JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS

TAWALA ZA MIKAO NA SERIKALI ZA MITAA

HALMASHAURI YA WILAYA YA NZEGA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mkurugenzi Mtendaji,
S.L.P. 4,
NZEGA
SIMU:026-2692349
FAX: 026 – 2692349
Email md@nzegadc.go.tz
Tovuti: www.nzegadc.go.tz

Dibaji

Mkataba wa huduma kwa mteja ni mapatano baina ya mtoaji na mpokeaji huduma. Mkataba unabainisha viwango vya utoaji huduma, ambavyo mtumiaji wa huduma ana haki ya kuvitegemea. Vile vile ni njia bora ya kushughulikia malalamiko na taarifa nyingine za kuhusu kulegalega kwa viwango vya huduma.

Viwango vya mkataba wa huduma kwa mteja wa Halmashauri kushauriana na wateja na watumishi wetu; Halmashasuri ingependa kuwa mfano katika kuzingatia viwango vya huduma vilivyowekwa na kutoa taarifa kila mwaka , kwa wadau wetu, kuhusu utendaji wetu kulingana na mkataba huu. Tunaamini kwamba ufuatiliaji wa mara kwa mara , tathmini na uchapishaji wa matokeo kutakuwa na umuhimu katika kuinua viwango na kuamsha uelewa na uwajibikaji.

Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania imetambua umuhimu wa kutumia mikataba ya huduma kwa mteja ili kumlenga zaidi katika utoaji wa huduma zote za Umma. Ni matumaini yetu kuwa tutatumia mkataba huu kwa mawasiliano na wadau katika kutimiza lengo letu la kufanya tathmini na kuboresha ubora wa huduma tunazotoa.

YALIYOMO

1.0 UTANGULIZI
1.1 Jiografia ya Halmashauri ya Wilaya.. 1
1.2 Eneo la Halmashauri ya Wilaya.. 1
1.3 Hali ya Hewa.. 1
1.4 Kiutawala..1
1.5 Idadi ya Watu..2
1.6 Uchumi na Maendeleo ya Halmashauri ya Wilaya.. 2
2.0 DHANA YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA............... 2
2.1 Lengo la Mkabata.. 3
3.0 DIRA 3
4.0 DHAMIRA.. .. 3
5.0 KAULI MBIU.. 3
6.0 LENGO KUU 3
7.0 HUDUMA ZETU..4
8.0 SERA YETU.. 4
9.0 MAJUKUMU MAKUU YA HALMASHAURI..4
10.0 TAMKO LA HALMASHAURI YA WILAYA YA NZEGA..4

11.0 MAADILI MUHIMU...5
11.1 Kanuzi za uongozi...5
11.2 Maadili ya kazi.. .. 5
11.3 Uwezo wa kupata huduma...6
11.4 Kushirikiana na watoa huduma...6
11.5 Mtazamo wetu kwa wateja...6
12.0 WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO...6
12.1 Matarajio ya wateja wetu...6
13.0 VIWANGO VYETU...7
13.1 Kuwa wazi na kutoa taarifa...7
13.2 Kutatua matatizo yanapojitokeza...7
13.3 Kuwajibika...7
13.4 Matumizi ya lugha inayoeleweka...7
13.5 Usahihi... 7
13.6 Muda wa kujibu mawasiliano na wateja...7
14.0 MUDA WA KAZI KATIKA HALMASHAURI...7

14.1 Jinsi ya kushughulikia malalamiko.. 8
15.0 MUUNDO WA HALMASHAURI.. 8
15.1 Baraza la Madiwani.. 8
15.2 Kamati za Kudumu za Halmashauri.. 8
15.3 Idara za Halmashauri.. 8
15.4 Vitengo vyake.. 8
16.0 MAENEO MAKUU YA MATOKEO.. 9
17.0 KANUNI ZETU ZA MSINGI ZA UTOAJI HUDUMA.. 9
18.0 WATEJA NA WADAU WA HALMASHAURI.. 9
19.0 HAKI NA MAJUKUMU YA WATEJA.. 10
19.1 Haki za wateja.. 10
19.2 Majukumu ya wateja.. 10
20.0 VIWANGO VYA UTENDAJI.. 10
21.0 WAJIBU WA HALMASHAURI.. 11
22.0 MAJUKUMU YA MSINGI YA IDARA NA VITENGO.. 11
23.0 MUDA WA KUSHUGHULIKIA MAJUKUMU YA MSINGI..20
24.0 MAKAO MAKUU YA HALMASHAURI..21

25.0 OFISI ZOTE ZA HALMASHAURI NGAZI YA KATA NA VIJIJI... 22
26.0 WADAU WENGINE.. 22
27.0 AHADI... 22
28.0 MALALAMIKO NA MWITIKIO... 22
28.1 Kumbukumbu za malalamiko...23
28.2 Kukata rufaa... 23
29.0 MAPITIO YA MKATABA.. 23
29.1 Lengo la mapitio.. 23
29.2 Ushauri katika mapitio......................................23
29.3 Taarifa ya Huduma kwa kulingana na viwango...24
30.0 JINSI YA KUTOA MAONI/USHAURI/MALALAMIKO.........................24

1:0 UTANGULIZI

1:1 Jiografia, eneo, mipaka na hali ya hewa:

Halmashauri ya Wilaya ya Nzega ni moja kati ya Halmashauri 8 za Mkoa wa Tabora inapatikana kati ya Longitudo 32° 30' – 33° 30'mashariki mwa Grinwichi na Latitudo 3^0 45' - $5^0$00' kusini mwa Ikweta.

Kwa upande wa mashariki imepakana na Wilaya ya Igunga, Upande wa kusini imepakana na Wilaya ya Uyui, upande wa Magharibi imepakana na wilaya ya Kahama na Kaskazini imepakana na Wilaya ya Shinyanga.Wakazi wa Halmashauri ya Wilaya ya Nzega ni makabila ya Wanyamwezi na Wasukuma.

1:2 Eneo la Halmashauri ya Wilaya ya Nzega

Halmashauri ya Wilaya ya Nzega ina eneo la kilomita 6,599. Kilomita za mraba 5361 ni sehemu ya maji, Ardhi isiyolimwa kutokana na mabonde, milima. Sehemu iliyobaki ya kilomita za mraba 4,296 ni eneo la hifadhi . Jumla ya hekta 6,343 zinafaa kwa shughuli za kilimo na Mifugo. Kwa wastani eneo linalolimwa kwa mwaka ni kati ya hekta 1,600 sawa na asilimia 23 ya eneo linaloweza kulimika.

1.3 Hali ya Hewa

Halmashauri ya Wilaya ya Nzega hupata mvua kati ya 650mm na 1,200 mm kwa mwaka. Msimu wa mvua huanza mwezi Oktoba na kuishia mwezi April/May, kiwango cha juu cha joto ni 30°c na kiwango cha chini cha joto ni 28°c.

1.4 Kiutawala.

Halmashauri ya Wilaya ya Nzega imegawanyika katika maeneo ya utawala kama ifuatavyo;

HALMASHAURI	TARAFA	KATA	VIJIJI	VITONGOJI
Halmashauri ya Wilaya	4	36	158	964
Jumla	**4**	**36**	**158**	**964**

1.5 IDADI YA WATU:

Kutokana na Sensa ya Watu na Makazi iliyofanyika mwaka 2012, Halmashauri ya Wilaya ya Nzega ina wakazi wapatao 414,428 kwa mchanganuo ufuatao;

Jedwali Na.2:-

Mwaka	Idadi ya watu	Wanaume	Wanawake	Idadi ya Kaya	Wastani Watu katika Kaya
2012	414,428	203,070	211,358	82,886	5.8

1.6 Uchumi na Maendeleo ya Halmashauri ya Wilaya.

Pato la mtu katika Halmashauri ya Wilaya ya Nzega linakadiliwa kuwa Tshs. 400,000/= Kwa mwaka. Shughuli za kiuchumi za wakazi wa Nzega ni kilimo, ufugaji, biashara, ajira kutoka Serikalini na ajira binafsi. Hata hivyo ustawi wa jamii katika Wilaya ya Nzega unategemea zaidi Kilimo na ufugaji.

2.0 DHANA YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Mkataba wa huduma kwa wateja nimapatano baina ya mtoaji na mpokeaji huduma. Mkataba unaweka bayana viwango vya utoaji huduma ambayo mtumiaji wa huduma ana haki ya kuvitegemea. Aidha kupitia njia hii malalamiko, Madai, Maoni na Taarifa nyingine za wateja kuhusu kulegalega kwa viwango vya huduma vinaweza kushughulikiwa.

Viwango vya mkataba wa huduma kwa mteja kwa Halmashauri vinabainishwa kwa kushauriana na wateja na watumishi wetu. Halmashauri ya Wilaya ya Nzega Ingependa kuwa mfano katika kuzingatia viwango vya huduma vilivyowekwa na kutoa taarifa kila mwaka kwa wadau wetu kuhusu utendaji wetu kulingana na mkataba huu, kwa lengo la kuboresha ubora wa huduma na hivyo kuongeza ufanisi.

2.1 LENGO LA MKATABA

Lengo kuu la mkataba huu ni kuboresha kiwango cha uelewa kwa umma kuhusu upatikanaji na ubora wa huduma zinazotolewa na Ofisi za Halmashauri ya Wilaya ya Nzega. Mkataba huu utafafanua kuhusu yale yanayoaahidiwa kufanywa na Halmashauri, viwango vya huduma zinazotolewa na namna ya kutafuta suluhisho pale kiwango cha huduma fulani kinapokuwa chini ya matarajio. Inategemewa kuwa mkataba huu utasaidia uongozi wa Halmashauri na watumishi kuweka wazi huduma zinazotarajiwa na wateja.

3.0 DIRA YETU

Halmashauri iwe mfano wa kuingwa katika Tanzania kwa kuhimiza masuala ya ubora, uwajibikani na uadilifu katika utumishi wa umma nchini. Maisha mazuri kwa wananchi wote wa Wilaya ya Nzega ifikapo mwaka 2025 yatakuwa yamepatikana kutokana na huduma bora na endelevu za kijamii na kiuchumi zitolewazo na watumishi bora wa Halmashauiri ya Wilaya na wadau wengine wa maendeleo wanaofanya kazi kwa uadilifu, wanaofanya kazi kama timu, wanaomthamini mteja, wanaotoa huduma bora na wanaoitikia na kuwajibika kwa jamii.

4.0 DHAMIRA YETU

Kuhakikisha kuwa utumishi wa Umma unatoa huduma bora kwa watanzania kwa kuwezesha, kufuatilia na kutathmini shughuli za usimamizi wa rasilimali watu unaozingatia sifa na uwezo na kushughulikia kero na malalamiko mbalimbali ya wananchi/watumishi.

5.0 KAULI MBIU

Kujenga uwezo wa wananchi kwa kuwapatia huduma za hali ya juu kwa kuzingatia dhana ya mipango shirikishi na kuhakikisha wanatumia kwa hali ya juu huduma na Rasilimali zilizopo kwa kufuata misingi ya utawala bora.

6.0 LENGO KUU

Ili kufikia hali ya maisha iliyotajwa na dira yetu ya maendeleo ya Taifa ifikapo mwaka 2015, Halmashauri ilitoa tamko lifuatalo:-

"Halmashauri ya Wilaya ya Nzega inakusudia kuinua kiwango cha maisha ya wananchi wake kwa kutoa huduma bora zenye kulenga mahitaji yao, kuwashirikisha katika mipango yao ya maendeleo na kutumia vizuri rasilimali zote na kwa kufuata misingi ya utawala bora".

7.0 HUDUMA ZETU

Halmashauri ya Wilaya ya Nzega chini ya Ofisi ya Waziri Mkuu Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa (TAMISEMI) inatoa huduma bora zenye lengo la kuinua kiwango cha maisha ya wanachi wake na kuwashirikisha katika mipango ya maendeleo na kutumia vizuri rasilimali zote na kwa kufuata misingi ya Utawala bora.

Yafuatayo ni maeneo muhimu yaliyoainishwa katika mpango – mkakati wa utendaji wa Halmashauri ya Wilaya ya Nzega:

- Matumizi bora ya fedha, nguvu kazi , rasilimali na uwajibikaji
- Matumizi sahihi na usimamizi madhubuti wa mali za umma
- Mfumo madhubuti wa upashanaji habari,.
- Kuhakikisha uboreshaji wa miundombinu Wilayani.
- Kujenga mazingira bora ya huduma za jamii (Shuleni, Hospitali, ujenzi wa visima vya maji safi na salama)
- Uwezo wa kutekeleza majukumu yetu muhimu kwa usahihi na ufanisi.
- Kupandisha vyeo watumishi kwa wakati kulingana na sifa stahili.
- Ulipaji wa haki na mafao ya watumishi waliokoma utumishi kwa wakati.
- Mazingira mazuri ya kufanya kazi.
- Ziara za mafunzo kitaifa na kimataifa.
- Kuwaendeleza watumishi kiujuzi na taaluma.

8.0 SERA YETU

Kuhakikisha kuwa wateja wetu wanahudumiwa kikamilifu pamoja na kushirikiana na wananchi na wadau wengine katika kupiga vita na kuondoa umaskini ndani ya jamii na kuhimiza utawala bora na kujali misingi ya haki za binadamu.

9.0 MAJUKUMU MAKUU YA HALMASHAURI.

Majukumu ya Halmashauri yamefupishwa katika sehemu ya III ya sheria ya Serikali za Mitaa No. 7 ya mwaka 1982 kama ifuatavyo:-

- Kutunza na kuwezesha uwepo wa amani ,utulivu na utawala bora katika eneo la utawala.
- Kuhamasisha maendeleo ya kijamiii, kiuchumi ya wananchi eneo la utawala
- Kutegemeana na sera za Taifa na Mipango ya miji na vijiji ya maendeleo kuongeza maendeleo kijamii na kiuchumi katika eneo la utawala.

10.0 TAMKO LA HALMASHAURI YA WILAYA YA NZEGA

Mkataba huu wa huduma kwa mteja ni makubaliano ya kijamii kati yetu sisi kama watoa huduma na wateja kama wapokea huduma. Mkataba huu unaainisha viwango vya huduma ambavyo tunaamini wateja wetu wana haki ya kuitarajia, mkataba huu pia unaeleza haki na wajibu wa wateja na namna ya kuwasiliana nasi.

Halmashauri imejizatiti kutoa huduma za hali ya juu na kwa wakati, kutoa ushauri wa kitaalamu na huduma zenye kuleta maendeleo katika Nyanja za kiuchumi, kijamii, kiutamaduni na kisiasa kwa maendeleo ya jamii na wateja wetu.

Aidha tumejizatiti kutoa taarifa za kila mwaka za utendaji wetu wa kazi kwa wadau, wateja na Wizara (Ofisi ya Waziri Mkuu Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa – TAMISEMI) kuhusu utekelezaji wa mkataba huu.

Tunaamini kuwa kwa kufanya hivyo tutaendelea kuboresha mbinu za utoaji huduma kwa wadau na wananchi wote katika Halmashauri, Kitaifa na Kimataifa.

Ili mkataba huu uweze kufanya kazi na kuwa wa mafanikio, unabidi uwe hai, hali ambayo ni matokeo ya mahusiano mazuri ya kikazi tunayotarajia kuyadumisha kati ya wateja, wadau na wafanyakazi wetu.

Tunawahimiza wadau wetu kutumia njia zilizopendekezwa ndani ya mkataba huu ili kuweza kufanya majadiliano yaliyo ya wazi na ya kujenga ambayo yatasaidia Halmashauri hii katika kufanikisha lengo lake la kuendelea kuzipatia na kuboresha huduma zinazotolewa kwa wananchi wa Nzega na watanzania kwa ujumla.

11.0 MAADILI MUHIMU

Katika kutoa huduma bora kwa wateja wetu, tutaongozwa na maadili muhimu yafuatayo kama yalivyotajwa kwenye sera ya Ajira na uongozi kwa watumishi wa umma ambayo ni:-

- Utendaji bora wa huduma.
- Utiifu kwa Serikali.
- Kujituma kazini.
- Huduma bila upendeleo.
- Staha kwa wananchi.
- Matumizi sahihi ya taarifa za kikazi.

11.1 Tunaongozwa pia na kanuni za uongozi zifuatazo:-

- Utoaji wa huduma bora.
- Tutajitahidi kutoa huduma za hali ya juu zinazokidhi viwango vya kitaifa na kimataifa katika kuhakikisha kuwa jamii inapata maendeleo.
- Huduma zetu ni za wazi kwa wateja wetu bila kujali uwezo wa kiuchumi na jinsia, cheo, dini na mahali wanapotoka.

11.2 Maadili ya kazi

Halmashauri itafanya kazi kwa uadilifu bila kufungamana na upande wowote.

11.3 Uwezo wa kupata huduma
Tutaendelea kupitia na kuboresha taratibu zetu za utendaji ili kuhakikisha kuwa huduma zinazotolewa kwa wateja hazina upendeleo na zinalenga katika kuleta maendeleo kwa jamii.

11.4Kushirikiana na watoa huduma wengine
Halmashauri itashirikiana na Wizara, Idara na Taasisi za Serikali, mashirika yasiyo ya kiserikali, asasi za kiraia (AZAKI) pamoja na watoaji wetu wa huduma kwa wateja pale ambapo shughuli zinaingiliana kama :-

- Matumizi bora ya nguvu kazi kwa kuendeleza shughuli za Halmashauri.
- Huduma na ushauri kuhusu Afya ya jamii na mapambano dhidi ya magonjwa ya milipuko na kuambukiza (UKIMWI HIV/AIDS).
- Usawa wa jinsia.
- Uelimishaji jamii kuhusu haki za binadamu.
- Kuongeza na kuboresha huduma za mashule na maendeleo ya jamii.
- Kupunguza na kuondoa umaskini ndani ya jamii.

11.5 Mtazamo wetu kwa wateja.
Tutaeneelea kuongozwa na wateja katika kufikia lengo letu la kuleta maendeleo kwa jamii kwa kuwahudumia kwa uadilifu.

12.0 WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO
Wateja wetu wakuu ni kama ifuatavyo:-

- Wananchi.
- Mashirika ya dini.
- Asasi za kiraia.
- Mashirika ya Umma.
- Vyombo vya Habari.
- Taasisi za Kitaaluma.
- Mashirika yasiyo ya Kiserikali.
- Wafadhili.
- Wanasiasa.
- Wafanyabiashara, wakulima na wafanyakazi.

12.1 Tumeainisha matarajio ya wateja wetu kama ifuatavyo:-

- ❖ Ufanisi katika huduma kwa wateja.
- ❖ Matumizi bora ya fedha, rasilimali na uwajibikaji.
- ❖ Kutoa huduma kwa wakati.
- ❖ Usimamizi madhubuti wa shughuli za maendeleo.
- ❖ Mipango ya uhakika na inayotekelezeka.
- ❖ Utoaji wa taarifa sahihi zinazojitosheleza na kwa wakati mwafaka.
- ❖ Mfumo wa mawasiliano unaofaa na wa wazi.

13.0 VIWANGO VYETU

Tujitahidi kila mara kuendelea kuboresha viwango vya utoaji huduma kwa wateja wetu.

13.1 Kuwa wazi na kutoa taarifa

Halmashauri itakuwa wazi na itawasiliana kwa ufasaha katika lugha rahisi inayoeleweka ili kuwasaidia wadau wa huduma zetu kupata taarifa sahihi wanazozihitaji.

13.2 Kutatua matatizo yanapojitokeza

Halmashauri itajitahidi kila wakati kutatua haraka na kwa uhakika, kujifunza Kutokana na malalamiko, kuwa na utaratibu wa wazi unaojitegemea na ambao ni rahisi kutumika katika kuyashughulikia malalamiko na wenye uwezekanao wa kufanyiwa mapitio pale ambapo itawezekana.

13.3 Kuwajibika

Tutajibu kwa haraka wateja wetu wote wanaohitaji na kutumia huduma za Halmashauri.

13.4Matumizi ya lugha inayoeleweka

Halmashauri itahakikisha kuwa barua na taarifa zote zinaandikwa kwa lugha fasaha na rahisi ili upashanaji habari uweze kuwa rahisi.

13.5Usahihi

Halmashauri itahakikisha kuwa kila huduma inayotolewa inafanywa kwa usahihi wa hali ya juu inayokidhi viwango vilivyowekwa.

13.6 Muda wa kujibu mawasiliano na wateja

Halmashauri itashughulikia barua , barua pepe, nukushi (fax) na simu zote kwa haraka na wakati wote ndani ya siku tano za kazi tangu zifike Ofisini.

14.0 MUDA WA KAZI KATIKA HALMASHAURI.

SIKU	MUDA WA KUANZA KAZI	MUDA WA KUFANYA KAZI	MUDA WA KUONDOKA
Juma tatu	1 : 30 Asubuhi	Masaa 8	9 : 30 Alasiri
Juma nne	1 : 30 Asubuhi	Masaa 8	9 : 30 Alasiri
Juma tano	1 : 30 Asubuhi	Masaa 8	9 : 30 Alasiri
Alhamisi	1 : 30 Asubuhi	Masaa 8	9 : 30 Alasiri
Ijumaa	1 : 30 Asubuhi	Masaa 8	9 : 30 Alasiri

Muda wa masaa ya ziada hayazidi masaa matatu (3) baada ya muda rasmi ulioainishwa kwa kazi.

14.1 Jinsi ya kushughulikia malalamiko

Halmashauri itahakikisha inajibu haraka taarifa za kupokelewa kwa malalamiko yote ndani ya siku saba za kazi. Tunawahakikishia pia kuwa majibu au taarifa za maendeleo ya uchunguzi zitatolewa ndani ya siku saba za kazi tangu tarehe ya kupokelewa malalamiko.

15. 0 MUUNDO WA HALMASHAURI

Halmashauri ya Wilaya inaongozwa na :-

15.1 Baraza la madiwani:

- Mwenyekiti wa Halmashauri.
- Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri (Mtendaji Mkuu).

15.2Kamati za kudumu za Halmashauri.

- Fedha, Utawala na Mipango.
- Huduma za Jamii.
- Ujenzi, Uchumi na Mazingira.
- Kudhibiti UKIMWI.

15.3 Idara za Halmashauri

- Utawala na Utumishi.
- Fedha na Biashara.
- Mipango, Takwimu na Ufuatiliaji.
- Kilimo Umwagiliaji na Ushirika.
- Mifugo na Uvuvi.
- Elimu ya Msingi.
- Elimu ya Sekondari.
- Afya.
- Ardhi na Maliasili.
- Maji.
- Ujenzi.
- Maendeleo ya Jamii, Ustawi wa Jamii na Vijana.
- Usafi na mazingira.

15.4 Vitengo vyake

- Sheria.
- Ukaguzi wa Ndani
- Uchaguzi.
- Ugavi.
- Teknolojia, Habari na Mawasiliano.
- Nyuki.

16.0 MAENEO MAKUU YA MATOKEO

- Uboreshaji wa huduma na kupunguza maambukizi ya UKIMWI.
- Kuinua kiwango cha maisha na kupunguza umaskini.
- Kushirikisha jamii katika maamuzi ya shughuli za maendeleo.
- Uzingatiaji wa masuala ya jinsia katika jamii
- Utunzaji mazingira
- Matumizi sahihi na ya ufanisi ya Rasilimali za Halmashauri katika utoaji huduma kwa wananchi.
- Uwazi na uwajibikaji katika shughuli za Halmashauri kwa wananchi.
-

17.0 KANUNI ZETU ZA MSINGI ZA UTOAJI WA HUDUMA KWA WANANCHI

- Kuweka wazi kiwango cha huduma zinazotolewa
- Kutoa huduma kwa ueledi na bila kutegemea Hisani/Ujira toka kwa mpokeaji huduma
- Kuwa wawazi na kutoka maelezo na ufafanuzi unapohitajika.
- Kuomba ushauri na kushirikisha.
- Kutoa huduma kwa wote na kwa usawa (Bila upendeleo).
- Kutumia rasilimali kiufanisi.
- Kukubali kukosolewa.
- Ushirikishwaji wa wadau wote katika ngazi zote katika upangaji wa huduma.

18.0 WATEJA NA WADAU WA HALMASHAURI

Makundi makuu ya watumiaji huduma za Halmashauri ni pamoja na

- Wananchi
- Wizara/Tume/Idara zinazojitegemea, Wakala wa Serikali, Sekretarieti za Mikoa na Halmashauri.
- Watumishi wote wa Umma.
- Wabia wa maendeleo.
- Taasisi za Umma na zisizo za Umma
- Jumuiya ya Wafanyakazi
- Vyanzo vya habari.
- Taasisi za Kidini.

19.0: HAKI NA MAJUKUMU YA WATEJA

Katika mkataba huu, Halmashauri imeahidi viwango vya huduma kwa mteja ambavyo tunaamini wateja wetu wanahaki ya kutarajia kupata kutoka kwetu. Kadhalika tunaamini kuwa wateja wanajukumu la kufuata taratibu na kanuni zilizowekwa ili kuisaidia Halmashauri kutoa huduma bora na kuhakikisha kuwa mahusiano mazuri kati ya Halmashauri, wateja na wadau yanaendelea kuwepo.

19.1: Haki za Wateja.

Pamoja na wateja wetu kuwa na haki ya kupata huduma zenye viwango vya juu, pia Halmashauri inaamini kuwa wateja wana haki zifuatazo:-

- Kupata huduma zinazokidhi matakwa yao na kwa wakati.
- Kuheshimiwa.
- Kupitia na kukata rufaa
- Kutuma malalamiko na ushauri kama inavyoonesha katika kifungu kinachofuata
- Kuhifahi taarifa za siri za wateja katika masuala yanayowahusu

19.2 Majukumu ya Wateja.

- Wateja wetu wanatarajiwa
- Kuwaheshimu wafanyakazi wa Halmashauri
- Kuhudhuria miadi kwa wakati uliopangwa.
- Kutoa taarifa sahihi pindi wanapohitaji kufanya hivyo kwa ukamilifu na kwa wakati muafaka.
- Kufuata taratibu za kisheria na kanuni nyinginezo ili wastahili kupata huduma wanazohitaji.

20.0: VIWANGO VYA UTENDAJI

- Dharura zote zitashughulikiwa mapema iwezekanavyo.
- Taarifa itatolewa kwa uwazi, ukamilifu na kwa usahihi kwa kuzingatia aina ya huduma inayotolewa.

- Kufuatilia utendaji wa Halmashauri kwa kuchambua taarifa kutoka kwa watumiaji wa huduma na kufanya tathmini ya kiwango cha huduma zetu.
- Kutoa huduma zinazostahili.

21.0: WAJIBU WA HALMASHAURI

- Kutoa huduma kwa makini kwa kuzingatia makundi maalum.
- Kuhakikisha kuwa watumishi wana utaalam/ueledi wa kutosha na uadilifu.
- Kutoa taarifa kuhusu huduma mbalimbali zinazotolewa.
- Kukiri kupokea barua za wateja.
- Kupokea simu zote zinazopigwa na wateja ndani ya miito isiyozidi mitatu.
- Kwenda kusikiliza malalamiko kwenye eneo husika.
- Kutoa huduma kwa misingi ya haki na usawa.

22.0: MAJUKUMU YA MSINGI YA IDARA NA VITENGO VYA HALMASHAURI

(a) MAJUKUMU YA MSINGI YA IDARA YA UTAWALA NA UTUMISHI

- Kuandaa ikama ya watumishi.
- Kuandaa makisio ya mishahara ya watumishi.
- Kusimamia utekelezaji wa Sheria, Kanuni na Miongozo mbalimbali inayotolewa na Serikali.
- Kusimamia nidhamu ya watumishi.
- Kushughulikia haki na stahili za watumishi waliopo na waliokoma utumishi wao kutokana na sababu mbalimbali.
- Maendeleo ya ustawi wa watumishi.
- Kusimamia kufanyika kwa vikao vya kisheria.
- Kulinda na kusimamia mali zisizohamishika za Halmashauri ya Wilaya.
- Kuwaondoa kwenye "Payroll System" kupitia mfumo wa taarifa za Kiutumishi na mishahara watumishi waliostaafu, waliofariki, waliofukuzwa na walioacha kazi.
- Kuingiza na kusitisha makato ya kila mwezi kwa watumishi wanaokopa kwenye Taasisi zinazokopesha pamoja na makato ya kisheria.
- Kubadilisha mishahara ya watumishi waliopandishwa vyeo.
- Kusafisha taarifa za watumishi ambazo haziko sahihi.
- Kuhamisha mishahara ya watumishi wanaohamia Halmashauri zingine.

- Kushughulikia watumishi ajira mpya na kuingiza kwenye mfumo wa taarifa za kiutumishi na mishahara (Human Capital Management Information System) na kuhakikisha wanapata mishahara mapema.
- Kuratibu masuala ya maafa na sherehe mbalimbali katika Halmashauri.
- Kusimamia uendehaji wa dawati la malalamiko.
- Kuratibu masuala ya UKIMWI mahali pa kazi.
- Kuandaa mpango wa mafunzo kwa watumishi wa Halmashauri.
- Kusimamia shughuli za kujenga uwezo kwa watumishi (Capacity Builing).
- Kupanga na kushughulikia likizo za watumishi wa idara mbalimbali.
- Kutoa maelekezo kwa waajiriwa wapya kuhusu sheria, kanuni na miongozo mbalimbali ya kiutumishi.
- Kusimamia uendeshwaji wa kamati ya uadilifu.
- Kuratibu uthibitishwaji wa watumishi kazini.

(b): MAJUKUMU YA MSINGI YA IDARA YA MIPANGO, TAKWIMU NA UFUATILIAJI

- Kuratibu uandaaji wa mipango shirikishi ya Wilaya.
- Kuratibu, kufuatilia na kufanya tathmini ya miradiya maendeleo.
- Kuandaa na kuwasilisha taarifa za miradi ya maendeleo (Taarifa za kila robo mwaka).
- Kupendekeza na kushauri manejimenti juu ya matumizi sahihi ya fedha za miradi ya maendeleo.
- Kutafsiri Sera na miongozo inayotolewa na Taifa katika uandaaji wa mipango ya maendeleo.
- Kuandaa maandiko ya miradi (Project Write-ups) mbalimbali ya maendeleo.
- Kukusanya, kuchambua na kutunza takwimu mbalimbali.

(c): MAJUKUMU YA MSINGI YA IDARA YA AFYA

- Kutoa huduma ya uzazi
- Kutoa na kusimamia huduma ya tiba dhidi ya magonjwa ya binadamu.
- Kutoa na kusimamia huduma chanjo.
- Kuelimisha jamii juu ya kinga dhidi ya magonjwa ya kuambukiza na magonjwa ya mlipuko.
- Kusimamia sheria mbalimbali za afya ya chakula na dawa ya mwaka 2003 na sheria ya mazingira Na. 20 ya 2004.

-
- Kuchukua hatua za kisheria dhidi ya wanao kiuka kanuni za afya.

(d) MAJUKUMU YA MSINGI YA IDARA YA FEDHA NA BIASHARA

- Kukusanya mapato ya Halmashauri na kubuni vyanzo vipya vya mapato ya Halmashauri.
- Kuweka mfumo mzuri wa udhibiti na usimamizi wa fedha za Halmashauri (Internal Control System).
- Kuhakikisha fedha za umma zinatumika kwa kuzingatia sheria, kanuni, taratibu na miongozo ya fedha.
- Kutunza mali za Halmashauri.
- Kuandaa makisio ya mapato na matumizi ya Halmashauri kwa kila mwaka wa fedha wa Serikali kwa muda muafaka.
- Kuandaa taarifa za fedha kama sheria na miongozo inavyoelekeza na pia pindi mahitaji yanapojitokeza.
- Kuishauri Halmashauri juu ya matumizi ya fedha za umma kwa kuzingatia sheria za fedha.
- Kutoa leseni za biashara.
- Kutoa elimu ya ujasiliamali na stadi za biashara na uwekezaji.

(e) MAJUKUMU YA MSINGI YA IDARA YA MIFUGO NA UVUVI

- Kutoa huduma za ugani kwa masuala ya mifugo.
- Kutoa ushauri na elimu kwa wafugaji juu ya ufugaji bora.
- Kusimamia na kudhibiti magonjwa ya mifugo ikiwa ni pamoja na kutoa matibabu na kinga kwa mifugo.
- Kusimamia utekelezaji na uendeshaji wa miradi mbalimbali ya maendeleo ya mifugo ya ujenzi wa majosho, vituo vya mifugo na uzio minadani.
- Kusimamia na kuwezesha shughuli za biashara ya mifugo na mazao yake kwa kutoa vibali vya kusafirisha mifugo na mazao ya mifugo kwenda ndani na nje ya Wilaya.

(f) MAJUKUMU YA MSINGI IDARA YA KILIMO, UMWAGILIAJI NA USHIRIKA

- Kutoa huduma za ugani katika masuala ya Kilimo, Umwagiliaji na Ushirika.
- Kusimamia udhibiti wa magonjwa na visumbufu vya mimea.

- Kushiriki na kusimamia udhibiti wa magonjwa ya visumbufu vya mimea.
- Kusimamia utekelezaji na uendeshaji wa miradi ya maendeleo ya kilimo.
- Kusimamia na kuwezeshwa shughuli za biashara ya mazao.
- Kusimamia/Kudhibiti biashara za pembejeo za kilimo.
- Kukusanya takwimu za kilimo.
- Kukusanya taarifa za masoko na bei za mazao ya kilimo.
- Kusimamia utekelezaji na usimamizi wa miradi ya maendeleo ya kilimo/umwagiliaji na ushirika.

(g) MAJUKUMU YA MSINGI YA IDARA YA ARDHI NA MALIASILI

- Kusimamia na kuratibu mipango ya matumizi bora ya ardhi mijini na vijijini.
- Kusimamia na kuratibu mipango ya hifadhi maliasili na mazingira mijini na vijijini.
- Kusimamia na kuratibu mipango endelevu ya ufugaji nyuki na hifadhi ya wanyamapori.
- Kusimamia sheria, kanuni na taratibu zinazotawala masuala ya ardhi, misitu, ufugaji nyuki na wanyamapori.
- Kukuza weledi kuhusu ulinzi wa mazingira na uhifadhi wa maliasili kwenye Wilaya.
- Kusimamia na kutekeleza sera na sheria zinazohusu maendeleo ya ardhi na zile za maendeleo ya maliasili.

(h) USAFI NA MAZINGIRA

- Kusimamia utekelezaji wa sheria ya mazingira kwa ujumla.
- Kukuza weledi kuhusu ulinzi wa mazingira na uhifadhi wa maliasili kwenye Wilaya.
- Kusimamia na kutekeleza sera na sheria zinazohusu maendeleo ya ardhi na zile za maendeleo ya maliasili na mazingira.

(i) MAJUKUMU YA MSINGI YA IDARA YA UJENZI

Kusimamia na kuratibu shughuli zote za miradi ya miundo mbinu inayotekelezwa kwa viwango vya ubora na vinavyokubalika.

- Kutoa ushauri wa kitaalam kwa Mkurugenzi Mtendaji wakati wa kuandaa na kutekeleza miradi ya ujenzi wa majengo na barabara na katika maeneo yote yanayotekelezwa miradi ya miundo mbinu Wilayani.
- Kusimamia utekelezaji wa sera, miongozo na sheria zinazotolewa na Serikali juu ya miradi ya maendeleo ili iweze kuleta tija kwa kuinua uchumi na maendeleo kwa Taifa.
- Kubuni na kusimamia miradi inayoanzishwa na jamii taasisi na mashirika yasiyo ya kiserikali kwa njia shirikishi jamii, kulingana na kanuni na miongozo inayotolewa na Serikali ya Jamhuri ya Muungano.

(j) MAJUKUMU YA MSINGI YA IDARA YA MAJI

- Kufanya upimaji na uchunguzi wa miradi mipya ya maji Wilayani.
- Kusimamia ujenzi wa miradi ya maji Wilayani.
- Kuhakikisha miradi yote ya maji inaendeshwa kwa mujibu wa sera ya maji ya Taifa.
- Kusimamia sheria ya utunzaji wa vyanzo vya maji Wilayani.
- Kusimamia upatikanaji wa maji safi na salama kwa kuzingatia sera ya maji.
- Kupima ubora wa maji na kuyafanyia matibabu.

(k) MAJUKUMU YA MSINGI YA IDARA YA MAENDELEO YA JAMII,USTAWI WA JAMII NA VIJANA

- Kuhamasisha wananchi kwa ajili ya kupanga na kutekeleza miradi kwa ajili ya maendeleo yao wao wenyewe.
- Kuhamasisha wanawake, watu wenye kuishi na virusi vya UKIMWI na UKIMWI, wazee na walemavu, kuanzisha miradi ya kujitegemea ikiwa ni pamoja na kuanzisha SACCOS zao wao wenyewe.
- Kuhamasisha wananchi dhidi ya maambukizi mapya ya UKIMWI kutunza wagonjwa wa UKIMWI.
- Kuhamasisha wananchi kupiga vita unyanyapaa na watu wanaoishi na virusi vya UKIMWI na UKIMWI.
- Kuhamasisha wananchi kujenga nyumba bora kwa kutumia teknolojia sahihi.
- Kukusanya takwimu za vijiji na makundi maalum yaliyo vijijini.
- Kutoa huduma za majaribio na ujenzi wa tabia nzuri kwa waliotiwa hatia na mahakama na kuwapa ushauri mbalimbali.
- Kupunguza migogoro katika familia.

- Kuhamasisha wananchi kutetea haki za watu walio katika mazingira hatarishi.
- Kuwezesha jamii kutumia mbinu shirikishi katika kubaini fursa na vikwazo vya maendeleo na kutafuta ufumbuzi wa matatizo mbalimbali ya maendeleo yanayo vikabili vijiji/jamii kwa kushirikiana na watumishi wa sekta nyingine.
- Kuhamasisha na kuratibu shughuli za maendeleo ya jinsia, wanawake na watoto mashirikia na asasi zisizo za kiserikali.
- Kuwezesha viongozi wa ngazi za vijiji na kata mafunzo ya uongozi.
- Kuhamasisha jamii kutambua matatizo ya mtoto na kulinda haki zake.
- Kuhamasisha na kuratibu shguhuli za mashirika na asasi zisizo za kiserikali.
- Kuratibu shughuli na jitihada za wadau mbalimbali za kupambana na maambukizi ya VVU na UKIMWI.
- Kuraghibisha jamii kuanzia ngazi ya familia katika kubuni, kupanga, kutekeleza, kusimamia na kutathmini mipango au miradi yao ya maendeleo.
- Kuhamasisha jamii kuondokana na mila/desturi zenye kuleta madhara na kuwa na mitazamo ya kupenda mabadiliko.
- Kuelimisha jamii juu ya umuhimu wa kutoa taarifa za matukio mbalimbali kama vifo, milipuko ya magonjwa, masoko, uzalishaji mali, vyakula, ajali na unyanyasaji wa kijinsia.
- Kukusanya, kuchambua na kuweka takwimu zinazozingatia jinsia zitakazo wezesha jamii/Halmashauri kupanga mipango yao.
- Kuandaa na kupendekeza mipango na mikakati ya kubadili fikra za watu waweze kuwa na mawazo ya maendeleo sawia na sera za serikali na wakati uliopo.
- Kupitia mbinu shirikishi jamii kuwezesha jamii kuanzisha miradi ya kijamii kama vile:-
- Usafi wa mazingira.
- Ujenzi wa nyumba bora vijijini.
- Ujenzi wa shule.
- Ujenzi wa zahanati.
- Kuchimba au kuzifanyia matengenezo barabara hasa za vijijini.
- Ujenzi wa majosho.
- Uchimbaji wa visima vifupi.
- Utengenezaji wa malambo.
- Kusambaza na kuhamasisha matumizi ya kiteknolojia sahihi kama vile uvunaji wa maji ya mvua, majiko sanifu na matumizi ya mikokoteni na mengineyo.

- Kuhamasisha watu na viongozi wa Halmashauri kutumia huduma za mafunzo ya vyuo vya maendeleo ya wananchi ili kuboresha ujuzi na stadi za wananchi na kwa njia hiyo kukiimarisha chuo, mfano (FDC – Mwanhala - Nzega).
- Kuwasaidia wananchi vijijini kuandaa maandiko (Project write-ups) ya kuombea fedha za kuendeshea miradi yao.
- Kuhamasisha, kuandaa na kutoa elimu kwa umma kuhusu uraia na utawala bora.
- Kutafsiri na kuelimisha jamii, viongozi wa serikali za vijiji/kata, dini na mashirika yasiyo ya kiserikali kuhusu sera mbalimbali za Wizara ya Maendeleo ya Jamii Jinsia na Watoto na kufuatilia utekelezaji wa sera hizo.
- Kusimamia, kufuatilia, kubaini vitendo vya ukatili wa kijinsia na watoto.
- Kuwezesha uundaji wa vikundi vya ujasiliamali vya wanawake/vijana na kijamii na kutengeneza rasimu/katiba za vikundi.
- Kusimamia/kuratibu mfuko wa maendeleo wa mkopo wa wanawake na vijana.
- Kufanya utambuzi/kusajili vikundi, taasisi zisizo za kiserikali na vyombo vya watumiaji maji.
- Kusimamia shughuli za makundi maalum wakiwemo walemavu, wazee, wanawake, vijana na watoto wa mazingira hatarishi.
- Kuratibu na kuunganisha taarifa za kazi za maendeleo ya jamii zinazotekelezwa na Wilaya.
- Kufanya uchambuzi wa matatizo/changamoto za jamii na kutoa ushauri wa kitaalam kwa Halmashauri.
- Kushirikiana na wataalam wa sekta nyingine kama vile afya, kilimo, elimu, mazingira, maji, katika kufanikisha mipango ya maendeleo ya sekta hizo kwa kufanikisha ushiriki wa jamii kwa hiari.

(l) MAJUKUMU YA MSINGI YA IDARA YA ELIMU MSINGI NA ELIMU SEKONDARI

- Kusimamia upanuzi wa elimu katika ngazi:-
- Elimu ya awali.
- Elimu ya msingi.
- Elimu ya sekondari.
- Mafunzo ya ualimu, elimu ya watu wazima na vyuo vya ufundi stadi.
- Elimu ya ufundi stadi.
- Kuratibu na kusimamia mitihani ya:-
- Darasa la pili

- Darasa la nne
- Darasa la saba
- Kidato cha nne
- Kidato cha sita
- Mafunzo ya ualimu
- Vyuo vya ufundi.
- Kufuatilia kwa madhumuni ya kutathimini maendeleo ya elimu katika Halmashauri.
- Kufafanua na kusimamia utekelezaji wa sera ya elimu na mafunzo ya ufundi, sheria na kanuni zinazoongoza utoaji wa elimu na mafunzo ya ufundi.
- Kudhibiti matumizi ya fedha za elimu kwa mujibu wa miongozo ya fedha za serikali.
- Kutayarisha na kusimamia utekelezaji wa mipango ya maendeleo ya elimu katika Halmashauri.
- Kutayarisha na kusimamia utekelezaji wa mipango ya maendeleo ya elimu kila mwaka.
- Kusimamia wajibu wa haki za walimu.
- Kutoa ushauri wa kitaalam kuhusu masuala yote ya kielimu katika ngazi ya Halmashauri.
- Kusimamia maendeleo ya taaluma na michezo katika Halmashauri.
- Kusimamia ubora wa elimu itolewayo Wilayani.

(m) MAJUKUMU YA MSINGI KITENGO CHA UKAGUZI

- Kuandaa mpango wa ukaguzi kila mwaka.
- Kufanya ukaguzi wa hesabu za Halmashauri.
- Kutoa ushauri juu ya mfumo wa udhibiti wa ndani.
- Kuhakiki taarifa za fedha na mali wakati wa kufunga hesabu za mwisho.
- Kuhakiki majibu ya hoja za ukaguzi wa ndani kila robo mwaka.
- Kutathmini utekelezaji wa maelekezo ya kamati ya ukaguzi.
- Kutayarisha na kutoa mapendekezo ya kubadilisha miongozo ya ukaguzi.
- Kushughulikia masuala mengine ya kodi na ukaguzi wa miradi (Performance appraisal of development projects).
- Kutoa taarifa za ukaguzi kwa utawala (Management), kamati ya ukaguzi (Audit Committee), na Mkaguzi Mkuu wa ndani wa Serikali (Internal Auditor General).

- Kusaidia katika uchunguzi juu ya ubadhilifu wa fedha/mali za umma na kutoa taarifa ya uchunguzi huo.
- Kusaidia utawala juu ya ufuatiliaji wa utekelezaji wa mapendekezo yaliyopendekezwa katika taarifa ya Mkaguzi na Mthibiti wa Hesabu za Serikali (CAG)
- Kufanya kaguzi maalum kadri inavyokuwa imeamuliwa na utawala (Management), Kamati ya Ukaguzi (Audit Committee) na Mkaguzi Mkuu wa ndani wa Serikali (Internal Auditor General)
- Kuweka mfumo juu ya ufuatiliaji wa utekelezaji wa mapendekezo yaliyopendekezwa katika taarifa ya Mkaguzi wa Ndani

(n) MAJUKUMU YA MSINGI KITENGO CHA SHERIA

- Kushauri Halmashauri ya Wilaya juu ya mambo yote ya kisheria
- Kuandaa rasimu ya sheria ndogo ndogo na kuiwasilisha kwenye vikao ili kuidhinishwa na Waziri mwenye mamlaka za Serikali za Mitaa
- Kusimamia utendaji kazi za siku kwa siku wa Mabaraza ya Kata na Mabaraza ya Ardhi ya Vijiji
- Kuandaa mikataba ya Halmashauri na kuishauri Halmashauri juu ya Mikataba mbalimbali
- Kuendesha mashauri mepesi Mahakamani au katika mabaraza
- Kufanya tafiti juu ya mambo ya sheria na kuishauri Halmashauri

(o) MAJUKUMU YA MSINGI KITENGO CHA UCHAGUZI

- Kusimamia na kuratibu masuala yote yanayohusikana na uchaguzi
- Kufahamisha tume ya uchaguzi juu ya nafasi zilizowazi ili ifanye maandalizi ya uchaguzi mdogo kwa madiwani au wabunge kwa mujibu wa Sheria ya uchaguzi
- Kubaini na kushughulikia/kujaza nafasi zilizowazi za vitongoji na vijiji kwa kufanya uchaguzi pindi zinapojitokeza
- Kufanya marekebisho ya daftari la kudumu la wapiga kura katika uchaguzi mkuu
- Kusimamia mafunzo kwa ajili ya kurekebisha daftari la kudumu la uchaguzi na usimamizi wa uchaguzi
- Kuandaa na kusambaza ratiba na vifaa vya uchaguzi kwa ajili ya uchaguzi kwa kufuata ratiba itakayotolewa na tume ya uchaguzi.

(p) MAJUKUMU YA MSINGI KITENGO CHA UGAVI

- Kushughulikia manunuzi ya vifaa na huduma mbadala zinazohitajika katika Halmashauri
- Uagizaji, Utunzaji na usambazaji wa mali na vifaa vya Halmashauri
- Kuandaa na kutoa taarifa za manunuzi kila mwezi na kila robo mwaka
- Kuandaa vikao na taarifa za kitengo cha kuthibiti manunuzi na bodi ya zabuni.
- Kuandaa na kutunza rejesta za mali za Halmashauri
- Kuhakikisha kwamba shughuli za ununuzi na ugavi zinafuata sheria, kanuni na taratibu zilizowekwa
- Kutayarisha mpango manunuzi wa vifaa kazi na huduma (Procurement Plan)
- Kusimamia kazi ya ununuzi wa vifaa ambavyo vimo katika makisio na mpango wa ununuzi
- Kutekeleza maagizo na maazimio ya Bodi ya Zabuni
- Kutunza Kumbukumbu za manunuzi

(q) MAJUKUMU YA KITENGO CHA TEHAMA

- Kuwezesha na kusimamia utekelezaji wa Sera ya Serikali Mtandao.
- Kuwezesha na kusimamia upatikanaji wa rasilimali za TEHAMA na huduma mtandao (e-Services)
- Kutoa huduma za ushauri wa kitaalamu, msaada wa kiufundi na maelekezo ya matumizi ya TEHAMA
- Kuboresha uwezo wa kitengo cha TEHAMA ili kiweze kutoa huduma zinazotakiwa kwa wakati na kwa ufanisi.
- Kusaidia kurahisisha utoaji wa huduma muhimu za jamii kama vile Elimu, Afya, Kilimo n.k.
- Kuongeza uelewa na mwamko wa jamii kuhusu matumizi na faida ya TEHAMA katika maendeleo.
- Kujenga uwezo wa wadau mbali mbali katika Wilaya kwa kutumia TEHAMA kwa maendeleo endelevu.
- Kushirikisha sekta binafsi (PPP) katika kuchochea maendeleo ya jamii kupitia matumizi ya TEHAMA.

23.0 MUDA WA KUSHUGHULIKIA MAJUKUMU YA MSINGI

Katika eneo hili majukumu muhimu na muda wa kuyashughulikia kwa kila Ofisi/Taasisi muhimu za kutolea huduma ni kama ifuatavyo:-

24. MAKAO MAKUU YA HALMASHAURI

- Dharura zote zitashughulikiwa na kukamilika ndani ya siku saba tangu kupokelewa kwake.
- Barua, barua pepe na mawasiliano ya siku vitashughulikiwa haraka iwezekanavyo na wakati wote ndani ya siku saba tangu tarehe ya kupokelewa.
- Taratibu za ajira zitashughulikiwa na kukamilishwa nyaraka zote na kuzipeleka idara kuu Utumishi na Hazina ndani ya muda wa siku 30 za kazi tangu tarehe ya kuripoti. Kabla ya malipo yao hayajaanza kutoka kwenye payroll ya Serikali watumishi hawa lazima wawe kwenye vituo vya kazi.
- Waajiriwa wapya watafanyiwa ufahamisho (Orientation) ndani ya idara, ndani ya muda wa siku 7 na kupewa maelekezo ya kazi ndani ya siku 30 za kazi tangu tarehe ya kuripoti/kupokea barua zao za ajira.
- Madai, maombi na malalamiko ya watumishi wa Halmashauri yatashughulikiwa ndani ya siku 14 za kazi.
- Mwenyekiti wa Halmashauri atafika Ofisi kuu ya Halmashauri kila siku za jumatatu na Ijumaa za kila wiki ili kutekeleza majukumu yake na siku nyingine atakayohitajika Ofisini.
- Taarifa za vikao vya Halmashauri zitapelekwa kwa wajumbe wa Baraza la Madiwani katika muda uliotajwa kwenye Kanuni za kudumu za Halmashauri (siku saba) na kamati nyingine siku tatu.
- Taarifa ya mwisho ya fedha iliyokaguliwa na Mkaguzi na Mdhibiti Mkuu wa Hesabu za Serikali (C.A.G) itatangazwa ndani ya siku 21 baada ya tarehe ya kupokelewa.
- Wakandarasi wote watalipwa baada ya Mkurugenzi Mtendaji kukagua kazi iliyofanyika ndani ya siku 21 za kazi tangu tarehe ya kuwasilisha madai yao.
- Maandalizi ya bajeti shirikishi yatafuata mzunguko wa upangaji mipango Agosti-April kila mwaka)
- Taarifa ya fedha zote zilizopokelewa na Halmashauri itatangazwa kupitia mbao za matangazo ndani ya siku 7 baada ya kupokelewa.
- Ratiba ya vikao vyote vya kisheria itatolewa na kupelekwa kwa wadau wote kwa ajili ya ushirikishwaji ndani ya siku 14 baada ya kuwasilishwa.
- Mihtasari ya vikao vya Baraza la Madiwani itawasilishwa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na Wilaya ndani ya siku 14 baada ya kusainiwa.
- Mwananchi atapimiwa na kuonyeshwa kiwanja chake siku 90 baada ya mwananchi huyo kuchangia michango ya upimaji.
- Mwananchi atapewa barua ya toleo (letter of offer) siku saba baada ya kuonyeshwa kiwanja chake.
- Mwananchi atapewa kibali cha ujenzi (building permit) siku 14 tangu atakapowasilisha michoro ya ujenzi (Building Plans)

25.0 OFISI ZOTE ZA HALMASHAURI NGAZI YA KATA NA VIJIJI ZINATAKIWA

- Kukiri kupokea barua na kuzishughulikia ndani ya siku 15 za kazi
- Kushughulikia dharura zote ndani ya siku tatu nakuzitolea taarifa kunakotakiwa.
- Kuwasilisha kwenye Mamlaka husika suala/jambo lililo juu ya uwezo wake na ndani ya siku nne tangu jambo husika lilipo pokeelewa
- Kutoa huduma za ushauri siku hiyo bila kuchelewa kwa suala lililloletwa mbele ya Afisa Mtendaji wa Kata.
- Kusimamia utekelezaji wa shughuli zote za maendeleo ya Kata na kutoa taarifa za utekelezaji kwenye vikao (Kamati ya maendeleo ya Kata).
- Kutoa huduma za ushauri siku hiyo bila kuchelewa kwa suala lililoletwa mbele ya mtaalam husika (Afisa Mtendaji wa Kata/Kijiji. Mganga Mfawidhi Mwl. Mkuu na mtaalam wa kilimo/mifugo.
- Kusimamia masuala yote ya utawala bora kwa kuhakikisha masanduku ya maoni yanatumika na kujaza rejesta ya maoni/malalamiko yote.
- Kuitisha vikao vya kisheria na kutoa taarifa ya miradi ya maendeleo pamoja na taarifa za fedha (mapato na matumizi kila tarehe 10 ya mwezi unaofuata mwezi unaotolewa taarifa na taarifa hizi zibandikwe kwenye mbao za matangazo.

26.0 WADAU WENGINE

- Wanapaswa kuwa na mawasiliano na Halmashauri ya Wilaya kwenye masuala ya kazi.
- Wanawajibu wa kushiriki kwenye mchakato wa bajeti ya Halmashauri ya Wilaya
- Wanatakiwa kutoa taarifa za kazi zao kwa robo mwaka.

27.0 AHADI

- Taarifa ya utekelezaji na mkataba itatolewa katika taarifa ya mwaka au siku ya Serikali za Mitaa.
- Kutoa taarifa kuhusu utendaji wa Halmashauri kwa wadau kila baada ya miezi mitatu.
- Kutoa taarifa zinazoonyesha takwimu za malalamiko/maoni, na jinsi yalivyoshughulikiwa kwenye vikao vya kisheria kila robo ya mwaka.

28 MALALAMIKO NA MWITIKIO

Halmashauri inakaribisha mwitiko (response) na ukosoaji unaojenga (constructive argument) pamoja na sifa au mapendekezo ya namna Halmashauri inavyoweza kuwahudumia wateja vizuri zaidi na kutimiza dira na malengo ya Halmashauri. Aidha, tunaahidi kuwa malalamiko na mapendekezo yatapewa umuhimu na kushughulikiwa haraka iwezekanavyo na afisa wa Halmashauri anayestahili.

28.1 Kumbukumbu za malalamiko.

Halmashauri itapokea malalamiko ya aina yeyote kutoka kwa wananchi kupatia dawati la malalamiko, changamoto pamoja na mapendekezo. Kumbukumbu hizo zitatumika kwa ajili ya kutathimini na kufuatilia utoaji wetu wa huduma na hivyo kuweka msingi wa kupima kila mwaka katika zoezi linalofanywa na timu ya maafisa waandamizi wa TAMISEMI.

28.2 Kukata rufaa.

Mfumo wa ndani ya Halmashauri wa utatuzi wa malalamiko hauwazuii wateja wake kutumia vyombo vingine vya nje au kwa namna yoyote ile kuwapunguzia haki zao za kukata rufaa kwa taratibu za usuluhishi za Sheria ya Serikali za Mitaa.

29.0 MAPITIO YA MKATABA

29.1 Lengo la Mapitio

Mkataba huu unapaswa uwe hati hai inayokwenda sambamba na mabadiliko katika jamii na huduma za Halmashauri ambazo zinawahusu wateja. Halmashauri inapenda kuwahakikishia wateja kuwa umuhimu wake uliokusudiwa unaendelea kuwepo inaufanyia mapitio ya kila mara ili kuona kama:-

- Mkataba unaendelea kutoa mtazamo wote katika suala la kuleta maendeleo katika jamii.
- Ahadi na viwango vya huduma kwa mteja bado vinakwenda sambamba na mahitaji, matarajio ya wateja na wadau muhimu wa Halmashauri. Tunakaribisha mwitiko kutoka kwenu katika hili.
- Mkataba bado unakidhi misingi na maadili muhimu ya huduma kwa wateja.
- Yaliyomo kwenye mkataba bado ni sahihi.
- Mpangilio na utaratibu uliotumika kwenye kuandika mkataba unakidhi mahitaji ya mteja.
- Tunatumia mfumo mzuri na wa uhakika wa kukusanya takwimu kuhusu mwitiko, viwango vya huduma na malalamiko kutoka kwa wateja.
- Kuna ulazima wa kufanya mabadiliko katika njia zetu za kutatua malalamiko ya wateja, kwa mfano, Halmashauri imeshindwa kutatua malalamiko mengi bila wateja kuona umuhimu wa kukata rufaa katika vyombo vya nje.

29.2 Ushauri katika Mapitio.

Ili tuwe wazi na tuwajibike, Halmashauri itaomba ushauri wa wateja na wadau muhimu katika zoezi zima la mapitio na pia vyombo vingine vya nje kama vile TAMISEMI, Idara kuu ya Utumishi pamoja na kufanya tafiti kuhusu huduma zinazotolewa. Tunatarajia kuupitia mkataba huu mara kwa mara.

29.3 Taarifa ya Huduma kwa kulingana na Viwango.

Tutaendelea kuwajibika kwa uwazi katika utendaji wa shughuli zetu kwa kuchapisha mkataba wa huduma kwa mteja pamoja na taarifa kuhusu namna Halmashauri inavyotimiza ahadi na malengo ya kuhakikisha kuwa jamii inakuwa na maisha bora. Pia tutazidi kufuatilia uelewa wa mteja kuhusu mkataba huu. Taarifa na takwimu zitakazopatikana zitajumuishwa katika zoezi la kila mwaka la kutathmini kwa kutumia 'Business Excellence Model' hususani:-

- Tutachapisha katika bajeti ya kila mwaka utekelezaji kwa kulinganisha na ahadi zilizopo kwenye mkataba.
- Halmashauri itawasilisha kwa wakati taarifa za ukaguzi wa mahesabu ya fedha.
- Halmashauri itatoa taarifa ya utendaji kwenye taarifa ya utekelezaji kila mwaka.
- Tutatoa taarifa ya utekelezaji wa mkataba kwa wateja na wadau muhimu. Hii itasaidia kuwepo uwazi na uwajibikaji ili kudumisha mahusiano bora na wateja.

30.0 JINSI YA KUTOA MAONI/USHAURI/MALALAMIKO

Maoni/Ushauri/Malalamiko vinakaribishwa kuhusu huduma za Halmashauri. Maelezo yatatolewa au kutumwa kwa njia ya posta, simu, faksi, barua pepe, au kwa mteja kufika mwenyewe, Ofisini kila unapoandika tumia anwani ifuatavyo:-

Mkurugenzi Mtendaji
Halmashauri ya Wilaya ya Nzega
S.L.P. 4
NZEGA

SIMU Na. 026 – 2692349
FAX Na. 026 – 2692349
EMAIL Address:- Md@nzegadc.go.tz

Imesainiwa na:

Patrick G. Mbozu	Abrahaman H.Mndeme
Mwenyekiti wa Halmashauri (W)	**Mkurugenzi Mtendaji (W)**
Nzega	**Nzega**

HALMASHAURI YA WILAYA YA NZEGA

(Barua ziandikwe kwa Mkurugenzi Mtendaji)

Benki: NMB Nzega
Simu: 026 269 2301
Simu: 026 269 2349
Fax : 026 269 2349

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji (W)
S. L. P. 4,
NZEGA –TABORA

E-Mail Address
Md@nzegadc.go.tz

Tafadhali unapojibu Taja:

Kumb. Na. NDC/A2/6 VOL.I/66 15 Januari, 2018

Katibu Tawala (M),
S.L.P. 25,
TABORA.

YAH: MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KUTOKA HALMASHAURI YA WILAYA YA NZEGA

Husika na mada tajwa hapo juu pia naomba nikurejeshe kwenye barua yenye kumbkumbu namba.AB.141/208/01/134 ya tarehe 20 Desemba, 2018 inayohusu utekelezaji wa mkataba wa huduma kwa mteja.

Pamoja na barua hii naambatisha Mkataba wa huduma kwa Mteja kwa utekelezaji wako zaidi.

Nawasilisha,

Hadija kabojela,
Kny: MKURUGENZI MTENDAJI (W)
NZEGA

HALMASHAURI YA WILAYA YA NZEGA

(Barua ziandikwe kwa Mkurugenzi Mtendaji)

Benki: NMB Nzega
Simu: 026 269 2301
Simu: 026 269 2349
Fax : 026 269 2349

E-Mail Address
Md@nzegadc.go.tz

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji (W)
S. L. P. 4,
NZEGA -TABORA

Tafadhali unapojibu Taja:

Kumb. Na. NDC/ A2/6 VOL.I/66 15 Januari, 2018

Katibu Tawala (M),
S.L.P. 25,
TABORA.

YAH: MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KUTOKA HALMASHAURI YA WILAYA YA NZEGA

Husika na mada tajwa hapo juu pia naomba nikurejeshe kwenye barua yenye kumbkumbu namba.AB.141/208/01/134 ya tarehe 20 Desemba, 2018 inayohusu utekelezaji wa mkataba wa huduma kwa mteja.

Pamoja na barua hii naambatisha Mkataba wa huduma kwa Mteja kwa utekelezaji wako zaidi.

Nawasilisha,

Hadija kabojela,
Kny: MKURUGENZI MTENDAJI (W)
NZEGA

HALMASHAURI YA WILAYA YA NZEGA
(Barua ziandikwe kwa Mkurugenzi Mtendaji)

Benki: NMB Nzega
Simu: 026 269 2301
Simu: 026 269 2349
Fax : 026 269 2349

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji (W)
S. L. P. 4,
NZEGA -TABORA

E-Mail Address
Md@nzegadc.go.tz

Tafadhali unapojibu Taja:

Kumb. Na. NDC/ A2/6 VOL.I/66

15 Januari, 2018

Katibu Tawala (M),
S.L.P. 25,
TABORA.

YAH: MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KUTOKA HALMASHAURI YA WILAYA YA NZEGA

Husika na mada tajwa hapo juu pia naomba nikurejeshe kwenye barua yenye kumbkumbu namba.AB.141/208/01/134 ya tarehe 20 Desemba, 2018 inayohusu utekelezaji wa mkataba wa huduma kwa mteja.

Pamoja na barua hii naambatisha Mkataba wa huduma kwa Mteja kwa utekelezaji wako zaidi.

Nawasilisha,

Hadija kabojela,
Kny: MKURUGENZI MTENDAJI (W)
NZEGA

HALMASHAURI YA WILAYA YA NZEGA

(Barua ziandikwe kwa Mkurugenzi Mtendaji)

Benki: NMB Nzega
Simu: 026 269 2301
Simu: 026 269 2349
Fax : 026 269 2349

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji (W)
S. L. P. 4,
NZEGA -TABORA

E-Mail Address
Md@nzegadc.go.tz

Tafadhali unapojibu Taja:

Kumb. Na. NDC/ A2/6 VOL.I/66

15 Januari, 2018

Katibu Tawala (M),
S.L.P. 25,
TABORA.

YAH: MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KUTOKA HALMASHAURI YA WILAYA YA NZEGA

Husika na mada tajwa hapo juu pia naomba nikurejeshe kwenye barua yenye kumbkumbu namba.AB.141/208/01/134 ya tarehe 20 Desemba, 2018 inayohusu utekelezaji wa mkataba wa huduma kwa mteja.

Pamoja na barua hii naambatisha Mkataba wa huduma kwa Mteja kwa utekelezaji wako zaidi.

Nawasilisha,

Hadija kabojela,
Kny: MKURUGENZI MTENDAJI (W)
NZEGA

HALMASHAURI YA WILAYA YA NZEGA
(Barua ziandikwe kwa Mkurugenzi Mtendaji)

Benki: NMB Nzega
Simu: 026 269 2301
Simu: 026 269 2349
Fax : 026 269 2349

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji (W)
S. L. P. 4,
NZEGA -TABORA

E-Mail Address
Md@nzegadc.go.tz

Tafadhali unapojibu Taja:

Kumb. Na. NDC/ A2/6 VOL.I/66

15 Januari, 2018

Katibu Tawala (M),
S.L.P. 25,
TABORA.

YAH: MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KUTOKA HALMASHAURI YA WILAYA YA NZEGA

Husika na mada tajwa hapo juu pia naomba nikurejeshe kwenye barua yenye kumbkumbu namba.AB.141/208/01/134 ya tarehe 20 Desemba, 2018 inayohusu utekelezaji wa mkataba wa huduma kwa mteja.

Pamoja na barua hii naambatisha Mkataba wa huduma kwa Mteja kwa utekelezaji wako zaidi.

Nawasilisha,

Hadija kabojela,
Kny: MKURUGENZI MTENDAJI (W)
NZEGA

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS

TAWALA ZA MIKAO NA SERIKALI ZA MITAA

HALMASHAURI YA WILAYA YA NZEGA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mkurugenzi Mtendaji,
S.L.P. 4,
NZEGA
SIMU:026-2692349
FAX: 026 – 2692349
Email md@nzegadc.go.tz
Tovuti: www.nzegadc.go.tz