

OFISI YA WAZIRI MKUU

TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA

HALMASHAURI YA MANISPAAA YA LINDI



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

2015/16 – 2017/2018

VIPENGELE VYA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

1. UTANGULIZI/DIBAJI
2. DIRA YA TAASISI
3. DHIMA
4. MADHUMINI YA MKATABA
5. AINA YA WATEJA
6. AINA YA HUDUMA
7. VIWANGO VYA HUDUMA
8. NJIA YA KUTUMIA MTEJA KUTOA MREJESHO
9. UTAMBULISHO WA TAASISI
10. NJIA ZA KUFIKIA TAASISI

YALIYOMO

1. MAELEZO YA JUMLA.....	4
2. MADHUMUNI YA MKATABA.....	5
3. MAJUKUMU NA KAZI ZA HALMASHAURI YA MANISPAA YA LINDI.....	5
4. MPANGO MAALUM WA MUDA WAKATI.....	6
5. WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO KANUNI NA MAADILI.....	7
6. KANUNI NA MAADILI YETU.....	7
7. VIWANGO VYETUVYA UTOAJI HUDUMA.....	7
8. HUDUMA WA KUSHUGHULIKIA MASUALA YA MSINGI.....	8
9. MIHADI.....	13
10. WAJIBU NA HAKI.....	14
11. UTATUZI WA MIGOGORO.....	14
12. JINSI YA KUTOA MLISHO NYUMA KUHUSU MKATABA HUU.....	15
13. MAPITIO YA MARA KWA MARA YA MKATABA.....	15
14. KUTOA TAARIFA DHIDI YA MKATABA.....	16
15. ANUANI YETU.....	17

1. MAELEZO YA JUMLA

Halmashauri ya Manispaa ya Lindi ni kiungo muhimu kati ya Serikali na Wananchi. Pia inalo jukumu la kuhakikisha kuwa, yanajengwa mazingira mazuri ya kuwezesha ushirikishwaji wa wananchi katika kujiletea maendeleo yao wenyewe.

Mambo muhimu yatakayozingatiwa ni kuboreshwa kwa utoaji wa huduma na utawala bora katika ngazi zote. Aidha jukumu letu ni kuwahudumia wateja wa ndani na nje ya Halmashauri.

Mkataba huu wa huduma kwa mteja unafafanua aina ya wateja, shughuli muhimu, dira, majukumu na malengo ambayo Halmashauri ya Manispaa ya Lindi imejiwekea katika kutoa huduma bora ili kukidhi haja na matarajio ya Wateja . “Mkataba huu ni makubaliano kati ya Halmashauri ya Manispaa ya Lindi na Wateja. Mkataba unaonesha huduma zitakazotolewa, viwango vya ubora vinavyotarajiwa na kufafanua haki na wajibu wa Wateja.

Mkataba pia unatoa utaratibu wa kupeleka malalamiko ya Wateja inapotokea kuwa huduma zitolewazo ni chini ya kiwango kinachotarajiwa kama ilivyoainishwa katika Mkataba. Muhimu zaidi, Mkataba umeweka utaratibu wa kudumisha huduma zitolewazo namna ya kuwasiliana na Halmashauri ya Manispaa ya Lindi kwa suala linalohusina na Mkataba wa Huduma kwa Mteja.

Halmashauri ya Manispaa ya Lindi inafuata Misingi ya Uwazi na uwajibikaji kwa umma kwa shughuli zote za Serikali kiasi kwamba, mfumo wa ukaguzi wa ndani wa mara kwa mara,tathmini na kusambaza matokeo umeandaliwa kikamilifu. Taarifa kuhusu huduma zilivyotolewa itatayarishwa na kutumwa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na Ofisi ya Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa (TAMISEMI). Aidha itasaidia Wananchi kujua mafanikio na matatizo ya utekelezaji wa malengo ambayo Halmashauri ya Manispaa ya Lindi imejipangia.

Kipimo cha yote hayo ni kudumishwa kwa utoaji wa huduma bora kwa Wateja. Mkataba huu utakuwa ni ‘Hati kamili’ itakayorejewa na kuboreshwa mara kwa mara kwa kuzingatia maoni ya Wateja na Mazingira ya Wakati.

Mh. Lihumbo R. Lidume,
Mstahiki Meya,

DIRA & DHIMA

2. MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni kuongeza ufahamu, ubora na upatikanaji wa huduma zitolewazo na Halmashauri ya Manispaa ya Lindi. Mkataba utawawezesha Wateja kuelewa majukumu ya Halmashauri ya Manispaa ya Lindi na namna ya kufanya mawasiliano nao endapo viwango vya huduma na namna ya kushughulikia malalamiko ya wateja, hazikuridhisha.

Wateja pia watakuwa na uwezo wa kupata haki zao kwa malalamiko yatakapothibitika kuwa ni ya kweli.

3. MAJUKUMU YA KAZI ZA HALMASHAURI YA MANISPAA YA LINDI

Chini ya mpango uliopo wa Uboreshaji wa Huduma kwa Umma, Halmashauri ya Manispaa ya Lindi inategemewa kuwa kiungo kati ya mpango wa Uboreshaji wa Mfumo wa Serikali za Mitaa na Wananchi katika ngazi zote za Kata na Mitaa. Katika kutekeleza jukumu hili, Halmashauri ya Manispaa ya Lindi italazimika kujijengea uwezo wake wa ndani ili kuwa na uwezo wa kujiendesha yenyewe na kufikia ubora unaokusudiwa. Halmashauri ya Manispaa ya Lindi italazimika pia kuimarisha mfumo wake wa mawasiliano na mtiririko wa habari kutoka ngazi ya Halmashauri hadi ngazi za kata na Mitaa.

Sambamba na muundo wa Halmashauri na mgawanyo wa majukumu kwa kila Idara, Halmashauri ya Manispaa ya Lindi ina majukumu ya fuatayo;

1. Huduma za Afya katika Zahanati na Vituo vya Afya
2. Huduma za ushauri wa Kilimo
3. Huduma za Ushauri wa Mifugo
4. Kujiunga na vikundi ili kuweza kupata mikopo
5. Huduma za kuanzisha / kuendeleza Biashara
6. Kutoa mikopo kwa vijana na kina Mama
7. Huduma za Maji safi na Salama
8. Huduma za Elimu ya Awali, Msingi na Sekondari
9. Huduma za Ushauri wa Kisheria
10. Ulinzi wa wananchi na mali zao na Utawala Bora
11. Huduma za upimaji na Ushauri wa Ardhi
12. Huduma za Uvuvi na Usimmizi wa Misitu
13. Ujenzi wa Barabara na Miundo Mbinu Mbalimbali
14. Usimamizi wa mapato na matumizi ya Fedha za Halmashauri
15. Kuimarisha usafi wa Mazingira
16. Kusimamia taratibu za Manunuzi ya Umma
17. Kuratibu matumizi ya TEHAMA ili kuboresha utoaji huduma za kielekroniki
18. Kuratibu masuala ya chaguzi za viongozi wa Serikali
19. Ukaguzi wa ndani

4. MPANGO MAALUM WA MUDA WA KATI 2015/2016 – 2017/2018

Halmashauri ya Manispaa ya Lindi imeandaa Mpango wa Muda wa kati ambao unaelezea mwelekeo, majukumu na malengo. Kulingana na dira hiyo, Halmashauri inakusudia kuziwezesha ngazi za chini (Kata na Mitaa) kuweka mazingira ya Utawala bora na kutoa huduma bora zinazoendana na matarajio ya wadau wote na Wananchi kwa ujumla katika eneo la Manispaa.

Jukumu letu ni kuendeleza jitihada za kuboresha hali bora za maisha kwa wananchi wa Manispaa ya Lindi. Ili kufanikisha majukumu hayo, Halmashauri ya Manispaa ya Lindi italazimika kufanya yafuatayo:-

- i. Kuandaa na kuimarisha mazingira mazuri ya utoaji huduma bora katika maeneo yote ya utoaji huduma kwa wananchi katika ngazi za Kata na Mitaa.
- ii. Kujizatiti katika kuboresha utendaji, kujifunza kutokana na uzoefu na kuwawezesha Watumishi wote kutumia uwezo wao kikamilifu katika kutoa huduma bora kwa wananchi kupitia mafunzo mbalimbali.
- iii. Katika kutekeleza majukumu, dira na malengo yake katika kipindi cha Mpango wa muda wa kati, Halmashauri ya Manispaa ya Lindi inajielekeza katika maeneo yafuatayo:-
 - Kuimarisha huduma za Afya ya Msingi na Elimu katika ngazi zote hususan madhara ya maambukizi ya VVU na Ukimwi kwa jamii.
 - Kuzungumzia masuala ya Utawala bora, jinsia na hifadhi ya mazingira katika mikutano na kubandika mabango katika mbaao za matangazo kwenye ngazi zote.
 - Kuhamasisha na kusaidia wananchi kuhusu teknolojia ya uvunaji wa maji ya mvua
 - Kuimarisha usimamizi wa matumizi ya Takwimu za Serikali za Mitaa (LGMD) kwa kukusanya taarifa zinazohitajika na kuzitumia katika kupanga mipango ya maendeleo.
 - Kuimarisha vyama vya msingi vya Ushirika
 - Kuandaa mpango wa matumizi bora ya Ardhi
 - Kuandaa mpango shirikishi jamii wa maendeleo kwa kuzingatia fursa na vikwazo kwa maendeleo
 - Kuimarisha mashirika yasiyo ya kiserikali (NGOs) na Taasisi za kijamii (CBOs) kwa kuingiza shughuli zake katika mpango wa maendeleo wa Halmashauri.
 - Kuendeleza kilimo cha Umwagiliaji.

5. WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO:

Wakati wa mchakato wa kuandaa Mpango wa Muda wa Kati wa Halmashauri ya Manispaa ya Lindi, Wateja wakuu waliainishwa pamoja na matarajio yao. Jedwali lifuatalo linaonesha wateja na matarajio yao:-

Wateja	Matarajio
Wanasiasa na vyama vya Siasa	<ul style="list-style-type: none"> • Utekelezaji wa ilani ya uchaguzi, • Utekelezaji mzuri wa sera na miongozo ya mamlaka za Serikali za Mitaa, • Utawala Bora • Ufuatiliaji na tathmini makini
Mashirika yasiyo yakiserikali na Taasisi za kijamii	<ul style="list-style-type: none"> • Ufuatiliaji makini wa utekelezaji wa sera za Kiserikali • Utaratibu wa utoaji taarifa za huduma zinazotolewa na Halmashauri ya Manispaa ya Lindi • Kiungo kati ya Wananchi na taasisi mbalimbali.
Sekretarieti ya Mkoa	<ul style="list-style-type: none"> • Miongozo mizuri kutoka OWM-TAMISEMI • Nyenzo za kazi na watumishi wenye ujuzi na uzoefu • Mrejesho kutoka OWM – TAMISEMI • Maamuzi sahihi na maandalizi ya Sera mbalimbali • Uhamasishaji • Mfumo madhubuti wa kisheria • Mazingira yanayofaa • Uwezo wa madaraka
Wahisani /NGOs/CBOs	<ul style="list-style-type: none"> • Kuungana/ kuunganishwa na Halmashauri ya Manispaa ya Lindi, ushirikiano mzuri, • Mazingira yanayofaa, • Matumizi mazuri ya fedha zitolewa, • Uwajibikaji na uwazi, • Kufikia malengo yaliyokusudiwa, • Sera na miongozo Mizuri, • Kuangalia maeneo ya kujifunza, kufanya Utafiti na mashirikiano zaidi, • Utaratibu wa kufaa
Watumishi wa Halmashauri ya Manispaa ya Lindi	<ul style="list-style-type: none"> • Kazi nzuri na zenye maslahi, • Usawa kwa wote na uongozi mzuri wa Watumishi • Fursa za maendeleo ya Watumishi, • Usalama kazini, • Kupata mafao wanayostahili wakati wa kustaafu • Kuwekewa mazingira mazuri ya kazi.

Vikundi vyenye Ushawishi	<ul style="list-style-type: none"> • Kuhusishwa • Kutoa ushauri • Kutambuliwa • Haki sawa kwa wote • Utaratibu mzuri wa kujadili na kufika Muafaka • Habari sahihi kwa wakati muafaka
--------------------------	---

6. KANUNI NA MAADILI YETU.

Katika kutekeleza Mpango wa muda wa kati (2015/16-2017/18), Halmashauri ya Manispaa ya Lindi itaongozwa na kanuni na maadili yaliyo ainishwa kwenye Sera ya Menejimenti na Ajira katika Utumishi wa Umma kama ifuatavyo:-

- Utii kwa Serikali,
- Bidii kazini,
- Kutoa huduma kwa kuzingatia haki sawa kwa wateja,
- Uaminifu kwa wateja,
- Heshima kwa Wateja,
- Kuheshimu sheria
- Matumizi bora ya taarifa mbalimbali.

7. VIWANGO VYETU VYA UTOAJI HUDUMA

Ili kutekeleza kanuni / maadili tuliyoainisha Halmashauri ya Manispaa ya Lindi itajitahidi kuboresha viwango vya huduma zitolewazo kwa wateja katika maeneo yafuatayo:-

Uhusiano na wajibu kwa Wateja:

Halmashauri ya Manispaa ya Lindi itaweka na kudumisha mahusiano ya ubia na ubora wa huduma kwa wateja kupitia makubaliano kuhusu matarajio, haki na wajibu wa pande husika.

Utoaji ushauri:

Halmashauri ya Manispaa ya Lindi itajitahidi kutoa ushauri sahihi na bila upendeleo.

Maadili ya Watumishi

Halmashauri ya Manispaa ya Lindi itawaelekeza na kuwataka watumishi wake kuwa wema, wenye msaada, wenye heshima na wanaojali wateja kulingana na shida, mahitaji na maoni yao.

Muda wa Kujibu mawasiliano:

Halmashauri ya Manispaa ya Lindi itashughulikia masuala yote yatakayowasilishwa kwa haraka iwezekanavyo- hasa masuala ya dharula. Aidha itashughulikia na kujibu barua na barua pepe katika muda wa siku 7 za kazi kutoka tarehe ya kupokea barua hizo.

Ufasaha

Halmashauri ya Manispaa ya Lindi itahakikisha kuwa, huduma zitolewazo ni za kuridhisha Wateja na kujali hali pamoja na kuzingatia makundi ya waliosahauliwa.

8. MUDA WA KUSHUGHULIKIA MASUALA YA MSINGI

Idara ya Utawala na Utumishi

Na	Huduma	Wakati
1	Kushughulikia maslahi ya watumishi	-kuandaa mpango wa mafunzo ya muda mfupi na mrefu. kila robo ya kwanza ya mwaka -kuandaa mahitaji ya watumishi; ajira mpya, kuthibitisha kazini na upandishaji vyeo. kila robo ya kwanza ya mwaka -kushughulikia masuala ya jumla ya watumishi; TANGE, makisio ya mishahara, miundo na kutafsiri sera. kila robo
1	Kushughulikia barua ziingizao na kutoka	• Siku 7 za kazi tangu kupokelewa barua
2	Ununuzi na Usambazaji wa bidhaa kwa watumiaji	• Siku 14 za kazi tangu kupokelewa Maombi
3	Wataalamu toka nje ya Halmashauri wanaomba kuja kufanya Taffiti mbalimbali	• Ndani ya siku 7 tangu maombi Malalamiko
4	Kushughulikia Malalamiko mbalimbali ya kiutawala	• Ndani ya Siku 7 tangu kupokelewa Maombi/Malalamiko
5	Taafa za TUU N.K	• Kila robo

IDARA YA MIPANGO

Na	Huduma	Wakati
1	Uandaaji wa mipango na bajeti mbalimbali	• 365 kila mwaka
2	Uandaaji wa taarifa za robo mwaka	• 40 (10 kwa kila arobo mwaka)
3	Uandaaji	• 20

	wa taarifa za utekelezaji wa Ilani ya Chama Tawala	(kwa kila robo mwaka)	
4	Ufuatiliaji na ukaguzi wa miradi	•	365
5	Uandaaji wa mpango kazi	•	Siku 20

IDARA YA MAENDELEO YA JAMII

N a	Huduma	Wakati
1	Kuhudumia mafaili <ul style="list-style-type: none"> • afaili ya kuonwa • afaili zenye kazi inayohitaji kujibiwa kwa barua 	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 1 • Siku 2
2	Kuzitambua CBOs na kuzipata Hati ya utambuliwa na Halmashauri ya Manispaa ya Lindi. <ul style="list-style-type: none"> • ndapo nyaraka zote zipo • ama nyaraka hazikukamilika 	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 1 • dani ya Siku 7
3	Kuhakiki nyaraka za Asasi zinazoomba usajili wa NGO na kuzipata barua kwa Msajili wa NGO, na kama nyaraka zote zipo	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 1
4	Utoaji wa mikopo ya mfuko wa mkopo wa vijana na Wanawake. <ul style="list-style-type: none"> • edha zikiwa tayari kwa ajili ya kukopesha zikiidhinishwa na fedha za mchango wa Halmashauri zikiwepo hukopeshwa robo ya 4 kila mwaka 	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 15

IDARA YA ELIMU MSINGI

Na	Huduma	Wakati
-----------	---------------	---------------

1	Utoaji wa Mtaala Mashuleni	Siku 14
2	Kupitia mafaili ya Siku	Siku 2
3	Kuwahudumia wageni	Siku 1
4	Kuunganisha takwimu mbalimbali za kila mwezi	Siku 2
5	Kuandaa taarifa mbalimbali za kila robo mwaka mfano MME, Elimu ya watu wazima na utekelezaji	Siku 5
6	Kufanya vikao vya Idara vya kila mwezi /wiki	Siku 1
7	Kuandaa stahili za walimu mfano likizo, matibabu na Uhamisho	Awamu mbili kwa mwaka

IDARA YA ELIMU SEKONDARI

Na	Huduma	Wakati
1	Kutembelea miradi ya Ujenzi wa Miundombinu ya shule za Sekondari katika Manispaa ya Lindi na kushauri panapohusika	Siku 2 kwa mwezi
2	Kushughulikia mafaili ya watumishi ya Idara ya Elimu Sekondari	Siku 1
3	Kukagua, Kushauri na kusimamia utoaji wa Elimu katika shule za Sekondari za Manispaa ya Lindi	Siku 4 kwa mwezi
4	Kuchambua, kuhakiki takwimu mbalimbali za shule za Sekondari katika Halmashauri ya Manispaa ya Lindi	Miezi 3
5	Kusimamia na kushauri uendeshaji wa mitihani ya ndani kwa shule zote za Sekondari za Manispaa	Mara 8 kwa Mwaka
6	Kusimamia Mipango ya Maendeleo ya Elimu Sekondari	Siku 250
7	Kuratibu na kusimamia maslahi na haki za watumishi wa Idara ya Elimu Sekondari	Siku 250
8	Kuratibu na kusimamia mitihani ya kitaifa inayoendeshwa kwa shule za sekondari katika Halmashauri ya Manispaa.	Mara 3 kwa mwaka

IDARA UJENZI

Na	Huduma	Wakati
1	Kusimamia ukarabati na ujenzi wa barabara za Manispaa	Siku 120
2	Kusimamia majengo ya watumishi	Wiki 2 kwa kila mwezi
3	Kushughulikia mafaili	Siku
4	Kusimamia usafirishaji wa mifereji na Makalvati	Siku 5 kwa wiki
5	Kusimamia ujenzi wa nyumba za wakazi wa Manispaa wakati wa kujenga	Siku 3 kwa wiki
6	Kuandaa bajeti ya Idara ya Ujenzi	Miezi 2 kwa mwaka

7	Kuandaa taarifa za kazi za Idara	Kila robo kwa mwaka
8	Kushughulikia kero za miundombinu ya barabara, Majengo, na umeme wa barabarani	Siku 1 kwa wiki

IDARA YA KILIMO,UMWAGILIAJI NA USHIRIKA

N a	Huduma	Waka ti
1	Kusimamia na kufuatilia utekelezaji wa ratiba za maafisa ugani katika kata	Siku 48
2	Kushughulikia mafaili yanayotoka Ofisi kuu	Siku 3
3	Kusimamia miradi ya Maendeleo ya kilimo; <ul style="list-style-type: none"> • agiliaji) • • Muhogo • kusindika Muhogo na kusaga nafaka 	Ngongo(Umw Trekta Kilimo cha Mashine za Siku 148 Siku 98 Siku 24 Siku 168
4	Kusimamia masuala ya vyama vya ushirika	Siku 48
5	Kufuatilia takwimu za upatikanaji wa pembe jeo za kilimo kwa wakala wa pembejeo za kilimo	Siku 10
6	Kuhudhuria vikao vya Halmashauri	

IDARA YA MIFUGO NA UVUVI

Na	Huduma	Wakati
1	Kushughulikia mafaili mbalimbali yanayoletwa katika Idara	Ndani ya siku 3 bewaaada ya mafaili kupoke
2	Kusimamia na kutoa ushauri katika utekelezaji wa miradi ya maendeleo;- kopa ng'ombe lipa ng'ombe, kopa mbuzi lipa mbuzi na mradi wa joshu	Mara moja kwa Wiki
3	Kutoa tiba na kinga za magonjwa mbalimbali ya Mifugo	Ndani ya siku 2 baada ya kutoa taarifa
4	Ukaguzi wa nyama wanaoingia katika Manispaa na kufanya ukaguzi wa nyama ya Ng'ombe, Mbuzi, Kondoo na Nguruwe	Ndani ya siku baada ya kutolewa taarifa
5	Ukaguzi wa Samaki, mazao yatokanayo na bahari na vyombo vya Uvuvi	Ndani ya siku 1 baada ya kutolewa taarifa
6	Kutoa elimu kwa wafugaji kuhusu kanuni bora za ufugaji na wavuvi kuhusu	Mara 2 kwa mwezi

	matumizi ya zana bora za uvuvi na kuzuia uvuvi haramu	
7	Kufanya ukaguzi wa maduka ya pembejeo za mifugo na uvuvi	Mara 4 kwa Mwaka
8	Ukusanyaji wa Takwimu mbalimbali na mifugo na Uvuvi	Mara 4 kwa mwaka
9	Ukaguzi wa Wanyama na Mzao yake wanaoingia au kutoka Manispaa ya Lindi	Ndani ya Siku 1 baada ya kutolewa taarifa

IDARA YA AFYA

Na	Huduma	Wakati
1	Kushughulikia mafaili yote yanayokuja Idarani	Siku 3
2	Kufanya ziara za usimamizi kwenye vituo vinavyotoa huduma ya Afya	Robo Mwaka
3	Kuingiza taarifa za MTUHA kwenye Compyuta kutoka vituoni	Kila mwezi
4	Kuandaa taarifa ya Mapato na Matumizi ya kila robo mwaka	Kukamilisha kila tarehe 15 ya robo ya mwaka
5	Kufanya vikao vya Idara vya kila mwezi /Robo mwaka(Bodi CHMT)	Ndani ya mwezi husika

IDARA YA ARDHI MIPANGO MIJI NA MALI ASILI.

MALI ASILI

Na	Huduma	Wakati
1	Kusikiliza kero na manung'uniko	Mara mbili kwa Mwezi
2	Usimamizi wa rasilimali za misitu na Udhhibiti wa uharibifu wa mazingira ya pwani na nchi kavu	Muda wote kuanzia Julai- Juni
3	Ujanishaji wa Mji kwa kushirikisha jamii , vikundi na Taasisi	kuanzia Julai- Juni
4	Ukusanyaji wa maduhuli yatokanayo na Maliasili na faini za uharibifu wa mazingira	Muda wote kuanzia Julai- Juni
5	Utoaji wa elimu ya utunzaji wa mazingira	Muda wote kuanzia Julai- Juni
6	Usimamizi wa sheria za Misitu na Mazingira	Muda wote kuanzia Julai- Juni

7	Kushughulikia faili	Siku 5 za wiki
	UFUGAJI NYUKI	Wakati
1	Usimamizi wa rasilimali za Nyuki na uanzishaji wa maziara zinazoweza kukuza ufugaji nyuki.	kuanzia Januari - Juni
2	Utoaji wa elimu ya ufugaji nyuki kwa wananchi na vikundi mbalimbali	kuanzia Julai- Juni
	Kusikiliza kero na manung'uniko	Mara mbili kwa mwezi
	Kushughulikia faili	
	WANYAMAPORI	Wakati
1	Udhibiti wa wanyama wakali ambao mara kwa mara husababisha uvamizi wa mazao katika Halmashauri ya Manispaa ya Lindi	Muda wote kuanzia Julai- Juni
2	Utoaji wa elimu kwa wananchi namna ya kujilinda dhidi ya wanyama wakali	Muda wote kuanzia Julai- Juni
3	Kushughulikia faili	Siku 5 za wiki
4	Kusikiliza kero na manung'uniko	
	ARDHI	
	Huduma	Wakati
1	Kusimamia shughuli za uendelezaji wa ardhi katika eneo la manispaa.	Muda Wote
2	Uaandaaji wa hati miliki	Muda Wote
3	Kukusanya kodi ya ardhi	Muda Wote
4	Kushughulikia migogoro ya ardhi	Kila alhamisi ya wiki masaa 4-5
5	Kutoa ushauri wa kitaalam katika maswala ya ardhi	Muda wote
6	Kujumuisha na kuandaa taarifa za ukaguzi	Kila robo
7	Kuingiza kumbukumbu kwenye mfumo na kutunza kwenye mafaili na kompyuta	Muda wote
8	Kupokea, kukagua na kusambaza majalada kwa maafisa wote kwa utekelezaji.	Muda wote
9	Kutoa ushauri na mapendekezo ya ugawaji wa viwanja.	Muda wote kuanzia Julai- Juni
	MIPANGO MIJI	Wakati
1	Kuandaa mipango ya maeneo yalioendelezwa kiholela na michoro ya mipango miji.	Muda wote kuanzia Julai- Juni
2	Kupokea michoro ya mipango miji na taarifa za maeneo ya ardhi yaliyopendekezwa kuiva kwa ajili ya	Muda wote kuanzia Julai- Juni

	uendelezaji kimji.	
3	Kuchambua takwimu na taarifa kwa ajili ya maandalizi ya mipango mipya ya makazi	Muda wote kuanzia Julai- Juni
4	Kupokea na kuweka kumbukumbu ya mabadiliko ya matumizi na umegaji wa viwanja.	Muda wote kuanzia Julai- Juni
5	Kuhakikisha kuwa mabadiliko ya matumizi ya ardhi yanaingizwa katika michoro.	Muda wote kuanzia Julai- Juni
6	Kushughulikia faili	Siku 5 za wiki
7	Kusikiliza kero na manung'uniko	
	UPIMAJI	Wakati
1	Kuingiza taarifa za upimaji (alpha numeric data) kwenye kompyuta	Muda wote kuanzia Julai- Juni
2	Kukagua kazi za upimaji na kuingiza taarifa za kazi iliyothibitishwa kwenye kompyuta.	Muda wote kuanzia Julai- Juni
3	Kufanya kazi nje ya ofisi (field survey operation) chini ya usimamizi wa mpima aliye sajiliwa.	Muda wote kuanzia Julai- Juni
4	Kuchambua na kuchunguza taarifa mbalimbali	Muda wote kuanzia Julai- Juni
5	Kukagua maswala ya upimaji katika Manispaa.	Muda wote kuanzia Julai- Juni
6	Kushughulikia faili	Siku 5 za wiki
7	Kusikiliza kero na manung'uniko	Siku 1 za wiki
	MTHAMINI	Wakati
1	Kukusanya taarifa za utafiti na mwenendo wa soko la ardhi	Muda wote kuanzia Julai
2	Kuhakiki kumbukumbu za utafiti na kuingiza kwenye kompyuta	Muda wote kuanzia Julai
3	Kupokea maombi ya kufanya uthamini chini usamimizi wa mthamini aliyethaminisha.	Muda wote kuanzia Julai
4	Kushughulikia faili	Siku 5 za wiki
5	Kusikiliza kero na manung'uniko	Siku 1 za wiki

IDARA YA FEDHA NA BIASHARA

Na	Huduma	Wakati
1	Kutayarisha malipo kutoka katika mafungu ya matumizi ya kawaida	Siku 3
2	Kutayarisha malipo kutoka katika Akaunti ya Amana	Siku 3
3	Kutayarisha malipo ya LPO	Siku 3
4	Kutayarisha na kulipa mishahara	Kabla ya tarehe

	kwa watumishi wa Halmashuri ya Manispaa ya Lindi	23 ya kila mwezi
5	Kutayarisha na kulipa makato ya kisheria kutoka kwenye mishahara ya watumishi.	Siku 7 baada ya kupata makato kutoka HAZINA
6	Kujibu hoja za Ukaguzi wa Fedha	Siku 21 baada ya hoja kupokelewa
7	Kutayarisha mahesabu ya mwisho ya mwaka	Kabla ya tarehe 30 Septemba mwaka ufuatao
8	Kukusanya makato ya Halmashauri	Kila siku
9	Kutoa leseni za Biashara	Kila siku za kazi

IDARA YA MAJI

Na	Huduma	Wakati
1	Kusimamia ukarabati na ujenzi wa miundo mbinu ya maji ya Manispaa	Muda wote wa mkataba
2	Kusimamia kusafisha matanki ya maji	Mara 1 kilamwakakwakilatanki
3	Kushughulikia faili	Siku 1
4	Kusimamia huduma ya maji	Kilasiku
5	Kuandaa bajeti ya Idara ya Maji	OktobahadiDisembakilamwaka
6	Kuandaataarifazakilarobozaldara	Tarehe 1 hadi 15 baadayaKilarobokwamwaka
7	Kusikilizakeronamanung'uniko	Dakika 15
8	Kushughulikia kero za huduma ya maji (matengenezo nk) ndani ya Manispaa	Wiki 1

KITENGO CHA TEHAMA

Na	Huduma	Wakati
1	Kufanya ukarabati wa miundombinu ya TEHAMA katika kila idara	Muda wote wa mkataba
2	Kufanya usanikishaji wa program mbalimbali kwenye kompyuta	Kila siku
3	Kusanikisha program ya kudhibiti virusi kwenye kompyuta zote	Mara moja kwa mwaka
4	Kuandaa bajeti ya kitengo	Oktoba hadi Disemba kila mwaka
5	Kuandaa taarifa za kila robo za kitengo	Tarehe 1 hadi 15 baada ya Kila robo kwa mwaka
7	Kupitia mifumo ya kieletroniki ,kuitathimini na kufanya ukarabati	Kila siku

KITENGO CHA SHERIA

Na	Huduma	Wakati
1	Kupitia, kurekebisha na kutayarisha Sheria ndogo za Halmashauri ya Manispaa ya Lindi	Siku 365
2	Kuandaa na kusambaza makabrasha ya Rasimu ya sheria ndogo katika Kata, na Mitaa ili wananchi na Wadau wengine watoe maoni.	Siku 21
3	Kuweka utaratibu wa kisheria wa kusimamia utekelezaji wa sheria Ndogo za Halmashauri ya Manispaa ya Lindi	Siku 240
4	Kushughulikia mafaili na kushauri kitaalam	Siku 3
5	Kusikiliza pingamizi na kutoa tathmini	Siku 30
6	Kushauri juu ya Marekebisho ya sheria Ndogo za Halmashauri ya Manispaa ya Lindi	Siku 15

KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

Na	Huduma	Wakati
1	Kukusanya na kutayarisha taarifa ya mwaka ya Ukaguzi wa Ndani	Miezi 3 baada ya mwaka kumaliza
2	Kuandaa taarifa za robo mwaka kwa kuzingatia mpango kazi wa ukaguzi wa ndani kwa mwaka husika	Siku 3 baada ya robo husika kukamilika
3	Kutuma taarifa za ukaguzi katika Sekretarieti ya Mkoa na TAMISEMI	Siku 15 kila baada ya robo husika kukamilika

KITENGO CHA UCHAGUZI

Na	Huduma	Wakati
1	Kusimamia Uchaguzi wa Serikali za Mitaa na Uchaguzi Mkuu	Kila baada ya Miaka 5 na inapotokea uchaguzi mdogo
2	Uandaaji wa taarifa za uchaguzi	Muda wa siku 7
3	Kusimamia uboreshaji wa Daftari la kudumu la wapiga kura	Mara moja kila baada ya miaka 5

KITENGO CHA MANUNUZI

Na	Huduma	Wakati
1	Kuandaa Mpango wa Manunuzi	Siku 14
2	Kufanya Manunuzi kwa Quotation	Siku 4
3	Kufanya Manunuzi ya Kazi ndogo	Siku 10
4	Kufanya Manunuzi Makubwa "Barabara"	Siku 60
5	Kujibu Malalamiko	Siku 3
6	Kutoa taarifa kwa Mkurugenzi juu ya Mchakato wa Manunuzi /maamuzi ya Bodi	Siku 2
7	Kutoa taarifa kwa wananchi juu ya Zabuni	Siku 3

	(Tangazo)	
8	Kutoa taarifa kwa wananchi juu ya tunuku ya Zabuni	Siku 3
9	Kuwajulisha Wazabuni Maamuzi ya Bodi	Siku 3
10	Kuandaa Mikataba baada ya Tunuku	Siku 3
11	Kupokea Mali/Toka kwa mzabuni	Siku 1
12	Kutoa Vifaa/Mali /Huduma kwa mtumiaji	Dakika 30
13	Kujibu malalamiko/hoja ya Mzabuni	Siku 3

9. MIHADI

Halmashauri ya Manispaa ya Lindi imeazimia kupunguza muda ambao unahitajika kwa ajili ya kushughulikia maombi mbalimbali na kuhakikisha ahadi zote zinatekelezwa kwa muda usiozidi au ndani ya siku 30 za muda wa ahadi.

10. WAJIBU NA HAKI ZA WATEJA

Katika mkataba huu Halmashauri ya Manispaa ya Lindi imejitahidi kupanga huduma zilizokubalika kwa kiwango ambacho wateja wanakitarajia. Sambamba na kutegemea kiwango cha juu cha ubora wa huduma, wateja wetu pia watakuwa na kahi zifuatazo:-

- Kushiriki katika mchakato wa mapitio
- Kufuata taratibu katika kukata rufaa
- Halmashauri ya Manispaa ya Lindi kufuata taratibu, sheria na kanuni katika kushughulikia rufaa
- Kutoa malalamiko ya msingi yenye ushahidi
- Haki ya faragha na kutunziwa siri zake
- Kupata habari juu yao kulingana na taratibu zilizowekwa
- Kutumia huduma, vyenzo na habari kwa maana ya kufikia mahitaji yao hasa kwa wale wasiojiweza na makundi mengine yaliyosahaulika.

Aidha wateja wana wajibu wa kuzingatia kikamilifu na kufuata kanuni za maadili na tabia njema zitakazojenga mazingira mazuri ya utoaji huduma.

Wajibu / Majukumu ya Wateja ni;-

- Kuwaheshimu watumishi wetu
- Kuhudhuria mikutano yote kwa wakati uliopangwa
- Kujibu maombi na kutoa habari zinazotakiwa na Mkurugenzi kwa usahihi na kwa wakati.
- Kuzingatia mahitaji ya kisheria na matakwa mengine ili kustahili kupata huduma wanazotaka.

11. UTATUZI WA MIGOGORO

Utatatibu wa mteja kutoa malalamiko na uwezekano wa kusikilizwa utakuwa kama ifuatavyo:-

- Kukiri kupokea malalamiko siku 7 za kazi tangu lalamiko lilipopokelewa
- Kujulishwa majibu au taarifa ya Maendeleo tangu tarehe ya kupokea barua siku 90

Kwa madhumini ya kudumisha mahusiano bora na wateja, tunashauri wateja wetu kuleta malalamiko yanayoihusu Ofisi hii kwanza kabla ya kuyapeleka katika vyombo vingine vya nje. Ukosoaji wenye nia ya kujenga pamoja na kutoa mrejesho kuhusu huduma zinazotolewa na ofisi hii unakaribishwa kama vile zinavyolaribishwa pongezi na maoni kuhusu namna ya kuboresha huduma zinazotolewa. Tutachukua hatua madhubuti za kufikia na kushughulikia malalamiko na maoni haraka kadri iwezekanavyo. Malalamiko yanaweza kutumwa kwa njia ya Posta, Simu, Fax – barua pepe au kwa kuletwa na mtu binafsi Ofisini siku na saa za kazi. Anuani yetu ni.

Telegraphic Address:

Ukumbi wa Manispaa

Simu: 023 – 220 – 2164

Fax: 023 – 220 – 2116

E-mail: lindimunicipal@gmail.com

12. JINSI YA KUTOA MREJESHO KUHUSU MKATABA HUU

Imekusudiwa kuwa, Mkataba wa Huduma kwa Mteja utakuwa hati inayotumika na kwa hiyo; mrejesho wa huduma na viwango vyake tulivyokusudia kutoa mchango wao ili kuboresha huduma hizi unakaribishwa.

Kumbukumbu za Malalamiko

Tutaweka kumbukumbu ya malalamiko yote, pongezi na maoni ambayo yatafanywa kama sehemu ya mchakato wa kujipima kwa kila mwaka na uwekaji alama utakaopangwa na Timu ya wasimamizi waendeshaji waandamizi ili kuboresha huduma kwa Wateja. Wakati ofisi yetu inategemea malalamiko kuwa wazi, tutawahakikishia kuwa habari zote ikiwemo majina na taarifa binafsi zitatunzwa na kushughulikiwa kwa siri.

13. MAPITIO YA MARA KWA MARA YA MKATABA

Tunapenda kuona kuwa umuhimu wa Mkataba na ufanisi wake, unadumishwa. Kwa hiyo tutakuwa tunafanya mapitio ya mara kwa mara na kuona kama;-

- Mkataba unaendelea kuzingatia desturi za Halmashauri ya Manispaa ya Lindi katika kutoa huduma kwa Wateja na juhudi zote za kukuza hilo kwa kupitia maendeleo ya Mpango wa Maboresho ya Halmashauri.
- Umakini wa huduma na viwango vitolewayo vinaendelea kuendana na mahitaji ya Wateja na wadau muhimu.
- Mkataba unaendelea kuzingatia misingi na kanuni zilizowekwa.
- Yaliyomo kwenye Mkataba ni sahihi mfumo, muundo na upatikanaji unakidhi hoja za wateja.
- Ofisi yetu itadumisha utaratibu mzuri na wa kuaminika wa ukusanyaji takwimu za mrejesho kutoka kwa Wateja, viwango vya huduma na malalamiko.
- Mabadiliko yatafanyika katika mchakato wa kushughulikia malalamiko ya wateja wake bila ya wao kufikiria kukata rufaa kwenye vyombo vilivyo nje

Ili kuwe wazi tutawashirikisha wateja husika na wadau mbalimbali katika kufanya mapitio ya Mkataba.

14. KUTOA TAARIFA DHIDI YA MKATABA

Tutakuwa wenye kuwajibika kikamilifu kwa umma katika utendaji wa kazi zetu kwa kutangaza Mkataba wa Huduma kwa Wateja na kutoa habari kuhusu kiwango chake cha kutimiza ahadi majukumu na wajibu uliowekwa katika maeneo yafuatayo:-

- Kuchapisha matokeo ya utendaji dhidi ya Mkataba kila mwaka katika taarifa ya bajeti.
- Kupeleka habari za utekelezaji wa Mkataba kwenye kamati ya Fedha na uongozi na Baraza la Madiwani.
- Kupeleka habari za Mkataba kila mwaka kwa Ofisi ya Mkaguzi Mkazi (M) wa Hesabu za Serikali kwa kuzingatia mahitaji ya Ukaguzi wa utekelezaji na thamani ya fedha.
- Taarifa ya utekelezaji wa wateja na wadau wakuu wakiwemo watumishi,
- Kuchapisha kwa kiufupi takwimu za malalamiko ya jinsi Halmashauri ya Manispaa iliyoweza kuyashughulikia katika kila ripoti ya mwaka na
- Kutoa taarifa fupi kila mwaka kwa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na TAMISEMI.

15. JINSI YA KUSHUGHULIKIA KERO ZA NJE NA RUFAA

Kero na malalamiko mbalimbali yanayopokelewa zitashughulikiwa mara zinapopokelewa. Aidha Halmashauri ya Manispaa ya Lindi itaweka masanduku ya maoni katika maeneo ya Ofisi kuu, Kata na Mitaa ambavyo yatatumika kupokea kero na malalamiko ya wateja. Walalamikaji wote walioandika malalamiko yao na kuweka anuani na majina yao watajibiwa. Kwa wale ambao hawataweka anuani na majina yao watajibiwa kupitia vyombo vya habari. Kwa kuwa kuna utaratibu wa ndani wa kushughulikia kero, Halmashauri ya Manispaa ya Lindi haizuii Wateja kutumia vyombo vingine kushughulikia kero na taratibu za rufaa zao.

16. ANUANI YETU NI

Telegraphic Address:

Ukumbi wa Manispaa

Simu: 023 – 220 – 2164

Fax: 023 – 220 – 2116

E-mail: lindimunicipal@gmail.com