

# HALMASHAURI YA WILAYA YA IKUNGU



**MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KUENZIA**

**NOVEMBA 2016-2026**

**Imetayarishwa na:**

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji

Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi

S.L.P 42

**Singida.**

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA WA HALMASHAURI YA WILAYA  
YA IKUNGI UMEIDHINISHWA LEO HII TAREHE 22/7/2016 MWEZI  
JULAI MWAKA 2017 KWA MUHTASARI WA KIKAO CHA  
KAMATI YA FEDHA, UTAWALA NA MIPANGO KILICHOKETI TAREHE

22/07/2016

SAINI:   
ALLY J. MWANGA  
MWENYEKITI  
HALMASHAURI YA WILAYA  
IKUNGI

MWENYEKITI  
HALMASHAURI YA WILAYA IKUNGI  
TAREHE: 22/7/2016 .....

SAINI:   
ENG. SADICK S. CHAKKA  
KAIMU MKURUGENZI MTENDAJI  
HALMASHAURI YA WILAYA  
IKUNGI

KAIMU MKURUGENZI MTENDAJI  
HALMASHAURI YA WILAYA IKUNGI  
TAREHE: 22/7/2016 .....

**"MALALAMIKO YA MTEJA KWETU NI SOMO ZURI LA KUJIFUNZIA  
NAMNA TUNAVYOTOA HUDUMA ZETU"**

## MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

### 1. UTANGULIZI:

Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi ilianzishwa mwaka 2013 chini ya sheria namba 7 ya Serikali za Mitaa (The Local Government (District Authorities) Act No.7) ya mwaka 1982. Chini ya sheria hiyo, ikiambatana na sharia Na. 9 na 10 ya Serikali za Mitaa ya Mwaka 1982, Halmashauri inabeba dhamana ya kusimamia na kutoa huduma kwa jamii katika sekta mbalimbali ikiwa ni pamoja na kuhudumia wananchi katika nyanja zote za maisha. Kwa msingi huu, ili kutekeleza majukumu hayo, Halmashauri imeanzisha na kuweka mkataba wa utoaji wa huduma kati yake na wateja.

Pamoja na mambo mengine, mkataba huu unaainisha huduma zinazotarajiwa kutolewa na viwango vya utoaji huduma hizo kwa wateja. Mkataba huu utatoa mwongozo wa utekelezaji shughuli mbalimbali katika Halmashauri kwa vitendo ikiwa ni pamoja na kutoa fursa ya ushirikishwaji wa umma katika kujiletea maendeleo.

Kwakuzingatia hayo, masuala mbalimbali yameelezwa na kubainishwa kwenye mkataba huu, ikiwemo madhumuni ya mkataba, majukumu na kazi za Halmashauri ya Wilaya, Mpango Maalumu wa muda wa kati (Medium Term Plan), Wateja wa Halmashauri, matarajio ya wateja, maadili ya msingi ya Halmashauri, viwango vya utoaji wa huduma, mahusiano ya Halmashauri na wateja, wajibu na haki za wateja na namna ya kutoa na kufuatilia malalamiko.

Kwa misingi hiyo, Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja, utaiwezesha Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji, Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi kujipima na kuona kama imeweza kutimiza matarajio ya wateja wake kwa viwango na ubora ambao umekubalika kwenye mkataba huu kwa kupitia mrejesho wa mara kwa mara ambao utawezesha kubaini maeneo tunayofanya vizuri ili kuyadumisha, na pia kubaini maeneo yenye upungufu ili kuyaboresha.

Ni ukweli usiopingika kuwa, “dhana ya kazi inayojali matokeo au inayomjali Mteja haitakuwa na maana kama hatutakubali kazi zetu kupimwa ili kutambua kwa kiasi gani wale tunaowajibika kwao wanaridhika na huduma zetu”. Hivyo basi mkataba huu ni kipimo cha ubora wa viwango vya utendaji kazi kwa Watumishi wa Umma katika Halmashauri.

Kwa Mkataba huu, nimatarajio ya Halmashauri kwamba, tutakuwa tumefungua ukurasa mpya wa utendaji kazi kwa kutoa fursa kwa wadau mbalimbali kupima uwajibikaji wa Watumishi wa Umma. Aidha ni vema kusisitiza kwamba, bado fursa ipo kwa wadau kutoa maoni yao ili pale ambapo mkataba huu haujakidhi matarajio tuweze kupaboresha na kujenga mustakabali mzuri wa kuuendeleza Halmashauri yetu na watu wake kwa pamoja. Daima tutaheshimu maoni ya wateja wetu na kuzingatia mazingira ya wakati (contextual service provision environment). Hivyo basi, Halmashauri inawasihi wadau wote kuupitia mkataba huu kwa umakini ili kuelewa nini Halmashauri imekusudia kuwafanyia wananchi wake katika jitihada za kuwaondolea kero mbalimbali zinazowakabili ili kujenga mazingira mazuri yatakayomuwezesha kila mwananchi kutoa mchango wake ili kuunga mkono jitihada za Taifa letu kukuza uchumi na kupiga vita umaskini.

**“TUSHIRIKIANE KWA PAMOJA  
TUIJENGE HALMASHAURI YETU”**

**PICHA**

**PICHA**

**(ALLY J.MWANGA)**

**MWENYEKITI**

**HALMASHAURI YA WILAYA IKUNGI**

**(ENG. SADICK S. CHAKKA)**

**KAIMU MKURUGENZI MTENDAJI**

**HALMASHAURI YA WILAYA IKUNGI**

**“HUDUMA BORA KWA MTEJA NDIO KIPIMO CHA UTENDAJI WETU”**

## 2. MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Madhumuni ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kuiwezesha Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji, Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi kuongeza ubora na ufahamu wa upatikanaji wa huduma inazotoa kwa wateja wake. Mkataba huu utawezesha watumiaji huduma kuwa na ufahamu na uelewa mpana zaidi wa kazi za Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji na kuweka wazi viwango vya huduma zitolewazo.

Mkataba pia unabainisha namna wateja wanavyoweza kuwasilisha na kutoa dukuduku zao, iwapo huduma zitolewazo zitakuwa za chini ya ubora unaokubalika. Kwa msingi huu, halmashauri itakuwa imewathibitishia wateja wake kupata haki ya kupewa huduma bora kwa kutatua kero na dukuduku zao hasa pale itakapobainika kuwa madai yao ni ya msingi na kweli.

Mkataba huu kwa maneno mengine unalengo la kukuza ushirikiano baina ya Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri ya Wilaya na wateja wake kwa kuweka wazi majukumu yake ili yaweze kueleweka vema na hivyo kutoa fursa ya ushiriki mpana zaidi kwa Wadau wote katika kuchangia mawazo ya namna ya kuboresha huduma kwa mteja, na kwa hivyo wadau hao kuwa sehemu muhimu ya Ofisi hii.

Mkataba huu utakuwa nyenzo ya kuboresha mazingira ya kufanyia kazi kwa watumishi na pia utasaidia kutoa dira ya mafunzo kwa watumishi kutokana na maoni yatakayokuwa yanatolewa na Wadau mbalimbali wa Halmashauri.

## 3. MAMBO MUHIMU KATIKA MKATABA HUU

Mkataba huu unajumuisha mambo muhimu yafuatayo:

- Wateja (watumiaji wakuu wa huduma) na huduma wanazotarajia kuzipata
- Muda wa kutoa huduma
- Maelezo mafupi ya namna ya kuwasiliana na Halmashauri kwa ajili ya kupata taarifa zaidi/ufafanuzi.
- Utaratibu wa kuwasilisha malalamiko na namna ya kuyashughulikia.

## 4. UCHAMBUZI WA JUMLA WA HALI YA WILAYA

### 4.1 Eneo na jiografia ya wilaya

#### Mipaka

Halmashauri ya Wilaya Ikungi ni miongoni mwa Halmashauri Sita za Mkoa wa Singida, ambazo ni Halmashauri ya Mji wa Singida, Halmashauri ya Wilaya ya Iramba, Halmashauri ya Mkalama,

Halmashauri ya Wilaya ya Singida na Halmashauri ya Wilaya ya Manyoni. Kijiografia, Halmashauri ya Ikungi ipo kati ya Latitudo 3<sup>0</sup> na Latitudo 7<sup>0</sup> Kusini mwa Ikweta na Longitudo 34<sup>0</sup> na 35<sup>0</sup> Mashariki mwa Greenwhich. Wilaya imepakana na Mkoa wa Tabora upande wa Magharibi; Halmashauri ya Wilaya ya Iramba upande wa Kaskazini; Halmashauri ya Wilaya ya Hanang' upande wa Mashariki; Halmashauri ya Wilaya ya Kondoa upande wa Kusini-Mashariki na Halmashauri ya Wilaya ya Manyoni upande wa Kusini.

### **Eneo la Ardhi**

Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi ina jumla kilomita za mraba 8,377 ambazo zimegawanyika kama ifuatavyo;

- Aridhi kwa ajili ya kilimo in kilomita za mraba 5282.
- Aridhi kwa ajili ya Ufugaji ni kilomita za mraba 3737.2.
- Misitu na Uoto wa Asili kilomita za mraba 2200.
- Maji namna ya maziwa, mabwawa na mito ni kilomita za mraba 50.
- Eneo la madini, miamba au vichuguu (miinuko) ni jumla ya kilomita za mraba 894.8.

### **4.2 Hali ya Kisiasa**

Kuna jumla ya vyama 13 vya siasa katika halmashauri: CCM, CHADEMA, CUF, TLP, NCCR MAGEUZI, UDP na NRA. Halmashauri inajumla ya Madiwani 38 na Wabunge 2. Chama Cha Mapinduzi (CCM) ndicho chama tawala kwa maana kwamba kinashikilia majimbo mengi ya uchaguzi kuliko vyama vingine vya siasa (Madiwani 22 na Mbunge 1); CHADEMA kinafuatia kwa kushikilia majimbo ya uchaguzi (Madiwani 16 na Mbunge 1); aidha, vyama vingine vya siasa vimepata uongozi katika serikali za mitaa.

### **4.3 Hali ya Umaskini**

Ikungi ni kati ya Wilaya zinazokua kwa kasi hapa nchini Tanzania. Aidha, umasikini umeendelea kuwa changamoto kubwa ya kimaisha kwa wananchi na wakazi walio wengi katika halmashauri hii. kwa mujibu wa takwimu iliyoandaliwa na ripoti ya SIDO Singida (2016): Ikungi District Area Development Survey inaonesha kwamba, pato la mwananchi kwa mwaka ni shilingi 720,000; kiwango cha juu cha utapia mlo kinafikia 3.8% cha wakazi wote; vifo vya Vichanga vinakadiriwa kuwa ni 34/1000 (watoto 34 kwa kila vizazi hai 1000); ongezeko la watu katika wilaya linakadiriwa kuwa ni 2.4% kwa mwaka; kiwango cha elimu kikikadiriwa kuwa ni 63% kwa kigezo cha kujua kusoma na

kuandika. Baadhi ya sababu zinazochangia kuendeleza umaskini ni pamoja na kutegemea zaidi jembe la mkono, mvua zisizotabirika, ardhi isiyo na rutuba na mbinu zisizofaa za kilimo. Pia, baadhi ya imani za kimila na kiutamaduni huchangia kwa kiasi kikubwa kurudisha maendeleo ya kiuchumi katika wilaya ya Ikungi; kwa misingi hii, bado Halmashauri inajukumu kubwa la kuwakomboa wanachi wake kutoka kwenye hali hiyo ya umasikini.

## **5. MAJUKUMU NA KAZI ZA HALMASHAURI YA WILAYA YA IKUNGI**

Katika kipindi cha miaka 10 ijayo (2013 – 2023) Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi imedhamiria kutoa huduma bora za kiuchumi na kijamii kwa kutumia fursa ya rasilimali zilizopo ili kuboresha maisha ya wananchi wote kwa kuwashirikisha katika uibuaji, upangaji na utekelezaji wa miradi ya maendeleo kwa uwazi na demokrasia.

Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi inafanya kazi zake kama zinavyoainishwa kwenye Sheria ya Serikali za Mitaa Mamlaka za Wilaya Na.7 ya mwaka 1982 na Waraka wa Utumishi Na.1 wa 1998. Katika utekelezaji wa sheria hizi, Majukumu ya Halmashauri yamefafanuliwa ikiwa ni pamoja na taratibu za Utendaji kazi kama ifuatavyo:

- (a) Halmashauri kutekeleza majukumu yake kwa kujijengea mazingira yanayofaa.
- (b) Kutoa ushauri wa kitaalamu ili kuweza kutoa huduma bora kwa wananchi katika maeneo yafuatayo:
  - (i) Huduma za usimamizi wa kazi za Serikali za Mitaa katika fani za Sheria, Uchumi, Takwimu, Maendeleo ya Jamii na Kazi.
  - (ii) Huduma za maendeleo ya kiuchumi katika fani za Kilimo, Mifugo, Biashara, Maliasili na Ushirika.
  - (iii) Huduma za Mipango ya Ardhi na Uhandisi, katika fani za Uhandisi, Mipango Miji na Upimaji Ardhi.
  - (iv) Huduma za Jamii katika fani za Elimu, Afya, Ustawi wa Jamii na Maji.
  - (v) Kuanzisha, kusimamia na kuratibu utekelezaji wa Mipango ya Kiuchumi, Kibiashara na Maendeleo ya Jamii.
  - (vi) Kusimamia utekelezaji wa kazi za Wakuu wa Idara, Maafisa na Watumishi wa Kada nyingine.
  - (vii) Kuhakikisha kuwa ukusanyaji wa mapato unafanyika kudhibiti Matumizi ya Mapato ya Halmashauri.
  - (viii) Kutunga Sheria Ndogo (bye-laws) za Halmashauri na kupitisha Sheria Ndogo za Vijiji.



- (ix) Kutoa kipaumbele, kuratibu Mipango ya Maendeleo, Programu za Miradi ya Vijiji na ya Mamlaka ya Mji Mdogo ili kuhakikisha maendeleo na upatikanaji wa nguvu kazi vijijini na katika Mamlaka ya Mji ili kukuza uzalishaji kusaidia Maendeleo ya Kiuchumi Vijijini.
- (x) Kusimamia na kuratibu makusanyo na matumizi ya mapato ya Halmashauri za Vijiji na Mamlaka ya Mji Mdogo.
- (xi) Kuchukua hatua zinazostahili ili kulinda mazingira kwa ajili ya maendeleo endelevu.
- (xii) Kufanya majukumu yote yanayopaswa kutekelezwa na Serikali katika ngazi ya Halmashauri.

Ni wazi kuwa kutokana na majukumu haya Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji imebeba dhamana kuhakikisha wadau wanafaidika na huduma za ushauri wa kitaalam na hatimaye kuwa na uwezo wa kutoa huduma zilizokuwa bora zaidi kwa wananchi katika kuibua fursa za kiuchumi na kuongoza mapambano ya vita dhidi ya umaskini.

## 6. MISINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA

Katika kutekeleza mkataba huu, Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi itajitahidi kuutumikia umma kwa kuzingatia misingi tisa ya utoaji huduma bora kwa wateja kama ifuatavyo:

- (a) **Kuweka viwango vya utoaji huduma:** Tutaweka viwango vya huduma vilivyo wazi kwa wateja wetu.
- (b) **Kuwa wazi na kutoa taarifa zote zinazohusiana na maendeleo ya jamii:** Tutakuwa wazi na kuwasilisha kwa ufasaha taarifa zetu zote za utendaji kazi zikionyesha gharama na mafanikio yetu kila mwaka.
- (c) **Kushirikisha wengine:** Tutawashirikisha wateja na Wadau wetu wote wa mkataba huu na pia kupokea na kutumia ushauri wao katika kuboresha huduma zetu.
- (d) **Kukuza upatikanaji wa huduma:** Tutafanya jitihada kuhakikisha upatikanaji wa huduma bora na uhakika kwa kila atakayezihitaji kwa muda muafaka; pia, tutajitahidi kukuza matumizi ya teknolojia kila inapowezekana na kuwapa wateja wetu uwanja mpana zaidi wa kuchagua huduma kadri hali itakavyoruhusu.
- (e) **Kutoa huduma kwa haki na usawa kwa wote:** Tutatoa huduma kwa kuzingatia misingi ya haki na usawa kwa watu wote, huku tukiheshimu utu wao na haki zao za binafsi, kwa kuwahudumia kwa ari na moyo na kuwapa kipaumbele wale wenye mahitaji maalumu.

- (f) **Kutatua matatizo yanayojitokeza:** tutaweka utaratibu wa wazi na uhakika wa kushughulikia malalamiko ambao utakuwa ukipitiwa mara kwa mara na kuchukulia malalamiko hayo kama changamoto na fursa ya kujifunza na kujirekebisha kiutendaji. Aidha, Tutajitahidi wakati wote kurekebisha kasoro za kiutendaji pindi zinapojitokeza kwa haraka na uhakika kadri iwezekanavyo.
- (g) **Matumizi bora ya Rasilimali:** Tutatumia rasilimali zilizopo ndani ya Wilaya kwa namna ambayo itatoa matunda bora kwa wateja na wadau mbalimbali wa Halmashauri yetu.
- (h) **Kuboresha huduma:** Tutajitahidi wakati wote kutafuta njia za kurekebisha huduma zetu ili ziweze kukidhi mahitaji ya wateja wetu.
- (i) **Kushirikiana na watoa huduma wengine:** Tutafanya kazi na wadau wengine walio na moyo wakutusaidia na kuhakikisha kuwa huduma zetu ni bora.

## 7. MPANGO MAALUMU WA MUDA WA KATI (2013 – 2023)

Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi imeandaa mpango maalumu wa kimkakati wa miaka kumi (2013 -2023) unaoelezea jinsi itakavyowajibika na kutekeleza majukumu yake ya kimsingi. Malengo makuu ya mpango huu wa kimkakati ni kama ifuatavyo:

1. Kutoa huduma inayojali zaidi matokeo (Performance Related Services).
2. Utoaji wa huduma yenye kujali zaidi maslahi ya mteja na inayoendana na thamani ya fedha inayotumika (value for money).

Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi inafahamu kuwa Ajenda kubwa iliyo mbele yetu sasa hivi ni kukuza Uchumi na kupunguza Umaskini kwa maana hiyo Halmashauri imedhamiria chini ya mpango huu, kuwawezesha wateja wake wote kupata nafasi ya kuchangia jitihada hizi za kimaendeleo kwa njia ya uwazi na kutoa fursa sawa kwa wote.

## 8. WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO

Mpango wetu wa kimkakati wa muda wa kati umeweza kuwabaini wadau na wateja mbalimbali ambao kwa namna moja au nyingine watahitaji huduma kutoka halmashauri ya wilaya ya ikungi. Wadau na wateja hao wamebainishwa kama ifuatavyo:

### 8.1 Wateja wa Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi

- Wananchi
- Sekta binafsi
- Watumishi wa Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi
- Wizara zote na Wakala mbalimbali

- Mashirika ya Misaada/Wadau wa Maendeleo
- OR – TAMISEMI
- Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Singida
- Ofisi ya Katibu Tawala Mkoa wa Singida
- Ofisi ya Mkuu wa Wilaya ya Singida
- Ofisi ya Katibu Tawala Wilaya (Ikungi)
- Ofisi ya Rais Utumishi wa Umma
- Wanasiasa na Vyama vya Siasa
- Mashirika yasiyo ya Kiserikali (NGOs, CSOs na CBOs)
- Vyombo vya Habari
- Jumuiya za Wafanyakazi
- Jumuiya ya Wafanyabiashara
- Wanafunzi
- Wakulima
- Wafugaji
- Wavuvi
- Wahifadhi/Wanamazingira
- Wafanyabiashara
- Wahisani mbalimbali
- Watafiti
- Wawekezaji
- Madhehebu ya Dini
- Makundi Maalum/Wenye Ulemavu n.k.

## **8.2 Matarajio ya Wateja wetu**

- Kushughulikia mahitaji na matatizo ya wananchi
- Utendaji kazi ulio wazi
- Utumishi Bora unao wajali na kuwasikiliza
- Upatikanaji rahisi wa taarifa zinazotakiwa
- Uhifadhi endelevu wa rasilimali zilizopo katika Halmashauri
- Kupatiwa Vibali, Leseni au Hati kwa wakati uliokubalika
- Kuwawezesha Wahifadhi/Wanamazingira kutunza na kuboresha Hifadhi ya Mazingira
- Wafanya Biashara kupata Elimu ya Uendelezaji Mitaji na Biashara zao

- Watafiti kupata ushirikiano utakao wawezesha kufanya Taffiti
- Kujenga mazingira mazuri ya uwekezaji kwa Wawekezaji
- Kuwaelewesha Wananchi Sera na malengo ya Serikali
- Kuwashirikisha Wananchi katika suala zima la Ulinzi, Usalama na uwekaji mazingira mazuri ya kuibua Fursa za Kiuchumi
- Kuwashirikisha Wananchi katika maamuzi mbalimbali
- Kutoa ushauri wa Kitaalam kwa Sekta binafsi
- Kulipwa kwa wakati mara baada ya kutoa huduma
- Ufanisi, Uadilifu, Nidhamu ya Watumishi, Umahiri na kutokuwepo Rushwa katika Utoaji wa Huduma
- Mazingira yanayofaa
- Kuwalipa watumishi mishahara na stahili nyingine kwa wakati
- Usawa kwa wote na Uongozi mzuri uliotukuka
- Usalama kazini
- Kupata mafao yanayostahili wakati wa kustaafu
- Kuendeleza Watumishi Kitaaluma
- Kuwazawadia watumishi wanaovuka malengo
- Kuratibu na kusimamia maagizo mbalimbali kutoka OR – TAMISEMI
- Kuratibu na kusimamia miradi inayopatiwa fedha na Mashirika ya Misaada na Wadau wa Maendeleo
- Kusimamia matumizi sahihi ya fedha
- Halmashauri kuwa kiungo kati yake na OR – TAMISEMI na Wizara mbalimbali
- Kusimamia utekelezaji wa maagizo mbalimbali ya Kiserikali
- Kuwa kiungo kati ya Serikali Kuu na Tawala za Mkoa na Serikali za Mitaa
- Kuwa kiungo kati ya Serikali Kuu na Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na Halmashauri
- Kusimamia maagizo mbalimbali kutoka Ofisi ya Mkuu wa Mkoa
- Utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi
- Utekelezaji wa Kazi za Serikali
- Kusimamia Utawala Bora
- Kujenga Mazingira mazuri kuwezesha Mashirika yasiyo ya Kiserikali kufanya kazi kwa ufanisi
- Kutoa taarifa mbalimbali kuhusu Halmashauri kwa vyombo vya Habari.

## **9. MAENEO MUHIMU YA MATOKEO**

- Tutajenga uwezo na kuweka mazingira mazuri ya kufanya kazi katika Idara zote.
- Tutajenga ubia na Sekta binafsi katika kuboresha utoaji huduma na maendeleo ya Halmashauri.
- Tutaweka mazingira mazuri ya kufanya kazi kwa Halmashauri na kwa Wadau wengine.
- Tutakidhi matarajio ya wateja wetu.
- Tutaboresha utendaji kazi wa Serikali ngazi ya Kata na Vijiji vyetu.
- Tutazidisha mapambano dhidi ya kuenea kwa Virusi vya UKIMWI na UKIMWI wenyewe.
- Tutaweka mpango wa kuondoa umaskini kwa Wananchi wa Halmashauri yetu.

## **10. MAADILI YA MSINGI YA KAZI**

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri ya Wilaya imepanga kutekeleza Mpango wake wa muda wa kati (2013 – 2023) wa kuzingatia na kuweka mbele maadili ya msingi ya kazi yaliyoainishwa kwenye Sera ya Menejimenti ya Ajira na Utumishi wa Umma. Maadili hayo ni kama ifuatavyo:

- Utii kwa Serikali iliyoko madarakani
- Ufanisi katika kazi
- Kumjali na kumsikiliza mteja
- Kujituma kazini
- Kuheshimu kanuni na taratibu tulizojiwekea
- Matumizi bora ya taarifa za kikazi
- Kufuatilia na kusimamia utekelezaji wa malengo tuliyojiwekea
- Bidii katika kazi na ubunifu wakati wote
- Uadilifu katika kazi
- Kuheshimu Utawala wa Sheria
- Ustahilifu/Usawa kwa wote
- Ushirikishwaji wa walengwa kupewa madaraka
- Utendaji wa kazi wenye matokeo, unaomlenga mteja na wa gharama nafuu.
- Kuwa wazi na kutoa taarifa zote ambazo Umma una haki ya kuzijua.

## **11. VIWANGO VYETU VYA UTOAJI WA HUDUMA**

Kwa kuzingatia maadili ya kazi kama yalivyo ainishwa kwenye Mkataba huu halmashauri imekusudia kuboresha viwango vya huduma tunazotoa kwa wateja wetu kama ifuatavyo:

- Ubora wa mahusiano yetu na wateja wetu.
- Ubora wa huduma tunazotoa kwa kila mteja bila kusahau makundi maalum (walemavu n.k.)

- Utoaji wa huduma kwa wakati muafaka
- Kuongeza tija na kupunguza urasimu
- Kwa wakati wote tutajitahidi kutoa ushauri mzuri, unaofaa na wa uhakika bila upendeleo kwa wateja wetu wote
- Tutahakikisha tunashughulikia kwa haraka malalamiko yote yatakayowasilishwa kwenye ofisi zetu na maeneo yote ya utawala.
- Tutahakikisha kuwa barua zote, ushauri, maelezo na taarifa nyingine zinakuwa katika lugha inayoeleweka kwa urahisi kadri inavyowezekana.

## **12. MAHUSIANO NA MAJUKUMU YA HALMASHAURI KWA WATEJA WAKE**

Halmashauri imekusudia kuwa na mahusiano mazuri ya kikazi na wateja wake, kwa kuhakikisha na kukuza maelewano na matarajio chanya kiutendaji. Aidha, Halmashauri itahakikishia ubora na viwango vya huduma tunazotoa zinakidhi mahitaji ya wateja wake kadiri inavyowezekana, kama inavyoainishwa hapa chini:

### **12.1 Utoaji wa Ushauri**

Halmashauri itajitahidi wakati wote kutoa ushauri sahihi na wa uhakika na bila upendeleo wowote kama inavyoelekezwa na miongozo mbalimbali ya Utumishi wa Umma kama vile Menejimenti ya Ajira na Utumishi; maelekezo ya OR – TAMISEMI; na kwa kuzingatia nyaraka, kanuni na Sheria mbalimbali za Serikali ambazo zinatoa maelekezo mbalimbali na majukumu ya Watumishi kwa wateja wanao wahudumia.

### **12.2 Maadili ya Wafanyakazi**

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri ya Wilaya itawaelekeza na kuwafanya watumishi wake wawe ni wenye urafiki, kujali na heshima kwa wateja wote kulingana na shida, mahitaji na maoni yao kadri inavyowezekana. Vilevile Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri inazingatia maoni na ushauri kutoka OR – TAMISEMI na Utumishi kuhusu maadili ya wafanyakazi na maelekezo kutoka Serikali Kuu.

## **13. UBORA WA VIWANGO VYA HUDUMA ZITOLEWAZO**

Mambo yafuatayo yatazingatiwa:

- Halmashauri inatarajia kuwajibika na kutoa huduma kwa wateja wake kwa kupitia matumizi ya ufasaha wa lugha inayotumika wakati wa masiliano na wateja wake kwa njia mbalimbali kama vile barua, fomu, makala, machapisho n.k.

- Halmashauri itafuatilia na kuhakikisha kuwa huduma inazotoa ni zenye kuridhisha na kukidhi mahitaji ya wateja wetu hususani mahitaji maalumu kwa makundi ya watu kama walemavu, watoto, akina mama na wazee.

#### 14. KUTOA HUDUMA KWA WAKATI (Muda wa kushughulikia masuala ya msingi)

Tunaahidi kutoa huduma bora yenye kujali matokeo na mahitaji ya wateja wetu kama ifuatavyo:

##### 14.1 Dara Ya Utawala/Utumishi

KAZI/HUDUMA	KIASI CHA MUDA
Kushughulikia masuala ya ajira, kutangaza nafasi wazi za kazi kupitia magazeti, vyombo vya habari na mbao za matangazo	Ndani ya siku 7 tokea kupokelewa kwa kibali cha ajira toka Idara Kuu ya Utumishi.
Kusimamia usaili wa waombaji waliofikia vigezo	Ndani ya siku 7 tokea mwisho wa kupokea maombi
Kutoa majibu ya usaili	Ndani ya siku 14 tokea tarehe ya usaili
Kushughulikia kuthibitisha watumishi wenye sifa	Ndani ya wiki 2 tokea muda wa kuthibitishwa unapofika.
Kupandisha watumishi wenye sifa vyeo	Ndani ya mwezi 1
Kushughulikia masuala ya nidhamu kwa watumishi wanaokiuka taratibu	Ndani ya wiki 2
Kurekebisha mishahara yenye matatizo	Ndani ya siku 4
Kutoa mafunzo/semina sehemu za kazi kwa watumishi	Ndani ya wiki 1
Kuandaa bajeti ya mishahara kwa watumishi na OC ya Idara ya Utawala/Utumishi	Ndani ya miezi 3
Kuandaa tange ya watumishi wa Idara zote	Kila baada ya miezi 3
Kushughulikia mafao ya wastaafu	Ndani ya miezi 3
Kujaza nafasi wazi za Uongozi ngazi ya Kijiji na Kitongoji	Ndani ya miezi 2
Kuboresha mazingira ya kufanyia kazi kwa watumishi waliopo ngazi ya kata na vijiji	Ndani ya miezi 2
Kuhamasisha uitishaji wa vikao vya kisheria ngazi ya kijiji/kitongoji	Wiki moja kabla ya tarehe ya kikao

Kuzipatia ofisi za kata na vijiji samani na shajala	<b>Mara 2 kwa mwaka</b>
Kutoa majibu ya barua, barua pepe	<b>Ndani ya siku 10 kutokea tarehe ya kupokea barua.</b>

#### 14.2 Idara Ya Mipango

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kutoa ushauri wa kitaalam wa uandaaji wa bajeti na mipango ya maendeleo	<b>Ndani ya 1</b>
Kutoa takwimu za kiuchumi na kijamii za Halmashauri	<b>Ndani ya saa 2</b>
Kutoa taarifa za utekelezaji wa miradi ya maendeleo ya Halmashauri	<b>Ndani ya miezi 3/kila robo mwaka</b>
Kuandaa maandiko ya miradi	<b>mwezi 1</b>
Kuratibu na kukagua miradi yote ya maendeleo ya Wilaya inayopatiwa fedha na Serikali Kuu na Wafadhili mbalimbali	<b>Ndani ya siku 21 kila robo mwaka</b>
Kuandaa na kutuma taarifa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa	<b>Kila tarehe 30 Juni na 31 Desemba kila mwaka</b>
Kutoa taarifa (District Profile) kwa wateja wanaohitaji	<b>Ndani ya saa 1 tokea kupokelewa ombi</b>
Kuandaa, kuunganisha na kutoa taarifa za utekelezaji za kila robo/nusu mwaka na mwaka za Ilani ya Uchaguzi na kazi za Serikali	<b>Kila tarehe 5 baada ya kila robo/nusu mwaka husika</b>

#### 14.3 Idara Ya Fedha Na Biashara

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kusimamia ukusanyaji wa mapato yote ya Halmashauri	<b>Kila siku</b>
Kuandaa taarifa ya mapato na matumizi	<b>Kila mwezi</b>
Kuandaa malipo ya mishahara ya watumishi wote kila mwezi	<b>ndani ya siku 3</b>
Kulipa mishahara watumishi wote	<b>Kabla ya tarehe 25 kila mwezi</b>



Kutayarisha majibu ya hoja za <b>LAAC</b> kutoka Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali	<b>Ndani ya siku 30 toka kupokelewa taarifa ya Mkaguzi Mkuu (CAG).</b>
Kuandaa marekebisho ya mishahara ya watumishi na kuwasilisha <b>HAZINA</b>	<b>Kila mwezi</b>
Kuandika hundi zinazohusu malipo mbalimbali	<b>Siku 1</b>
Kudhibiti matumizi kwa mujibu wa taratibu za fedha na makisio/bajeti ya mwaka	<b>Kila siku</b>
Kuratibu uhamasishaji wa fursa za kiuchumi za Wilayani Igunga kwa njia ya uendeshaji wa Baraza la Biashara la Wilaya na Makongamano ya uwekezaji	<b>Ndani ya mwezi 1 toka kupokea ombi</b>
Kupitia na kuidhinisha ukomo wa madeni	<b>Ndani ya siku 60 baada ya kupokelewa ombi</b>

#### 14.4 Dara ya Kilimo Na Ushirika

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kutoa ushauri wa kitaalam kwa wakulima, wafugaji na wanaushirika unapohitajika	<b>Ndani ya siku 1</b>
Ukarabati wa skimu za umwagiliaji	<b>Ndani ya siku 21 tangu tarehe ya kusainiwa zabuni ya ukarabati</b>
Taarifa ya mwezi ya uzalishaji wa chakula wilayani	<b>Ndani ya siku 21 baada ya kumaliza msimu</b>
Kuhakiki taarifa za milipuko ya magonjwa (magonjwa na wadudu wa mimea) na kuzituma Wizarani	<b>Ndani ya siku 7 toka kupokelewa kwa taarifa</b>
Kusimamia na kuratibu hatua zote za usajili wa vyama vya ushirika vya msingi	<b>Ndani ya siku 90 toka kupokelewa ombi</b>
Kusimamia na kumshauri Mrajis kuhusu kutengua usajili wa Chama cha Ushirika cha Msingi	<b>Ndani ya siku 30 toka kupokelewa ombi</b>
Ujenzi wa maghala ya kuhifadhia mazao	<b>Siku 21 tangu tarehe ya kusainiwa zabuni ya ujenzi</b>
Kutoa mafunzo kwa wakulima na wafugaji	<b>Siku 7 baada ya kuwapa taarifa</b>

Kujibu barua	<b>Ndani ya siku 7 toka kupokelewa</b>
Kushughulikia na kutoa tuzo/motisha kwa wakulima	<b>Siku 7 baada ya kuwajulisha</b>
Kusimamia taratibu za kuanzisha SACCOS	<b>Siku 7</b>
Kukagua hadi kutoa taarifa ya ukaguzi kwa kila Chama cha Ushirika	<b>Siku 14</b>
Kuandaa na kutoa taarifa za Idara	<b>Siku 5 baada ya mwisho wa mwezi</b>

#### 14.5 Idara ya Mifugo Na Umwagiliaji

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kutoa ushauri wa kitaalam kwa wakulima, wafugaji na wanaushirika unapohitajika	<b>Ndani ya siku 1</b>
Ukarabati wa skimu za umwagiliaji	<b>Ndani ya siku 21 tangu tarehe ya kusainiwa zabuni ya ukarabati</b>
Taarifa ya mwezi ya uzalishaji wa chakula wilayani	<b>Ndani ya siku 21 baada ya kumaliza msimu</b>
Kuhakiki taarifa za milipuko ya magonjwa (magonjwa na wadudu wa mimea) na kuzituma Wizarani	<b>Ndani ya siku 7 toka kupokelewa kwa taarifa</b>
Kusimamia na kuratibu hatua zote za usajili wa vyama vya ushirika vya msingi	<b>ndani ya siku 90 toka kupokelewa ombi</b>
Kusimamia na kumshauri Mrajis kuhusu kutengua usajili wa Chama cha Ushirika cha Msingi	<b>ndani ya siku 30 toka kupokelewa ombi</b>
Ujenzi wa maghala ya kuhifadhi mazao	<b>siku 21 tangu tarehe ya kusainiwa zabuni ya ujenzi</b>
Kutoa mafunzo kwa wakulima na wafugaji	<b>siku 7 baada ya kuwapa taarifa</b>
Kujibu barua	<b>ndani ya siku 7 toka kupokelewa</b>
Kushughulikia na kutoa tuzo/motisha kwa wakulima	<b>siku 7 baada ya kuwajulisha</b>
Kusimamia taratibu za kuanzisha	<b>SACCOS – siku 7</b>
Kukagua hadi kutoa taarifa ya ukaguzi kwa kila Chama cha Ushirika	<b>siku 14</b>
Kuandaa na kutoa taarifa za Idara	<b>siku 5 baada ya mwisho wa mwezi</b>

### 14.6 Idara ya Ujenzi

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kutoa ushauri wa kitaalam wa kuchimba mabwawa, visima na mitaro	<b>ndani ya siku 3</b>
Ujenzi na ukarabati wa barabara	<b>ndani ya miezi 3 toka tarehe ya kupokea fedha</b>
Ukaguzi wa matumizi ya fedha za Mfuko wa Barabara	<b>kila wiki ya 2 baada ya kumaliza robo mwaka</b>
Kuandaa michoro ya ujenzi	<b>Ndani ya siku 30 baada ya kupokea ombi</b>
Kushughulikia usajili wa Chama cha Watumiaji Maji	<b>ndani ya siku 3 baada ya kupokea ombi</b>
Kukagua na kutoa taarifa ya tathmini ya mradi wa maji na kuidhinisha mradi	<b>ndani ya siku 30 tokea kupokelewa ombi</b>
Ujenzi na ukarabati wa majengo	<b>kulingana na muda utakaoainishwa katika mkataba</b>
Kuzuia maji yasiharibu barabara	<b>ndani ya siku 3 toka siku ya kubaini tatizo</b>
Kuandaa na kuwasilisha taarifa ya barabara mbalimbali	<b>ndani ya siku 3</b>
Kujibu barua	<b>ndani ya siku 7 toka kupokelewa</b>

### 14.7 Idara ya Maji

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kutoa ushauri wa kitaalam wa kuchimba mabwawa, visima na mitaro	<b>ndani ya siku 3</b>
Ujenzi na ukarabati wa visima na ukarabati wa miradi ya maji	<b>ndani ya miezi 3 toka tarehe ya kupokea fedha</b>
Kuandaa michoro ya ujenzi wa miradi ya maji	<b>Ndani ya siku 30 baada ya kupokea ombi</b>

Kukagua na kutoa taarifa ya tathmini ya mradi wa maji na kuidhinisha mradi	ndani ya siku 30 tokea kupokelewa ombi
Kuandaa na kuwasilisha taarifa ya miradi ya maji	ndani ya siku 3
Kujibu barua	ndani ya siku 7 toka kupokelewa

#### 14.8 Idara ya Ardhi, Maliasili na Mazingira

KAZI/HUDUMA	KIASI CHA MUDA
Kupokea wananchi wenye shida za kiofisi na kuwashughulikia	Kila siku wanapojitokeza.
Kupokea barua kutoka nje ya ofisi na kuzishughulikia	Siku 7
Kupokea matatizo ya wananchi na kuyatatua	Siku 7
Kuandaa michoro ya Mipango Miji	Siku 60
Kupima viwanja/mashamba	Siku 60
Kusajili ramani za upimaji viwanja	Siku 60
Kuonyesha wananchi viwanja vyao	Siku za kazi wananchi wanapojitokeza.
Kuandaa Deep Plan	Siku 14
Kuandaa hati za kumiliki ardhi hadi kusajiliwa	Siku 90
Kubadili matumizi ya ardhi	Siku 60
Kutoa elimu juu ya uhifadhi wa mazingira	Siku 7
Kutoa leseni za upasuaji mbao	Mara tu akishalipa.
Kutoa elimu ya misitu kwa wadau	Siku mteja anapojitokeza.
Kukusanya maduhuli ya Serikali	Mwaka mzima.
Usajili wa wanyabiashara wa mazao ya misitu	Siku 14 tokea kupokea maombi.
Kutoa leseni za uwindaji	Mara tu akishalipia Julai – Desemba
Kutoa elimu ya uhifadhi na uendelezaji wanyamapori	Siku mteja anapojitokeza.
Uundaji wa vikundi vya Askari Wanyamapori wa Vijiji (Village Game Scout)	Siku 40
Kufuatilia taarifa za wanyama wakali na waharibu wa mazao	Mara baada ya kuipata taarifa (ndani ya siku 30).
Kutoa leseni ya uvuvi	Mara akishalipa.

Kuandikisha vyombo	<b>Miezi 3.</b>
Usajili wa vyombo vya uvuvi	<b>Miezi 3.</b>
Kuandikisha vifaranga wa samaki	<b>Miezi 3.</b>
Uandaaji wa vikundi vya uvuvi	<b>Miezi 3.</b>
Kutoa elimu ya nyuki	<b>Siku mteja anapojitokeza</b>
Uundaji wa vikundi vya nyuki	<b>Miezi 3</b>
Kushughulikia barua zilizoingia na zinazotoka	<b>Siku 3 za kazi tangu kupokelewa barua</b>
Kujibu hoja za mlalamiko ya wateja	<b>Siku moja toka kupokelewa</b>
Kufuatilia malalamiko ya wateja	<b>Siku 7</b>
Kujibu hoja/matatizo ya watumishi	<b>Siku 7</b>
Kukubali mialiko ya kuhudhuria mikutano	<b>Siku iliyopangwa</b>
Kuidhinisha likizo za watumishi	<b>Siku 1</b>
Kusimamia makusanyo ya maduhuli ya Idara	<b>Siku 365</b>

#### 14.9 Idara ya Maendeleo ya Jamii na Ustawi

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kusajili vikundi	<b>Ndani ya siku 5</b>
Kutembelea vikundi	<b>Siku 30</b>
Kutoa elimu kwa vikundi	<b>Siku 30</b>
Kutoa mikopo kwa vikundi	<b>Ndani ya siku 10</b>
Kutoa mafunzo ya jinsia kwa jamii	<b>Ndani ya siku 3</b>
Kutoa mafunzo mahala pa kazi	<b>Ndani ya siku 3</b>
Kuelimisha Viongozi wa Vijiji juu ya umuhimu wa ujenzi wa nyumba bora	<b>Siku 1 kila kijiji</b>
Kutoa ushauri kwa wananchi juu ya ujenzi wa nyumba bora	<b>Siku 1</b>
Kuandaa ramani na kusambaza kwa kata na vijiji	<b>Siku 1 kila kijiji</b>
Kutoa mafunzo juu ya kujikinga na VVU/UKIMWI	<b>Siku 3 kila kijiji</b>
Kuelimisha jamii juu ya umuhimu wa majiko banifu	<b>Siku 1 kila kijiji</b>
Kumsikiliza mteja	<b>Dakika 15</b>
Kumpa mteja ushauri na maelekezo	<b>Dakika 10</b>
Kujibu barua	<b>Ndani ya siku 7</b>

Kuandaa na kuwasilisha taarifa mbalimbali	<b>Siku 14</b>
Kupokea majina ya watoto yatima	<b>Siku 7</b>
Kuandaa sare na vifaa kwa watoto yatima shule za msingi	<b>Siku 60</b>
Kusambaza sare na vifaa vya watoto yatima shule za msingi	<b>Siku 5</b>
Kuandaa na kulipa ada kwa watoto yatima shule za sekondari	<b>Siku 21</b>

#### 14.10 Idara ya Elimu Msingi

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kurekebisha ikama ya Walimu katika kipindi cha mwezi Juni na Desemba	<b>Siku 30 toka shule zifungwe.</b>
Maombi maalumu ya uhamisho yatashughulikiwa	<b>Wiki 1 baada ya maombi kupokelewa.</b>
Kuandaa, kusimamia na kutoa matokeo ya mtihani wa Mock Wilaya na Mkoa kwa Darasa la IV na VII	<b>Mwezi mmoja tangu kuanza kwa maandalizi.</b>
Kuandaa takwimu za watahiniwa wa Darasa la VII kwa ajili ya mtihani wa Taifa	<b>Ndani ya mwezi mmoja baada ya kupokea orodha majina toka kwa Walimu Wakuu.</b>
Kukusanya, kuchanganua na kutuma takwimu za wanafunzi wa elimu ya awali, msingi, Elimu ya Watu Wazima baada ya kupokea fomu maalum toka Wizarani (TSA, TSM, TWM, TSS)	<b>Mwezi mmoja</b>
Kulipa posho ya Honoraria kabla ya tarehe 5 ya kila mwezi unaofuata kwa Walimu wa madarasa ya MUKEJA na MEMKWA	<b>Baada ya kupokea mahudhurio yao</b>
Kuandaa migawo ya fedha za MMEM za ruzuku (capitation grants) na maendeleo (development grant)	<b>Siku 14 baada ya fedha kupokelewa</b>
Kuandaa taarifa za robo mwaka na kuziwasilisha TAMISEMI	<b>Kabla ya tarehe 15 ya kila mwezi unaofuata kwa robo husika (Mfano 15 Oktoba, 15 Januari, 15 Aprili, 15 Juni)</b>

Kushughulikia likizo za Walimu ikiwa ni pamoja na malipo ya nauli	Wiki moja kabla ya shule kufungwa, baada ya kupokea fomu za maombi ya likizo ambazo zinatakiwa kufika wiki tatu kabla ya shule kufungwa
Kufanya tathmini ya matokeo ya mtihani wa darasa la IV na VII	Siku 14 baada ya matokeo kutolewa
Kuandaa na kuwasilisha taarifa mbalimbali	Siku 2 kabla ya tarehe ya uwasilishaji.
Kushughulikia maombi ya uhamisho wa wanafunzi wa shule za msingi	Dakika 15 baada ya uhamisho kupokelewa masijala
Kutafuta jalada na kuliwasilisha kwa mhusika	Dakika 20 baada ya kupokelewa kwa barua ya mtaja kwa masijala na kwa Maafisa huduma ifanyike ndani ya dakika 20
Uchapaji wa barua mbalimbali	Utashughulikiwa ndani ya dakika 10 mara baada ya barua kuwasilishwa kutegemea na ukubwa na kazi zilizopo mezani
Utoaji wa huduma kwa wateja	Unaanza rasmi saa 2.00 asubuhi hadi saa 9.30 alisiri kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa, isipokuwa dharura yeyote ikitokea.

#### 14.11 Idara ya Elimu Sekondari

KAZI/HUDUMA	KIASI CHA MUDA
Kurekebisha ikama ya Walimu katika kipindi cha mwezi Juni na Desemba	Siku 30 toka shule zifungwe.
Maombi maalumu ya uhamisho yatashughulikiwa	Wiki 1 baada ya maombi kupokelewa.
Kuandaa, kusimamia na kutoa matokeo ya mtihani wa Mock Wilaya na Mkoa kwa Form II na IV	Mwezi mmoja tangu kuanza kwa maandalizi.
Kuandaa takwimu za watahiniwa wa form IV kwa ajili ya mtihani wa Taifa	Ndani ya mwezi mmoja baada ya kupokea orodha majina toka kwa Walimu Wakuu.

Kukusanya, kuchanganua na kutuma takwimu za wanafunzi wa sekondari baada ya kupokea fomu maalum toka Wizarani (TSA, TSM, TWM, TSS)	<b>Mwezi mmoja</b>
Kulipa posho ya Honoraria kabla ya tarehe 5 ya kila mwezi unaofuata kwa Walimu wanaofundisha masaa ya ziada	<b>Baada ya kupokea mahudhurio yao</b>
Kuandaa migawo ya fedha za MMES za ruzuku (capitation grants) na maendeleo (development grant)	<b>Siku 14 baada ya fedha kupokelewa</b>
Kuandaa taarifa za robo mwaka na kuziwasilisha TAMISEMI	<b>Kabla ya tarehe 15 ya kila mwezi unaofuata kwa robo husika (Mfano 15 Oktoba, 15 Januari, 15 Aprili, 15 Juni)</b>
Kushughulikia likizo za Walimu ikiwa ni pamoja na malipo ya nauli	<b>Wiki moja kabla ya shule kufungwa, baada ya kupokea fomu za maombi ya likizo ambazo zinatakiwa kufika wiki tatu kabla ya shule kufungwa</b>
Kufanya tathmini ya matokeo ya mtihani wa form II na IV	<b>Siku 14 baada ya matokeo kutolewa</b>
Kuandaa na kuwasilisha taarifa mbalimbali	<b>Siku 2 kabla ya tarehe ya uwasilishaji.</b>
Kushughulikia maombi ya uhamisho wa wanafunzi wa shule za Sekondari	<b>Dakika 15 baada ya uhamisho kupokelewa masijala</b>
Kutafuta jalada na kuliwasilisha kwa mhusika	<b>Dakika 20 baada ya kupokelewa kwa barua ya mtaja kwa masijala na kwa Maafisa huduma ifanyike ndani ya dakika 20</b>
Uchapaji wa barua mbalimbali	<b>Utashughulikiwa ndani ya dakika 10 mara baada ya barua kuwasilishwa kutegemea na ukubwa na kazi zilizopo mezani</b>
Utoaji wa huduma kwa wateja	<b>Unaanza rasmi saa 2.00 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa, isipokuwa dharura yeyote</b>



	ikitokea.
--	-----------

### 14.12 Idara ya Afya

#### Kitengo cha utunzaji wa kumbukumbu

KAZI / HUDUMA	KIASI CHA MUDA
Kusalimiana na kumsikiliza mteja shida yake	Dakika 2
Kumsajiri mteja kwenye jarada na leja kwa mteja mpya	Dakika 5
Kumpeleka mteja kwa mganga ili apate huduma anayohitaji	Dakika 5
Kwa mteja aliyekwisha andikisha toka zamani:	
• Kupokea namba ya jarada	Dakika 5
• Kutafuta faili ya mteja/mgonjwa	Dakika 5
• Kumsajiri mteja kwenye leja ya kumbukumbu ya marudio.	Dakika 5
• Kumpeleka mteja kwa mganga/Daktari au mtaalamu yeyote ili kupata huduma.	Dakika 5

#### Kitengo cha Mgonjwa wa Nje/OPD

##### (a) Magonjwa ya kawaida

KAZI/ HUDUMA	KIASI CHA MUDA
Kumkaribisha na kusalimiana na mgonjwa kwa muda wa	Dakika 3
Kusikiliza shida/ malalamiko ya mgonjwa kwa muda wa	Dakika 5-10.
Kufanya dodoso ili kubaini matatizo mengine kama atakuwa nayo	Dakika 5.
Kubaini ugonjwa na kuandika dawa na vipimo	Dakika 5

##### (b) Magonjwa yenye utata na yenye kuhitaji uchunguzi

KAZI/HUDUMA	KIASI CHA MUDA
Kumkaribisha na kusalimiana na mgonjwa	muda wa dakika 3

Kusikiliza shida ya mgonjwa ni muda wa	<b>Dakika 5</b>
Kufanya dodoso ili kubaini matatizo mengine kama atakuwa nayo	<b>dakika 10.</b>
Kufanya uchunguzi na kumpima mgonjwa; vipimo ambavyo si vya maabara	<b>Dakika 5</b> , mfano: speculum examination, Blood, Pressure na pulse rate (vital sign).
Kumpatia mgonjwa matibabu, ushauri nasaha na elimu	<b>Dakika 15</b>
Kupokea matokeo ya majibu ya vipimo vya mgonjwa toka maabara, idara ya mionzi n.k na kumpa mrejesho mgonjwa	<b>Dakika 30 hadi masaa 2.</b>

**(c) Kumhudumia mgonjwa ambaye anatatizo la kuharibika kwa mimba**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kumpatia mgonjwa huduma ya kwanza	<b>Dakika 5</b>
Kumpeleka mgonjwa kwenye wodi husika kutoka mapokezi	<b>Dakika 10.</b>
Kumuandaa mgonjwa na kumpatia kitanda wodini	<b>Dakika 10.</b>
Kumpa matibabu na kusafisha kizazi	<b>Dakika 25.</b>
Kutoa elimu ya afya kuhusu matatizo ya mgonjwa pamoja na umuhimu wa kutumia dawa	<b>Dakika 5</b>

**(d) Kupita wodini kwa ajili ya kuangalia maendeleo ya mgonjwa (ward round)**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kumpitia kila mgonjwa aliyelazwa wodini	<b>Mara 1 kila siku.</b>
Kumwita daktari kuja kumwona mgonjwa ambae anaonekana hapati nafuu pamoja na kuwa yuko kwenye dawa/matibabu au kama mgonjwa anahitaji kufanyiwa matibabu ya juu zaidi na daktari	<b>Dakika 10.</b>
Kufanya upya uchunguzi na kuangalia kama dawa na huduma anazopata zinamsaidia mgonjwa pia kutoa	<b>Dakika 10.</b>

ushauri	
Kuongeza, kupunguza au kubadili dawa au aina ya matibabu baada ya kuona hali ya mgonjwa	<b>Dakika 5.</b>
Kutoa idhini ya kwenda nyumbani kwa mgonjwa ambae amepona au kupata nafuu	<b>Dakika 5.</b>

**(e) Mgonjwa aliyezidiwa**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Mgonjwa ataonwa na mganga haraka zaidi na kuchukua historia kutoka kwa ndugu yake kama hajiwezi kujieleza	<b>Dakika 10.</b>
Ataanzishiwa huduma ya kwanza	<b>Dakika 5</b>
Atachukuliwa vipimo vyote muhimu	<b>Dakika 10.</b>
Atafanyiwa uchunguzi wa maabara	<b>Dakika 15 hadi 35.</b>
Ataangaliwa maendeleo ya afya yake kwa karibu zaidi	<b>Ndani ya masaa 2 hadi 4</b>

**f) Huduma Katika Dirisha la Malipo**

<b>KAZI HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kumpokea mteja na kumsikiliza hitaji lake	<b>Dakika 2</b>
Kutoa huduma ya malipo na kuandaa risiti za malipo kwa mteja	<b>Dakika 5.</b>
Kujaza kumbukumbu muhimu za mteja kwenye rejista	<b>Dakika 5.</b>
Kutoa huduma ya ushauri kwa mteja na maelekezo mengine yatakayo husiana na huduma mfano kuwaelekeza sehemu nyingine za huduma – kama: X-ray, maabara na wodini.	<b>Dakika 5</b>

**g) Huduma ya Mionzi (X-Ray Na Ultra Sound)**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kumsajiri mgonjwa	<b>Dakika 3</b>
Kufanya maandalizi ya mashine ya X ray	<b>Dakika 10</b>
Kumhudumia mgonjwa na kupiga picha	<b>Dakika 5</b>

Kupiga ultrasound	Dakika 25
Kusafisha picha ya X ray na kuiandaa	Dakika 25
Kusoma picha ya X ray na kuitolea taarifa	Dakika 5
Kuandika taarifa ya matokeo ya ultrasound	Dakika 5
Kutoa majibu ya mteja	Dakika 10

#### **h) Huduma ya Magonjwa ya Kinywa na Meno**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kung'oa jino la kawaida	Dakika 15
Kungoa jino lililoota vibaya	Dakika 35
Kutoa cysts za kinywani	Dakika 35
Upasuaji mdogo na kuondoa usaa	Dakika 30
Kuunga taya lilovunjika (Madible) na kufanya operesheni za taya	Masaa 2
Kusafisha meno (scalling)	Masaa 2
Kusafisha kidonda cha jino lililongolewa ambacho hakijapona	Dakika 20
Kutibu magonjwa mengine ya fizi	Dakika 30
Kukata fizi inayoota na kufunika jino	Dakika 20
Kuziba tundu la jino	Dakika 25/kila jino
Kuongeza madini ya Fluoride	Dakika 30
Kuua kiini cha jino	Dakika 45/visit
Kutengeneza kifaa bandia cha kinywani	Siku 2.
Kutoa elimu/maelekezo ya afya ya meno na kinywa	Dakika 15

#### **i) Huduma Katika Ofisi ya Masijala**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kumkaribisha na kumsikiliza mteja	Dakika 2
Kumhudumia mteja shida yake	Dakika 15
Kupeleka barua ya mteja ofisi husika na kurudisha jibu	Dakika 25
Kuandaa barua zinazolingia na kutoka	Saa 1

Kushughulikia na kutuma jibu kwa barua zilizopokelewa kutoka nje	Ndani ya siku 7 toka kupokelewa kwa barua.
--	--

**j) Huduma Katika Kitengo cha Macho**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kumpokea mteja na kusikiliza shida yake	<b>Dakika 3</b>
Kuchukua historia ya mgonjwa	<b>Dakika 10</b>
Upimaji wa macho na uwezo wa kuona(VA)	<b>Dakika 10</b>
Kutoa elimu ya afya kwa mteja pamoja na matumizi sahihi ya dawa	<b>Dakika 5</b>
Kufanya upasuaji mdogo wa macho (kama atahitaji)	<b>Dakika 30</b>
Matibabu ya wodini	<b>Siku 3</b>
Kupata rufaa	<b>Ndani ya saa 24</b>

**k) Huduma kwa Majeruhi wa Ajali au Majanga Katika Kitengo cha Dharura OPD**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Mara majeruhi anapofika na kupokelewa atapata huduma ya kwanza	<b>Ndani ya dakika 15.</b>
Mgonjwa ambaye amezidiwa, amepoteza fahamu, hapumui vizuri au kutokwa damu kwa wingi huduma ya kwanza	<b>Ndani ya dakika 1 hadi 5.</b>
Ataonwa na mganga	<b>Ndani ya dakika 15.</b>
Atachukuliwa vipimo	<b>Ndani ya dakika 15</b>
Atapata huduma ya upasuaji mdogo	<b>Ndani ya masaa 2.</b>
Atapata huduma ya upasuaji mkubwa kwa muda wa	<b>Dakika 30 hadi saa 24 kulingana na hali ya mgonjwa.</b>

**l) Huduma Chumba cha Upasuaji Mdogo**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kumpokea mgonjwa	<b>Dakika 3</b>

Kuandaa vifaa	<b>Dakika 10</b>
Kusafisha na kufunga kidonda	<b>Dakika 10.</b>
Huduma ya sindano kwenye misuli (i/v)	<b>Dakika 2.</b>
Huduma ya sindano kwenye mshipa (i/v)	<b>Dakika 4 –10</b>
Huduma ya uchunguzi kwa akina mama wenye matatizo	<b>Dakika 5</b>
Huduma ya ufungaji wa POP	<b>Dakika 10 – 15</b>

**m) Huduma ya Ushauri Nasaha**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Huduma ya ushauri nasaha kwa mteja wa magonjwa ya zinaa	<b>Dakika 10-15.</b>
Huduma ya ushauri na upimaji wa hiari wa VVU	<b>Dakika 10-15.</b>
Huduma ya uzazi wa mpango	<b>Dakika 10-15</b>

**n) Kitengo cha Afya ya Akili**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kwa mteja anayefika katika kliniki kutaka huduma ya afya ya Akili kwa mara ya kwanza	<b>Ndani ya dakika 15-25.</b>
Kwa mteja anayefika katika kliniki kwa marudion na kufuata dawa	<b>Ndani ya dakika 5-15</b>
Kupata ushauri au elimu ya afya juu ya matumizi sahihi ya dawa, faida au madhara ya matumizi yasiyo sahihi	<b>Dakika 20</b>

**o) Kitengo cha Afya ya Uzazi na Mtoto (Reproductive and Child Health - RCHC)**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
--------------------	-----------------------

Kumsajiri mteja; mjamzito	<b>Muda wa dakika 10 na Mtoto muda wa dakika 10.</b>
Kumchunguza na kumpatia huduma zote muhimu mjamzito	<b>Dakika 30</b>
Kumpatia chanjo mtoto	<b>Dakika 10, pamoja na Hati Punguzo mjamzito - dakika 3.</b>
Kufanya uchunguzi wa kimaabara kwa mjamzito PMTCT, HB, RPR	<b>Dakika 15.</b>
Kumpatia mteja huduma za uzazi wa mpango	<b>Kitanzi dakika 30, Kidonge, sindano, condom – dakika 10.</b>
Kumchunguza mama na mtoto baada ya kujifungua	<b>Dakika 15.</b>
Kumpatia mteja elimu ya afya ya uzazi salama mfano: madhara ya magonjwa, dalili za hatari, lishe bora na kadhalika	<b>Dakika 5.</b>

**p) Huduma Katika Wodi ya Upasuaji**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kumpokea mgonjwa na kumpatia kitanda	<b>Dakika 5.</b>
Kuandika kumbukumbu za mgonjwa kwenye kitabu	<b>Dakika 5.</b>
Kumpatia mgonjwa huduma kulingana na Tatizo Lake	<b>Dakika 10 – 30.</b>
Kumtambulisha wodi na kumwonyesha mazingira, chooni n.k	<b>Dakika 10.</b>
Kumwandaa mgonjwa kwa ajili ya upasuaji	<b>Dakika 25.</b>
Kumhudumia mgonjwa baada ya upasuaji	<b>Masaa 12 hadi siku 7 kutegemea aina ya upasuaji na hali ya mgonjwa.</b>
Kusafisha kidonda na kutoa dawa	<b>Kila siku</b>
Kutoa nyuzi	<b>Baada ya siku 7.</b>
Kuonwa na mganga	<b>Kila siku</b>
Kumpeleka mgonjwa chumba cha upasuaji baada	<b>Dakika 10.</b>

ya kumwandaa	
Kuchukua vipimo vya maabara, X-ray, ultrasound	<b>Dakika 40.</b>
Kutoa elimu ya afya/ushauri nasaha	<b>Dakika 25.</b>

**q) Huduma Katika Wodi ya Wanaume**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kupokea mgonjwa na kumpatia kitanda	<b>Dakika 10</b>
Kuonwa na mganga, kufanya uchunguzi wa awali ili kubaini matatizo ya mgonjwa	<b>Dakika 20.</b>
Kumpatia matibabu/dawa anazostahili kupewa	<b>Dakika 20</b>
Kuchukua vipimo mbalimbali kwa mgonjwa; vipimo vya maabara, X-ray n.k	<b>Dakika 15</b>
Kutoa elimu, ushauri nasaha, faida na madhara ya dawa kwa mgonjwa	<b>Dakika 10.</b>
Kutoa huduma ya kwanza kwa mgonjwa aliyezidiwa	<b>Dakika 5</b>

**Huduma Katika Chumba Cha Upasuaji**

**a) Huduma ya upasuaji ya dharura**

<b>KAZI HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kumpokea mgonjwa na kumuandaa	<b>Dakika 15</b>
Kutoa dawa ya usingizi/ganzi	<b>Dakika 10</b>
Upasuaji wa uzazi	<b>Saa 1</b>
Laparatomy	<b>Saa 2</b>
Surgical debridement	<b>Masaa 2</b>
Mshipa wa ngiri -henia	<b>Saa 1</b>
Kidole tumbo-appendix	<b>Saa 1</b>

**b) Huduma ya upasuaji ya kupangwa**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kutoa kizazi	<b>Masaa 2.30</b>
Haemorhoidectomy	<b>Dakika 30</b>



Orchidectomy	<b>Dakika 30</b>
Uzazi wa mpango-min lap	<b>Dakika 30</b>
Removal of FIB	<b>Dakika 30</b>
Kutahiri	<b>Dakika 30</b>
Incision and drainage	<b>Dakika 30</b>
Kusafisha kizazi	<b>Dakika 30</b>
Upasuaji wa busha	<b>Dakika 45.</b>

**c) Huduma Wodi Ya Wagonjwa 'Grade-II'**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kumpokea mgonjwa na kumpatia kitanda	<b>Dakika 10.</b>
Kumsajiri mgonjwa kwenye regista	<b>Dakika 5.</b>
Kuonwa na mganga	<b>Dakika 20</b>
Kupata huduma ya dharura kwa mgonjwa ambaye amezidiwa	<b>Dakika 5</b>
Kumpatia mgonjwa dawa/matibabu anayostahili	<b>Dakika 15.</b>
Kuchukua mgonjwa vipimo vya maabara	<b>Dakika 15</b>
Kutoa elimu na ushauri nasaha na maelekezo kuhusu maendeleo ya afya ya mgonjwa	<b>Dakika 25.</b>

**Huduma Katika Wodi Ya Wazazi**

**a) Huduma kwa mama mwenye uchungu**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kumpokea mjamzito, kumfanyia uchunguzi wa hali ya uchungu, kumpima vipimo stahili kama BP, Pulse n.k. na kumpatia kitanda	<b>Dakika 15.</b>
Kumpatia mgonjwa matibabu ya dharua	<b>Dakika 5.</b>
Kuchukua vipimo kwa mjamzito na kupeleka maabara kwa uchunguzi	<b>Dakika 15.</b>
Kumzalisha mama mwenye uchungu wa kweli kwa njia ya kawaida	<b>Ndani ya masaa 12</b>
Kumzalisha mama mwenye uchungu wa kweli kwa	<b>Dakika 30 hadi masaa 2</b>

njia ya upasuaji wa dharura (LSCS)	
Kutoa ushauri wa upimaji wa VVU kwa akina mama ambao hawakupimwa VVU kliniki (PMTCT counselling)	<b>Dakika 30.</b>
Kutoa dawa za kinga ya VVU kwa mama mwenye maambukizi ya VVU aliye kwenye uchungu wa kweli	<b>Mara baada ya kumpima na kila baada ya masaa 3 – 12 kulingana na taratibu ya utoaji wa dawa hizo.</b>

**b) Huduma kwa mtoto baada ya kuzaliwa**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Uchunguzi wa mtoto mchanga baada ya kuzaliwa	<b>Dakika 10</b>
Usafi wa mtoto wa kila siku; mfano usafi wa kitovu	<b>Dakika 5.</b>
Utoaji wa dawa za kinga kwa mtoto aliyezaliwa na mama mwenye maambukizi ya VVU	<b>Ndani ya masaa 72 tangu kuzaliwa mtoto.</b>

**c) Huduma kwa mama baada ya kujifungua**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Elimu ya afya juu ya uzazi salama, unyonyeshaji wa mtoto, usafi, lishe bora na n.k.	<b>Dakika 15.</b>
Elimu ya Afya kwa mama aishie na VVU	<b>Dakika15</b>
Ufuatiliaji wa hali ya mama baada ya kujifungua kwa njia ya kawaida hadi kuruhusiwa.	<b>Masaa 12</b>

**d) Huduma Katika Wodi ya Wanawake**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kupokea mgonjwa na kumlaza wadini	<b>Dakika 10.</b>
Mganga kumwona mgonjwa, Kufanya uchunguzi wa awali na kubaini tatizo au mabadiliko yanayoweza kujitokeza	<b>Dakika 15.</b>
Kuchukua vipimo vilivyo agizwa na daktari na	<b>Dakika 30.</b>

**g) Huduma Katika Ofisi ya Mganga Mfawidhi na Muuguzi Mfawidhi wa Hospitali ya Wilaya**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kumpokea mteja, kusalimiana na utambulisho	<b>Dakika 2</b>
Kumsikiliza mteja shida yake	<b>Dakika 15</b>
Kumpatia msaada anaohitaji mteja pamoja na kutatua shida yake	<b>Dakika 10</b>
Kumpatia mteja maelekezo na ushauri wa kitaalamu kulingana na tatizo la mteja	<b>Dakika 15</b>

**h) Huduma Katika Ofisi ya Mganga Mkuu wa Wilaya Chumba Namba 10, 11 Na 12**

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kumpokea mteja na utambulisho	<b>Dakika 2</b>
Kuandika jina na anuani atokako kwenye kitabu cha wageni kama ni mteja wa nje	<b>Dakika 2</b>
Kumsikiliza mteja shida yake	<b>Dakika 15</b>
Kumpatia msaada anaohitaji mteja pamoja na kutatua shida yake	<b>Dakika 10</b>
Kumpatia mteja maelekezo na ushauri wa kitaalamu kulingana na tatizo la mteja	<b>Dakika 15</b>
Kumhudumia mgonjwa wa kawaida	<b>Ndani ya dakika 10</b>
Kumhudumia mgonjwa wa ushauri nasaha	<b>Dakika 40</b>
Kuagiza madawa kutoka MSD	<b>Siku 15</b>
Kutoa elimu ya afya kwa vikundi	<b>Dakika 10</b>
Kushughulikia magonjwa ya mlipuko	<b>Ndani ya saa 3 toka muda wa kupokea taarifa</b>
Kujibu barua/malalamiko ya wateja	<b>Ndani ya siku 7</b>
Kutoa huduma kwa wagonjwa wa wodoni	<b>Saa 3</b>
Kushughulikia matatizo ya watumishi wa Idara ya Afya	<b>Saa 1</b>
Kushughulikia wagonjwa walioathirika na VVU	<b>Dakika 10</b>

(CTC)	
Kutembelea jamii majumbani kuhamasisha masuala ya afya	<b>Siku 1</b>
Wagonjwa wa nje kutoa huduma ya dharura	<b>Ndani ya dakika 15</b>
Kutoa huduma za kawaida za maabara (upimaji damu, choo, mkojo na wingi wa damu)	<b>Ndani ya saa 2</b>
Kutoa huduma ya afya ya uzazi wa mtoto	<b>Ndani ya dakika 30</b>
Kutoa huduma ya uzazi wa mpango	<b>Ndani ya dakika 30</b>
Magonjwa ya akina mama kuonana na Mganga	<b>Ndani ya saa 2</b>
Kutoa huduma ya dharura baada ya saa za kazi	<b>Ndani ya saa 1 toka kupokea maombi</b>
Kutoa taarifa ya uchunguzi wa maiti kwa Polisi	<b>Ndaniya siku 14 toka kupokelewa ombi</b>

#### 14.13 KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

Muda wa kupata huduma stahili Katika kitengo cha ukaguzi wa ndani ni kama ifuatavyo;

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
Kukagua vitabu vya fedha na taarifa mbalimbali za mapato na matumizi	<b>Kila siku</b>
Kukagua miradi ya maendeleo ya Halmashauri	<b>Kila mwezi</b>
Kuandaa ripoti na kuwasilisha kwa Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri.	<b>Kila mwisho wa robo mwaka (kabla ya tarehe 15 ya robo inyofuata)</b>

#### 14.14 KITENGO CHA SHERIA

Muda wa kupata huduma stahili Katika kitengo cha sheria ni kama ifuatavyo

<b>KAZI/HUDUMA</b>	<b>KIASI CHA MUDA</b>
<b>Ushauri wa kisheria</b> Ushauri kwa njia ya barua Ushauri wa ana kwa ana	<b>Ndani ya siku tatu mkakati/ushauri husika uwe umetolewa.</b>
<b>Uandaaji wa sheria ndogo</b> Sheria ndogo za vijiji Sheria ndogo za H/W	<b>Ndani ya siku tano hadi saba</b>

## **MIADI**

Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi inaahidi kuwa itapunguza muda wa mteja kusubiri miadi kwa kuhakikisha kwamba, miadi yote inafanyika katika kipindi kisichozidi dakika 40 tangu muda wa miadi utimie.

### **1. WAJIBU NA HAKI ZA WATEJA**

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji, Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi, kupitia Mkataba wa Huduma kwa Mteja imebainisha huduma muhimu na viwango vilivyokubalika ambavyo wateja wanatarajia kupata. Aidha, pamoja na kutegemea kiwango bora cha huduma, wateja wetu watakuwa na haki na wajibu ufuatao:

- Kushiriki katika mchakato wa mapitio
- Kufuata taratibu katika kukata rufaa
- OR – TAMISEMI kufuata taratibu, sheria na kanuni katika kushughulikia rufaa
- Haki ya faragha na kutunziwa siri zake
- Kupata habari muhimu zinazowahusu kulingana na taratibu zilizowekwa
- Kuzitambua na kutumia huduma zilizopo kupitia nyenzo mbalimbali kama vile vyombo vya habari ili kukidhi mahitaji yao hasa kwa makundi yasiojiweza na makundi mengine yaliyopembeazoni (Marginalized groups).

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

### **1. MAJUKUMU YA WATEJA**

Wateja wana majukumu yafuatayo:

- Kuwa na mahusiano bora na watumishi wa Umma.
- Kuhudhuria mikutano yote kwa wakati uliopangwa.
- Kujibu maombi na kutoa habari zinazotakiwa Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri kwa wakati na kwa usahihi.
- Kufuata taratibu za kisheria ili waweze kupata malipo au huduma zozote wanazohitaji kupatiwa.
- Kupinga na kutotoa zawadi, upendeleo au vivutio kwa watumishi wa Umma au kuomba vitu hivyo kutoka kwa watumishi wa Umma.
- Kujua haki zake, kulingana na sheria, kanuni na taratibu.

## **2. UFUATILIAJI WA MALALAMIKO**

Ili kuimarisha na kuendeleza ubora wa huduma tulizonazo, Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri inakaribisha wadau wenye nia ya kuboresha huduma zetu kwa kutoa maoni yao juu ya huduma zitolewazo kwa kutusifu ama kutukosoa; hii itatutia moyo ili tuendeele kuboresha utoji wa huduma kwa wananchi. Tunaahidi kama Halmashauri kuwa, malalamiko na mapendekezo tutakayoyapata kutoka kwa wateja wetu tutayapa umuhimu wa pekee na kuyashughulikia haraka iwezekanavyo. Hivyo basi, tutakiri kupokea malalamiko ndani ya siku saba (7) 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 kuyapaleka katika vyombo vingiene vya nje.

Malalamiko yanaweza kutumwa kwa njia ya Posta, simu, faksi, au kwa mhusika mwenyewe kuyaleta ofisini, siku na saa za kazi na kuyakabidhi kwa Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri ya Wilaya au Afisa mwingine anayeona kuwa anaweza kuyashughulikia. Pia wateja wanaweza kutumia masanduku ya maoni yaliyopo Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri ya Wilaya. Anwani zetu ni kama ifuatavyo:

**Ofisi Ya Mkurugenzi Mtendaji,  
Halmashauri Ya Wilaya Ikungi,**

**S.L.P. 42,**

**Singida**

**Simu: 026-2650019**

**026-2650021**

**Faksi: 026-2650242**

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji, Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi ipo wazi kila siku za wiki kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri, Jumatatu hadi Ijumaa isipokuwa siku za Sikukuu, Jumamosi na Jumapili.

## **3. NAMNA YA KUTOA MREJESHO WA MKATABA HUU**

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji, Halmashauri ya Wilaya kwa kujali matakwa ya wateja wake itakuwa na utaratibu maalumu wa kupokea maoni juu ya viwango vya huduma zinazotolewa ili kujitathimini na kurekebisha upungufu uliopo kwenye utoaji huduma hizo kwa kupendekeza jinsi

ya kuboresha vipengele mbalimbali ndani ya mkataba. Aidha hii itakuwa nafasi pakee kwa wateja kupongeza pale wanapoona na kuridhika na viwango vya huduma wazopata.

#### **4. KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO**

Ili tufikie ubora wa kutumia taarifa zinazoletwa na wateja wetu, tutakuwa na utaratibu wa kutunza kumbukumbu za mambo yote yanayoainishwa na wateja wetu. Hii ni sehemu muhimu ya kujipima na kujua ni kwa kiasi gani wateja wanaridhishwa na huduma zetu tunazotoa.

Aidha utaratibu huu utatuwezesha kuwa na ufuatiliaji wa karibu kuona ni jinsi gani tunaweza kuboresha huduma zetu kwa faida ya wale wananchi kwa ujumla.

Pamoja na kutoa anuani ya jinsi ya kutupata tunapenda kuwahakikishia wateja wetu kuwa taarifa zote zikifikishwa kwetu ikiwa ni pamoja na majina ya wateja zitabaki kuwa siri baina ya Mteja na Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji; 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 na kutoa maoni yao.

#### **5. MAPITIO YA MKATABA**

Baada ya kupokea maoni ya wateja wetu kuhusu viwango vya ubora vya mkataba huu, tunaahidi kufanya mapitio ya mara kwa mara ili mkataba uwe ni wenye ufanisi utakaoendelea kuwaridhisha wateja wetu kwa siku nyingi zijazo. Maeneo muhimu tutakayoyafanyia tathmini ni kama ifuatavyo:

- Kutathimini na kuhakikisha kwamba mkataba unaendelea kuwa dira ya utendaji kazi kwa ufanisi na kujali wateja kama inavyoainishwa kwenye sera ya Menejimenti na Ajira.
- Kutathimini na kuona kama bado mkataba huu una uwezo wa kukidhi misingi ya huduma kwa wateja na kuwa yaliyomo ndani ya Mkataba huu bado ni sahihi.
- Kutathimini kama malengo na viwango vya huduma bado vinakidhi na kwenda sambamba na matarajio ya wateja.
- Kutathimini na kuona kama kuna haja ya kuufanyia mabadiliko kwa kukosa sifa na vigezo vya viwango muhimu vya kutoa huduma kwa wateja.

#### **6. UTOAJI WA TAARIFA ZA WADAU**

Mkataba huu unaifanya Halmashauri iwajibike kikamilifu kwa umma na kuwawezesha wadau na wateja wake kuelewa jinsi Halmashauri inavyotekeleza majukumu yake kama yalivyo ainishwa kwenye mkataba huu. Hivyo basi, tathimini yoyote itakayofanywa baada ya kupokea maoni ya Wadau itawekwa bayana na kuwajibika kwao kwa kufanya yafuatayo:

1. Kutoa taarifa kwenye vikao vya Wadau muhimu kama vile Baraza la Madiwani "Full Council", na Kamati ya Maboresho ya Serikali za Mitaa.
2. Kuwasilisha taarifa za utekelezaji Mkataba Ofisi ya Raisi – Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa na Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Singida tukionesha tulivyopokea maoni na malalamiko ya wadau na wateja wetu na jinsi tulivyo yafanyia kazi.

#### **7. KUSHUGHULIKIA KERO ZA NJE NA RUFAA**

Chini ya Mkataba huu, Halmashauri inaadhi kwamba itashughulikia malalamiko mbalimbali yatakayowasilishwa kwa kutumia muda mfupi kadiri iwezekanavyo. Na hii itakuwa pamoja na kudumisha utaratibu wa kuweka visanduku vya kutolea maoni katika maeneo yote muhimu ya Ofisi zetu.

Wale wote watakaowasilisha maoni au malalamiko yao watajibiwa haraka iwezekanavyo; ila inawapasa kuonesha majina ya anuani zao zilizo sahihi. Kwa wale ambao watahinda kutaja majina au anuani zao halmashauri inaadhi kuwafikishia majibu ya malalamiko yao kwa njia mbalimbali ikiwemo vyombo vya habari pale inapobidi.

Hata hivyo wale wasiopendezwa na utaratibu wa kuwasilisha malalamiko yao kwetu kwa sababu yoyote ile, bado wanayo fursa na uwezo wa kuwasilisha malalamiko yao kenye vyombo vingine wanavyoamini vinaweza kushughulikia vema kero zao.

#### **8. HITIMISHO**

Mafanikio ya mkataba huu yanategemea ushirikiano mkubwa wa Wadau wetu.

**"TUNAKUJALI WEWE MTEJA WETU, WEWE JE?"**