JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA WAZIRI MKUU

TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
(CLIENT'S SERVICE CHARTER)
SEKRETARIATI YA MKOA KAGERA

Imetayarishwa na:

Secretariat ya Mkoa wa Kagera
Ofisi ya Mkuu wa Mkoa Kagera
S.L.P. 299
Bukoba.

2006

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA (CLIENT SERVICE CHARTER)

SEKRETARIATI YA MKOA WA KAGERA

1. MAELEZO YA MKUU WA MKOA

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Kagera inalo jukumu la kuwajengea wananchi mazingira mazuri na kusimamia maendeleo ambayo lengo lake ni kupunguza umasikini kwa kutumia njia ya ushirikishwaji. Katika utendaji kazi mambo muhimu yatakayozingatiwa ni utoaji huduma unaolenga Utawala Bora, kuwa kiungo kati ya Halmashauri zote sita zilizoko katika Mkoa, Serikali Kuu na Asasi mbalimbali.

Ili kufikia malengo yaliyowekwa, Mkoa umeandaa mkataba wa uwajibikaji kwa mteja (MUM) ambao unafafanua huduma zitakazotolewa na Sekretarieti ya Mkoa wa Kagera, ubora unaotarajiwa, haki na wajibu wa wateja.

Aidha, masuala muhimu yaliyowekwa kwenye mkataba huu ni aina za wateja na matarajio yao, Kanuni na maadili yetu, viwango vyetu vya utoaji huduma, muda wa kushughulikia masuala ya msingi, malalamiko na jinsi ya kutoa mrejesho kuhusu mkataba huu.

Ni matumaini yangu mkataba huu utakuwa kichocheo cha utendaji uliotukuka na pia kukidhi matarajio ya wateja wetu. Mkataba huu utakuwa ni hati kamili itakayorejewa na kuboreshwa mara kwa mara kwa kuzingatia maoni ya wateja. Wakazi wa Mkoa wa Kagera na wa nje wanakaribishwa kutoa maoni, ushauri na mapendekezo kuboresha huduma zitolewazo na Sekretarieti ya Mkoa wa Kagera.

Picha ya
E. E. Mfuru

Kanali Enos Mfuru

MKUU WA MKOA KAGERA

1 Julai, 2006

2. MADHUMUNI YA MKATABA

Kupitia mkataba huu, wateja wataweza kuelewa majukumu na wajibu wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Kagera, namna ya kuwasilisha maoni, mapendekezo na malalamiko yao. Endapo wateja hawataridhika na huduma zinazotolewa wana haki ya kuwasilisha malalamiko yenye ukweli ili yaweze kushughulikiwa haraka.

3. MAJUKUMU NA KAZI ZA OFISI YA MKUU WA MKOA WA KAGERA

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa itajijengea uwezo wa kuzishauri Halmashauri zote sita zilizopo Mkoani kufikia Ubora uliolengwa katika kuleta maendeleo kwa nia ya kupunguza umasikini katika jamii kwa kutekeleza yafuatayo:-

- Kuzijengea Halmashauri zilizoko ndani ya Mkoa uwezo wa kusimamia mapato na matumizi.
- Kuboresha miundo na hali za watumishi katika Sekretarieti ya Mkoa
- Kuratibu miradi ya maendeleo katika Halmashauri, Mashirika ya Umma na Asasi nyinginezo zilizopo.
- Kuratibu vita dhidi ya rushwa na UKIMWI.
- Kuratibu shughuli za hifadhi ya mazingira.
- Kuratibu matumizi ya mfuko wa Afya, Barabara, Mpango wa Maendeleo ya Elimu ya Msingi (MMEM) na Mpango wa Elimu ya Sekondari (MMES).
- Kusimamia vikao vya Kisheria:-
  Kamati ya Ushauri ya Mkoa (RCC), Bodi ya Mahakama, Kamati ya Ulinzi na Usalama, Bodi ya Zabuni ya Mkoa, Bodi ya Madawa ya Mkoa, Kamati ya Leseni za Usafirishaji, "Inter Council forum", Bodi ya rufaa ya Elimu, Kamati Maalum ya Ajira, Kamati ya Ushauri wa Vipimo na Kamati ya Mkoa ya Uratibu wa Mfumo wa Serikali za Mitaa (RRCC).

4. MPANGO MAALUMU WA MUDA WA KATI-MTEF(2005-2008).

Katika kuboresha huduma kwa jamii na kuondoa umasikini katika kipindi cha miaka mitatu (2005-2008), Mkoa umejiwekea malengo yafuatayo:-

- Kuhakikisha kuwa fedha zote zinazotolewa na Serikali kwa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na Halmashauri zinatumika kwa kufuata kanuni za fedha.
- Kuhakikisha kuwa mipango na bajeti za Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na Halmashauri zinafuata miongozo inayotolewa na Serikali na kutekelezwa kila mwaka.

- Kuhakikisha kuwa utendaji kazi na utoaji huduma katika ofisi ya Mkuu wa Mkoa unakidhi matarajio ya wateja na wadau kama ilivyo katika mkataba huu.
- Kuanzisha mfumo wa uwekaji wa Kumbukumbu na takwimu mbali mbali kwa kutumia Kompyuta pamoja na mawasiliano kwa mtandao (MIS).
- Kuwa na watumishi ambao ni wataalam walioboreshwa kulingana na Ikama.
- Kuhakikisha kuwa masuala ya hifadhi ya mazingira yanaingizwa katika mipango ya Mkoa na Halmashauri na kutekelezwa kila mwaka.
- Kuhakikisha kuwa masuala mtambuka yanaingizwa katika mipango ya mkoa.

5. WATEJA WETU NA MAJUKUMU YA SEKRETARIETI YA MKOA NA MATARAJIO YA WATEJA

Majukumu ya Sekretarieti ya Mkoa, Wateja na matarajio yao ni kama inavyoonyeshwa kwenye Jedwali lifuatalo:-

Wateja	Kazi ya Sekretarieti ya Mkoa (RS)	Matarajio
Halmashauri	• Kuhakiki mipango, bajeti na ripoti /taarifa	• Sera na miongozo inayokidhi hali halisi katika Halmashauri zao. • Kupata mrejesho kwa muda muafaka.
Asasi zisizo za Kiserikali (NGO's na CBO's)	• Kuratibu shughuli zao	• Kupokea Sera na ushauri wa Kitaalam
Wizara, Idara zinazojitegemea na Wakala wa Serikali	• Kutafsiri na kusambaza Sera, Sheria, Kanuni na Nyaraka za Serikali	• Kusambaza Sera, sheria, Kanuni na Nyaraka za Serikali kwa wahusika.
	• Kukagua na kutathimini kazi za Halmashauri.	• Ushauri sahihi wa kitaalam.
Watumishi wa Sekretariat ya Mkoa	• Kutoa mafunzo ya kitaalam • Kununua vitendea kazi	• Kuongezewa ujuzi kwa njia ya mafunzo • Kupewa vitendea kazi
Sekta Binafsi	• Kutoa mazingira mazuri ya Utendaji kazi.	• Kupewa mazingira mazuri ya Utendaji kazi.
Wadau wengine katika shughuli za maendeleo	• Kuratibu shughuli zao • Kuwapa taarifa na takwimu sahihi	• Kukubaliwa na kusaidiwa

Wanasiasa	• Kuwapa taarifa na takwimu sahihi	• Kupewa taarifa na takwimu mbali mbali
Umma	• Kuwahakikishia Amani na Utulivu	• Kuwepo kwa Amani na Utulivu

6. KANUNI NA MAADILI YETU

Watumishi wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa Kagera watazingatia maelekezo yaliyo katika Sera ya Ajira na Utumishi wa Umma kuhusu maeneo yafuatayo:-

- Utiifu kwa Serikali iliyo madarakani
- Bidii kazini
- Kutoa huduma kwa kuzingatia haki sawa kwa Wateja
- Uaminifu kwa Wateja
- Kuheshimu Sheria
- Matumizi bora ya taarifa mbali mbali.

7. AHADI ZETU KATIKA KUTOA HUDUMA

Watumishi katika Ofisi ya Mkuu wa Mkoa Kagera watatekeleza yafuatayo katika Utendaji Kazi wao:-

- Kuheshimu makubaliano yaliyoko kwenye Mkataba huu kati yake na Wateja
- Kutoa ushauri sahihi usio na upendeleo.
- Kuhimiza Watumishi wake kuwa wema, wenye misaada, na heshima kwa Wateja.
- Kujibu barua zote kwa wakati muafaka.
- Kutoa matangazo muhimu yanayopaswa kufahamika kwa Wateja.
- Kutoa huduma kwa makundi maalum.

8. MUDA WA KUSHUGHULIKIA MASUALA YA MSINGI

A. KLASTA YA UTAWALA NA UTUMISHI

Na	SHUGHULI	MUDA
1.	Kushughulikia barua ziingiazo na zinazotoka.	Siku 5 za kazi tangu kupokelewa barua
2.	Ununuzi na usambazaji wa bidhaa	Siku 5 za kazi tangu kupokelewa maombi.
3.	Kujadili maombi ya Ajira ya Wataalamu wa Kigeni.	Siku 21 tangu maombi kupokelewa
4.	Kukusanya na kutayarisha taarifa ya ukaguzi wa ndani.	Miezi 3 baada ya mwaka kumalizika.
5.	Kuandaa malipo kutoka katika mafungu ya matumizi ya kawaida. (O.C)	Siku 2
6.	Kuandaa malipo kutoka katika akaunti ya Amana	Siku 2
7.	Kuandaa malipo ya LPO	Siku 2
8.	Kutayarisha na kulipa mishahara kwa watumishi	Kabla ya tarehe 28 ya kila mwezi.
9.	Kutayarisha na kulipa makato ya Kisheria kutoka kwenye mishahara ya watumishi kama vile NSSF, NPF, Credit Societies.	Siku 7 baada ya kupata makato kutoka HAZINA.
10.	Kutayarisha hati za malipo ya kustaafu na kupeleka Mfuko wa Pensheni	Siku 7
11.	Kutayarisha fedha kwa "Warrant holders" baada ya kupata "Exchequer issues notification".	Siku 2
12.	Kujibu hoja za Ukaguzi wa fedha.	Siku 21 baada ya hoja kupokelewa.
13.	Kutayarisha mahesabu ya mwisho ya fungu 87	Kabla ya tarehe 30 ya Septemba mwaka unaofuata
14.	Kuainisha maeneo ya kujenga uwezo katika ukusanyaji wa takwimu	Siku 14 za kazi
15.	Kuainisha mahitaji ya kujenga uwezo katika Sekretariati ya Mkoa na Halmashauri.	Siku 30 za kazi
16.	Kufanya utafiti kwa Halmashauri kuhusu mazingira wanayofanyia kazi ikiwa ni pamoja na kuangalia vifaa na nyenzo.	Siku 30 za kazi.
17.	Kuendesha tathmini kazini na kuandaa mpango wa kazi kwa watumishi wa Klasta.	Siku 30 za kazi.
18.	Kutafuta mahitaji ya habari zinazohitajika kwa Wadau.	Siku 30 za kazi
19.	Kununua na kufunga vifaa kwa ajili ya mfumo wa MIS	Siku 14 za kazi
20.	Mafunzo kwa watumishi ili kusimamia mfumo wa MIS	Siku 10
21.	Kutekeleza maagizo ya Mkuu wa Mkoa na Katibu	Mara moja

	Tawala wa Mkoa	
22.	Kuandaa mzunguko wa likizo kwa watumishi.	Mwezi Januari kila mwaka
23.	Kushughulikia malalamiko na migogoro ya watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa	Siku 7
24.	Kuchambua na kushauri juu ya malalamiko ya Umma toka ndani ya Mkoa.	Siku 14
25.	Kuandaa Tange na kuiwasilisha Utumishi.	Mwezi Juni na Desemba kila mwaka.
26.	Kukiri mapokezi ya barua.	Siku 5 za kazi.
27.	Kujibu barua na hoja	Siku 14 za kazi.
28.	Kuthibitisha kushiriki katika mkutano ya Bodi, Warsha, semina na Kongamano.	Siku 2.
29.	Manunuzi ya vifaa vya Ofisi	Siku 5.
30.	Kutafsiri na kusambaza makala, nyaraka na Sera mbali mbali.	Siku 7 tangu kupokelewa.
31.	Kuchambua Sera za Kisekta na Nyaraka mbali mbali.	Siku 7 za kazi.
32.	Kutangaza nafasi wazi	Miezi mitatu
33.	Kuthibitisha watumishi kazini baada ya kuajiriwa	Mwezi mmoja baada ya kumalizika kipindi cha majaribio
34	Kuandaa utekelezaji wa ahadi za Mkuu wa Mkoa.	Siku 14
35.	Kuandaa Bajeti ya Mishahara ya Watumishi na kuwasilisha Utumishi	Mwezi Novemba kila mwaka.
36.	Vikao vya Klasta	Mara moja kila mwezi
37.	Kikao cha Wafanyakazi wote	Kila robo mwaka.
38.	Kufuatilia na kutathmini Mfumo wa Upangaji Mipango Shirikishi kwa kuzingatia fursa na vikwazo (O&OD)	Siku 7 za kazi.

B. KLASTA YA MENEJIMENTI

1.	Kuainisha Sheria zilizopo	Siku 30
2.	Kuainisha Kanuni zilizopo	Siku 30
3.	Kupokea, kupitisha sheria ndogo za Halmashauri	Siku 7 za kazi
4.	Kushughulikia mafaili na kutoa ushauri wa Kitaalamu	Siku 7 za kazi
5.	Kuitisha, kuandika muhtasari na kusambaza maazimio ya Kamati ya Ushauri ya Mkoa, Kamati ya Ushauri wa Maboresho ya Mkoa na Baraza la Wafanyakazi.	Siku 30 za kazi
6.	Kutayarisha majibu ya maswali ya Bunge	Siku 14
7.	Uandaaji wa miongozo ya utekelezaji wa Sera mbali mbali	Siku 14 za kazi
8.	Usambazaji wa miongozo ya bajeti kwenye Halmashauri.	Siku 15
9.	Kuchambua Sera za Kisekta	Siku 5 baada ya kupokelewa.

10.	Kukubali mialiko ya kuhudhuria mikutano na makongamano	Siku 2
11.	Kujibu barua na hoja mbali mbali	Siku 14
12.	Kuratibu bajeti ya Mkoa na kuwasilisha HAZINA	Siku 30
13.	Utekelezaji wa ahadi za Mkuu wa Mkoa (Miradi ya maendeleo)	Siku 30
14.	Kukumbushia Halmashauri kuhusu kuzingatia maelekezo juu ya utoaji wa taarifa za utekelezaji wa miradi kwa Robo mwaka, Nusu mwaka na Mwaka.	Siku 5 kabla ya mwisho wa robo mwaka.
15.	Kuchambua, kutoa maoni na kushauri juu ya taarifa za utekelezaji za Halmashauri.	Siku 7
16.	Ukaguzi na tathmini ya mara kwa mara ya miradi ya maendeleo.	Siku 5 za kazi kila robo mwaka.
17.	Kukumbusha Halmashauri kuhusu kuwasilisha taarifa za utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi.	Siku 15 kabla ya mwisho wa mwezi wa Juni na Desemba.
18.	Kuwasilisha taarifa ya utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi Ofisi ya Waziri Mkuu, IKULU na TAMISEMI.	Ifike tarehe 15 ya mwezi Januari na Julai.
19	Kuitisha vikao vya Ushauri na Halmashauri	Kwa wakati
20.	Kufuatilia na kutathmini Mfumo wa Upangaji Mipango Shirikishi kwa kuzingatia fursa na vikwazo (O&OD)	Siku 7 za kazi.
21.	Kuwasilisha majibu ya maswali ya Bunge kwenye Wizara husika.	Siku 21 za kazi
22.	Kutekeleza maagizo ya Mkuu wa Mkoa na Katibu Tawala Mkoa.	Mara moja
23.	Kuainisha miradi inayofadhiliwa na Wahisani Mkoani	Januari kila mwaka
24.	Kuandaa mzunguko wa likizo wa watumishi	Mwezi Januari kila mwaka
25.	Kuratibu na kuendesha mikutano	Kila robo ya mwaka
26.	Kuchambua na kushauri juu ya malalamiko ya Umma toka ndani ya Mkoa	Siku 14 za kazi
27.	Kutayarisha, kuunganisha na kuratibu taarifa mbali mbali na kuzitolea mapendekezo/maagizo	Mwezi mmoja tangu kupokelewa
28.	Kuchambua na kushauri kuhusu taarifa za utendaji za Halmashauri za mwezi, robo na mwaka	Siku 14 za kazi
29.	Kutoa ushauri kuhusu migogoro ya mipaka kati ya wafugaji na wakulima.	Siku 14 za kazi
30.	Kutafsiri na kusambaza miongozo kuhusu uanzishaji wa maeneo mapya ya Utawala (Halmashauri, Wilaya, Kata)	Miezi miwili
31.	Kukusanya na kutayarisha taarifa za robo mwaka, nusu mwaka na mwaka za utekelezaji wa kazi za Halmashauri	Wiki 2 tangu kupokelewa
32.	Kusambaza taarifa juu ya hali na utaratibu wa Uchaguzi wa Serikali za Mitaa.	Siku 1
33.	Kutafsiri na kusambaza makala, nyaraka na sera	Siku 7

	mbali mbali	
34.	Kuendesha tathmini kazini na kuandaa mpango wa kazi kwa watumishi wa Klasta.	Siku 30 za kazi
35	Kushauri Halmashauri kuhusu shughuli za vijana.	Kila robo mwaka
36	Kutatua migogoro ya wafanyakazi	Siku 7
37	Kuratibu shughuli za mbio za mwenge	Siku 7
38	Kukagua usalama na afya sehemu za kazi	Kila robo mwaka.
39.	Vikao vya Klasta	Mra moja kwa mwezi

KLASTA YA MIUNDO MBINU

1.	Kushughulikia mafaili na kushauri kitaalamu	Siku 3
2.	Kutayarisha majibu ya maswali ya bunge	Siku 14
3.	Kukubali mialiko na kuhudhuria mikutano na Kongamano	Siku 2 baada ya kupokelewa
4.	Kujibu barua na hoja mbali mbali	Siku 14 baada ya kupokelewa
5.	Kuchambua, kutoa maoni na kushauri juu ya taarifa za utekelezaji za Halmashauri za mwezi na robo mwaka	Siku14 za kazi
6.	Kutoa ushauri wa kitaalam kwa Halmashauri kuhusu shughuli za mfuko wa barabara	Siku 7 tangu kupokelewa
7.	Kutekeleza maagizo ya Mkuu wa Mkoa na Katibu Tawala Mkoa.	Mara moja
8.	Kukusanya na kuandika taarifa za robo mwaka, nusu mwaka na za utekelezaji wa shughuli za mfuko wa barabara.	Siku 7 tangu kupokelewa
9.	Kujibu barua, malalamiko na hoja	Siku 14 za kazi
10.	Kuthibitisha kushiriki katika mikutano, Warsha, Semina na Kongamano	Siku 2 za kazi
11.	Kuandaa mipango ya kazi	Siku 14 za kazi
12.	Vikao vya Klasta	Mara moja kwa mwezi
13.	Kuandaa taarifa ya Ilani ya Uchaguzi	Mara mbili kwa mwaka
14.	Kuandaa taarifa za Klasta	Kila robo mwaka
15.	Kuidhinisha michoro ya upimaji (survey plan)	
16.	Kuendesha tathmini kazini na kuandaa mpango wa kazi kwa watumishi wa Klasta.	Siku 30 za kazi.
17.	Kufuatilia na kutathmini Mfumo wa Upangaji Mipango Shirikishi kwa kuzingatia fursa na vikwazo (O&OD)	Siku 7 za kazi.
18.	Kuandaa taarifa ya Ilani ya Uchaguzi	Mara mbili kwa Mwaka

KLASTA YA HUDUMA ZA JAMII

1.	Kushughulikia mafaili na kushauri kitaalamu	Siku 3
2.	Kutayarisha majibu ya maswali ya bunge	Siku 14
3.	Kujibu barua, hoja na malalamiko mbali mbali	Siku 14 baada ya kupokelewa
4.	Kuchambua, kutoa maoni na kushauri juu ya taarifa za utekelezaji za Halmashauri za mwezi, robo na mwaka	Siku 14 za kazi
5.	Kutekeleza maagizo ya Mkuu wa Mkoa na Katibu Tawala Mkoa.	Mara moja
6.	Kukusanya na kuandika taarifa za robo mwaka, nusu mwaka na za utekelezaji wa shughuli za maendeleo.	Siku 7 tangu kupokelewa
7.	Kuratibu na kuendesha mikutano	Kila robo ya mwaka
8.	Kuchambua na kushauri kuhusu taarifa za utendaji za Halmashauri za Wilaya	Siku 7 baada ya kupokelewa.
9.	Kukusanya na kutayarisha taarifa za robo mwaka nusu mwaka na mwaka.	Siku 14
10.	Kuandaa maeneo ya kujenga uwezo katika ukusanyaji wa takwimu katika Halmashauri.	Siku 30
11.	Kuendesha mafunzo ya ukusanyaji na uchambuzi wa takwimu katika Halmashauri.	Siku 30
12.	Kukiri mapokezi ya barua	Siku 7
13.	Kujibu barua na hoja	Siku 14
14.	Kuthibitisha kushiriki katika mikutano ya Bodi, Warsha, Semina na Kongamano.	Siku 2
15.	Kujibu maswali ya bunge	Siku 21
16.	Kuandaa mipango ya kazi	Siku 14
17.	Kuratibu mitihani ya Kitaifa	Miezi 3
18.	Kuthibitisha milipuko ya magonjwa na kutoa taarifa ngazi ya Taifa	Saa 48 baada ya kupokea taarifa.
19.	Kutoa Ushauri wa Kitaalamu	Saa zote za kazi
20.	Ukaguzi wa maduka ya madawa kwa kila robo mwaka	Siku 21 kwa kila robo mwaka
21.	Kuratibu Kikao cha Bodi ya Madawa baridi	Siku 2
22.	Usimamizi, ufuatiliaji na tathmini ya shughuli	18 kwa kila robo mwaka
23.	Vikao vya Klasta	Kila mwezi
24.	Kuandaa taarifa ya Ilani ya Uchaguzi	Mara mbili kwa mwaka
25.	Kuendesha tathmini kazini na kuandaa mpango wa kazi kwa watumishi wa Klasta.	Siku 30 za kazi.
26.	Kufuatilia na kutathmini Mfumo wa Upangaji Mipango Shirikishi kwa kuzingatia fursa na vikwazo (O&OD)	Siku 7 za kazi.
27.	Kuandaa taarifa ya Ilani ya Uchaguzi	Mara mbili kwa mwaka

KLASTA YA UCHUMI

1.	Kushughulikia mafaili na kushauri kitaalamu	Siku 3
2.	Kukubali mialiko ya kuhudhuria mikutano na makongamano	Siku 2 baada ya kupokelewa
3.	Kujibu barua, malalamiko na hoja mbali mbali	Siku 14 baada ya kupokelewa
4.	Kuchambua, kutoa maoni na kushauri juu ya taarifa za utekelezaji za Halmashauri	Siku 14 za kazi
5.	Kutekeleza maagizo ya Mkuu wa Mkoa na Katibu Tawala Mkoa.	Mara moja
6.	Kuratibu na kuendesha mikutano.	Kila robo mwaka
7.	Kutoa ushauri kwa Halmashauri za Wilaya juu ya kuandaa mwongozo wa mipaka kati ya Wafugaji na Wakulima.	Siku 14
8.	Kuandika taarifa za utekelezaji za robo mwaka, nusu mwaka na mwaka	Siku 14 tangu kupokelewa
9.	Kuandaa maeneo katika Halmashauri za Wilaya ya kujenga uwezo katika ukusanyaji takwimu.	Siku 30
10.	Kuendesha mafunzo kwa Halmashauri za Wilaya ya ukusanyaji na uchambuzi wa takwimu	Siku 30
11.	Kukiri mapokezi ya barua	Siku 2
12.	Kuthibitisha kushiriki katika mikutano ya Bodi, Warsha, Semina na Kongamano	Siku 2
13.	Kuandaa mipango ya kazi	Siku 14
14.	Kutoa ushauri wa Kitaalamu	Saa zote za kazi
15.	Kuthibitisha milipuko ya magonjwa na kutoa taarifa ngazi ya Taifa	Masaa 48 baada ya kupokea taarifa.
16.	Usimamizi, Ufuatiliaji na Tathmini ya shughuli za Halmashauri	Siku 18 kwa kila robo mwaka
17.	Kuandaa mipango ya kazi	Siku 14
18.	Kupokea taarifa ya mwezi, robo mwaka na mwaka toka Halmashauri	Siku 10 ya mwezi unaofuata
19.	Kuandaa taarifa ya mwezi, robo na mwaka na kutuma Makao Makuu	Siku 10 baada ya kupokea.
20.	Kuratibu maonyesho mbalimbali	Mara 3 kwa mwaka
21.	Kuandaa taarifa ya Ilani ya Uchaguzi	Mara mbili kwa mwaka
22.	Kuendesha tathmini kazini na kuandaa mpango wa kazi kwa watumishi wa Klasta.	Siku 30 za kazi.
23.	Kufuatilia na kutathmini Mfumo wa Upangaji Mipango Shirikishi kwa kuzingatia fursa na vikwazo (O&OD)	Siku 7 za kazi.

9. MIHADI

Katika Mkataba huu, Ofisi ya Mkuu wa Mkoa inaahidi yafuatayo:-

(i) Kushughulikia maombi kwa muda usiozidi siku 30 tangu kupokelewa.
(ii) Kushughulikia ahadi kwa muda usiozidi siku 30 tangu kutolewa.
(iii) Kuweka nyenzo muhimu za kutendea kazi zitakazomwezesha mtumishi kurahisisha utekelezaji wake wa kazi.

10. HAKI ZA MTEJA

Mteja atakuwa na haki zifuatazo:-

i) Kusikilizwa maombi, maoni au malalamiko yake.
ii) Kupata huduma na taarifa zinazomhusu ilimradi anafuata utaratibu uliowekwa.
iii) Kusikilizwa kwa faragha na kutunziwa siri.
iv) Kukata rufaa endapo hakuridhika na uamuzi uliotolewa.
v) Kushiriki katika kuupitia upya mkataba.

11. WAJIBU WA MTEJA

Mteja atakuwa na wajibu ufuatao:-

i) Kuwaheshimu watumishi wa Umma.
ii) Kufuata Sheria, taratibu na Kanuni zilizowekwa kwa ajili ya kupata huduma mbali mbali.
iii) Kushiriki kikamilifu katika mikutano na vikao mara anapohitajika.
iv) Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati unaofaa.

12. KUSHUGHULIKIA MIGOGORO NA MALALAMIKO

Kutakuwa na utaratibu ufuatao katika kushughulikia migogoro au malalamiko ya wateja:-

i) Mteja ataleta malalamiko yake kwa njia ya maandishi au kufika mwenyewe ofisini.
ii) Mteja atajulishwa kwa maandishi ndani ya siku tano za kazi, tangu kupokelewa kwa malalamiko yake, kuwa malalamiko yamepokelewa.
iii) Mteja atajulishwa maendeleo au uamuzi uliofikiwa katika kutatua tatizo lake ndani ya siku 30, tangu lalamiko lake lilipopokelewa.
iv) Malalamiko yatakayoshughulikiwa ni yale ambayo hayajapelekwa katika vyombo vingine vya dola.

Malalamiko au maoni yatumwe kwa:-

Katibu Tawala Mkoa,
Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
S.L.P. 299,
<u>BUKOBA</u>
Simu: 028-2220215
Fax: 028-2222341
E-Mail:- kaempras@bukobaonline.com
Barabara ya Aerodrome

13. NAMNA YA KUTOA MWITIKO KUHUSU MKATABA

Kwa kuwa tunatarajia kuufanya mkataba huu kuwa hati hai, Ofisi inakaribisha taarifa za mwitiko kuhusu viwango vya huduma tunazotoa na jinsi zinavyotolewa. Taarifa zote ziwasilishwe kwa Katibu Tawala wa Mkoa.

14. MAPITIO YA MARA KWA MARA

Ili kuongeza ufanisi wa utoaji wa huduma kwa wateja, mkataba huu utakuwa unapitiwa mara kwa mara na kufanyiwa marekebisho ya muhimu pale inapobidi ili kwenda na wakati.

15. KUWAJIBIKA KWETU KWA WATEJA KATIKA KUTEKELEZA MKATABA

Tutawajibika kwa wateja wetu katika kutekeleza yafuatayo:-

- Kutoa taarifa ya mwaka ya utekelezaji wa mkataba kwa Katibu Mkuu, Ofisi ya Rais TAMISEMI.
- Kutoa taarifa ya utekelezaji wa mkataba kwa wateja na Wadau wetu muhimu.
- Kutoa taarifa ya utekelezaji wa mkataba katika Ofisi ya Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Serikali kwa mujibu wa sheria.

16. HITIMISHO

Wateja hawakatazwi kutumia vyombo vingine katika kushughulikia kero na taratibu za rufaa zao.