

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA RAIS TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA
HALMASHAURI YA WILAYA YA ITILIMA



S.L.P 308, BARIADI, Tovuti: www.itilimadc.go.tz, Email: Info@itilimadc.go.tz

UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

UTANGULIZI

Serikali imekuwa ikitoa Maelekezo ya namna ya kushughulikia malalamiko katika Taasisi zake pamoja na Mamlaka ya Serikali za Mitaa. Maelekezo hayo yamekuwa ya kitolewa kwa njia ya mafunzo na nyaraka mbalimbali. Maelekezo haya vilevile yalitolewa na Ofisi ya Rais Ikulu wakati wa kuapisha Wakuu wa Mikoa Wapya terehe 19 mei, 2021 pamoja na Mwongozo wa usughulikiaji wa Malalamiko ya Wananchi Katika Utumishi wa Umma, (2012) uliotolewa na Katibu Mkuu, Ofisi ya Rais Utumishi.

0.1. MAANA YA MALALAMIKO

Malalamiko yanaweza kutafsiriwa kama maelezo na tamko la kutoridhika kuhusu jambo lolote. Kutoridhika huko kunaweza kuwa kuhusu uamuzi au utekelezaji wa suala Fulani. Malalamiko yanaweza kusababisha ufanisi na ushirikiano hasa mahala pa kazi ukapungua hivyo kuleta athari ya kiutendaji kazi.

1.2. WAKATIGANI MTEJA KATIKA MAMLAKA YA SERIKALI ZA MITAA ANAWEZA KUTOA MALALAMIKO:

Mteja katika mamlaka ya Serikali za Mitaa anaweza kutoa Malalamiko yake pale ambapo ataona Uamuzi ama utelezaji wa jambo Fulani siyo sahihi, siyo haki au ni kinyume cha Sheria, Kanuni na Taratibu zilizowekwa.

1.3. UMUHIMU WA KUSIKILIZA NA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

- i. Kusikiliza na kushughulikia Malalamiko mahali popote ni muhimu kwa sababu:
- ii. Ni njia mojawapo ya kutukikia jamii na kutatua matatizo ya Watumishi.
- iii. Inasaidia kuwepo amani na utulivu mahala pa kazi.
- iv. Ni njia nzuri ya kuelewa matatizo yanayo wakabili watu
- v. Vilevile inasaidia kuelewa kama kuna dosari katika mfumo wa uendeshaji au udhaifu wa watendaji wenyewe.

Hivyo ni lazima kila mtendaji kwa nafasi yake awajibike ipasavyo kuhakikisha malalamiko yanapungua. Haimaanishi kupunguza malalamiko kwa kuwakataa walalamikaji bali kwa kufanya yafuatayo:

- i. Kuzingatia Sheria na Taratibu wakati wote wa utendaji wa kazi.
- ii. Kuwajibika na kutekeleza majukumu ipasavyo na kwa wakati muafaka.
- iii. Kutenda haki kwa kila mtu wakati wote
- iv. Kuepuka upendeleo
- v. Kutotenda uonevu

2.0. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO.

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri ya Itilima inapokea malalamiko mbalimbali kutoka kwa Watumishi wa Halmashauri na Wananchi wa kawaida kuhusu masuala mbalimbali ambayo pengine yanahusiana na huduma wanazopaswa kupata kutoka Ofisi za Idara/Vitengo vyetu, Ofisi za kata zetu, Ofisi za Vijiji vyetu, Zahanati zetu, Vituo vya Afya vyetu, Hospitali yetu, Shule zetu na maeneo mengine yanayotolewa huduma na Halmashauri yetu.

Malalamiko hayo huwasilishwa kwa njia zifuatazo:

- i. Njia ya ana kwa ana
- ii. Kwa njia ya maandhishi (barua)
- iii. Masanduku ya Maoni
- iv. Kwanjia ya mtandao kupitia : tovuti www.itilimadc.go.tz kwenye ukurasa wa Malalamiko au kupitia baruapepe info@itilimadc.go.tz

Mlalamikaji atatakiwa kutumia njia mojawapo kati ya zilizo tajwa hapo juu na kutoa maelezo kwa ufasaa kwa Halmashauri au Afisa Malalamiko au kwa afisa yoyote wa Dawati la Malalamiko. Pia ni vyema kwa mlalamikaji kutoa vielelezo vitakavyo saidia Halmashauri/ Afisa aliyepokea maelezo ili aweze kubaini aina ya malalamiko, sababu na kiini cha malalamiko na mamlaka inayo wajibika kuyapatia ufumbuzi.

3.0. NAMNA YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO.

Malalamiko yaliyo wasilishwa ana kwa ana husikilizwa na afisa anaye husika na kushughulikiwa endapo malalamiko hayo yanaweza kupatiwa Ufumbuzi. Iwapo itabainika kuwa malalamiko yanapaswa kushughulikiwa na mamlaka nyingine tofauti na ofisi iliyopokea malalamiko hayo, mlalamikaji ataelekezwa kupeleka malalamiko yake kwenye mamlaka inayohusika.

Malalamiko yaliyo wasilishwa kwa njia ya maandishi ya wazi na yasiyo ya wazi yatasomwa kwa kina na afisa muhusika ilikuona kama yamekamilika na mlalamikaji atajulishwa kuwa yamepokelewa na kuanza kushughulikiwa ipasavyo na kwamba atajulishwa matokeo baada ya uamuzi kutolewa.

Baada ya uamuzi kutolewa kuhusiana na malalamiko yaliyo wasilishwa, iwapo malalamiko yalikuwa yanaihusu Halmashauri au Mamlaka au ofisi nyingine, ni vizuri kuiandikia Halmashauri au mamlaka au ofisi inayo husika ndani ya siku 30 akielezea namna uamuzi au maelekezo yalivyo shughulikiwa

Angalizo:


Inashauriwa kabla ya Mlalamikaji hajapeleka malalamiko dhidi ya Halmashauri yetu katika vyombo vingine kama vile Magazeti, Redio au Luninga, ni vema awasilishe malalamiko yake kwa mdomo au maandhishi katika Ofisi za Vijiji, Kata, Halmashauri, Ofisi ya Wilaya ya Itilima, Ofisi ya Mkoa wa Simiyu na OR-TAMISEMI kwa kutumia anuani anuani au namba za simu zinazo fahamika kwa urahisiwa kupata majibu dhidi ya malalamiko yake. Kwa ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri (W) itilima anuani imetolewa katika kipeperushi hiki

4.0. HITIMISHO

Katika maisha na hali ya kawaida si kila mtu anaweza kuridhika na kukubaliana na namna jambo linavyotekelezwa. Kadhalika sio kila mtekelezaji anaweza kutekeleza jambo vizuri, kwa usahihi na kwa kiwango cha kuridhisha nah ii ndiyo sababu kubwa inayo sababisha kuwepo kwa malalamiko katika jamii iliyotuzunguka.

Aidha, wateja ni miongoni mwa wadau muhimu katika kuhakikisha kuwa matatizo ya Watumishi wa Umma na wananchi wengine yanashughulikiwa na kupatiwa ufumbuzi kwa upesi na kwa usahihi na pia kufuatilia kwenye mamlaka husika ili kuhakikisha utekelezaji unafanyika kwa wakati kwa uamuzi na maelezo zaidi kama itabidi.

Kwa uelewa zaidi kipeperushi hiki kisomwe na Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Halmashauri yetu. Malalamiko hayana budi kushughulikiwa kwa wakati na kwa ukamilifu kama sehemu ya kuunga mkono kauli mbiu ya **KAZI IENDELEE**.



ELIZABETH M. GUMBO

MKURUGENZI MTENDAJI HALMASHAURI (W)

ITILIMA

MKURUGENZI MTENDAJI
HALMASHAURI (W)
ITILIMA
WILAYA YA SIMIYU

Nakala:

- Mbao zote za Matangazo na Tovuti (Wananchi na Wadau wetu wote)
- Wakuu wa Idara na Vitengo wote (kwa utekelezaji)
- Ofisi za Kata na Vijiji zote (kwa utekelezaji)