

OFISI YA RAIS

TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA

HALMASHAURI YA MJI NJOMBE



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

JULAI, 2015

UTANGULIZI

Halmashauri ya Mji Njombe, inabeba dhamana ya kuwa ni kiungo kati ya Serikali Kuu, Mkoa, na Wadau wengine katika ngazi ya Kata na Vijiji, hii ikiwa ni pamoja na kuhakikisha kuwa sheria na amani vinadumishwa na kuwawezesha kutekeleza majukumu yao kwa kuwajengea mazingira yanayofaa.

Ili kutekeleza majukumu yake kwa ufanisi Halmashauri ya Mji Njombe, imeamua kutayarisha Mkataba wa Utoaji Huduma kati yake na wapokea huduma. Mkataba huu unaainisha viwango vya huduma ambavyo tunaamini walengwa wetu wana haki ya kuvitarjia kutoka kwetu, ambapo kwa pamoja tutakuwa tumeridhia viwango vya ubora wa huduma ambazo tumekusudia kuzitoa kwao, lakini pia matarajio yetu kwao.

Mkakati wetu wa utoaji wa huduma kwa wateja utaendelea kuboreshwa ili kukidhi mahitaji ya utaoaji huduma kwa kuzingatia mabadiliko katika nyanja za kiuchumi, kisiasa, kijamii, kiteknolojia na kadhalika.

Lengo la mkataba wetu ni kuweka kwa uwazi huduma zetu za na viwango vyetu vya utoaji wa huduma ambavyo wateja wetu wanaweza kuvitarajia. Mkatabu huu utakuwa kiungo rahisi cha uhusiano wetu na wote tunaowahudumia.

Tunategemea kupata maoni/mapendekezo katika mchakato na katika hatua halisia ya utoaji wetu wa huduma kwa wateja wetu. Tutakuwa tayari kuyakubali maoni/mapendekezo tutakayopata kwani yatakuwa ni chachu ya uboreshaji wa mifumo ya utoaji huduma bora kwa wateja wetu.

I. L. MWENDA,

MKURUGENZI WA MJI,

NJOMBE

- **MADHUMUNI YA MKATABA**

Madhumuni ya Mkataba huu wa Huduma kwa mteja ni kuiwezesha Ofisi ya Halmashauri ya Mji Njombe, kuongeza ufahamu wa ubora wa upaikanaji wa huduma inazozitoa kwa wateja wake. Mkataba huu utawawezesha watumiaji wa huduma kuwa na ufahamu na uelewa mpana zaidi wa kazi za Halmashauri ya Mji Njombe na kuweka wazi namna watumia huduma wanavyoweza kuwasiliana na Ofisi hii. Pia unabainisha namna wateja wanavyoweza kuwasilisha na kutoa dukuduku zao. Aidha kuwathibitishia wateja juu ya kupatiwa haki pale inapobabainika kuwa madai yao yana ukweli.

Mkataba huu, kwa maneno mengine, una lengo la kukuza ushirikiano baina ya Ofisi ya Halmashauri ya Mji Njombe na wateja wake na kuweka wazi zaidi majukumu yake yaweze kueleweka vyema na hivyo kutoa fursa ya ushiriki mpana zaidi wa wadau wake katika kuchangia mawazo na kuwa sehemu muhimu ya Ofisi hii.

- **MAJUKUMU YETU**

Ofisi ya Halmashauri ya Mji Njombe inafanya kazi zake kama zilivyoainishwa kwenye Sheria za Serikali za Mitaa Namba 8 ya mwaka 1982. Majukumu yetu yamefafanuliwa ikiwa ni pamoja na taratibu za utendaji wetu wa kazi kama ifuatavyo:-

- Kumsaidia na kumshauri Mkuu wa Wilaya katika kutekeleza majukumu yake ya kuhakikisha sheria na amani vinadumishwa; na kuiwezesha na kuisaidia Halmashauri kutekeleza majukumu yake kwa kujengea mazingira yanayofaa.
- Kutoa ushauri wa kitaalam kwa Halmashauri ili iweze kutoa huduma bora kwa wananchi katika maeneo yafuatayo:-
 - Huduma za usimamizi wa kazi katika fani za Serikali za Mitaa, Sheria, Uchumi, Takwimu, Maendeleo ya Jamii na Kazi.
 - Huduma za Maendeleo ya Kiuchumi katika fani za Kilimo, Mifugo, Biashara, Maliasili na Ushirika.
 - Huduma za Mipango ya Ardhi na Uhandisi katika fani za Uhandisi, Mipango Miji na Upimaji Ardhi.
 - Huduma za Jamii katika fani za Elimu, Afya, Ustawi wa Jamii, na Maji.

Ni wazi kuwa, kutokana na majukumu haya Ofisi ya Halmashauri ya Mji Njombe imebeba dhamana ya kuhakikisha kuwa Kata na Vijiji pamoja na wadau wengine wanafaidika na huduma za ushauri wa kitaalam (kutoka Halmashauri ya Mji), na hatimaye kuwa na uwezo wa kutoa huduma zilizokuwa bora zaidi kwa wananchi katika kuibua fursa za kiuchumi na mapambano ya vita dhidi ya umasikini.

- **DIRA**

Halmashauri ya Mji Njombe katika kufikia azma ya kuwaleletea maeendeleo na maisha bora wananchi wake, imejiwekea dira mabayo itaongoza kufikia maono hayo. Ambayo ni;

“Halmashauri ya Mji Njombe inataka kuwa na jamii yenye maisha bora na endelevu ifikapo mwaka 2025”.

- **DHAMIRA**

Halmashauri ya Mji kwa kushirikiana na wadau wa maendeleo itatumia fursa na rasilimali zilizopo kutoa huduma bora na endelevu kwa jamii kwa kuzingatia uzalendo na misingi ya utawala bora.

- **HUDUMA ZETU**

Huduma zitolewazo ni pamoja na usimamizi wa utoaji wa huduma za kiuchumi na kijamii kama Afya, Maji, Elimu, Barabar, Kilimo n.k. Tunaamini mkataba huu utawasidia wateja wetu kudai haki zao na pia kuweka wazi utaratibu wa jinsi ya kutoa na kutufikishia malalamiko na maoni yao.

- **WATEJA WETU**

Mpango mkakati wetu wa muda na kati wa kuhamasisha makundi makuu ya watumiaji wa huduma na matarajio yao tunawatambua wateja wetu kama ifuatavyo;

- Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa na Wizara mbalimbali.
- Baraza la Madiwani na Kamati za kudumu.
- Watumishi wa Halmashauri ya Mji.
- Wananchi wa Halmashauri ya Mji.
- Wadau wa Maendeleo.
- Mashirika ya Umma.
- Jumuiya za Kiraia.
- Wanasiasa.
- Jumuiya za Wafanyakazi.
- Vyombo vya Habari.
- Taasisi za Mafunzo/Watafiti na Wataalam.
- Mkaguzi na Mdhhibiti Mkuu wa Hesabu za Serikali.
- Umma wa Watanzania.

- **MAADADILI YETU YA MSINGI**

- Utii wa Serikali iliyoko madarakani;
- Bidii katika kazi na ubunifu wakati wote;
- Uadilifu katika kazi;
- Kuheshimu utawala wa sheria;
- Ustahifu na Usawa kwa wote;
- Utendaji wa kazi wenye matokeo, unaolenga mteja na kwa gharama nafuu; na
- Kuwa wawazi na kutoa taarifa zote ambazo umma una haki ya kuzijua.

- **AHADI ZA IDARA KWA WETEJA WETU**

- **IDARA YA UTUMISHI NA UTAWALA**

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|---|---|
| 1 | Tutashughulikia barua, na barua pepe ziingizao na zitokzazo | Ndani ya siku nne za kazi tokea kupokelewa |
| 2 | Taratibu za ajira:- <ul style="list-style-type: none"> • Tutawasisha maombi ya vibali ya vibali vya ajira Idara kuu UTUMISHI • Tutawasilisha vibali vya ajira Secretarieti ya ajira • Tutaingiza Waajiriwa katika orodha ya malipo | <ul style="list-style-type: none"> • Mwezi mmoja tangu kuidhinishiwa bajeti ya Mwaka • Ndani ya siku 14 tokea tarehe ya kutelewa kibali • Ndani ya siku saba tangu tarehe ya kuripoti kazini |
| 3 | Tutashughulikia mafao ya wafanya kazi wanaostaafu au kufariki | Ndani ya miezi mitatu tokea upatikanaji wa taarifa |

| | | |
|----|---|---|
| 4 | Tutatayarisha na kulipa mishahara | Kabla ya tarehe 23 kila mwezi |
| 5 | Tutatoa ufafanuzi wa Miongozo ya Utumishi kwa Mkurugenzi na Watumishi | Ndani ya siku 21 kila mwaka mpya wa fedha unapoanza |
| 6 | Tutashughulikia masuala ya nidhamu kwa watumishi | Ndani ya siku 90 tangu shauri kuanza |
| 7 | Tutashughulikia masuala ya watumishi kupandishwa vyeo, tathmini ya watumishi, mafunzo ya watumishi, maandalizi ya ukubwa kazini na ikama ya watumishi | Ndani ya siku 90 tangu kupata kibali, mwongozo na maelekezo |
| 8 | Tutaandaa na kuboresha orodha ya watumishi na kuwa na mpango wa mafunzo | Ndani ya siku 30 za maandalizi ya bajeti |
| 9 | Tutaandaa makisio ya mishahara ya watumishi wa Halmashauri | Ndani ya siku 21 kabla ya kuwasilisha Idara Kuu ya Utumishi kwa ajili ya kuidhinishwa |
| 10 | Tutahakikisha mazingira bora ya kazi na watumishi wenye morali, kuandaa mpango wa motisha | Ndani ya siku 21 kabla ya kupata idhini ya baraza katika kupitisha makisio |

8.2 IDARA YA MIPANGO, TAKWIMU NA UFUATILIAJI

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|---|--|
| 1 | Kuratibu maandalizi ya Mpango wa Maendeleo na Bajeti ya Halmashauri kila mwaka; <ul style="list-style-type: none"> Kuhuisha mipango iliyoandaliwa kwa njia ya Fursa na Vikwazo katika ngazi ya Kata, Vijiji na Mitaa Kuratibu utayarishaji wa vipaumbele kwa kila idara ya Halmashauri Kuwasilisha Rasimu ya Mpango na Bajeti kwa Mkurugenzi, Baraza la Madiwani, TAMISEMI na hazina | <ul style="list-style-type: none"> Kila ifikapo Mwezi Novemba kila mwaka Siku 14 baada ya kupata mwongozo toka serikali kuu Kabla ya tarehe 30 April ya kila mwaka. |
| 2 | Kuratibu na kukagua miradi ya Maendeleo ya Halmashauri | Ndani ya siku 30 kila baada ya robo mwaka |
| 3 | Kutoa takwimu kwa wateja au watumiaji watakaohitaji | Ndani ya saa moja tokea kupokelewa kwa ombi |
| 4 | Kuandaa na kuwasilisha taarifa ya utekelezaji katika vikao vya Halmashauri, Mkoani na OWN - TAMISEMI | Kabla ya tarehe 15 ya kila robo mwaka |
| 5 | Kuandaa na kutuma taarifa za utekelezaji za kila robo, nusu na mwaka za Ilani ya Uchaguzi na shughuli za Halmashauri kwa Katibu Tawala wa Mkoa | Kila mwaka |
| 6 | Kutoa tafsiri ya sera kwa wananchi na wadau wa Maendeleo na kuzitekeleza | Ndani ya siku 30 tangu kuzinduliwa kwake |
| 7 | Kukusanya na kuchambua takwimu mbalimbali za kijamii na kiuchumi | Kila mwaka |

8.3 IDARA YA FEDHA NA BIASHARA

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|---|---|
| 1 | Kufanya ukaguzi wa awali katika vocha za malipo yote kabla ya malipo kufanyika ya watumishi wote wa Halmashauri pamoja na vocha mbalimbali za shule ambazo zipo chini ya Halmashauri ya Mji | Ndani ya siku 3 |
| 2 | Kusimamia masurufu (Application and Retirement Imprest) na kuhakikisha masurufu yanatolewa kwa kufuata taratibu zote na kurejeshwa kwa wakati mwafaka | Ndani ya siku 3 |
| 3 | Kuandaa hati za malipo mbalimbali katika Halmashauri ya Mji | Ndani ya siku 5 |
| 4 | Kuandaa taarifa mbali mbali za fedha za Halmashauri ya Mji | Kwa mwaka |
| 5 | Kujibu hoja mbalimbali za ukaguzi wa ndani na nje | Ndani ya siku 21 |
| 6 | Kuandaa na kufanya marekebisho ya mishahara ya watumishi wa Halmashauri ya Mji | Ndani ya siku 5 |
| 7 | Kufuatilia ukusanyaji wa mapato ya Halmashauri ya Mji | Kwa mwaka |
| 8 | Kuandaa taarifa ya mapato na matumizi ya kila mwezi na za kila robo | Ndani ya siku 10 baada ya mwezi kuisha na ndani ya siku 10 baada ya robo kuisha |
| 9 | Kuandaa bajeti ya mwaka wa fedha | Ndani ya miezi ya mwaka husika |
| 10 | Kusimamia na kushughulikia malipo mbalimbali ikiwemo fedha za miradi ya maendeleo, ruzuku na fedha za matumizi mengineyo (oc) | Ndani ya siku 7 |
| 11 | Kuandaa daftali la fedha la Halmashauri kwa akaunti zote | Ndani ya siku 5 za wiki |
| 12 | Kushughulikia malipo ya mishahara ya watumishi ya kila mwezi | Ndani ya siku 7 baada ya mishahara kuletwa katika ngazi ya Halmashauri |
| 13 | Kufanya usuluhishi wa Benki kwa kila mwezi | Ndani ya siku 14 za mwanzo wa mwezi |
| 14 | Kutoa na kufanya ukaguzi wa leseni za biashara na vileo | Kwa mwaka |

8.4 IDARA YA UJENZI NA ZIMA MOTO

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Kupitisha ramani | Siku 3 baada ya kupokea maombi |
| 2 | Kukagua majengo | Siku 2 baada ya kupokea maombi |
| 3 | Kujibu barua za kikazi | Siku 2 baada ya kupokea maombi |
| 4 | Kupitisha maombi ya kuchorewa ramani | Wiki 2 baada ya kupokea maombi |
| 5 | Kushughulikia malalamiko ya wananchi | Siku 3 baada ya kupata malalamiko |
| 6 | Kushughulikia malipo ya makandarasi | Wiki 1 baada ya kupokea maombi |

| | | |
|---|--|--|
| 7 | Maombi ya kuandaa gharama za ujenzi | Wiki 2 baada ya kupokea maombi |
| 8 | Ukaguzi wa ukarabati (Matengenezo) ya barabara na fedha zinazotumika kupatia mfuko wa barabara (Road Fund) | Kila wiki ya pili baada ya kumaliza robo mwaka |

8.5 IDARA YA ELIMU YA MSINGI

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|----------------------------------|--|--|
| KITENGO CHA VIFAA/TAKWIMU | | |
| 1 | Kuandaa kalenda ya kazi kwa matumizi ya shule zote katika Halmasahuri ya Mji | Ndani ya juma moja baada ya matokeo ya mtihani wa kumaliza Elimu ya Msingi |
| 2 | Kufuatilia utekelezaji wa ushauri uliotolewa na Wakaguzi wa shule wakati wa ukaguzi wa Awali | Ndani ya mwezi mmoja baada ya kupokea taarifa ya ukaguzi |
| 3 | Kufanya tathmini ya mtihani wa kumaliza Elimu ya Msingi | Ndani ya mwezi mmoja baada ya matokeo ya mtihani wa kumaliza Elimu ya Msingi (PSLE) |
| 4 | Kushughulikia usajili wa watahiniwa wa mtihani wa darasa la IV na VII | Ndani ya miezi 3 baada ya kupokelewa maelekezo ya Taifa |
| 5 | Kufanya mafunzo ya mada tata kwa walimu katika kila kata | Ndani ya mwezi mmoja baada ya uchambuzi wa Mkoa |
| 6 | Kuandaa na kusimamia mitihani ya Mock | Ndani ya miezi 3 ya kalenda ya mwaka |
| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
| KITENGO CHA VIFAA/TAKWIMU | | |
| 1 | Kushughulikia uandikishaji wa wanafunzi Awali na Msingi | Kuanzia mwezi Oktoba hadi Desemba ya kila mwaka |
| 2 | Kugawa fedha za (Capitation) uendeshaji wa shule mara zinapoletwa | Fedha zinagawanywa mara zinapoletwa Hazina |
| 3 | Kusaini vyeti vya kuhitimu Elimu ya Msingi kila mwaka | Kuanzia Mwez Machi hadi Septemba ya kila mwaka |
| 4 | Kugawa na kufuatilia fedha za miradi kwenye shule husika | <ul style="list-style-type: none"> Fedha zinagawanywa mara zinapoltolewa kwenye shule husika Ufuatiliaji kufanywa mara 4 kwa mwaka (kila robo) |
| 5 | Kuagiza na kusambaza vifaa vya kufundishia na kujifunzia shuleni | Vifaa huagizwa kufuata mahitaji yaliyopo na kusambazwa kwenye shule zote 71 za msingi mara vinapopatikana |
| 6 | Kufuatilia matumizi ya vitabu vya fdha na utunzaji wa vifaa boharini | Kila robo ufuatiliaji utafanyika |

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|--|--|---|
| KITENGO CHA UTAMADUNI, VIJANA NA MICHEO | | |
| 1 | Kutoa vibali vya maonesho ya sanaa na burudani | Vibali hutolewa siku husika ambayo kibali hicho huhitajika kwa ajili ya maonesho ya sanaa na burudani |
| 2 | Kutoa elimu ya usajili na kupitisha maombi ya usajili wa vikundi vya sanaa | Elimu ya usajili hutolewa kwa siku moja pamoja na maombi ya kupitishwa |

| | | |
|---|---|---|
| | na vilabu vya michezo | baada ya kuwasilishwa katika ofisi ili yawasilishwe kwa wasajili wakuu ambao ni Baraza la Sanaa Taifa (BASATA) na Baraza la Michezo la Taifa (BMT) |
| 3 | Kutoa taarifa mbalimbali kwa wateja na kupitia mbao za matangazo na mabango | Mikono hotolewa mara moja kwa mwaka husika |
| 4 | Kuratibu na kusimamia mashindano ya sanaa, burudani na michezo kwa shule za Msingi, Sekondari na Vilabu vya michezo | Muda wote wa mashindano kitengo husimamia mashindano ya burudani na michezo katika ngazi ya Halmashauri (Mji) hadi kitaifa pindi yanapokuwa yanaandaliwa kwa shule za Msingi, Sekondari na Vilabu vya michezo vilivyosajiliwa |

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|--|------------------------------|
| | KITENGO CHA ELIMU YA WATU WAZIMA | |
| 1 | Kushughulikia malipo ya walimu wa MEMKWA na MKEJA (HONORALIA) | Kila baada ya miezi mitatu |
| 2 | Kujibu barua mbalimbali za wateja | Ndani ya siku mbili |
| 3 | Kutoa taarifa mbalimbali kwa wateja na kupitia mbao za matangazo na mabango | Kila taarifa mpya inapotokea |
| 4 | Kutoa taarifa mbalimbali kwa wateja ili kuhakikisha chakula cha mchana kinatolewa kwa wanafunzi | Ndani ya miezi sita |
| 5 | Kutoa elimu na mafunzo ya uelewa wa maambukizo ya VVU Kwa walimu, wanafunzi na wafanyakazi wa Idara ya Elimu | Kila mwaka |
| 6 | Kushughulikia Kituo cha Ufundi Stadi cha Uwemba ili kiweze kutoa fani zote za Uashi, Useremala na Sayansi Kimu | Kila mwaka |

8.6 IDARA YA ELIMU YA SEKONDARI

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|---|--------------------------------|
| 1 | Kufafanua na kusimamia utekelezaji wa sera ya Elimu ya Sekondari na Mafunzo ya Ufundi, Sheria na Kanuni zinazoongoza utoaji wa Elimu ya Sekondari | Siku moja kila muhula wa shule |
| 2 | Kusimamia haki na maslahi ya watumishi wa ngazi ya Sekondari katika Hlamshauri ya Mji | Kila siku |
| 3 | Kusimamia na kudhibiti Akaunti ya Elimu ya Sekondari na kuhakikisha kuwa fedha za Elimu ya Sekondari zinatumika kama ilivyokusudiwa | Kila siku |

| | | |
|----|--|---|
| 4 | Kufuatilia na kutathmini maendeleo ya Sekondari katika Halmashauri ikiwa ni pamoja na kutoa matokeo ya mtihani wa kumaliza kidato cha II, IV na VI | Ndani ya miezi mitatu baada ya kufanyika mtihani |
| 5 | Kuhimiza udhibiti wa nidhamu ya walimu na wanafunzi wa Shule za Sekondari katika Halmashauri ya Mji | Kilka siku |
| 6 | Kuhakikisha walimu wa Sekondari wanapangwa katika katika Halmashauri kwa kuzingatia ikama inavyokubalika | Kila mwanzo wa muhula |
| 7 | Kushughulikia malalamikoya walimu, watumishi wasio walimu na wanafunzi juu ya ufundishaji, huduma katika shule zetu kwa haraka zaidi | Ndani ya siku moja |
| 8 | Kuhakikisha tunatuma taarifa ya utekelezaji (kila robo mwaka) na kupeleka Tume ya Utumishi wa Umma | Ifikapo tarehe 15 Aprili, 15 Julai, 15 Oktoba na 15 Januari |
| 9 | Kushughulikia maombi ya uhamisho kwa walimu na wanafunzi kadri watakavyofika ofisini | Ndani ya masaa 24 ya siku ya kazi |
| 10 | Kutoa majibu kwa watumishi wanaodai malalamiko ya ajira, upandishaji vyeo na marekebisho ya mishahara | Mara tu yafikapo ofisini |
| 11 | Kufanya ukuguzi wa shule za Sekondari na kufuatilia utekelezaji wa taarifa za ukaguzi wa shule za Sekondari kwa ukaribu zaidi mara tu tuzipatapo | Ndani ya mwezi mmoja |
| 12 | Kusimamia maendeleo ya taaluma na michezo ya shule za Sekondari katika Halmashauri | Kila siku |
| 13 | Kuhakikisha kuwa walimu na watumishi wengine wa shule za Sekondari wanafanyiwa tathmini ya wazi ya utendaji kazi (Open Performance Review and Appraisal System) OPRAS, kwa tarehe zitakazoainishwa | Ndani ya nusu mwaka |
| 14 | Kukamilisha taarifa za watumishi ikiwa ni pamoja na tange na kupeleka Tume ya Utumishi | Kabla ya tarehe 12 ya kila robo mwaka |

8.7 IDARA YA MAENDELEO NA USTAWI WA JAMII NA VIJANA

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|---|---------------------|
| 1. | Kutoa elimu kwa jamii juu ya sera, sheria na taratibu mbalimbali kama vile Vijana , Wazee, Wanawake na Watoto katika ngazi ya Kata, Kijiji na Mitaa | Kila mwaka |
| 2 | Kutoa elimu ya uelewa juu ya masuala ya jamii katika taasisi mbalimbali na jamii kwa ujumla | Kila mwaka |
| 3 | Kutoa ushauri na kuratibu CBOs na | Kila mwaka |

| | | |
|----|--|------------|
| | NGOs na kamati za mapambano dhidi ya UKIMWI katika ngazi ya kata, Kijiji na Mitaa | |
| 4 | Kutoa taarifa mbalimbali za Watoto Waishio Katika Mazingira Hatarishi Zaidi (WWKMHZ) | Kila mwaka |
| 5 | Kuratibu shughuli za TASAF | Kila mwaka |
| 6 | Kutoa elimu ya uibuaji wa miradi ya kiuchumi katika ngazi ya Kata, Vijiji na Mitaa. | Kila mwaka |
| 7 | Kutoa elimu ya VVU na UKIMWI kwa jamii ya Halmashauri ya Mji Njombe. | Kila mwaka |
| 8 | Kutoa huduma kwa WAVIU na WWKMHZ katika Halmashauri ya Mji | Kila mwaka |
| 9 | Kuandika Maandiko ya Miradi ya Maendeleo | Kila mwaka |
| 10 | Kutoa elimu kwa jamii ya masuala ya kiuchumi na kimaendeleo <ul style="list-style-type: none"> • Kuhamasisha jamii katika uundaji wa vikundi vya Kiuchumi vya Wanawake na Vijana katika ngazi ya Kata, Vijiji na Mitaa. • Kutoa elimu ya Ujasiriamali kwa jamii katika ngazi ya Kata. • Kuhamasisha wananchi katika kujitokeza kuchangia katika miradi ya maendeleo katika ngazi ya kata, Kijiji na Mitaa | Kila mwaka |
| 11 | Huduma ya Ustawi wa familia, Malezi na Maendeleo ya awali ya Mtoto | Kila mwaka |
| 12 | Huduma ya marekebisho ya tabia na haki za Watoto/Vijana kisheria | Kila mwaka |
| 13 | Huduma kwa Wazee na Watu Wenye Ulemavu | Kila mwaka |

8.8 IDARA YA AFYA

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|---|---|
| | IDARA YA AFYA | |
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> • Wagonjwa wa nje <ul style="list-style-type: none"> • Kutoa huduma ya dharura • Wagonjwa wa kawaida kuonwa na daktari • Ushauri nasaha na upimaji wa hiari • Huduma za kawaida za Maabara (upimaji damu, Widal, Choo, Mkojo na wingi a damu) | <ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya dakika 15 toka dharula inapotokea • Ndani ya saa moja tokea kufika kwa mgonjwa • Ndani ya masaa mawili tokea kufika kwa mgonjwa • Ndani ya saa moja |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Utoaji wa dawa • Huduma ya Afya ya Uzazi na Mtoto (PMTCT na ANC- Counselling) • Afya ya Mtoto • Uzazi na Mpango • Magonjwa ya akina mama kuonwa na Daktari • Wagonjwa wa ndani (waliolazwa) <ul style="list-style-type: none"> • Kutoa huduma ya dharula baada ya saa za kazi • Kupokelewa na kupata huduma na kuonwa na Daktari • Daktari kuona wagonjwa clinic ya Mpango wa Bima ya Afya • Kutoa taarifa ya uchunguzi wa maiti kwa Polisi • Kutoa taarifa ya Afya ya Wafungwa kwa Afisa Magereza | <ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya dakika 30 • Ndani ya saa mbili toka kufika kwa mgonjwa • Ndani ya dakika 45 tokea kufika • Ndani ya dakika 30 • Ndani ya saa mbili • Ndani ya saa moja tokea dharula kugundulika • Ndani ya saa moja toka kupokelewa • Ndani ya saa moja mgonjwa awe ameonwa na Daktari • Ndani ya siku 14 tangu tarehe ya kufanya uchunguzi • Ndani ya siku mbili tokea kuombwa |
| 2 | USTAWI WA JAMII | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Kushughulikia maombi ya kusajili kituo cha kulelea watoto na mayatima • Kutoa ushuri wa migogoro ya ndoa • Kutoa ushauri kuhusu matunzo ya Watoto • Kutoa kibali cha kulelea na kutunza yatima • Kushughulikia ombi la kuasilisha (adoption) yatima | <ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya miezi miwili toka kupokea maombi • Ndani ya miezi 3 tokea kupokea shauri • Ndani ya siku mbili • Ndani ya miezi 3 tokea kupokea ombi • Ndani ya miezi minne (4) tokea kupokelewa ombi |

8.9 IDARA YA AFYA NA MAZINGIRA

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|---|---------------------|
| 1 | Kuendesha kampeni ya mashindano ya usafi yanayoendeshwa kitaifa (National Sanitation Campaign) | Mwaka mzima |
| 2 | Kuondoa taka kutoka kwenye kaya, barabara, miferji na kwenye vizimba na kufikisha dampo | Mwaka mzima |
| 3 | Kusimamia unyonyaji wa maji taka kwenye nyumba za watu binafsi, biashara na taasisi | Mwaka mzima |
| 4 | Kufanya ukaguzi wa majengo na vyakula, dawa na vipodozi, ili kubaini ubora wa bidhaa hizo ili kulinda afya ya jamii | Mwaka mzima |

| | | |
|----|---|--|
| 5 | Kufanya ukaguzi wa nyumba za kuishi, vyoo pamoja na taasisi mbalimbali ili kujua hali halisi ya usafi | Mwaka mzima |
| 6 | Kudhibiti wadudu wasumbufu waletao magonjwa mbalimbali kwa jamii na maudhi (Annoyance) | Mwaka mzima |
| 7 | Kusimamia afya viwandani (Occupational Health) | |
| 8 | Kutoa huduma za upimaji wa afya kwa wafanya biashara za vyakula, vinywaji na wahudumu wa nyumba za kulala | Mwaka mzima |
| 9 | Kusambaza na kutoa chanjo kwa mama na watoto | Mwaka mzima |
| 10 | Kutoa elimu ya afya kwa jamii | Mwaka mzima |
| 11 | Kufanya uchunguzi wa hali halisi ya mazingira kwa ujumla | Mwaka mzima |
| 12 | Kuendesha mashindano ya usafi wa mazingira ngazi ya Vijij, Mitaa, Kata na Halmashauri | Januari, Februari, Machi, Aprili na Mei kila mwaka |
| 13 | Kuchukua sampuli za maji kwa ajili ya kujua usalama wake (Chemical analysis and bacteriological examination). | Kila robo na kwa mwaka |
| 14 | Kuzika wafu wasio na ndugu zao (Unclaimed dead bodies) | Mwaka mzima |
| 15 | Kuandaa taarifa mbalimbali za idara na kuzituma kwenye mamlaka husika | Kila robo na kwa mwaka |

8.10 IDARA YA KILIMO NA USHIRIKA

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|---|---|
| | SEKTA YA KILIMO | |
| 1 | Kutoa ushauri wa kitaalamu juu ya uzalishaji wa mazao ya chakula, biashara na matunda | Mwezi 1 hadi miaka 2 tangu kuandaa shamba hadi kuvuna |
| 2 | Kutoa ushauri juu ya matumizi bora ya pembejeo za kilimo | Muda wote tangu kuandaa shamba hadi kuvuna |
| 3 | Ushauri juu ya hifadhi ya ardhi | Baada ya mavuno na kabla ya kuanza msimu wa kilimo |
| 4 | Kutoa ushauri juu ya matumizi bora ya zana za kilimo | Msimu wote wa kilimo |
| 5 | Kutoa ushauri juu ya hifadhi ya mazao | Kabla ya kuanza mavuno |
| 6 | Mlipuko wa magonjwa na wadudu mashambani | Ndani ya siku 1 hadi 3 baada ya kuripotwa |
| 7 | Elimu kwa wakulima kupitia shamba darasa ya mazao | Muda wote |
| 8 | Kukusanya takwimu na kutolea taarifa Mkoani na ngazi zingine za juu | Siku 3 hadi 7 |
| 9 | Kuandaa mpango wa bajeti ya mwaka ya shughuli ya uendelezaji wa kilimo | Siku 14 hadi 21 |
| 10 | Kutoa taarifa ya utekelezaji wa malengo ya kilimo na uzalishaji wa mazao kwa | Kila robo ya mwaka na mwisho wa mwaka |

| | | |
|----|---|----------------------------|
| | msimu | |
| 11 | Kuandaa malengo ya kilimo kwa msimu unaofuata na mahitaji ya pembejeo | Kila mwezi wa 3-5 wa mwaka |
| 12 | Kuendeleza kilimo cha umwagiliji | Mwaka mzima |

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|--|--|
| | SEKTA YA USHIRIKA | |
| 1 | Kufanya ukaguzi wa vyama vya Ushirika na vikundi kwa ajili ya maendeleo ya vyama na kuandaa taarifs ya utekelezaji wa shughuli za ushirika | Lika mwisho wa mwezi wa 3, kila robo ya mwaka na mwisho wa mwaka |
| 2 | Kufunya mchakato wa uanzishaji wa vyama vya ushirika na vyama vya kilimo na kuwasilisha kwa mrajisi | Ndani ya siku 7 |
| 3 | Kutoa elimu kwa wadau wa vyama na wananchi pia kutoa elimu kwa wanachama ,bodi na watendaji | Mara 1 kwa mwaka |
| 4 | Ukusanyaji wa takwimu na ufuatiliaji wa maendeleo ya vyama na kuwasilisha kwa mrajisi | Kila robo mwaka na mwisho wa mwaka |
| 5 | Kutoa ushauri wa uendeshaji wa vyama vya ushirika na vyama vya kilimo | Muda wote |
| 6 | Ukaguzi wa vujiji kwa maagizo toka kwa Mkuu wa Mkoa | Kila agio linapotelewa |
| 7 | Kushiriki mikutano ya vyama vya ushirika | Ndani ya miezi 9 baada ya kufunga hesabu za vyama |

8.11 IDARA YA MIFUGO NA UVUVI

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|---|---|
| 1 | Kutoa taarifa za mlipuko wa magonjwa na kuzituma mkoani na wizara ya mifugo | Ndani ya siku 2 tokea kubainika kwa ugonjwa wa mlipuko wa wanyama |
| 2 | Kuweka karantini na kusimamia udhibitiwa usafirishaji wa mifugo na mazao yake ili kuzuia kuenea kwa magonjwa husika ya mifugo | <ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya siku moja baada ya kuthibitika kuwepo kwa tukio la ugonjwa wa mlipuko • Kuendelea kusimamia sheria za karantini muda wote ugonjwa unavyoendelea kuwepo • Kuondoa karantini mwezi mmoja baada a kuthibitika kutokuwepo kwa ugonjwa huo katika eneo liliokuwa limewekwa chini ya karantini |
| 3 | Kutoa ushauri wa matibabu kwa mtu aliyemwa na mbwa | Ndani ya dakika 15 baada ya kutolewa taarifa |
| 4 | Kutoa kibali cha kusafirisha mifugo | Ndani ya masaa 2 toka kupoelewa kwa maombi |
| 5 | Ukaguzi wa wanyama kabla ya kuchinjwa(antemoterm inspection)katika machinjio rasmi | Kila siku saa kumi na moja jioni Kila siku saa kumi na mbili hadi saa moja asubuhi |
| 6 | Kutoa chanjo kwa mifugo ili kuzuia | |

| | | |
|----|--|--|
| | magonjwa mbalimbali <ul style="list-style-type: none"> • Kichaa cha mbwa • Mdondo • Chambavu na kimeta • Ndigana kali | <ul style="list-style-type: none"> • Juni baada ya miezi 3 • Kila baada ya miezi 3 • November kila mwaka • wakati wote |
| 7 | Kuzuia minyoo kwa mifugo | Kila baada ya miezi 3 |
| 8 | Kutibu mifugo | Mara moja baada ya taarifa kupokelewa |
| 9 | Kutoa ushauri juu ya ufugaji bora wa mifugo | Wakati wote |
| 10 | Kutoa semina juu ya: <ul style="list-style-type: none"> • Kupanda nyasi (malisho) • Kuhifadhi malisho • Kujenga mabanda ya mifugo | <ul style="list-style-type: none"> • Desemba na January • April na Mei • Julai |
| 11 | Ufutiliaji (follow-up visits) | Wakati wote |
| 12 | uhimilishaji | Wakati wote |
| 13 | Upimaji wa mimba (pregnancy diagnosis) kwa ng'ombe | Miezi mitatu baada ya ng'ombe kupandwa |

8.12 IDARA YA ARDHI NA MALIASILI

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|--|---|
| 1 | Kutoa ushauri kuhusu mwananchi kupimiwa ardhi yake | Ndani ya siku saba tokea kupokea ombi |
| 2 | Upimaji, ukokotoaji, ukaguzi na uchoraji wa ramani ya kiwanja kwa ajili ya kuidhinishwa | Ndani ya siku saba tokea kupokea ombi |
| 3 | Kuandaa rasimu ya hati | Ndani ya siku 14 |
| 4 | Maandalizi ya ramani za hati (Deep plans) na kuzisainisha | Ndani ya siku saba tokea kupokelewa ombi |
| 5 | Ukaguzi wa Ramani za Ujenzi ndani ya Halmashauri | Ndani ya siku saba tokea kupokelewa kwa ramani |
| 6 | Uandaaji wa michoro ya mipango miji na kupitisha katika vikao husika | Ndani ya siku 90 tokea kuanza kwa mchakato |
| 7 | Kupitia fomu za uthamini kwa ajili ya fidia | Ndani ya siku saba tokea kupokelewa |
| 8 | Kujibu hoja mbalimbali zinazohusu ardhi <ul style="list-style-type: none"> • Viwanja mjini • Mashamba • Mipaka ya vijiji • Mipaka ya Wilaya/Mikoa • Malalamiko ya ulipaji fidia | <ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya siku 7 baada ya kupokea ombi • Ndani ya siku 14 baada ya kupokea ombi • Ndani ya siku 30 baada ya kupokea ombi • Ndani ya siku 90 baada ya kupokea ombi • Ndani ya siku 14 baada ya kupokea ombi |
| 9 | Kujibu barua mbalimbali baada ya kuzipokea | Ndani ya siku 5 |
| 10 | Kuandaa michoro ya ujenzi | Ndani ya siku 30 baada ya kupokea |

| | | |
|----|--|---|
| | | ombi |
| 11 | Kumtarifu mteja na kumsainisha hati mbele ya Afisa Ardhi/Wakili | Ndani ya siku 7 |
| 12 | Kufungasha hati na kupeleka kwa Kamishina kwa ajili ya kusainisha na kusajiliwa | Ndani ya siku 3 |
| 13 | Kupima kiwanja baada ya kupata kibali cha upimaji <ul style="list-style-type: none"> • Kutembelea eneo husika • Kuandaa takwimu za upimaji • Kupima • Kukotoa mahesabu ya upimajina kupeleka kwa Mkurugenzi wa upimaji na ramani | <ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya siku 3 • Ndani ya siku 2 • Ndani ya siku 28 • Ndani ya siku 14 |
| 14 | Kupokea maombi ya ufufuaji wa mipaka ya upimaji <ul style="list-style-type: none"> • Viwanja • Mashamba | <ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya siku 3 • Ndani ya siku 30 |
| 15 | Kukagua mali, kuandaa taarifa ya uthamini na kuithibitisha kwa mtathimini | Ndani ya siku 28 |
| 16 | Kuonyesha mipaka ya viwanja kwa ajili ya ujenzi na utatuzi wa migogoro | Ndani ya siku 7 |
| 17 | Kushughulikia maombi ya mabadiliko ya matumizi ya ardhi | Ndani ya siku 90 baada ya kupokea maombi |
| 18 | Kushughulikia kibali cha kuvuna miti | Ndani ya siku 3 |
| 19 | Utoaji wa hati za usajili wa Biashara ya mazao ya misitu | Ndani ya siku 1 |
| 20 | Ushauri juu ya huduma mbalimbali zilizo chini ya Idara, mfano: <ul style="list-style-type: none"> • Mazingira • Misitu • Utalii • Wanyamapori • Nyuki | <ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya siku 5 • Ndani ya siku 5 • Ndani ya siku 5 • Ndani ya siku 5 • Ndani ya siku 5 |
| 21 | Ugawaji wa mbegu bora za miti/miche ya miti kwa wadau wapandaji miti | Ndani ya siku 1 |
| 22 | Utatuzi wa kero mbalimbali zinazohusu Idara | Ndani ya siku 14 |
| 23 | Dorian a kufuatilia taarifa za uhalifu/uharibifu wa mazingira | Ndani ya siku 2 baada ya kupokea taarifa |
| 24 | Ukataji leseni/Stakabadhi wakati wa ukusanyaji wa mapato ya Serikali | Ndani ya siku 1 |

8.13 IDARA YA MAJI NA UMWAGILIAJI

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|--|---|
| 1. | Kushughulikia maombi ya kusajili jumuiya ya watumiaji maji | Ndani ya siku 180 baada ya kupokea ombi |
| 2. | Kukagua, kutoa taarifa ya tathmini ya mradi wa maji na kuidhinisha mradi | Ndani ya siku 30 kila miezi 3 |
| 3. | Kujibu barua za kikazi | Siku 7 baada ya kuzipokea |
| 4. | Kushughulikia malalamiko ya mkandarasi | Siku 45 |
| 5. | Kushughulikia malalamiko ya wananchi | Siku 30 baada ya kupokea malalamiko |
| 6. | Kuandaa gharama za ujenzi wa miundombinu ya maji | Siku 90 |

8.14 KITENGO CHA SHERIA

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|--|--------------------------------|
| 1 | Kutoa ushauri wa kisheria | Ndani ya siku 3 |
| 2 | Kusimamia mashauri/kesi | Inategemea na muda wa mahakama |
| 3 | Kuandaa mikataba | Ndani ya siku 14 |
| 4 | Kutungua sheria ndogo | Miezi 3 |
| 5 | Kuandaa Hati mbalimbali za kisheria | Ndani ya siku 2 |
| 6 | Kutoa ushauri katika migogoro mbalimbali ya wananchi | Ndani ya siku 14 |
| 7 | Kujibu barua za kikazi | Ndani ya siku 2 |
| 8 | Kujibu malalamiko ya wananchi | Ndani ya siku 2 |
| 9 | Kufuatilia sheria ndogo kwa Waziri mwenye dhamana | Ndani ya miezi 3 |

8.15 KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|---|----------------------------------|
| 1 | Kutoa taarifa ya ukaguzi za robo mwaka | Siku 15 baada ya robo kumalizika |
| 2 | Kumshauri Mkurugenzi mara tu inapoonekana kufanya hivyo | Muda wote |
| 3 | Kuhakikisha kuwa sheria na taratibu zilizowekwa za matumizi ya fedha zinafuatwa | Muda wote |

8.16 KITENGO CHA UGAVI

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|--|-------------------------|
| 1 | Kujibu madokezo mbalimbali na barua zinazopokelewa | Ndani ya siku 3 za kazi |
| 2 | Kutayarisha hadidu za rejea, katika kutangaza zabuni za kitaifa (National competitive selection) | Ndani ya 30 za kazi |
| 3 | Kutangaza na kupokea (Expression of interest) | Ndani ya siku 30 |
| 4 | Kupokea, kuchambua na kutoa idhini kwa Expression of interest ili kupata washauri wa kitaifa | Ndani ya siku 40 |
| 5 | Kutangaza na kupokea maombi ya wazabuni | Ndani ya siku 30 |
| 6 | Kutoa vifaa vilivyoombwa na watumiaji | Ndani ya siku 7 |

8.17 KITENGO CHA TEKNOLOJIA HABARI NA MAWASILIANO (TEHAMA)

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|--|---------------------|
| 1 | Kutayararisha mifumo ya ukusanyaji taarifa | Kwa mwaka |
| 2 | Kuandaa na kuboresho mifumo ya TEHAMA | Kwa mwaka |
| 3 | Kutoa ushauri kwa Mkurugenzi juu mifumo ya TEHAMA | Kila inapohitajika |
| 4 | Kuratibu na kuwezesha matumizi ya Serikal mtandao (E- Government) | Kila mara |
| 5 | Kuboresha mifumo husika (Soft wear) | Kila mara |
| 6 | Kuandaa, kuweka, kuboresha na kuhuisha mifumo ya kompyuta | Kila mara |
| 7 | Kutoa misaada ya kiufundi kwenye mifumo (Data cleaning) | Kila siku |
| 8 | Kuandaa programu za mafunzo kwenye ngazi zote za Halmashauri ya Mji | Kwa mwaka |
| 9 | Kuandaa muongozo (Manual) wa kufundishia masuala ya TEHAMA kwa watumishi | Kwa mwaka |
| 10 | Kuhakikishi mifumo ya TEHAMA inayotoa huduma kwa wananchi inaendelezwa na kuboreshwa | Kila siku |

9.0 MASUALA MTAMBUKA

| S/N | HUDUMA | MUDA WA UTEKELEZAJI |
|-----|---|---|
| 1 | Kutumia sera, sheria, kanuni na miongozo mbalimbali kutoka Serikali Kuu kwenda Halmashauri na wadau wengine | Ndani ya siku 7 tokea kupokelewa |
| 2 | Kutoa ushauri wa kitaalamu kwa Halmashauri na wadau wengine katika maeneo ya kiutawala, usimamizi wa kazi, maendeleo ya kiuchumi, mipango ya ardhi na uhandisi na huduma za jamii | Ndani ya siku 7 tokea kuwasilishwa maombi |

10.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Halmashauri ya Mji Njombe imebainisha huduma muhimu zilizokubaliki kwa kiwango ambacho wateja wanatarajia kutoka kwetu. Wateja wetu, sambamba na kutegemea kiwango cha juu cha ubora wa huduma, pia watakuwa na:-

WAJIBU

- Kushiriki katika mchakato wa mapitio.
- Kufuata taratibu katika kukata rufaa.
- OWM-TAMISEMI Kufuata taratibu, sheria na kanuni katika kushughulikia rufaa.
- Kutoa malalamiko ya msingi yenye ushahidi ili yaweze kushughulikiwa kwa haraka.

HAKI

- Kushughulikia malalamiko ya wananchi kwa haraka

- Kupata habari juu yao kulingana na taratibu zilizowekwa
- Kutumia huduma na habari kwa maana ya kupata mahitaji yao has kwa wale wasiojiweza na makundi mengine yaliyosahaulika
- Haki ya faragha na kutunziwa siri zake

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

MAJUKUMU YA WATEJA

Wateja wanajukumu la:-

- Kuwa na mahusiano bora na watumishi na watumishi wa umma
- Kuhudhuria mikutano yote kwa wakati uliopangwa
- Kufuata taratibu kisheria ili waweze kupata malipo au huduma zozote wanazohitaji kupatiwa
- Kutotoa zawadi, upendeleo, au vivutio kwa watumishi wa umma, au kuomba vitu hivyo kutoka kwa watumishi wa umma.

11.0 UFUATILIAJI WA MALALAMIKO

Ili kuimarisha na kuendeleza ubora wa huduma zilizotajwa, Ofisi ya Halmashauri ya Mji Njombe inakaribisha wakosoaji wenye nia ya kuboresha au kutueleza maendeleo ya huduma zetu. Pia tunakaribisha wale wenye nia ya kutusifia juu ya huduma tuzitoazo kufanya hivyo kwa nia ya kututia moyo ili tuendeleo kuboresha zaidi huduma zetu.

Tunaahidi kuwa malalamiko na mapendekezo tutakayoyapata kutoka kwa wateja wetu tutayapa umuhimu wa pekee na kuyashughulikia haraka iwezekanavyo.

Tutakiri kupokea malalamiko ndani ya siku nne za kazi tangu lalamiko kupokelewa na tutatoa taarifa ya majibu ya maendeleo ndani ya siku 90 tangu tarehe ya kupokea barua.

Kwa madhumuni ya kudumisha mahusiano bora na wateja, tunashauri wateja wetu kuleta malalamiko yanayohusu Ofisi hii kwanza, kabla ya kuyapeleka katika vyombo vingine vya nje.

11.1 JINSI YA KUTUMA MALALAMIKO

Malalamiko yanaweza kutumwa kwa njia ya posta, simu, fax au barua pepe au kwa mhusika mwenyewe kuyaleta ofisini siku na saa za kazi na kuyakabidhi kwa Mkurugenzi, Afisa Utumishi na Utawala au Afisa mwingine anayeona kuwa anaweza kuyashughulikia. Pia wateja wanaweza kutumia masanduku ya maoni yaliyoko katika Kata, Vijiji, Mitaa, pamoja na Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Mji Njombe.

Anuani yetu ni:-

Ofisi ya Mkurugenzi,

Halmashauri ya Mji,

S.L.P 577,

NJOMBE-TANZANIA

Simu +255-026-2782755

Fax +255-026-2782755

Barua pepe- njombetc@gmail.com

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Nji Njombe iko mtaa wa SIDO- Jengo la NDDT. Ofisi hii inakuwa wazi kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi saa 9:30 alasiri- Jumatatu hadi Ijumaa isipokuwa siku za Jumamosi, Jumapili pamoja na siku za Sikukuu.

12. NAMNA YA KUTOA MREJESHO WA MKATABA HUU

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Mji Njombe kwa kujali matakwa ya wateja wake, itakuwa na utaratibu maalum kwenye mkataba huu wa kupokea maoni, juu ya viwango vinavyokusudiwa kutolewa, ili pale ambapo wateja hawataridhika na huduma zitolewazo waweze kutoa na kupendekeza jinsi ya kuboresha vipengele mbalimbali ndani ya mkataba. Aidha hii pia itakuwa nafasi pekee kwa wateja kupongeza pale wanapoona kuridhishwa na viwango vya huduma tunazotoa.

Kumbukumbu za Malalamiko:

- Ili tufikie ubora wa kutumia taarifa zinazotolewa na wateja wetu kwenye mkataba tutakuwa na utaratibu wa kutunza kumbukumbu, za mambo yote yanayoainishwa na wateja wetu katika kupima ubora wa huduma. Hii ni sehemu muhimu ya kujipima, na kujua ni kwa kiasi gani wateja wetu wanaridhishwa na huduma tunazotoa. Aidha utaratibu huu utawezesa kuwa na ufuatiliaji wa ndani na wa karibu kuona ni kwa jinsi gani tunaweza kuboresha huduma zetu kwa faida ya wale wanaozihitaji.
- Pamoja na kutoa anuani ya jinsi ya kutupata tunapenda kuwahakikishia wateja wetu kuwa taarifa zote zitazofikishwa kwetu ikiwa ni pamoja na majina ya weteja zitabaki kuwa siri ya Ofisi. Tunatambua kuwa huu ndio msingi wa kukuza mahusiano yetu na wateja wetu, kwani kinyume chake itakuwa ni kuvunja uaminifu, na kuwatia hofu wale wanaotaka kuwasiliana nasi kutoa maoni yao

13. MAPITIO YA MKATABA

Baada ya kupokea maoni ya wateja wetu kuhusu viwango vya ubora vya mkataba huu tunaahidi kufanya mapitio mara kwa mara ili mkataba uwe ni wenye ufanisi na utakaoendelea kuwaridhisha wateja wetu kwa siku nyingi zijazo. Maeneo muhimu tutakayofanyia tathmini ni pamoja na kuona:-

- Mkataba unaendelea kuwa ni dira ya utendaji kazi zenye ufanisi, na zinazojali wateja kama inavyoainishwa kwenye sera ya Menejimenti na Ajira;
- Kama mkataba huu una uwezo wa kukidhi misingi ya huduma kwa wateja na kuwa yaliyomo ndani ya mkataba huo bado ni sahihi;
- Malengo na viwango vya huduma bado vinakidhi na kwenda sambamba na matarajio ya wateja; na
- Kama kuna haja ya kuufanyia mabadiliko kwa kukosa sifa, vigezo na viwango muhimu vya kutoa huduma kwa wateja.

14. UTOAJI TAARIFA ZA MAONI YA WADAU

Mkataba huu unatufanya tuwajibike kikamilifu kwa umma, na wao waweze kuelewa jinsi tunavyotekeleza ahadi zetu ndani ya Mkataba. Tathmini yoyote itakayofanywa, baada ya kupokea maoni ya wadau itawekwa bayana kwao, ili waone ni kwa jinsi gani tumeweza kuwajibikja kwao, kwa kufanya yafuatayo:-

- Kutoa taarifa kwenye vikao vya wadau muhimu kama vile RCC, DCC, Vikao vya bajeti, Maboresho ya Serikali za Mitaa na Baraza la Halmashauri jinsi tunavyotekeleza viwango vya mkataba; na
- Kuwasilisha taarifa za utekelezaji mkataba Ofisi ya Raisi- Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa, kuonyesha jinsi tulivyopokea maoni na malalamiko na jinsi tulivyofanyia kazi.

15. KUSHUGHULIKIA KERO ZA NJE NA RUFAA

Chini ya Mkataba huu, tunaahihidi kushughulikia malalamiko mbalimbali yatakayowasilishwa kwetu katika kipindi kifupi iwekanavyo. Na hii itakuwa pamoja na kudumisha utaratibu wa kuweka visanduku vya kutolea maoni, katika maeneo yote muhimu ya Ofisi zetu.

Wale wote waakaowasilisha maoni au malalamiko yao watajibiwa ili mradi waonyeshe majina na anuani zilizo sahihi.

Hata hivyo wale wanaoona kutopendezwa na utaratibu wa kuwasilisha malalamiko yao kwetu, kwasababu yoyote ile, wanao uwezo bado wa kufanya hivyo kwa kupitia vyombo vingine wanavyoamini vinaweza kushughulikia vema kero zao.

Moja ya vyombo hivyo ni Tume ya Haki za Binadamu ambayo anuani yake ni hii;

Mwenyekiti,

Tume ya Haki za Binadamu,

S.L.P 2643,

DAR-ES-SALAAM.

Simu (+255) 022- 2110607 na 022- 2110141

“MAENDELEO KWA WOTE”