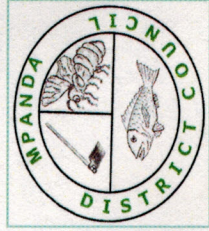


HALMASHAURI YA WILAYA MPANDA



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

KAULI YETU NI

«...Bidii na Maarifa ndiyo ufunguo wa maendeleo...»

Anuani yetu ni:-

MKURUGENZI MTENDAJI,
HALMASHAURI YA WILAYA,

S. L. P. 1,

MPANDA.

Simu/Fax Na. 025-2820068

Email; halmashaurimpanda@iwayafrica.com

YALIYOMO

UK.

1. UTANGULIZI..... 1 - 2
2. MADHUMUNI YA MKATABA..... 3
3. MAJUKUMU YA NA KAZI MKURUGENZI
(H/W) MPANDA..... 3 - 4
4. MPANGO MKAKATI WA MUDA WA KATI
(2007/2008 - 2009/2010 - 2011)..... 4
5. WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO..... 4 - 6
6. MAADILI YA MSINGI KATIKA KUTEKELEZA
MPANGO MKAKATI WA KATI..... 6 - 7
7. VIWANGO VYA HUDUMA ZINAVYOTOLEWA. 7 - 21
8. WAJIBU NA HAKI ZA WATEJA..... 21
9. UFUATILIAJI WA MALALAMIKO..... 22
10. JINSI YA KUTUMA MALALAMIKO..... 22 - 23
11. NAMNA YA KUTOA MAREJESHO YA
MKATABA HUU 23
12. KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO..... 23
13. MAPITIO YA MKATABA..... 23 - 24
14. UTOAJI TAARIFA ZA MAONI YA WADAU. 24
15. KUSHUGHULIKIA KERO ZA NJE NA RUFAA.. 24 - 25

1. UTANGULIZI:

Halmashauri ya wilaya ya Mpanda imebeba dhamana ya kusimamia shughuli za maendeleo na utoaji wa huduma mbalimbali za kijamii, kiuchumi na za ki-utawala ikiwa ni pamoja na kuhakikisha kuwa idara na vitengo mbalimbali vinatekeleza majukumu yao kwa uaminifu na katika ubora wa hali ya juu na kuwawezesha wadau mbalimbali kutekeleza majukumu yao kwa kuwajengea mazingira mazuri ya kazi.

Halmashauri ya Wilaya ya Mpanda ameamua kuanzisha mkataba wa utoaji huduma kati yake na wapoeka huduma. Mkataba huu unaainisha viwango vya huduma ambavyo tunaamini walengwa wetu wana haki ya kuvitarajia kutoka kwetu. Mambo muhimu ambayo yanaelekezwa katika mkataba huu ni utawala bora haki na uajibu wa Watendaji na wateja kwa lengo la kuboresha huduma kwa wateja wetu. Kwa maana hiyo, dhana ya utekelezaji wa mkataba huu inalenga kuongeza ubora wa huduma kwa umma, ufuatiliaji wa mara kwa mara, upimaji wa mafanikio na kutoa kwa umma matokeo ya upimaji. Mkataba huu pia, unabainisha huduma mbalimbali zitakazotolewa, viwango vya ubora vinyotarajiwa na kufafanua haki na wajibu wa wateja wetu. Aidha, mkataba huu unatoa utaratibu wa jinsi ya kupokea malalamiko ya wateja inapotokea kuwa huduma zinazotolewa ni chini ya viwango Pia mkataba umeelekeza namna wateja wetu wanavyoweza kutufikia kwa maana ya kuwapa anuani yetu.

Mkataba wa huduma kwa mteja, utaiwezesha Halmashauri ya Wilaya ya Mpanda kuweza kujipima na kuona kama kweli imeweza kutimiza matarajio ya wateja wake kwa viwango vya ubora wa hali ya juu ambao umekubaliwa kwenye mkataba. Marejesho ya mara kwa mara yatauwezesha kubaini maeneo yale tunayofanya vizuri na kwa hiyo kuyadumisha, lakini pia maeneo yale yenye mapungufu kuona ni kwa jinsi gani tunaweza tukayaboresha. Dhana ya kazi zinazojali matokeo au mteja haitakuwa na maana, kama hatutakubali kazi zetu kupimwa, ili kuona wale tunaowajibika kwao wanaridhika kwa kiasi gani na huduma zetu. Mkataba huu kwa kiasi kikubwa ni kipimo cha kujiona tumefikia ubora upi wa viwango vya utendaji kama Watumishi wa Umma. Ili mkataba huu uweze kutoa matunda yaliyokusudiwa, tutaendeleza haja ya kuwa na mahusiano mazuri ya kikazi na wateja wetu pamoja na watumishi.

Mkataba huu, unafungua ukurasa mpya wa kuwashirisha wateja katika kupima utendaji wetu kama watumishi wa umma. tutakuwa tumefungua ukurasa mpya wa kuwashirikisha katika kutupima kama jinsi tunavyowajibika kwenu kama Watumishi wa Umma. Tutaheshimu maoni ya wateja wetu daima

Mkataba wa huduma kwa mteja, utaiwezesha ofisi ya Mkurugenzi Mten-daji Halmashauri ya Wilaya ya Mpanda kuweza kujipima na kuona kama kweli tumeweza kutimiza matarajio ya wateja wetu kwa viwango vya ubora ule ambao tutakubaliana kwenye mkataba. Marejesho ya mara kwa mara yatauwezesha kubaini maeneo yale tunayofanya vizuri na kwa hiyo kuyadumisha, lakini pia maeneo yale yenye mapungufu kuona ni kwa jinsi gani tunaweza tukayaboresha.

Dhana ya kazi zinazojali matokeo au mteja haitakuwa na maana, kama hatutakubali kazi zetu kupimwa, ili kuona wale tunaowajibika kwao wanaridhika kwa kiasi gani na huduma zetu. Mkataba huu kwa kiasi kikubwa ni kipimo cha kujiona tumefikia ubora upi wa viwango vya utendaji kama Watumishi wa Umma. Ili mkataba huu uweze kutoa matunda yaliyokusudiwa, tutaendeleza haja ya kuwa na mahusiano mazuri ya kikazi na wateja wetu pamoja na watumishi.

Nawasilisha kwenu mkataba huu, nikitarajia kuwa sasa tutakuwa tumefungua ukurasa mpya wa kuwashirikisha katika kutupima kama jinsi tunavyowajibika kwenu kama Watumishi wa Umma. Huu ni mwanzo, lakini bado nafasi ipo ya kupata maoni ya wadau wetu ili pale ambapo hapajakidhi matarajio yenu tuweze kwa pamoja kupaboresha na kujenga mstakabali mzuri wa kuiendeleza Wilaya yetu na watu wake. Tutaheshimu maoni ya wateja wetu daima na mazingira ya wakati, na kwa hiyo, tunawakaribisha kwa mikono miwili muupitie mkataba huu na muelewe nini tumekusudia kuwafanyia katika jitihada za kuwajali na kuwaondolea kero mbalimbali zinazowakwaza, lakini kubwa zaidi ni kujenga mazingira mazuri yatakayomuwezesha kila mtu kutoa mchango wake katika jitihada za Taifa letu, kukuza uchumi na kuupiga vita umaskini.

Denis I. Bandisa

MKURUGENZI MTENDAJI

HALMASHAURI YA WILAYA

MPANDA.

DHUMUNI YA MKATABA

umuni ya mkataba huu wa huduma kwa wateja ni kuu-
haha Halmashauri ya Wilaya ya Mpanda kuongeza ufahamu
oora na upatikanaji wa huduma inazotoa kwa wateja wake.
aba huu utawawezesha watumiaji huduma kuwa na ufa-
i na uelewa mpana zaidi wa kazi za ofisi za Halmashauri ya
a ya Mpanda Mkurugenzi Mtendaji (W) kuweka wazi namna
miaji huduma wanavyoweza kuwasiliana na ofisi hii.

aba pia unabainisha namna wateja wanavyoweza ku-
ana na kutoa dukuduku zao, iwapo huduma zitolewazo zita-
za chini ya ubora unaokubalika. Aidha kuwathibitishia
a juu ya kupatiwa haki, pale itakapobainika kuwa
i yao yana ukweli.

aba huu kwa maneno mengine una lengo la kukuza ushiri-
baina ya Mkurugenzi Mtendaji Halmashauri ya Wilaya ya
da na wateja wake na kuweka wazi zaidi makukumu yake
ze kueleweka vema, na hivyo kutoa fursa ya ushirikiano
a zaidi na wadau wake katika kuchangia mawazo na
niyo kuwa ni sehemu muhimu ya ofisi hii.

JUKUMU NA KAZI ZA HALMASHAURI YA WILAYA YA MPANDA

ujubu wa Sheria ya Serikali za Mita'a (Mamlaka ya wilaya) ya mwaka
Majukumu ya Halmashauri ya wilaya yamefafanuliwa ikiwa ni pamoja na
u za utendaji wake wa kazi kama ifuatavyo:-

Kudumisha amani, utengamano na utawala bora,

Kuhimiza maendeleo ya kiuchumi ya wakazi wa

Halmashauri

Kutoa huduma za kijamii kwa wakazi wa Hal

Mashauri.

Kuharakisha maendeleo ya kijamii na kiuchumi
ya eneo la Halmashauri ya wilaya.

Kugetua madaraka ngazi za chini (Kata na kijiji.)

Kuhimiza ushiriki wa Kidemokrasi wa wananchi

katika utoaji wa maamuzu.

Kama mkataba huu una uwezo bado wa kukidhi misingi ya
huduma kwa wateja na kuwa yaliyomo ndani ya mkataba huu
bado ni sahihi. Malengo na viwango vya huduma bado vinakidhi
na kwenda sambambana matarajio ya wateja. Kama kuna haja ya
kuufanyia mabadiliko kwa kukosa sifa na vigezo vya viwango mu-
himu vya kutoa huduma kwa wateja.

4. MPANGO MKAKATI WA MUDA WA KATI (2007/2008 - 2009/2010).

Halmashauri ya Wilaya imepanga kutekeleza mpango mkakati
wa (2007/2008 - 2009/2010) kwa kuzingatia na kuweka mbele
maadili ya msingi yaliyoainishwa kwenye sera ya Menejimenti na
ajira katika Utumishi wa Umma kama ifuatavyo:-

- ★ Utii kwa Serikali iliyoko madarakani.
- ★ Bidii katika kazi na ubunifu wakati wote.
- ★ Uadilifu katika kazi.
- ★ Kuheshimu utawala wa sheria.
- ★ Ustahifu/usawa kwa wote.
- ★ Ushirikishwaji wa walengwa kupewa madaraka
- ★ Utendaji wa kazi wenye matokeo, unaomlenga
mteja na kwa gharama nafuu. Kuwa wawazi na
kutoa taarifa zote ambazo umma una haki ya
kuzijua.

5. WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO

Mpango huu mkakati wa muda wakati umebaini wateja wa Hal-
mashauri pamoja na matarajio yao kama ifuatavyo:-

WATEJA	MATARAJIO
Ofisi za Kata na Vijiji	Kupata miongozo mbalimbali na tafsiri sahihi na utekelezaji wa sera za Kisekta na fedha. Kujenga uwezo kwa kutoa ushauri wa kitaalamu. Kuratibu utekelezaji.
Wananchi	Kushughulikia mahitaji mbalimbali ya sekta matatizo yao Kufahamu sera na malengo ya Serikali Kushirikiana nao katika mambo ya Ulinzi, Usalama na uwekaji mazingira mazuri ya kuibua fursa za kiuchumi. Ushauri wa kitaalamu
Sekta binafsi	Kujenga mahusiano ya karibu na tafsiri ya sera mbalimba za kiseta
Mashirika ya misaada	Kuratibu miradi inayopatiwa fedha Tafsiri sahihi ya sera mbalimbali na sheria. Kusimamia matumizi mazuri ya fedha. Kutoa wataalamu
OWM-TAMISEMI	Kuwa kiungo, kati ya wananchi, kuratibu na kuzisaidia Taasisi mbalimbali kutimiza majukumu yao ya kimsingi. Kutekeleza sera za nchi
Wizara za kisekta ofisi ya Mkuu wa Mkoa na wakata mbalimbali	Utoaji wa tafsiri sahihi za sera, sheria na mikakati mbalimbali pamoja na kuratibu shughuli za idara mbalimbali za H/W-Mpanda. Ufuatiliaji makini wa sera za Kitaifa. Utaratibu wa utoaji taarifa za huduma zinazotolewa na wadau mbalimbali wa H/W Mpanda kwa Wizara mbalimbali. Kuwa kiungo kati ya Wizara za Kisekta na Ofisi za wadau wengine katika H/W-Mpanda.

7. Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma	Utoaji wa huduma bora kwa watumishi, wananchi na wadau wengine. Ufanisi, uadilifu, nidhamu ya Watumishi, umahiri na kutokuwepo rushwa katika utoaji wa huduma. Mazingira yanayofaa.
8. Waniasia na vyama vya siasa	Tafsiri ya sera mbalimbali Utekelezaji wa ilani ya uchaguzi Utekelezaji wa kazi za Serikali

6. MAADILI YA MSINGI KATIKA KUTEKELEZA MPANGO MKAKATI WA KATI

Halmashauri ya Wilaya imepanga kutekeleza mpango mkakati wa(2007/2008 – 2009/2010) kwa kuzingatia na kuweka mbele maadili ya msingi yaliyoainishwa kwenye sera ya Menejimenti na ajira katika Utumishi wa Umma kama ifuatavyo:-

- ✦ Utii kwa Serikali iliyoko madarakani.
- ✦ Bidii katika kazi na ubunifu wakati wote.
- ✦ Uadilifu katika kazi.
- ✦ Kuheshimu utawala wa sheria.
- ✦ Ustahifu/usawa kwa wote.
- ✦ Ushirikishwaji wa walengwa kupewa madaraka
- ✦ Utendaji wa kazi wenye matokeo, unaomlenga mteja na kwa gharama nafuu. Kuwa wawazi na kutoa taarifa zote ambazo umma una haki ya kuzijua.

VIWANGO VYA HUDUMA ZINAVYOTOLEWA

zizingatia maadili tuliyokwisha yataja Halmashauri ya wilaya imekusudia
sha viwango vya huduma zitolewazo kwa lengo la kuongeza tija na ku-
a urasimu kwa wateja wake kwa kuzingatia yafuatayo:-

oora wa huduma zinazotolewa.

oaji wa huduma kwa wakati muafaka.

oora wa mahusiano ya Halmashauri ya Wilaya na
ateja wake.

UBORA WA VIWANGO VYA HUDUMA ZITOLEWAZO

yafuatayo yatazingatiwa:-

lilia na kuhakikisha kuwa huduma zitolewazo ni zenye kuridhisha na
mahitaji ya wateja hususani mahitaji maalum kwa makundi ya watu
ulemavu, watoto, akina mama (wajawazito), wazee na wanaoishi na virusi
IMWI(VVU)

MAHUSIANO NA MAJUKUMU KWA WATEJA

hauri ya wilaya imekusudia kuwa na mahusiano mazuri ya kikazi na
wawe. Aidha itahakikisha huduma zitolewazo zenye ubora wa hali ya juu.

MAADILI YA WAFANYAKAZI

Halmashauri ya Wilaya ya Mpanda itahakikisha kwamba watumishi wake wana-
kuwa na maadili kama sheria, kanuni na taratibu za utumishi zinavyoelekeza

7.3. KUTOA HUDUMA KWA WAKATI (Muda wa kushughu- likia masuala ya msingi)

Halmashauri inaahidi kuwa itatoa kwa wateja huduma bora yenye kujali ma-
tokeo na mahitaji ya wateja kwa muda sitahili.

1. IDARA YA UTUMISHI NA UTAWALA

NA.	HUDUMA	WAKATI
1.	Kushughulikia barua, barua pepe ziin- giazo na zinazotoka.	- Ndani ya siku tatu za kazi tokea kupokelewa barua.
2.	Ununuzi na usambazaji wa vifaa mbalimbali vya ofisi kwa watumishi wa Halmashauri ya Wilaya ya Mpanda	- Ndani ya siku saba za kazi tokea kupokelewa kwa maombi
3	Kushughulikia ajira / Kupanda vyeo / kuthibiti - Kutangaza nafasi wazi za kazi kupitia vyombo vya habari na mbao za matangazo.	- Ndani ya siku 90 tokea kupokelewa kwa kibali cha ajira toka Idara Kuu ya Utumishi.
	- Usaili wa waombaji waliofikia vigezo	- Siku saba tokea mwisho wa kupokea maombi
	- Majibu ya usaili	- Ndani ya siku 14 tokea tarehe ya usaili.

2. IDARA YA FEDHA, UGAVI NA BIASHARA

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Kushughulikia vocha (kuandaa vocha)	- Saa moja
2	Kuandaa hundi na kukabidhi kwa Wahusika	- Saa moja
3	Kupokea pesa na kukabidhi risiti kwa Wahusika	- Saa moja immediately
4	Kuandaa vikao vya Bodi ya zabuni	- Siku mbili
5	Kuandaa na kuwasilisha taarifa za mapato	- Siku tatu
6	Kuandaa na kufanya mahesabu ya mwaka	- Miezi mitatu
7	Kuandaa mishahara na kuwasilisha	- Kabla ya tarehe 23 kila
8	Ukaguzi wa vocha (Pre auditing)	- Saa moja immediately
9	Kushughulikia malipo baada ya hundi kukamilika.	- Ndani ya saa moja kila siku baada ya saa 5:00 Asubuhi.
10	Kukagua vyanzo vya mapato	- Mara moja kila mwezi au wakati inapo lazimu

3. IDARA YA ELIMU

UTAWALA		
- Kugawa fedha shuleni		- Siku 14 tangu fedha zinapoin- gia kwenye akaunti ya Hal- mashauri
- Kuidhinisha malipo ya shule (hundi za shule)		Ndani ya dk 40 baada ya kuletwa.
- Safari za vijijini kufuatilia mpango wa MMEM		- Alhamisi - Jumamosi kila wiki.
- Kushughulikia wanafunzi wanaofadhiliwa na Serikali / Halimashauri		- Jumatiatu na Jumanne kwa kila wiki miezi ya Novemba na Februari kila mwaka.
- Ununuzi wa vifaa vya ofisi		- Siku 7 baada ya mahitaji kuthibitika.
- Uandaaji wa taarifa ya robo mwaka ya utekelezaji wa MMEM		- Wiki ya kwanza ya mwezi Januari, Aprili, Julai, Oktoba kila mwaka tarehe 3-5

arisha na kulipa mishahara ya nishi wa ofisi ya Mkurugenzi daji H/W Mpanda.	- Kabla ya tarehe 25 ya kila Mwezi.
ya ya maaridali ya vikao vya ka- za kudumu na Baraza la Madiwani.	- Ndani ya siku 7 kabla ya kikao
daa ikama ya watumishi kila a na kuwasilisha.	- Kazi kukamilika kabla ya tarehe 31/12 ya kila mwaka.
ughulikia stahili mbalimbali za nishi (likizo, mafao, ruhusa, abu, usafiri, malipo).	- Ndani ya siku 7 tangu Kupokelewa.
ughulikia kero/malalamiko/maoni mbali ya wananchi.	- Ndani ya siku 7 tangu kupokelewa
daa mahitaji ya mafunzo + mpango afunzo kila mwaka na kuwasilisha a ya robo mwaka kabla ya tarehe mwezi unaofuata.	- Mpango wa mafunzo - mahitaji ya mafunzo kukamilika kabla ya tarehe 15 Machi ya kila mwaka + taarifa ya robo mwaka kabla ya tarehe 15 ya mwezi unaofuata
taarifa TUU kila ½ mwaka (TUU 6-9, 11-12 na mwaka (TUU 5+10)	- kabla ya tarehe 15 Jan, April, Oktoba, Julai ya kila mwaka.
ughulikia tange fomu za wazi za ini (OPRAS) kila mwaka	- Tange + kukamilika kabla ya Agosti ya kila mwaka.
mamia utunzaji/ utoaji/utumaji wa ka kila siku na kuwasilisha kuna- sika.	- Ndani ya siku 3 baada ya ku- pokelewa
isiri serd ya usimamizi wa nishi, kanuni, sheria + miongozo mbali kwa watumishi.	Kila siku inapohitajika na kuchu- kua hatua ndani ya siku 3 inapo- tokea ukiukwaji.
ughulikia nidhamu kwa watumishi ongeza ufanisi wa utendaji kazi.	Kuchukua hatua/kumpongeza ndani ya siku 7 tangu kupotea taarifa
tibu matumizi + matengenezo ya ari.	- Magari kutumika kwa mujibu wa taratibu za gari za Serikali na kufanyiwa matengenezo stahiki.
namia utekelezaji wa malengo kwa Malinzi, Drivers na watumishi wen- kupitia wasimamizi wao kila ka	Kufanya tathmini ya ½ mwaka kabla ya 15 Jan ya kila mwaka kabla ya 15 Julai ya kila mwaka

4. IDARA YA AFYA

Muda wa kupata huduma stahili katika Hospitali ya Wilaya.

-Kuratibu uandikishaji katika shule za msingi na ukusanyaji wa takwimu kwa ujumla	- Wiki ya kwanza ya mwezi Machi kila mwaka.
- Kuandaa bajeti ya idara	- Wiki ya kwanza ya mwezi March.
- Kufanya ukaguzi wa matumizi ya fedha za MEMEM	- Kila robo ya mwaka
- Uhamisho wa kusawazisha ikama	- Wiki ya 3 na 4 ya mwezi Mei na Novemba kila mwaka
- Matayarisho ya bajeti ya uendeshaji wa mitihani ya Taifa darasa la VII	- Mwezi Agosti
- Kuandikisha wanafunzi wa darasa la Kwanza.	- Ndani ya wiki 2 na mwanzo wa mwezi Oktoba
- Kushughulikia ruhusa za walimu	- Ndani ya siku 2
- Kukagua uwajibikaji wa walimu mashuleni	- Kila robo mwaka
- Kushughulikia maombi ya uhamisho wa walimu ndani ya Halmashauri.	- Ndani ya siku 3
- Kushughulikia maombi ya uhamisho na ukariri wa wanafunzi (Sekondari na shule za Msingi.	- Ndani ya siku 3 tokea kupokelewa ombi.
2 KITENGO CHA TAALUMA	- Ndani ya siku 14 tangu fedha kuletwa Wilayani
- Kupeleka Capitation shuleni	- Mwezi Machi na Aprili
- Kuandaa takwimu za shule za mwaka	- Wiki 2 mwanzoni mwa mwezi Nov.
- Kushughulikia wanafunzi wanaosomeshwa na Halmashauri.	Kulingana na maagizo muda wowote.
3 KITENGO CHA VIELELEZO	Kila baada ya robo mwaka (wiki moja mwanzoni mwa kila robo mwaka).
- Kutekeleza maagizo kulingana na maagizo yatakayo ngazi zenyeve	Siku 2
- Kupitia taarifa/takwimu kila baada ya (robo mwaka)	- Wakati huo huo au muda tutakaoupanga na mteja mwenyewe
- MEMKWA na kisomo kutoka kwa waratibu elimu Kata.	
- Kujibu barua za walimu zilizandikwa moja moja kwanza au kuelekezwa na mkuu wa kazi.	
Kutatua/kutoa ufumbuzi wa shida za wateja zinazoletwa wakati huo huo au muda tutakaoupanga na mteja mwenyewe.	

NA	HUDUMA	WAKATI
1.	MUDA WA KUONA WAGON-JWA WALIOLAZWA HOSPITALI YA WILAYA YA MPANDA Wagonjwa watonwa na ndugu na jamaa zao. Kuleta chakula kwa wagonjwa	Ndani ya saa moja kuanzia saa 12:00 - 1:00 asubuhi. - Ndani ya saa moja kuanzia saa 6:00 - 7:00 mchana
2.	MPANGILIO WA UINGIAJI LANGO KUU LA HOSPITALI (MAIN GATE) - Wagonjwa - Wajawazito wanaofuata huduma za kliniki - Watoto chini ya miaka 5 wanaofika kupata huduma za kliniki	Kufuatia ratiba ya mahudhuria ya kliniki wakati wowote wa huduma kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa saa 1:30 Asubuhi hadi saa 9:30 Mchana. - Kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa saa 1:30 Asubuhi hadi saa 9:30 Mchana kufuatia ratiba ya kliniki yao.
3.	IDARA YA KUMBUKUMBU (MEDICAL RECORDS DEPARTMENT) - Wagonjwa wasio na Bima ya Afya - Wagonjwa wenye Bima ya Afya	Kati ya dakika 5-10 muda wowote ndani ya masaa 24 - Kati ya Dakika 5-10
4.	KUONANA NA MGANGA, KUPIMWA NA KUANDIKIWA TIBA/HUDUMA - Hii ni kwa wagonjwa wa nje (OPD) na wale wa kulazwa (IPD)	- Ndani ya dk 30 kutegemea na hali ya mgonjwa

TIBA KWA WAZEE Kuonana na Mganga kupimwa na kuandikiwa ba/huduma	-Ndani ya dakika 15
AGONJWA WA MACHO Kuonana na Miganga, kupimwa na kuandikiwa ba/huduma stahili	-Ndani ya dakika 15
UDUMA ZA UCHUNGUZI WA MIONZI X-RAY Kupata huduma ya mionzi X-Ray Katika chumba Ray	-Ndani ya dakika 15
UDUMA ZA TIBA YA MENO Huduma ya tiba ya meno (hii ni Pamoja na ung'ojaji ji jino)	- Ndai ya saa 1
UDUMA ZA VIPIMO KATIKA MAABARA Jipimaji wa damu B/S (Malaria, malale n.k)	- Kati ya dakika 30-60
damu sukari	- Kati ya dakika 15-30
akundi ya damu na uainisho (Blood grouping and cross matching, kuishiwa damu n.k)	- Kati ya dakika 15-30
vingi wa damu (HB)	- Kati ya dakika 15-30
jipimaji wa maji uti wa mgongo (CSF) (Homa ya uti wa mgongo GS)	Masaa matatu (3)
pimo vya chembechembe nyeupe za damu za ESR/FBP (maradhi mbalimbali)	- Kati ya masaa 2 hadi 12
pimo vya kifua Kikuu/makohozi (Kifua Kikuu)	- Siku 2
UCHOMA SINDANO Kupata huduma ya sindano	- Ndani ya dakika 15
UFUNGA VIDONDA Huduma ya vidonda (kufunga vidonda)	- Ndani ya dakika 30
UDUMA ZA UPASUAJI Upasuaji wa dharura	- Kati ya dakika 15 an 30 baada ya kugundulika tatizo.
Upasuaji wa kawaida	- Kutegemeana na nafasi kwa wahudumu

13.	KULAZA - Kupatiwa kitanda na kulazwa Katika wodi husika	- Ndani ya dakika 30
14.	HUDUMA ZA UZAZI - Kufanyiwa uchunguzi katika chumba cha kujifungua	- Mara moja mteja afikapo
15	MASIJALA Mapokezi ya barua na kuzifikisha sehemu husika - Kushughulikia barua na kutoa majibu kwa mteja	Kati ya dakika 15-30
	- Kupokea simu	- Mara moja baada ya mwito
16	DIRISHA LA KU-TOLEA/KUPOKELEA DAWA - Kuchukua dawa katika dirisha la kutolea dawa	- Kati ay dakika 5-10
17.	Ileweke kuwa baadhi ya wagonjwa watapata huduma za jumla tangu wanaingia hospitali hadi wanatoka kama ifuatavyo:- Dharura:- Mara moja - Wenye vipimo kadha kama damu, X-Ray n.k kati ya siku 1 na 2	- Mara moja

5. IDARA YA ARDHI, MALIASILI NA MAZINGIRA

1.	- Kutoa elimu na hamasa kwa wadau juu ya uwindaji wa kienyeji wa wanyamapori	- Muda wowte inapohitajika
2.	- Kusimamia uwindaji wa Kitalii	- Usimamizi wa uwindaji utaanza tarehe 1 Julai ya kila mwaka.
3.	- Utoaji wa vibali vya kuingia porini	- Kila siku huduma inapohitajika dakika 10

- Utoaji wa leseni za kuvuna miti - Leseni za mkaa - Leseni za uvuzi	- Kwa muda wa dakika 10
- Uhamasishaji juu ya ufugaji wa samaki - Ufugaji wa nyuki	- Huduma hii itatolewa kuanzia tarehe 01 Julai ya kila mwaka.
- Uhamasishaji juu ya uvuvi endelevu wa	- Kuanzia Januari ya kila mwaka
- Udhibiti wa wanyama waharibifu	- Mara tukio linapotokea
- Kuzuia ujangili wa mazao ya Maitasili	- Kipindi cha mwaka mzima
- Upandaji ukuzaji na uhifadhi wa mazingira	- Kuanzia mwanzo wa msimu wa mvua hadi mwisho wa msimu
- Doria kwenye misitu ya hifadhi kuwaon-	- Kila baada ya miezi 3
- Ugawajiwa viwanja	- Mara kamati itakapotoa idhini
- Upimaji wa viwanja	- Mara pesa zitakapopatikana
- Elimu juu ya Sera za wanyamapori, misitu, uvuvi na ufugaji nyuki	- Kwa kipindi cha mwaka mzima pindi ikihitajika.

7. IDARA YA MAJJI

NA	HUDUMA	WAKATI
1.	- Kushughulikia barua mbalimbali zinazohitaji utekelezaji wa Idara ya	- Siku mbili tangu kupokelewa
2.	Kushughulikia mafaiki ya watumishi	- Siku moja toka ipokelewe
3.	Kushughulikia matatizo mbalimbali yanayotolewa na kamati za majji vijijini - ofisini	- Siku moja toka kupokelewa
4.	- Kufaya matengenezo ya skimu za majji vijijini pindi inapoharibika	- Siku 4-5 baada ya kupokea taarifa
5.	- Kutembelea skimu za majji, kuimarisha kamati za majji, uhamisishaji wa wananchi juu ya uchangiaji mifuko ya majji Katika vijiji.	- Kika baada ya miezi mitatu
6.	Uchimbaji wa visima vifupi vine vya majji kutokana na maombi ya wanan-	- Kipindi cha Julai - Desemba ya mwaka wa fedha.
7.	Uchimbaji wa visima virefu.	- Utategemea na upatikanaji wa taratibu za mikataba kati ya Halmashauri na Mkandarasi

8. IDARA YA MAENDELEO YA JAMII

NA	HUDUMA	WAKATI
1.	-kuwezesha jamii na makundi maalumu kutumia rasimali zilizopo kujitetea maendeleo	- kuibua miradi kila mwezi kutoka kwenye
2.	- Kuziwezesha jamii kutekeleza sera na programu za sekta mbalimbali	Siku 21 tangu programu au mradi ulipoanzishwa

IDARA YA KILIMO, MIFUGO NA USHIRIKA

HUDUMA	WAKATI
HUDUMA ZA UGANI	- Mwezi mmoja (1)
- Kutoa mafunzo ya kuboresha uwezo wa kitaaluma kwa maafisa wa Ugani	
- Kutayarisha na kuchapisha zana za kufundishia wataalamu na wakulima vipeperushi na mabango	- Mwezi mmoja (1) hadi miezi mitatu (3)
- Kuratibu utayarishaji na usimamizi wa maonyesho ya kilimo katika Kanda na Kitaiifa	- Miezi 4
HUDUMA ZA UDHIBITI WA VISUM-BUFU VYA MIMBA NA MAZAO	- Siku 14 baada ya kupokea taarifa husika
- Udhhibiti wa milipuko ya nzige taarifa ya milipuko	
- Udhhibiti wa milipuko ya nzige taarifa ya milipuko	Siku 60 baada ya mvua za mwanzo
	Siku 14 baada ya kutambuliwa yalipo makundi ya nzige.
Kutabiri na udhibiti milipuko mikubwa ya viwavijeshi	- Utabiri siku 3 baadaya kupokea taarifa za mitego ya nondo wa viwavijeshi.
HUDUMA YA ZANA NA PEMBEJEO	Muda usiozi siku 14
- Ukaguzi wa ubora wa zana	
- Huduma za ukaguzi wa mashamba ya mbegu	- Siku 7
- Huduma ya ukaguzi wa ubora wa mbegu	- Siku 14
- Ukaguzi wa ubora wa mbegu baada ya mavuno	- Siku 14
- Kutoa ushauri wa mbinu bora za uzalishaji wambegu bora kwa wakulima wakila wa Kampuni ya Mbegu, Maafisa ugani	- Siku 21
- Kutoa ushauri juu ya matumizi endelevu ya pembejeo za kilimo hususani mbolea. Madawqa ya kuulilia wadudu na zana.	- siku 14
Kutoa ushauri wa kitaalumu juu ya matumizi endelevu ya Ardhi	- Miezi 6

4	HUDUMA ZA UMWAGILIAJI - Kufuany uchunguzi wa awali wa miradi ya umwagiliaji maji mashambani kwa kuangalia ukubwa wa maeneo na mwinuko wa ardhi - Kufanya usanifu wa miundombinu ya umwagiliaji maji mashambani	-Muda usiozidi miezi 6 - Miezi 3
	HUDUMA ZA USALAMA WA CHAKULA - Kuandaa na kuchapisha taarifa za awali za hali ya usalama wa chakula nchini	-Kila tarehe 15 ya mwezi wa Mei
6	HUDUMA YA HIFADHI YA CHAKULA Kibali cha kutoa chakula/nafaka nje ya Wilaya - Kutoa taarifa ya kiwango cha nafaka Katika Wilaya	- Ndani ya siku 7 - Ndani ya siku 7
7	HUDUMA ZA MIPANGO NA UANISHAJI SHERIA - Kutoa ushauri wa kiufundi kwa mipango ya maendeleo ya Sekta ya Kilimo - Kutoa taarifa ya robo, nusu na mwaka ya mwaka ya maendeleo ya Sekta ya Kilimo.	- Mezi 1 - Ndani ya mwezi 1 baada ya kipindi hu-sika
	- Kutoa ushauri wa kiufundi kwa mipango ya maendeleo ya Sekta ya Kilimo.	- Ndani ya Mwezi 1
	- Kukusaya na kuchapisha takwimu za misingi za uzalishaji wa mazao ya kilimo.	-Kila tarehe 15 ya mwezi Mei
8	HUDUMA ZA MAFUNZO - Kutoa mafunzo maalumu kwa wakulima (chuoni) - Kutoa mafunzo maalumu kwa wakulima mashambani/Vijijini Kutoa ushauri Kitaalumu kuhusu mahitaji ya mafunzo mbinu za ufundishaji na mbinu shirikishi na kujenga uwezo wa vikundi vya wakulima	- Kati ya wiki 1-4 - Kati ya wiki 1-3 - Mwezi 1-3

KITENGO CHA SHERIA

wa kupata huduma stahili Katika kitengo cha sheria

HUDUMA	WAKATI
Ushauri wa kisheria Ushauri kwa njia ya barua Ushauri wa ana kwa ana	Ndani ya siku tatu utatolewa mkakati husika
Uandaaji wa sheria ndogo Sheria ndogo za vijiji Sheria ndogo za H/W	Ndani ya siku saba Ndani ya siku tano
Malalamiko Malalamiko yaliyoletwa kwa mdomo Malalamiko yaliyoletwa kwa njia ya maandishi	Yatashughu- likiwa siku hiyo yalipoletwa Yatajibiwa ndani ya siku tatu.

2. KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

NA	HUDUMA	WAKATI
1	-Kukagua vitabu vya fedha na taarifa mbalimbali za mapato na matumizi Kukagua miradi ya maendeleo ya Hal-	- Kila siku - Kila mwezi
	-Kuandaa ripoti na kuwasilisha kwa Mkurugenzi wa Halmashauri.	- Kila mwisho wa robo mwaka kabla ya tarehe 15 ya robo inyofuata.

3. KITENGO CHA UCHUMI NA MIPANGO NA TAKWIMU

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Kujibu barua Kutoa takwimu za miradi	- Ndani ya saa moja - Ndani ya nusu saa
	Kuandaa taarifa za maendeleo na kiziwasilisha Mkoani, Wizarani Kukagua miradi	- Kabla ya tarehe 5 ya mwezi unaoanza baada ya robo, nusu au mwaka kuisha. - Kila mara inapohitajika
	Kufanya tathimini utekelezaji wa miradi	- Kila robo mwaka

DI (COMMITMENT)

ashauri ya Wilaya ya Mpanda imeazimia kupunguza muda wa kushughu-
maambi mbalimbali na kuhakikisha miadi yote inatendeka katika kipindi
odhihilishwa.

WAJIBU NA HAKI ZA WATEJA

ye mkataba huu, Halmashauri ya Wilaya ya Mpanda imebainisha huduma
nu zilizokubalika kwa kiwango ambacho wateja wanatarajia kutoka kwetu.
a wetu, watakuwa na haki zifuatazo:-

ushiriki katika mchakato wa mapitio.

uzingatia Sheria, Kanuni na taratibu katika
kukata rufaa

utoa malalamiko ya msisngi yenye ushahidi
iki ya faragha na kutunziwa siri zake.

ipata habari juu yao kulingana na taratibu
ilizowe kwa

kumu ya wateja

wana jukumu la:-

na mahusiano bora na Watumishi wa Umma
uuria mikutano yote kwa wakati ulipangwa

maombi na kutoa habari zinazotakiwa na Halmashauri ya Wilaya Ofisi ya
ya Mkoa kwa wakati na kwa usahihi.

a taratibu za kisheria ili waweze kupata huduma zozote wanazohitaji ku-

9. UFUATILIAJI WA MALALAMIKO

Malalamiko yanaweza kutumwa kwa njia ya Posta, simu, faksi au
barua pepe au kwa mhusika mwenyewe kuyaleta ofisini, siku na
saa za kazi na kuyakabidhi kwa Mkurugenzi Mtendaji, Mkuu wa
Idara au Afisa aliye mwithinishwa na Mkurugenzi Mtendaji wa
Wilaya Pia wateja wanaweza kutumia masanduku ya maoni yali-
yoko Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Wilaya

Ofisi za Halmashauri ya wilaya ya Mpanda zitakuwa wazi kuanzia
saa1:30 asubuhi hadi saa 9:30 alasiri siku za kazi. Pia Mku-
rugenzi Mtendaji, Wakuu wa Idara, na Maafisa walioidhinishwa
watakuwa tayari kupokea malalamiko wakati wowote kwa njia ya
simu au ya mdomo.

10. JINSI YA KUTUMA MALALAMIKO:-

Chini ya Mkataba huu, tunaahidi kushughulikia malalamiko
mbali mbali yatakayowasilishwa kwetu katika kipindi kifupi
iwezekanavyo. Na hii itakuwa yatakayowasilishwa kwetu katika
kipindi kifupi iwezekanavyo. Na hii itakuwa pamoja na
kudumisha utaratibu wa kuweka visanduku vya kutolea maoni
katika maeneo yote muhimu ya ofisi zetu. Wale wote wata-
kowasilisha maoni au malalamiko yao watajibiwa ili mradi waon-
yeshe majina na anuani zilizo sahihi. Kwa wale ambao wa-
tashindwa kutaja majina au anuani zao tunaahidi pia kuwafiki-
shia majibu yetu kwa njia ya vyombo vya habari.

Anuani yetu ni:-

MKURUGENZI MTENDAJI,

HALMASHAURI YA WILAYA,

S. L. P. 1,

MPANDA.

Simu/Fax Na. 025-2820068

Email; halmashaurimpanda@iwayafrica.com

Ofisi za Halmashauri ya wilaya ya Mpanda zitakuwa wazi wazi kuanzia saa 1:30 Asubuhi hadi saa 9:30 Alasiri siku za kazi pamoja na watendaji watakuwa tayari kupokea malalamiko wakatik wowote kwa njia ya simu au ya mdomo.

11. NAMNA YA KUTOA MAREJESHO YA MKATABA HUU

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji Mpanda kwa kujali mataakwa ya wateja wake itakuwa na utaratibu maalumu 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

12. KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO

Ili tufikie ubora wa kutumia taarifa zinatoletwa 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 kiasi gani wateja wetu wanaridhishwa na huduma zetu tunazotoa. Aidha utaratibu huu utatuwezesha kuwa na ufuatiliaji wa ndani na wa karibu kuona ni jinsi gani tunaweza kuboresha huduma zetu kwa faida ya wale wanaozihitaji.

Pamoja na kutoa anuani ya jinsi ya kutupata tunapenda kuwa nakikishia wateja wetu kuwa taarifa zote za siri zitakazofikishwa kwetu ikiwa ni pamoja na majina ya wateja zitabaki kuwa siri ya ofisi. Tunatambua kuwa huu ndio msingi wa kukuza mahusiano zetu na wateja wetu, kwani kinyume chake itakuwa ni kuvunja uaminifu na kuwatia hofu wale wanaotaka kuwasiliana nasi na 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 kuvaridhisha wateja wetu kwa siku nyingi zijazo. Maeneo muhimu utakayofanyia tathmini ni pamoja na kuona:- Mkataba unaendelea kuwa ni dira ya utendaji kazi zenye ufanisi, na zinazojali wateja kama navyoainishwa kwenye sera ya Menejimenti na ajira.

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 bado wa kukidhi misingi ya huduma kwa wateja na kuwa yaliyomo ndani ya mkataba huu bado ni sahihi.

Malengo na viwango vya huduma bado vinakidhi na kwenda sambambana matarajio ya wateja.

Kama kuna haja ya kuufanyia mabadiliko kwa kukosa sifa na vigezo vya viwango muhimu vya kutoa huduma kwa wateja.

14. UTOAJI TAARIFA ZA MAONI YA WADAU

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

Kutoa taarifa kwenye vikao vya wadau muhimu kama vile vikao vya ushauri vya Wilaya, vikao vya mabresho vya Halmashauri, Kamati za maendeleo za Kata vikao vya Serikali za Vijiji na kwa wadau wengine kama Mashirika binafsi na Mashirika yasiyo ya Serikali kuona jinsi tunavyotekeleza viwango vya mkataba. Kuwasilisha taarifa za utekelezaji mkataba ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma, Tawala za Mkoa na Serikali za Mitaa, Katibu Tawala Mkoa kuonyesha jinsi tulivyopokea maoni na malalamiko na jinsi tulivyoyafanyia kazi.

15. KUSHUGHULIKIA KERO ZA NJE NA RUFAA

Chini ya Mkataba huu, tunaahidi kushughulikia malalamiko mbali mbali yatakayowasilishwa kwetu katika kipindi kifupi iwezekanavyo. Na hii itakuwa yatakayowasilishwa kwetu katika kipindi kifupi iwezekanavyo. Na hii itakuwa pamoja na kudumisha utaratibu wa kuweka visanduku vya kutolea maoni katika maeneo yote muhimu ya ofisi zetu.

Wale wote watakwasilisha maoni au malalamiko yao watajibiwa ili mradi waonyeshe majina na anuani zilizo sahihi. Kwa wale ambao wa tashindwa kutaja majina au anuani zao tunaahidi pia kuwafikishia majibu yetu kwa njia ya vyombo vya habari.

Hata hivyo wale wanaona kutokupendezwa na utaratibu wa kuwasilisha malalamiko yao kwetu, kwa sababu yoyote ile, wanao uwezo bado wa kufanya hivyo kwa kupitia mamlaka vyombo vingine wanavyoamini vi naweza kushughulikia vema zaidi kero zao.

Moja ya mamlaka / vyombo hivyo na anuani zao ni kama ifuatavyo:-
yake ni hii:-

1. KATIBU,
TUME YA UTUMISHI WA UMMA,
S. L. P. 905,

DAR ES SALAAM.

2. MWENYEKITI,
TUME YA HAKI ZA BINADAMU,
S. L. P. 2643,

DAR ES SALAAM.

SIMU: (255) 022-2110607 NA 022-2110141

3. OFISI YA MKUU WA MKOA,
S. L. P. 128,

RUKWA.

4. OFISI YA MKUU WA WILAYA,
S. L. P. 34,

MPANDA.

HALMASHAURI YA WILAYA MPANDA



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

KAULI YETU NI

»»»Bidii na Maarifa ndiyo ufunguo wa maendeleo»»»

Anuani yetu ni:-
MKURUGENZI MTENDAJI,
HALMASHAURI YA WILAYA,
S. L. P. 1,
MPANDA.
Simu/Fax Na. 025-2820068
Email; halmashaurimpanda@twayafrica.com