

**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA**  
**OFISI YA RAIS**  
**TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA**

**HALMASHAURI YA WILAYA YA ITILIMA**



**MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA**

## CONTENTS

1. UTANGULIZI: .....	4
2 MADHUMUNI YA MKATABA .....	5
3 MAJUKUMU NA KAZI ZA OFISI YA MKURUGENZI WA MJI .....	5
4 WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO .....	6
5 KUHUSU OFISI YA MKURUGENZI WA MJI.....	7
5.1 DIRA.....	7
5.2 LENGU .....	7
5.3 MAADILI YA MSINGI .....	7
6 VIWANGO VYETU VYA UTOAJI HUDUMA NA NAMNA YA KUFIKIA VIWANGO HIVYO.....	7
6.1 VIWANGO.....	7
6.2 NAMNA YA KUFIKIA VIWANGO HIVYO .....	8
7 WATEJA WETU .....	8
8 HUDUMA NA MIHADI YETU .....	8
a) IDARA.....	9
b) VITENGO.....	10
9 IDARA YA UTAWALA NA RASILIMALI WATU .....	9
10 IDARA YA MIPANGOMIJI,ARDHI NA MALIASILI .....	10
11 IDARA YA AFYA .....	12
12 IDARA YA MAZINGIRA NA USAFI .....	13
13 IDARA YA MAENDELEO YA JAMII.....	13
14 IDARA YA ELIMU SEKONDARI .....	15
15 IDARA YA ELIMU MSINGI.....	16
16 IDARA YA UJENZI .....	17

17	IDARA YA MAJI NA UMWAGILIAJI.....	18
18	IDARA YA KILIMO NA USHIRIKA.....	18
19	IDARA YA MIFUGO NA UVUVI.....	20
20	IDARA YA FEDHA NA BIASHARA .....	21
21	IDARA YA MIPANGO, TAKWIMU NA UFUATILIAJI .....	24
22	KITENGO CHA TECHNOLOJIA YA HABARI YA MAWASILIANO.....	27
23	KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI .....	25
24	KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI.....	26
25	KITENGO CHA SHERIA NA USALAMA .....	27
26	KITENGO CHA UCHAGUZI .....	28
27	HAKI ZA MTEJA NA WAJIBU WAKE .....	30
	27.1HAKI ZA MTEJA.....	30
	27.2WAJIBU WA MTEJA.....	31
28	KUPITIA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA .....	31
29	TAARIFA YA MATOKEO KWA KULINGANA NA VIWANGO .....	31
31	MALALAMIKO .....	321
32	UFUATILIAJI WA MALALAMIKO .....	321
33	JINSI YA KUTUMA MALALAMIKO.....	321

## **1. UTANGULIZI:**

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya ya Itilima imedhamiria kuwa kuanzia mwaka wa fedha 2019/2020 iweze kutoa huduma yenye tija kwa wananchi wote. Huduma yenye tija na ufanisi itawezekana pale tu kutakapokuwepo na usawa, uwazi na uwajibikaji unaozingatia taaluma na juhudi ya kila mtumishi katika Idara zote.

Dhamira zote zitatekelezwa katika mfumo wa kujibana na kukubaliana kwamba tutatekeleza na kutoa huduma kwa wananchi wetu kwa lengo la kujenga mazingira ya uhusiano na kuwa kiungo muhimu katika Serikali Kuu na wadau wengine wa Halmashauri.

Mkataba wa Huduma kwa wateja ndio utakaotuwezesha kufanikisha malengo yetu kwa sababu; kwanza tutaweza kujipima katika utendaji wetu katika kutoa huduma kwa wananchi wetu, pili tunatarajia kupata maoni, mapendekezo na kukosolewa kutoka kwa wananchi tunaowapa huduma zetu. Hivyo basi pale tutakapokosea tutajirekebisha na tutakapofaulu tutaongeza juhudi zaidi, tatu tutaweza kutoa taarifa kwa wananchi (japo kwa kifupi) juu ya utekelezaji wa mkataba tuliojiwekea kila baada ya muda kwa jinsi tutakavyoona inafaa kufanya hivyo.

Maoni ya wananchi juu ya utekelezaji wa mkataba huu yanaweza kutolewa katika Dawati la kero, Kitengo kilichoanzishwa na Ofisi ya Mkurugenzi kwa madhumuni ya kuimarisha mahusiano kati ya Halmashauri na wadau wake. Kwa kiasi kikubwa Dawati limeweza kupata mwanga juu ya kushughulikia matatizo ya wadau wetu na bado tunaendelea kupokea na kuyashughulikia matatizo ya wadau.

Ni matumaini yetu kwa wananchi watakaosoma kwa makini mkataba huu na kuelewa aina ya huduma mbalimbali tunazozitoa, viwango vya ubora vinavyotarajiwa na ufafanuzi juu ya haki na wajibu wa wadau wetu. Kwa mtazamo wetu, mkataba huu utasaidia sana kuondoa urasimu ambao ungeweza kulalamikiwa na wateja wetu kwa lengo la kukuza uchumi wa kijamii na Taifa kwa ujumla.

**Tunasema ahsante Sana,**

**Karibu Halmashauri ya Wilaya ya Itilima kwa huduma Bora.**

Elizabeth M .Gumbo

**Mkurugenzi Mtendaji (W)**

**ITILIMA**

## **1 MADHUMUNI YA MKATABA**

Mkataba huu una lengo la kuweka wazi majukumu ya kazi za Ofisi ya Mkurugenzi na Idara au vitengo vyake na kuonyesha namna ya kufanikisha matarajio yaliyowekwa katika kuzifanya kazi hizo. Kwa kuwa kazi hizo ni huduma na kwa kuwa huduma hizo zinatolewa kwa wananchi wa Itilima na wadau wengine, tunakubali chini ya mkataba huu kutoa huduma iliyo bora kwa wadau wote wa Halmashauri.

Mkataba tuliojiwekea unabainisha namna wateja wetu wanavyoweza kuitumia Ofisi ya Mkurugenzi kupata huduma wanazostahili kwa mujibu wa Sheria za nchi na Sheria Ndogo za Halmashauri.

Mkataba huu kwa upande mwingine una lengo la kuimarisha utendaji kazi wenye tija pamoja na uwajibikaji wa pande zote mbili yaani Ofisi ya Mkurugenzi pia watumiaji wa huduma zinazotolewa na Ofisi ya Mkurugenzi. Kwa kufanya hivi tutaweza kuimarisha amani na utulivu na kukuza uchumi wa watu wa Itilima na Taifa lote.

## **2 MAJUKUMU NA KAZI ZA OFISI YA MKURUGENZI WA MJI**

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Mji wa Mbinga inatekeleza majukumu yake kwa mujibu wa Sheria za nchi, Kanuni, Taratibu zilizowekwa na Sheria Ndogo za Halmashauri. Kwa kutaja baadhi ya majukumu na kazi ni kama ifuatavyo:-

1. Kuwezesha na kudumisha amani, utulivu na utawala bora kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na taratibu.
2. Kukuza ustawi wa jamii na maendeleo ya uchumi ili kutoa huduma yenye tija kwa wananchi.
3. Kukuza na kuendeleza maendeleo ya kijamii katika maeneo ya kiutendaji kwa kuzingatia sera za Taifa na mipango ya maendeleo iliyowekwa na Vijiji, Kata na Wilaya.
4. Kuchukua hatua madhubuti ili kulinda, kutunza na kuendeleza mazingira ikiwa ni pamoja na maeneo ya hifadhi tuliyonayo ili kuwa na maendeleo endelevu.
5. Kubainisha kasoro katika kuleta maendeleo ngazi za chini kisiasa, kiuchumi na kiutawala kwa kuzingatia utendaji kazi wa wazi kwa lengo la kutekeleza majukumu na kutoa huduma katika ngazi zote za Mamlaka za Mitaa.
6. Kuendeleza na kuhakikisha uwepo wa ushiriki kidemokrasia na kudhibiti maamuzi yanayofanywa na watu husika.
7. Kukuza na kuimarisha vyanzo vya mapato ili kuimarisha Serikali za Mitaa kwa lengo la kuteleza uwajibikaji na kuinua uchumi kwa wananchi wake na waajiriwa.

### **3 WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO**

Tumekuwa na mpango mkakati ambao umetuwezesha kuainisha wateja tulionao. Aidha matarajio ya wateja wetu yamejitokeza wazi kadri tunavyotekeleza majukumu yetu. Baadhi ya wateja wetu ni wananchi kutoka katika Kata 22 na vijiji 102 vya Wilaya ya Itilima, sekta binafsi, watumishi wa Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya ya Itilima, Wizara zote na Wakala mbalimbali, OR – TAMISEMI: Ofisi ya Mkuu wa Mkoa, Ofisi ya Rais – Utumishi wa Umma; Wanasiasa na vyama vya Siasa, Mashirika yasiyo ya kiserikali (NGOs) na vyombo vya habari.

Matarajio ya wateja/ wadau wetu ni kama ifuatavyo:-

1. Kutoa ushauri wa Kitaalamu kwa wananchi wa Kata zote katika shughuli za Kilimo, biashara, uvuvi, ushirika na kijamii pamoja na uchumi.
2. Kushughulikia matatizo ya wananchi kwa wakati pamoja na kuwaelewesha sera na malengo ya Serikali.
3. Kuimarisha ulinzi, Usalama na uwekaji wa mazingira mazuri ya kuibua fursa za kiuchumi na kuwashirikisha wananchi katika maamuzi mbalimbali.
4. Kushirikiana na sekta binafsi katika kufanya shughuli za maendeleo pamoja na kutoa ushauri wa kitaalamu katika sekta hizo. Kadhalika sekta binafsi zitalipwa kwa wakati mara baada ya kutoa huduma kwa lengo la kuleta ufanisi, uadilifu na kuweka mazingira yanayofaa ya kutokuwepo rushwa katika utoaji huduma.
5. Kuwalipa mishahara na stahiki nyingine watumishi wa Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri ya Wilaya ya Itilima kwa wakati na kwa kuzingatia usawa, taaluma zao na uwezo wao kazini. Hii ni pamoja na kuwaendeleza kitaalamu na kuleta usalama mahali pa kazi.
6. Kushirikiana na Wizara zote na wakala mbalimbali katika utoaji wa tafsiri sahihi za sera, Sheria na mikakati mbalimbali. Sera za kitaifa zitafuatiliwa kwa umakini ikiwa ni pamoja na kutoa taarifa za huduma zinazotolewa na Wizara na wananchi.
7. Kutekeleza maagizo ya OR – TAMISEMI pamoja na majukumu ya msingi yatolewayo na TAMISEMI kupitia Sekretarieti ya Mkoa. Kadhalika Sheria ya Utumishi wa Umma Na. 8 2002 itasimamiwa kwa lengo la kuimarisha uwajibikaji na nidhamu kwa watumishi.
8. Kutakuwa na ushirikiano kwa wanasiasa na vyama vya siasa katika kutafsiri sera zilizowekwa, kutekeleza ilani ya uchaguzi, kutekeleza kazi za Serikali pamoja na kuimarisha demokrasia na utawala bora.
9. Kuyajengea mazingira mazuri mashirika yasiyo ya kiserikali (NGOs) ili yaweze kufanya kazi na kutoa huduma kwa watu wa Itilima.

## **4 KUHUSU OFISI YA MKURUGENZI MTENDAJI WA HALMASHAURI**

### **4.1 DIRA**

Utumishi wa Umma katika Wilaya ya Itilima utakuwa ni chombo muhimu kitakachowawezesha wananchi kufikia uchumi unaoendelea kukua wenye kuleta matumaini na unaweza kutokomeza umaskini katika karne ya 21.

### **4.2 LENGU**

Lengu la Ofisi ya Mkurugenzi ni kutoa huduma bora kwa wananchi kwa ufanisi na kwa kiwango cha juu cha uadilifu na heshima.

### **4.3 MAADILI YA MSINGI**

Ofisi ya Mkurugenzi itatekeleza majukumu yake kwa kuzingatia na kuweka mbele maadili ya msingi yaliyoainishwa kwenye Sera ya Menejimenti na Ajira katika Utumishi wa Umma kama ifuatavyo:-

1. Utii kwa Serikali iliyopo madarakani
2. Bidii katika kazi na ubunifu wakati wote
3. Uadilifu katika kazi
4. Kuheshimu utawala wa Sheria
5. Ustahifu / usawa kwa wote
6. Ushirikishwaji wa walengwa
7. Utendaji wa kazi wenye matokeo, unaomlenga mteja na kwa gharama nafuu.
8. Kuwa wazi na kutoa taarifa zote ambazo Umma una haki ya kuzijua.

## **5 VIWANGO VYETU VYA UTOAJI HUDUMA NA NAMNA YA KUFIKIA VIWANGO HIVYO**

### **5.1 VIWANGO**

Kama tulivyoonesha katika maadili yetu ya msingi Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri ya Wilaya ya Itilima imekusudia kuboresha viwango vya huduma vinavyotolewa kwa wateja kama ifuatavyo;-

1. Tutazingatia ubora wa mahusiano yetu na wateja wetu
2. Kuimarisha ubora wa huduma zitolewazo kwa wakati muafaka
3. Tutaongeza tija na kupunguza urasimu
4. Tutaongeza bidii katika kazi na ubunifu pamoja na kuwashirikisha wadau wetu
5. Tutaongeza na kudumisha uadilifu katika kazi na kuheshimu utawala wa sheria

## **5.2 NAMNA YA KUFIKIA VIWANGO HIVYO**

1. Kuwa na matumizi mazuri ya fedha zinazotolewa na Serikali pamoja na kuonyesha matokeo yanayonufaisha Umma.
2. Kubadili tabia na mienendo ya watumishi pamoja na kuongeza nidhamu, utii na ujuzi katika utendaji wao wa kazi.
3. Kutoa huduma bila upendeleo, kupunguza malalamiko na kuongeza kasi ya maendeleo kwa wakazi wa Mbinga.
4. Kuzuia au kuondoa urasimu utaojitokeza kwa kuwawajibisha watendaji wanaosababisha kuwepo kwa urasimu huo.
5. Kuleta, kudumisha na kuendeleza mabadiliko ya kweli yanayotokana na mahitaji ya watu wenyewe na kutekelezwa na watu wenyewe kwa faida ya watu wenyewe.
6. Kuwafanya watumishi wajue kazi zao, waweke na kuimarisha taaratibu za kazi.
7. Kuhakikisha mteja anapata huduma bora inayolingana na gharama anayolipa kwa njia ya kodi.
8. Kuongeza ujuzi na uwezo wa watumishi wa Halmashauri kwa kiwango kinachotakiwa na kuhakikisha kuwa idadi kubwa ya watumishi ni wale tu wenye taaluma, uwezo, ubunifu na uhodari vinavyoambatana na uaminifu, uadilifu na uwajibikaji.

## **6 WATEJA WETU**

Wateja wetu ni pamoja na wafuatao:-

1. Ofisi ya Rais Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa (OR-TAMISEMI);
2. Wizara, Idara na Wakala wa Serikali;
3. Ofisi ya Katibu Tawala Mkoa;
4. Baraza la Madiwani na Kamati za kudumu;
5. Watumishi wa Halmashauri ya Wilaya ya Itilima;
6. Jamii kwa jumla;
7. Wabia wa Maendeleo;
8. Taasisi za Umma;
9. Jumuiya za Kiraia na Sekta binafsi;
10. Wanasiasa;
11. Vyama vya wafanyakazi;
12. Vyombo vya habari;
13. Taasisi za mafunzo, watafiti Wanataaluma;
14. Vikundi vya Kijamii na Mashirika yasiyo ya Kiserikali (CBO/NGOs)

## **7 HUDUMA NA MIHADI YETU**

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya ya Itilima inatekeleza majukumu yake pamoja na kutoa huduma kwa wateja wake katika mgawanyo wa Idara na vitengo. Kuna jumla ya Idara 13 na vitengo 6 kama ifautavyo:-



### a) IDARA

1. Utawala na Rasilimali watu
2. Maendeleo ya Jamii
3. Kilimo na Ushirika
4. Mazingira na Usafi
5. Mipangomiji, Ardhi na Maliasili
6. Elimu Msingi
7. Elimu Sekondari
8. Afya, Ustawi wa Jamii na Vijana
9. Fedha na Biashara
10. Maji na Umwagiliaji
11. Mifugo na Uvuvi
12. Ujenzi
13. Mipango, Takwimu na Ufuatiliaji

### b) VITENGO

1. Sheria na Usalama
2. Ukaguzi wa Ndani
3. Teknolojia, Habari, Mawasiliano na Mahusiano
4. Ugavi
5. Uchaguzi
6. Nyuki

Vitengo vyote hivi pamoja na Idara zote zinawajibwa wa kumshauri na kusaidiana na Ofisi ya Mkurugenzi katika utoaji wa huduma iliyo bora.

## 8 IDARA YA UTAWALA NA RASILIMALI WATU

Na	Huduma zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kutatua kero za watumishi na wananchi	Mara tu kero inapoletwa ofisini
2.	Kujibu/Kufanyia kazi maagizo na maombi yaliyoletwa kwa barua au faksi toka kwa watu binafsi, sekta binafsi na sekta za Umma.	Ndani ya siku 14 tangu taarifa ifike ofisini. Hata hivyo kwa maagizo ya dharura itakuwa si zaidi ya siku 5 tangu maagizo au ombi litolewe.
3.	Kuandaa na kutuma nyaraka katika Mamlaka husika kwa ajili ya mafao ya watumishi waliofariki au kustaafu	Ndani ya siku 14 tangu wahusika wafike ofisini wakiwa na viambatanisho vilivyokamilika
4.	Kushughulikia masuala ya kinidhamu ya watumishi	Baada ya siku 14 za mtumishi mtuhumiwa kujibu hati ya mashtaka
5.	Kuomba ajira, vibali vya ajira	Ndani ya siku 7 baada ya kupata wa kibali cha Ajira kwa ikama iliyoidhinishwa

		toka Menejiment ya Utumishi wa Umma inaporejeshwa katika Halmashauri.
6.	Kutangaza nafasi za kazi.	siku 21 baada ya kupata kibali cha Ajira
7.	Kufanya usaili, kuchuja na toa taarifa kwa aliyeshida	siku 14 baada ya Mkurugenzi kukubali mapendekezo ya bodi ya Ajira
8.	Kukamilisha taratibu za Ajira na utambulisho mahali pa kazi kwa waajiriwa wapya.	siku 7 tangu tarehe ya mtumishi mpya kuripoti kituo cha kazi
9.	Kuthibitisha kazini mtumishi mpya	Baada ya miezi kumi na miwili (12) kama Mkurugenzi ataridhika na utendaji kazi wa Mtumishi.
10.	Kusimamia ushirikishwaji wa watumishi	Kila robo ya mwaka
11.	Kupandishwa kwa watumishi vyeo au madalaja	Kulingana na miongozo na nyaraka zinazo tolewa

## 9 IDARA YA MIPANGOMIJI, ARDHI NA MALIASILI

Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kutayalisha barua ya toleo	siku 14 tangu siku ya maombi
2.	kutayarisha hati ya kumiliki ardhi	Siku 14 tangu kupokelewa kwa maombi.
3.	Kujibu barua mbalimbali za wateja	Siku 7 tangu kupokelewa kwake.
4.	ukaguzi wa ramani za majengo	ndani ya siku 30 toka kupokea kwa ombi
5.	ukaguziwa kibali cha uendeshaji (planning consent)	ndani ya siku 30 toka kupokea kwa ombi
6.	ukaguzi wa aina mbalimbali isipokuwa fidia na kuandaa taarifa au uthamini	ndani ya siku 14 toka kupokelewa kwa ombi
7.	kukadiria kodi ya viwanja	ndani ya siku 1
8.	uthamini wa marudio (supplementary valuation) kwa ajili ya kodi ya majengo	ndani ya siku 7
9.	uthamini, kuandaa taarifa ya uthamini, hati za fidia kwa eneo la ukubwa wa hekta 5	siku 21 toka siku ya uthamini
10.	kuonyesha mipaka ya kiwanja	ndani ya siku moja
11.	Kuthibitisha ramani ya upimaji kama imesajiliwa	ndani ya siku 2
12.	Kuratibu sherehe za uzinduzi wa panda miti	Kila tarehe 01/01 ya kila mwaka
13.	Uandaaji wa ripoti na kutoa taarifa mbalimbali	Ndani ya siku 7 kila baada ya miezi mitatu

14.	Kufanya doria kwenye misitu ya asili na mapori ya wanyama	Kila mwezi siku 5
15.	Kutoa leseni za kuvuna mbaao, kuchoma mkaa, uwindaji wa kiraia	Ndani ya siku 1
16.	Kukusanya takwimu mbalimbali za Ardhi, Maliasili na Mazingira	Kwa mwaka mara moja
17.	Kuandaa hati ya malipo ya gharama za uandaaji wa Hati	ndani ya siku 2
18.	Kuandaa ramani za hati (Deed Plans) na kuzisainisha	Ndani ya siku 7
19.	Kuandaa Hati ya mfano na kuchapa	ndani ya siku 2
20.	Kumtaarifu mteja na kumsainisha hati mbele ya Afisa Ardhi/Wakili	ndani ya siku 7
21.	Kufungasha hati na kupeleka kwa Kamishina kwa ajili ya kusainisha na kusajiliwa	ndani ya siku 3
22.	Kusikiliza shida/hoja mbalimbali za wateja Ofisini	Ndani ya dakika 20 tangu mteja anapofika ofisini.
23.	Kupima kiwanja baada ya kupata kibali cha upimaji.	ndani ya siku 7
24.	Kukotoa mahesabu ya upimaji na kuipeleka kwa Mkurugenzi wa upimaji na ramani	ndani ya siku 14
25.	Kupokea maombi na kurudishia alama za upimaji katika viwanja	ndani ya siku 7
26.	Kukagua mali, kuandaa ripoti ya uthamini na kuithibitisha kwa mthamini mkuu	ndani ya siku 28
27.	Kukagua na kupitisha ramani kwa ajili ya kibali cha ujenzi	ndani ya siku 30
28.	Kuandaa mchoro wa Mipango Miji baada ya kupokea maombi	Ndani ya siku 90.
29.	Kushughulikia maombi ya mabadiliko ya matumizi ya Ardhi baada ya kupokea maombi	Ndani ya siku 90.
30.	Kushughulikia kibali cha kuvuna miti	ndani ya siku 3

## 10 IDARA YA AFYA

Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kutoa huduma ya dharula kwa wagonjwa wa nje.	ndani ya dakika 30 toka mgonjwa anapowasili
2.	kumuona Mganga	ndani ya saa 1 kutoka kufika kwa mgonjwa
3.	Huduma ya maabara (upimaji wa malaria, damu, choo na mkojo)	Ndani ya masaa 3 toka kufika kwa Mgonjwa
4.	Huduma ya uzazi na mtoto (ANC,PMYCT)	Nadani ya masaa 2 tangu mgonjwa kufika
5.	Afya ya mtoto	Ndani ya saa 1 toka kufika kliniki
6.	Uzazi wa Mpango	Ndani ya saa 1 toka kufika kwa mgonjwa isipokuwa upasuaji (ML/LA)
7.	Magonjwa ya watoto (kuonwa na mganga)	Ndani ya saa 1 toka mtoto afike kituoni
8.	Magonjwa ya akina mama (kuonwa na Mganga)	Ndani ya saa 1 toka mama afike kituoni
9.	Huduma ya dharula baada ya saa za kazi (kufuatwa mgonjwa nje ya Hospitali)	Ndani ya masaa 2 tangu taarifa ifike kituoni
10.	Huduma ya Bima ya Afya (kuonwa na Mganga na kupata matibabu)	Ndani ya dakika 45 toka kufika kwa mgonjwa kituoni
11.	Kufanyiwa upasuaji mdogo na kufungwa vidonda	Ndani ya masaa 2 toka kufika kwa mgonjwa
12.	Huduma ya meno (kung'olewa jino)	Ndani ya masaa 2 toka kufika kwa mgonjwa
13.	Huduma ya macho (isipokuwa upasuaji)	Ndani ya saa 1 toka kufika kwa mgonjwa
14.	Huduma dhidi ya magonjwa yasiyoambukiza	kwa muda wa masaa ishirini na nne
15.	Huduma dhidi ya magonjwa ya maambukizi	ndani ya masaa ishirini na nne kwa kila siku za juma

<b>11 IDARA YA MAZINGIRA NA USAFI</b>		
Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Ukusanyaji wa taka ngumu	Ndani ya masaa 24 toka taka zikusanywe
2.	Ubebaji na utupaji wa taka ngumu	Ndani ya masaa 24 toka taka zizolewe
3.	Tutatoa huduma ya udhibiti wa usafi na usalama wa chakula kwa Upimaji wa Afya wauza vyakula (Food handlers)	Ndani ya masaa 2 toka mteja kufika kituoni na kuchukuliwa vipimo
4.	Utoaji wa vibali vya biashara ya vyakula na vinywaji	Ndani ya masaa 24 baada ya ukaguzi kufanyika
5.	Tutatoa huduma ya Afya kazini na usalama wake	ndani ya siku 5 za kazi
6.	Tutasimamia sheria ndogo na taratibu za afya.	Wakati wote
7.	Tutasimamia uboreshaji na usimamizi wa utupaji taka ngumu na maji taka	Wakati wote
<b>12 IDARA YA MAENDELEO YA JAMII</b>		
Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kufuatilia maendeleo ya vikundi vya ujasiriamali vya wanawake	Mara moja kila robo mwaka
2.	Kushughulikia barua ya usajili wa vikundi vya wanawake	Kila siku
3.	Kutoa mikopo kwenye vikundi vya ujasiriamali vya wanawake	Miezi 2 baada ya fedha kupatikana
4.	Kushirikiana na Asasi zisizo za kiserikali katika kutoa elimu ya Jinsia, Afya ya Uzazi na Lishe bora.	Kila baada ya miezi 3
5.	Kufuatilia maendeleo ya vituo vya kulelea watoto	Mara moja kila robo mwaka
6.	Kuratibu maadhimisho ya siku ya wanawake Duniani	Kila tarehe 8/3 ya kila mwaka
7.	Kuadhimisha siku ya mtoto wa Afrika	Kila tarehe 16/6 ya kila mwaka
8.	Kuratibu siku ya familia	Kila tarehe 15/5 ya kila mwaka
9.	Kuyawezesha makundi maalum; Wazee, walemavu kufanya mikutano na kuhudhuria kwenye maadhimisho ya	

	Kitaifa.	
10.	Kuelimisha Jamii kuhusu Sera mbalimbali za Kitaifa kama vile, Sera ya watoto, wazee, Jinsia na Vijana.	Mara moja kila robo mwaka
11.	Kutoa elimu kwa Jamii, hasa kwa familia juu ya malezi ya watoto ndani na nje ya ndoa.	Mara moja kila robo mwaka.
12.	Kutoa elimu kwa Jamii juu ya mila potofu na zilizopitwa na wakati kama vile ukeketaji, mauaji ya Albino, kurithi wake n.k.	Mara moja kila robo mwaka.
13.	Kutoa elimu kwa wanawake na wanaume juu ya Haki zao ndani ya Ndoa, Sheria za ndoa na Mirathi.	Mara moja kila robo mwaka.
14.	Kutoa elimu ya uandaaji bajeti za miradi.	Mara moja kila robo mwaka.
15.	Kuratibu shughuli za NGOs, CBOs na kufanya usajili wa NGO mpya katika Wilaya, Kata na Vijiji.	Muda wote.
16.	Kuratibu shughuli za mapambano dhidi ya UKIMWI katika sekta mbalimbali ngazi ya Wilaya, Kata, Mitaa, Mitaa na Vijiji.	Kila siku.
17.	Kufanya utafiti na kutoa taarifa ya watoto walio katika mazingira hatarishi ili hatua za makusudi zichukuliwe kukabiliana na tatizo hilo.	wakati wote zinapohitajika
18.	Kufuatilia utekelezaji wa Miradi ya Maendeleo ya Ujenzi, ufundi na Teknolojia.	Mara tatu kila robo mwaka.

### 13 IDARA YA ELIMU SEKONDARI

Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kushughulikia maombi ya uhamisho wa wananfunzi wa shule za sekondari	Ndani ya dakika 15 tangu kupokea ombi
2.	Kushughulikia na kufuatilia usajili wa watahiniwa wa mitihani ya Taifa ya kidato cha pili, nne na cha sita	Kwa wakati uliopangwa na Baraza la Mitihani la Tanzania.
3.	Kufanya ufuatiliaji na usimamizi wa utoaji wa Elimu bora ya sekondari	Kila siku.
4.	Kushughulikia matatizo ya wanafunzi waishio katika mazingira magumu na yatima ili waweze kusaidiwa na Serikali Kuu na Halmashauri ya Wilaya	Wakati wote.
5.	Kusimamia matumizi ya fedha za Idara	Wakati wote.
6.	Kushughulikia madai mbalimbali ya walimu na watumishi wasio walimu	Wakati wote.
7.	Kupitisha maombi ya uhamisho wa walimu	Ndani ya siku moja tangu kupokelewa kwa ombi.
8.	Kupokea na kuwapangia vituo vya kazi walimu wa ajira mpya na wanaohamia pindi wanaporipoti.	ndani ya siku moja tangu kupokelewa
9.	Kushughulikia mapokezi na migao ya fedha za chakula cha wanafunzi wa bweni na ruzuku ya uendeshaji wa shule kwa wakati.	Kila mwezi
10.	Kuhakiki matumizi ya fedha zote za shule za sekondari kwa kufuata miongozo iliyowekwa.	Kila mwezi

### 13 IDARA YA ELIMU MSINGI

Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kushughulikia maombi ya uhamisho wa wanafunzi wa shule za msingi	Ndani ya siku moja tangu kupokea ombi
2.	Kushughulikia usajili wa watahiniwa wa mitihani ya Taifa ya kumaliza elimu ya Msingi (PSLE)	Ndani ya miezi miwili tangu kupokea agizo
3.	Kushughulikia maombi ya usajili wa shule	Ndani ya wiki tatu tokea kupokelewa ombi.
4.	Kufanya ukaguzi wa shule za msingi na kujadili matokeo	Ndani ya mwezi mmoja baada ya kufanyika ukaguzi.
5.	Kutoa matokeo ya mtihani wa kumaliza elimu ya msingi (PSLE)	Ndani ya wiki tatu baada ya kupokea taarifa ya usahihishaji toka Mkoani.
6.	Kushughulikia likizo za walimu	Ndani ya miezi miwili tangu kupokea maombi yao
7.	Kuandikisha watoto wenye ulemavu (wenye mahitaji maalum) shuleni	kila wakati unapowadia
8.	Kutoa takwimu za Idara, kila baada ya miezi mitatu na wakati wowote zinazo hitajika katika ngazi za juu.	wakati wowote zinazohitajika
9.	Kufanya sensa ya watoto walio na umri wa miaka (0-18) walio nje ya mfumo wa Elimu, ndani ya miezi mitatu mitatu ya mwaka.	Kila mwezi Januari wiki ya kwanza.
10.	Kuhimiza/kusimamia usafi wa mazingira wakati wote shuleni.	Muda wote
11.	Kuratibu shughuli za mitihani ya Taifa ya darasa la nne na saba.	Kwa wakati ulio pangwa na Baraza la mitihani la Taifa
12.	Ukusanyaji wa takwimu za shule ya awali, msingi na sekondari na vyuo	Ndani ya miezi mitatu tangu kupokea agizo
13.	Ugawaji wa fedha za Capitation na Development Grant kwa shule husika	Ndani ya siku 14 tangu kupokea fedha zilizotolewa
14.	Kuratibu shughuli za Jumla ya Elimu ya watu Wazima	Ndani ya mwezi mmoja kabla ya Juma la sherehe
15.	Kujibu barua za wateja	Ndani ya wiki moja tangu kupokea



		ombi
16.	Kushughulikia madai mbalimbali ya walimu	Ndani ya mwezi mmoja.
17.	Kujibu hoja	Ndani ya siku saba tangu hoja kuwasilishwa
18.	Uandaaji wa ripoti	Ndani ya siku 14 tangu kupokea ombi
19.	Ufuatiliaji na ukaguzi wa ujenzi wa vyumba vya madarasa, nyumba za walimu, matundu ya vyoo, mabweni katika shule za msingi na sekondari	Kila juma siku moja
20.	Kukarabati shughuli za Elimu (EWW), na Elimu nje ya mfumo rasmi	Kila juma mara moja
21.	Kusimamia shughuli zote za Utawala katika Idara ya Elimu	wakati wote
22.	Kusimamia matumizi ya fedha za Idara	wakati wote

#### 14 IDARA YA UJENZI

Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kushughulikia barua mbalimbali za wateja ziingiazo na zitokazo	Ndani ya siku saba 7 za kazi baada ya kupokea barua
2.	Kushughulikia maombi mbalimbali ya watumishi wa Idara ya Ujenzi	Ndani ya siku 7 za kazi toka kupokelewa barua
3.	Kushughulikia maombi ya ukaguzi wa majengo ya watu binafsi na Serikali/Mashirika ya Umma.	Ndani ya siku 7 za kazibaada ya kupokea maombi hayo
4.	Kushughulikia malalamiko ya wananchi	Ndani ya siku 3 baada ya kupokelewa
5.	Kukagua ramani za majengo na kutoa vibali vya ujenzi wa majeno ya watu binafsi, mashirika ya Umma na Serikali.	Ndani ya siku 7 toka ramani iletwe.
6.	Kukagua kazi na kuandika "Certificate" kazi zinazofanywa na wakandarasi	Ndani ya siku 7 za kazi toka tarehe ya barua ya maombi ya kukaguliwa na Mhandisi.
7.	Kuandaa taarifa za ukaguzi wa kazi za matengenezo ya barabara za robo mwaka.	Ndani ya siku 7 taarifa ya robo mwaka inakuwa tayari
8.	Kushughulikia maombi ya kuandaa gharama za ujenzi	ndani ya wiki 3
9.	Kushughulikia malipo ya Makandarasi	Ndani ya wiki 1 baada ya taratibu za awali kukamilika.

<b>15 IDARA YA MAJI NA UMWAGILIAJI</b>		
Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Matengenezo ya bomba lililoharibika.	Ndani ya siku 2 tangu tarehe ya kupokelewa taarifa
2.	Kusikiliza na kutatua kero za watumia maji.	Ndani ya siku 1 kwa kadri itakavyowezekana na kutegemea na uzito wa tatizo
3.	Kumuunganishia huduma ya maji (New connection)	Ndani ya siku 7 tangu tarehe ya kupokea maombi na malipo yake.
4.	Kutoa taarifa ya kila robo mwaka za utekelezaji wa Idara	Ndani ya siku 7 kila baada ya 'quarter' kuisha.
5.	Kutoa taarifa za utekeleza za nusu mwaka	Ndani ya siku 7 kila baada ya nusu mwaka kuisha.
6.	Kutoa Ankara za maji kwa watumiaji	Ndani ya siku siku 3 baada ya mwezi kwisha
7.	Kushughulikia malipo ya Ankara za maji	Kila siku baada ya mteja kuwasilisha malipo yake.
8.	Utekelezaji wa miradi mipya	Ndani ya siku 21 baada ya kupata fedha za miradi na kutangaza zabuni.
9.	Kuratibu na kusimamia sherehe za wiki ya maji	Kila terehe 16 – 22 mwezi Machi ya kila mwaka.
10.	Kukagua, toa taarifa ya tathmini ya mradi wa maji na kuidhinisha.	Ndani ya siku 30 baada ya kupokelewa kwa ombi.
11.	Kujibu barua za kikazi	ndani ya siku 2 baada ya kuzipokea
12.	Kushughulikia malipo ya wakandarasi	wiki moja baada ya kupokea hati ya malipo
13.	Kuandaa michoro na gharama za ujenzi wa miundombinu ya maji	ndani ya wiki 3
14.	Kutoa huduma ya maji safi na salama kwa wananchi na watu wote	Wakati wote

### **16 IDARA YA KILIMO NA USHIRIKA**

Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kutoa ushauri wa kitaalamu kwa wakulima, vikundi, wafanyabiashara na taasisi za Kilimo	Kila siku mteja atakavyohitaji
2.	Kukusanya taarifa mbalimbali za kilimo na kuandika taarifa	Mara nne kwa mwaka (robo mwaka) ndani ya siku 5 kila robo mwaka

3.	Kupanga malengo ya Kilimo kwa msimu unaofuata na mahitaji ya pembejeo na zana za kilimo kwa mwaka.	Mara moja kwa mwaka ndani ya siku 5
4.	Kupokea taarifa za majanga mbalimbali (Nja, mafuriko, visumbufu n.k) na kuzifanyia kazi	Ndani ya siku 5 baada ya kupokea taarifa
5.	Kuratibu shughuli za hali ya hewa (mvua) na kuzituma taarifa zinazohitajika (Mkoani & Taifani)	Ndani ya siku 2. Kipindi chote cha masika (Desemba – April)
6.	Kufanya uchambuzi na tathimini ya shughuli za Idara	Kila robo mwaka ndani ya siku 5
7.	Kupanga bajeti na matumizi yake kwa Idara katika shughuli za kawaida (OC) na miradi ya maendeleo ya kilimo (DADPS).	Kila mwaka ndani ya siku 7
8.	Kutoa mafunzo kwa wakulima mmoja mmoja/ vikundi.	Mara mbili kwa mwaka ndani ya siku 5 kila awamu.
9.	Kufanya utafiti wa kitaalamu juu ya vipando kwa kushirikiana na wadau wengine wa kilimo	Ndani ya mwezi mmoja baada ya kupata taarifa
10.	Kutoa taarifa ya maendeleo ya skimu za umwagiliaji kila robo mwaka.	Kila robo mwaka ndani ya siku 5
11.	Kutoa taarifa za milipuko ya magonjwa na wadudu waharibifu wa mimea na kuzituma Mkoani na Wizara ya Kilimo.	Ndani ya siku 2. Kipindi chote
12.	Kuandaa taarifa za uchambuzi wa Chama/Kikundi cha Ushirika kwa ajili ya kuandikishwa na kuzipeleka kwa Mrajs Msaidizi wa Vyama vya Ushirika (M),	ndani ya siku 14 tokea kupokelewa kwa ombi
13.	Kupitia na kutoa taarifa za ukomo wa madeni ya Chama/Kikundi cha ushirika na kuzipeleka kwa Mrajs Msaidizi wa Vyama vya ushirika (M),	Ndani ya siku 7 tokea kupokelewa kwa ombi la ukomo wa madeni.
14.	Kupitia na kuhakiki makisio ya mapato na matumizi ya Chama/Kikundi cha ushirika na kupeleka kwa Mrajs Msaidizi wa Vyama vya Ushirika (M),	Ndani ya siku 5 tokea kupokelewa kwa makisio
15.	Kufanya uchunguzi wa ukaguzi wa Chama/Kikundi cha Ushirika, kuhusu uendeshaji wa shughuli za Ushirika	Ndani ya siku 7 tokea tarehe ya kuanza uchambuzi na ukaguzi.
16.	Kupokea na kuitisha Takwimu za Chama/Kikundi cha ushirika kwa ajili ya kuandaa taarifa ya utekelezaji wa	Kila tarehe 5 ya mwisho wa mwezi.

	shughuli za ushirika	
17.	Kuandaa taarifa ya robo mwaka ya utekelezaji wa shughuli za Sekta ya Ushirika na kuiwasilisha Mkoani	Ndani ya siku 10 kufuatia robo ya mwaka husika.
18.	Kuandaa taarifa za Vyama/Vikundi vya Ushirika sinzia (havifanyi kazi) na kupeleka kwa Mrajisi Msaidizi wa Vyama vya Ushirika	Ndani ya siku 7.
19.	Kupitia na kuhakiki fomu za maombi ya uongozi wa Bodi wa Chama/Kikundi cha Ushirika (KAMATI YA USIMAMIZI WA UCHAGUZI),	Ndani ya siku saba baada ya kupokea maombi.
<b>17 IDARA YA MIFUGO NA UVUVI</b>		
Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kufuatilia mahitaji ya huduma za ugani	Kwa muda wa siku 14
2.	Kutoa ushauri wa kitaalam katika kuboresha uzalishaji wa mifugo na mazao yake	Kwa muda wa siku 30
3.	Kutoa ushauri wa kitaalam katika uunadaji wa vikundi/vyama vya wadau	Kwa muda wa siku 30
4.	Kutoa ushauri wa kitaalamu kwa wadau wa mifugo na mazao yake.	Kwa muda wa miezi 2
5.	Kujibu maombi ya wateja yanayohusu uendelezaji wa maji, mbegu za malisho, upatikanaji wa chakula cha mifugo, uzalishaji wa hei na saileji kushughulikia maeneo ya wafugaji.	Kwa muda wa siku 7
6.	Kutoa ushauri kwa Serikali za Mitaa kuhusu mfumo wa utoaji wa taarifa za tahadhari juu ya hali ya malisho na mifugo.	Kwa muda wa siku 7
7.	Kujibu maulizo kuhusu huduma za ushauri wa kitaalamu, ziara za mafunzo kwa njia ya vitendo.	Kwa muda wa siku 30
8.	Kutoa majarida, vipeperushi na nyenzo nyingine za ugani.	Kwa muda wa siku 15
9.	Kutoa ushauri wa kitaalamu kwa Halmashauri katika udhibiti wa magonjwa ya mlipuko	Kwa muda wa siku 7
10.	Kufuatilia mlipuko ya magonjwa	Kwa muda wa siku 5
11.	Kuweka Karantini na kusimamia udhibiti	Ndani ya siku moja baada ya

	wa usafirishaji wa mifugo na mazao yake ili kuzuia kuenea kwa ugonjwa husika wa mifugo.	kuthibitika kuwepo kwa tukio la ugonjwa wa mlipuko.
12.	Kutoa kibali cha kusafirisha mifugo,	Ndani ya siku moja toka kupokelewa ombi.
13.	Kuratibu uchinjaji wa mifugo na kuendesha ukaguzi wa nyama katika machinjio rasmi	Kila siku saa 10 Jioni kufanya ukaguzi wa awali na kila siku asubuhi ukaguzi halisi wa nyama.
14.	Kutoa cheti cha ushauri wa matibabu kwa mtu aliyeumwa na mbwa	Ndani ya saa 1:00 baada ya kutolewa taarifa.
15.	Kutoa takwimu za uvuvi	Kwa muda wa siku 6
16.	Kutoa ushauri wa kitalaamu kwa wafugaji wa samaki	Kwa muda wa siku 12
17.	Kutoa vibali vya kusafirisha samaki na mazao ya uvuvi kutoka kwenye mabwawa na maziwa.	Kwa muda wa siku 7

## 18 IDARA YA FEDHA NA BIASHARA

Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kushughulikia malipo kuanzia barua/ invoices, vocha hadi hundi	Ndani ya siku 1 - 3
2.	Kutayarisha na kulipa mishahara au watumishi wa ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Mji	Kabla ya tarehe 23 ya kila mwezi
3.	Kutayarisha usuluhisho wa benki na kila mwezi wa kila akaunti kwa akaunti zote za Halmashauri ya Mji	Kabla ya tarehe 15 ya mwezi unaofuata
4.	Kuandaa taarifa ya mapato na matumizi ya fedha za kila mwezi na kuziwasilisha kwenye vikao vya fedha na uongozi.	Ndani ya siku 14 ya mwezi unaofuata
5.	Kuandaa, kuunganisha na kutuma taarifa za fedha na mapato na matumizi ya kila robo, nusu mwaka na mwaka za ilani ya uchaguzi na kazi za Serikali	Kwa wakati kabla ya tarehe 15 ya mwezi unaofuata wa kila robo mwaka
6.	Kujibu hoja za ukaguzi wa Mkaguzi wa Ndani na wa Nje	Ndani ya siku 21 tokea kupokelewa kwa hoja
7.	Kutayarisha majibu ya hoja za LAAC kutoka kwa Mkaguzi wa Serikali.	Ndani ya siku 30 tokea kupokea kwa taarifa ya Mkaguzi Mkuu (CAG)
8.	Kutayarisha mahesabu ya mwisho wa mwaka	Kabla ya tarehe 30 ya Septemba ya mwaka unaofuata

9.	Kufafanua vyanzo mbalimbali vya mapato katika Halmashauri kwa Wananchi	Ndani ya siku mbili (2) unapohitajika ufafanuzi.
10.	Kuitisha vikao vinavyowakutanisha wadau mbalimbali wa mapato kama vile walipa kodi kutoka vyanzo vyote vya Mapato mara moja kila mwaka.	Vitafanyika kila mwezi mei kila mwaka.
11.	Kukusanya kodi kutoka vyanzo vyote vya mapato. Ndani ya siku 30 baada ya kugawa Hati za madai kwa wateja wetu.	Ndani ya siku 7.
12.	Kuhakikisha kila siku matumizi yote yanafanyika kwa mujibu wa sheria, kanuni, taratibu na kuzingatia makisio yaliyoidhinishwa.	Kila siku.
13.	Kuhakikisha kila siku matumizi yote yanafanyika baada ya kuwa yameanzishwa na wakuu wa Idara au vitengo na kuidhinishwa na Mkurugenzi na Mweka Hazina.	Kila siku.
14.	Kuandaa na kutunza rejesta ya watumishi waliokopeshwa Mishahara na kutolea taarifa kila mwezi.	Kila mwezi.
15.	Kuandaa na kutunza rejesta ya mishahara na Makato kila mwezi.	Kila mwezi ndani ya siku 1
16.	Kuandaa na kutunza rejesta ya mishahara isiyolipwa kila mwezi (Unclaimed salary register)	Kila mwezi Kabla ya tarehe 05 ya mwezi unaofuata.
17.	Kuandaa hati za madai ya mapunjo ya mishahara kwa watumishi.	Ndani ya siku 1 baada ya kuidhinishwa na Mkurugenzi
18.	Kuandaa orodha ya mishahara (payroll) na kuwasilisha kwa kila Mkuu wa Idara ili kuhakikisha na kuidhinisha kwa ajili ya malipo.	Ndani ya siku 1
19.	Kuhakikisha kuwa mishahara isiyostahili kulipwa inarejeshwa Hazina.	Ndani ya siku 7 kila mwezi.
20.	Kusimamia marejesho ya masurufu kwa	Kila mwezi

	kila mwezi.	
21.	Kuhakikisha malipo yote yanafanyika kwa kutumia mfumo	Kila siku
22.	Kulipa malipo yote yaliyoidhinishwa kwa wakati bila kuchelewa	Ndani ya siku tatu (3).
23.	Kuandaa Hati mbalimbali za madai na kuwapelekea wateja wetu ambao ndio walipa kodi kwa wakati	Ndani ya muda wa siku saba (7).
24.	Kujibu barua na madai yanayohusu kodi za Halmashauri	Ndani ya siku 3 baada ya kupokelewa.
25.	Kuhakikisha kwamba makusanyo yote kutoka vyanzo mbalimbali vya mapato yanaingizwa kwenye mfumo kila siku na kupeleka Fedha zote Benki kila siku.	Ndani ya masaa 24 ya siku za kazi
26.	Kuhudumia wateja kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri siku zote za kazi.	Wateja wanahudumiwa kila siku kuanzia saa 1.30 asubuhi – saa 9.30 alasiri
27.	Ujazaji wa fomu ya maombi ya leseni kufanyika ndani ya dakika 10 iwapo viambatanisho vyote vipo (TIN, HATI ZA UTAALAMU, VIBALI HUSIKA, USAJILI N.K).	Ndani ya dakika 10 kama viambatanisho vyote vipo baada ya hapo vinaambatanishwa
28.	Kutoa leseni ya biashara baada ya malipo	Ndani ya dakika 5.
29.	Kufanya ukaguzi wa leseni za biashara baada ya miezi mitatu toka kuanza kwa utoaji (kipindi)	Ukaguzi unafanyika kila mwezi
30.	Kufanya ukaguzi wa leseni za vileo miezi miwili kabla ya msimu/kipindi kuisha (Februari na Machi, Agosti na Septemba).	Ukaguzi unafanyika Februari na Agost kila mwaka
31.	Utoaji wa fomu za maombi ya leseni za vileo mwezi mmoja kabla ya kipindi husika kuanza.	Mwezi Mmoja kabla ya Machi (Februari) na mwezi mmoja kabla Septemba (Agosti)
32.	Kufanya kikao cha kujadili maombi ya leseni za vileo wiki moja baada ya kipindi husika kuisha.	Kikao kinafanyika kila mwaka (Machi na Septemba)

33.	Kutoa leseni ya vileo baada ya malipo kufanyika.	ndani ya dakika 5
34.	Kutoza faini ya makosa mbalimbali ya kibiashara	Mara tu kosa linapopatikana na kuthibitishwa
35.	Kuratibu uanzishaji na uendelezaji wa viwanda vidogo	Mara 2 kwa mwaka na kutokana na mahitaji, na ushirikiano wa wadau wengine
36.	Kutafuta na kutoa taarifa za masoko ya nje na ndani ya bidhaa mbalimbali	Kila robo mwaka na kila inapohitaji kufanya hivyo
37.	Kuelimisha na kuratibu uwezesaji wa wananchi kiuchumi chini ya Baraza la Taifa la uwezesaji wa wananchi kiuchumi.	Kila inapohitajika na kila Serikali inapotoa fedha
38.	Kubuni na kushauri juu ya uanzishwaji wa sheria ndogo za Halmashauri kwa lengo la kuongeza mapato kwa Halmashauri	Mara moja kila mwaka wa fedha
39.	Ukusanyaji wa takwimu mbalimbali za viwanda, biashara na masoko	Mara moja kila mwaka wa fedha

### **19 IDARA YA MIPANGO, TAKWIMU NA UFUATILIAJI**

Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kuwezesha kuratibu na kuunganisha bajeti na Mipango ya Maendeleo kuanzia ngazi ya Kijiji hadi Halmashauri	Oktoba hadi Juni kila mwaka
2.	Kuratibu maandalizi ya mpango wa maendeleo na Bajeti kwa Halmashauri kila mwaka.	Mara moja kwa mwaka (Novemba hadi machi)
3.	Kuratibu uendeshaji wa vikao vya menejimenti (CMT), Kamati ya Fedha, Uongozi na Mipango na Baraza Kuu la Madiwani	Mara 1 kila mwezi na Robo mwaka
4.	Kukusanya, kuchambua, kutunza na kusambaza kwa wadau takwimu mbalimbali za kiuchumi na kijamii kwa matumizi ya uandaaji wa mipango ya maendeleo.	Kila mwaka
5.	Kufuatilia, kuandaa na kuwasilisha taarifa za utekelezaji wa miradi ya maendeleo ngazi ya Halmashauri, Mkoa na Taifa	Kila Robo mwaka, Nusu mwaka na mwaka



6.	Kuunganisha na kuwasilisha taarifa za utekelezaji wa maagizo mbalimbali yanayotolewa na viongozi ngzi za juu.	Kila maagizo yanapotolewa
7.	Kuunganisha na kuwasilisha ngazi ya Wilaya na Mkoa mipango na taarifa za utekelezaji wa Ilani ya CCM ya Uchaguzi Mkuu wa mwaka 2015.	Kila baada ya miezi 6 (Januari – Juni) na mwaka (Januari – Desemba)
8.	Kuratibu uendeshaji wa vikao vya Kamati ya Ushauri vya Wilaya (DCC)	Mara 2 kwa mwaka
9.	Kukusanya na kutoa Takwimu maalum za serikali za mitaa (LGMD) kwa wateja	Ndani ya miezi 2, yaani mwezi wa Juni hadi Julai), kila mwaka.
10.	Kuchambua na kutafsiri Sera na viashiria vya kiuchumi (Economic Policies & indicators) na kuwasilishwa kwa Mkurugenzi na wateja/watumiaji wengine, kila mwaka	Ndani ya miezi 2, yaani Septemba na Oktoba).
11.	Kutoa viashiria maalumu vya umasikini ( <b>poverty indicators</b> ) na kuweka vipaumbele vya mahitaji ya kiuchumi na kijamii kwenye mipango ya miradi ya maendeleo (Ndani ya mwezi <b>Novemba</b> ) kila mwaka wa fedha, kwa wateja/watumiaji (wadau wa maendeleo).	Mara moja kwa mwaka Mwezi Novemba.

## 20 KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI

Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kujibu madokezo sabili yanayopokelewa	Ndani ya siku 3 tangu kupokelewa.
2.	Kujibu barua zinazopokelewa	Ndani ya siku 3.
3.	Kutoa vifaa vilivyooombwa na watumiaji	Ndani ya siku mbili tangu kuwasilishwa kwa maombi.
4.	Kuandaa kablasha za zabuni za kitaifa (National Competitive Selection)	Ndani ya siku ishirini na moja zinazohitajika kwa mujibu wa Sheria na Kanuni za Manunuzi.
5.	Kutayarisha kablasha za zabuni ili kutangaza zabuni za kimataifa (International Competitive Selection)	Ndani ya siku thelathini zinazohitajika kwa mujibu wa Sheria na Kanuni.

6.	Kutayarisha zabuni muda wa siku kumi na nne (14) ili kupata washauri wa kitaifa	Ndani ya siku ishirini na moja (21).
7.	Kutangaza nukuu za bei	Muda wa siku kumi na nne (14) ili kupata washauri wa kitaifa na siku ishirini na moja (21).
8.	Kutangaza zabuni za kandarasi za Ujenzi kwa njia ya kitaifa	Ndani ya siku thelathini (30).
9.	Kufanya Uchambuzi wa zabuni na kupata idhini ya Bodi ya Zabuni ili kupata wazabuni na washauri wa kitaifa na kimataifa	Ndani ya siku saba.
10.	Kufanya uchambuzi wa zabuni kutayarisha na kutoa Mkataba baada ya kupata idhini ya zabuni	Ndani ya siku thelathini (30) za kazi.

## 21 KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kufanya uhakikisho kwa menejimenti ya Halmashauri kwa kufanya ukaguzi kwa kuzingatia mfumo wa kimataifa wa ukaguzi (IPPF).	Kila wakati ukaguzi utakapo fanyika utazingatia mfumo wa kimataifa wa ukaguzi (IPPF).
2.	Kutoa ushauri kwa menejimenti kwa kuchambua na kutathmini vihatarishi vinavyoweza kuathiri malengo ya Halmashauri, kwa kuangalia usimamizi wa vihatarishi, uthibiti wa ndani na Utawala bora.	Kila robo ushauri utatolewa kwa menejimenti juu ya tathimini ya vihatarishi vinavyo athiri malengo ya Halmashauri
3.	Kutoa huduma bora za ukaguzi zisizokuwa na shaka kwa wateja.	Huduma bora zitatolewa kila robo ili kutimiza haja za wadau wanao tumia taarifa za ukaguzi
4.	Nyaraka zinazokaguliwa ni kwa ajili ya mazingira ya ukaguzi uliofanyika kwa	Kila wakati nyaraka zitakaguliwa kwa kuzingatia weledi wa ukaguzi.

	kuzingatia weledi wa ukaguzi.	
5.	Kufanya ukaguzi shirikishi ili kutoa matokeo ya ukaguzi yasiyokuwa na shaka.	Ukaguzi shirikishi utakuwa unafanyika kila robo kulingana na eneo la ukaguzi (Auditable area)

## 22 TEKNOLOJIA, HABARI, MAWASILIANO NA MAHUSIANO

Na	Huduma zinazo tolewa	Kiwango cha huduma (Wakati na Muda)
1.	Kutatua kero zinayo sababishwa na matumizi ya vyombo vya teknolojia ya Habari na Mawasiliano.	Mara tu kero inapo wasilishwa
2.	Kuratibu na kufuatilia matumizi sahihi ya mifumo ya Kiteknolojia inayo tumika ndani ya Taasisi.	Kila siku
3.	Kuitangaza Taasisi na huduma inazotoa kupitia tovuti na vyombo vingine.	Mara baada ya kupata taarifa zinazo paswa kuifikia jamii
4.	Kutoa mafunzo kwa Watumishi wa Idara na Vitengo vyote juu ya matumizi sahihi ya vifaa vinavyo husiana na TEHAMA.	Mara itakapo hitajika kufanya hivyo
5.	Kupokea maoni/ kero kutoka kwa wananchi kuhusu huduma zitolewazo na Halmashauri na kuzifikisha kwa wahusika wa Vitengo au Idara.	Mara tu maoni hayo yatakapo wasilishwa
6.	Kutoa taarifa ya kila robo mwaka ya utekelezaji wa kitengo.	Ndani ya siku 7 kila baada ya robo kuisha

### 23 KITENGO CHA SHERIA NA USALAMA

Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kutoa ushauri wa kisheria	Ndani ya siku 3 tangu kupokelewa kwa maombi na maelekezo
2.	Kusimamia mashauri/kesi, mahakamani kwa kuzingatia muda uliopangwa na mahakama.	Kwa kuzingatia muda uliyo pendekezwa
3.	Kuandaa mikataba	Ndani ya siku 14 kwa ajili ya kusainiwa.
4.	Kutunga sheria Ndogo na kuzipitisha ili zianze kutumika	Ndani ya miezi 3.
5.	Kuandaa hati mbalimbali za kisheria	Ndani ya siku 2 tangu zinapohitajika.
6.	Kujibu barua za kikazi	Ndani ya siku 3 tangu zinapopokelewa katika ofisi.
7.	Kujibu malalamiko ya wananchi	Ndani ya siku 7 tangu kupokelewa.

### 24 KITENGO CHA UCHAGUZI

Na	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
<b>1.</b>	Kuandaa na kutuma taarifa za kila Robo/Nusu mwaka na Mwaka za Ilani ya Uchaguzi na shughuli za Halmashauri kwa Katibu Tawala Wilaya na Mkoa (kwa wakati).	Ndani ya siku 7 baada ya terehe baada ya terehe ya mwisho wa mwezi, baada ya miezi mitatu kwa taarifa ya robo mwaka, miezi sita kwa taarifa ya nusu mwaka na tarehe ya mwisho wa mwaka kwa taarifa ya mwaka
<b>2.</b>	Kutoa ushauri wa kisheria kuhusu masuala ya uchaguzi.	Ndani ya siku moja au mbili

		kutegemea na hoja ilivyo wasilishwa kwa ufafanuzi wa kisheria.
<b>3.</b>	Kujibu barua za kikazi	Ndani ya siku 2 tangu zipokelewe katika ofisi.
<b>4.</b>	Kushughulikia chaguzi ndigo za viongozi wa vijiji na vitongoji zinapo kuwa wazi	Kutoa taarifa OR-TAMISEMI ndani ya siku 14 kuhusu ombi la kutangazwa nafasi wazi na kusudio la kufanya uchaguzi mdogo.
<b>5.</b>	Kushughulikia malalamiko ya wananchi.	Nadani ya siku 3 tangu malalamiko kuwasilishwa ofisini
<b>6.</b>	Kushughulikia masuala yanayo husu maeneo ya kiutawala kavile Hati za Usajili wa vijiji, utengaji wa maeneo mapya ya kiutawala, eneo moja la utawala kuhamia eneo jingine	Kuwasilisha hoja kwa Wizara husika ndanii ya siku 14 baada ya hoja kupokelewa ofisi ya uchaguzi kutoka kwa Wananchi.
<b>7.</b>	Uhakiki wa Vituo vya kuandikisha wapiga kura katika Uchaguzi Mkuu na Uchaguzi wa Serikali za Mitaa	Itazingatiwa ratiba inayo tolewa na Tume ya Taifa ya Uchaguzi na Ofisi ya Rais Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa OR-TAMISEMA.
<b>8.</b>	Uboreshaji wa daftari la Wapiga kura	Itazingatiwa ratiba inayo tolewa na Tume ya Taifa ya Uchaguzi na Ofisi ya Rais Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa OR-TAMISEMA.

## 25 KITENGO CHA NYUKI

Na.	Huduma Zinazotolewa	Kiwango cha Huduma (Wakati Na Muda)
1.	Kushughulikia barua mbalimbali za wateja ziingiazo na zitokazo	Ndani ya siku 2 za kazi baada ya kupokea barua
2.	Kushughulikia maombi mbalimbali ya watumishi wa kitengo cha nyuki	Ndani ya siku 7 za kazi tangu kupokelewa barua.

3.	Kushughulikia maomba mbalimbali ya ukaguzi wa manzuki za watu binafsi na Vikundi mbalimbali vya ufugaji nyuki	Ndani ya siku 7 baada ya kupokea maombi hayo
4.	Kushughulikia malalamiko ya wananchi	Ndani ya siku 3 baada ya kupokelewa
5.	Kukagua ubora wa vifaa vya ufugaji nyuki na mazao yake	Ndani ya sikusaba baada ya kupokelewa
4.	Kutoa taarifa ya kila robo mwaka ya utekelezaji wa kitengo.	Ndani ya siku 7 kila baada ya robo kuisha
6.	Kuratibu na kusimamia sherehe ya siku ya utundikaji Mizinga kitaifa	Kila tarehe 03 ya mwezi Oktoba ya kila mwaka

## **26 HAKI ZA MTEJA NA WAJIBU WAKE**

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya ya Itilima inabainisha, katika Mkataba huu haki na wajibu alionao mteja wetu kama ifuatavyo;-

### **26.1 HAKI ZA MTEJA**

Ili tuweze kukuhudumia katika kiwango cha juu na kuweza kutimiza mihadi yetu haki zako kama mteja ni zifuatazo;-

1. Kutoa malalamiko ya msingi yenye ushahidi
2. Kuwa na faragha na siri zake kutunzwa
3. Kushiriki katika mchakato wa mapitio ya utekelezaji wa mkataba huu
4. Kwenda kwenye mamlaka ya juu zaidi kupata huduma wasiporidhika na huduma iliyotolewa katika ngazi ya chini.
5. Kufanya kazi kwa kuheshimiana kulingana na Sheria, taratibu na Kanuni zilizopo ili watusaidie tuwape huduma bora na kuhakikisha mahusiano mazuri yanakuwepo kati yetu na wao
6. Kupata habari kulingana na taratibu zilizowekwa
7. Kutumia huduma, nyenzo na habari kwa maana ya kupata mahitaji yao hasa kwa wale wasiojiweza na makundi mengine yaliyosahaulika.
8. Kutoa, kusikilizwa na kushughulikiwa maoni waliyoyatoa pamoja na kupata matokeo ya utatuzi wa kero zao.
9. Kutoa taarifa katika ofisi ya Mkurugenzi endapo watadaiwa rushwa, zawadi na watumishi wa Umma.

## **26.2 WAJIBU WA MTEJA**

Ili kuweza kutoa huduma kwa viwango stahiki na mihadi yetu tutakushauri utekeleze yafuatayo:-

1. Kutii Sheria na taratibu zilizopo ili waweze kupata malipo au huduma zozote wanazohitaji kupatiwa.
2. Kuhudhuria mikutano kwa wakati uliopangwa.
3. Kutoa habari au taarifa zinazotakiwa kwa wakati na usahihi.
4. Kutoshirikiana na watumishi wa Halmashauri kufanya uhalifu wowote wenye lengo la kuihujumu Halmashauri.
5. Kuhakikisha mahusiano mazuri yanakuwepo kati yake na Halmashauri.
6. Kutoa taarifa kwa mamlaka husika juu ya rushwa, au urasimu au uhalifu wowote unaofanywa na mtumishi yeyote dhidi ya Halmashauri au Serikali kwa ujumla.
7. Kudumisha amani na utulivu katika Jamii.
8. Kuwahi kama umepewa muda maalum wa kuonana na mhusika.

## **27 KUPITIA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

Tunatarajia Mkataba huu uwe hati hai inayokwenda sambamba na mabadiliko katika Jamii, katika uendeshaji wa shughuli za Halmashauri ya Wilaya ya Itilima na pia wateja wetu. Tutahakikisha kuwa umuhimu wake unaendelea kuwepo na kila mara tutakuwa tunaufanyia tathmini ili kuona kama:

- Unaendelea kutoa mtazamo wetu katika suala zima la huduma kwa wateja, au msukumo mwingine wowote mpya katika eneo hili hasa kuhusu utekelezaji na utoaji wa huduma katika shughuli za Wilaya ya Itilima.
- Malengo na viwango vya huduma bado vinakwenda sambasamba na mahitaji na matarajio ya mteja na wadau muhimu. Tunakaribisha mapendekezo na maoni kutoka kwa wateja na wadau wote.
- Kama bado Mkataba huu unakidhi misingi ya huduma kwa wateja.
- Yaliyomo katika Mkataba huu bado ni sahihi.
- Mfumo na utaratibu ulitumika kuandika Mkataba unakidhi mahitaji ya mteja.
- Tuna mfumo mzuri wa kufuatilia maendeleo ya Mkataba toka kwa wateja, viwango vya huduma na malalamiko ya wateja.
- Iwapo kuna haja ya kufanya mabadiliko ya mbinu zetu za kutatua matatizo ya wateja.

## **28 TAARIFA YA MATOKEO KULINGANA NA VIWANGO**

Taarifa ya matokeo kulingana na viwango itakuwa inatolewa kupitia mrejesho katika vikao vya Kisheria na Kanuni, Mikutano mbalimbali inayowahusisha wadau wa maendeleo ya wateja wa huduma mbalimbali zinazotolewa na Halmashauri ya Mji wa Mbinga.

Mikataba ya Huduma kwa Wateja ni “Makubaliano ya Kijamii” kati ya watoa huduma na wapokeaji wa huduma hizo. Mikataba hii huanzisha viwango vya huduma ambavyo tunaamini walengwa wetu wana haki ya kuvitarajia, na pia kuweka miundo ya ufuatiliaji na utatuzi wa matatizo pale yanapojitokeza.

## **29 MALALAMIKO**

Utaratibu wetu wa kupokea malalamiko ya wateja upo wa aina mbalimbali kama ifuatavyo:

- Kufika ofisini na kukutana na watendaji
- Kuandika barua
- Kutoa kero kupitia mikutano ya kisheria kuanzia ngazi ya Kijiji hadi Halmashauri.
- Kupitia dawati la Malalamiko la Halmashauri ya Wilaya ya Itilima.

## **30 UFUATILIAJI WA MALALAMIKO**

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya ya Itilima inaadhi kufuatilia kwa umakini mkubwa, haki na usawa, malalamiko yote yanayotolewa na wateja wetu.

Tunaamini katika misingi ya uadilifu, uaminifu, heshima na hekima ya kiwango cha juu katika kushughulikia kero na kutoa maamuzi yatakayotakiwa kuyatoa.

Hata hivyo tunawaomba wateja wetu wawe na subira wakati tunafuatilia na kuyashughulikia malalamiko yao kwa madhumuni ya kudumisha amani, utulivu na mahusiano bora katika Wilaya yetu. Tunawashauri pia wateja wetu kuleta malalamiko yanayohusu Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri, kabla ya kuyapeleka katika vyombo vingine vya nje.

## **31 JINSI YA KUTUMA MALALAMIKO**

Malalamiko yanaweza yakatumwa kwa njia ya Posta, Simu, Barua Pepe au kwa mhusika mwenyewe kuyaleta Ofisini katika siku na saa za kazi na kuyakabidhi kwa Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri au Afisa mwingine unayeona anafaa kumtumia anaweza kuyashughulikia. Pia wateja wanaweza kupeleka malalamiko na kero zao katika Dawati la Malalamiko lililoanzishwa na Mkurugenzi kwa madhumuni ya kupokea kero za wateja wetu.

Pia wateja wanaweza kutumia masanduku ya maoni yaliyoko katika jengo la Halmashauri na katika idara zingine. Anuani yetu ni;-

**Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji ,**



**Halmashauri ya Wilaya ya Itilima,  
S. L. P 308,  
BARIADI, SIMIYU  
SIMU Na +028 -2986329  
Tovuti: [www.itilimadc.go.tz](http://www.itilimadc.go.tz)  
Email: [info@itilimadc.go.tz](mailto:info@itilimadc.go.tz)**

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ipo katika Jengo la Halmashauri lililopo katika Mji wa Lagangabilili, Mteja ataingia ofisini kwa Mkurugenzi kwa utaratibu uliowekwa kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri, Juma tatu hadi Ijumaa isipokuwa siku za Sikukuu, Jumamosi na Jumapili.

Aidha, wale wanaoona kutopendezwa na utaratibu wa kuwasilisha malalamiko yao kwetu, kwa sababu yoyote ile wanaweza kufanya hivyo kwa kupitia vyombo vingine wanavyoamini vinaweza kushughulikia vizuri zaidi kero zao, mojawapo ya hivyo ni Tume ya Haki za Binadamu ambayo anuani yake ni;-

**Mwenyekiti,  
Tume ya Haki za Binadamu,  
S. L. P 2643,  
DAR ES SALAAM**