OFISI YA RAIS
TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA
HALMASHAURI YA MJI WA BABATI

Mkataba wa huduma kwa mteja

Umetayarishwa na:-
Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji,
S. L. P 383,
BABATI.

Simu Na: +255-027- 251 0065
Nukushi Na:+255-027-2510095
Tovuti: www.babatitc.go.tz
Email:td@babatitc.go.tz

YALIYOMO

1. Dibaji 1
2. Madhumuni ya Mkataba..... 2
3. Misingi ya Utoaji huduma kwa Wateja..... 3
4. Wateja wadau wetu wakubwa.....4
5. Majukumu na wajibu wa Halmashauri.....6
6. Maeneo muhimu ya matokeo.....7
7. Maadili yanayozingatiwa katika utendaji.....7
8. Haki na wajibu wa Mteja.....8
9. Mahali tulipo.....9
10. Viwango vya ubora wa huduma tunazotoa.....10
11. Muda muafaka wa utoaji huduma.....15
12. Uwasilishaji, Ufuatiliaji na Ushughulikiaji wa malalamiko.....16
13. Miadi.....16
14. Mrejesho wa Maendeleo ya Mkataba.....16
15. Namna ya kuhusisha vyombo vingine katika utoaji wa haki za mteja.....16
16. Mapito ya Mkataba.....17
17. Ushauri katika mapito.....20
18. Mawasiliano.....20

DIBAJI

Sisi Halmashauri ya Mji wa Babati tunatekeleza majukumu, kazi zetu, wajibu na madaraka yetu kwa mujibu wa sheria za serikali za Mitaa Na. 8 mwaka 1982, na sheria nyingine zinazotungwa na Bunge pamoja na marekebisho yake.

Tunalenga kujenga uchumi imara na endelevu utakaoongeza kipato cha wateja wetu kuboresha huduma zetu, kupunguza kiwango cha umaskini kwa wateja wetu na kudumisha amani na utulivu ndani na nje ya mamlaka yetu.

Dira ya maendeleo ni “***kuwa mtoa huduma bora na endelevu za kijamii na kiuchumi ifikapo Juni 2018”***

Hivyo tunaendelea kujiimarisha kuwa chombo imara cha utoaji huduma kwenu wakazi wa Mji wa Babati, utekelezaji wa sera za ki - sekta na usimamizi wa sheria.

Chapisho hili ni hati ya uboreshaji endelevu wa huduma inayolenga kuwahabarisha ninyi kuhusu huduma zote tutakazotoa na viwango vya ubora wake, njia zetu za mawasiliano, mahali tulipo, njia halali za kuwasilisha malalamiko na namna tutakavyoshughulikia, wajibu na haki zenu, Muda tutakaotumia kutoa huduma muhimu kulingana na mpango mkakati wetu kwa manufaa ya kutuwezesha kutoa huduma bora kwenu (wateja). Ni wazi kuwa ili kufikia utekelezaji fanisi wa mkataba huu, sisi na ninyi tutajenga mtizamo wa kisasa wa kila mmoja kutekeleza wajibu wake kikamilifu, kwa usahihi, bayana na kwa wakati kama tutakaokubaliana katika chapisho hili.

Mhe. Kibiki M.Kibiki
MWENYEKITI WA HALMASHAURI YA MJI (BABATI)

Fortunatus H. Fwema
MKURUGENZI WA HALMASHAURI YA MJI BABATI

MADHUMUNI YA MKATABA

Sisi Halmashauri ya Mji tuna madhumuni ya kuwafahamisha ninyi wateja na wadau wetu, kuhusu huduma tuna-zotoa, njia sahihi za kuwasilisha malalamiko na ushauri kuhusu huduma tutakazotoa na viwango vya ubora wa huduma mnazozipata ili tuweze kuendelea kuinua ubora wa viwango vya huduma tunazotoa kwenu siku hadi siku katika utendaji wetu wa kazi.

Mkataba huu unawaonyesha ninyi wateja wetu haki na wajibu ili kutekeleza vyema dhana ya uwajibikaji sawia kati yetu na ninyi.

MISINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA

Mkataba huu ni kichocheo cha uboreshaji wa huduma zetu tutakazotoa kwenu kwa vitendo- katika kutoa huduma hizi tutatumia misingi ifuatayo:-

Ushirikishwaji na Ushauri:

Wakati wote sisi Halmashauri ya Mji wa Bababti tutawashirikisha katika masuala ya kiutawala, kimazingira, shughuli za kiuchumi na maendeleo na kijamii.Pia tutapokea na kutumia ushauri wenu wa maendeleo ili kuboresha huduma tunazozitoa sasa na kwa siku za baadaye.Wakati wote tutajenga mahusiano mazuri ya ki-utendaji kati yetu na ninyi ili kuepuka malalamiko na migongano isiyo ya lazima.

Utawala bora na Mwenendo wa Utumishi

Sisi Halmashauri ya Mji tutatoa huduma kwa kuzingatia misingi ya utawala bora pamoja na taratibu, kanuni na sheria za nchi zilizopo na Sheria ndogo za Halmashauri ya Mji wa Babati.

Kupinga Vita Rushwa, Ufisadi na Uzembe:

Tutaendelea kupiga vita vitendo vya rushwa, ufisadi, uzembe na ukiukwaji wa maadili miongoni mwa watumishi

na ninyi wateja wetu.

Uwazi na Usahihi wa Taarifa

Wakati wote tutaweka viwango vya huduma vilivyo wazi ili kupima matokeo yake kwa kutumia vigezo rahisi kila inapobidi.Tutajitahidi kutoa taarifa sahihi na kamilifu kwenu kwa muda muafaka.

Ari na kasi ya utoaji huduma

Tutatoa huduma kwenu kwa mujibu wa utekelezaji wa majukumu ya Halmashauri kwa ari na kasi ya kuridhisha.Tutajitahidi kufikia viwango vya huduma kwa kadri ya matarajio yenu.

Haki na Usawa.

Wakati wote tutatenda haki kwenu nyote bila kubagua jinsia, rangi, kabila na dini katika kutoa huduma kwa kuzingatia ubora wa viwango mnavyovitarajia kwa huduma husika.

Matumizi Bora ya Rasilimali na Upimaji wa Matokeo

Tutahakikisha kuna matumizi endelevu ya rasilimali zilizopo ili kutoa matokeo bora ya utekelezaji wa dhana ya uwajibikaji kwenu ili kukidhi mahitaji yenu.

Kuboresha na kupanua wigo wa Huduma

Wakati wote tutajitahidi kuutumia ushauri wenu na kutafuta njia nyingine za kuboresha huduma zenu ili kuwavutia zaidi ninyi wateja na wadau wengine.

WATEJA NA WADAU WETU WAKUBWA

Wateja na watumiaji wakuu wa huduma zetu ni kama inavyoainishwa hapa chini.

Umma:

- Kuelimisha na kuwezesha kutambua fursa mbalimbali zinazoweza kuwaletea maendeleo ya haraka zaidi.
- Kuhamasishwa na kupewa ushauri sahihi wa namna ya kushiriki barabara kuchangia shughuli za maendeleo yao.
- Kuwezeshwa ili kuwa wajasiriamali
- Kupewa maelezo sahihi juu ya utekelezaji wa sera na mikakati mbalimbali ya maendeleo.
- Kuondolewa umaskini na kero nyingine.
- Kuongozwa kwa misingi ya utawala bora kidemokrasia.
- Kupewa ushauri sahihi wa kitaalam katika shughuli mbalimbali za kiuchumi.
- Kupewa tafsiri sahihi na bayana za miongozo, sera na sheria ndogo na sheria za nchi.
- Kupewa misaada na vitendea kazi.
- Kuunganishwa na Asasi nyingine za serikali na za binafsi
- Kupewa miongozo na maelekezo sahihi ya utendaji kazi
- Kupewa Elimu,kuhamasishwa na kushirikishwa katika kusimamia maendeleo.

Watumishi:

- Kujengewa mazingira mazuri ya utendaji kazi
- Kuboreshewa maslahi ya kiutumishi
- Kupewa miongozo sahihi na ya wazi katika utendaji kazi
- Kuongozwa katika misingi ya haki na usawa wa kijinsia
- Kuwezeshwa kwa mikopo na stahili halali ili kujenga morali ya utendaji kazi
- Kuwezeshwa na kujengewa uwezo wa utendaji kazi na kutoa huduma bora.

Wawekezaji na wafanyabiashara:

Kujengewa mazingira ya amani na usalama kwa wao na mali zao wanazowekeza
Kuwezesha kutambua wajibu na haki zao katika kuendeleza Mji.
Kuwezesha mazingira mazuri ya kuendeshea shughuli zao
Kupewa miongozo sahihi ya ushirikishwaji katika shughuli za maendeleo.
Kupewa elimu na tafsiri sahihi ya sera za kisekta katika shughuli zao.
Kuwezeshwa kutekeleza wajibu wao kwa Umma kikamilifu na kwa wakati kwa kuzingatia Sheria, kanuni na taratibu za nchi na Halmashauri.

Wizara , Mashirika, Idara na Mamlaka za Serikali Kuu.

Kuunganisha na kuratibu utekelezaji wa sera mbalimbali za kisekta.
Kuunganishwa na makundi mbalimbali ya wateja.
Kupewa taarifa sahihi na bayana katika muda muafaka kuhusu masuala mbalimbali ya utekelezaji.
Kuomba ushauri na miongozo juu ya masuala ya kiutawala na maendeleo.
Kupewa bajeti na mipango ya utekelezaji wa miongozo na maelekezo katika masuala ya mazingira, utawala bora, fedha, mipango, mapambano dhidi ya maabukizi VVU/IKIMWI kupiga vita rushwa,ufisadi,usimamizi wa sera na sheria za nchi na maendeleo ya jamii.

Viongozi wa Wananchi na wanasiasa

Kujengewa uwezo wa kutekeleza na kusimamia sheria, sera na mipango ya serikali ili kukidhi mahitaji ya wananchi.
Kutokujihusisha na siasa wala kutofungamana na itikadi za vyama wala viongozi wa siasa.

Taasisi zisizo za Kiserikali na Vikundi vya Kijamii:

Kuwa bega kwa bega katika kutekeleza sera na kuhamasisha maendeleo
Kuzipa tafsiri sahihi ya sera za kisekta na maeneo ya vipaumbele
Kuziunganisha na wapokea huduma wengine.
Kuzijengea uwezo wa kutoa huduma bora kwa wadau wengine.
Kuzipa miongozo na maelezo sahihi na kwa muda muafaka.
Kuzipa utawala bora wa wazi na kushirikishwa katika uandaaji wa mikakati ya maendeleo.
Kuratibu utendaji wa taasisi na vikundi vya kijamii.

MAJUKUMU NA WAJIBU WA HALMASHAURI:

Majukumu, kazi zetu wajibu na madaraka yetu yanajumuisha sekta zote muhimu za huduma na uzalishaji kwa mujibu wa sheria za serikali za Mitaa Na. 8, sheria ya fedha ya serikali za Mitaa Na. 9 za mwaka 1982, majukuimu haya ni pamoja na:-

Kusimamia na kuendeleza huduma za kilimo, ufugaji na ushirika
Kusimamia mipango ya matumizi bora ya ardhi.
Kuendesha hospitali, vituo vya afya, zahanati na huduma za afya ya msingi
Kusimamia elimu ya msingi sekondari na Elimu ya Watu wazima
Kuendeleza shughuli za michezo, Utamaduni na Burudani.
Kuandaa na kusimamia mipango ya uendelezwaji wa Mji na maendeleo ya makazi
Kusimamia shughuli za uchimbaji na biashara za madini
Kuchochea ukuaji na maendeleo ya viwanda ili kukuza mapato
Kukuza ajira,ustawi wa jamii na vijana.
Kuweka mazingira yakinifu ya uwekezaji katika viwanda, biashara na maeneo ya huduma
Kusimamia utungaji na utekelezaji wa Sheria za kuzuia uharibifu wa mazingira

Kusimamia na kuendeleza rasilimali asili
Kuendeleza maeneo ya kitalii na kukuza utalii
Kuwezesha kusaidia na kuratibu utendaji wa taasisi zisizo za kiserikali na vikundi vya kijamii.
Kushughulikia maendeleo ya jamii wanawake na watoto.
Kubuni na kusimamia vyanzo vya mapato na kusimamia matumizi sahihi ya mapato.
Kusimamia amani na usalama wa raia na mali zao.
Kutangaza vivutio na sehemu za uwekazaji nje ya mipaka ya Babati na nje ya Tanzania

MAENEO MUHIMU YA MATOKEO:

Katika bajeti ya mikakati ya maendeleo, tumeweka kipaumbele katika maeneo muhimu saba (7) ambayo yatatumika katika vigezo muhimu vya maeneo ya matokeo katika kupima viwango vya ubora wa utoaji huduma. Maeneo haya ni kama yanavyoainishwa hapa chini:-

Mapambano na udhibiti wa maambukizi ya VVU/UKIMWI
Utawala bora, ushirikishaji na usimamizi wa Sheria.
Kujenga uwezo wa utendaji na utoaji wa huduma.
Kuwezesha jamii katika kutambua fursa za maendeleo na kushiriki kikamilifu katika maendeleo.
Kusimamia kikamilifu na kuendeleza mazingira.
Kupanua na kuboresha huduma kwa jamii.
Kuboresha mazingira ya uwekezaji kufanya kazi na kutoa huduma.

MAADILI YANAYOZINGATIWA KATIKA UTENDAJI

Kwa kuzingatia mazingira ya kazi na rasilimali zilizopo kwa sasa, tuna nia ya kukidhi matarajio ya watumiaji wa huduma zetu kwa kuongozwa na maadili ya utendaji tuliyojiwekea kama ifuatavyo:-

Kuwajali,kuwasikiliza na kuwahudumia ninyi wateja wetu ipasavyo.
Utendaji unaozingatia matokeo yanayopimika/kuonekana.
Utoaji wa huduma zenye ubora wa kutosha.
Ushughulikiaji wa malalamiko kwa kuzingatia taratibu na kwa muda mfupi iwezekanavyo.
Kuendelea kuboresha ari na hali za watumishi.
Utendaji wa wazi na uadilifu.

HAKI NA WAJIBU WA WATEJA:

Haki zenu (wateja):

Kwa mujibu wa mkataba huu utoaji huduma kwenu, mojawapo au zaidi ya haki zifuatazo ni haki zenu (wateja) katika mtiririko wa upokeaji wa huduma:-

Kuwasilisha lalamiko au rufaa kwa chombo cha nje kama ilivyoainishwa katika UK. wa 12 ili kusaidiwa kupata haki/stahili endapo hukuridhika na huduma iliyotolewa.
Kushiriki katika mjadala unaohusu lalamiko au suala alililoliwasilisha ofisini.
Kuona na kusoma taarifa zinazohusu upatikanaji wa huduma maalum kufuatana na jinsi yake kwa mujibu wa taratibu zilizopo.
Kuingia , kupokelewa na kusikilizwa kwa heshima kwa muda muafaka ofisini.
Kupewa faragha au mazingira huru ya kueleza tatizo au hoja yako.
Kuhudumiwa na mtumishi mwingine endapo hakuridhika na huduma iliyotolewa na mtumishi wa awali.

Wajibu wenu (wateja):

Ili kutoa huduma sahihi na inayostahili ili kukidhi mahitaji yenu wateja mnalo jukumu la kutekeleza wajibu wenu ipasavyo kama ifuatavyo:-

Kufika ofisini au mahali au kutekeleza miadi yake katika muda uliopangwa.
Kutoa taarifa sahihi na bayana kuhusu lalamiko au hitaji.
Kuwa na mahusiano mazuri na wazi na watumishi wa umma/mtoa huduma.
Kutoshiriki au kushawishi utoaji au upokeaji wa zawadi au kivutio cha upatikanaji wa huduma.
Kutekeleza Sheria, kufuata kanuni na taratibu zilizopo.
Kusikiliza/kutekeleza ufafanuzi/maelekezo ya utatuzi wa lalamiko lako.

MAHALI TULIPO:

Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji na Idara zake zote (Isipokuwa Ofisi za Idara ya Afya tu ambazo zipo katika Hospitali ya Mji Babati iitwayo Mrara) zipo katika jengo la "Halmashauri ya Mji makao makuu" ambalo pia linamilikiwa na Halmashauri ya Mji. Jengo liko barabara Kuu Babati – Singida, Mkabala na jengo la Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Manyara. Ofisi zote zinakuwa wazi kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi saa 9:30 alasiri kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa kila wiki. Shughuli zote zinazohusiana na kupokea au kutoa malipo kwa wateja zinafanyika kuanzia 1:30 asubuhi hadi saa 7:00 mchana Jumatatu hadi Ijumaa.

VIWANGO VYA UBORA WA HUDUMA TUNAZOTOA:

Wakati wote tunajitahidi kuboresha viwango vya utoaji huduma tunazotoa katika maeneo (6) muhimu ili kufikia lengo na matarajio yenu ya huduma. Maeneo hayo ni:

Uwajibikaji:

Tutakiri na kushughulikia haraka malalamiko yote yanayowasilishwa kwenye ofisi zetu pasipo upendeleo na kwa muda muafaka

Lugha ya mawasiliano:

Tutahakikisha kuwa tunatumia lugha rahisi na inayoeleweka katika kutoa taarifa mbalimbali zinazohusiana na

utoaji huduma.

Kutoa huduma kulingana na mahitaji:

Tutahakikisha kuwa huduma tutakazotoa zitakidhi mahitaji kwa makundi yote ya wateja wetu.

Uhusiano:

Tutakuwa na mahusiano mazuri ya kikazi nanyi kwa kuzingatia matarajio yenu.

Ushauri:

Tutatoa ushauri sahihi na wa kuridhisha kwa wateja wetu wote kila inapostahili.

Uwazi:

Huduma zote zitatolewa kwa uwazi kwa wateja wote pasipo upendeleo.

MUDA MUAFAKA WA UTOAJI HUDUMA:

Kutoa chanjo kwa watoto chini ya miaka 5 na mama wajawazito – **siku 5 za kazi kila wiki kati ya saa 1:30 asubuhi na saa 9:30 alasiri.**

Kutoa huduma na kutunza kumbukumbu za wagonjwa katika vituo vya afya - **siku 7 za kazi wiki.**

Kutoa ushauri nasaha kuhusu maambukizi ya VVU/UKIMWI toka kwa baba/mama kwenda kwa mtoto - **siku 5 za kazi kila wiki kwa saa za kazi.**

Kutoa ushauri nasaha na kupima VVU/TB kwenye Vituo vya Afya na maeneo ya huduma – **Saa 1:30 asubuhi - saa 9:30 alasiri, Jumatatu hadi Ijumaa na saa 2:00 asubuhi – saa 6:00 mchana, Jumamosi kila wiki.**

Kufundisha njia sahihi za uzazi wa mpango kwa kila kituo cha Afya **– Siku za Jumatano na Ijumaa, saa1:30 asubuhi – saa 8:00 mchana kwa wiki.**

Kutoa tiba bora na sahihi kwa wagonjwa katika Vituo vya Afya – **Masaa 24 kila siku kwa siku 7 za wiki.**

Kutoa huduma za uzazi salama kwa mama mjawazito katika Vituo vya Afya – **Masaa 24 kila siku kwa siku 7 za**

wiki.

Kutoa elimu ya Afya kuhusu usafi wa mazingira na magonjwa ya mlipuko – **saa 2:30 – 5:00 asubuhi siku za Jumatatu na Jumatano kila wiki.**

Kusimamia usafi wa mazingira ya Mji – **siku 7 za wiki saa 1:30 asubuhi hadi 12:00 jioni na kila Jumamosi ya mwisho wa mwezi.**

Ukaguzi wa nyumba za makazi na biashara **– kati ya saa 3:00 asubuhi na saa 12:00 Jioni siku za Jumatatu na Ijumaa kila wiki.**

Ukaguzi wa nyumba za kutengeneza, kusindika,kuhifadhi na kuuza vyakula na vinywaji **– Saa za kazi siku ya Jumatano kila wiki.**

Kutoa vibali kwa matumizi ya nyumba za biashara – **siku 1 baada ya kupokea maombi.**

Kutoa huduma za dharura mara zinapotakiwa – **ndani ya dakika 30 baada ya kupata taarifa.**

Kuandaa miradi, mipango na bajeti za Idara/Vitengo katika Halmashauri – **kati ya tarehe 01, Januari – tarehe 30, Aprili kila mwaka.**

Kufanya ukaguzi wa mahesabu ya vyama vya Ushirika – **Mara 1 kwa kila chama kila mwaka.**

Kuhamasisha uanzishwaji wa vyama vya ushirika na vikundi vya jamii vya kiuchumi – **siku 5 za kazi.**

Kusajili vyama vya ushirika na kuvitambua vikundi vya kiuchumi –ndani ya **siku 90 baada ya kupokea maombi.**

Kuchambua makisio ya mapato na matumizi ya vyama vya ushirika - **siku 2 kwa chama kila baada ya miezi 6**

Kutatua migogoro mbalimbali inayojitokeza kwenye vyama vya ushirika – **siku 30 baada ya kupokea mgogoro toka kwenye chama husika.**

Kutoa taarifa za maendeleo ya vyama vya ushirika Mkoani - **kila wiki ya kwanza ya robo inayoanza na siku 2 baada ya kuhitajika.**

Kutatua migogoro mbalimbali ya kifamilia – **ndani ya dakika 45 kwa kila mgogoro baada ya kuupokea na kufanyia utafiti.**

Kutatua migogoro mbalimbali inayohusu viwanja/ardhi **– ndani ya siku 5 baada ya kupokea mgogoro.**
Kubuni, kuandaa mipango ya matumizi ya Ardhi na kupima viwanja katika maeneo yaliyoiva kuendelezwa **– Saa 3:00 asubuhi hadi saa 9:30 alasiri siku 5 za kazi kila wiki.**
Kusimamia Sheria Ndogo za Halmashauri ya Mji **– siku 7 za kazi.**
Kutoa vibali vya ujenzi na kusimamia ujenzi bora **– ndani ya siku 2 baada ya kupokea maombi.**
Uandikishaji wanafunzi elimu ya msingi **– ndani ya dakika 15 mtoto anapofikishwa shuleni baada ya kukamilisha taratibu zote.**
Kusimamia ufundishaji mashuleni (maazimio, maandalio, utoaji kazi na usahihishaji) – **siku 3 za kazi kila wiki.**
Kuhakikisha upatikanaji wa vifaa vya ofisi (samani,shajala n.k) – **ndani ya siku 3 za kazi baada ya kupokea maombi.**
Kufanyika kwa ukaguzi wa shule **– siku 15 za kazi kila mwezi.**
Kufanyia kazi taarifa za ukaguzi wa shule- **siku 1 ya kazi katika wiki iliyopokelewa.**
Kusimamia na kuratibu elimu ya watu wazima – **siku 5 za kazi kila wiki.**
Kusimamia na kuratibu shughuli za utamaduni – **siku 5 za kazi kila wiki.**
Kufuatilia na kusimamia ujenzi wa majengo ya shule za msingi, sekondari na nyumba za walimu mashuleni – **siku 2 za kazi kila wiki.**
Kufanya uchaguzi wa wanafunzi wa kidato cha kwanza – **siku 20 baada ya kutangazwa kwa matokeo ya mitihani.**
Usanifu wa miundo mbinu ya maji na usafi wa mazingira – **siku 30 za kazi baada ya kubaini mahitaji.**
Kusanifu na kusimamia ujenzi majengo ya umma na miundombinu mingine katika Mji **– siku 5 za kazi kila wiki.**
Kuelimisha wateja kuhusu sera za maendeleo katika ofisi za Idara na Kumbi za Halmashauri ya Mji wa Babati - **siku za Jumanne na Alhamisi kila wiki.**
Kusaidia jamii waweze kuibua miradi yao - **siku tano za kazi kila Kata kipindi cha mwezi Julai na Novemba kila mwaka.**

Kuratibu, kusimamia na kuthamini utekelezaji wa miradi ya mendeleo ikiwemo ya serikali, mashirika na wahisani – **kila baada ya miezi 3 (robo mwaka).**

Kudhibiti matumizi ya fedha zilizoidhinishwa kutekeleza miradi ya maendeleo **- mwaka mzima wa fedha**

Kuandaa na kuwasilisha taarifa mbalimbali za utekelezaji - Mkoani na TAMISEMI **ndani ya siku 5 baada ya taarifa kuhitajika na ndani ya muda ulipangwa.**

Kuendesha mafunzo kwa watumishi wapya watakaoajiriwa **– ndani ya siku 5 baada ya ajira mpya.**

Kuandaa bajeti ya mishahara ya watumishi na IKAMA ya watumishi **- kati ya tarehe 01 mwezi Julai na Novemba kila mwaka.**

Kushugulikia maslahi mbalimbali ya watumishi **– ndani ya siku 5 baada ya kupokea maombi /malalamiko au**

Kukiri mapokezi ya barua za wateja **– ndani ya siku 2 za kazi baada ya mapokezi**

Kutoa ruhusa za kwenda masomoni **– ndani ya siku 3 baada ya kupokea maombi.**

Kupandisha vyeo watumishi kwa mijibu wa kanuni za kudumu za mwaka 1994 – **ndani ya siku 30 baada ya tarehe ya kikao cha Bodi ya ajira husika.**

Kukutana/kuwasilisha kero zao watumishi katika Idara- **siku 1 kwa kila idara kila baada ya miezi 3**

Kukutana na watumishi katika idara na kuwaeleza maadili ya utumishi – **siku 1 kwa kila kipindi cha miezi 3.**

Kutoa leseni za biashara pamoja na leseni za vileo – **siku 1 baada ya kukamilisha taratibu za awali, ofisi za Kata, Idara ya Afya na Mipango Miji.**

Kutoa huduma ya ushauri wa uanzishaji, usimamizi na uendeshaji biashara, viwanda na masoko – **Siku 1, Jumatatu kila wiki, kati ya saa 4:00 asubuhi na saa 8:00 mchana.**

Kuandaa makisio ya mapato na matumizi ya mwaka – **siku 20 za kazi – katika mwezi Januari kila mwaka.**

Kuandaa na kuwasilisha hesabu za mwisho za mwaka – **kabla au ifikapo tarehe 30 Septemba ya kila mwaka.**

Kuandaa na kutoa cheti cha utimilifu wa kazi za ukanadarasi – **ndani ya siku 7 za kazi baada ya kukiri utimilifu wa kazi husika.**

Kushughulikia manunuzi ya vifaa na huduma kwa mujibu wa sheria ya manunuzi –**siku 10 za kazi kila robo mwaka**

Kuandaa na kuwasilisha taarifa ya mapato na matumizi ya kila mwezi – **mara 1 kabla ya tarehe 5 ya kila mwezi.**

Kufanya ukaguzi wa mifugo na nyama katika machinjio ya Mji - **kati ya saa 11.00-saa 12.00 jioni na saa 11.00 Alfajiri hadi saa 4.00 asubuhi kila siku kwa siku saba za wiki.**

Kutoa ushauri kuhusu magonjwa mbalimbali ya mifugo – **kwa siku 5 kwa saa 1.30 Asubuhi hadi hadi saa 9.30 Alasiri.**

Kutoa huduma za chanjo za kawaida kwa mifugo - **kwa wiki 1 baada ya matangazo kutolewa- kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 12 jioni kwa siku zote kwa mujibu wa ratiba inayotolewa.**

Kutoa matangazo ya magonjwa ya mlipuko - **siku 1 baada ya uthibitisho wa uwepo wa wagonjwa husika – wakati wote kwa njia ya vipaza sauti,Tovuti, Mitandao ya kijamii na mbao za matangazo.**

Kutoa ushauri wakitaalamu kwa wakulima - **kwa siku 5 kwa wiki saa 1.30 Asubuhi hadi saa 9.30 jioni katika ofisi za kata.**

Kutoa huduma ya uthibiti wa mlipuko wa magonjwa, wadudu na wanyama waharibifu wa mimea – **siku 1 baada ya kupokea taarifa ya matukio hayo – kwa kipindi husika kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 12.00 jioni.**

Kuthibiti kichaa cha mbwa kwa kuchanja mbwa wa ndani na kuuwa mbwa wanaozurura - **siku 1 baada ya kutangazwa kwa huduma hiyo kwa wananchi.**

Kutoa mafunzo kwa wakulima, wanavikundi katika miradi mbalimbali ya maendeleo - **siku 2 za kazi kila wiki, saa 4.30 asubuhi badi saa 11.00 jioni.**

Kuhamasisha uundwaji wa vikundi vya uzalishaji mali na kuratibu utekelezaji wa miradi ya maendeleo inayoendeshwa na vikundi husika – **kwa siku 5 za kazi kwa wiki.**

Kukusanya mapato na kufuatilia wadaiwa wote wa Halmashauri – **wakati wowote inapobidi kwa vyanzo vinavyokusanywa na Halmashauri au siku za Jumanne na Alhamisi kila wiki kwa wadaiwa sugu.**

Kuandaa na kusambaza hati za madai kwa wadaiwa - **siku za Jumanne na Alhamisi kila wiki ya kwanza ya mwezi.**
Kutoa vibali vya ununuzi na usafirishaji wa mazao nje ya Halmashauri **– muda usiozidi dakika 15 tangu kupokea maombi, siku zote za wiki.**
Kuandaa hundi na kulipa madai yanayopokelewa - **ndani ya siku 3 za kazi baada ya kupokea madai.**
Kutoa ushauri wa kitaalamu kwa wafugaji wa samaki - **kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi 9.30 alasiri kwa siku 5 za wiki.**
Kuthibiti uvuvi haramu katika ziwa Babati kwa doria - **siku zote za wiki, masaa 24.**
Kutoa leseni kwa wavuvi wa samaki katika ziwa Babati – **siku za Jumatano na Ijumaa kila wiki saa 1.30 hadi saa 9.30 alasiri.**
Kukagua ubora wa samaki katika maduka yanayouza samaki - **siku za Jumatatu na Jumatano kila wiki, saa 1.30 asubuhi hadi 12.00 jioni.**
Kufanya ukaguzi wa ndani wa mifumo mbalimbali, kuandaa na kuwasilisha taarifa - **kila robo, ndani ya wiki 2 za kwanza za robo inayoanza.**

UWASILISHWAJI, UFUATILIAJI NA USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO:

Uwasilishaji wa malalamiko:

Wateja mtawasilisha malalamiko yenu yote kwa njia ya maandishi katika masijala yetu ya wazi ya Halmashauri ya Mji. Malalamiko haya yote yaelekezwe kwa Mkurugenzi wa Mji bila kujali aina ya lalamiko au Idara inayohusika. Mteja anayeleta malalamiko au hoja anastaili kubaki na nakala ili aweze kurejea wakati wa kufuatilia mwitikio.

Pia mnaweza kuwasilisha malamiko yenu kwa Mkurugenzi wa Mji kwa njia ya Posta,barua pepe,Tovuti (sehemu ya Malalamiko), Faksi au kupitia masanduku ya maoni kwenye ofisi zetu. Tutakiri kupokea malalamiko yenu ndani ya siku 3 za kazi tangu kupokelewa kwake.

Ufuatiliaji na ushughulikiaji wa Malalamiko:
Malalamiko na mapendekezo yote yatapewa uzito na kushughulikiwa haraka kulingana na muda muafaka wa utoaji huduma ulioainishwa.Tutakuwa na rejista ya kutunza kumbukumbu za malalamiko na mapendekezo yote yatakay-otolewa.

Tunaahidi kwa mujibu, matokeo au taarifa ya maendeleo ya ushughulikiaji wa malalamiko yenu itatolewa ndani ya muda wa siku 14 za kazi tangu malalamiko yalipopokelewa.

MIADI:
Miadi yote itafanyika katika kipindi kisichozidi dakika 30 tangu muda wa miadi kupita.

MREJESHO WA MAENDELEO YA MKATABA:
Tutawajibika kutoa taarifa za maendeleo ya mkataba ili kuweza kujenga hali ya uaminifu na uwajibikaji kwa wateja wetu. Vilevile tutawajibika kutoa taarifa fupi kila mwaka ofisi ya Mkuu wa Wilaya ya Babati, Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na Ofisi ya Rais -Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa (OR-TAMISEMI) ikiwa ni taarifa kwa serikali kuhusu utekelezaji wa mkataba wetu.

NAMNA YA KUHUSISHA VYOMBO VINGINE KATIKA UTOAJI WA HAKI ZA MTEJA:
Pamoja na kuwepo kwa utaratibu wa kutatua malalamiko yenu ndani ya Halmashauri, mteja unao uhuru wa kutumia vyombo vingine nje ya utaratibu huu katika kutafuta ufumbuzi zaidi pale unapoona hukuridhishwa na huduma ulizopewa. Vyombo hivi ni:-

Ofisi ya Mkuu wa Wilaya Babati, Ofisi ya Mkuu wa Mkoa Manyara au Idara Kuu ya Utumishi wa Umma kwa anwani

zifuatazo:-

Ofisi ya Mkuu wa Wilaya,
S.L.P 11,
BABATI. **Simu Na**.: 027- 2531035 **Nukushi Na**.: 027- 2531071

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
S.L.P 310,
BABATI. **Simu Na**.: 027- 2530267 **Nukushi Na**.: 027- 2530294

Baruapepe: rasmanyara@manyara.go.tz

Idara Kuu ya Utumishi wa Umma,
S.L.P 670,
DODOMA. **Simu Na**.: +255-22-2118531-4 **Nukushi Na**.: +255-(026) 2963629

Baruapepe: ps@utumishi.go.tz

Mabaraza ya Ardhi ya Kata za Halmashauri ya Mji wa Babati na Wilaya ya Babati.

Mahakama za Tanzania.

MAPITIO YA MKATABA:

Mkataba huu ni hati hai inayotarajiwa kubadilika kulingana na mabadiliko ya kijamii, mahitaji yenu na utatuzi wa

changamoto.Tutakuwa tunafanya tathimini ya utekelezaji kila baada ya miaka 3 ili kuhakikisha uwepo wa mkataba bora hususan kwa kutazama mambo yafuatayo:-

- Viwango vya utoaji wa huduma vinavyokidhi mahitaji yenu wateja.
- Huduma zinazotolewa kama makubaliano yaliyomo kwe mkataba.
- Kuona kama kuna haja ya kufanya maboresho ya njia zinazotumika katika kupokea na kushughulikia malalamiko yenu.
- Endapo taratibu zinazotumika katika kutoa huduma kwenu zitafikia lengo la mkataba.

USHAURI KATIKA MAPITIO:

Tunafanya utafiti mara kwa mara kuhusu huduma tunazozitoa ikiwa ni pamoja na kuwaomba ninyi wateja wetu kutoa ushauri. Tutahusisha vyombo vingine kama Tume ya Utumishi wa Umma na Asasi zingine za Serikali na zisizo za Serikali ili ushauri uzingatiwe wakati wa kufanya mapitio ya mkataba.

MAWASILISHO:

Mawasiliho yote yafanywe kwa njia ya simu au posta au faksi kwa kutumia anwani zifuatazo:-

Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji
S.L.P 383,
BABATI.

Simu Na.: +255- 027- 251 0065 Nukushi Na.: +255- 027- 251 0095
Baruapepe:td@babatitc.go.tz