JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS

TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA

SEKRETARIETI YA MKOA WA MOROGORO

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

2020/21 – 2024/25

Imetayarishwa:-
Ofisi ya Mkuu wa Mkoa
Boma Road
S.L.P. 650
67117 MOROGORO
Fax: 0232604988
Simu: 023 **2934305/2934306**
Baruapepe: ras@morogoro.go.tz
Tovuti: www.morogoro.go.tz

Novemba, 2020

YALIYOMO

VIFUPISHO (ABBREVIATIONS)..... iv

UTANGULIZI..... 1

1.0 MAELEZO YA UJUMLA..... 3

1.1 Mkuu wa Mkoa..... 3

1.2 Katibu Tawala wa Mkoa..... 6

2.0 DIRA, DHIMA MALENGO YA OFISI YA MKUU WA MKOA WA MOROGORO..... 8

2.1 Dira:..... 8

2.2 Dhima:..... 8

2.3 Malengo..... 8

3.0 MALENGO YA MKATABA..... 9

4.0 MAJUKUMU YA SEKRETARIETI YA MKOA WA MOROGORO..... 9

4.1 Muundo wa Sekretarieti ya Mkoa..... 10

4.2 Ufafanuzi wa Majukumu..... 11

5.0 MPANGO MAALUM WA MUDA MFUPI NA WA KATI 2020 – 2025..... 12

6.0 WATEJA WETU NA MATARAJIO..... 14

7.0 MAADILI YA WATUMISHI WA SEKRETARIETI YA MKOA..... 19

8.0 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA KATIKA SEKRETARIETI..... 19

YA MKOA WA MOROGORO..... 19

9.0 MUDA WA KUSHUGHULIKIA MAJUKUMU MUHIMU:..... 21

9.1 Sehemu ya Utawala na Rasilimali watu..... 21

9.2 Sehemu ya Mipango na Uratibu..... 23

9.3 Sehemu ya Miundombinu..... 24

9.4 Sehemu ya Elimu:..... 26

9.5 Sehemu ya Huduma za Kiuchumi na Uzalishaji:..... 27

9.6 Sehemu ya Menejimenti ya Serikali za Mitaa..... 30

9.7 Sehemu ya Afya. 33
9.8 VITENGO 35
9.8.1 Kitengo cha Uhasibu na Fedha. 35
9.8.2 Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani. 36
9.8.3 Kitengo cha Sheria. 37
9.8.4 Kitengo cha Ugavi. 38
9.8.5 Kitengo cha TEHAMA. 40
10.0 AHADI ZETU NA HAKI ZA MTEJA. 42
10.1 Ahadi Zetu 42
10.2 Haki za Wateja. 42
10.3 Wajibu wa wateja kwa Sekretarieti ya Mkoa 43
11.0 MAONI, MALALAMIKO NA MREJESHO WA MTEJA 43
12.0 MAPITIO YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA 45
13.0 MAWASILIANO: 46
14.0 KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO 47
Kitengo cha malalamiko 48
15.0 TAARIFA YA MREJESHO WA MKATABA 48
16.0 MAPITIO YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA 49

VIFUPISHO (ABBREVIATIONS)

1	**ASDP**	Agricultural Sector Development Programme.
2	**NGO's**	Non Government Organizations.
3	**OR – TAMISEMI.**	Ofisi ya Rais – Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa.
4	**OC**	Other Charges.
5	**OPRAS**	Open Performance Review Appraisal System.
6	**PSSSF**	Public Service Social Security Fund.
7	**RCC**	Regional Consultative Committee.
8	**TEHAMA**	Teknolojia ya Habari na Mawasiliano.
9	**UKIMWI**	Upungufu wa Kinga Mwilini.
10	**MSM**	Mamlaka za Serikali za Mitaa
11	**CHMT**	Council Health Management Team

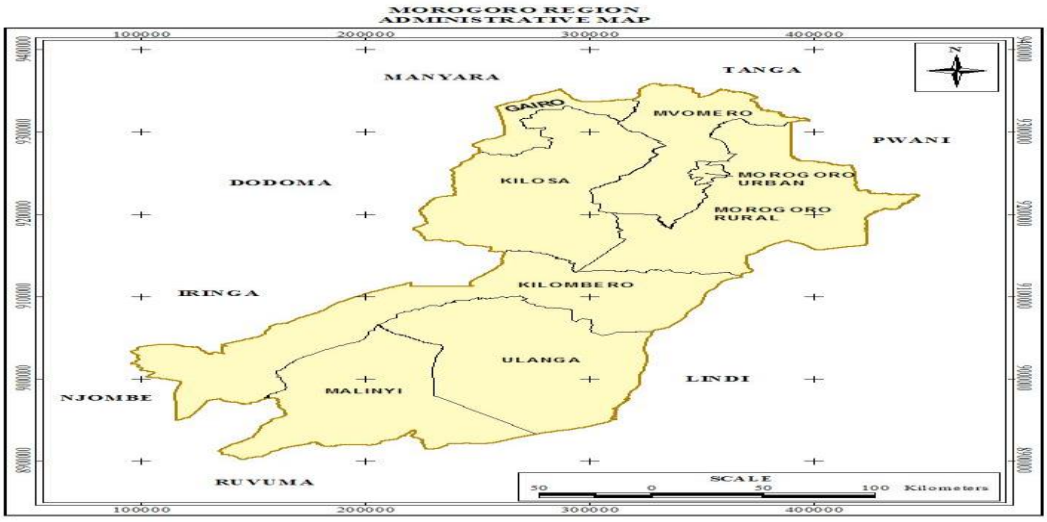
UTANGULIZI

Eneo la Mkoa

Mkoa wa Morogoro una eneo la Kilometa za mraba 73,039. Eneo hili ni sawa na asilimia 7.7 ya eneo lote la Tanzania Bara ambalo ni kilomita za mraba 947,300. Kati ya eneo hili Km^2 2,240 ni maji. Mkoa umepakana na Mikoa ya Manyara na Tanga upande wa Kaskazini, kwa upande wa Mashariki unapakana na mikoa ya Pwani na Lindi, na kwa upande wa Magharibi umepakana na Mikoa ya Dodoma na Iringa. Upande wa Kusini unapakana na Mkoa wa Ruvuma.

Utawala

Mkoa wa Morogoro kiutawala umegawanyika katika Wilaya saba ambazo ni Morogoro, Mvomero, Kilosa, Kilombero, Ulanga , Gairo na Malinyi. Kufuatana na Muundo wa Serikali za Mitaa Mkoa una Halmashauri za wilaya saba (7) ambazo ni Kilosa, Mlimba, Malinyi , Morogoro, Ulanga, Mvomero, Gairo, Halmashauri ya Mji moja ya Ifakara na Halmashauri ya Manispaa moja ya Morogoro. Aidha, Mkoa unayo majimbo ya Uchaguzi 11, Tarafa 32, Kata 214, Vijiji 659, Mitaa 328, vitongoji 3,213 .



Idadi ya watu.

Kwa mujibu wa takwimu za Sensa ya Watu na Makazi ya mwaka 2012 idadi ya watu katika Mkoa wa Morogoro ilikuwa Watu 2,218,492 kati yao Wanaume 1,093,302 na Wanawake 1,125,190. Idadi ya Kaya ilikuwa 506,275 kwa wastani wa Watu 4 katika kaya, Aidha, makisio ya idadi ya watu kwa mwaka 2020 ni watu 2,581,391 ambapo wanaume ni 1,272,143 na wanawake ni 1,309,248. kwa kiwango cha ongezeko la Watu kwa mwaka la asilimia 2.4. Hadi mwaka 2020/2025 mkoa unakisiwa kuwa na watu 2,906,388, kati yao Wanaume ni 1,432,306 na Wanawake ni 1,474,082 sawa na asilimia 51 ya watu wote.

1.0 MAELEZO YA UJUMLA

1.1 Mkuu wa Mkoa

Sekretarieti ya Mkoa ni sehemu ya Serikali Kuu kiutawala kwa mujibu wa Sheria ya Tawala za Mikoa No. 19 ya Mwaka 1997 ambayo inaelekeza majukumu na wajibu wa msingi wa shughuli za Sekretarieti ya Mkoa, Sheria hiyo ilifanyiwa marekebisho kwa sharia Na. 13 ya mwaka 2006

Majukumu ya Msingi ya Sekretarieti ya Mkoa ni pamoja na kuzijengea uwezo na mazingira mazuri Halmashauri zote zilizopo mkoani kwa nia ya kuziwezesha kutoa huduma nzuri kwa wananchi. Jukumu lingine ni kuwezesha kupanga mipango itakayoleta maendeleo ya haraka ya wananchi katika maeneo husika na suala la kukuza uchumi, kupiga vita umaskini na ufukara uliokithiri miongoni mwa jamii ya watanzania likiwa linapewa kipaumbele.

Sekretarieti ya Mkoa pia ni kiungo muhimu kati ya Wizara kama vile Ofisi ya Rais, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa (OR – TAMISEMI), Taasisi, Mashirika na Asasi mbalimbali katika Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.

Msingi Mkuu wa utekelezaji wa majukumu ya Sekretarieti ya Mkoa umejengwa kwa kuzingatia misingi ya Utawala Bora ambapo haki za mwananchi zinazingatiwa na azma ya kutokomeza maovu yote katika jamii inaendelezwa na kudumishwa.

Sekretarieti ya Mkoa inaona umuhimu wa kuwepo na Mkataba wa Huduma kwa Mteja (Customer Service Charter) ambao ni mwongozo wa kiutendaji unaoelezea na kufafanua dira, shughuli, majukumu na malengo muhimu kwa wadau na wateja wetu. Huu ni mkataba kati ya Sekretarieti ya Mkoa wa Morogoro na wananchi wote wa Tanzania kwa ujumla wao.

Mkataba wetu kwa Mteja ni njia mojawapo ya kujenga uhusiano mwema na jamii ikiwa ni pamoja na kupata taarifa za mrejesho wa utendaji kazi zetu hasa zile zinazoainisha upungufu wetu kiutendaji. Mkataba huu unaashiria kuwepo na mkakati maalumu wa kuinua na kuwa na viwango vya kiutendaji katika suala zima la kutoa huduma zilizo bora kwa wateja. Mkataba huu ni makubaliano rasmi kati ya Sekretarieti ya Mkoa na wadau ama wateja wetu ambao wanapata huduma kutoka Sekretarieti ya Mkoa. Jambo la muhimu zaidi ni kujenga mazingira na uelewa hasa katika suala zima la uwajibikaji. Aidha, Mkataba huu utawawezesha wateja wa Sekretarieti ya Mkoa kuwa na matarajio ya kupata huduma nzuri.

Viwango tulivyojiwekea kwenye Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni kipimo tosha cha utoaji wa huduma bora kwa kuzingatia ukweli na uwazi na uwajibikaji wa hali ya juu wa watumishi.

Ni matarajio ya Sekretarieti ya Mkoa kuwa Mkataba wa Huduma kwa Mteja utajenga hali ya kuaminiana kati ya Mteja na mtoa huduma na kufuata Sheria za nchi, Taratibu na Kanuni.

Suala la ufanisi na uwajibikaji unaozingatia maadili ni lengo kuu la Mkataba kwa Mteja, malengo yanayotekelezwa sharti yaonekane

kuwa yana dhamira ya kutoa na kutimiza wajibu kwa kutumia muda mfupi na kwa ufanisi. Haitoshi kwa Sekretarieti ya Mkoa kuwa na Mkataba kwa Mteja bila kutekeleza yale inayoahidi kufanya kwa wakati na kwa ubora na tukiwa tumeazimia kumkomboa mtanzania kutokana na maadui wakubwa wa maendeleo ambao ni Ujinga, Umaskini na Maradhi. Kazi kubwa iliyo mbele yetu ni kuunganisha nguvu za wananchi na kuelekeza nguvu hiyo kupitia Mipango ya Maendeleo ya Taifa inayoongozwa na Dira ya Taifa 2025, kwa kutumia rasilimali na fursa zilizopo ndani na nje ya Mkoa. Ni imani yangu kuwa kila mhusika katika Mkataba huu atatimiza wajibu wake ipasavyo.

Loata Erasto Ole Sanare
Mkuu wa Mkoa
MOROGORO

1.2 Katibu Tawala wa Mkoa

Sekretarieti ya Mkoa wa Morogoro imezindua Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa lengo kuu la kuweka bayana huduma zinazotolewa na viwango vya utoaji huduma hizo kwa wateja wake.

Aidha, mkataba unaonesha aina za wateja wetu, huduma wanazotarajia kupata kutoka kwetu, maadili ya watumishi wetu katika utoaji wa huduma, viwango na muda wa utoaji huduma, haki za wateja na wajibu wao katika kupata huduma. Mkataba umeweka utaratibu wa kutoa mwitikio utakaotuwezesha kutambua namna wateja wetu wanavyotuona katika utoaji wa huduma zetu, ufuatiliaji katika kuhakikisha mipango inatekelezwa kikamilifu na utaratibu wa kupokea na kushughulikia malalamiko iwapo yatajitokeza.

Katika Mkataba huu tumeonesha majukumu yetu na jinsi tulivyojipanga kuhakikisha kuwa kunakuwa na urahisi wa kupata huduma sambamba na upokeaji wa malalamiko kwa utaratibu wa haraka kwa Sehemu na vitengo vyote vya Sekretarieti ya Mkoa. Aidha, mkataba huu utaendelea kuboreshwa kadri muda unavyokwenda kwani tunatambua kukua kwa kasi kwa teknolojia nchini na duniani kote kunakochochea mabadiliko katika sekta mbalimbali za utoaji huduma na hivyo tutahakikisha kuwa mikakati ya utoaji wa huduma zetu inaendana na wakati. Lengo la Mkataba huu ni kuweka kwa uwazi huduma zetu na viwango vyetu vya utoaji huduma ambavyo wateja wetu wanaweza kuvitarajia.

Mkataba huu tunatarajia uwe kiungo rahisishi cha uhusiano wetu na wale tunaowahudumia.

Natarajia kwa kuwa na Mkataba huu wateja wetu watafurahia viwango vya huduma tutakazokuwa tunatoa kwao na wataendelea kuutumia na kutupatia mwitikio kwa lengo kuu la kuboresha ufanisi katika kazi zetu na utoaji wa huduma kwa wateja na wananchi kwa ujumla na pia kuwa kichocheo cha kuongeza ari na kasi katika utendaji wetu wa shughuli za kila siku.

Eng. Emmanuel M. Kalobelo

Katibu Tawala Mkoa

MOROGORO

2.0 DIRA, DHIMA MALENGO YA OFISI YA MKUU WA MKOA WA MOROGORO.

2.1 Dira:

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa ina majukumu ya kuweka mazingira mazuri na kusimamia maendeleo katika Mkoa. Usimamizi huu unaongozwa na Dira ya Sekretarieti ya Mkoa ambayo ni kuwa ***"Taasisi ya mfano wa Kuigwa inayotoa huduma za kiuchumi na kijamii kwa kiwango cha juu".***

2.2 Dhima:

Kutoa ushauri wa kitaalamu kwa kiwango cha juu kwa umma na mamlaka ya serikali za mitaa katika kutoa huduma za kiuchumi na kijamii kwa uhakika na ufanisi.

2.3 Malengo

Malengo ya utekelezaji yaliyowekwa ni:

i. Kuboresha huduma za kupunguza maambukizi ya VVU/UKIMWI,
ii. Kuendeleza, Kudumisha na kutekeleza kikamilifu Mkakati wa Taifa wa kupambana na Rushwa,
iii. Kuijengea uwezo Sekretarieti ya Mkoa ili kuiwezesha kutekeleza majukumu yake kwa Mamlaka za Serikali za Mitaa.
iv. Kuzijengea uwezo Sekretarieti ya Mkoa na Mamlaka za Serikali za Mitaa ili ziweze kumiliki kikamilifu raslimali zilizopo kwenye maeneo yao.
v. Kuimarisha Mfumo wa usimamizi na Uratibu wa kazi za Maendeleo,

vi. Kuyashughulikia kikamilifu masuala mtambuko kuwa maendeleo endelevu ya jamii
vii. Kuyashughulikia masuala ya utawala bora,
viii. Kuimarisha huduma za Uchumi, Jamii na Miundombinu.

3.0 MALENGO YA MKATABA

Malengo Makuu ya Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni:

i. Kuufahamisha umma juu ya upatikanaji, aina na viwango vya ubora wa huduma zinazotolewa na taasisi,
ii. Kubadilisha utamaduni katika utumishi wa umma kwa kuwafanya watumishi kuwa na mtazamo wa kuwajali wateja,
iii. Kuboresha utoaji huduma kwa wateja wa taasisi na wananchi kwa ujumla,
iv. Kuongeza uwajibikaji na uitikio wa watumishi katika kuwahudumia wateja kwa kuweka viwango vya huduma ambavyo tutawajibika kuvitekeleza.

4.0 MAJUKUMU YA SEKRETARIETI YA MKOA WA MOROGORO

Sekretarieti ya Mkoa inajumuisha Ofisi ya Mkuu wa Mkoa, Ofisi za Wakuu wa Wilaya na Ofisi za Maafisa Tarafa. Azma ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ni kuhakikisha kwamba inakidhi matarajio ya wananchi na hasa katika kuwawezesha na kuwajengea mazingira ya kuwaletea maendeleo ya Kisiasa, Kijamii na kiuchumi. Majukumu ya Sekretarieti za Mikoa yanatamkwa bayana katika Sheria ya Tawala za Mikoa Na. 19 ya mwaka 1997 na Sheria Na. 13 ya mwaka 2006, hata hivyo bado ipo haja ya kuijengea uwezo Sekretarieti ya Mkoa ili iweze kutekeleza

majukumu yake ya msingi kwa ufanisi. Suala la kujenga uwezo kwa wataalam wake ni la lazima.

Viashiria vya maendeleo ndani ya Mkoa vitadhihirisha namna tulivyodhamiria kufanikisha malengo tuliyojiwekea, kutokana na mkakati mzima wa maendeleo ya Mkoa. Mpango wa muda mfupi na wa kati wa 2020 – 2025 unalenga kuinua huduma muhimu za kijamii, kuongeza uzalishaji mali kiuchumi, kuwa na mtandao wa maji vijijini na mijini unaowezesha wananchi wetu kupata maji kwa asilimia 85 na 95 sawia, kuwa na mtandao wa Barabara unaowezesha wananchi wetu kusafirisha mazao yao hadi kwenye masoko.

4.1 Muundo wa Sekretarieti ya Mkoa

Sekretariati ya Mkoa inaongozwa na:

i. Mkuu wa Mkoa;
ii. Katibu Tawala wa Mkoa;
iii. Makatibu Tawala Wasaidizi.

Aidha, Sekretariati ya Mkoa ina sehemu na vitengo vifuatavyo

i. Sehemu ya Mipango na Uratibu
ii. Sehemu ya Utawala na Rasilimali Watu
iii. Sehemu ya Uongozi na Usimamizi wa Serikali za Mitaa.
iv. Sehemu ya Huduma za Uchumi na Uzalishaji
v. Sehemu ya Miundo mbinu
vi. Sehemu ya Elimu

vii. Sehemu ya Afya

viii. Sehemu ya Maji

ix. Kitengo cha fedha na Uhasibu

x. Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani

xi. Kitengo cha Ugavi

xii. Kitengo cha TEHAMA

xiii. Kitengo cha Sheria

xiv. Ofisi za Wakuu wa Wilaya

xv. Ofisi za Maafisa Tarafa

4.2 Ufafanuzi wa Majukumu.

4.1.1 Kuelekeza na kuratibu shughuli za maendeleo katika Mkoa.

4.1.2 Kuzijengea uwezo Serikali za Mitaa katika maeneo yafuatayo.

i. Sehemu ya Mipango na Uratibu.

ii. Sehemu ya Uchumi na Uzalishaji.

iii. Sehemu ya Miundombinu.

iv. Sehemu ya Elimu.

v. Sehemu ya Rasilimali watu.

vi. Sehemu ya Serikali za Mitaa.

vii. Sehemu ya Afya

4.1.3 Kuwezesha kutoa ushauri wa kitaalam katika maeneo ya Serikali za Mitaa, Fedha, Mafunzo, Mipango, Uchambuzi wa shughuli za Kiuchumi, Masuala ya Sheria, Masuala ya Rasilimali watu, Ukaguzi na Uchambuzi wa miradi.

4.1.4 Kuwezesha shughuli za uzalishaji kiuchumi ndani ya Mkoa kupitia kwa wataalam wa Kilimo, Mifugo, Ushirika, Biashara, Uvuvi na Nyuki.

4.1.5 Kuwezesha Utaalam wa kimfumo, Upimaji, Zabuni na Ukandarasi katika Sekta ya Barabara, Maji na Maendeleo ya Jamii.

4.1.6 Kuwezesha huduma za kijamii na shughuli zote za maendeleo ya Jamii zinazohusu Elimu, Afya, Maji na Ustawi wa jamii.

4.1.7 Kuhakikisha Ulinzi na Usalama ndani ya Mkoa unadumishwa.

4.1.8 Kushughulikia migogoro yote itakayowasilishwa na Serikali za Mitaa ama Umma.

4.1.9 Kuongoza vikao muhimu vya Kisheria ndani ya Mkoa.

4.1.10 Kutekeleza majukumu yote ya kikatiba yaliyokasimiwa na Wizara ama idara za Serikali.

4.1.11 Kuweka mazingira mazuri ambayo yatazihakikishia Serikali za Mitaa kutekeleza Sera za Serikali.

4.1.12 Kuelekeza na kuratibu shughuli za maafa na operesheni za msaada mkoani.

4.1.13 Kiungo kati ya Wizara, Taasisi na Asasi mbalimbali nchini.

5.0 MPANGO MAALUM WA MUDA MFUPI NA WA KATI 2020 – 2025

Mpango wa muda mfupi na wa kati umebainisha mambo muhimu ambayo yanatoa mwelekeo wa utendaji wa Sekretarieti ya Mkoa kama ifuatavyo:

5.1 Kuendelea kuijengea uwezo Sekretarieti ya Mkoa, hasa kuinua kiwango cha taaluma na ujuzi wa rasilimali watu, mfano kujaza nafasi wazi, kuongeza elimu na ujuzi.

5.2 Kujenga mazingira mazuri ya kufanyia kazi.

5.3 Kutumia rasilimali zilizopo kukidhi mahitaji yaliyokusudiwa, mfano fedha itumike kwa kuzingatia kanuni, taratibu na kwa mipango iliyokusudiwa.

5.4 Kuinua ari ya utendaji kwa wataalam.

5.5 Masuala mtambuka kujumuishwa katika mipango ya maendeleo ya Sekretarieti ya Mkoa na Serikali za Mitaa.

5.6 Kuimarisha mustakabali wa Mawasiliano (Interface) kati ya Serikali za Mitaa Mkoani, Serikali Kuu na Washirika wetu wa Maendeleo.

5.7 Kujenga mazingira mazuri ya uwekezaji Mkoani.

5.8 Kuzijengea uwezo Serikali za Mitaa kukusanya mapato, kusimamia mapato na matumizi.

5.9 Kuratibu na kusimamia miradi ya maendeleo.

5.10 Kuratibu mapambano dhidi ya UKIMWI.

5.11 Kuimarisha vita dhidi ya Rushwa katika maeneo yote ya Mkoa wa Morogoro.

5.12 Kushirikisha Sekta binafsi na wadau mbalimbali katika kupambana na umaskini.

5.13 Kuhakikisha kwamba Mkoa unahimiza na kuelekeza suala zima la utekelezaji malengo ya maendeleo ya millennia.

5.14 Kuimarisha hali ya utulivu, amani na utengamano Mkoani.

5.15 Kuinua na kuboresha kiwango cha Elimu katika Mkoa wa Morogoro.

5.16 Kuhakikisha kwamba programu maalum ya kuendeleza kilimo zinapewa umuhimu wa pekee katika Mipango ya Mkoa.

5.17 Kuinua huduma za kijamii kama Afya, Maji Safi na Salama na Makazi bora kwa wananchi.

5.18 Kuhakikisha azma ya Serikali kufikia uchumi wa kati chini ya kauli mbiu ya **"Hapa kazi tu"** inafikiwa Mkoani Morogoro.

6.0 WATEJA WETU NA MATARAJIO

Katika Mpango Mkakati wa muda mfupi na wa kati wa Sekretarieti ya Mkoa wa Morogoro, tumeweza kuchambua na kuainisha wateja wetu pamoja na matarajio yao. Wateja na matarajio yao toka kwetu ni:-

WATEJA	MATARAJIO
Watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa.	(i) Mazingira mazuri mahali pa kazi. (ii) Usalama kazini. (iii) Fursa ya kujiendeleza. (iv) Utawala bora. (v) Kupata mshahara kwa wakati. (vi) Amani, Usalama na Utulivu. (vii) Kupandishwa Vyeo. viii) Kupata mafao stahili baada ya kustaafu
Wizara, Idara zinazojitegemea na Wakala wa Serikali.	(i) Mawasiliano mazuri. (ii) Utekelezaji mzuri wa Sera Miongozo na Maelekezo. (iii) Upatikanaji wa taarifa. (iv) Upatikanaji wa mrejesho. (v) Ushauri mzuri. (vi) Amani, Usalama na Utulivu. (vii)

WATEJA	MATARAJIO
Serikali za Mitaa.	(i) Kujenga mazingira mazuri kiutendaji. (ii) Kutoa huduma nzuri kwa jamii. (iii) Kiungo kati ya Serikali za Mitaa na Serikali Kuu. (iv) Kupata ushauri wa kitaalam ili kutekeleza majukumu ya msingi. (v) Kuboresha mifumo ya Serikali za Mitaa. (vi) Kutafsiri na kusimamia utekelezaji wa sera, sheria, miongozo na maelekezo ya Serikali Kuu. (vii) Kujenga uwezo wa Serikali za Mitaa katika matumizi ya rasilimali watu, vifaa na fedha, Ushauri wa kisekta katika huduma za Kilimo, Mifugo, Uvuvi na Ufugaji Nyuki, Miundombinu, Sheria, Afya Elimu, Fedha, Maji, Madini na Nishati, Ardhi na Mipango Miji, Maendeleo ya Jamii, Mtandao wa Barabara Mjini na Vijijini, Uwezeshaji wananchi kiuchumi, Mawasiliano, Utawala na Utumishi, Ukaguzi, Miradi ya Maendelo, Hesabu za Halmashauri, Ushirika, Biashara na Viwanda, Rufaa kwa Maamuzi yasiyozingatia haki, Maliasili na Mazingira na Mrejesho kwa wakati. viii) Ushauri katika hesabu za fedha za Halmashauri. (ix) Ushauri katika kuandaa Bajeti za Halmashauri. (x) Ushauri kwa ajili ya kutekeleza vigezo vya kupata Ruzuku na miradi ya maendeleo. (xi) Kulinda Amani, Usalama na Utulivu.

WATEJA	MATARAJIO
Asasi zisizo za Kiserikali.	i. Kupata ushauri wa Kitaalam. ii. Kusajiliwa kwa wakati. iii. Kupata mrejesho wa taarifa. iv. Kujenga mazingira mazuri ya kufanya kazi. v. Kutambuliwa. vi. Ushirikiano na ushirikishwaji. vii. Utawala bora. viii. Sera na miongozo. ix. Amani, Usalama na Utulivu.
Jumuiya ya wafanyabiashara, Viwanda na Masoko.	i. Kuwepo na mazingira mazuri ya kufanya biashara. ii. Kushirikishwa kwenye mambo muhimu ya kimkoa au kitaifa. iii. Kuwepo kwa amani na utulivu. iv. Ushauri wa mambo ya biashara. v. Utawala bora katika uwekezaji.
Sekta Binafsi.	vi. Kupata haki ya malipo baada ya kutoa huduma. vii. Kupata haki sawa na kutoa huduma. viii. Ushirikishwaji kati ya sekta binafsi na sekta ya umma katika kutekeleza baadhi ya majukumu. ix. Kutambuliwa. x. Amani, Usalama na Utulivu.
Vyama vya Siasa.	i. Kutambua uhalali wa kuwepo Vyama vya Siasa. ii. Kushirikishwa katika mambo muhimu (Maamuzi ya kimkoa, kitaifa). iii. Utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi. iv. Utawala Bora.

WATEJA	MATARAJIO
	v. Kupewa haki sawa kwenye chaguzi (Demokrasia). vi. Kujenga mahusiano mazuri. vii. Amani, Usalama na Utulivu.
Vikundi vya Dini na Madhehebu.	i. Mazingira mazuri ya kuendesha shughuli zao kwa uhuru. ii. Kuheshimu uhuru wao wa kuabudu. iii. Kushirikisha dini/madhehebu katika shughuli za kiuchumi na kijamii. iv. Kutoa ushauri. v. Taratibu nzuri za kusajiliwa. vi. Kutoa haki sawa kwa madhehebu. vii. Kuidhinisha vibali vya kufanya Mikutano/mihadhara. viii. Kupata maelezo kwa hatua zilizochukuliwa kuhusu matatizo/mahitaji. ix. Amani, Usalama na Utulivu.
Vyombo vya Habari.	i. Kupata habari zilizokamilika kwa wakati Muafaka. ii. Kupata habari na matukio yote kwa uwazi na ukweli. iii. Kushirikishwa katika shughuli za maendeleo, uchumi na kijamii. iv. Kutambulika kama washirika muhimu katika maendeleo ya Mkoa. v. Amani, Usalama na Utulivu.

WATEJA	MATARAJIO
OR– TAMISEMI.	i. Kuwasilisha taarifa zilizochambuliwa kwa wakati. ii. Kutekeleza sera na maelekezo yote kwa muda Uliopangwa. iii. Utekelezaji wa majukumu kwa ufanisi wa hali ya juu. iv. Kuwa na wataalamu wenye sifa na uwezo kukabili majukumu makubwa. v. Mipango mizuri ya maendeleo. vi. Kufuatilia na kuratibu utendaji wa Mamlaka za Serikali za Mitaa.
Washirika wa Maendeleo.	i. Kutumia misaada yao kwa kazi zilizopangwa. ii. Kuheshimu mikataba/makubaliano. iii. Kupata taarifa inayohusu maendeleo ya Mkoa kwa wakati. iv. Kuwepo na Utawala bora. v. Kuwa na mipango mizuri ya maendeleo. vi. Kuwepo matumizi mazuri ya fedha za miradi. vii. Kuwaunganisha na Serikali za Mitaa. viii. Kuwajengea mazingira mazuri ya kufanya kazi zao. ix. Kushirikishwa na utawala bora. x. Ushauri ili kukidhi ufanisi. xi. Amani, Usalama na Utulivu.

7.0 MAADILI YA WATUMISHI WA SEKRETARIETI YA MKOA

Watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa wa Morogoro wanao wajibu wa kuzingatia maadili yanayoonesha tabia njema. Maadili ya watumishi yameelekezwa katika Kanuni za Utumishi wa Umma za mwaka 2003 pia katika Miiko na Maadili ya Utumishi wa Umma (Ethics and Code of Conduct) na katika Sheria Na. 13 ya mwaka 1995 inayohusu Maadili ya Viongozi wa Umma ambayo inazingatia mambo yafuatayo: -

(i) Kuwa mtiifu kwa Serikali.

(ii) Kufanya kazi kwa juhudi na maarifa.

(iii) Kufanya kazi kwa umakini na ufanisi wa hali ya juu.

(iv) Ukweli na uwazi.

(v) Uadilifu.

(vi) Kuheshimu Sheria, Kanuni na Taratibu.

(vii) Kutoa taarifa sahihi.

(viii) Kutunza siri.

(ix) Kufanya kazi kama timu moja (Teamwork).

(x) Uwajibikaji.

8.0 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA KATIKA SEKRETARIETI

YA MKOA WA MOROGORO

Sekretarieti ya Mkoa wa Morogoro inalenga kuboresha na kutoa huduma bora kwa viwango vifuatavyo:

KIWANGO	MATARAJIO
Uhusiano na wajibu kwa wateja.	Sekretarieti ya Mkoa inao wajibu wa kuendeleza na kudumisha mahusiano mema kati yake na wateja ama washirika kwa kuzingatia maslahi ya Mkoa na Taifa.
Utoaji Ushauri.	Sekretarieti ya Mkoa itaendelea kutoa ushauri makini na sahihi kwa haki sawa.
Maadili ya Watumishi.	Wakati wote Sekretarieti ya Mkoa itahakikisha kuwa watumishi wake wanatekeleza majukumu yao kwa kuzingatia tabia njema, kujali utu, heshima na busara wakitilia maanani kwamba wao ni watumishi wa wananchi.
Muda wa kujibu hoja na mawasiliano.	Sekretarieti ya Mkoa kila mara kwa wakati wote itashughulikia masuala yote pamoja na dharura, malalamiko yote, hoja zote kwa haraka.
Ubora.	Sekretarieti ya Mkoa itahakikisha kwamba barua zote na mawasiliano yanafanywa kwa usahihi na lugha nyepesi inayoeleweka.
Umakini/ufasaha na usahihi.	Sekretarieti ya Mkoa itahakikisha kuwa huduma zinazotolewa zinakidhi mahitaji na matarajio ya wateja/washirika kwa usawa na kuzingatia makundi maalumu hasa watoto, wanawake na walemavu.

9.0 MUDA WA KUSHUGHULIKIA MAJUKUMU MUHIMU:

9.1 Sehemu ya Utawala na Rasilimali watu.

Na	Huduma	Muda
9.1.1	Kufikisha majalada kwa Maafisa wanaohusika.	Dakika 30
9.1.2	Kushughulikia barua zinazowasili na kutoka.	Siku 3
9.1.3	Kukamilisha taratibu za ajira kwa watumishi wapya walioripoti baada ya kupangiwa vituo vya kazi na Sekretarieti ya Ajira pamoja na kushughulikia ujazaji wa nafasi wazi.	Siku 10
9.1.4	Kusikiliza na kushughulikia malalamiko.	Siku 14
9.1.5	Kutoa vibali mbalimbali kwa wateja mfano utafiti, likizo, ruhusa, vibali vya kustaafu, kuacha kazi n.k.	Siku 3
9.1.6	Kuandaa Stahili za Waatumishi na kuwasilisha kwenye mamlaka husika mafano mirathi, pensheni, kiinua mgongo, Mishahara ya Watumishi, Malimbikizo ya mishahara.	Siku 7
9.1.7	Kukamilisha maandalizi ya Bajeti ya Mishahara na kuiwasilisha Menejimenti ya Utumishi wa Umma pamoja na Hazina.	Siku 14
9.1.8	Kutayarisha taarifa za utekelezaji wa taarifa mbalimbali kama vile taarifa za matukio, taarifa za Kiutumishi na kuwasilisha kwenye Mamlaka husika kulingana na mahitaji yake.	Kila robo mwaka
9.1.9	Kujibu hoja za Kaguzi mbalimbali zinazofanyika katika Sekretarieti ya Mkoa.	Siku 14

Na	Huduma	Muda
9.1.10	Kusimamia ujazaji wa fomu za OPRAS na kukamilisha upimaji wake.	Siku 7
9.1.11	Kushughulikia maombi ya vibali vya ajira ya Wataalam wa Kigeni baada ya kupata maombi kutoka kwenye taasisi mbalimbali na kuwasilisha Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora	Siku 14
9.1.12	Kuandaa mpango kazi wa Sehemu.	Siku 2
9.1.13	Kuandaa Bajeti ya Matumizi ya Kawaida (OC)	Siku 2
9.1.14	Kufanya uchunguzi wa mambo mbalimbali na kutoa taarifa/matokeo ya uchunguzi.	Siku 14
9.1.15	Kuandaa vikao mbalimbali vya Kisheria.	Siku 2
9.1.16	Kutoa taarifa za Maafa/Majanga.	Siku 1
9.1.17	Kuhudumia Wateja.	Siku 1
9.1.18	Kuandaa muhtasari wa vikao vya kisheria.	Siku 3
9.1.19	Usimamizi na ufuatiliaji.	Kila siku
9.1.20	Kusimamia na kuratibu Shughuli za Maandalizi ya Mwenge wa Uhuru	Siku 90
9.1.21	Kusimamia masuala ya usafiri na kutoa vibali vya safari za ndani na nje	Kila siku
9.1.22	Kusimamia Usafi wa Mazingira	Kila siku
9.1.23	Kusimamia Mpango wa Mafunzo kwa Watumishi	Kila siku
9.1.24	Kusimamia maandalizi ya ugeni wa Kitaifa, Itifaki n.k	Siku 7
9.1.25	Kujibu barua.	Siku 3

Na	Huduma	Muda
9.1.26	Makatibu Tawala Wilaya kusajili ndoa	Siku 24
9.1.27	Makatibu Tawala Wilaya kusajili Vizazi	Siku 7
9.1.28	Makatibu Tawala Wilaya kusajili Vifo	Siku 3

9.2 Sehemu ya Mipango na Uratibu

Na	Huduma	Muda
9.2.1	Kuandaa majibu ya maswali ya Bunge.	Siku 7 baada ya kupokelewa
9.2.2	Usambazaji wa Miongozo ya Bajeti kwa Halmashauri za Wilaya.	Siku 2 baada ya kuwasili
9.2.3	Kujibu hoja za ukaguzi.	Siku 3
9.2.4	Ukaguzi na tathmini ya Miradi katika Serikali za Mitaa na Sekretarieti ya Mkoa, kila robo mwaka.	Siku 14
9.2.5	Kuandaa muhtasari wa kikao cha RCC.	Siku 3
9.2.6	Kushughulikia usajili wa Asasi zisizo za Kiserikali (NGOs).	Siku 3
9.2.7	Kuandaa Bajeti ya matumizi ya kawaida (OC).	siku 14
9.2.8	Kufanya mapitio ya Mpango Mkakati (Strategic Plan).	Siku 21
9.2.9	Kuwasilisha utekelezaji wa Bajeti ya Mkoa.	Siku 14
9.2.10	Kuandaa na kuwasilisha Hazina Mpango wa muda mfupi na wakati wa Bajeti ya Mkoa.	Machi - Aprili kila mwaka
9.2.12	Kupitia Bajeti za Halmashauri.	Siku 4

Na	Huduma	Muda
9.2.13	Kuandaa na kuratibu vikao vya RCC.	Siku 14
9.2.14	Kumhudumia mteja.	Siku 1
9.2.15	Kuandaa na kuwasilisha taarifa za robo mwaka na mwaka.	Siku 14
9.2.16	Kuandaa muhtasari wa vikao vya kisheria.	Siku 3
9.2.17	Kukiri mapokezi ya barua	Siku 1
9.2.18	Kujibu barua tangu kupokelewa	Siku 2
9.2.19	Kuandaa taarifa za kikao.	Siku 7
9.2.20	Usimamizi na ufuatiliaji wa miradi.	Siku 14
9.2.21	Kushughulikia malalamiko ya wananchi	Siku 14

9.3 Sehemu ya Miundombinu

Na	Huduma	Muda
9.3.1	Kuandaa taarifa za robo Mwaka na vikao vya Kisheria (RCC) na Bodi ya Barabara.	Siku 7
9.3.2	Kutoa ufafanuzi wa Sheria, Kanuni, Sera na Miongozo kwa Serikali za Mitaa na wadau wengine.	Siku 7
9.3.3	Kufanya Ukaguzi wa Miradi katika Halmashauri.	Siku 14
9.3.4	Kufanya mapitio ya Usanifu wa miradi.	Siku 7
9.3.5	Kufanya ukaguzi wa kazi za upimaji na michoro ya Mipango Miji kutoka Mamlaka ya Serikali za Mitaa.	Siku 7
9.3.6	Kujibu barua na hoja za sekta ya Miundombinu	Siku 5
9.3.7	Kuandaa Bajeti ya kawaida (OC) na Bajeti ya	Siku 3

Na	Huduma	Muda
	miradi ya maendeleo ya sekta ya Miundombinu.	
9.3.8	Kufuatilia taarifa za utekelezaji wa shughuli za Sekta za Miundombinu katika Mamlaka za Serikali za mitaa na Taasisi za Serikali zinazojitegemea.	Siku 7
9.3.9	Kuzijengea uwezo Mamlaka za Serikali za Mitaa katika Sekta za Miundombinu.	Siku 14
9.3.10	Kuandaa nyaraka (Makisio) kwa ajili ya kutafuta Wakandarasi wa shughuli za ujenzi.	Siku 14
9.3.11	Kukagua na kuandaa taarifa za tathmini ya mazingira "Environmental Impact Assessment Report" **(EIA).**	Siku 7
9.3.12	Kuandaa taarifa za utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi kwa sekta za Miundombinu.	Siku 7
9.3.13	Kukiri mapokezi ya barua tangu kupokelewa.	Siku 1
9.3.14	Kuandaa na kuwasilisha taarifa za robo mwaka na mwaka.	Siku 14
9.3.15	Kuandaa mihutasari ya vikao vya kisheria.	Siku 3
9.3.16	Kujibu barua tangu kupokelewa	Siku 2
9.3.17	Kumhudumia Mteja tangu kufika Ofisini	Siku 1
9.3.18	Kuandaa taarifa za kikao.	Siku 7
9.3.19	Usimamizi na ufuatiliaji katika Mamlaka za Serikali za Mitaa.	Siku 14
9.3.20	Kushughulikia malalamiko ya wananchi	Siku 14

9.4 Sehemu ya Elimu:

Na	Huduma	Muda
9.4.1	Kutafsiri na kutuma Sheria, Sera na miongozo kwa Serikali za Mitaa.	Siku 2
9.4.2	Kufanya mapitio ya utekelezaji wa taarifa na Bajeti.	Siku 5
9.4.3	Kushughulikia na kujibu malalamiko.	Siku 3
9.4.4	Mchakato wa kusajili shule, baada ya kuwasilisha maombi.	Siku 7
9.4.5	Kufanya ukaguzi na kutoa ushauri kwa ajili ya uandikishaji watoto shuleni.	Siku 7
9.4.6	Mchakato wa usajili kwa ajili ya mitihani ya kumaliza Darasa la IV na Darasa la VII.	Kila tarehe 30 Aprili
9.4.7	Kuchagua na kutangaza wanafunzi waliochaguliwa Kidato cha Kwanza.	Kila tarehe 15 Desemba
9.4.8	Kumhudumia Mteja tangu kuingia Ofisini	Dakika 30
9.4.9	Kuwasilisha taarifa za robo mwaka, nusu mwaka na mwaka.	Siku 7
9.4.10	Kukiri mapokezi ya barua tangu kupokelewa	Siku 1
9.4.11	Kuandaa muhtasari wa vikao vya kisheria.	Siku 3
9.4.12	Kujibu barua tangu kupokelewa	Siku 2
9.4.13	Kuandaa taarifa za kikao.	Siku 7

Na	Huduma	Muda
9.4.14	Usimamizi na ufuatiliaji.	Siku 14
9.4.15	Kuratibu michezo ya UMISETA na UMITASHUMTA.	Mei – Julai Kila mwaka
9.4.16	Kuratibu shughuli za michezo, Sanaa na Utamaduni.	Kila siku
9.4.17	Kuratibu shughuli za vijana.	Kila siku
9.4.18	Kushughulikia malalamiko ya wananchi	Siku 14

9.5 Sehemu ya Huduma za Kiuchumi na Uzalishaji:

Na	Huduma	Muda
9.5.1	Kuwasilisha taarifa OR – TAMISEMI na Wizara na Sekta.	Siku 7
9.5.2	Kupeleka taarifa na maelekezo katika Serikali za Mitaa.	Siku 3
9.5.3	Kuthibitisha kuwepo magonjwa ya mimea, wadudu waharibifu wa mimea na magonjwa ya milipuko ya Mifugo.	Siku 3
9.5.4	Kuandaa Takwimu za Kilimo.	Siku 14
9.5.5	Kukiri mapokezi ya barua tangu inapofika Ofisini.	Siku 1
9.5.6	Kutoa vibali vya kusafirisha mifugo ndani na nje ya Mkoa.	Siku 2
9.5.7	Kuandaa taarifa na takwimu za mifugo baada ya kuzipokea kutoka kwenye Serikali za Mitaa.	Siku 14

Na	Huduma	Muda
9.5.8	Kusambaza vitabu vya leseni za biashara kwa Halmashauri za Wilaya.	Siku 3
9.5.9	Kutoa ushauri wa kibiashara.	Siku 1
9.5.10	Kusajili wafanyabiashara, kujenga mazingira bora na wezeshi ya biashara na uwekezaji.	Siku 3
9.5.11	Kuandaa taarifa za Utalii.	Siku 5
9.5.12	Kuwasilisha taarifa za upandaji miti Ofisi ya Makamu wa Rais- Mazingira na Wizara ya Maliasili na Utalii nusu mwaka na mwaka.	Siku 5
9.5.13	Kutoa ushauri wa kitaalam ulioombwa na Halmashauri.	Siku 5
9.5.14	Kutoa na kuthibitisha mlipuko wa magonjwa na wadudu na mifugo.	Siku 3
9.5.15	Kuandaa Takwimu za Wanyamapori, Uvuvi na Misitu.	Siku 14
9.5.16	Kuandaa taarifa za ukusanyaji wa maduhuli ya minada.	Siku 7
9.5.17	Kusambaza vitabu vya kukusanyia maduhuli minadani.	Siku 7
9.5.18	Kujibu barua tangu kupokelewa Ofisini.	Siku 2
9.5.19	Kumhudumia Mteja tangua kuingia Ofisini	Siku 1
9.5.20	Kushughulikia malalamiko ya wananchi	Siku 14
9.5.21	Kusajili chama cha Ushirika	Siku 60
9.5.22	Kuidhinisha Makisio ya Mapato na Matumizi ya Chama cha Ushirika	Siku 1

Na	Huduma	Muda
9.5.23	Kusimamia Ukaguzi wa Nje kwa vyama vya Ushirika	Siku 60
9.5.24	Kusimamia Ukaguzi Maalumu kwa vyama vya Ushirika	Siku 14
9.5.25	Kuwahudumia Wazabuni wanaosambaza dawa za kuogesha Mifugo	Siku 5
9.5.25	Kuandaa na kutumia taarifa ya marejesho kwa Wakurugenzi wa MSM kuhusu ziara za ufuatiliaji wa shughuli za mifugo katika Halmashauri.	Siku 5
9.5.26	Kuandaa barua za maelekezo na kuzituma kwa Watendaji	Siku 2
9.5.27	kuandaa taarifa ya safari na kuiwasilisha kwa Katibu Tawala Mkoa	Siku 3
9.5.28	Kuwashindanisha wafugaji washindi wa Wilaya ili kupata mshindi wa Mkoa na kuwasilisha katika Kamati ya Uratibu wa Nane nane	Siku 14
9.5.29	Kuwahudumia Sekta Binafsi wanaoomba kutoa chanjo za mifugo katika Halmashauri	Siku 5
9.5.30	Kuandaa taarifa za Utalii	Siku 7
9.5.31	Kuandaa takwimu za Wanyamaporikuhusu madhara ya mwingiliano wa Wanyamapori	Siku 14
9.5.32	Kuandaa taarifa ya misitu	Siku 7
9.5.33	Kuratibu udhibiti wa magonjwa ya mimea yakiwemo wadudu na ndege waharibifu	Siku 7
9.5.34	Kufuatilia mwenendo wa chakula na takwimu za bei za vyakula sokoni.	Siku 7

Na	Huduma	Muda
9.5.35	Kuratibu mwenendo wa mazao mashambani ili kutoa tahadhari ya upatikanaji wa chakula.	Siku 7
9.5.36	Kufanya ukaguzi wa mbolea na viuatilifu katika maghala na maduka.	Siku 3

9.6 Sehemu ya Menejimenti ya Serikali za Mitaa.

Na	Huduma	Muda
9.6.1	Kuandaa Taarifa ya Utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi.	Siku 14
9.6.2	Kutoa ufafanuzi wa Sheria ndogo za Serikali za Mitaa.	Siku 7
9.6.3	Kupitia Sheria ndogo za Serikali za Mitaa na kupeleka mrejesho kwa Mamlaka za Serikali za Mitaa	Siku 14
9.6.4	Kuandaa taarifa za Halmashauri kila robo mwaka na kuzituma OR – TAMISEMI.	Siku 14
9.6.5	Kusimamia kwa Ufasaha Utayarishaji wa Bajeti za Mamlaka za Serikali za Mitaa na kuhakikisha zimetumwa Ofisi ya Rais, TAMISEMI	Siku 14
9.6.6	Kufanya Mapitio ya Utekelezaji wa Maagizo ya Viongozi wa Serikali kwa Mamlaka za Serikali za Mitaa	Siku 15
9.6.7	Kufanya Uchambuzi wa Taarifa za Fedha za Halmashauri na Kutoa Ushauri na mrejesho kwa Wakurugenzi wa Halmashauri ndani ya siku saba (7) kila baada ya robo kuisha.	Siku 7

Na	Huduma	Muda
9.6.8	Kupitia hesabu za mwisho za Halmashauri na kutoa mrejesho baada ya kufunga mwaka husika.	Siku 5
9.6.9	Kufanya maandalizi ya Halmashauri kuwasilisha taarifa mbele ya Kamati ya Bunge ya Hesabu za Serikali za Mitaa (LAAC) baada ya hesabu kuwasilishwa kwa Mkaguzi wa nje.	Siku 5
9.6.10	Kufanya uchambuzi wa Mwenendo wa Usimamizi wa Mapato Ndani baada ya mwezi kuisha.	Siku 7
9.6.11	Kufanya uchambuzi wa Mifumo ya Usimamizi wa Fedha na kutoa mrejesho kwa Wakurugenzi baada ya robo kuisha.	Siku 7
9.6.12	Kufanya uchambuzi na kuunganisha Taarifa za Ukaguzi wa Ndani na kuzituma OR TAMISEMI baada ya robo kuisha.	Siku 7
9.6.13	Kufanya uchambuzi na kuunganisha Taarifa za Ukaguzi wa Nje (CAG) na kuwasilisha OR TAMISEMI baada ya taarifa ya ukaguzi kupokelewa Mkoani.	Siku 15
9.6.14	Kufuatilia utendaji kazi wa Kamati za Ukaguzi na kutoa mrejesho kwa Wakurugenzi ndani ya siku 30 baada ya mwaka kuisha.	Siku 5
9.6.15	Kufuatilia utendaji kazi wa Mfumo wa Usimamizi wa Viatarishi (Risk Management Framework) baada ya mwaka kuisha.	Siku 14
9.6.16	Kufanya uchambuzi wa TANGE za watumishi wa halmashauri na kutoa mrejesho kwa Wakurugenzi baada ya robo kuisha.	Siku 7

Na	Huduma	Muda
9.6.17	Kufanya mapitio ya 'OPRAS' za watumishi wa Halmashauri na kutoa mrejesho kwa wakuurugenzi baada ya kumaliza mwaka na kupeleka OR- TAMISEMI taarifa ya nafasi wazi katika Serikali za Mitaa.	Siku 7
9.6.18	Kufanya mapitio ya utekelezaji wa Mikataba ya Huduma kwa Wateja na kutoa mrejesho kwa wakurugenzi baada ya mwaka kuisha.	Siku 7
9.6.19	Kufanya uchambuzi wa ufanyikaji wa vikao vya kisheria ngazi za vijiji/mitaa, kata na halmashauri na kutoa mrejesho baada ya robo kuisha	Siku 7
9.6.20	Kufanya vikao vya idara vya tathimi ya kazi na kuwasilisha muhtasari kwa Katibu Tawala wa Mkoa baada ya mwezi kuisha.	Siku 2
9.6.21	Kujibu hoja za ukaguzi za idara baada ya kuzipokea.	Siku 3
9.6.22	Kuwasilisha taarifa za RCC.	Siku 3
9.6.23	Kumhudumia Mteja tangu kuingia Ofisini	Dakika 45
9.6.24	Kuandaa na kuwasilisha taarifa za robo mwaka, nusu mwaka na mwaka.	Siku 7
9.6.25	Kukiri mapokezi ya barua tangu kupokelewa Ofisini.	Siku 1
9.6.26	Kuandaa muhtasari wa vikao vya kisheria.	Siku 3
9.6.27	Kujibu barua tangu kupokelewa Ofisini.	Siku 2
9.6.28	Kuandaa taarifa za kikao.	Siku 7
9.6.29	Kushughulikia malalamiko ya wananchi	Siku 14

Na	Huduma	Muda
9.6.30	Kufuatilia Matumizi ya Fedha za Bakaa na kutoa Ushauri baada ya robo ya kwanza kuisha.	Siku 7
9.6.31	Kuwasilisha Maagizo ya Serikali Kuu na Wizara za Kisekta kwenye Mamlaka za Serikali za Mitaa	Siku 7

9.7 Sehemu ya Afya.

Na	Huduma	Muda
9.7.1	Kuratibu shughuli zinazohusiana na ufuatiliaji wa matakwa ya Sera ya Afya, Sheria na Kanuni na kuhakikisha zinafuatwa katika utekelezaji wa huduma za Afya katika Mkoa.	Siku 5
9.7.2	Kuratibu utoaji wa huduma za kitaalam kwa masuala yote yanayohusu Afya katika Sekretarieti ya Mkoa na kuhakikisha huduma bora ya Afya inatolewa kwa wananchi kwa wakati wote katika Mkoa.	Siku 4
9.7.3	Kutafsiri Sera ya Afya, Miongozo mbalimbali inayotolewa na Wizara ya Afya, Maendeleo ya Jamii Jinsia na Watoto na kuhakikisha inaeleweka katika ngazi zote za Mamlaka za Serikali za Mitaa.	Siku 14
9.7.4	Kuandaa mpango wa Bajeti.	Siku 14

Na	Huduma	Muda
9.7.5	Kutoa ushauri wa kiufundi katika uandaaji wa Mipango kabambe ya Afya ya Wilaya (CCHP) kwenye Halmashauri zote zilizopo katika Mkoa.	Siku 14
9.7.6	Usimamizi na ufuatiliaji.	Siku 14
9.7.7	Kupanga na kushiriki katika udhibiti wa magonjwa ya mlipuko na dharura nyingine.	Siku 1
9.7.8	Kutoa ushauri wa kitaalam na kuwawezesha CHMTs kufanya utafiti utakaolenga kutatua changamoto zinazowakabili katika maeneo yao.	Siku 2
9.7.9	Kufanya usimamizi shirikishi unaolenga kuboresha utoaji wa huduma za Afya kwenye Halmashauri na Hospitali ya Mkoa.	Siku 5
9.7.10	Tathmini juu ya taarifa mbalimbali za Sekta ya Afya.	Siku 14
9.7.11	Kumhudumia Mteja tangu aingie Ofisini.	Dakika 30
9.7.12	Kuwasilisha taarifa za robo mwaka, nusu mwaka na mwaka.	Siku 7
9.7.13	Kukiri mapokezi ya barua tangu kupokelewa Ofisini	Siku 1
9.7.14	Kuandaa muhtasari wa vikao vya kisheria.	Siku 3
9.7.15	Kujibu barua tangu kupokelewa Ofisini.	Siku 2
9.7.16	Kuandaa taarifa za kikao.	Siku 7

Na	Huduma	Muda
9.7.17	Usimamizi na ufuatiliaji wa shughuli za afya.	Siku 14
9.7.18	Kushughulikia malalamiko ya wananchi	Siku 14

9.8 VITENGO

9.8.1 Kitengo cha Uhasibu na Fedha.

Na	Huduma	Muda
9.8.1.1	Kukamilisha ripoti ya mwezi.	Siku 3
9.8.1.2	Kukamilisha taarifa ya robo mwaka.	Siku 3
9.8.1.3	Kukamilisha taarifa ya fedha ya mwaka.	Siku 30
9.8.1.4	Kutoa ushauri na ufafanuzi wa Miongozo, Sheria na Kanuni ya Fedha.	Siku 1
9.8.1.5	Kutoa huduma kwa Mteja.	Dakika 30
9.8.1.6	Kuandaa Hati za malipo na kuwasilisha Hazina.	Siku 3
9.8.1.7	Kujibu hoja za ukaguzi.	Siku 14
9.8.1.8	Kuwasilisha taarifa za robo mwaka, nusu mwaka na mwaka.	Siku 2
9.8.1.9	Kukiri mapokezi ya barua tangu ipokelewe Ofisini.	Siku 1
9.8.1.10	Kuandaa muhtasari wa vikao vya kisheria.	Siku 3

Na	Huduma	Muda
9.8.1.11	Kujibu barua tangu ipokelewe Ofisini.	Siku 2
9.8.1.12	Kuandaa taarifa za kikao.	Siku 3
9.8.1.13	Usimamizi na ufuatiliaji.	Kila Siku
9.8.1.14	Kufuatilia majibu ya hoja zilizoibuliwa kwenye taarifa za ukaguzi wa ndani na kuandaa taarifa ya kiwango cha utekelezaji wa mapendekezo yaliyotolewa na wakaguzi hao.	Siku 14
9.8.1.15	Kushughulikia malalamiko ya wananchi	Siku 14

9.8.2 Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani.

Na	Huduma	Muda
9.8.2.1	Kuandaa mpango kazi wa mwaka wa ukaguzi unaozingatia vihatarishi na kuwasilisha kwenye Kamati ya Ukaguzi na Mamlaka nyingine zinazohusika.	Siku 7
9.8.2.2	Kufanya ukaguzi wa kawaida unaohusu masuala ya kifedha, thamani ya fedha (value for money), na uzingatiaji wa Sheria, kanuni na miongozo iliyopo.	Siku 30
9.8.2.3	Kuandaa taarifa ya ukaguzi na kuiwasilisha kwa Afisa Masuhuli kwenye vikao na mamlaka husika.	Siku 14

9.8.2.4	Kumhudumia Mteja.	Dakika 30
9.8.2.5	Kukiri mapokezi ya barua tangu ipokelewe Ofisini.	Siku 1
9.8.2.6	Kujibu barua tangun ipokelewe Ofisini.	Siku 2
9.8.2.7	Usimamizi na ufuatiliaji.	Siku 14
9.8.2.8	Kushughulikia malalamiko wa wananchi	Siku 14
9.8.2.9	Kufanya Uchunguzi juu ya tuhuma za ubadhirifu wa fedha za umma na Raslimali za Serikali	Siku 14
9.8.2.10	Kupokea na kutekeleza Maagizo mbalimbali halali ya Viongozi wa Serikali	Siku 2
9.8.2.11	Kutoa ushauri wa kitaalam juu ya masuala ya Ukaguzi, Usimamizi wa Fedha, Mifumo ya kiutendaji na udhibiti wa ndani katika taasisi	Siku 3

9.8.3 Kitengo cha Sheria.

Na	Huduma	Muda
9.8.3.1	Kupitia mikataba baina ya ofisi ya Mkuu wa Mkoa na Taasisi nyingine.	Siku 14
9.8.3.2	Kutoa ushauri wa Kisheria kuhusu mambo yanayohusu Sheria katika ofisi ya Mkuu wa Mkoa.	Siku 1
9.8.3.3	Kutoa ushauri wa kitalaam kuhusu mambo	Siku 5

Na	Huduma	Muda
	ya Kisheria kutoka Mamlaka ya Serikali za Mitaa.	
9.8.3.4	Kutafsiri Sheria mbalimbali.	Siku 7
9.8.3.5	Kukiri mapokezi ya barua.	Sik 1
9.8.3.6	Kufanya usimamizi na ufuatiliaji kwenye Mamlaka ya Serikali za Mitaa.	Siku 14
9.8.3.7	Kuandaa taarifa mbalimbali kwa robo, nusu na mwaka na kuwasilisha Mamlaka za juu.	Siku 14
9.8.3.8	Kumuhudumia mteja tangu aingie Ofisini	Dakika 30
9.8.3.9	Kuandaa taarifa za vikao vya kisheria.	Siku 7
9.8.3.10	Kuandaa muhtasari wa vikao vya kisheria.	Siku 3
9.8.3.11	Kujibu barua tangu ipokelewe Ofisini.	Siku 2
9.8.3.12	Kuandaa taarifa za kikao.	Siku 3
9.8.3.13	Usimamizi na ufuatiliaji.	Siku 14
9.8.3.14	Kushughulikia malalamiko ya wananchi	Siku 14

9.8.4 Kitengo cha Ugavi.

Na	Huduma	Muda
9.8.4.1	Kuandaa nyaraka za Zabuni kwa ajili ya kazi mbalimbali.	Siku 7
9.8.4.2	Kuandaa Mpango wa Manunuzi kulingana na Bajeti iliyopitishwa.	Siku 14

Na	Huduma	Muda
9.8.4.3	Kukusanya taarifa na rekodi ya vifaa kulingana na Bajeti iliyopangwa, kupokea maombi ya vifaa kulingana na Mpango wa Manunuzi.	Siku 2
9.8.4.4	Kuangalia mara kwa mara hesabu za vifaa kujua kama vinajitosheleza.	Siku 1
9.8.4.5	Kuangalia, kupokea na kuandaa ukaguzi wa vifaa kutoka kwa Wazabuni mbalimbali.	Siku 2
9.8.4.6	Kuhakiki bili kutoka kwa Wazabuni na kupitisha bili kwa ajili ya malipo.	Siku 1
9.8.4.7	Kuthibitisha ubainishaji wa vifaa vilivyoombwa.	Siku 2
9.8.4.8	Kuandaa hati ya manunuzi (purchase order) na kutuma nakala kwa Wazabuni pamoja na mtumiaji.	Siku 5
9.8.4.9	Kumhudumia Mteja.	Dakika 30
9.8.4.10	Kuwasilisha taarifa za robo mwaka, nusu mwaka na mwaka.	Siku 7
9.8.4.11	Kuandaa muhtasari wa vikao vya kisheria.	Siku 3
9.8.4.12	Kukiri mapokezi ya barua tangu ipokelewe Ofisini	Siku 1
9.8.4.13	Kujibu barua tangu ipokelewe Ofisini.	Siku 2
9.8.4.14	Kuandaa taarifa za vikao.	Siku 7

Na	Huduma	Muda
9.8.4.15	Usimamizi na ufuatiliaji.	Siku 14
9.8.4.16	Kushughulikia malalamiko ya wananchi	Siku 14

9.8.5 Kitengo cha TEHAMA.

Na	Huduma	Muda
9.8.5.1	Kuandaa viwango vya programu na vifaa vya Kompyuta.	Siku 1
9.8.5.2	Kusimamia mifumo ya Mtandao na kuweka kanzidata katika Ofisi ya Mkoa.	Kila siku
9.8.5.3	Kutoa ushauri wa Mifumo ya Kieletroniki iliyopo Halmashauri katika ngazi ya Mkoa.	Kila siku
9.8.5.4	Ufuatiliaji wa Uhifadhi wa Vifaa vya TEHAMA katika ngazi ya Mkoa na Halmashauri.	Kila Siku
9.8.5.5	Kuratibu na kutathmini maendeleo ya mifumo ya TEHEMA iliyosimikwa katika Ofisi ya Mkoa na Halmashauri za Wilaya katika Mkoa.	Kila Siku
9.8.5.6	Kutathmini mahitaji ya mafunzo ya Mifumo ya taarifa ya kieletroniki na kuandaa mpango wa kuwajengea uwezo watumishi kuhusu matumizi ya TEHAMA.	Kila robo mwaka
9.8.5.7	Kutathmini ufanisi wa mfumo wa kuthibiti hatari katika miundombinu ya TEHAMA na	Kila siku

Na	Huduma	Muda
	mifumo ya usimamizi wa taarifa.	
9.8.5.8	Kusimamia matumizi sahihi ya taarifa za kimfumo na utunzaji wake.	Kila siku
9.8.5.9	Kuwezesha ofisi ya Mkoa kutumia TEHAMA katika ukusanyaji wa data, uchakataji wa data, uchambuzi wa data, uwasilishaji wa data, usambazaji wa data na uhifadhi wa data.	Kila siku
9.8.5.10	Kushauri menejimenti ya Mkoa kuhusu utekelezaji wa Sera na Miongozo kutoka katika Wakala wa Serikali mtandaoni.	Kila Siku
9.8.5.11	Kuandaa sera, miongozo na taratibu za TEHAMA sambamba na Sera ya Taifa ya TEHAMA.	Mara mbili kwa mwaka
9.8.5.12	Kumhudumia Mteja.	Saa 1
9.8.5.13	Kuwasilisha taarifa za robo mwaka, nusu mwaka na mwaka.	Siku 14
9.8.5.14	Kukiri mapokezi ya barua tangu kupokelewa Ofisini.	Siku 1
9.8.5.15	Kuandaa muhtasari wa vikao vya kisheria.	Siku 3
9.8.5.16	Kujibu barua tangu kupokelewa Ofisini.	Siku 2
9.8.5.17	Kuandaa taarifa za kikao.	Siku 3

Na	Huduma	Muda
9.8.5.18	Usimamizi na ufuatiliaji.	Siku 14
9.8.5.19	Kushughulikia malalamiko ya wananchi	Siku 14

10.0 AHADI ZETU NA HAKI ZA MTEJA.

10.1 Ahadi Zetu

Sekretarieti ya Mkoa wa Morogoro inawekeana Mkataba na wateja wake kwa ahadi ya kuwajibika zaidi na kutekeleza majukumu yake kwa ufanisi na kwa muda mfupi zaidi. **"Linalowezekana leo lisingoje kesho."**

10.2 Haki za Wateja.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Sekretarieti ya Mkoa unawezesha wateja wetu kuelewa ni huduma zipi zitolewazo na kwa kiwango kipi. Pamoja na matarajio makubwa kutoka kwa wateja wetu, watastahili kupata haki zifuatazo:

i. Kushirikishwa katika Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja.

ii. Haki ya kupata huduma kwa ukweli na uwazi.

iii. Haki ya kutoa malalamiko kwa kufuata ngazi.

iv. Haki ya kupata taarifa/habari inayohusiana na shughuli zao kulingana na taratibu zilizopo.

v. Haki ya kutunziwa siri.

vi. Haki ya kukata Rufaa.

10.3 Wajibu wa wateja kwa Sekretarieti ya Mkoa

Pamoja na haki za wateja, Sekretarieti ya Mkoa inategemea kuwa wateja wetu watawajibika kwa yafuatayo:

i. Maelewano mazuri

ii. Kuheshimu wataalam/watumishi.

iii. Kuepuka majungu yanayolenga kuwakomoa watumishi.

iv. Kuwa na taarifa sahihi za shughuli zao.

v. Kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu zilizowekwa.

vi. Kuepuka migogoro isiyo ya lazima kati ya watumishi na wateja.

vii. Kutumia masanduku ya maoni kutoa dukuduku zao.

viii. Kutoa malalamiko yao kwa kufuata ngazi za uongozi.

ix. Kuhudhuria vikao vitakavyowekwa na Sekretarieti ya Mkoa.

11.0 MAONI, MALALAMIKO NA MREJESHO WA MTEJA

i. Secretariate ya Mkoa wa Morogoro itakuwa tayari kukubali maoni kuhusu mapungufu, malalamiko na mrejesho wa utendaji wetu kwa ujumla. Pia kupokea changamoto kutoka kwa wateja na ushauri na namna ya kuboresha mapungufu yaliyopo. Aidha, ni mategemeo yetu kwamba malalamiko, ushauri na maoni yatafanyiwa kazi mara tu yatakapowasilishwa kwenye Sekretarieti ya Mkoa.

ii. Hivyo, tunawahimiza wateja wetu na wadau kutoa mawazo, mapendekezo na ushauri kwa malengo ya kuboresha utoaji wa huduma. Vilevile, pale wanaporidhishwa na huduma zetu, tutafurahi pia kupata maoni yao.

iii. Mteja anaweza kutoa maoni yake kupitia barua pepe, wavuti, sanduku la maoni au kupitia sanduku la posta kwa anwani za posta zilizooneshwa katika kifungu cha 14.0 hapa chini. Vile vile unaweza kuwasilisha maoni, ushauri au malalamiko yako moja kwa moja katika ofisi ya Katibu Tawala Mkoa au Katibu Tawala wa Wilaya uliyopo. Ofisi zetu zipo wazi siku za kazi za Jumatatu hadi ijumaa kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri.

iv. Tunaahidi kufanyia kazi ushauri na maoni yanayohusiana na huduma tunazozitoa. Tutaweka katika kumbukumbu zetu malalamiko yote, maoni na ushauri, na kuvitumia kwa ajili ya mchakato wa usimamizi wa tathmini ya ndani kwa kujitathmini na kujipima. Taarifa zote pamoja na majina ya watu zitahifadhiwa kwa usiri mkubwa.

v. Tunamhakikishia mteja kuwa maoni, ushauri na malalamiko yote yatafanyiwa kazi katika muda mfupi na mrejesho kwa mteja utatolewa kwa viwango na muda uliokubalika.

vi. Sekretarieti ya Mkoa imedhamiria kwamba Mkataba wetu wa huduma kwa mteja uwe wa kudumu na unaolenga kutoa

huduma zinazokidhi viwango vilivyowekwa. Ufanisi wa kazi utapimwa kwa utekelezaji wa malengo yaliyoainishwa katika Mpango Mkakati.

12.0 MAPITIO YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mkataba huu umeasisiwa kati ya Sekretarieti ya Mkoa na Wateja na utahitajika kufanyiwa mapitio kila itakapobidi ili uweze kukidhi mahitaji ya walengwa na kwenda na wakati.

Mapitio hayo ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja yatalenga kuwawezesha Wadau na Sekretarieti ya Mkoa kufanikisha mambo muhimu yafuatayo:

i. Kuwa na Mkataba uliokubaliwa na pande mbili husika.
ii. Kuwa na Mkataba unaozingatia viwango wakati wote.
iii. Kuwa na Mkataba wenye Mfumo unaozingatia dhana shirikishi.
iv. Kuwezesha kuboresha huduma.
v. Kuwezesha kukubali mapungufu yaliyojitokeza katika suala zima la utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja.
vi. Kuwezesha upatikananji na uimara wa ukusanyaji takwimu kuhusu mwitikio wa wateja, ubora wa huduma na malalamiko.

13.0 MAWASILIANO:

Huduma za simu, barua na Mtandao wa tovuti (Internet) zitaongeza upatikanaji wa Huduma kwa haraka zaidi kwa kuwa huduma hiyo inapatikana kwenye ofisi za Makao Makuu ya Mkoa na Wilaya kama ifuatavyo:-

1. Mkuu wa Mkoa,
   Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
   Boma Road
   S.L.P. 650,
   67117 Morogoro.
   Fax: 023-2604988
   Simu: 023- 2934305/293406
   Barua pepe: ras.morogoro@tamisemi.go.tz
   Tovuti: www.morogoro.go.tz**.**

WILAYA	ANUANI	SIMU NA	FAX NA
MOROGORO	S.L.P 681	023 2614096	023 2614768
MVOMERO	S.L.P 59		
GAIRO	S.L.P 4		
KILOSA	S.L.P 8	2623005	2623646
KILOMBERO	S.L.P 34	2624550	2625310, 2625046, 2625091
ULANGA	S.L.P 1	2620307	2627014
MALINYI	S.L.P 63		

14.0 KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

Chini ya Mkataba huu, tutajitahidi wakati wote kurekebisha masuala yote haraka na kwa uhakika na tutajifunza kutokana na malalamiko. Aidha, tutakuwa na utaratibu ulio wazi wa kushughulikia malalamiko utakaosambazwa kila mahali na utakuwa rahisi kutumiwa.

Mteja atoe taarifa gani anapolalamika

i. Jina , anuani na namba yake ya simu
ii. Tarehe na muda alipotembelea Sekretariati ya mkoa.
iii. Tarehe na siku alipoleta maombi yake au siku alipohitaji huduma.
iv. Jina na namba ya kitambulisho au utambulisho wa mtumishi aliyemhudumia
v. Taarifa kamili za tatizo lililoleta malalamiko yake
vi. Mteja anataka Sekretariati ya mkoa ifanye nini ili kumpatia ufumbuzi wa malalamiko yake
vii. Gharama alizoingia mteja kutokana na ucheleweshaji wa maamuzi,

Ngazi tatu za malalamiko

Ngazi ya Kwanza: Malalamiko katika Sekretariati ya Mkoa.

Ngazi ya pili: Kama mteja hakuridhika ngazi ya kwanza, ni kupeleka malalamiko kwa Kamishna wa haki za binadamu na Utawala bora. Ambayo anuani yake ni hii:-

Mwenyekiti

Tume ya Haki za Binadamu

S.L.P. 2643

Dar es Salaam

Simu (+255) 022-2110607 na 022-2110141

- **Ngazi ya tatu:** Kama mteja hajaridhika na hatua zilizochukuliwa ngazi ya pili, ni kupeleka malalamiko yake mahakamani.
- Mkataba uweke wazi anuani za taasisi za ngazi za malalamiko.

Kitengo cha malalamiko

Majukumu ya kitengo cha malalamiko.

i. Kuweka utaratibu na vyombo ili wateja waweze kuwasilisha malalamiko yao.
ii. Kuweka kitabu cha kuorodhesha malalamiko ya wateja
iii. Kupokea na kujumuisha malalamiko mbalimbali ya wateja.
iv. Kushughulikia malalamiko ya utaalamu wa hali ya juu.
v. Kufanyia tafiti taratibu za kazi za maeneo yenye malalamiko ya mara kwa mara.
vi. Kufanyia uchunguzi yale malalamiko
vii. Kuchambua malalamiko na kuwasiliana na sehemu au kitengo husika,
viii. Kutoa mapendekezo ya kuyapatia ufumbuzi malalamiko katika kila hatua yanayopitia
ix. Kufuatilia hatua zinazochukuliwa kuyapatia ufumbuzi malalamiko.

15.0 TAARIFA YA MREJESHO WA MKATABA

Sekretarieti ya Mkoa itakuwa tayari kukubali maoni kuhusu mapungufu yetu na malalamiko na mrejesho wa utendaji wetu kwa ujumla. Pia tunatarajia kupata changamoto toka kwa wateja kukubalika kwetu juu ya utendaji wetu wa kazi, ushauri na namna ya kuboresha mapungufu yaliyopo.

Aidha ni mategemeo yetu kwamba malalamiko, ushauri na maoni yatafanyiwa kazi mara tu yatakapowasilishwa kwenye Sekretarieti ya Mkoa.

Sekretarieti ya Mkoa imedhamiria Mkataba wetu kwa Mteja uwe wa Kudumu. Hapana budi Huduma zitolewazo ziwe ni zile zinazo kidhi viwango vilivyowekwa. Ufanisi wa kazi hupimwa na utekelezaji wa malengo ambayo yapo kwa mujibu wa Mpango Mkakati.

16.0 MAPITIO YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mkataba wa Huduma kwa Mteja madhumuni yake makubwa ni kutoa huduma iliyo bora na yenye ufanisi kwa viwango vilivyokubaliwa ndani ya Mkataba kwa Mteja. Mkataba huu umeasisiwa kati ya Sekretarieti ya Mkoa na Wateja utahitajika kuufanyia mapitio kila itakapobidi ili uweze kukidhi mahitaji ya walengwa na kwenda na wakati.

Kwa mantiki hiyo Mapitio ya Mkataba yatawezesha wadau na Sekretarieti ya Mkoa kufanikisha mambo muhimu yafuatayo:-

(i) Kuwa na Mkataba uliokubaliwa na pande mbili husika.

(ii) Kuwa na Mkataba unaozingatia viwango wakati wote.

(iii) Kuwa na Mkataba wenye Mfumo unaozingatia dhana shirikishi

(iv) Kuwezesha kuboresha huduma

(v) Kuwezesha kukubali mapungufu yaliyojitokeza katika suala zima la utekelezaji wa Mkataba wa huduma kwa mteja.