

HALMASHAURI YA WILAYA YA BUSOKELO



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA



1.0 Dibaji

Ofisi ya Halmashauri ya wilaya ya Busokelo ni kiungo muhimu kati ya wananchi na ofisi ya Waziri Mkuu, Tawala za Mkoa na Serikali za Mitaa . Sekretarieti ya Halmashauri ya wilaya ya Busokelo ina jukumu la kuhakikisha kuwa kuna mazingira mazuri yatakayo wezesha jamii kushiriki kikamilifu katika shughuli mbalimbali ili kuwa na maendeleo endelevu.

Mkataba wa huduma kwa mteja ni ahadi ya Ki-maandishi kati ya Halmashauri ambayo ni Mtoa huduma na wateja ambao ni mpokea huduma zinazotolewa na Halmashauri, Viwango vya huduma, majukumu na wajibu wa mteja na halmashauri katika utoaji wa Huduma. Pia mkataba huu unaelezea namna ambavyo mteja atatoa mrejesho ikiwa ni pamoja na namna ambavyo mteja atatoa malalamiko iwapo hataridhika na huduma iliyotolewa.

Inategemewa kwamba, kupitia matumizi ya mkataba huu, Halmashauri itawahusisha zaidi wadau wake katika kujieleza, kutoa maoni na mahitaji yao kuhusu huduma kulingana na matarajio yao. Kwa kufanya hivyo, Halmashauri itaweza kutoa huduma bora zaidi kwa matarajio ya mteja.

Ili Mkataba huu ufanye kazi bora na kwa ufanisi, inabidi uwe hati hai inayotokana na mahusiano mazuri ya kikazi inayotarajia kuyajenga kati yake na wateja. Ni matumaini ya Halmashauri kuwa, Mkataba huu utasaidia kukuza uelewa na ujuzi kwa wateja kuhusu upatikanaji na ubora wa huduma zitolewazo na Halmashauri. Pia utawasaidia wateja katika kudai haki zao, kufahamu huduma zitolewazo na Halmashauri, viwango vya huduma, na matarajio ya mteja kwa Halmashauri.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Mkataba huu utakuwa ni chachu ya kukuza kiwango cha uelewa wa mteja na mdau wa Halmashauri kuhusu upatikanaji wa huduma zinazotolewa na watendaji wa Halmashauri ya wilaya ya Busokelo, ubora na viwango vyake. Pia unalenga katika kuboresha utendaji kazi na umeweka wazi utaratibu wa kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko ya mteja pale ambapo huduma inayotolewa haikidhi matarajio ya mteja.

3.0 DIRA, DHAMIRA NA MAADILI YA HALMASHAURI

Watendaji wanatekeleza mpango mkakati (strategic plan) wa mwaka 2011/2012 hadi 2015/2016 ambao una dira, dhamira na maadili ya kitaasisi kama ifuatavyo;

3.1 DIRA YA HALMASHAURI

Ni kuwa mfano bora kwa kutoa huduma bora katika nyanja zote za kijamii, kutoa ushauri wa kitaalamu na kujenga uwezo wa wadau kwa lengo la kukuza uchumi na kupunguza umasikini ifikapo mwaka 2025 pamoja na kufikia malengo ya milenia (MDGs).

3.2 DHIMA YA HALMASHAURI YA BUSOKELO.

Ni kuhakikisha kuwa ushauri wa kitaalamu wenye viwango vya hali ya juu unatolewa kwa wadau/wateja kwa lengo la kukuza na kuchochea maendeleo endelevu ya kiuchumi nay a kijamii.

3.3 MAADILI YA MSINGI YA HALMASHAURI.

- BIDII-Tunafanya kazi kwa bidii, ufanisi, kwa kuzingatia ujuzi, utaalamu na nidhamu ya hali ya juu.
- KUFANYA KAZI KI-TIMU-Kwa kubadilishana uzoefu, ujuzi na kupeana taarifa sahihi, ili kufikia malengo ya Halmashauri.
- KUMJALI MTEJA-Kujali mteja kwa kumsaidia kufikia matarajio.
- UADILIFU-kutekeleza majukumu kwa uadilifu mkubwa kwa kuzingatia maadili ya kazi.
- UWAJIBIKAJI-kumhudumia mteja kwa muda uliotarajiwa.
- HESHIMA-kumhudumia mteja/ kumsikiliza kwa heshima stahiki.
- UWAZI

4.0 WATEJA NA MATARAJIO

| 4.1 | MTEJA | MATARAJIO |
|-----|--|--|
| a | Mfanya biashara | Ushauri wa kityaalamu |
| b | Mzabuni | Haki na Uwazi |
| c | Mwanafunzi | Elimu Bora |
| d | Mkulima | Ushauri wa Kilimo Bora |
| e | Mfanyakazi | Mazingira Mazuri ya Kazi |
| f | Mfugaji | Ushauri wa Ufugaji Bora |
| g | Mtaaluma | Mazingira mazuri ya kazi |
| h | Mgonjwa | Huduma Bora |
| i | Mamlaka za serikali | Ushirikiano mzuri |
| j | Umma/jamii | Huduma Bora na ya Haraka |
| k | Wahisani | Matumizi mazuri ya Fedha na kudumisha miradi |
| l | Watumishi wa halmashauri | Maslahi Bora |
| o | Wanasiasa na vyama vya siasa | Ushirikiano mzuri |
| p | Watafiti wa ndani na nje | Ushirikiano |
| q | Vyama vya wafanyakazi | Ushirikiano/Ushirikishwaji |
| r | Vyombo vya habari | Ushirikiano/Mahusiano |
| s | Taasisi za kifedha | Mahusiano mazuri |
| t | Washiriki wengine wa maendeleo (donor community/diplomats) | Kuendeleza/Kudumisha ushirikiano. |

5.0 HUDUMA ZA HALMASHAURI

Huduma zitolewazo na halmashauri ya Busokelo, hutolewa kwa mteja wa ndani na wa nje kama ifuatavyo;

5.1 Wateja wa ndani:

- Kuajili na kushughulikia maombi ya uhamisho wa watumishi.
- Kuratibu utoaji wa huduma.
- Kuandaa programu ya mafunzo kwa watumishi.
- Kuaandaa bajeti ya mwaka.

- Kufanya malipo mbalimbali.
- Kuratibu masuala ya utawala bora na mapambano dhidi ya rushwa.

5.2 Wateja wa nje:

- Kujibu barua, barua pepe, nukushi, simu nk.
- Kupokea na kushughulikia malalamiko
- Kukagua miradi ya maendeleo
- Kuandaa taarifa na kuzipeleka eneo husika
- Kutoa ushauri wa kitaalamu kwenye halmashauri za wilaya
- Kusimamia uteuzi wa wanafunzi wa kidato cha kwanza
- Kupokea mitihani ya kitaifa na kusimamia
- Kushughulikia uhamisho wa wanafunzi na walimu
- Kutoa matibabu kwa wagonjwa
- Kuratibu na kufuatilia kilimo bora/kilimo kwanza
- Kukagua miundo mbinu (ya mifugo) utoaji wa huduma za mifugo.
- Kukagua shughuli za kilimo na utoaji wa huduma za ugani.
- Kukagua barabara.
- Kukagua na kuratibu masuala ya matumizi ya ardhi.
- Kukagua na kuratibu utekelezaji wa utawala bora kwenye Halmashauri.
- Kusimamia uchaguzi.
- Kuandikisha na kukagua benki za vijiji/VICCOBA, SACCOS, viwanda na biashara na kutoa ushauri.

5.3 Aina za Wateja

Wateja watakaohudumiwa na Halmashauri wamegawanyika katika makundi yafuatayo:-

- Wafanyabiashara
- Wazabuni
- Wanafunzi
- Wakulima
- Wafanyakazi
- Wafugaji

- Wanataaluma
- Wagonjwa
- Mamlaka za Serikali Kuu
- Mamlaka za Serikali za Mitaa
- Watoa huduma wengine
- Wavuvi
- Wachimba madini
- Mashirika yasiyokuwa ya kiserikali (NGO'S)
- Mashirika ya taasisi za Kidini (FBO'S)
- Vyama/Taasisi za Kijamii (CBO'S)
- Taasisi za Kifedha
- Mashirika ya wahisani
- Vyama vya siasa
- Jamii na washirika wengine wa Maendeleo

6.0 Huduma zitolewazo

- Kuajiri na kushughulikia maombi ya uhamisho wa watumishi na kuratibu utoaji wa huduma.
- Kuratibu masuala ya utawala bora na mapambano dhidi ya Rushwa.
- Kukusanya mapato na kufanya malipo ya huduma na bidhaa.
- Kuendeleza na kuboresha Mipango Miji, Maendeleo ya ardhi, Kilimo/mifugo, Maliasili na mazingira.
- Kusimamia ujenzi wa miundombinu ya barabara, majengo, umeme na maji.
- Kuimarisha na kuendeleza shughuli za biashara, viwanda, masoko na sekta isiyo rasmi.
- Kuboresha maendeleo ya jamii, Ustawi wa jamii na Ushirika.
- Kuratibu uibuaji wa miradi, ufuatiliaji na tathimini ya utekelezaji wa miradi ya maendeleo.
- Kutoa huduma za afya tiba, afya kinga na kudhibiti taka ngumu na taka maji.
- Kutoa elimu ya Msingi na Sekondari.
- Kutoa ushauri wa kitaalam.
- Kusimamia utekelezaji wa sheria za nchi na sheria ndogo za Halmashauri.
- Kuratibu shughuli za burudani, michezo na maendeleo ya vijana.

- Kuratibu mapambano dhidi ya maambukizi ya virusi vya UKIMWI.

6.1 Viwango vya huduma

| Huduma | Matarajio |
|--|-------------------------------------|
| Kuajiri watumishi wapya | Waajiriwa watakuwa wenye sifa/moyo. |
| Uhamisho wa watumishi kwenda nje ya Halmashauri ya wilaya ya Busokelo. | Watalipwa stahili zao kwa wakati. |
| Uhamisho wa watumishi kuingia Halmashauri ya wilaya ya Busokelo. | Watalipwa maslahi kwa wakati |
| Kuitisha Mikutano na vikao vya kisheria | Kuzingatia Ratiba |
| Kutafuta na kupeleka jalada kwa Afisa anayetakiwa kushughulikia. | Kwa wakati (Min. one week) |
| Kushughulikia barua zinazoingia. | Siku moja hadi tatu. |
| Kukusanya mapato. | Kwa ufanisi |
| Kulipa wazabuni na watoa huduma wengine | Siku 15 hadi 30 |
| Kubadili matumizi ya ardhi | Miezi sita |
| Kukagua alama za mawe kabla ya umilikishaji wa ardhi. | Siku mbili |
| Kutengeneza ramani ndogo za hati (Deed Plan) | Siku moja |
| Kuandaa rasimu ya hati (Title deed) | Siku saba |
| Kukagua maeneo ya kupima ardhi | Siku mbili |

| Huduma | Matarajio |
|--|------------------|
| Kutoa leseni/vibali vya uvuvi. | Siku moja |
| Kukagua matumizi ya ardhi. | Siku moja |
| Kuandaa michoro mipya ya mipango miji. | Siku saba |
| Kufanya uthamini wa ardhi na majengo | Siku saba |
| Kutoa vibali vya kusafirisha mifugo. | Siku moja |
| Kutoa kibali cha matibabu kwa mtu aliyeumwa na mbwa. | Siku moja |
| Kutoa ushauri wa kilimo na ufugaji. | Siku moja |
| Kuchunguza magonjwa ya mifugo na mimea yaliyotolewa taarifa. | Siku moja |
| Kuandaa hati ya malipo (certificate) kwa makandarasi wa ujenzi. | Siku saba |
| Kutoa vibali vya ujenzi. | Siku moja |
| Kutoa ushauri na kukagua hatua za ujenzi wa majengo. | Siku tatu |
| Kutoa leseni za biashara. | Siku moja |
| Kutoa leseni za vileo. | Siku moja |
| Kupanga vizimba kwenye masoko. | Siku saba |
| Kutoa vibali vya michango ya wananchi. | Siku moja |
| Kutoa maelekezo ya usajili wa NGO's, CBO's, uanzishaji wa vikundi na uundaji wa katiba za vikundi. | Siku moja |
| Kutoa ufafanuzi wa kimaandishi wa sera za maendeleo ya jamii. | Siku moja |
| Kuandikisha vyama vya ushirika zikiwemo SACCOS. | Miezi mitatu |
| Kukagua mahesabu ya vyama vya ushirika. | Mwezi mmoja |

| | |
|--|----------------------|
| Kufunga vitabu vya mahesabu za vyama vya ushirika. | Miezi mitatu |
| Kushughulikia migogoro ya vyama vya ushirika. | Siku saba |
| Kununua dawa na vifaa vya tiba. | Siku saba |
| Kusambaza dawa na chanjo kwenye hospitali, vituo vya afya na zahanati. | Siku moja |
| Kukagua vituo vya kutolea huduma za afya, maduka ya dawa, baa, shule, viwanda, nyumba za kulala wageni na taasisi. | Miezi mitatu |
| Kusimamia utoaji wa huduma za mkoba (out-reach). | Siku moja |
| Kukagua maduka ya dawa muhimu. | Miezi mitatu |
| Kutoa taarifa ya magonjwa ya mlipuko. | Siku moja |
| Kuidhinisha vibali vya uhamisho wa wanafunzi wa shule za Msingi na Sekondari. | Siku moja |
| Kusajili shule binafsi za awali, msingi na sekondari. | Miezi mitatu |
| Kutoa idhini kwa wadau mbali mbali kuonyesha shughuli zao katika mashule. | Siku mbili hadi tatu |
| Kushughulikia misamaha ya karo kwa watoto yatima na kwa wenye wazazi wasiokuwa na uwezo. | Miezi mitatu |
| Kutoa ushauri kuhusu usajili wa vyama, vilabu vya michezo, vikundi vya sanaa na vijana. | Siku moja |
| Kushughulikia migogoro ya vyama, vilabu vya michezo, vikundi vya sanaa na vijana. | Siku tatu |
| Kutoa taarifa za utekelezaji wa shughuli za Halmashauri kwa umma kupitia vyombo vya habari. | Kila robo mwaka |

7.0 WAJIBU WA HALMASHAURI KWA MTEJA.

Halmashauri itakuwa na wajibu ufuatao kwa kila mteja wake:-

- Kutumia kwa makini rasilimali za umma zikiwemo fedha, muda, vifaa na mali kwa namna itakayotoa matunda bora kwa walipa kodi.
- Kuwa wazi na kutoa taarifa zote kwa lugha nyepesi, kuwasaidia wateja wanaotumia huduma zetu na kutoa taarifa kamili kuhusu huduma, gharama zake na ubora utakaotolewa.
- Kukuza upatikanaji wa huduma zetu mara kwa mara kwa kuendeleza ubunifu, uvumbuzi na kuimarisha maarifa na stadi.
- Kuboresha huduma zetu kwa kujitolea kutoa huduma kwa moyo na kukamilisha majukumu kwa wakati.
- Kuwatendea haki wateja wote kwa kuwahudumia kwa heshima ikiwa ni pamoja na makundi maalum ya wazee, wagonjwa, walemavu na watoto.

7.1 Haki na wajibu wa mteja wa Halmashauri.

a) Mteja wa Halmashauri ana haki zifuatazo:-

- Kutoa malalamiko endapo huduma haikutolewa ipasavyo.
- Kushughulikiwa malalamiko yake kwa haraka na ufanisi.
- Kupewa mrejesho unaoeleweka na kwa wakati.
- Kuhudumiwa kwa haraka na kwa ufanisi.
- Kusikilizwa kwa faragha na kutunziwa siri yake.
- Kupatiwa huduma bila ushawishi wa kutoa zawadi au fadhila ya mapenzi.

b) Mteja wa Halmashauri ana wajibu ufuatao:-

- Kuwaheshimu watumishi wa Halmashauri.
- Kuitikia wito wa kutoa taarifa kwa Halmashauri kwa usahihi, kwa kina, na kwa wakati.
- Kushiriki mikutano inayopangwa kwa wakati.
- Kuzingatia taratibu zote za kisheria na wajibu wowote.

7.2 Mrejesho wa utoaji wa huduma.

Tunakaribisha ukosoaji wa utoaji wa huduma zetu, mteja anayekosoa awe na nia ya kujenga au kutueleza kuhusu maendeleo ya huduma zetu.

Vile vile, tunakaribisha wateja wenye nia ya kutusifia na kutoa mapendekezo ya namna tunavyoweza kuboresha huduma zetu. Tunaahidi kuwa malalamiko na mapendekezo ya wateja yatachukuliwa kwa umuhimu wa pekee na kushughulikiwa haraka iwezekanavyo na afisa anayeshughulikia malalamiko au/na Kamati ya Uadilifu.

Malalamiko, maoni au mapendekezo yatumwe kupitia anuani iliyopo hapo chini.

8.0 Kukata Rufaa.

Kuwepo kwa Mkataba wa huduma kwa mteja kunaweka mfumo mzuri wa kushughulikia malalamiko ndani ya Halmashauri. Hata hivyo, kuwepo kwa mfumo huu hakumzuii mteja kutumia vyombo vingine nje ya mfumo huu ili kutafuta jawabu kwa yatakayojitokeza ikiwa ni pamoja na Tume ya Haki za Binadamu, ambayo anuani yake ni:-

Tume ya Haki za Binadamu,
S.L.P. 2643,
Dar Es Salaam,
TANZANIA.

Simu: 2110607 au 2110141

9.0 Njia ya Mawasiliano.

Mkurugenzi Mtendaji,
Halmashauri ya wilaya ya Busokelo,
S.L.P. 2,
TUKUYU.

Simu: +255737205318

Fax: +255732951745