

HALMASHAURI YA WILAYA YA MKALAMA



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KWA MWAKA 2017/2020

Imeandaliwa na:

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji (W)
Halmashauri ya Wilaya ya MKALAMA

Simu Na. 026-2964000

JULY 2017

DIBAJI

Halmashauri ya Wilaya ya Mkalama inaendelea kutekeleza mabadiliko mbalimbali katika Utumishi wa Umma hapa nchini hasa kwa kusimamia “MWAMTUKA” (**OPRAS**) kwa ajili ya upimaji wa wazi wa utendaji wa Huduma kwa Mteja. Katika mpango mkakati wa miaka mitatu (**2017–2020**), Halmashauri imedhamiria kutekeleza utoaji bora wa huduma za jamii kwa wananchi na wadau mbalimbali wa Halmashauri ya Wilaya ya Mkalama.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni sehemu ya nguzo za msingi kwa Halmashauri ya Mkalama ili kutimiza malengo, wajibu na haki kwa kila mdau. Zana hii ni daraja muhimu kupima na kuhamasisha uwajibikaji kwa watumishi wa Umma na kufungua upana wa kazi zenye malengo yanayopimika kwa watumishi wa Umma.

Ni matumaini ya Halmashauri kwamba wananchi watapata huduma zenye viwango kutegemea viwango vilivyokubalika katika ngazi za Halmashauri na kitaifa. Mkataba wa Huduma kwa Mteja utaimarisha mahusiano bora baina ya wateja, wadau na watendaji wa Serikali katika ngazi ya Halmashauri.

Dira ya Halmashauri ni kuinua uchumi wa wananchi, kuhakikisha uwajibikaji na utawala bora katika Idara na Vitengo, na hatimaye kuimarisha hali ya maisha ya wananchi. Ikiwa wananchi, wateja na wadau wataendelea kupata huduma zenye viwango na kutoa maoni yenye lengo la kuboresha utoaji wa huduma katika maeneo mbalimbali, Halmashauri itapata tija na mapinduzi ya hali ya juu katika utoaji wa huduma bora.

Ushirikishwaji wa wadau mbalimbali katika kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa Halmashauri ya Mkalama unategemewa kuwa chachu na muendelezo wa haki kwa watumiaji wa huduma mbalimbali za Halmashauri.

Natoa wito kwa wananchi, wadau na watumishi wa Umma kuyapokea mabadiliko haya ili kuleta uwajibikaji unaopimika na wenye tija kwa Halmashauri ya Wilaya ya Mkalama.

JAMES MKWEGA
MWENYEKITI WA HALMASHAURI
MKALAMA

HALMASHAURI YA WILAYA YA MKALAMA

1. MAJUKUMU YA SERIKALI ZA MITAA

Kama yalivyoainishwa kwenye Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania Ibara ya **145** kwamba kutakuwa na vyombo vya Serikali za Mitaa katika kila Mkoa, Wilaya, Mji na Kijiji, katika Jamhuri ya Muungano, Ibara ya **146** inazungumzia madhumuni kama ifuatavyo:- (1) Madhumuni ya kuwapo Serikali za Mitaa ni kupeleka madaraka kwa wananchi. Ibara ndogo ya (2) inabainisha kuwa chombo cha Serikali za Mitaa, kwa kuzingatia masharti ya sheria iliyokianzisha, kitahusika na shughuli zifuatazo:-

- (a) Kutekeleza kazi za Serikali za Mitaa katika eneo lake
- (b) Kuhakikisha utekelezaji wa sheria na ulinzi wa wananchi na
- (c) Kuimarisha demokrasi katika eneo lake na kuitumia demokrasi kuharakisha maendeleo ya wananchi.

Majukumu Yetu:

Baadhi ya majukumu ambayo Halmashauri ya Wilaya ya Mkalama inapaswa kutekeleza ni kama ifuatavyo:-

- (1) Kuongeza wingi na ubora wa mazao ya kilimo na mifugo, pamoja na kuimarisha ushirika.
- (2) Kuongeza viwango vya elimu ya jamii.
- (3) Kuboresha njia za mawasiliano na usafirishaji.
- (4) Kuongeza ufahamu na matumizi endelevu ya sheria za mazingira.
- (5) Kuboresha uwezo wa utendaji kazi na taratibu za utawala bora katika ngazi zote.
- (6) Kushirikisha jamii kutoa maamuzi, kupanga miradi ya maendeleo na utekelezaji wake.
- (7) Kulinda, kudhibiti na kuendeleza rasilimali za Halmashauri.
- (8) Kudumisha amani, utulivu na utawala bora.
- (9) Kuhimiza ustawi wa jamii na kiuchumi katika eneo la utawala.
- (10) Kupanga na kuratibu utekelezaji wa mipango ya kijamii na kiuchumi
- (11) Kukusanya na kudhibiti mapato na matumizi.
- (12) Kutunga sheria ndogo za kuhimiza maendeleo katika eneo la Halmashauri.

Dira Yetu:

Halmashauri ya Wilaya ya Mkalama katika kufikia azma ya kuwaletea maendeleo na maisha bora wananchi wa Mkalama, imejiwekea dira ambayo itaiongoza kufikia lengo hili. Dira hiyo iajieleza kama ifuatavyo:

“Kuwa na jamii iliyo na maisha bora na endelevu yenye huduma bora zaidi kijamii na kiuchumi ifikapo mwaka 2025).”

Dhamira Yetu:

“Halmashauri ya Wilaya ya Mkalama kwa kushirikiana na wadau wake ina dhamira ya kutoa huduma bora za kijamii na kiuchumi kwa kutumia vyema

rasilimali zilizopo kwa manufaa ya wakazi wa Halmashauri na hata nje ya mipaka yake”.

WATEJA WA HALMASHAURI NA MATARAJIO YAO:

MAJINA YA WATEJA/WADAU	MATARAJIO KUTOKA HALMASHAURI
Watumishi wa Halmashauri	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utawala bora ❖ Amani na Utulivu ❖ Usalama kazini ❖ Mazingira bora na mazuri ya kazi ❖ Fursa za kujiendeleza ❖ Kupata mshahara na maslahi mengine kwa wakati ❖ Usawa kwa wote na uongozi mzuri uliotukuka ❖ Kuwazawadia wanaovuka malengo
Sekretarieti ya Mkoa	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kuwa kiungo, kuratibu na kuzisaidia Halmashauri kutimiza majukumu yao ya kimsingi
OWM – TAMISEMI, Wizara, Idara zinazojitegemea na Wakala wa Serikali.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utoaji wa tafsiri sahihi za sera, sheria na mikakati mbalimbali pamoja na kuratibu ufuatiliaji wa makini wa sera za kitaifa. ❖ Uratibu wa utoaji taarifa za huduma zinazotolewa na Halmashauri kwa Wizara mbalimbali. ❖ Kuwa kiungo kati ya Wizara za Kisekta na Halmashauri.
Vyama vya Siasa	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tafsiri ya sera mbalimbali ❖ Utekelezaji wa Ilani ya uchaguzi ❖ Utawala bora ❖ Utekelezaji wa kazi za Serikali
Madhehebu, Vikundi na Taasisi za Dini, Sekta Binafsi, Asasi zisizo za Kiserikali, Vyombo vya Habari, Washirika na Wahisani katika Maendeleo.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ushauri wa kitaalam ❖ Uhusiaano wa karibu wa kuwajali ❖ Kulipwa kwa wakati mara baada ya kutoa huduma ❖ Kutoa wataalam ❖ Matumizi mazuri ya fedha ❖ Kuratibu miradi inayopatiwa fedha
Wananchi kwa ujumla wao	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kushughulikia mahitaji na matatizo ❖ Kufahamu sera na malengo ya Serikali ❖ Uwekaji wa mazingira mazuri ya kuibua fursa za kiuchumi.

Maadili Yetu:

Kuzingatia wajibu wa Utumishi wa Umma chini ya sheria ya Utumishi wa Umma Kanuni za Utumishi wa Umma za **2003**, na Kanuni za Maadili ya utendaji katika Utumishi wa Umma za mwaka **2005** na Sheria ya Maadili ya Viongozi wa Umma za mwaka **1995** ambapo pamoja na mambo mengine ambayo yatazingatiwa ni:

- (1) Kuwa na utii kwa Serikali.
- (2) Kufanya kazi kwa juhudi na maarifa.
- (3) Kutoa huduma bora.
- (4) Kufanya kazi kwa umakini na ufanisi wa hali ya juu.
- (5) Kuwa mkweli na muwazi.
- (6) Kuheshimu sheria kanuni na taratibu.
- (7) Kutoa taarifa sahihi.
- (8) Kufanya kazi kwa uadilifu.
- (9) Kutunza siri.
- (10) Kufanya kazi kwa kushirikiana (team work).

2. MADHUMUNI YA MALENGO YA MKATABA:

Dhana ya kazi zinazojali matokeo au mteja hayatakuwa na maana kama hatutakubali kazi zetu kupimwa ili kuona wale tunaowajibika kwao wanaridhika kwa kiasi gani huduma zetu. Mkataba huu kwa kiasi kikubwa na kipimo cha kujiona tumefikia ubora upi wa viwango vya utendaji kama watumishi wa Umma.

Mkataba huu pia unalenga kukuza ushirikiano baina ya Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Wilaya na wateja wake na kuweka wazi zaidi majukumu yake yaweze kueleweka vema na hivyo kutoa fursa ya ushiriki mpana zaidi wa wadau wake katika kuchangia mawazo na kwa hivyo kuwa sehemu muhimu ya ofisi hii. Malengo mengine ya mkataba huu ni:-

- Kuhakikisha kwa kuwawezesha wapata huduma, wateja na wadau wengine kufahamu na kuelewa huduma zitolewazo na Halmashauri.
- Kuwapatia na kutoa huduma kwa viwango vya juu.
- Kuwapo na mawasiliano ya mara kwa mara na wateja na wadau inapolazimu endapo kutatokea kutoridhishwa na huduma au kuwepo na malalamiko n.k.
-

3. VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA VITAKAVYOZINGATIWA NA HALMASHAURI:

- (1) Ubora wa mahusiano yetu na wateja.
- (2) Ubora wa huduma tunazotoa.
- (3) Utoaji wa huduma kwa wakati muafaka.
- (4) Muda wa kujibu hoja na mawasiliano.
- (5) Ubora wa majibu na mrejesho.
- (6) Umakini, ufasaha na ufanisi.

4. AHADI ZA IDARA KWA WATEJA NA WADAU:

Muda wa kujibu, kuwasilisha, kushughulikia na kutoa mrejesho wa mambo na majukumu muhimu.

1.1: IDARA YA UTUMISHI NA UTAWALA:

NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	MUDA
1	Kufikisha majalada kwa Maofisa wanaohusika na barua/dokezo	• Dakika 30
2	Ushughulikiaji wa barua zinazoingia na kutoka ndani na nje	• Siku tatu za kazi tangu barua kupokelewa.
3	Kushughulikia maslahi ya watumishi, ruhusa za kikazi na za kawaida, Madaraja na Malimbikizo ya mishahara yao.	• Dakika 15 hadi 30 kwa kila mteja.
4	Kusikiliza na kupokea malalamiko	• Dakika 15 hadi 30 kwa kila mteja.
5	Uajiri wa watumishi baada ya Usaili	• Siku 7 za kazi.
6	Kutayarisha mishahara ya watumishi wapya, marekebisha ya mishahara, malimbikizo na kutuma Menejimenti ya Utumishi wa Umma	• Siku 21
7	Kukamilisha maandalizi ya bajeti ya watumishi na kuiwasilisha ngazi za juu	• Siku 21
8	Kushughulikia mafao ya wafanyakazi wanaostaafu	• Ndani ya siku 10 tokea upatikanaji wa taarifa zao
9	Kusambaza mihtasari na ajenda kwa wajumbe	• Siku 3 hadi 2 kabla ya kikao.

1.2: IDARA YA FEDHA:**1.2.0 KITENGO CHA KUFUNGA HESABU:**

NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	MUDA
1	Uandaaji wa taarifa mbalimbali za fedha kila mwezi na robo mwaka	• Muda siku 3 hadi 5 mara baada ya kufunga hesabu za mwezi.
2	Uandaaji wa Usuluhisho wa kibenki	• Muda wa siku 3 baada ya kupokea taarifa za kibenki.
3	Kuandaa "General Ledger" kila mwezi kwa kila mfuko	• Muda siku 2 baada ya mwezi kuisha.
4	Kuandaa "Trial Balance" kila mwezi kwa kila mfuko	• Muda siku 2 baada ya mwezi kuisha
5	Kuandaa "Income Statements" na "Balance Sheet" kila mwezi na kila mfuko	• Muda siku 3
6	Kuandaa "Quarterly Consolidated", "Trial Balance", "Income Statements" na "Balance Sheet."	• Muda siku 5
7	Kuandika "Fixed Assets" "Register."	• Muda dakika 5 kila muamala.
8	Kuandaa "Recurrent Budget" na kuiwasilisha sehemu husika.	• Muda wa miezi 4 (Januari – April).
9	Kuandaa/kufunga hesabu za mwisho wa mwaka. Kwa	• Miezi 3

	Idara zote za Halmashauri kuanzia mwezi Julai hadi Septemba, pamoja na kuiwasilisha kwa wadau husika.	
10	Kuandaa taarifa za robo mwaka na kuzituma kwa RAS, TAMISEMI na kuwasilisha katika vikao vya kisheria.	• Siku tano (5)
11	Kuandaa "Budget Statements" kila mwezi na kila mfuko.	• Siku tano (5)
12	Kujaza Rejista ya Masurufu kwa wanaochukua na kurejesha masurufu kwa kila mfuko.	• Dakika 3 kwa kila muamala.
13	Kuandaa "Imprest/Advance" "Position Monthly" kwa kila mfuko.	• Siku 5
14	Kuandaa taarifa za fedha kwa ajili ya LAAC.	• Kila baada ya miezi 3.

1.2.1 KITENGO CHA MAPATO:

NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	MUDA
1	Kunukuu rejista za madeni, na Wazabuni mbalimbali wanaokusanya mapato.	• Dakika 10 kwa rejista mbili (2).
2	Kuitisha na kukagua vitabu vya wakusanya mapato kila baada ya miezi mitatu (3) au wakati wowote itakapolazimu.	• Dakika 20 kwa kila mkusanya mapato mwenye vitabu visivyozidi/kupungua vitabu 5.
3	Kupokea fedha kutoka kwa watendaji/wakusanya mapato.	• Dakika 5 kwa kila mkusanya mapato kwa mtu aliye na vitabu visivyozidi 3.
4	Kuandaa Muhtasari wa Mapato kwa kila mfuko. Mwishoni mwa mwezi na kutoa taarifa ya mapato.	• Muda siku mbili (2)
5	Kukatia stakabadhi fedha kutoka Hazina na sehemu nyinginezo	• Dakika 10 kwa "Bank Statement" zisizozidi 10.
6	Kunukuu mapato katika vitabu vya feha "(cash book)" kila siku kuanzia saa 9:00 alasiri.	• Dakika 10 na kuendelea kunategemea miamala iliyopo
7	Kupeleka fedha benki zilizopokelewa kila siku. Kuanzia saa 8:00 mchana.	• Dakika 20 mpaka 40 kunategemea foleni iliyopo katika benki ambayo ni moja wilayani
8	Kupokea vitabu vilivyokwisha tumika mara baada ya kutumika na kuhakikiwa.	• Dakika 3 kwa kila kitabu
9	Kunukuu "Miscellaneous deposits register" kwa mchanganuo kila siku.	• Muda dakika 10 za jioni kuanzia saa 10:00 jioni
10	Kuandika Stakabadhi kwa hundi zote za 1% kwa kila mfuko	• Siku 1 katika wiki
11	Kutoa vitabu vya kukusanyia mapato kwa wakusanya mapato	• Dakika 3 kwa kila kitabu baadaye

		kukisajili
12	Kusimamia ukusanyaji wa mapato ya Halmashauri na kufanya ufuatiliaji.	<ul style="list-style-type: none"> Siku 3 kila wiki.

1.2.3 KITENGO CHA MATUMIZI:

NA	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	MUDA
1	Kuchambua mishahara kufanya usuluhisho wa mishahara na kupeleka kwa wakuu wa Idara kwa uhakiki wa watumishi kabla ya kufanya malipo.	<ul style="list-style-type: none"> Muda wa masaa 5
2	"Vote book" kila Mhasibu wa Idara/Mfuko atajaza "Vote book". Kwa kuzingatia sheria, kanuni na taratibu za fedha. Malipo yatakayoingizwa katika "Vote book" ni yale tu yaliyo ndani ya bajeti iliyokisiwa.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 3 mpaka 5 kwa kila ombi 1 lililofika mezani kwa Mhasibu wa Mfuko
3	Uandishi wa hati za malipo utafanyika kwa maombi yote ambayo hayajazidi bajeti, na yamekamilika kwa kibali cha Afisa Mhasibu (Mkurugenzi Mtendaji). Na kwa madai yote yaliyozingatia sheria na kanuni za fedha.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 3 kwa kila hati moja ya malipo baada ya kuhakikia viambatanishi.
4	Kusimamia mtiririko mzima wa malipo kwa kuzingatia uharaka, usahihi kwa kufuata Kanuni na Sheria za fedha.	<ul style="list-style-type: none"> Kila siku kuanzia saa 1.30 asubuhi mpaka saa 9:30 alasiri.
5	(Pre audit) itafanyika kwa kila hati ya malipo iliyokamili, ikiwa ni kuwepo kwa sahihi zote. Kuanzia muandaaji wa malipo, mkuu wa Idara na Mweka Hazina. Pia kuwepo kwa viambatanisho vyote vyenye ruksa ya Mkurugenzi mfano:- barua, LPO, Requisition, Quotations, Delivery note, Invoice, fomu ya maombi, No. 1, 2, 3, Muhtasari wa kikao na mikataba kama italazimika.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 5 mpaka 10 kwa kila hati moja ya malipo.
6	"Check Room" hundi zote zitakazoandikwa ni zile tu ambazo madai yake yamefuata sheria na taratibu za fedha.	<ul style="list-style-type: none"> Muda dakika 2 kwa kila hati moja ya malipo baada ya kuhakikiwa.
7	Utoaji wa hundi kwa wateja – hundi zote zinazotolewa zitasajiliwa katika rejista na mteja atasaini ndipo ataweza kuchukua.	<ul style="list-style-type: none"> Muda dakika 3 kwa kila hundi baada ya kuisajili.
8	Malipo ya fedha taslimu kwa watumishi wanaozidi mtu mmoja katika madai yatalipwa na "Cashier" wa matumizi.	<ul style="list-style-type: none"> Muda dakika 2 mara baada ya fedha hizo kutoka benki.
9	Kunukuu "Check list" kwa malipo yote ambayo yameandikiwa hundi kwa kila mfuko.	<ul style="list-style-type: none"> Muda dakika 5 kwa "Check list" moja ya mfuko.
10	Kupeleka "Check list" na malipo yake kwa Mweka Hazina/Mkurugenzi Mtendaji kwa sahihi.	<ul style="list-style-type: none"> Muda dakika 1 mara baada ya mzunguko mmoja kukamilika.
11	Mishahara kufuata Payroll Hazina ndogo Singida na kuzileta Mkalama.	<ul style="list-style-type: none"> Muda wa siku 2 hadi 3.
12	Kuandika hati za malipo za mishahara za kulipia	<ul style="list-style-type: none"> Muda wa siku 1.

	pamoja na hati za malipo za kuhamisha fedha toka A/C Na. 1 na 3 kwenda mifuko ya kulipia pamoja na kusainisha kwa wakuu wa Idara husika.	
13	Kukagua/kufanya ukaguzi wa awali kwa mishahara yote.	<ul style="list-style-type: none"> • Muda wa saa 1
14	Kuandika hundi zote za mishahara na kuhamisha fedha za mishahara.	<ul style="list-style-type: none"> • Muda dakika 45
15	Kuchambua makato yote ya kisheria na kuandika hati za malipo kwa makato yote pamoja na kusainisha wakuu wa Idara husika na Mweka Hazina kwa kuidhinisha hati hizo, ikiwa ni pamoja na kuomba kibali cha kuhamisha makato hayo kwenda katika mifuko ya kulipia.	<ul style="list-style-type: none"> • Muda siku 1 hadi 2.
16	Kufanya ukaguzi wa awali kwa malipo yote yanayohusu makato ya mishahara.	<ul style="list-style-type: none"> • Muda dakika 60.
17	Kuandika hundi zote za makato pamoja na "Check list" za makato ya mishahara.	<ul style="list-style-type: none"> • Muda dakika 45.
18	Kufanya marekebisho ya mishahara ya watumishi.	<ul style="list-style-type: none"> • Muda dakika 5 hadi 10 kwa faili moja.
19	Kujaza fomu za malimbikizo ya mishahara kwa wote waliorekebishiwa mishahara baada ya kupanda cheo, Ajira mpya n.k. fomu hizi zitajazwa kwa waliotimiza vigezo tu. Ikiwa barua ya kupanda cheo, barua ya kukubali cheo, barua ya kuomba malimbikizo, "Salary slip" ya kabla na baada ya marekebisho.	<ul style="list-style-type: none"> • Dakika 15 kwa kila faili moja lililokamilika.
20	Kupeleka marekebisho malimbikizo na "data sheet" mbalimbali Hazina na Idara Kuu ya Utumishi.	<ul style="list-style-type: none"> • Muda siku 2 hadi 4.
21	Kuandika/kunukuu vitabu vya fedha – matumizi "(cash book)" kwa kila mfuko hundi zilizoandikwa.	<ul style="list-style-type: none"> • Muda dakika 1 kwa kila muamala.
22	Kufanya "Balancing" kwa kila "Cash book".	<ul style="list-style-type: none"> • Muda dakika 10 kwa "(cash book)" yenye "Transactions" zisizozidi kumi.
23	Kujibu hoja za Mkaguzi wa Ndani na wa Nje. Mara baada ya hoja kuibuliwa.	<ul style="list-style-type: none"> • Muda siku 10 hadi 15 mara kuibuliwa.
24	Kusaini Mihtasari ya malipo na hundi toka vijijini baada ya ukaguzi/uhakiki.	<ul style="list-style-type: none"> • Dakika 5 kwa kila Muhtasari
25	Kukagua miradi kwa ajili ya malipo ya wazabuni mbalimbali.	<ul style="list-style-type: none"> • Muda siku 2
26	Kusaini hati za malipo hundi na "Cheque list" baada ya uhakiki	<ul style="list-style-type: none"> • Dakika 1 kwa kila hati ya malipo • Dakika 1 kwa kila hundi • Dakika 5 kwa kila "Check list".
27	Kufanya "Soft Copy Posting" kwa kila mfuko	<ul style="list-style-type: none"> • Dakika 30 kwa kila "Transactions" 60.

1.3: IDARA YA MIPANGO:

NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	MUDA
1	Kutoa taarifa ya utekelezaji wa miradi kila robo ya mwaka.	• Wiki 2
2	Kupitisha barua za Watendaji wa Kata na Vijiji kuhusu malipo ya miradi ya maendeleo ngazi za jamii.	• Dakika 5
3	Kuandaa bajeti ya mwaka na kuiwasilisha kwa wadau wa Halmashauri, vikao vya Kamati za Kudumu, Baraza la Madiwani, Mkoani na Wizarani na (TAMISEMI).	• Miezi 4
4	Kuibua miradi kwa kushirikisha jamii (O & OD Review).	• Miezi 2
5	Kuandaa mpango wa kazi na mfitiriko wa matumizi ya fedha na kuiwasilisha mkoani.	• Miezi 2
6	Kukagua miradi kwa kila robo ya mwaka na kamati ya Mipango, Uongozi na Fedha.	• Siku 3
7	Kusikiliza na kupokea malalamiko yanayohusu Idara ya Mipango na kutoa ushauri wa masuala ya utekelezaji wa miradi ya maendeleo.	• Dakika 15
8	Kukagua miradi kwa ajili ya malipo ya Wakandarasi na kufuatilia matumizi ya fedha za Serikali na miongozi inayotolewa na Serikali juu ya namna ya kutumia fedha hizo kama ambavyo imekusudiwa ili kufikia malengo ya Serikali ilivyojiwekea.	• Siku 2
9	Kuandaa Socio-economic profile na kuiwasilisha ngazi za juu.	• Miezi 2 hadi 3
10	Kutoa huduma za ICT.	• Dakika 15
11	Uandaji na utekelezaji wa kazi za Idara kwa kila mwezi.	• Dakika 20

1.4: IDARA YA UJENZI:

NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	MUDA
1	Kusimamia na kushauri miradi yote ya ujenzi wa majengo ya Serikali inayojengwa na jamii.	• Muda wote
2	Kusimamia kazi zote za ujenzi wa majengo, madaraja na barabara zinazojengwa na Wakandarasi.	• Muda wote
3	Kupima kazi na kuandaa hati za malipo ya kazi inayofanywa na Wakandarasi.	• Ndani ya masaa 24 tangu maombi kuwasilishwa.
4	Kukagua na kuidhinisha ramani za majengo ya watu binafsi na kutoa vibali vya ujenzi.	• Ndani ya masaa 24 tangu maombi kuwasilishwa.
5	Kuidhinisha malipo yanayofanywa na jamii kwa makundi kwa kazi za ujenzi zinazotekelezwa ngazi ya jamii.	• Ndani ya dakika 10

1.5: IDARA YA AFYA:

NA	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	MUDA/WAKATI
1	(a) Wagonjwa wa nje <ul style="list-style-type: none"> Kutoa huduma ya dharura 	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya dakika 15 toka dharura inapotokea
	<ul style="list-style-type: none"> Wagonjwa wa kawaida kuonwa na daktari 	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya saa 1 tokea kufika kwa mgonjwa
	<ul style="list-style-type: none"> Ushauri nasaha na upimaji wa hiari 	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya masaa mawili tokea kufika kwa mgonjwa
	<ul style="list-style-type: none"> Huduma za kawaida za maabara (upimaji wa damu, widal, choo, mkojo, wingi wa damu) 	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya dakika 45 hadi saa 1
	<ul style="list-style-type: none"> Utoaji wa dawa 	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya dakika 15
	<ul style="list-style-type: none"> Huduma ya Afya ya uzazi na mtoto (PMTCT na ANC – Counselling). 	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya masaa mawili toka kufika kwa mgonjwa
	<ul style="list-style-type: none"> Afya ya mtoto 	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya dakika 15
	<ul style="list-style-type: none"> Uzazi wa mpango 	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya dakika 20
	<ul style="list-style-type: none"> Magonjwa ya akina mama kuonwa na daktari 	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya siku 2
2	(b) Wagonjwa wa ndani waliolazwa	
	<ul style="list-style-type: none"> Kutoa huduma ya dharura baada ya saa za kazi 	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya saa moja tokea dharura kugundulika
	<ul style="list-style-type: none"> Kupokelewa na kupata huduma na kuonwa na daktari 	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya saa moja tokea kupokelewa
	<ul style="list-style-type: none"> Daktari kuona wagonjwa Clinic ya mpango wa Bima ya Afya 	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya saa moja mgonjwa awe ameonwa na Daktari
	<ul style="list-style-type: none"> Kutoa taarifa ya uchunguzi wa maiti kwa Polisi 	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya siku 14 tangu tarehe ya kufanya uchunguzi
	<ul style="list-style-type: none"> Kutoa taarifa ya afya ya wafungwa kwa Afisa Magereza 	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya siku mbili tokea kuombwa

1.5.0 USTAWI YA JAMII

NA	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	MUDA/WAKATI
1	Kushughulikia maombi ya kusajili kituo cha kulelea watoto na yatima	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya miezi miwili
2	Kutoa ushauri kwa migogoro ya ndoa	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya mwezi mmoja
3	Kutoa ushauri kuhusu matunzo ya watoto	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya siku mbili
4	Kutoa kibali cha kulea na kutunza yatima	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya miezi mitatu tokea kupokea maombi
5	Kushughulikia ombi la kuasilisha (adoption) yatima	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya miezi mitatu tokea kupokelewa ombi.

1.6: IDARA YA ELIMU MSINGI:

NA	HUDUMA ITOLEWAYO	MUDA/WAKATI
1	Kushughulikia barua za ruhusa za Walimu kwenda nje na ndani ya Wilaya na kwenda masomoni.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 15 kwa kila mteja
2	Uhamisho wa wanafunzi nje na ndani ya Wilaya na Mkoa.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 20 kwa kila mteja
3	Maslahi ya Walimu madai ya likizo, uhamisho, matibabu, malimbikizo ya mishahara na mishahara.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 15 kwa kila mtendaji
4	Kuandaa fedha za Capitation, PEDP na kuzipeleka mashuleni.	<ul style="list-style-type: none"> Siku 7 tangu kuingia kwa fedha husika.
5	Kuidhinisha fedha kwa ajili ya malipo kutoka mashuleni.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 10 kwa kila mteja
6	Kuidhinisha fomu za mikopo kwa Walimu.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 5 kwa kila mteja
7	Kuandaa na kutoa taarifa ya maendeleo ya Elimu ya Msingi kwa mwezi, robo na nusu mwaka na mwaka kwa TAMISEMI, Wizara ya Elimu, Halmashauri.	<ul style="list-style-type: none"> Siku 5 za wiki kulingana na mahitaji ya taarifa
8	Kuandaa na kutoa vitambulisho vya Bima ya Afya na vitambulisho.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 5 kwa kila mteja
9	Kutoa maelekezo na miongozo mbalimbali ihusuyo utekelezaji wa mtaala wa elimu ya msingi kwa Walimu.	<ul style="list-style-type: none"> Siku 5 kwa wiki
10	Kupitia mail ya kila siku na kutoa mwongozo kwa Maafisa wanaohusika.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 2 kwa kila barua
11	Kuandaa madokezo mbalimbali kwa ajili ya Maafisa na Ofisi mbalimbali za Halmashauri.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 10 kwa kila mteja
12	Kusikiliza na kutoa ushauri kwa matatizo mbalimbali kutoka mashuleni.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 10 kwa kila mteja
13	Kujibu maazimio mbalimbali ya vikao vya Halmashauri kwa kadri yatakavyotolewa.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 10 kwa kila Azimio.
14	Kuandaa na kutoa mitihani, matokeo na tathimini kwa kila shule, Kata na Wazazi.	<ul style="list-style-type: none"> Mwezi mmoja.

1.7: IDARA YA ELIMU SEKONDARI:

NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	MUDA/WAKATI
1	Kutoa uhamisho na kupitisha barua kwa wanafunzi kati ya shule na shule ndani ya Halmashauri, Halmashauri moja hadi nyingine na mkoa mmoja.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 20 kwa kila mteja mmoja
2	Kushughulikia maslahi ya Walimu, ruhusa za kikazi na za kawaida, madaraja na malimbikizo ya mishahara yao.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 20 – 45 kwa kila mteja
3	Kuidhinisha malipo ya fedha kwa kukagua maandalizi ya hati ya malipo na uhalali wa malipo kabla ya kwenda kuchukuliwa benki na kufanya matumizi katika shule husika.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 30
4	Kutoa taarifa za maendeleo ya sekta ya elimu sekondari kwa mwezi, robo kwa mwaka na mwaka wote kwa Halmashauri, Wizara ya Elimu na TAMISEMI.	<ul style="list-style-type: none"> Siku tano (5) za wiki kulingana na wakati wa kuandaa taarifa husika.

5	Kushughulikia barua zinazolingia na zinazostahili kutoka kwa wakati kwa kutoa ufafanuzi unaohusu masuala ya elimu kwa wanaohitaji kupata huduma hiyo.	<ul style="list-style-type: none"> Saa baada hadi siku moja baada ya kupokea barua husika au maelekezo.
6	Kusikiliza na kupokea malalamiko yanayoihusu Idara ya Elimu Sekondari na kutoa ufafanuzi na maelekezo mbalimbali yahusianayo na Idara ya Elimu Sekondari.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 20 hadi saa moja
7	Kuandaa malipo mbalimbali ya ruzuku ya Serikali kwa shule za Sekondari na kufuatilia matumizi ya fedha za Serikali kulingana na miongozo inayotolewa na Serikali juu ya namna ya kutumia fedha hizo kama ambavyo imekusudiwa ili kufikia malengo ya Serikali iliyojiwekea.	<ul style="list-style-type: none"> Siku tano za wiki.
8	Kutoa miongozo ihusuyo taaluma, takwimu na maelekezo mengine kwa mujibu wa Wizara, TAMISEMI na Halmashauri.	<ul style="list-style-type: none"> Siku mbili tangu kupokelewa kwa miongozo na maelekezo.
9	Kufikisha majalada mbalimbali kwa maafisa wanaohusika (barua/dokezo).	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 20

1.8: IDARA YA MAJI:

NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	MUDA/WAKATI
1	Kutoa elimu ya sera ya maji ili wananchi waweze kushiriki katika kubuni, kupanga, kujenga, kuulinda na kuendesha miradi yao ya maji.	<ul style="list-style-type: none"> Wiki 1 hadi 2 kwa kila kijiji.
2	Kutoa huduma kwa mteja ikiwa ni pamoja na kumpokea kuwahudumia/kushughulikia shida zao.	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 15 kwa kila mteja mmoja
3	Kushughulikia mapokezi ya barua na kuzijibu haraka kadri iwezekanavyo na wakati wote.	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya siku 1 hadi siku 3
4	Kushughulikia malalamiko ya wateja.	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya siku 1 hadi siku 3 tangia malalamiko yapokelewe.
5	Kuhamasisha na kutoa elimu kwa wananchi ili waweze kuunda kamati za Maji, Mifuko na Jumuiya za watumiaji maji.	<ul style="list-style-type: none"> Wiki 1 hadi mwezi 1
6	Kuunda vyombo huru vya watumiaji maji kwa mujibu wa miongozo iliyopo.	<ul style="list-style-type: none"> Mwezi 1 hadi miezi 6
7	Kuandaa taarifa za utekelezaji wa ujenzi wa miradi ya maji za robo mwaka, nusu na mwaka.	<ul style="list-style-type: none"> Siku 10 baada ya kipindi cha robo mwaka/nusu mwaka/mwaka kuisha.
8	Kufanya upembuzi yakinifu wa awali (reconnaissance survey) kwa kushirikisha wadau wa miradi ya maji.	<ul style="list-style-type: none"> Wiki 1 hadi wiki 2 kwa kila mradi.
9	Kufanya upimaji wa kina (Detailed Survey) wa miradi mbalimbali ya maji.	<ul style="list-style-type: none"> Wiki 1 hadi wiki 2 kwa kila mradi.
10	Kufanya usanifu wa miradi ya maji (Design) na kutayarisha michoro (Drawings) ya miradi	<ul style="list-style-type: none"> Wiki 1 hadi wiki 3 kutegemeana na ukubwa wa kazi.

11	Kuandaa makadirio ya gharama za miradi kwa kufuata usanifu uliofanywa (B.O.Q).	<ul style="list-style-type: none"> • Wiki 1 hadi wiki 2 kwa kila mradi.
12	Kutayarisha maandiko ya miradi (Projects Write up) kwa ajili ya kuombea fedha toka kwa wafadhili mbalimbali.	<ul style="list-style-type: none"> • Wiki 1 hadi wiki 2 kwa kila mradi.
13	Kusimamia ujenzi wa miradi ya maji kwa mujibu wa usanifu na viwango vinavyokubalika.	<ul style="list-style-type: none"> • Mwezi 1 hadi mwaka 1 kutegemeana na ukubwa wa mradi.
14	Kufanya matengenezo na ukarabati wa miradi kwa mujibu wa usanifu na kwa viwango vinavyokubalika.	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 1 hadi wiki 1 kutegemeana na ukubwa wa tatizo.
15	Kupima ubora wa maji kwenye miradi inayotoa huduma	<ul style="list-style-type: none"> • Kila wakati tupatapo taarifa toka kwa wadau.
15	Kutoa taarifa ya shughuli mbalimbali zinazofanyika na Idara ya Maji kwenye kamati ya Huduma za Jami.	<ul style="list-style-type: none"> • Kila robo mwaka
17	Kutathimini mafanikio na matatizo ya utekelezaji wa miradi ya maji kwa Halmashauri yetu kwa kila mwaka kwa kushirikisha wadau.	<ul style="list-style-type: none"> • Tarehe 16 – 22 machi ya kila mwaka (Maji week)

1.9: IDARA YA MALIASILI:

NA	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	MUDA/WAKATI
1	Kutoa elimu ya upandaji miti na utunzaji wa mazingira.	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1 hadi 4
2	Kutoa taarifa za kitaalamu zinazohusu misitu na mazingira kama vile:-	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 8
	❖ Taarifa za moto kichaa	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1
	❖ Idadi ya miti iliyooteshwa (kwenye vitalu) na kupandwa (kwenye mashamba).	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1
	❖ Idadi ya vyanzo vya maji.	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1
	❖ Aina na idadi ya misitu iliyohifadhiwa.	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1
	❖ Kufanya doria	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1 hadi 4
3	Kutoa elimu kuhusu masuala ya utalii	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1
4	Kutoa taarifa za uwekezaji katika utalii	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1
5	Kutoa taarifa za huduma kwa watalii zilizopo	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1
6	Kutoa elimu ya ufugaji nyuki	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1
7	Kutoa taarifa zinazohusu ufugaji nyuki kama vile idadi ya mizinga ya nyuki, wafugaji, uzalishaji wa asali na nta.	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1
8	Kuhamasisha ufugaji bora wa nyuki.	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1 hadi 4
9	Ukusanyaji wa maduhuli.	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1
10	Kukusanya takwimu kuhusu misitu, samaki, nyuki, utalii, wanyamapori na mazingira.	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1 hadi 4
12	Kuhamasisha ufugaji wa samaki.	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1
13	Kutoa taarifa zinazohusu ufuagaji wa samaki kama vile idadi ya mabwawa na wafugaji samaki.	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1
14	Kutoa elimu ya matumizi ya nishati waliopo	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 2
15	Kushirikiana na sekta binafsi (Asasi za Kiraia, Mashirika binafsi na ya Umma) katika kutoa huduma.	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1 hadi 8
16	Kutoa leseni za umiliki wa migobole.	<ul style="list-style-type: none"> • Saa 1

17	Kukusanya ushuru wa migobole.	• Saa 1
18	Kutoa taarifa za masoko ya mazao ya maliasili kama vile misitu, samaki, asali, utalii.	• Saa 1
19	Kufanya shughuli nyingine kama zinavyoagizwa na mamlaka za juu.	• Saa 1 hadi 4
20	Kufanya ufuatiliaji wa shughuli zinazotekelezwa na Idara.	• Saa 3 hadi 8

1.10: IDARA YA ARDHI:

NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	MUDA/WAKATI
1	Kupimiwa eneo kijijini Kupimiwa eneo kwenye Wilaya ya Mkalama na Vijiji mji vyote ndani ya H/Wilaya.	• Siku 14. • Siku 30 hadi miezi 6
2	Kusajili hati ya kimila iliyopokelewa toka kijijini.	• Siku 7
3	Kuthamini mali za kudumu, majengo, mashamba na mitambo	• Siku 14
4	Kusajili rehani (mortgage)	• Siku 2
5	Kuandaliwa hati miliki kwa viwanja vilivyo mjini	• Miezi 6
6	Kuonyeshwa mipaka kwa mara ya pili, kwa mipaka iliyosahaulika.	• Siku 2
7	Kupitisha vibali vya ujenzi na biashara	• Siku 7
8	Kuandaa leseni za makazi kwenye miji na vijiji mji.	• Mwezi 1
9	Kushirikiana na sekta nyingine	• Masaa 2
10	Kutoa elimu kuhusu faida za hati miliki za kimila kwa wananchi.	• Siku 1

1.11: IDARA YA MIFUGO NA UVUVI

NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	MUDA/WAKATI
1	Kutoa huduma za ugani wa mifugo (ushauri na mafunzo)	• Wiki 4
2	Ukaguzi wa nyama	• Dakika 30 baada ya kuchinjwa nyama
3	Kutoa vibali vya kusafirisha mifugo na mazao yake.	• Dakika 10
4	Kusajili watoa huduma za afya ya mifugo, maduka ya pembejeo za mifugo.	• Siku 90 baada ya kupokea maombi.
5	Kutoa kinga na tiba kwa mifugo.	• Dakika 30 hadi 90 baada ya tarifa ya tukio.
6	Kutoa taarifa za maendeleo ya mifugo ya mwezi, robo, nusu na mwaka kwa mamlaka husika.	• Wiki 3 baada ya kipindi husika.
7	Kukusanya maduhuli yatokanayo na biashara za mifugo na mazao yake.	• Dakika 10 baada ya mauzo.

1.12: IDARA YA KILIMO USHIRIKA NA UMWAGILIAJI

1	Kutoa huduma za ugani wa kilimo (ushauri na mafunzo)	<ul style="list-style-type: none"> • Wiki 4
2	Kuratibu na kusimamia uandaaji wa mipango shirikishi ya maendeleo ya kilimo.	<ul style="list-style-type: none"> • Muda wote
3	Kudhibiti visumbufu vya mimea.	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 1 hadi 14 baada ya kupata taarifa za matukio
4	Kusajili na kutoa vibali kwa mawakala wa pembejeo za kilimo.	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 14
5	Kudhibiti na ukaguzi wa ubora wa mbegu.	<ul style="list-style-type: none"> • Muda wote
6	Kutoa taarifa ya masoko ya mazao.	<ul style="list-style-type: none"> • Kila baada ya siku 14
7	Kutoa taarifa ya hali ya hewa na chakula.	<ul style="list-style-type: none"> • Kila mwezi
8	Kufanya upembuzi yakinifu wa maeneo yanayofaa kwa umwagiliaji.	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 14
9	Kukusanya takwimu mbalimbali za kilimo.	<ul style="list-style-type: none"> • Kila mwezi
10	Kujibu barua mbalimbali za wateja.	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 5 za kazi

1.13: IDARA YA MAENDELEO YA JAMII:

NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	MUDA/WAKATI
1	Kushughulikia barua na majalada yanayoingia toka ndani na nje ya ofisi.	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya siku 7 za kazi.
2	Kupokea na kusikiliza malalamiko mbalimbali.	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya saa 1
3	Kupokea, kuhakiki na kushughulikia maombi ya mikopo.	<ul style="list-style-type: none"> • Mwezi mmoja.
4	Kuandaa na kutoa mikopo kwa vikundi vya uchumi vya wanawake.	<ul style="list-style-type: none"> • Miezi mitatu.
5	Kufanya vikao mbalimbali vya Idara	<ul style="list-style-type: none"> • Kila mwezi, robo, nusu na mwaka.
6	Kupokea na kushughulikia maombi ya usajili wa vikundi	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 10
7	Kupokea maombi ya Ruzuku toka kwa vikundi vya Waviu (waishio na VVU)	<ul style="list-style-type: none"> • Wakati wowote ndani ya mwaka.
8	Kutoa Ruzuku kwa WAVIU	<ul style="list-style-type: none"> • Mwezi 1 (fedha ikiwepo)
9	Kuandaa taarifa za lische toka vijijini.	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 10
10	Uandaaji wa taarifa za utekelezaji kazi za Idara.	<ul style="list-style-type: none"> • Kila mwezi, robo, nusu na mwaka.

1.14: KITENGO CHA SHERIA:

NA	HUDUMA ITOLEWAYO KWA MTEJA	MUDA/WAKATI
1	Kumsikiliza mteja anaetaka kuingia mkataba na Halmashauri na mteja mwenye mgogoro na Halmashauri.	• Saa 1 hadi 3
2	Kusainisha Mikataba kwa Mawakala wanaokusanya ushuru wa Halmashauri.	• Saa 1
3	Kutoa ushauri kwa Idara nyingine kuhusiana na maswala ya kisheria.	• Saa 1
4	Kutoa ushauri kwa Mkurugenzi juu ya masuala ya kisheria.	• Saa 1
5	Kuhudhuria Mahakamani kwa ajili ya kesi zinazohusu Halmashauri.	• Saa 1 hadi wiki 1
6	Kusaini Mikataba mbalimbali ya Halmashauri.	• Saa 1

5. WAJIBU, HAKI NA MAJUKUMU YA WATEJA KWA HALMASHAURI:

Pamoja na haki na wajibu walionao wateja wa Halmashauri, Mkataba huu wa Halmashauri wa Huduma kwa Mteja unawawezesha wateja kuelewa ni huduma zipi zinazotolewa na kwa ubora na viwango gani. Kutokana na mkataba huu pamoja na matarajio makubwa kutoka kwa wateja wa Halmashauri, wao pia wanastahili na kupata haki na stahili zifuatazo:-

- ❖ Kushirikishwa kufanya mapitio ya Mkataba wa huduma kwa mteja.
- ❖ Haki ya kukata rufaa kuhusiana na uamuzi wa suala lolote linalomhusu.
- ❖ Kupata huduma kwa ukweli na uwazi.
- ❖ Haki ya kutoa na kuwasilisha malalamiko kwa kufuata sheria, kanuni, taratibu na ngazi zilizowekwa.
- ❖ Haki ya kupata taarifa na habari zinazohusiana na shughuli zao na za Halmashauri.
- ❖ Kutumia huduma, nyenzo na habari kwa maana ya kupata mahitaji yao hasa kwa wale wasiojiweza na makundi mengine yaliyosahaulika.

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

6. MATARAJIO NA MATEGEMEO YA HALMASHAURI KUTOKA KWA WATEJA:

Wateja wa Halmashauri pamoja na kuwa na haki zilizoainishwa, kwa upande wake Halmashauri inategemea kuwa wateja wake watazingatia yafuatayo:-

- ❖ Maelewano na mahusiano mazuri.
- ❖ Kuheshimu wataalamu na watumishi.
- ❖ Kuepuka kashfa na majungu yanayolenga kuwakomoa watumishi.
- ❖ Kuwa na taarifa sahihi za shughuli za watumishi.
- ❖ Kuzingatia na kufuata sheria, kanuni na taratibu zilizowekwa.

- ❖ Kuepuka migongano na migogoro kati ya wateja na watumishi.
- ❖ Kutumia masanduku ya maoni kutoa dukuduku zao.
- ❖ Wateja na wananchi watazingatia na kufuata ngazi za uongozi kutoa malalamiko yao.
- ❖ Wateja na wananchi watatumia haki zao na muda uliowekwa na mkataba huu kupata huduma bora na endelevu.
- ❖ Halmashauri inategemea wateja na wananchi kwa ujumla wao watakuwa wanahudhuria vikao vya Halmashauri wanavyostahili.

7. MAONI NA TAARIFA ZA MREJESHO WA MKATABA:

Halmashauri itakuwa tayari kupokea na kukubali maoni na ushauri kuhusiana na yafuatayo:-

- ❖ Mapungufu yaliyomo katika utoaji huduma.
- ❖ Malalamiko na mrejesho wa utendaji kazi.
- ❖ Changamoto za wateja.
- ❖ Kuboresha huduma na utendaji wa watumishi.
- ❖ Kuondoa mapungufu yaliyoanishwa.
- ❖ Kufanyia kazi ushauri, maoni na malalamiko ya wateja.

Halmashauri kwa upande mwingine imedhamiria kuhakikisha Mkataba wake wa Huduma kwa Mteja ni wa Kudumu, na hapana budi huduma zitolewazo zinakidhi matarajio na viwango vilivyowekwa. Hivyo viashiria na ufanisi wa utoaji huduma na majukumu vyote vitapimwa kwa kuzingatia utekelezaji wa malengo ya kila Sekta kama yalivyoanishwa ndani ya mpango mkakati wa Halmashauri.

8. KUFANYA MAPITIO YA HUDUMA KWA MTEJA:

Madhumuni makubwa ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kuhakikisha huduma zinatolewa kwa viwango vyenye ubora na kwa ufanisi na kwa viwango vya hali ya juu ili kukidhi matakwana na matarajio ya wateja na wananchi.

Mkataba huu umebuniwa na Halmashauri kutokana na maoni, ushauri na changamoto kutoka kwa wateja, wadau na wananchi, hivyo utahitajika kufanyiwa mapitio kila itakapobainika upungufu au maoni na ushauri wa wateja ili kukidhi matarajio yao kutokana na mabadiliko mbalimbali.

Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja yatawezesha Halmashauri, wadau na wateja kufanikisha masuala muhimu yafuatayo:-

- (1) Kuwa na Mkataba unaokubaliwa na pande zote zinazohusika.
- (2) Kuwa na Mkataba unaozingatia dhana shirikishi.
- (3) Kuwa na Mkataba unaozingatia mabadiliko na kwenda na wakati.
- (4) Kuwa na Mkataba unaoweza kuboresha utoaji huduma.
- (5) Kukubali wakati wote changamoto na mapungufu yatakayojitokeza wakati wa utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja.

9. MAWASILIANO KWA PANDE ZOTE:

Halmashauri ina mawasiliano ya simu za mezani, barua pepe, na sanduku la barua kwa njia ya posta ili kuwezesha mawasiliano ya **HARAKA** zaidi kwa kuwa huduma ndiyo wajibu ili kuwasiliana na Ofisi ya Halmashauri.

Anuani yetu ni

MKURUGENZI MTENDAJI,
HALMASHAURI YA WILAYA YA
MKALAMA,
S.L.P. 1007,
SINGIDA

Simu Na: *026-2964000*

Barua pepe:
ded.mkalamadc@singida.go.tz