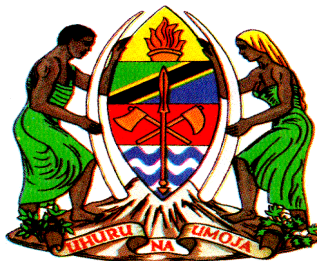


**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA RAIS
TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA**



MKOA WA RUKWA

**MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
SEKRETARIETI YA MKOA WA RUKWA
2023/2024 – 2025/2026**

IMETAYARISHWA NA:

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
01 Barabara ya Mkoani,
S.L.P. 128,
55180 RUKWA.

Simu: 025 - 2802137/2802138
Nukushi: 025 – 2802131/2802144
Barua pepe: ras@rukwa.go.tz

Septemba, 2023

SEKRETARIETI YA MKOA WA RUKWA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Septemba, 2023

DIBAJI



Mheshimiwa Charles Makongoro Nyerere
Mkuu wa Mkoa wa Rukwa

Mkoa wa Rukwa ulianzishwa mwaka 1974 kwa kumega sehemu ya Mkoa wa Tabora (Mpanda) na Mbeya (Sumbawanga) ili kukidhi vigezo vya kuanzishwa kwake. Mnamo mwezi Julai 2010 Serikali ya Awamu ya Nne iliridhia kugawanywa kwa Mkoa wa Rukwa na kuanzishwa kwa Mkoa mpya wa Katavi. Leo ninayo furaha kuwajulisha kwenu Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Sekretarieti ya Mkoa wa Rukwa ambao umekuwa ni kiungo muhimu kati ya Wizara za Kisekta, Asasi zisizo za Kiserikali pamoja na mamlaka ya Serikali za Mitaa.

Jukumu kubwa la Sekretarieti ya Mkoa ni kuwezesha mazingira mazuri ya utoaji wa huduma iliyo bora na inayotolewa kwa weredi na kwa wakati. Mambo muhimu na yatakayozingatiwa katika kutekeleza jukumu hili ni pamoja na Uwazi, Ushirikishwaji na Ukweli.

Mkataba wa huduma kwa mteja ni makubaliano ya wazi kati ya Sekretarieti ya Mkoa wa Rukwa na Mteja. Aidha, Mkataba huu unajenga uelewa wa pamoja kati ya mtoa huduma na mpokeaji wa huduma, kwa njia ya kutambua aina ya mteja, huduma inayotolewa, viwango vya huduma, muda wa utoaji, upokeaji huduma, Haki na wajibu wa Mteja.

Mkataba umeainisha hatua za kuchukua pale itakapobainika huduma imetolewa kwa kiwango cha chini kuliko kile inavyostahili. Hii ikiwa ni pamoja na njia za mawasiliano ya uhuru katika kupongeza juu ya huduma bora inayokuwa imetolewa kwa mteja au kutoa maoni ya kuboresha utoaji wa huduma. Kwa msingi huo Sekretarieti imekusudia kuzingatia haki, usawa na uwajibikaji wenye tija katika utoaji wa huduma.

Mkataba huu umelenga kuongeza uwajibikaji wa watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa wa Rukwa ili kufikia malengo ya Serikali na kukidhi mahitaji ya wateja (Wananchi).

Uwajibikaji Nguzo Yetu
'KAZI IENDELEE'

Mhe. Charles Makongoro Nyerere

MKUU WA MKOA WA RUKWA

Septemba, 2023

YALIYOMO

DIBAJI	iii
VIFUPISHO.....	v
1.0 UTANGULIZI.....	1
1.1 Dira yetu.....	1
1.2 Dhima yetu.....	1
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA	2
3 MAJUKUMU NA KAZI ZA SEKRETARIETI YA MKOA- RUKWA	3
4. MAADILI YA WATUMISHI WA SEKRETARIETI YA MKOA- RUKWA	4
4.1. Huduma bora ya Wateja:	4
4.2. Utii wa Sheria:.....	4
4.3. Uwajibikaji kazini:	5
4.4. Kutoa huduma bila upendeleo (Impartiality in Service).....	5
4.5. Uadilifu:.....	5
4.6. Uzingatiaji wa Jinsia:	5
4.7. Taaluma (Professionalism):	5
4.8. Unyenyekevu na Usikivu (Honesty):.....	5
5. MPANGO WA TATU WA MUDA WA MIAKA MITANO (2021/2022 – 2025/2026) ..	5
6. WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO	6
7. VIWANGO VYETU VYA UTOAJI WA HUDUMA	9
7.1. UBORA WA VIWANGO VYA HUDUMA TUNAZOTOA	10
7.2. KUTOA HUDUMA KWA WAKATI.....	10
7.3 MIADI	24
7.4. WAJIBU NA HAKI ZA WATEJA	24
7.5. MAJUKUMU YA WATEJA.....	24
8.0. UFUATILIAJI WA MALALAMIKO	25
9.0 JINSI YA KUTUMA MALALAMIKO	25
10.0 NAMNA YA KUTOA MREJESHO WA MKATABA HUU.....	26
11.0 KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO	26
12.0 MAPITIO YA MKATABA.....	26
13.0 UTOAJI TAARIFA ZA MAONI YA WADAU	27
14.0 KUSHUGHULIKIA KERO ZA NJE NA RUFAA.....	27

VIFUPISHO

MSM	Mamlaka ya Serikali za Mitaa
SM	Sekretarieti ya Mkoa
SDGs	Malengo Endelevu ya Umoja wa Mataifa
CCM	Chama cha Mapinduzi
OGP	Mpango wa Uendeshaji wa shughuli za Serikali kwa Uwazi
OR-TAMISEMI	Ofisi ya Rais Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa
BOT	Benki Kuu ya Tanzania
DADPs	Mpango wa Maendeleo ya Sekta ya Kilimo Wilaya
NGOs	Mashirika yasiyoya Kiserikali
MUSE	Mfumo wa Malipo Serikalini
LGRCIS	Mfumo wa ukusanyaji mapato wa Serikali za Mitaa
TANESCO	Shirika la Umeme Tanzania
NHIF	Mfuko wa Bima ya Afya Taifa
POSTA	Shirika la Posta Tanzania
TANROADS	Wakala wa barabara Tanzania
TARURA	Wakala wa Barabara za Mijini na Vijijini
TTCL	Kampuni ya Mawasiliano Tanzania
WMA	Wakala wa Vipimo
TEMESA	Wakala wa Ufundi na Umeme
SUWASA	Mamlaka ya Maji Vijijini
RUWASA	Wakala wa Maji Mkoa
NIC	Shirika la Bima Taifa
TRA	Mamlaka ya Mapato Tanzania
NFRA	Wakala wa Hifadhi ya Chakula Taifa
SIDO	Shirika la Viwanda Vidogovidogo
MKUKUTA	Mkakati wa kukuza Uchumi na Kupunguza Umaskini Tanzania

1.0 UTANGULIZI

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa inafanya kazi zake kama zilivyoainishwa kwenye Sheria ya Tawala za Mikoa Namba 19 ya mwaka 1997 na Waraka wa Utumishi Na. 1 wa mwaka 1998. Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Rukwa, inabeba dhamana ya kuwa kiungo kati ya Serikali Kuu, Halmashauri na Wadau wengine katika ngazi ya Mkoa, ikiwa ni pamoja na kuhakikisha kuwa na amani na utulivu, utawala wa sheria unadumishwa ili kuwezesha utekelezaji wa majukumu yaliyopo na yenye kujenga mazingira mazuri ya kazi.

Ili kutekeleza majukumu yake vizuri, Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Rukwa imeamua kutayarisha Mkataba wa Utoaji Huduma kati yake na wapokea huduma kwa awamu ya tatu. Awamu ya kwanza ulianzishwa mwaka 2007/08 hadi 2009/10, Awamu ya pili mwaka 2010/11 hadi 2011/12 ukizingatia Muundo mpya na Majukumu ya Ofisi ya Mkuu wa Mkoa ulioidhinishwa na Mheshimiwa Jakaya Mrisho Kikwete, Rais wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania mwezi Juni 2011 na kuhuishwa mwaka 2012/13 hadi 2015/16. Mkataba wa awamu ya tatu, ulianza wakati wa Serikali ya Awamu ya Tano kipindi cha mwaka 2015/16 hadi 2020/21 na sasa Mkataba wa awamu ya nne umehuishwa kuanzia mwaka 2023/2024 hadi 2025/2026.

Katika kipindi hiki, Wateja wetu watarajie viwango vya huduma zenye ubora na zinazozingatia maadili. Huu ni Mkataba wa uwajibikaji kati yetu na Wadau wetu, ambapo kwa pamoja tumeridhia viwango vya ubora wa huduma ambazo tumekusudia kuzitoa kwa wateja wetu.

Mkataba huu unaeleza kwa vitendo dhana ya ushirikishwaji umma katika kujiletea maendeleo yao wenyewe kwa Kutekeleza Kaulimbiu ya awamu ya sita ya Mheshimiwa Rais wa Awamu ya Sita ya **“Jamhuri ya Muungano wa Tanzania – ya “KAZI IENDELEE”**. Mkataba huu utatumika katika kutekeleza Majukumu ya Msingi ya Sekretarieti ya Mkoa na Mamlaka za Serikali za Mitaa; Ilani ya CCM ya Uchaguzi Mkuu wa Mwaka 2020 - 2025; Hotuba ya Mheshimiwa Rais wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania wakati akizindua Bunge la 12 la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania tarehe 22 Aprili, 2021; Mpango wa Tatu wa maendeleo ya Miaka Mitano (5) wa 2021/2022 – 2025/2026: Dira ya Taifa ya Maendeleo 2025; Pamoja na Malengo Endelevu ya Umoja wa Mataifa (United Nations Sustainable Development Goals - SDGs).

Pia mkataba huu utatekeleza dhana ya Utawala bora na Uboreshaji wa huduma katika ngazi ya Serikali za Mitaa. Ikilenga kuongeza ubora wa huduma kwa umma, ufuatiliaji wa mara kwa mara, upimaji wa mafanikio na kutoa matokeo ya upimaji.

Aidha, Mkataba huu unabainisha huduma mbalimbali zitakazotolewa, viwango vya ubora vinavyo tarajiwa na kufafanua haki na wajibu wa wateja wetu. Mkataba pia unatoa utaratibu wa kupokea malalamiko ya wateja, Aidha, tumeelekeza namna wateja wetu wanavyoweza kutufikia kwa maana ya kuwapa anwani yetu, lakini pia za mamlaka nyingine ambazo watakuwa na uwezo wa kupeleka shida zao na hatimaye kupatiwa haki.

1.1 Dira yetu

Sekretarieti ya Mkoa kuwa ya mfano kwa kutoa uratibu unaozingatia watu na huduma za ushauri zinazolenga ustawi wa jamii.

1.2 Dhima yetu

Kukuza na kuwezesha mipango inayoendeshwa na jamii kwa kushirikisha Serikali Kuu, Mamlaka za Serikali za Mitaa na wadau wengine kwa kutumia rasilimali zilizopo, usimamizi shirikishi, kujenga uwezo na utawala bora.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni kuiwezesha Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Rukwa kuongeza ufahamu wa ubora na upatikanaji wa huduma inazotoa kwa wateja wake. Mkataba huu utawawezesha watumiaji huduma kuwa na ufahamu na uelewa mpana wa kazi za Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na kuweka wazi namna watumiaji huduma wanavyoweza kuwasiliana na Ofisi hii.

Mkataba unabainisha namna wateja wanavyoweza kuwasilisha kero zao, iwapo huduma zitolewazo zitakuwa za chini ya ubora unaokubalika na kuwathibitishia wateja juu ya kuwapa haki, pale itakapobainika kuwa madai yao yana ukweli.

Aidha, Mkataba huu una lengo la kukuza ushirikano baina ya Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na wateja wake kwa kuweka wazi majukumu yake ili kukuza uelewa hivyo kutoa fursa ya ushiriki mpana zaidi kwa wadau.

3.0 MAJUKUMU NA KAZI ZA SEKRETARIETI YA MKOA

Majukumu yamefafanuliwa kwa mujibu wa muundo wa Sekretarieti za Mikoa toleo la mwaka 2012/2013 kama ifuatavyo: -

- a) Kumsaidia na kumshauri Mkuu wa Mkoa katika kutekeleza majukumu yake, kuhakikisha sheria inafuatwa na amani inadumishwa, kuziwezesha na kuzisaidia Halmashauri Kutekeleza Majukumu yake.
- b) Kutoa ushauri wa kitaalamu kwa Halmashauri ili ziweze kutoa huduma bora kwa wananchi katika maeneo yafuatayo: -
 - (i) Utawala na Rasilimali watu,
 - (ii) Mipango na Uratibu wa masuala ya Maendeleo ya Jamii na Takwimu,
 - (iii) Huduma za Serikali za Mitaa katika fani za Serikali za Mitaa, Sheria na Kifedha.
 - (iv) Huduma za Uchumi na Uzalishaji katika fani za Kilimo, Mifugo, Biashara, Maliasili, Ushirika na Uvuvi.
 - (v) Huduma za Miundombinu katika fani za Uhandisi, Mipango Miji, Upimaji Ardhi, Uchoraji na Ramani.
 - (vi) Huduma za Elimu, Michezo na Maendeleo ya Vijana.
 - (vii) Huduma za maji safi na salama.
 - (viii) Huduma za Afya na masuala ya Ustawi wa Jamii,
 - (ix) Masuala mtambuka yakiwemo majanga, UKIMWI, Lishe, Makundi maalumu, ikiwa ni pamoja na Wazee, Vijana, Watu wenye Ulemavu, Watoto yatima na wale wanaoishi katika mazingira magumu.
 - (x) Huduma za Manunuzi, **TEHAMA** na Ukaguzi wa ndani

C) Kuratibu utendaji kazi wa Taasisi zilizopo na wakala wa Serikali katika Mkoa kama zilivyoorodheshwa katika jedwali Na. 1

Jedwali Na.1: ORODHA YA TAASISI ZA SERIKALI ZILIZOPO MKOA WA RUKWA

NA	TAASISI	KIREFU CHAKE
1	TANESCO	Tanzania Electric Supply Company Limited
2	NHIF	National Health Insurance Fund
3	TPB/POSTA	Tanzania Postal Bank
4	TANROADS	The Tanzania National Roads Agency
5	TARURA	Tanzania Rural and Urban Roads Agency
6	MADINI	Shirika la Madini la Taifa
7	LATRA	The Land Transport Regulatory Authority
8	TASAC	Tanzania Shipping Agencies Corporation
9	KAMISHNA WA ARDHI	Kamishna wa Ardhi -Tawi la Rukwa
10	TTCL	Tanzania Telecommunications Company Ltd.
11	WMA	Weght and Measurement Agency
12	GPSA(BOHARI)	Government Procurement Services Agency
13	TEMESA	Wakala wa Ufundi na Umeme

14	SUWASA	Mamlaka ya maji safi na usafi wa mazingira
15	RUWASA	Rural Water Supply and Sanitation Agency
16	MAJI BONDE ZIWA RUKWA	Maji Bonde la Ziwa Rukwa
17	AIRPORT-RUKWA	Uwanja wa Ndege Mjini Sumbawanga
18	NIC	National Insurance cooperation
19	TRA	Tanzania Revenue Authority
20	PSSSF	The Public Service Social Security Fund
21	NSSF	National Social Security Fund
22	NFRA	National Food Reserve Agency
23	SIDO	Small Industries Development Organisation
24	EWURA	Energy and Water Utilities Regulatory Authority
25	FA	Finance and Accounts
26	MHAKIKI MALI	Ofisi ya Mhakiki Mali Mkoa
27	NAO	National Audit
28	NIDA	Mamlaka ya Vitambulisho vya Taifa

Ni wazi kuwa kutokana na majukumu haya Ofisi ya Mkuu wa Mkoa imebeba dhamana kuhakikisha kuwa Halmashauri pamoja na wadau wengine wanafaidika na huduma za ushauri wa kitaalamu kutoka Sekretarieti ya Mkoa, na hatimaye kuwa na uwezo wa kutoa huduma zilizokuwa bora zaidi kwa wanachi katika kuibua fursa za kiuchumi na kuongoza mapambano dhidi ya umaskini.

4.0 MAADILI YA WATUMISHI WA SEKRETARIETI YA MKOA- RUKWA

Ili kuweza kutekeleza kikamilifu Dira na Dhima ya Sekretarieti ya Mkoa wa Rukwa, Watumishi wanapaswa kuzifuata Kanuni za Maadili ya Utumishi pamoja na kuwa na tabia na mwenendo unaozingatia mambo yafuatayo: -

4.1. Huduma bora ya Wateja:

Watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa wataendelea kutoa huduma bora, kwa wakati na zinazoridhisha kwa Wateja wa Ofisi hii.

4.2. Utii wa Sheria:

Watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa wataendelea kutekeleza majukumu yao muda wote kwa kuzingatia sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo iliyopo kwa maslahi na ustawi wa wananchi wanaowahudumia.

4.3. Uwajibikaji kazini:

Sekretarieti ya Mkoa itahakikisha kuwa, Watumishi wake wanawajibika kutumia muda wa kazi ipasavyo na kuwa tayari kutoa huduma ya masaa ya ziada kulingana na mazingira pale inapolazimu.

4.4. Kutoa huduma bila upendeleo

Watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa watawajibika kutoa huduma bora kwa wakati, ustahivu na usawa kwa Wateja wote bila ubaguzi wa Kikabila, Kiundugu, Kidini wala kisiasa.

4.5. Uadilifu:

Watumishi wa Sekretarieti watatoa huduma kwa uadilifu Mkubwa, hawataomba rushwa, zawadi au fedha ili kutoa huduma. Aidha hawatatumia mali ya Umma, Ofisi ya Umma, muda wala taarifa za Ofisi watakazozipata kwa manufaa binafsi.

4.6. Uzingatiaji wa Jinsia:

Sekretarieti ya Mkoa itazingatia Jinsia katika kuhudumia Wateja wake wa ndani na nje kwa kuzingatia Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo iliyopo. Katika utoaji huduma, watazingatia mahitaji ya makundi maalum ya kijamii kama vile Wazee, Wagonjwa na Watu wenye ulemavu.

4.7. Taaluma:

Watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa wataendelea kuzingatia utaalum walionao na Maadili ya taaluma ya kazi zao.

4.8. Unyenyekevu na Usikivu:

Watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa watatoa huduma kwa Wateja kwa Usikivu, kuwathamini na kutumia lugha yenye staha huku wakionyesha Unyenyekevu, na kuondoa Kero za Wanyonge.

5.0MPANGO WA TATU WA MUDA WA MIAKA MITATU (2023/2024 – 2025/2026)

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa, imeandaa Mpango Mkakati (Rukwa Region Secretariat Strategic Plan) wa miaka mitatu (2023/2024 – 2025/2026) unaoelezea jinsi

utakavyowajibika na kutekeleza majukumu yake ya kimsingi. Lengo kubwa la mpango huu wa kimkakati ni pamoja na: -

- (i) Kutoa huduma inayojali zaidi matokeo, ikiwa ni pamoja na kutekeleza miradi michache inayoweza kukamilika mapema na kuleta matokeo ya muda mfupi,
- (ii) Utoaji wa huduma yenye kujali zaidi mteja na huduma inayoendana na thamani ya fedha inayotumika.
- (iii) Ukamilishaji wa mipango na miradi yote ambayo ilianzishwa na haijakamilika,
- (iv) Kuhamasisha Uwekezaji wa Ndani na ule wa Wageni toka nje, kwa kuweka kipaumbele kuingia katika ubia na wawekezaji wa nje.
- (v) Kuhamasisha Mamlaka za Serikali za Mitaa kuzalisha Mazao ya Kimkakati kama vile Korosho, Kahawa, Alizeti, Michikichi na Parachichi.
- (vi) Kuendelea kutangaza Vivutio vya uwekezaji vilivyopo katika Mkoa
- (vii) Kuweka mazingira mazuri ya uwekezaji wa Viwanda Vikubwa, Vya kati, Vidogo na Vidogo sana na kuboresha mazingira ya wafanyabiashara wadogo (Wamachinga).

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa inafahamu kuwa ajenda kubwa iliyo mbele yetu sasa hivi ni kukuza uchumi na kupunguza umaskini, kwa maana hiyo imedhamiria chini ya mpango huu, kuwawezesha wateja wake wote, kupata nafasi ya kuchangia jitihada hizi za kimaendeleo kwa njia ya uwazi na fursa sawa kwa wote.

6.0 WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO

Mpango wetu wa Kimkakati wa muda wa miaka minne (4) umeweza kuwabaini wateja wetu pamoja na matarajio yao kama ifuatavyo: -

Jedwali Na.2: WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO

NA	WATEJA	MATARAJIO
1.	Mamlaka zote nne (4) za Serikali za Mitaa (Halmashauri ya Manispaa ya Sumbawanga, Pamoja na Halmashauri za Wilaya za Sumbawanga, Nkasi na Kalambo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kutoa miongozo mbalimbali na tafsiri sahihi na utekelezaji wa sera za Kisekta na fedha. ➤ Kujenga uwezo kwa kutoa ushauri wa kitaalamu. ➤ Kuratibu na kuelimisha utekelezaji.
2.	Watumishi wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na Wastaafu wake	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kuwalipa mishahara na stahili nyingine kwa wakati. ➤ Usawa kwa wote na uongozi mzuri uliotukuka. ➤ Usalama kazini.

NA	WATEJA	MATARAJIO
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kupata mafao wanayostahili wakati wa kustaafu. ➤ Kuendelezwa kitaalamu. ➤ Kuwazawadia wanaovuka malengo.
3.	Umma wa Tanzania (Wananchi)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kushughulikia mahitaji na matatizo yao. ➤ Kuwaelewesha sera na malengo ya Serikali. ➤ Ulinzi, Usalama na uwekaji mazingira mazuri ya kuibua fursa za kiuchumi. ➤ Kuwashirikisha katika maamuzi mbalimbali.
4.	Ofisi ya Rais -Menejimenti Utumishi wa Umma	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utoaji wa huduma bora kwa Halmashauri na wadau wengine. ➤ Kushughulikia kwa wakati masuala ya Watumishi na Stahili za Wastaafu.
5.	Ofisi ya Rais – TAMISEMI	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kuwa kiungo, kuratibu na kuzisaidia Halmashauri kutimiza majukumu yao ya kimsingi. ➤ Kusimamia Sheria ya Utumishi wa Umma Na. 8 ya mwaka 2002.
6.	Sekta binafsi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ushauri wa kitaalamu. ➤ Uhusiano wa karibu na kuwajali. ➤ Kulipwa kwa wakati mara baada ya kutoa huduma. ➤ Ufanisi, uadilifu, nidhamu ya watumishi, umahiri na kutokuwepo rushwa katika utoaji wa huduma. ➤ Mazingira yanayofaa.

NA	WATEJA	MATARAJIO
7.	Wizara zote na wakala mbalimbali	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utoaji wa tafsiri sahihi za Sera, Sheria na mikakati mbalimbali pamoja na kuratibu shughuli za Mamlaka ya Serikali za Mitaa. ➤ Ufuatiliaji makini wa sera za Kitaifa. ➤ Utaratibu wa utoaji taarifa za huduma zinazotolewa na Halmashauri kwa Wizara mbalimbali. ➤ Kuwa kiungo kati ya Wizara za Kisekta na Halmashauri. ➤ Kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu zilizopo. ➤ Kufanyiwa malipo ya madai yao kwa wakati. ➤ Kuzingatiwa kwa Mkataba kati yao na Sekretarieti ya Mkoa. ➤ Kujibiwa barua zao kwa maandishi kwa wakati. ➤ Kupatiwa taarifa muhimu za Serikali kwa wakati.
8.	Mkaguzi na Mdhhibiti Mkuu wa Fedha za Serikali	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Uzingatiaji wa Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo mbalimbali ya matumizi ya fedha za Serikali. ➤ Utekelezaji wa Mipango na Bajeti kama ilivyotarajiwa. ➤ Utekelezaji wa Miradi kwa Kiwango kilichotakiwa yenye thamani ya fedha iliyotumika. ➤ Taarifa mbalimbali za Kazi na Matumizi ya fedha. ➤ Majibu ya hoja za ukaguzi kwa wakati
9.	Mashirika ya Misaada	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kuratibu miradi inayopatiwa fedha. ➤ Tafsiri sahihi ya sera mbalimbali na sheria. ➤ Matumizi mazuri ya fedha. ➤ Kutoa wataalamu.
10.	Wanasiasa na vyama vya siasa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tafsiri ya sera mbalimbali. ➤ Utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi. ➤ Utekelezaji wa kazi za Serikali. ➤ Utawala bora.
11.	Mashirika yasiyo ya kiserikali	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usajili wa NGOs na Asasi zisizo za

NA	WATEJA	MATARAJIO
	(NGOs, CBOs, FBOs)	kiserikali bila kuchelewa. ➤ Mazingira mazuri kuyawezesha mashirika haya kufanya kazi. ➤ Tafsiri sahihi ya sera mbalimbali na sheria.
12.	Vyombo vya habari	➤ Kupatiwa taarifa / habari ili ziwafikie wananchi kutoka vyombo vyote vya serikali. ➤ Kupewa taarifa wanazohitaji kwa kuzingatia sheria na taratibu. ➤ Kutoa taarifa sahihi
13.	Taasisi za Kidini	➤ Ushirikiano katika Kudumisha amani ➤ Kutoa tafsiri sahihi za Miongozo
14.	Mashirika ya TANESCO na SIDO	➤ Kutoa taarifa sahihi

7.0 VIWANGO VYETU VYA UTOAJI WA HUDUMA

Kwa kuzingatia maadili tuliokwisha yataja tumekusudia kuboresha viwango vya huduma tunazotoa kwa wateja wetu kama ifuatavyo: -

- (i) Ubora wa mahusiano yetu na wateja wetu.
- (ii) Ubora wa huduma tunazotoa.
- (iii) Utoaji wa huduma kwa wakati muafaka.
- (iv) Kuongeza tija na kupunguza urasimu.
- (v) Uwazi katika uendeshaji wa shughuli za Serikali bila kuvunja sheria,

7.1. Mahusiano na majukumu yetu kwa wateja

Tunakusudia kuwa na mahusiano mazuri ya kikazi na wateja wetu, kuwepo maelewano mazuri ya matarajio, haki na majukumu yetu wote. Aidha kuwahakikishia juu ya ubora wa viwango vya huduma tunazotoa kadri inavyowezekana.

7.1.1 Kutoa Ushauri

Tutajitahidi kutoa ushauri mzuri wa uhakika na bila upendeleo wakati wote kama inavyoelekezwa na Sera ya Menejimenti ya Ajira

7.1.2 Maadili ya Wafanyakazi

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa itawaelekeza na kuwasimamia watumishi wake wazingatie maadili katika kuwahudumia wateja.

7.1.3 Uendeshaji wa shughuli za Serikali kwa uwazi (Open Government Partnership)

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa itawaelekeza na kuwasimamia watumishi wake kutekeleza Mpango wa Uendeshaji wa shughuli za Serikali kwa Uwazi (Open Government Partnership - OGP) kuanzia mwaka wa fedha wa 2016/2017 kupitia Mpango Kazi wa OGP – Tanzania ulioanza mwaka 2012/13 uliowasilishwa na kuidhinishwa kwenye Mkutano uliofanyika Brasilia, Brazil mwezi Aprili 2012 kwa kuzingatia Sheria za matumizi ya TEHAMA Serikalini.

7.2. UBORA WA VIWANGO VYA HUDUMA TUNAZOTOA

Mambo yafuatayo yatazingatiwa: -

- (i) Tutajali zaidi kuwajibika na matumizi na ufasaha wa lugha inayotumika na kuhakikisha kuwa barua, fomu, makala, mchakato na habari mbalimbali zinaeleweka kwa wote.
- (ii) Tutafuatilia na kuhakikisha kuwa huduma tunazotoa ni zenye kuridhisha na kukidhi mahitaji ya wateja wetu hususani mahitaji maalum kwa makundi ya Watu wenye Ulemavu, Watoto, Wanawake, Vijana na Wazee.

7.3. KUTOA HUDUMA KWA WAKATI

Tunaahidi kutoa huduma bora yenye kujali matokeo na mahitaji ya wateja wetu kama ifuatavyo: -

Jedwali Na. 3: SEKSHENI YA UTAWALA NA RASILIMALI WATU

Na:	HUDUMA ZA SEKSHENI YA UTAWALA NA RASILIMALI WATU	WAKATI
1	Kushughulikia barua, barua pepe ziingiazo na zinazotoka	Ndani ya siku saba za kazi tokea kupokelewa barua.
2	Kushughulikia mafao ya wafanyakazi wanaostaafu au kufariki	Ndani ya miezi mitatu tokea upatikanaji wa taarifa.
3	Kushughulikia madai na stahili mbalimbali za watumishi kama vile uhamisho, malipo ya uzazi, likizo, wastaafu, kupandishwa vyeo n.k.	Ndani ya siku kumi na nne tokea kupokea taarifa.
4	Kushughulikia maombi ya vibali vya utafiti	Siku tatu za kazi tokea kupokelewa kwa ombi.
5	Kujibu maswali ya Bunge	Ndani ya siku 14 tokea

Na:	HUDUMA ZA SEKSHENI YA UTAWALA NA RASILIMALI WATU	WAKATI
		kupokelewa kwa hoja.
6	Kujibu hoja za ukaguzi	Ndani ya siku 14 tokea kupokelewa kwa hoja.
7	Usajili wa vizazi, vifo na ndoa <ul style="list-style-type: none"> - Kutoa vibali kwa vituo vya afya na vijiji. - Kusajili vizazi na vifo. - Kusajili ndoa 	<ul style="list-style-type: none"> - Ndani ya siku moja - Ndani ya siku saba tokea kupokea maombi. - Ndani ya saa moja tokea kupokelewa maombi.
8	Taratibu za ajira <ul style="list-style-type: none"> - Kuomba vibali vya ajira mpya kwa Katibu Mkuu - Utumishi - Kuomba vibali vya ajira mbadala kwa Katibu Mkuu - Utumishi - Kuwasilisha vibali vya ajira mpya au / mbadala kwa Katibu wa Sekretarieti ya Ajira ya Taifa ili aweze kutangaza, kusaili na kutoa majibu ya usaili 	<ul style="list-style-type: none"> - Mwishoni mwa mwezi wa Robo ya Pili ya mwaka wa Fedha. - Mara baada ya mtumishi kustaafu, kuacha kazi kwa notisi, kufukuzwa kazi au kufariki dunia. - Mara baada ya kupokea vibali vya ajira mpya au mbadala kutoka kwa Katibu Mkuu - Utumishi.
9	Kutayarisha na kuwasilisha taarifa mbalimbali za watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa kwa Katibu - Tume ya Utumishi wa Umma	Kila robo kwa mwaka wa fedha husika
10	Kusimamia kazi za dharura kama vile maafa, na matukio mengine ya kawaida kama vile Ziara, Mikutano, Michezo na kadhalika.	Mara matukio yanapotokea au yanapokaribia kutokea
11	Kuandaa makisio ya mishahara ya Fungu (Vote) 89 kwa ajili ya mwaka wa fedha unaofuata na kuwasilisha kwa Katibu Mkuu – Utumishi kwa majadiliano	Mwezi Novemba hadi Desemba kila mwaka
12	Kutayarisha na kulipa mishahara ya Watumishi wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa	Kabla ya tarehe 23 ya kila mwezi
13	Kutayarisha mahesabu ya mwisho ya Fungu 89	Kabla ya tarehe 30 ya Septemba ya mwaka unaofuata
14	Kutayarisha majibu ya Hoja za PAC kutoka Mkaguzi Mkuu wa Serikali	Ndani ya siku 30 tokea kupokelewa taarifa ya Mkaguzi Mkuu (CAG).
15	Kusimamia upimaji wa wazi na utekelezaji kazi wa watumishi.	Mwezi Desemba na mwezi Juni hadi mwezi Julai.

Jedwali Na. 4: SEKSHENI YA URATIBU NA MIPANGO

Na:	HUDUMA ZA SEKSHENI YA MIPANGO NA URATIBU	WAKATI
1	Kuratibu uandaaji, utekelezaji, ufuatiliaji na tathmini ya Mpango Mkakati wa Sekretarieti ya Mkoa; pamoja na ile ya Halmashauri za Wilaya, Miji na Manispaa.	Miezi mitatu kabla ya kipindi cha Mpango Mkakati kumalizika.
2	Kuratibu uandaaji, utekelezaji, ufuatiliaji na tathmini ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Sekretarieti ya Mkoa	Kila robo mwaka, pamoja na miezi mitatu kabla ya kipindi cha Mkataba wa Huduma kwa Mteja kukamilika.
3	Kutoa mafunzo ya CBMS kwa wataalam wa Sekretarieti ya Mkoa	Kila wiki ya 2 hadi ya 3 ya mwezi Desemba kila mwaka
4	Kutoa ushauri wa maandalizi ya mipango kwa kutumia O&OD kwa Halmashauri	Kila wiki 2 za mwanzo za mwezi Novemba kila mwaka
5	Kutoa mafunzo ya PlanRep kwa wataalam wa Halmashauri	Kila wiki ya 2 hadi ya 3 ya mwezi Desemba kila mwaka
6	Kupitia na kushauri Mipango na Bajeti za Halmashauri	Ndani ya siku 7 toka kupokelewa mipango / bajeti zao mara 2 kwa mwaka (Mwezi Februari kila mwaka)
7	Kuratibu uandaaji Bajeti ya Mkoa na kupitisha katika vikao vya: - (i) Foram ya Wataalamu ya Mkoa (RMF), (ii) Kamati ya Ushari ya Mkoa (RCC), (iii) Kamati ya Bajeti ya Sekretarieti ya Mkoa na Baraza la Wafanyakazi la Sekretarieti ya Mkoa	Kila siku 21 za mwanzoni mwa mwezi Machi kila mwaka
8	Kuwasilisha Bajeti ya Mkoa (Sekretarieti ya Mkoa na Halmashauri zake) Ofisi ya Rais – TAMISEMI na Hazina	Ndani ya siku 14 za awali za mwezi Machi kila mwaka
9	Kuwasilisha memoranda ya Bajeti katika Kamati ya Bunge ya kudumu ya Utawala na Serikali za Mitaa.	Wiki 1 kabla ya kikao kila mwaka (Wiki ya mwisho ya Mwezi Machi)
10	Kuandaa Mpango Kazi (Action Plan) kwa mwaka wa fedha husika	Ndani ya siku 14 tangu tarehe ya bajeti kupitishwa kabla ya tarehe 1 Julai.
11	Kufanya ukaguzi wa miradi yote ya maendeleo ya Mkoa iliyopatiwa fedha za serikali na Wafadhili	Ndani ya siku 21 baada ya robo mwaka kukamilika

Na:	HUDUMA ZA SEKSHENI YA MIPANGO NA URATIBU	WAKATI
	mbalimbali	
12	Kuandaa taarifa ya ya utekelezaji Bajeti ya Mkoa wa Rukwa kila robo mwaka na kuwasilisha Wizara ya Fedha pamoja na Ofisi ya ya Waziri Mkuu	Ndani ya wiki 2 baada ya robo mwaka kuisha na kuwasilisha
14	Kutoa taarifa ya Mkoa (Regional Profile) kwa wateja	Ndani ya siku 7 baada ya kupokea maombi
15	Kufanya ufuatiliaji wa utekelezaji wa Programu za Kuzuia ukatili wa kijinsia (wanawake na watoto)	Ndani ya wiki 2 baada ya robo ya mwaka kuisha na kuiwasilisha
16	Kufanya ufuatiliaji wa utoaji na urejeshaji wa mikopo ya wanawake (WDF)	Ndani ya wiki 2 baada ya robo mwaka kuisha na kuiwasilisha
17	Kuratibu shughuli za Asasi za kiraia katika Mkoa	Ndani ya wiki 2 baada ya robo mwaka kuisha na kuiwasilisha
18	Kuratibu masuala ya uratibu wa NGO's	Ndani ya siku 7 baada ya kupokea maombi
19	Kufanya ufuatiliaji na uratibu wa huduma kwa makundi yenye uhitaji maalum	Ndani ya wiki 2 baada ya robo mwaka kuisha na kuiwasilisha
20	Kuratibu shughuli za mapambano dhidi ya VVU/UKIMWI Mkoani	Ndani ya wiki 2 baada ya robo mwaka kuisha na kuiwasilisha
21	<p>Kuratibu maadhimisho ya sherehe na siku za matukio mbalimbali za kitaifa hususan: -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siku ya Wanawake Duniani tarehe 08 Machi kila mwaka • Siku ya Mtoto wa Afrika tarehe 16 Juni kila mwaka • Siku ya Familia • Siku ya Wanaume Duniani 19 Novemba kila mwaka • Siku ya UKIMWI Duniani tarehe 01 Desemba kila mwaka • Siku ya Walemavu Duniani tarehe 03 Machi kila mwaka. 	Ndani ya wiki 2 kabla ya siku ya maadhimisho na wiki 1 baada ya maadhimisho
22	Kuratibu shughuli za masuala mtambuka Mkoani	Ndani ya siku 10 baada ya robo mwaka kukamilika kwa kila Halmashauri kuwasilisha taarifa
23	Kuratibu na kuendesha kikao cha RCC: -	Mara 2 kwa mwaka
	<ul style="list-style-type: none"> • Kusambaza muhtasari wa RCC 	Siku 21 baada ya kumalizika kwa

Na:	HUDUMA ZA SEKSHENI YA MIPANGO NA URATIBU	WAKATI
		kikao cha RCC
	<ul style="list-style-type: none"> • Kuwaalika wajumbe 	Siku 7 kabla ya kikao cha RCC
24	Kutoa ushauri wa kitaalam kwa Halmashauri na Wadau wengine katika maeneo ya Kiuchumi, Mipango, Takwimu na Maendeleo ya Jamii	Kila robo mwaka au pale yanapopokelewa maombi toka Halmashauri ni ndani ya siku saba.
25	Kuainisha na kuhuisha maeneo ya vihatarishi	Mara mbili (2) kwa Mwaka mwezi Desemba na Juni.
26	Kufuatilia usajili wa huduma ndogo za kifedha na kutoa ushauri	Siku 10 kila baada ya Robo mwaka kukamilika
27	Kuwezesha usajili, kuratibu na ufuatiliaji wa Mashirika yasiyo ya kiserikali	Ndani ya siku 7 baada ya kupokea maombi
28	Kuratibu na kufuatilia uelimishaji wa Jamii, faida za Miradi mikubwa ya kitaifa kwa maendeleo ya Taifa na fursa kwa Jamii	Ndani ya siku 7 baada ya kupokea maombi
29	Kuandaa mpango na taarifa ya utekelezaji wa ilani ya CCM katika Mamlaka za Serikali za Mitaa	Kwa kila nusu mwaka na mwisho mwaka wa fedha husika

Jedwali Na. 5: SEKSHENI YA UCHUMI NA UZALISHAJI

Na:	HUDUMA ZA SEKSHENI YA UCHUMI NA UZALISHAJI	WAKATI
1	Upatikanaji wa taarifa za uzalishaji na hali ya chakula Mkoani.	Ndani ya wiki 2
2	Kufuatilia na kuhakiki taarifa za milipuko na kuzituma Wizarani - Magonjwa na wadudu wa mimea	Ndani ya siku 3-7 tokea kupokelewa kwa taarifa
3	Kutoa vibali vya ununuzi wa mazao mbalimbali	Ndani ya siku tano tokea kupokelewa ombi
4	Kuandaa taarifa za utekelezaji mipango ya Sekta ya Kilimo (DADPs), mifugo na kuwasilisha TAMISEMI	Ndani ya siku kumi baada ya kumalizika kwa robo mwaka.
5	Kuandaa takwimu za robo mwaka za uzalishaji na biashara ya mazao ya kilimo, ufugaji na uvuvi na kuwasilisha Benki kuu ya Tanzania (BOT)	Ndani ya wiki 2 baada ya robo mwaka kuisha na kuwasilisha
6	Kutoa ushauri wa kitaalam kwa Mamlaka za Serikali za Mitaa na wadau wa sekta za kilimo, mifugo, uvuvi, ushirika, maliasili, mazingira na	Mara moja kila robo au Siku saba baada ya maombi kupokelewa au mteja/mdau kutembelewa

Na:	HUDUMA ZA SEKSHENI YA UCHUMI NA UZALISHAJI	WAKATI
	biashara	
7	Kusajili wafanyabishara wa mazao ya misitu	Ndani ya siku 7 tokea kupokelewa ombi
8	Kutoa kibali cha kusafirisha bidhaa za misitu	Ndani ya siku moja tokea kupokelewa ombi
9	Kugawa vitabu vya leseni za bidhaa za misitu na biashara kwa Halmashauri	Ndani ya siku 7 tokea kupokelewa ombi
10	Kuandaa barua ya kupendekeza kumiliki bidhaa za wanyama pori	Ndani ya siku 21 tokea kupokelewa ombi
11	Kuwezesha ufugaji wa nyuki katika hifadhi za misitu	Ndani ya miezi miwili
12	(i) Kushughulikia rufaa za leseni kutoka Halmashauri (ii) Kuandaa mikutano miwili ya Baraza la Biashara la Mkoa	- Ndani ya siku 45 tokea kupokelewa rufaa. - Kila baada ya miezi sita (6)
13	Usajili wa vyama vya ushirika vya Msingi	Ndani ya siku 45 tokea kupokelewa ombi
14	Kutengua usajili wa chama cha Ushirika cha Msingi	Ndani ya siku 120 tokea kupokelewa ombi
15	Kupitia na kuidhinisha ukomo wa madeni	Ndani ya siku 60 tokea kupokelewa ombi

Jedwali Na. 6: SEKSHENI YA MIUNDOMBINU

Na:	HUDUMA ZA SEKSHENI YA MIUNDOMBINU	WAKATI
1	Kutoa kibali cha upimaji ardhi kwa Halmashauri na wadau wengine	Ndani ya siku 7 tokea kupokelewa ombi
2	Ukaguzi wa mahesabu ya upimaji	Ndani ya siku 30 tokea kupokelewa ombi
3	Kuweka saini ramani za Hati	Ndani ya siku moja tokea kupokelewa ombi
4	Kuwasilisha ramani za Hati kwa Halmashauri	Ndani ya siku 7 tokea ukaguzi na utiaji saini
5	Ukaguzi wa michoro ya Mipango Miji	Ndani ya siku 7 tokea kupokelewa ombi
6	Kupitia fomu za uthamini kwa ajili ya fidia	Ndani ya siku 14 tokea kupokelewa ombi

Na:	HUDUMA ZA SEKSHENI YA MIUNDOMBINU	WAKATI
7	Kujibu hoja mbalimbali zinazohusu ardhi <ul style="list-style-type: none"> - Viwanja miji - Mashamba - Mipaka ya vijiji - Mipaka ya Wilaya / Mkoa - Malalamiko ulipaji fidia 	<ul style="list-style-type: none"> - Ndani ya siku 7 baada ya kupokea ombi - Ndani ya siku 14 baada ya kupokea ombi - Ndani ya siku 30 baada ya kupokea ombi - Ndani ya siku 90 baada ya kupokea ombi - Ndani ya siku 14 baada ya kupokea ombi
8	Ukaguzi wa matumizi ya fedha za mfuko wa barabara	Kila wiki ya pili baada ya kumalizika robo mwaka
9	Kuandaa michoro ya majengo	Ndani ya siku 30 baada ya kupokea ombi
10	Kuandaa mpango kazi (action plan) ya Section kwa mwaka husika wa fedha	Ndani ya siku 14 tangu tarehe ya bajeti kupitishwa
11	Kuadaa taarifa ya robo mwaka na kuwasilisha kwa Katibu (M)	Ndani ya siku 14 baada ya robo mwaka kuisha
12	Kufanya ukaguzi wa miradi ya maendeleo (barabara na majengo ya serikali yanayosimamiwa na kitengo)	Ndani ya siku 14 baada ya robo mwaka kuisha.
13	Kutoa ushauri wa kitaalam kwa Halmashauri na wadau wengine katika Nyanja za ujenzi, ardhi, mipangomiji, uthamini na upimaji	Ndani ya siku 2 baada ya kupokea ombi
14	Kuandaa BOQs kwa miradi ya maendeleo (majengo)	Ndani ya wiki 7 baada ya kupokea ombi
15	Kuandaa na kuratibu vikao vya Road Board (kuasambaza muhtasari na kualika wajumbe)	Mara 2 kwa mwaka ndani ya siku 14 kabla ya Kikao
16	Kuandaa taarifa ya mwaka ya seksheni ya Miundombinu na kuiwasilisha kwa Katibu Tawala Mkoa	Mara 1 kwa mwaka
17	Kupokea malalamiko ya viwanja, ulipaji fidia, malipo ya ukandarasi	Ndani ya siku 7 baada ya kupokea lalamiko
18	Kufuatilia ujenzi wa masjala za ardhi, upimaji wa mipaka ya vijiji na uandaaji wa matumizi bora ya ardhi katika H/shauri za Wilaya	Mara 1 kila baada ya kuisha robo mwaka

Jedwali Na. 7: USIMAMIZI, UFUATILIAJI NA UKAGUZI

Na:	HUDUMA ZA SEKSHENI YA USIMAMIZI, UFUATILIAJI NA UKAGUZI	WAKATI
1	Kushughulikia barua/maagizo yanayotoka Wizarani, kwenda Mamlaka za Serikali za Mitaa na kupokea taarifa na kutuma Wizara/mahali husika	Ndani ya siku saba za kazi tokea kupokelewa barua/maagizo.
2	Kushauri Halmashauri kuimarisha mfumo wa ndani wa ukusanyaji wa mapato na uthibiti wa matumizi ya fedha za umma	Kila robo mwaka na pale kunapoibuka hoja
3	Kushauri Mamlaka za Serikali za Mitaa katika masuala mbalimbali yanayohusu Utawala Bora	Kila robo mwaka
4	Kushauri Mamlaka za Serikali za Mitaa Kujibu hoja za ukaguzi kwa wakati na kuepuka hoja zinazojitokeza mara kwa mara	Ndani ya siku 21 tokea kupokelewa kwa hoja.
5	Kuzishauri Mamlaka za Serikali za Mitaa katika masuala yote yanayohusu Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo mbalimbali	Kila robo mwaka na ndani ya siku 7 toka hoja kupokelewa
6	Kuhakikisha Mamlaka za Serikali za Mitaa zinakidhi vigezo vya Utawala bora na vile vya management checklist	Kila robo kwa mwaka wa fedha husika
7	Kufuatilia na kuhakikisha maandalizi na utekelezaji wa mkataba wa huduma kwa mteja unatekelezwa katika Mamlaka za Serikali za Mitaa	Mwezi Desemba na Juni kila mwaka wa fedha husika
8	Kufuatilia kwa karibu matumizi ya mifumo ya MUSE, LGRCIS/TAUSI, HRCMIS BEMIS, FFARS, GOTHOMIS katika Mamlaka za Serikali za Mitaa na kushauri kikamilifu	Kila mwezi
9	Kufanya ufuatiliaji wa shughuli za utekelezaji wa Miradi ya Maendeleo katika Mamlaka za Serikali za Mitaa na kushauri kikamilifu	Kila robo mwaka wa fedha husika.
10	Kuzishauri na kufuatilia Mamlaka za Serikali za Mitaa Kutayarisha mahesabu ya mwisho wa mwaka kikamilifu na kwa wakati kwa kufuata mfumo wa kimataifa wa ufungaji wa hesabu	Kabla ya tarehe 30 ya Septemba ya mwaka unaofuata
11	Kuzishauri Mamlaka za Serikali za Mitaa Kutayarisha majibu ya Hoja za LAAC kwa wakati na kujiandaa kikamilifu kabla ya kuwasilisha vitabu vya mchanganuo wa fedha mbele ya kamati ya bunge	Ndani ya siku 30 baada ya kupokelewa kwa hoja na kabla ya kwenda mbele ya Kamati ya Bunge
12	Kuzifuatilia kwa karibu Mamlaka za Serikali za Mitaa kuhakikisha zinawasilisha taarifa zote	Kabla ya tarehe 10 ya mwezi unaofuata baada ya kila robo

Na:	HUDUMA ZA SEKSHENI YA USIMAMIZI, UFUATILIAJI NA UKAGUZI	WAKATI
	muhimu za robo mwaka na zile za dharula kwa wakati	mwaka kuisha.
13	Kuhudhuria vikao vya kisheria katika Mamlaka za Serikali za Mitaa kama Vikao vya Kamati ya fedha, Baraza la Madiwani, Kamati za Ukaguzi na Kikao cha ALAT Mkoa na kushauri ipasavyo	Kulingana na ratiba za Vikao katika Mamlaka za Serikali za Mitaa

Jedwali Na. 8: SEKSHENI YA ELIMU

Na:	HUDUMA SEKSHENI YA ELIMU	WAKATI
1	SEKSHENI YA ELIMU Kushughulikia maombi ya uhamisho na ukariri wa wanafunzi (Sekondari na Shule za Msingi)	Ndani ya siku tatu tokea kupokelewa maombi yenye viambata toshelevu
2	Kushughulikia usajili wa watahiniwa wa Mitihani ya Taifa (PSLE, CSEE na ACSEE)	Ndani ya miezi mitatu tokea kupokelewa ombi
3	Kuandaa kikao cha Bodi ya Mkoa cha Rufaa ya Wanafunzi	Ndani ya wiki tatu tokea kupokelewa kwa rufaa
4	Kushughulikia ombi la kusajili shule	Ndani ya siku tatu tokea kupokelewa kwa ombi
5	Kutoa tathmini ya matokeo ya Mitihani ya Taifa darasa la IV, VII, kidato cha II na IV	Ndani ya siku saba baada ya matokeo kutangazwa
6	Kutoa tathmini ya Mitihani ya Utimilifu (Mock) Shule za Msingi na Sekondari ngazi ya Mkoa	Ndani ya siku 14 baada ya kutangazwa kwa matokeo ya mtihani
7	Kushughulikia masuala yanayohusiana na Utamaduni na Michezo	Ndani ya siku saba tangu ombi kupokelewa

Jedwali Na. 9: SEKSHENI YA VIWANDA, BIASHARA NA UWEKEZAJI

Na:	HUDUMA SEKSHENI YA VIWANDA, BIASHARA NA UWEKEZAJI	WAKATI
1	Kutatua malalamiko ya wawekezaji	Ndani ya siku tatu baada ya kupokea malalamiko ya mwekezaji
2	Kutoa taarifa ya Uwekezaji, biashara na Viwanda	Siku saba (7) baada ya kumaliza

	robo mwaka	robo ya mwaka
3	Kuandaa mpango kazi (action plan) ya Section kwa mwaka husika wa fedha	Kabla ya tarehe 30 Julai.
4	Kuandaa taarifa ya robo mwaka na kuwasilisha kwa Katibu Tawala Mkoa	Kabla ya tarehe 20 baada ya kumalizika robo ya mwaka
5	Kufanya ukaguzi wa Viwanda katika Halmashauri	Kabla ya tarehe 20 baada ya kumalizika robo ya mwaka
6	Kutoa ushauri wa kitaaalam kwa Halmashauri na wadau wengine katika Nyanja za uwekezaji, Viwanda na Biashara	Maombi kushughulikiwa ndani ya siku tatu (3) baada ya kuwasilishwa kwa mahitaji
7	Kutatua kero za Wafanyabiashara wadogo	Siku 15 baada ya kupokea lalamiko
8	(i) Kusimamia ukuzaji wa sekta binafsi Mkoani kwa kutoa huduma za usajili wa majina ya biashara na Makampuni (ii) Kufanya utafiti wa masoko ya ndani na nje juu ya mazao ya kilimo na bidhaa nyingine (iii) Kuratibu uhamasishaji wa fursa za kuichumi za Mkoa wa Rukwa kwa njia ya uendeshaji wa Baraza la Biashara la Mkoa na makongamano ya uwekezaji	- Ndani ya siku tatu baada ya maombi kuwasilishwa - Kila baada miezi mitatu (3) - Kila baada miezi mitatu (3)
9	Kuratibu utoaji wa Vitambulisho vya Wajasiriamali na Wafanyabiashara wadogo (Machinga)	Kupokea taarifa na kufanya tathmini kila wiki siku ya ijumaa.

Jedwali Na. 10: KITENGO CHA UHASIBU

Na:	HUDUMA	WAKATI
1.	Kufanya malipo mbalimbali kwa watoa huduma	Ndani ya siku tatu baada ya nyaraka kukamilika.
2.	Kufanya malipo ya madai na stahiki mbalimbali za Watumishi.	Ndani ya siku tatu tangu kupokea majalada na kukamilisha viambatanisho.
3.	Kutoa taarifa za mapokezi ya fedha za Halmashauri za Manispaa na Wilaya.	Ndani ya siku tatu (3) tangu kupokea exchequer kutoka Hazina.
4.	Kutayarisha taarifa za mwaka za fedha (Financial Statements)	Kabla ya tarehe 30 Septemba, ya mwaka unaofuatia mwaka wa fedha.
5.	Kutoa taarifa ya fedha ya robo mwaka.	Ndani ya siku saba tangu kumalizika kwa kipindi cha robo mwaka.
6.	Kujibu hoja za ukaguzi	Ndani ya siku 21 tangu kupokelewa kwa hoja

11. KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

Majukumu ya Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani

Majukumu ya Kitengo hiki ni kuangalia kama sheria na taratibu zilizowekwa za matumizi na manunuzi zinafuatwa.

Jedwali Na. 11: KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

Na:	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kuandaa mpango wa ukaguzi wa ndani wa mwaka na kuwasilisha kwa Katibu Tawala Mkoa kwa ajili ya kuidhinishwa	Kabla ya tarehe 15 Julai kila mwaka
2.	Kutoa Ripoti za Ukaguzi za Robo Mwaka.	Siku 10 baada ya robo ya mwaka kumalizika
3.	Tutatoa ushauri wa kiutendaji kwa kwa Wateja	Mara tu inapoonekana umuhimu wa kufanya hivyo.
4.	Kufanya ukaguzi maalumu au uchunguzi wa jambo lolote pale mahitaji yanapojitokeza	Ndani ya wiki moja baada ombi au maagizo kutolewa.
5.	Kutoa ushauri wa kitaalam katika masuala ya ukaguzi wa ndani na matumizi mazuri ya fedha	Wakati wowote ushauri unapohitajika.

12. KITENGO CHA MANUNUZI

Majukumu ya Kitengo cha Ununuzi na Ugavi

Kitengo kinatoa huduma kwa wateja wake katika masuala yanayohusu ununuzi wa vifaa, kazi na huduma, utunzaji na usambazaji vifaa na kushauri juu ya namna bora ya kusimamia mikataba mbalimbali.

Jedwali Na. 12: KITENGO CHA MANUNUZI

Na	HUDUMA	WAKATI
1.	Kujibu Madokezo Sabili yanayopokelewa	Ndani ya siku tatu (3) za kazi.
2.	Kujibu barua zinazopokelewa	Ndani ya siku sita (6) za kazi
3.	Kuandaa mpango wa manunuzi na kuuwasilisha kwa wadau (Mamlaka ya manunuzi na OR - TAMISEMI)	Ndani ya siku 14 baada ya mwaka wa fedha kuanza.
4.	Kupokea maombi ya mahitaji ya Seksheni na Vitengo vyote, na kuhakikisha kuwa yanapatikana kwa wakati na kupokelewa na watumiaji	Ndani ya siku saba (7) za kazi.

Na	HUDUMA	WAKATI
5.	Ununuzi na usambazaji wa vifaa mbalimbali vya Watumishi wa Sekretarieti	Ndani ya siku saba (7) za kazi tokea kupokelewa kwa maombi.
6.	Kutayarisha Hadidu za Rejea ili kutangaza zabuni za kitaifa (National Competitive Selection)	Ndani ya siku ishirini na moja (21) za kazi baada ya bajeti kuidhinishwa na Bunge.
7.	Kutangaza na kupokea maombi ya wazabuni	Ndani ya siku thelathini (30).
8.	Kutayarisha zabuni	Ndani ya siku kumi na nne (14) baada ya kupokea maombi.
9.	Kutangaza zabuni	Ndani ya siku ishirini na moja (21)
10.	Kutangaza zabuni ya kandarasi za ujenzi	Ndani ya siku tisini (90).
11.	Kufanya uchambuzi wa zabuni na kupata idhini ya Bodi ya Zabuni ili kupata wazabuni na washauri wa kitaifa na kimataifa	Ndani ya siku saba (7) baada ya zabuni kufunguliwa.
12.	Kufanya uchambuzi wa zabuni, kutayarisha na kutoa Mkataba baada kupata idhini ya Bodi ya Zabuni:	Ndani ya siku thelathini (30) za kazi.
13.	Kuhakikisha kuwa watoa huduma wanapata malipo yao kwa wakati kulingana na huduma walizotoa	Ndani ya siku 21 baada ya huduma kutolewa na madai kupokelewa
14.	Kutoa mafunzo kwa watoa huduma na watumishi wa Ofisi kuhusiana na sheria, taratibu na kanuni za manunuzi ya Umma	Ndani ya siku saba (7) tangu ufafanuzi au ombi lilipopokelewa.
15.	Kutoa taarifa katika Taasisi mbalimbali kuhusiana na masuala ya manunuzi ya Umma kwa mujibu wa sheria.	Baada ya siku kumi (10), Kila robo mwaka kumalizika.

Jedwali Na. 13: KITENGO CHA TEKNOLOJIA YA HABARI NA MAWASILIANO

Na	HUDUMA ZA KITENGO	WAKATI
1.	Kutoa taarifa kwa wananchi kwa wakati na kwa kuzingatia sheria na taratibu	Kila wiki
2.	Kutoa taarifa ambazo ni haki wananchi kuzijua kupitia vyombo vya Habari vya ndani ya Mkoa na nje ya Mkoa.	Kila wiki
3.	Kuratibu vyombo vya Habari katika matukio ya Kimkoa na Kitaifa yanayohusisha Ofisi ya Mkuu wa Mkoa	Kila wiki
4.	Kuratibu vyombo vya Habari katika shughuli zinazofanywa na Seksheni na Vitengo	Kila wiki

Na	HUDUMA ZA KITENGO	WAKATI
	mbalimbali ndani ya Ofisi ya Mkuu wa Mkoa	
5.	Kutumia vyombo vya Habari Mtandao hasa Tovuti ya Mkoa kutoa taarifa mbalimbali kwa wananchi	Kila wiki
6.	Kutumia mitandano ya Kijamii kama vile Youtube, Facebook, Twitter na Instagram kuifikishia jamii taarifa mbalimbali ama shughuli zinazofanywa na Ofisi ya Mkoa	Kila Wiki
7.	Wanahabari kupokea taarifa mbalimbali za matukio na shughuli za kimkoa kupitia kitengo cha Habari	Kila Wiki

Jedwali Na. 14: KITENGO CHA HUDUMA ZA KISHERIA.

NA.	HUDUMA ZA KISHERIA	WAKATI
1.	Kutoa ushauri wa kisheria na kuisaidia Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na Halmashauri katika kutafsiri sheria, mikataba, makubaliano, maafikiano, dhamana, taarifa ya makubaliano, makubaliano ya kitaalamu na nyaraka nyingine za kisheria kwa kushirikiana na Ofisi ya Rais -TAMISEMI.	Ndani ya siku saba (7) baada ya uhitaji kutokea.
2.	Kushiriki katika mikutano mbalimbali ya makubaliano ambayo inahusisha mtaalamu wa kisheria kwa kushirikiana na Ofisi ya Rais – TAMISEMI	Kulingana na ratiba itakayotolewa na Ofisi ya Rais -TAMISEMI.
3.	Kutafsiri sheria katika Ofisi ya Mkuu wa Mkoa kwa kushirikiana na Ofisi ya Rais -TAMISEMI na Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali.	Ndani ya saba (7) baada ya hoja kupokelewa.
4.	Kuwa kiungo kati ya Ofisi ya Rais -TAMISEMI na Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali katika mashauri ya madai Mahakamani yanayohusu Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na Halmashauri	Ndani ya siku saba (7) baada ya shauri kupokelewa.

NA.	HUDUMA ZA KISHERIA	WAKATI
5.	Kuandaa na kufanya mapitio ya sheria mbalimbali, mikataba, makubaliano, dhamana, notisi, amri, kuhamisha dhamana n.k. kwa kushirikiana na Ofisi ya Rais -TAMISEMI.	Ndani ya siku saba (7) baada ya hoja kupokelewa.
6.	Kuwa Mjumbe katika Bodi, Kamati, Kamati ndogo au kikosi kazi pale atakapohitajika.	Kulingana na ratiba husika
7.	Kuandaa taarifa ya utekelezaji (robo, nusu na ya mwaka).	Ndani ya siku 10 baada ya kumalizika robo ya mwaka.
8.	Kutoa taarifa ya upimaji juu ya utekelezaji wa Sera mbalimbali za Serikali.	Ndani ya siku saba (7).

Jedwali Na. 15: KITENGO CHA MAWASILIANO SERIKALINI

Na:	HUDUMA KITENGO CHA MAWASILIANO SERIKALINI	WAKATI
1	Kuzalisha na kusambaza nyaraka kama vile vipeperushi, maandishi na majarida kujulisha umma juu ya shughuli zinazofanywa na RS	Ndani ya siku 10 baada ya kumalizika robo ya mwaka.
2	Kuratibu taarifa na maandishi wa habari kwa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa	Kila robo mwaka
3	Kushiriki katika mazungumzo na umma pamoja na vyombo vya habari kuhusu masuala yanayohusu Kanda/Mkoa	Kulingana na ratiba husika
4	Sahihisha taarifa za Mkoa kwenye tovuti	Kila robo mwaka
5	Kuwezesha utoaji wa taarifa na mawasiliano kuhusu shughuli za maendeleo ya kijamii na kiuchumi za Mkoa	Ndani ya siku 10 baada ya kumalizika robo ya mwaka.
6	Kuhamasisha na kuratibu vyombo vya habari vya umma kuwasiliana na wadau na umma kwa ujumla juu ya shughuli na mikakati ya Kikanda.	Ndani ya siku 10 baada ya kumalizika robo ya mwaka.
7	Kuhamasisha na kuratibu vyombo vya habari vya umma kuwasiliana na wadau na umma kwa ujumla juu ya shughuli na mikakati ya Kikanda.	Ndani ya siku 10 baada ya kumalizika robo ya mwaka.

13. MIADI

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa imeazimia kupunguza muda wa kushughulikia maombi mbalimbali na kuhakikisha miadi yote inatendeka katika kipindi cha dakika 30 tangu muda wa miadi utimie.

14. WAJIBU NA HAKI ZA WATEJA

Kwenye Mkataba huu, Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Rukwa imebainisha huduma muhimu zilizokubalika kwa kiwango ambacho wateja wetu wanatarajia kutoka kwetu. Wateja wetu, sambamba na kutegemea kiwango cha juu cha ubora wa huduma, pia watakuwa na haki zifuatazo: -

a) Wateja wote: -

- (i) Kushiriki katika mchakato wa mapitio.
- (ii) Kufuata taratibu katika rufaa.
- (iii) Kutoa malalamiko ya msingi yenye ushahidi.
- (iv) Haki ya faragha na kutunziwa siri zake.
- (v) Kupata habari juu yao kulingana na taratibu zilizowekwa.
- (vi) Kutumia huduma, nyenzo na habari kwa maana ya kupata mahitaji yao hasa kwa wale wasiojiweza na makundi mengine yaliyosahaulika.

b) Ofisi ya Rais - TAMISEMI: -

- Kufuata taratibu, sheria na kanuni katika kushughulikia rufaa.

c) Halmashauri za Wilaya na Manispaa: -

- Kuwasilisha taarifa kwa wakati kila robo mwaka,
- Kujibu barua zenye muda maalum (deadline) bila kuchelewa
- Kuzingatia Taratibu, Sheria na Kanuni za uendeshaji wa kazi za Serikali.

d) Pia tunaamini wateja wanajukumu la kufuata taratibu na kanuni zilizopo ili watusaidie tuwape huduma bora na kahakikisha mahusiano mazuri yanakuwepo kati yetu na wao.

14.1 MAJUKUMU YA WATEJA

Wateja wana jukumu la: -

- (i) Kuwa na mahusiano bora na Watumishi wa Umma.
- (ii) Kuhudhuria mikutano yote kwa wakati uliopangwa.

- (iii) Kujibu maombi na kutoa habari zinazotakiwa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa kwa wakati na kwa usahihi.
- (iv) Kufuata taratibu za sheria ili waweze kupata malipo au huduma zozote wanazohitaji kupatiwa.
- (v) Kutotoa zawadi, upendeleo au vivutio Kwa Watumishi wa Umma au kuomba vitu hivyo kutoka kwa Watumishi wa Umma.

15.0. UFUATILIAJI WA MALALAMIKO

- (i) Ili kuimarisha na kuendeleza ubora wa huduma tuzitoazo, Ofisi ya Mkuu wa Mkoa inakaribisha maoni yenye nia ya kuboresha au kutueleza maendeleo ya huduma zetu. Pia tunakaribisha wenye nia ya kutupongeza juu ya huduma tuzitoazo; kufanya nyo kwa nia ya kututia moyo ili tuendeleo kurobisha zaidi huduma zetu.
- (ii) Tunaahidi kuwa malalamiko na mapendekezo tutakayoyapata kutoka kwa wateja wetu tutayapa umuhimu wa pekee na kuyashughulikia haraka iwezekanavyo.
- (iii) Tutakiri kupokea malalamiko ndani ya siku saba za kazi tangu lalamiko kupokelewa na tutatoa taarifa ya majibu ya maendeleo ndani ya siku 90 tangu tarehe ya kupokea barua
- (iv) Madhumuni ya kudumisha mahusiano bora na wateja, tunashauri wateja wetu kuleta malalamiko yanayoihusu Ofisi hii kwanza, kabla ya kuyapeleka katika vyombo vyingine vya nje.

15. JINSI YA KUTUMA MALALAMIKO

Malalamiko yanaweza kutumwa kwa njia ya Posta, Simu, Nukshi, au barua pepe au kwa mhusika mwenyewe kuyaleta Ofisini, siku na saa za kazi na kuyakabidhi kwa Mkuu wa Mkoa, Katibu Tawala wa Mkoa au Afisa mwingine anayeona kuwa anaweza kuyashughulikia. Pia wateja wanaweza kutumia masanduku ya maoni yaliyoko Ofisi ya Mkuu wa Mkoa.

Anwani yetu ni: - Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
01 BARABARA YA MKOANI
S.L.B. 128, **SUMBAWANGA.**
55180 RUKWA

Simu: 025 - 2802144/2802137/8
Faksi: 025 - 2802217/2801001/2802144
Barua pepe: ras@rukwa.go.tz

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Rukwa iko Mtaa wa Regional Block - Kata ya Katandala, Ofisi hii inakuwa wazi kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri Jumatatu hadi Ijumaa isipokuwa siku za Sikukuu, Jumamosi na Jumapili. Hata hivyo katika kipindi chote cha sikukuu Ofisi itaandaa Afisa wa zamu atakayekuwepo wakati wote kwa ajili ya kupokea masuala yote ya dharura kwa wateja wetu.

16. NAMNA YA KUTOA MREJESHO WA MKATABA HUU

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa kwa kujali matakwa ya wateja wake itakuwa na utaratibu maalum kwenye mkataba huu wa kupokea maoni, juu ya viwango vinavyokusudiwa kutolewa, ili pale ambapo wateja hawataridhika na huduma zitolewazo waweze kutoa na kupendekeza jinsi ya kuboresha vipengele mbalimbali ndani ya mkataba. Aidha hii pia itakuwa nafasi pekee kwa Wateja kuipongeza Ofisi hii pale wanapoona kuridhishwa na viwango vya huduma zinazotolewa

17. KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO

- (i) Ili kufikia ubora wa kutumia taarifa zinazoletwa na wateja wetu kwenye Mkataba, tutakuwa na utaratibu wa kutunza kumbukumbu za mambo yote yanayoainishwa na wateja wetu katika kupima ubora wa huduma. Hii ni sehemu muhimu ya kujipima na kujua ni kiasi gani wateja wetu wanaridhishwa na huduma zetu. Aidha, utaratibu huu utatuwezesha kuwa na ufuatiliaji wa ndani na wa karibu kuona ni jinsi gani tunaweza kuboresha huduma zetu kwa faida ya wale wanaozihitaji.
- (ii) Pamoja na kutoa anwani ya jinsi ya kutupata tunapenda kuwahakikishia wateja wetu kuwa taarifa zote zitakazofikishwa kwetu ikiwa ni pamoja na majina ya wateja wetu zitabaki kuwa siri ya Ofisi. Huu tunatambua kuwa ndio msingi wa kukuza mahusiano yetu na wateja wetu, kwani kinyume chake itakuwa ni kuvunja uaminifu, na kuwatia hofu wale wanaotaka kuwasiliana nasi na kutoa taarifa.

18. MAPITIO YA MKATABA

Baada ya kupokea maoni ya wateja wetu kuhusu viwango vya ubora vya mkataba huu, tunaahidi kufanya mapitio mara kwa mara ili mkataba uwe ni wenye ufanisi na utakaoendelea kuwaridhisha wateja wetu kwa siku nyingi zijazo. Maeneo muhimu tutakayoyafanyia tathmini ni pamoja na kuona kuwa Mkataba unaendelea kuwa ni dira ya utendaji kazi kwa ufanisi na kujali wateja kama inavyoainishwa kwenye sera ya Menejimenti ya Utumishi wa Umma.

- (i) Mkataba huu una uwezo bado wa kukidhi misingi ya Huduma kwa Wateja na kuwa yaliyomo ndani ya mkataba bado ni sahihi.
- (ii) Malengo na viwango vya huduma bado vinakidhi kwenda sambamba na matarajio ya wateja.
- (iii) Mkataba huu unafanyiwa mabadiliko pale ambapo kuna haja ya kuufanyiwa mabadiliko kutokana na kukosa sifa na vigezo vya viwango muhimu vya kutoa huduma kwa wateja; Kumalizika kwa kipindi cha Mkataba, pamoja na kubadilika kwa muundo na majukumu ya Sekretarieti ya Mkoa.

19. UTOAJI TAARIFA ZA MAONI YA WADAU

Mkataba huu unatufanya tuwajibike kikamilifu kwa umma, na wateja waweze kuelewa jinsi tunavyotekeleza ahadi zetu ndani ya Mkataba. Tathmini yoyote itakayofanywa, baada ya kupokea maoni ya wadau itawekwa bayana kwao ili waone ni kwa kiasi gani tumeweza kuwajibika kwao kwa kufanya yafuatayo: -

- (i) Kutoa taarifa kwenye vikao vya wadau muhimu kama vile Kamati ya Ushauri ya Wilaya (DCC), "Regional Management Forum - RMF", na Kamati ya Ushauri ya Mkoa (Regional Consultative Committee -RCC) jinsi tunavyotekeleza viwango vya mkataba.
- (ii) Kuwasilisha taarifa ya utekelezaji wa mkataba Ofisi ya Rais - Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa, kuonyesha jinsi tulivyopokea maoni na malalamiko na jinsi yalivyoyafanyiwa kazi.

20. KUSHUGHULIKIA KERO ZA NJE NA RUFAA.

Chini ya Mkataba huu, tunaahidi kushughulikia malalamiko mbalimbali yatakayowasilishwa kwetu katika kipindi kifupi iwezekanavyo. Na hii itakuwa pamoja na kudumisha utaratibu wa kuweka masanduku ya kutolea maoni, katika maeneo yote muhimu ya Ofisi zetu.

Wale wote watakaowasilisha maoni au malalamiko yao watajibiwa ili mradi waonyeshe majina na anwani zilizo sahihi. Kwa wale ambao watashindwa kutaja majina au anwani zao itabidi pia kuwapatia majibu yao kwa njia ya vyombo vya habari. Malalamiko mengine yatawasilishwa katika masanduku ya maoni ambayo yatawekwa mahali palipowazi na yatafunguliwa mara moja kwa wiki. Hata hivyo wale wanaoona kutokupendezwa na utaratibu wa kuwasilisha malalamiko yao kwetu, kwa sababu yoyote ile, wanao uwezo bado wa kufanya hivyo kwa kupitia vyombo vingine wanavyoamini vinaweza kushughulikia vema kero zao kama ifuatavyo: -

Jedwali Na.14: TAASISI ZINGINE ZA KUWASILISHA MALALAMIKO

NA	TAASISI ZINGINE ZA KUWASILISHA MALALAMIKO	ANWANI ZAKE
1.	Tume ya Haki za Binadamu	Mwenyekiti, Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora S.L.P 2643, 11101 DAR ES SALAAM Simu: (022) 2135747/8 Barua pepe: dsm@chragg.go.tz
2.	Taasisi ya Kuzuia na Kupambana na Rushwa - TAKUKURU- Taifa.	MKURUGENZI MKUU TAASISI YA KUZUIA NA KUPAMBANA NA RUSHWA S. L. P 1291 41101 Mtaa wa Jamhuri, DODOMA, Tanzania Simu: (026) 2323316 Nukushi: (026) 2323332
3.	Taasisi ya Kuzuia na Kupambana na Rushwa - TAKUKURU - Mkoa.	Mkuu wa TAKUKURU, (Taasisi ya Kuzuia na Kupambana na Rushwa), Mkoa wa Rukwa, S.L.P 273, SUMBAWANGA. Simu: 025-2802426, Nukushi: 025-2800312.
4.	Sekretarieti ya maadili ya Viongozi	Kamishina, Sekretarieti ya maadili ya Viongozi, S.L.P 13341, DAR ES SALAAM Simu No. 2111810. Fax 2119217.

KARIBU OFISI YA MKUU WA MKOA WA RUKWA TUKUHUDUMIE

“SISI TUNAKUJALI WEWE MTEJA WETU - WEWE JE?”

**MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
SEKRETARIETI YA MKOA
RUKWA**