

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



**MWONGOZO WA KUTAYARISHA NA
KUTEKELEZA MKATABA WA HUDUMA KWA
MTEJA KATIKA TAASISI ZA UMMA**

MACHI, 2006

YALIOMO

	Page
DIBAJI	iii
VIFUPISHO	iv
FASIRI YA MANENO.. .. .	v

DIBAJI

Serikali ilianzisha mabadiliko ya utendaji katika taasisi za umma mwaka 2000 kupitia Mpango wa Kuboresha Utendaji wa Taasisi za Umma (PSRP). Dhumuni kubwa la mpango huu ni kuboresha utendaji na utoaji huduma wa taasisi hizo wa jamii, msisitizo ukiwa ni kuwaridhisha wateja wa taasisi hizi kulingana na mahitaji na mategemeo yao. Hii inamaanisha kuwa taasisi za umma zinatakiwa kuwa na ufanisi zaidi kwa kutoa huduma bora zaidi kulingana na mahitaji na mategemeo ya wateja.

Ili kuziwezesha taasisi za umma kutoa huduma bora kwa raia na wateja wa taasisi, mnamo mwaka 2001 Serikali ilianzisha utaratibu wa kutumia Mikataba ya Utoaji Huduma kwa Wateja. Mikataba hii ni ahadi za kimaandishi zinazotolewa na taasisi kwa wateja wake kuhusu viwango na ubora wa huduma wanazotoa. Pia inaelezea namna ambavyo mteja anaweza kutoa madai yake endapo miadi iliyotolewa haijatekelezwa inavyopaswa.

Kuanzishwa kwa mikataba hii hakunufaishi umma tu, bali hata taasisi za umma zinakuwa zimejiwekea viwango ambavyo zinalazimika kuvifikia kiutekelezaji. Kushindwa kwa taasisi kutoa huduma kwa umma itaharibu taswira na muonekano wa taasisi hiyo, hivyo italazimika kuboresha huduma na utendaji wa kazi. Aidha, inategemewa kwamba watumishi watakuwa wasikivu zaidi kwa wateja na wakiwajibika kwa nidhamu. Utekelezaji wa majukumu kwa kuzingatia mikataba ni hatua muhimu kufuatia jitihada za serikali katika kuweka utamaduni wa utendaji bora katika taasisi za umma.

Kufuatana na uzoefu uliopatikana hadi sasa, serikali inatoa mwongozo huu katika utekelezaji wa Mikataba ya Utoaji wa Huduma kwa wateja. Madhumuni ya mwongozo huu ni kusaidia taasisi za umma kuandaa na kutekeleza mikataba yao.

Inategemewa kwamba kupitia matumizi ya mikataba hii, taasisi za umma zitawahusisha zaidi wateja wake katika kujieleza na kutoa maoni na mahitaji yao kuhusu huduma kulingana na matarajio yao. Kwa kufanya hivi, taasisi za umma zitaweza kutoa huduma bora zaidi kwa raia na wateja wake.

George D. Yambesi
KATIBU MKUU (UTUMISHI)

VIFUPISHO

FASIRI YA MANENO

SURA YA KWANZA

UTANGULIZI

Sura hii inaeleza nini maana ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja, malengo yake, aina mbalimbali za mikataba, sifa za mikataba bora na majukumu ya wadau mbalimbali wanohusika katika kuitayarisha na kuitekeleza mikataba hiyo ya huduma kwa wateja katika taasisi za umma.

1.1 Nini Maana ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja?

Mkataba wa huduma kwa mteja ni ahadi ya kimaandishi kati ya taasisi na na wateja wake. Mkataba huo unaelezea huduma zinazotolewa na taasisi hiyo, viwango vya huduma hiyo, muda utakaotumiwa na watumishi wa taasisi hiyo kutoa huduma hizo na majukumu na wajibu wa mteja na majukumu na wajibu wa taasisi katika kutoa huduma hizo. Pia mkataba huo unaelezea namna ambavyo wateja watatoa mrejesho ikiwa ni pamoja na namna ambavyo wateja watatoa malalamiko iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa. Kwa ujumla mkataba wa huduma kwa mteja ni chombo cha umma ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano na majadiliano kati ya wateja, wafanyakazi na wadau wengine na kwa kawaida mkataba huo hubadilika na mabadiliko yanayotokea katika taasisi husika.

Mkataba wa huduma kwa Mteja ni chombo chenye uhai ambapo utekelezaji wake katika taasisi za umma itabidi ufuatiliwe kwa makini ili matokeo ya ufuatiliaji huo yatumike katika kuufanyia mapitio ili kuufanyia marekebisho ili kwenda na wakati kwa mabadiliko yanayojitokeza. Mapitio hayo yanaweza kufanyika kila baada ya muda uliopangwa au kutokana na tukio fulani. Katika kufanyia mapitio taasisi za umma zinaweza kutumia wataalamu wa ndani au wataalamu wa nje. Mapitio ya mkataba wa huduma kwa mteja itabidi yafanywe kwa kushirikiana na wateja, watumishi wa taasisi husika na wadau wengine kwa kuzingatia uzoefu uliopatikana katika utekelezaji wa ahadi kwa wateja toka vyanzo vya ndani na nje.

1.2 Malengo ya Mikataba ya Huduma kwa Wateja

Mikataba ya Huduma kwa wateja inatengenezwa na taasisi za umma ili kutimiza malengo yafuatayo:

- Kuufahamisha umma juu ya upatikanaji, aina na viwango vya huduma vinavyotolewa na taasisi za umma zinazohusika,
- Kubadilisha utamaduni katika utumishi wa umma kwa kuwafanya watumishi kuwa na mtazamo wa kuwajali wateja,
- Kuboresha utoaji huduma kwa wateja wa taasisi husika na wananchi kwa ujumla,
- Kuongeza uwajibikaji na uitikio wa watumishi wa umma katika kuwahudumia wateja kwa kuweka viwango vya huduma ambavyo watumishi wa taasisi ya umma husika watawajibika kuvitekeleze, kinyume chake malalamiko yatasababisha wawajibishwe.

Kwa ujumla mikataba ya huduma kwa wateja ni kipimo mahususi cha utendaji kazi na uwajibikaji ambacho kinajali na kuzingatia matokeo ya huduma inayotolewa.

1.3 Aina za Mikataba

Kuna aina mbili za mikataba ambayo inaweza kutengenezwa na taasisi za umma kulingana na shughuli zake kama zilivyoainishwa katiaka sheria na miongozo mbalimbali. Aina za mikataba hiyo zinaelezwa hapa chini kama ifuatavyo:

1.3.1 Mikataba ya Kitaifa:

Hii ni ile mikataba ambayo inatengenezwa kwa ajili ya huduma zinazotolewa nchi nzima katika maeneo mbalimbali au zinaweza kutolewa kutoka kwenye eneo moja. Mikataba hii huwa inatolewa na Wizara, Idara zinazojitegemea au wakala wa serikali. Mikataba hii huweka viwango vya chini vya huduma ambavyo taasisi nyingine za umma zitoazo huduma kwa umma ulazimika kuzingatia.

1.3.2 Mikataba ambayo si ya Kitaifa

Mikataba inahusisha zile taasisi za umma zitoazo huduma moja kwa moja kwa wananchi au wateja waliopo eneo fulani. Wakati mwingine huduma hizi zinakuwa zimebuniwa mahususi kwa ajili ya eneo au wateja husika. Kwa mfano huduma ambazo hutolewa na Halmashauri za miji, hospitali za mkoa, shule n.k. Viwango vya chini vya huduma zinazotolewa na taasisi ambazo si za kitaifa huweka na mikataba ya kitaifa na inabidi vizingatiwe na taasisi hizi.

Kisanduku namba 1: Mifano ya Mikataba ambayo si ya Kitaifa

- Hospitali ya mkoa inaweza ikatengeneza mkataba wa huduma kwa mteja ikizingatia viwango vinavyotolewa na wizara ya Afya na Ustawi wa Jamii
- Serikali za mitaa zinaweza kutengeneza mikataba yake ya huduma kwa kuzingatia viwango vilivyowekwa na Ofisi ya Waziri Mkuu-Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa
- Wakala wa serikali zinaweza zikatengeneza mikataba ya huduma kwa mteja ikizingatia viwango vinavyotolewa na wizara mama.

1.4 Sifa za Mkataba wa huduma kwa Mteja

Ni muhimu kila mkataba unatakaotayarishwa na taasisi ya umma uzingatie sifa zifuatazo:

- Ueleze aina zote za huduma na kuisitiza kuwa zitatolewa kulingana na matakwa ya mteja;
- Uweke viwango vya huduma vya aina mbalimbali vinavyotolewa na taasisi husika. Viwango hivyo viwekwe kwa ubora, idadi, muda, mahusiano n.k;
- Utengenezwe kwa kushauriana na wateja mbalimbali wa huduma zinazotolewa na taasisi husika, wafanyakazi na wadau mbalimbali ambao wana maslahi na shughulii zinazofanywa na taasisi husika;
- Utaelezea kwa uwazi majukumu na wajibu wa watumiaji na watoa huduma;
- Utaelezea kwa uwazi utaratibu wa kupokea malalamiko toka kwa wateja na namna ya kupata fidia endapo huduma iliyotolewa haipo kwenye viwango vilivyoahidiwa;
- Uandikwe kwa lugha nyepesi na inayoeleweka kwa wananchi bila kutumia maneno magumu ya kitaalamu;
- Ueleweke, ukubalike na uwe sehemu ya maisha ya watumishi wa husika;na
- Uweka shabaha na viwango ambavyo vinazingatia hali halisi na vinatoa changamoto kwa watumishi wa taasisi husika kwa kuzingatia wananchi wanachokitaka na sio historia ya utendaji kazi wa taasisi husika. Pia shabaha na viwango vilivyowekwa visiwe vinafikiwa kirahisi.

1.5 Majukumu ya wahusika mbalimbali katika kutengeneza, kutekeleza, kufuatilia na kufanyia mapitio ya Mikataba

Kuna wahusika mbalimbali ambao wanashiriki katika kutengeneza, kutekeleza, kufuatilia utekelezaji na kufanyia mapitio ya mikataba ya Huduma kwa mteja katika taasisi za umma. Wahusika hao ni pamoja na Uongozi wa juu wa Taasisi za umma, kikundi cha wataalamu wa ndani ya taasisi, Wataalamu/Wawezechaji toka nje ya taasisi, Ofisi ya Raisi Menejimenti ya Utumishi wa umma na Wadau wengine.

1.5.1 Menejimenti za Taasisi za Umma

- Usimamizi wa mchakato mzima wa kutengeneza, kutekeleza, kufuatilia utekelezaji na kuufanyia mapitio mkataba,
- Kueleemisha umma umuhimu na malengo la kuwapo kwa mkataba,
- Kutayarisha hadidu za rejea za Kikundi cha wataalamu wa ndani au Wataalamu wa nje watakaotengeneza mkataba,
- Kufanyia uteuzi wa Kikundi cha wataalamu wa ndani au wataalamu/Wawezechaji toka nje ya taasisi watakaotengeneza mkataba,
- Kutoa msaada kwa kikundi cha wataalamu wa ndani, na wataalamu/Wawezechaji wa nje ya taasisi watakaotengeneza mkataba wakati wowote utakapohitajika,
- Kutoa taarifa kwa Ofisi ya Raisi menejimenti ya utumishi wa umma kama inavyohitajika,
- Kutoa taarifa kwa umma, Bunge au Taasisi nyingine yoyote kama inavyohitajika,

1.5.2 Kikundi cha Wataalamu wa ndani wa Kutengeneza Mkataba

Kikundi hiki kitakuwa na wajumbe toka uongozi wa Juu wa Taasisi husika, Idara na vitengo mbalimbali. Pia kikundi hiki itabidi kiwahusishe watumishi ambao wanahusika moja kwa moja katika kutoa huduma kwa wateja. Kikundi hii kitakuwa na majukumu yafuatayo:

- Kufanyia kazi hadidu za rejea zilizowekwa na uongozi,
- Kupanga namna watakavyowashirikisha wadau, idadi na aina ya wajumbe na mbinu zitazotumika katika ushirikishwaji,

- Kusimamia na kuratibu zoezi lote la Ushirikishwaji wadau katika kutoa maoni yao,
- Kutayarisha Rasimu ya Mkataba wa huduma kwa mteja kutokana na maoni na mawazo ya ndani na nje ya taasisi husika,
- Kusambaza rasimu kwa wadau mbalimbali kwa maoni,
- Kukamilisha utengenezaji wa mkataba wa huduma kwa mteja

1.5.3 Kikundi cha Wataalamu/Wawezeshaji toka nje ya Taasisi

Taasisi ya Umma husika inaweza kuamua kuteua kikundi cha Wataalamu/Wawezeshaji toka nje ili washiriki katika mchakato wa kutengeneza mkataba wa huduma kwa mteja iwapo ndani ya Taasisi hakuna wataalamu wa kuweza kufanya zoezi hilo au utaalumu upo ila muda wa kufanya kazi hiyo haupo kutokana na kuelemeza na majukumu mengine. Majukumu ya Wataalamu toka nje ya Taasisi yatakuwa sawa yale ya Kikundi cha wataalamu wa ndani kama yalivyoelezwa katika 1.5.2 hapo juu.

1.5.4 Wateja na Wadau

Wateja na wadau wengine wanakuwa katika hali nzuri ya kutoa ushauri na maoni yao juu ya namna ya utoaji huduma ambao utaboresha na kuongeza ufanisi katika utoaji huduma na utendaji kazi kwa ujumla. Wahusika hawa wana majukumu yafuatayo,

- Kutoa maoni juu ya namna ya kutoa huduma bora
- Kutoa maoni ya juu ya namna ya kuboresha huduma, taratibu zote zinazo waunganisha wateja na taasisi husika, viwango na ahadi vya huduma zinazotolewa.
- Kutoa taarifa za huduma zinazotolewa iwapo zinalingana na viwango vilivyowekwa katika mkataba.

1.5.6 Ofisi ya Raisi Menejimenti ya utumishi wa Umma

OR-MUU ina majukumu yafuatayo:

- Kueleweshwa Taasisi mbalimbali na umma kwa ujumla umuhimu wa mikataba na kuziwezesha taasisi hizo kuitengeneza na kuifanyia mapitio,
- Kufuatilia utekelezaji wa mikataba hiyo katika Taasisi za umma,

- Kudhibiti ubora wa mikataba ya huduma kwa wateja inayotolewa na taasisi za umma,
- Kubuni utaratibu wa kuzawadia Taasisi za umma zinazotoa huduma katika viwango vilivyowekwa katika mikataba.

SURA YA PILI

JINSI YA KUTENGENEZA MIKTABA YA HUDUMA KWA MTEJA

Kuna hatua tano ambazo zitafuatwa na Taasisi za umma zinapotengeneza mikataba. Hatua hizi zinahusisha kutambua wahusika wanaoshiriki katika mchakato wa kutengeneza mikataba ya huduma kwa mteja, Kutambua wateja, kutambua huduma zinazopaswa kutolewa, kutambua viwango vya huduma na kutayarisha mkataba wenyewe kutokana na majibu yaliopatikana katika hatua mbalimbali za utambuzi. Ni muhimu kwa taasisi husika kufuata hatua hizo ili kupata mkataba utakaoeleweka kwa wateja na umma kwa ujumla. Muda utakotumika katika kila hatua utategemea na hali halisi katika taasisi husika. Hatua hizo zimeelezwa hatua kwa hatua kama ifuatavyo:

Hatua ya kwanza 1: Kutambua na kuwahamashisha Wahusika watakaoshiriki katika mchakato wa kutengeneza na kuufanyia mapitio mkataba

Kutengeneza mkataba si kazi ya mtu mmoja bali ni kazi ya pamoja inayoshirikisha wadau mbalimbali. Hatua hii inahusisha kutambua wahusika hao ambao ni Uongozi wa juu wa Taasisi husika, Timu ya ndani ya taasisi, wataalamu/ washauri toka nje, OR-MUU, wateja na wadau wengine. Majukumu ya wahusika hawa yameelezwa katika sura ya kwanza.

Katika hatua hii uongozi unatakiwa kuwafamisha watumishi wote umuhimu na malengo ya mkataba na jinsi chombo hiki kinavyochangia katika kuboresha utoaji wa huduma kwa umma. Watumishi wanaweza wanaweza kufahamishwa kupitia mikutano ya wafanyakazi wote, ya uongozi wa juu, ya idara, na ya sehemu . Hatua hii ya kuwafahamisha wafanyakazi ni muhimu sana kwani inawafanywa wafanyakazi waone mkataba unaotengenezwa ni mali yao na chombo muhimu katika maisha yao ya kila siku wanapotekeleza kazi zao.

Wahusika hawa watashiriki katika hatua zote za kutengeneza mikataba ya huduma kwa mteja kama inavyoelezwa kwa kina katiak hatua zifuatazo:

Hatua ya Pili 2: Kutambua Wateja

Hatua hii inahusisha kutambua makundi tofauti ya wateja ambao watahitaji huduma kutoka kwenye tasisi husika. Katika Mchakato wa huu wa kutambua makundi mbalimbali ya itabidi yafanyike majadiliano kati ya watumishi, wateja na wadau wengine. Mchakato wa majadiliano unawezwa kufanywa kwa kutumia mkutano wa wadau, Kikundi cha wazoefu/wataalamu, usaili, utafiti au aina yeyote ili ya majadiliano ambayo itaonekana inafaa katiak kusaidia Taasisi za umma kutambua wateja wake. Hatua hii itahusisha kupitia taarifa mbalimbali za ndani ya taasisi kama ripoti za utafiti wa masoko na za tafiti nyinginezo, ripoti za kikundi cha wataalamu/wazoefu, ripoti za kitaalamu n.k. Hatua hii ya pili inaweza kurahisishwa iwapo taasisi husika imeshatayarisha Mpango Mkakati wa muda wa kati ambao utakuwa umetambua makundi ya wateja.

Hatua ya tatu: Kutambua Huduma zinazohitajika kutolewa

Katika hatua hii, utambuzi wa mahitaji ya wateja waliotambuliwa katika hatua ya pili na huduma zitakazotolewa kwa ili kuwatimizia mahitaji hayo itabidi zitolewa kulingana na taratibu na miongozo mbalimbali iliyoanzisha taasisi hizo za umma. Kama ilivyoenezwa kwenye hatua ya pili Kikundi cha wataalamu wa ndani ya taasisi au wataalamu wa nje itabidi washauri na watumishi, wateja na wadau wengine kwa kutumia njia mbalimbali za majadiliano ili kutambua aina ya huduma na namna ya kuwahudumia wateja wao.

Hatua ya nne: Kutambua viwango vya huduma

Lengo la hatua hii ni kuiwezesha kila taasisi ya umma kupanga viwango vya huduma zitakazotolewa kwa wateja. Upangaji wa viwango hivyo utafanywa kwa majadiliano baina ya watumishi, wateja na na wadau wengine. Vile upangaji wa viwango hivi itabidi uzingatie raslimali zilizopo, viwango vya huduma vivyotolewa wakati uliopo, viwango vya huduma zinazofanana na kutolewa na taasisi nyingine na malengo yaliopo kwenye mpango mkakati wa muda wa kati wa taasisi husika. jambo la kuzingatia, viwango hivyo visipangwe kwa kuzingatia kile ambacho watumishi wanachofikiria au wanachotaka bila ya takwimu au utafiti.

Katika kupanga viwango vya huduma, itabidi Wataalamu wa ndani au Wataalamu wa nje wakusanye takwimu, watambue ujuzi na uwezo wa raslimali watu ndani ya

taasisi, wachunguze michakato na taratibu mbalimbali za kazi zinazofuatwa katika utoaji wa huduma na teknolojia mbalimbali zitakazotumika katika kuhudumia wateja. Mambo hayo yalioelezwa hapo juu yakichaganywa na maoni n amahija ya wateja yatasaidia sana katika kupanga viwango vya huduma. Viwango vitakavyopangwa vina kuwa vya mahusiano, vya muda au vya ubora kam vilivyoelezwa kwa kina katika kiambatanisho namba II. Kwa ujumla viwango hivyo itabidi view na sifa zifuatazo:

Kisanduku na. 2: Sifa za viwango vya huduma

- **Mahususi** - viwe na mahusiano na na mahitaji ya wateja na vizingatia masuala ambayo ni muhimu kwa wateja
- **Maana** - Viwe na maana kwa wateja kwa kuanagalia huduma kwa matakwa ya wateja na visitumike kam shabaha za uongozi.
- **Changamoto** - Visiwe vya kuasi ambacho vinatekelezeka kirahis lakini wakati huo huo vizingatoie hali halisi.
- **Kueleweka** - Viandikwe kwa lugha ya kueleweka
- **Kupimika** – viweze kupimika kwa urahisi kwa kutumia tratibu za kawaida au kwa kutumia tafiti mbalimbali za wateja
- **Kufuatiwa** – Viwezeshe kuwepo kwa mifumo ambayo itawezesha ufuatiliaji wa mara kwa mara
- **kuchapishwa** – Matokeo ya upimaji wa utelezaji viwango ni lazima yachapishwa na kusambazwa kwa wadau mbalimbali, na ikiwezekana vifanyiwe tathmini huru.
- **Mapitio** – Viweze kufanyiwa mapitio ili kubaini kwamba zinafaa, vinatekelezeka na vina ufanisi na matokeo ya mapitio haya yachapishwe.

Katika kutambua mahitaji ya wadau fomu ifuatayo inaweza kutumika katiak kukusanya na kuchukua kumbukumbu za maoni ya wadau:

Jedwali na. 1: Kutambua viwango vya Huduma

Huduma	Aina ya Wadau	Mshiriki	Kiwango
Muda unaotakiwa kutoa pasipoti (Muda unazingatia siku za kazi)	Raia	Mshiriki A	siku15
		Mshiriki B	Siku 9
		Wastani	Siku 12
	Watumishi wa taasisi wanaotoa huduma husika	Mtumishiwa kwanza	Siku 20
		Mtumishiwa pili	Siku15
		Mtumishiwa tatu	Siku 25
		Wastani	Siku 20

Baada ya kukusanya taarifa hizo na kuziweka ka fomu hiyo hapo juu , muda wa wastani uliotokan na maoni ya raia na ule uliotokana na maoni ya wafanyakazi, ukijumuishwa na masuala ya uwezo wa rasimali watu, teknolojia n.k yanaweza kutumika katika kupanga viwango vya huduma.

Step 5: Kutayarisha Mkataba wa huduma wa mteja

Baada ya kupata matokeo ya hatua ya kwanza hadi ya nne Kikundi cha wataalamu wa ndani na au wataalamu wa nje wanaweza kuanza kazi ya kukamilisha utengenezaji wa mkataba wa huduma kwa kuzingatia muundo uliopendekezwa katika sura ya tatu. Hatua hii ya mwisho itahusiishsa hatua ndogo tau kama ifuatavyo:

The draft of CSC will be prepared according to the suggested structure and content as elaborated in Chapter 3. After preparation of the draft charter the following should be done:

- Kutayarisha Rasimu ya Mkataba
Kama ilivyoielezwa hap awali rasimu itatengenezwa kwa kuzingatia matokeo yaliopatikana katika hatua ya pili h adi ya nne.
- *Kukusanya maoni ya Rasimu toka kwa wadau*
Rasimu ya mkataba wa huduma kwa wateja itasambazwa kwa wadau wa ndani na nje ili waitolee maoni ili kuiboresha.
- *Kukamilisha Mkataba wa huduma kwa mteja*
Kikundi cha wataalamu wa ndani au wa nje kitakamilisah utengenezaji wa mkataba wa huduma kwa mteja kwa kujuimisha maoni toka kwa wadau na

kuukabidhi mkataba huo kwa uongozi wa juu kwaidhini kabla haujaanza kutumika. Baada ya kukabidhi mkataba huo kazi za Kikundi cha wataalamu wa ndani au wa nje kutegemeana na aliyeteuliwa kufanya kazi hiyo itasita rasmi na uongozi utaendelea na hatua ya kutekeleza mkataba huo.

SURA YA TATU

YALIYOMO

Sura hii inaelezea mpangilio wa yaliyomo kwenye Mkataba wa Huduma kwa Mteje ambayo yanapaswa kuzingatiwa na taasisi zote za serikali wakati wa kutayarisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Mikataba hii inapaswa kuwa wazi, yenye kuandikwa kwa lugha rahisi na yenye kuzingatia maeneo muhimu ya huduma zitolewazo na taasisi kama ifuatavyo.

3.1 Dibaji

Sehemu hii itakuwa na maelezo ya ufunguzi yaliyosainiwa na Mkuu wa taasisi yakielezea kwa muhtasari kwa nini taasisi imeamua kutayarisha mkataba, madhumuni na malengo ya mkataba huo.

3.2 Dira na Dhima ya Taasisi

Sehemu hii Taasisi itoe dira na dhima ikielezea mwelekeo taasisi inayochukua na shughuli inayofanya. Dira na dhima ni lazima ziainishwe na dira na dhima ya Utumishi wa Umma na dira ya taifa kwa jumla.

3.3 Madhumuni ya Mkataba

Sehemu hii itoe maelezo ya madhumuni ya mkataba. Hii itatoa maelezo kwa mateja kwa nini mkataba huu ni muhimu kwao na kwa taasisi.

3.4 Aina za Wateja

Sehemu hii ya mkataba ielezee aina zote za wateja taasisi iliyo nao. Wateja hawa ni wale waliotambuliwa kwenye hatua ya 2 ya Sura ya 2.

3.5 Huduma Zitolewazo

Sehemu hii ielezee aina zote za huduma zitolewazo na taasisi. Hizi ni zile huduma zilizotambuliwa kwenye hatua ya 3 ya Sura ya 2.

3.6 Viwango vya Huduma

Sehemu hii ielezee viwango vya huduma wateja wanavyotarajia kupata, na viwango hivi vijumuishie ahadi kwa kila huduma itolewayo. Hii itajumuisha viwango vinavyohusu muda, viwango vinavyohusu uhusiano na viwango vinavyohusu ubora kama vilivyotambuliwa kwenye hatua ya 4 ya Sura ya 2.

Wajibu wa Taasisi kwa Mteja

Sehemu hii ielezee kwa ufasaha njia gani itafuatwa kuhakikisha kwamba huduma zitolewazo zinalingana na matarajio ya wateja kwa dhamani na kwa kuridhika. Baadhi ya njia zinazotarajiwa kuchukuliwa na taasisi ni kama zifuatavyo.

Sanduku 3

- Kuweka viwango vya huduma – Weka viwango vya huduma ambavyo watumiaji wanatarajia kuvipata, kufuatilia na kufanya mapitio na kuchapisha matokeo kutokana na mapitio ya watu wengine pale inapowezekana
- Kuwa wazi na kutoa taarifa zote – Kuwa wazi na kutoa maelezo sahihi kwa lugha nyepesi, kuwasaidia watu wanaotumia huduma za umma na kutoa taarifa kamili kuhusu huduma, gharama zake na ubora utakaotolewa
- Wasiliana na Shirikisha wengine – Wasiliana na shirikisha watumiaji wa sasa na wajao wa huduma za umma, na hata wale watoa huduma, na kupokea maoni yao ili kuboresha huduma zitolewazo
- Kukuza upatikanaji wa huduma - Toa huduma kwa urahisi kwa yeyote atakayehitaji, na kwa kutumia teknolojia inayofaa na pale inapowezekana kutoa mbadala.
- Watendee haki wote – Watendee watu wote haki sawa, heshimu faragha na heshima zao, kuwa mwenye kutoa msaada, na kutoa msaada kwa wale wote wenye mahitaji ya pekee.
- Rekebisha mambo pale yanapokwenda vibaya – Sahihisha mambo haraka, na jifunze kutokana na malalamiko, na kuwe na utaratibu unaoelewika wa maandishi ulio wazi na rahisi wa kushughulikia malalamiko, na pale inapowezekana mapitio yawe{..}
- Tumia rasilimali kwa makini – tumia rasilimali kwa namna itakayotoa matunda bora kwa walipa kodi.
- Kuboresha huduma –Tafuta njia za kuboresha huduma na nyenzo zitolewazo wakati wote
- Shirikiana na watoa huduma wengine – Fanya kazi na watoa huduma wengine ili kuhakikisha kwamba huduma ni rahisi kuzitumia na zime{..} na zinatoa huduma bora kwa watumiaji.

3.8 Haki na wajibu wa Mteja

Sehemu hii ya mkataba ielezee haki na wajibu wa mteja na vilivile wajibu wao wakati wanapotafuta huduma. Mifano ya haki na wajibu zimeelezwa kwenye Sanduku 4 hapa chini;

Sanduku 4

Haki za Mteja

Mifano: Mteja ana haki ya:

- Faragha na kuhifadhiwa siri
- Kupata huduma kwa njia inayolingana na mahitaji yao
- Kupata taarifa {...} kuhusu majukumu, wajibu, taratibu, utendaji, n.k.
- Kuona taarifa zinazowahusu kuzingatia taratibu zilizowekwa
- Kuhudumiwa kwa wakati, kwa heshima na kwa kuzingatia sheria
- Kutoa malalamiko

Wajibu wa Mteja

Mifano: Mteja ana wajibu wa :

- Kuwaheshimu watumishi wote wa taasisi
- Kuhudhuria mikutano iliyopangwa kwa wakati
- Kuitika mwito wa kutoa taarifa kwa taasisi kwa usahihi, kina na kwa wakati
- Kuzingatia taratibu zote za kisheria na wajibu wowote ili kupata huduma zinazohusika

3.9 Mrejesho wa utoaji wa huduma

Sehemu hii itoe msukumo kwa wateja ili watoe mrejesho kwa njia ya pongezi, maoni na malalamiko kama njia ya kuboresha utoaji wa huduma. Sehemu hii pia ielezee jinsi na kwa njia gani wateja wenye mahitaji pekee wanavyoweza kutoa mrejesho aidha yeye binafsi, kwa njia ya posta, baruapepe, simu, kinakilishi na kwa njia nyingine yeyote inayofaa.

3.10 Kitambulisho cha Taasisi na njia ya mawasiliano

Sehemu hii ielezee kwa ufasaha mahali taasisi ilipo. Hii ijumuishe jina kamili la taasisi na vifupisho vyake (pale inapohusika), nembo, njia muhimu za mawasiliano kama vile sanduku la posta na jina la mtaa, simu, kinakilishi, baruapepe na anwani ya mtandao na saa za kazi.

SURA YA NNE

UTEKELEZAJI, UFUATILIAJI, KUFANYA MAPITIO NA UTOAJI WA TAARIFA

Sura hii inaelezea jinsi ambavyo mkataba wa huduma kwa mteja unaweza kuwa hai kipindi chote cha utekelezaji wa malengo mbalimbali ya taasisi. Hii inahusisha pia mabadiliko mbalimbali yanayotokea katika taasisi za umma na ambayo yanaathari kwa wateja. Sura hii pia inaelezea njia ambazo zitatumika kupata taarifa mbalimbali ili kuona kama taasisi inatekeleza matakwa ya wateja kama ilivyoahidi katika mkataba na vilevile kuweka njia mbalimbali za kutoa taarifa.

4.1 UTEKELEZAJI

Mkataba wa huduma kwa mteja unatoa mawasiliano kwa pande mbili. Kwa hiyo ni muhimu mkataba huu ukasambazwa kwa wadau wote ili waweze kufahamu aina za huduma ambazo wateja wana haki ya kuzitegemea ikihusisha ubora, uwingi na kwa kujali muda. Mkataba utakapokuwa umetangazwa, taasisi itaweka mkakati wa kuhakikisha kuwa taarifa inawafikia walengwa. Yafuatayo ni baadhi ya mambo ambayo yanaweza kuangaliwa:

4.1.1 Kutangaza

Taasisi za umma zinatoa huduma kwa wananchi, hivyo wana haki ya kujua aina, uwingi na ubora wa huduma zinazotolewa na taasisi husika. Kwa hiyo mkataba ni cchombo ambacho kina taarifa ya aina za huduma zitolewazo na taasisi hiyo kwa wateja wake, wateja wanaotarajiwa kupatikana baadae na wananchi kwa ujumla. Mkataba lazima uweze kupatikana kirahisi kwa wadau wote. Taasisi za umma ni lazima ziweke mipango ya kutangaza mkataba huo ambapo taratibu za uzinduzi na kuusambaza mkataba huo ufanyike kwenye vyombo mbalimbali vya umma ambavyo vitaweza kuleta matokeo yanayotarajiwa kwa maana ya kuwafikia walengwa wengi.

- **Uzinduzi**

Kabla ya kufanya uzinduzi wa mkataba, ni muhimu kufanya maandalizi ya madogomadogo ya uzinduzi ili walengwa wafahamu kuwa kutakuwa na uzinduzi wa mkataba baadae. Menejimenti ni lazima iandae matangazo katika magazeti, redio, luninga, mabango nk. Mambo ambayo yanatakiwa kuwemo katika matangazo hayo ni pamoja na historia fupi, tarehe na muda wa kufanya uzinduzi kamili, mgeni rasmi na wale wanaotegemewa kualikwa katika hafla hiyo. Wakati wa maandalizi ya uzinduzi, mialiko mbalimbali ni muhimu ikatolewa katika vyombo vya habari kama luninga, redio, magazeti n.k.

Shughuli ya uzinduzi wa mkataba ni zoezi ambalo ni la gharama kubwa. Inashauriwa kuwa taasisi ya umma ihusishe shughuli hiyo na hafla nyingine kama za Siku ya Utumishi wa Umma, Sabasaba, Nanenane, Siku ya Wafanyakazi n.k. Hii ni kwa sababu shughuli hizi huhudhuriwa na watu wenye wadhifa. Wadau wote muhimu na hata wale walioshiriki katika maandalizi ya mkataba ni muhimu wakaalikwa katika sherehe za uzinduzi. Nakala za kutosha lazima ziwe zimeandaliwa kwa watumishi, wateja na wadau wote.

- **Upelekaji Taarifa za Mkataba**

Baada ya uzinduzi, taasisi za umma zinatakiwa kuendelea kupeleka taarifa za mkataba katika vyombo vya habari kama magazeti, radio, luninga, mitandao, mabango n.k na kadri inavyowezekana lugha ya taifa, kwa mfano Kiswahili ambacho kinaeleweka kwa *wadau/watu wengi/sehemu kubwa* kitumike.

4.1.2 Usambazaji wa Mkataba

Taasisi za umma ni lazima zichapishe kwa uwingi mkataba huo na zihakikishe kuwa watumishi wote wa taasisi, wateja na wadau wote wanapata nakala. Nakala za mkataba ni lazima ziwekwe katika maeneo yanayoonekana kwa urahisi kama mapokezi, katika ofisi za makatibu muhtasi hasa wa watendaji wakuu, maktaba, mbao za matangazo, vituo vya utoaji taarifa n.k.

4.1.3 Kupokea Maoni

Wakati wa utekelezaji wa mkataba, taasisi itakuwa inapokea maoni mbalimbali kutoka kwa wateja. Maoni hayo yanaweza kuwa ni kupongeza, maoni ya kuboresha ama malalamiko. Kwa hiyo ni muhimu kwa taasisi ya umma kuanzisha utaratibu wa kushughulikia maoni yanayotolewa na wadau kwa sababu maoni haya ni muhimu katika kuboresha utoaji huduma kwa wateja.

- **Kupokea Pongezi na Maoni**

Taasisi za umma ni lazima zianzishe taratibu za kupokea maoni, kuyashughulikia na kutoa mrejesho/taarifa kwa wateja juu ya pongezi au maoni yaliyopokelewa. Maoni haya ni muhimu sana wakati wa kufanya mapitio ya mkataba na hata wakati wa utekelezaji. Utaratibu wa kupokea maoni unaweza ukafanyika kwa kutumia kadi au fomu zitakazojazwa kawaida au kwa elektoni, barua, barua pepe, nukushi, simu, masanduku ya maoni, mteja kufika ofisini na kuongea na muhusika n.k.

- **Kushughulikia Malalamiko na Utoaji Fidia**

Ni muhimu kwa Taasisi za Umma kuwa na mtazamo chanya wa malalamiko yatolewayo na wateja kwa sababu malalamiko husaidia kujua ni huduma za namna gani zinapaswa kuboreshwa na kutoa fidia endapo ni lazima. Kila Taasisi ya Umma ni lazima ianzishe mfumo wa kushughulikia malalamiko ili kuwezesha wateja kutoa malalamiko endapo watakuwa hawajaridhika na utoaji huduma na wangependa kupata fidia.

Ili taasisi ya umma iweze kufanikiwa katika ushughulikiaji wa malalamiko wanahitaji kukiri kwamba:

- Wateja wanahaki ya kulalamika juu ya huduma zitolewazo kwao na lazima lalamiko lishughulikiwe;
- Malalamiko yanakupa uelewa wa kiwango cha ubora wa huduma zitolewazo; na
- Kupokea malalamiko kunaipa taasisi nafasi ya kutathmini matokeo ya huduma zitolewazo kulingana na mtazamo wa wateja.

Wakati wa utekelezaji wa mfumo wa kushughulikia malalamiko, menejimenti za taasisi za umma ni lazima zijibu maswali yafuatayo, ambayo yatatoa mchango mkubwa wa kuanzisha jinsi ya kushughulikia malalamiko na kuweza kutoa fidia:

- Nini kinasababisha malalamiko
- Wateja wafanye nini wakitaka kulalamika

- Wateja watoe maelezo gani wakitaka kulalamika
- Nani atashughulikia malalamiko
- Nini kifanyike endapo mteja hataridhika na huduma zitolewazo
- Ni aina gani za fidia zinaweza kutolewa endapo huduma haitatolewa kwa mategemeo ya mteja.

Baada ya kupokea malalamiko kutoka kwa mteja na uchunguzi ukifanyika na kugundua makosa yamefanyika katika utoaji huduma, taasisi za umma ni lazima zieleze/kutamka njia mbalimbali zinazoweza kutoa fidia ama kurekebisha pale ambapo huduma haikutolewa vyema. Taasisi za umma ni lazima ziandae mikakati ya kuweza kushughulikia na kutoa taarifa za malalamiko na jinsi yalivyoshughulikiwa. Hii ni pamoja na kutangaza malalamiko na jinsi taasisi zilivyoshughulikia malalamiko hayo na ufumbuzi uliotolewa kwa malalamiko hayo katika ripoti za robo na mwaka. Kwa maeleoz zaidi ya jinsi ya kushughulikia malalamiko na fidia angalia Kiambatishi II.

4.2 UFUATILIAJI

Kuwa na mkataba wa huduma kwa mteja ni swala moja na kufanya ufuatiliaji wa kuhakikisha kuwa utoaji huduma unafanyika kulingana na makubalano ni swala lingine. Taasisi za umma ni lazima zianzishe mfumo wa kufanya ufuatiliaji wa kuona ni jinsi gani huduma zinatolewa kulinganan na viwango vilivyosemwa katika mkataba. Kila mtumishi katika taasisi za umma ana wajibu wa kutoa huduma kwa wateja na ni lazima kuwe na mfumo au mifumo ya kupata taarifa kuhusu hali ya utoaji huduma kwa mfano ni lini huduma ilihitajika, lini huduma hiyo ilitolewa, kwa ubora na uwingi gani n.k. taarifa kama hizi ni muhimu wakati wa kufanya mapitio ya mkataba.

4.3 KUFANYA MAPITIO

Kufanya mapitio ya mkataba ni kipengele muhimu katika kuhakikisha mkataba huo unaendelea kuwa hai kulingana na hali halisi ya kiutendaji katika taasisi na mahitaji ya wateja. Menejimenti za taasis za umma lazima ziwe na mpango wa kufanya mapitio ya mkataba ambao utaonyesha vipindi vya kufanya mapitio na nani watahusika katika mapitio hayo. Yafuatayo ni mambo ambayo ni lazima yafikiriwe wakati wa mchakato wa kufanya mapitio na kuangalia kama:

- Njia mbalimbali za kutimiza matakwa ya wateja zilizotajwa katika mkataba bado zinafaa au kama kuna mabadiliko yoyote muhimu yamejitokeza;
- Viwango vya ubora wa huduma vilivyoahidiwa kwa wateja bado vinaendana na mahitaji na vipau mbele vya wateja na wadau;
- Yaliyomo ndani ya mkataba ni sahihi (kwa mfano, taarifa za majukumu na mawasiliano ya taasisi);
- Muundo, mpangilio na upatikanaji wa mkataba unaendana na matakwa ya wateja;
- Ukusanayaji wa taarifa kuhusu viwango vya utoaji huduma kwa wateja ni makini na wa uhakika;
- Kuna haja ya kufanya mabadiliko katika utaratibu wa kushughulikia malalamiko; na
- Kuna mahitaji ya kufanya mapitio ya taratibu na michakato inayounganisha taasisi za umma na wateja.

4.4 Kutoa Taarifa

4.4.1 Umuhimu wa kutoa taarifa ni nini?

Uelewa wa haki za wananchi kupata huduma bora kutoka katika taasisi za umma unakuwa siku hadi siku. Kwa hiyo taasisi za umma zinatakiwa kutoa taarifa kwa wateja juu ya viwango vilivyofikiwa katika utoaji huduma kwa wateja ikilinganishwa na ahadi zilizotolewa katika mikataba yao. Utoaji taarifa utahakikisha kuwepo kwa uwazi, ukweli na uwajibikaji katika utoaji wa huduma. Pia utoaji wa taarifa utahakikisha kunakuwa na mahusiano mazuri na wateja, wadau na umma kwa ujumla na taarifa hizo zitatumika kama *kielezi* katika kuboreha utoaji huduma.

4.4.2 Nini Kinachotakiwa kutolewa taarifa

Taasisi za umma zinatakiwa kuwa na mkakati wa kutunza na kutoa taarifa kwa wateja juu ya mambo mbalimbali yaliyotolewa na wateja ikiwa ni pamoja na mrejesho, pongezi, maoni na malalamiko juu ya huduma zitolewazo. Taasisi inaweza kutangaza yafuatayo:

- Muhtasari ambao utakuwa na kumbukumbu ya malalamiko, pongezi au maoni yaliyopokelewa, na jinsi taasisi ilivyoshughulikia malalamiko, pongezi na maoni yaliyotolewa na wateja;
- Maswala ya kisera dhidi ya huduma zitolewazo, hii ina maana ni kwa kiwango gani huduma zitolewazo zinafuata sera zilizowekwa;
- Kiwango cha utoaji huduma muhimu kwa wakati husika ikilinganishwa kiwango cha utendaji kipindi cha nyuma (kwa mfano mitazamo ya watumishi, mazingira ya ofisi, uharaka wa kutoa huduma kwa wateja n.k.);
- Kiwango cha utendaji katika utoaji huduma dhidi ya viwango vilivyowekwa katika mikataba;
- Malalamiko ambayo hayajashughulikiwa na sababu zilizosababisha kutokushughulikiwa; na
- Pongezi na maoni yaliyopokelewa na kufanyiwa kazi kwa ajili ya kuboreha utendaji na kutoa sababu za kutokuyachukua baadhi ya maoni na pongezi zilizotolewa na wateja.

Taasisi za umma ni lazima zitoe taarifa hizo ndani ya robo mwaka, nusu mwaka na kwa mwaka mzima ama kipindi chochote zitakapohitajika.

4.4.3 Taarifa zipelekwe wapi

Taasisi za umma kila itakapohitajika, zitaandaa taarifa na kuzisambaza kwa wadau kama ifuatavyo:

- Umma kwa ujumla;
- Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma;
- Bunge;
- Tume ya Utumishi wa Umma;
- Tume ya Haki za Binadamu; na
- Chombo chochote kima itakavyohitajiwa muda wowote.

VIAMBATISHO

- Kiambatisho I - Viwango vya Huduma
- Kiambatisho II - Utaratibu wa kupokea Malalamiko
- Kiambatisho III - Aina za Fidia
- Kiambatisho IV - Misukumo ya Mikataba ya Huduma
kwa mteja

Aina za viwango vya Huduma kwa Wateja

Vifuatavyo ni aina ya viwango ambavyo taasisi za umma zinatakiwa kuzingatia wakati zikitoa huduma kwa umma. Viwango hivi vinahusisha mahusiano kati ya mteja na taasisi, ubora wa huduma ambazo zinatolewa kwa kuzingatia muda kama inavyoelezwa hapa chini:

1.1 Viwango Vinavyohusiana na Mahusiano

Hivi vinahusisha maeneo ambayo ni ya mahusiano kati ya mteja na taasisi za umma

Kwa Mfano

- Ufuataji wa Taratibu: maelezo fasaha juu ya taratibu mbalimbali za kumwezesha mteja kupata huduma, wajibu na majukumu ya mteja;
- Ushauri: ushauri utolewao kwa wateja ni lazima uwe unaofanana na si wa kukinzana, sahihi na usiwe na upendeleo wa pande yoyote; na
- Tabia za maofisa na mahusiano na wateja: utambulisho wa maofisa, ukarimu, kuwa wa msaada kwa wateja, heshima, kujali mahitaji ya wateja, kueleza na kusikiliza wateja kwa umakini

1.2 Viwango Vihusianavyo na Ubora

Hii inahusisha taasisi za umma kuweka viwango vyenye kukidhi mategemeo ya mteja kwa kumridhisha kwa huduma zitolewazo kwake:

Kwa Mfano:

- **Mwitikio wa haraka katika kutoa huduma:** Kwa mfano; kujibu rufaa kwa haraka, upatikanaji wa huduma itokeapo dharura;
- **Uwazi:** Kwa mfano; barua, fomu na machapisho mbalimbali, michakato ya utendaji kazi na maelezo yoyote yenye kueleweka kirahisi kwa wateja;
- **Usahihi:** Kwa mfano kutoa ushauri, maelezo/taarifa, malipo;
- **Yenye kufaa:** Kwa mfano; huduma zitolewazo zinafaa kwa mahitaji ya wateja kulingana na wakati.

1.3 Viwango Vinavyohusisha Uzingatiaji wa Muda

Hii inahusisha taasisi za umma kuweka viwango mbalimbali katika mchakato wa utoaji huduma vinavyozingatia uharaka, muda na ufanisi katika utendaji kazi.

Kwa mfano:

- **Kujibu Mteja:** Kwa mfano; barua, barua pepe, ujumbe katika simu,
- **Michakato ya Kushughulikia mambo mbalimbali:** Kwa mfano; usajili, maombi, fidia kwa huduma ambazo hazikutolewa;
- **Miadi:** Kwa mfano; upatikanaji wa ofisa baada ya kuweka miadi, muda wa kusubiri miadi;
- **Huduma za dharura:** Kwa mfano; msaada unaoweza kupatikana pale ambapo kutakuwa hakujafanyika miadi yoyote;
- **Huduma za simu:** Kwa mfano; muda wa kuweza kuunganishwa kwa simu na ofisa anaohitajika kuongea, kufanya miadi kwa simu, muda wa kujibu miito ya simu, muda wa kujibu simu ambazo zilipigwa na ofisa hakupatikana;
- **Upatikanaji wa huduma ya taarifa mbalimbali:** kwa njia ya kawaida au kwa kutumia mtandao;
- **Usuluhishi wa malalamiko:** muda unaotumika kushughulikia malalamiko

Mfumo wa kupokea malalamiko na kurudidha matumaini

2.1 Mfumo wa kupokea malalamiko

Mfumo wa kupokea malalamiko ni mchakato unaomwezesha mteja kutoa malalamiko kutokana na kutoridhishwa kulikosababishwa na hatua ama kutokuchukua hatua na tasisi. Mfumo unatambua kwamba hatua sahihi kwa malalamiko *ya wateja ni sehemu muhimu ya utoaji wa huduma bora za umma*

Kwa kuzingatia umuhimu wa kutumia taarifa za malalamiko, taasisi za umma zinaweza kutoa mchakato bora zaidi, matumizi bora zaidi ya rasilimali na huduma bora kwa wateja. Huduma bora zaidi kwa wateja ni matokeo ya mfumo wa kupokea malalamiko kwa sababu kunaiwezesha taasisi kujua ni wapi imekosea, kufanya masahihisho na kuepuka kurudia tena kosa kama hilo. Ili kufanikiwa, mfumo wowote uliobuniwa wa kupokea malalamiko ni lazima ukubali kwamba:

- Wateja wana haki ya kulalamika kuhusu huduma zitolewazo na lalamiko hilo lishughulikiwe
- Malalamiko yanaweza kukupa mrejesho wakuhusu huduma zitolewazo, na
- Kupokea malalamiko kunatoa nafasi ya kutathmini matokeo kuhusu hali ya utoaji huduma kwa mtazamo wa mpokea huduma

2.1.1 Vipengele muhimu vya mfumo wa kupokea malalamiko

Hatua tano zifuatazo zinaweza kusaidia kuandaa mfumo wa kujibu malalamiko toka kwa wateja

2.1.1.1 Dhamira

Ni lazima kuwepo na dhamira katika ngazi zote za taasisi za kuwa na mfumo ulio efficient na fair wa kushughulikia makalamiko.

2.1.1.2 Tendea kwa haki

Mfumo wa kupokea malalamiko ni lazima uwe unatoa haki kwa pande zote na unaruhusu pande zote mbili kutoa maoni na kuyachukulia kwa uzito sawa.

2.1.1.3 Kufaa zaidi

Fedha za kutosha ni lazima zipatikane kushughulikia malalamiko kwa faragha, na wakati muafaka. Malalamiko yatakayopokelewa yashughulikiwe kwa wakati na haraka, na wale wote wanaohusika kujibu malalamiko wawe na mamlaka ya kutoa maamuzi ya jinsi ya kurekebisha hali hiyo na kuweka mambo sawa.

2.1.1.4 Kufikika – Mfumo wa kupokea malalamiko ni lazima uweze uwafikie wateja wote, na uwasaidie jinsi ya kuwasilisha malalamiko yao. Maelezo ya jinsi ya kuwasilisha malalamiko yaelezwe kwa njia rahisi inayoeleweka. Fikiria jinsi ya kufikisha mfumo huu kwa lugha mbalimbali. Isimgharimu mteja wako chochote kupeleka lalamiko

2.1.1.5 Uwajibikaji – Mfumo huu uweke taarifa ya malalamiko yaliyopokelewa na makokeo yake. Matatizo yanayojirudia kutokana na taarifa ya mfumo wa kupokea malalamiko yatambuliwe na kurekebisha. Uendeshaji wa mfumo wa kushughulikia malalamiko lazima uangaliwe na kufanyiwa mapitio mara kwa mara ili kupata matokeo bora kwa wateja. Mfumo huu lazima uhakikishe kuna njia sahihi za utoaji wa taarifa wa jinsi malalamiko yalivyoshughulikiwa.

2.1.2 faida kuwa na mfumo wa kushughulikia malalamiko

2.1.2.1 unasaidia kutambua tabia za maofisa na kuwa na njia mbalimbali za kuwarekebisha kwa nia ya kulinda sifa nzuri ya taasisi ya umma;

2.1.2.2 unasaidia kufahamu maeneo ambayo ofisa anahitaji kupewa elimu ama kuboresha mawasiliano na mteja;

2.1.2.3 unaonyesha maeneo ambayo yana udhaifu wa kimuundo, michakato na taratibu mbalimbali za utendaji kama hayakidhi mahitaji na mategemeo ya mteja

2.1.2.4 unasaidia kujua hali halisi inayoizunguka taasisi ya umma na inayoathiri utendaji; na

2.1.2.5 unatoa mwanya kwa mteja kuweza kudai fidia endapo hataridhika na huduma zitolewazo.

2.1.3 Maswali muhimu wakati wa utekelezaji wa mfumo wa kushughulikia malalamiko

Ili taasisi ya umma iwe na mfumo bora wa kushughulikia malalamiko na kutoa fidia endapo ubora wa huduma zitolewazo kwa mteja zitakuwa ni dhaifu, menejimenti ya taasisi ya umma inalazimika kujibu maswali yafuatayo:

2.1.3.1 Masuala yanayosabibisha malalamiko

- Ucheleweshaji katika kutoa huduma
- Kumdharau mteja au raia
- Kutoa huduma kwa upendeleo
- Kumdhallilisha mteja au raia anakuja kufuata huduma
- Kutoa taarifa zisizo sahihi au zinazopotosha
- Kushindwa kutoa huduma ambazo ni wajibu wa taasisi husika
- Kushindwa kumsikiliza mteja au kuchelewa kutoa ufumbuzi wa malamiko ya wateja au raia

2.1.3.2 Wateja wafuate utaratibu wanakuwa na malalamiko

Ni lazima utaratibu wa kuleta malalamiko uwe wazi na kueleweka na wateja. Mteja anaweza kulalamika kwa njia zifuatazo:

- Kwa kuongea moja kwa moja na mtumishi anaetoa huduma.
- Kwa simu,
- Kwa maandishi kwa kutumia barua, barua pepe au kujaza fomu maalumu

2.1.3.3 Mteja ataoe taarifa gain anapolalamika

- Jina, anuani na namba yake ya simu
- Tarehe na muda alipotembelea taasisi au tarehe ya siku alipoleta maombi yake
- Jina na namba ya kitambulisho au utambulisho mwingine wowote wa mtumishi aliyemuudumia
- Taarifa kamili za tatizo lililoleta malalamiko
- Mteja anataka taasisi ya umma ifanye nini ili kumpatia ufumbuzi malalamiko yake
- Gharama alizoingia mteja kutokana na maamuzi au ucheleweshaji wa maamuzi waa taasisi za umma

2.1.3.4 Nani atasikiliza na kuyatafutia ufumbuzi malalamiko

Ni muhimu kwa mfumo wa kupokea malalamiko ukaweka wazi kuwa malalamiko ya wateja yatafanywa kwa usiri kulingana na taratibu zilizopo. Pia mfumo uelezee Ngazi mbalimbali ambazo mteja mwenye malalamiko atafuata katika kutafuta haki yake. Ngazi ya kwanza itakuwa katika taasisi husika, na itabidi mteja aelimishwe umuhimu wa kutataua matatizo yake katika ngazi hii kabla ya kwenda ngazi inayofuata.

2.1.3.5 Itakuwaje kama mteja ajaridhika na hatua zilizochukuliwa katika ngazi ya kwanza

Iwapo mteja hajaridhika na hatua zilizochukuliwa kutatua malalamiko katika ngazi ya kwanza, ni lazima mfumo wa malalamiko umwelezee mteja ngazi zinazofuata katika kutafuta haki yake. Hii itahusisha kueleza vyombo huru vya nje ya taasisi husika vya kushughulikia malalamiko. Ngazi ya pili ya kushughulikia malalamiko ya wateja kwa taasisi za umma itahusisha wateja kupeleka malalamiko kwa kamishna wa haki za binadamu na Utawala bora. Iwapo kama mteja ajaridhika na hatua zilizochukuliwa katika ngazi hii ya pili, ni mfumo wa malalamiko ueleze ngazi ya tatu ambayo ni kupeleka malalamiko yake mahakamani. Pia ni muhimu kwa mkataba uweke wazi anuani za taasisi za ngazi za malalamiko kama zilivyoielezwa hapo juu.

2.1.4 Kituo cha malalamiko

Katika mkakati wa kupokea kuboresha utoaji huduma, ni muhimu kila taasisi ya umma kuanzishah vituo vya kupokea malalamiko ya wateja. Vituo hivi vitafanya kazi katika miundo ya taasisi iliyopo. Kituo hiki kitapewa taarifa ya maandishi mara tu mtumishi husika atakaposhindwa kumuhudumia mteja vizuri. Nakala ya maandishi ya malalamiko hayo itapelekwa kwenye kituo hiki. Kituo kitakuwa na majukumu yafuatayo:

- Kuweka utaratibu na vyombo ili wateja waweze kuwakilisha malalamiko yao,
- Kuweka kitabu cha kuorodhesha malalamiko ya wateja,
- Kupokea na kujumuisha malalamiko mbalimbali ya wateja,
- Kushughulikia malalamiko kwa utaalumu wa hali ya juu,
- Kufanyia tafiti zile taratibu za kazi za maeneo yenye malalamiko ya mara kwa mara
- Kufanyia uchunguzi yale malalamiko,
- Kuchambua malalamiko yanaletwa na kuwasiliana na idara au kitengo husika,
- Kutoa mapendekezo ya kuyapatia ufumbuzi malalamiko katika kila hatua yanayopitia,
- Kufuatilia hatua zinazochukuliwa kuyapatia ufumbuzi malalamiko,

2.2 Utoaji wa Fidia ya Huduma

Pale ambapo taasisi ya umma itachunguza malalamiko na kugundua kuwa kosa limetendeka, mkataba lazima uelezee aina mbalimbali za fidia zinazoweza kutolewa kama fidia kwa huduma ambayo mteja hakuridhika nayo. Zifuatazo ni njia mbalimbali ambazo zinaweza kuwekwa katika mkataba kama maelezo ya fidia endapo huduma hazitakuwa zimetolewa sawasawa:

2.2.1 Mteja Anaweza Kudai Fidia Zisizo na Gharama za Kifedha?

Taasisi za Umma lazima zieleze katika mkataba njia mbalimbali za kuwashawishi wateja kudai fidia ambazo hazina gharama za kifedha kama njia muafaka. Katika njia hii kuna yafuatayo:

2.2.1.1 Mteja Kupewa Huduma Mara Moja Ambayo Hakuipata

Njia muafaka ya kwanza kwa mteja ni kupelekwa kwa ofisa mwingine au kupelekwa katika ofisi ingine ndani ya idara katika taasisi ambayo inaweza kushughulikia lalamiko lake. Umuhimu wa njia hii ni kwamba taasisi ya umma itaweza kutatua swala hilo kabla tatizo halijakuwa kubwa zaidi.

2.2.1.2 Kuomba Msamaha Kutokana na Huduma Isiyoridhisha

Njia muafaka ya pili ni kwa mkataba kuhakikishia wateja kuwa wataombwa msamaha kama itachunguzwa na kuthibitika kuwa utoaji wa huduma ulikuwa chini ya kiwango cha mategemeo ya mteja.

2.2.2 Mteja Anaweza Kudai Fidia Zenye Gharama za Kifedha?

2.2.2.1 Madai ya kufidiwa Gharama Zilizotumika

Mkataba ni lazima uwataarifu wateja kama taasisi ya umma itafanya makosa ama kuchelewesha huduma bila sababu za msingi, mteja anaweza kudai fidia ya gharama alizotumia katika kufuatilia huduma hiyo kama gharama za usafiri, za posta, simu au madai mengine yoyote ya kifedha.

2.2.2.2 Madai ya kufidiwa Gharama Zisizo za Moja kwa Moja

Taasisi za umma kwa njia moja ama nyingine zinaweza kusababisha wasiwasi na usumbufu usio wa lazima. Mkataba lazima uwataarifu wateja kama hali hii itajitokeza basi mteja anaweza kuomba kufidiwa fedha, na kama hataweza kufidiwa fedha anaweza kuchukua hatua zipi na wapi.

Kwa ujumla njia za kutoa fidia endapo huduma itatolewa chini ya kiwango kilichotegemewa na mteja lazima ziwe wazi na zenye kueleweka kwa mteja anaedai fidia na kwa ofisa anayemshughulikia mteja tangu swala linapomfikia, kulishughulikia na utoaji wa fidia.

Misukumo ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Wakati wa kuandaa, kutekeleza Na kufanya mapitio ya Mkataba WA huduma Kwa Mteja, taasisi za umma lazima ziwe na uelewa wa maswala mbalimbali ambayo yanasababisha/yanalazimisha kuandaa na kufanya mapitio ya mkataba. Hii itasaidia taasisi ya umma kufahamu mategemeo ya hivyo vyanzo vya kuandaa au kufanya mapitio ya mkataba. Misukumo hii yaweza kuwa imetoka ndani au nje ya taasisi kama inavyoelezwa hapa chini;

3.1 Misukumo Kutoka Nje ya Taasisi

Hii ni misukumo inavyotoka nje ya taasisi ambapo taasisi inakuwa haina uwezo wa kuizuia. Misukumo hii ndiyo inayosababisha kuandaliwa kwa mkataba wa huduma kwa mteja

Kwa Mfano:

- Sera mpya zinaweza sababisha kuleta mabadiliko;
- Nguvu za kisiasa kwa mfano; mabadiliko ya serikali baada ya chaguzi kuu za kitaifa ama kutolewa kwa 'presidential Instrument' mpya ama establishment order ambayo italazimisha taasisi za umma kubadilishwa majukumu na mabadiliko ya utawala;
- Umma pia unaweza ukawa na mategemeo tofauti kutokana na huduma za taasisi husika;
- Kuwepo kwa mwelekeo mpya wa mikakati ya taifa ama sekta;
- Teknolojia kwa mfano inaweza kuleta taratibu mpya, michakato na fursa mbalimbali za ubunifu wa kuweza kutoa huduma bora ambazo zitasababisha kuweka viwango vipya vya utoaji huduma;
- Upatikanaji wa taarifa kutoka kwa wateja kuhusiana na mkataba ambazo zinaweza kuleta mabadiliko ya taratibu za kutoa huduma kwa mteja;
- Mabadiliko yatokanayo na mteja kubadilisha matakwa yake.

3.2 Misukumo Kutoka Ndani ya Taasisi

Hii ni misukumo inayotoka ndani ya taasisi ambapo taasisi inakuwa ina uwezo wa kuizuia. Na kwa vile ni misukumo itokanayo na matakwa ya taasisi inakuwa ni rahisi kuandaliwa ama kufanya mapitio ya mkataba wa huduma kwa mteja.

Kwa Mfano:

- Taasisi inaweza kujiangalia vizuri maeneo yale ambayo yana udhaifu katika utoaji wa huduma bora kwa wateja;
- Uhuishwaji wa mpando mkakati;
- Mabadiliko ya utamaduni wa utendaji wa taasisi;
- Mabadiliko ya muundo wa utendaji wa taasisi ya umma;
- Kuwa na haja ya kuwa na mfumo mpya wa utoaji huduma kwa umma kama matokeo ya taasisi husika kujilinganisha na taasisi zingine. zitoazo huduma kama hiyo kwa ubora zaidi.