

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



**MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
2018/2019 - 2022/2023**

Umeandaliwa na:
Ofisi ya Mkurugenzi,
Halmashauri ya Manispaa ya Moshi,
S. L. P. 318,
MOSHI - KILIMANJARO.

YALIYOMO

VIFUPISHO.....	iii
DIBAJI.....	iv
UTANGULIZI.....	v
1.0 DIRA, DHAMIRA NA MAADILI YA HALMASHAURI	1
1.1 DIRA YA HALMASHAURI	1
1.2 DHIMA YA HALMASHAURI.....	1
1.3 MAADILI YA MSINGI YA HALMASHAURI.....	1
2.0 MALENGO NA MADHUMUNI YA MKATABA	1
MAJINA YA WATEJA/WADAU	2
MATARAJIO KUTOKA HALMASHAURI.....	2
3.0 WATEJA WA HALMASHAURI	2
4.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NI PAMOJA NA:	3
5.0 WAJIBU WA HALMASHAURI KWA MTEJA.....	3
6.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA WA HALMASHAURI	4
6.1 Mteja wa Halmashauri ana haki zifuatazo:-	4
6.2 Mteja wa Halmashauri ana wajibu ufuatao:-	4
7.0 VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA	4
8.0 AHADI ZA IDARA KWA WATEJA NA WADAU	4
8:1 Idara ya Utawala na Usimamizi wa Rasilimali watu.....	4
8:1:1 OFISI KUU.....	4
8:1:2 NGAZI YA KATA.....	5
8:1:3 NGAZI YA MTAAC.....	5
8:2 Idara ya Maendeleo ya Jamii.....	6
8:3 Idara ya Mipango Miji na Ardhi.	6
8:4 Idara ya Afya na Ustawi wa Jamii.	6
8:5 Idara ya Elimu Msingi.....	7
8:6 Idara ya Elimu Sekondari.	8
8:7 Idara ya Fedha na Biashara.....	8
8:8 Idara ya Usafiri na Mazingira.	9
8:9 Idara ya Kilimo, Umwagiliajaji na Ushirika.	9
8:10 Idara ya Mifugo na Uvuvi.....	9
8:11 Idara ya Mipango, Takwimu na Ufuatiliaji.	10
8:12 Idara ya Ujenzi.....	10
8:13 Kitengo cha Manunuzi.	11
8:14 Kitengo cha Sheria na Usalama.	11
8:15 Kitengo cha Teknolojia, Habari, Mawasiliano na Uhudiano.....	11
8:16 Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani.	12
8:17 Kitengo cha Uchaguzi.....	12

9.0 MATARAJIO NA MATEGEMEO YA HALMASHAURI KUTOKA KWA WATEJA:	12
10.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA.....	13
11.0 KUFANYA MAPITIO YA HUDUMA KWA MTEJA:.....	13
12.0 KUKATA RUFAA	13
13.0 MAWASILIANO	14

VIFUPISHO

1.	BoQ	-	Bill of Quantities
2.	CBOs	-	Community Based Organisations
3.	CMT	-	Council Management Team
4.	COBET		Complimentary Basic Education Tanzania
5.	EGA	-	Electronic Government Agency
6.	FBOs	-	Faith Based Organisations
7.	iCHF	-	Improved Community Health Fund
8.	NGO	-	Non Government Organisation
9.	OPRAS	-	Open Performance Review and Appraisal System
10.	O & OD	-	Opportunities and Obstacles to Development
11.	PPRA	-	Public Procurement Regulatory Authority
12.	SDG	-	Sustainable Development Goal
13.	TEHAMA	-	Teknolojia Habari na Mawasiliano

DIBAJI

Halmashauri ya Manispaa ya Moshi inaendelea kutekeleza mabadiliko mbalimbali na maboresho yanayotokea katika Utumishi wa Umma. Kwa kutambua hilo halmashauri 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 (**2018 – 2023**), Halmashauri imedhamiria kutekeleza utoaji bora wa huduma za jamii kwa wananchi na wadau mbalimbali wa Halmashauri ya Manispaa ya Moshi kwa viwango vilivyoainishwa katika mkataba huu.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni sehemu ya nguzo za msingi kwa Halmashauri ya Manispaa Moshi 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 zenyenye malengo yanayopimika kwa watumishi wa Umma.

Ni matumaini ya Halmashauri kwamba wananchi watapata huduma zenyenye viwango kutegemea na viwango vilivyokubalika katika ngazi za Halmashauri na kitaifa. Mkataba wa Huduma kwa Mteja utaimarisha mahusiano bora baina ya wateja, wadau na watendaji wa Serikali katika Manispaa yetu.

Dira ya Halmashauri ni kuwa Halmashauri inayotoa huduma bora za kijamii na za kiuchumi kwa maendeleo endelevu ifikapo 2025. Ikiwa wananchi, wateja na wadau wataendelea kupata huduma zenyenye viwango na kutoa maoni yenyenye lengo la kuboresha utoaji wa huduma katika maeneo mbalimbali, Halmashauri itapata tija na mapinduzi ya hali ya juu ya maendeleo na utoaji wa huduma bora.

Ushirikishwaji wa wadau mbalimbali uliofanywa wakati wa kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa Halmashauri ya Manispaa ya Moshi unategemewa kuwa chachu ya muendelezo wa upatikanaji wa haki kwa watumiaji wa huduma mbalimbali za Halmashauri. Natoa wito kwa wananchi, wadau na watumishi wa Umma kuyapokea mabadiliko haya ili kuleta uwajibikaji unaopimika na wenye tija kwa Halmashauri ya Manispaa ya Moshi.

UTANGULIZI

Halmashauri ya Manispaa ya Moshi ni mionganini mwa Halmashauri saba (7) zinazounda Mkoa wa Kilimanjaro. Mji wa Moshi ulianzishwa mwaka 1892, ukahamishiwa mahali ulipo sasa toka Kolila Old Moshi (Moshi Vijijini) mwaka 1911 kutohakana na gari moshi kushindwa kupanda eneo hilo. Mwaka 1926 Mji ulipewa hadhi ya kuwa Mji mdogo na mwaka 1956 ukapewa hadhi ya Mji kamili. Mwaka 1988 mji wa Moshi ulipewa hadhi ya kuwa Manispaa hadi sasa.

Aidha Halmashauri ya Manispaa ya Moshi iko Kusini mwa mlima Kilimanjaro katika vifito vya nyuzi 30 18 Latitudo kusini na nyuzi 370 20 Longitudo mashariki. Halmashauri ya Manispaa ya Moshi iko mashariki mwa Makao Makuu ya Ofisi ya Mkuu wa Mkoa Kilimanjaro umbali wa mita 20. Kaskazini, Mashariki na Kusini imepakana na Halmashauri ya Wilaya ya Moshi na Kusini/Maghribi imepakana na Halmashauri ya Wilaya ya Hai. Halmashauri ya Manispaa ya Moshi ina eneo la kilometra za mraba 58.

Ofisi ya Mkurugenzi Halmashauri ya Manispaa ya Moshi ni kiungo muhimu kati ya wananchi na Ofisi ya Rais Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa. Halmashauri ya Manispaa ya Moshi ina jukumu la kuhakikisha kuwa kuna mazingira mazuri yatakayowezesha jamii kushiriki kikamilifu katika shughuli mbalimbali za kupunguza umaskini na kujiletea maendeleo.

Mkataba wa huduma kwa mteja ni ahadi ya ki-maandishi kati ya Halmashauri ambayo ni mtoe huduma na wateja ambao ni wananchi wanaopokea huduma zinazotolewa na Halmashauri. Mkatababa huu unaainisha viwango vya huduma, majukumu na wajibu wa mteja kwa Halmashauri katika utoaji wa huduma. Pia mkataba unelezea namna ambavyo mteja atatoa mrejesho pamoja na malalamiko iwapo hataridhika na viwango vya huduma iliyotolewa.

Inatarajiwa matumizi ya mkataba yatawezesha Halmashauri kuhusisha zaidi wadau wake katika kujieleza, kutoa maoni na mahitaji ya huduma kulingana na matarajio yao. Hatua hizi zitawezesha Halmashauri kutoa huduma bora zaidi kwa matarajio ya mteja.

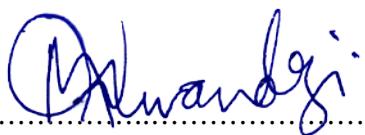
Mkataba utafanya kazi bora ya ufanisi na kuwa hati hai inayotokana na mahusiano mazuri ya kikazi yanayotarajiwa kujengwa kati ya Halmashauri ya Manispaa ya Moshi na wateja. Ni matumaini ya Halmashauri kuwa, Mkataba utasaidia kukuza uelewa na ujuzi kwa wateja kuhusu upatikanaji na ubora wa huduma zitolewazo na Halmashauri. Aidha, utasaidia wateja katika kudai haki zao, kufahamu huduma zitolewazo na Halmashauri, viwango vya huduma na kuwasilisha matarajio ya mteja kwa Halmashauri.

Maeneo yaliyoainishwa katika mkataba huu ni:

- (i) Majukumu ya Halimashauri ya Manispaa.
- (ii) Lengo na madhumuni ya mkataba.
- (iii) Viwango vya utowaji huduma vitakavyozingatiwa.
- (iv) Ahadi za Halmashauri ya Manispaa kwa kila Idara kwa wateja na wadau.

Katika mkataba huu, kila idara na vitengo vitakuwa na viwango vyake vya utowaji wa huduma bora. Halmashauri ina matarajio kuwa wateja na wadau wote watanufaika na mkataba huu. Aidha Halmashauri inakaribisha maoni na mapendekezo kutoka kwa wateja na wadau mbalimbali ili kuboresha huduma ziendazo na wakati.

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



.....
Michael N. Mwandezi

**MKURUGENZI
MANISPAA YA MOSHI**

1.0 DIRA, DHAMIRA NA MAADILI YA HALMASHAURI

Watendaji wa Halmashauri ya Manispaa wanatekeleza mpango mkakati (Strategic Plan) wa mwaka 2018/2019 hadi 2022/2023 ambao una dira, dhamira na maadili ya kitaasisi kama ifuatavyo;

1.1 DIRA YA HALMASHAURI

Kuwa Halmashauri inayotoa huduma bora za kijamii na za kiuchumi kwa maendeleo endelevu ifikapo 2025.

1.2 DHIMA YA HALMASHAURI

Kutoa huduma bora kwa kutumia rasilimali zilizopo ili kuwa Halmashauri yenyе maendeleo endelevu kwa watu wake.

1.3 MAADILI YA MSINGI YA HALMASHAURI

Kwa Kuzingatia sheria ya Utumishi wa Umma na. 8 ya mwaka 2002, kanuni za Utumishi wa Umma za **2003**, na kanuni za maadili ya utendaji katika Utumishi wa Umma **2005**, na Sheria ya Maadili ya Viongozi wa Umma **1995**, halmashauri yetu itaongozwa na maadili yetu, kama ifuatavyo:

- i. Bidii - Kufanya kazi kwa bidii, ufanisi, kwa kuzingatia ujuzi, utaalamu na nidhamu ya hali ya juu.
- ii. Ushirikiano – Kwa kubadilishana uzoefu, ujuzi na kupeana taarifa sahihi ili kufikia malengo ya Halmashauri
- iii. Huduma kwa mteja - kumjali na kumsaidia mteja ili kufikia matarajio yake
- iv. Uadilifu - Kutekeleza majukumu kwa uadilifu mkubwa kwa kuzingatia maadili ya kazi
- v. Uwajibikaji - Kumhudumia mteja kwa muda uliotarajiwa
- vi. Heshima - Kumhudumia mteja/kumsikiliza kwa heshima stahiki
- vii. Uwazi - Kumhudumia mteja kwa kumpatia taarifa stahiki

2.0 MALENGO NA MADHUMUNI YA MKATABA

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 pia unalenga kukuza ushirikiano baina ya Ofisi ya Meya wa Manispaa na wateja wake na kuweka wazi zaidi majukumu yake yaweze kueleweka vema na hivyo kutoa fursa ya ushiriki mpana zaidi wa wadau wake katika kuchangia mawazo yenyе tija na maendeleo. Madhumuni mengine ya mkataba huu ni:-

- ◆ Kuwawezesha wateja na wadau kufahamu na kuelewa huduma na viwango vitolewavyo na Halmashauri ya Manispaa ya Moshi,
- ◆ Kutoa huduma kwa viwango vinavyokubalika,
- ◆ Kuwepo na mfumo bora na wa wazi wa mawasiliano kati ya wateja, wadau na halmashauri ya Manispaa, ili kutoa mrejesho wa kuboresha huduma endelevu.

Mkataba huu utakuwa chachu ya kukuza kiwango cha uelewa wa mteja na mdau wa Halmashauri kuhusu upatikanaji wa huduma zinazotolewa na watendaji wa Manispaa ya Moshi, ubora na viwango vyake. Aidha, unalenga katika kuboresha utendaji kazi na kuweka wazi utaratibu wa kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko ya mteja pale ambapo huduma inayotolewa haikidhi matarajio ya mteja.

3.0 WATEJA WA HALMASHAURI

Wateja wanaohudumiwa na Halmashauri ni wananchi na wadau wote wa maendeleo kama inavyoonekana kwenye jedwali hapa chini;

MAJINA YA WATEJA/WADAU	MATARAJIO KUTOKA HALMASHAURI
Watumishi wa Halmashauri	<ul style="list-style-type: none"> • Utawala bora • Amani na Utulivu • Usalama kazini • Mazingira bora na mazuri ya kazi • Fursa za kuijendeleza • Kupata mshahara na maslahi mengine kwa wakati • Usawa kwa wote na uongozi mzuri uliotukuka • Kuwazawadia wanaovuka malengo
Sekretarieti ya Mkoa	<ul style="list-style-type: none"> • Kuwa kiungo, kuratibu na kuzaidia Halmashauri kutimiza majukumu yao ya kimsingi
OWM – TAMISEMI, Wizara, Idara zinazojitegemea na Wakala wa Serikali.	<ul style="list-style-type: none"> • Utoaji wa tafsiri sahihi za sera, sheria na mikakati mbalimbali pamoja na kuratibu ufuatiliaji wa makini wa sera za kitaifa. • Uratibu wa utoaji taarifa za huduma zinazotolewa na Halmashauri kwa Wizara mbalimbali. • Kuwa kiungo kati ya Wizara za Kisekta na Halmashauri.
Vyama vya Siasa	<ul style="list-style-type: none"> • Tafsiri ya sera mbalimbali • Utekelezaji wa llani ya uchaguzi • Utawala bora • Utekelezaji wa kazi za Serikali
Madhehebu, Vikundi na Taasisi za Dini, Sekta Binafsi, Asasi zisizo za Kiserikali, Vyombo vya Habari, Washirika na Wahisani katika Maendeleo.	<ul style="list-style-type: none"> • Ushauri wa kitaalamu • Uhusiano wa karibu wa kuwajali • Kulipwa kwa wakati mara baada ya kutoa huduma • Kutoa wataalam • Matumizi mazuri ya fedha • Kuratibu miradi inayopatiwa fedha
Wananchi kwa ujumla wao	<ul style="list-style-type: none"> • Kushughulikia mahitaji na matatizo • Kufahamu sera na malengo ya Serikali • Uwekaji wa mazingira mazuri ya kuibua fursa za kiuchumi.
CAG, PPRA, IAG,	<ul style="list-style-type: none"> • Utawala bora • Kujali thamani ya fedha

MAJINA YA WATEJA/WADAU	MATARAJIO KUTOKA HALMASHAURI
Serikali kwa Ujumla	<ul style="list-style-type: none"> • Utawala bora • Amani na utulivu • Kutekeleza sera, mipango pamoja na ilani ya uchaguzi ya Chama Tawala

4.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NI PAMOJA NA:

- i. Kuajiri na kushughulikia maoni ya uhamisho wa watumishi na kuratibu utoaji wa huduma.
- ii. Kuratibu masuala ya utawala bora na mapambano dhidi ya rushwa.
- iii. Kufanya malipo ya huduma na bidhaa.
- iv. Kuendeleza na kuboresha mipangomiji, maendeleo ya ardhi, kilimo/mifugo mjini, maliasili na mazingira.
- v. Kusimamia ujenzi wa miundombinu kama vile majengo, umeme na maji.
- vi. Kuimarisha na kuendeleza shughuli za biashara, viwanda, masoko na sekta isiyo rasmi.
- vii. Kuboresha maendeleo ya jamii, ustawi wa jamii na ushirika.
- viii. Kuratibu uibuaji wa miradi, ufuutiliaji na tathmini ya utekelezaji wa miradi ya maendeleo.
- ix. Kutoa huduma za afya tiba, afya kinga na kudhibiti taka ngumu na taka maji.
- x. Kutoa elimu ya mfumo rasmi na usio rasmi.
- xi. Kutoa huduma ya ushauri wa kitaalam.
- xii. Kusimamia utekelezaji wa sheria za nchi na sheria ndogo za Halmashauri.
- xiii. Kuratibu shughuli za burudani, michezo na maendeleo ya vijana.
- xiv. Kuratibu mapambano dhidi ya maambukizi ya virusi vya UKIMWI na UKIMWI.

5.0 WAJIBU WA HALMASHAURI KWA MTEJA

Kama yalivyoainishwa kwenye Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania Ibara ya 145 na sheria ya serikali za mitaa ya mwaka 1982, kwamba kutakuwa na vyombo vya Serikali za Mitaa katika kila Mkoa, Wilaya, Mji na Kijiji. Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania, Ibara ya **146** inazungumzia madhumuni ya kuwapo 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 demokrasi katika eneo lake na kuitumia demokrasi kuharakisha maendeleo ya wananchi.

Baadhi ya majukumu ambayo Halmashauri ya Manispaa ya M inapaswa kutekeleza ni kama ifuatavyo:-

- Kutumia kwa makini rasilimali za Umma zikiwemo fedha, muda, vifaa na mali kwa namna itakayota matunda bora kwa wananchi.
- Kuwa wazi na kutoa taarifa zote kwa lugha nyepesi kwa makundi yote ya jamii, kuwasaidia wateja wanaotumia huduma zetu kwa kutoa taarifa kuhusu huduma, gharama zake na ubora utakaotolewa.
- Kukuza upatikanaji wa huduma zetu mara kwa mara kwa kuendeleza ubunifu, uvumbuzi na kuimarisha maarifa na stadi.
- Kuboresha huduma zetu kwa kujitolea kutoa huduma kwa moyo na kukamilisha majukumu kwa wakati.

- Kuwatendea haki wateja wote kwa kuwahudumia kwa heshima ikiwa ni pamoja na makundi maalum ya wazee, wagonjwa, walemavu na watoto.
- Kuwa tayari kutoa elimu kuhusu huduma yoyote inayotolewa na Halmashauri katika sekta zake zote pale inapohitaji.

6.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA WA HALMASHAURI

6.1 Mteja wa Halmashauri ana haki zifuatazo:-

- Kutoa malalamiko endapo huduma haikutolewa ipasavyo
- Kushughulikiwa malalamiko yake kwa haraka na ufanisi.
- Kupewa mrejesho unaoeleweka na kwa wakati.
- Kuhudumiwa kwa haraka na kwa ufanisi.
- Kusikilizwa kwa faragha na kutunziwa siri yake.
- Kupatiwa huduma bila rushwa.

6.2 Mteja wa Halmashauri ana wajibu ufuatao:-

- Kuwaheshimu watumishi wa Halmashauri.
- Kuitikia wito wa kutoa taarifa kwa Halmashauri kwa usahihi, kwa kina na kwa wakati.
- Kushiriki mikutano inayopangwa kwa wakati.
- Kuzingatia taratibu zote za kisheria na wajibu
- Kulipa kodi stahiki Halmashauri
- Kusikiliza sheria, kanuni na taratibu

7.0 VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA

Halmashauri ya Manispaa ya Moshi inaadidi kutoa huduma bora kupitia idara zake kwa kutumia wataalamu wenye sifa kwa kuimarisha, kuendeleza na kujenga mahusiano na wateja kwa kuzingatia maoni na ushauri wao kwa kuwa na;

- ◆ Ubora wa mahusiano yetu na wateja,
- ◆ 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.

8.0 AHADI ZA IDARA KWA WATEJA NA WADAU

Muda wa kujibu, kuwasilisha, kushughulikia na kutoa mrejesho wa majukumu.

8:1 Idara ya Utawala na Usimamizi wa Rasilimali watu.

8:1:1 OFISI KUU

NA.	HUDUMA	MUDA
i.	Kupokea watumishi wa ajira mpya kutoka Serikali Kuu na kuwafungulia majalada na kutuma taarifa zao ili waweze kuingizwa kwenye orodha ya malipo (LAWSON)	Siku 5
ii.	Kutoa tangazo la nafasi za kazi pamoja na kufanya uchambuzi wa maombi ya kazi	Siku 21

iii.	Kuwaita kwenye usaili na kazini wasailiwa waliofaulu usaili pamoja na kuwaingiza kwenye orodha ya malipo (LAWSON)	Mwezi 1
iv.	Kuratibu vikao vya Kamati za Kudumu za Halmashauri ngazi ya Halmashauri kufanyika	Kila robo mwaka
v.	Kuratibu mikutano ya wananchi kufanyika katika ngazi ya Mitaa	Mara sita (6) kwa mwaka
vi.	Kuratibu vikao vya kamati za maendeleo katika ngazi ya Kata kufanyika (WDC)	Kila robo mwaka
vii.	Kusimamia zoezi la uwekaji wa malengo ya utendaji kazi, ujazaji wa fomu za upimaji wa wazi (OPRAS) na upimaji utendaji kazi kwa watumishi wa Manispaa na utendaji wa taasisi	Kila Julai, Desemba na Juni ya kila mwaka
viii.	Kusimamia upatikanaji kumbukumbu mbalimbali za Manispaa	Siku 3
ix.	Kujibu barua mbalimbali za wateja zinazopokelewa masijala zikiwa na viambatisho vyote.	Siku 3
x.	Kuelimisha watumishi juu ya sheria, kanuni, taratibu pamoja na maadili ya utumishi wa umma.	Kila baada ya miezi 6
8:1:2 NGAZI YA KATA		
i	Kuandaa barua za utambulisho wa wananchi katika ofisi mbalimbali	Dakika 5
ii	Kutoa ushauri mbalimbali kwa wananchi wanaofika katika ofisi ya kata	Dakika 10
iii	Kuandaa vikao vya WDC kwa kila robo ya mwaka	Kila baada ya miezi 3
iv	Kuhamasisha wananchi kujandikisha katika vitambulisho vya NIDA	Kila mwezi
v	Kutoa elimu kwa wananchi kuhusu sharia ndogo za Halmashauri	Kila mwezi
8:1:3 NGAZI YA MTAAP		
i	Kuandaa barua za utambulisho wa wananchi katika ofisi mbalimbali	Dakika 5
ii	Kutoa ushauri mbalimbali kwa wananchi wanaofika katika ofisi za mitaa	Dakika 10
iii	Kufanya mikutano mikuu ya mitaa	Kila baada ya miezi miwili
iv	Kupokea na kushughulikia malalamiko	Dakika 30
v	Kutoa elimu kwa wananchi kuhusu sheria ndogo za Halmashauri ya Manispaa ya Moshi	Kila mwezi
vi	Kuhamasisha wananchi kujandikisha kwenye vitambulisho vya NIDA	Kila mwezi
vii	Kuboresha rejestra ya wakazi inapotokea mkazi amehamia au amefariki	Kila mwezi

8:2 Idara ya Maendeleo ya Jamii.

NA.	HUDUMA	MUDA
i.	Kutoa ushauri na maelezo ya usajili wa Mashirika yasiyo ya kiserikali (NGO) na Mashirika ya Kijamii (CBO) na uanzishaji wa vikundi vyta kimaendeleo	Siku 2
ii.	Kuandaa na kutengeneza vyeti vyta usajili kwa vikundi vyta kijamii na kiuchumi	Siku 3
iii.	Kupokea malalamiko na kuyashughulikia	Siku 7

8:3 Idara ya Mipango Miji na Ardhi.

NA.	HUDUMA	MUDA
i.	Huduma za kugawanya kiwanja na kubadili matumizi ya ardhi	Miezi 6
ii.	Huduma ya kuhuisha hati miliki, kuhamisha umiliki wa ardhi na mabadiliko ya hati miliki.	Miezi 3
iii.	Kurasimisha makazi holela na upimaji	Miezi 6
iv.	Kuandaa hati miliki	Mwezi 1
v.	Kuhuisha mipaka	Mwezi 1
vi.	Kufanya uthamini wa mali	Wiki 6

8:4 Idara ya Afya na Ustawi wa Jamii.

NA.	HUDUMA	MUDA
i.	Mteja kufunguliwa jalada na kumwona daktari	Dakika 45
ii.	Kusambaza dawa pamoja na vifaa tiba kwenye vituo vyta kutolea huduma za afya mara baada ya kupokelewa	Siku 5
iii.	Mteja atakayelazwa kupatiwa huduma	Ndani ya saa 1 baada ya kulazwa
iv.	Kuhakikisha gari la wagonjwa (Ambulance) linapatikana kwa mteja wa rufaa.	Dakika 30
v.	Kuhamasisha na kusajili wateja ambao hawana Bima ya Afya (iCHF).	Wiki 6 mteja anaanza kupata huduma
vi.	Kupima afya ya mama mjamzito	Dakika 45kutegemeana na hali yake
vii.	Kusambaza chanjo zilizopokelewa kwenye vituo vyta huduma	Siku 3
viii.	Kutoa majibu ya vipimo vyta maabara baada ya kuonwa na daktari isipokuwa kwa kipimo cha makohozi	Saa 2
ix.	Kutoa dawa kwa wateja baada ya kuandikiwa na daktari	Dakika 20
x.	Kutoa vitambulisho vyta msamaha wa matibabu kwa wazee wasiojiweza.	Mara vinapomaliza muda wake.
xi.	Kukagua na kusimamia uendeshaji wa vituo vyta kutolea huduma na maduka ya dawa	Mara 1 ndani ya miezi mitatu

xii.	Kuthibiti magonjwa ya mlipuko yatakapotokea ikitegemea aina ya ugonjwa	Siku 21
xiii.	Matibabu ya wagonjwa waliopatwa na magonjwa ya mlipuko tangu kutokea	Haraka iwezekanavyo
xiv.	Kuandaa na kutoa taarifa mbalimbali kuhusu huduma za afya	Siku 1
xv.	Kutoa dawa za kudhibiti magonjwa yaliyokuwa hayapewi kipaumbele kwa shule za Msingi.	Mara 1 kwa mwaka
xvi.	Kunyunyiza viua dudu kwenye mazalia ya mbu	Kila baada ya miezi 6
xvii.	Kusimamia utekelezaji wa kampeni ya unawaji wa mikono, ujenzi na matumizi ya vyoo bora.	Kila robo mwaka
vix.	Kupokea, kusikiliza ushauri juu ya mashauri ya kijamii	Saa 2
xv.	Kutoa ushauri wa uendeshaji vituo vya kulelea watoto na makao ya watoto wanaoishi katika mazingira hatarishi.	Siku 1

8:5 Idara ya Elimu Msingi.

NA.	HUDUMA	MUDA
i.	Kushughulikia stahiki mbalimbali za watumishi wa idara kwa kuzingatia taratibu, sheria na kanuni za utumishi wa umma.	Wiki 3
ii.	Kushughulikia malalamiko yasiyohitaji kamati ya uchunguzi ya wateja wa ndani na nje	Mwezi 1
iii.	Kukagua na kusaini nyaraka za wanafunzi wanaohama na wanaohamia	Siku 1
iv.	Kupokea na kusaini maombi ya uhamisho ya watumishi walimu na wasio walimu	Siku 3
v.	Kuwapokea na kuwapangia vituo vya kazi watumishi walimu na wasio walimu	Siku 1
vi.	Fomu za ruhusa kwa watumishi walimu na wasio walimu kupokelewa na kusainiwa	Siku 1
vii.	Maombi ya ruhusa kwa wanafunzi wanaosafiri ndani na nje ya Halmashauri kusainiwa	Siku 1
viii	Madai ya watumishi walimu na wasio walimu kuandaliwa	Wiki 1
ix.	Kutembelea na kukagua kila shule	Mara 1 kwa mwezi
x.	Kuhakikisha mtaala wa masomo unamalizika kila mwaka	Siku 194
xi.	Kugawa vitabu vya ziada na kiada baada ya kupokelewa/kununuliwa	Siku 2
xii.	Kusimamia, kufuatilia na kupima udahili wa wanafunzi waliochaguliwa kuijunga na shule	Miezi 3
xiii.	Kuandikisha watoto ambao wamezidi umri wa kwenda shule kwenye madarasa ya mfumo usio rasmi (MEMKWA) mara wanapobainika	Siku 1

8:6 Idara ya Elimu Sekondari.

NA.	HUDUMA	MUDA
i.	Kushughulikia stahiki mbalimbali za watumishi wa idara kwa kuzingatia taratibu, sheria na kanuni za utumishi wa umma.	Wiki 3
ii.	Kushughulikia malalamiko yasiyohitaji kamati ya uchunguzi ya wateja wa ndani na nje	Mwezi 1
iii.	Kukagua na kusaini nyaraka za wanafunzi wanaohama	Siku 1
iv.	Kupokea na kusaini maombi ya uhamisho ya watumishi walimu na wasio walimu	Siku 3
v.	Kuwapokea na kuwapangia vituo vya kazi watumishi walimu na wasio walimu	Siku 1
vi.	Fomu Fomu za ruhusa kwa watumishi walimu na wasio walimu kupokelewa na kusainiwa	Siku 1
vii.	Maombi ya ruhusa kwa wanafunzi wanaosafiri ndani na nje ya Halmashauri kusainiwa	Siku 1
viii	Madai ya watumishi walimu na wasio walimu kuandaliwa	Wiki 1
ix.	Kutembelea na kukagua kila shule	Mara 1 kwa mwezi
x.	Kuhakikisha mtaala wa masomo unamalizika kila mwaka	Siku 195
xi.	Kugawa vitabu vya ziada na kiada baada ya kupokelewa/ kununuliwa	Siku 2
xii.	Kusimamia, kufuatilia na kupima udahili wa wanafunzi waliochaguliwa kujunga na shule	Miezi 3

8:7 Idara ya Fedha na Biashara.

NA.	HUDUMA	MUDA
i.	Kuandaa/kufanya malipo ya madai mbalimbali ya wateja wa Halmashauri.	Siku 3 toka kukamilika taratibu za kiutawala
ii.	Kuandaa na kutoa taarifa ya mapato na matumizi ya fedha za Halmashauri.	Siku 5 baada ya mwisho wa mwezi au robo ya mwaka
iii.	Kukadiria ada na ushuru kwa wateja kwa kuzingatia sheria.	Dakika 10 baada ya kujiridhisha na vielelezo vyote.
iv.	Kutoa stakabadhi fedha kwa wateja mbalimbali	Dakika 5
v.	Kutoa leseni za biashara	Ndani ya siku 3 baada ya kukamilika taratibu zote
vi.	Kujibu hoja za mkaguzi wa ndani na nje zinapoibuliwa.	Ndani siku 15 baada ya kutolewa
vii.	Kurejesha 20% ya mapato ya Kata	Kila mwezi
viii.	Kuandaa taarifa ya hesabu za Halmashauri za mwisho wa mwaka	Siku 90

8:8 Idara ya Usafi na Mazingira.

NA.	HUDUMA	MUDA
i.	Ukusanyaji, usafirishaji na utupaji salama wa taka ngumu	Kila siku
ii.	Kusimamia ukusanyaji wa ada za uzoaji wa taka na kutoa hati za madai kila mwezi	Kila siku
iii.	Kusimamia kampeni za usafi wa mazingira	Kila mwezi
iv.	Kutoa vibali vya kuingia dampo kwa ajili ya kumwaga taka	Ndani ya siku 2
v.	Kupitia na kutathmini Mipango Kabambe ya Usafi wa Mazingira katika eneo lote la Halmashauri	Ndani ya siku 7
vii.	Kutoa elimu ya mabadiliko ya tabia nchi na namna bora ya kutunza mazingira	Kila robo mwaka
viii.	Kutoa huduma ya usafi wa mazingira kwenye Kata zote 21 za Halmashauri	Kila siku
ix.	Kudhibiti uchafuzi wa mazingira kwenye Kata 21	Kila siku
x.	Kusimamia zoezi la upandaji wa miti	Kila msimu wa mvua
xi.	Kudhibiti uharibifu wa mazingira (ukataji wa miti)	Kila siku

8:9 Idara ya Kilimo, Umwagiliaji na Ushirika.

NA	HUDUMA	MUDA
	Kutoa ushauri juu ya kilimo cha umwagiliaji	Ndani ya siku 2
	Kusajili na kutoa vibali kwa mawakala wa pembejeo za kilimo.	Ndani ya Siku 7
	Kutoa taarifa ya hali ya chakula.	Kila mwezi
	Kutoa takwimu na taarifa mbalimbali za kilimo.	Kila mwezi
	Kutoa ushauri wa kanuni bora za kilimo	Saa 1
	Kuchunguza magonjwa ya mimea yaliyotolewa taarifa	Ndani ya siku 7

8:10 Idara ya Mifugo na Uvuvi.

NA.	HUDUMA	MUDA
i.	Ukaguzi wa nyama katika machinjio ndani ya Halmashauri	Ndani ya saa 3
ii.	Kutoa vibali vya kusafirisha mifugo na mazao yake.	Ndani ya saa 1
iii.	Kusajili watoa huduma za afya ya mifugo na maduka ya pembejeo za mifugo.	Ndani ya siku 7

iv	Kutoa kinga na tiba kwa mifugo.	Ndani ya saa 2
v.	Kutoa taarifa za maendeleo ya mifugo za kila mwezi, robo, nusu na mwaka kwa mamlaka husika.	Siku 2 baada ya kipindi husika kwisha.
vi.	Kutoa ushauri wa kanuni bora za ufugaji wa samaki	Saa 3

8:11 Idara ya Mpango, Takwimu na Ufuatiliaji.

NA.	HUDUMA	MUDA
i.	Kuandaa taarifa ya utekelezaji wa miradi ya Halmashauri	Siku 15 baada ya robo mwaka kwisha
ii.	Kuratibu mpango wa maendeleo na bajeti ya mwaka na kuiwasilisha kwa wadau mbalimbali wa Halmashauri.	Miezi 6
iii.	Kuibua miradi kwa kushirikisha jamii (O & OD Review).	Ndani ya mwezi 1
iv.	Kuandaa mpango kazi na mtiririko wa matumizi ya fedha za miradi na kuiwasilisha Mkoani.	Siku 15 baada ya robo mwaka kwisha
v.	Kufuatilia na kukagua miradi ya maendeleo	Siku 7 kwa kila mwezi

8:12 Idara ya Ujenzi.

NA	HUDUMA	MUDA
i.	Kuandaa michoro na makadirio ya miradi (BoQ)	Ndani ya siku 14
ii.	Kusimamia na kushauri miradi yote ya ujenzi wa majengo ya Serikali inayojengwa na jamii.	Ndani ya siku 14
iii.	Kupima kazi na kuandaa hati za malipo ya kazi zilizofanywa na Wakandarasi.	Ndani ya siku 14
iv.	Kukagua na kuidhinisha ramani za majengo ya watu binafsi na kutoa vibali vya ujenzi.	Ndani ya siku 14
v.	Kukagua na kufanya matengezo ya kawaida ya magari, pikipiki, na mitambo ya Serikali	Ndani ya siku 7
vi.	Kukagua na kuandaa taarifa ya matengenezo makubwa ya magari na mitambo ili kupelekwa kwa wazabuni	Ndani ya siku 7
vii.	Kuidhinisha malipo ya matengenezo ya magari na mitambo yaliyofanywa na wazabuni	Ndani ya siku 1

8:13 Kitengo cha Manunuzi.

NA.	HUDUMA	MUDA
i.	Kupokea mali zilizoombwa na Idara mbalimbali, kukagua mali kutoka kwa wazabuni na kuingiza katika vitabu vya mali na bidhaa (stores ledger)	Siku 7 baada ya kutoa LPO
ii.	Kuandaa na kupertia hadidu za rejea kwa ajili ya kutangaza zabuni za ndani ya nchi baada ya kupata maombi	Siku 14
iii.	Kutangaza zabuni, kufanya tathimini ya zabuni na kutoa zabuni	Siku 21
iv.	Kutoa tuzo ya zabuni na kumjulisha mzabuni aliyeshinda zabuni	Siku 7
v.	Kupokea na kujaza nukuu za bei ya mahitaji ya wateja (quotations) na kuandaa nyaraka muhimu za manunuzi kwa ajili ya malipo ya wazabuni	Siku 4
vi.	Kuandaa mpango na taarifa ya manunuzi kwenda CMT na PPRA	Siku 21

8:14 Kitengo cha Sheria na Usalama.

NA.	HUDUMA	MUDA
i.	Kupertia mikataba ya kisheria na vikundi vya kijamii na kutoa ushauri	Ndani ya siku 5 za kazi
ii.	Kumhudumia mteja anayeingia mkataba na Manispaa au mgogoro na Manispaa	Siku 1
iii.	Kuandaa nyaraka za kuwasilisha mahakamani	Siku 21 toka shauri kufunguliwa
iv.	Kuandaa Mabaraza ya Kata na kusimamia utendaji kazi kwa kuwapa, mafunzo kazini (Inservice Training)	Siku 7
v.	Kuhakikisha kuna usalama kila Kata ya Halmashauri ya Manispaa	Saa 24

8:15 Kitengo cha Teknolojia, Habari, Mawasiliano na Uhusiano.

NA.	HUDUMA	MUDA
i.	Kutoa ushauri na matumizi ya TEHAMA kwa wateja.	Siku 1
ii.	Kushughulikia matengenezo na kuhuishwa taarifa za tovuti ya Manispaa	Saa 8
iii.	Kusimamia usalama, kutoa msaada wa kiufundi na upatikanaji wa mifumo ya TEHAMA kwa wateja	Saa 8
iv.	Kutoa na kufafanua taarifa mbalimbali za Halmashauri kwa waandishi wa habari	Saa 2

8:16 Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani.

NA.	HUDUMA	MUDA
i.	Kufanya ufuatiliaji, ukaguzi na usimamizi wa fedha zote zinazokusanywa na kupokelewa na Halmashauri na kutolewa taarifa	Ndani ya siku 15 baada ya robo mwaka kwisha
ii.	Kuhakikisha kuwa sera za matumizi ya fedha za Serikali zinafuatwa kikamilifu kama zilivyoainishwa kwenye mamlaka za Serikali za Mitaa na sera nyinginezo za matumizi ya fedha na kutoa ushauri pale unapohitajika	Ndani ya siku 1
iii.	Kufanya ukaguzi wa miradi na mali zote za Halmashauri na kuhakiki uwepo thamani ya fedha (Value for money)	Ndani ya siku 15 baada ya robo mwaka kwisha
iv.	Kupitia na kuangalia utendaji na mfumo wa kila siku wa Halmashauri na kuangalia utekelezaji wake na kutoa ushauri pale unapohitajika	Ndani ya siku 1
v.	Kuandaa mpango kazi wa Kitengo cha Ukaguzi na kuuwasilisha katika Kamati ya Ukaguzi na kwa Afisa Masuuli.	Ndani ya siku 10 baada ya mwaka wa fedha kwisha

8:17 Kitengo cha Uchaguzi.

NA	HUDUMA	MUDA
i.	Kuratibu na kusimamia uchaguzi wa Serikali za Mitaa (Wenyeviti wa Mitaa)	Kila baada ya miaka 5/ inapolazimu.
ii.	Kuratibu na kusimamia uchaguzi mkuu wa Rais, Wabunge na Madiwani	Kila baada ya miaka 5/ inapolazimu
iii.	Kumshauri Msimamizi Mkuu wa uchaguzi masuala yote yanayohusiana na uchaguzi pale inapohitajika	Ndani ya saa 1
iv.	Kuboresha Daftari la wapiga kura kila inapohitajika	Mwezi 1

9.0 MATARAJIO NA MATEGEMEO YA HALMASHAURI KUTOKA KWA WATEJA:

Wateja wa Halmashauri pamoja na kuwa na hakizilizoainishwa, kwa upande wake Halmashauri inategemea kuwa wateja wake watazingatia yafuatayo: -

- ◆ Maelewano na mahusiano mazuri.
- ◆ Kuheshimu wataalamu na watumishi.
- ◆ Kuepuka kashfa na majungu yanayolenga kuwakomoa watumishi.
- ◆ Kuwa na taarifa sahihi 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.
- ◆ Wateja kutumia haki zao na muda uliowekwa na mkataba huu kupata huduma bora na endelevu.
- ◆ Halmashauri inategemea wateja watahudhuria vikao vya Halmashauri wanavyostahili.

10.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA

Tunakaribisha ukosoaji wa utoaji wa huduma zetu, mteja anayekosoa awe na nia ya kujenga au kutueleza kuhusu maendeleo ya huduma zetu. Vile vile, tunakaribisha wateja wenyewe nia ya kutusifia na kutoa mapendelekezo ya namna tunavyoweza kuboresha huduma zetu.

Tunaahidi kuwa malalamiko na mapendelekezo ya wateja yatachukuliwa kwa umuhimu wa pekee na kushughulikiwa haraka iwezekanavyo na Afisa anayeshughulikia malalamiko au/na Kamati ya Uadilifu.

Malalamiko, maoni au mapendelekezo yatumwe kupitia anuani zilizo hapo chini.

11.0 KUFANYA MAPITIO YA HUDUMA KWA MTEJA:

Madhumuni makubwa ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kuhakikisha huduma zinatolewa kwa viwango vyenye ubora na kwa ufanisi na kwa viwango vya hali ya juu ili kukidhi matakwa na matarajio ya wateja.

Mkataba huu umeandaliwa na Halmashauri kutokana na maoni, ushauri na changamoto kutoka kwa wateja na wadau, hivyo utafanyiwa mapitio kila baada ya miaka mitatu, 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 Halmashauri, wadau na wateja kufanikisha masuala muhimu kama vile kuwa na Mkataba:-

- ◆ Mkataba hai na unaotekelvezeka.
- ◆ Unaokubaliwa na pande zote zinazohusika.
- ◆ Unaozingatia dhana shirikishi.
- ◆ Unaozingatia mabadiliko na kwenda na wakati.
- ◆ Unaowezesha kuboresha utoaji huduma.
- ◆ Unaoweza kukabiliana na changamoto na mapungufu yanakayojitokeza wakati wa utekelezaji wake.

12.0 KUKATA RUFAA

Kuwepo kwa mkataba wa huduma kwa wateja kunaweka mfumo mzuri wa kushughulikia malalamiko ndani ya Halmashauri. Hata hivyo, kuwepo kwa mfumo huu hakumzui mteja kutumia vyombo vingine nje ya mfumo huu ili kutafuta jawabu kwa yatakayojitokeza ikiwa ni pamoja na Tume ya Haki za Binadamu ambayo anuani yake ni:-

Tume ya Haki za Binadamu,

S. L. P 2643,

Dar es Salaam,

TANZANIA.

Simu: 022 - 2110607 au 022 – 2110141

13.0 MAWASILIANO

Makao makuu ya Ofisi yapo Moshi Mjini, barabara ya Florida Mawenzi, Manispaa ya Moshi, Mkao wa Kilimanjaro.

Tunafungua Ofisi kuanzia saa 1.30 asubuhi mpaka saa 9.30 alasiri siku za kazi tu.

Anuani zetu ni:

MKURUGENZI WA MANISPAA,
HALMASHAURI YA MANISPAA YA MOSHI,
S.L.P 318,
MOSHI.

Simu: +255 027 2754371/4

Fax: +255 027 2752906

Website: www.moshimc.go.tz

E-mail: md@moshimc.go.tz



Saini ya Mkurugenzi wa Manispaa ya Moshi:

Tarehe: 1 Julai 2019



**MKURUGENZI WA MANISPAA,
HALMASHAURI YA MANISPAA YA MOSHI,
S.L.P 318, MOSHI.**

Simu: +255 027 2754371/4

Fax: +255 027 2752906

Website: www.moshimc.go.tz

E-mail: md@moshimc.go.tz

**Tume ya Haki za Binadamu,
S. L. P 2643,
Dar es Salaam, TANZANIA.
Simu: 022 2110607 / 022 2110141**