

**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA**

**OFISI YA RAIS**

**TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA  
MITAA**

**HALMASHAURI YA MJI GEITA**



**MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA  
2016-2021**

Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji  
Halmashauri ya Mji Geita  
S. L. P. 384  
**GEITA.**

**Simu No.** 0282520437  
**Nukushi No.** 0282520437  
**Barua Pepe:** [td@geitac.go.tz](mailto:td@geitac.go.tz)  
**Tovuti :** [www.geitac.go.tz](http://www.geitac.go.tz)

## YALIYOMO

YALIYOMO .....	i
FASIRI YA MANENO .....	1
DIBAJI .....	2
UTANGULIZI.....	3
DIRA, DHIMA NA MAADILI MUHIMU .....	4
Dira .....	4
Dhima .....	4
MAADILI MUHIMU .....	4
MAJUKUMU MAKUU YA HALMASHAURI.....	4
MALENGO MAKUU YA HALMSHAURI .....	5
MISINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA.....	6
WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO.....	7
KANUNI NA MAADILI YA UTOAJI HUDUMA .....	9
VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA ZETU .....	9
HUDUMA ZETU NA MUDA WA KUZITOA .....	10
HAKI NA WAJIBU WA WATEJA.....	16
HAKI ZA WATEJA .....	16
WAJIBU NA MAJUKUMU YA WATEJA .....	16
KUSHUGHULIKIA MATATIZO YA WATEJA .....	17
JINSI YA KUTOA MREJESHO KUHUSU MKATABA HUU.....	17
KUTOA TAARIFA KUHUSU MKATABA .....	17
JINSI YA KUTUMA MALAMIKO.....	18
KUMBUKUMBUKU ZA MALALAMIKO.....	18
KUKATA RUFAA.....	18
MAPITIO YA MKATABA .....	19

TAARIFA YA MKATABA KULINGANA NA VIWANGO.....	19
KITAMBULISHO CHA TAASISI KWA NJIA YA MAWASILIANO .....	20

## **FASIRI YA MANENO**

**Diwani:** Ni kiongozi wa kuchaguliwa anayewakilisha kata katika Halmashauri ya Mji wa Geita, Mbunge wa kuchaguliwa au Mbunge wa viti maalum anayetoka katika Halmashauri ya Mji wa Geita na Diwani wa viti maalum.

### **Halmashauri:**

Kwa mujibu wa Sheria Namba 8 ya serikali za Mitaa ya mwaka 1982, Halmashauri inamaanisha:

(a) Chombo kikuu cha maamuzi katika Halmashauri ya Mji wa Geita ambacho kinajumuisha wafuatao: Mwenyekiti wa Halmashauri na Madiwani wa Halmashauri ya Mji wa Geita. Kiutendaji kinaongozwa na Mkurugenzi Mji.

(b) Na katika maeneo ya mitaa au vijiji vya Mji wa Geita, Halmashauri inamaanisha Halmashauri ya Mtaa au Kijiji katika Mji ya Geita.

### **Mkuu wa Idara:**

Ni mtu aliyeteuliwa kushika nafasi ya uongozi kwa mujibu wa Sheria ya Utumishi wa Umma na Sheria za Serikali za Mitaa katika Halmashauri ya Mji wa Geita.

### **Mteja:**

Ni mtu binafsi au taasisi inayotafuta na kupewa huduma na Halmashauri ya Mji wa Geita.

### **Mwenyekiti wa Halmashauri:**

Nimwenyekiti katika Halmashauri Mji wa Geita.

### **Wadau:**

Ni watu au taasisi za umma au asasi za kijamii au binafsi wenye/zenye maslahi fulani katika Halmashauri ya Mji wa Geita.

### **Mji:**

Ni eneo la mamalaka ndani ya wilaya ya Geita ambalo linaongozwa na Mkurugenzi wa Mji wa Geita. Eneo hili limundwa na Kata kumi na tatu ambazo ni Kalangalala, Ihanamilo, Mtakuja, Nyanguku, Kasamwa, Bung'wangoko, kanyala, Shiloleli, Nyankumbu, Bombambili, Buhalahala Bulela na Mgsusu.



## DIBAJI

Mkataba wa huduma kwa Mteja ni makubaliano ya kijamii kati ya Mtoa huduma na wateja wake. Mkataba hutamka bayana aina za huduma zitolewazo na taasisi na viwango vya ubora ambavyo walengwa wana haki ya kuvitarajia. Aidha, mkataba huo unaweka bayana utaratibu wa jinsi ya kutoa mrejesho wa kkuridhika au kutoridhika na huduma hizo. Uandaaji wa viwanvgo hivyo ni lazima ushirikishe wateja na watumishi wa taasisi husika na serikali.

Halmashauri ya Mji wa Geita ni moja kati ya Halmashauri sita za mkoa wa Geita na inahudumia zaidi ya wakazi 192,707 kwa mujibu wa sensa ya watu ya mwaka 2012. Mji huu ulianzishwa rasmi tarehe 24 Agosti 2012. Wakazi wa Mji huu huwasiliana na Halmashauri kwa njia mbali mbali kupata huduma zitolewazo na Halmashauri. Pia huduma hutolewa kwa wageni, taasisi za umma, mashirika yasiyo ya kiserikali, vikundi vya jamii, sekta binafsi na wafadhili mbali mbali.

Katika kutekeleza Sera ya Menejimenti na Ajira ya Utumishi wa Umma ya mwaka 1998 na Programu ya Kuboresha Utumishi wa Umma, Halmashauri imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ili wananchi na wadau wengine waweze kujua huduma zitolewazo. Kimsingi ili mkaatiba huu uwe na mafanikio inabidi uwe hai, utokane na uhusiano mzuri wa kikazi tunaotarajia kuudumisha kati ya Halmashauri na wateja wa Halmashauri.

Ninaridhia matumizi ya Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja nikitara jia kwamba ahadi tulizoziweka ndani ya Mkataba huu zitaleta maelewano mazuri ya kikazi baina yetu na kufikia lengo letu la kuboresha huduma zetu. Kwa ushirikano wenu tutaweza.



Leonard Kiganga Bugomola

**MWENYEKITI  
HALMASHAURI YA MJI  
GEITA**

31/08/2016

**TAREHE  
MWENYEKITI  
HALMASHAURI YA MJI  
GEITA.**

## UTANGULIZI

Halmashauri ya Mji wa Geita imeandaa Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja wa kipindi cha miaka mitano( 2016-2021) kwa kushirikisha wadau mbali mbali wa Halmashauri. Mkataba huu ni manufaa yanayotokana na awamu ya pili ya maboresho ya serikali za mitaa. Lengo kuu la maboresho hayo ilikuwa kuzijengea uwezo serikali za mitaa ili ziweze kutoa huduma bora zaidi kwa wakazi wa maeneo yao. Moja ya vigezo muhimu vya mafanikio ya maboresho hayo ni kukua kwa kiwango cha huduma wanazozipata wateja kutoka Halmashauri husika.

Mkataba huu unazingatia mazingira ya Mji Geita na mkoa wa Geita. Lengo letu ni kuwa Halmashauri ya mfano katika kutoa huduma bora hapa nchini. Ili tuweze kufikia lengo hili Mkataba huu unasisitiza yafuatayo wakati wa kutoa huduma kwa wateja wetu:

1. Tutawahudumia wateja wetu kwa haraka na kwa ufanisi.
2. Tutamhudumia kila mteja kwa uadilifu, kwa haki na kwa kujali mahitaji yake.
3. Tutatambua tofauti zilizopo kati ya wateja wetu na tutahakikisha kila mtu anafaidika na huduma zetu; na
4. Tutajifunza kutokana na maoni, mapendekezo na malalamiko ya wateja wetu kwa nia ya kuboresha kiwango cha huduma zetu.

Mkataba huu ni hati hai inayolenga kujenga mahusiano mazuri ya kikazi kati yetu na wateja wetu. Mkataba huu unadainisha viwango vya huduma ambavyo tunaamini wateja wetu wana haki ya kutarajia wakati wanapata huduma kutoka kwetu. Aidha mkataba huu unatoa uataratibu wa kuwasilisha malalamiko pale ambapo mteja asiporidhika na kiwango cha huduma anayopata kutoka kwetu.

Ni matumaini yangu kuwa wateja wetu watautumia mkataba huu kama kigezo cha kupima kiwango cha huduma zetu. Aidha watautumia fursa zilizopo kutuma taarifa kuhusu maeneo ambayo Halmashauri inabidi kuongeza bidii zaidi ili kuwaridhisha.

.....  
Majagi Maiga

**KAIMU MKURUGENZI  
HALMASHAURI YA MJI  
GEITA**

.....  
TAREHE

**MKURUGENZI  
HALMASHAURI YA MJI  
GEITA.**

## **DIRA, DHIMA NA MAADILI MUHIMU**

Katika kutoa huduma kwa wateja wetu tutaongozwa na dira, Dhima na maadili muhimu yafuatayo:

### **Dira**

Halmashauri ya Mji wa Geita inapenda kuona kiwango cha maisha cha wananchi wa Geita kinaboreka pamojana kuwa na hadhi ya kimaendeleo iliyo endelevu.

### **Dhima**

Dhamira ya Halmashauri ya Mji wa Geita ni kutoa na kusimamia kwa umakini mkubwa huduma za kijamii na kiuchumi zinazotokana na mahitaji halisi ya wananchi kwa lengo la kuleta maendeleo endelevu na kuboresha maisha ya jamii ya Mji wa Geita.

## **MAADILI MUHIMU**

Katika kutekeleza shughuli zetu za kila siku tutaongozwa na maadili muhimu yafuatayo:-

1. Haki na uwazi
2. Utawala bora
3. Uadilifu
4. Uwajibikaji
5. Usawa bila ubaguzi
6. Kufikia malengo
7. Kuwajali wateja wetu
8. Ubora wa huduma.

## **MAJUKUMU MAKUU YA HALMASHAURI**

Majukumu yetu makuu yameainishwa katika sheria namba 8 ya serikali za mitaa 1982. Majukumu hayo ni:-

1. Kuwezesha na kudumisha utulivu, amani na utawala bora;
2. Kudumisha upatikanaji wa huduma mbali mbali za kijamii na miundo mbinu;
3. Kuchochea maendeleo ya kiuchumi na kijamii;
4. Kulinda mazingira kwa lengo la kuchangia katika maendelei endelevu.



## **MALENGO MAKUU YA HALMSHAURI**

Katika kipindi cha 2015/16 — 2016/2017 malengo makuu ya Halmashauri ya Mji ya Geita yatakuwa:

- i) Ujenzi wa miundombinu na kuboresha huduma za jamii (elimu, afya, barabara, maji na usafi wa mazingira)
- ii) Kuboresha vyanzo vya Mapato ya Halmashauri na wananchi
- iii) Kuboresha Matumizi bora ya Ardhi
- iv) Kuboresha Pato la Mwananchi

### **LENGO LA MKATABA**

Lengo kuu la **Mkataba wa Huduma kwa Wateja** ni kukuza uelewa wa upatikanaji, ubora na viwango bya huduma zinazotolewa na Halmshauri ya Mji wa Geita. Aidha Mkataba unaeleza muda ambao watumishi wa Halmashauri ya Mji wa Geita watatumia kutoa huduma baada ya kupokea maombi rasmi, majukumu na wajibu wa mteja katika huduma husika. Mkataba pia unafafanua namna mteja atakavyotoa mrejesho ikiwa ni pamoja na jinsi ambavyo atatoa malalamiko iwapo hataridhika na huduma zitolewazo na Halmashauri.

Katika kufanikisha azma hii, Mkataba huu unajumuisha mambo muhimu yafuatayo:-

1. Kuelewa kwa kina kuhusu waateja weetu na huduma ambazo ni muhimu kwao;
2. Taarifa ya viwango vya huduma ambavyo wateja wanatarajia kupatiwa kwa kuzingatia mpango mkakati wa Halmshauri ya Mji wa Geita;
3. Mpango wa kutatua matatizo endapo yatajitokeza; na
4. Maelekezo mafupi ya jinsi ya kutupata na kupata taarifa zaidi.



## **MISINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA**

Katika kutekeleza mkataba huu, Halmashauri ya Mji wa Geita itaongozwa na misingi tisa ya utoaji huduma kwa wateja wake ifuatayo:-

**1. Kuweka kiwango vya huduma:**

Viwango vyetu vya huduma tutaviweka wazi ili wateja wetu waweze kujua matarajio yao kwa kila huduma husika na pia kufuatilia, kutathimini na kupima matokeo;

**2. Kuwa wazi na kutoa taarifa zote:**

Tutakua wazi na kuwasiliana kwa lugha inayoeleweka na kwa ufasaha kwa lengo la kuwasaidia wananchi wanaotumia huduma zetu. Aidha tutawapatia wateja wetu taarifa zote kuhusu huduma zetu, gharama zake na mafanikio yetu kila mwaka;

**3. Kushirikisha wengine:**

Tutashirikiana na kushauriana na wateja wetu pamoja na wafanyakazi na kutumia uashauri unaotolewa katika kuboresha huduma zetu;

**4. Kukuza upatikanaji wa huduma:**

Tutahakikisha upatikanaji wa huduma zetu kwa kila anayezihitaji kwa urahisi na kuwapa wateja wetu nafasi ya kuchagua pale inapowezekana. Aidha tutajitahidi kukuza matumizi ya teknolojia, vifaa na nyenzo bora katika kutoa huduma zetu kadri upatikanaji wa rasimal utakavyoruhusu.

**5. Kuwatendea haki wote:**

Tutawatendea haki wateja wetu wote, tuataheshimu utu wao na haki zao za binafsi, kuwasaidia kwa moyo na upendo na kutoa kipaumbele kwa wateja wenye mahitaji maalum.

**6. Kutatua matatizo yanayojitokeza:**

Tutahitaji wakati wote kutatua matatizo yanayojitokeza haraka iwezekanavyo na kwa uhakika, kujifunza kutokana na malalamiko na kuwa na utaratibu ulio wazi wa kushughulikia malalamiko, na rahisi kutumika utakaowekwa wazi kwa mapitio ya kila mwaka.

**7. Matumizi bora ya raslimali:**

Tutatumia raslimali kutoa huduma bora na zenye kukidhi matarajio ya wateja na wadau waliozitoa.

**8. Kuboresha huduma:**

Tutajitahidi wakati wote kuboresha huduma zetu ili ziweze kukidhi matarajio ya wateja na wadau wetu.

**9. Kushirikiana na watoa huduma wengine:**

Tutafanya kazi na watoa huduma wengine kama vile taasisi za umma, sekta binafsi, mashirika yasiyo ya kiserekali, vikundi vya jamii, wafadhili n.k. kuhakikisha kuwa huduma zitolewazo ni bora na zinakidhi matarajio ya walengwa.

## **WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO**

Jedwali lifuatalo linaonyesha wateja wetu na matarajio yao:

<b>NA</b>	<b>MTEJA</b>	<b>MATARAJIO</b>
<b>1</b>	Ofisi ya Waziri Mkuu – Tawala za Mikoa na serikali za Mitaa	(a) Usimamizi mzuri wa sera na mipango (b) Mahusiano mazuri (c) Usimamizi wa matumizi mazuri ya raslimali (d) Taarifa sahihi na kwa wakati inapohitajika (e) Mazingira mazuri ya kazi (f) Utawala bora (g) Usimamizi na utekelezaji mzuri wa maamuzi ya Baraza Kuu
<b>2</b>	Madiwani/Wananchi.	(a) Mahusiano mazuri (b) Taarifa sahihi na kwa wakati zinapohitajika (c) Utawala bora (d) Huduma bora
<b>3</b>	Wizara za kisekta	(a) Mahusiano mazuri (b) Ufanisi na utendaji kazi (c) Usimamizi mzuri wa sera na mipango wa

		wizara husika (d) Tarifa sahihi na kwa wakati
4	Ofisi ya Mkuu wa Wilaya ya Geita	(a) Mahusiano mazuri (b) Taarifa sahihi na kwa wakati (c) Ufanisi katika kutekeleza sera na mipango ya Serikali Kuu (d) Utawala bora
5	Wafadhili	(a) Mahusiano mazuri (b) Ushirikiano (c) Taarifa sahihi na kwa wakati (d) Matumizi mazuri ya rasimali (e) Utawala bora
7	Mashirika yasiyo ya kiseriakali na vikundi vya kijamii	(a) Utawala bora (b) Taarifa sahihi na kwa wakati (c) Mahusiano mazuri (d) Ushirikishwaji (e) Mazingira bora ya kufanyia shughuli zao
8	Vyama vya siasa	(a) Utawala bora (b) Taarifa sahihi na kwa wakati (c) Haki sawa (d) Uwazi (e) Kushirikishwa (f) Mahusiano mazuri (g) Usimamizi mzuri wa uchaguzi
9	Sekta binafsi	(a) Tafsiri sahihi ya sera na miongozo ya Serikali Kuu (b) Mazingira mazuri ya biashara (c) Kushirikishwa (d) Utawala bora (e) Taratibu na miongozo sahihi (f) Uwazi
10	Vyombo vya habari	(a) Habari sahihi na kwa wakati (b) Kushirikishwa



		(c) Mahusiano mazuri
11	Taasisi za kidini	(a) Mazingira mazuri ya kufanya shughuli za kidini na maendeleo (b) Amani na utulivu (c) Ushirikishwaji (d) Mahusiano mazuri
12	Taasisi za umma	(a) Utawala bora (b) Huduma bora (c) Mahusiano mazuri
13	Wazabuni	(a) Taarifa sahihi na wakati (b) Ushirikiano (c) Mahusiano mazuri (d) Malipo kwa wakati (e) Utawala bora

## KANUNI NA MAADILI YA UTOAJI HUDUMA

Katika kutoa huduma kwa wateja wetu, tutaongozwa na kanuni na maadili yaliyoainishwa kwenye *Sera ya Menejimenti na Ajira Katika Utumishi wa Umma* ya mwaka 1990 kama ifuatavyo:-

1. Utiiifu kwa serikali;
2. Bidii kazini;
3. Kutoa huduma kwa kuzingitia haki sawa kwa wateja;
4. Uaminifu kwa wateja;
5. Heshima kwa wateja;
6. Kuheshimu sheria na
7. Matumizi bora ya taarifa mbali mbali.

## VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA ZETU

Ili kutekela kanuni na maadili tuliyoainisha, tutajitahidi kuboresha viwango vya huduma tunazozitoa kwa wateja wetu katika maeneo yafuatayo:-

1. Haki na wajibu kwa wateja:

Tutaweka mahusiano ya ubia na ubora wa huduma kwa wateja kupitia makubaliano kuhusu matarajio, haki na wajibu wa pande husika.

**2. Utoaji ushauri:**

Tutajitahidi kutoa ushauri sahihi na bila upendeleo na kwa wakati muafaka.

**3. Maadili ya watumishi:**

Tutawaelekeza na kuwataka watumishi wote kuwa wema, wenye msaa, wenye heshima na wanaojali wateja kulingana na shida, mahitaji na maoni yao.

**4. Muda wa kujibu mawasiliano:**

Tutashughulikia masuala yote yatakayoletwa kwa haraka iwezekanavyo hasa masuala ya dharura.

**5. Ufasaha:**

Tutahakikisha kwamba barua, fomu, makala, mchakato na habari mbali mbali zinaeleweka kwa wote .

**6. Usahihi:**

Tutahakikisha kuwa huduma zitolewazo ni za kuridhisha wateja, kujali haki na kuzingatia makundi yaliyosahauliwa.

## HUDUMA ZETU NA MUDA WA KUZITOA

Jedwali lifuatalo linaonyesha aina na muda wa kutoa huduma za msingi katika Halmashauri ya mji wa Geita.

Na	Idara/Kitengo	Huduma	Matarajio
1	Mkurugenzi Mtendaji	Kujibu barua zote	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupokea barua.
		Kushughulikia/kutoa ushauri kuhusu masuala ya majanga, maafa na dharura.	Ndani ya siku 5 za kazi

		Kutoa taarifa ya robo mwaka kwa Baraza la madiwani.	Ndani ya siku 14 baada ya robo mwaka kwisha
		Kutoa taarifa ya mwaka kwa Baraza la madiwani	Ndani ya siku 14 baada ya mwaka kwisha
		Kutoa taarifa ya mwaka kwa Mdhhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Serikali	Miezi 3 baada ya mwaka wa fedha kufungwa
2	Fedha	Kutoa hundi za malipo kwa kazi/huduma iliyofanyika	Siku 2 baada ya kuwasilisha hati kamilifu
3	Elimu ya Msingi	Kutoa huduma za kielimu	Siku 7 baada ya kupokea vielelezo vyote
		Kushughulikia likizo za walimu	Ndani ya mwezi mmoja baada ya kupokea fomu za maombi
		Malipo ya likizo za walimu	Ndani ya mwezi mmoja baada ya kupokea fedha
		Kushughulikia matatizo mengineyo mfano ruhusa fupi za matibabu, magonjwa	Ndani ya siku 2 baada ya kupokea fomu za maombi
4	Maendeleo ya jamii, Ustawi wa jamii	Kutoa ushauri wa kitaalam katika masuala ya jinsia	Ndani ya siku 2
		Kuratibu maombi ya mikopo kwa vikundi	Ndani ya siku 14 baada ya kupata fedha
		Kutoa huduma za kisaikolojia kwa waathirika wa majanga	Ndani ya siku 5 baada ya kupata taarifa
		Kuhudumia wateja wenye ulemavu	Ndani ya siku 2 baada ya kupokea maombi
		Kusuluhisha migogoro ya kifamilia	Ndani ya siku 3 za kazi



5	Uchumi na Biashara	Kutoa ushauri wa Kitaalam wa biashara	Ndani ya siku 2
		Kutoa leseni ya biashara	Ndani ya siku 2 baada ya kupokea nyaraka zote husika
		Kutoa leseni ya vileo	Ndani ya siku 2 baada ya kupokea nyaraka zote husika
		Kuandaa mpango na Bajeti ya Halmashauri	Ndani ya siku 180
		Kuandaa taarifa za utekelezaji miradi ya maendeleo kwa wafadhili, wizara za kisekta na vikao vya kisheria vya Halmashauri	Ndani ya siku 7 baada ya kupata vielelezo vyote
		Kuandaa Takwimu (LGMD) kila mwaka	Ndani ya siku 7 baada ya kuzipokea
		Kuandaa taarifa za utekelezaji wa Ilani ya uchaguzi	Ndani ya siku 14 baada ya kuzipokea
		Kuandaa maandiko (angalau moja) kwa mwaka	Ndani ya siku 360
6	Ujenzi	Ukaguzi wa hatua mbalimbali za ujenzi	Ndani ya siku 2
		Kupitisha ramani za ujenzi	Ndani ya siku 2
		Kutoa kibali cha Ujenzi	Ndani ya siku 2 baada ya kupokea maombi
		Kukabiliiana na janga la moto	Ndani ya dakika 15 baada ya kupata taarifa
7	Kilimo, Mifugo	Kutoa huduma ya ushauri juu ya kilimo na ufugaji	Ndani ya siku 2 za kazi baada

	na ushirika	bora kwa wakulima na wafugaji	ya kupokea maombi
		Kutoa tiba na kinga ya maradhi ya mifugo	Ndani ya siku 1 ya kazi baada ya kupokea taarifa
		Kutambua na kutoa taarifa ya magonjwa ya mlipuko ya mimea na wadudu na wanyama waharibifu	Ndani ya siku 2 za kazi baada ya kupokea taarifa
		Kutambua na kutoa taarifa ya mlipuko wa magonjwa ya wanyama	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupokea taarifa
		Kutoa elimu ya ushirika kwa wananchi ili waweze kujiunga na kuwa na vyama vya ushirika.	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kukamilisha vitendea kazi.
		Kutoa elimu ya Ujasiriamali	Ndani ya siku 14 za kazi baada ya kupokea maombi.
		Ushauri juu ya ushirika	Ndani ya siku 5 baada ya kupokea maombi
8	Elimu Sekondari	Kupitisha barua za uhamisho wa wanafunzi wa sekondari	Ndani ya siku 2 za kazi
		Kupitisha barua mbalimbali zihusuzo Elimu Sekondari.	Ndani ya siku 2 za kazi
		Kuratibu uendeshaji wa mitihani ya Elimu ya Sekondari.	Kulingana na ratiba ya mitihani
		Kuhudumia wadau mbalimbali wa Elimu ya Sekondari.	Ndani ya siku 7 za kazi
		Kuhudumia walimu na watumishi wengine wa	Ndani ya siku 7 za kazi

		Sekondari	
9	Afya	Kuchukua historia ya mgonjwa	Ndani ya dakika 8
		Huduma ya maabara	Ndani ya dakika 20
		Clinic ya watoto chini miaka 5 kupima na kutoa chanjo chanjo na kuweka kumbukumbu ndani ya kadi ya clinic	Ndani ya dakika 10
		Kushawishi kupima VVU(PITC)	Ndani ya dakika 10
10	Ukaguzi wa ndani	Ukaguzi wa hesabu za Halmashauri katika idara, vijiji, kata, zahanati, vituo vya afya.	Ndani ya siku 14 za kazi.
		Ukaguzi wa miradi hatika Halmashauri	Ndani ya siku 7 za kazi.
		Kuandaa taarifa na kuzipeleka katika vikao husika.	Ndani ya siku 7 za kazi.
11	Ugavi	Kuandaa zabuni	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupata nyaraka zote muhimu.
		Kuandaa nyaraka kwa ajili ya malipo	Ndani ya siku 3 za kazi baada ya kupata nyaraka zote muhimu.
12	Sheria	Kushauri kuhusu utatuzi wa migogoro mbalimbali	Ndani ya siku 3 za kazi baada ya kupokelewa ofisini
		Kusimamia mikataba ya Halmashauri	Ndani ya siku 7
13	Utawala na Utumishi	Kuandaa vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 baada ya mada za kikao husika



			kukamilika na taratibu za fedha kukamilika.
		Kushughulikia migogoro ya uongozi ya vijiji	Ndani ya siku 7 baada kupokea taarifa
		Kushughulikia mafao ya watumishi	Ndani ya siku 7 baada kupokea taarifa
		Kushughulikia mirathi	Ndani ya siku 5 baada kupokea taarifa
		Kushughulikia masuala ya watumishi kuhakikisha wanapata haki zao mfano mishahara,likizo,masomo na kupanda vyeo.	Ndani ya siku 5 baada kupokea taarifa
14	Maji	Kuunganisha maji	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya malipo kukamilika
		Ukarabati wa mabomba yaliyopasuka katika ya mfumo wausambazaji maji	Ndani ya siku 3 za kazi baada ya kuata taarifa.
		Kushughulikia malalamiko ya wateja kuhusu huduma ya maji	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kuata taarifa.
15	Mipango Miji	Kutoa hati miliki ya ardhi na Kusajili hati miliki	Ndani ya miezi 3 baada ya kuwasilisha vielelezo vyote muhimu vilivyokamilika
		Uchoraji wa ramani za viwanja	Ndani ya miezi 3 baada ya kupokea vielelezo vyote
		Kupima viwanja	Ndani ya miezi 2 baada ya ramani kukamilika
		Kupitisha ramani ya nyumba	Ndani ya siku 30 baada ya kupokea vielelezo vyote

		Kusuluhisha migogoro ya ardhi	Ndani ya mwezi 1 baada ya kupokea vielelezo vyote
		Kuonyesha kiwanja	Ndani ya siku 5 za kazi

Ahadi:

*Halmashauri ya Mji wa Geita imeazimia kupunguza muda unaohitajika kushughulikia maombi mbali mbali na kuhakikisha kuwa ahadi zote zinatekelezwa kwa muda usiozidi au ndani ya siku 30. Ili kurahisisha mawasiliano ya ndani kwa ndani katika kuhudumia wateja, mawasiliano yataboreshwa kwa kuweka simu za ndani kwa ndani na mtandao wa barua pepe kwenye ofisi zake zote.*

## **HAKI NA WAJIBU WA WATEJA**

Katika kutekeleza mkataba huu, Halmashauri ya Mji wa Geita imejipanga kutoa huduma bora na kwa kiwango ambacho wateja wanatarajia.

### **HAKI ZA WATEJA**

Pamoja na Kutegemea kiwango cha ubora wa huduma, wateja watakuwa na haki zifuatazo:-

1. Kushiriki katika mchakato wa mapitio ya mkataba huu.
2. Kupata habari juu yao kulingana na taratibu zilizowekwa.
3. Kutoa malalamiko, sheria na kanuni katika kushughulikia rufaa.
4. Haki ya faragha na kutunziwa siri zao.
5. Kufuata taratibu, sheria na kanuni katika kushughulikia rufaa.
6. Kufuata taratibu katika kukata rufaa za malalamiko mbalimbali.
7. Kupata huduma sawa kwa wakati na kwa uwazi.
8. Kutumia huduma, nyenzo na habari kwa maana kuwawezesha kufikia mahitaji hususani watu wasiojiweza, watoto na wazee.

### **WAJIBU NA MAJUKUMU YA WATEJA**

1. Wateja wana wajibu wa kuzingatia kikamilifu na kufuata kanuni za maadili na tabia zitakazojenga mazingira mazuri ya utoaji huduma.
2. Kuwaheshimu watumishi wanaowahudumia.
3. Kuhudhuria mikutano yote kwa wakati uliopangwa.



4. Kuzingatia mahitaji na matakwa ya kisheria, kanuni na taratibu ili kupata huduma stahili.

## **KUSHUGHULIKIA MATATIZO YA WATEJA**

Kero na malalamiko mbali mbali ya wateja yatashughulikiwa mara yatakapopokelewa. Aidha, kutawa na sandukku la maoni katika eneo la makao makuu ya Halmashauri ambalo litatumika kupokea kero, malalamiko na mapendekezo ya wateja kuhusu huduma zinazotolewa na Halmashauri. Wateja wote watakaoandika majina yao na anuani kwenye kero, malalamiko au mapendekezo watakawakilisha watajibiwa ndani ya siku 7 za kazi toka siku ya kuwasilisha. Kwa wale ambao hawataweka anuani na majina yao, hawatajibiwa. Pamoja na kuwa na utaratibu wa ndani wa kushughulikia kero, malalamiko na mapendekezo, Halmashauri haimzuu mteja kutumia vyombo vingine kukata rufaa.

## **JINSI YA KUTOA MREJESHO KUHUSU MKATABA HUU**

Mkataba huu ni hati hai inayoenda sambamba na mabadiliko katika jamii na katika utumishi wa umma. Kwa wateja wa Halmashauri utakuwa ni hati inayotumika kutoa mrejesho kuhusu viwango vya huduma tulivyokusudia kutoa na namna ambavyo watumiaji wa huduma hizo wanaweza kutoa mcango wao ili kupandisha ubora wake.

## **KUTOA TAARIFA KUHUSU MKATABA**

Halmashauri itawajibika kikamilifu kwa umma katika utendaji wa kazi kwa kuGeitaza *Mkataba wa Huduma kwa Wateja* na kutoa habari kuhusu kiwango chake cha kutimiza ahadi, majukumu na wajibu uliowekwa katika maeneo yafuatayo:-

1. Kupeleka taarifa za utekelezaji wa mkataba kwenye taasisi na idara husika na
2. Kuchapisha kwa ufupi katika taarifa ya mwaka takwimu za malalamiko na jinsi Halmashauri ilivyoweza kuyashughulikia.

Halmashauri inakaribisha taarifa kuhusu utekelezaji wa *Mkataba wa Huduma kwa Wateja*. Taarifa hiyo iwe inahusu huduma zake na viwango inavyotarajia kuvifikia. Pia iwe inahusu jinsi wateja wanavyoweza kuchangia kuboresha viwango hivi. Mapendekezo yatumwe kwa:

**Mkurugenzi wa Mji,  
Halmashauri ya Mji Geita,  
S. L. P 384,  
GEITA.**

**Simu No.** 0282520437  
**Nukushi No.** 0282520437  
**Barua Pepe:** td@geitatc.go.tz  
**Tovuti :** www.geitatc.go.tz

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Mji wa Geita ipo katikati ya mji barabara kuu ya Mwanza Bukoba mkabala na ukumbi wa mikutano wa GEDECO,

### **JINSI YA KUTUMA MALAMIKO**

Malamiko yanaweza kutumwa kwa posta, simu, nukushi au barua pepe kwa kupitia anuani au njia za mawasiliano zilizotajwa hapo juu.

### **KUMBUKUMBUKU ZA MALALAMIKO**

Halmashauri itaweka kumbukumbu zote za malalamiko, pongezi na maoni ambayo yatafanywa kama sehemu ya mchakato wa kujipima kwa kila mwaka kwa lengo la kuendelea kuboresha huduma kwa wateja wake. Wakati tunategemea kuwa wazi, tutawahakikishia wateja kuwa habari zote zikiwemo majina na taarifa binafsizatunzwa na kushughulikiwa kwa siri.

### **KUKATA RUFAA**

Pamoja na mfumo wa kutatua matatizo ya wateja uliopo ndani ya Halmashauri ya Mji wa Geita, mteja hazuiwi kutumia vyombo vingine nje ya mfumo huu ili kutafuta ufumbuzi kwa matatizo yatakayojitokeza. Baadhi ya vyombo vinavyoweza kutumika ni kama ifuatavyo:-

Ofisi ya Mkuu wa Wilaya,  
**Wilaya ya Geita,**  
S. L. P. 52,  
GEITA.

Simu: 028-2520050  
Nukushi: 028-25204447



Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,  
Mkoa wa Geita,  
S. L. P. 315  
**GEITA.**

Simu: 028-2520025  
Nukushi: 0282520033

Ofisi ya Rais,  
Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa,  
S. L. P. 1923,  
GEITA.

Simu: 026 2323176  
Nukushi: 026 2322116  
Barua pepe: [ps@poralg.go.tz](mailto:ps@poralg.go.tz)

## **MAPITIO YA MKATABA**

Kwa kuwa Halmashauri inapenda kuona kuwa umuhimu wa mkataba na ufanisi wake unadumishwa utakuwa unafanyiwa mapitio ya mara kwa mara kuona kama:

1. Mkataba unaendelea kuzingitia desturi na matarajio ya Halmashauri ya Mji wa Geita katika kutoa huduma kwa wateja wake.
2. Umakini wa utoaji huduma na viwango vitolewavyo vinaboreshwa kuendana na mahitaji ya wateja wake.
3. Mkataba unaendelea kuzingitia misingi na kanuni zilizowekwa.
4. Yaliyomo kwenye mkataba ni sahihi.
5. Mfumo, muundo na upatikanaji wa huduma unakidhi haja za wateja.
6. Halmashauri inadumisha utaratibu mzuri wa kuaminika wa ukusanyaji wa takwimu kwa mrejesho kutoka kwa wateja, viwango vya huduma na malalamiko.
7. Mabadiliko yatafanyika katika mchakato wa kushughulikia malalamiiko ya wateja ili kuhakikisha kwamba tunawaridhisha wateja wetu bila wao kufikiria kukata rufaa kwenye vyombo vya juu.

## **TAARIFA YA MKATABA KULINGANA NA VIWANGO**

Halmashauri itaendelea kuwajibika kwa wateja wake katika utendaji wa shughuli zake kwa kuchapisha *Mkataba wa Huduma kwa Mteja* pamoja na taarifa kuhusu namna inavyotimiza ahadi zake na malengo yake.



Aidha Halmashauri itazidi kufuatilia kiwango cha wateja wake kuelewa mkataba huu. Taarifa zitakazopatika zitasaidia katika zoezi la kila mwaka la ufuatiliaji ambapo yafuatayo yatafanyika:-

1. Halmashauri itachapisha maendeleo kwa kulinganisha malengo ya mkataba wetu katika bajeti ya kila mwaka ya kila idara.
2. Halmashauri itatoa taarifa za maendeleo ya mkataba kwa Ofisi ya Waziri Mkuu Tawala za Mikoa Na Serikali za mitaa kila mwaka.
3. Halmashauri itatoa taarifa ya utendaji wa mkataba kwa ofisi ya Mthibiti na Mkaguzi Mkuu wa mahesabu kulingana na mahitaji ya ukaguzi wa mahesabu na kupima kama huduma kwa umma zinazimngatia gharama.
4. Halmashauri itatoa taarifa za maendeleo ya mkataba kwa wateja na wadau kwa lengo la kusadia kukuza uwazi wa uwajibikaji ili kuendeleza mahusiano ya wateja, wadau na wafanyakazi wa Halmashauri ya Mji ya Geita.
5. Halmashauri itachapisha taarifa fupi kuhusu malalamiko, na jinsi Halmashauri inavyoyashughulikia, katika taarifa za kila mwaka za Halmashauri.

## **KITAMBULISHO CHA TAASISI KWA NJIA YA MAWASILIANO**

Mkurugenzi wa Mji,  
Halmashauri ya Mji Geita,  
S. L. P 384  
**GEITA.**

**Simu No.** 0282520437  
**Nukushi No.** 0282520437  
**Barua Pepe:** td@geitac.go.tz  
**Tovuti :** www.geitac.go.tz