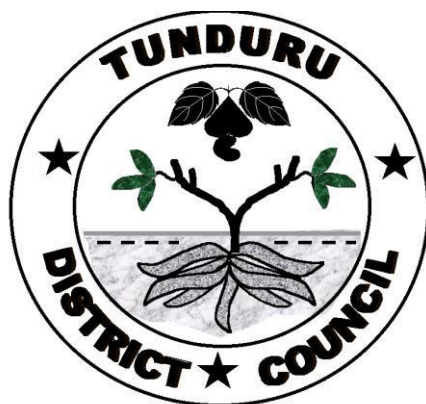


JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA RAIS
TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA
HALMASHAURI YA WILAYA YA TUNDURU



MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

MKURUGENZI MTENDAJI (W)

S. L. P 275

TUNDURU

SIMU NA: 025 - 2680004

FAX NA: 025 - 2680208

E-mail: info@tundurdc.go.tz

1. UTANGULIZI:

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya ya Tunduru imedhamiria kuanzia mwaka wa fedha 2017/2018 iweze kutoa huduma yenye tija kwa wananchi wote. Huduma yenye tija na ufanisi itawezekana pale tu kutakapokuwepo na usawa, uwazi na uwajibikaji unaozingatia taaluma na juhudi ya kila mtumishi katika Idara zote.

Dhamira zote zitatekelezwa katika mfumo wa kujibana na kukubali kwamba tutatekeleza na kutoa huduma kwa wananchi wetu kwa lengo la kujenga mazingira ya uhusiano na kuwa kiungo muhimu katika Serikali Kuu na wadau wengine wa Halmashauri.

Mkataba wa Huduma kwa Wateja ndio utakaowezesha kufanikisha malengo yetu kwa sababu; kwanza tutaweza kujipima katika utendaji wetu katika kutoa huduma kwa wananchi wetu; pili tunatarajia kupata maoni, mapendekezo na kukosolewa kutoka kwa wananchi tunaowapa huduma zetu. Hivyo basi pale tutakapokosea tutajirekebisha na tutakapofaulu tutaongeza juhudi zaidi; tatu utekelezaji wa mkataba tuliojiwekea kila baada ya muda kwa jinsi tutakavyoona inafaa kufanya hivyo.

Kadhalika maoni ya wananchi juu ya utekelezaji wa mkataba huu yanaweza kutolewa katika **Dawati la Kero**, Kitengo kilichoanzishwa na Ofisi ya Mkurugenzi kwa madhuni ya kuimarisha mahusiano kati ya Halmashauri na wadau wake. Kwa kiasi kikubwa Dawati limeweza kutupa mwanga juu ya kushughulikia matatizo ya wadau wetu na bado tunaendelea kupokea na kuyashughulikia matatizo ya wadau.

Ni matumaini yetu kuwa wananchi watausoma kwa makini mkataba huu na kuelewa aina ya huduma mbalimbali tunazozitoa viwango vya ubora vinavyohitajiwa na ufafanuzi juu ya haki na wajibu wa wadau wetu. Kwa mtazamo wetu, mkataba huu utasaidia sana kuondoa urasimu ambao ungeweza kulalamikiwa na wateja wetu kwa lengo la kukuza uchumi wa kijamii na Taifa kwa ujumla.

Tunasema ahsante sana,

Karibu Halamshauri ya wialaya ya Tunduru kwa Huduma Bora.



Chiza Cyprian Marando
KAIMU MKURUGENZI MTENDAJI (W)
TUNDURU

2. MADHUMUNI YA MKATABA:

Mkataba huu una lengo la kuweka wazi majukumu ya kazi za ofisi ya Mkurugenzi na Idara zake na kuonyesha namna ya kufanikisha matarajio yaliyowekwa katika kuzingatia kazi hizo. Kwa kuwa kazi hizo ni huduma na kwa kuwa huduma hizo zinatolewa kwa wananchi wa Tunduru na wadau wengine, tunakubali chini ya mkataba huu kutoa huduma iliyo bora kwa wadau waote wa Halmashauri.

Mkataba tuliojiwekea unabainisha namna wateja wetu wanavyoweza kuitumia ofisi ya Mkurugenzi kupata huduma wanazostahili kwa mujibu wa sheria za nchi na sheria ndogo za Halmashauri.

Mkataba huu kwa upande mwingine una lengo la kuimarisha utendaji kazi wenye tija pamoja na uwajibikaji wa huduma zinzotolewa na ofisi ya Mkurugenzi pia watumiaji wa huduma zinazotolewa na ofisi ya Mkurugenzi. Kwa kufanya hivi tutaweza kuimarisha amani na utulivu na kukuza uchumi wa watu wa Tunduru na Taifa lote.

3. MAJUKUMU NA KAZI ZA OFISI YA MKURUGENZI.

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya ya Tunduru inatekeleza majukumu yake kwa mujibu wa sheria za nchi, kanuni, taratibu zilizowekwa na sheria ndogo za Halmashauri. Kwa kutaja baadhi tu ya majukumu na kazi ni kama ifuatavyo;-

- a) Kuwezesha na kudumisha amani, utulivu na utawala bora kwa kuzingatia sheria, kanuni na taratibu.
- b) Kukuza ustawi wa jamii na maendeleo ya uchumi ili kutoa huduma yenye tija kwa wananchi.
- c) Kukuza na kuedneleza maendeleo ya kijamii katika maeneo ya kiutendaji kwa kuzingatia sera za Taifa na mipango ya maendeleo iliyowekwa na Vijiji, Kata na Wilaya.
- d) Kuchukua hatua madhubuti ili kulinda, kutunza na kuendelea mazingira ikiwa ni pamoja na maeneo ya hifadhi tuliyonayo ili kuwa na maendeleo endelevu.
- e) Kubainisha kasoro katika kuleta maendeleo ngazi za chini kisiasa, kiuchumi na kiutawala kwa kuzingatia utendaji kazi wa wazi kwa lengo la kutekeleza majukumu na kutoa huduma katika ngazi zote za mamlaka za mitaa.
- f) Kuendeleza na kuhakikisha uwepo wa ushirika kidemokrasia na kudhibiti maamuzi yanayofanywa na watu husika.

- g) Kukuza na kuimarisha vyanzo vya mapatao ili kuimarisha Serikali za Mitaa kwa lengo la kutekeleza uwajibikaji na kuinua uchumi kwa wananchi wake na waajiriwa.

4. WADAU WETU NA MATARAJIO YAO.

Tumekuwa na mpango mkakati ambao umetuwezesha kuainisha wateja tulionao. Aidha matarajio ya wengi wetu yamejitokeza wazi kadri tunavyotekeleza majukumu yetu. Baadhi tu ya binafsi, watumishi wa ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri, Wizara zote na Wakala mbalimbali; OR– TAMISEMI: ofisi ya Mkuu wa Mkoa, ofisi ya Rais – Utumishi wa Umma; wanasiasa na vyama vya siasa; mashirika yasiyo ya kiserikali (NGOs) na vyombo vya habari.

Matarajio ya wateja/ wadau wetu ni kama ifuatavyo;-

- i. Kutoa ushauri wa kitaalumu kwa wananchi wa Kata zote katika shughuli za kilimo, biashara, uvuvi, ushirika na kijamii pamoja na uchumi.
- ii. Kushughulikia matatizo ya wananchi kwa wakati pamoja na kuwaelewesha sera na malengo ya Serikali.
- iii. Kuimarisha ulinzi, usalama na uwekaji mazingira mazuri ya kuibua fursa za kiuchumi na kuwashirikisha wananchi katika maamuzi mbalimbali.
- iv. Kushirikiana na sekta binafsi katika kufanya shughuli za maendeleo pamoja na kutoa ushauri wa kitaalumu katika sekta hizo. Kadhalika sekta binafsi zitalipwa kwa wakati mara baada ya kutoa huduma kwa lengo la kuleta ufanisi, uadilifu na kuweka mazingira yanayofaa ya kutokuwepo rushwa katika utoaji huduma.
- v. Kuwalipa mishahara na stahili nyingine watumishi wa ofisi ya Mkurugenzi kwa wakati na kwa kuzingatia usawa, taaluma zao na uwezo wao kazini. Hii ni pamoja na kuwaendeleza kitaaluma na kuleta usalama mahali pa kazi.
- vi. Kushirikiana na Wizara zote na wakala mbalimbali katika utoaji wa tafsiri sahihi za sera, sheria na mikakakti mbalimbali. Sera za kitaifa zitafuatiliwa kwa umakini ikiwa ni pamoja na kutoa taarifa za huduma zinazotolewa na Wizara mbalimbali kwa madhumuni ya kuwa kiungo kati ya Wizara wananchi.
- vii. Kutekeleza maagizo ya OR – TAMISEMI kupitia Sekretarieti ya Mkoa. Kadhalika sheria ya Utumishi wa Umma Na. 8 2002 itasimamiwa kwa lengo la kuimarisha uwajibikaji na nidhamu kwa watumishi.
- viii. Kutakuwa na ushirikiano wa wanansiasa na vyama vya siasa katika kutafsiri sera zilizowekwa; kutekeleza ilani ya uchaguzi, kutekeleza kazi za Serikali pamoja na kuimarisha demokrasia na utawala bora.

- ix. Kuyajengea mazingira mazuri mashirika yasiyo ya kiserikali (NGOs) ili yaweze kufanya kazi na kutoa huduma kwa watu wa Tunduru.

5. DIRA LENGU MAADILI YA MSIGI

5.1 DIRA

Utumishi wa umma katika Wilaya ya Tunduru utakuwa ni chombo muhimu kitakachoweza wananchi kufikia uchumi unaoendelea kukua wenye kuleta matumaini na unaweza kutokomeza umasikini katika karne ya 21.

5.2 LENGU

Lengu la Ofisi ya Mkurugenzi ni kutoa huduma bora kwa wananchi kwa ufanisi na kwa kiwango cha juu cha uadilifu na heshima.

5.3 MAADILI YA MSINGI

Ofisi ya Mkurugenzi itatekeleza majukumu yake kwa kuzingatia na kuweka mbele maadili ya msingi yaliyoainishwa kwenye sera ya menejimenti na ajira katika utumishi wa umma kama ifuatavyo;-

- i. Utii kwa Serikali iliyopo madarakani.
- ii. Bidii katika kazi na ubunifu wakati wote.
- iii. Uadilifu katika kazi.
- iv. Kuheshimu utawala wa sheria.
- v. Ustahifu / usawa kwa wote.
- vi. Ushirikishwaji wa walengwa.
- vii. Utendaji wa kazi wenye matokeo, unaomlenga mteja na kwa gharama nafuu.
- viii. Kuwa wazi na kutoa taarifa zote ambazo umma una haki ya kuzijua.

6. VIWANGO VYETU VYA UTOAJI HUDUMA NA NAMNA YA KUFIKIA VIWANGO HIVYO.

6.1. VIWANGO

Kama tulivyoonesha katika maadili yetu ya msingi ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya ya Tunduru imekusudia kuboresha viwango vya huduma vinavyotolewa kwa wateja kama ifuatavyo;-

- i. Tutazingatia ubora wa mahusiano yetu na wateja wetu.
- ii. Kuimarisha ubora wa huduma zitolewazo kwa wakati muafaka.
- iii. Tutaongeza bidii katika kazi na ubunifu pamoja na kuwashirikisha wadau wetu.
- iv. Tutaongeza na kudumisha uadilifu katika kazi na kuheshimu utawala wa sheria.

6.2 NAMNA YA KUFIKIA VIWANGO HIVYO.

- i. Kuwa na matumizi mazuri ya fedha zinazotolewa na Serikali pamoja na kuonyesha matokeo yanayonufaisha umma.
- ii. Kubadili tabia na miendendo ya watumishi pamoja na kuongeza nidhamu, utii na ujuzi katika utendaji wao wa kazi.
- iii. Kutoa huduma bila upendeleo, kupunguza malalamiko na kuongeza kasi ya maendeleo kwa wakazi wa Tunduru.
- iv. Kuzuia na kuondoa urasimu utakaojitokeza kwa kuwawajibisha watendaji wanaosababisha kuwepo kwa urasimu huo.
- v. Kuleta, kudumisha na kuendeleza mabadiliko ya kweli yanayotokana na mahitaji ya watu wenyewe na kutekelezwa na watu wenyewe kwa faida ya watu wenyewe.
- vi. Kuwafanya watumishi wajue kazi zao, waweke na kuimarisha taratibu za kazi na kutii taratibu za kazi.
- vii. Kuhakikisha mteja anapata huduma bora inayolingana na gharama anayolipa kwa njia ya kodi.
- viii. Kuongeza ujuzi na uwezo wa watumishi wa Halmashauri kwa kiwango kinachotakiwa na kuhakikisha kuwa idadi kubwa ya watumishi ni wale tu wenye taaluma uwezo, ubunifu na uhodari vinavyoambatana na uaminifu, uadilifu na uwajibikaji.

7. MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KIIDARA

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya ya Tunduru inatekeleza majukumu yake pamoja na kutoa huduma kwa wateja wake katika mgawanyo wa Idara. Kuna juma ya Idara 8 na vitengo 5 kama ifuatavyo;-

A: IDARA

- i. Idara ya utumishi na Utawala
- ii. Idara ya Maendeleo ya Jamii, Ustawi wa Jamii na Vijana.
- iii. Idara ya Kilimo Mifugo na Ushirika.
- iv. Idara ya Ardhi, Maliasili na Mazingira.
- v. Idara Ya Elimu ya Msingi.
- vi. Idara ya Afya.
- vii. Idara ya fedha na Biashara.
- viii. Idara ya Ujenzi na Maji.
- ix. Mipango, Takwimu na Ufuatiliaji.
- x. Idara ya Elimu Sekondari.

B: VITENGO

- i. Sheria.
- ii. Mkaguzi wa Ndani
- iii. Manunuzi
- iv. Uchaguzi

- v. Ufugaji Nyuki
- vi. Tehama na Uhusiano

Vitengo vyote hivi pamoja na Idara zote zinawajibu wa kumshauri na kusaidiana na Ofisi ya Mkurugenzi katika uotaji wa huduma iliyo bora.

IDARA YA UTUMISHI NA UTAWALA.

NA.	HUDUMA	WAKATI
1.	Kutatua kero za watumishi na wananchi.	Mara tu kero inapoletwa ofisini.
2.	Kujibu/kufanya kazi maagizo na maombi yaliyoletwa kwa barua au faksi toka kwa watu binafsi, sekta binafsi na sekta za Umma.	Ndani ya siku 14 tangu taarifa ifike ofisini. Hata hivyo kwa maagizo ya dharura itakuwa si zaidi ya siku 5 tangu maagizo au maombi litolewe.
3.	Kuandaa na kutuma nyaraka katika Mamlaka husika kwa ajili ya mafao ya watumishi waliofariki au kustaafu.	Ndani ya siku 14 tangu wahusika wafike ofisini wakiwa na viambatanisho vilivyokamilika.
4.	Kushughulikia masuala ya kinidhamu ya watumishi.	Baada ya siku 14 za mtumishi mtuhumiwa kujibu hati ya mashtaka.
5.	i) Kuomba ajira, vibali vya ajira.	Itategemea na upatikanaji wa kibali cha ajira kwa Ikama iliyoidhinishwa toka Menejimenti ya Utumishi wa Umma inaporejeshwa katika Halmashauri.
	ii) Kutangaza nafasi za kazi.	Siku 21 baada ya kupata kibali cha ajira.
	iii) Kufanya usaili, kuchuja na kutoa taarifa kwa aliyeshinda usaili	Siku 14 baada ya Mkurugenzi kukubali mapendekezo ya Bodi ya Ajira.
	iv) Kukamilisha taratibu za ajira na utambulisho mahali pa kazi kwa waajiriwa wapya.	Siku 7 tangu tarehe ya mtumishi mpya kuripoti kituo cha kazi.
	v) Kuthibitisha kazini mtumishi mpya.	Baada ya miezi kumi na miwli (12) kama Mkurugenzi ataridhia na utendaji kazi wa mtumishi.
6.	Kusimamia ushirikishwaji wa watumishi kwa wananchi katika kutoa maamuzi kupitia vikao kwa kuhakikisha wanaitisha vikao.	Ndani ya siku 7 tangu kupokea ratiba ya vikao.

IDARA YA ARDHI, MALIASILI NA MAZINGIRA.

NA.	HUDUMA	WAKATI
1.	Kutayarisha barua ya toleo	Siku 14 tangu siku ya maombi.
2.	Kutayarisha hati ya kumiliki ardhi	Siku 14
3.	Kujibu hoja, barua za wateja	Siku 7
4.	Ukaguzi wa ramani za majengo	Ndani ya siku 3 toka kupokea kwa ombi
5.	Ukaguzi wa kibali cha uendeshaji (planning consent)	Ndani ya siku 30 toka kupokelewa kwa ombi.
6.	Ukaguzi wa aina mbalimbali isipokuwa fidia na kuandaa taarifa ua uthamini.	Ndani ya siku 14 toka kupokelewa kwa ombi.
7.	Kukadiria kodi ya viwanja.	Ndani ya siku 1
8.	Uthamini wa marudio (Supplementary valuation) kwa ajili ya kodi ya majengo	Ndani ya siku 7.
9.	Uthamini, kuandaa taarifa ya uthamini , hati za fidia kwa eneo la ukubwa wa hekta 5.	Siku 21 toka siku ya uthamini.
10.	Kuonyesha mipaka ya kiwanja.	Ndani ya siku moja.
11.	Kuratibu maadhimisho ya siku ya mazingira duniani.	Kila tarehe 05/06 ya kila mwaka.
12.	Kuratibu sherehe za uzinduzi wa upandaji miti.	Kila tarehe 01/01 ya kila mwaka.
13.	Uandaaji wa ripoti na kutoa taarifa mbalimbali	Ndani ya siku 7 kila baada ya miezi mitatu.
14.	Kufanya doria kwenye misitu ya asili na mapori ya wanyama	Kila mwezi siku 5
15.	Kutoa leseni za kuvuna mbao, kuchoma mkaa, uwindaji wa kiraia na kuvua samaki.	Ndani ya siku 1.
16.	Kukusanya takwimu mbalimbali za Ardhi, Maliasili na Mazingira.	Kwa mwaka mara moja.

IDARA YA AFYA.

NA.	HUDUMA	WAKATI
HUDUMA YA TIBA		
1.	Kutoa huduma ya dharura kwa wagonjwa wa nje.	Ndani ya dakika 30 toka mgonjwa anapowasili kituoni.
2.	Kumuona Mganga	Ndani ya saa moja toka kufika kwa mgonjwa
3.	Huduma ya maabara (upimaji wa malaria, damu, choo na mkojo)	Ndani ya masaa 3 toka kufika kwa mgonjwa.
4.	Huduma ya afya ya uzazi na mtoto (ANC, PMYCT)	Ndani ya masaa 2 tangu mgonjwa kufika.
5.	Afya ya mtoto	Ndani ya saa 1 toka kufika kliniki.
6.	Uzazi wa Mpango	Ndani ya saa 1 toka kufika kwa mgonjwa isipokuwa upasuaji (ML/LA).
7.	Magonjwa ya watoto (kuonwa na mganga)	Ndani ya saa 1 toka mtoto afike kituoni.
8.	Magonjwa ya akina mama (kuonwa na Mganga)	Ndani ya saa 1 tangu mama afike kituoni.
9.	Huduma ya dharura baada ya saa za kazi (kufuatwa mgonjwa nje ya Hospitali)	Ndani ya massa 2 tangu taarifa ifike kituoni.
10.	Huduma ya Bima ya Afya (kuonwa na Mganga na kupata matibabu)	Ndani ya dakika 45 toka kufika kwa mgonjwa kituoni
11.	Kufanyiwa upasuaji mdogo na kufungwa vidonda	Ndani ya masaa 2 toka kufika kwa mgonjwa.
12.	Huduma ya meno (kung'olewa jino)	Ndani ya masaa 2 toka kufika kwa mgonjwa.
13.	Huduma ya macho (ispokuwa upasuaji)	Ndani ya saa 1 toka kufika kwa mgonjwa.
HUDUMA YA KINGA		
NA.	HUDUMA	WAKATI
HUDUMA YA KINGA		
1.	Ukusanyaji wa taka ngumu.	Ndani ya masaa 24 toka taka zaikusanywe.
2.	Upimaji na utupaji wa taka ngumu	Ndani ya masaa 12 toka taka zizolewe.
3.	Upimaji wa Afya wauza vykula (Food handlers)	Ndani ya masaa 2 toka mteja kufika kituoni na kuchukuliwa vipimo.

IDARA YA MAENDELEO YA JAMII

NA.	HUDUMA	WAKATI
1.	Kufuatilia maendeleo ya vikundi vya ujasiriamali vya wanawake	Mara moja kila robo mwaka.
2.	Kushughulikia barua za maombi ya usajili wa vikundi vya wanawake.	Kila siku
3.	Kutoa mikopo kwenye vikundi vya ujasiriamali vya wanawake	Miezi miwili baada ya fedha kupatikana.
4.	Kuratibu na kufuatilia shughuli za NGO & CBOs	Kila baada ya miezi mitatu.
5.	Kufuatilia maendeleo ya vituo vya kulelea watoto.	Mara moja kila robo mwaka.
6.	Kuratibu maadhimisho ya siku ya wanawake duniani.	Kila tarehe 08/3 ya kila mwaka.
7.	Kuadhimisha siku ya mtoto wa Afrika	Kila tarehe 16/6 ya kila mwaka.
8.	Kuratibu siku ya familia	Kila tarehe 15/5 ya kila mwaka.
9.	Kuratibu maadhimisho ya siku ya UKIMWI duniani	Kila tarehe 1/12 ya kila mwaka.

IDARA YA ELIMU

NA.	HUDUMA	WAKATI
1.	Kushughulikia maombi ya uhamisho wa wanafunzi wa shule za msingi.	Ndani ya dakika 15 tangu kupokea ombi.
2.	Kushughulikia usajili wa watahiniwa wa mitihani ya Taifa (PSLE)	Ndani ya miezi miwili tangu kupokea agizo.
3.	Ukusanyaji wa takwimu za shule za walimu, msingi na sekondari, na vyuo	Ndani ya miezi mitatu tangu kupokea agizo.
4.	Ugawaji wa fedha za Captation na Development Grant kwa shule husika	Ndani ya siku 14 tangu kupokea fedha zilizoletwa.
5.	Kuratibu shughuli za Juma la Elimu ya Watu Wazima.	Ndani ya mwezi mmoja kabla ya juma la Sherehe.
6.	Kujibu barua za wateja.	Ndani ya wiki moja tangu kupokea ombi.
7.	Kushughulikia maombi ya usajili wa shule.	Ndani ya siku 14 tangu kupokea ombi.
8.	Kujibu hoja	Ndani ya siku sana tangu hoja kuwasilishwa.
9.	Uandaaji wa ripoti.	Ndani ya siku saba tangu hoja kuwasilishwa.
10.	Ufuatiliaji na ukaguzi wa ujenzi wa vyumba vya madarasa, nyumba za walimu, matundu ya vyoo, mabweni katika shule za msingi na sekondari.	Kila juma siku moja.
11.	Kuratibu shughuli za Elimu (EWW), NA Elimu nje ya Mfuno rasmi.	Kila Juma mara moja.
12.	Kuratibu na kusimami mitihani ya VETA na Ufundi	Ndani ya miezi mitatu kabla ya Mitihani.

	Stadi	
13.	Kufanya uteuzi wa wanafunzi wa ufundi stadi.	Mara baada ya matokeo ya Mtihani wa Elimu ya Msingi.

IDARA YA UJENZI NA MAJI

NA.	HUDUMA	WAKATI
SEKTA YA UJENZI		
1.	Kushughulikia barua mbalimbali za wateja ziingiazo na zitokazo.	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupokea barua.
2.	Kushughulikia maombi mbalimbali ya watumishi wa Idara ya Ujenzi.	Ndani ya siku 7 za kazi toka kupokea barua.
3.	Kushughulikia maombi ya ukaguzi wa majengo ya watu binafsi na Serikali/Mashirika ya Umma.	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupitia maombi hayo.
4.	Kushughulikia matatizo ya zima moto au mazingira ya maji kwa wateja.	Ndani ya dakika 10 baada ya taarifa.
5.	Kukagua ramani za majengo na kutoa vibali vya ujenzi wa majengo ya watu binafsi, mashirika ya umma na Serikali.	Ndani ya siku 7 toka ramani iletwe.
6.	Kukagua kazi na kuandika "Certificate" kazi zinazofanywa na Wakandarasi.	Ndani ya siku 7 na kazi toka tarehe ya barua ya maombi ya kukaguliwa na Mhandisi.
7.	Kuandaa taarifa za ukaguzi wa kazi za matengenezo ya barabara za robo mwaka.	Ndani ya siku 7 taarifa ya robo mwaka inakuwa tayari.
8		
NA.	HUDUMA	WAKATI
SEKTA YA MAJI		
1.	Matengenezo ya Bomba liliharibika	Ndani ya siku 2 tangu tarehe ya kupokea taarifa.
2.	Kusikiliza na kutatua kero za watumiaji wa maji.	Ndani ya siku 1 kwa kadri itakavyowezekana na kutegemea na uzito wa tatizo.
3.	Kumuunganishia huduma ya maji (new connection)	Ndani ya siku 7 tangu tarehe ya kupokea maombi na malipo yake.
4.	Kutoa taarifa za kila robo mwaka za utekelezaji wa Idara.	Ndani ya siku 7 kila baada ya 'quarter' kuisha.
5.	Kutoa taarifa za utekelezaji za nusu mwaka.	Ndani ya siku 7 kila baada ya nusu mwaka kuisha.
6.	Kutoa Ankara za maji kwa watumiaji.	Ndani ya siku 3 baada ya mwezi kwisha.
7.	Kushughulikia malipo ya Ankara za maji	Kila siku baada ya mteja kuwasilisha malipo yaje.
8.	Utekelezaji wa miradi mipya.	Ndani ya siku 21 baada ya kupata fedha za miradi na kutanga zabuni.
9.	Kuratibu na kusimamia sherehe za wiki ya maji.	Kila tarehe 16 – 22 mezi machi ya kila mwaka.
10.	Kukagua, kutoa taarifa ya tahimini ya mradi wa maji na kuidhinisha.	Ndani ya siku 30 baada ya kupokelewa kwa ombi.

IDARA YA KILIMO, MIFUGO, USHIRIKA NA UVUVI

NA.	HUDUMA	WAKATI
SEKTA YA KILIMO		
1.	Kutoa ushauri wa kitaalamu kwa wakulima, vikundi, wafanyabiashara na taasisi za kilimo.	Kila siku mteja atakavyohitaji
2.	Kukusanya takwimu mbalimbali za kilimo na kuandika taarifa.	Mara nne kwa mwaka (robo mwaka) ndani ya siku 5 kila robo mwaka.
3.	Kupanga malengo ya kilimo na mahitaji ya pembejeo za zana za kilimo kwa mwaka.	Mara moja kwa mwaka ndani ya siku 5.
4.	Kupokea taarifa za majanga mbalimbali (nja, mafuriko, visumbufu n.k.) na kuzifanyia kazi.	Ndani ya siku 5 baada ya kupokea taarifa.
5.	Kuratibu shughuli za hali ya Hewa (mvua) na kuzituma taarifa zinazohitajika (Mkoani & Taifani)	Ndani ya siku 2. Kipindi chote cha masika. (Disemba – April)
6.	Kufanya uchunguzi na tathimini ya shughuli za idara	Kila robo mwaka ndani ya siku 5.
7.	Kupanga bajeti na matumizi yake kwa Idara katika shughuli za kawaida (OC) na miradi ya maendeleo ya kilimo (DADPS).	Kila mwaka ndani ya siku 7.
8.	Kutoa mafunzo kwa wakulima mmoja mmoja na vikundi.	Ndani ya mwezi mmoja baada ya kupata taarifa.
NA.	HUDUMA	WAKATI
SEKTA YA MIFUGO		
1.	Kufuatiali mahitaji ya huduma za ugani.	Kwa muda wa siku 14
2.	Kutoa ushauri wa kitaalam katika kuboresha uzalishaji wa mifugo na mazao yake na mazao yake na mazao ya ziada ikiwemo biogesi.	Kwa muda wa siku 30.
3.	Kutoa ushauri wa kitaalam katika uundaji wa vikundi/vyama vya wadau	Kwa muda wa siku 30
4.	Kutoa ushauri wa kitaalamu kwa wadau wa mifugo na mazao yake.	Kwa muwa wa siku 30.
5.	Kujibu maombi ya wateja yanayohusu uendelezaji wa maji, mbegu za malisho, upatikanaji wa chakula cha mifugo, uzalishaji wa hei na saileji kushughulikia maeneo ya wafugaji.	Kwa muda wa miezi 2.
6.	Kutoa ushauri kwa Serikali za Mitaa kuhusu mfumo wa utoaji wa taarifa za taahadhari juu ya hali ya malisho na mifugo.	Kwa muda wa siku 7.
7.	Kujibu mauulizo kuhusu huduma za ushauri wa kitaalamu, ziara za mafunzo na mafunzo kwa njia ya vitendo.	Kwa muda wa siku 30.

8.	Kutoa majarida, vipeperushi na nyenzo nyingine za ugani.	Kwa muda wa siku 15.
9.	Kutoa ushauri wa kitaalumu kwa Halmashauri katika udhibiti wa magonjwa ya mlipuko.	Kwa muda wa siku 7
10.	Kufuatilia mlipuko ya magonjwa.	Kwa muda wa siku 5

NA.	HUDUMA	WAKATI
SEKTA YA UVUVI		
1.	Kutoa takwimu za uvuvi.	Kwa muda wa siku 6
2.	Kutoa ushauri wa kitaalam kwa wafugaji wa samaki.	Kwa muda wa siku 12.
3.	Kutoa vibali vya kusafirisha samaki na mazao ya uvuvi kutoka kwenye mabwawa na maziwa	Kwa muda wa siku 7.
NA.	HUDUMA	WAKATI
SEKTA YA USHIRIKA		
1.	Kuhamasisha uanzishaji wa SACCOS.	Kila siku mahitaji yanapokuwapo.
2.	Kutoa mafunzo kwa wanaushirika.	Kila mwaka mara moja.
3.	Kushirikiana na Bodi za uanzishaji za SACCOS kuandaa taarifa hali ya uchumi za SACCOS.	Kila siku 7 baada ya SACCOS kujenga mtaji wa ndani wa Tshs. 3,000,000.00
4.	Kutoa taarifa mbalimbali zinazotakiwa Serikalini n,k	Ndani ya siku 7 tangu kutakiwa kwa taarifa.
5.	Kuwasilisha maombi kwa Mrajisi kusajili SACCOS.	Kila baada ya miezi 2 SACCOS kujenga mtaji wa Tshs. 3,000,000.00
6.	Kusimamia chaguzi za vyama vya ushirika.	Kila robo mwaka.
7.	Kufanya ukaguzi wa vyama vya ushirika.	Kila robo mwaka.
8.	Kuwasilisha tarifa za ukaguzi wa vyama vya ushirika kwenye Bodi ya Vyama.	Siku 1 baada ya kuandikwa kwa taarifa.

9.	Usimamizi na ufuatiliaji.	Kila siku mahitaji yanapokuwepo.
----	---------------------------	----------------------------------

IDARA YA FEDHA NA BIASHARA

NA.	HUDUMA	WAKATI
SEKTA YA FEDHA		
1.	Kushughulikia malipo kuanzia barua/invoices, vocha hadi hundi.	Ndai ya siku 1-3
2.	Kutayarisha na kulipa mishahara ya watumishi wa ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya.	Kabla ya tarehe 23 ya kila mwezi.
3.	Kuyatarisha usuluhisho wa benki na kila mwezi wa kila akaunti kwa akaunti zote za Halmashauri ya Wilaya.	Kabla ya tarehe 15 ya mwezi unaofuata.
4.	Kuandaa taarifa ya mapato na matumizi ya fedha za kila mwezi na kuziwasilisha kwenye vikao vya fedha na uongozi.	Ndani ya siku 14 ya mwezi unaofuata.
5.	Kuandaa, kuunganisha na kutuma taarifa za fedha na mapato na matumizi ya kila robo, nusu mwaka na mwaka za ilani ya uchaguzi na kazi za serikali.	Kwa wakati kabla ya tarehe 15 ya mwezi unaofuata wa kila robo mwaka.
6.	Kujibu hoja za ukaguzi wa Mkaguzi wa Ndani na wa nje.	Ndani ya siku 21 tokea kupokelewa kwa hoja.
7.	Kutayarisha majibu ya hoja za LAAC kutoka kwa Mkaguzi wa Serikali.	Ndani ya siku 30 tokea kupokelwa kwa taarifa ya Mkaguzi Mkuu (CAG).
8.	Kutayarisha mahesabu ya mwisho wa mwaka.	Kabla ya tarehe 30 ya Septemba ya mwaka unaofuata.
SEKTA YA BIASHARA, VIWANDA NA MASOKO.		
1.	Utoaji wa leseni za biashara	Ndani ya siku 3 tangu tarehe ya maombi.
2.	Utoaji wa leseni za vileo	Ndani ya siku 3 tangu tarehe ya kutoa maombi.
3.	Kuandaa na kutoa taarifa mbalimbali zinazohitajika na Serikali au Sekta binafsi.	Ndani ya siku 5 tangu siku ya kutakiwa kufanya hivyo.
4.	Ukaguzi wa biashara mbalimbali.	Kila baada ya miezi mitatu (robo mwaka).
5.	Kushughulikia maombi ya usajili wa biashara na makampuni.	Ndani ya siku 1 kwa kadri itakavyowezekana.
6.	Kutoza faini za makosa mbalimbali ya biashara.	Mara tu kosa linapopatikana na kuthibitishwa.
7.	Kuratibu uanzishaji na uendelezaji wa viwanda vidogo.	Mara 2 kwa mwaka na kutokana na mahitaji na ushirikiano wa wadau wengine.

8.	Kusimamia makusanyo ya ushuru mbalimbali wa Halmashauri.	Kila siku za kazi.
9.	Kutafuta na kutoa taarifa za masoko ya nje na ndani ya bidhaa mbalimbali.	Kila robo mwaka na kila inapohitajika kufanya hivyo.
10.	Kuelimisha na kuratibu uwezeshaji wa wananchi kiuchumi chini ya Baraza la Taifa la uwezeshaji wa wananchi kiuchumi.	Kila inapohitajika na kila Serikali inapotoa fedha.
11.	Kubuni na kushauri juu ya uanzishwaji wa sheria ndogo za Halmashauri kwa lengo la kuongeza mapato kwa Halmashauri.	Mara moja kila mwaka wa fedha.
12.	Ukusanyaji wa takwimu mbalimbali za viwanda, biashara na masoko.	Mara moja kila mwaka wa fedha.

IDARA YA MIPANGO NA TWAKWIMU

NA.	HUDUMA	WAKATI
1.	Kuwezesha kuratibu na kuunganisha bajeti na Mipango ya Maendeleo kuanzia ngazi ya Kijiji hadi Halmashauri.	Oktaba hadi Juni kila mwaka.
2.	Kuratibu uendeshaji wa vikao vya menejimenti (CMT), Kamati ya fedha, Uongozi na Mipango na Baraza Kuu la Madiwani.	Mara moja kila mwezi na Robo mwaka.
3.	Kukusanya, kuchambua, kutunza na kusambaza kwa wadau takwimu mbalimbali za kiuchumi na kijamii kwa matumizi ya uandaaji wa mipango ya maendeleo.	Kila mwaka.
4.	Kufuatilia, kuandaa na kuwasilisha taarifa za utekelezaji wa miradi ya maendeleo ngazi ya Halmashauri, Mkoa na Taifa.	Kila Robo mwaka, Nusu mwaka na mwaka.
5.	Kuunganisha na kuwasilisha taarifa za utekelezaji wa maagizo mbalimbali yanayotolewa na viongozi ngazi za juu.	Kila maagizo yanapotolewa.
6.	Kuunganisha na kuwasilisha ngazi ya Wilaya na Mkoa mipango na taarifa za utekelezaji wa Ilani ya CCM ya Uchaguzi Mkuu wa mwaka 2015	Kila baada ya miezi sita. (Januari – Juni) na mwaka Januari – Desemba).
7.	Kuratibu uendeshaji wa vikao vya Kamati ya Ushauri vya Wilaya (DCC).	Mara mbili (2) kwa mwaka.

8. WAJIBU NA HAKI ZA MTEJA.

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya ya Tunduru inabainisha, katika mkataba huu, wajibu na haki alizonazo mteja wetu kama ifuatavyo;-

A: WAJIBU

- i. Kutii sheria na taratibu zilizopo ili waweze kupata malipo au huduma zozote wanazohitaji kupatiwa.
- ii. Kudumisha amani na utulivu katika jamii.

- iii. Kufanya kazi kwa ubunifu na bidii kwa lengo la kuleta ustawi wake na jamii iliyomzunguka.
- iv. Kutoshirikiana na watumishi wa Halmashauri kufanya uhalifu wowote na, au wenye la kuihujumu Halmashauri.
- v. Kutoa taarifa kwa mamlaka husika juu ya rushwa, au urasimu au uhalifu wowote unaofanywa na mtumishi yeyote dhidi ya Halmashauri au Serikali kwa ujumla.
- vi. Kuhakikisha mahusiano mazuri yanakuwepo kati yake na Halmashauri.
- vii. Wajibu wa kuilinda, kuitetea na kuifuata katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.
- viii. Kuhudhuria Mikutano watakayoalikwa ikiwa ni pamoja na kutoa habari zinazotakiwa ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya ya Tunduru kwa wakati na usahihi.

B: HAKI

Kila mteja, chini ya mkataba huu, utakuwa na haki zifuatazo:-

- i. Kutoa malalamiko ya msingi yenye ushahidi.
- ii. Kuwa na faragha na siri zake kutunzwa.
- iii. Kupata habari juu yao kulingana na taratibu zilizowekwa.
- iv. Kutumia huduma, nyenzo na habari kwa maana ya kupata mahitaji yao hasa kwa wale wasiojiweza na makundi mengine yaliyosahaulika.
- v. Kushiriki katika mchakato wa mapitio ya utekelezaji wa mkataba huu.
- vi. Kutoa, kusikilizwa na kushughulikiwa maoni waliyoyatoa pamoja na kupata matokeo ya utatuzi wa kero zao.
- vii. Kutoa taarifa katika ofisi ya Mkurugenzi endapo watadaiwa rushwa, zawadi na watumishi wa Umma.

9. UFUATILIAJI WA MALALAMIKO.

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya ya Tunduru inaahidi kufuatilia kwa umakini mkubwa, haki na usawa, malalamiko yote yanayotolewa na wateja wetu. Tunaamini katika misingi ya uadilifu, uaminifu, heshima na hekima ya kiwango cha juu katika kushughulikia kero na kutoa maamuzi yatakayotakiwa kuyatoa.

Hata hivyo tunawaomba wateja wetu wawe na subira wakati tunafuatilia na kuyashughulikia malalamiko yao kwa madhumuni ya kudumisha amani, utulivu na mahusiano bora katika Wilaya yetu. Tunawashauri pia wateja wetu kuleta malalamiko yanayohusu ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri, kabla ya kuyapeleka katika vyombo vingine vya nje.

10. JINSI YA KUTUMA MALALAMIKO.

Malalamiko yanaweza kutumwa kwa njia ya posta, Simu, Faksi au barua pepe au kwa mhusika mwenyewe kutaleta ofisini katika siku na saa za kazi na kuyakabidhi kwa Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya au Afisa mwingine anayeona kutumia anaweza kuyashughulikia. Pia wateja wanaweza kupeleka malalamiko na kezo zao katika Dawati la Kero lililoanzishwa na Mkurugenzi kwa madhumuni ya kupokea kero za wateja wetu.

Pia wateja wanaweza kutumia masanduku ya maoni yaliyoko katika jengo la Halmashauri na katika idara zingine. Anuani yetu ni;-

*Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri,
S. L. P. 275,
TUNDURU*

SIMU Na. 025 – 2680004

Fax Na. 025 – 2680208

Barua pepe: info@tundurudc.go.tz

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ipo katika Jengo la Halmashauri lililopo eneo la Uwanja wa Ndege, Chumba Na. 15 mteja ataingia ofisini kwa Mkurugenzi kwa utaratibu uliowekwa, kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri, Jumatatu hadi Ijumaa isipokuwa siku za Sikukuu, Jumamosi na Jumapili.

Aidha wale wanaoona kutopendezwa na utaratibu wa kuwasilisha malalamiko yao kwetu, kwa sababu yoyote ile wanaweza kufanya hivyo kwa kupitia vyombo vingine wanavyoamini vinaweza kushughulikia vizuri zaidi kero zao, mojawapo ya hivyo ni Tume ya Haki za Binadamu ambayo anuani yake ni;-

*Mwenyekiti,
Tume ya Haki za Binadamu,
S. L. P. 2643
DAR ES SALAAM.*