

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA

MKOA WA TANGA

HALMASHAURI YA WILAYA YA PANGANI



**RASIMU YA MKATABA WA HUDUMA
KWA MTEJA**

Imeandaliwa na:-

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji Wilaya,
Halmashauri ya Wilaya,
S.L.P 89
PANGANI

Simu: - 027 - 2630058

Nukushi :- 027 - 2630058

DIBAJI:

Mkataba wa huduma kwa mteja ni ahadi ya kimaandishi kati ya Halmashauri ambayo ni mtoa huduma na wateja ambao ni wapokea huduma zinazotolewa na Halmashauri, viwango vya huduma, majukumu na wajibu wa mteja na Halmashauri katika utoaji wa huduma. Pia Mkataba huu unaelekeza namna ambavyo wateja watatoa mrejesho ikiwa ni pamoja na namna ambavyo wateja watatoa malalamiko iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa.

Inategemewa kwamba, kupitia matumizi ya Mkataba huu, Halmashauri itawahusisha zaidi wateja wake katika kujieleza na kutoa maoni na mahitaji yao kuhusu huduma kulingana na matarajio yao. Kwa kufanya hivyo, Halmashauri itaweza kutoa huduma bora zaidi.

Ili mkataba huu ufanye kazi kwa ufanisi, inabidi mkataba huu uwe hati hai inayotokana na mahusiano mazuri ya kikazi tunayotarajia kuyajenga kati yetu sisi watumishi wa Halmashauri ya Wilaya ya Pangani na wateja wetu, ni matumaini yetu kuwa, Mkataba huu utasaidia kukuza uelewa wa haki na wajibu wa wateja wetu kuhusu upatikanaji wa ubora wa huduma zitolewazo na Halmashauri. Mkataba pia utawasaidia wateja katika kudai haki zao, kufahamu huduma zetu, viwango vya huduma na matarajio yao kwetu.

.....

Melea R. Mkongwa

**KAIMU MKURUGENZI MTENDAJI
PANGANI**

.....

Salim R. Sinan

**MWENYEKITI WA HALMASHAURI
PANGANI**

1. DIRA

Kuwa na jamii yenye maisha bora iliyohamasika, inayoendana na mabadiliko na iliyo endelevu katika maendeleo ya kijamii na kiuchumi ifikapo 2016.

2. DHIMA

Kutoa huduma bora kwa ufanisi na uhakika, uwezo na utawala bora katika kuinua maisha ya jamii yetu huku ikitunza utamaduni wake na urithi wa asili.

3. MAADILI

Katika kutoa huduma kwa wateja watumishi wa Halmashauri ya Wilaya ya Pangani tumedhamiria kufanya kilicho sahihi kwa kuzingatia maadili ya misingi ifuatayo:-

- Kutoa huduma bora kwa wafanyakazi ya kuwahudumia wateja wetu kwa juhudi, maarifa, kasi na kwa usahihi.
- Kufanya kazi kwa uadilifu kwa kuwa wasikivu, wakweli, kujituma, ubunifu na waamifu katika matendo yetu.
- Kutoa huduma bila upendeleo kwa kuwatendea haki watu wote wakati wa kuwahudumia bila kujali hadhi, jinsia, dini, umri, ulemavu au ukabila.
- Matumizi sahihi ya taarifa kwa kutumia taarifa za kazi ipasavyo na kuwa makini na nyaraka na kumbukumbu za siri.
- Kutunza na kutumia ipasavyo dhamana tuliyopewa na kutambuliwa kutokana na matendo yaliyo sahihi.
- Kuwa watii kwa kuthamini na kuonyesha unyenyekevu kwa nchi yetu, mwajiri wetu, watumishi wenzetu na Raia wenzetu. Kuwajibika kwa kuchukua dhamana ya matendo yetu kwa yale tuliyoyatenda ipasavyo au yale ambayo hatukuyatenda ipasavyo.
- Kuwa na heshima kwa kuthamini haki na hadhi ya watu wengine.
- Kuzingatia muda wa huduma zinazotolewa, kwa usahihi na uangalifu.

4. MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu wa huduma kwa wateja ni kukuza uelewa na upatikanaji wa ubora wa huduma zitolewazo na Halmashauri ya Wilaya ya Pangani kwani huko nyuma tulikuwa tunatoa huduma, lakini yawezekana wateja na wadau wetu hawakuwa wakizielewa vyema.

Hapo awali mtazamo wa Halmashauri ulikuwa ni matumizi ya kanuni na taratibu zinazoongoza utoaji wa huduma. Mtazamo wa sasa wa Halmashauri ni kujaribu kupanga hatua za kuleta mabadiliko ya mtindo katika kuendesha shughuli za Halmashauri katika kutoa huduma. Mitizamo ya kisasa ya uendeshaji inayosisitiza kukubali kubadilika, kutatua matatizo na kuwa na ushirikiano kati ya Halmashauri na jamii ya kiraia, Wizara, Idara zinazotegemea na wakala wa Serikali na watoa huduma wengine ili kuhakikisha huduma zetu ni rahisi katika upatikanaji wake zenye nafuu na zilizo katika kiwango cha juu cha ubora.

Mkataba huu utawasaidia wananchi kuelewa huduma zetu, viwango vya utoaji wa huduma hizo, namna ya kupata na jinsi ya kushughulikia malalamiko yao kulingana na jinsi tunavyotoa huduma hizi.

5. WATEJA WETU

Wateja wetu wanaohudumiwa na Halmashauri yetu wamegawanyika katika makundi yafuatayo:-

- Wafanyabiashara
- Wazabuni
- Wanafunzi
- Wakulima
- Wafanyakazi
- Wafugaji
- Wanataaluma
- Wagonjwa
- Mamlaka za Serikali kuu
- Mamlaka za Serikali za Mitaa

- Watoa huduma wengine
- Wavuvi

- Wachimba madini
- Mashirika yasiyokuwa ya Serikali (NGO's)
- Mashirika ya Taasisi za Kidini (FBO's)
- Vyama/Taasisi za Kijamii (CBO's)
- Taasisi za Kifedha
- Mashirika ya wahisani
- Vyama vya Siasa
- Jamii na washirika wengine wa Maendeleo.

HUDUMA ZITOLEWAZO:

- Kuajiri na kushughulikia maombi ya uhamisho wa watumishi na kuratibu utoaji wa huduma.
- Kusimamia taratibu, kanuni, miongozo na sheria katika kutoa huduma katika Jamii.
- Kuratibu masuala ya utawala bora na mapambano dhidi ya rushwa
- Kukusanya mapato na kufanya malipo ya huduma na bidhaa
- Kuendeleza na kuboresha Mipango Mjini, Maendeleo ya Ardhi, Kilimo/Mifugo mijini, Maliasili na mazingira.
- Kusimamia ujenzi wa miundombinu ya barabara, majengo, umeme na maji
- Kuimarisha na kuendeleza shughuli za biashara, viwanda, masoko na sekta isiyo rasmi
- Kuboresha maendeleo ya jamii, ustawi wa jamii na ushirika
- Kuratibu uibuaji wa miradi ufuatiliaji na tathmini ya utekelezaji wa miradi ya maendeleo
- Kutoa huduma za afya tiba, afya kinga na kudhibiti taka ngumu na taka maji
- Kutoa elimu ya msingi na sekondari
- Kutoa ushauri wa kitaalam
- Kusimamia utekelezaji wa sheria za nchi na sheria ndogo za Halmashauri
- Kuratibu shughuli za burudani, michezo na maendeleo ya vijana
- Kuratibu mapambano dhidi ya maambukizi ya virusi vya UKIMWI
- Kupokea malalamiko mbalimbali na kuyatatua
- Kusimamia nidhamu na stahili kwa watumishi wote (watoa huduma) katika Taasisi yetu.

VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA

6. AHADI ZA IDARA KWA WATEJA NA WADAU WETU

IDARA YA UTAWALA NA UTUMISHI	
HUDUMA	MATARAJIO
Kumshauri Mkurugenzi juu ya masuala yote yanayohusiana na Utawala na Utumishi katika Halmashauri ya Wilaya ya Pangani.	Kuendelea kumshauri Mkurugenzi juu ya Sheria, Kanuni, Sera, Miongozo, Miundo ya Utumishi na maelekezo mbalimbali yanayotolewa kuhusiana na watumishi ili waweze kuwa na namna bora ya kuhudumia wateja wa ndani na nje ya halmashauri
Kuajiri watumishi wapya	Tutaajiri watumishi wapya ndani ya siku tisini tangu kutangazwa kwa mara ya kwanza kuwepo kwa nafasi za kazi.
Uhamisho wa watumishi kwenda nje ya Halmashauri ya Pangani	Tutapitisha maombi ndani ya siku moja tangu kuwasilishwa
Uhamisho wa watumishi kuingia Halmashauri ya Pangani	Tutatoa jibu la kuwepo/kutokuwepo kwa nafasi ndani ya siku tano za kazi tangu kupokea maombi
Kuitisha mikutano ya vikao vya kisheria	Tutaitisha vikao vya kisheria kwa kuzingatia ratiba iliyopitishwa na Mkutano Mkuu wa Halmashauri ya Wilaya ya Pangani mwanzoni mwa mwaka.
Kujibu barua zinazoingia masijala kuu	Tutatoa majibu ya barua zinazoingia ndani ya siku tatu za kazi tangu kupokelewa barua

IDARA YA MIPANGO TAKWIMU NA UFUATILIAJI	
HUDUMA	MATARAJIO
Kumshauri Mkurugenzi juu ya masuala ya maendeleo ya kiuchumi ya Halmashauri	Kuendelea kumshauri Mkurugenzi juu ya maendeleo ya kiuchumi ili kuweza kuinua kiwango cha uchumi kw wananchi wa Halmashauri ya Wilaya
Kuratibu na kusimamia utayarishaji wa mipango ya	Mipango na bajeti ya kila mwaka ya Halmashauri kuandaliwa kila ifikapo mwezi

utekelezaji wa shughuli za maendeleo ya Halmashauri	Februari.
Kubuni na kuratibu uanzishaji na uendelezaji wa vitega uchumi	Mapato ya Halmashauri kutoka kwenye vitega uchumi kuongezeka kila mwaka kwa zaidi ya 10%
Kuratibu zoezi la upimaji, utendaji wa Halmashauri kwa ajili ya kupata Ruzuku toka Serikali Kuu	Kusimamia utendaji wa Halmashauri ili kuweza kukidhi vigezo vya kupata Ruzuku ya maendeleo kutoka Serikali Kuu
Kuanda mpango wa O&OD, Mpango Mkakati na Mpangokazi wa Halmashauri	Kuandaa mpango wa O&OD ifikapo 2014/2015
Kukusanya takwimu muhimu za kiuchumi na kijamii na kuandaa na kutoa taarifa mbalimbali katika ngazi zote	Kukusanya takwimu muhimu za kiuchumi na kijamii na kuandaa na kutoa taarifa mbalimbali katika ngazi zote

IDARA YA AFYA	
HUDUMA	MATARAJIO
Kununua dawa na vifaa Tiba	Tutahakikisha uwepo wa dawa muhimu pamoja na vifaa tiba kwa zaidi ya 80%
Kusambaza dawa na chanjo kwenye hospitali vituo vya afya na Zahanati	Tutasambaza dawa vifaa tiba na chanjo mbalimbali katika vituo vya kutolea huduma za Afya na bohari ya dawa MSD ndani ya siku 21 tangu kuingizwa kwake
Kukagua vituo vya kutolea huduma za afya, maduka ya dawa, baa, shule, viwanda, nyumba za kulala wageni na Taasisi mbalimbali	Tutafanya ukaguzi wa wiki
Kusimamia utoaji wa huduma za mkoba (out reach)	Tutafanya usimamizi wa utoaji wa huduma ya mkoba (out reach) mara moja kila baada ya miezi mitatu (3)
Kukagua maduka mapya ya dawa muhimu	Tutakagua maduka mapya ya dawa muhimu ndani ya siku saba tangu kuwasilishwa ombi
Kutoa huduma kwa makundi	Tutahakikisha tunatoa huduma bora kwa

maalum ya wazee, watoto wanaoishi katika mazingira hatarishi na watoto chini ya umri wa miaka mitano (5) pamoja na wanawake wajawazito	makundi hayo na kuhakikisha kuwa dawa zinapatikana ikiwa ni pamoja na matibabu bora
--	---

IDARA YA FEDHA NA BIASHARA	
HUDUMA	MATARAJIO
Kutoa leseni za biashara	Tutatoa leseni ya biashara ndani ya siku mbili za kazi tangu kuwasilishwa kwa maombi
Kutoa leseni za vileo	Tutatoa leseni za vileo ndani ya siku tatu (3) za kazi tangu kuwasilishwa ombi
Kutoa vibali vya michango ya wananchi	Tutatoa kibali cha michango ya wananchi ndani ya siku tatu (3) za kazi tangu kuwasilishwa ombi
Kukusanya mapato	Tutaandaa hati za madai ya kodi ya hudumaza Halmashauri kila ifikapo mwezi Machi, Septemba na Disemba ya kila mwaka
	Tutaandaa hati za madai ya ushuru wa mabango kila mwezi kulingana na ukubwa wa bango
	Tutaandaa hati za madai ya kodi ya majengo kila ifikapo mwezi Januari kila mwaka
Kulipa wazabuni na watoa huduma wengine	Tutaandaa malipo ndani ya siku kumi na nne tangu kuwasilishwa hati ya madai
Kuandaa taarifa	Tutaandaa taarifa za mwezi ndani ya siku saba (7) baada ya mwezi kuisha
	Tutaandaa taarifa za robo mwaka ndani ya siku kumi na tano (15) kila baada ya robo mwaka
	Tutaandaa taarifa za mwaka (Final Accounts) kabla ya tarehe 30/09 ya kila mwaka

IDARA YA ELIMU MSINGI

HUDUMA	MATARAJIO
<p>Kuinua kiwango cha elimu kwa Kuongeza ufaulu toka 94.1% - 100% darasa la IV na 54.7% - 75% kwa darasa la VII mwaka 2015</p>	<p>Tutahakikisha tunafanya tathmini ya mitihani wa majaribio na kushughulikia kasoro zitakazojitokeza ili kuongeza viwango vya ufaulu.</p>
	<p>Tutatembelea Shule kuhakikisha kuwa maandalizi ya wanafunzi yanafanyika kikamilifu kila baada ya miezi 3</p>
	<p>Tutafanya vikao na Waratibu elimu Kata na walimu wakuu kuhimiza utendaji kazi na kupanga mikakati ya kuongeza ufaulu kila baada ya miezi 3</p>
<p>Kuratibu mitihani na Kufanya tathmini</p>	<p>Tutaratibu na kuendesha zoezi zima la Mtihani wa kumaliza elimu ya Msingi na darasa la nne na mtihani wa ufundi stadi kila mwaka</p>
	<p>Tutafanya tathmini ya Mtihani wa kumaliza elimu ya msingi na darasa la nne kila mwaka ili kuboresha kasoro zilizojitokeza</p>
<p>Kusimamia utekelezaji wa sera ya Elimu ya watu wazima na Elimu nje ya mfumo rasmi katika Halmashauri</p>	<p>Tutachambua mwongozo wa elimu ya Watu Wazima na Elimu nje ya mfumo Rasmi kila mwaka mara moja (1)</p>
	<p>Tutaendesha sensa ya Watu wazima wasiojua KKK ili kupata takwimu sahihi na kuiwasilisha kwa wadau kwa ajili ya utekelezaji.</p>
	<p>Tutasimamia programu za MEMKWA, KC , KCKM , MUKEJA, ELIMU MASAFI na ana kwa ana</p>
<p>Kupunguza kiwango cha Ujinga wa kutojua kusoma,</p>	<p>Tutatoa miongozo ya kuendesha EWW Katika Mashirika na Tasisi binafsi na za serikali kuandaa maadhimisho ya jumla la EWW kwa wote</p>
	<p>Tutakagua madarasa ya MEMKWA na kulipa Honoraria kwa wawezeshaji wa EWW.</p>
<p>Kuhimiza mahudhurio ya wanafunzi shuleni toka 84% hadi 100% ifikapo Juni 2014.</p>	<p>Tutatembelea shule za msingi na kuangalia mahudhurio ya wanafunzi na hali halisi ya mazingira na afya.</p>
	<p>Tutahimiza matumizi ya vyoo kwa wanafunzi</p>

	na uchangiaji wa nguvu za wananchi katika ujenzi wa matundu ya vyoo.
	Kuhimiza Kamati za shule kuwa na mpango wa chakula cha mchana na maji safi ya kunywa na kunawa shuleni
	Kuhamasisha jamii na Kamati za shule kuhusu upatikanaji wa maji safi na salama
	Kuandaa kipindi 1 kila wiki redio Pangani Kuelimisha na kuelimisha jamii juu ya masuala ya Elimu
Kuidhinisha vibali vya uhamisho kwa wanafunzi wa elimu ya Msingi	Tutahakiki na Kusaini vyeti wanafunzi vya vya kumaliza Elimu ya Msingi ndani ya siku 2 baada ya kuwasilishwa
Ukamilishaji wa miundo mbinu ya nyumba na matundu ya vyoo	Tutasimamia na kufuatilia ukamilishaji wa nyumba za walimu kila mwezi mara moja
Kuidhinisha maombi ya usajili wa shule binafsi za elimu ya awali na Msingi	Tutaidhinisha maombi ya usajili wa shule ndani ya siku tatu (3) baada ya ombi kuwasilishwa
Kugawa ruzuku ya shule (Capitation na Development)	Tutagawa ruzuku ya shule ndani ya siku 14 baada ya kupokea ruzuku kutoka hazina
Kuandaa takwimu za elimu	Tutaandaa takwimu za elimu kila ifikapo mwezi machi (3) katika kila mwaka

IDARA YA ELIMU SEKONDARI	
HUDUMA	MATARAJIO
Kuidhinisha vibali vya uhamisho wa wanafunzi wa Elimu ya Sekondari	Tututaidhinisha vibali vya uhamisho ndani ya siku tatu tangu kuwasilishwa ombi
Kutoa idhini kwa wadau mbalimbali kuonyesha shughuli zao katika mashule	Tutatoa idhini ndani ya siku mbili tangu kuwasilishwa ombi
Kushughulikia misamaha ya karo kwa watoto yatima na kwa wenye wazazi wasiokuwa na uwezo	Tutashughulikia msamaha wa karo ya shule ndani ya siku sitini tangu kuwasilishwa ombi
Kushughulikia migogoro ya vyama,	Tutashughulikia migogoro ndani ya siu

vilabu vya michezo, vikundi vya sanaa na vijana	thelathini tangu kuwasilishwa taarifa ya mgogoro
Kutoa taarifa za utekelezaji wa shughuli za Halmashauri kwa Umma kupitia vyombo vya habari	Tutatoa taarifa za utekelezaji kwa umma kupitia vyombo vya habari kila baada ya miezi mitatu
Kujibu barua za wateja zinazoingia Masijala ya Elimu	Kutoa majibu ya barua zinazoingia ndani ya siku tatu za kazi tangu kupokelewa barua.

IDARA YA MAJI	
HUDUMA	MATARAJIO
Kuratibu uibuaji wa miradi ya maji, ufuatiliaji wa ujenzi wa miradi ya maji na tathmini ya utekelezaji wa miradi ya maji	Tutasimamia uibuaji wa miradi yote ya maji kutoka kwenye ngazi za chini (vijiji) kwa muda wa miezi miwili (2) na itatekelezwa kwa kiwango bora
Kusimamia ujenzi wa miundombinu ya maji katika maeneo ya pembezoni mwa mji na ambayo hayajafikiwa na huduma za mamlaka ya maji (PAWASA)	Tutasimamia miradi yote ya maji inayojengwa kwa mwaka katika kiwango bora kulingana na viwango vinavyotambuliwa kimataifa.
Kutoa elimu na ushauri wa kitaalamu juu ya teknolojia ya uvunaji wa maji ya mvua na usambazaji.	Tutatoa mafunzo na ushauri wa kitaalamu juu ya usambazaji wa maji na uvunaji wa maji ya mvua ndani ya wiki mbili tangu kupokea maombi hayo.
Kutoa elimu juu ya utunzaji wa vyanzo vya maji na kuratibu usimamizi wake.	Tutatoa elimu ya utunzaji wa vyanzo vya maji na kuratibu usimamizi wake ndani ya miezi sita (6).
Kufanya malipo ya wakandarasi wa ujenzi wa miradi ya maji wake.	Tutafanya malipo ya wakandarasi ndani ya siku kuminanne (14) za kazi tangu kuwasilishwa kwa maombi.

IDARA YA KILIMO UMWAGILIAJI NA USHIRIKA

HUDUMA	MATARAJIO
Kutoa ushauri wa kanuni bora za kilimo	Tututoa ushauri wa kilimo ndani ya dakika thelathini tangu kuwasilishwa ombi
Kuchunguza magonjwa ya mimea yaliyotolewa taarifa	Tutaoa taarifa ya uchunguzi wa magonjwa ya mimea ndani ya siku saba tangu yalipotolewa taarifa
Kutoa ushauri juu ya kilimo cha umwagiliaji	Tutatoa ushauri wa kilimo cha umwagiliaji maji ndani ya siku tatu tangu kuwasilishwa ombi
Kutoa elimu na ushauri juu ya udhibiti wa visumbufu vya mazao	Tutatoa elimu ya ushauri juu ya udhibiti wa visumbufu vya mazao ndani ya siku tatu tangu kutolewa taarifa
Kuandikisha vyama vya ushirika zikiwemo SACCOS	Tunaandikisha chama cha ushirika zikiwemo SACCOS ndani ya siku sitini tangu kuwasilishwa ombi
Kukagua mahesabu ya vyama vya ushirika	Tutakagua hesabu za chama cha ushirika ndani ya siku arobaini na tano tangu kuwasilishwa ombi
Kushughulikia migogoro ya vyama vya ushirika	Tutafunga mahesabu ya vyama vya vya ushirika ndani ya siku thelathini tangu kuwasilishwa ombi

IDARA YA MIFUGO NA UVUVI	
HUDUMA	MATARAJIO
Kupitisha maombi ya kusafirisha samaki na mazao yake nje ya nchi	Tutapitia maombi ya kusafirisha samaki na mazao yake nje ya nchi ndani ya siku tatu tangu kuwasilishwa ombi
Kuandikisha/kusajili vyombo vya uvuvi	Tutasajili vyombo vya uvuvi ndani ya siku moja tangu kufanyika kwa ukaguzi wa mifugo inayosafirishwa
Kutoa vibali vya kusafirisha mifugo	Tunatoa kibali ndani ya siku moja za kazi tangu kuwasilishwa ombi
Kutoa vibali vya ufugaji mjini	Tutatoa vibali ndani ya siku tatu za kazi tangu

	kuwasilishwa ombi
Kutoa kibali cha matibabu kwa aliyeumwa na mbwa	Tutatoa matibabu kwa aliyeumwa na mbwa ndani ya dakika thelathini tangu kuwasilishwa ombi
Kutoa elimu na ushauri kuhusu ufugaji bora	Tutatoa elimu na ushauri ndani ya masaa matatu tangu ombi kuwasilishwa

IDARA YA ARDHI NA MALIASILI	
A: ARDHI	
HUDUMA	MATARAJIO
Kubadili matumizi ya ardhi	Tututoa jibu la kukubaliwa au kukataliwa ombi la kubadili matumizi ya ardhi ndani ya siku tisini tangu kuwasilishwa ombi
Kukagua alama za mawe kabla ya umilikishaji wa ardhi	Tunakagua alama za mawe ndani ya siku kumi na nane tangu kuwasilishwa ombi
Kutengeneza ramani za hati (Dead Plan)	Tutatengeneza ramani za hati ndani ya siku thelethini tangu kuwasilishwa ombi
Kuandaa rasimu ya hati (Title deed)	Tutaandaa rasimu ya hatindani ya siku tisini tangu kuwasilishwa ombi
Kukagua maendeleo na kupima ardhi	Tutafanya ukaguzi wa maeneo ya kupima ardhi ndani ya siku nne tangu kuwasilishwa ombi
Kupima ardhi/kiwanja	Tutapima ardhi/kiwanja ndani ya siku thelasini tangu kulipia gharama za upimaji
Kukagua matumizi ya ardhi	Tutafanya ukaguzi wa matumizi ya ardhi ndani ya siku tatu za kazi tangu kuwasilishwa ombi
Kuandaa michoro mipya ya mipangomiji	Tutaandaa mchoro mpya wa mipango miji ndani ya siku tisini tangu kuwasilishwa ombi
Kufanya tathmini ya majengo mapya	Tutatoa taarifa ya uthamini siku thelathini tangu uthamini kufanyika
B: MISITU	
Kutoa elimu ya ushauri kwa jamii juu ya uendelezaji na uhifadhi wa	Kutoa elimu kila Kijiji kwa kila robo mwaka juu ya uendelezaji na uhifadhi wa misitu

misitu	
Kusimamia na kuhimiza shughuli za upandaji miti	Elimu itatolewa kwa kila mwananchi wakati huohuo pindi anapofika ofisini kwa ushauri
C: WANYAMAPORI	
Kutoa usajili wa namba za magobole kwa wamiliki wapya wa magobole	Usajili wa magobole unatolewa kwa kila mwenye gobole anapolileta au kutoa taarifa ya usajili wa gobole ofisini ndani ya siku moja
Kutoa elimu ya uhifadhi wa wanyamapori na maeneo yake	Elimu ya uhifadhi inatolewa kwa wananchi hasa wanaozunguka hifadhi ya Taifa Saadani kwa kushirikiana na hifadhi ya Taifa mara kwa mara

IDARA YA MAENDELEO YA JAMII, USTAWI WA JAMII NA VIJANA	
HUDUMA	MATARAJIO
Kutoa maelekezo namna ya kusajili mashirika yasiyo ya kiserikali (NGO's), Taasisi za kidini (FBO's), Vikundi vya kijamii(CBO's), Bank za kijamii (VICOBA) pamoja na uandaaji au utengenezaji wa Katiba za vikundi na VICOBA	Tutatoa maelekezo ya usajili wa mashirika yasiyo ya kiserikali (NGO's), Taasisi za kidini (FBO's), Vikundi vya kijamii(CBO's), Bank za kijamii (VICOBA) ndani ya siku tatu za kazi tangu kuwawilishwa ombi
Kutoa ufafanuzi wa kimaandishi wa sera za maendeleo ya jamii	Tutatoa ufafanuzi wa kimaandishi wa sera za maendeleo ya Jamii kwa muda wa siku nne tangu kuwasilishwa ombi

IDARA YA UJENZI	
HUDUMA	MATARAJIO
Kuandaa hati ya malipo (certificate) kwa Mkandarasi wa ujenzi	Tututoa hati ya malipo ndani ya siku saba za kazi tangu kuwasilishwa ombi
Kutoa vibali vya ujenzi	Tutatoa na kukagua kibali cha ujenzi ndani ya siku tisini tangu kuwasilishwa kwa ombi
Kutoa ushauri na kukagua hatua za ujenzi wa majengo	Tutatoa na kukagua hatua za ujenzi wa majengo ndani ya siku saba za kazi tangu kuwasilishwa ombi

IDARA YA USAFI WA MAZINGIRA	
HUDUMA	MATARAJIO
Kukagua, kuzoa na kusafirisha taka ngumu	Tutawezesha kusafirisha taka ngumu kwenda dampo kila siku ya Jumamosi kwa ngazi ya Kaya na kila baada ya siku mbili kwa ngazi ya Taasisi/Hoteli na biashara nyingine kulingana na mahitaji ya watu
Kutoa taarifa ya magonjwa ya mlipuko	Tutatoa taarifa ya magonjwa ya mlipuko kila siku endapo kuna mlipuko

KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI	
HUDUMA	MATARAJIO
Kutoa ushauri kuhusu usimamizi wa rasilimali za kuwezesha malengo kufikiwa kwa thamani halisi ya fedha zilizotumika katika miradi na manunuzi ya vifaa mbalimbali.	Kutoa taarifa za ukaguzi kila robo mwaka zenye ushauri ili kurekebisha kasoro na kuboresha usimamizi wa miradi.
Kufanya ukaguzi shirikishi kwa Akaunti za Halmashauri ya Vijiji	Kutoa ushauri kila robo mwaka kwa maeneo yatakayohitaji maboresho
Kufanya ukaguzi katika mfumo wa udhibiti wa ndani	Kuhakikisha kuwa mfumo wa udhibiti wa ndani unafuata kanuni na taratibu za miongozo ya fedha
Kufanya ukaguzi shirikishi kwa kila Idara na vitengo	Kutoa ushauri na kushirikiana na Idara/Vitengo kila robo mwaka

KITENGO CHA TEKNOLOJIA YA HABARI MAWASILIANO NA UHUSIANO	
HUDUMA	MATARAJIO
Kutoa taarifa za shughuli mbalimbali zinazohusiana na Halmashauri	Kuhakikisha wananchi wanapata taarifa kwa wakati
Kuitangaza Halmashauri katika tovuti na magazeti	Kujenga uwezo kwa wananchi na watumishi njia rahisi ya kupata habari
Kutoa huduma ya mtandao	Kuhakikisha watumishi wanatumia mtandao

(Internet) kwa watumishi	na kupata habari mpya
Kila mtumishi atumie kompyuta	Kila mtumishi awe na ujuzi wa kompyuta kupunguza kutumia makaratasi zaidi

KITENGO CHA UGAVI	
HUDUMA	MATARAJIO
Kutoa huduma ya manunuzi kwa Idara za Halmashauri	Kununua vifaa vyenye ubora kulingana na idadi pamoja na bei yenye maslahi kwa mtumiaji
Kutangaza zabuni mbalimbali za miradi kwa kuzingatia muda	Tutahakikisha kuwa zabuni za miradi na huduma zinatangazwa kwa wakati ili miradi isichelewe
Kuimarisha mfumo mzima wa manunuzi ili kupunguza urasimu	Tutahakikisha kuwa watumiaji wanafuata taratibu na sheria ya manunuzi ili kuepuka matatizo
Kusimamia mikataba iliyotolewa ili kuhakikisha lililokusudiwa linafikiwa	Kuhakikisha kuwa usimamizi wa mikataba unaimarishwa ili kazi ziishe kwa wakati na kwa kiwango tarajiwa
Kuitisha na kusimamia vikao vya Bodi ya Zabuni	Kuhakikisha kuwa vikao vya bodi ya Zabuni vinakaa kwa muda uliopangwa na kutoa maamuzi ya haki

KITENGO CHA SHERIA	
HUDUMA	MATARAJIO
Kuendesha kesi Mahakamani	Kuhakikisha kesi zote zinazoikabili Halmashauri zinamalizika kwa wakati
Kuendesha mafunzo kwa wajumbe wa Mabaraza ya Kata, Watendaji Kata na Vijiji	Kuhakikisha wajumbe wote wa Mabaraza ya Kata, Watendaji wa Kata na Vijiji wanapata mafunzo juu ya uelewa wa sheria.
Kutoa ushauri wa kisheria kwa waheshimiwa Madiwani, Mkurugenzi pamoja na wakuu wa Idara	Kuhakikisha kwamba waheshimiwa Madiwani, Mkurugenzi pamoja na wakuu wa Idara wanapata uelewa juu ya vifungu vya sheria
Mikataba yote ya Halmashauri	Kuhakikisha kwamba Mikataba yote ya

inasainiwa kwa mujibu wa Sheria ya Manunuzi	Halmashauri inasainiwa kwa mujibu wa Sheria ya Manunuzi
Sheria ndogo za Halmashauri	Kuhakikisha Halmashauri inakuwa na sheria ndogo zilizokubalika na kupitishwa kisheria

KITENGO CHA UCHAGUZI	
HUDUMA	MATARAJIO
Kuendesha na kusimamia Uchaguzi wa Serikali za Mitaa	Kuhakikisha chaguzi za Serikali za Mitaa zinaendeshwa kwa Uhuru na Haki na nafasi wazi zinajazwa mara moja pindi zinapotokea kama Sheria na Kanuni zinavyoelekeza
Kuendesha na kusimamia uchaguzi Mkuu	Kuhakikisha Uchaguzi wa Madiwani/Wabunge na Rais unafanyika kwa kuzingatia misingi ya Haki, Usawa na Uhuru
Kutoa elimu ya uraia kwa wapiga kura na viongozi wa kisiasa	Kuhakikisha wananchi wote na viongozi wa vyama vya siasa wanapata elimu ya uraia
Kuimarisha kumbukumbu za wapiga kura	Kuwa na daftari la kudumu la mpiga kura na kuhakikisha linafanyiwa maboresho ya mara kwa mara
Kushirikiana na viongozi wa vyama vya siasa kukuza demokrasia kwa wananchi	Kuwa na ushirikiano wa karibu na vyama vyote vya siasa vyenye usajili wa kudumu ili kujenga maelewano na imani kwa kazi zinazosimamiwa na kitengo

KITENGO CHA NYUKI	
HUDUMA	MATARAJIO
Kutoa ushauri wa ufugaji nyuki katika Wilaya kwa kutumia mbinu bora za ufugaji	Ushauri utatolewa kwa wananchi wanaofika ofisini na pale tunapofika katika vijiji wakati wa ufuatiliaji wa shughuli za ufugaji nyuki
Kuhamasisha wananchi juu ya uundaji wa vikundi kwa kushirikiana na maafisa Maendeleo ya Jamii	Kufanya mikutano mikuu ndani ya Vijiji ili kupata vikundi vipya vya wafugaji kwa wale watakaohamasika. Tunahitaji kupata vikundi vinne vipya vya wafugaji kila robo mwaka
Kutoa elimu ya ufugaji bora wa	Kuhakikisha kwamba elimu juu ya ufugaji

nyuki katika vikundi moja kwa moja na kupitia matangazo ya redio	bora wa nyuki inatolewa kila baada ya miezi sita na redioni kila baada ya miezi mitatu
Kuhamasisha ununuaji wa mazao ya asali na bidhaa zitokanazo na nta kwa watumishi na wananchi	Kuhamasisha watumishi na wananchi juu ya ununuaji wa mazao ya asali na bidhaa zitokanazo na nta pale yanapokuwa tayari (mfano dawa za mapunye (fungus) n.k
Kutoa huduma ya kutoa nyuki kwenye majengo ya Serikali na mahali popote inapohitajika	Kutoa huduma bora ya kutoa nyuki sehemu mbalimbali na mhusika atagharamia ununuzi wa dawa
Kufanya usajili wa bar codes kwa vikundi na ada ya mwaka wa kwanza	Wafugaji watalipia ada ya mwaka unaofuata kwa kila mwaka pamoja na ada ya bidhaa anazofungasha. Mfano nta, asali dawa za fangasi na mafuta ya kupaka
Kuwezesha wafugaji/wataalam kushiriki maonesho ya Kitaifa Sabasaba na nanenane pamoja na makongamano yanayohusu ufugaji wa nyuki popote	Kuhakikisha wafugaji nyuki wanashiriki maonesho yote ya kitaifa

7. Wajibu wa Halmashauri kwa mteja

Halmashauri itakuwa na wajibu ufuatao kwa kila mteja wake:-

- Kutumia kwa makini rasilimali za umma zikiwemo fedha, muda vifaa na mali kwa namna itakayotoa matunda bora kwa walipa kodi
- Kuwa wazi na kutoa taarifa zote kwa lugha nyepesi, kuwasaidia wateja wanaotumia huduma zetu na kutoa taarifa kamili kuhusu huduma, gharama zake na ubora utakaotolewa.
- Kukuza upatikanaji wa huduma zetu mara kwa mara kwa kuendeleza ubunifu, uvumbuzi na kuimarisha maarifa na stadi
- Kuboresha huduma zetu kwa kujitolea kutoa huduma kwa moyo na kukamilisha majukumu kwa wakati
- Kuwatendea haki wateja wote kwa kuwahudumia kwa hekima ikiwa ni pamoja na makundi maalum ya wazee, wagonjwa, walemavu na watoto.

8. Haki na wajibu wa mteja wa Halmashauri

a) Mteja wa Halmashauri ana haki zifuatazo:-

- Kutoa malalamiko endapo huduma haikutolewa ipasavyo
- Kushughulikiwa malalamiko yake kwa haraka na ufanisi
- Kupewa mrejesho unaoleweka na kwa wakati
- Kuhudumiwa haraka na kwa ufanisi
- Kusikilizwa kwa faragha na kutunziwa siri yake
- Kupatiwa huduma bila ushawishi wa kutoa zawadi au fadhila ya mapenzi.

9. Haki na wajibu wa mteja wa Halmashauri

b) Mteja wa Halmashauri

- Kuwaheshimu watumishi wa Halmashauri
- Kuitikia wito wa kutoa taarifa kwa Halmashauri kwa usahihi, kwa kina na kwa wakati
- Kushiriki mikutano inayopangwa kwa wakati
- Kuzingatia taratibu zote za kisheria na wajibu wowote

10. Kushughulikia Malalamiko

Mkataba huu unatarajiwa kuwa hati hai inayoendana sanjari na mabadiliko katika jamii na katika Utumishi wa Umma. Kwa wateja Mkataba huu utatumika kutoa mrejesho kuhusu utimilifu wa ahadi zetu. Kwa hivyo, wateja wana haki ya kulalamika juu ya huduma zitolewazo kwao.

Malalamiko, maoni au mapendekezo yatumwe kupitia anuani ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri, masanduku ya maoni yaliyopo katika maeneo yote ya kutolea huduma, ofisi za Mitaa, Kata, Zahanati, Shule na Makao Makuu ya Halmashauri au malalamiko yaletwe moja kwa moja kwa Afisa anayeshughulikia malalamiko kwenye Idara ya Utawala na Utumishi.

Tutaweka kumbukumbu za malalamiko yote, pongezi na maoni ambayo yatafanywa kama sehemu ya mchakato wa kujipima kwa kila mwaka, wakati ofisi yetu inategemea malalamiko kuwa wazi, tunawahakikishia wateja kuwa, habari zote zikiwamo majina, taarifa binafsi vyote vitashughulikiwa na kutunzwa kwa usiri.

