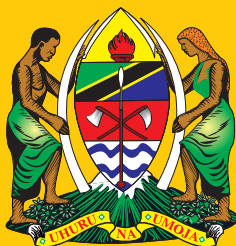


**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA WAZIRI MKUU
TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA**



**OFISI YA MKUU WA MKOA
DAR ES SALAAM**

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

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



**OFISI YA MKUU WA MKOA
DAR ES SALAAM**

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

DIBAJI

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa imehuisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja uliotayarishwa mwaka 2007 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 Dar es Salaam kutekeleza shughuli za kiuchumi, kijamii na maendeleo katika mazingira bora. Wakazi wa Mkoa wa Dar es Salaam 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 wa Dar es Salaam ili kujiletea maendeleo

“Inawezekana, Timiza wajibu wako”.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, flowing letters.

William Lukuvi (Mb)
Mkuu wa Mkoa wa
DAR ES SALAAM

1. DIRA

Taasisi ya mfano wa kuigwa katika kutoa ushauri na uratibu nchini Tanzania.

2. DHIMA

Kuhakikisha kuwa maendeleo ya kiuchumi na kijamii yanapatikana kutokana na huduma bora za ushauri na uratibu ambazo zinajenga mazingira bora kwa Serikali za Mitaa na wadau kutoa huduma inayotarajiwa.

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. Hata hivyo, bado ipo haja ya kuijengea uwezo Sekretarieti ya Mkoa ili iweze kutekeleza majukumu yake ya msingi kwa ufanisi.

Suala la kuboresha na kujenga mazingira bora ya kutoa huduma bado ni changamoto kubwa Serikalini. Ofisi ya Mkuu wa Mkoa inajumuisha Ofisi za Wakuu wa Wilaya katika eneo la utendaji. Lengo kuu la Ofisi ya Mkuu wa Mkoa ni kuhakikisha inaboresha na inaweka mazingira bora ya kufanyia kazi kwa kutumia raslimali na fursa zilizopo. Pia ni muhimu kuwawezesha wataalam kupata ujuzi na sifa za kitaalam za kutekeleza majukumu yao kwa kujiamini na kwa upeo mkubwa. Hata hivyo, kuwepo kwa mazingira mazuri ya kazi ni ishara ya kutosha kuongeza tija na ufanisi.

Mpango wa muda mfupi na wa kati 2010/11 – 2012/13 unalenga kuinua kiwango cha huduma muhimu za kijamii, kuongeza tija, kuwa na miundombinu ya uchumi inayotosheleza, usafi wa Jiji la Dar es Salaam, kuboresha ujenzi wa nyumba za kuishi na kupunguza msongamano wa watu na magari. Changamoto kubwa katika utendaji ni uhaba wa rasilmali fedha katika nyanja mbali mbali.

Hivyo, ni lazima kuhakikisha kwamba hatua za makusudi zinachukuliwa ili kuwezesha kuwepo mabadiliko ya mfumo wa utendaji na uwajibikaji katika utawala.

Majukumu yanayotarajiwa kutekelezwa

- (i) Kuinua kiwango cha mfumo wa kutunza takwimu na uchambuzi wake kwa Sekretarieti ya Mkoa na Halmashauri za Manispaa na Jiji;
- (ii) Kufuatilia na kutathmini utekelezaji wa mipango mbalimbali ya maendeleo ya Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na Halmashauri zote;
- (iii) Kubuni mikakati mbalimbali ya kutekelezwa na Halmashauri kwa lengo la kufikia ufanisi kwa gharama nafuu katika kutoa huduma kwa wananchi;
- (iv) Kujenga uwezo wa Sekretarieti ya Mkoa na Halmashauri za Manispaa na Jiji katika kutoa huduma bora kwa jamii;
- (v) Kuinua kiwango cha usimamizi na uwajibikaji wa matumizi ya rasilmali za umma; na
- (vi) Kudumisha amani na usalama kwa wakazi wote wa Mkoa.

MPANGO MAALUM WA MUDA MFUPI NA WA KATI 2010/11 – 2012/13

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 raslimali 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 raslimali chache 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 mbali mbali hususan Mkoa, Serikali Kuu, Serikali za Mitaa na Wadau mbali mbali
- 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

3. 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 wateja 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.

4. 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. 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
Wizara, Idara zinazojitegemea na Wakala wa Serikali	<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

WATEJA	MATARAJIO YAO
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, viwanda na Masoko	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Kutambua uwepo wa vyama vya siasa - Kushirikishwa katika maamuzi mbali mbali ya kimkoa na kitaifa - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Mazingira mazuri ya kuendesha shughuli za kidini kwa uhuru - Kuheshimu uhuru wa kuabudu - 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 Waziri Mkuu, 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 - Kupata taarifa ya shughuli za maendeleo wanazochangia kwa wakati, ubora na kwa ukweli - Kuwa na mipango mizuri ya maendeleo - Kuwepo uwajibikaji katika matumizi ya raslimali fedha - Amani, utulivu na Usalama

6. MAADILI YA OFISI YA MKUU WA MKOA

Ili kutekeleza mkataba, Sekretarieti ya Mkoa itazingatia mambo makuu saba (7) katika utoaji wa huduma kwa Umma.

i) Ukarimu kwa wateja:

Wateja watapokelewa vizuri kwa kuwajali na kuhudumiwa kwa wakati.

ii) Kutoa Huduma iliyotukuka:

Huduma iliyo bora na inayokidhi matarajio.

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 na kutunza siri za wateja.

7. VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA KATIKA OFISI YA MKUU WA MKOA

Mkoa unalenga kuboresha kutoa huduma kwa viwango vifuatavyo:

ENE0 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. Urasimu, usultani na udikteta hauna nafasi katika utumishi wa umma
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 itatumika
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 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	Siku 7 baada ya maswali kupokelewa
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	Kumuhudumia mteja	Dakika 30 baada ya kufika

8.2 SEHEMU YA HUDUMA ZA JAMII

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	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 Idara/Sehemu/Kitengo	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	Kumuhudumia mteja	Dakika 30

8.3 SEHEMU YA UCHUMI NA UZALISHAJI

NA	HUDUMA	WAKATI
1		
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	Kumuhudumia mteja	Dakika 30 baada ya kufika

8.4 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 malalamiko
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	Kumuhudumia mteja	Dakika 30 baada ya kufika

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	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 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	Kumuhudumia 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, Penshe, 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 kufanya usaili	Siku 14
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	Kumuhudumia 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	Kumuhudumia 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	Kumuhudumia mteja	Dakika 30

8.9 KITENGO CHA MKAGUZI 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	Kumuhudumia 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	Kumuhudumia mteja	Dakika 30

10.0 WAJIBU WATAASISI 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. Haki ya faragha na kutunziwa siri;
- ii. Kupata taarifa juu ya mambo yanayomhusu;
- iii. Kupata huduma sawa kwa wakati, kwa uwazi na kwa heshima;na
- iv. Kushiriki katika mchakato wa mapitio ya Mkataba huu.

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 MALALAMIKO/KUWASILIANA NA TAASISI

12.1 MAONI NA MALALAMIKO

Maoni na malalamiko mbalimbali yatakayopokelewa dhidi ya utekelezaji wa mkataba yataashughulikiwa ndani ya siku 4 za kazi. Aidha, Ofisi itaweka 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.

Posta

Katibu Tawala wa Mkoa,
Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
S.L.P. 5429,
DAR ES SALAAM.

Simu

+255 22 2203158

Nukushi

+255 22 2203156

Tovuti

www.dsm.go.tz

Barua pepe

ras@dsm..go.tz

12.2 MAWASILIANO NATAASISI

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa inahidi 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 au kupitia anuani na simu zifuatazo:-

OFISI	SIMU	Nukushi	S.L.P
Mkuu wa Mkoa	+255 22 2203156	+255 22 2203158	5429 Dsm
Katibu Tawala-Mkoa	+255 22 2203158	+255 22 2203158	5429 Dsm
Sehemu ya Mipango na Uratibu	+255 22 2203158		5429 Dsm
Sehemu ya Huduma za Jamii	+255 22 2203158		5429 Dsm
Sehemu ya Uchumi na Uzalishaji	+255 22 2203158		5429 Dsm
Sehemu ya Miundombinu	+255 22 2203158		5429 Dsm
Sehemu ya Huduma za Serikali za Mitaa	+255 22 2203022		5429 Dsm
Sehemu ya Utawala na Usimamizi wa Rasilimali watu	+255 22 2203018		5429 Dsm
Kitengo cha Uhasibu	+255 22 2203019		5429 Dsm
Kitengo cha Ugavi	+255 22 2203023		5429 Dsm
Katibu Tawala-Ilala	+ 255 22 2203185		5429 Dsm
Katibu Tawala- Kinondoni	+ 255 22 2170183	-	9583 Dsm
Katibu Tawala- Temeke	+ 255 22 2850004	+255 22 2850499	45085 Dsm

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 WA TAASISI

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa- Dar es Salaam
Makutano ya barabara za Kawawa na Uhuru
Ilala Boma
Wilaya ya Ilala
Dar es Salaam



Imetayarishwa na:

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa

S. L. P. 5429, DAR ES SALAAM

Simu: +255 22 3156

Fax: +255 22 3158

Barua pepe: ras@dsm.go.tz

Tovuti: www.dsm.go.tz