

# 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.

<b>YALIYOMO</b>	<b>KURASA</b>
DIBAJI .....	1 - 2
<b>LENGO LA MKATABA HUU .....</b>	<b>3</b>
Mambo muhimu .....	
Mapitio ya Mkataba .....	4 - 5
<b>MISINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA.....</b>	
<b>WATEJA WETU .....</b>	<b>6 - 7</b>
Serikali .....	
Wizara, Idara za Serikali na Wakala .....	
Umma .....	
Wafadhili wa Misaada.....	
Wanasiasa .....	
<b>HUDUMA ZETU.....</b>	<b>8</b>
<b>MALENGO YETU .....</b>	<b>9 - 10</b>
<b>MAADILI MUHIMU .....</b>	<b>11</b>
<b>VIWANGO VYETU.....</b>	<b>11- 13</b>
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.....	
<b>HAKI NA MAJUKUMU YA WATEJA .....</b>	<b>13 - 14</b>
Haki za Wateja.....	
Majukumu ya Wateja.....	
<b>UFUATILIAJI WA MALALAIKO .....</b>	<b>14 - 16</b>
Jinsi ya kutuma Malalamiko.....	
Namna ya kutoa mlishonyuma wa Maendeleo	
ya Mkataba.....	
Kumbukumbu za Malalamiko.....	
Kukata Rufaa.....	
<b>MAPITIO YA MKATABA.....</b>	<b>17</b>
Ushauri katika mapitio.....	
<b>TAARIFA YA MATOKEO KWA KULINGANISHA</b>	<b>18</b>
<b>NA VIWANGO .....</b>	

**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

DIBAJI

Mikakati ya huduma kwa Wateja ni 'makubaliano ya kijamii' kati ya watoa huduma na wapokeaji wa huduma hizo. Mikataba hii huainisha viwango vya huduma ambavyo tunaamini walengwa wetu wana haki ya kuvitarajia, na pia kuweka miundo ya ufuatiliaji na utatuzi wa matatizo pale yanapojitokeza. Mikataba huandaliwa kwa kuwashirikisha wateja pamoja na watumishi. Ni jambo la kujivunia kuwa Idara Kuu ya Utumishi ni mojawapo ya Idara ya mwanzo za Serikali barani Afrika kuanzisha mfumo huu na kuhakikisha kuwa inatoa ripoti za kila mwaka, kwa washikadau na Bungeni, kuhusu mafanikio ya mkataba huu. Mfumo wa ufuatiliaji na utathimini tulioanzisha kwenye programu ya uboreshaji wa utumishi wa utumishi wa umma utatusaidia sana katika jambo hili

Dhana na utekelezaji wa mikataba ya huduma imekuwa ikipta msukumo mkubwa duniani katika kipindi cha miaka kumi iliyopita. Nchi kama Uingereza, Marekani na Australia, zimekuwa za kwanza kuanzisha utaratibu huu na zimepata mafanikio makubwa katika kuonyesha wazi kuwa Wizara, Idara na Waraka wa Serikali wanapaswa kushirikisha mlengo ya utoaji huduma zao katika mifumo mizima ya mipango yao. Ufuatiliaji wa karibu, upimaji mafanikio na kuchapisha matokeo vimesaidia sana kukuza viwango na kusaidia watu kuelewa zaidi umuhimu wa uwajibikaji

Serikali ya Tanzania imetambua umuhimu wa kutumia mikataba ya huduma kwa chomo cha kuleta mabadiliko ya kiutamaduni kuelekea mfumo wa huduma ambao unamlenga zaidi mteja ndani ya serikali. Mnamo Juni, 2000 tlizindua Programu ya Uboreshaji Utumishi wa Umma ambao ndio nguzo kuu ya mabadiliko ndani ya serikali yanalenga kuboresha utndaji kazi na uwajibikaji zaidi. Karibuni tutachapisha na kuzindua Mkataba wa Taifa kwa Huduma za Jamii kwa ajili ya utekelezaji wa mabadiliko haya.

Ili uweze kufanya kazi vema inabidi mkataba huu uwe hati hai inayotokana na mahusiano mazuri ya kikao tunayotarajia kuyajenga kati yetu, wateja na watumishi. Ninaupendekeza mkataba huu kwenu wote nikitarajia kuwa mtazitumia mbinu zilizopendekezwa ndani yake kuweza kuwa katika maelewano mazuri ya kikazi na Idara Kuu ya Utumishi ili mtusaidie kufikia lengo letu la kuzipitia na kuziboresha huduma zetu kila mara.

Mkurugenzi Mtendaji Wilaya ya MAKETE  
2012

### **LENGO LA MKATABA HUU**

Lengo kuu la mkataba wa huduma kwa wateja ni kukuza uelewa wa upatikanaji na ubora wa huduma zitolewazo na Halmashauri ya Wilaya ya MAKETE. Hili litawezekana kwa kuwasaidia wananchi kuelewa shughuli zetu, namna ya kutupata, viwango gani vya huduma wategemee kutoka kwetu na jinsi ya kutatua matatizo yanapojitokeza. Mkataba utawasaidia wahusika katika kudai haki zao, na pia unatoa uwazi zaidi katika kutupata na kutoa malalamiko.

### **Mambo Muhimu**

Katika kufanikisha azma hii, mkataba huu unajumuisha mambo yafuatayo:

- Kuelewa kwa undani kuhusu wateja wetu na huduma ambazo ni muhimu kwao
- Taarifa ya viwango vya huduma ambavyo wateja wanatarajia kupatiwa kwa kuzingatia Maeneo Muhimu ya Matokeo na Malengo ya Mikakati yaliyokubaliwa katika Mpango wa Mikakati wa Halmashauri ya Wilaya ya MAKETE
- Mipango ya kutatua matatizo endapo yatajitokeza na
- Maelezo mafupi ya jinsi ya kutupata na kupata taarifa zaidi

### **Mapitio ya Mkataba**

Tunatarajia kuupitia Mkataba huu kila mwaka. Tutafuatilia na kuupitia utendaji wetu pamoja na mafanikio au matatizo ya Mkataba kwa kuwashirikisha wateja. Mkataba huu utawasaidia viongozi na wafanyakazi wetu kwa kuweka wazi huduma pamoja na viwango vya huduma hizo ambavyo tumejiwekea, lakini hasa ni kwa ajili ya wateja wetu. Ili ufanikiwe ni lazima uendelee kuboreshwa na kukidhi mahitaji ya wateja.

### **MISINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA**

Chini ya Mkataba huu, Idara ya Utumishi imejiwekea misingi tisa ya utoaji huduma kwa Umma. Misingi hiyo ni:

1. **Kuweka viwango vya huduma**  
Tutaweka viwango vya huduma vilivyo wazi kwa wateja, kufuatilia utendaji naj kuchapisha matokeo ya ufuatiliaji huu kwa kutumia wataalamu huru kila inapowezekana
2. **Kuwa wazi na kutoa taarifa zote**  
Tutakuwa wazi na kuwasiliana kwa ufasaha, na katika lugha inayoeleweka, kuwasaidia wananchi wanaotumia huduma za kumma; na tutrawapoatia wateja wetu taarifa zote kuhusu huduma zetu, gharama zake, na mafanikio yetu kila mwaka
3. **Kushiriki**  
Tutawashirikisha na kuwaomba ushauri watumiaji wa sasa na wa baadae wa huduma za umma, pamoja na wafanyakazi wetu; na kutumia ushairi wao katika kuboresha huduma zetu
4. **Kukuza upatikanaji wa huduma**  
Tutafanya jitihada kuhakikisha upatikanaji wa huduma zetu kwa kila anayezihitaji kwa urahisi zaidi. Tutajitahidi kukuza matumizi ya teknolojia kila inapowezekana, na kuwapa wateja wetu uwanja mkubwa zaidi wa kuchagua huduma kadri hali itakavyoruhusu.

5. **Kuwatendea hazi zote**  
Tutawatendea watu wote haki, tutaheshimu utu wao na hazi zao za binafsi, kuwasaidia kwa moyo, na kutoa kipaumbele kwa wale wenye mahitaji maalumu.
6. **Kutatua matatizo yanapojitokeza**  
Tutajitahidi wakati wote kurekebisha mambo haraka na kwa uhakika, kujifunza kutokana naj malalamiko, na kuwa na utaratibu wa kushughulikia malalamiko ulio wazi, rahisi kutumika na utakaosambazwa vema, ambao utawekwa wazi kwa ajili ya mapitio ya kila mara
7. **Matumizi bora ya rasilimali**  
Tutatumia rasilimali kwa namna itakayotoa matunda bora kwa walipa kodi, wafadhili na wateja
8. **Kuboresha huduma**  
Tutajitahidi wakati wote kutafuta njia za kuboresha huduma zetu
9. **Kushirikiana na watoa huduma wengine**  
Tutafanya kazi na Wizara, Idara na Wakala pamoja na watoa huduma wengine ili kuhakikishaj kuwa huduma zetu ni rahisi kutumika na bora; na kuwawezesha Wakala kutoa huduma bora zaidi kwa watumiaji pale ambapo Idara Kuu ya Utumishi inawajibika moja kwa moja kama vile
  - UKIMWI/HIV/AIDS
  - Usawa wa Jinsia
  - Mifumo ya Utawala ya Wafanyakazi wa Umma

#### WATEJA WETU

Tulipoanzisha Mpango wa Mkakati tulianisha wateja wetu pamoja na matarajio yao kama ifuatavyo:

**Serikali ambayo ina haki ya kutarajia:**

- Uwezo bora zaidi wa kuongoza na Utumishi bora wa Umma
- Ari kubwa zaidi na maadili bora kati ya watumishi wa Umma
- Kuekebishwa idadi ya watumishi wa umma ili kuongeza uwezo wa kiutendaji na
- Matumizi bora ya nguvu kazi na usawa wa kijinsia

**Wizara, Idara za Serikali na Wakala ambao wana haki ya kutarajia:**

- Uwezo bora zaidi wa kuongoza na Utumishi bora wa umma
- Utawala na uratibu bora wa Programu ya kuboresha utumishi wa umma
- Uongozi bora wa wataalamu wanaotarajiwa kutoa ushauri kupitia vipengele mbali mbali vya mpango wa programu ya kuboresha huduma kwa umma, pamoja ufuatiliaji wa kazi zao
- Kwamba huduma zitolewazo zizingatie zaidi mahitaji ya walengwa kuliko ya watoa huduma na kwamba Halmashauri ya Wilaya ya MAKETE izingatie mzigo mkubwa wa kazi zinazofanywa na Wakala katika kuandaa semina, warsha na mikutano mbali mbali
- Kushughulikia kwa ufanisi na kwa wakati unaotakiwa kutoa ushauri wazi kwa wateja
- Ushirikiano kwa ajili ya ujenzi wa watendaji wakuu

Umma ambao una haki ya kutarajia

- Haki na uwazi
- Usawa na jinsia na
- Huduma bora za umma

Watumishi wa Umma ambao wana haki ya kutarajia:

- Miundo sawa ya malipo inayohamasisha
- Mfumo wa haki na ulio wazi wa utathimini utendaji kazi
- Mfumo mzuri wa kuchunga nidhamu kazini
- Kanuni zinazokwenda na wakatgi na taratibu bora za utawala na nguvu kazi
- Kuwapo na mchanganuo mzuri wa kazi ili kuwezesha mfumo mzuri wa utendaji
- Mwongozo wa wazi na wa kiushindani wa uajiri, uteuzi na upandishaji vyeo serikalini
- Uratibu wa mafunzo na maendeleo ya taaluma mbalimbali
- Viwepo viwango bora vya mazingira ya kufanyia kazi pamoja na vitendea kazi vilivyo bora na
- Sera mahsusi ya mafao ya uzeeni pamoja na malipo ya pensheni

Wafadhili ambao wana haki ya kutarajia:

- Utawala bora na uwazi
- Huduma bora na za uhakika na
- Matumizi bora ya fedha za wafadhili

Wanasiasa ambao wana haki ya kutarajia

- Idara Kuu ya Utumishi isiyofungamana na siasa wala chama chochote
- Matumizi mazuri katika shughuli zote za serikali
- Uwezo wa kufanikisha mipango ya serikali na
- Kuzingatia matakwa ya wananchi katika kutoa ushauri

HUDUMA ZETU

Ili kukidhi matarajio haya ya wateja, Halmashauri ya Wilaya ya MAKETE imeainisha Maeneo muhimu ya matokeo katika mipango yake yas mkakati na utendaji. Kuna maeneo sita, kila moja likihusishwa na Malengo ya Mkakati ambayo nayo yamegawanywa zaidi katika maeneo ya Matokeo ambayo watendaji wakuu wa serikali wanawajibika moja kwa moja. Kwa kupitia program ya kuboresha Utumishi wa Umma, Halmashauri ya Wilaya ya MAKETE imeanzisha mfumo wa uongozi wa utendaji ambao unashirikisha vipengele vyote kwa ajili ya kufanikisha malengo haya na kwa kuendelea kuboresha viwango vya utoaji huduma. Matokeo mazuri kwa wateja wetu au kwa jamii nzima ya mifumo hii mipya ya uongozi wa umma, yatatokana na nia na jitihada yetu kufikia malengo yafutayo:

MALENGO YETU

- Huduma ya UKIMWI Kuboreshwa na maambukizi mapya kupunguzwa
- Uboreshaji, uendelezaji na utekelezaji kikamilifu mpango wa taifa wa kupambana na rushwa
- Kiwango cha ubora na upatikanaji wa huduma za kijamii kinaongezeka
- Idadi na ubora wa miundombinu ya kiuchumi unaongezeka
- Utawala bora na huduma zimeboreshwa
- Usimamizi wa maliasili na mazingira vinaboreshwa
- Ustawi wa Jamii, jinsi na uwezesaji wa Jamii vinaboreshwa
- Utayari wa kukabiliana na majanga na dharula vinaboreshwa.
- Huduma inaboreshwa na tatizo la upungufu wa lishe linapungua

**HALMASHAURI YA WILAYA YA MAKETE  
MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

Ili kutekeleza malengo haya tutaongozwa na Maadili Muhimu tuliyojiwekea katika Sera ya Uajiri na Uongozi kwa Watumishi wa Umma, ambavyo vimeorodheshwa hapa chini:

**MAADILI MUHIMU**

Tulipozindua program ya kuboresha Utumishi wa Umma mnamo Juni, 2000 tulijiwekea Maadili Muhimu nane ambayo ni

- Utendaji bora wa huduma
- Utiifu kwa Serikali
- Kujituma kazini
- Huduma bila upendeleo
- Staha kwa wananchi
- Uaminifu
- Kuheshimu sheria na
- Matumizi bora ya taarifa za kikazi

**VIWANGO VYETU**

Kwa kuzingatia maadili haya muhimu, tunajitahidi wakati wote kuboresha kiwango cha huduma zetu kwenye maeneo ambayo tunaamini ni muhimu kw awateja wetu, na ambayo huwa ni rahisi kupima matokeo yake na kupanga marekebisho:

- Ubora wa mahusiano yetu na wateja
- Ubora wa huduma tuzitoazo na
- Kutoa huduma kwa wakati muafaka

**Mahusiano yetu na Majukumu yetu kwa wateja wetu**  
Tunataka kuanzisha na kuendeleza mahusiano mazuri ya kikazi na wateja wetu kwa kupitia maelewano mazuri ya matarajio, haki na majukumu yetu sote. Hapa chini tunataja tunachona ni haki na majukumu ya wateja.

**HALMASHAURI YA WILAYA YA MAKETE  
MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

Kwa upande wetu tunaahidi kutoa viwango vya juu kadri inavyowezekana katika maeneo yafuatayo:

- **Ushauri.** Tutajitahidi waskati wote kutoa ushauri mzuri, wa uhakika na bila upendeleo
- **Tabia za Wafanyakazi .** Tutawafundisha na kuwataka wafanyakazi wetu wawe marafiki, wasaidizi na wenye heshima kwa wateja, wakijitambulisha, kujieleza na kusikiliza kwa makini mahitaji na mawazo ya wateja.

**Ubora wa Viwango vya Huduma**

Tutajitahidi wakati wote kuongeza ubora wa huduma zetu katika maeneo yafuatayo:

- **Kuwajibika.** Tutashughulikia rufaa zote haraka iwezekanavyo; hasa kama ni za dharura
- **Matumizi ya lugha inayoeleweka.** Tutahakikisha kuwa barua zote, fomu na machapisho pamoja na taarifa nyingine zinakuwa katika lugha inayoeleweka kadri inavyowezekana na kwamba zinaweza kueleweka na walemavu wowote
- **Uhakika.** Tutafuatilia uhakika wa ushauri, taarifa au masuala yoyote yanayohusu pesa, na
- **Kutoa huduma kutokana na mahitaji.** Tutahakikisha kuwa huduma zetu zinakidhi mahitaji ya wateja na mazingira waliyomo - hasa mahitaji maalum kwa walemavu na makundi mengine kama hayo

### Viwango vya Kutoa Huduma kwa Wakati Muafaka

Hivi vinahusisha jinsi vunavyotoa huduma kwa haraka na kwa uhakika. Tutajitahidi kuboresha huduma zetu katika maeneo yafuavyo:

- **Muda wa Kujibu Mawasiliano**  
Tutazishughulikia barua, barua-pepe na simu zote haraka kadiri inavyoweza na wakati wote kabla ya siku saba za kazi hazijapita tangu zitufikie
- **Muda wa Kutoa Huduma Muhimu**  
Tutashughulikia huduma muhimu kama vibali, maombi, madai mbalimbali haraka iwezekanavyo na wakati wote - *Miezi mine*

### Miadi

Tunataka kupunguza muda wa kusubiri miadi na kuhakikisha kuwa miadi zote zinatendeka katika kipindi cha dakika 30 tangu muda wa miadi utimie.

### Huduma ya Simu

Tuna wahakikishia kuwa muda wa kumpata mfanyakazi kwenye simu utapunguzwa na kwamba iwapo mfanyakazi hataweza kupatikana kwenye simu kwa muda anaotakiwa basi atajibu katika kipindi cha siku moja ya kazi

### Malalamiko

Utaratibu wetu wa kupokea malalamiko ya wateja na viwango wanavyoweza kutarajia malalamiko yao yashughulikiwe umeelezwa hapa chini. Tunaahidi kutoa taarifa za kupokelewa malalamiko yote ndani ya siku saba za kazi. Majibu, matokeo au taarifa ya maendeleo yatatolewa ndani ya siku 60 za kazi tangu siku maombi yalipopokelewa.

### HAKI NA MAJUKUMU YA WATEJA

Katika hati hii ya mkataba tumejaribu kueleza huduma tunazoweza kutoa kwa kuzingatia viwango ambavyo tunadhani wateja wana haki ya kuvitarajia kutoka kwetu, na katika hili tumewashirikisha. Pamoja na wateja kuwa na haki ya kupata huduma ya kiwango cha juu pia tunaamini wateja wana hazi zifuatazo:

### Haki za Wateja

Wateja wana

- Haki ya kupitia na kukata rufaa;
- Haki ya kutuma malalamiko (maelezo kuhusu hili yanapatikana mbele);
- Haki ya kuwa na siri katika masuala yao;
- Haki ya kuona taarifa zinazowashusu kwa kufuata taratibu zilizopo na
- Haki ya kupata huduma, vifaa na taarifa katika namna inayokidhi matakwa yao hasa matakwa maalumu kwa wasiojiweza



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

**Majukumu ya Wateja**

**Wateja wana jukumu la:**

- Kuwa na mahusiano bora na watumishi wa umma;
- Kutotoa zawadi, upendeleo au vivutio kwa watumishi wa umma, au kuomba vitu hivyo kutoka kwa watumishi wa umma;
- Kuhudhuria mikutano kwa wakati uliopangwa;
- Kutoa taarifa wanazoombwa na Idara Kuu ya Utumishi kwa usahihi na kwa wakati muafaka; na
- Kufuata taratibu za kisheria ili waweze kupata malipo au huduma zozote wanazohitaji kupatiwa

**UFUATILIAJI WA MALALAMIKO**

**Tunakaribisha Malalamiko**

Tunakaribisha wakosoaji wenye nia ya kujenga au kutueleza maendeleo ya huduma zetu; kama vile ambavyo pia tunakaribisha wale wenye kutusifia na kutoa mapendekezo ya namna tunavyoweza kuboresha huduma zetu. Zaidi ya hayo tunaahidi kuwa malalamiko na mapendekezo haya yatahukuliwa kwa umuhimu na kushughulikiwa haraka iwezekanavyo na Afisa anayehusika.

**Jinsi ya kutuma malalamiko**

Malalamiko yanaweza kutumwa kwa posta, simu, faksi au barua-pepe, au kwa mhusika mwenyewe kuyaleta kwa kupitia anuani ifuatayo:

Mkurugenzi Mtendaji wa Wilaya,  
Halmalshauri ya Wilaya,  
S. L. P. 6,

**MAKETE,**

**Simu:.** 026 - 2740016

**Nukushi.** 026 - 2740103

**Barua pepe:** maketecouncil@yahoo.com

Ofisi za Idara Kuu ya Halmashauri ya Wilaya ya MAKETE ziko wazi kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri siku za wiki.

**Namna ya Kutoa Mlিশonyuma Kuhusu Maendeleo ya Mkatoba**

Idara Kuu ya Utumishi inakaribisha taarifa kuhusu Mkatoba wa Huduma kwa Mteja. Taarifa hiyo iwe ya kweli na iwe inahusu huduma zetu na viwango tunavyotarajia kuvifikia. Lakini pia iwe inahusu jinsi wateja wanavyoweza kuchangia katika kuboresha viwango hivi. Mapendekezo yatumwe kwenye anuani ifuatayo:

Mkurugenzi Mtendaji wa Wilaya,  
Halmalshauri ya Wilaya,  
S. L. P. 65,

**MAKETE,**

**Simu:.** 026 - 2740016

**Nukushi.** 026 - 2740103

**Barua pepe:** maketecouncil@yahoo.com

**Kumbukumbu za Malalamiko**

Tutaweka kumbukumbu za malalamiko, changamoto pamoja na mapendekezo yote. Hizi zitatumiwa kwa ajili ya ufuatiliaji wetu wa ndani, na kutusaidia katika kuboresha huduma kwa wateja. Pamoja na kuwa tunategemea na kuwataka walalamikaji wote wajitambulishie, tunawahakikishia kuwa taarifa zote, ikiwa ni pamoja na majina, vitakuwa ni siri.

**Kukata Rufaa**

Ingawa tuna mfumo wa utatuzi wa malalamiko ndani ya Idara Kuu ya Utumishi, hii haimzuii mteja kutumia vyombo vingine nje ya mfumo huu ili kutafuta jawabu kwa yatakayojitokeza kama vile Tume ya Haki za Binadamu, ambayo anwani yake ni:

Mkurugenzi Mtendaji wa Wilaya,  
Halmalshauri ya Wilaya,  
S. L. P. 65,

**MAKETE,**

**Simu:.** 026 - 2740016

**Nukushi.** 026 - 2740103

**Barua pepe:** maketecouncil@yahoo.com



**MAPITIO YA MKATABA**

**Lengo la Kupitia**

Kama tulivyoeleza, tunatarajia mkataba huu uwe hati hai inayokwenda sambasamba na mabadiliko katika jamii, katika Uttumishi wa umma kwa ujumla, katika Halmashauri ya Wilaya ya MAKETE, 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



**TAARIFA YA MATOKEO KWA KULINGANISHA NA VIWANGO**

Kwa watendaji wa ngazi za juu wa Halmashauri ya Wilaya ya MAKETE. Tutaendelea kuwajibika kwa umma katika utendaji wa shughuli zetu kwa kuchapisha mkataba wa huduma kwa mteja pamoja na taarifa kuhusu namna tunavyotimiza ahadi zetu na malengo yetu. Pia tutazidi kufuatilia kiwanto cha wateja kuelewa mkataba. Taarifa zitakazopatikana zitasaidia katika zoezi la kila mwaka la ufuatiliaji ambapo tutafanya yafuatayo:

- Tutachapisha maendeleo kwa kulinganisha na malengo ya mkataba wetu katika bajeti ya kila mwaka ya kila Idara
- Tutatoa taarifa za utendaji wa mkataba kwa Ofisi ya Katibu Mkuu TAMISEMI
- Tutatoa taarifa za maendeleo ya mkataba kwa wateja na washikadau muhimu (pamoja na wafanyakazi wetu). Hii itasaidia kukuza uwazi na uwajibikaji ili kuendeleza mahusiano ya wateja, washikadau na wafanyakazi wa Idara Kuu ya Utumishi
- Tutachapisha taarifa fupi kuhusu malalamiko, na jinsi Halmashauri ya Wilaya ya MAKETE inavyoyashughulikia, katika taarifa za kila mwaka za Idara na
- Tutatoa taarifa fupi kila mwaka kwa Ofisi ya Waziri Mkuu TAMISEMI

