

D I B A J I



Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Shinyanga imehuisha **Mkataba wa Huduma kwa Mteja** uliotayarishwa mwaka 2007 kwa kushirikisha wadau mbalimbali. Mkataba huu ni kiungo kati ya Watendaji wa Ofisi ya Mkuu

wa Mkoa wa Shinyanga na Wateja wanaopata huduma kutoka Ofisi hii. Mkataba huu unadhamira ya kuweka uwazi wa huduma zinazotolewa na Ofisi ya Mkuu wa Mkoa, viwango vyake na muda unaotakiwa katika kutoa huduma husika. Vilevile, Mkataba huu unatoa mwongozo kwa mtoa huduma na mpokea huduma jinsi ya kuwasiliana ili kuboresha utendaji kazi wa Ofisi.

Majukumu ya Ofisi hii ni kuwezesha wakazi wa Mkoa wa Shinyanga na wadau wake kutekeleza shughuli za kiuchumi, kijamii na maendeleo katika mazingira bora na salama. Wananchi wa Mkoa wa Shinyanga na wadau wake watapata huduma zenye viwango vya hali ya juu kutoka katika Ofisi hii. Madhumuni ya mkataba huu ni kuufahamisha Umma kuhusu huduma zitolewazo, viwango vya huduma, taratibu za kuzipata na mahusiano yao na Ofisi ya Mkuu wa Mkoa. Aidha, mkataba unaainisha muda wa utoaji wa huduma, mahali zinapotolewa na namna ya kushughulikia masuala

mbalimbali yanayojitokeza. Mkataba wa Huduma kwa Mteja unaendana na Mipango na Mikakati ya Serikali inayohusu utoaji wa huduma.

Mkataba huu utawawezesha watumishi na wadau kukubali mabadiliko ya utendaji kazi wenye tija na ufanisi unaolenga upatikanaji wa huduma zinazohitajika na kwa wakati, kuimarisha usimamizi na kuondoa urasimu. Hivyo, Mkataba huu umeandaliwa ili kurahisisha ufumbuzi wa malalamiko na utatuzi wa kero mbalimbali kwa lengo la kuleta maendeleo katika Mkoa na Taifa kwa ujumla.

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa inao utaratibu mahsusi wa kuwapatia Wadau wake huduma iliyo bora na kwa wakati. Kutokana na utaratibu huo, Ofisi ina dhamira ya dhati ya kutekeleza Mkataba huu kwa kushirikiana na wadau wake. Hivyo, kila mmoja wetu anayo sababu ya msingi kutimiza wajibu unaomhusu katika maendeleo na ustawi wa wananchi Mkoa wa Shinyanga.

“Hapa Kazi Tu”

Albert G. Msovela.
KATIBU TAWALA MKOA,
SHINYANGA

SURA YA KWANZA

1.0 MADHUMUNI YA MKATABA

1.1 Madhumuni ya Mkataba huu ni kuwaelewesha wateja kuhusu huduma tunazotoa na viwango vyake na kuwapa fursa ya kutoa maoni na ushauri juu ya huduma zetu. Mkataba huu pia unalenga katika kuongeza ufanisi na uwazi katika shughuli zetu.

SURA YA PILI

2.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

Huduma zinazotolewa kupitia Mkataba huu, zinaongozwa na Dira, Dhima na Maadili ya Msingi.

2.1 DIRA

Kuwa Sekretarieti ya Mkoa inayoongoza kwa kutoa huduma bora kwa wakati nchini.

2.2 DHIMA

Kuimarisha Serikali za Mitaa kwa kutoa ushauri wa kitaalam, na kuratibu huduma za kijamii, kiuchumi, miundombinu, fedha na utawala ili kuboresha maisha ya Wananchi.

2.3 MAADILI

- i. Utendaji kazi wa pamoja
Kufanya kazi kwa pamoja na kwa ushirikiano.
- ii. Uwajibikaji

Kuwajibika katika kutumia rasilimali za Ofisi kwa umakini na ubora ili kufikia malengo yaliyowekwa.

- iii. Uadilifu
Kutoa huduma kwa wateja wetu kwa uadilifu, ukweli na uwazi.
- iv. Umahiri na Weledi
Kufanya kazi kwa bidii kwa kuzingatia Sheria, Taratibu, Kanuni na Miongozo mbalimbali ya Serikali.
- v. Kukubali Mabadiliko
Kupokea mawazo mapya na kukubali mabadiliko kila inapotokea kwa kufuata dira na dhima yetu.
- vi. Kumjali Mteja
Kumthamini na kumpa huduma bora.

SURA YA TATU

3.0 WATEJA WETU

3.1 Wateja wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa ni hawa wafuatao:-

- i. Wananchi;
- ii. Mamlaka za Serikali za Mitaa ngazi ya Halmashauri ya Manispaa, Halmashauri ya Mji, Halmashauri za Wilaya, Tarafa, Kata na ngazi ya Kijiji na Mtaa;
- iii. Mashirika yasiyo ya Kiserikali (NGOs);
- iv. Madhehebu ya dini;

- v. **Idara za Serikali zinazojitegemea;**
- vi. **Mashirika ya Umma ;**
- vii. **Wizara mbalimbali;**
- viii. **Taasisi za fedha;**
- ix. **Wadau wa Maendeleo ;**
- x. **Vyama vya Siasa;**
- xi. **Wafanyabiashara;**
- xii. **Wakulima, wafugaji na wavuvi;**
- xiii. **Wajasiriamali;**
- xiv. **Wachimbaji wa madini;**
- xv. **Vyama vya Ushirika;**
- xvi. **Bodi mbalimbali za mazao;**
- xvii. **Vyama vya Wafanyakazi na Waajiri;**
- xviii. **Watumishi wa Umma;**
- xix. **Vyombo vya habari;**
- xx. **Vituo vya utafiti;**
- xxi. **Wanasiasa; na**
- xxii. **Mifuko ya Hifadhi za Jamii.**

SURA YA NNE

4.0 HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA VIWANGO VYAKE

4.1 Kutoa Ushauri wa Kitaalam

Kutoa ushauri wa kitaalam kwenye Halmashauri juu ya uzingatiaji wa Sera, Sheria, Taratibu na Kanuni za Serikali kila robo ya mwaka na pindi utakapohitajika.

**4.2 Kuchambua Sheria Ndogo za Serikali za Mitaa
Kuchambua Sheria Ndogo za Mamlaka za Serikali za Mitaa kwa kuzingatia Katiba ya Nchi, Sera, Sheria,**

Kanuni na Miongozo iliyopo ndani ya muda wa siku saba za kazi tangu kuwasilishwa na kupokelewa kwa taarifa.

**4.3 Kutafsiri Sera, Sheria na Miongozo mbalimbali
Kutafsiri ipasavyo na kwa umakini sera, sheria na miongozo mbalimbali kutoka Wizara mbalimbali na kuziwasilisha katika Mamlaka za Serikali za Mitaa na kwa Wadau mbalimbali wa Maendeleo kwa utekelezaji ndani ya siku saba za kazi.**

**4.4 Kuhakikisha Uwepo wa Amani na Usalama
Kuhakikisha kuwa amani na usalama wa wananchi na mali zao unapatikana wakati wote.**

4.5 Kuratibu Miradi ya Maendeleo na Huduma mbalimbali kwa Wananchi

- i. Kufanya ufuatiliaji na tathmini ya utekelezaji wa miradi ya maendeleo na upatikanaji na utoaji wa huduma za kijamii na kiuchumi katika Mamlaka za Serikali za Mitaa kwa kila robo mwaka na pindi itakapohitajika.**
- ii. Kufanya ufuatiliaji na tathmini ya rasilimali watu, fedha na vitendea kazi, miundombinu katika Mamlaka za Serikali za Mitaa kwa kila robo mwaka na pindi itakapohitajika.**

4.6 Kutoa Taarifa na Takwimu Mbalimbali

- i. Kuwasilisha katika Mamlaka za Serikali za Mitaa taarifa kutoka Wizara mbalimbali ndani ya muda wa siku tano tangu kupokelewa.**

- ii. **Kutoa taarifa na takwimu muhimu kwa wadau mbalimbali ndani ya siku tano baada ya kupokea maombi.**
- iii. **Kutoa taarifa na takwimu mbalimbali za Mkoa na kuziwasilisha katika Wizara husika ndani ya siku kumi na nne baada ya robo mwaka kukamilika na pindi zitakapohitajika.**

4.7 Kusajili na Kutoa Vibali na Leseni

- i. **Kutoa ushauri wa kitaalam wa usajili wa Mashirika Yasiyo ya Kiserikali ndani ya siku tano baada ya kuwasilishwa kwa maombi.**
- ii. **Kutoa ushauri kuhusu kuanzisha dhehebu ndani ya siku saba baada ya mwombaji kukamilisha taratibu.**
- iii. **Kuratibu upatikanaji wa vibali vya usafirishaji wa mifugo ndani na nje ya Mkoa na utoaji wa taarifa za mapato (maduhuli ya Serikali) kila robo mwaka na pindi itakapohitajika.**

4.8 Kuandikisha Vizazi, Vifo na Kufungisha Ndoa

- i. **Kuandikisha vizazi kwa wananchi wenye umri unaozidi miaka mitano ndani ya siku tano baada ya kuwasilisha kumbukumbu sahihi za kuzaliwa na kutoa cheti cha kuzaliwa.**
- ii. **Kusajili kifo ndani ya siku tano baada ya kuwasilisha kumbukumbu sahihi.**

- iii. **Kufungisha ndoa isiyo na pingamizi baada ya siku 21 za kutangazwa kwa ndoa hiyo.**

4.9 Kuchambua Mipango na Bajeti za Mamlaka za Serikali za Mitaa

- i. **Kuchambua Taarifa za Mipango na Bajeti za Mamlaka za Serikali za Mitaa kwa muda wa siku nane kila mwaka.**
- ii. **Kuhakikisha Mipango na Bajeti ya Sekretarieti ya Mkoa na za Mamlaka za Serikali za Mitaa zinazingatia Mwongozo na Maelekezo ya kitaifa ikiwa ni pamoja na kushirikisha wadau wa maendeleo wa ndani na nje ya Mkoa.**
- iii. **Kuhakikisha Mipango na Bajeti za Sekretarieti ya Mkoa na za Mamlaka za Serikali za Mitaa zinawasilishwa Ofisi ya Rais, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa pamoja na Wizara ya Fedha na Mipango kwa ajili ya hatua ya uchambuzi na uidhinishwaji.**

4.10 Kuratibu Sherehe mbalimbali za Kitaifa

Kukamilisha maandalizi ya sherehe mbalimbali za kitaifa siku tatu kabla ya tarehe ya sherehe hizo.

4.11 Utatuzi wa migogoro, malalamiko na kero mbalimbali

- i. **Kushughulikia migogoro, malalamiko na kero za aina mbalimbali na kutoa majibu ndani ya siku tatu baada ya kupata vithibitisho husika.**
- ii. **Kutoa ushauri, maelekezo ya utatuzi wa migogoro, malalamiko na kero kwa ngazi mbalimbali kwa**

mteja kwenda Mamlaka/ngazi husika za usuluhishi na utatuzi.

4.12 Kutoa ushauri wa kitaalamu wa masuala ya afya

- i. Kutoa ushauri wa kitaalamu kwa Mamlaka za Serikali za Mitaa na kwa Watoa Huduma za afya Binafsi mara mbili kwa mwezi na itapohitajika.**
- ii. Kufanya ufuatiliaji na tathmini ya utekelezaji wa miradi ya afya na uzingatiaji wa viwango vya ubora wa huduma za afya katika Mamlaka za Serikali za Mitaa na Watoa Huduma Binafsi kila wakati.**

4.13 Kuweka Mazingira Mazuri ya Utendaji Kazi

- i. Kutoa stahili, maslahi na motisha kwa watumishi kwa wakati kulingana na Sheria, Kanuni, Miongozo na Taratibu zilizopo.**
- ii. Kutoa vitendea kazi na kuhakikisha yanakuwepo mazingira salama na tulivu ya utendaji kazi kwa watumishi.**
- iii. Kutoa udhamini wa mikopo inayotolewa na Taasisi za fedha kwa watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa kwa muda wa siku moja baada ya kuwasilishwa kwa maombi.**

4.14 Kujenga Uwezo kwa Watumishi

- i. Kuwawezesha watumishi kujiendeleza kulingana na Mpango wa Mafunzo na Maendeleo ya Utumishi.**
- ii. Kutoa fursa kwa watumishi kushiriki mafunzo ya muda mfupi ndani na nje ya nchi kila inapohitajika kutokana na mabadiliko mbalimbali ya Sera, Sheria Mifumo na miradi mbalimbali.**

4.15 Kulipa Ankara za Huduma mbalimbali

Kufanya malipo kwa watoa huduma mbalimbali ndani ya siku 2 za kazi baada ya hati sahihi ya madai kuwasilishwa.

4.16 Mawasiliano na Wateja

- i. Kupokea simu za wateja wetu ndani ya miito mitatu ya simu kwa Mpokeaji wa simu kutambulisha jina la Taasisi, Jina na Cheo chake.**
- ii. Kukiri mapokezi ya barua ndani ya siku mbili za kazi tangu kupokelewa.**
- iii. Kujibu barua ndani ya siku tano za kazi tangu kuwasilishwa.**

SURA YA TANO

5.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA

5.1 Mtumishi wa Taasisi kwa kuzingatia cheo chake, ana wajibu kufanya yafuatayo:-

- i. Kutoa huduma kwa viwango vinavyokubalika.**
- ii. Kutoa maelezo sahihi na kwa lugha nyepesi na yenye staha kwa mteja kuhusu huduma anazohitaji.**
- iii. Kuwashirikisha wateja na wadau katika kutoa maoni na mapendekezo.**
- iv. Kushughulikia malalamiko kwa wakati na kwa ufanisi.**
- v. Kupokea maoni, mapendekezo na malalamiko toka kwa wateja na kuyafanyia kazi.**
- vi. Kutoa taarifa na mrejesho kwa mteja/wateja na jamii kutokana na mambo yanayogusa mteja/wateja na jamii moja kwa moja na kwa kadri yalivyowasilishwa na mteja/wateja.**

vii. **Kutunza siri za wateja .**

SURA YA SITA

6.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

6.1 Haki ya Mteja

Mteja yeyote anayo haki zifuatazo kupitia Mkataba huu.

- i. **Kuwasilisha malalamiko.**
- ii. **Kutunziwa siri.**
- iii. **Kuhudumiwa kwa heshima na bila upendeleo.**
- iv. **Kutoa maoni na mapendekezo kuhusiana na utekelezaji wa Mkataba.**
- v. **Kupatiwa taarifa zinazomhusu.**
- vi. **Kupata ruhusa ya kukata rufaa kwa maamuzi yaliyofanywa ili kupata utetezi na usuluhishi na maamuzi sahihi ya kupitia vyombo vya kisheria. Mahakama; Tume ya Maadili; Tume ya Utumishi wa Umma; Tume ya Ajira; na Taasisi ya Kuzuia na Kupambana na Rushwa.**

6.2 Wajibu wa Mteja

- i. **Kufuata taratibu na ngazi za maelekezo zilizopo.**
- ii. **Kutoa maelezo kwa usahihi na kwa lugha ya staha.**

iii. **Kutowashawishi watumishi ili kupata huduma kwa upendeleo.**

iv. **Kuwasilisha vielelezo vya malalamiko yake kwa wakati.**

v. **Kuhudhuria vikao/mikutano inayowahusu kwa wakati uliopangwa.**

vi. **Kuwaheshimu watoa huduma.**

SURA YA SABA

7.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA

7.1 Utoaji wa Maoni

Tunakaribisha maoni na mapendekezo yanayotolewa na Wateja kuhusu huduma zinazotolewa. Maoni au mapendekezo yatolewe kwa kufika moja kwa moja katika Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na katika Ofisi za Wakuu wa Wilaya kwa njia ya barua na taarifa ya mdomo. Njia nyingine ni kwa kutumia simu, nukushi, baruapepe na sanduku la maoni linalofunguliwa mara mbili kwa mwezi. Tunatarajia wateja wetu watajitambulisha kwa majina, anuani na simu wanapotoa maoni, mapendekezo na malalamiko yanayohusu huduma zinazotolewa kupitia Mkataba huu na hata pasipo kupitia Mkataba huu.

7.2 Thamani, Kumbukumbu ya Maoni na Mapendekezo ya Wateja

- i. Tunathamini maoni na mapendekezo kutoka kwa wateja wetu. Tutafanya uchambuzi na uchunguzi wa maoni, mapendekezo na malalamiko ya wateja na utekelezaji huu utafanyika kwa usiri.
- ii. Tutajibu maoni, mapendekezo na malalamiko ya wateja. Tutashukuru kupata mchango wako kama njia ya kuboresha huduma zetu.
- iii. Tutaweka kumbukumbu za maoni, mapendekezo na malalamiko ya wateja. Taarifa hizi zitatumika kutathmini huduma zilizotolewa na kuboresha utendaji kazi kwa kila baada ya mwaka mmoja.

SURA YA NANE

8.0 KUTUNZA NA KUENDELEZA MKATABA

- 8.1 Mkatoba huu ni Taarifa inayoendelea kuwa muhimu kwa Taasisi hii na wateja na wadau wetu. Mkatoba huu utahuishwa kila inapobidi na kwa kuzingatia yafuatayo:-
 - i. Maoni, mapendekezao na ushauri kutoka kwa wateja na wadau.
 - ii. Mabadiliko na mahitaji ya Serikali kwa kuzingatia vipaumbele vitakavyowekwa, Sera, Sheria na Miongozo inayosimamia Serikali za Mitaa na Maendeleo ya kijamii na kiuchumi kwa wananchi.
 - iii. Matokeo ya ufuatiliaji na tathmini ya Taasisi ya utendaji kazi na utoaji wa huduma kwa kulinganisha na matarajio ya wateja na wadau na

viwango vilivyowekwa kwa kipindi cha utekelezaji wa Mkatoba huu.

SURA YA TISA

9.0 MAWASILIANO NA WATEJA

Ofisi zetu zitakuwa wazi siku za kazi Jumatatu **hadi** Ijumaa **kuanzia wakati wa** saa 1.30 asubuhi **hadi** saa 9.30 alasiri.

9.1 Ofisi ya Mkuu wa Mkoa, SHINYANGA

Mawasiliano yote yafanyike kupitia kwa:

Mkuu wa Mkoa

au

Katibu Tawala Mkoa,

Anuani na Mahali ilipo Ofisi:

**Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
Barabara ya Bomani,
Kitalu S, Kiwanja Na. 91 A,
Manispaa ya Shinyanga.
SHINYANGA.**

Anuani ya Posta ni:

**Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
S. L. P 320,
SHINYANGA.**

Simu Na.: **028 276 2222,**

Nukushi Na.: **028 276 2310**
028 27 62310

Baruapepe: **ras@shinyanga.go.tz**
ras.shinyanga@tamisemi.go.tz

9.2 Ofisi za Wakuu wa Wilaya – SHINYANGA, KAHAMA, KISHAPU

1. Ofisi ya Mkuu wa Wilaya, SHINYANGA

Mawasiliano yafanyike kupitia kwa:

Mkuu wa Wilaya,

au

Katibu Tawala Wilaya,

Anuani na Mahali ilipo Ofisi:

Ofisi ya Mkuu wa Wilaya,

Mtaa wa TANESCO,

Manispaa ya Shinyanga.

SHINYANGA.

Anuani ya Posta ni:

Ofisi ya Mkuu wa Wilaya,

S. L. P 359,

SHINYANGA.

Simu Na.: **028 2762427**

Nukushi Na.: **028 2762427**

Baruapepe: **das.shinyanga@shinyanga.go.tz**

2. Ofisi ya Mkuu wa Wilaya, KAHAMA

Mawasiliano yafanyike kupitia kwa:

Mkuu wa Wilaya,

Au

Katibu Tawala Wilaya,

Anuani na Mahali ilipo Ofisi:

Ofisi ya Mkuu wa Wilaya,

Mtaa wa Malunga Bomani,

Halmashauri ya Mji

KAHAMA.

Anuani ya Posta ni:

Ofisi ya Mkuu wa Wilaya,

S. L. P 1,

KAHAMA

Simu Na.: **028 2710966**

Nukushi Na.: **028 2710966**

Baruapepe: **das.kahama@shinyanga.go.tz**

3. Ofisi ya Mkuu wa Wilaya, KISHAPU

Mawasiliano yafanyike kupitia kwa:

Mkuu wa Wilaya,

au

Katibu Tawala Wilaya,

Anuani na Mahali ilipo Ofisi:

Ofisi ya Mkuu wa Wilaya,

Mtaa wa Mwasele B,

Kitalu B, Kiwanja Na.459

Mhunze - KISHAPU

Anuani ya Posta ni:

Ofisi ya Mkuu wa Wilaya

S. L. P 8,

Mhunze - KISHAPU

Simu Na.: **028 2770020**

Nukushi: Na.: **028 2770019**

Baruapepe: **das.kishapu@shinyanga.go.tz**