HALMASHAURI YA MANISPAA YA ILALA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

LOGO

OFISI YA RAIS

TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA

HALMASHAURI YA JIJI LA DAR ES SALAAM

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Imetayarishwa na :-

Mkurugenzi wa Manispaa ya Ilala

S.L.P. 20950,

Dar es Salaam

Simu: 2128800/2128805

Fax: 2121486

© Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam, 2023

Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam ni Taasisi ya Serikali iliyo chini ya Ofisi ya Rais Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa, iliyoanzishwa kwa Sheria ya Bunge Na. 24 ya mwaka 1973.

Hakuna sehemu yoyote ya andiko hili inaruhusiwa kuchapishwa upya, kuhifadhiwa katika mfumo unaoruhusu kuchapishwa au kusambazwa kwa namna yoyote ile, iwe ya kielectroniki, kunasa maandishi au vinginevyo bila idhini ya Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam.

Kwa maelezo zaidi wasiliana na:
Mkurugenzi wa Jiji,
Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam,
1 Barabara ya Morogoro 11882,
S.L.P 20950,
Dar es Salaam, Tanzania.

,

Simu: +255 22 2128800
Nukushi: 2128800
Barua pepe: info@dcc.go.tz
Tovuti: www.dcc.go.tz

YALIYOMO

FASIRI YA MANENO…………………………………………….. 4

DIBAJI………………………………………………………… 5

UTANGULIZI…..6

DIRA, DHIMA NA MAADILI MUHIMU 7

DIRA

DHIMA

MAADILI MUHIMU………………………………………………. 7

MAJUKUMU MAKUU YA HALMASHAURI………………….. 7

MALENGO MAKUU YA HALMASHAURI……………………. 8

MISINGI YA YA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA……….. 8-9

WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO………………………. 10-11

KANUNI NA MAADILI YA UTOAJI HUDUMA………………. 12

VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA ZETU………………….. 12

HUDUMA ZETU NA MUDA WA KUZITOA………………….. 13-17

HAKI NA WAJIBU WA WATEJA ……………………………… 18

HAKI ZA WATEJA………………………………………………. 18

WAJIBU NA MAJUKUMU YA WATEJA……………………… 18

KUSHUGHULIKIA MATATIZO YA WATEJA………………. 18

JINSI YA KUTOA MREJESHO KUHUSU MKATABA HUU.. 18

KUTOA TAARIFA KUHUSU MKATABA…………………… 19

JINSI YA KUTUMA MALALAMIKO…………………………. 19

KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO…………………………. 19

KUKATA RUFAA………………………………………………… 20

MAPITIO YA MKATABA………………………………………. 20-21

TAARIFA YA MKATABA KULINGANA NA VIWANGO 21

KITAMBULISHO CHA TAASISI KWA NJIA YA MAWASILIANO 21

FASIRI YA MANENO

Diwani:

Ni kiongozi wa kuchaguliwa anayewakilisha kata katika Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam, Mbunge wa kuchaguliwa au Mbunge wa viti maalum anayetoka katika Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam na Diwani wa viti maalum.

Halmashauri:

Kwa mujibu wa Sheria Namba 8 ya serikali za Mitaa ya mwaka 1982, Halmashauri inamaanisha:

(a) Chombo kikuu cha maamuzi katika Halmashuri ya Jiji la Dar es Salaam ambacho kinajumuisha wafuatao: Meya wa Halmashauri na Madiwani wa Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam. Kiutendaji kinaongozwa na Mkurugenzi wa Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam.

(b) Na katika maeneo ya mitaa Halmashauri inamaanisha Halmashauri ya Mtaa wa Jiji la Dar es salaam

Mkuu wa Idara:

Ni mtu aliyeteuliwa kushika nafasi ya uongozi kwa mujibu wa Sheria ya Utumishi wa Umma na Sheria za Serikali za Mitaa katika Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam

Mteja:

Ni mtu binafsi au taasisi inayotafuta na kupewa huduma na Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam.

Meya wa Halmashauri:

Ni Meya katika Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam.

Wadau:

Ni watu au taasisi za umma au asasi za kijamii au binafsi wenye/zenye maslahi fulani katika Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam.

Manispaa:

Ni eneo la mamlaka ndani ya Wilaya ya Ilala ambalo linaongozwa na Mkurugenzi wa Jiji la Dar es Salaam. Eneo hili limeundwa na Kata thelathini na sita (36) na linatambulika kisheria.

DIBAJI

Mkataba wa huduma kwa Mteja ni makubaliano ya kijamii kati ya Mtoa huduma na wateja wake. Mkataba hutamka bayana aina za huduma zitolewazo na taasisi na viwango vya ubora ambavyo walengwa wana haki ya kuvitarajia. Aidha, mkataba huu unaweka bayana utaratibu wa jinsi ya kutoa mrejesho wa kuridhika au kutoridhika na huduma hizo. Uandaaji wa viwango hivyo ni lazima ushirikishe wateja na watumishi wa taasisi husika na serikali.

Halmashauri ya Manispaa ya Ilala ni moja kati ya Halmashauri tatu za mkoa wa Dar es Salaam na inahudumia zaidi ya wakazi 634,924 kwa mujibu wa sensa ya watu ya mwaka 2002. Manispaa hii ilianzishwa tarehe 01 Februari, 2000 baada ya kutangazwa rasmi katika gazeti la Serikali Na. 21 la tarehe 21 Januari, 2000. Wakazi wa Manispaa hii huwasiliana na Halmashauri kwa njia mbali mbali kupata huduma zitolewazo na Halmashauri. Pia huduma hutolewa kwa wageni, taasisi za umma, mashirika yasiyo ya kiserikali, vikundi vya jamii, sekta binafsi na wafadhili mbali mbali.

Katika kutekeleza Sera ya Menejimenti na Ajira ya Utumishi wa Umma ya mwaka 1998 na Programu ya Kuboresha Utumishi wa Umma, na kwa kuzingatia Mwongozo wa kutayarisha na kutekeleza Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa Taasisi za Umma uliotolewa na Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma mwaka 2013, Halmashauri imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ili wananchi na wadau wengine waweze kujua huduma zitolewazo. Kimsingi ili mkaataba huu uwe na mafanikio inabidi uwe hai, utokane na uhusiano mzuri wa kikazi tunaotarajia kuudumisha kati ya Halmashauri na wateja wa Halmashauri.

Ninaridhia matumizi ya Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja nikitarajia kwamba ahadi tulizoziweka ndani ya Mkataba huu zitaleta maelewano mazuri ya kikazi baina yetu na kufikia lengo letu la kuboresha huduma zetu. Kwa ushirikiano wenu tutaweza.

………………………………………………………… ……………………………..

Mhe. Omary S. Kumbilamoto
Mstahiki Meya
HALMASHAURI YA JIJI LA DAR ES SALAAM

TAREHE

UTANGULIZI

Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam imeandaa Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja kwa kushirikisha wadau mbali mbali wa Halmashauri. Mkataba huu ni manufaa yanayotokana na awamu ya pili ya maboresho ya serikali za mitaa. Lengo kuu la maboresho hayo ilikuwa kuzijengea uwezo serikali za mitaa ili ziweze kutoa huduma bora zaidi kwa wakazi wa maeneo yao. Moja ya vigezo muhimu vya mafanikio ya maboresho hayo ni kukua kwa kiwango cha huduma wanazozipata wateja kutoka Halmashauri husika.

Mkataba huu unazingatia mazingira ya Jiji la Dar es Salaam. Lengo letu ni kuwa Halmashauri ya mfano katika kutoa huduma bora hapa nchini. Ili tuweze kufikia lengo hili Mkataba huu unasisitiza yafuatayo wakati wa kutoa huduma kwa wateja wetu:

1. Tutawahudumia wateja wetu kwa haraka na kwa ufanisi.
2. Tutamhudumia kila mteja kwa uadilifu, kwa haki na kwa kujali mahitaji yake.
3. Tutatambua tofauti zilizopo kati ya wateja wetu na tutahakikisha kila mtu anafaidika na huduma zetu; na
4. Tutajifunza kutokana na maoni, mapendekezo na malalamiko ya wateja wetu kwa nia ya kuboresha kiwango cha huduma zetu.

Mkataba huu ni hati hai inayolenga kujenga mahusiano mazuri ya kikazi kati yetu na wateja wetu. Mkataba huu unaainisha viwango vya huduma ambavyo tunaamini wateja wetu wana haki ya kutarajia wakati wanapata huduma kutoka kwetu. Aidha, mkataba huu unatoa uataratibu wa kuwasilisha malalamiko pale ambapo mteja asiporidhika na kiwango cha huduma anayopata kutoka kwetu.

Ni matumaini yangu kuwa wateja wetu watautumia mkataba huu kama kigezo cha kupima kiwango cha huduma zetu. Aidha watatumia fursa zilizopo kutuma taarifa kuhusu maeneo ambayo Halmashauri inabidi kuongeza bidii zaidi ili kuwaridhisha.

....

Jomaary M. Satura

MKURUGENZI

HALMASHAURI YA JIJI LA DAR ES SALAAM **TAREHE**

DIRA, DHIMA NA MAADILI MUHIMU

Katika kutoa huduma kwa wateja wetu tutaongozwa na Dira, Dhima na maadili muhimu yafuatayo:

Dira

Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam inakusudia kujenga Jiji lenye maendeleo endelevu yanayosimamiwa kwa kanuni za utawala bora ambao wananchi wanaishi katika kiwango bora cha maisha na kuwa na Jiji lenye mazingira mazuri yanayo himili ushindani na kuvutia wawekezaji.

Dhima

Katika kutekeleza dira yake Halmashauri ya Jiji itatumia rasilimali zote zilizopo ukiunganisha na ushirika wa wadau kwa kutoa huduma bora za uhakika kwa watu wote ili kupunguza umaskini na kukuza uchumi kwa kiwango cha hali ya juu na huduma zenye ubora wa juu zenye kuvutia na kuimarisha uwekezaji.

Maadili muhimu

Katika kutekeleza shughuli zetu za kila siku tutaongozwa na maadili muhimu yafuatayo:-

1. Haki na uwazi
2. Utawala bora
3. Uadilifu
4. Uwajibikaji
5. Usawa bila ubaguzi
6. Kufikia malengo
7. Ubunifu
8. Ushirikiano
9. Kuwajali wateja wetu
10. Ubora wa huduma.

MAJUKUMU MAKUU YA HALMASHAURI

Majukumu yetu makuu yameainishwa katika sheria namba 8 ya serikali za mitaa ya mwaka ,1982. Majukumu hayo ni:-

1. Kuwezesha na kudumisha utulivu, amani na utawala bora;
2. Kudumisha upatikanaji wa huduma mbali mbali za kijamii na miundo mbinu;
3. Kuchochea maendeleo ya kiuchumi na kijamii;
4. Kulinda mazingira kwa lengo la kuchangia katika maendeleo endelevu.

MALENGO MAKUU YA HALMASHAURI

Katika kipindi cha 2011/12 — 2014/2015 malengo makuu ya Halmashauri ya Manispaa ya Ilala ni:

1. Kupunguza madhara ya janga la ukimwi katika eneo la Halmashauri;
2. Kuboresha upatikanaji wa huduma bora za kijamii na kiuchumi katika eneo la Halmashauri;
3. Kuhakikisha uchumi wa eneo la Halmashauri ya Manispaa ya Ilala unakua

kutokana na matumizi endelevu ya rasilimali zinazopatikana;

4. Kuhakikisha utawala bora unaendelea kuimarika;

LENGO LA MKATABA

Lengo kuu la **Mkataba wa Huduma kwa Wateja** ni kukuza uelewa wa upatikanaji, ubora na viwango vya huduma zinazotolewa na Halmshauri ya Jiji la Dar es Salaam. Aidha, Mkataba unaeleza muda ambao watumishi wa Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam watatumia kutoa huduma baada ya kupokea maombi rasmi, majukumu na wajibu wa mteja katika huduma husika. Mkataba pia unafafanua namna mteja atakavyotoa mrejesho ikiwa ni pamoja na jinsi ambavyo atatoa malalamiko iwapo hataridhika na huduma zitolewazo na Halmashauri.

Katika kufanikisha azma hii, Mkataba huu unajumuisha mambo muhimu yafuatayo:-

1. Kuelewa kwa kina kuhusu wateja wetu na huduma ambazo ni muhimu kwao;
2. Taarifa ya viwango vya huduma ambavyo wateja wanatarajia kupatiwa kwa kuzingatia mpango mkakati wa Halmashauri ya Manispaa ya Ilala;
3. Mpango wa kutatua matatizo endapo yatajitokeza; na
4. Maelekezo mafupi ya jinsi ya kutupata na kupata taarifa zaidi.

MISINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA

Katika kutekeleza mkataba huu, Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam itaongozwa na misingi tisa ya utoaji huduma kwa wateja wake ifuatayo:-

1. Kuweka kiwango vya huduma:

Viwango vyetu vya huduma tutaviweka wazi ili wateja wetu waweze kujua matarajio yao kwa kila huduma husika na pia kufuatilia, kutathimini na kupima matokeo;

2. Kuwa wazi na kutoa taarifa zote:

Tutakua wazi na kuawasiliana kwa lugha inayoeleweka na kwa ufasaha kwa lengo la kuwasaidia wananchi wanaotumia huduma zetu. Aidha tutawapatia wateja wetu taarifa zote kuhusu huduma zetu, gharama zake na mafanikio yetu kila mwaka;

3. Kushirikisha wengine:

Tutashirikiana na kushauriana na wateja wetu pamoja na wafanyakazi na kutumia ushauri unaotolewa katika kuboresha huduma zetu;

4. Kukuza upatikanaji wa huduma:

Tutahakikisha upatianaji wa huduma zetu kwa kila anayezihitaji kwa urahisi na kuwapa wateja wetu nafasi ya kuchagua pale inapowezekana. Aidha tutajitahidi kukuza matumizi ya teknolojia, vifaa na nyenzo bora katika kutoa huduma zetu kadri upatikanaji wa rasilimali utakavyoruhusu.

5. Kuwatendea haki wote:

Tutawatendea haki wateja wetu wote, tuataheshimu utu wao na haki zao za binafsi, kuwasaidia kwa moyo na upendo na kutoa kipaumbele kwa wateja wenye mahitaji maalum.

6. Kutatua matatizo yanayopojitokeza:

Tutahitaji wakati wote kutatua matatizo yanayojitokeza haraka iwezekanavyo na kwa uhakika, kujifunza kutokana na malalamiko na kuwa na utaratibu ulio wazi wa kushughulikia malalamiko, na rahisi kutumika utakaowekwa wazi kwa mapitio ya kila mwaka.

7. Matumizi bora ya rasilimali:

Tutatumia raslimali kutoa huduma bora na zenye kukidhi matarajio ya wateja na wadau waliozitoa.

8. Kuboresha huduma:

Tutajitahidi wakati wote kuboresha huduma zetu ili ziweze kukidhi matarajio ya wateja na wadau wetu.

9. Kushirikiana na watoa huduma wengine:

Tutafanya kazi na watoa huduma wengine kama vile taasisi za umma, sekta binafsi, mashirika yasiyo ya kiserekali, vikundi vya jamii, wafadhili n.k. kuhakikisha kuwa huduma zitolewazo ni bora na zinakidhi matarajio ya walengwa.

WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO

Jedwali lifuatalo linaonyesha wateja wetu na matarajio yao:

NA	MTEJA	MATARAJIO
1	Ofisi ya Waziri Mkuu – Tawala za Mikoa na serikali za Mitaa	(a) Usimamizi mzuri wa sera na mipango (b) Mahusiano mazuri (c) Usimamizi wa matumizi mazuri ya raslimali (d) Taarifa sahihi na kwa wakati inapohitajika (e) Mazingira mazuri ya kazi (f) Utawala bora (g) Usimamizi na utekelezaji mzuri wa maamuzi ya Baraza Kuu
2	Madiwani	(a) Mahusiano mazuri (b) Taarifa sahihi na kwa wakati zinapohitajika (c) Utawala bora (d) Huduma bora
3	Wizara za kisekta	(a) Mahusiano mazuri (b) Ufanisi na utendaji kazi (c) Usimamizi mzuri wa sera na mipango wa wizara husika (d) Tarifa sahihi na kwa wakati
4	Ofisi ya Mkuu wa Wilaya	(a) Mahusiano mazuri (b) Taarifa sahihi na kwa wakati (c) Ufanisi katika kutekeleza sera na mipango ya Serikali Kuu (d) Utawala bora
5	Wafadhili	(a) Mahusiano mazuri (b) Ushirikiano (c) Taarifa sahihi na kwa wakati

		(d) Matumizi mazuri ya raslimali (e) Utawala bora
7	Mashirika yasiyo ya kiseriakali na vikundi vya kijamii	(a) Utawala bora (b) Taarifa sahihi na kwa wakati (c) Mahusiano mazuri (d) Ushirikishwaji (e) Mazingira bora ya kufanyia shughuli zao
8	Vyama vya siasa	(a) Utawala bora (b) Taarifa sahihi na kwa wakati (c) Haki sawa (d) Uwazi (e) Kushirikishwa (f) Mahusiano mazuri (g) Usimamizi mzuri wa uchaguzi
9	Sekta binafsi	(a) Tafsiri sahihi ya sera na miongozo ya Serikali Kuu (b) Mazingira mazuri ya biashara (c) Kushirikishwa (d) Utawala bora (e) Taratibu na miongozo sahihi (f) Uwazi
10	Vyombo vya habari	(a) Habari sahihi na kwa wakati (b) Kushirikishwa (c) Mahusiano mazuri
11	Taasisi za kidini	(a) Mazingira mazuri ya kufanya shughuli za kidini na maendeleo (b) Amani na utulivu (c) Ushirikishwaji (d) Mahusiano mazuri
12	Taasisi za umma	(a) Utawala bora (b) Huduma bora (c) Mahusiano mazuri
13	Wazabuni	(a) Taarifa sahihi na wakati (b) Ushirikiano (c) Mahusiano mazuri

(d) Malipo kwa wakati

(e) Utawala bora

KANUNI NA MAADILI YA UTOAJI HUDUMA

Katika kutoa huduma kwa wateja wetu, tutaongozwa na kanuni na maadili yaliyoainishwa kwenye *Sera ya Menejimenti na Ajira Katika Utumishi wa Umma* ya mwaka 1990 kama ifuatavyo:-

1. Utiifu kwa serikali;
2. Bidii kazini;
3. Kutoa huduma kwa kuzingitia haki sawa kwa wateja;
4. Uaminifu kwa wateja;
5. Heshima kwa wateja;
6. Kuheshimu sheria na
7. Matumizi bora ya taarifa mbali mbali.

VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA ZETU

Ili kutekela kanuni na maadili tuliyoainisha, tutajitahidi kuboresha viwango vya huduma tunazozitoa kwa wateja wetu katika maeneo yafuatayo:-

1. **Haki na wajibu kwa wateja:**
   Tutaweka mahusiano ya ubia na ubora wa huduma kwa wateja kupitia makubaliano kuhusu matarajio, haki na wajibu wa pande husika.

2. **Utoaji ushauri:**
   Tutajitahidi kutoa ushauri sahihi na bila upendeleo na kwa wakati muafaka.

3. **Maadili ya watumishi:**
   Tutawaelekeza na kuwataka watumishi wote kuwa wema, wenye msaada, wenye heshima na wanaojali wateja kulingana na shida, mahitaji na maoni yao.

4. **Muda wa kujibu mawasiliano:**
   Tutashughulikia masuala yote yatakayoletwa kwa haraka iwezekanavyo hasa masuala ya dharura.

5. **Ufasaha:**
   Tutahakikisha kwamba barua, fomu, makala, mchakato na habari mbali mbali zinaeleweka kwa wote .

6. **Usahihi:**
   Tutahakikisha kuwa huduma zitolewazo ni za kuridhisha wateja, kujali haki na kuzingatia makundi yaliyosahauliwa.

HUDUMA ZETU NA MUDA WA KUZITOA

Utoaji wa huduma utazingatia sheria, kanuni na taratibu za nchi na hivyo wateja wa huduma za Taasisi watapatiwa huduma zinazokidhi viwango vilivyowekwa na muda uliopangwa kama ifuatavyo:-.

Jedwali A: Huduma zitolewazo na Divisheni ya Rasilimali watu na Utawala

NA	HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA IDARA	MUDA
1	kuajiri watumishi.	Siku 14 za kazi
2	kuthibitisha kazi na watumishi pindi wanamaliza muda wa majaribio.	Siku 7 za kazi
3	Kuandaa mpango wa mafunzo kwa watumishi na waheshimiwa madiwani.	Siku 7 za kazi
4	Kusimamia sheria kanuni na maaadili ya utumishi wa umma.	Siku 7 za kazi
5	Kukusanya, kuchambua na kupanga takwimu na kumbukumbu zote zinazohusu ya utumishi.	Siku 7 za kazi
6	Kuainisha na kutoa ushauri kuhusu mahitaji na mpango bora ya mahitaji ya watumishi.	Siku 7 za kazi
7	Kusimamia nidhamu ya watumishi.	Siku 7 za kazi
	MGAWANYO WA MAJUKUMU KWA KILA SEHEMU **Sehemu ya Utawala** • Kushughulika na masuala yote ya uendeshaji wa ofisi. • Kuhakiki taarifa za robo, nusu na za mwaka za idara zinazohitajika kwenye vikao, tume ya utumishi wa umma na kwingineko. • Kushughulikia masuala ya itifaki na mapokezi ya wageni. • Kusimamia utendaji wa kazi wa ngazi za chini, kata, vijiji na vitongoji. • Kushughulikia mikataba ya huduma kwa wateja. • Kushughulikia uhamisho wa watumishi. • Kushughulikia masuala ya nidhamu: Kushauri hatua zinazostahili kwa watumishi wenye makosa mbalimbali ya	

	kiutumishi kulingana na kanuni za utumishi wa umma. • Kuratibu maandalizi ya bajeti ya mishahara ya watumishi wote na matumizi mengineyo kwa idara ya utawala na utumishi. • Kushughulikia masuala yote ya utawala bora likiwemo na suala la masanduku ya maoni katika ngazi za Halmashauri, kata na mtaa na kuhakikisha kuwa maoni hayo yanafanyiwa kazi na kurudisha mrejesho kwa wakati. • Kushughulikia matatizo na migogoro inayotokana na mikutano ya Halmashauri, kata na mtaa.	
	Sehemu ya Utumishi • Kushughulikia marekebisho ya mishahara na taarifa mbalimbali za watumishi kwenye mfumo wa mishahara na utumishi (HCMIS). • Kushughulikia masuala ya wastaafu na mirathi. • Kuandaa mzunguko wa likizo, kushughulikia malipo ya likizo na kuthibitisha maombi ya likizo kwa watumishi wote wanaostahili kulingana na kanuni za utumishi. • Kuandaa orodha ya watumishi wanaostahili kuthibitishwa kazini na kupandishwa vyeo kila mwaka na kuwasilisha kwenye vikao. • Kusimamia makato ya mishahara ya watumishi na kuhakikisha kuwa yanatumwa mahali kunakohusika kwa wakati. • Kumwakilisha mwajiri kwenye mashauri mbalimbali ya wafanyakazi kwenye mabaraza na mahakamani kwa kushirikiana mwanasheria wa Halmashauri • Kuratibu masuala ya ajira. • Kutoa mafunzo ya ujazaji na kusimamia ajazaji wa fomu za OPRAS, kuratibu zoezi la upimaji wa utendaji kazi wa watumishi. • Kuandaa na kuhuisha orodha ya ukubwa kazini (Tange) ili iwe na taarifa sahihi za watumishi. • Kushughulikia matatizo na malalamiko mbalimbali ya watumishi na kutoa mapendekezo. • Kuratibu masuala ya kudhibiti rushwa na uadilifu katika Halmashauri.	
	Sehemu ya Mafunzo • **K**uainisha mahitaji ya mafunzo, kuandaa mpango wa mafunzo na kuandaa taarifa za utekelezaji wa mpango wa mafunzo za robo, nusu na mwaka na taarifa ya mwaka. • Kuwasiliana na taasisi mbalimbali zilizoidhinishwa na	

	Serikali kutoa mafunzo ili kupata taarifa za maendeleo ya mafunzo kwa watumishi. • Kupokea wanafunzi wanaotoka kwenye vyuo mbalimbali kwa ajili ya utafiti na majaribio na kuwasiliana na wakuu wa idara kama kuna nafasi za kufanyia majaribio. • Kwa kushirikiana na wakuu wa Idara, kuandaa orodha ya watumishi wanaostahili kuchangiwa gharama za mafunzo na serikali kuu, Halmashauri na fedha za kujenga uwezo. • Kushughulikia maombi ya ruhusa kwa watumishi wanaokwenda masomoni na mikataba ya kufanya kazi Halmashauri baada ya kumaliza mafunzo kulingana na sheria na sera ya mafunzo Halmashauri. • Kuandaa taarifa za kila mwezi kuhusu mafunzo.	
	Sehemu ya Mikutano • Kuratibu mikutano yote ya kisheria na dharura katika ngazi za Halmashauri. Kata, vijiji na vitongoji na kuhakikisha kuwa maazimio ya ngazi za chini yanafika kwenye Halmashauri kwa maamuzi au utekelezaji. • Kuandaa ratiba ya mwaka ya mikutano ya ngazi ya Halmashauri, kata, vijiji na vitongoji. • Kutoa mafunzo ya uendeshaji wa mikutano na kuandaa miongozo ya uendeshaji wa mikutano ya ngazi ya kata na mtaa. • Kuandaa miuhtasari ya vikao Pamoja na maazimio ya vikao ngazi Halmashauri na ngazi za chini.	
	Sehemu ya Usafirishaji • Kushughulikia masuala yote yanayohusu vyombo vya usafi. • Kutunza rejesta ya taarifa za magari na vyombo vya usafiri vya Halmashauri • Kupanga magari kwenye makutano mbalimbali kwa kushirikiana na wakuu wa idara na vitengo. • Kuandaa makisio ya mahitaji ya matengenezo, bima na mafuta ya magari kwa mwaka. • Kuidhinisha mafuta ya kawaida na ya ziada kwa magari yote • Kwa kushirikiana na wakuu wa idara, kusimamia nidhamu ya madereva • Kwa kushirikiana na wakuu wa idara, kusimamia nidhamu ya madereva • Kwa kushirikiana na Bodi ya ukaguzi ya kila mwaka kutoa	

	taarifa ya vyombo vya usafiri. • Kuandaa taarifa za idara za kila mwezi zinazohusu vyombo vya usafiri.	

Jedwali B: Huduma zitolewazo na Kitengo cha TEHAMA

	Kuongeza kasi ya utoaji huduma kwa njia za TEHAMA.	
	Kuinua ubora wa ukusanyaji mapato kupitia mfumo (TAUSI, LGRCIS, Termis).	
	Kusimamia mifumo iliyosimikwa (FFARS, PLANREP, SIS, BEMIS, TPLMIS n.k).	
	Kushughulikia masuala mtambuka, kuimarisha taratibu za kitaasisi, kufanya utafiti, ufuatiliaji na tathmini za mifumo na miundombinu yake.	
	Kupunguza idadi ya watu wasiojua kutumia kompyuta na vifaa mbalimbali.	
	Kuinua ubora wa mazingira ya utendaji kazi kwa watumishi kwa kuongeza vitendea kazi.	
	Kuongeza kasi ya mifumo kwa kuboresha miundombinu.	
	Kuhakikisha kuwa elimu ya UKIMWI(VVU) na mazingira inazingatiwa mahala pa kazi.	
	Kutoa ushauri wa kiufundi na kitaaluma katika manunuzi ya vifaa vyote vya TEHAMA.	
	kusimamia na kutengeneza vifaa vya TEHAMA katika ofisi yote ya jiji.	
	Kusimamia matumizi sahihi ya vifaa vya TEHAMA kwa mujibu wa sheria, taratibu na kanuni za utumishi wa umma.	

Jedwali C: Huduma zitolewazo na Kitengo cha Fedha na Uhasibu

	Kukusanya mapato yatokanayo na vianzio vya mapato ya Halmashauri, katika eneo lote la Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam, na kuhakikisha yanafikia lengo lamwaka husika.	
	Kupokea fedha kutoka Serikali Kuu, Wafadhili, Wahisani na wengineo kwa ajili ya shughuli za matumizi ya kawaida na Miradi ya Maendeleo.	
	Kudhibiti matumizi ya fedha na kuhakikisha yanafuata taratibu za malipo zilizopo, uhalali wa madai/malipo, kulingana na kiwango cha makadirio yaliyoidhinishwa, na uwezo wa fedha (Availability of Funds) kwa malipo husika.	
	Kuandaa taarifa za fedha kwa mujibu wa Sheria,Taratibu na Kanuni za fedha na maelekezo	

Jedwali D: Huduma zitolewazo na Divisheni ya Viwanda, Biashara Masoko na Uwekezaji

	Kuratibu utekelezaji wa SERA, SHERIA, KANUNI na TARATIBU zinazo husianana sekta ya Viwanda, Uwekezaji, Biashara, na Masoko.	
	Kuhamasisha ujenzi wa Viwanda, Biashara, Masoko na Uwekezaji	
	Kupanga na kuendeleza maeneo ya viwanda na vituo (parks) kwa kushirikiana na wadau wengine	
	Kupanga (kuweka) vivutio kwa ajili ya uhamasishaji wa viwanda, biashara, masoko na uwekezaji.	
	Kuhamasisha uendelezaji wa biashara ndogo na biashara za Kati (To promoteadvancement of small and medium Enterprises (SMEs)	
	Kuandaa maandiko ya miradi ya uwekezaji (to develop investment proposals and projects)	
	Kuanzisha na kutunza kanzidata ya Viwanda, na Uwekezaji katika Halmashauri.	
	Kuwa Mwangalizi na msimamizi wa kituo cha pamoja cha biashara (To Oversee and management of one stop business centres)	
	Kufanya utafiti katika kuhamasisha uwekezaji (To undertake research on investment promotion)	
	Kuratibu mabaraza ya biashara (To coordinate business forum)	
	kuwa kipimo cha maendeleo ya Sekta Binafsi (To advance measures for privates sector development)	
	Kusimamia shughuli zote za minada na masoko katika Halmashauri (To administer auctions and markets activities in the Councils)	
	Kutekeleza mikakati ya uendelezaji wa Biashara kwa wafanyabiashara wadogo na watoa huduma wadogo (To implement Business Development to small vendors and small business provider)	
	Kuweka mazingira wezeshi ya uwekezaji ili kuhamamisha biashara na uwekezaji (To provide conducive Business and Investment environment in order to promote Business and Investment)	
	Sehemu ya Maendeleo ya Viwanda na Uwekezaji Kitengo hiki kinatekeleza majukumu yafuatayo:- ♣ Kuhamasisha na kuratibu utekelezaji wa masula ya ubia kati ya sekta ya Umma na Sekta Binafsi (Public Private Parternship) ♣ Kugawa, kuendeleza na kufuatilia maeneo/vituo (Parks) vya viwanda ♣ Kutoa ushauri katika kuboresha Sera za viwanda na kuratibu mikutano ya kisekta ♣ Kuhamasisha uzalishaji wa malighafi ya matumizi ya viwanda ♣ Kuandaa na kutunza rejesta ya viwanda na uwekezaji ♣ Kupanga na kukadiria vikwazo vinavyoweza kujitokeza kwa viwanda	

	vidogo vidogo ♣ Kuendeleza na kuhuisha wasifu wa uwekezaji (Develop and review investments profile) ♣ Kuhamasisha uwekezaji wa Sekta Binafsi (Promote private sector investments) ♣ Kuratibu na kutoa ushauri kwa wawekezaji (Coordinate and provide advice to investors) • Kuweka mazingira wezeshi ya uwekezaji (Create conducive environment for investment)	
	Sehemu ya Biashara na Masoko Kitengo hiki kinatekeleza majukumu yafuatayo:- • Kusimamia utekelezaji wa SERA, SHERIA, KANUNI na TARATIBU za Biashara na Masoko (Supervise implementation of trade and marketing policies, laws, rules andregulations • Kutoa elimu ya ujasiriamali kwa jamii ya wafanyabiashara • Kuratibu na kutoa ushauri wa kanuni za kushughulikia biashara (Coordinate and provide advice) • Kuchambua taarifa za Biashara na Masoko na kushauri ipasavyo (Analyse trade and marketing reports and advice accordingly) • Kuratibu Mabaraza ya Biashara ya Wilaya (Coordinate District Business Council Forum) • Kuhamasisha na kuratibu utekelezaji wa masuala ya ubia kati ya sekta ya Umma na sekta BInafsi (Promote and coordinate implementation of Public Private Partenership) • Kusimamia shughuli za Minada na Masoko katika Halmashauri (Administer auctions and marketing activities in the council) • Kukusanya na kusambaza taarifa za masoko ya biashara ya bidhaa na huduma kwa makundi ya wanufaika (Collect and Distribute marketing information of goods and services to interested parties) • Kuandaa na kutunza kanzidata za biashara na masoko katika Halmashauri (Prepare and maintain registers of Business and Markets in the Council) • Kutekeleza mikakati ya uendelezaji wa biashara kwa wafanyabiashara kwa wadogo na watoa huduma wadogo (Implement Business Development strategy to small Vendnors and small Business Provider	

Jedwali E: Huduma zitolewazo na Kitengo cha Huduma za Sheria

	Kuendesha na kusimamia mashauri ya madai Mahakamani	
	Usimamizi wa Kesi za Jinai	
	usimamia na kuimarisha Mabaraza ya Kata	
	Kushauri kuhusu utatuzi wa migogoro mbalimbali	Ndani ya siku 3 za kazi baada ya kupokelewa ofisini
	Kusimamia mikataba ya Halmashauri	Ndani ya siku 7

Jedwali F: Huduma zitolewazo na **Kitengo Cha Ukaguzi Wa Ndani**

	Kupitia na kutoa taarifa juu ya udhibiti wa upokeaji, utunzaji na utumiaji wa rasilimali fedha za Halmashauri.	
	Kupitia na kutoa taarifa juu ya uzingatiaji taratibu za fedha na za utendaji kazi zilizowekwa kwa mujibu wa sheria, maelekezo na taratibu za kihasibu kama zitakavyotolewa na Waziri mwenye dhamana kila wakati ili kuwezesha kuwepo kwa usimamizi mzuri wa mali za umma.	
	Kupitia na kutoa taarifa ya usahihi wa uainishaji na mgawanyo wa mapato na matumizi.	
	Kupitia na kutoa taarifa juu ya usahihi wa takwimu (Data) za fedha na utendaji kazi ili kuwezesha utengenezaji wa taarifa sahihi za hesabu za Mwaka	

Jedwali G: Huduma zitolewazo na Divisheni ya Elimu Sekondari

	Kusimamia utoaji wa elimu bora kwa mujibu wa viwango vilivyowekwa	
	Kusimamiana kufafanua sera na nyaraka mbalimbali za Elimu katika ngazi ya Halmashauri.	
	Kusimamia uendeshaji wa shule za sekondari katika halmashauri	
	Kusimamia na kuratibu uendelezaji na ujenzi wa shule za Sekondari za Serikali.	
	Kusimamia mapato na matumzi ya fedha katika shule za Serikali	
	Usimamizi na uendeshaji wa mitihani ya Mock na ya Taifa ya kidato cha II, IV, VI na mitihani ya vyuo vya Ualimu.	
	Kushughulikia maslahi ya walimu na watumishi wasio walimu waliopo katika shule za sekondari kwenye Halmashauri.	

	Kushughulikia masilahi ya Walimu na watumishi wasio Walimu waliopo katika shule za Sekondari kwenye Halmashauri.	
	Kuratibu uanzishaji wa shule za Sekondari	
	Kusimamia na kuendeleza michezo shuleni.	
	Kukusanya, kuchambua na kuunganisha Takwimu mbalimbali za shule za Sekondari.	

Jedwali H: Huduma zitolewazo na Divisheni ya Elimu Msingi

	Kuongeza uandikishaji kwa kuzingatia fursa sawa.	
	Kuinua ubora wa Elimu katika ngazi zote kwa Halmashauri.	
	Kusimamia uwezo wa utendaji kazi.	
	Kushughulikia masuala ya mtambuka, kuimarisha taratibu za kitaasisi,kufanya utafiti, ufuatiliaji na tathmini za kielimu.	
	Kupunguza idadi ya watu wazima wasiojua kusoma na kuandika	
	Kuinua ubora wa mazingira ya Kufundishia na kujifunzia wanafunzi wote.	
	Kuongeza idadi ya madarasa na watoto wa shule za awali.	
	Kuhakikisha kuwa Elimu ya UKIMWI (VVU), Mazingira na stadi za maishazinatolewa kwa ufanisi katika shule za msingi.	
	Kusimamia upatikanaji na uwezeshaji wa mazingira kwa wanafunzi wenyeUlemavu	

Jedwali I: Huduma zitolewazo na **Divisheni ya Kilimo, Mifugo na Uvuvi**

	Kuchambua, kutafsiri na kusimamia utekelezaji wa Sera, Sheria na Udhibiti wa kilimo, umwagiliaji, Mifugo na Uvuvi;	
	Kupendekeza viwango na bei za bidhaa na huduma zitokanazo na kilimo, mifugo na uvuvi;	
	Kuandaa mipango na programu fupi na ndefu za kuendeleza kilimo, umwagiliaji, mifugo na uvuvi;	

	Kusimamia uendelezaji na utawala bora wa vyama vya ushirika katika Halmashauri;	
	Kutoa ushauri wa kitaalamu kwa wadau wanaohusika na kilimo, umwagiliaji, mifugo na uvuvi;	
	Kuandaa taarifa za kilimo, umwagiliaji, mifugo na uvuvi; na	
	Kusimamia ukusanyaji na udhibiti wa mapato ya shughuli za kilimo, umwagiliaji, mifugo na uvuvi.	

Jedwali J: Huduma zitolewazo na **DIVISHENI YA MIPANGOMIJI NA ARDHI**

	Kuandaa na kusimamia utekelezaji mipango ya uendelezaji wa ardhi katika Manispaa kwa kuzingatia Mpango Kabambe, Sheria ya Mipangomiji Sura Na. 8 ya mwaka 2007 na miongozi mbalimbali inayotolewa na Wizara ya Ardhi, Nyumba na Maendeleo ya Makazi.	
	Upimaji wa viwanja vya matumizi mbalimbali	
	Uthamini wa majengo na mazao kwa ajili ya fidia, kodi ya majengo, mauzo, rehani na huduma nyinginezo.	
	Kuchunguza ramani za ujenzi zinazowasilishwa kwa ajili ya maombi ya vibali vya ujenzi.	
	Kuchunguza na kupitisha fomu za maombi ya leseni za biashara mbalimbali.	
	Kusimamia na kuhakiki mabadiliko mbalimbali ya matumizi ya ardhi.	
	Kuandaa miliki za viwanja mbalimbali	
	Kuratibu na kushughulikia migogoro yote ya Ardhi na Mipaka.	
	Kusimamia na Kuratibu Miradi ya Urasimishaji wa Makazi	
	Kusimamia utekelezaji wa program zifuatazo: i. Mradi wa kuboresha makazi yasiyopangwa ii utambua haki miliki katika maeneo yasiyopimwa (Leseni za Makazi) iv. Kushiriki na kuratibu Mradi wa Anuani za Makazi (POST CODE) katika Manispaa	

Jedwali K: Huduma zitolewazo na **Kitengo cha Udhibiti Taka Ngumu na Usafishaji**

	Kuratibu na kusimamia huduma za ukusanyaji,uhifadhi,usafirishaji, uondoshaji na utupaji wa taka dampo.	
	Kusimamia Wakandarasi juu ya utekelezaji wa mikataba ya huduma za usafishaji ndani ya Halmashauri ya Jiji.	
	Kutoa ushauri wa Kitaalamu juu ya Uhifadhi wa Mazingira kwa Wakandarasi na Vikundi vya kijamii vinavyotoa huduma za usafishaji ndani ya Halmashauri ya Jiji.	
	Usimamizi wa sheria mbalimbali katika jamii	
	Kuendesha na Kusimamia shughuli zote za usimamizi na uendeshaji wa Dampo la Jiji la Pugu Kinyamwezi.	
	Kutoa elimu kwa umma juu ya udhibiti bora wa taka ngumu na usafi wa mazingira kwa jumla.	

Jedwali L: Huduma zitolewazo na **Kitengo cha Maliasili na Uhifadhi wa Mazingira**

	Kutoa ushauri wa Kitaalamu juu ya Uhifadhi wa Mazingira kwa Wadau na Vikundi vya kijamii vinavyotoa huduma za uhifadhi wa mazingira ndani ya Halmashauri ya Jiji.	
	Kutunza, kuboresha na kuhifadhi misitu ya Asili na hifadhi zilizopo ndani ya Halmashauri ya Jiji.	
	Kulinda, kuhifadhi na kuboresha Mazingira (Environmental Management and urban greenery).	
	Kudhibiti uchafuzi na uharibifu wa mazingira (Air, land and water pollution control) katika maeneo ya Halmashauri kwa mujibu wa sheria ya mazingira.	
	Kupitia (review), uhakiki na kushiriki vikao vya kitaalam juu ya Tathmini mbalimbali za athari za Mazingira (Environmental Impact Assessments) na kaguzi za mazingira (Environmental Audits) hii ni kwa mujibu wa sehemu ya sita (Part VI) ya Sheria ya Mazingira ya mwaka 2004 na miongozo yake.	
	Kusimamia viwango vya ubora vya Mazingira (Environmental Quality Standards) Kwa kushirikiana na NEMC na taasisi/ sekta zingine hii ni kwa mujibu wa Sheria ya Mazingira 2004.	

	Kutoa huduma za uelimishaji umma (Environmental Extension Services) na usimamizi wa utekelezaji wa sheria ya mazingira ya mwaka 2004 kwa jamii pamoja na sheria ndogo ya Halmashauri ya Jiji ya Afya na Usimamizi wa mazingira ya mwaka 2019.	
	Kuelimisha jamii juu ya Mabadiliko ya Tabia Nchi na kuweka mikakati ya kukabiliana na athari za Mabadiliko ya Tabia Nchi (Climate Change Adaptation & Mitigation).	
	Kusimamia vivutio vya Utalii vilivyopo, kutambua vivutio vipya vya utalii na kuratibu shughuli za utalii ndani ya Halmashauri	
	Kudhibiti wanyamapori waharibifu pindi wanapojitokeza kwa kushirikiana na Wizara ya Maliasili na Utalii.	
	Kusimamia ufugaji wa nyuki na mazao yake, kuwatambua wajasiliamali wa bidhaa za nyuki na kuwajengea uwezo kwa kuwapa mafunzo na msaada wa kitaalamu ili kuongeza ubora na uzalishaji wa mazao ya nyuki katika Halmashauri.	

Jedwali M: Huduma zitolewazo na Divisheni ya Mipango na Uratibu

	(i) Sehemu ya Mipango na Bajeti: Kuandaa na kuratibu maadalizi ya Mipango na Bajeti ya Halmashauri	
	Kusimamia uandaaji wa mpango wa utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi kila mwaka.	
	Kuratibu kwa ufanisi wa mifuko mbalimbali ya fedha za Ruzuku Miradi mkakati Mfuko wa Jimbo la Ilala, Segerea na Ukonga n.k.	
	Kuratibu na utayarishaji wa Mpango na Bajeti ya kila mwaka ya Halmashauri.	
	Kuandaa mapendekezo ya kubadili matumizi ya vifungu vya bajeti ya maendeleo kila baada ya nusu Mwaka (Budget Reallocation).	
	Kuratibu uendelezaji wa mipango na miradi ya uwekezaji.	
	Kuratibu na kuandaa maandiko ya miradi mbalimbali ya maendeleo na shughuli zote za utekelezaji katika Halmashauri.	
	Kuratibu maandalizi na mapitio ya sera mbalimbali.	

	Kuandaa taarifa na ripoti kutoka idara mbali mbali za Halmashauri na maagizo kutoka kwa viongozi wa ngazi mbalimbali	
	(ii) **Sehemu ya Usimamizi na Ufuatiliaji wa miradi ya maendeleo:** 1. Kufuatilia na kusimamia utekelezaji halisi wa matumizi ya fedha za miradi ya maendeleo katika Manispaa.	
	Kuratibu miradi ya jumuiya za wananchi na taasisi nyinginezo za ndani pamoja na miradi ya wahisani.	
	Kuandaa na kuratibu utekelezaji wa Mipango ya muda mrefu, kati na muda mfupi pamoja na Ilani ya Uchaguzi.	
	Kuratibu utekelezaji wa mipango shirikishi wa fursa na vikwazo kwa maendeleo (O & OD) iliyoboreshwa.	
	Kufanya tafiti mbali mbali kusimamia, ukusanyaji na uhifadhi wa Takwimu za Halmashauri.	
	Kuboresha wasifu wa Kiuchumi na Kijamii (Social Economic Profile).	
	Kuratibu kuhifadhi na uboreshaji wa takwimu za Idadi ya watu za Halmashauri kwa kutumia rejista za wakazi wa kila Mtaa (Village register).	
	Kusimamia uandaaji na utekelezaji wa Mpango Mkakati wa Manispaa	

Jedwali N: Huduma zitolewazo na Kitengo cha Mawasilisno Serikalini

	Kujenga taswira nzuri na kuendeleza mahusiano bora baina ya Halmashauri na Umma pamoja na Wadau wake.	
	Kutoa elimu kwa Umma na kutangaza kazi za Halmashauri kupitia vyombo vya Habari ikiwemo mikutano na Waandishi wa Habari.	
	Usimamizi na kuhuisha Tovuti na barua pepe ya Halmashauri (Website na Blog)	
	Kuratibu masuala ya kiitifaki ikiwemo kupokea Wageni.	

	Kuandaa,na kuratibu Machapisho mbalimbali ya Halmashauri.	
	Kuandaa maudhui ya vipindi vya redio. (City FM)	
	Kukusanya na kuhariri Habari	
	Kuandaa vipindi vya uelimishaji Umma.	
	Kusimamia kazi za kiufundi katika vifaa vya redio	
	Kusimamia utendaji na Uendeshaji wa kila siku wa redio	

Jedwali O: Huduma zitolewazo na Kitengo cha Ugavi

	Kuandaa zabuni	Ndani ya siku 5 za kazi
	Kuandaa nyaraka kwa ajili ya malipo	Ndani ya siku 3 za kazi

Jedwali P: Huduma zitolewazo na Divisheni ya Miundombinu, Maendeleo ya Vijijini na Mjini

	Ukaguzi wa hatua mbalimbaliza ujenzi	Ndani ya siku 2
	Kupitisha ramani za ujenzi	Ndani ya siku 2
	Kutoa kibali cha Ujenzi	Ndani ya siku2 baada ya kupokea maombi
	Kukabiliana na janga la moto	Ndani ya dakika 15 baada ya kupata taarifa

Jedwali Q: Huduma zitolewazo na Divisheni ya Afya, Lishe na Ustawi wa Jamii

	Kuchukua historiayamgonjwa	Ndani ya dakika 8

	Huduma ya maabara	Ndani ya dakika 20
	Clinic ya watoto chini miaka 5 kupima na kutoa chanjo chanjo na kuwekakumbukumbu ndani ya kadi ya clinic	Ndani ya dakika 10
	Kushawishi kupimaVVU(PITC)	Ndani ya dakika 10
	Ustawi wa Jamii	
	Kutoa ushauri wa kitaalam katika masuala ya jinsia	Ndani ya siku 2
	Kutoa huduma za kisaikolojiakwa waathirika wa majanga	Ndani ya siku 5 baada ya kupata taarifa
	Kusuluhisha migogoro yakifamilia	Ndani ya siku 3 za kazi

Mihadi

Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam imeazimia kupunguza muda unaohitajika kushughulikia maombi mbali mbali na kuhakikisha kuwa ahadi zote zinatekelezwa kwa muda usiozidi au ndani ya siku 30. Ili kurahisisha mawasiliano ya ndani kwa ndani katika kuhudumia wateja, mawasiliano yataboreshwa kwa kuweka simu za ndani kwa ndani na mtandao wa barua pepe kwenye ofisi zake zote.

HAKI NA WAJIBU WA WATEJA

Katika kutekeleza mkataba huu, Halmashauri ya Manispaa ya Ilala imejipanga kutoa huduma bora na kwa kiwango ambacho wateja wanatarajia.

Haki za wateja

Pamoja na Kutegemea kiwango cha ubora wa huduma, wateja watakuwa na haki zifuatazo:-

1. Kushiriki katika mchakato wa mapitio ya mkataba huu.
2. Kupata habari juu yao kulingana na taratibu zilizowekwa.
3. Kutoa malalamiko, sheria na kanuni katika kushughulikia rufaa.
4. Haki ya faragha na kutunziwa siri zao.
5. Kufuata taratibu, sheria na kanuni katika kushghulikia rufaa.
6. Kufuata taratibu katika kukata rufaa za malalamiko mbalimbali.

7. Kupata huduma sawa kwa wakati na kwa uwazi.
8. Kutumia huduma, nyenzo na habari kwa maana kuwawezesha kufikia mahitaji hususani watu wasiojiweza, watoto na wazee.

Wajibu na majukumu ya wateja

1. Wateja wana wajibu wa kuzingatia kikamilifu na kufuata kanuni za maadili na tabia zitakazojenga mazingira mazuri ya utoaji huduma.
2. Kuwaheshimu watumishi wanaowahudumia.
3. Kuhudhuria mikutano yote kwa wakati uliopangwa.
4. Kuzingatia mahitaji na matakwa ya kisheria, kanuni na taratibu ili kupata huduma stahili.

KUSHUGHULIKIA MATATIZO YA WATEJA

Kero na malalamiko mbali mbali ya wateja yatashughulikiwa mara yatakapopokelewa. Aidha, kutakuwa na sanduku la maoni katika eneo la makao makuu ya Halmashauri ambalo litatumika kupokea kero, malalamiko na mapendekezo ya wateja kuhusu huduma zinazotolewa na Halmashauri. Wateja wote watakaoandika majina yao na anuani kwenye kero, malalamiko au mapendekezo watakayowakilisha watajibiwa ndani ya siku 7 za kazi toka siku ya kuwasilisha. Kwa wale ambao hawataweka anwani na majina yao, hawatajibiwa. Pamoja na kuwa na utaratibu wa ndani wa kushughulikia kero, malalamiko na mapendekezo, Halmashauri haimzuii mteja kutumia vyombo vingine kukata rufaa.

JINSI YA KUTOA MREJESHO KUHUSU MKATABA HUU

Mkataba huu ni hati hai inayoenda sambamba na mabadiliko katika jamii na katika utumishi wa umma. Kwa wateja wa Halmashauri utakuwa ni hati inayotumika kutoa mrejesho kuhusu viwango vya huduma tulivyokusudia kutoa na namna ambavyo watumiaji wa huduma hizo wanaweza kutoa mchango wao ili kupandisha ubora wake.

Kutoa taarifa kuhusu mkataba

Halmashauri itawajibika kikamilifu kwa umma katika utendaji wa kazi kwa kutangaza *Mkataba wa Huduma kwa Wateja* na kutoa habari kuhusu kiwango chake cha kutimiza ahadi, majukumu na wajibu uliowekwa katika maeneo yafuatayo:-

1. Kupeleka taarifa za utekelezaji wa mkataba kwenye taasisi na idara husika na
2. Kuchapisha kwa ufupi katika taarifa ya mwaka takwimu za malalamiko na jinsi Halmashauri ilivyoweza kuyashughulikia.

Halmashauri inakaribisha taarifa kuhusu utekelezaji wa *Mkataba wa Huduma kwa Wateja*. Taarifa hiyo iwe inahusu huduma zake na viwango inavyotarajia kuvifikia. Pia iwe inahusu jinsi wateja wanavyoweza kuchangia kuboresha viwango hivi. Mapendekezo yatumwe kwa:

Mkurugenzi wa Manispaa,
Halmashauri ya Manispaa ya Ilala,
S. L. P 20950,
DAR ES SALAAM.
Simu: 022 2128800
022 2128805
Nukushi: 022 2121486
Tovuti: www.ilalamc.go.tz

Ofisi ya Mkurugenzi wa Halmashauri ya Jiji ipo katikati barabara ya mission Dar es Salaam katika eneo la Posta mjini karibu na zilipo ofisi Kuu za Mamlaka ya Mapato Tanzania (TRA) Huduma zinatolewa kuanzia saa 2:30 asubuhi hadi saa 9:30 alasiri.

Jinsi ya kutuma malamiko

Malamiko yanaweza kutumwa kwa posta, simu, nukushi au barua pepe kwa kupitia anuani au njia za mawasiliano zilizotajwa hapo juu.

Kumbukumbuku za malalamiko

Halamshauri itaweka kumbukumbu zote za malalamiko, pongezi na maoni ambayo yatafanywa kama sehemu ya mchakato wa kujipima kwa kila mwaka kwa lengo la kuendelea kuboresha huduma kwa wateja wake. Wakati tunategemea kuwa wazi, tutawahakikishia wateja kuwa habari zote zikiwemo majina na taarifa binafsizitatunzwa na kushughulikiwa kwa siri.

Kukata rufaa

Pamoja na mfumo wa kutatua matatizo ya wateja uliopo ndani ya Halmashauri ya Manispaa ya Ilala, mteja hazuiwi kutumia vyombo vingine nje ya mfumo huu ili kutafuta ufumbuzi kwa matatizo yatakayojitokeza. Baadhi ya vyombo vinavyoweza kutumika ni kama ifuatavyo:-

Ofisi ya Mkuu wa Wilaya,
Wilaya ya Ilala,
S. L. P. 15486,
DAR ES SALAAM.

Simu: 027 2641 114

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
S. L. P. 5429
DAR ES SALAAM

Simu: 022 22 03156/2203158
Nukushi: 022 22203213
Tovuti www.dsm.go.tz

Ofisi ya Waziri Mkuu,
Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa,
S. L. P. 1923,
DODOMA.

Simu: 026 2323176
Nukushi: 026 2322116
Barua pepe: ps@pmoralg.go.tz

MAPITIO YA MKATABA

Kwa kuwa Halmashauri inapenda kuona kuwa umuhimu wa mkataba na ufanisi wake unadumishwa utakuwa unafanyiwa mapitio ya mara kwa mara kuona kama:

1. Mkataba unaendelea kuzingitia desturi na matarajio ya Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam katika kutoa huduma kwa wateja wake.
2. Umakini wa utoaji huduma na viwango vitolewavyo vinaboreshwa kuendana na mahitaji ya wateja wake.
3. Mkataba unaendelea kuzingitia misingi na kanuni zilizowekwa.
4. Yaliyomo kwenye mkataba ni sahihi.
5. Mfumo, muundo na upatikanaji wa huduma unakidhi haja za wateja.
6. Halmashauri inadumisha utaratibu mzuri wa kuaminika wa ukusanyaji wa takwimu kwa mrejesho kutoka kwa wateja, viwango vya huduma na malalamiko.
7. Mabadiliko yatafanyika katika mchakato wa kushughulikia malalamiiko ya wateja ili kuhakikisha kwamba tunawaridhisha wateja wetu bila wao kufikiria kukata rufaa kwenye vyombo vya juu.

TAARIFA YA MKATABA KULINGANA NA VIWANGO

Halmashauri itaendelea kuwajibika kwa wateja wake katika utendaji wa shughuli zake kwa kuchapisha M*kataba wa Huduma kwa Mteja* pamoja na taarifa kuhusu namna inavyotimiza ahadi zake na malengo yake.

Aidha Halmashauri itazidi kufuatilia kiwango cha wateja wake kuuelewa mkataba huu. Taarifa zitakazopatika zitasaidia katika zoezi la kila mwaka la ufuatiliaji ambapo yafuatayo yatafanyika:-

1. Halmashauri itachapisha taarifa za maendeleo kwa kulinganisha malengo ya mkataba wetu katika bajeti ya kila mwaka ya kila idara.
2. Halmashauri itatoa taarifa za maendeleo ya mkataba kwa Ofisi ya Waziri Mkuu Tawala za Mikoa Na Serikali za mitaa kila mwaka.
3. Halmashauri itatoa taarifa ya utendaji wa mkataba kwa ofisi ya Mthibiti na Mkaguzi Mkuu wa mahesabu kulingana na mahitaji ya ukaguzi wa mahesabu na kupima kama huduma kwa umma zinazimgatia gharama.
4. Halmashauri itatoa taarifa za maendeleo ya mkataba kwa wateja na wadau kwa lengo la kusadia kukuza uwazi wa uwajibikaji ili kuendeleza mahusiano ya wateja, wadau na wafanyakazi wa Halmashauri ya Manispaa ya Ilala.
5. Halmashauri itachapisha taarifa fupi kuhusu malalamiko, na jinsi Halmashauri inavyoyashughulikia, katika taarifa za kila mwaka za Halmashauri.

KITAMBULISHO CHA TAASISI KWA NJIA YA MAWASILIANO

Mkurugenzi wa Manispaa,
Halmashauri ya Manispaa Ilala,
S. L. P 20950,
DAR ES SALAAM.
Simu: 022 2128800
0222128805
Nukushi: 0222121486
Tovuti: www.imc.go.tz