

Halmashauri ya Jiji Arusha

Idara	Jina la Mkuu wa Idara	Namba ya Simu
Elimu ya Msingi na Utamaduni	Mr Hussein Mgewa	
Afya	Dr Simon Chacha Magebo	0767 559957
Elimu ya Sekondari	Mr Valentina Makuka	0765 099502
Kilimo, Umwagiliji na Ushirika	Mrs Rebeka Mongi	0754 588478
Ujenzi	Eng. Gaston Gasana	0766 240370
Mipango Miji	Mariam Kimolo	0758 439083
Maendeleo, Ustawi wa Jamii	Mrs Masasi	0754 587706
Fedha na Biashara	Mr Kilumbi	0787 909083
Mipango na Uchumi	Mrs Anna Mwambene	0767 603203
Ukaguzi wa Ndani	Mr Amos Akim	0755 400769
Mwanasheria		
Manunuzi/Ugavi		

Halmashauri ya Jiji Arusha

**TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI
ZA MITAA**

**HALMASHAURI YA JIJI
ARUSHA**

**MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
OFISI YA WAZIRI MKUU**

**HALMASHURI YA JIJI YA ARUSHA
MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

YALIYOMO

- i) Dibaji
- ii) Salamu za Mstahiki Meya
- jj) Salamu za Mkurugenzi
1. DIRA YETU
2. DHAMIRA YETU
3. KAZI ZETU NA HUDUMA KUU ZA HALMASHAURI YA JIJI
4. MAADILI YA MSINGI YA UTOAJI HUDUMA
5. WATEJA WETU
6. AHADI ZETU
7. HAKI ZA WATEJA WETU
8. WAJIBU NA MAJUKUMU YA MTEJA
9. VIWANGO NA UBORA WA HUDUMA ZETU
10. UHAKIKI NA TATHMINI YA VIWANGO NA UBORA
11. HATUA NA TARATIBU ZA UFUATILIAJI MALALAMIKO
12. MAPITIO NA UENDELEZAJI WA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
13. MAWASILIANO NA VIONGOZI

**12. MAPITIO NA UENDELEZAJI WA MKATABA
WA HUDUMA KWA MTEJA**

Mkataba huu ni hai au ni nyaraka endelevu kwa hiyo kuna haja ya kuupitia mara kwa mara kulingana na mlishonyuma tunaopata kutoka kwa wateja na wadau wetu.

Wadau na Wateja wetu wanaombwa kwa heshima na taadhima kutupa mlishonyuma kwa kupitia anwani ifuatayo:

Halmashauri ya Jiji.

20 Barabara ya Boma

P.O. Box 3013

23101 Arusha

Tovuto: www.arushacc.go.tz

Barua Pepe: cd@arushacc.go.tz

simu: +255 272548072/2503494 (Director)

+255 2744330 (General Line)

Nukushi.: +255 2505013

Muda wa Kazi: 01:30 asubuhi—03:30 alasili

13. MAWASILIANO NA UONGOZI

Tumejipanga kutoa huduma ya kiwango cha juu kwa wateja wetu wapendwa. Endapo unayo maoni ya kuwasilisha, tafadhali wasiliana nasi kwa kupitia kwa

Idara/Kitengo	Jina la Mkuu wa Idara	Namba ya Simu
Utawala na Utumishi	Bartazar Ngowi	0787666140

11. HATUA NA TARATIBU ZA UFUATILIAJI WA MALALAMIKO

- ♦ Malalamiko ni tukio lolote linalomfanya mteja asiridhike na bidhaa au huduma anazopewa. Hali hii inaweza kusababishwa na mtumishi au Halmashauri kwa ujumla wake kutochukua hatua zinazotakiwa kwa wakati mwafaka. Athari hizi zinaweza kumgusa mteja mmoja mmoja au Kikundi cha Wateja.

leleweke ya kuwa malalamiko hayajumuishi:

- Maombi ya huduma;
 - Maombi ya habari au maelezo kuhusu Sera za Halmashauri;
 - Malalamiko kwa mtu au kikundi cha watu ambao si Watumishi au wakala wa Halmashauri;
 - Mambo ambayo yana fursa ya kukata Rufaa.
- ♦ Wateja wetu wanashauriwa kuzingatia utaratibu ufuatao wanapowasilisha malalamiko yao:
 - Hatua 1:** Jitambulishie
 - Hatua 2:** Jadiliana au mwandikie Afisa mhusika ukieleza kutoridhika kwako. Inawezekana kufikia maelewano katika hatua hii.
 - Hatua 3:** Wasiliana na msimamizi wake iwapo unadhani mhusika hakukutendea haki.
 - Hatua 4:** Iwapo hutafikia suluhu wasiliana na Afisa Malalamiko kwa kujadiliana au kwa kumwandikia au vyote atakushauri au atafikisha tazitizo lako ngazi za juu.

DIBAJI

Historia inaonyesha ya kuwa siku nyuma, Serikali nyingi duniani hazikutambua uwepo wa Wateja kwa huduma wanazotoa. Vilevile wananchi ndio walengwa wa huduma mbalimbali za Serikali hawakujua ya kuwa wao ni wateja wa Serikali yao na kuwa kama wateja wao ni Wafalma au Malkia.

Kwa Wananchi na Serikali kutambua ubia uliopo baina yao kwa miaka ya karibuni, Wabia hawa wametambua umuhimu wa kuwa na chombo cha kuwaunganisha ili kujijengea mahusiano mazuri.

Ni kwa mantiki hii Serikali iliamua kuvitaka vyombo vyote vya Serikali kuwa na **MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA** utakaotoa mwanga kwa watumiaji wa huduma za Serikali. Malengo yakiwa kuwawezesha walengwa kujua:

- ♦ Aina ya huduma watakazotoa
- ♦ Wingi na ubora wa huduma husika
- ♦ Utaratibu wa utoaji wa huduma hizo
- ♦ Majukumu na wajibu wa wateja
- ♦ Majukumu na wajibu wa watendaji
- ♦ Taratibu za kuwasilisha malalamikoiwapo hapana budi

Mkataba huu umeandaliwa kwa kuzingatia mazingira ya utendaji wa Halmashauri yetu ikiwa ni pamoja na:

- ♦ Rasilimali tulizonazo
- ♦ Majukumu yetu ya Kisheria, kisiasa na kiuchumi
- ♦ Uwezo wetu wa utendaji na
- ♦ Mahitaji muhimu ya wananchi, wadau wetu wanaombwa kuwasiliana na uongozi iwapo watabaini maeneo yenye mapungufu.

SALAAMU ZA MSTAHIKI MEYA

Nachukua nafasi hii adimu kwa namna ya pekee ku-
pongeza uongozi kwa kuandaa mkataba huu wa
Huduma kwa Mteja

Wote tunatambua ya kuwa Mkataba wa Huduma kwa
Mteja ni hatua mojawapo muhimu kwa maboresho
yanayoendelea kwenye mfumo wa Utendaji ndani ya
Serikali za Mitaa.

Natumaini kuwa Mkataba huu utakuwa kiunganishi
muhimu kati ya Baraza la Madiwani, Uongozi/
Menejimenti na Wananchi ambao ndio walengwa wa
Huduma zetu.

Mkataba huu fursa za ziada kwa Baraza la Madiwani
kupanua wigo wa ushirikiano, uwajibikaji na uwazi
baina yake, Uongozi na Wananchi.

Nachukua nafasi hii kuwashauri wadau wote kuzinga-
tia yaliyomo kwenye Mkataba huu kwenye utendaji
wao wa kila siku.

Wasalaam

Calist Lazaro

MSTAHIKI MEYA

HALMASHAURI YA JIJI ARUSHA.

10. UHAKIKI NA TATHMINI YA VIWANGO NA UBORA

Dhamira yetu ya uhakiki na tathmini ya viwango
itafikiwa kwa kutekeleza yafuatayo:

- ◆ Idara ya Mipango itaandaa Taarifa za Ma-
tokeo ya Kazi kwa kila robo mwaka na kutoa
maelezo ya kina kuhusu maeneo yaliyochini
ya bajeti kutokana na kumbukumbu za mfumo
wa PLANREP;
- ◆ Kuwa na mfumo madhubuti wa kupata mre-
jesho kutoka kwa wadau na wateja wetu kwa
kufanya yafuatayo:
 - i) Wateja kujaza na kurejesha fomu ya maoni
kutoka mapokezi;
 - ii) Wateja kujaza na kurejesha fomu ya maoni
inayopatikana kwa njia ya mtandao;
 - iii) Kutumia sanduku la maoni
 - iv) Menejimenti kukusanya kwa njia ya dodoso
maoni ya wateja;
 - v) Kufuatilia maoni ya vyombo vya habari
mambo yanayotuhusu.
- ◆ Tutachapisha na kusambaza Taarifa za Uten-
daji kutokana na ahadi zetu ndani ya Mkataba
wa Huduma kwa Mteja kwa Kuzingatia:
 - i) Kujadili na watumishi wote mara mbili kwa
mwaka utekelezaji wa ahadi zetu;
 - ii) Kuandaa na Kuwasilishwa kwa Baraza la
Madiwani Taarifa za utekelezaji wa ahadi
zetu mara mbili kwa mwaka;
 - iii) Kuchapisha na Kujumuisha katika Ripoti
yetu ya mwaka matokeo ya utekelezaji wa
ahadi zetu ndani ya Mkataba.

8. WAJIBU NA MAJUKUMU YA MTEJA

Ili kudumisha umoja na ushirikiano, wateja wetu wanaombwa kuzingatia:

- ◆ Kutoa taarifa sahihi na wa wakati mwafaka;
- ◆ Kulipia huduma stahili kwa wakati unaotakiwa;
- ◆ Kuheshimu taratibu na kanuni za Halmashauri;
- ◆ Kudai malipo kwa bidhaa au huduma walizotoa ndani ya siku 30;
- ◆ Kutoa mrejesho kwetu kuhusu wingi na ubora wa huduma tunazotoa;
- ◆ Kuonyesha nambari rejea ya nyaraka zote iwapo zinafahamika;
- ◆ Kuonyesha namba za simu na barua pepe kwa mawasiliano wakati wa kazi.

9. VIWANGO NA UBORA WA HUDUMA ZETU

Tumedhamiria kutoa huduma za kiwango cha juu kwa wateja. Tutafanikisha dhamira hii kwa kufanya yafuatayo:

- ◆ Tutakamilisha taratibu zote za kuandaa hati miliki ndani ya miezi mitatu ya mapokezi ya maombi ya mteja;
- ◆ Tutafanikisha mchakato wote wa uhamisho wa mwanafunzi kutoka shule moja hadi nyingine ndani ya siku 30;
- ◆ Tutahakikisha ya kuwa watumishi wetu wanavaa vitambulisho ili wafahamike kwa urahisi kwa wateja wetu;
- ◆ Tutakuwa na vikao vya Menejimenti kila mwezi kupokea na kupitia malalamiko yote ya wateja yaliyopokelewa.

1. DIRA YETU

Jiji la Arusha linalenga kuwa Halmashauri bora katika kutoa huduma na Uchumi ulio endelevu

2. DHAMIRA YETU

Jiji la Arusha kwa kushirikiana na wadau wa ndani na nje linalenga kuiongezea jamii yake uwezo wa kukuza Uchumi, Maendeleo ya Jamii, Mazingira Bora na endelevu kwa kuzingatia utaratibu wa Utawala Bora na Sheria.

3. KAZI NA HUDUMA KUU ZA Halmashauri YA JIJI.

Kazi na huduma kuu za Halmashauri ya Jiji kiidara ni kama ifuatavyo:

- ◆ Kusimamia Amani na Utulivu
- ◆ Kuhakikisha kuwepo Maendeleo ya Kiuchumi na Kijamii
- ◆ Kusimamia mazingira kwa ujumla wake na kuhakikisha uwepo wa maendeleo endelevu
- ◆ Kudumisha Dhana ya Demokrasia na Mipango Shirikishi
- ◆ Kuboresha vyanzo vya mapato na kuimarisha usi

Na.	Idara/Kitengo	Kazi/Huduma
1.	Utawala na Utumishi	<ul style="list-style-type: none"> • Kuimarisha mahusiano ya kikazi kati ya Watendaji na waheshimiwa madiwani. • Kuimarisha uongozi na ufuatiliaji wa karibu wa majukumu ya Halmashauri. • Kuimairisha ushirikiano na vyombo vingine vya serikali. • Kusimamia nidhamu kazini • Kuajiri kwa mujibu wa rasilimali watu.

Na.	Idara/Kitengo	Kazi/Huduma
2.	Elimu Msingi na Utamaduni	<ul style="list-style-type: none"> • Kusimamia utoaji wa Elimu kwa mujibu wa Sera, Sheria na Kanuni. • Kuandaa mazingira mazuri yatakayovutia wawekezaji katika Sekta ya Elimu. • Kuimairisha ukaguzi wa mara kwa mara shuleni. • Kuhakikisha ongezeko la uwajibikaji wa walimu na wanafunzi katika maswala ya elimu shuleni mwao. • Kuongeza vituo vya mafunzo na kuanzisha utaratibu wa mafunzo ya MEMKWA na Elimu ya Watu Wazima.
3.	Elimu ya Sekondari	<ul style="list-style-type: none"> • Kusimamia ubora na viwango vya elimu. • Kuhakikisha uwepo wa sekondari za Kata zenye viwango vinavyohitajika. • Kuimarisha ufuatiliaji na tathmini kwa ajili ya maendeleo ya Elimu ya Sekondari.
4.	Afya	<ul style="list-style-type: none"> • Kuongeza ujuzi wa watumishi wa afya. • Kuongeza na kuhakikisha kukubalika dhana ya uzazi wa mpango. • Kuimarisha mfumo wa utupaji na uzoaji wa taka.

- ♦ Kurudusu mipango yetu ya utoaji huduma ili kubaini iwapo wateja wetu wanapata huduma za kutosha na za viwango vilivyotarajiwa;
- ♦ Kutoa maelezo sahihi na ya kutosheleza kwa wateja wetu wanapoomba ufafanuzi;
- ♦ Kuzingatia faida zinazopatikana kwa matumizi ya Teknologia kuboresha utoaji wa huduma (Serikali Mtandao);
- ♦ Kutoa huduma inayojenga mahitaji ya wenye Ulemavu na mahitaji maalumu kwa kuzingatia Mazingira ya Usalama Kazini;
- ♦ Kujibu simu za wateja ndani ya milio mitatu;
- ♦ Kujibu barua zote zikiwemo barua pepe kwa usahihi uliotukuka ndani ya siku saba;
- ♦ Kutumia njia rahisi za mawasiliano na zinazoeleweka kwa wateja wetu;
- ♦ Kurudusu na kutathmini utendaji wetu na kutoa mrejesho kwa wateja wetu;
- ♦ Kuandaa uchambuzi wa hisia za wateja wetu kubaini ni jinsi gani wanavyoziona huduma zetu.

7. HAKI ZA WATEJA WETU

Wateja wana:

- ♦ Haki ya kupata huduma zenye viwango vinavyohitajika;
- ♦ Haki ya kutuma malalamiko na ushauri kwa kuzingatia taratibu;
- ♦ Haki ya kuwa na siri katika maswali yao;
- ♦ Haki ya kupata huduma kwa staha, usawa na kwa wakati mwafaka;
- ♦ Haki ya kupata taarifa kuhusu mikataba iliyovunjwa kati ya Wateja na Halmashauri.

Na	Kamati	Wateja
		<ul style="list-style-type: none"> • Waomba leseni
2.	Uchumi, Elimu na Afya	<ul style="list-style-type: none"> • Wagonjwa wa nje na wa kulala • Wazazi na wanafunzi • Vikundi mbalimbali vya kiuchumi
3.	Mipango Miji Mazingira na Ujenzi	<ul style="list-style-type: none"> • Wahitaji Ardhi na Hati miliki • Watumiaji barabara • Walengwa wa Usafi wa Mazingira • Walengwa wote wa Utawala Bora.
4.	Kamati ya Maadili	<ul style="list-style-type: none"> • Walengwa wote wa Utawala Bora

6. AHADI ZETU

Tunaahidi yafuatayo:

- ♦ Kutoa huduma kwa usawa na heshima kwa wote;
- ♦ Kutoa huduma za viwango vya juu na msaada wa haraka kwa wateja wetu unapohitajika;
- ♦ Kuwa wa kweli, Wawazi, Wasikivu tunapohudumia wateja wetu;
- ♦ Kulinda siri za wateja wetu;

Na.	Idara/Kitengo	Kazi/Huduma
		<ul style="list-style-type: none"> • Kuongeza udhibiti wa kuenea kwa ugonjwa wa ukimwi. • Kutoa huduma za uzazi wa mpango
5.	Kilimo, Mifugo na Ushirikiano	<ul style="list-style-type: none"> • Kujenga uwezo wa watumishi wa Idara. • Kuhimiza matumizi ya pembejeo za asili • Kupanua kilimo cha umwagiliaji • Kupanua na kuimarisha vyama vya ushirika SACCOS
6.	Ujenzi	<ul style="list-style-type: none"> • Kuimarisha barabara za changarawe na za udongo. • Kupandisha daraja baadhi ya barabara. • Kukarabati na kusafisha Mifereji ya maji ya mvua. • Kusimamia Ujenzi na matengenezo ya vivuko na madaraja • Kusimamia ujenzi na matengenezo ya Serikali • Kutoa Vibali vya Ujenzi
7.	Sekta ya Maji	<ul style="list-style-type: none"> • Kuwezesha mpango endelevu wa kupatikana kwa maji safi ya kutosha. • Kufunga mita za maji kwa watumiaji wote.
8.	Mipango Miji	<ul style="list-style-type: none"> • Kuendeleza makazi yasiyo katika mchoro kwa kupandisha daraja makazi yasiyo katika mpangilio.

Na.	Idara/Kitengo	Kazi/Huduma
		<ul style="list-style-type: none"> • Kupima na kutunza mazingira.
9.	Maendeleo ya Jamii	<ul style="list-style-type: none"> • Kuongeza ajira na mbinu za uendesjai biashara kwa wanawake na vijana.
10	Fedha na Biashara	<ul style="list-style-type: none"> • Kutoa taarifa na habari zenye manufaa, zilizo-kamilika; zilizo sahihi, zinazoeleweka, za wakati huu, na zinazoweza kutumika kwa ajili ya kutoa maamuzi.
11	Ukaguzi wa Ndani	<ul style="list-style-type: none"> • Kukagua kila Ofisi ya Jiji angalau mara moja kwa mwaka. • Kukagua Mapato na Matumizi • Kuhakikisha Fedha zilizo-tumiwa na Halmashauri zinaendana na kazi zilizotekelezwa (value for money)
12	Manunuzi	<ul style="list-style-type: none"> • Kuhakikisha Sheria na taratibu za manunuzi zinafuatwa
13	Ofisi ya Mwanasheria	<ul style="list-style-type: none"> • Kumshauri Mkurugenzi katika Masuala yote yanayohusu Sheria • Kusimamia mashauri yote yanayohusu Halmashauri, Mahakamani.

4. MAADILI YA MSINGI YA UTOAJI HUDUMA

Maadili yetu yanajumuisha yafuatayo:

- ♦ Kutoa huduma kwa haki, uhakika na usawa kwa wote bila ubaguzi wa aina yoyote ile;
- ♦ Kujituma kazini na kwa Uadilifu na Uaminifu wa hali ya juu;
- ♦ Kutekeleza majukumu yetu kwa mujibu wa Sheria, Miongozo na Kanuni na Taratibu za Utendaji, Serikalini,
- ♦ Kuwa wasikivu kwa wateja wetu na kuheshimu Sera za Kisekta na Kitaifa katika maamuzi yetu,
- ♦ Kuhakikisha kutokuwepo kwa mgongano wa maslahi kwa watumishi wote pamoja na Waheshimiwa Madiwani; na
- ♦ Kuwa na Staha, Heshima, Ukaribu kwa Wateja na kutoa msaada unaotakiwa kwa wakati mwafaka.

5. WATEJA WETU

Kufanikisha usimamizi na utoaji wa huduma bora wateja wetu wamegawanywa chini katika Kamati za Kudumu nne:

Na	Kamati	Wateja
1.	Fedha na Utawala	<ul style="list-style-type: none"> • Wateja wa ndani • Wananchi wenye malalamiko • Wananchi wanaofuatilia malipo kwa huduma mbalimbali.