

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA WAZIRI MKUU
TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA



OFISI YA MKUU WA MKOA IRINGA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

1.0: UTANGULIZI:

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa imehuisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa kushirikisha wadau mbalimbali. Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kiungo kati ya utendaji wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na wateja wanaopata huduma kutoka katika Ofisi ya Mkuu wa Mkoa. Majukumu ya Ofisi hii ni kuwezesha wakazi wa Mkoa wa Iringa kutekeleza shughuli za kiuchumi, kijamii na maendeleo katika mazingira bora. Wakazi wa Mkoa wa Iringa wanatarajia kupata huduma zenye viwango vya hali ya juu kutoka Serikalini.

Madhumuni ya mkataba huu ni kuufahamisha Umma huduma zitolewazo, viwango vya huduma, taratibu za kuzipata na mahusiano yao na Ofisi ya Mkuu wa Mkoa. Aidha, mkataba unaainisha muda wa utoaji wa huduma, mahali zinapotolewa na mtiririko wa kushughulikia masuala mbalimbali yanayojitokeza.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja unaendana na jitihada za Serikali ya awamu ya Nne za kutoa huduma bora kwa Wananchi ili kuboresha maisha yao. Mkataba huu utawezesha Watumishi na wadau kubadilika kifikra ili kuleta ufanisi, kuimarisha usimamizi, utekelezaji unaojali tija na kuondoa urasimu usio wa lazima. Matarajio ya Ofisi ya Mkuu wa Mkoa ni kutoa huduma iliyo bora kwa kushirikiana na wakazi pamoja na wadau mbalimbali wa Mkoa wa Iringa.

Mhe. Amina Juma Masenza

Mkuu wa Mkoa wa Iringa

2.0: DIRA YA MKOA

Mkoa ni Taasisi ya Umma inayowezesha na kusimamia utekelezaji wa Sera, Sheria, Kanuni na Miongozo mbalimbali ya Serikali kwa wakati na ufanisi wa hali ya juu.

2.1: DHAMIRA YA MKOA

Kuwa Taasisi yenye wataalamu wenye uwezo na ujuzi unaotosheleza kutoa huduma za ushauri wa kitaalamu kwa Halmashauri za Serikali za Mitaa na Wadau wengine wa maendeleo kwa kuzingatia Sera, Sheria, na Miongozo ya Serikali ili kutoa huduma bora kwa wananchi.

3.0: MAJUKUMU NA KAZI ZA OFISI YA MKUU WA MKOA

Azma ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ni kuhakikisha ya kwamba Ofisi ya Mkuu wa Mkoa inakidhi matarajio ya wananchi na hasa katika kuwawezesha na kuwajengea mazingira ya kuwaletea maendeleo. Majukumu ya Sekretarieti ya Mkoa ambacho ni chombo cha utendaji katika Ofisi ya Mkuu wa Mkoa yanatamkwa bayana katika Sheria ya Tawala za Mikoa Na. 19 ya mwaka 1997.

Ifuatayo ni orodha ya majukumu ya msingi ya Ofisi ya Mkuu wa Mkoa:

- Kuziwezesha na kuzijengea uwezo Mamlaka za Serikali za Mitaa ili ziweze kutoa huduma zinazohitajika kwa wananchi.
- Kuhakikisha huduma bora za kiuchumi na kijamii zinawafikia Wananchi walio wengi kwa ubora na viwango vinavyostahili.
- Kuhakikisha amani, usalama na mshikamano unakuwepo mkoani kwa kuzingatia Utawala Bora.
- Kusimamia na kufuatilia utekelezaji wa Mpango wa Kukuza Uchumi na Kupunguza Umaskini Tanzania (MKUKUTA) .
- Kusimamia na kufuatilia utekelezaji wa Mipango ya Elimu (MEM, MES), Mpango wa kuendeleza kilimo (ASDP/DADP), Mpango wa Afya na utekelezaji wa miradi yote ya maendeleo.
- Kuhakikisha masuala mtambuka (Ukimwi, Mazingira, Jinsia, nk) yanapewa vipaumbele vinavyostahiki wakati wa kuandaa na kutekeleza mipango ya maendeleo.
- Huduma za jamii katika fani za elimu, afya, ustawi wa jamii na maji.

3.1: Mikakati ya Mkoa

Katika kipindi cha 2017/18 -2018/19 Serikali imepanga kutekeleza malengo na mikakati mbalimbali ili kuondoa kero na kuboresha maisha ya Watanzania.

3.2: Mikakati hiyo ni pamoja na kutekeleza:-

- Ilani ya Uchaguzi ya Mwaka 2015
- Mkakati wa utekelezaji wa Mipango ya Maendeleo ya Miaka Mitano na Dira ya Maendeleo ya Taifa 2025, chini ya utaratibu wa mpango wa matumizi wa muda wa kati (MTEF).
- Mkakati wa kukuza uchumi na kupunguza umaskini (MKUKUTA).
- Matakwa ya Sera na Sheria zinazosimamia Sekta mbalimbali.
- Mkakati wa kitaifa wa Kupambana na Kuzuia Rushwa.

- Sera ya Taifa ya kupambana na UKIMWI.

3.3: Katika kuhakikisha mafanikio yanapatikana Mkoa umejiwekea mikakati ifuatavyo:-

- a) Kuweka mazingira mazuri ya kufanyia kazi yenye ufanisi mkubwa ili kutoa huduma bora kwa wananchi.
- b) Kutengeneza mazingira bora ya Utawala kwa kudumisha amani na umoja.
- c) Kutoa huduma kwa wananchi kwa kuwapatia ushauri wa kitaalamu.
- d) Kuhakikisha tunaongeza uzalishaji wa mazao mbalimbali ya chakula na biashara, kuongeza ubora wa mazao na kuuza kwa bei nzuri na hatimaye kuongeza kipato na pato la Mkoa na Taifa kwa ujumla.
- e) Kuhakikisha wadau mbalimbali wanashiriki katika shughuli za Maendeleo.
- f) Kuandaa Mipango shirikishi na endelevu.
- g) Kuweka mikakati madhubuti ya mapambano dhidi ya maambukizi ya virusi vya UKIMWI na UKIMWI.

4.0: MPANGO MAALUM WA MUDA MFUPI NA WA KATI 2017/18 – 2018/19

Mpango huu umebainisha mambo muhimu ambayo yanatoa mwelekeo wa utendaji wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa kama ifuatavyo:-

- (i) Kuendelea kujengea uwezo Ofisi ya Mkuu wa Mkoa hasa kuinua kiwango cha taaluma na ujuzi wa rasilimali watu, mfano kujaza nafasi zilizo wazi, kuongeza elimu na ujuzi.
- (ii) Kujenga mazingira mazuri ya kufanyia kazi katika Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na kuwepo kwa vitendea kazi.
- (iii) Kutumia rasilimali chache zilizopo kukidhi mahitaji yaliyokusudiwa, mfano fedha itumike kwa kuzingatia sheria, kanuni, taratibu na kwa mipango iliyokusudiwa.
- (iv) Kuinua ari ya utendaji kwa wataalam kwa kutoa motisha.
- (v) Masuala mtambuka kujumuishwa katika mipango ya Maendeleo.
- (vi) Kuimarisha mawasiliano kati ya taasisi mbalimbali hususan Mkoa, Serikali Kuu, Serikali za Mitaa na Wadau mbalimbali.
- (vii) Kuimarisha Vita dhidi ya UKIMWI, Rushwa, na uharibifu wa mazingira.

(viii) Kuimarisha hali ya usalama, amani, utulivu na mshikamano katika kutekeleza shughuli za maendeleo.

(ix) Kutoa ushauri ulio makini na unaozingatia tija na ufanisi.

5.0: MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu ni kujiwekea malengo na viwango vya utoaji na upatikanaji wa huduma zinazotolewa. Mkataba utasaidia uwajibikaji wa watumishi kwa wananchi kutokana na huduma zinazotolewa. Mkataba utasaidia kuongeza ufahamu wa ubora wa upatikanaji wa huduma kwa mteja pamoja na kudai haki zao, kutoa utaratibu wa wazi zaidi wa jinsi ya kuwasiliana, utoaji wa malalamiko na upatikanaji wa huduma. Mkataba unajumuisha mambo muhimu yafuatayo:

- (i) Maelezo ya kina kuhusu wateja na huduma muhimu zitolewazo;
- (ii) Maelezo ya viwango vya huduma ambavyo wateja watategemea kupata; na
- (iii) Utaratibu wa kupata ufumbuzi wa malalamiko na namna wateja wanavyoweza kutoa mrejesho wa utekelezaji wa mkataba.

5.1: HUDUMA ZA OFISI YA MKUU WA MKOA

Miongoni mwa huduma zitolewazo na Ofisi ya Mkuu wa Mkoa ni pamoja na kuzijengea uwezo wa kitaaluma Mamlaka za Serikali za Mitaa, kupokea na kushughulikia malamiko ya wananchi na maombi mbalimbali.

5.2: WATEJA NA MATARAJIO YAO

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa inatoa huduma mbalimbali kwa wateja tofauti. Katika Mpango Mkakati ulioandaliwa wa Muda wa Kati unawatambua wateja na Wadau wafuatao: -

WATEJA	MATARAJIO YAO
Watumishi wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa	<ul style="list-style-type: none">- Mazingira mazuri mahali pa kazi.- Usalama kazini.- Fursa ya kujiendeleza.-Kupata mafao stahili baada ya kustaafu.- Utawala bora.- Kupata mshahara kwa wakati.- Amani usalama na utulivu.

	<ul style="list-style-type: none"> - Mawasiliano mazuri. -Utekelezaji mzuri wa sera, miongozo na maelekezo. - Upatikanaji wa taarifa. - Amani, utulivu na usalama. - Upatikanaji wa mrejesho.
Serikali za Mitaa	<ul style="list-style-type: none"> -Kujengewa mazingira mazuri ya kuziwezesha kutoa huduma nzuri kwa jamii. -Kiungo kati ya Serikali Kuu na Serikali za Mitaa. -Kupata ushauri wa kitaalam ili kutekeleza majukumu ya msingi. -Kuboresha mifumo ya Serikali za Mitaa. -Kusimamia utekelezaji wa sera, miongozo, na maelekezo ya Serikali. -Kujenga uwezo wa Serikali za Mitaa katika matumizi ya rasilimali watu, vifaa na fedha. -Ushauri wa kisekta. -Ushauri wa kuandaa bajeti za Halmashauri. -Ushauri katika mahesabu ya Halmashauri.
Asasi zisizo za Kiserikali	<ul style="list-style-type: none"> - Kupata ushauri wa kitaalam. -Kusajiliwa/kupitia maombi yao ya kusajiliwa kwa wakati. -Kupata mrejesho wa taarifa. -Kujenga mazingira mazuri ya kufanyia kazi. -Kutambuliwa. -Ushirikiano na kushirikishwa. -Utawala bora. -Sera na miongozo.

	-Amani, utulivu na usalama.
Taasisi za Umma na viwanda	-Kuwepo na mazingira mazuri ya kufanya biashara. -Kushirikishwa kwenye mambo muhimu ya kimkoa au kitaifa. -Kuwepo kwa amani, utulivu na usalama. -Kuwepo sera zenye uwazi na ufasaha kwa utekelezaji. -Kuwepo utaratibu mzuri wa kukusanya kodi na ulio wazi.
Sekta Binafsi	-Kupata haki sawa ya malipo baada ya kutoa huduma. -Kuwepo na uwazi katika mazingira ya ushirikiano kati ya Serikali na Wadau wa Sekta binafsi. -Amani, utulivu na usalama.
Vyama vya Siasa	-Kutambua uwepo wa vyama vya siasa. -Kushirikishwa katika maamuzi mbali mbali ya kimkoa na kitaifa. - Tafsiri ya sera mbalimbali - Utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi ya Chama Tawala. -Utawala bora. -Amani, utulivu na Usalama. -Kupewa haki sawa kwenye chaguzi. -Kujenga mahusiano mazuri.
Vikundi vya Dini na Madhehebu	-Mazingira mazuri ya kuendesha shughuli za kidini kwa uhuru. -Kuheshimu uhuru wa kuabudu.

	<ul style="list-style-type: none"> -Kushirikishwa katika shughuli za kiuchumi na kijamii. -Kutoa ushauri. -Amani, usalama na utulivu. -Kutoa haki sawa kwa madhehebu ya dini. -Haki ya kupata vibali vya kufanya mihadhara na mikutano. -Kupata maelezo ya hatua zinazochukuliwa. -Taratibu nzuri za kusajiliwa/kupitishwa maombi ya usajili.
Vyombo vya Habari	<ul style="list-style-type: none"> -Kupata habari zilizokamilika na kwa wakati muafaka. -Kupata taarifa kwa matukio yote kwa uwazi na ukweli. -Kushirikishwa katika shughuli za maendeleo -Kutambuliwa kama mshirika wa maendeleo -Amani, utulivu na usalama.
Ofisi ya Raisi, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa	<ul style="list-style-type: none"> -Kuwasilisha taarifa zilizochambuliwa vizuri na kwa wakati. -Kusimamia utekelezaji wa sera, miongozo, sheria na maelekezo yote ya Serikali Kuu. -Kuwa na wataalam wenye sifa na uwezo wa hali ya juu ili kumudu majukumu makubwa. -Bajeti na Mipango bora ya maendeleo
Washirika wa Maendeleo na Wahisani	<ul style="list-style-type: none"> -Kutumia misaada kwa kazi zilizopangwa -Kuwepo na uadilifu, utawala bora na umakini wa kazi.

	<p>-Kupata taarifa ya shughuli za maendeleo wanazochangia kwa wakati, ubora na kwa ukweli.</p> <p>-Kuwa na mipango mizuri ya maendeleo</p> <p>-Kuwepo uwajibikaji katika matumizi ya raslimali fedha.</p> <p>-Amani, utulivu na Usalama</p>
--	---

6.0: MAADILI YA OFISI YA MKUU WA MKOA

Ili kutekeleza mkataba, Sekretarieti ya Mkoa itazingatia mambo makuu Saba (7) katika utoaji wa huduma kwa Umma kama ifuatavyo:

- i) Ukarimu kwa wateja:
Wateja watapokelewa vizuri kwa kuwajali na kuhudumiwa kwa wakati.
- ii) Kutoa Huduma iliyotukuka:
Huduma iliyo bora na inayokidhi matarajio na inayomlenga mteja.
- iii) Uadilifu:
Huduma itatolewa bila kuwa na mazingira ya rushwa, upendeleo na kwa heshima.
- iv) Mnyumbuliko:
Kuwa tayari kutoa huduma ya ziada kulingana na mazingira.
- v) Uwajibikaji:
Kutekeleza majukumu ipasavyo na kukubali matokeo ya utendaji wetu.
- vi) Kuzingatia sheria, kanuni na taratibu:
Kutekeleza majukumu kwa kuzingatia sera, sheria, kanuni, miongozo na taratibu.
- vii) Kutunza siri za Wateja:
Kuhakikisha siri za wateja hazivuji.

7.0: VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA KATIKA OFISI YA MKUU WA MKOA
Mkoa unalenga kuboresha kutoa huduma kwa viwango vifuatavyo:

ENEО HUSIKA	VIWANGO VYA HUDUMA
Uhusiano na wajibu kwa wateja	Ofisi ya Mkuu wa Mkoa inao wajibu wa kuendeleza na kudumisha mahusiano mema kati yake na wateja au washirika kwa kuzingatia maslahi ya Mkoa na Taifa
Utoaji ushauri	Ofisi itaendelea kutoa ushauri makini na sahihi kwa haki sawa.
Maadili ya watumishi	Wakati wote Ofisi itahitaji kuona watumishi wake wanatekeleza majukumu yao huku wakizingatia tabia njema, kujali utu, heshima, busara na ustaarabu na wakitilia maanani kwamba wao ni watumishi wa wananchi na mwajiri wao ni wananchi.
Muda wa kujibu hoja na mawasiliano	Ofisi itashughulikia kila mara masuala yote pamoja na dharura, malalamiko, na hoja kwa haraka iwezekanavyo
Ubora	Ofisi itahakikisha kwamba barua zote na mawasiliano yanafanywa kwa usahihi na lugha nyepesi na inayoeleweka
Umakini/ufasaha na usahihi	Ofisi itahakikisha kuwa huduma zitakazotolewa zinakidhi mahitaji na matarajio ya wateja/wadau kwa usawa na kuzingatia makundi maalum hasa watoto, wanawake wazee na walemavu

8.0 MUDA WA KUSHUGHULIKIA MAMBO/MAJUKUMU MUHIMU

8.1 SEHEMU YA MIPANGO NA URATIBU

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Ushauri kuhusu majanga, maafa na dharura	Ndani ya siku 1 baada ya kupokea taarifa
4	Mapitio na mapendekezo ya rasimu za bajeti ya Mkoa na Halmashauri	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupokelewa
5	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
6	Usambazaji wa miongozo ya bajeti kwa Halmashauri za Manispaa na Jiji	Siku 2 baada ya kupokea
7	Kuandaa majibu ya maswali ya Bunge kupokelewa	Siku 7 baada ya maswali
8	Kuandaa muhtasari wa kikao cha RCC	Siku 7 baada ya kikao
9	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba, na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
10	Kuwasilisha taarifa ya miezi 3 ya utekelezaji bajeti ya Mkoa	Siku 14 baada ya robo mwaka
11	Kuandaa na kuwasilisha HAZINA mpango wa muda mfupi na wakati wa bajeti ya Mkoa	Tarehe 15 Machi na tarehe 5 Aprili kila mwaka
12	Kumhudumia mteja	Dakika 30 baada ya kufika

8.2 SEHEMU YA HUDUMA ZA AFYA

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
4	Kutoa vibali vya Huduma za Wazee	Ndani ya siku 1 ya kazi
5	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba, na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
6	Kuandaa mpango kazi wa Sehemu	Siku 14 baada ya robo Mwaka
7	Kutayarisha taarifa za kazi za sehemu	Mwishoni mwa kila mwezi Machi
8	Kushirikiana na Halmashauri za Wilaya kuhakikisha Hospitali za wilaya ndani ya Mkoa zinatoa huduma nzuri.	Kila Siku
9	Kumhudumia mteja	Dakika 30

8.3 SEHEMU YA ELIMU

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao

3	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
4	Uhamisho wa wanafunzi wa shule za msingi na sekondari	Ndani ya siku 1 ya kazi
5	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba, na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
6	Kuandaa mpango kazi wa Sehemu	Siku 14 baada ya robo Mwaka
7	Kusahihisha mitihani ya darasa la nne na kutoa matokeo	Mwishoni mwa kila mwezi Machi
8	Kuchagua wanafunzi na kutoa matokeo ya kidato cha kwanza	Ndani ya mwezi Desemba
9	Kufuatilia kuona Halmashauri za Wilaya zinatekeleza mpango wa kuwawezesha vijana kiuchumi	Mwishoni mwa kila mwezi
10	Kufuatilia kuona Halmashauri za Wilaya zinatekeleza mpango wa maendeleo ya michezo wa Mkoa.	Mwishoni mwa kila mwezi
11	Kufuatilia kuona Halmashauri za Wilaya zinatekeleza mpango wa maendeleo ya utamaduni wa Mkoa.	Mwishoni mwa kila mwezi
12	Kumhudumia mteja	Dakika 30

8.4 SEHEMU YA UCHUMI NA UZALISHAJI

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe.	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
4	Mapendekezo ya misamaha ya kodi	Ndani ya siku 5 za kazi
5	Usajili vyama vya ushirika	Ndani ya siku 5 baada kuletewa maombi
6	Mapendekezo baada ya kupitia makisio ya mikopo ya vyama vya ushirika	Ndani ya siku 5 za kazi.
7	Vibali vya mauzo ya mazao ya kilimo na mifugo	Siku 3 za kazi
8	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
9	Kuandaa mpango kazi wa Idara/Sehemu/Kitengo	Siku 14 baada ya robo mwaka
10	Kuandaa taarifa na takwimu za mifugo baada ya kuzipokea kutoka Halmashauri	Siku 14 za kazi
11	Kusimamia ufungaji wa hesabu za vyama vya ushirika	Siku 14 za kazi
12	Kumhudumia mteja	Dakika 30 baada ya kufika

8.5 SEHEMU YA MIUNDOMBINU

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
4	Ushauri kuhusu masuala ya maendeleo ya Ardhi, fidia, barabara na majengo	Ndani ya siku 5 baada kuletewa kazi
5	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
6	Kuandaa mpango kazi wa Idara/Sehemu/Kitengo	Siku 14 baada ya robo mwaka

8.5 SEHEMU YA MAJI

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
4	Ushauri kuhusu masuala ya maendeleo ya Maji,	Ndani ya siku 5 baada

	mitambo na ujenzi wa mabwawa	kuletewa kazi
5	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
6	Kuandaa mpango kazi wa Sehemu	Siku 14 baada ya robo mwaka

8.5 SEHEMU YA HUDUMA ZA SERIKALI ZA MITAA

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria ya tarehe ya kikao	Ndani ya siku 5 za kazi kabla
3	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
4	Ushauri kwa Mamlaka za Serikali za Mitaa kuhusu mambo ya utawala, maendeleo na kitaaluma	Ndani ya siku 5 baada ya kupata taarifa kamili
5	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
6	Kuandaa mpango kazi wa Idara/Sehemu/Kitengo	Siku 14 baada ya robo mwaka
7	Maandalizi ya taarifa ya ukaguzi na tathmini za miradi katika Halmashauri	Siku 15
8	Kuandaa taarifa ya ilani ya uchaguzi	Siku 14
9	Kumhudumia mteja	Dakika 30

8.6 SEHEMU YA UTAWALA NA USIMAMIZI WA RASILIMALI WATU

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
4	Mapendekezo ya maombi ya vibali vya ajira za wageni	Ndani ya siku 10 baada ya kuletwa kwa maombi
5	Kushughulikia maombi ya likizo	Siku 3 baada ya maombi kupokelewa
6	Majibu kwa maoni au malalamiko ya utekelezaji wa mkataba	Ndani ya siku 4 za kazi
7	Kukiri mapokezi ya barua	Siku 3
8	Kufanya uchunguzi wa taarifa mbalimbali na kutoa taarifa/matokeo ya uchunguzi	Siku 14
9	Kuchapa taarifa	Siku 3
10	Kuchapa barua	Dakika 30
11	Kuagiza vifaa kutoka stoo kwa ajili ya matumizi ya ofisi	Dakika 30
12	Kuandaa mafao kama vile Mirathi, Pensheni, kiinua mgongo na kuwasilisha HAZINA na Mfuko wa Pensheni kwa watumishi wa Umma, Mkaguzi Mkuu wa Serikali na NSSF	Siku 5
13	Kutoa vibali vya utafiti	Siku 1
14	Ajira ya wataalam kujaza nafasi wazi katika Sekretarieti ya Mkoa baada ya kuwapokea	Siku 2

15	Kufikisha majalada kwa maafisa wanaohusika	Dakika 20
16	Matayarisho ya mishahara kwa waajiriwa wapya na marekebisho ya mishahara na mapunjo na kuwasilisha menejimenti ya Utumishi	Siku 7
17	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
18	Kuandaa mpango kazi wa Idara/Sehemu/Kitengo	Siku 14 baada ya robo mwaka
19	Kumhudumia mteja	Dakika 30 baada ya kufika

8.7 KITENGO CHA UHASIBU

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Malipo ya huduma, stahili za mtumishi na malipo mengine	Siku 3 baada ya kupata idhini
4	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14
5	Mchakato wa malipo	Siku 2
6	Kufunga vitabu vya hesabu baada ya kufunga mwaka wa Serikali	Siku 90
7	Kuandaa mpango kazi wa Idara/Sehemu/Kitengo	Siku7
8	Kumhudumia mteja	Dakika 30

8.8 KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Taarifa za vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 za kazi kabla ya tarehe ya kikao
3	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
4	Manunuzi ya vifaa mbalimbali	Ndani ya siku 7 mara baada ya oda kuletwa ofisini
5	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
6	Kuandaa mpango kazi wa Idara/Sehemu/Kitengo	Siku 14 baada ya robo mwaka
7	Kuwekeana mkataba kwa ajili ya kazi zitakazofanywa na sekta binafsi	Siku 3
8	Kumhudumia mteja	Dakika 30

8.9: KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Kuandaa taarifa ya ukaguzi	Ndani ya siku 14 za kazi baada ya kumaliza robo mwaka
3	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha

4	Kuandaa mpango kazi wa Idara/Sehemu/Kitengo	Siku 14 baada ya robo Mwaka
5	Kumhudumia mteja	Dakika 30

8.10: KITENGO CHA SHERIA

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Kuandaa taarifa ya maendeleo ya huduma za sheria zilitolewa kwenye Halmashauri za Wilaya Mkoani.	Ndani ya siku 14 za kazi baada ya kumaliza robo mwaka
3	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
4	Kuandaa mpango kazi wa Kitengo	Siku 14 baada ya robo Mwaka
5	Kumhudumia mteja	Dakika 30

8.11: KITENGO CHA MAWASILIANO YA HABARI

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Kuandaa taarifa ya maendeleo ya uimarishaji wa mfumo wa mawasiliano	Ndani ya siku 14 za kazi baada ya kumaliza robo mwaka
3	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
4	Kuandaa mpango kazi wa Kitengo	Siku 14 baada ya robo Mwaka

5	Kumhudumia mteja	Dakika 30
---	------------------	-----------

9.0: OFISI ZA WAKUU WA WILAYA

NA	HUDUMA	WAKATI
1	Majibu ya barua zote ikiwa ni pamoja na barua pepe	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Utatuzi wa migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali na kutoa majibu	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupata vithibitisho husika
3	Kuandikisha ndoa	Ndani ya siku 1 ya kazi
4	Kufunga na kusajili ndoa	Siku 1 ya kazi
5	Mapendekezo ya usajili wa Asasi zisizo za Kiserikali	Ndani ya siku 7 za kazi
6	Kujaza fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake kila mwezi Desemba na Julai	Siku 14 baada ya kipindi husika kwisha
7	Kuandaa mpango kazi wa Idara/Sehemu/Kitengo	Siku 14 baada ya robo mwaka
8	Kumhudumia mteja	Dakika 30

10.0: WAJIBU WA TAASISI KWA MTEJA

Ili kuhakikisha mteja anapata huduma bora na anatumia wajibu wake, taasisi ina wajibu wa:-

- (i) Kutoa miongozo na taratibu mbalimbali za kupata huduma;
- (ii) Kutoa huduma bora kwa uwazi, ukweli na bila upendeleo;
- (iii) Kutoa huduma kwa kuzingatia viwango vilivyowekwa;
- (iv) Kutunza siri za wateja wetu; na
- (v) Kushirikisha wateja na wadau katika mambo yanayohitaji ushirikishwaji.

11.0: HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa itazingatia haki na wajibu katika kutoa huduma kwa wateja wake.

11.1: Haki za Wateja

- I. Kuishughulikiwa malalamiko yao kwa haraka;
- II. Haki ya faragha na kutunziwa siri;
- III. Kupata taarifa juu ya mambo yanayomhusu;
- IV. Kupata huduma sawa kwa wakati, kwa uwazi na kwa heshima;na

11.2: Wajibu wa mteja

- i. Kufuata sheria, miongozo na taratibu mbalimbali ili kupata huduma stahili;
- ii. Kutoa taarifa/ vielelezo/ nyaraka sahihi zinazotakiwa na kwa wakati;
- iii. Kuheshimu watumishi wanaomhudumia; na
- iv. Kuhudhuria mikutano na miadi iliyopangwa kwa wakati.

12.0: NJIA ZA KUTOA MALALAMI KO/KUWASILIANA NA TAASISI

12.1: MAONI NA MALALAMI KO

Maoni na malalamiko mbalimbali yatakayopokelewa dhidi ya utekelezaji wa mkataba yatashughulikiwa ndani ya siku 4 za kazi, Pia tutatoa taarifa ya majibu juu ya maendeleo ya lalamiko ndani ya siku 90 tangu tarehe ya kupokea barua.

Ili kudumisha mahusiano bora na wateja, tunashauri wateja wetu kuleta malalamiko yanayohusu ofisi hii kwanza, kabla ya kuyapeleka katika vyombo vingine vya nje.

Aidha, Ofisi ina sanduku la maoni katika eneo la Ofisi ambalo linatumika kupokea malalamiko ya wateja. Pia yanaweza kutumwa kwa njia ya posta, simu, nukushi au barua pepe.

1.	Sanduku la Posta	Ofisi ya Mkuu wa Mkoa, S.L.P. 858, IRINGA - TANZANIA.
2.	Simu	026 2702715
3.	Nukushi	026 2702082
4.	Barua pepe	rasiringa@pmoralg.go.tz
5.	Tovuti	www.iringa.go.tz

12.2 MAWASILIANO NA TAASISI

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa inaadhi kutoa huduma bora kwa wateja na wadau wake. Endapo wateja na wadau watakuwa na maoni yoyote kuhusu huduma zinazotolewa, wawasilishwe maoni yao moja kwa moja kwenye Ofisi ya Mkuu wa Mkoa au Ofisi za Wakuu wa Wilaya kupitia simu na anuani zifuatazo:

NA	MHUSIKA	SIMU	ANUANI
1	Mkuu wa Mkoa	026 2702191	S. L. P 858, IRINGA
2	Katibu Tawala wa Mkoa	026 2702021	S. L. P 858, IRINGA
3	Mkuu wa Wilaya Iringa	026 2702755	S. L. P 592, IRINGA
4	Mkuu wa Wilaya Kilolo	026 2968010	S. L. P 2320, KILOLO
5	Mkuu wa Wilaya Mufindi	026 2772021	S. L. P 100,MAFINGA

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na Ofisi za Wakuu wa Wilaya zinakuwa wazi kuanzia saa 1.30 asubuhi mpaka saa 9.30 alasiri kwa siku za kazi.

UTAMBULISHO MAHALI OFISI ILIPO

Mtaa wa Pawaga jirani na Ofisi za Manispaa ya Iringa barabara inayoelekea Mamlaka ya Mapato Tanzania (TRA): Iringa Mjini;
Wilaya ya Iringa,
Mkoa wa Iringa.

I metayarishwa na:

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa

Sanduku la Posta: 858, IRINGA

Simu: 255 026 2702715

Fax: 255 026 2702082

Barua pepe: rasiringa@pmoralg.go.tz

Tovuti: www.iringa.go.tz