

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



OFISI YA RAIS
TAWALA ZA MIKOZA NA SERIKALI ZA
MITAA



HALMASHAURI YA MANISPAA YA
SINGIDA.

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

MKURUGENZI WA MANISPAA,
HALMASHAURI YA MANISPAA YA SINGIDA
S.L.P 236,
SINGIDA- TANZANIA.

Simu ya mezani : +255 262502179/2

Fax : +255 262502179

Barua pepe : md.singidamc@singida.go.tz

Tovuti : www.zmc.qo.tz

Agosti, 2020

YALIYOMO

DIBAJI	4
UTANGULIZI.....	5
MAANA, MALENGO NA MADHUMUNI YA MKATABA.....	6
2.1. Maana ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja	6
Malengo na Madhumuni ya Mkataba.....	6
2.3. Dira na Dhamira ya Manispaa ya Singida;	7
2.3.1. Dira yetu;.....	7
2.3.2. Dhamira yetu;.....	7
2.4. Miiko na Maadili yetu;.....	7
MAJUKUMU YA SERIKALI ZA MITAA;	7
WATEJA WA MANISPAA NA MATARAJIO YAO;	8
5.VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA VITAKAVYOZINGATIWA NA MANISPAA.....	9
6. AHADI ZA IDARA KWA WATEJA NA WADAU;	9
6.1. Idara ya Utawala na Utumishi	9
6.2. Idara ya Fedha na Biashara	10
KITENGO CHA KUFUNGA HESABU.....	11
6.3 Idara ya Mipango Takwimu na Ufuatiliaji	11
6.4 Idara ya Ujenzi;.....	12
6.5 Idara ya Afya;.....	13
6.6 Idara ya Elimu Msingi na Sekondari;	13
6.8 Idara ya Mipango miji na Ardhi;	14
6.9 Idara ya Mifugo na uvuvi;.....	15
6.10. Idara ya Maendeleo ya Jamii.....	16
6.11 Idara ya kilimo, umwaguliaji na Ushirika;.....	16
6.12 Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani;	17
6.13 Kitengo cha Ugavi;.....	18
6.14 Kitengo cha Ufugaji nyuki;.....	18
6.15 Kitengo cha sheria;	19
6.16 Kitengo cha TEHAMA;	19
6.17 Watendaji wa mitaa na vijiji;.....	20
7. WAJIBU, HAKI NA MAJUKUMU YA WATEJA KWA MANISPAA;	21

7.1. Wajibu wa Wateja	21
7.2 Haki ya mteja.....	21
8. MATARAJIO NA MATEGEMEO YA MANISPAA KUTOKA KWA WATEJA	21
9. MAONI NA TAARIFA ZA MREJESHO WA MKATABA	22
10. KUFANYA MAPITIO YA HUDUMA KWA MTEJA	22
11. MAWASILIANO KWA PANDE ZOTE	23
KWA MAWASILIANO ZAIDI YA KIOFISI ANWANI YETU NI: -	23

DIBAJI

Halmashauri ya Manispaa ya Singida inaendelea kutekeleza mabadiliko mbalimbali na maboresho yanayotokea kutoka Utumishi wa Umma. Kwa kutambua hilo Manispaa inaendelea kutekeleza mipango ya maendeleo kwa wananchi wake kwa kutumia mifumo ya kimenejimenti iliyoainishwa katika Utumishi wa umma, yaani MWAMTUKA (OPRAS) na mkataba wa Huduma kwa mteja. Aidha, kwa kuzingatia mpango mkakati wa miaka mitatu (2021-2023), Manispaa imedhamiria kutekeleza utoaji bora wa huduma za jamii kwa wananchi na wadau mbalimbali wa Halmashauri ya Manispaa ya Singida kwa viwango vilivyoainishwa katika mkataba huu.

Mkataba wa Huduma kwa mteja ni sehemu ya nguzo za msingi kwa Manispaa ya Singida ili kutimiza malengo, wajibu na haki kwa kila mdau. Zana hii ni daraja muhimu kupima na kuhamasisha uwajibikaji kwa watumishi wa umma na kufungua upana wa kazi zenye malengo yanayopimika kwa watumishi wa umma, unaojali thamani ya fedha na matokeo ya kazi.

Ni matumaini ya Manispaa kwamba wananchi watapata huduma zenye kuweza kutegemeana na viwango vilivyokubalika katika ngazi za Manispaa na Kitaifa. Mkataba wa Huduma kwa mteja utaimarisha mahusiano bora baina ya wateja, wadau na watendaji wa serikali katika Manispaa yetu.

Mkataba wa Huduma kwa mteja utaiwezesha Halmashauri ya Manispaa ya Singida kuweza kujipima na kuona kama kweli inaweza kutimiza matarajio ya wateja wake kwa viwango vya ubora wa hali ya juu ambavyo vimekubaliwa kwenye mkataba, marejesho ya mara kwa mara yatatuwezesha kubaini maeneo yale tunayofanya vizuri na hivyo kuyadumisha na maeneo yenye mapungufu kuona ni jinsi gani tunaweza kuyaboresha. Dhana ya kazi zinazojali mteja, thamani ya fedha na matokeo haitakuwa na maana kama hatutakubali huduma/kazi zetu kupimwa ili kuona huduma zetu zinakidhi matarajio ya wateja wetu. Hii itatuondolea dhana ya kufanya kazi kwa mazoea.

Ushirikishwaji wa wadau mbalimbali katika kuandaa mkataba wa huduma kwa mteja kwa Manispaa ya Singida inategemewa kuwa chachu ya maendeleo ya haki kwa watumiaji wa huduma mbalimbali za Manispaa.

Natoa wito kwa wananchi, wadau na watumishi wa umma kuyapokea mabadiliko haya ili kuleta uwajibikaji unaopimika na wenyewe tija kwa Halmashauri ya Manispaa ya Singida.



**MHE. YAGI KIARATU
MSTAHIKI MEYA
HALMASHAURI YA MANISPAA YA SINGIDA**

UTANGULIZI

Halmashauri ya Manispaa ya Singida imepewa dhamana ya kusimamia shughuli za maendeleo na utoaji wa huduma mbalimbali za kijamii, kiuchumi na za kiutawala ikiwa ni pamoja na kuhakikisha kuwa Idara na vitengo mbalimbali vinatekeleza majukumu yao kwa uaminifu na katika ubora wa hali ya juu na kuwezeha wadau mbalimbali kutekeleza majukumu yao kwa kuwajengea mazingira mazuri ya kazi.

Mkataba wa Huduma kwa mteja unaainisha viwango vya huduma ambavyo tunaamini walengwa wetu wana haki ya kuvitarajia kutoka kwetu. Mambo muhimu yanayoelekezwa katika mkataba huu ni utawala bora, haki na wajibu wa watendaji na wateja kwa lengo la kuboresha huduma zitolewazo. Kwa maana hiyo dhana ya utekelezaji wa mkataba huu inalenga kuongeza ubora wa huduma kwa umma, ufuatiliaji wa mara kwa mara, upimaji wa mafanikio na kuwezesha umma kuona matokeo ya upimaji. Mkataba huu pia unabainisha huduma mbalimbali zinazotolewa, viwango vya ubora vinavyotarajiwa na kufafanua haki na wajibu wa wateja wetu. Aidha mkataba unatoa anwani inayoweza kutumika na wateja kuwasiliana na uongozi wa Manispaa ya singida inapotokea kuwa huduma zinazotolewa ni chini ya viwango.

Maeneo yaliyoainishwa katika mkataba huu ni: -

- (i) Majukumu ya serikali za mitaa
- (ii) Lengo na madhumuni ya mkataba
- (iii) Viwango vya utoaji huduma vitakavyozingatiwa
- (iv) Ahadi za Halmashauri na Idara zake kwa wateja na Wadau
- (v) Haki na wajibu wa wateja wetu

Ni mategemeo yangu kuwa watumishi wa Manispaa hii watautumia mkataba huu kama mwongozo wa kuboresha ufanisi wa utendaji wa kazi zao na hatimaye kuongeza ufanisi na uwajibikaji unaojali mteja, matokeo ya kazi na thamani ya fedha, na hivyo kuchochea kasi ya maendeleo yanayokusudiwa.

Kwa utangulizi huu Halmashauri ya Manispaa ya Singida inaamini katika mabadiliko ya utoaji wa huduma zinazokidhi viwango na matokeo ya kazi.



JESHI G. LUPEMBE
KAIMU MKURUGENZI
HALMASHAURI YA MANISPAA YA SINGIDA

1. HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA HALMASHAURI YA MANISPAA YA SINGIDA.

Pamoja na kazi zingine za Kiserikali, kwa mujibu wa uanzishwaji wa Serikali za mitaa, Halmashauri ya Manispaa ya Singida inatoa huduma muhimu zifuatazo: -

- (i) Ushauri wa kilimo, mifugo na uvuvi
- (ii) Afya katika zahanati na vituo vya afya
- (iii) Elimu ya Msingi na Sekondari
- (iv) Ulinzi wa wananchi na mali zao
- (v) Upimaji na ushauri wa ardhi
- (vi) Uanzishwaji na uendelezaji wa biashara
- (vii) Mikopo kwa vikundi vya vijana akina mama na watu wenyewe ulemavu
- (viii) Ufugaji nyuki na usimamizi wa misitu
- (ix) Ujenzi wa barabara
- (x) Ushauri wa ushirika na vyama vya ushirika
- (xi) Usafi na utunzaji wa mazingira

MAANA, MALENGO NA MADHUMUNI YA MKATABA

2.1. Maana ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Mkataba wa huduma kwa mteja ni makubaliano ya kimaandishi baina ya taasisi itoayo huduma na wateja wake. Mkataba huu unafafanua huduma zote zinazotolewa na taasisi, kuweka viwango vya huduma, muda wa kuandaa huduma hizo, majukumu na wajibu wa mteja na taasisi. Adha mkataba unapanga mbinu za kupata majibu ikiwa ni pamoja na taasisi kwa kushauriana na wateja, wafanyakazi na wadau ambao huendelea kukua pamoja na taasisi.

Malengo na Madhumuni ya Mkataba

Mkataba huu unalenga kuandaa na kuboresha utoaji wa huduma baina ya Halmashauri ya Manispaa ya Singida, wateja wake na wadau wengine wa maendeleo. Unafanya hivyo kwa kueleza kwa uwazi dira, dhamira na huduma zinazoendana na misingi ya Halmashauri. Aidha, mkataba huu unasisitiza kwamba dhana ya kazi zinazojali matokeo au mteja hayatakuwa na maana kama hatutakubali kazi zetu kupimwa ili kuona wale tunaowajibika kwao wanaridhika kwa kiasi gani na huduma zetu. Mkataba huu kwa kiasi kikubwa ni kipimo cha kujiona tumefikia ubora upi wa viwango vya utendaji kama watumishi wa Umma. Mkataba huu unaweka utamaduni mpya wa kutoa huduma, njia mpya za uwajibikaji kwa wateja, pamoja na kuisukuma Manispaa kuendelea kuboresha huduma zake kwa wananchi.

2.3. Dira na Dhamira ya Manispaa ya Singida;

2.3.1. Dira yetu;

Katika kufikia azma ya kuwalettea maendeleo na maisha bora wakazi wa Singida, dira yetu ni: -

"Kuwa Manispaa bora nchini katika utoaji wa Huduma za Kiuchumi na kijamii ifikapo mwaka 2025"

2.3.2. Dhamira yetu;

"Kuwawezesha wakazi wa Manispaa ya Singida katika kuinua maendeleo endelevu ya kijamii na kiuchumi kupitia ushirikishwaji, demokrasia na Utawala bora"

2.4. Miiko na Maadili yetu;

Kwa kuzingatia sheria ya Serikali za mitaa ya mwaka 1982, sheria ya utumishi wa Umma Na. 8 ya mwaka 2002, kanuni za Utumishi wa umma za mwaka 2003, na kanuni za maadili ya Utendaji katika Utumihsa wa Umma za mwaka 2005, na sheria ya maadili ya viongozi wa umma ya mwaka 1995, Manispaa yetu itaongozwa na nguzo kuu na miiko ifuatayo: -

- Kutoa huduma bora
- Utii kwa serikali
- Bidii ya kazi
- Kutoa huduma bila upendeleo
- Staha kwa wananchi
- Uaminifu
- Kuheshimu sheria na
- Matumizi bora ya taarifa za kazi

MAJUKUMU YA SERIKALI ZA MITAA;

Kama yalivyoainishwa kwenye katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania Ubara ya 145 na sheria ya serikali za mitaa ya mwaka 1982, kwamba kutakuwa na vyombo vya serikali za mitaa katika kila Mkoa, wilaya, Manispaa, mji na kijiji. Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania, ibara ya 146 inazungumzia madhumuni ya kuwepo serikali za mitaa ili kupeleka madaraka karibu na wananchi. Kwa kuzingatia sheria ya mwaka 1982, serikali za mitaa zitahusika na mambo makuu yafuatayo: -

- (a) Kutekeleza kazi za serikali za mitaa katika eneo lake
- (b) Kuhakikisha utekelezaji wa sheria na ulinzi wa wananchi na
- (c) Kuimarisha demokrasia katika eneo lake na kutumia demokrasia kuharakisha maendeleo ya wananchi.

Kwa msingi huo, baadhi ya majukumu ya Halmashauri ya Manispaa ya Singida inayopaswa kutekeleza ni kama ifuatavyo; -

- Kushirikisha jamii kutoa maamuzi, kupanga miradi ya maendeleo na utekelezaji wake
- Kutoa huduma kwa viwango na ubora wa kitaifa
- Kutatua kero za wananchi katika eneo husika
- Kukusanya na kuhifadhi mapato na matumizi
- Kuongeza wingi na ubora wa mazao ya kilimo na mifugo, pamoja na kuimarisha ushirika
- Kuongeza ufahamu na matumizi endelevu ya sheria za mazingira
- Kuboresha uwezo wa utendaji kazi na taratibu za utawala bora katika ngazi zake zote
- Kulinda, kudhibiti na kuendeleza rasilimali za Manispaa
- Kudumisha amani, utulivu na utawala bora
- Kupanga na kuratibu utekelezaji wa mipango ya kijamii na kiuchumi
- Kutunga sheria ndogondogo za kuhimiza maendeleo katika eneo la Manispaa
- Kuunganisha jamii na serikali kuu

WATEJA WA MANISPAA NA MATARAJIO YAO;

Wafuatao ni wateja wakuu wa Halmashauri ya Manispaa ya Singida na matarajio yao:

MAJINA YA WATEJA/ WADAU	MATARAJIO KUTOKA MANISPAA
Watumishi wa Manispaa	<ul style="list-style-type: none"> • Utawala bora • Usalama kazini • Ushirikiano na mwajiri • Usawa katika kutoa na kupokea huduma • Amani na utulivu • Mazingira bora na mazuri ya kazi • Fursa za kujiendeleza • Kupata mshahara na maslahi mengine kwa wakati
Wananchi	<ul style="list-style-type: none"> • Huduma bora za kijamii na kiuchumi • Kushirikishwa katika shughuli zote za maendeleo na utoaji wa maamuzi • Kutatuliwa kero zao • Kupata taarifa za manispaa kuhusu miradi na maendeleo • Kujua mapato na matumizi ya Manispaa
Sekretarieti ya Mkoa, OWM	<ul style="list-style-type: none"> • Utoaji wa tafsiri sahihi wa sera, sheria na mikakati
TAMISEMI, Wizara, Idara zinazojitegemea n wakala wa serikali	<ul style="list-style-type: none"> • Shughuli mbalimbali pamoja na kuratibu na ufuutiliaji makini wa sera za kitaifa • Uratibu wa utoaji taarifa za huduma zinazotolewa na Manispaa kwa wizara mbalimbali • Kuwa kiungo kati ya Wizara za kisekta na Manispaa
Vyama vyaisa	<ul style="list-style-type: none"> • Kupokea taarifa za utekelezaji wa miradi • Usawa bila kujali itikadi za kichama • Tafsiri ya sera mbalimbali • Utekelezaji wa llani ya Uchaguzi Utawala bora • Ushirikishwaji katika mipango ya maendeleo

MAJINA YA WATEJA/ WADAU	MATARAJIO KUTOKA MANISPAA
Madhehebu, vikundi na Taasisi za Dini, Asasi za Kiserikali na zisizo za Kiserikali na zisizo za Kiserikali, vyombo vya habari. Washirika na wahisani katika maendeleo	<ul style="list-style-type: none"> • Usawa bila kuzingatia itikadi za kiimani • Ushauri wa Kitaalamu • Kutambuliwa na kuthaminiwa kwa michango yao ya maendeleo • Uhuru wa habari • Matumizi mazuri ya fedha • Usimamizi mzuri wa miradi inayofadhiliwa na wadau wa maendeleo
Sekta binafsi	<ul style="list-style-type: none"> • Mazingira bora ya biashara • Amani na Utulivu • Fursa sawa katika kufanya biashara • Taarifa za masoko na takwimu za uchumi • Ushirikishwaji katika kupanga mipango ya maendeleo
CAG, PPRA, IAG	<ul style="list-style-type: none"> • Utawala bora • Kujali thamani ya fedha
Serikali kwa ujumla	<ul style="list-style-type: none"> • Utawala bora • Amani na Utulivu • Kupata taarifa za utekelezaji wa mipango ya maendeleo kwa wakati • Kutekeleza sera, mipango pamoja na ilani ya uchaguzi ya chama Tawala

5. VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA VITAKAVYOZINGATIWA NA MANISPAA.

- Ubora wa huduma tunazotoa
- Utoaji wa huduma kwa wakati muafaka
- Muda wa kujibu hoja na mawasiliano
- Ubora wa majibu na mrejesho
- Umakini, uhakiki, ufasaha na ufanisi na
- Ubora wa viwango unaozingatia muda

6. AHADI ZA IDARA KWA WATEJA NA WADAU;

6.1. Idara ya Utawala na Utumishi

Idara hii inashughulika na masuala ya Watumishi na stahiki zao, uwajibikaji katika kutoa huduma pamoja na utunzaji wa kumbukumbu na nyaraka mbalimbali za serikali.

Na.	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
1.	Kufikisha majalada kwa Maofisa wanaohusika na barua/dokezo	Ndani ya dakika 8
2	Upatikanaji wa nyaraka na mafaili mbalimbali	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya dakika 8
3	Kushughulikia barua zinazoingia na kutoka	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya siku 3
4	Kushughulikia maslahi ya watumishi, ruhusa a kikazi na za kawaida	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya dakika 30 kwa kila mteja

Na.	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
5	Kusikiliza na kupokea malalamiko	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya dakika 30 kwa kila mteja
6	Kukamilisha ajira kwa Watumishi	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya siku 5 za kazi za wiki
7	Kutayarisha mishahara ya Watumishi wapya, marekebisho ya mishahara, malimbikizo na kutuma menejimenti ya Utumishi wa Umma	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya siku 5 za kazi za ndani ya wiki
8	Kushughulikia mafao ya wafanyakazi Wastaifu/uzazi	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya siku 2 za kazi za wiki
9	Kusimamia mahudhurio ya watumishi	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya dakika 15
10	Kusimamia nidhamu ya Watumishi	<ul style="list-style-type: none"> • Kila siku
11	Kusimamia raslimali za Manispaa	<ul style="list-style-type: none"> • Kila siku
12	Kushughulikia barua zinazotoka(dispatching) baada ya taratibu za utawala kukamilika	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya dakika 10
13	Kuhakikisha na kusimamia usafi na usalama wa Ofisi muda wote wa kazi	<ul style="list-style-type: none"> • Kila siku
14	Kupokea simu	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya milio 3
15	Kupokea wateja na kuwasikiliza	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya dakika 5 kila mteja

6.2. Idara ya Fedha na Biashara

Idara hii inahusika na kukusanya mapato na kudhibiti matumizi kwa kutumia miongozo ya kitaifa na Kimataifa, pia kuratibu shughuli za biashara za Halmashauri ya Manispaa.

Na.	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
1	Kupokea fedha kutoka kwa Watendaji/wakusanya mapato	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya dakika 15 kwa mwenye vitabu visivyozi 3
2.	Marejesho ya 20% kwa vijiji	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya siku 2 tokea kukamilika kwa taratibu za kiutawala
3.	Kukatia stakabadhi fedha kutoka Hazina na sehemu nyinginezo	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya dakika 15 kwa bank statement zisizozidi 10

KITENGO CHA MATUMIZI

Na.	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
1.	Malipo ya hundi zilizoidhinishwa kulipwa na kumfikia mteja	Ndani ya siku 2
2.	Kutoa hundi kwa wateja na kuzisajili katika rejista kabla ya kuchukuliwa	Ndani ya dakika 5 kwa kila hundi
3.	Kujibu hoja za mkaguzi wa ndani na wan je mara baada ya hoja kuibuliwa	Ndani ya siku 10

KITENGO CHA KUFUNGA HESABU

Na.	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
1.	Kuandaa "Recurent Budget" na kuiwakilisha sehemu husika	Ndani ya miezi 3(Jan-March) kabla ya mwaka wa fedha kuisha
2.	Kuandaa na kufunga hesabu za mwisho wa mwaka kwa Idara zote za Manispaa	Ndani ya miezi 3
3.	Kuandaa taarifa za robo mwaka na kuzituma kwa RAS, TAMISEMI, na kuwasilisha katika vikao vya Kisheria	Ndani ya siku 5 baada ya robo ya mwaka kwisha
4.	Kuandaa taarifa za fedha kwa ajili ya LAAC	Ndani ya siku 5 kila baada ya miezi 3

KITENGO CHA BIASHARA

Na.	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
1.	Kutoa Elimu na ushauri kwa wafanya biashara	Kila siku
2.	Kutoa leseni za biashara	Ndani ya siku 2 mara tu baada ya siku 21 za hiari kuisha
3.	Kufanya ukaguzi wa leseni za biashara	Ndani ya miezi 2 mara tu baada ya siku 21 za hiari kuisha mwezi Julai
4.	Kubuni vyanzo vipyta vya Mapato	Miezi 3 kabla ya mwanzo wa mwaka wa fedha

6.3 Idara ya Mipango Takwimu na Ufuatiliaji

Idara hii inashughulika na uandaaji, uhuishaji na uratibu wa mipango, takwimu, bajeti, ufuatiliaji na usimamizi wa utekelezaji wa miradi ya maendeleo.

Na.	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
1.	Kuibua miradi kwa kushirikisha jamii (O&OD Review)	Ndani ya mwezi 1 miezi 3 kabla ya mwisho wa mwaka wa fedha
2.	Kutoa matangazo kwa wananchi juu ya miradi ya Manispaa itakayotekelawa mwaka husika	Ndani ya siku 7 baada ya bajeti kupitshwa
3.	Kupeleka fedha za miradi katika maeneo ya utekelezaji	Ndani ya siku 7 baada ya fedha kuingia
4.	Kuandaa taarifa ya utekelezaji wa miradi ya Halmashauri ya Manispaa kila robo ya mwaka	Ndani ya siku 5 baada ya baada ya robo mwaka kuisha
5.	Kukusanya takwimu kuhusu hali ya kiuchumi ya Halmashauri ya Manispaa	Ndani ya siku 90 kabla ya kuandaa bajeti
6.	Kuratibu na kuandaa bajeti ya mwaka na kuiwakilisha kwa wadau mbalimbali wa Manispaa	Ndani ya miezi 3 (Januari-March)
7.	Kuandaa mpango wa kazi na mtiririko wa matumizi ya fedha na kuiwakilisha mkoani	Ndani ya mwezi 1
8.	Kukagua miradi kwa kila robo ya mwaka na kamati	Ndani ya siku 5 kila kila

	ya mipango, uongozi na fedha	robo
9.	Kukagua miradi kwa ajili ya malipo ya wakandarasi na kufuatilia matumizi ya fedha za serikali kulingana na miongozo iliyopo	Ndani ya siku 2
10.	Utoaji wa taarifa na tathmini za utekelezaji wa miradi	Kila mwezi
11.	Kuandaa mabadiliko ya miradi	Ndani ya siku 15 tokea taratibu za kiutawala kukamilika

6.4 Idara ya Ujenzi;

Idara hii itahuisha na kutoa ushauri, kusimamia na kukagua miradi ya ujenzi na ukarabati wa majengo, madaraja na barabara pamoja na matengenezo ya kawaida ya magari na mitambo. Pia inashughulikia majanga yatokayo na moto.

NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
	Kitengo cha Ujenzi	
1.	Kuandaa michoro na makadirio ya miradi (BOQ)	Ndani ya mwezi 1 baada ya bajeti kupitishwa
2.	Kuisimamia na kushauri miradi yote ya ujenzi wa majengo ya serikali inayojengwa na jamii	Ndani ya siku 5 baada maombi kupokelewa
3.	Kupima kazi na kuandaa hati za malipo ya kazi zilizofanywa na wakandarasi	Ndani ya siku 15 baada ya maombi kupokelewa
4.	Kukaguzi na kufanya mayengenezo ya vyombo vya usafiri na mitambo ya serikali	Ndani siku 5
6.	Kukagua michoro ya ujenzi	Ndani ya siku 5 baada ya maombi kupokelewa
7.	Kuandaa na kutoa vibali vya ujenzi	Ndani ya siku 2 baada ya michoro kupitishwa na kikao maalumu
8	Kufanya tathmini na mipango ya majanga ya moto kwa Manispaa	Miezi mitatu kabla ya mwisho wa mwaka wa fedhaitengo
9.	Kutoa elimu kwa umma juu ya majanga ya moto	Kila baada ya miezi 6
10	Kuandaa na kuratibu mpango ya kudhibiti majanga ya moto	Miezi 3 kabla ya mwisho wa mwaka wa fedha
11.	Kufanya tathmini nakutoa ripoti za majanga ya moto	Ndani ya siku 15 tangu ombi kupokelewa

6.5 Idara ya Afya;

Idara hii inashughulika na masuala ya huduma za afya ya kinga na tiba ya maradhi mbalimbali.

NA	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	VIWANGO VYA MUDA
1.	Kutoa huduma ya dharula	Ndani ya dakika 15 toka dharula inapojitokeza
2.	Wagonjwa wa kawaida kuonwa na daktari	Ndani ya saa 1 tokea mgonjwa kufika hospitali
3	Ushauri nasaha na upimaji wa hiari	Ndani ya saa 1 toka mgonjwa kufika hospital
4	Huduma za kawaida za baabara (upimaji wa damu, widal, choo, mkojo, wingi wa damu)	Ndani ya saa 24 tokea mgonjwa kufika hospital
5.	Utoaji wa dawa	Ndani ya dakika 15
6.	Huduma ya Afya ya uzazi na mtoto (PMTCT na ANC-Counseling)	Ndani ya saa 1 toka kufika kwa mgonjwa
7.	Kutoa huduma ya dharura baada ya masaa ya kazi	Ndani ya dakika 30 tokea dharula kujitokeza
8	Kupokelewa na kupata huduma na kuonwa na daktari	Ndani ya dakika 30 tokea kupokelewa
9	Daktari kuona wagonjwa clinic ya mpango wa Bima ya Afya	Ndani ya dakika 30 tokea kupokelewa
10	Kutafuta matatizo mengine ya wateja yanayohusu afya kwa ujumla	Ndani ya siku 5 tokea kuwasilishwa kwa ombi
11	Kukusanya na kuandaa taarifa za wagonjwa	Kila siku
12	Kutoa rufaa kwa wagojwa	Mara tu itakapothibitika imeshindikana katika kituo husika
13	Kufanya usajili wa waganga wa jadi na wakunga	Ndani ya miezi 3 tangu kupokelewa ombi

6.6 Idara ya Elimu Msingi na Sekondari;

Idara hizi zinashughulika na kuratibu, kusimamia na kutathimini utekelezaji wa sera ya elimu na mafunzo ya ufundi ya mwaka 1995 kwa lengo la kuinua kiwango cha ubora wa elimu. Pia wanahusika na kuhamasisha na kuratibu shughuli za michezo na utamaduni yanahu suwanafunzi na wadau wengine.

NA	HUDUMA ITOLEWAYO	VIWANGO VYA MUDA
	Idara ya Elimu ya Msingi na Sekondari	
1.	Uhamisho wa wanafunzi nje na ndani ya Manispaa na Mkoa	Ndani ya siku 1
2	Kushughulikia maombi ya walimu, madai ya likizo, uhamisho, matibabu, malimbikizo ya mishahara na mishahara, bima ya afya	Ndani ya siku 10
3.	Kuidhinisha fedha kwa ajili ya malipo kutoka mashulenii	Ndani ya siku 1 kwa kila mteja
4.	Kuandaa na kutoa taarifa ya maendeleo ya Elimu kwa mwezi, robo na nusu mwaka na mwaka kwa TAMISEMI, Wizara ya Elimu na Manispaa	Ndani ya siku 5 za wiki
5.	Kutoa maelekezo na miongozo mbalimbali ihusuyo utekelezaji wa mtaala wa elimu kwa walimu	Ndani ya siku 5 za wiki
6	Kuandaa na kutoa taarifa za mitihani na matokeo ya wanafunzi kwa wadau mbalimbali	Ndani ya siku 5 za wiki
7	Kufanya sensa ya wanafunzi wanaoanza darasa la kwanza kila mwaka	Miezi 2 kabla ya kuanza darasa la kwanza
	Sehemu ya Michezo na Utamaduni	
1.	Kutoa vibali vya matangazo/promosheni	Ndani ya siku 1
2	Kutoa vibali vya tiba asili	Ndani ya siku 1
3.	Kuratibu shughuli za usajili wa vikundi vya burudani na sanaa	Ndani ya siku 1
4.	Kuratibu shughuli za Mwenge wa Uhuru	Miezi 3 kabla ya ratiba ya Mwenge
5.	Kuandaa mipango ya michezo ya UMITASHUMITA/UMISSETA	Mwezi 1 kabla ya michezo kuanza
6.	Kufanya taratibu za usajili wa Vilabu na vyama	Ndani siku 1

6.8 Idara ya Mipango miji na Ardhi;

Idara inahusika na upangaji wa mji, kupima viwanja vipyta, kutoa hati miliki, kukagua viwanja viliviyopimwa, kuandaa michoro, kupima mipaka ya vijiji mbalimbali kwa wadau mbalimbali wa Halmashauri ya Manispaa ya Singida.

Na.	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
1.	Kushirikisha jamii katika ugawaji wa ardhi kwa uwekezaji	Ndani ya mwezi 1 baada ya ombi la uwekezaji
2.	Kuandaa mchoro, ramani ya mipango miji na vijiji mji ndani ya Halmashauri ya Manispaa ya Singida	Ndani ya miezi 3 baada ya maamuzi

3.	Kupima eneo liloandaliwa mchoro/ramani ya mipango mji kwenye makao makuu ya vijiji, mji ndani ya Halmashauri ya Manispaa	Ndani ya siku 30
4.	Kukagua na kupitisha ramani za ujenzi	Ndani ya siku 15 kwa kila ramani ya ujenzi
5.	Kuandaa hati miliki ya viwanja kwa wateja	Ndani ya siku 7 baada ya ombi
6.	Kusjili hati ya kimila iliyopokelewa toka kijijini	Ndani ya siku 5
7.	Upimaji wa viwanja vyenye matumizi mbalimbali	Ndani ya mwezi 1 tokea ombi kupokelewa
8.	Kuandaa mpango wa wasimilishaji wa makazi holela	Ndani ya miezi 6
9.	Kutoa idhini ya uhamisho wa umiliki wa viwanja/ardhi	Ndani ya siku 15 tokea ombi kuwasilishwa
10.	Kuandaa taarifa za uthamini kwa ajili ya fidia katika maeneo mbalimbali yanayotwaliwa kwa ajili ya matumizi ya umma, au reheni (mortage) kwa ajili ya mikopo	Ndani ya mwezi 1 tokea taratibu za utawala kukamilika
11.	Kuidhinisha maombi ya rehani	Ndani ya siku 5 tokea ombi kuwasilishwa
12.	Kushughulikia migogoro inayohusu umiliki wa viwanja, mipaka au kuonyesha viwanja vipyta kwa wananchi	Ndani ya siku 5 tokea ombi kuwasilishwa

6.9 Idara ya Mifugo na uvuvi;

Idara hii inasimamia shughuli za utoaji kinga, tiba, leseni, ushauri, mafunzo na ukusanyaji wa maduhuli yatokanayo na mifugo. Pia huratibu shughuli mbalimbali zinazopelekea uboreshaji wa mifugo na mazao yake

NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
	Sekta ya Mifugo:	
1.	Ukaguzi wa mifugo na nyama	Ndani ya saa 24 kila siku
2.	Kutoa taarifa za mlipuko ya magonjwa ya mifugo na samaki	Ndani ya ya saa 24 tokea kutokea kwa mlipuko
3.	Kutoa vibali vya kusafirisha mifugo na mazao yake	Ndani ya siku 5 tangu ombi kutolewa
4.	Kusajili watoa huduma za afya na mifugo, maduka ya pembejeo za mifugo	Ndani ya mwezi 1 tangu ombi kupokelewa
5.	Kutoa kinga na Tiba kwa mifugo	Ndani ya siku 1 baada ya tukio
6.	Kutoa taarifa za maendeleo ya mifugo ya mwezi, robo nusu na mwaka kwa mamlaka husika	Ndani ya siku 5 baada ya kipindi husika
7.	Ukaguzi wa huduma za mifugo	Ndani ya siku 15 baada ya robo ya mwaka
8.	Kutoa elimu na hamasa ya ufugaji na uvuvi wa kisasa	Mara 1 kila mwezi
9.	Kutoa leseni za uvuvi	Ndani ya siku 5 baada ya maombi

10.	Kuzuia uvuvi haramu	Kila siku
11.	Kutoa taarifa za mipango ya maendeleo ya mifugo na uvuvi	Ndani ya siku 5 baada ya maombi
12.	Kutoa vibali vya kusafirisha ngozi za wanyama	Ndani ya saa 1

6.10. Idara ya Maendeleo ya Jamii

Idara inawajibu wa kufanya uraghibishi, uwezeshaji, uhamasishaji, utetezi na ushawishi katika mchakato wa kujiletea Maendeleo endelevu.

Na	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
1	Kupokea, kuhakiki na kushughulikia maombi ya mikopo	Ndani ya mwezi mmoja tokea kupokelewa kwa maombi
2.	Kuandaa na kutoa mikopo kwa vikundi vya uchumi vya Wanawake, Vijana na Watu wenye ulemavu.	Ndani ya siku 5 za kazi
3.	Kufanya vikao mbalimbali vya Idara	Kila jumatatu ya wiki, mwezi, robo, nusu na mwaka
4.	Kupokea na kushughulikia maombi ya usajili wa Vikundi/Asasi mbalimbali	Ndani ya siku 5 za wiki
5.	Kuratibu uundwaji na usimamiaji wa vikundi vya Vijana, Wanawake, Watu wenye ulemavu na huduma ndogo za fedha	Muda wote wa kazi.
6.	Kutoa elimu ya ujasiriamali na stadi za maisha kwa jamii	Muda wote wa kazi.
7.	Kuratibu na kuhamasisha jamii kushiriki katika miradi ya Maendeleo	Muda wote wa kazi.
8.	Kupokea na kusikiliza matatizo, migogoro na malalamiko ya wanachi ndani ya jamii	Ndani ya siku 1
9.	Kutoa elimu kwa jamii kuhusu sera na miongozo ya jinsia, watu wanaoishi maeneo hatarishi ili wachukue tahadhari	Muda wote wa kazi.
10	Kutoa taarifa juu ya ustawi na Maendeleo ya jamii kila mwezi, robo, nusu na mwaka	Ndani ya siku 5 kwa kila kipindi husika
11.	Kuratibu na kuunganisha wadau (NGO) wa Maendeleo katika kutoa huduma kwa jamii.	Ndani ya siku 5 za wiki

6.11 Idara ya kilimo, umwagiliaji na Ushirika;

Idara hii inahusika na kutoa huduma bora, kusimamia shughuli za ugani na miradi ya kilimo pamoja na kuratibu masuala ya ushirika katika Manispaa.

NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
	Sekta ya kilimo	
1.	Kuibua na kuandaa mipango shirikishi ya maendeleo ya kilimo	Ndani ya siku 14 robo ya kwanza ya mwaka
2.	Kutoa taarifa ya magonjwa ya mimea	Kila mwezi
3.	Kutoa taarifa ya hali ya chakula ndani ya manispaa	Kila robo ya mwaka
4.	Kusajili watoa huduma za kilimo, maduka ya kuuza	Ndani ya miezi 3

	pembejeo za kilimo	
5.	Kusajili na kutoa vibali kwa mawakala wa pembejeo za kilimo	Ndani ya siku 14
6.	Kuandaa mashamba darasa na mashamba ya mfano kwa mazao ya chakula na biashara.	Kila mwaka
7.	KUtoa taarifa ya masoko ya mazao	Kila mwezi
8.	Kutoa taarifa ya hali ya hewa na chakula	Kila mwezi
9.	Kufanya tathimini za hali ya chakula.	Kila robo Mwaka
10.	Kushiriki katika udhibiti wa magonjwa/wadudu wa mimea/mazao.	Kila Mwezi
11.	Kutoa takwimu na taarifa mbalimbali za kilimo.	Kila mwezi, robo na mwaka
12.	Kutoa huduma za ugani kwa wakulima.	Kila siku
13.	Kufanya tafiti mbalimbali za kilimo ikiwemo mimea/mazao, magonjwa na wadudu waharibifu.	Kila Mwaka
14.	Kuibua na kusimamia miradi ya maendeleo ya kilimo.	Kila Mwaka
15.	Kuratibu uundwaji wa vyama vya ushirika	Ndani ya siku 5 baada ya maombi kupokelewa
16.	Kusajili vyama vya ushirika	Ndani ya siku 5 baada ya maombi kupokelewa
17.	Kukagua na kutoa elimu kwa vyama vya ushirika	Ndani ya siku 15 kila baada ya robo mwaka
18.	Kusaidia kuandaa sheria ndogondogo za ushirika	Ndani ya siku 30 kila inapojitokeza
19.	Kushughulikia mashauri na migogoro ya vyama vya ushirika	Ndani ya mwezi 1 baada ya kupokea malalamiko
20.	Kutoa tathimini na taarifa mbalimbali za maendeleo ya vyama vya ushirika	Ndani ya siku 15 kila baada ya robo mwaka

6.12 Kitengo cha Ulaguzi wa Ndani;

Idara hii inahusika na kufuatilia na kupima mifumo na utekelezaji wa malengo ya Halmashauri ya Manispaa ya Singida na kutoa ushauri wenyewe kurekebisha na kuimarisha maendeleo ya manispaa.

NA	HUDUMA ITOLEWAYO KWA MTEJA	VIWANGO VYA MUDA
1.	Kukagua na kutoa taarifa ya mapato na matumizi ya Halmashauri kwa kutumia miongozo ya fedha	Ndani ya siku 5 kila baada ya robo mwaka
2.	Kutembelea na kukagua miradi ya maendeleo ya Halmashauri ili kuona kama taratibu na thamani ya fedha(value for money) kama imizingatiwa	Ndani ya siku 1
3.	Kukagua mikataba ya wakandarasi kama taratibu za fedha na nyaraka ambatanishwa kama	Ndani ya siku 2 kila hitaji

	zinakidhi kanuni na taratibu za fedha	
4.	Kukagua risiti za urejeshaji masurufu	Ndani ya siku 1
5.	Kuandaa majibu ya Audit Querries za wakaguzi wan je kila inapojitokeza	Ndani ya siku 10

6.13 Kitengo cha Ugavi;

Kitengo hiki kinahusika na kuandaa mpango wa manunuzi, kusimamia manunuzi, ufuatiliaji wa mali za Manispaa pamoja na kuandaa matangazo ya fursa za zabuni mbalimbali. Pia kinahusika na kuhifadhi, kutunza na kusambaza bidhaa zilizonunuliwa.

NA	HUDUMA ITOLEWAYO KWA MTEJA	VIWANGO VYA MUDA
1.	Kupelekea mali zilizombwa na idara mbalimbali toka kwa wazabuni	Ndani ya siku 7 baada ya kutoa LPO
2.	Kuandaa na kupitia hadidu za rejea kwa ajili ya kutangaza zabuni za ndani baada ya kupata maombi	Ndani ya siku 21
3.	Kufanya tathmini ya zabuni mbalimbali za Manispaa	Ndani ya siku 30
4.	Kutangaza zabuni mbalimbali za Manispaa	Ndani ya siku 90
5.	Kutoa tuze ya ya zabuni na kumjulisha mzabuni alieshinda zabuni	Ndani ya siku 7
6.	Kupokea na kujaza nukuu za bei ya mahitaji ya wateja (quotations)	Ndani ya wiki 1
7.	Kuandaa hati ya malipo (LPO) na kupitishwa kwa wahusika	Ndani ya siku 1
8.	Kukagua mali toka kwa wazabuni na kuingiza katika vitabu vya mali (store ledger)	Ndani ya siku 7
9.	Kuandaa nyaraka muhimu za manunuzi kwa ajili ya malipo ya mzabuni	Ndani ya siku 1
10.	Kuandaa mpango na taarifa ya manunuzi kwenda CMT na PPRA	Ndani ya siku 20

6.14 Kitengo cha Ufugaji nyuki;

Kitengo hiki kinahusika na kulinda, kuhifadhi na kuhakikisha kunakuwepo matumizi endelevu ya mali asili za Halmashauri ya Manispaa na Taifa.

NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
1.	Kutoka taarifa za kitaalamu zinazohusu misitu, nyuki na mazingira kwa vipindi vya mwezi, robo, nusu na mwaka	Ndani ya siku 5 kila baada ya kipindi husika
2.	Kutoa elimu juu ya uanzishwaji wa vitalu vya miti, misitu asilia na ufugaji nyuki kwa njia ya kisasa	Mara 1 kila mwezi
3.	Kuhamasisha wajasiliamali njia sahihi za ufugaji wa nyuki wa mazao ya misitu	Mara 1 kila wiki
4.	Kutembelea vikundi vya ufugaji nyuki	Mara 1 kila wiki
5.	Kutoa elimu ya mabadiliko ya tabia nchi na fursa	Mara 1 kila wiki

	zake	
6.	Kutoa huduma kwa wateja kama ukataji leseni, utoaji wa hati ya usajili wa mazao ya misitu	Ndani ya siku 5
7.	Kufanya ufuatiliaji wa masoko ya mazao ya maliasili ndani na nje ya nchi	Ndani ya siku 7
8.	Kutoa elimu ya uanzishwaji wa vitalu vya miti na uhifadhi wa misitu	Mara 2 kwa mwaka

6.15 Kitengo cha sheria;

Idara hii inahusika na utoaji wa huduma za kisheria na ushauri kwa wateja na wadau mbalimbali wa halmashauri ya Manispaa ya Singida.

NA	HUDUMA ITOLEWAYO KWA MTEJA	VIWANGO VYA MUDA
1.	Kupitia mikataba ya kisheria inayohusu Halmashauri ya manispaa	Ndani ya siku 5 baada ya kupokea mkataba
2.	Kupitia katiba za vikundi vya jamii na kutoa ushauri	Ndani ya siku 5 baada ya kupokea mkataba
3.	Kumhudumia mteja anaeingia mkataba na Manispaa au mgogoro na manispaa	Ndani ya siku 1
4.	Kuandaa nyaraka za kuwasilisha mahakamani	Ndani ya siku 21 tokea shauri kufunguliwa
5.	Kutoa elimu ya katiba na haki za binadamu kwa umma	Kila baada ya miezi 3
6.	Kujibu barua mbalimbali za wateja zinazohusu masuala ya kisheria	Kila siku
7.	Kuandaa mabaraza ya kata na kusimamia utendaji kazi kwa kuwapa elimu	Ndani ya siku 15 kila hitaji linalojitokeza
8.	Kuhakikisha kuna usalama katika kila kata ya halmashauri ya Manispaa ya Singida	Kila siku

6.16 Kitengo cha TEHAMA;

Kitengo hiki kinahusika na kuandaa hadidu rejea (specifications) za vifaa vya TEHEMA, kutengeneza na kuhuisha tovuti(website) ya Manispaa, pamoja na matumizi ya mawasiliano ya mtandao(email). Pia kinahusika na kuandaa na kutoa taarifa na elimu kwa wateja wa Halmashauri ya Manispaa.

NA	HUDUMA ZITOLEWAZO	VIWANGO VYA MUDA
Kitengo cha TEHAMA		
1.	Kupata ushauri na matumizi ya mifumo ya TEHAMA toka wakala wa serikali mtandao (eGA)	Ndani ya siku 15 tokea hitaji kuwasilishwa
2.	Kutoa ushauri wa kitaalamu na kuandaa hadidu	Ndani ya siku 5 baada ya

	rejea za vifaa vya Tehama	ombi kuwasilishwa
3.	Kushughulikia matengenezo ya tovuti na kuhuisha(upadate) taarifa za tovuti ya Manispaa	Ndani ya siku 5 baada ya kupewa maagizo
4.	Kusimamia usalama na uhifadhi wa vifaa vya TEHAMA	Kila siku
5.	Kuhakikisha usalama, msaada wa kiufundi na upatikanaji wa mifumo ya TEHAMA kwa wateja	Kila siku
6.	Kutoa taarifa juu ya uhuishaji wa tovuti, mawasiliano ya kimtandao(e-mails) na usalama wa vifaa vya TEHAMA	Kila sku

Kitengo cha Habari, Elimu na Mawasiliano:

Na	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
7.	Kuunganisha makundi yote ya wadau wa Manispaa katika kutekeleza majukumu ya Halmashauri na kuleta maendeleo	Kila siku
8.	Kuelimisha wananchi juu ya mabadiliko ya mara kwa mara ya sheria na kanuni	Ndani ya siku 5 tokea shauri kujitokeza
9.	Kuchambua hoja, maoni na malalamiko juu ya Halmashauri	Ndani ya siku 5 tokea suala kuwasilishwa
10.	Kutoa taarifa mbalimbali za shughuli zinazofanywa na serikali	Kila mwezi
11.	Kutangaza taswira nzuri na mipango ya maendeleo ya Halmashauri na taifa kwa wananchi	Kila siku

6.17 Watendaji wa mitaa na vijiji;

Watendaji hawa wanashughulika na kutoa huduma mbalimbali kwa wananchi wa mwisho ambao ndio wadau wakubwa wa maendeleo ya Halmashauri ya Manispaa ya Singida.

NA	HUDUMA ZITOLEWAZO	VIWANGOVYAMUDA
1.	Kuitisha vikao vya serikali za mitaa/ vijiji	Mara 1 kila mwezi
2.	Kuitisha mikutano mikuuu nakusoma taarifa za mapato na matumizi ya serikali za mitaa/ vijiji	Ndani ya siku 16 kila baada ya miezi 3
3.	Kusikiliza, kupokea na kutatua malalamiko na migogoro ya wananchi	Kila siku
4.	Kuandaa barua mbalimbali za utambulish, dhamana mahakamani	Ndani ya siku 5 tokea shauri kujitokeza

5.	Kupokea na kujibu barua kutoka kwa mwajiri-Manispaa	Ndani ya siku 2 tokea barua kuwasili
6.	Kupeleka barua mbalimbali za utekelezaji wa mipango na majukumu ya Halmashauri	Kila mwezi

7. WAJIBU, HAKI NA MAJUKUMU YA WATEJA KWA MANISPAA;

Pamoja na haki na wajibu walionao wateja kwa Manispaa, mkataba huu wa huduma kwa mteja unawawezesha wateja kuelewa ni huduma zipi zitolewazo na viwango vya ubora.

7.1. Wajibu wa Wateja

Wateja wana jukumu la kufuata kanuni na taratibu zilizopo ili wasaidie manispaa kutoa huduma bora na kuhakikisha mahusiano mazuri yanakuwepo

- Kufuata sheria na taratibu za Manispaa
- Kushiriki kutekeleza sera, sheria, mipango ya maendeleo na maelekezo ya serikali
- Kutoa taarifa sahihi na za kweli na kwa wakati muafaka
- Kufanya kazi kwa bidii na maarifa kwa ajili ya maendeleo yamanispaa na Taifa kwa ujumla
- Kulinda mali na kutunza mazingira kwa ajili ya vizazi vya sasa na vijavyo
- Kuzingatia muda wa utoaji wa huduma
- Kuheshimu na kutii mamlaka za manispaa
- Uwajibikaji wa wateja katika miradi mbalimbali ya maendeleo

7.2 Haki ya mteja

Kutokana na mkataba huu pamoja na matarajio makubwa kutoka kwa wadau na wateja wa manispaa, wao pia wanastahili kupata haki na stahili zifuatazo: -

- Haki ya kuheshimiwa
- Haki ya kupata huduma kwa kiwango na muda uliokubalika
- Haki ya kusikilizwa
- Haki ya kupata huduma kwa uwazi na usawa
- Haki ya kushirikishwa kwenye mapitio ya mkataba wa huduma kwa mteja
- Haki ya kupata taarifa na habari zinazohusiana na shughuli zao na za manispaa
- Haki ya kupata rufaa kuhusiana na uamuzi wa suala lolote linalomhusu
- Haki ya kutoa na kuwasilisha malalamiko kwa kufuata sheria, kanuni, taratibu na ngazi zilizowekwa
- Haki ya kushirikishwa kwenye mipango ya Maendeleo

8. MATARAJIO NA MATEGEMEO YA MANISPAA KUTOKA KWA WATEJA

Wateja wa manispaa pamoja na haki zilizoainishwa kwa upande wake Manispaa inategemea kuwa na wateja wake watazingatia yafuatayo: -

- Maelewano na mahusiano mazuri
- Kuheshimu wataalamu n watumishi

- Kuepuka kashfa na majungu yanayolenga kuwakomoa watumishi
- Kuwa na taarifa sahhi za shughuli za watumishi
- Kuzingatia na kufuata sheria, kanuni na taratibu zilizowekwa
- Kuepuka migongano na migogoro kati ya wateja na watumishi
- Kutumia masanduku ya maoni kutoa dukuduku zao
- Wateja kuzingatia na kufuata ngazi za uongozi kutoa malalamiko yao

9. MAONI NA TAARIFA ZA MREJESHO WA MKATABA

Ili kuboresha huduma zetu pamoja na uwajibikaji wa watumishi na Manispaa kwa ujumla manispaa yetu iko tayari kupokea, kukubali maoni na ushauri na kufanya kazi kwa kuzingatia mambo yafuatayo: -

- Mapungufu yaliyomo katika utoaji huduma
- Malalamiko na mrejesho wa utendaji kazi
- Changamoto za wateja
- Kuboresha huduma na utendaji wa watumishi
- Kufanya kazi ushauri, maoni na malalamiko ya wateja

Manispaa kwa upande mwingine imedhamiria kuhakikisha mkataba wake wa huduma kwa mteja ni wa kudumu, na hapana budi huduma zitakazotolewa zitakidhi matarajio na viwango viliviyokubalika. Ni matarajio yetu kwamba viashiria na ufanisi wa utoaji huduma na majukumu vyote vitapimwa kwa kuzingatia utekelezaji wa malengo ya kila idara kama yalivyoainishwa ndani ya mpango mkakati wa manispaa.

10. KUFANYA MAPITIO YA HUDUMA KWA MTEJA

Mkataba huu umeandaliwa na Manispaa kutokana na maoni, ushauri na changamoto kutoka kwa wateja na wadau, hivyo utafanyiwa mapitio kila baada ya miaka 3, au itakapobainika kuna upungufu au maoni na ushauri wa wateja ili kukidhi matarajio yao kutokana na mabadiliko mbalimbali.

Mapitio ya mkataba wa huduma kwa mteja yatawezesha manispaa, wadau, na wateja kufanikisha masuala muhimu kama vile kuwa na mkataba: -

- Hai na unaoteklezeka
- Unaokubaliwa na pande zote zinahusika
- Unaozingatia dhana shirkishi
- Unaozingatia mabadiliko na kwenda na wakati
- Unaowezesha kuboresha utoaji huduma

- Unaoweza kukabiliana na changamoto na mapungufu yanayojitokeza wakati wa utekelezaji wake

NB: halmashauri ya manispaa ya Singida inaweza ikapata changamoto za kutofikia baadhi ya viwango vilivyokubalika kutokana na changamoto mbalimbali za wadau wa maendeleo

11. MAWASILIANO KWA PANDE ZOTE

Manispaa ina mawasiliano ya simu za mezani, barua pepe, nasanduku la barua kwa njia ya posta ili kuwezesha mawasiliano ya HARAKA zaidi. Mawasiliano yote yatumwe kwa Mkurugenzi wa manispaa ya singida. Anwani za mawasiliano zipo ukurasa wa mwisho.

KWA MAWASILIANO ZAIDI YA KIOFISI ANWANI YETU NI: -

**MKURUGENZI WA MANISPAA,
HALMASHAURI YA MANISPAA YA SINGIDA,
S.L.P 236,
SINGIDA- TANZANIA.**

SIMU MEZANI: +255 26250 2179/2362
Fax: +255 26250 2179
Barua pepe: md.singidamc@singida.go.tz
Tovuti: www.singidamc.go.tz

