

HALMASHAURI YA WILAYA YA MAKETE

Barua zote ziandikwe Kwa Mkurugenzi Mtendaji Wa Wilaya



Dir:+ 255 026 2740016 DED

S.L.P. 6

Fax:+ 255 026 2740103 DED

MAKETE.

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Umeandaliwa na:

Mkurugenzi Mtendaji (W),

S.L.P 6

Simu: 026 - 2740016

Nukushi: 026 - 2740103

MAKETE.

YALIYOMO	KURASA
DIBAJI	1 - 2
LENGO LA MKATABA HUU	3
Mambo muhimu	
Mapitio ya Mkataba	4 - 5
MISINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA.....	
WATEJA WETU	6 - 7
Serikali	
Wizara, Idara za Serikali na Wakala	
Umma	
Wafadhili wa Misaada.....	
Wanasiasa	
HUDUMA ZETU.....	8
MALENGO YETU	9 - 10
MAADILI MUHIMU	11
VIWANGO VYETU.....	11- 13
Mahusiano yetu na Majukumu Yetu kwa	
Wateja wetu.....	
Ubora wa Viwango vya Huduma.....	
Viwango vya Kutoa Huduma kwa Wakati	
Muafaka.....	
Muda wa Kujibu Mawasiliano.....	
Muda wa Kutoa huduma Muhimu.....	
Miadi.....	
Huduma ya Simu.....	
Malakamiko.....	
HAKI NA MAJUKUMU YA WATEJA	13 - 14
Haki za Wateja.....	
Majukumu ya Wateja.....	
UFUATILIAJI WA MALALAIKO	14 - 16
Jinsi ya kutuma Malalamiko.....	
Namna ya kutoa mlishonyuma wa Maendeleo	
ya Mkataba.....	
Kumbukumbu za Malalamiko.....	
Kukata Rufaa.....	
MAPITIO YA MKATABA.....	17
Ushauri katika mapitio.....	
TAARIFA YA MATOKEO KWA KULINGANISHA	18
NA VIWANGO	

MAPITIOYA MKATABA

Lengo la Kupitia

Kama tulivyoeleza, tunatarajia mkataba huu uwe hati hai inayokwenda sambasamba na mabadiliko katika jamii, katika Utumishi wa umma kwa ujumla, katika Idara Kuu ya Utumishi, na pia unaowagusa wateja wetu. Tutahakikisha kuwa umuhimu wake unaendelea kuwepo na kila mara tutakuwa tunaufanyia tathmini ili kuona kama:

- Unaendelea kutoa mtazamo wetu katika suala zima la huduma kwa wateja, au msukumo mwingine wowote mpya katika eneo hili hasa kuhusu maendeleo ya program ya kuboresha Utumishi wa Umma;
- Malengo na viwango vya huduma bado vinakwenda sambamba na mahitaji na matarajio ya mteja na washikadau muhimu. Tunakaribisha mapendekezo kutoka kwenu katika hili
- Kama Bado Mkataba huu unakidhi misingi ya huduma kwa wateja;
- Yaliyomo kwenye mkataba bado ni sahihi
- Mfumo na utaratibu uliotumika kuandika mkataba unakidhi mahitaji ya mteja;
 - Tuna mfumo mzuri wa kufuatilia maendeleo ya mkataba jtoka kwa wateja, viwango vya huduma na malalamiko ya wateja na
 - Iwapo kuna haja ya kufanya mabadiliko ya mbinu zetu za kutatua matatizo ya wateja

Ushauri Katika Mapitio

Ili tuwe wazi na tuwajibike, tutaomba ushauri kwa wateja na washikadau katika zoezi zima la mapitio; na pia vyombo vingine kama vile Tume ya Haki za Binadamu, pamoja na kufanya tafiti kuhusu huduma tunazotoa

