

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA RAIS,
TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA



HALMASHAURI YA MJI MASASI
MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

*Ofisi ya Mkurugenzi,
Halmashauri ya Mji,
S.L. P. 447,
MASASI.*

*Simu Na. 023-2510685
Fax Na. 023-2510685
E-mail: info@masasitc.go.tz
Website www.masasitc.go.tz*

Aprili, 2016

HALMASHAURI YA MJI MASASI

MKAKTABA WA HUDUMA KWA MTEJA

1.0 UTANGULIZI

Mkataba wa huduma kwa wateja ni "makubaliano ya kijamii" kati ya watoa huduma na wapokeaji wa huduma hizo. Mkataba huu unaanisha viwango vya huduma ambavyo tunaamini walengwa wetu wana haki ya kuvitarajia na pia mkataba huu unaweka miundo ya ufuatiliaji na utatuzi wa matatizo kwa wateja kwa pale yanapojitokeza. Mkataba wetu umeandaliwa kwa kuwashirikisha wateja wakuu na wa kawida wa ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Mji Masasi pamoja na watumishi.

Dhana ya utekelezaji wa mkataba wa huduma umepata msukumo mkubwa kutokana na sera ya serikali ya kutaka kuwepo mikataba ya kijamii kati ya watoa huduma na wapokea huduma ili kutoa nafasi kwa watoa huduma kuwajibika kwa wateja wao kama itatokea kutotimiza mkataba huo. Mkataba huu pia unamwezesha mpokea huduma kudai haki yake wakati wowote anapona utendaji wa mtoa huduma unakwenda kinyume na maelezo yaliyomo kwenye mkataba.

Tunatambua umuhimu wa kuutumia mkataba huu, na kama kila mmoja wetu atatekeleza kama mkataba unavyosema kutakuwa na mapinduzi makubwa ya kiutamaduni katika kutenda shughuli za Serikali na hasa katika Timu ya Menejimenti ya Halmashauri yetu.

Mkataba huu umetuwekea mfumo ambao utoaji huduma unamlenga zaidi mteja wetu. Ni imani yangu kuwa katika kipindi kifupi kijacho mipango yetu itakuwa ina sura ya mahitaji ya wateja wetu na kwamba mkataba huu utaendelea kuwa hati hai ambayo itafanyiwa mapitio kila wakati ili kuhakikisha kuwa huduma zetu ni bora na za kuridhisha mbele ya wateja wetu.

Matokeo ya mkataba huyu kuendelea kuwa hati hai ya makubaliano na wateja wetu ni kuwapo kwa uhusiano mwema wa kikazi kati yetu vingonzi, wateja na watumishi.

Nichukue nafasi hii kuwasihia watu wote ambao mkataba huu umewalenga kutekeleza wajibu wao ili kuiwezesha Halmashauri ya Mji Masasi kufikia malengo ya ubora wa juu kwa huduma tunazotoa kwa wateja wetu.

Ni matazamia yangu kuwa maelewano mazuri yaliyojengwa katika mfumo mzuri wa utoaji huduma bora yatatusaidia kuchochea juhudi za Serikali za kupambana na umaskini.

Mheshimiwa Sospeter Nachunga,
Mwenyekiti wa Halmashauri ya Mji

Sahihi.....*[Signature]*.....

MWENYEKITI
HALMASHAURI YA MJI
MASASI

Tarehe: st 1 July 2016

LENGO LA MKATABA HUU:

Lengo kuu la Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja, ni kuwataarifu wateja wetu namna ya upatikanaji wa huduma zetu na ubora wa huduma zitolewazo na ofisi ya Halmashauri ya Mji Masasi.

Mkataba huu utawasidia wananchi kuelewa kwa undani shughuli zetu, namna bora ya kutupata, na kujua viwango gani vya huduma wavitegemee kutoka kwetu na jinsi tunavyoweza kutatua matatizo yao kila yanapojitokeza. Zaidi ya yote utawasaidia wateja wetu katika kudai haki zao pale wanapohisi hawakutendwa haki, na pia umetuweka wazi zaidi katika kutupata na kutoa malalamiko juu ya mambo ambayo ni kero kwao.

Mambo Muhimu:

Katika kufanikisha azma yetu ndani ya mkataba huu, mambo yafuatayo yamejumuishwa ndani yake:

- Maelezo kwa undani kuhusu wateja wetu na huduma mbazo ni muhimu kwao;
- Maelezo juu ya viwango vya huduma ambavyo wateja wanatarajia kupatiwa.
- Utaratibu wa kutatua matatizo endapo yatajitokeza; na
- Taarifa fupi ya namna ya kutupata au namna yakutupatia taarifa zaidi.

Mkataba:

Mkataba huu ni andiko hai, tunategemea kuupitia kila mwaka ili kuufanya ukidhi matakwa ya wateja wetu ambayo yanabadilika kutegemeana na wakati, sera, sheria na malaka yetu. Tutafuatilia na kupitia utendaji wetu pamoja na mafanikio au matatizo ya mkataba kwa kutumia taarifa huru, na kwa kuwashirikisha wateja. Mkataba hu utawasaidia viongozi na wafanyakazi katika ofisi ya Halmashauri ya Mji Masasi.

MSINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA:

Ni imani na makusudio yetu kuweka wazi huduma zetu pamoja na viwango vya utoaji huduma hizo ambavyo vinasisitiza mteja kwanza, chini ya mkataba huu, ofisi ya Halmashauri ya Mji Masasi imejiwekea msingi tisa ya utoaji huduma kwa umma. Misingi hiyo ni kama ifuatavyo:-

- (i) Tumwekeka viwango vya huduma ambavyo wateja wetu wanavitarajia, tutafuatilia na kufanya mapitio ya utendaji wetu, tutachapisha matokeo ya ufuatiliaji kwa kutumia wataalamu huru kila inapowezekana ili kupata taarifa ambayo hifungamani na maoni/matakwa ya upande wowote.
- (ii) Tutakuwa wawazi na utawasiliana kwa ufasaha na katika lugha inayoeleweka, tuitawasaidia wananchi wanaotumia huduma za ofisi ya Halmashauri ya Mji Masasi na tutawapatia wateja wetu taarifa zote kuhusu huduma zetu, na

gharama zake pale inapobidi na kutoa taarifa ya mafanikio yetu kila nusu mwaka na mwaka.

- (iii) Tutawashirikisha na kuwaomba ushauri watumiaji wa sasa na wa baadaye wa huduma za Halmashaurei ya Mji Masasi pamoja na wafanyakazi wetu, na kutumia ushauri wao katika kuboresha huduma zetu.
- (iv) Tutafanya jitihada kuhakikisha upatikanaji wa haraka na rahisi zaidi wa huduma zetu kwa kila anayezihitaji. Tutafanya jitihada kukuza matumizi ya teknolojia ya kisasa kila inapowezekana, na kuwapa wateja wetu uwanja mkubwa zaidi wa kuchagua huduma ya kutumia ili kutufikia kwa urahisi na kwa haraka kadiri hali itakavyoruhusu. (barua pepe, mtandao, fax, n.k ,) na mitandao ya Kijamii.
- (v) Tutawatendea wateja wetu na watu wengine wote haki, na kuheshimu utu wao na haki zao na binafsi, tutawasaidia kwa moyo wote na kutoa kipaumbele kwa wale wenye mahitaji maalum.
- (vi) Wakati wote tutajitahidi kurekebisha utaratii na kufanya kuwa haraka na wa uhakika, tutajifunza kutokana na malalamiko, na kuwa na utaratibu wa kushughulikia malalamiko ulio wazi, na rafiki kwa mtumiaji ambao rahisi kutumika na utakaosambazwa vema na kuwekwa wazi kwa ajili ya mapitio ya kila mara.
- (vii) Tutatumia rasilimali kwa namna itakayotoa matunda bora kwa walipa kodi, wateja na wafadhili.
- (viii) Tutajitahidi wakati wote kutafuta njia za kuboresha huduma zetu.
- (ix) Tutafanya kazi na Serikali za Mitaa, Wizara zote, Taasisi za serikali na binafsi, Wakala pamoja na watoa huduma wengine ili kuhakikisha kuwa huduma zetu ni rahisi kutumika na bora; na kuwawezesha wakala kutoa huduma bora zaidi kwa watumiaji pale ambapo tunawajibika moja kwa moja au pale ambapo wanatuhitaji kuwawezesha kiutawala kufanya hivyo kwa mambo yafuatayo:-
 - Ukimwi (HIV/AIDS)
 - Utunzaji wa Mazingira
 - Usawa wa Kijinsia; na
 - Rushwa

MPANGO MAHUSUSI KWA WATEJA WETU:

Tumetengeneza mpango mahsusili ili kuanisha wateja wetu na makundi ya watumiaji wa huduma zetu pamoja na matarajio yao kama ifuatavyo:-

Serikali kupitia wizara zake ina haki ya kutarajia:-

- Utumishi bora wa umma na uwezo bora zaidi wa kuongoza na kutoa huduma.
- Maadili bora wakati wote wa utoaji huduma kutoka kwa watumishi wa umma na wenye ari kubwa.
- Kurekebisha idadi ya watumishi wa Halmashauri ya Mji Masasi na kuwajengea uwezo ili kuwaongezea uwezo wa kiutendaji.
- Kujenga rasilimali zingine ambazo zinatolewa kwa ajili ya maendeleo ya watu.

Serikali za Kata na Vijiji:

- Uweo bora zaidi wa kuongoza na kushauri pamoja na utumishi bora wa Halmashauri ya Mji Masasi,
- Uratibu bora wa sera na mikakati mbali mbali ya kisekta na Utawala,
- Kwamba huduma zitolewazo zizingatie mahitaji ya walengwa kuliko ya watoa huduma,
- Kutoa huduma kwa ufanisi na kwa wakati unaotakiwa.

Umma una haki ya kutarajia:

- Haki na usawa mbele yya sheria na uwazi,
- Usawa wa kijinsia
- Huduma bora za Umma
- Matumizi ya fedha za walipa kodi yanayokidhi haja na
- Ulinzi na usalama.

Wahisani ambao wana haki ya kutarajia:

- Utawala bora na uwazi
- Huduma bora na uhakika
- Mmamtumizi ya fedha za wahisani yanayokidhi haja na
- Usalama.

Wanasiasa ambao wana haki ya kutarajia:

- Ofisi ya Halmahauri isiyofungana na siasa wala chama chochote katika kutekeleza majukumu yake,
- Matumizi mazuri katika shughuli zote za ofisi ya Halmashauri ya Mji,
- Uwezo wa kufanikisha mipango ya Serikali: na
- Kuzingatia matakwa ya wananchi katika kutoa ushauri.

MAENEO MUHIMU YA MATOKEO:

Ili kukidhi matarajio ya wateja wetu, ofisi ya Halmashauri ya Mji imeainisha maeneo muhimu ya matokeo katika mipango yake ya mkakati wa utendaji kama ifuatavyo:-

- Kuwepo kwa ufanisi na uwajibikaji katika utunzaji wa fedha na vifaa vya umma,

- Serikali za mitaa zinatengeneza mipango yao na bajeti kwa kuzingatia sera na taratibu za nchi,
- Kuendeleza rasilimali watu (nguvu kazi ya Halmashauri ya Mji kwa kuzingatia muda muafaka.
- Kutoa huduma bora na kwa ufanisi kwa umma
- Kutunza mazingira yetu
- Kuzingatia sheria, kanuni na taratibu ili kukidhi matakwa ya nchi na ya wateja.
- Kuweka mfumo wenye ufanisi wa kutoa huduma ya taarifa kwa Umma.

MAADILI MUHIMU:

Ili kufanikisha maeneo muhimu ya matokeo, ofisi ya Halmashuri ya Mji Masasi itaongozwa na maadili muhimu tuliyojiwekea katika Sera ya Menejimenti na Utumishi wa Umma kama ifuatavyo:-

- Utu, Uwazi, Staha na Uaminifu,
- Utiifu kwa Serikali na Kujituma kazini,
- Utoaji huduma bora, bila upendeleo na kwa muda ulipangwa,
- Matumizi bora ya taarifa za kikazi,
- Kuheshimu Sheria, taratibu na miongozo.

DHAMANA YETU KWA WATEJA:

Kwa kuzingatia maadili yaliyotajwa hapo juu, tutajitahidi wakati wote kuboresha kiwango cha huduma zetu kwenye maeneo ambayo tunaamini ni muhimu na ni msingi wa mahusiano yetu na wateja wetu kwa kufanya yafuatayo:

- Kudumisha uhusiano bora na wateja wetu;
- Kutoa huduma bora kwa wateja wetu,
- Kujali muda na kutoa huduma kwa wakati muafaka.

Uhusiano wetu na Majukumu Yetu kwa Wateja:

Tunataka kuanzisha na kuendeleza mahusiano mazuri ya kikazi na wateja wetu kwa kujenga ufahamu na maelewano mazuri ya matarajio. Katika mkataba huu tumeweka mambo ambayo tunadhani ni haki na ni muhimu kwa wateja wetu kuyafahamu na pia wanawajibu wa kuyatekeleza. Kwa upande wetu tunaahidi kutoa viwango vya juu kadiri inavyowezekana katika maeneo yafuatayo:-

- **Ushauri:**

Tutajitahidi wakati wote kutoa ushauri mzuri, na wa uhakikia na bila upendeleo.

- **Tabia za Wafanyakazi:**

Tutawafundisha na kuwataka wafanyakazi wetu wawe marafiki, wasaidizi na wenye heshima kwa wateja; wakati wakijitambulisha, kujieleza na kusikiliza kwa makini mahitaji ya wateja.

- **Utoaji taarifa:**

Tutawapa taarifa muhimu wateja ili kuwawezesha kushiriki kikamilifu katika utoaji huduma kwa wadau wote.

- **Ubora wa Viwango vya Huduma:**

Tutajitahidi wakati wote kuongeza ubora wa huduma zetu katika maeneo yafuatayo:-

- **Uwajibikaji:**

Tutashughulikia barua, maombi na rufaa zote haraka iwezekanavyo, kuzipokea na kuzifanyia kazi katika kipindi cha siku 7 za kazi:

- **Matumizi ya Lugha inayoeleweka/Ufasaha:**

Tutahakikisha kuwa barua zote, taarifa, fomu, hatua za kufuata, machapisho pamoja na taarifa zinakuwa katika lugha inayoeleweka kadiri inavyowezekana wakati wote na siku zote za kazi.

- **Usahihi:**

Tutafuatilia na kuhakiki usahihi wa ushauri unaotolewa kwa wateja wetu wakati wote na siku zote za kazi.

- **Technologia ya habari:**

Tutadumisha ubora unaohitajika kimataifa kwenye tehcнологia ya habari wakati wote na siku zote za kazi.

- **Miadi:**

Tutahakikisha kuwa miadi zote zinashughulikiwa bila kujali ni nani ameahidiwa katika muda wa dakika 40.

- **Huduma za simu.**

Kwa kuwa huduma ya simu ni muhimu sana kwa wateja wetu wa nje na ndani tunawahakikishia kuwa matumizi ya simu kwa nje na ndani hayatachukua muda wa dakika 5 kwa mwito mmoja.

- **Ufumbuzi wa malalamiko:**

Utaratibu wa wateja wetu kuleta malalamiko na ufumbuzi wanavyoweza kuupata umeelezwa hapa chini. Hata hivyo tunawahakikishia kuwa tutakiri kupokea katika kipindi cha siku saba. Pia tunaahidi kutoa majibu ya malalamiko, maelekezo, ushauri, au maendeleo mapema zaidi katika kipindi kisichozidi siku 60 za kazi.

- **Kutoa Huduma kutokana na Mahitaji:**

Tutahakikisha kuwa huduma zetu zinakidhi mahitaji ya wateja na mazingira waliyomo hasa mahitaji maalum kwa walemavu na makundi mengine kama hayo.

- **Viwango vya kutoa huduma kwa wakati muafaka:**

Viwango hivi vinahusisha jinsi tunavyotoa huduma kwa haraka na kwa uhakika. Tutahitahidi kuboresha huduma zetu katika maeneo yafuatayo:-

- **Muda wa kutoa huduma muhimu:**

Tutashughulikia huduma muhimu haraka iwezekanavyo na wakati wote katika viwango vya muda vifuatavyo:-

1. Kujajili au kufuta Vyama vya msingi: siku 90 za kazi.
2. Kutoa kibali cha kusafirisha mifugo dakika 30.
3. Kulipia bidhaa na huduma zilizotolewa kwa siku tano za kazi.
4. Kuandaa bajeti ya ofisi ya Halmashauri ya Mji: miezi 3,
5. Kuandaa dondoo za kutumia kwenye taarifa za mapitio ya hali ya utekelezaji wa Bajeti kwa ajili ya Halmashauri siku 10.
6. Kuandaa Programu ya maendeleo ya Halmashauri ya Mji miezi mitatu.
7. Kufuatilia na kutathmini utekelezaji wa programu na Miradi ya Maendeleo: kila baada ya miezi mitatu.
8. Kujibu hoja za ukaguzi: siku 21.
9. Malipo halai ya madai ya watumishi: siku 3.
10. Kutambua nafasi wazi na kuzijaza kwa mujibu wa ikama kila mwaka.
11. Kuandaa makadirio ya watumishi: siku 60.
12. Kuandaa taarifa za kuwathibitisha na kuwapandisha vyeo watumishi: siku 30.
13. Kuwachukulia hatua za kinidhamu watumishi wenye makosa: siku 90.
14. Kujibu barua na mawasiliano ya wateja: siku 7.
15. Kuandaa na kulipa stahili za watumishi: siku 5.
16. Kuhakikisha kuwa orodha ya mishahara ni sahihi: kila mwezi tarehe 16 -18.
17. Kutoa leseni: ndani ya dakika 40.
18. Kupokea mapato ya Serikali na kuyawasilisha panapohusika: siku 1.
19. Kutayarisha taarifa za fedha za:
 - Kila mwezi: siku 10
 - Miezi mitatu: siku 10
 - Za mwaka: siku 90
20. Kuhakiki malipo: ndani ya dakika 15.
21. Kutoa majibu ya hoja za Ukaguzi kwa wakati: siku 21.
22. Kupitisha Uhamisho wa wanafunzi: ndani ya dakika 15.
23. Kukiri mapokezi ya malamiko: siku 7 za kazi.
24. Mapitio ya sheria ndogo na kutoa ushauri: siku 14.

25. Kuandaa taarifa ya Ilani ya Uchaguzi siku 10 na kuiwakilisha sehemu zingine wiki moja kabla ya tarehe ya mwisho.
26. Kujibu maulizo ya uhitaji wa taarifa: siku moja.
27. Taarifa ya ufuatiliaji siku 3 baada ya kurudi ofisini na siku saba kuwafikia wateja.
28. Kutoa mrejesho kwa wateja waliotoa maoni kwenye sanduku la maoni: chini ya siku 7.
29. Kujibu barua za kawaida, barua pepe, na maulizo ya taarifa kubwa: siku 7.
30. Kuunganisha taarifa ya Halmashauri na kuandaa makabrasha ya kikao cha Baraza la Madiwani siku 14 kabla ya kikao na kuwafikia wajumbe wote siku 7 kabla ya kikao.
31. Kupeleka mwaliko na kuomba taarifa za Halmashauri kwa ajili ya maandalizi ya Baraza la Madiwani siku 90 kabla ya kikao.
32. Kupeleka maelekezo ya uandaji taarifa na kuziwasilisha siku 90 kabla ya siku ya mwisho.
33. Taarifa ya kuhitajika mteja au mwakilishi wa mteja siku 7 kabla ya tarehe anayohitajika,
34. Maandalizi ya bajeti na mipango ya Halmashauri na kuiwasilisha Hazina siku 14 kabla ya tarehe ya kukutana na Hazina.
35. Barua za mialiko kwa wafadhili kushiriki mapitio ya taarifa za utekelezaji wa miradi wanayoifadhili siku 30,
36. Tangazo la kukusudia kutoa tenda siku 30 za Kitaifa na siku 90 za Kimataifa.

Idara ya Afya.

S/N	AINA YA HUDUMA	KIWANGO CHA MUDA	
		MASAA	SIKU
1	Huduma ya mapokezi	24	
2	Kuhudumia wagonjwa wa nje (OPD)	24	
3	Kuhudumia wagonjwa waliolazwa (IPD)	24	
4	Huduma ya mama wajawazito (ANC)		Siku 5 kwa wiki
5	Huduma ya watoto chini ya miaka mitano		Siku 5 kwa wiki
6	Huduma za maabara	24	
7	Huduma za mionzi (X-RAY, U/S)	24	
8	Huduma ya upasuaji	24	
9	Huduma ya ushauri nasaha na (VCT) kupima		Siku 5 kwa wiki
10	Huduma ya matibabu ya watu wanaoishi na Virusi vya UKIMWI (CTC)		Siku 5 kwa wiki
11	Huduma ya uzazi wa mpango		Siku 5 kwa wiki
12	Huduma ya Ukoma na TB		Siku 5 kwa wiki
13	Huduma ya (Uzazi) kujifungua	24	
14	Huduma ya ugawaji dawa kwa wagonjwa (Dispensing	24	
15	Huduma ya Afya ya akili		Siku 5 kwa wiki
16	Huduma ya ugavi (store)		Siku 5 kwa wiki
17	Huduma ya chanjo		Siku 7 kwa wiki
18	Huduma ya usafi wa mazingira		Siku 5 kwa wiki
19	Huduma ya TB/HIV		Siku 5 kwa wiki
20	Huduma ya Bima ya Afya		Siku 5 kwa wiki
21	Huduma ya macho na Miwani		Siku 5 kwa wiki
22	Huduma ya Kinywa na meno		Siku 5 kwa wiki

23	Huduma ya Laundry		Siku 5 kwa wiki
24	Huduma ya Motuary		Siku 5 kwa wiki
25	Huduma ya kuzuia mambuukizi kutoka kwa mama kwenda kwa mtoto (PMTCT)	24	
26	Huduma ya magonjwa ya kuambukizwa	24	

Idara ya Kilimo, Mifugo na Ushirika

Na	AINA YA HUDUMA	KIWANGO CHA MUDA
1	Kujadili au kufuta vyama vya msingi	Siku 90
2	Kutoa kibali cha kusafirisha mifugo	Dakika 30
3	Kuandaa bajeti ya idara ya kilimo	Mwezi 1
4	Kuandaa programu ya maendeleo ya Halmashauri ya Mji	Mwezi 1
5	Kufuatilia na kutathimini utekelezaji wa program na miradi ya maendeleo	Kila baada Ya mwezi 1
6	Kujibu hoja za ukaguzi	Siku 7
7	Malipo halali ya madai ya watumishi	Siku 7
8	Kuandaa makadirio ya watumishi wa idara	Mwezi 1
9	Kuwachukulia hatua za kinidhamu watumishi wenye makosa	Siku 30
10	Kujibu barua na mawasiliano ya wateja	Siku 7
11	Kukiri mapokezi ya malalamiko	Siku 7
12	Mapitio ya sheria ndogo na kutoa ushauri	Siku 7
13	Kuandaa taarifa ya ilani ya uchaguzi	Siku 7
14	Kujibu maulizo ya uhitajiwa taarifa	Siku 1
15	Kutoa mrejesho kwa wateja waliotoa maoni kwenye sanduku la maoni	Siku 7
16	Kujibu barua za kawaida ,barua pepe na maulizo ya taarifa kubwa	Siku 7
17	Kupeleka maelekezo ya uandaaji taarifa na kuziwasilisha	Siku 30
18	Taarifa ya kuitaji mteja au mwakilishi wa mteja	Siku 7
19	Maandalizi ya bajeti na mipango ya Halmashauri na kuwasilisha hazina	Siku 28
20	Barua za mialiko kwa wafadhili kushiriki mapitio ya taarifa za utekelezaji wa miradi wanaifadhili	Siku 30

KITENGO MIPANGO, TAKWIMU NA UFUATILIAJI

AINA YA HUDUMA	WATEJA TARAJIWA	VIWANGO VYA HUDUMA
<ul style="list-style-type: none"> - Tutashirikiana na wananchi kubainisha fursa zilizopo katika sekta za uchumi . - Tutashirikiana na wananchi kuanisha vipaumbele vya maendeleo 	<p>Wanachi na Wadau wote wa Maendeleo Ndani na Nje ya Halmashauri</p>	<p>Viwango vinahusisha jinsi tunavyotoa huduma kwa uhakika na kwa kuzingatia Muda,haki na majukumu ya mteja</p> <p>Muda:</p>

AINA YA HUDUMA	WATEJA TARAJIWA	VIWANGO VYA HUDUMA
<ul style="list-style-type: none"> - Kutatoa tafsiri sahihi za sera za sekta ili wadau wazielewe na kuzitumia. - Tutabuni na kuweka mikakati ya kuongeza ufanisi katika kutoa huduma - Kukusanya taarifa na takwimu mbalimbali, kuzitafsiri na kuzitawanya kwa wadau husika na pia kuzihufadhi. - Tutatoa ushauri wa kitaalamu juu ya upangaji wa masuala ya raslimali - Tutaandaa /tutatayarisha makala ya maendeleo ya raslimali. - Tutachambua takwimu na taarifa mbalimbali za kiuchumi na kuandaa sera za uchumi jumla na mipango ya maendeleo ya Taifa na Mikoa. - Tutatayarisha taarifa za miradi za robo, nusu, robotatu na nne za halmashauri. - Tutashirikiana na wananchi kwenye uandaaji wa mipango ya maendeleo ya vijiji vyote vya halmashauri kwa mpango wa fursa na vikwazo kwa maendeleo. - Tutaandaa programu ya maendeleo ya halmashauri ya Mji ya miezi mitatu. 		<ul style="list-style-type: none"> - Tunatoa huduma zetu kwa kuzingatia muda (deadlines) kama ifuatavyo;- - Kufuatilia na kutathmini utekelezaji wa programu na miradi ya maendeleo kila baada ya miezi mitatu. - Kuandaa bajeti na mipango ya Halmashauri na kuwasilisha hazina siku 14 kabla ya tarehe ya kukutana hazina. - Barua za mialiko kwa wafadhiri kushiriki mapitio ya taarifa za utekelezaji wa miradi wayoifadhiri siku 30. <p>Haki:</p> <p>Tunatoa huduma zetu kwa haki na usawa wateja wetu wana haki ya kupata huduma na taarifa katika namna ambayo inakidhi matakwa yanayokusudiwa.</p> <p>Wateja wanahaki ya kutoa malalamiko, kukosoa au hatakushauri pale inapobidi kwa njia ya posta, masanduku ya maoni katika kata, vijiji, zahanati, simu n, k.</p> <p>Majukumu:</p> <p>Wateja wanajukumu la kufuata kanuni na taratibu zilizowekwa ili tuweze kuwapa huduma bora na kuhakikisha kuwa mahusiano mazuri yanadumu.</p> <p>Wateja watoe taarifa wanazoombwa na ofisi ya mipango ili kurahisisha utendaji.</p>

IDARA YA ARDHI, MALIASILI NA MAZINGIRA

Yafuatayo ni mapendekezo ya Idara ya juu ya rasimu ya mkataba wa huduma kwa mteja.

KITENGO CHA UVUVI

- 1 Utoaji wa Leseni za Uvuvi -saa moja
1. Utoaji wa vibali vya kusafirishia samaki - saa moja
2. Kupokea maombi na kutoa ushauri - saa moja

KITENGO CHA NYUKI

- 1 Kutoa nyuki wenye kero katika majumba ya watu - ndani ya siku tatu
- 2 Kutoa vibali vya kusafirishia mazao ya nyuki kama vile asali, nta n.k – ndani ya siku tatu
- 3 Kupokea maombi na kutoa ushauri - ndani ya siku tatu.

KITENGO CHA WANYAMA PORI

- 1 Kukiri kupokea nyara za Serikali - saa moja
- 2 Kushughulikia wanyama wakali na waharibifu - ndani ya siku saba
- 3 Kutoa vibali vya uwindaji - saa moja
- 4 Kushughulikia taarifa za watoa habari juu ya wanyama waharibifu - siku moja
- 5 Kupokea maombi na kutoa ushauri - saa moja

KITENGO CHA MISITU

- 1 Kushughulikia taarifa za watoa habari juu ya uharibifu wa mazao ya misitu - ndani ya siku moja
- 2 Kutoa Leseni za uvunaji wa mazao ya misitu - ndani ya saa moja
- 3 Kupokea maombi ya maliasili yaliyokamatwa - ndani ya siku sitini

KITENGO CHA MIPANGO MIJI

- 1 Utoaji wa vibali vya ujenzi - ndani ya siku tatu
- 2 Kupokea maombi na kutoa ushauri - ndani ya siku tatu
- 3 Kupokea maombi ya kubadili matumizi - ndani ya miezi sita.

KITENGO CHA UPIMAJI WA RAMANI

- 1 Kupokea maombi na kutoa ushauri – ndani ya siku tatu
- 2 Upimaji wa viwanja na mashamba - ndani ya miezi mine
- 3 Kurudisha alama za mipaka ya viwanja - ndani ya siku tatu.

KITENGO CHA UTHAMINI

- 1 Kupokea maombi na kutoa ushauri - ndani ya siku tatu
- 2 Kufanya uthamini wa mali na mazao - ndani ya miezi miwili

KITENGO CHA ARDHI

- 1 Kupokea maombi na kutoa ushauri - ndani ya siku tatu
- 2 Kuandaa barua za toleo - ndani ya siku tatu
- 3 Kuandaa hati za muda mrefu – ndani ya miezi minne
- 4 Kubadili umiliki kutoka kwa mtu mmoja kwenda kwa mwingine ndani ya siku 4.

MIADI:

Tunataka kupunguza muda wa wateja wa kusubiri miadi na kuhakikisha kwamba miadi zote zinafanyika katika kipindi cha dakika 40 tangu muda wa miadi utimie.

MALALAMIKO:

Utaratibu wetu wa kupokea malalamiko ya wateja na viwango wanavyoweza kutarajia malalamiko yao yashughulikiwe, umeelezwa hapa chini. Tunaahidi kutoa taarifa za kupokelewa malalamiko yote ndani ya siku saba za kazi. Pia tunaahidi kwamba majibu, matokeo au taarifa ya maendeleo itatolewa katika muda wa siku 60 za kazi tangu malalamiko yalipopokelewa.

HAKI YA MTEJA:

Katika hati ya Mkataba huu tumejaribu kueleza huduma tunazoweza kutoa kwa kuzingatia viwango vya huduma ambavyo tunadhani mteja wetu ana haki ya kuvitarajia kutoka kwetu. Pamoja na wateja wetu kuwa na haki ya kupata huduma ya kiwango cha juu pia tunaamini mteja ana haki zifuatazo:-

- Haki za kupitia na kukata rufaa;
- Haki ya kutuma malalamiko;
- Haki ya kuwa na siri katika masuala yake,
- Haki ya kuona taarifa zinazomhusu kwa kufuata taratibu zilizopo,
- Haki ya kupata huduma, vifaa na taarifa katika namna inayokidhi matakwa yao hasa matakwa maalum kwa wasiojiweza.

Pia tunaamini kwamba wateja wana jukumu la kufuata taratibu na kanuni zilizopo ili watusaidie kuwapa huduma bora na kuhakikisha mahusiano mazuri yanakuwepo kati yetu na wao.

MAJUKUMU YA MTEJA

Mteja ana jukumu la kutekeleza yafuatayo:-

- Kuwa na mahusiano bora na watumishi wa Umma,
- Kuhudhuria mikutano kwa wakati uliopangwa,
- Kutoa taarifa wanazombwa na ofisi ya Halmashauri kwa usahihi na kwa wakati muafaka.
- Kufuata taratibu za kisheria ili waweze kupata huduma zozote wanazohitaji kupatiwa.

UFUATILIAJI WA MALALAMIKO:

Tunakaribisha wakosoaji wenye nia ya kujenga na kuboresha huduma zetu, kama vile ambavyo pia tunakaribisha wale wenye kutosifia na kutoa mapendekezo ya namna tunavyoweza kuimarisha huduma zetu. Zaidi ya hayo tunaahidi kuwa malalamiko na mapendekezo haya yatachukuliwa kwa umuhimu na kushughulikiwa haraka iwezekanayo na afisa anayehusika.

JINSI YA KUTUMA MALALAMIKO:

Malalamiko yanaweza kutumwa kwa Posta, Masanduku ya Maoni katika kila Kata, Kijiji na Zahanati, simu, Faksi au kwa mhusika mwenyewe kuyaleta kwa kupitia anuani ifuatavyo:

Ofisi ya Halmashauri ya Mji Masasi - Simu (255) 023 – 2510685

S.L.P. 447,

**MASASI,
MTWARA
TANZANIA.**

Faksi (+255) 023 2510685

Ofisi ya Halmashauri ipo Masasi Mjini kilometa 200 magharibi ya Mji wa Mtwara. Ofisi iko wazi kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri ziku zote za kazi. Aidha Ofisi ya Mkurugenzi imeuteuwa Aifsa Utumishi (1) kushughulikia malalamiko mbalimbali ya Wateja wetu.

NAMNA YA KUTOA MREJESHO NA KUTUKOSOA JUU YA MKATABA HUU:

Ofisi ya Halmashauri inakaribisha taarifa na maoni kuhusu Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Taarifa/maoni hayo yawe ya kweli na yawe yanahusu huduma zetu na viwango tunavyotarajia kuvifikia. Lakini pia iwe inahusu jinsi wateja wanavyoweza kuchangia katika kuboresha viwango hivi. Mapendelezo yatumwe kwenye anuani iliyoonyeshwa hapo juu.

KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO:

Tunaweka kumbukumbu za malalamiko, changamoto pamoja na mapendekezo yote. Kumbukumbu hizi zitatumika kwa ajili ya ufuatiliaji wetu wa ndani na kutusaidia katika kujipima katika utoaji wetu wa huduma na katika kuboresha huduma kwa wateja. Pamoja na kuwa tunategsemea na kuwataka walalamikaji wote wajitambulishe. Tunahakikisha kuwa taarifa zote, ikiwa ni pamoja na majina ya walalamikaji, vitakuwa ni siri.

KUKATA RUFAA:

Mfumo wa utatuzi wa malalamiko ndani ya Halmashauri ya Mji haumzuii mteja kutumia vyombo vingine nje ya mfumo huu ili kutafuta haki yake pale ambapo hataridhika na ushauri, maamuzi au mapendekezo katika shauri lake katika taasisi zingine kama vile Tume ya Haki za Binadamu ambayo anwanyi yake ni:-

Tume ya Haki za Binadamu

S.L.P. 2643

DAR ES SALAAM.

Simu: (+225) 022-2110607

au 022-2110141

MAPITIO YA MKATABA

Tunatarajia Mkataba huu uwe hati inayokubalika na inayoenda sambamba na mabadiliko katika jamii, kaktika Utumishi wa Umma kwa ujumla, kaktika Ofisi ya Halmashauri ya Mji na pia mabadiliko ya mambo yanayowagusa wasdteja wetu, tutahakikisha kuwa umuhimu wake unaendelea kuwepo na kila mara tutakuwa tunaufanyia tathmiuni ili kuona kama:-

- Unaendelea kuwa zana ya kutuwezesha kutoa huduma kwa ubora na kusaidia jitihada zinazoendelea katika Halmashauri yatu.
- Mihadi na viwango vitolewavyo vinazingatia mahitaji na vipaumbele vya wateja na wadau wetu wakuu.
- Mkataba unaendelea kuwa njia ya kufnikisha utararibu wa kutoa huduma na kufikia maadili yetu.
- Yaliyomo kwenye mkataba yanakidhi haja ya wateja na kutuwezesha kufikia mkakati wa mpango wetu.
- Muundo, utengenezaji na upatikanaji wa mkataba unakidhi mahitaji ya wateja.
- Tunadumisha njia bora za upatikanaji na ukusanyaji wa takwimu na jinsi tunavyotoa mrejesho kwa wateja na pia kuhudumia wateja wenye malalamiko.
- Kama mapitio yanahitajika ili kufanya mabadiliko namna ya kuhudumia wateja wenye malalamiko kabla ya wenyewe kulalamika.. Kwa mfano kama mfumo na utaratibu wa sasa hautuwezeshi kupitia malalamiko na kuridhisha wateja wote waliolalamika.
- Iwapo kuna haja ya kufanya mabadiliko ya mbinu zetu katika kushughulikia malalamiko ya wateja wetu.

TAARIFA YA VIWANGO VYA MAFANIKIO YA MKATABA:

Il tuwe wazi na tuwajibike, tutaomba ushauri kwa wateja na wadau katika zoezi zima la mapitio ya Mkataba na kuhusisha vyombo vingine kama Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora, pamoja na kufanya tafiti kuhusu huduma tunazotoa. Tutaendelea kuwajibika kwa Umma katika utekelezaji wa shughuyli zetu kwa kuchapisha Mkataba wa huduma kwa wateja pamoja na kutoa taarifa kuhusu namnba tunavyotimiza ahadi zetu kulingana na malengo yetu.

Aidha tutafanya yafuatayo:-

- Tutachapisha matokeo ya Utendaji kwa kulinganisha na malengo ya Mkataba wa huduma kwa wateja wetu katika Bajeti ya kila mwaka.
- Tutatoa taarifa za utendaji wa Mkataba kwa ofisi ya Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Mahesabu kulingana na mahitaji yao ya Ukaguzi utendaji wa Mahesabu na kupima kama huduma za Umma zinazingatia gharama katika utoaji huduma kwa watu.
- Tutatoa taarifa za maendeleo ya Mkataba kwa wateja na wadau muhimu (pamoja na wafanyakazi wetu). Hii itatusaidia kukuza uwazi na uwajibikaji ili kuendeleza mahusiani ya wateja, washikadau na wafanyakazi wa ofisi ya Halmashauri.
- Tutachapisha taarifa fupi kuhusu malalamiko, na jinsi ofisi ya Halmashauri inavyoyashughulikia, katika taarifa za kila mwaka za: na
- Tutatoa taarifa fupi kila mwaka kwa ofisi ya Waziri wa Serikali za Mitaa na Tawala za Mikoa kama taarifa kwa Serikali nzima kuhusu Mkataba wetu wa Huduma kwa Wateja.

WAJIBU WA MTEJA

Wateja kama wadau wetu katika kuleta maendeleo nao wana wajibu wa kutusaidia kutoa huduma bora kwao katika ofisi yetu kwa:-

- i. Kudumisha uhusiani na kuheshimu watoa huduma,
- ii. Kuhudhuria huduma aliyopangiwa kwa wakati,
- iii. Kufuata matakwa ya kanuni, taratibu na sheria zilizowekwa na wajibu mwingine anaopaswa kutekeleza,
- iv. Kuchangia huduma kulingana na kanuni, taratibu, sera na sheria zilizopo,
- v. Kutoa taarifa zinazotakiwa na ofisi kwa uwazi, usahihi na kwa wakati unaotakiwa.

MWISHO

Tunatoa wito kwa wateja wote wa ofisi ya Halmashauri ya Mji Masasi kutoa maoni ya kuboresha Mkataba huu kwa ajili ya mapitio yake kwa mwaka ujao. Maoni haya yatakuwa mbali na malalamiko au maoni ya kawaida ya wateja juu ya utendaji wa ofisi hii.