

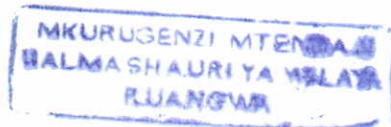
JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA WAZIRI MKUU -TAMISEMI

HALMASHAURI YA WILAYA YA RUANGWA



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA



Imetayarishwa na Mkurugenzi Mtendaji Wilaya

S.L.P. 51, RUANGWA

SIMU: 0732 933212

NUKUSHI: 0732 933259



2008

UTANGULIZI.

Mkataba wa huduma kwa mteja ni mapatano baina ya mtoa huduma na mpokeaji huduma, ukiweka wazi viwango vya utoaji huduma ambavyo mlengwa ana haki ya kuvitegemea. Pia ni njia bora ya kushughulikia malalamiko na taarifa zingine za walengwa (wateja) kuhusu kutokidhi kwa viwango vya huduma lengwa. Viwango vya mkataba wa huduma kwa mteja kwa Halmashauri ya Wilaya ya Ruangwa vinasababishwa kwa kushirikiana na wateja na watendaji wetu. Halmashauri ya Wilaya ya Ruangwa inadhamiria kuwa mfano katika kuzingatia viwango vya huduma ilivyojiwekea na kutoa taarifa kila mwaka kwa wadau wake, kuhusu utekelezaji wetu kulingana na mkataba iliojiwekea.

Tunaamini kuwa ufuatiliaji wa mara kwa mara na ufanyaji wa tathimini na utoaji wa matokeo litakuwa ni jambo la muhimu katika dhamira yetu ya kuinua viwango na kuchochea uelewa na uwajibikaji.

Halmashauri ya Wilaya ya Ruangwa inaamini kuwa serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania imeubaini umuhimu wa kutumia mkataba wa huduma kwa mteja ili kumlenga zaidi mteja katika utoaji wa huduma zetu kwa **UMMA**. Ni imani yetu kubwa kwenu **WATEJA** kwamba mtautumia Mkataba huu kwa mawasiliano na Halmashauri yetu katika kutimiza lengo letu la kufanya tathimini na kuboresha huduma tunazolenga kutoa kwenu.



.....
OTHMANY S. MAGEHEMA
MKURUGENZI MTENDAJI
HALMASHAURI YA WILAYA
RUANGWA

1. DHUMUNI LA MKATABA HUU:

Kuwa kichocheo kwa **UMMA** katika kuboresha viwango vya uelewa kuhusu upatikanaji na ubora wa huduma zinazotolewa na Halmashauri ya Wilaya ya Ruangwa.

Mkataba unakusudia kuongeza uelewa wenu kuhusu yale tunayo dhamiria kuyafanya na jinsi mnavyoweza kuwasiliana na Halmashauri yenu, pia utawasaidia kuelewa vema kile mnachopaswa kukitarajia kutoka kwenye Halmashauri yenu juu ya viwango vya huduma zinazotolewa na namna ya kupata suluhisho pale huduma tarajia isipofikia lengo na matarajio yenu.

Mkataba huu utasaidia viongozi wenu na watumishi wenu kuweka wazi huduma pamoja na viwango ambavyo Halmashauri yenu ya Wilaya inalenga kuvifikia katika kutoa huduma kwenu.

2. WATEJA KATIKA MKATABA HUU:

Mpango mkakati wa Halmashauri yetu unaweka wazi makusudi makuu ya walengwa wa huduma zetu na nini watarajie kutoka kwetu. Makusudi ya wateja ni pamoja na:-

- Watumishi wote katika Halmashauri
- Madiwani wote katika Halmashauri
- Mbunge/wabunge katika Halmashauri
- Wakereketwa wote wa maendeleo ndani ya Halmashauri
- Taasisi zote za UMMA ndani ya Halmashauri
- Jumuiya za kiraia ndani ya Halmashauri
- Wanasisa wote ndani ya Halmashauri
- Jumuiya za wafanyabiashara ndani ya Halmashauri
- Wananchi wote ndani ya Halmashauri

3. DIRA YA HALMASHAURI YETU.

Kuwa mfano wa kuigwa nchini kwa kuhimiza masuala ya ubora, uwajibikaji na maadilifu katika Halmashauri kwa kuwa zaidi watekelezaji wa malengo na si wapangaji tu.

4. DHAMIRA YA HALMASHAURI YETU.

Kwa kuwatumia watendaji wenye uwezo mzuri kitaaluma Halmashauri yetu inadhamiria kutoa huduma bora kwa wateja wake kwa kuwajengea uwezo, wa kufuatilia na kutathimini shughuli za usimamizi wa rasilimali watu, unaozingatia sifa na uwezo pia kushughulikia rufaa na malalamiko kwa wakati na kwa ufanisi uliopea.

5. MAADILI YETU KATIKA MKATABA HUU

- Kutoa huduma zilizo bora
- Kifanya kazi zetu kwa ushirikiano
- Kuwa waaminifu katika utoaji wetu wa huduma
- Kutopendelea au kubagua wateja au kundi la wateja, katika utoaji wetu wa huduma.
- Kuwa wawajibikaji wazuri
- Kuzingatia wakati wote dhana ya utawala bora katika utoaji wetu wa huduma kwa wateja.
- Kuzingatia uwazi wakati wote katika utoaji wa huduma kwa wateja

6. MAJUKUMU YA HALMASHAURI YETU

- ❖ Kutayarisha nakutumia taratibu nzuri za uendeshaji kwa makusudi mbalimbali ya wateja.
- ❖ Kuzingatia na kufuata kwa kiwango cha juu miongozo yote ihusuyo taratibu za ajira na upandishwaji vyeo watumishi wetu.
- ❖ Kuzisaidia mamlaka za ajira katika Halmashauri kufanikisha tathimini za utendaji kazi.
- ❖ Kupokea na kushughulikia maamuzi ya mashauri ya nidhamu yaliyotolewa na mamlaka za nidhamu katika Halmashauri, kwa kuzingatia mamlaka

zinazotawala nidhamu kwa makusudi ya watumishi waliopo katika Halmashauri, pia kupokea rufaa zilizoamuliwa na mamlaka hizo na kuzitekeleza.

- ❖ Kuiwezesha mamlaka ya uteuzi kwa walimu kushughulikia masuala ya ajira rasmi kwa walimu, pia kwa masuala ya upandishwaji vyeo na nidhamu.
- ❖ Kuhakikisha kufanyika kwa ufuatiliaji wa tathimini ya utendaji kazi wenye kuzingatia matokeo.

7. MAENEO MAKUU (6) YA MATOKEO YA UTEKELEZAJI WA MKATABA HUU.

- Mfumo wa rufaa unaofanya kazi kwa wakati bila upendeleo na wenye gharama nafuu na usiokuwa na vikwazo na wenye kuzingatia uwazi na kutoa matokeo sahihi kutumika.
- Sheria na kanuni kutumiwa katika kufikia malengo kwa viwango vilivyowekwa kwa ajili ya kupima ufanisi wa utendaji kuzingatiwa
- Masuala ya ajira na upandishaji vyeo kuzingatia sifa
- Uwezo wa Halmashauri kutekeleza majukumu yake
- Watendaji wa Halmashauri kuwa na stadi za hali ya juu, kuwa na ujuzi wa hali ya juu maarifa ya kiwango cha juu na kujiamini wanapotenda.
- Kupanga na kutoa maamuzi kufuatia taarifa na data sahihi na za kweli

8. MAMBO (9) YA MSINGI YA KUZINGATIA

Tunadhamiria kupitia mkataba huu, kuzingatia mambo makuu yafuatayo:-

- Viwango vyetu vya huduma kuwa wazi.
- Tutakuwa wawazi na tutatoa maelezo ya wazi.
- Kila inapobidi tutajifunza kwa wenzetu waliofanya vizuri zaidi yetu ama tutaomba ushauri na tutashirikiana.
- Tutatoa huduma kwa wote bila ubaguzi na kwa usawa.
- Tutatumia rasilimali zetu kwa umakini.
- Kila huduma tutakayoizalisha tutaiendeleza na kuiboresha kila inapobidi, kufanya hivyo.
- Kasoro zozote zitakazojitokeza zitarekebisha ili ubora wa huduma uchukue nafasi yake.
- Kushirikiana kwetu litakuwa ni jambo la lazima baina ya watoa huduma.

9. HAKI YA WATEJA

Katika mkataba huu tumeweka wazi nini wateja wetu mna haki ya kikitarajia kutoka kwetu na kwa upande wa viwango ni haki yetu kuona tumefikia kwa kiasi gani ili kushauriana kuhoji juu ya upungufu.

Hivyo nanyi mnazo haki kama zifuatazo:-

- ✚ Kukata rufaa kwa kufuata taratibu zilizowekwa
- ✚ Kutoa malalamiko yenu
- ✚ Kuwa na haki ya kutunziwa siri/faragha
- ✚ Kupata njia muafaka ya kusuluhisha matatizo yenu
- ✚ Kuthaminiwa katika kupewa huduma
- ✚ Kupewa taarifa juu ya maamuzi mbalimbali

10. WAJIBU WENU WATEJA

- ❖ Kuheshimu watendaji wenu
- ❖ Kutoa maelezo sahihi na kwa usahihi kila yatakapohitajika
- ❖ Kuzingatia sheria dhidi ya huduma wanayohitaji
- ❖ Kutonunua haki zenu, (kutoa, kupokea hongo)
- ❖ Kutoa maelekezo sahihi na kwa usahihi kila yatakapohitajika

11. VIGEZO VYA UTENDAJI WETU KATIKA HALMASHAURI

Tutazingatia wakati wote kwa kadri ya uwezo wetu ubora wa viwango vya huduma. Kwa kufanya yafuatayo:-

- Dharula zote zitashughulikiwa mapema na kwa kuzingatia muda uliopangwa.
- Wakati wote tutatoa taarifa zilizo wazi zenye ukamilifu na usahihi kwa kuzingatia aina ya huduma inayohitajika.
- Tutalinganisha utendaji wetu na huduma tulizo toa kwa kuchambua taarifa kutoka kwa walengwa ili kuona kama huduma uliyoipata inafikia kiwango hitajika.
- Tutahakikisha tunatoa huduma stahili kwa mahitaji yetu.
- Tutatoa ushauri kila mtakapouhitaji tena bila gharama wala upendeleo.
- Tutahakikisha kuwa watendaji wetu wana utaalamu wa kutosha, heshima, uwezo pia watawasaidia kutathimini mahitaji yenu.
- Tutatoa taarifa kila mara kuhusu maendeleo ya utoaji wetu wa huduma.
- Tutaboresha na kudumisha viwango vyetu vya utoaji huduma kwa kuzingatia miongozo kwa ajili ya utoaji huduma.
- Tutakiri kupokea barua zenu na kuzijibu ndani ya siku tano (5) za kazi za wiki.
- Tutapokea simu zenu kabla hazijakatika.

12. MUDA WA KUSHUGHULIKIA MAJUKUMU YA MSINGI.

- Kukiri kupokea malalamiko, shauri la nidhamu ndani ya siku 14 za kazi tangu mapokezi hayo.
- Kukiri na kujibu barua ndani ya siku 7 za kazi tangu tarehe ya kupokea.
- Kushughulikia mashauri ya nidhamu ndani ya miezi 6 tangu kupokelewa malalamiko.
- Kushughulikia malalamiko ya mtumishi ndani ya siku 30 za kazi tangu tarehe kupokelewa.
- Kutuma nyaraka zinazohusu mafao ya hitimisho la kazi, pensheni na mirathi, Makao Makuu ndani ya siku 14 tangu tarehe ya kupokelewa vielelezo timilifu.
- Kutoa ushauri pale unapohitajika bila kuchelewa.
- Kukamilisha mchakato wa ajira mpya kwa wakati kila tunapopata kibali cha ajira.
- Kwa walimu tutahakikisha ujazaji wa mikataba ya ajira inafanywa haraka na kuwasilishab TSD makao makuu na Idara ya Utumishi wa Walimu Wilaya mapema.
- Tutahakikisha Watumishi waliomaliza kipindi cha matazamio wanathibitishwa kazini kwa wakati.
- Tutawalipa wazabuni wetu ndani ya siku 21 za kazi tangu kupokea bidhaa au huduma na kupitishwa kwa hati za madai yao.

13. AHADI ZETU KATIKA MKATABA HUU.

- Tutatoa taarifa za utekelezaji wa mkataba katika taarifa yetu ya mwaka
- Taarifa za kazi zetu zitachapishwa.
- Tutaandaa na kutuma kwenu taarifa yetu ya utendaji au utekelezaji wa mkataba huu kila mwaka.
- Tutapokea maoni yenu kadri ya taarifa tutakazotoa na ushauri wenu utazingatiwa.
- Tutatoa takwimu za malalamiko na jinsi tulivyoyashughulikia na majibu ya jumla tuliyoyotoa katika taarifa ya mwaka.

14. NAMNA YA KUTOA MALALAMIKO.

Mfumo wetu wa kupokea na kushughulikia malalamiko utakuwa kama ifuatavyo:-

NA.	LALAMIKO DHIDI YA	LIWASILISHWE KWA
1	Mwenyekiti wa Halmashauri	Mkuu wa Wilaya
2	Mkurugenzi Mtendaji	Mkuu wa Wilaya
3	Diwani	Mwenyekiti wa Halmashauri
4	Mkuu wa Idara	Mkurugenzi Mtendaji
5	Mkuu wa kitengo	Mkuu wa Idara
6	Watendaji katani	Afisa Utumishi

**NAMBA ZA SIMU ZA WAKUU WA IDARA
HALMASHAURI YA WILAYA RUANGWA**

NA.	CHEO	JINA	NAMBA YA SIMU
1	DED	MAGEHEMA O.S	0755-758115/ 0786-359468
2	DHRO	SHAPHAT S. KAPONELA	0754-828207
3	DPLO	KALAWA ABRAHAMU	0783-360368
4	DE	JACKSON MASAHA	0782-877034
5	DWE	VELENTINE NDYANO	0762-526628/ 0713-335041
6	DEO (P)	PERECY A. MWAKANYAMALE	0783-566650/ 0754-242412
7	DEO (S)	J. KAPERRE	0784-820996/ 0716418686
8	DIA	J. KALALULA	0763-712376
9	DLDNO	C.MWAKASENDO	0786-687921
10	ACCOUNTANT	KHAMBI H. KHAFTANYI	0784-926883
11	DMO	DR. FEANCIS ANGA	0784-925972
12	VFC	CHANDE M.H. LESLIE	0784-172520
13	DCO	ALLY A. SHIRAZ	0786-580810
14	IA	WIILY MONYO	0717-366624
15	DCDO	SELEMAN M. MILELA	0755-082905
16	DNO	HEMEDI S. MAGENI	0784-685035
17	DCIS	ZENA NYIMBILA	0786-879430
18	P/S	ADELA KAMBANGA	0786-418054
19	DT	AIKO I.	0784-778422
20	MHASIBU TASAF	HUMPHREY BANDA	0784411714
21	TSD	HASSAN KASSABANO	0783-491461
22	DALDO	J. CHITUMBI	0788-415272/ 0788-417618
23	SO	M. LUBUVA	0787-571000/ 0713-571000
24	EO	CHARLES TAMBA	0713714144

MUUNDO WA HALMASHAURI YETU KATIKA MKATABA HUU.

Halmashauri itakuwa na muundo ufuatao.

- Baraza la Madiwani (Linaloongozwa na Mwenyekiti wa Halmashauri wilaya).
- Kamati 3 za kudumu
 1. Kamati ya fedha, uongozi na Mipango
 2. Kamati ya Elimu, Afya na Maji
 3. Kamati ya Uchumi, Ujenzi na Mazingira
- Mkurugenzi Mtendaji Wilaya
- Wakuu wa Idara (Idara 11)
- Wakuu wa vitengo (4)