

YALIYOMO

MAELEZO	UKURASA
Shukrani	1
Kauli ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri ya Wilaya	1
Madhumuni ya Mkataba	2
Majukumu na wajibu wetu	2
Msingi wa utoaji huduma kwa Umma	3
Wateja wetu	4
Maadili katika kutekeleza majukumu yetu	5
Ubora na viwango vya utendaji kati kwa wateja	5
Haki ya mteja wetu	5
Wajibu wa wateja wetu	5
Muda wa kutoa huduma kwa mteja (Ratiba)	6
Miadi	6
Utaratibu wa kupokea Malalamiko/Migogoro	9
Utaratibu wa kushughulikia malalamiko	10
Utaratibu wa kutoa mrejesho	10
Kukata Rufaa	10
Mapitio ya Mkataba	11
Ushauri katika mapitio	11
Mahala tulipo na muda wa kazi	11

HALMASHAURI YA WILAYA YA MUSOMA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

KAULI YA MKURUGENZI MTENDAJI WA WILAYA

Halmashauri ya Wilaya ya Musoma ni chombo cha Serikali kilichoundwa chini ya Sheria ya Serikali za Mitaa, Sheria Na 7 ya 1982.

Majukumu makuu ya chombo hiki yameanishwa katika kifungu Na. III cha Sheria hiyo. Kwa ujumla wake majukumu ya Taasisi hii kama ambavyo yameorodheshwa katika kifungu cha III cha Sheria niliyoitaja yanaweza kuwekwa makundi makuu yafuatayo:

- Jukumu la kimaendeleo,
- Jukumu la kiongozi na Utawala
- Jukumu la Kiutumishi

Katika kutekeleza Majukumu hayo, Halmashauri ya Wilaya ya Musoma imeandaa mpango Mkakati (Musoma District Strategic Plan 200-2009 ambao Dira yake ni:-

Kushirikisha jamii na Wadau wengine kutumia Rasilimali zilizopo katika kuboresha Huduma endelevu za kiuchumi na Kijamii. Mipango yetu ni kujiimarisha katika kutoa Huduma endelevu za kiuchumi na Kijamii kwa wananchi ili kuboresha maisha yao ifikapo mwaka 2011.

Ili kutekeleza kwa ufanisi yale yote yaliyoainishwa katika mpango Mkakati wetu, Halmashauri ya Wilaya ya Musoma imeweka Mikakati thabiti itakayohakikisha kwamba kwa kutumia fursa na Rasilimali zilizopo, malengo tuliyojiwekea yanafikiwa. Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni mofa ya Mkakati muhimu.

Katika mkataba huu, tumewaonesha wateja wetu, Huduma tunazotoa na viwango vya Huduma Mteja atakazopokea. Aidha, tumeonyesha Haki na wajibu wa Mteja wetu. Utaratibu wa kupokea na kushughulikia malalamiko na taratibu za Rufaa pale ambapo Mteja wetu hataridhika na Huduma aliyopoewa.

Kwa madhumuni ya Mkataba huu wateja ni wa aina mbili:-

1. Wateja toka ndani ya Taasisi (Watumishi wa Umma)
2. Wateja toka nje Taasisi (Wakazi wa Wilaya ya Musoma na nje ya Wilaya)

Matarajio yetu ni kwamba Mkataba huu utasogeza karibu na wateja wetu, na kutoa fursa nzuri kufahamu kwa hakika mahitaji halisi ya Wateja na kusaidia kubuni mbinu zilizohitaji za kukabiliana na changamoto zitakazojitokeza.

Wateja wetu mnaombwa na kukaribishwa kuendelea kutumia huduma zetu. Zaidi manaombwa kutoa ushauri na mapendekezo pale ambapo mtaona kunahitaji marekebisho.

1.MADHUMUNI YA MKATABA HUU

Madhumuni ya Mkataba huu ni kuweka mfumo unaokubalika na pande zote mbili, mtoaji na mpokea Huduma kwa nia ya kuimarisha hali ya uelewano na kuanisha Ubora wa Huduma na hali ya kuwajibika kwa pande zote.

Mkataba huu unawapa Wateja wetu fursa ya kuzifahamu kinagaubaga Huduma tunazozitoa na Viwango vya Huduma zinazotolewa. Aidaha, Mkataba huu unajumuisha Mteja wetu juu ya haki na utaratibu wa kuwasilisha malalamiko endapo hataridhika na Huduma zetu au kuwasilisha changamoto/mawazo mapya kwa nia ya kuboresha Huduma zetu.

1. MAJUKUMU NA WAJIBU WETU:

Majukumu na wajibu wa Halmashauri ya Wilaya ya Musoma yameainishwa katika sheria ya Serikali za Mitaa (Mamlaka za Wilaya Na. 7) ya mwaka 1982. Majukumu na wajibu huu upo katika maeneo yafuatayo:-

1.1 Wajibu wa Kiutawala

Wajibu huu unalenga katika kuhakikisha kwamba kunakuwepo Amani, Utulivu, usalama na Upendo kwa Wakazi wote. Aidha ni wajibu wa Kiutawala wa Halmashauri kuzisaidia Halmashauri za Vijijini na Vitongoji katika eneo lake kwa kuziwekea mfumo na Mazingira mazuri ya kutekeleza majukumu yake kwa kufuata misingi na Kanuni za Utawala Bora

1.2 Wajibu wa Kimaendeleo:

- Kiuchumi

Ni Jukumu la Halmashauri kupitia Wataalam wake wa kisekta, kubuni Mipango na mikakati itakayowezesha Mteja mmoja au katika vikundi kutumia Rasilimali zilizopo kuboresha hali zao za maisha kwa kuwajengea uwezo katika shughuli zao za uzalishaji mali kwa lengo la kujiimarisha kiuchumi huku wazingatia zana ya maendeleo endelevu.

- Kijamii:

Ni jukumu la Halmashauri kupitia Wataalamu wake wa kisekta, kubuni Mipango na Mikakati itakayo wawezesha Mteja mmoja au katika Vikundi kupata Huduma za Kijamii (Huduma muhimu kwa mtu kuishi) kwa wakati na kwa usawa bila kujali tafauti za Watu katika vipato.

1.3 Wajibu wa uwakilishi:

- Kisera:

Ni wajibu wa Halmashauri ya Wilaya ya Musoma kupelekea na kusimamia Sera, Sheria, maagizo na Mipango ya Serikali Kuu kwa Wananchi kule waliko, na kuhakikisha utekelezaji wake. Jukumu hili linaiwajibisha Halmashauri kuhakikisha kila Mwananchi kuhisi uwepo wa Aerikali kila mahali alipo, na kumuwezesha kufanya kazi zake vizuri bila kuvunja Sheria.

- Kidemokrasia:

Ni wajibu wa Halmshauri ya Wilaya ya Musoma kuhakikisha kuwa Demokrasia na utawala Bora katika uendeshaji na Usimamizi wa shughuli za Watu na Maendeleo yao vinatekelezwa kwa Kiwango kinachokubalika. Kila Taasisi ya Seikali za Mitaa ndani ya Halmshauri ya Wilaya iongozwe kwa Maamuzi ya Wananchi, aidha kupitia wawakilishi wao au wenyewe.

2. MISINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA

Katika kutoa huduma zetu tunazingatia misingi ifuatayo:-

1) Kujiwekea Viwango vya Huduma:

Tutaweka viwango vilivyo bayana vya Huduma ambavyo Wateja wetu watavitarajia kuvifuatilia na kupima matokeo.

2) Kufanya kazi kwa Uwazi

Katika kutekeleza Majukumu yetu Mteja, tutajizatiti kuzingatia zana ya Uwazi.

Tuatakuwa tayari kutoa Taarifa zote ambazo kwa mujibu wa Mkataba huu na Sheria na Kanuni nyinginezi Mteja wetu anayo haki ya kuzipata. Aidha, mawasiliano yetu na Wateja wetu yatakuwa Lugha na mfumo rahisi ambao unaeleweka kwa aina zote za Wateja wetu.

3) Ushirikishwaji:

Ili kuweka Huduma zetu katika Ubora unaohitajika Wateja wetu, suala la kuomba ushauri na kushirikisha Wateja wetu katika kutoa mawazo, mapendekezo na dukuduku zao katika maeneo mbalimbali ya utendaji wetu litapewa kipaumbele. Tunaamini kwa kufanya hivyo muda wote tutakuwa sawia na mahitaji ya Wateja wetu.

4) Kutenda Haki:

Huduma zetu zitamlenga Mwananchi na Watu wote. Tunatambua uwepo wa tofauti nyingi miongoni mwa Wateja wetu kwa misingi ya itikadi za Kisiasa na Dini, Kijinsia, kijiografia, Kiuchumi, kielimu, Kikabuila na kimaumbile. Huduma zetu zitawalenga Wateja wote bila kujali kundi lolote la Kijamii Mteja wetu alimo.

5) Kutoa Huduma kwa ubora wa juu.

Tutajitahidi kuona kwamba pamoja na Huduma zetu kutolewa kwa wakati, pia ubora wake upo katika kiwango kinachokubalika. Tutajitahidi kutumia Teknorojia ya kisasa na kuwapa Wateja wetu Huduma nzuri na ya haraka.

6) Kushugulikia migogoro/Matatizo yanayojitokeza:

Wakati wote, Lengo letu katika kushughulikia Migogoro/Matatizo itakuwa ni kuhakikisha kwamba ufumbuzi unapatikana haraka kwa nia ya kupunguza madhara ya migogoro hiyo na waateja wetu wanapewa taarifa mapema jinsi ilivyo shughulikiwa. Tutajitahidi muda wote kupitia taratibu zetu za kuushughulikia kero kwa nia ya kuziboresha.

7) Matumizi bora ya Rasilimali tulizonazo:

Tutazitumia Rasilimali zote tulizonazo kwa makini na uangalifu mkubwa kwa masilahi ya ustawi wa Taasisi hii na wateja wake. Tutasisitiza usawa katika matumizi ya Rasilimali. Aidha, pale inapobidi kugawana Rasilimali hizo; Sheria, kanuni na Taratibu zinazohusika zitatumika.

- 8) Bajeti ya Halmashauri ya Wilaya ya Musoma.
Kama ilivyotamkwa katika Sera ya Taifa juu ya uendeshaji awa Bajeti inayojali matokeo (performance budget). Bajeti ya Halmashauri ya Wilaya ya Musoma itakuwa ni ile inayojali matokeo (Output to Input Budget and not Input to Output Budget). Hivyo Budget itakuwa ni chombo cha Menejimenti na sio Wahasibu na kila Mkuu wa Idara atawajibika na utekelezaji usioridhisha wa Bajeti ya Idara yake bila kuwasingizia Wahasibu. Wahasibu na Mweka Hazina watakuwa washauri tu juu ya ufuatiliaji wa Taratibu na Kanuni za Matumizi ya Fedha za Serikali na sio waamuzi.
- 9) Uendeshaji wa Rasilimali watu katika Halmashauri ya Wilaya ya Musoma utakuwa niule unozingatia matokea (Result oriented Management) kama ilivyo ainishwa kwenye Sheria Na. 8 ya Utumishi wa Umma (2002), Kifungu Na. 6 9a). Kila mtumishi atapimwa Utendaji kazi wake kwa kuzingatia hali ya Utendaji kazi wake kwa kurejea kwenye Mpango Mkakati wa Halmashauri ya Wilaya uliopo.
- 10) Ushirikiano wa watoa Huduma wengine.
Muda wote tutaheshimu na kuthamini mchango unaotolewa na watoa Huduma wengine katika Wilaya. Tutahakikisha tunawapa Ushirikia na msaada kila wanapohitaji.

3. WATEJA WETU

Mpango Mkakati wa kati wa Halmashauri (medium Term Strategic Plan 2008 – 2011 imeanisha wateja wetu kama ifuatavyo:-

- 3.1 Mwananchi.
- Kupata ufumbuzi/ufafanuzi wa shida yake/zake kwa wakati
 - Kupata ushauri
 - Kuwekewa Mazingira mazuri ya kufanya shughuli zake.
 - Kuunganishwa na watu/Vikundi mbalimbali kwa ajili ya kukuza ujuzi katika shughuli zake.
 - Kupata Utaalamu mbalimbali.
- 3.2 Mtumishi.
- Kuendelezwa Kiutumishi
 - Kupata Ujira wake anastahili kwa wakati
 - Kupata Stahili zake za Kiutumishi
 - Kutenda kazi kwa kuzingatia Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo ya kazi.
 - Kutekeleza Majukumu na maagizo kama atakavyoelekezwa/kuagizwa na Viongozi wake wa kazi.
- 3.3 Serikali za Vijiji/Viongozo:
- Kupata ushauri
 - Kupata Msaada wa tafsiri za Sera, Miongozo na Sheria mbalimbali
 - Kupata Msaada wa Rasilimali.
- 3.4 Mashirika ya Dini, NG'Os na Taasisi za Kiraia:
- Kupata msaada wa Wataalamu
 - Kupewa maelezo mbalimbali na maeneo wanayofanyia kazi.
 - Kupata Taarifa na Takwimu kwa ajili ya matumizi ya Ofisi zao
 - Kuunganishwa na wananchi/Serikali za Vijiji.

- 3.5 Wizara, Sekretarieti na Wakala wa Serikali.
- Kupewa Taarifa/Ripoti sahihi kwa wakati
 - Kutekeleza Mipango ya Wizara/Wakala wa Serikali katika Ngazi za Chini
 - Kupata Taarifa za Utekelezaji wa Sera na mipango katika Ngazi za Vijiji na Kaya.
 - Kusaidia kukusanya Takwimu, mapendekezo na maoni ya Wananchi.
- 3.6 Wahisani.
- Kuwapatia Taarifa na Ripoti sahihi.
 - Kuwezesha Usalama na Utulivu kwao
 - Kuwezesha kuwepo kwa uwazi katika Utendaji wao wa kazi.
 - Kuwaandalia Mipango mizuri ya utendaji kazi.
 - Kuwapatia Taarifa sahihi ya Matumizi ya Fedha.
- 3.7 Wanasisia
- Kutofungamana na upande wpwpte (Political impartiality)
 - Kuwapatia Taarifa sahihi za utekelezaji wa Ilani.
 - Kuwapatia Taarifa na kumbukumbu sahihi shughuli za Uchaguzi.
- 3.8 Jumua ya Wafanyabishara.
- Kufanyiwa Malipo kwa waakati
 - Kushughulikiwa shida zao kwa wakati
- 3.9 Vyombo vya Habari:
- Kutoa habari inayoombwa.
 - Kuwapa ushirikiano unaostahili.

4. MAADILI KATIKA KUTEKELEZA MAJUKUMU YETU

Katika kuwahudumia Wateja wetu na kutekeleza tuliyoainisha katika Mkataba huu, Watumishi wote tutaongozwa na kuzingatia maadili na miiko ya Taaluma zetu na Maadili ya kazi katika Utumishi wa Umma, kama yalivyoainishwa katika kanuni za Utumishi wa Umma, 2003, Kanuni Na. 65 za Sheria na. 8 ya Utumishi wa Umm, 2002.

5. UBORA WA VIWANGO VYA UTENDAJI KAZI KWA WATEJA.

Muda wote tutajitahidi kutoa huduma zetu kwa Wateja wetu huku tukitoa kipaumbele katika maeneo muhimu ya matokeo kama ifuatavyo:-

- 5.1 Kutoa Huduma kwa wakati:
Katika kumhudumia Mteja wetu, suala la wakati litapewa kipaumbele.
Tutajizatiti kuona kwamba, kama Mteja wetu atakuwa ametimiza wajibu wake kama ulivyoelekezwa katika Mkataba huu, anapokea Huduma ndani ya muda uliokubalika.
- 5.2 Kutoa yenye ubora (Quality)
Tutakuwa makini muda wote kuhakikisha Huduma zetu ni za kiwango cha juu na kinakidhi mahitaji ya Wateja wetu.
- 5.3 kutoa Huduma kwa kiasi kinachotarajiwa.

Pamoja na msisitizo katika kutoa Huduma kwa wakati na Ubora, pia tutajizatiti kutoa Huduma (Tangibe Service) kwa kiasi kinachotakiwa kulingana na raslimali zitazokuwepo.

7.0 HAKI YA MTEJA WETU

Katika Mkataba huu, mteja anayo haki ya kupokea Huduma ya Kiwango cha juu kweu. Aidha pamoja na haki hiyo, mteja wetu atakuwa na haki zifuatazo:-

8.0 WAJIBU WA MTEJA WETU

Tunaamini ili Mteja wetu aweze kupata Huduma nzuri, hana budi kuwa ametimiza

Wajibu wake ambao utakuwa unaambatana na HUDUMA anayoita futa kwetu.

Kwa mantiki hiyo, Mteja wetu atakuwa na Wajibu ufuatao:

- Kutoa maelezo/Taarifa iliyo sahihi na kwa wakati.
- Kufuata Taratibu, Sheria na kanuni.
- Kufika Ofisini au Mahali anapohitajika kufika kwa wakati.
- Kuwa na uhusiano mzuri na Watumishi.
- Kusikiliza kwa makini maelezo anayopokea kutoka kwa Afisa na inapobidi maelezo hayo kutolewa kwa Mamlaka nyingine afanye hivyo bila kupoteza usia wake.

MUDA WA KUTOA HUDUMA KWA MTEJA (RATI BA)

Tutashughulikia hoja za Wateja wetu mapema na kutoa huduma haraka iwezekanavyo:-

NA	HUDUMA	MUDA/SIKU
1	Kutoa ushauri na Huduma za kitaalamu kwa Wakulima na Wafugaji	Siku 7 baada ya hitaji kujitokeza
2	Kupeleka matokeo ua Utafiti mbalimbali kwa wakulima na Wafugaji	Siku 7 baada ya kupokea Utafiti
3	Kutoa Huduma ya Tiba/Chanjo kwa magomjwa ya mlipuko ya Mifugo na Mimea	Siku 2 baada ya kupokea Taarifa
4	Kutoa mafunzo ya uendeshaji Mifugo na Kilimo Bora	Siku 14 baada ya fedha kupatikana kutegemeana na Msimu.
5	Kutoa Taarifa za utekelezaji kwa mamlaka mbalimbali	Siku 10 baada ya kipindi cha kutoa Taarifa husika kuisha
6	Kutoa Elimu kwa Watumishi kuhusu badiliko lolote katika utumishi	Siku 7 baada ya kupokea Badiliko
7	Kukiri kupokea kwa Barua/Ombi n.k	Siku 2
8	Faili la Mteja au linalohusu Huduma yoyote itolewayo na Halmashauri litakaa kwa Mkuu wa Idara yoyote ile	Siku 24, baada ya hapo liwe limepelekwa haatua ya mbele ya Utekelezaji. Regista ya mzunguko wa Mafaili itaonesha Mkuu wa Idara atakaye kuwa amekaa na Faili nje ya muda husika na Mwangalizi wa Ofisi atatoa taarifa husika uchelewaji huo kwa Mkurugenzi kila siku

		Asubuhi kwa hatua zake, na Mkuu wa Idara atakaye chelewesha zaidi ya Mafaili saba ndani ya Wiki moja atatolewa Taarifa kwa Mamlaka ya Nidhamu (Halmashauri ya Wilaya)
9	Kupandisha Vyeo Watumishi waloidhinishwa kwenye Bajeti ya Mishahara kwa Mwaka –mwezi 1 tangu kuanza kwa mwaka wa Fedha.	
10	Kurekebisha Mishahara ya Watumishi waliopandishwa Cheo	Siku 30 baada ya Mwajiri kuidhinisha na Mtumishi kukubali Cheo hicho
11	Kushughulikia maslahi/Malipo ya Wafanyakazi	Siku 30 baada ya kupanda Cheo
12	Kutuma Nyaraka zinazohusu Mafao ya Hitimisho la kazi pensheni na Mirathi Makao Makuu.	Miezi 6 kabla ya mtumishi kupata sifa za kulipwa Mfao ya kustaafu.
13	Kutoa huduma ya Maji kwa mteja Nyumbani	Siku 2 baada ya kupokea maombi
14	Kufanya Utafiti wa chanzo cha Maji na kutoa matokeo	Siku 2 baada ya kupokea maombi
15	Kufanya Utafiti wa chanzo cha maji na kuona matokeo	Siku 3 baada ya kupokea ombi
16	Kuchimba Visima virefu vya Maji-Miezi 4 (Visima vifupi	Siku 14
17	Kuchimba Malambo	Siku 90
18	Kufanya Ukarabati wa Miundo mbinu na Maji	Siku 1 baada ya kupokelewa Taarifa.
19	Kuanzisha na kusajili Jumuiya za watumia maji – Miezi 6 baada ya kuandaliwa/kupatikana kwa Rasimu.	
20	Kutoa Leseni ya Biashara	Siku 3
21	Kutoa Elimu na Ushauri kwa Wananchi juu ya Sheria,kanuni na Taratibu za uendeshaji wa Biashara	Siku 14 baada ya Fedha kupatikana
22	Kukagua vitabu vya Mapato Nyumba za kulala wageni.	Siku 7 za Mwanzo kila Mwezi
23	Kutoa Taarifa ya Maduhuli Wizara ya Ardhi na Maendeleo ya Makazi	Siku 3 baada ya Mgogoro kupokelewa
24	Kushughulikia Mgogoro wa Ardhi (Mashamba)	Siku 14
25	Kushughulikia Mgogoro wa Mipaka ya Vijiji	Siku 7
26	Kushughulikia mgogoro wa mipaka Wilaya/Mkoa	Siku 7.
27	Kutafisha Kiwanja ambacho kimetolewa Notisi na muda wa Notisi umekwisha ambacho hakijaendelezwa	Siku 7
28	Kufanya Ukaguzi wa Majengo ambayo hayajafuata Taratibu za mpango mji na kutoa Taarifa	Siku 2 baada ya Ukaguzi
29	Kutoa Majibu ya maombi ya kiwanja miezi 6	
30	Kutoa leseni za Uvunaji wa mazao ya misitu na Nyuki	Siku 90
31	Kutoa Leseni za uwindaji	Siku 1
32	Kutoa Elimu kuhusu Matumizi ya Masharti mbadala	Siku 3 baada ya Mtoaji
33	Kufanya Maandalizi ya siku ya kupanda miti	Siku 5
34	Kutoa kwa Wananchi uoteshaji na Upandaji miti	Siku 7
35	Kushughulikia matukio ya Wanyamapori walioshambulia mashamba na makazi	Siku 1
36	Kuitika Taarifa za ujangiri	Siku 1
37	Kutoa Hati ya kumiliki Nyaraka	Siku 2
38	Kuondoa makundi ya Nyuki wasumbufu kwenye Makazi ya watu	Siku 1
39	Kutoa Kibali cha kwanza kujenga Nyumba baada ya Ombi	Siku 7

	kutolewa.	
40	Kulipa Fisia ya Ardhi	Siku 90 tangu Ardhi kutwaliwa
41	Kutoa Barua ya Toleo (Letter of Officer)	Siku 90
42	Kupima Viwanja katika Taasisi, Shule, Mekanisa n.k.	Siku 7 baada ya Ombi kupokelewa
43	Kurudishia alama za Viwanja (Beacons)	Siku 3 baada ya ombi kuokelewa
44	Kutoa taarifa ya orodha ya Dawa zilizopo Hospitali	Siku 3
45	Kutoa Huduma ya Chanjo za kliniki za Mkoba (Mobile)- mara 1 kila mwezi kwa maeneo ambayo hayana Zahanati.	
46	Kutoa Huduma ya Chanjo kwenye Vituo vya Afya/Zahanati	Kila Siku
47	Kutoa Taka ngumu katika Mji wa ngudu- muda wowote Dampo linapojaa	-
48	Kuweka Tangazo la tahadhari la Ugonjwa wa Mlipuko	Masaa 24 tangu kuthibitika kwa mlipuko.
49	Kufanya ukaguzi wa mazingira mara moja kila	Siku 30
50	Daktari kuona Wagonjwa (Ward rond) waliolazwa Wodini	Kila Siku asubuhi
51	Kufanyiwa Uchunguzi/Vipimo na kupewa Matokeo	

- B/S Dakika 30
 - Window Test Dakika 120
 - Mokotaozi – saa 24
 - X- ray Dakika – 45
 - Utra – Sound Dakika 60
- ❖ Kutoa Huduma ya Afya ya uzazi na Mtoto
 - Hudhurio la kwanza – dakika 60
 - Hudhurio la marudio – dakika 30
 - ❖ Kupokea Huduma dirisha la kupokelea Dawa – Dakika 10
 - ❖ Kufanya Ziara za Usimamizi (Supportive Supervision) katika vitup vya Afya na Zahanati – siku 15 baada ya Robo Mwaka kuisha
 - ❖ Kutoa Hduma ya Afya ya Uzazi na Mtoto – kufuatana na Tarehe aliyopangiwa saa moja tangu kufika kliniki.
 - ❖ Maombi ya Fedha kwa Wateja kulipwa ndani ya siku nne kana ifuatavyo:-
 - i) Fomu ya Maombi kushughulikiwa na kuwa imesainiwa na Mkuu wa Idara husika, mweka hazina na Mkurugenzi Mtendaji (W) siku mbili
 - ii) Kuandikwa Vocha na Cheki na kuwa vimekamilika kusainiwa siku mbili
 - iii) Ikiwa kuna Matatizo yoyote katika maombi ya fedha ya Mteja atajulishwa kwa barua baada ya siku mbili tangu kuwasilishwa kwa maombi hayo. Na sio kusubiri Mteja kufuatilia.
 - iv) Ili kuwezesha hili, Regista maalum kuonesha mzunguko wa Barua itanzishwa ili kubaini nani anakwamisha huduma bora na kwa wakati kwa Mteja wetu.

10. MIADI

Wakati wote, lengo letu litakuwa kumhudumia mteja wetu iwezekanavyo. Inapobidi kutoa Miadi, tutajitahidi Miadi yote ifanyike ndani ya Dakika 30 tangu muda wa mudi kutimbia

11. UTARATIBU WA KUPOKEA MALALAMI KO/MIGOGORO.

Tutakaribisha Maoni kuhusu Mkataba wetu wa Huduma kwa Mteja au malalamiko kuhusu Huduma zetu. Mteja wetu anaweza kuwasilisha maoni/malalamiko yake kwa kutumia mojawapo ya njia tulizozielekeza hapo chini.

- a. Kuonana na Afisa ana kwa ana
Mteja atafika Ofisi za Halmashauri sehemu ya mapokezi ambayo itaandaliwa katika kila Idara kuelekezwa kwa Afisa anayehusika.
- b. Visanduku vya Maoni
Mteja wetu atatumbeza lalamiko lake katika Visanduku vya maoni vilivyowekwa katika Ofisi za halmashauri: Hospitali, Zahanati, Mashuleni, Ofisi za Watendaji wa Kata na Vijiji.
- c. Vikao vya Serikali ya kijiji na Kata.
Mteja wetu anaweza kupitisha lalamiko lake katika Vikao vya Serikali za Vijiji na Kata hatimaye kuwekwa katika Mihtasari inayowasilishwa kwa Mkurugenzi Mtendaji (W).
- d. Posta, Simu, Fax na barua pepe.
Mteja anaweza kutumia lalamiko lake kwa kutumia Anuani:

Mkurugenzi mtendaji (W)
Halmashauri ya Wilaya,
S.L.P. 344,
MUSOMA/MARA

Simu Na. 2622163
Fax Na. 028 2026

12. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMI KO.

Tungapenda kuwa na mfumo wa kushughulikia Malalamiko yenye ufanisi na manufaa zaidi kadri inavyowezekana. Hivyo tungependa mfumo ufuatao wa kushughulikia Malalamiko utumike

Lalamiko dhidi ya	Liwasilishwe kwa
Mkuu wa Idara	Mkurugenzi Mtendaji (W)
Mtumishi	Afisa utumishi (W)
Mkurugenzi Mtendaji (W)	Katibu Mkuu - TAMISEMI

13. UTARATIBU WA KUTOA MREJESHO

Wateja wetu ambao Anuani zao siyo bayana, itawapasa kuacha Ofisini utaratibu ambao Ofisi itautumia kuwafahamisha Matokeo/Maendeleo ya utatuzi wa Masuala yao.

Wateja wetu ambao Anuani zao zinafahamika, watapokea matokeo kupitia Anuani zao.

14. KUKATA RUFEE

Kama ambavyo tumetaja awali, Rufaa ni Haki ya Mteja wetu iwapo ataona Huduma yetu haijamridhisha. Kwa Mantiki hiyo, Mteja wetu atakuwa huru kukata Rufaa kwa Mamlaka ya juu au kutafuta ufumbuzi katika vyombo vingine nje ya Mfumo huu. Mfumo Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora ambayo anuani yake ni:-

- Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora
S.L.P. 2643,
Dar es Salaam,
Tanzania.
Simu Na. 022 – 2110607
- Tume ya Utumishi wa Umma,
S.L.P 9143,
Dar es Salaam,
Tanzania - inapombidi Mteja wetu kufanya hivyo, ni muhimu atupatie Taarifa na Nakala yake ya Rufaa.

15. MAPATO YA MKATABA HUU

Tunaamini kwamba Mkataba huu umejumuisha Maeneo yote muhimu yanayogusa hali halisi ya Maisha ya Wateja wetu, kwa kutilia maanani Mazingira halisi tunayoishi.

Hivyo, tunaamini kufanyiwa mapitio/Tathimini mara kwa mara kwa nia ya:-

Unahitaji kufanyiwa Mapitio/Tathimini mara kwa mara nia ya:-

- Kuufanya Mkataba huu uweze kuwa sambamba na mabadiliko muhimu yanayojitokeza katika Jamii.
- Kubaini Dosari/Mapungufu yaliyo jitokeza katika kipindi cha utekelezaji wake
- Kubaini iwapo Mkataba huu bado unakidhi Msingi ya Huduma kwa Wateja.
- Kujua iwapo Viwanja na malengo tuliyowekea yanakwenda sambamba na mahitaji na Matarajio ya Wateja wetu.
- Kujua kama mambo yaliyomo katika Mkataba huu bado ni sahihi.

16. USHAURI KATIKA MAPITIO:

Ili tuweze kutimiza tulio waahidi wateja wetu, tunakaribisha ushauri, Maoni, Changamoto, Zozote kutoka kwa Wateja wetu.

- Tutatumia Sherehe za Sikuu ya Serikali za Mitaa, (1Julai) kila mwaka tulivyotekeleza Ahadi zetu kulingana na Malengo tuliyojiweka.
- Tutatoa Maendeleo ya utendaji ya Ahadi zetu kwa Wateja
- Tutatoa Maendeleo ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa wadau wetu wote.
- Tutatoa taarifa kuhusu malalamiko tuliyopokea na jinsi tulivyoshughulikia. Aidha, tutatumia muda huu kupokea Maoni kutoka kwa Wateja wetu Maoni tutakayotumia kuboresha Mkataba.

17.

MAHALI TULIPO NA MUDA WA KAZI

Ofisi za Halmashauri ya Wilaya ya Musoma zipo Mjini