

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS

TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA



HALMASHAURI YA WILAYA YA KONGWA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

2017/2018

Imeandaliwa na:-

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji Wilaya

S.L.P 57

Kongwa, Dodoma

Simu Na. 255 –026-232053

Fax Na. (026)-2320537

[ded@kongwadc.go.tz](mailto:ded@kongwadc.go.tz)

August, 2017

<b>(a) YALIYOMO</b>	<b>Ukurasa</b>
(1) Yaliyomo.....	2
(2) Dibaji.....	3
(3) Utangulizi.....	4
(4) Dira.....	5
(5) Dhima.....	5
(6) Misingi ya imani yetu.....	5
(7) Madhumuni ya mkataba kwa wadau wetu.....	5
(8) Majukumu na viwango vya huduma zetu.....	5-6
(9) Viwango vya huduma.....	6
(10) Viwango vya mahusiano.....	6
(11) Viwango vya ubora.....	6-7
(12) Viwango vya muda.....	7
(13) Wateja wetu na matarajio yao (Jedwali).....	7-9
(14) Wajibu wa taasisi.....	9
(15) Wajibu wa mteja.....	9-10
(16) Haki za mteja.....	10
(17) Kutoa mrejesho.....	10
(18) Kumbukumbu za malalamiko.....	10
(19) Njia ya kutoa mrejesho.....	10
(20) Mapambano dhidi ya vitendo vya rushwa.....	10
(21) Mapitio ya mkataba.....	11
(22) Utambulisho na njia zakuwasiliana.....	1

**(B) DIBAJI**

Halmashauri ya Wilaya ya Kongwa ni kiungo muhimu kati ya wizara za kisekta, asasi mbalimbali za serikali na wananchi. Halmashauri hii inalo jukumu la kuhakikisha kuwa kuna mazingira mazuri yaliyojengwa kuwezesha ushirikishwaji wa umma katika kuleta maendeleo endelevu. Mambo tunayozingatia ni utawala bora, na Kuboresha utoaji wa huduma bora kwa ngazi ya halmashauri na wilaya. Pia kuboresha na kudumisha ustawi wa jamii katika Halmashauri kulingana na sera ya taifa.

Mkataba huu wa huduma kwa mteja, unafafanua kuhusu mteja ni nani, shuguli muhimu, dira, dhima, majukumu na wajibu ambao Halmashauri ya Wilaya Kongwa imeainisha katika kutoa huduma bora ili kukidhi haja na matarajio ya wateja.

Mkataba huu ni makubaliano kati ya Halmashauri ya Wilaya ya Kongwa na wateja wake kuhusu Kuboresha mawasiliano na uhusiano baina ya mteja kwa upande mmoja na mtoa huduma kwa upande mwingine kwa kuimarisha mazingira rafiki baina ya pande zote mbili. Mkataba pia unaonyesha huduma zitolewazo, viwango vya ubora vinavyotarajiwa na kufafanua haki na wajibu wa mtoa huduma na mteja.

Aidha mkataba huu unatoa utaratibu wa kupokea malalamiko ya wateja inapotokea huduma zitolewazo ni chini ya kiwango kinachotarajiwa kama ilivyoainishwa katika mkataba.

Halmashauri ya manispaa ya Wilaya ya Kongwa itaandaa utaratibu wa usimamizi, ufuatiliaji na tathmini ambayo vitakua vyanzo Katika utekelezaji sahihi wa mkataba huu. Halmashauri inatambua umuhimu wa utumiaji wa mkataba huu kama chombo cha kuleta mabadiliko endelevu kwa kutoa huduma zinazomlenga mteja. Mkataba huu utakua ni hati miliki itakayorejewa na kuboreshwa na halmashauri kila mwaka kwa Kuzingatia maoni ya wateja na hali halisi kwa wakati huo. Halmashauri ya Wilaya Kongwa kwa haki na Uwazi itajitahidi kujenga mahusiano mema na wateja wake wote.

PICHA YA  
MWENYEKITI WA  
HALMASHAURI

**MWENYEKITI WA HALMASHAURI**

JINA.....SAHIHI.....TAREHE.....

PICHA YA  
MKURUGENZI  
MTENDAJI

**MKURUGENZI MTENDAJI WILAYA**

JINA.....SAHIHI.....TAREHE.....

## **(C)UTANGULIZI**

Wilaya ya Kongwa ilianza mwaka 1996 chini ya sheria ya serikali za mitaa ya mwaka **1982** kifungu na **8** na **9**. Wilaya, ina ukubwa wa eneo la Kilometa za mraba **4,041** ambapo eneo linalofaa kwa kilimo na ufugaji ni hekta **363,690**. Wilaya ina Tarafa **3** za Kongwa, Mlali na Zoissa, Kata **22**, Vijiji **87**, Vitongoji **383** na Miji midogo miwili ya Kongwa na Kibaigwa.

Aidha Wilaya ya Kongwa imepakana na Wilaya ya Chamwino upande wa Magharibi, Wilaya ya Gairo (Mkoa wa Morogoro), upande wa Mashariki, Wilaya ya Mpwapwa upande wa Kusini na kwa upande wa Kaskazini kuna Wilaya ya Kiteto (Mkoa wa Manyara).

Kwa mujibu wa sensa ya Watu na Makazi ya mwaka **2012**, Wilaya ilikuwa na watu **309,973** na kwa kuzingatia ongezeko la watu la asilimia **2.4** kwa mwaka **2016** Wilaya inakadiriwa kuwa na watu **341,206** ambapo wanaume ni **163,779** na wanawake ni **177,427**. Aidha idadi ya kaya zilizopo kwa sasa ni **68,164** Kaya zinazojihusisha na shughuli za kilimo na ufugaji ni **61,348**, sawa na **90%** ya kaya zote.

### **1.2 HALI YA WILAYA**

Wilaya ina vilima vyenye miinuko kati ya mita 900 hadi 1000 juu ya usawa wa bahari. Hali ya joto ni kati ya digrii za sentigredi 20 hadi 31. Wilaya hupata wastani wa mvua kati ya milimita 500 na 800 kwa mwaka. Hata hivyo kipindi chenye mvua nyingi ni mwezi Desemba- Machi.

### **1.3 MAENEO YA KIUTAWALA**

Wilaya imegawanyika katika Tarafa 3, Kata 22, vijiji 87 na mamlaka ya miji midogo miwili ya Kongwa na Kibaigwa. Wilaya ina jimbo 1 la uchaguzi (Jimbo la Kongwa-linaoundwa na Tarafa 3 ambazo ni Kongwa, Mlali na Zoissa)

### **1.4 MAENEO YA KIUCHUMI**

Wilaya ya Kongwa imegawanyika katika kanda kubwa tatu za kiuchumi kama ifuatavyo;

#### **i) KILIMO,**

Karibu asilimia 85.12 ya wananchi wa Kongwa hutegemea kilimo. Kuna kilimo cha mazao ya aina 2.

- Kilimo cha mazao ya chakula.
- Mahindi, mtama, ulezi.mihogo, njugu.
- Kilimo cha mazao ya biashara.
- Alizeti,karanga, miwa, bustani ya mboga mboga

## ii) MIFUGO

Ufugaji ni shuguli nyingine kubwa inayofanywa na wananchi wa kongwa. Wilaya ina jumla ya mifugo ipatayo 212,406 takwimu 2008. wakiwemo.

- Ngombe 103,763
- Mbuzi 67,674
- Nguruwe, 6,975
- Kondoo 31,338
- Punda 2,656

## iii) BIASHARA.

- Shughuli nyingine ya kiuchumi ni biashara.Tunayo maeneo ya biashara katika miji ya Kongwa, Kibaigwa, Mlali, Mkoka, Mbande, nk; Biashara nyingi ni za maduka, vioski, migahawa, vilabu vya pombe, nyumba za kulala wageni na biashara ndogo ndogo maarufu wamachinga.

## iv) SHUGHULI NYINGINE NI VIWANDA.

- Tunavyo viwanda vinavyozaliza bidhaa mbali mbali kama kusindika mafuta ya Alizeti, kupangua karanga, seremala, sonara, nk
- Shughuli nyingine ya kiuchumi ni madini, Tunayo madini ambayo hivi sasa yameanza kuchimbwa hapa wilayani ambayo pia husaidia kutoa ajira kwa vijana na kuongeza pato kwa wananchi wetu madini ambayo hivi sasa yanafanyiwa kazi ni shaba, dhahabu, chuma, zinc, green to maline, red genet na rod rite.

## 1.6 MASHIRIKA NA MAKAMPUNI MUHIMU

Katika wilaya ya Kongwa kuna mashirika 5 jedwali lifuatalo linaonyesha mashirika hayo.

### JEDWALI NA 6: MASHIRIKA NA MAKAMPUNI MUHIMU WILAYANI

Na	Shirika	Shughuli
1	TTCL	Huduma za simu
2	POSTA	Huduma za posta
3	TANESCO	Huduma za umeme
4	NMB	Huduma za benki
5	NARCO	Ufugaji wa Mifugo
6	TARIRI	Utafiti wa Malisho

## **1.DIRA**

Halmashauri ya wilaya ya Kongwa inakusudia kuwa na wananchi wenye maisha bora na endelevu.

## **2.DHIMA**

Halmashauri ya wilaya ya Kongwa pamoja na wadau wake wa ndani na nje watatoa huduma nzuri na endelevu kwa muda unaotakiwa kwa kutumia rasilimali zilizopo ikiwa ni pamoja na watu ili kuinua maisha ya watu wake.

## **3.MISINGI YA IMANI YETU**

Misingi ya imani yetu Katika Halmashauri ya wilaya Kongwa imejengwa katika mambo yafuatayo:

- a) Uwajibikaji kwa wadau wetu
- b) Ubunifu
- c) Uwazi Katika kutoa huduma bora
- d) Uadilifu
- e) Nidhamu ya kazi na
- f) Tija
- g) Ufanisi wa kazi

## **4.MADHUMUNI YA MKATABA KWA WADAU WETU**

Madhumuni ya mkataba huu ni kuwawezesha wadau na wateja mbalimbali kutambua huduma tunazotoa, matarajio yao, na viwango wanavyostahili kupatiwa. Pia, mkataba huu una dhumuni la kujenga mahusiano ya kiutendaji yanayokubalika kati ya Halmashauri ya Wilaya ya Kongwa (mtoa huduma) na mteja. Aidha mkataba huu utawawezesha wadau na wateja wetu kufahamu haki na stahili zao pamoja na wajibu wao wanapohitaji huduma. Pamoja na mambo mengine, mkataba huu unatoa fursa kwa wadau na wateja wetu kutoa maoni juu ya huduma na viwango vitolewavyo kama vinakidhi matarajio yao na kama sivyo basi wanayo fursa ya kufikisha malalamiko yao na mtazamo juu ya uboreshaji wa huduma zitolewazo.

## **MAJUKUMU YA IDARA MBALIMBALI**

### **MAJUKUMU YA MKUU WA IDARA YA UTUMISHI NA UTAWALA.**

- a) Kumshauri Mkurugenzi juu ya utaratibu wa kuwapangia kazi watumishi pale alipo.
- b) Kusimamia na kuendesha/kufanya upimaji wa utendaji kazi wa watumishi kwa mujibu wa sera ya menejimenti na ajira.
- c) Kusimamia, kutafsiri na kuzingatia sera,kanuni na taratibu za mafunzo ya kitumishi kama zilivyoidhinishwa na serikali na kushiriki katika kutoa mafunzo mbalimbali.
- d) Kuwa mratibu wa mafunzo na kiungo kati ya Idara kuu ya Utumishi, Wizara, Idara zinazojitegemea na katika masuala ya mafunzo na Utumishi.
- e) Kutathmini mipango ya mafunzo ili kupima mafanikio au kutofanikiwa na kushauri kuhusu marekebisho yanayohitajika.

- f) Kuhuisha mipango ya mafunzo na au ile ya kiutumishi kwa shabaha ya kuipa mwelekeo unaozingatia mabadiliko mbalimbali ya mazingira ya kazi. Haja ni kuwa na mipango inayolenga au kuona mbele zaidi.
- g) Kusimamia kazi zote za kiutumishi akiwa ni Mkuu wa sehemu ya Utumishi.
- h) Kupanga na kuendesha utafiti kuhusu mahitaji ya watumishi na upatikanaji wa watumishi ili kuweza kuoanisha uwezo wa kifedha na mahitaji ya ofisi.
- i) Kuainisha na kutoa ushauri kuhusu mahitaji na mpango bora wa mahitaji ya watumishi.
- j) Kutunza na kuboresha takwimu za mahitaji ya watumishi kutegemea mahali alipo.
- k) Kuwa msimamizi mkuu wa nidhamu mahali/sehemu(section) ya kazi.

#### **MAJUKUMU YA MKUU WA IDARA YA MAENDELEO YA JAMII.**

- a) Kumshauri Mkurugenzi Mtendaji katika masuala ya maendeleo ya jamii, jinsia maendeleo na watoto.
- b) Kutafsiri sera za Wizara katika ratiba za kazi za Wizara na kuishauri Wilaya.
- c) Kuratibu na kuuunganisha shughuli za maendeleo ya jamii zinazofanywa na Wilaya.
- d) Kuchambua na kushauri juu ya Sekta mbalimbali wiza jamii, jinsia, wanawake na watoto.
- e) Kuwa kiungo kati ya Wilaya, Mikoa, na Wizara ya maendeleo ya jamii jinsia na watoto.
- f) Kuandaa miongozo ya utekelezaji wa shughuli za maendeleo ya jamii (guidelines) katika ngazi mbalimbali.
- g) Kusimamia na kuboresha fani ya maendeleo ya jamii nchini.
- h) Kuandaa, kusimamia na kueneza kanuni za fani ya maendeleo ya jamii (community development professional code of ethics) nchini.

#### **MAJUKUMU YA MKUU WA IDARA YA ARDHI, NA MALIASILI.**

- a) Kushauri masuala ya ardhi
- b) Kuongoza na kusimamia masuala ya utayarishaji hati.
- c) Kusimamia na kuratibu masuala yanayohusu migogoro ya ardhi pamoja na kesi za ardhi mahakamani.
- d) Kusimamia utekelezaji wa miongozo ya Sera za serikali
- e) Mshauri mkuu kuhusu masuala ya ardhi Wilayani
- f) Kuandaa Sera ya Misitu.
- g) Kuandaa Sheria ya Misitu.
- h) Kusimamia utekelezaji wa Sera ya Misitu.
- i) Kutathmini utekelezaji wa Sheria na Sera za Misitu
- j) Kusimamia na kuratibu mafunzo na utafiti wa Misitu.
- k) Kutathmini uhifadhi na matumizi ya rasilimali za Misitu.
- l) Kupanga viwango vya bei za mazao na huduma zitokanazo na Misitu.
- m) Kuanzisha na kudumisha ushirikiano na Mashirika, Taasisi mbalimbali za nje na ndani zinazojishughulisha na uendelezaji wa rasilimali za Misitu.

## **MAJUKUMU YA MKUU WA IDARA YA MIPANGO, TAKWIMU NA UFUATILIAJI**

- a) Kuratibu na kuhuisha upangaji na udhibiti wa mipango ya halmashauri.
- b) Kuhakikisha mipango ya kisékta inatekelezwa barabara na Halmashauri.
- c) Kubuni, kutayarisha na kusimamia mifumo ya shughuli za mipango ya maendeleo.
- d) Kuchambua fursa na sera na kuzihuisa.
- e) Kuandaa mikakati ya kutumia na kuendeleza fursa zilizopo kwa lengo la kuleta maendeleo endelevu.
- f) Kushiriki katika shughuli za kuandaa mipango, miongozo na nyaraka mbalimbali za kiserikali.
- g) Kuchambua, kudhibiti na kuoanisha bajeti ya Serikali kwa kushirikiana na Wizara ya Fedha.
- h) Kutayarisha taarifa za utekelezaji wa miradi ya maendeleo.
- i) Kutayarisha miongozo ya maendeleo ya kila mwaka.
- j) Kutayarisha na kusimamia mifumo ya shughuli za mipango ya maendeleo.
- k) Kuandaa taarifa ya robo mwaka, nusu mwaka na mwaka.
- L) Kubainisha vipaumbele vya sekta katika kuleta ukuaji halisi wa uchumi.

## **MAJUKUMU YA MKUU WA IDARA YA ELIMU SEKONDARI**

- a) Kuandaa maazimio ya kazi, mabadiliko ya masomo, zana za kufundishia mazoezi ya wanafunzi na majaribio.
- b) Kutunga/kusimamia na kusahihisha mitihani kwa lengo la kuthaminisha maendeleo ya mwanafunzi.
- c) Kuandaa na kutunza kumbukumbu za maendeleo ya kila mwanafunzi/mwanachuo na kuwasilisha kwa mamlaka husika.
- d) Kushiriki katika vyama vya masomo (association).
- e) Kubuni sera na kupendekeza utekelezaji wake kwa mamlaka husika.
- f) Kukusanya, kuchambua, kuhifadhi na kusambaza taarifa za kielimu sayansi na teknolojia kwa mamlaka husika.
- g) Kutunza na kudhibiti matumizi ya vifaa katika sehemu aliyokabidhiwa.
- h) Kutathimini maendeleo ya sekta ya elimu, sayansi na teknolojia.
- j) Kusimamia usajili wa shule.
- l) Kuhimiza na kufatilia mahudhurio ya wanafunzi.
- m) Kuwaandaa wanafunzi kiakili, kimwili na kijamii ili waweze kujua wajibu wao kwa jamii.

## **MAJUKUMU YA MKUU WA IDARA YA ELIMU MSINGI.**

- a) Kuandaa maazimio ya kazi, mabadiliko a masomo, zana za kufundishia mazoezi ya wanafunzi /wanachuo na majaribio.
- b) Kutunga/kusimamia na kusahihisha mitihani kwa lengo la kuthaminisha maendeleo ya mwanafunzi.
- c) Kuandaa na kutunza kumbukumbu za maendeleo ya kila mwanafunzi na kuwasilisha kwa mamlaka husika.
- d) Kushiriki katika vyama vya masomo (association).



- e) Kubuni sera na kupendekeza utekelezaji wake kwa mamlaka husika.
- f) Kukusanya, kuchambua, kuhifadhi na kusambaza taarifa za kielimu sayansi na teknolojia kwa mamlaka husika.
- g) Kutunza na kudhibiti ma tumizi ya vifaa katika sehemu aliyo kabidhiwa .
- h) Kutathimini maendeleo ya sekta ya elimu ,sayansi na teknolojia.
- i) Kusimamia usajili wa shule
- j) Kuhimiza nakufatilia maendeleo ya mwanafunzi.
- k) Kulea wanafunzi kwa;
  - i. Kuwaandaa wanafunzi kiakili, kimwili na kijamii ili waweze kujua wajibu wao kwa jamii.
  - ii. Kufundisha tabia na mwenendo mzuri.
  - iii. Kutoa ushauri nasaha kwa wanafunzi,wazazi/walezi kwa ujumla katika jamii.
  - iv. Kujenga mazingira yanayo faa kufundisha na kujifunzia shuleni.
  - v. Kuratibu nakukusanya takwimu za elimu ya watu wazima.

#### **MAJUKUMU YA MKUU WA IDARA YA FEDHA NA BIASHARA.**

- i. Kutayarisha makisio ya matumizi ya kawaida na maendeleo na kuwasilisha katika ngazi inayohusika.
- ii. Kusimamia mapato na matumizi ya Fedha zinazotolewa na Wizara na kufuatilia upatikanaji wa Fedha hizo kutoka vyombo vinavyohusika na kuzigawa kunako husika
- iii. Kusimamia ukusanyaji wa maduhuli
- iv. Kusimamia Fedha za shughuli zote za uhasibu kulingana na Kanuni za Fedha .
- v. Kusimamia uandaaji wa taarifa zote za uhasibu na kuhakikisha kwamba zimewasilishwa kunakohusika.

#### **MAJUKUMU YA MKUU WA IDARA YA AFYA**

- i. Kubuni na kuandaa Sera za Afya
- ii. Kusimamia huduma za afya katika ngazi ya wilaya.
- iii. Kutibu na kutatua matatizo yanayohitaji utaalumu wa hali ya juu
- iv. Kubuni na kuendesha miradi ya utafiti
- v. Kusimamia rasilimali na vyenzo za kuendeshea huduma za afya
- vi. Kupanga na kutathimini huduma za afya katika ngazi ya wilaya.

#### **MAJUKUMU YA MKUU WA IDARA YA KILIMO, USHIRIKA NA UMWAGILIAJI**

- i. Kusimamia na kuratibu ukaguzi wa mazao ngazi ya Halmashauri
- ii. Kusimamia mtandao wa mawasiliano ngazi ya Halmashauri
- iii. Kutoa au kuandaa utabiri wa uzalishaji mazao ngazi ya Halmashauri
- iv. Kufuatilia upelekaji au usimamizi wa taaluma ya uzalishaji mazao
- v. Kuratibu na kufuatilia programu zote za ugani katika eneo husika
- vi. Kuratibu uagizaji au ununuzi na ugawaji wa pembejeo ngazi ya Wilaya.

- vii. Kuhakikisha kuwa kuna utabiri wa kuaminika katika uzalishaji mazao Wilayani Kuanzisha na kusimamia shughuli za uzalishaji mali .
- viii. Kuwashauri wawekezaji katika sekta ya mazao.
- ix. Kuratibu utunzaji wa hifadhi ya vizazi.
- x. Kufanya ukaguzi wa vyama vya Ushirika na shirikisho la vyama.
- xi. Kuchambua sera mbalimbali na kuzioanisha na sera za Ushirika.
- xii. Kutunza regista ya dhamana.
- xiii. Kushauri, kuidhinisha makisio ya vyama vya Ushirika.
- xiv. Kusaidia kuratibu mipango ya mafunzo na elimu ya Ushirika.
- xv. Kutunza kumbukumbu za vyama vya Ushirika vilivyoandikishwa.
- xvi. Kufuatilia na kutathmini utekelezaji wa sera ya Maendeleo ya Ushirika na sheria ya

#### **MAJUKUMU YA MKUU WA IDARA YA MIFUGO NA UVUVI**

- i. Kuandaa taarifa ya utekelezaji ya robo mwaka nusu mwaka na mwaka mzima
- ii. Kuandaa mipango na mikakati ya uendelezaji wa Sekta ya Mifugo
- iii. Kusimamia soroveya ya sensa ya mifugo
- iv. Kuratibu mipango ya uzalishaji bora mifugo (Breeding Plans)

#### **MAJUKUMU YA MHANDISI WA MAJI**

- i. Kutayarisha na kuziboresha Sera na sheria za maji chini ya ardhi pamoja na kusambaza na kuzitetea.
- ii. Kuboresha mikakati ya utendaji, ukarabati na ufanisi katika mtandao mzima wa uchunguzi wa maji chini ya ardhi.
- iii. Kuandaa na kuboresha idadi na ubora wa vifaa vya kiufundi vinavyotakiwa kununuliwa na kitengo, bonde au ofisi za haidrrolojia ya Wilaya.
- iv. Kuratibu ukusanyaji wa taarifa kwa ajili ya kuingiza taarifa hizo kwenye kumbukumbu za Wilaya (database) zinazohusu rasilimali za maji chini ya ardhi.
- v. Kufanya utafiti wa kina katika maswala yanayohusu rasilimali za maji chini ya ardhi.

#### **MAJUKUMU YA MKUU WA IDARA YA UJENZI**

- i. Kuhakikisha kwamba shughuli za miradi ya majengo na madaraja zinatekelezwa kama ilivyopangwa.
- ii. Kutayarisha mpango mzima na gharama za miradi yote na kushauri uongozi wa juu ipasavyo.
- iii. Kuratibu utekelezaji wa miradi kulingana na michoro waliyopewa kuitumia na endapo upo utata atashauri uongozi wa juu ili kufanya mabadiliko kurahisisha utekelezaji wake.
- iv. Kufanya kazi nyingine kama atakavyopangiwa.

#### **MAJUKUMU YA KITENGO CHA SHERIA**

- a) Kumshauri Mkurugenzi Mtendaji katika masuala mbalimbali yanayohusu sheria za Nchi yetu.
- b) Kujibu hati mbalimbali zinazofika katika ofisi.

- c) Kutatua migogoro mbalimbali.
- d) Kupunguza kesi kwa kufuata taratibu,kanuni na sheria za Nchi.
- e) Mshauri mkuu wa masuala ya sheria Wilayani.
- f) Kuandaa na kusimamia mikataba mbalimbali.
- g) Kusimamia utekelezaji wa sera ,miongozo kanuni na taratibu mbalimbali za Serikali.
- h) Kuiwakilisha Halmashauri katika kesi mbalimbali pindi inaposhtakiwa au kushtaki.

#### **MAJUKUMU YA MKUU WA KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI**

- a) Kutayarisha taarifa za maendeleo ya kazi ya robo, nusu na mwaka mzima.
- b) Kuhakikisha ripoti za ukaguzi zinaandaliwa kwa wakati wake na kufuatilia hatua zitokanazo na ripoti hizo.
- c) Kutayarisha mpango wa mwaka wa kazi (Annual Work Programme).
- d) Kufuatilia na kutoa ushauri kwa wahasibu juu ya hoja za ukaguzi zinazotolewa na wakaguzi wa nje.

#### **MAJUKUMU YA MKUU WA KITENGO CHA MANUNUZI**

- a) Kufanya ukaguzi maalumu wa makosa makubwa yanayogunduliwa na kutolewa taarifa na mapendekezo ya marekebisho (Special Verification).
- b) Kutoa taarifa za uhakikimali zakila mwezi,robo mwaka na mwaka mzima.
- c) Kukagua ununuzi wa vifaa vya miradi ya maendeleo ya Wilaya.
- d) Kuhakikisha kuwa taarifa za ukaguzi wa uhakikimali zinatolewa kwa wakati wake na kufuatilia hatua zitokanazo na taarifa hizo.
- e) Kusimamia shughuli za uhakikimali katika Wilaya.

#### **MAJUKUMU YA MKUU WA KITENGO CHA UFUGAJI NYUKI**

- a) Kuratibu uhifadhi wa nyuki na mazingira yao.
- b) Kuratibu maandalizi ya Sera za ufugaji nyuki.
- c) Kuratibu maandalizi ya sheria za ufugaji nyuki.
- d) Kuratibu utekelezaji wa Sera na sheria za ufugaji nyuki.
- e) Kuratibu ubora na viwango wa viwango vya mazao ya nyuki.

#### **MAJUKUMU YA MKUU WA KITENGO CHA TEHAMA**

- a) Kutathimini na kutoa taarifa kuhusu hitilafu zozote za mfumo wa kompyuta.
- b) Kutunza kumbukumbu za matumizi ya mifumo ya kompyuta.
- c) Kutunza usalama katika kituo cha kompyuta.
- d) Kusahihisha makosa yanayotokea katika data.

### **5. MAJUKUMU NA VIWANGO VYA HUDUMA ZETU**

- a) Kuhakikisha utekelezaji wa sheria, sera na kanuni
- b) Kutoa huduma bora na endelevu kwa mtindo shirikishi na kufuata utawala bora ili kuondoa umaskini
- c) Kudumisha na kuendeleza amani na utulivu ndani ya mipaka yake
- d) Kuboresha ustawi wa jamii na maendeleo ya kiuchumi kwa watu wote ndani ya mipaka ya Halmashauri
- e) Kuboresha na kudumisha ustawi wa jamii katika wilaya kulingana na sera ya Taifa

- f) Kuihusisha jamii katika mpango wa maendeleo yao
- g) Usalama na utekelezaji wa sheria Katika jamii
- h) Kuimarisha demokrasia katika maeneo ya utawala
- i) Kuhakikisha uwepo wa amani na utawala bora kwa jamii
- j) Kuzingatia sera zinazohusu maendeleo vijijini na mijini, na
- k) Kuratibu, kusimamia na kutoa huduma za jamii na kiuchumi
- l) Mteja wa kwanza atahudumiwa kwanza (first in first out)

## 6. VIWANGO VYA HUDUMA

Kwa kuzingatia maadili yetu, tutajitahidi muda wote kuboresha ubora wa viwango vya huduma zetu kama ifuatavyo.

## 7. VIWANGO VYA MAHUSIANO

Tutaanzisha mazingira mazuri ya Utendaji kazi na wateja/wadau wetu kwa Kuzingatia matarajio, haki na wajibu wa kila mmoja. Ifuatayo ni haki, na wajibu wa mteja/mdau wetu. Kwa upande wetu tunaahidi kuweka viwango bora vya mahusiano na wateja wetu kwa kuzingatia yafuatayo.

### **Kutoa taarifa/habari:**

Tutatoa taarifa sahihi kwa wateja/wadau wetu ili kuwawezesha kupata huduma tunazotoa. Taarifa hizo zitolewazo na watumishi wetu moja kwa moja au kupitia machapisho, vipeperushi na njia nyinginezo. Taarifa za fedha kuhusu mapato na matumizi zitawekwa wazi katika mbao za matangazo.

### **Ushauri:**

Tutajitahidi kutoa ushauri sahihi bila upendeleo wowote kuhusu huduma zetu kwa wateja na wadau wetu.

### **Tabia za wafanyakazi:**

Tutawapatia mafunzo wafanyakazi wetu ili wawe marafiki wa wateja, wanaotoa msaada, wenye heshima wanaojali matokeo na matakwa ya wateja.

## 8. VIWANGO VYA UBORA

Tutajitahidi kuboresha ubora wa huduma zetu kwa kuzingatia yafuatayo:

1. **Uwajibikaji:** Tutahakikisha kwamba tunawajibika ipasavyo katika kutekeleza majukumu tuliyopewa.
2. **Usahihi:** Tutahakikisha kwamba barua zetu zote, ripoti za utendaji kazi zinasomeka na kueleweka kirahisi, ikiwa pamoja na utoaji wa taarifa sahihi.
3. **Umakini:** Tutaratibu na kusimamia kwa umakini ushauri, taarifa na manunuzi ya vitu vinavyofanyika Halmashauri.
4. **Ubunifu:** Tunaahidi kuwa wabunifu katika utekelezaji wa majukumu mbalimbali kulingana na taaluma, pia kwa kuzingatia Sheria, Taratibu, Kanuni, pamoja na miongozo mbalimbali inayotolewa.
5. **Uwazi katika utoaji wa huduma bora:** Kutakuwa na uwazi kwa wateja wetu katika utoaji wa huduma bora.
6. **Uadilifu:** Tutakuwa waadilifu katika kusimamia utekelezaji wa majukumu yaliyoainishwa kwenye ILANI ya uchaguzi pamoja na kuzingatia maadili yakazi pasipo kudai au kupokea rushwa.

7. **Uhakiki:** Tutahakikisha kwamba huduma zetu zinakidhi matarajio ya wateja wetu hususani matarajio ya watu wenye ulemavu na makundi yaliyotengwa
8. **Teknolojia ya habari na mawasiliano (Tehama):** Tutatumia Teknolojia ya Habari katika utoaji wa huduma zetu katika viwango vya kitaifa na kimataifa
9. **Muda wa kuwajibu wateja:** Tutashughulikia barua, nukushi, na barua pepe haraka iwezekanavyo, ndani ya siku tatu (3) za kazi kuanzia siku ya kupokea maombi
10. **Ahadi:** Tutahakikisha kwamba ahadi zote zitolewazo na viongozi wa Halmashauri zinatekelezwa kwa muda uliokubalika
11. **Huduma za simu:** Simu zote zitajibiwa kwa lugha ya kiungwana
12. **Kutatua matatizo:** Tunawahakikishia wadau wote kutatua malalamiko yote yaliyo ndani ya uwezo wetu
13. **Usawa:** Tutatoa huduma zetu bila ubaguzi wala upendeleo kwa mtu yeyote.
14. **Mikataba:** Tutasimamia utekelezaji wa mikataba mbalimbali kwa muda uliopangwa.
15. **Tija na ufanisi wa kazi:** Tutahakikisha kwamba majukumu yote yatakayotekelezwa ni yenye kuleta tija na ufanisi kwa Halmashauri na wananchi kwa ujumla.

## 9. VIWANGO VYA MUDA

Tunaahidi kuboresha huduma zetu kila wakati, na vifuatavyo ni viwango tunavyoahidi.

1. Tutawahudumia wateja ndani ya muda wa siku tatu (3) za kazi kuanzia siku ya kupokea maombi yao
2. Tutajibu maombi ya wateja ndani ya siku tatu (3) za kazi kuanzia siku ya kupokea maombi hayo
3. Tutatoa taarifa/habari kwa mteja ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi kuanzia siku ya kupokea maombi hayo
4. Tutatoa mrejesho kwa wateja/wadau wetu ndani ya siku saba (7) za kazi kuanzia siku tulipopokea malalamiko yao.
5. Tutapokea na kujibu mafaili/kuyafanyia kazi ndani ya muda wa siku tatu (3), tangu kupokelewa kwa faili husika.
6. Tutatoa taarifa na kujibu maswali ndani mbili (2)
7. Kutayarisha na kulipa malipo yaliyoidhinishwa ndani ya siku tatu (3)
8. Tutajibu hoja za ukaguzi wa fedha ndani ya siku 21
9. Tutashughulikia maombi ya likizo ndani ya siku mbili (2)

## 10. WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO (JEDWALI)

Halmashauri ya wilaya ya Kongwa pamoja na wadau wengine ina wateja wakuu wenye matarajio kama ilivyo ainishwa kwenye jedwali hili.

Na.	Aina ya Mteja	Matarajio
1.	Wanasiasa na vyama vya siasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mipango mizuri ya maendeleo</li> <li>• Utekelezaji wa Ilani ya uchaguzi</li> <li>• Uratibu mzuri wa mamlaka za serikali za Mitaa katika Vijiji na Vitongoji</li> <li>• Utawala bora</li> <li>• Ufuatiliaji na tathmini makini</li> <li>• Miongozo inayotekelezwa</li> </ul>
2.	Wizara, Idara na Wakala mbalimbali na za kisekta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usimamizi makini wa utekelezaji wa sera za kitaifa</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utaratibu wa utoaji wa taarifa za huduma zinazotolewa na Halmashauri</li> <li>• Mrejesho wa utekelezaji wa sekta mbalimbali</li> </ul>
3.	Sekretarieti ya Mkoa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miongozo mizuri kutoka Halmashauri ya Wilaya ya Kongwa</li> <li>• Mrejesho toka Halmashauri ya Wilaya Kongwa</li> <li>• Maamuzi sahihi na maandalizi ya sera mbalimbali</li> <li>• Uhamasishaji</li> <li>• Mfumo madhubuti wa kisheria</li> <li>• Mazingira yanayofaa</li> </ul>
4.	Wahisani/NGOs/CBOs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sera na miongozo mizuri</li> <li>• Uwajibikaji na Uwazi</li> <li>• Kufikia Malengo yaliyokusudiwa</li> <li>• Kuhusishwa katika mpango na shughuli za maendeleo</li> </ul>
5.	Vijiji na Vitongoji	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miongozo, nyenzo na rasilimali za kujenga uwezo</li> <li>• Uhamasishaji</li> <li>• Mfumo madhubuti wa kisheria</li> <li>• Mazingira ya kazi yanayofaa</li> <li>• Mrejesho kutoka Halmashauri ya Wilaya.</li> <li>• Kupewa uwezo, fursa na madaraka</li> </ul>
6.	Sekta binafsi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuhusishwa kupitia fursa zilizopo za kutoa huduma</li> <li>• Kulipwa kwa wakati mara huduma itolewapo</li> <li>• Mrejesho kutoka Halmashauri</li> <li>• Ufanisi, Uadilifu na Nidhamu ya kazi</li> <li>• Mazingira bora na yanayofaa</li> </ul>
7.	Watumishi wa halmashauri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usawa kwa wote na uongozi bora</li> <li>• Fursa za maendeleo ya watumishi kitaaluma</li> <li>• Usalama kazini</li> <li>• Kupata mafao stahili na kwa wakati wanapostaafu</li> <li>• Mazingira bora ya kazi</li> </ul>
8.	Vikundi vyenye ushawishi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuhusishwa</li> <li>• Kutoa ushauri</li> <li>• Kutambuliwa</li> <li>• Haki sawa kwa wote</li> <li>• Utaratibu mzuri wa kujadili na kufikia muafaka</li> </ul>
9.	Vyombo vya habari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habari sahihi kwa wakati muafaka</li> </ul>

## **11. WAJIBU WA TAASISI**

Halmashauri ya Wilaya ya Kongwa ina wajibu wa kuhakikisha kwamba huduma za jamii zinazotolewa katika ngazi zote ni bora na zenye kukidhi mahitaji katika makundi yote ya kijamii. Hivyo Halmashauri ya Wilaya ya Kongwa inawajibika kufanya yafuatayo:

1. Kuhakikisha huduma zitolewazo zinakidhi matarajio ya wateja
2. Kuhakikisha kuwa huduma zitolewazo ni sahihi, bora na kwa muda muafaka
3. Kuhakikisha kila mteja anapata huduma sawa bila ya kuangalia itikadi, dini, kabila na hali ya mteja
4. Kuhakikisha kuwa inatoa huduma kwa uwazi
5. Kushirikisha wananchi katika kuibua, kutoa maamuzi na kutekeleza mipango ya maendeleo.
6. Kuhakikisha huduma zinatolewa bila ya viashiria vya rushwa
7. Kuhakikisha mapato yanayopatikana yanatumika kwa kutoa huduma stahiki kwa jamii
8. Kuhakikisha huduma zitolewazo ni shirikishi
9. Kuimarisha ushirikiano mzuri na taasisi zingine zinazotoa huduma muhimu katika jamii.
10. Kuhakikisha elimu na ushauri juu ya shughuli za kimaendeleo zinatolewa kwa jamii.
11. Kuhakikisha inatoa majibu sahihi kwa lugha nzuri.
12. Kutokutoa na kutokuomba rushwa.

## **12. WAJIBU WA MTEJA**

1. Kuheshimu makubaliano yaliyopo katika mkataba
2. Kutekeleza maagizo anayopewa na mtoa huduma ili aweze kupata huduma.
3. Kutoa taarifa sahihi kwa mamlaka husika
4. Kuwa mvumilivu wakati wa kuhudumiwa kwa mujibu wa mkataba
5. Kufuata sheria na kanuni za kazi muda wote
6. Kuchunga na kutekeleza muda wa kazi kwa mujibu wa mkataba
7. Kutunza Mali ya umma.
8. Kutotoa rushwa kwa mtumishi
9. Kuchangia huduma zitolewazo kulingana na sheria za nchi
10. Kutoa majibu sahihi kwa lugha nzuri kwa mtoa huduma

## **13. HAKI ZA MTEJA.**

1. Kupata huduma, nyenzo na habari kwa namna ambavyo inakidhi matarajio yao
2. Kuhoji juu ya huduma inayotolewa
3. Kusikilizwa na kutoa maoni
4. Kukata rufaa kama hajaridhishwa na huduma aliyopatiwa
5. Haki ya faragha na kutunziwa siri
6. Kutambua na kujua haki zake
7. Kushiriki katika kuuhuisha mkataba
8. Kuwasilisha malalamiko kama ilivyoelekezwa kwenye mkataba
9. Kutoa mapendekezo, ushauri, pongezi na malalamiko

## **14. KUTOA MREJESHO**

Tunakaribisha mtazamo mbadala na mrejesho kuhusu huduma zetu na maoni ya jinsi ya kuboresha huduma zetu. Tunaahidi kwamba malalamiko yote yatashughulikiwa haraka iwezekanavyo na idara husika.

#### **15. KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO**

Tutaweka kumbukumbu za malalamiko, pongezi na mapendekezo yote yatatumika katika ufuatiliaji na tathmini za ndani. Kumbukumbu hizo pia zitatumika katika mchakato wa tathmini ya mwaka na kuboresha utoaji huduma. Tunaahidi pia kuwa taarifa zote zinazohusu watoa malalamiko na majina yao zitakua siri.

#### **16. NJIA YA KUTOA MREJESHO**

Ili tuweze kuendelea kuboresha huduma kwa mteja, tunakaribisha maoni, mapendekezo au malalamiko na pongezi. Mteja anaweza kuwasiliana na Mkurugenzi kwa kutumia barua pepe, simu, sanduku la maoni, tovuti au kwa njia ya ana kwa ana.

#### **17. MAPAMBANO DHIDI YA VITENDO VYA RUSHWA**

Kuzingatia sheria ya kudhibiti rushwa, Halmashauri ya Wilaya ya Kongwa haitavumilia vitendo au mienendo au mazingira ya rushwa kwa namna yeyote. Afisa yeyote anayejihusisha na rushwa atachukuliwa hatua kali za kinidhamu kwa mujibu wa sheria za nchi.

#### **18. MAPITIO YA MKATABA HUU**

Tunapenda kuona kuwa umuhimu wa mkataba na Ufanisi wake unadumishwa. Kwa hiyo tutakua tunafanya mapitio kila baada ya miaka mitatu (3) na kuona kwamba:

- Mkataba unaendelea kuzingatia desturi za halmashauri ya wilaya kutoa huduma kwa wateja na juhudi zote za kukuza hilo kwa kupitia maendeleo ya mpango wa uboreshaji sekta ya umma
- Umakini wa huduma na viwango vitolewavyo vinaendelea kulingana na mahitaji ya wateja na wadau muhimu.
- Mkataba unaendelea kuzingatia misingi na kanuni zilizowekwa.

#### **19. UTAMBULISHO NA NJIA ZA KUWASILIANA**

Halmashauri ya wilaya ya Kongwa ipo mkoa wa Dodoma, eneo la katikati ya nchi ya Tanzania. Anuani yetu ni kama ifuatavyo:

**Mkurugenzi Mtendaji**  
**Halmashauri ya Wilaya**  
**S.L.P. 57**  
**Kongwa, Dodoma**

**Barua pepe: [ded@kongwadc.go.tz](mailto:ded@kongwadc.go.tz)**

Saa za kazi za Halmashauri ni kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa. Viwango vya huduma vilivyo ahidiwa ni kwa siku za kazi tu.