

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA RAIS
TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA
HALMASHAURI YA MJI WA MAFINGA



OFISI YA MKURUGENZI WA MJI WA MAFINGA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
TOLEO LA KWANZA LA 2018

MAWASILIANO

SANDUKU LA BARUA

OFISI YA MKURUGENZI WA MJI,

S.L.P. 76,

MAFINGA

SIMU:026-2772393

NUKUSHI: 026-2772070

BARUAPEPE:dm.mafinga@iringa.go.tz

TOVUTI :www.mafingatc.org.tz

1.0: UTANGULIZI:

Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji Mafinga imehuisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa kushirikisha wadau mbalimbali. Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kiungo kati ya utendaji wa Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji Mafinga na wateja wanaopata huduma kutoka katika Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji Mafinga. Majukumu ya Ofisi hii ni kuwezesha wakazi wa Mji wa Mafinga kutekeleza shughuli za kiuchumi, kijamii na maendeleo katika mazingira bora. Wakazi wa Mji wa Mafinga wanatarajia kupata huduma zenye viwango vya hali ya juu kutoka Serikalini.

Madhumuni ya mkataba huu ni kuufahamisha Umma huduma zitolewazo, viwango vya huduma, taratibu za kuzipata na mahusiano yao na Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji Mafinga. Aidha, mkataba unaainisha muda wa utoaji wa huduma, mahali zinapotolewa na mtiririko wa kushughulikia masuala mbalimbali yanayojitokeza.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja unaendana na jitihada za Serikali ya awamu ya Tano za kutoa huduma bora kwa Wananchi ili kuboresha maisha yao. Mkataba huu utawezesha Watumishi na wadau kubadilika kifikra ili kuleta ufanisi, kuimarisha usimamizi, utekelezaji unaojali tija na kuondoa urasimu usio wa lazima. Matarajio ya Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji Mafinga ni kutoa huduma iliyo bora kwa kushirikiana na wakazi pamoja na wadau mbalimbali wa Maendeleo wanaopatikana katika Mji wa Mafinga.

.....

Mhe. Charles Makoga

Mwenyekiti wa Halmashauri ya Mji wa Mafinga

2.0: DIRA YA HALMASHAURI

Halmashauri Inalenga kutoa huduma endelevu za kijamii na kiuchumi kwa wananchi wake ifikapo mwaka 2025

2.1: DHIMA YA HALMASHAURI

Kutoa huduma bora shirikishi za kijamii na kiuchumi na endelevu kwa kutumia raslimali zote zilizopo

3.0: MAJUKUMU NA KAZI ZA HALMASHAURI

Azma ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ni kuhakikisha kwamba Taasisi za Umma zinakidhi matarajio ya wananchi na hasa katika kuwawezesha na kuwajengea mazingira ya kuwaletea maendeleo. Majukumu ya Halmashauri yako kwa mujibu wa Sheria ya Serikali za Mitaa (Mamlaka za Miji/Wilaya) ya mwaka 1982.

Ifuatayo ni orodha ya majukumu ya msingi ya Halmashauri:

-) Kuhakikisha huduma bora za kiuchumi na kijamii zinawafikia Wananchi walio wengi kwa ubora na viwango vinavyostahili.
-) Kuhakikisha amani, usalama na mshikamano unakuwepo Wilayani kwa kuzingatia Utawala Bora.
-) Kusimamia na kufuatilia utekelezaji wa Mipango ya Elimu (MEM, MES), Mpango wa Afya na utekelezaji wa miradi yote ya maendeleo.

- J Kuhakikisha masuala mtambuka (Ukimwi, Mazingira, Jinsia, nk) yanapewa vipaumbele vinavyostahiki wakati wa kuandaa na kutekeleza mipango ya maendeleo.
- J Huduma za jamii katika fani za elimu, afya, ustawi wa jamii na maji zinaboreshwa kwa wananchi wote
- J Kuhakikisha huduma bora ya makazi na mipango miji inatolewa kwa wananchi

3.1: Mikakati ya Mji

Katika kipindi cha 2017/18 -2018/19 Serikali imepanga kutekeleza malengo na mikakati mbalimbali ili kuondoa kero na kuboresha maisha ya Watanzania.

3.2: Mikakati hiyo ni pamoja na kutekeleza:-

- J Mkakati wa utekelezaji wa Mipango ya Maendeleo ya Miaka Mitano na Dira ya Maendeleo ya Taifa 2025.
- J Ilani ya Uchaguzi ya Mwaka 2015
- J Matakwa ya Sera na Sheria zinazosimamia Sekta mbalimbali.
- J Mkakati wa kitaifa wa Kupambana na Kuzuia Rushwa.
- J Sera ya Taifa ya kupambana na UKIMWI.

3.3: Katika kuhakikisha mafanikio yanapatikana Halmashauri imejiwekea mikakati ifuatavyo:-

- a) Kuweka mazingira mazuri ya kufanyia kazi yenye ufanisi mkubwa ili kutoa huduma bora kwa wananchi.
- b) Kutengeneza mazingira bora ya Utawala kwa kudumisha amani na utulivu
- c) Kuhakikisha kwamba jukumu la ulinzi na usalama ni kwa kila mwananchi
- d) Kutoa huduma kwa wananchi kwa kuwapatia ushauri wa kitaalamu.

- e) Kuhakikisha tunaongeza uzalishaji wa mazao mbalimbali ya chakula na biashara, kuongeza ubora wa mazao na kuuza kwa bei nzuri na hatimaye kuongeza kipato na pato la Halmashauri na Taifa kwa ujumla.
- f) Kuhakikisha wadau mbalimbali wanashiriki katika shughuli za Maendeleo.
- g) Kuandaa Mipango shirikishi na endelevu.
- h) Kuweka mikakati madhubuti ya mapambano dhidi ya maambukizi ya virusi vya UKIMWI na UKIMWI.

4.0: MPANGO MAALUM WA MUDA MFUPI NA WA KATI 2017/18 – 2018/19

Mpango huu umebainisha mambo muhimu ambayo yanatoa mwelekeo wa utendaji wa Halmashauri kama ifuatavyo:-

- (i) Kuendelea kuijengea uwezo Halmashauri hasa kuinua kiwango cha taaluma na ujuzi wa rasilimali watu, mfano kujaza nafasi zilizo wazi, kuongeza elimu na ujuzi.
- (ii) Kujenga mazingira mazuri ya kufanyia kazi katika Halmashauri na kuwepo kwa vitendea kazi.
- (iii) Kutumia rasilimali chache zilizopo kukidhi mahitaji yaliyokusudiwa, mfano fedha itumike kwa kuzingatia sheria, kanuni, taratibu na kwa mipango iliyokusudiwa.
- (iv) Kuinua ari ya utendaji kwa wataalam kwa kutoa motisha.
- (v) Masuala mtambuka kujumuishwa katika mipango ya Maendeleo.
- (vi) Kuimarisha mawasiliano kati ya taasisi mbalimbali hususan Mkoa, Serikali Kuu, Serikali za Mitaa na Wadau mbalimbali.
- (vii) Kuimarisha Vita dhidi ya UKIMWI, Rushwa, na uharibifu wa mazingira.
- (viii) Kuimarisha hali ya usalama, amani, utulivu na mshikamano katika kutekeleza shughuli za maendeleo.
- (ix) Kutoa ushauri ulio makini na unaozingatia tija na ufanisi.

5.0: MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu ni kujiwekea malengo na viwango vya utoaji na upatikanaji wa huduma zinazotolewa. Mkataba utasaidia uwajibikaji wa watumishi kwa wananchi kutokana na huduma zinazotolewa. Mkataba utasaidia kuongeza ufahamu wa ubora wa upatikanaji wa huduma kwa mteja pamoja na kudai haki zao, kutoa utaratibu wa wazi zaidi wa jinsi ya kuwasiliana, utoaji wa malalamiko na upatikanaji wa huduma. Mkataba unajumuisha mambo muhimu yafuatayo:

- (i) Maelezo ya kina kuhusu wateja na huduma muhimu zitolewazo
- (ii) Maelezo ya viwango vya huduma ambavyo wateja watategemea kupata
- (iii) Utaratibu wa kupata ufumbuzi wa malalamiko na namna wateja wanavyoweza kutoa mrejesho wa utekelezaji wa mkataba.

5.1: HUDUMA ZA OFISI YA MKURUGENZI WA MJI MAFINGA

Miongoni mwa huduma zitolewazo na Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji Mafinga ni pamoja na kujengea uwezo wa kitaaluma Halmashauri, kupokea na kushughulikia malamiko ya wananchi na maombi mbalimbali.

5.2: WATEJA NA MATARAJIO YAO

Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji Mafinga inatoa huduma mbalimbali kwa wateja tofauti. Katika Mpango Mkakati ulioandaliwa wa Muda wa Kati unawatambua wateja na Wadau wafuatao:-

WATEJA	MATARAJIO YAO
Watumishi wa Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji	<ul style="list-style-type: none">- Mazingira mazuri mahali pa kazi.- Usalama kazini.- Fursa ya kujiendeleza.-Kupata mafao stahili baada ya kustaafu.- Utawala bora.- Kupata mshahara kwa wakati.- Amani usalama na utulivu.
	<ul style="list-style-type: none">- Mawasiliano mazuri.-Utekelezaji mzuri wa sera, miongozo na

	<p>maelekezo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Upatikanaji wa taarifa. - Amani, utulivu na usalama. - Upatikanaji wa mrejesho.
Ofisi ya Kata na Vijiji	<ul style="list-style-type: none"> -Kujengewa mazingira mazuri ya kuziwezesha kutoa huduma nzuri kwa jamii. -Kiungo kati ya Serikali Kuu na Serikali za Mitaa. -Kupata ushauri wa kitaalam ili kutekeleza majukumu ya msingi. -Kuboresha mifumo ya Serikali za Mitaa. -Kusimamia utekelezaji wa sera, miongozo, na maelekezo ya Serikali. -Kujenga uwezo wa Serikali za Mitaa katika matumizi ya rasilimali watu, vifaa na fedha. -Ushauri wa kisekta. -Ushauri wa kuandaa bajeti za Halmashauri. -Ushauri katika mahesabu ya Halmashauri.
Asasi zisizo za Kiserikali	<ul style="list-style-type: none"> - Kupata ushauri wa kitaalam. -Kusajiliwa/kupitia maombi yao ya kusajiliwa kwa wakati. -Kupata mrejesho wa taarifa. -Kujenga mazingira mazuri ya kufanyia kazi. -Kutambuliwa. -Ushirikiano na kushirikishwa. -Utawala bora. -Sera na miongozo. -Amani, utulivu na usalama.
Taasisi za Umma na viwanda	<ul style="list-style-type: none"> -Kuwepo na mazingira mazuri ya kufanya

	<p>biashara.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kushirikishwa kwenye mambo muhimu ya kiwilaya, kimkoa au kitaifa. -Kuwepo kwa amani, utulivu na usalama. -Kuwepo sera zenye uwazi na ufasaha kwa utekelezaji. -Kuwepo utaratibu mzuri wa kukusanya kodi na ulio wazi.
Sekta Binafsi	<ul style="list-style-type: none"> -Kupata haki sawa ya malipo baada ya kutoa huduma. -Kuwepo na uwazi katika mazingira ya ushirikiano kati ya Serikali na Wadau wa Sekta binafsi. -Amani, utulivu na usalama.
Vyama vya Siasa	<ul style="list-style-type: none"> -Kutambua uwepo wa vyama vya siasa. -Kushirikishwa katika maamuzi mbali mbali ya Kiwilaya, kimkoa na kitaifa. - Tafsiri ya sera mbalimbali - Utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi ya Chama Tawala. -Utawala bora. -Amani, utulivu na Usalama. -Kupewa haki sawa kwenye chaguzi. -Kujenga mahusiano mazuri.
Vikundi vya Dini na Madhehebu	<ul style="list-style-type: none"> -Mazingira mazuri ya kuendesha shughuli za kidini kwa uhuru. -Kuheshimu uhuru wa kuabudu. -Kushirikishwa katika shughuli za kiuchumi

	<p>na kijamii.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kutoa ushauri. -Amani, usalama na utulivu. -Kutoa haki sawa kwa madhehebu ya dini. -Haki ya kupata vibali vya kufanya mihadhara na mikutano. -Kupata maelezo ya hatua zinazochukuliwa. -Taratibu nzuri za kusajiliwa/kupitishwa maombi ya usajili.
Vyombo vya Habari	<ul style="list-style-type: none"> -Kupata habari zilizokamilika na kwa wakati muafaka. -Kupata taarifa kwa matukio yote kwa uwazi na ukweli. -Kushirikishwa katika shughuli za maendeleo -Kutambuliwa kama mshirika wa maendeleo -Amani, utulivu na usalama.
Ofisi ya Raisi, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa	<ul style="list-style-type: none"> -Kuwasilisha taarifa zilizochambuliwa vizuri na kwa wakati. -Kusimamia utekelezaji wa sera, miongozo, sheria na maelekezo yote ya Serikali Kuu. -Kuwa na wataalam wenye sifa na uwezo wa hali ya juu ili kumudu majukumu makubwa. -Bajeti na Mipango bora ya maendeleo
Washirika wa Maendeleo na Wahisani	<ul style="list-style-type: none"> -Kutumia misaada kwa kazi zilizopangwa -Kuwepo na uadilifu, utawala bora na umakini wa kazi. -Kupata taarifa ya shughuli za maendeleo

	<p>wanazochangia kwa wakati, ubora na kwa ukweli.</p> <p>-Kuwa na mipango mizuri ya maendeleo</p> <p>-Kuwepo uwajibikaji katika matumizi ya raslimali fedha.</p> <p>-Amani, utulivu na Usalama</p>
--	--

6.0: MAADILI YA OFISI YA MKURUGENZI WA MJI

Ili kutekeleza mkataba huu, Halmashauri itazingatia mambo makuu Saba (7) katika utoaji wa huduma kwa Umma kama ifuatavyo:

- i) Ukarimu kwa wateja:
Wateja watapokelewa vizuri kwa kuwajali na kuhudumiwa kwa wakati.
- ii) Kutoa Huduma iliyotukuka:
Huduma iliyo bora na inayokidhi matarajio na inayomlenga mteja.
- iii) Uadilifu:
Huduma itatolewa bila kuwa na mazingira ya rushwa, upendeleo na kwa heshima.
- iv) Mnyumbuliko:
Kuwa tayari kutoa huduma ya ziada kulingana na mazingira.
- v) Uwajibikaji:
Kutekeleza majukumu ipasavyo na kukubali matokeo ya utendaji wetu.
- vi) Kuzingatia sheria, kanuni na taratibu:
Kutekeleza majukumu kwa kuzingatia sera, sheria, kanuni, miongozo na taratibu.
- vii) Kutunza siri za Wateja:
Kuhakikisha siri za wateja hazivuji.

7.0: VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA KATIKA HALMASHAURI

Halmashauri inalenga kuboresha utoaji wa huduma kwa viwango vifuatavyo:

ENEO HUSIKA	VIWANGO VYA HUDUMA
Uhusiano na wajibu kwa wateja	Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji inao wajibu wa kuendeleza na kudumisha mahusiano mema kati yake na wateja au washirika kwa kuzingatia maslahi ya Halmashauri na Taifa
Utoaji ushauri	Ofisi itaendelea kutoa ushauri makini na sahihi kwa haki sawa.
Maadili ya watumishi	Wakati wote Ofisi itahitaji kuona watumishi wake wanatekeleza majukumu yao huku wakizingatia tabia njema, kujali utu, heshima, busara na ustaarabu na wakitilia maanani kwamba wao ni watumishi wa wananchi na mwajiri wao ni wananchi.
Muda wa kujibu hoja na mawasiliano	Ofisi itashughulikia kila mara masuala yote pamoja na dharura, malalamiko, na hoja kwa haraka iwezekanavyo
Ubora	Ofisi itahakikisha kwamba barua zote na mawasiliano yanafanywa kwa usahihi na lugha nyepesi na inayoeleweka
Umakini/ufasaha na usahihi	Ofisi itahakikisha kuwa huduma zitakazotolewa zinakidhi mahitaji na matarajio ya wateja/wadau kwa usawa na kuzingatia makundi maalum hasa watoto, wanawake wazee na walemavu

8.0 MUDA WA KUSHUGHULIKIA MAMBO/MAJUKUMU MUHIMU

8.1 SEHEMU YA MIPANGO NA URATIBU

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Ushauri kuhusu majanga, maafa na dharura	Ndani ya masaa 24 (siku 1) baada ya kupokea taarifa
4	Mapitio na mapendekezo ya rasimu za bajeti ya Halmashauri	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupokelewa
5	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
6	Usambazaji wa miongozo ya bajeti kwenye Idara za Halmashauri	Siku 2 baada ya kupokea
7	Kuandaa majibu ya maswali ya Bunge kupokelewa	Siku 7 baada ya maswali
8	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba, na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
9	Kuwasilisha taarifa ya miezi 3 ya utekelezaji bajeti ya Halmashauri	Siku 14 baada ya robo mwaka
10	Kuandaa na kuwasilisha HAZINA mpango wa muda mfupi na wakati wa bajeti ya Halmashauri	Tarehe 10 Machi na tarehe 1 Aprili kila mwaka
11	Kumhudumia mteja	Dakika 30-60 baada ya kufika

8.2 SEHEMU YA HUDUMA ZA AFYA

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
4	Kutoa vibali vya Huduma za Wazee	Ndani ya siku 1-2 ya kazi
5	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba, na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
6	Kuandaa mpango kazi wa Sehemu	Siku 14 baada ya robo Mwaka
7	Kutayarisha taarifa za kazi za sehemu	Mwishoni mwa kila mwezi Machi
8	Kushirikiana na Wadau wengine ili kuhakikisha Hospitali ya wilaya na Vituo vya Afya vinatoa huduma nzuri.	Kila Siku
9	Kumhudumia mteja	Dakika 30-60 baada ya kufika

8.3 SEHEMU YA ELIMU MSINGI

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
4	Uhamisho wa wanafunzi wa shule za msingi	Ndani ya siku 1-2 ya kazi
5	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba, na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
6	Kuandaa mpango kazi wa Sehemu	Siku 14 baada ya robo Mwaka
7	Kusahihisha mitihani ya darasa la nne na kutoa matokeo	Mwishoni mwa kila mwezi Machi
8	Kuchagua wanafunzi na kutoa matokeo ya Darasa la Saba	Ndani ya mwezi Desemba
9	Kufuatilia utekelezaji wa mpango wa kuwawezesha vijana kiuchumi	Mwishoni mwa kila mwezi
10	Kufuatilia utekelezaji wa mpango wa maendeleo ya michezo ngazi ya halmashauri.	Mwishoni mwa kila mwezi
11	Kufuatilia utekelezaji wa mpango wa maendeleo ya utamaduni wa halmashauri	Mwishoni mwa kila mwezi
12	Kumhudumia mteja	Dakika 30-60 baada ya kufika

8.4 SEHEMU YA ELIMU SEKONDARI

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
4	Uhamisho wa wanafunzi wa shule za Sekondari	Ndani ya siku 1-2 ya kazi
5	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba, na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
6	Kuandaa mpango kazi wa Sehemu	Siku 14 baada ya robo Mwaka
7	Kusahihisha mitihani ya kidato cha pili na kutoa matokeo	Mwishoni mwa kila mwezi
8	Kuchagua wanafunzi na kutoa matokeo ya kujiunga kidato cha kwanza	Ndani ya mwezi Desemba
9	Kufuatilia utekelezaji wa mpango wa kuwawezesha vijana kiuchumi	Mwishoni mwa kila mwezi
10	Kufuatilia utekelezaji wa mpango wa maendeleo ya michezo ngazi ya Wilaya.	Mwishoni mwa kila mwezi
11	Kufuatilia utekelezaji wa mpango wa maendeleo ya utamaduni wa Wilaya.	Mwishoni mwa kila mwezi
12	Kumhudumia mteja	Dakika 30-60 baada ya kufika

8.5 SEHEMU YA MAJI

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
4	Ushauri kuhusu masuala ya maendeleo ya Maji, mitambo na ujenzi wa mabwawa	Ndani ya siku 5 baada kuletewa kazi
5	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
6	Kuandaa mpango kazi wa Sehemu	Siku 14 baada ya robo mwaka

8.6 SEHEMU YA UTAWALA NA USIMAMIZI WA RASILIMALI WATU

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 7 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
4	Kushughulikia maombi ya likizo	Siku 3 baada ya maombi kupokelewa

5	Majibu kwa maoni au malalamiko ya utekelezaji wa mkataba	Ndani ya siku 4 za kazi
6	Kukiri mapokezi ya barua	Siku 3
7	Kufanya uchunguzi wa taarifa mbalimbali na kutoa taarifa/matokeo ya uchunguzi	Siku 14
8	Kuchapa taarifa	Siku 3
9	Kuchapa barua	Dakika 30
10	Kuagiza vifaa kutoka stoo kwa ajili ya matumizi ya ofisi	Dakika 30
11	Kuandaa mafao kama vile Mirathi, Pensheni, kiinua mgongo na kuwasilisha HAZINA na Mfuko wa Pensheni kwa watumishi wa Umma, Mkaguzi Mkuu wa Serikali na NSSF	Siku 7
12	Kutoa vibali vya utafiti	Siku 1
13	Ajira ya wataalam kujaza nafasi wazi katika Halmashauri baada ya kuwapokea	Siku 2 baada ya kuwapokea
14	Kufikisha majalada kwa maafisa wanaohusika	Dakika 30
15	Matayarisho ya mishahara kwa waajiriwa wapya na marekebisho ya mishahara na mapunjo na kuwasilisha menejimenti ya Utumishi	Siku 7
16	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
17	Kuandaa mpango kazi wa Idara/Sehemu/Kitengo	Siku 14 baada ya robo mwaka
19	Kumhudumia mteja	Dakika 30-60 baada ya kufika

8.7 IDARA YA FEDHA

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Malipo ya huduma, stahili za mtumishi na malipo mengine	Siku 3 baada ya kupata idhini
4	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14
5	Mchakato wa malipo	Siku 2
6	Kufunga vitabu vya hesabu baada ya kufunga mwaka wa Serikali	Siku 60
7	Kuandaa mpango kazi wa Idara/Sehemu/Kitengo	Siku7
8	Kumhudumia mteja	Dakika 30-60

8.8 KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
4	Manunuzi ya vifaa mbalimbali	Ndani ya siku 7 mara baada ya oda kuletwa ofisini

5	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
6	Kuandaa mpango kazi wa Idara/Sehemu/Kitengo	Siku 14 baada ya robo mwaka
7	Kuwekeana mkataba kwa ajili ya kazi zitakazofanywa na sekta binafsi	Siku 3
8	Kumhudumia mteja	Dakika 30-60

8.9: KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Kuandaa taarifa ya ukaguzi	Ndani ya siku 14 za kazi baada ya kumaliza robo mwaka
3	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
4	Kuandaa mpango kazi wa Idara/Sehemu/Kitengo	Siku 14 baada ya robo Mwaka
5	Kumhudumia mteja	Dakika 30-60

8.10: KITENGO CHA SHERIA

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Kuandaa taarifa ya maendeleo ya huduma za sheria zilitolewa kwenye Halmashauri	Ndani ya siku 14 za kazi baada ya kumaliza robo mwaka

3	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
4	Kuandaa mpango kazi wa Kitengo	Siku 14 baada ya robo Mwaka
5	Kumhudumia mteja	Dakika 30-60

8.11: KITENGO CHA MAWASILIANO YA HABARI

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Kuandaa taarifa ya maendelo ya uimarishaji wa mifumo ya mawasiliano	Ndani ya siku 14 za kazi baada ya kumaliza robo mwaka
3	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
4	Kuandaa mpango kazi wa Kitengo	Siku 14 baada ya robo Mwaka
5	Kumhudumia mteja	Dakika 30

8.12: IDARA YA MAENDELEO YA JAMII

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika

3	Kutoa mikopo kwa vikundi vya wanawake na vijana	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupokea maombi
4	Kusajili vikundi vya wanawake na vijana	Siku 7 za kazi
5	Mapendekezo ya usajili wa Asasi zisizo za Kiserikali	Ndani ya siku 7 za kazi
6	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
7	Kuandaa mpango kazi wa Idara/Sehemu/Kitengo	Siku 14 baada ya robo mwaka
8	Kufuatilia marejesho ya mikopo ya vikundi	Siku 14 za kazi
9	Kumhudumia mteja	Dakika 30-60

10.0: WAJIBU WA TAASISI KWA MTEJA

Ili kuhakikisha mteja anapata huduma bora na anatumia wajibu wake, taasisi ina wajibu wa:-

- (i) Kutoa miongozo na taratibu mbalimbali za kupata huduma;
- (ii) Kutoa huduma bora kwa uwazi, ukweli na bila upendeleo;
- (iii) Kutoa huduma kwa kuzingatia viwango vilivyowekwa;
- (iv) Kutunza siri za wateja wetu; na
- (v) Kushirikisha wateja na wadau katika mambo yanayohitaji ushirikishwaji.

11.0: HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji itazingatia haki na wajibu katika kutoa huduma kwa wateja wake.

11.1: Haki za Wateja

- I. Kushughulikiwa malalamiko yao kwa haraka;
- II. Haki ya faragha na kutunziwa siri;

- III. Kupata taarifa juu ya mambo yanayomhusu;
- IV. Kupata huduma sawa kwa wakati, kwa uwazi na kwa heshima;na

11.2: Wajibu wa mteja

- i. Kufuata sheria, miongozo na taratibu mbalimbali ili kupata huduma stahili;
- ii. Kutoa taarifa/ vielelezo/ nyaraka sahihi zinazotakiwa na kwa wakati;
- iii. Kuheshimu watumishi wanaomhudumia; na
- iv. Kuhudhuria mikutano na miadi iliyopangwa kwa wakati.

12.0: NJIA ZA KUTOA MALALAMIKO/KUWASILIANA NA TAASISI

12.1: MAONI NA MALALAMIKO

Maoni na malalamiko mbalimbali yatakayopokelewa dhidi ya utekelezaji wa mkataba yatahughulikiwa ndani ya siku 4-7 za kazi, Pia tutatoa taarifa ya majibu juu ya maendeleo ya lalamiko ndani ya siku 90 tangu tarehe ya kupokea barua.

Ili kudumisha mahusiano bora na wateja, tunashauri wateja wetu kuleta malalamiko yanayohusu ofisi hii kwanza, kabla ya kuyapeleka katika vyombo vingine vya nje.

Aidha, Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji ina sanduku la maoni katika eneo la Ofisi ambalo linatumika kupokea malalamiko ya wateja. Pia yanaweza kutumwa kwa njia ya posta, simu, nukushi, barua pepe au kuletwa Ofisi na mhusika

1.	Sanduku la Posta	Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji, S.L.P. 76, MAFINGA.
2.	Simu	026-2772393
3.	Nukushi	026-2772070
4.	Barua pepe	dm.mafinga@iringa.go.tz .
5.	Tovuti	www.mafingatc.go.tz

12.2 MAWASILIANO NA TAASISI

Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji inaaahidi kutoa huduma bora kwa wateja na wadau wake. Endapo wateja na wadau watakuwa na maoni yoyote kuhusu huduma zinazotolewa,

wawasilishe maoni yao moja kwa moja kwenye Ofisi ya Mkurugenzi kupitia simu na anuani zifuatazo:

NA	MHUSIKA	SIMU	ANUANI
1	Mkurugenzi wa mji- MAFINGA	L/Line:026-2772393 Mob:0787345675	S. L. P 76, MAFINGA

Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji na Ofisi za Wakuu wa Idara zinakuwa wazi kuanzia saa 1.30 asubuhi mpaka saa 9.30 alasiri kwa siku za kazi.

UTAMBULISHO MAHALI OFISI ILIPO

Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji Mafinga iko mita 300 kutoka Barabara Kuu ya kutoka Iringa kwenda Mbeya na jirani na Ofisi za NSSF : Wilaya ya Mufindi.

I metayarishwa na:

Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji
Sanduku la Posta: 76, MAFINGA

Simu: 026-2772393

Fax: 026-2772070

Barua pepe: dm.mafinga@iringa.go.tz

Tovuti: www.mafingatc.go.tz