

# JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



## OFISI YA RAIS TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA HALMASHAURI YA MANISPAA YA TABORA



### MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Imetayarishwa na :-

Mkurugenzi wa Manispaa ya Tabora

S.L.P. 174,

TABORA

Simu: 026-2604315

Fax: 026-2604835

**YALIYOMO**

<b>FASIRI YA MANENO.....</b>	<b>4</b>
<b>DIBAJI.....</b>	<b>5</b>
<b>UTANGULIZI.....</b>	<b>6</b>
<b>DIRA, DHIMA NA MAADILI MUHIMU.....</b>	<b>7</b>
<b>DIRA</b>	
<b>DHIMA</b>	
<b>MAADILI MUHIMU.....</b>	<b>7</b>
<b>MAJUKUMU MAKUU YA HALMASHAURI.....</b>	<b>7</b>
<b>MALENGO MAKUU YA HALMASHAURI.....</b>	<b>8</b>
<b>MISINGI YA YA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA.....</b>	<b>8-9</b>
<b>WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO.....</b>	<b>10-11</b>
<b>KANUNI NA MAADILI YA UTOAJI HUDUMA.....</b>	<b>12</b>
<b>VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA ZETU.....</b>	<b>12</b>
<b>HUDUMA ZETU NA MUDA WA KUZITOA.....</b>	<b>13-17</b>
<b>HAKI NA WAJIBU WA WATEJA .....</b>	<b>18</b>
<b>HAKI ZA WATEJA.....</b>	<b>18</b>
<b>WAJIBU NA MAJUKUMU YA WATEJA.....</b>	<b>18</b>
<b>KUSHUGHULIKIA MATATIZO YA WATEJA.....</b>	<b>18</b>
<b>JINSI YA KUTOA MREJESHO KUHUSU MKATABA HUU..</b>	<b>18</b>
<b>KUTOA TAARIFA KUHUSU MKATABA.....</b>	<b>19</b>
<b>JINSI YA KUTUMA MALALAMIKO.....</b>	<b>19</b>
<b>KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO.....</b>	<b>19</b>
<b>KUKATA RUFAA.....</b>	<b>20</b>
<b>MAPITIO YA MKATABA.....</b>	<b>20-21</b>
<b>TAARIFA YA MKATABA KULINGANA NA VIWANGO</b>	<b>21</b>
<b>KUTAMBULISHO CHA TAASISI KWA NJIA YA MAWASILIANO</b>	<b>21</b>

## **FASIRI YA MANENO**

### **Diwani:**

Ni kiongozi wa kuchaguliwa anayewakilisha kata katika Halmashauri ya Manispaa ya Tabora, Mbunge wa kuchaguliwa au Mbunge wa viti maalum anayetoka katika Halmashauri ya Manispaa ya Tabora na Diwani wa viti maalum.

### **Halmashauri:**

Kwa mujibu wa Sheria Namba 8 ya serikali za Mitaa ya mwaka 1982, Halmashauri inamaanisha:

(a) Chombo kikuu cha maamuzi katika Halmashauri ya Manispaa ya Tabora ambacho kinajumuisha wafuatao: Meya wa Halmashauri na Madiwani wa Halmashauri ya Manispaa ya Tabora. Kiutendaji kinaongozwa na Mkurugenzi wa Halmashauri ya Manispaa ya Tabora.

(b) Na katika maeneo ya mitaa Halmashauri inamaanisha Halmashauri ya Mtaa wa Manispaa ya Tabora

### **Mkuu wa Idara:**

Ni mtu aliyeteuliwa kushika nafasi ya uongozi kwa mujibu wa Sheria ya Utumishi wa Umma na Sheria za Serikali za Mitaa katika Halmashauri ya Manispaa ya Tabora

### **Mteja:**

Ni mtu binafsi au taasisi inayotafuta na kupewa huduma na Halmashauri ya Manispaa ya Tabora.

### **Meya wa Halmashauri:**

Ni Meya katika Halmashauri ya Manispaa ya Tabora.

### **Wadau:**

Ni watu au taasisi za umma au asasi za kijamii au binafsi wenye/zenye maslahi fulani katika Halmashauri ya Manispaa ya Tabora.

### **Manispaa:**

Ni eneo la mamlaka ndani ya Wilaya ya Tabora ambalo linaongozwa na Mkurugenzi wa Manispaa ya Tabora. Eneo hili limeundwa na Kata ishirini na sita na linatambulika kisheria.

## **DIBAJI**

Mkataba wa huduma kwa Mteja ni makubaliano ya kijamii kati ya Mtoa huduma na wateja wake. Mkataba hutamka bayana aina za huduma zitolewazo na taasisi na viwango vya ubora ambavyo walengwa wana haki ya kuvitarajia. Aidha, mkataba huo unaweka bayana utaratibu wa jinsi ya kutoa mrejesho wa kkuridhika au kutoridhika na huduma hizo. Uandaaji wa viwanvgo hivyo ni lazima ushirikishe wateja na watumishi wa taasisi husika na serikali.

Halmashauri ya Manispaa ya Tabora ni moja kati ya Halmashauri tatu za mkoa wa Tabora na inahudumia zaidi ya wakazi 634,924 kwa mujibu wa sensa ya watu ya mwaka 2022. Manispaa hii ilianzishwa tarehe 01 Februari, 2000 baada ya kutangazwa rasmi katika gazeti la Serikali Na. 21 la tarehe 21 Januari, 2000. Wakazi wa Manispaa hii huwasiliana na Halmashauri kwa njia mbali mbali kupata huduma zitolewazo na Halmashauri. Pia huduma hutolewa kwa wageni, taasisi za umma, mashirika yasiyo ya kiserikali, vikundi vya jamii, sekta binafsi na wafadhili mbali mbali.

Katika kutekeleza Sera ya Menejimenti na Ajira ya Utumishi wa Umma ya mwaka 1998 na Programu ya Kuboresha Utumishi wa Umma, Halmashauri imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ili wananchi na wadau wengine waweze kujua huduma zitolewazo. Kimsingi ili mkaataba huu uwe na mafanikio inabidi uwe hai, utokane na uhusiano mzuri wa kikazi tunaotarajia kuudumisha kati ya Halmashauri na wateja wa Halmashauri.

Ninaridhia matumizi ya Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja nikitarajia kwamba ahadi tulizoziweka ndani ya Mkataba huu zitaleta maelewano mazuri ya kikazi baina yetu na kufikia lengo letu la kuboresha huduma zetu. Kwa ushirikano wenu tutaweza.

.....

*Mhe. Ramadhani K.Kapela*  
**Mstahiki Meya**  
**HALMASHAURI YA MANISPAA**  
**TABORA**

.....

**TAREHE**

## **UTANGULIZI**

Halmashauri ya Manispaa ya Tabora imeandaa Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja kwa kushirikisha wadau mbali mbali wa Halmashauri. Mkataba huu ni manufaa yanayotokana na awamu ya pili ya maboresho ya serikali za mitaa. Lengo kuu la maboresho hayo ilikuwa kuzijengea uwezo serikali za mitaa ili ziweze kutoa huduma bora zaidi kwa wakazi wa maeneo yao. Moja ya vigezo muhimu vya mafanikio ya maboresho hayo ni kukua kwa kiwango cha huduma wanazozipata wateja kutoka Halmashauri husika.

Mkataba huu unazingatia mazingira ya Manispaa ya Tabora. Lengo letu ni kuwa Halmashauri ya mfano katika kutoa huduma bora hapa nchini. Ili tuweze kufikia lengo hili Mkataba huu unasisitiza yafuatayo wakati wa kutoa huduma kwa wateja wetu:

1. Tutawahudumia wateja wetu kwa haraka na kwa ufanisi.
2. Tutamhudumia kila mteja kwa uadilifu, kwa haki na kwa kujali mahitaji yake.
3. Tutatambua tofauti zilizopo kati ya wateja wetu na tutahakikisha kila mtu anafaidika na huduma zetu; na
4. Tutajifunza kutokana na maoni, mapendekezo na malalamiko ya wateja wetu kwa nia ya kuboresha kiwango cha huduma zetu.

Mkataba huu ni hati hai inayolenga kujenga mahusiano mazuri ya kikazi kati yetu na wateja wetu. Mkataba huu unaainisha viwango vya huduma ambavyo tunaamini wateja wetu wana haki ya kutarajia wakati wanapata huduma kutoka kwetu. Aidha mkataba huu unatoa uataratibu wa kuwasilisha malalamiko pale ambapo mteja asiporidhika na kiwango cha huduma anayopata kutoka kwetu.

Ni matumaini yangu kuwa wateja wetu watautumia mkataba huu kama kigezo cha kupima kiwango cha huduma zetu. Aidha watatumia fursa zilizopo kutuma taarifa kuhusu maeneo ambayo Halmashauri inabidi kuongeza bidii zaidi ili kuwaridhisha.

.....  
Dr Peter Maiga Nyanja  
**MKURUGENZI WA MANISPAA  
HALMASHAURI YA MANISPAA TABORA**

.....  
**TAREHE**

## **DIRA, DHIMA NA MAADILI MUHIMU**

Katika kutoa huduma kwa wateja wetu tutaongozwa na Dira, Dhima na maadili muhimu yafuatayo:

### **Dira**

*Halmashauri ya Manispaa ya Tabora inalenga kuwa na Jamii iliyo na maisha bora na mazuri*

### **Dhima**

*Dhamira ya Halmashauri ya Manispaa ya Tabora ni kutumia kwa uendelevu rasilimali zilizopo kwa ajili ya kutoa huduma bora kwa wananchi*

### **Maadili muhimu**

Katika kutekeleza shughuli zetu za kila siku tutaongozwa na maadili muhimu yafuatayo:-

1. Haki na uwazi
2. Utawala bora
3. Uadilifu
4. Uwajibikaji
5. Usawa bila ubaguzi
6. Kufikia malengo
7. Kuwajali wateja wetu
8. Ubora wa huduma.

## **MAJUKUMU MAKUU YA HALMASHAURI**

Majukumu yetu makuu yameainishwa katika sheria namba 8 ya serikali za mitaa ya mwaka ,1982. Majukumu hayo ni:-

1. Kuwezesha na kudumisha utulivu, amani na utawala bora;
2. Kudumisha upatikanaji wa huduma mbali mbali za kijamii na miundo mbinu;
3. Kuchochea maendeleo ya kiuchumi na kijamii;
4. Kulinda mazingira kwa lengo la kuchangia katika maendeleo endelevu.

## **MALENGO MAKUU YA HALMASHAURI**

Katika kipindi cha 2011/12 — 2014/2015 malengo makuu ya Halmashauri ya Manispaa ya Tabora ni:

1. Kupunguza madhara ya janga la ukimwi katika eneo la Halmashauri;
2. Kuboresha upatikanaji wa huduma bora za kijamii na kiuchumi katika eneo la Halmashauri;
3. Kuhakikisha uchumi wa eneo la Halmashauri ya Manispaa ya Tabora unakua kutokana na matumizi endelevu ya rasilimali zinazopatikana;
4. Kuhakikisha utawala bora unaendelea kuimarika;

## **LENGO LA MKATABA**

Lengo kuu la **Mkataba wa Huduma kwa Wateja** ni kukuza uelewa wa upatikanaji, ubora na viwango bya huduma zinazotolewa na Halmashauri ya Manispaa ya Tabora. Aidha Mkataba unaeleza muda ambao watumishi wa Halmashauri ya Manispaa ya Tabora watumia kutoa huduma baada ya kupokea maombi rasmi, majukumu na wajibu wa mteja katika huduma husika. Mkataba pia unafafanua namna mteja atakavyotoa mrejesho ikiwa ni pamoja na jinsi ambavyo atatoa malalamiko iwapo hataridhika na huduma zitolewazo na Halmashauri.

Katika kufanikisha azma hii, Mkataba huu unajumuisha mambo muhimu yafuatayo:-

1. Kuelewa kwa kina kuhusu wateja wetu na huduma ambazo ni muhimu kwao;
2. Taarifa ya viwango vya huduma ambavyo wateja wanatarajia kupatiwa kwa kuzingatia mpango mkakati wa Halmashauri ya Manispaa ya Tabora;
3. Mpango wa kutatua matatizo endapo yatajitokeza; na
4. Maelekezo mafupi ya jinsi ya kutupata na kupata taarifa zaidi.

## **MISINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA**

Katika kutekeleza mkataba huu, Halmashauri ya Manispaa ya Tabora itaongozwa na misingi tisa ya utoaji huduma kwa wateja wake ifuatayo:-

### **1. Kuweka kiwango vya huduma:**

Viwango vyetu vya huduma tutaviweka wazi ili wateja wetu waweze kujua matarajio yao kwa kila huduma husika na pia kufuatilia, kutathimini na kupima

**2. Kuwa wazi na kutoa taarifa zote:**

Tutakua wazi na kuwasiliana kwa lugha inayoeleweka na kwa ufasaha kwa lengo la kuwasaidia wananchi wanaotumia huduma zetu. Aidha tutawapatia wateja wetu taarifa zote kuhusu huduma zetu, gharama zake na mafanikio yetu kila mwaka;

**3. Kushirikisha wengine:**

Tutashirikiana na kushauriana na wateja wetu pamoja na wafanyakazi na kutumia ushauri unaotolewa katika kuboresha huduma zetu;

**4. Kukuza upatikanaji wa huduma:**

Tutahakikisha upatikanaji wa huduma zetu kwa kila anayezihitaji kwa urahisi na kuwapa wateja wetu nafasi ya kuchagua pale inapowezekana. Aidha tutajitahidi kukuza matumizi ya teknolojia, vifaa na nyenzo bora katika kutoa huduma zetu kadri upatikanaji wa raslimal utakavyoruhusu.

**5. Kuwatendea haki wote:**

Tutawatendea haki wateja wetu wote, tuataheshimu utu wao na haki zao za binafsi, kuwasaidia kwa moyo na upendo na kutoa kipaumbele kwa wateja wenye mahitaji maalum.

**6. Kutatua matatizo yanayopojitokeza:**

Tutahitaji wakati wote kutatua matatizo yanayojitokeza haraka iwezekanavyo na kwa uhakika, kujifunza kutokana na malalamiko na kuwa na utaratibu ulio wazi wa kushughulikia malalamiko, na rahisi kutumika utakaowekwa wazi kwa mapitio ya kila mwaka.

**7. Matumizi bora ya rasilimali:**

Tutatumia raslimali kutoa huduma bora na zenye kukidhi matarajio ya wateja na wadau waliozitoa.

**8. Kuboresa huduma:**

Tutajitahidi wakati wote kuboresha huduma zetu ili ziweze kukidhi matarajio ya wateja na wadau wetu.



## 9. Kushirikiana na watoa huduma wengine:

Tutafanya kazi na watoa huduma wengine kama vile taasisi za umma, sekta binafsi, mashirika yasiyo ya kiserekali, vikundi vya jamii, wafadhili n.k. kuhakikisha kuwa huduma zitolewazo ni bora na zinakidhi matarajio ya walengwa.

## WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO

Jedwali lifuatalo linaonyesha wateja wetu na matarajio yao:

NA	MTEJA	MATARAJIO
1	Ofisi ya Waziri Mkuu – Tawala za Mikoa na serikali za Mitaa	(a) Usimamizi mzuri wa sera na mipango (b) Mahusiano mazuri (c) Usimamizi wa matumizi mazuri ya rasilmali (d) Taarifa sahihi na kwa wakati inapohitajika (e) Mazingira mazuri ya kazi (f) Utawala bora (g) Usimamizi na utekelezaji mzuri wa maamuzi ya Baraza Kuu
2	Madiwani	(a) Mahusiano mazuri (b) Taarifa sahihi na kwa wakati zinapohitajika (c) Utawala bora (d) Huduma bora
3	Wizara za kisekta	(a) Mahusiano mazuri (b) Ufanisi na utendaji kazi (c) Usimamizi mzuri wa sera na mipango wa wizara husika (d) Tarifa sahihi na kwa wakati
4	Ofisi ya Mkuu wa Wilaya	(a) Mahusiano mazuri (b) Taarifa sahihi na kwa wakati (c) Ufanisi katika kutekeleza sera na mipango ya Serikali Kuu (d) Utawala bora
5	Wafadhili	(a) Mahusiano mazuri (b) Ushirikiano (c) Taarifa sahihi na kwa wakati

		(d) Matumizi mazuri ya raslimali (e) Utawala bora
7	Mashirika yasiyo ya kiseriakali na vikundi vya kiiamii	(a) Utawala bora (b) Taarifa sahihi na kwa wakati (c) Mahusiano mazuri (d) Ushirikishwaji (e) Mazingira bora ya kufanyia shughuli zao
8	Vyama vya siasa	(a) Utawala bora (b) Taarifa sahihi na kwa wakati (c) Haki sawa (d) Uwazi (e) Kushirikishwa (f) Mahusiano mazuri (g) Usimamizi mzuri wa uchaguzi
9	Sekta binafsi	(a) Tafsiri sahihi ya sera na miongozo ya Serikali Kuu (b) Mazingira mazuri ya biashara (c) Kushirikishwa (d) Utawala bora (e) Taratibu na miongozo sahihi (f) Uwazi
10	Vyombo vya habari	(a) Habari sahihi na kwa wakati (b) Kushirikishwa (c) Mahusiano mazuri
11	Taasisi za kidini	(a) Mazingira mazuri ya kufanya shughuli za kidini na maendeleo (b) Amani na utulivu (c) Ushirikishwaji (d) Mahusiano mazuri
12	Taasisi za umma	(a) Utawala bora (b) Huduma bora (c) Mahusiano mazuri
13	Wazabuni	(a) Taarifa sahihi na wakati (b) Ushirikiano (c) Mahusiano mazuri

(d) Malipo kwa wakati

(e) Utawala bora

## **KANUNI NA MAADILI YA UTOAJI HUDUMA**

Katika kutoa huduma kwa wateja wetu, tutaongozwa na kanuni na maadili yaliyoainishwa kwenye *Sera ya Menejimenti na Ajira Katika Utumishi wa Umma* ya mwaka 1990 kama ifuatavyo:-

1. Utiifu kwa serikali;
2. Bidii kazini;
3. Kutoa huduma kwa kuzingitia haki sawa kwa wateja;
4. Uaminifu kwa wateja;
5. Heshima kwa wateja;
6. Kuheshimu sheria na
7. Matumizi bora ya taarifa mbali mbali.

## **VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA ZETU**

Ili kutekela kanuni na maadili tuliyoainisha, tutajitahidi kuboresha viwango vya huduma tunazozitoa kwa wateja wetu katika maeneo yafuatayo:-

### **1. Haki na wajibu kwa wateja:**

Tutaweka mahusiano ya ubia na ubora wa huduma kwa wateja kupitia makubaliano kuhusu matarajio, haki na wajibu wa pande husika.

### **2. Utoaji ushauri:**

Tutajitahidi kutoa ushauri sahihi na bila upendeleo na kwa wakati muafaka.

### **3. Maadili ya watumishi:**

Tutawaelekeza na kuwataka watumishi wote kuwa wema, wenye msaada, wenye heshima na wanaojali wateja kulingana na shida, mahitaji na maoni yao.

### **4. Muda wa kujibu mawasiliano:**

Tutashughulikia masuala yote yatakayoletwa kwa haraka iwezekanavyo hasa masuala ya dharura.

**5. Ufasaha:**

Tutahakikisha kwamba barua, fomu, makala, mchakato na habari mbali mbali zinaeleweka kwa wote .

**6. Usahihi:**

Tutahakikisha kuwa huduma zitolewazo ni za kuridhisha wateja, kujali haki na kuzingatia makundi yaliyosahauliwa.

**HUDUMA ZETU NA MUDA WA KUZITOA**

Jedwali lifuatalo linaonyesha aina na muda wa kutoa huduma za msingi katika Halmashauri ya Manispaa ya Tabora.

Na	Idara/Kitengo	Huduma	Matarajio
1	Mkurugenzi wa Manispaa	Kujibu barua zote	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupokea barua.
		Kushughulikia/kutoa ushauri kuhusu masuala ya majanga,maafa na dharura.	Ndani ya siku 5 za kazi
		Kutoa taarifa ya robo mwaka kwa Baraza la madiwani.	Ndani ya siku 14 baada ya robo mwaka kwisha
		Kutoa taarifa ya mwaka kwa Baraza la madiwani	Ndani ya siku 14 baada ya mwaka kwisha
		Kutoa taarifa ya mwaka kwa Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Serikali	Miezi 3 baada ya mwaka wa fedha kufungwa
2	Fedha na Biashara	Kutoa hundi za malipo kwa kazi/huduma iliyofanyika	Siku 2 baada ya kuwasilisha hati kamilifu
		Kutoa ushauri wa Kitaalam wa biashara	Ndani ya siku 2
		Kutoa leseni ya biashara	Ndani ya siku 2 baada ya kupokea nyaraka zote husika
		Kutoa leseni ya vileo	Ndani ya siku 2 baada ya

			kupokea nyaraka zote husika
3	Elimu ya Msingi	Kutoa huduma za kielimu	Siku 7 baada ya kupokea vielelezo vyote
		Kushughulikia likizo za walimu	Ndani ya mwezi mmoja baada ya kupokea fomu za maombi
		Malipo ya likizo za walimu	Ndani ya mwezi mmoja baada ya kupokea fedha
		Kushughulikia matatizo mengineyo mfano ruhusa fupi za matibabu, magonjwa	Ndani ya siku 2 baada ya kupokea fomu za maombi
4	Maendeleo ya jamii, Ustawi wa jamii	Kutoa ushauri wa kitaalam katika masuala ya jinsia	Ndani ya siku 2
		Kuratibu maombi ya mikopo kwa vikundi	Ndani ya siku 14 baada ya kupata fedha
		Kutoa huduma za kisaikolojia kwa waathirika wa majanga	Ndani ya siku 5 baada ya kupata taarifa
		Kuhudumia wateja wenye ulemavu	Ndani ya siku 2 baada ya kupokea maombi
		Kusuluhisha migogoro ya kifamilia	Ndani ya siku 3 za kazi
5	Mipango/Uchumi	Kuandaa mpango na Bajeti ya Halmashauri	Ndani ya siku 180
		Kuandaa taarifa za utekelezaji miradi ya maendeleo kwa wafadhili, wizara za kisekta na vikao vya kisheria vya Halmashauri	Ndani ya siku 7 baada ya kupata vielelezo vyote
		Kuandaa Takwimu (LGMD) kila mwaka	Ndani ya siku 7 baada ya kuzipokea
		Kuandaa taarifa za utekelezaji wa Ilani ya uchaguzi	Ndani ya siku 14 baada ya kuzipokea

		Kuandaa maandiko (angalau moja) kwa mwaka	Ndani ya siku 360
6	Ujenzi	Ukaguzi wa hatua mbalimbali za ujenzi	Ndani ya siku 2
		Kupitisha ramani za ujenzi	Ndani ya siku 2
		Kutoa kibali cha Ujenzi	Ndani ya siku 2 baada ya kupokea maombi
		Kukabiliana na janga la moto	Ndani ya dakika 15 baada ya kupata taarifa
7	Kilimo, Mifugo na ushirika	Kutoa huduma ya ushauri juu ya kilimo na ufugaji bora kwa wakulima na wafugaji	Ndani ya siku 2 za kazi baada ya kupokea maombi
		Kutoa tiba na kinga ya maradhi ya mifugo	Ndani ya siku 1 ya kazi baada ya kupokea taarifa
		Kutambua na kutoa taarifa ya magonjwa ya mlipuko ya mimea na wadudu na wanyama waharibifu	Ndani ya siku 2 za kazi baada ya kupokea taarifa
		Kutambua na kutoa taarifa ya mlipuko wa magonjwa ya wanyama	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupokea taarifa
		Kutoa elimu ya ushirika kwa wananchi ili waweze kujiunga na kuwa na vyama vya ushirika.	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kukamilisha vitendea kazi.
		Kutoa elimu ya Ujasiriamali	Ndani ya siku 14 za kazi baada ya kupokea maombi.
		Ushauri juu ya ushirika	Ndani ya siku 5 baada ya kupokea maombi
8	Elimu Sekondari	Kupitisha barua za uhamisho wa wanafunzi wa sekondari	Ndani ya siku 2 za kazi

		Kupitisha barua mbalimbali zihusuzo Elimu Sekondari.	Ndani ya siku 2 za kazi
		Kuratibu uendeshaji wa mitihani ya Elimu ya Sekondari.	Kulingana na ratiba ya mitihani
		Kuhudumia wadau mbalimbali wa Elimu ya Sekondari.	Ndani ya siku 7 za kazi
		Kuhudumia walimu na watumishi wengine wa Sekondari	Ndani ya siku 7 za kazi
9	Afya	Kuchukua historia ya mgonjwa	Ndani ya dakika 8
		Huduma ya maabara	Ndani ya dakika 20
		Clinic ya watoto chini miaka 5 kupima na kutoa chanjo chanjo na kuweka kumbukumbu ndani ya kadi ya clinic	Ndani ya dakika 10
		Kushawishi kupima VVU(PITC)	Ndani ya dakika 10
10	Ukaguzi wa ndani	Ukaguzi wa hesabu za Halmashauri katika idara, vijiji, kata, zahanati, vituo vya afya.	Ndani ya siku 14 za kazi.
		Ukaguzi wa miradi hatika Halmashauri	Ndani ya siku 7 za kazi.
		Kuandaa taarifa na kuzipeleka katika vikao husika.	Ndani ya siku 7 za kazi.
11	Ugavi	Kuandaa zabuni	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupata nyaraka zote muhimu.
		Kuandaa nyaraka kwa ajili ya	Ndani ya siku 3 za kazi baada ya kupata nyaraka zote

		malipo	muhimu.
12	Sheria	Kushauri kuhusu utatuzi wa migogoro mbalimbali	Ndani ya siku 3 za kazi baada ya kupokelewa ofisini
		Kusimamia mikataba ya Halmashauri	Ndani ya siku 7
13	Utawala na Utumishi	Kuandaa vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 baada ya mada za kikao husika kukamilika na taratibu za fedha kukamilika.
		Kushughulikia migogoro ya uongozi wa Mitaa	Ndani ya siku 7 baada kupokea taarifa
		Kushughulikia mafao ya watumishi	Ndani ya siku 7 baada kupokea taarifa
		Kushughulikia mirathi	Ndani ya siku 5 baada kupokea taarifa
		Kushughulikia masuala ya watumishi kuhakikisha wanapata haki zao mfano mishahara, likizo, masomo na kupanda vyeo.	Ndani ya siku 5 baada kupokea taarifa
14	Maji	Kuunganisha maji	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya malipo kukamilika
		Ukarabati wa mabomba yaliyopasuka katika ya mfumo wausambazaji maji	Ndani ya siku 3 za kazi baada ya kuata taarifa.
		Kushughulikia malalamiko ya wateja kuhusu huduma ya maji	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kuata taarifa.
15	Mipango Miji	Kutoa hati miliki ya ardhi na Kusajili hati miliki	Ndani ya miezi 3 baada ya kuwasilisha vielelezo vyote muhimu vilivyokamilika
		Uchoraji wa ramani za	Ndani ya miezi 3 baada ya



		viwanja	kupokea vielelezo vyote
		Kupima viwanja	Ndani ya miezi 2 baada ya ramani kukamilika
		Kupitisha ramani ya nyumba	Ndani ya siku 30 baada ya kupokea vielelezo vyote
		Kusuluhisha migogoro ya ardhi	Ndani ya mwezi 1 baada ya kupokea vielelezo vyote
		Kuonyesha kiwanja	Ndani ya siku 5 za kazi

### **Mihadi**

*Halmashauri ya Manispaa ya Tabora imeazimia kupunguza muda unaohitajika kushughulikia maombi mbali mbali na kuhakikisha kuwa ahadi zote zinatekelezwa kwa muda usiozidi au ndani ya siku 30. Ili kurahisisha mawasiliano ya ndani kwa ndani katika kuhudumia wateja, mawasiliano yataboreshwa kwa kuweka simu za ndani kwa ndani na mtandao wa barua pepe kwenye ofisi zake zote.*

### **HAKI NA WAJIBU WA WATEJA**

Katika kutekeleza mkataba huu, Halmashauri ya Manispaa ya Tabora imejipanga kutoa huduma bora na kwa kiwango ambacho wateja wanatarajia.

#### **Haki za wateja**

Pamoja na Kutegemea kiwango cha ubora wa huduma, wateja watakuwa na haki zifuatazo:-

1. Kushiriki katika mchakato wa mapitio ya mkataba huu.
2. Kupata habari juu yao kulingana na taratibu zilizowekwa.
3. Kutoa malalamiko, sheria na kanuni katika kushughulikia rufaa.
4. Haki ya faragha na kutunziwa siri zao.
5. Kufuata taratibu, sheria na kanuni katika kushughulikia rufaa.
6. Kufuata taratibu katika kukata rufaa za malalamiko mbalimbali.
7. Kupata huduma sawa kwa wakati na kwa uwazi.
8. Kutumia huduma, nyenzo na habari kwa maana kuwawezesha kufikia mahitaji hususani watu wasiojiweza, watoto na wazee.

### **Wajibu na majukumu ya wateja**

1. Wateja wana wajibu wa kuzingatia kikamilifu na kufuata kanuni za maadili na tabia zitakazojenga mazingira mazuri ya utoaji huduma.
2. Kuwaheshimu watumishi wanaowahudumia.
3. Kuhudhuria mikutano yote kwa wakati uliopangwa.
4. Kuzingatia mahitaji na matakwa ya kisheria, kanuni na taratibu ili kupata huduma stahili.

### **KUSHUGHULIKIA MATATIZO YA WATEJA**

Kero na malalamiko mbali mbali ya wateja yatahughulikiwa mara yatakapopokelewa. Aidha, kutakuwa na sanduku la maoni katika eneo la makao makuu ya Halmashauri ambalo litatumika kupokea kero, malalamiko na mapendekezo ya wateja kuhusu huduma zinazotolewa na Halmashauri. Wateja wote watakaoandika majina yao na anuani kwenye kero, malalamiko au mapendekezo watakayowakilisha watajibiwa ndani ya siku 7 za kazi toka siku ya kuwasilisha. Kwa wale ambao hawataweka anwani na majina yao, hawatajibiwa. Pamoja na kuwa na utaratibu wa ndani wa kushughulikia kero, malalamiko na mapendekezo, Halmashauri haimzuii mteja kutumia vyombo vingine kukata rufaa.

### **JINSI YA KUTOA MREJESHO KUHUSU MKATABA HUU**

Mkataba huu ni hati hai inayoenda sambamba na mabadiliko katika jamii na katika utumishi wa umma. Kwa wateja wa Halmashauri utakuwa ni hati inayotumika kutoa mrejesho kuhusu viwango vya huduma tulivyokusudia kutoa na namna ambavyo watumiaji wa huduma hizo wanaweza kutoa mcango wao ili kupandisha ubora wake.

### **Kutoa taarifa kuhusu mkataba**

Halmashauri itawajibika kikamilifu kwa umma katika utendaji wa kazi kwa kutangaza *Mkataba wa Huduma kwa Wateja* na kutoa habari kuhusu kiwango chake cha kutimiza ahadi, majukumu na wajibu uliowekwa katika maeneo yafuatayo:-

1. Kupeleka taarifa za utekelezaji wa mkataba kwenye taasisi na idara husika na
2. Kuchapisha kwa ufupi katika taarifa ya mwaka takwimu za malalamiko na jinsi Halmashauri ilivyoweza kuyashughulikia.

Halmashauri inakaribisha taarifa kuhusu utekelezaji wa *Mkataba wa Huduma kwa Wateja*. Taarifa hiyo iwe inahusu huduma zake na viwango inavyotarajia kuvifikia. Pia iwe inahusu jinsi wateja wanavyoweza kuchangia kuboresha viwango hivi. Mapendekezo yatumwe kwa:

Mkurugenzi wa Manispaa,  
Halmashauri ya Manispaa ya Tabora,  
4 Barabara ya Kiwanja cha Ndege  
S. L. P 174,  
45182 TABORA.  
Simu: 026-260431  
Nukushi: 026-2604835  
Tovuti: [www.Taboramc.go.tz](http://www.Taboramc.go.tz)

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Manispaa ipo katikati barabara ya mission Tabora katika eneo la Posta mjini karibu na zilipo ofisi Kuu za Mamlaka ya Mapato Tanzania (TRA) Huduma zinatolewa kuanzia saa 2:30 asubuhi hadi saa 9:30 alasiri.

### **Jinsi ya kutuma malamiko**

Malamiko yanaweza kutumwa kwa posta, simu, nukushi au barua pepe kwa kupitia anuani au njia za mawasiliano zilizotajwa hapo juu.

### **Kumbukumbu za malalamiko**

Halmashauri itaweka kumbukumbu zote za malalamiko, pongezi na maoni ambayo yatafanywa kama sehemu ya mchakato wa kujipima kwa kila mwaka kwa lengo la kuendelea kuboresha huduma kwa wateja wake. Wakati tunategemea kuwa wazi, tutawahakikishia wateja kuwa habari zote zikiwemo majina na taarifa binafsizitatunzwa na kushughulikiwa kwa siri.

### **Kukata rufaa**

Pamoja na mfumo wa kutatua matatizo ya wateja uliopo ndani ya Halmashauri ya Manispaa ya Tabora, mteja hazuiwi kutumia vyombo vingine nje ya mfumo huu ili kutafuta ufumbuzi kwa matatizo yatakayojitokeza. Baadhi ya vyombo vinavyoweza kutumika ni k a m a ifuatavyo:-

Ofisi ya Mkuu wa Wilaya, Wilaya ya Tabora,  
5 Barabara ya Itetemia  
S. L. P. 30,  
45181TABORA.  
Simu: 0262604274  
Barua pepe: [dctbr@taboraonline.com](mailto:dctbr@taboraonline.com)

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,  
Mkoa wa Tabora  
2 Barabara ya Kiwanja cha Ndege  
S. L. P. 25  
45180TABORA  
Simu: 0262604058/2604116  
Nukushi: 0262604274  
Barua pepe: ras.tabora@tamisemi.go.tz  
Tovuti: [www.tabora.go.tz](http://www.tabora.go.tz)

Ofisi ya Waziri Mkuu,  
Tawala za Mkoa wa Serikali za Mitaa,  
S. L. P. 1923,  
DODOMA.  
Simu: 026 2323176  
Nukushi: 026 2322116  
Barua pepe: [ps@pmoralg.go.tz](mailto:ps@pmoralg.go.tz)

## **MAPITIO YA MKATABA**

Kwa kuwa Halmashauri inapenda kuona kuwa umuhimu wa mkataba na ufanisi wake unadumishwa utakuwa unafanyiwa mapitio ya mara kwa mara kuona kama:

1. Mkataba unaendelea kuzingitia desturi na matarajio ya Halmashauri ya Manispaa ya Tabora katika kutoa huduma kwa wateja wake.
2. Umakini wa utoaji huduma na viwango vitolewavyo vinaboreshwa kuendana na mahitaji ya wateja wake.
3. Mkataba unaendelea kuzingitia misingi na kanuni zilizowekwa.
4. Yaliyomo kwenye mkataba ni sahihi.
5. Mfumo, muundo na upatikanaji wa huduma unakidhi haja za wateja.
6. Halmashauri inadumisha utaratibu mzuri wa kuaminika wa ukusanyaji wa takwimu kwa mrejesho kutoka kwa wateja, viwango vya huduma na malalamiko.
7. Mabadiliko yatafanyika katika mchakato wa kushughulikia malalamiiko ya wateja ili kuhakikisha kwamba tunawaridhisha wateja wetu bila wao kufikiria kukata rufaa kwenye vyombo vya juu.

## **TAARIFA YA MKATABA KULINGANA NA VIWANGO**

Halmashauri itaendelea kuwajibika kwa wateja wake katika utendaji wa shughuli zake kwa kuchapisha *Mkataba wa Huduma kwa Mteja* pamoja na taarifa kuhusu namna inavyotimiza ahadi zake na malengo yake.

Aidha Halmashauri itazidi kufuatilia kiwango cha wateja wake kuuelewa mkataba huu. Taarifa zitakazopatika zitasaidia katika zoezi la kila mwaka la ufuatiliaji ambapo yafuatayo yatafanyika:-

1. Halmashauri itachapisha taarifa za maendeleo kwa kulinganisha malengo ya mkataba wetu katika bajeti ya kila mwaka ya kila idara.
2. Halmashauri itatoa taarifa za maendeleo ya mkataba kwa Ofisi ya Waziri Mkuu Tawala za Mikoa Na Serikali za mitaa kila mwaka.
3. Halmashauri itatoa taarifa ya utendaji wa mkataba kwa ofisi ya Mthibiti na Mkaguzi Mkuu wa mahesabu kulingana na mahitaji ya ukaguzi wa mahesabu na kupima kama huduma kwa umma zinazingatia gharama.
4. Halmashauri itatoa taarifa za maendeleo ya mkataba kwa wateja na wadau kwa lengo la kusadia kukuza uwazi wa uwajibikaji ili kuendeleza mahusiano ya wateja, wadau na wafanyakazi wa Halmashauri ya Manispaa ya Tabora.
5. Halmashauri itachapisha taarifa fupi kuhusu malalamiko, na jinsi Halmashauri inavyoyashughulikia, katika taarifa za kila mwaka za Halmashauri.

## **KITAMBULISHO CHA TAASISI KWA NJIA YA MAWASILIANO**

*Ofisi ya Mkurugenzi,  
Halmashauri ya Manispaa Tabora,  
4 Barabara ya Kiwanja cha Ndege  
S. L. P 174,  
45182 TABORA.*

*Simu: 0262604315/6088*

*Nukushi: 0262604835*

*Tovuti: [www.taboramc.go.tz](http://www.taboramc.go.tz)*