JAMUHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA RAIS
TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA

HALMASHAURI YA MANISPAA YA MOROGORO

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Imeandaliwa na:
Ofisi ya Mkurugenzi wa Manispaa,
S. L. P. 166,
MOROGORO

Simu/Nukushi: +255 23 261 4727
Barua pepe: info@morogoromc.go.tz
Tovuti: www.morogoromc.go.tz

2025–2030

DIBAJI

Mkataba wa huduma kwa mteja ni ahadi ya kimaandishi kati ya Halmashauri ambayo ni mtoa huduma na wateja ambao ni wapokea hud uma zinazotolewa na Halmashauri, viwango vya huduma, majukumu na wajibu wa mteja na Halmashauri katika utoaji wa huduma. Pia Mkataba huu unaelezea namna ambavyo wateja watatoa mrejesho ikiwa ni pamoja na namna ambayo wateja watatoa malalamiko iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa.

Inategemewa kwamba, kupitia matumizi ya Mkataba huu, Halmashauri itawahusisha zaidi wateja wake katika kujieleza na kutoa maoni na mahitaji yao kuhusu huduma kulingana na matarajio yao. Kwa kufanya hivyo, Halmashauri itaweza kutoa huduma bora zaidi.

Ili Mkataba huu ufanye kazi kwa ufanisi, inabidi Mkataba huu uwe hati hai inayotokana na mahusiano mazuri ya kikazi tunayotarajia kuyajenga kati yetu sisi Watumishi wa Halmashauri ya Manispaa ya Morogoro na Wateja wetu. Ni matumaini yetu kuwa, Mkataba huu utasaidia kukuza uelewa wa haki na wajibu wa wateja wetu kuhusu upatikanaji wa ubora wa huduma zitolewazo na Halmashauri. Mkataba pia utawasaidia wateja katika kudai haki zao, kufahamu huduma zetu, viwango vya huduma na matarajio yao kwetu.

....
Emmanuel J. Mkongo
MKURUGENZI WA MANISPAA
MOROGORO

MKURUGENZI WA MANISPAA
MOROGORO

1. DIRA
Kuwa na jamii iliyo na maisha bora na endelevu yenye huduma bora za kijamii na kiuchumi ifikapo mwaka 2030.

2. DHIMA
Halmashauri kwa kushirikiana na wadau wake itajitahidi kutoa huduma bora za kijamii na kiuchumi kwa kutumia vyema rasilimali zilizopo kwa manufaa ya wakazi wa Halmashauri na hata nje ya mipaka yake.

3. MAADILI
Katika kutoa huduma kwa wateja watumishi wa Halmashauri ya Manispaa ya Morogoro tumedhamiria kufanya kilicho sahihi kwa kuzingatia maadili ya Msingi yafuatayo:-

- Kutoa huduma bora kwa wafanyakazi ya kuwahudumia wateja wetu kwa juhudi maarifa, kasi na kwa usahihi.

- Kufanya kazi kwa uadilifu kwa kuwa wasikivu, wakweli, wabunifu, waaminifu na kujituma katika matendo yetu.

- Kutoa huduma bila upendeleo kwa kuwatendea haki watu wote wakati wa kuwahudumia bila kujali hadhi, jinsia, dini, umri, ulemavu au ukabila.

- Matumizi sahihi ya taarifa kwa kutumia taarifa za kazi ipasavyo na kuwa makini na nyaraka na kumbukumbu za siri.

- Kutunza na kutumia ipasavyo dhamana tuliyopewa na kutambuliwa kutokana na matendo yaliyo sahihi.

- Kuwa watii kwa kuthamini na kuonyesha unyenyekevu kwa nchi yetu, mwajiri wetu watumishi wenzetu na Raia wenzetu. Kuwajibika kwa kuchukua dhamana ya matendo yetu kwa yale tuliyoyatenda ipasavyo au yale ambayo hatukuyatenda ipasavyo

- Kuwa na heshima kwa kuthamini haki na hadhi ya watu wengine.

- Kuzingatia muda wa huduma zinazotolewa kwa usahihi na uangalifu.

4. MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu wa huduma kwa mteja ni kukuza uelewa na upatikanaji wa ubora wa huduma zitolewazo na Halmashauri ya Manispaa ya Morogoro kwani huko nyuma tulikuwa tunatoa huduma lakini yawezekana wateja na wadau wetu hawakuwa wakizielewa vyema.

Hapo awali mtazamo wa Halmashauri ulikuwa ni matumizi ya kanuni na taratibu zinazoongoza utoaji wa huduma. Mtazamo wa sasa wa Halmashauri ni kupanga hatua za kuleta mabadiliko ya mtindo katika kuendesha shughuli za Halmashauri katika kutoa huduma. Mitizamo ya kisasa ya uendeshaji inayosisitiza kukubali, kubadilika, kutatua matatizo na kuwa na ushirikiano kati ya Halmashauri na asasi za kiraia, Wizara, Idara zinazotegemea na Wakala wa Serikali na watoa huduma wengine ili kuhakikisha huduma zetu ni rahisi katika upatikanaji wake zenye nafuu na zilizo katika kiwango cha juu cha ubora.

Mkataba huu utawasaidia wananchi kuelewa huduma zetu, viwango vya utoaji wa huduma hizo, namna ya kutupata na jinsi ya kushughulikia malalamiko yao kulingana na jinsi tunavyotoa huduma hizi.

5. WATEJA WETU

Wateja wetu wanaohudumiwa na Halmashauri yetu wamegawanyika katika makundi yafuatayo:-

- Wafanyabiashara
- Wazabuni
- Wanafunzi
- Wakulima
- Wafanyakazi
- Wafugaji
- Wanataaluma
- Wagonjwa
- Mamlaka za Serikali kuu
- Mamlaka za Serikali za Mitaa
- Watoa huduma wengine
- Wavuvi
- Wachimba Madini
- Mashirika yasiyokuwa ya Serikali (NGO's)
- Mashirika ya Taasisi za Kidini (FBO's)
- Vyama/Taasisi za Kijamii (CBO's)
- Taasisi za Kifedha
- Mashirika ya wahisani
- Vyama vya Siasa
- Jamii na washirika wengine wa Maendeleo.

HUDUMA ZITOLEWAZO:

- Kuajiri na kushughulikia maombi ya uhamisho wa Watumishi na kuratibu utoaji wa huduma.
- Kusimamia Taratibu, Kanuni, miongozo na Sheria katika kutoa huduma katika Jamii.
- Kuratibu masuala ya Utawala bora na mapambano dhidi ya Rushwa.
- Kukusanya mapato na kufanya malipo ya huduma na bidhaa.
- Kuendeleza na kuboresha Mipango Mjini, Maendeleo ya Ardhi, Kilimo/Mifugo mjini, Maliasili na Mazingira.
- Kusimamia ujenzi wa Miundo mbinu ya barabara, majengo, umeme na maji.
- Kuimarisha na kuendeleza shughuli za Biashara, Viwanda, masoko na sekta isiyo rasmi.
- Kuboresha maendeleo ya jamii, ustawi wa jamii na ushirika.
- Kuratibu uibuaji wa miradi, ufuatiliaji na tathmini ya utekelezaji wa miradi ya maendeleo.
- Kutoa huduma za afya, tiba, afya kinga na kudhibiti taka ngumu na taka maji.
- Kutoa elimu ya msingi na Sekondari
- Kutoa ushauri wa kitaalam.
- Kusimamia utekelezaji wa Sheria za Nchi na Sheria ndogo za Halmashauri
- Kuratibu shughuli za burudani, michezo na maendeleo ya Vijana.
- Kuratibu mapambano dhidi ya maambukizi ya virusi vya UKIMWI.
- Kupokea malalamiko mbalimbali na kuyatatua.
- Kusimamia nidhamu na stahili kwa watumishi wote (watoa huduma) katika Taasisi yetu.

WATEJA WA MANISPAA NA MATARAJIO YAO;

Wafuatao ni wateja wakuu wa Halmashauri ya Manispaa ya Morogoro na matarajio yao:

MAJINA YA WATEJA/ WADAU	MATARAJIO KUTOKA MANISPAA
Watumishi wa Manispaa	▢ Utawala bora ▢ Usalama kazini ▢ Ushirikiano na mwajiri ▢ Usawa katika kutoa na kupokea huduma ▢ Amani na utulivu ▢ Mazingira bora na mazuri ya kazi ▢ Fursa za kujiendeleza ▢ Kupata mshahara na maslahi mengine kwa wakati
Wananchi	▢ Huduma bora za kijamii na kiuchumi ▢ Kushirikishwa katika shughuli zote za maendeleo na utoaji wa maamuzi ▢ Kutatuliwa kero zao ▢ Kupata taarifa za manispaa kuhusu miradi na maendeleo ▢ Kujua mapato na matumizi ya Manispaa
Sekretarieti ya Mkoa, OWM	▢ Utoaji wa tafsiri sahihi wa sera, sheria na mikakati
TAMISEMI, Wizara, Idara zinazojitegemea n wakala wa serikali	• Shughuli mbalimbali pamoja na kuratibu na ufuatiliaji makini wa sera za kitaifa • Uratibu wa utoaji taarifa za huduma zinazotolewa na Manispaa kwa wizara mbalimbali ▢ Kuwa kiungo kati ya Wizara za kisekta na Manispaa
Vyama vya Siasa	▢ Kupokea taarifa za utekelezaji wa miradi ▢ Usawa bila kujali itikadi za kichama ▢ Tafsiri ya sera mbalimbali ▢ Utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi Utawala bora ▢ Ushirikishwaji katika mipango ya maendeleo
Madhehebu, vikundi na Taasisi za Dini, Asasi za Kiserikali na zisizo za Kiserikali na zisizo za Kiserikali, vyombo vya habari. Washirika na wahisani katika maendeleo	• Usawa bila kuzingatia itikadi za kiimani • Ushauri wa Kitaalamu • Kutambuliwa na kuthaminiwa kwa michango yao ya maendeleo • Uhuru wa habari • Matumizi mazuri ya fedha Usimamizi mzuri wa miradi inayofadhiliwa na wadau wa maendeleo
Sekta binafsi	▢ Mazingira bora ya biashara ▢ Amani na Utulivu ▢ Fursa sawa katika kufanya biashara ▢ Taarifa za masoko na takwimu za uchumi ▢ Ushirikishwaji katika kupanga mipango ya maendeleo

MAJINA YA WATEJA/ WADAU	MATARAJIO KUTOKA MANISPAA
CAG, PPRA, IAG	□ Utawala bora □ Kujali thamani ya Fedha
Serikali kwa ujumla	□ Utawala bora □ Amani na Utulivu □ Kupata taarifa za utekelezaji wa mipango ya maendeleo kwa wakati □ Kutekeleza sera, mipango pamoja na ilani ya uchaguzi ya chama Tawala

VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA

6. AHADI ZA IDARA KWA WATEJA NA WADAU WETU

DIVISHENI YA RASILIMALI WATU NA UTAWALA		
Na.	**HUDUMA ZINAZOHUSIKA**	**VIWANGO VYA MUDA**
1.	Kufikisha majalada kwa Maofisa wanaohusika na barua/dokezo	Ndani ya dakika 8
2	Upatikanaji wa nyaraka na mafaili mbalimbali	Ndani ya dakika 8
3	Kushughulikia barua zinazoingia na kutoka	Ndani ya siku 3
4	Kushughulikia maslahi ya Watumishi, ruhusa kikazi na za kawaida	Ndani ya dakika 30 kwa kila mteja
5	Kusikiliza na kupokea malalamiko	Ndani ya dakika 30 kwa kila mteja
6	Kukamilisha ajira kwa Watumishi	Ndani ya siku 5 za kazi za wiki
7	Kutayarisha Mishahara ya Watumishi wapya, marekebisho ya mishahara, malimbikizo na kutuma menejimenti ya Utumishi wa Umma	Ndani ya siku 5 za kazi za ndani ya wiki
8	Kushughulikia mafao ya Wafanyakazi Wastaafu/uzazi	Ndani ya siku 2 za kazi za wiki
9	Kusimamia mahudhurio ya Watumishi	Kila siku
10	Kusimamia nidhamu ya Watumishi	Kila siku
11	Kusimamia raslimali za Manispaa	Kila siku
12	Kushughulikia barua zinazotoka(dispatching) baada ya taratibu za utawala kukamilika	Ndani ya dakika 10
13	Kuhakikisha na kusimamia usafi na usalama wa Ofisi muda wote wa kazi	Kila siku
14	Kupokea simu	Ndani ya milio 3
15	Kupokea wateja na kuwasikiliza	Ndani ya dakika 5 kila mteja
16	Kushughulikia mikopo ya Watumishi	Kila siku

DIVISHENI YA MIPANGO NA URATIBU		
Na.	**HUDUMA ZINAZOHUSIKA**	**VIWANGO VYA MUDA**
1.	Kuibua miradi kwa kushirikisha jamii (O&OD Review)	Ndani ya mwezi 1 miezi 3 kabla ya mwisho wa mwaka wa fedha
2.	Kutoa matangazo kwa wananchi juu ya miradi ya Manispaa itakayotekelezwa mwaka husika	Ndani ya siku 7 baada ya bajeti kupitshwa
3.	Kupeleka fedha za miradi katika maeneo ya utekelezaji	Ndani ya siku 7 baada ya fedha kuingia
4.	Kuandaa taarifa ya utekelezaji wa miradi ya Halmashauri ya Manispaa kila robo ya mwaka	Ndani ya siku 5 baada ya baada ya robo mwaka kuisha
5.	Kukusanya takwimu kuhusu hali ya kiuchumi ya Halmashauri ya Manispaa	Ndani ya siku 90 kabla ya kuandaa bajeti
6.	Kuratibu na kuandaa bajeti ya mwaka na kuiwakilisha kwa wadau mbalimbali wa Manispaa	Ndani ya miezi 3 (Januari-March)
7.	Kuandaa mpango wa kazi na mtiririko wa matumizi ya fedha na kuiwakilisha mkoani	Ndani ya mwezi 1
8.	Kukagua miradi kwa kila robo ya mwaka na kamati ya mipango, uongozi na fedha	Ndani ya siku 5 kwa kila robo
9.	Kukagua miradi kwa ajili ya malipo ya wakandarasi na kufuatilia matumizi ya fedha za serikali kulingana na miongozo iliyopo	Ndani ya siku 2
10.	Utoaji wa taarifa na tathmini za utekelezaji wa miradi	Kila mwezi
11.	Kuandaa mabadiliko ya miradi	Ndani ya siku 15 tokea taratibu za kiutawala kukamilika

DIVISHENI YA AFYA, USTAWI WA JAMII NA HUDUMA ZA LISHE		
NA	**HUDUMA ZINAZOTOLEWA**	**VIWANGO VYA MUDA**
1.	Kutoa huduma ya dharula	Ndani ya dakika 15 toka dharula inapojitokeza
2.	Wagonjwa wa kawaida kuonwa na daktari	Ndani ya saa 1 tokea mgonjwa kufika Hospitali
3	Ushauri nasaha na upimaji wa hiari	Ndani ya saa 1 toka mgonjwa kufika Hospitali
4	Huduma za kawaida za baabara (upimaji wa damu, widal, choo, mkojo, wingi wa damu)	Ndani ya saa 24 tokea mgonjwa kufika hospital
5.	Utoaji wa dawa	Ndani ya dakika 15
6.	Huduma ya Afya ya uzazi na mtoto (PMTCT na ANC-Counceling)	Ndani ya saa 1 toka kufika tkwa mgonjwa
7.	Kutoa huduma ya dharura baada ya masaa ya kazi	Ndani ya dakika 30 tokea dharula kujitokeza
8	Kupokelewa na kupata huduma na kuonwa na daktari	Ndani ya dakika 30 tokea kupokelewa
9	Daktari kuona wagonjwa clinic ya mpango wa Bima ya Afya	Ndani ya dakika 30 tokea kupokelewa
10	Kutafuta matatizo mengine ya wateja yanayohusu afya kwa ujumla	Ndani ya siku 5 tokea ombi kuwasilishwa
11	Kukusanya na kuandaa taarifa za Wagonjwa	Kila siku
12	Kutoa rufaa kwa wagojwa	Mara tu itakapothibitika imeshindikana katika kituo husika
13	Kufanya usajili wa Waganga wa jadi na Wakunga	Ndani ya miezi 3 tangu kupokelewa ombi

DIVISHENI YA VIWANDA, BIASHARA NA UWEKEZAJI		
HUDUMA ZINAZOTOLEWA		**VIWANGO VYA MUDA**
1.	Kutoa Elimu na ushauri kwa wafanya biashara	Kila siku
2.	Kutoa leseni za biashara	Ndani ya siku 2 mara tu baada ya siku 21 za hiari kuisha
3.	Kufanya ukaguzi wa leseni za biashara	Ndani ya miezi 2 mara tu baada ya siku 21 za hiari kuisha mwezi Julai
4.	Kubuni vyanzo vipya vya Mapato	Miezi 3 kabla ya mwanzo wa mwaka wa fedha

DIVISHENI YA ELIMU YA AWALI NA ELIMU MSINGI	
HUDUMA ZINAZOTOLEWA	**VIWANGO VYA MUDA**
Kuidhinisha vibali vya uhamisho wa wanafunzi wa Elimu ya Msingi	Tutaidhinisha vibali vya uhamisho ndani ya siku 1 tangu kuwasilishwa ombi
Kusajili shule binafsi za awali na msingi	Tutasajili shule za awali na Msingi ndani ya siku 3 tangu kuwasilishwa kwa ombi
Kutoa idhini kwa wadau mbalimbali kuonyesha shughuli zao katika mashule	Tutatoa idhini ndani ya siku 2 tangu kuwasilishwa ombi
Kushughulikia misamaha ya karo kwa watoto yatima na kwa wenye wazazi wasiokuwa na uwezo	Tutashughulikia msamaha wa karo ya shule ndani ya siku sitini (60) tangu kuwasilishwa kwa ombi
Kushughulikia migogoro ya vyama, vilabu vya michezo, vikundi vya sanaa na vijana	Tutashughulikia mgogoro ndani ya siku thelathini (30) tangu kuwasilishwa taarifa ya mgogoro
Kutoa taarifa za utekelezaji wa shughuli za Halmashauri kwa umma kupitia vyombo vya habari	Tutatoa taarifa za utekelezaji kwa umma kupitia vyombo vya habari kila baada ya miezi mitatu (3)

DIVISHENI YA ELIMU SEKONDARI	
HUDUMA ZINAZOHUSIKA	**VIWANGO VYA MUDA**
Kuidhinisha vibali vya uhamisho wa wanafunzi wa Elimu ya Sekondari	Tutaidhinisha vibali vya uhamisho ndani ya siku 1 tangu kuwasilishwa ombi
Kusajili shule binafsi na Serikali za Sekondari zinazoanzishwa	Tutasajili shule za Sekondari ndani ya siku 3 tangu kuwasilishwa ombi
Kutoa idhini kwa wadau mbalimbali kuonyesha shughuli zao katika mashule	Tutatoa idhini ndani ya siku 2 tangu kuwasilishwa ombi
Kushughulikia misamaha ya karo kwa watoto yatima na kwa wenye wazazi wasiokuwa na uwezo	Tutashughulikia msamaha wa karo ya shule ndani ya siku sitini (60) tangu kuwasilishwa ombi
Kushughulikia migogoro ya vyama, vilabu vya michezo, vikundi vya sanaa na vijana	Tutashughulikia mgogoro ndani ya siku thelathini (30) tangu kuwasilishwa taarifa ya mgogoro
Kutoa taarifa za utekelezaji wa shughuli za Halmashauri kwa umma kupitia vyombo vya habari	Tutatoa taarifa za utekelezaji kwa umma kupitia vyombo vya habari kila baada ya miezi mitatu (3)
Kujibu barua za wateja zinazoingia Masjala ya Elimu	Kutoa majibu ya barua zinazoingia ndani ya siku 3 za kazi tangu kupokelewa barua.

DIVISHENI YA KILIMO, MIFUGO NA UVUVI		
NA	HUDUMA ZINAZOHUSIKA	VIWANGO VYA MUDA
1.	Kuibua na kuandaa mipango shirikishi ya maendeleo ya kilimo	Ndani ya siku 14 robo ya kwanza ya mwaka
2.	Kutoa taarifa ya magonjwa ya mimea	Kila mwezi
3.	Kutoa taarifa ya hali ya chakula ndani ya manispaa	Kila robo ya mwaka
4.	Kusajili watoa huduma za kilimo, maduka ya kuuza	Ndani ya miezi 3
5.	Kusajili na kutoa vibali kwa mawakala wa pembejeo za kilimo	Ndani ya siku 14
6.	Kuandaa mashamba darasa na mashamba ya mfano kwa mazao ya chakula na biashara.	Kila mwaka
7.	KUtoa taarifa ya masoko ya mazao	Kila mwezi
8.	Kutoa taarifa ya hali ya hewa na chakula	Kila mwezi
9.	Kufanya tathimini za hali ya chakula.	Kila robo Mwaka
10.	Kushiriki katika udhibiti wa magonjwa/wadudu wa mimea/mazao.	Kila Mwezi
11.	Kutoa takwimu na taarifa mbalimbali za kilimo.	Kila mwezi, robo na mwaka
12.	Kutoa huduma za ugani kwa wakulima.	Kila siku
13.	Kufanya tafiti mbalimbali za kilimo ikiwemo mimea/mazao, magonjwa na wadudu waharibifu.	Kila Mwaka
14.	Kuibua na kusimamia miradi ya maendeleo ya kilimo.	Kila Mwaka
15.	Kuratibu uundwaji wa vyama vya ushirika	Ndani ya siku 5 baada ya maombi kupokelewa
16.	Kusajili vyama vya ushirika	Ndani ya siku 5 baada ya maombi kupokelewa
17.	Kukagua na kutoa elimu kwa vyama vya ushirika	Ndani ya siku 15 kila baada ya robo mwaka
18.	Kusaidia kuandaa sheria ndogondogo za ushirika	Ndani ya siku 30 kila inapojitokeza
19.	Kushughulikia mashauri na migogoro ya vyama vya ushirika	Ndani ya mwezi 1 baada ya kupokea malalamiko
20.	Kutoa tathimini na taarifa mbalimbali za maendeleo ya vyama vya ushirika	Ndani ya siku 15 kila baada ya robo Mwaka

DIVISHENI YA MIUNDOMBINU, UENDELEZAJI WA VIJIJI NA MIJI		
S/Na.	**HUDUMA ZINAZOHUSIKA**	**VIWANGO VYA MUDA**
1.	Kubadili matumizi ya ardhi	Tutatoa jibu la kukubaliwa au kukataliwa ombi la kubafili matumizi ya ardhi ndani ya siku tisini (90) tangu kuwasilisha ombi
2.	Kukagua alama za mawe kabla ya umilikishaji wa ardhi	Tunakagua alama za mawe ndani ya siku kumi nne (14) tangu kuwasilishwa ombi
3.	Kutengeneza ramani za hati (Dead Plan)	Tutatengeneza ramani za hati ndani ya siku thelathini tangu kuwasilishwa ombi.
4.	Kuandaa rasimu ya hati (Title deed)	Tutaandaa rasimu ya hati ndani ya siku sitini (90) tangu kuwasilishwa ombi
5.	Kukagua maendeleo na kupima ardhi	Tutafanya ukaguzi wa maeneo ya kupima ardhi ndani ya siku nne (4) tangu kuwasilishwa ombi.
6.	Kupima ardhi/kiwanja	Tutapima ardhi/kiwanja ndani ya siku 30 tangu kulipia gharama za upimaji
7.	Kukagua matumizi ya ardhi	Tutafanya ukaguzi wa matumisi ya ardhindnai ya siku tatu (3) za kazi tangu kuwasilihwa ombi
8.	Kuandaa michoro mipya ya mipangomiji	Tutaanda mchoro mpya wa mipango miji ndani ya siku tisini (90) tangu kuwasilishwa kwa ombi
9.	Kufanya utahamini majengo mapya	Tutatoa taarifa ya uthamini siku thelathini (30) tangu uthamini kufanyika
10.	Kutoa vibali vya ujenzi	Ndani ya wiki tatu (3) tangu kuwasilisha maombi
11.	Kupitia mapendekezo kwenye malaamiko ya malipo ya Wakandarasi	Ndani ya wiki tatu (3) tangu kuwasilisha maombi
12.	Kukagua Miradi ya ujenzi inayofanywa na Halmashauri na kuhakiki ubora wake	Mradi unakaguliwa katika hatua zote ili kuhakiki ubora wake.
13.	Kujenga Barabara kwa kushirikiana na TARURA	Kujenga Barabara yenye viwango kushirikiana na TARURA
14.	Kutatua migogoro ya Ardhi	Migogoro inatatuliwa ndani ya Mwezi mmoja (1)
15.	Kusimamia ukuaji wa Mji kwa kushirikaina na Ofisi ya Waziri wa Ardhi.	Mji unasimamiwa ipasanyo kwa kushirikiana na Ofisi ya Waziri wa Ardhi.

DIVISHENI YA MAENDELEO YA JAMII		
Na	**HUDUMA ZINAZOHUSIKA**	**VIWANGO VYA MUDA**
1	Kupokea, kuhakiki na kushughulikia maombi ya mikopo	Ndani ya mwezi mmoja tokea kupokelewa kwa maombi
2.	Kuandaa na kutoa mikopo kwa vikundi vya uchumi vya Wanawake, Vijana na Watu wenye ulemavu.	Ndani ya siku 5 za kazi
3.	Kufanya vikao mbalimbali vya Idara	Kila jumatatu ya wiki, mwezi, robo, nusu na Mwaka
4.	Kupokea na kushughulikia maombi ya usajili wa Vikundi/Asasi mbalimbali	Ndani ya siku 5 za wiki
5.	Kuratibu uundwaji na usimamiaji wa vikundi vya Vijana, Wanawake, Watu wenye ulemavu na huduma ndogo za fedha	Muda wote wa kazi.
6.	Kutoa elimu ya ujasiriamali na stadi za maisha kwa jamii	Muda wote wa kazi.
7.	Kuratibu na kuhamasisha jamii kushiriki katika miradi ya Maendeleo	Muda wote wa kazi.
8.	Kupokea na kusikiliza matatizo, migogoro na malalamiko ya Wanachi ndani ya jamii	Ndani ya siku 1
9.	Kutoa elimu kwa jamii kuhusu sera na miongozo ya jinsia, watu wanaoishi maeneo hatarishi ili wachukue tahadhari	Muda wote wa kazi.
10	Kutoa taarifa juu ya ustawi na Maendeleo ya jamii kila mwezi, robo, nusu na mwaka	Ndani ya siku 5 kwa kila kipindi husika
11.	Kuratibu na kuunganisha wadau (NGO) wa Maendeleo katika kutoa huduma kwa jamii.	Ndani ya siku 5 za wiki

KITENGO CHA FEDHA NA UHASIBU		
Na.	**HUDUMA ZINAZOHUSIKA**	**VIWANGO VYA MUDA**
1.	Malipo ya hundi zilizoidhinishwa kulipwa na kumfikia mteja	Ndani ya siku 2
2.	Kutoa hundi kwa wateja na kuzisajili katika rejista kabla ya kuchukuliwa	Ndani ya dakika 5 kwa kila hundi
3.	Kujibu hoja za mkaguzi wa ndani na wan je mara baada ya hoja kuibuliwa	Ndani ya siku 10
4.	Kuandaa "Recurent Budget" na kuiwakilisha sehemu husika	Ndani ya miezi 3(JanMarch) kabla ya mwaka wa fedha kuisha
5.	Kuandaa na kufunga hesabu za mwisho wa mwaka kwa Idara zote za Manispaa	Ndani ya miezi 3
6.	Kuandaa taarifa za robo mwaka na kuzituma kwa RAS, TAMISEMI, na kuwasilisha katika vikao vya kisheria	Ndani ya siku 5 baada ya robo ya Mwaka kwisha
7.	Kukusanya mapato	Tutaandaa hati za madai ya kodi ya huduma za Manispaa ila ifikapo Mwezi Machi, Juni Septemba na Desemba ya kila Mwaka
8.	Tutafanya makadirio kwa kupiga hesabu ya 10% ya mauzo kwenye Nyumba za kulala wageni tarehe 1 – 5 ya kila Mwezi	Tutafanya makadirio kwa kupiga hesabu ya 10% ya mauzo kwenye nyumba za kulala wageni tarehe 1 – 5 ya kila Mwezi.
9.	Tutaanda hati za madai ya kodi ya kupanga Viosk vya Manispaa tarehe 1 – 5 ya kila Mwezi	Tutaandaa hati za madai ya kodi ya kupanga Viosk vya Manispaa tarehe 1 – 5 ya kila Mwezi.
10.	Ukusanya mapato ya vyanzo vyote vya mapato kila Mwezi	Kukusanya mapato ya vyanzo vyote vya mapato kila Mwezi.
11.	Kulipa Wazabuni, watoa huduma wengina na madai ya Watumishi mbalimbali	Tutaandaa malipo ndani ya siku tatu (3) tangu kuwaislishwa hati ya madai.

KITENGO CHA MALIASILI NA UHIFADHI WA MAZINGIRA	
HUDUMA ZINAZOHUSIKA	**VIWANGO VYA MUDA**
Kukagua, kuzoa na kusafirisha taka ngumu	Tutasafirisha taka ngumu kwenda dampo kila baada ya siku mbili (2).
Kutoa taarifa ya magonjwa ya mlipuko	Tutatoa taarifa ya magonjwa ya mlipuko kila siku endapo kuna mlipuko

KITENGO CHA MKAGUZI WA NDANI		
NA	HUDUMA ITOLEWAYO KWA MTEJA	VIWANGO VYA MUDA
1.	Kukagua na kutoa taarifa ya mapato na matumizi ya Halmashauri kwa kutumia miongozo ya fedha	Ndani ya siku 5 kila baada ya robo Mwaka
2.	Kutembelea na kukagua miradi ya maendeleo ya Halmashauri ili kuona kama taratibu na thamani ya fedha(value for money) kama imezingatiwa	Ndani ya siku 1
3.	Kukagua mikataba ya wakandarasi kama taratibu za Fedha na nyaraka ambatanishwa kama zinakidhi kanuni na taratibu za fedha	Ndani ya siku 2 kila hitaji
4.	Kukagua risiti za urejeshaji masurufu	Ndani ya siku 1
5.	Kuandaa majibu ya Audit Querries za Wakaguzi wa nje kila inapojitokeza	Ndani ya siku 10

KITENGO CHA TEHAMA		
NA	HUDUMA ZITOLEWAZO	VIWANGO VYA MUDA
1.	Kupata ushauri na matumizi ya mifumo ya TEHAMA toka wakala wa serikali mtandao (eGA)	Ndani ya siku 15 tokea hitaji kuwasilishwa
2.	Kutoa ushauri wa kitaalamu na kuandaa hadidu rejea za vifaa vya TeHAMA	Ndani ya siku 5 baada ya ombi kuwasilishwa
3.	Kushughulikia matengenezo ya tovuti na kuhuisha(upadate) taarifa za tovuti ya Manispaa	Ndani ya siku 5 baada ya kupewa maagizo
4.	Kusimamia usalama na uhifadhi wa vifaa vya TEHAMA	Kila siku
5.	Kuhakikisha usalama, msaada wa kiufundi na upatikanaji wa mifumo ya TEHAMA kwa wateja	Kila siku
6.	Kutoa taarifa juu ya uhuishaji wa tovuti, mawasiliano ya kimtandao(e-mails) na usalama wa vifaa vya TEHAMA	Kila sku

NA	HUDUMA ITOLEWAYO KWA MTEJA	VIWANGO VYA MUDA
8.	Kukagua mali toka kwa Wazabuni na kuingiza katika vitabu vya mali (store ledger)	Ndani ya siku 7
9.	Kuandaa nyaraka muhimu za manunuzi kwa ajili ya malipo ya mzabuni	Ndani ya siku 1
10.	Kuandaa mpango na taarifa ya manunuzi kwenda CMT na PPRA	Ndani ya siku 20

KITENGO CH A HUDUMA ZA SHERIA		
NA	**HUDUMA ITOLEWAYO KWA MTEJA**	**VIWANGO VYA MUDA**
1.	Kupitia mikataba ya kisheria inayohusu Halmashauri ya Manispaa	Ndani ya siku 5 baada ya kupokea mkataba
2.	Kupitia katiba za vikundi vya jamii na kutoa ushauri	Ndani ya siku 5 baada ya kupokea mkataba
3.	Kumhudumia mteja anaeingia mkataba na Manispaa au mgogoro na Manispaa	Ndani ya siku 1
4.	Kuandaa nyaraka za kuwasilisha mahakamani	Ndani ya siku 21 tokea shauri kufunguliwa
5.	Kutoa elimu ya katiba na haki za binadamu kwa umma	Kila baada ya miezi 3
6.	Kujibu barua mbalimbali za wateja zinazohusu masuala ya kisheria	Kila siku
7.	Kuandaa mabaraza ya kata na kusimamia utendaji kazi kwa kuwapa elimu	Ndani ya siku 15 kila hitaji linalojitokeza
8.	Kuhakikisha kuna usalama katika kila kata ya Halmashauri ya Manispaa ya Morogoro	Kila siku

KITENGO CHA UDHIBITI WA TAKA NA USAFISHAJI	
HUDUMA	**MATARAJIO**
Kusafisha masoko na stendi za mabasi makubwa na madogo	Kuingia Mikataba na Wazabuni wa kusafisha kila siku Masoko na stendi za mabasi makubwa na madogo kila Mwaka wa fedha.
Kusafisha barabara, mifereji na hifadhi za barabara	Kuingia mkataba na mzabuni wa kusafisha kila siku katika barabara, mifereji na hifadhi za barabara zenye shughuli nyingi za kiuchumi na kijamii kila mwaka wa fedha
Kuzoa taka na kwenda kuzitupa Dampo	Kuzoa taka na kwenda kuzitupa Dampo kila siku
Kukusanya ada ya uzoaji wa taka	Kuingia Mikataba na Wazabuni wa kukusanya ada ya uzoaji wa taka kila Mwaka wa Fedha na ada kukusanya mwisho wa Mwezi baada ya Wananchi kupokea huduma
Kukusanya ada ya utupaji wa taka dampo	Kukusanya ada ya utupaji wa taka dampo kwa kutumia mashine ya POS kwa siku/mwezi/mwaka kwa kadiri ya mahitaji ya mteja
Uendeshaji wa shughuli za kila siku za Dampo	Kutumia mitambo ya Manispaa katika uendeshaji wa shughuli za kila siku za Dampo
Kukodisha magari ya kubeba taka ngumu	Kukodisha magari ya kubeba taka ngumu kwa tripu na kwa mwezi kwa kadiri ya mahitaji ya mteja
Kukodisha gari la kunyonya maji taka	Kukodisha gari la kunyonya maji taka kwa idadi ya tripu kwa kadiri ya mahitaji ya mteja
Kutoa elimu ya udhibiti wa taka na usafishaji wa taka kwa wananchi	Kutoa elimu ya udhibiti wa taka na usafishaji wa taka kwa wananchi mara moja kwa mwezi
Kutoza faini kwa wananchi wanavunja sheria za usafi kwa makusudi	Kutoza faini kwa Wananchi wanavunja Sheria za usafi kwa makusudi baada ya kupewa elimu na ilani
Kufanya ukaguzi wa shughuli za udhibiti wa taka na usafishaji	Kufanya ukaguzi wa shughuli za udhibiti wa taka na usafishaji kila siku kwa maeneo yenye uzalishaji mkubwa wa taka na mara moja kwa wiki kwenye maeneo yenye uzalishaji mdogo wa taka.

KITENGO CHA MICHEZO, SANAA NA UTAMADUNI		
NA	**HUDUMA ITOLEWAYO KWA MTEJA**	**VIWANGO VYA MUDA**
1.	Kutoa vibali vya matangazo/promosheni	Ndani ya siku 1
2	Kutoa vibali vya tiba asili	Ndani ya siku 1
3.	Kuratibu shughuli za usajili wa vikundi vya burudani na sanaa	Ndani ya siku 1
4.	Kuratibu shughuli za Mwenge wa Uhuru	Miezi 3 kabla ya ratiba ya Mwenge
5.	Kuandaa mipango ya michezo ya UMITASHUMITA/UMISSETA	Mwezi 1 kabla ya michezo kuanza
6.	Kufanya taratibu za usajili wa Vilabu na vyama	Ndani siku 1

7. WAJIBU, HAKI NA MAJUKUMU YA WATEJA KWA MANISPAA;

Pamoja na haki na wajibu walionao wateja kwa Manispaa, Mkataba huu wa huduma kwa mteja unawawezesha Wateja kuelewa ni huduma zipi zitolewazo na viwango vya ubora.

7.1. Wajibu wa Wateja

Wateja wana jukumu la kufuata kanuni na taratibu zilizopo ili wasaidie manispaa kutoa huduma bora na kuhakikisha mahusiano mazuri yanakuwepo

- Kufuata sheria na taratibu za Manispaa
- Kushiriki kutekeleza sera, sheria, mipango ya maendeleo na maelekezo ya serikali
- Kutoa taarifa sahihi na za kweli na kwa wakati muafaka
- Kufanya kazi kwa bidii na maarifa kwa ajili ya maendeleo yamanispaa na Taifa kwa ujumla
- Kulinda mali na kutunza mazingira kwa ajili ya vizazi vya sasa na vijavyo
- Kuzingatia muda wa utoaji wa huduma
- Kuheshimu na kutiii mamlaka za manispaa
- Uwajibikaji wa wateja katika miradi mbalimbali ya maendeleo

7.2 Haki ya mteja

Kutokana na Mkataba huu pamoja na matarajio makubwa kutoka kwa wadau na wateja wa Manispaa, wao pia wanastahili kupata haki na stahili zifuatazo: -

- Haki ya kuheshimiwa
- Haki ya kupata huduma kwa kiwango na muda uliokubalika
- Haki ya kusikilizwa
- Haki ya kupata huduma kwa uwazi na usawa
- Haki ya kushirikishwa kwenye mapitio ya mkataba wa huduma kwa mteja
- Haki ya kupata taarifa na habari zinazohusiana na shughuli zao na za manispaa
- Haki ya kupata rufaa kuhusiana na uamuzi wa suala lolote linalomhusu
- Haki ya kutoa na kuwasilisha malalamiko kwa kufuata sheria, kanuni, taratibu na ngazi zilizowekwa
- Haki ya kushirikishwa kwenye mipango ya Maendeleo

8. MATARAJIO NA MATEGEMEO YA MANISPAA KUTOKA KWA WATEJA

Wateja wa Manispaa pamoja na haki zilizoainishwa kwa upande wake Manispaa inategemea kuwa na wateja wake watazingatia yafuatayo: -

- Maelewano na mahusiano mazuri
- Kuheshimu wataalamu n watumishi
- Kuepuka kashfa na majungu yanayolenga kuwakomoa watumishi
- Kuwa na taarifa sahhi za shughuli za watumishi
- Kuzingatia na kufuata sheria, kanuni na taratibu zilizowekwa
- Kuepuka migongano na migogoro kati ya wateja na watumishi
- Kutumia masanduku ya maoni kutoa dukuduku zao
- Wateja kuzingatia na kufuata ngazi za uongozi kutoa malalamiko yao

9. MAONI NA TAARIFA ZA MREJESHO WA MKATABA

Ili kuboresha huduma zetu pamoja na uwajibikaji wa watumishi na Manispaa kwa ujumla manispaa yetu iko tayari kupokea, kukubali maoni na ushauri na kufanyia kazi kwa kuzingatia mambo yafuatayo: -

- Mapungufu yaliyomo katika utoaji huduma
- Malalamiko na mrejesho wa utendaji kazi
- Changamoto za wateja
- Kuboresha huduma na utendaji wa watumishi
- Kufanya kazi ushauri, maoni na malalamiko ya wateja

Manispaa kwa upande mwingine imedhamiria kuhakikisha Mkataba wake wa huduma kwa mteja ni wa kudumu, na hapana budi huduma zitakazotolewa zitakidhi matarajio na viwango vilivyokubalika. Ni matarajio yetu kwamba viashiria na ufanisi wa utoaji huduma na majukumu vyote vitapimwa kwa kuzingatia utekelezaji wa malengo ya kila Divisheni na Kitengo kama yalivyoainishwa ndani ya mpango mkakati wa Manispaa.

10. KUFANYA MAPITIO YA HUDUMA KWA MTEJA

Mkataba huu umeandaliwa na Manispaa kutokana na maoni, ushauri na changamoto kutoka kwa wateja na wadau, hivyo utafanyiwa mapitio kila baada ya miaka 3, au itakapobainika kuna upungufu au maoni na ushauri wa wateja ili kukidhi matarajio yao kutokana na mabadiliko mbalimbali.

Mapitio ya mkataba wa huduma kwa mteja yatawezesha manispaa, wadau, na wateja kufanikisha masuala muhimu kama vile kuwa na mkataba: -

- Hai na unaotekelezeka
- Unaokubaliwa na pande zote zinahusika
- Unaozingatia dhana shirikishi
- Unaozingatia mabadiliko na kwenda na wakati
- Unaowezesha kuboresha utoaji huduma
- Unaoweza kukabiliana na changamoto na mapungufu yanayojitokeza wakati wa utekelezaji wake

NB: Halmashauri ya Manispaa ya Morogoro inaweza ikapata changamoto za kutofikia baadhi ya viwango vilivyokubalika kutokana na changamoto mbalimbali za wadau wa maendeleo

11. MAWASILIANO KWA PANDE ZOTE

Manispaa ina mawasiliano ya simu za mezani, barua pepe, nasanduku la barua kwa njia ya Posta ili kuwezesha mawasiliano ya HARAKA zaidi. Mawasiliano yote yatumwe kwa Mkurugenzi wa Manisipaa ya Morogoro. Anwani za mawasiliano zipo ukurasa wa mwisho.

Ofisi ya Malalamiko,
Mkurugenzi wa Manispaa,
S.L.P. 166,
MOROGORO

Simu: 023 2614727
Tovuti: www.morogoromc.go.tz
Barua pepe: info@morogoromc.go.tz