JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS - MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA NA UTAWALA BORA

MWONGOZO WA USHUGHULIKIAJI MREJESHO WA WANANCHI KUHUSU HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA SERIKALI

Changanua Kusoma Mtandaoni

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS - MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA NA UTAWALA BORA

MWONGOZO WA USHUGHULIKIAJI MREJESHO WA WANANCHI KUHUSU HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA SERIKALI

2023

Changanua
Kusoma Mtandaoni

Ofisi ya Rais - Menejimenti ya
Utumishi wa Umma na
Utawala Bora,
Mji wa Serikali- Mtumba,
S.L.P. 670,
DODOMA.

Baruapepe: ps@utumishi.go.tz
Simu ya Mezani: +255 262 160 240
Tovuti: www.utumishi.go.tz
e-Mrejesho: www.emrejesho.gov.go.tz

YALIYOMO

YALIYOMO iii
NENO LA UTANGULIZI v
DIBAJI vi
FASILI YA MANENO vii
VIFUPISHO VYA MANENO viii
SURA YA KWANZA 1
1.0 UTANGULIZI 1
1.1 Mwongozo wa Ushughulikiaji Mrejesho 1
1.2 Chimbuko la Mwongozo 1
1.3 Misingi ya Utaratibu wa Mrejesho 2
1.4 Malengo ya Mwongozo 2
1.4.1 Lengo Kuu 2
1.4.2 Malengo Mahsusi 2
1.5 Mawanda ya Mwongozo 2
1.6 Mamlaka ya Usimamizi wa Mwongozo 2
SURA YA PILI 4
2.0 MFUMO WA MREJESHO 4
2.1 Maana ya Mfumo wa Mrejesho 4
2.2 Vyanzo vinavyosababisha Mrejesho wa Wananchi katika Huduma za Serikali 4
2.3 Njia za Kutuma, Kupokea na Kufuatilia Mrejesho 5
2.4 Uzingatiaji wa Masuala ya Anuai katika Ushughulikiaji wa Mrejesho 7
2.5 Faida za Mrejesho 7
SURA YA TATU 9
3.0 MASUALA YA MSINGI YA KUZINGATIA KATIKA KUANZISHA MFUMO WA MREJESHO 9
3.1 Kujenga Uelewa kuhusu Mrejesho 9
3.2 Mipaka ya Utendaji katika Kushughulikia Mrejesho 9
3.3 Utaratibu wa Upatikanaji wa Huduma zinazotolewa na Taasisi 9
3.4 Kuanzisha na Kuimarisha Dawati au Ofisi na au Kituo cha Huduma kwa Mteja 9

3.5 Wadau wa Mrejesho ndani ya Taasisi 9
SURA YA NNE 10
4.0 USHUGHULIKIAJI WA MREJESHO 10
4.1 Hatua za Ushughulikiaji wa Mrejesho 10
4.2 Taarifa za Mrejesho 11
SURA YA TANO 13
5.0 MUUNDO WA UTEKELEZAJI NA MGAWANYO WA MAJUKUMU YA WADAU KATIKA USIMAMIZI WA MWONGOZO 13
5.1 Majukumu ya Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora ... 13
5.2 Majukumu ya Taasisi za Umma 13
5.3 Ushirikiano Kati ya Dawati/ Ofisi na au Kituo cha Huduma kwa Mteja na Vyombo Vingine vya Kushughulikia Mrejesho Ndani ya Taasisi 18
SURA YA SITA 19
6.0 UFUATILIAJI NA TATHMINI YA MFUMO WA MREJESHO 19
6.1 Viashiria vya upimaji wa Utekelezaji wa Mfumo wa Mrejesho 19
6.2 Ufuatiliaji wa Mfumo wa Mrejesho 19
6.3 Mapitio ya Utekelezaji ya Mfumo wa Mrejesho 20
6.4 Tathmini ya utekelezaji Mfumo wa Mrejesho 21
6.5 Utoaji na Matumizi ya Taarifa za Ufuatiliaji na Tathmini ya Mfumo wa Mrejesho 21
HITIMISHO 22
VIAMBATISHO
1. Kiambatisho Na. 1
2. Kiambatisho Na.2
3. Kiambatisho Na. 3
4. Kiambatisho Na. 4
5. Kiambatisho Na. 5
6. Kiambatisho Na. 6
7. Kiambatisho Na. 7
MASWALI AU MAONI

NENO LA UTANGULIZI

Serikali inatambua umuhimu wa kuimarisha ustawi wa wananchi kwa kutoa huduma bora zinazokidhi matarajio ya wananchi, kutekeleza mipango ya kukuza uchumi na kuhakikisha kuwa kuna ulinzi, usalama na amani. Katika kufikia azma hiyo, Serikali inachukua hatua mbalimbali za kusimamia utendaji katika Utumishi wa Umma kwa kuweka misingi imara ya Sera, Sheria, Kanuni na Taratibu. Misingi hii inalenga kuimarisha Utawala Bora kwa kukuza uwajibikaji na usikivu wa Viongozi na Watumishi wa Umma kwa wananchi ili kuwajengea mtazamo chanya kwa Serikali yao.

Pamoja na jitihada zinazochukuliwa na Serikali, kumekuwa na changamoto ya baadhi ya huduma zinazotolewa kutokukidhi matarajio ya wananchi kutokana na mabadiliko yanayoendelea katika utoaji wa huduma ikiwemo kuongezeka kwa matumizi ya Teknolojia ya Habari na Mawasiliano (TEHAMA), utayari wa taasisi za umma kupokea na kushughulikia Mapendekezo, Maulizo na Pongezi kuhusu utoaji wa huduma badala ya kujikita katika kushughulikia malalamiko peke yake. Kwa kutambua hilo, Serikali imeandaa Mwongozo wa Ushughulikiaji wa Mrejesho wa Wananchi kuhusu Huduma zinazotolewa na Serikali wa mwaka 2023 ambao unaweka utaratibu kwa wananchi kutoa mrejesho wa huduma zinazotolewa na Taasisi za Umma. Utekelezaji wa Mwongozo huu utaisaidia Serikali kujitathmini na kutumia taarifa za Mrejesho kuboresha utoaji wa huduma ili kuendana na Sera ya Menejimenti na Ajira katika Utumishi wa Umma inayolenga kuwa na Utumishi wa Umma wenye nidhamu, uadilifu na ufanisi wa utendaji ili kuendana na misingi ya Utawala Bora inayozingatia uwajibikaji na usikivu kwa umma.

Ni matumaini yangu kuwa, Taasisi za Umma zitatekeleza Mwongozo huu katika kuboresha utoaji wa huduma kwa wananchi. Aidha, ninaamini kuwa utekelezaji wa Mwongozo huu utaenda sambamba na uzingatiaji wa Sheria, Kanuni na Taratibu nyingine zinazosimamia utoaji wa huduma Serikalini.

George Boniphace Simbachawene (Mb)
Waziri wa Nchi, Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora

DIBAJI

Serikali katika vipindi tofauti, imekuwa ikiandaa Sera, Sheria, Kanuni na Miongozo mbalimbali inayosimamia Utumishi wa Umma ili kuleta ufanisi katika utekelezaji wa majukumu. Mojawapo ya miongozo iliyoandaliwa ni Mwongozo wa Ushughulikiaji wa Malalamiko ya Wananchi katika Utumishi wa Umma wa mwaka 2012 uliolenga kuongeza uwajibikaji na kuimarisha taratibu za kuwasikiliza wateja. Kutokana na changamoto mbalimbali za utekelezaji wa mwongozo huu pamoja na ukuaji wa TEHAMA, Serikali imehuisha Mwongozo huo na kuandaa Mwongozo wa Ushughulikiaji Mrejesho wa Wananchi kuhusu Huduma zinazotolewa na Serikali wa mwaka 2023. Mwongozo huu unapanua wigo wa Mfumo wa kushughulikia Mrejesho wa wananchi ndani ya Taasisi za Umma.

Mrejesho unaozungumziwa katika Mwongozo huu unahusu Malalamiko, Mapendekezo, Maulizo na Pongezi kutoka kwa wananchi kuhusu huduma zinazotolewa na Serikali ambao unaisaidia Serikali kuongeza uwajibikaji wa Watumishi wa Umma na kuimarisha taratibu za kuwasikiliza wananchi. Mwongozo huu, umeainisha utaratibu wa Ushughulikiaji Mrejesho katika Utumishi wa Umma unaoweka bayana mchakato wa kutuma, kupokea na kufuatilia Mrejesho kwa njia mbalimbali kama vile njia ya maandishi, simu, ana kwa ana, vituo vya huduma kwa wateja na mifumo ya kielektroki ya e-Mrejesho, nukushi, baruapepe na tovuti.

Katika kuhakikisha utekelezaji wa Mwongozo huu unafanyika ipasavyo, Taasisi za Umma zinapaswa kuwa na Ofisi au Dawati au Kituo cha Huduma kwa Mteja kwa ajili ya kuratibu Mrejesho ndani ya Makao Makuu ya Taasisi, Ofisi za Kanda na Matawi ya Taasisi na au maeneo mengine muhimu ya kutolea huduma. Hata hivyo, ieleweke kuwa utaratibu huu hauondoi jukumu la msingi la kila mtumishi wa umma kutatua changamoto za wateja kwa haraka na kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu.

Kwa msingi huo, Taasisi za Umma zinaelekezwa kutumia Mwongozo huu ili kupata ufumbuzi wa haraka wa hoja zinazowasilishwa kupitia Mrejesho wa wananchi na kuchambua taarifa kwa kina na kuchukua hatua stahiki za kuboresha huduma za Serikali.

Juma Selemani Mkomi

Katibu Mkuu
Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora

FASILI YA MANENO

Na.	Maneno	Fasili
1	e-Government Authority	Ni Mamlaka ya Serikali Mtandao.
2	e-Mrejesho	Ni mfumo wa kielekroniki wa kutuma, kufuatilia na kupokea mrejesho pamoja na kutoa takwimu sahihi na kwa wakati za ushughulikiaji wa mrejesho wa huduma zinazotolewa na Serikali. Mfumo huu unapatikana kwa njia ya Tovuti (www.emrejesho.gov.go.tz), Simu Janja (Mobile App), Msimbo(SMS/USSD) na Sauti/Kituo cha Huduma kwa Mteja (Government Call/Contact Center).
3	Kituo cha huduma kwa Mteja	Ni ofisi maalum iliyoandaliwa kwa ajili ya kushughulikia Mrejesho unaowasilishwa kwa njia ya Sauti (Government Contact/Call Center).
4	Makundi Anuai	Ni makundi ya watu wenye mahitaji maalum. Kwa muktadha wa mwongozo huu, makundi haya yatajumuisha watu wenye Ulemavu, Jinsi, na Watu Wanaoishi na Virusi vya UKIMWI.
5	Mfumo wa Mrejesho	Ni mchakato unaonesha hatua za ushughulikiaji wa Mrejesho katika Taasisi za Umma.
6	Msimamizi wa Mrejesho	Ni Mkuu wa Idara au Kitengo kilichokasimiwa jukumu la kusimamia na kuratibu shughuli za Mrejesho katika Taasisi.
7	Mrejesho	Ni taarifa za Malalamiko, Mapendekezo, Maulizo au Pongezi zinazotolewa na Mwananchi kutokana na huduma zinazotolewa na Serikali.
8	Msimbo	Ni namba maalumu (*152*00#) inayomwezesha mwananchi kutuma na kupokea Mrejesho.
9	Mwananchi	Ni mtu yeyote anayepata huduma katika Taasisi za Umma
10	Mwongozo	Mwongozo wa Ushughulikiaji Mrejesho wa Wananchi kuhusu Huduma zinazotolewa na Serikali.
11	Ofisi au Dawati la Mrejesho	Ni sehemu ambayo watumishi wanaoshughulikia Mrejesho watakuwa wakipokea na kuratibu Mrejesho kutoka kwa wananchi kuhusu huduma zinazotolewa na taasisi husika.
12	Taasisi za Umma	Wizara, Idara Zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Sekretarieti za Mikoa, Mamlaka za Serikali za Mitaa na Mashirika ya Umma.
13	Mratibu wa Mrejesho	Ni mtumishi wa Umma anayeshughulikia Mrejesho wa Wananchi katika Kituo cha Huduma kwa Mteja cha Taasisi, Dawati au Ofisi, Kamati za Kuboresha Huduma na Sanduku la Maoni.

VIFUPISHO VYA MANENO

AZISE:	Asasi Zisizo za Serikali
e-GA:	e-Government Authority
OR-MUUUB:	Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora
TEHAMA:	Teknolojia ya Habari na Mawasiliano
USSD:	Unstructured Supplimentary Service Data (Msimbo)
Na:	Namba

1.0 UTANGULIZI

1.1 Mwongozo wa Ushughulikiaji Mrejesho

Mwongozo wa Ushughulikiaji Mrejesho wa Wananchi kuhusu Huduma zinazotolewa na Serikali umeandaliwa ili kuwawezesha wananchi, watumishi wa umma na taasisi za umma kutuma, kupokea na kufuatilia mrejesho wa huduma mbalimbali zinazotolewa na Serikali. Mwongozo huu umeandaliwa kwa kuzingatia matakwa ya Sheria ya Utumishi wa Umma Sura 298 na Kanuni zake, Sheria ya Serikali Mtandao Na. 10 ya Mwaka 2019 na Kanuni zake, Kanuni za Maadili ya Utendaji katika Utumishi wa Umma, Mkakati wa Taifa Dhidi ya Rushwa, Mikataba ya Huduma kwa Mteja, pamoja na maoni ya wadau mbalimbali kutoka Taasisi za Umma, Sekta Binafsi, Asasi Zisizo za Serikali (AZISE) na Wadau wa Maendeleo.

Pamoja na masuala mengine, mwongozo huu unaainisha njia zitakazotumiwa na Wananchi, Watumishi wa Umma na Taasisi za Umma kutuma, kupokea na kufuatilia Mrejesho kuhusu huduma zinazotolewa na Serikali. Uainishaji wa njia za Mrejesho umezingatia jiografia ya nchi, mahitaji ya makundi anuai na matumizi ya Teknolojia ya Habari na Mawasiliano (TEHAMA). Kupitia njia zilizoainishwa, Taasisi za Umma zitaweza kupokea Mrejesho kutoka kwa wananchi ambao unaweza kuwa Malalamiko, Mapendekezo, Maulizo na Pongezi kulingana na jinsi huduma ilivyotolewa. Taasisi za Umma zitatumia Mrejesho wa wananchi kujitathmini na kuchukua hatua stahiki kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma.

1.2 Chimbuko la Mwongozo

Serikali iliandaa Mwongozo wa Ushughulikiaji wa Malalamiko ya Wananchi katika Utumishi wa Umma wa Mwaka 2012 uliotoa maelekezo kwa Taasisi za Umma kuhakikisha zinaandaa utaratibu wa kushughulikia malalamiko ya wananchi kuhusu huduma zinazotolewa. Utekelezaji wa Mwongozo huo umeziwezesha Taasisi za Umma kuanzisha taratibu za kushughulikia malalamiko ya wananchi na kubaini maeneo yenye mapungufu na kuyaboresha na kubadilisha tabia na mienendo ya utendaji miongoni mwa Watumishi wa Umma.

Pamoja na uwepo wa mwongozo huo, Ufuatiliaji uliofanyika wa ushughulikiaji malalamiko ya wananchi katika utumishi wa umma katika kipindi cha utekelezaji wake umebaini changamoto mbalimbali zikiwemo mwongozo kujikita katika kushughulikia malalamiko pekee, baadhi ya Viongozi na Watumishi wa Umma kuwa na mtazamo hasi kuhusu malalamiko, kukosekana kwa takwimu sahihi za ushughulikiaji wa malalamiko, kutokuwepo kwa sifa za matumizi ya masanduku ya maoni, kuongezeka kwa matumizi ya vituo vya

huduma kwa mteja, kutokupatikana kwa Mrejesho wa wananchi kwa wakati na kuanzishwa kwa mifumo ya malalamiko ya kielektroniki pasipo kuwepo na mwongozo.

Ili kushughulikia changamoto hizo na kuboresha Utawala Bora, Serikali imehuisha Mwongozo wa Ushughukiaji Malalamiko ya Wananchi katika Utumishi wa Umma wa Mwaka 2012, kwa kuandaa **"Mwongozo wa Ushughulikiaji wa Mrejesho wa Wananchi kuhusu Huduma zinazotolewa na Serikali wa Mwaka 2023"** kukidhi mahitaji ya sasa na kuimarisha utoaji wa huduma za Serikali.

1.3 Misingi ya Utaratibu wa Mrejesho

Utaratibu wa kushughulikia Mrejesho utazingatia misingi ambayo itaufanya uwe rahisi, unaoeleweka, kusimamiwa, kumilikiwa, kuaminiwa na kutumiwa na Wananchi, Watumishi wa Umma na Taasisi za Umma. Misingi hiyo ni:-

(i) **Uwazi:** Mchakato wa kutuma, kupokea na kufuatilia Mrejesho uwe wazi, unaoeleweka na kufahamika kwa wananchi wote na mtoa Mrejesho apewe fursa ya kuhoji uamuzi uliotolewa katika ngazi husika;

(ii) **Usiri:** Mrejesho unaopokelewa ushughulikiwe na kuhifadhiwa kwa usiri;

(iii) **Ufikivu:** Njia mbalimbali zinazotumika kutoa Mrejesho zifahamike, zipatikane na kufikika kwa urahisi kwa wananchi wa makundi anuai;

(iv) **Muda:** Mrejesho ushughulikiwe kwa wakati kwa kuzingatia miongozo iliyopo na endapo Mrejesho umeelekezwa mamlaka nyingine, mtoa Mrejesho apewe taarifa kuhusu mahali ambapo Mrejesho wake umeelekezwa; na

(v) **Usawa:** Ushughulikiaji wa Mrejesho ufanyike bila upendeleo na kwa kuzingatia mahitaji ya makundi anuai katika jamii.

1.4 Malengo ya Mwongozo

1.4.1 Lengo Kuu

Kuboresha utoaji wa huduma za Serikali kwa Wananchi.

1.4.2 Malengo Mahsusi

(i) Kuimarisha uwajibikaji na Usikivu wa watumishi wa Umma kwa wananchi;

(ii) Kujenga mtazamo chanya wa wananchi kuhusu huduma zinazotolewa na Serikali; na

(iii) Kuongeza uwazi katika utoaji wa huduma za Serikali.

1.5 Mawanda ya Mwongozo

Mwongozo huu unatoa maelekezo ya ushughulikiaji Mrejesho katika utumishi wa umma na utatumika katika Taasisi za Umma Tanzania Bara. Mwongozo hauzuii ubunifu katika kuboresha mtiririko wa ushughulikiaji Mrejesho kulingana na Muundo wa Taasisi. Jambo la msingi ni kuzingatia maelekezo yaliyomo ndani Mwongozo na kuomba ufafanuzi OR-MUUUB pale unapohitajika.

1.6 Mamlaka ya Usimamizi wa Mwongozo

Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora ndiyo yenye mamlaka ya kusimamia utekelezaji wa Mwongozo huu. Mamlaka hiyo ni kwa mujibu wa kifungu cha 35 cha Sheria ya Utumishi wa Umma Sura ya 298, kinachompa Waziri mwenye dhamana ya Utumishi wa Umma mamlaka ya kutunga Kanuni za Maadili ya Utendaji katika Utumishi wa Umma ambazo ni chimbuko la Mwongozo huu.

2.0 MFUMO WA MREJESHO

2.1 Maana ya Mfumo wa Mrejesho

Mfumo wa Mrejesho ni mchakato wenye hatua za kufuata wakati wa kutuma, kupokea na kufuatilia Malalamiko, Mapendekezo, Maulizo na Pongezi. Utaratibu huu unaziwezesha Taasisi za Umma kupokea na kuchakata taarifa za Mrejesho kutoka kwa wananchi. Aidha, unahusisha Taasisi za Umma kutoa Mrejesho kwa wananchi kuhusu hatua zilizochukuliwa kulingana na taarifa zilizopokelewa.

Utekelezaji wa Mfumo wa Mrejesho unazingatia miongozo mingine ikiwemo Mkataba wa Huduma kwa Mteja unaoonesha huduma zinazotolewa na muda utakaotumika kupata huduma hizo, Mpango Mkakati wa Taasisi unaoainisha malengo na shabaha, na Mpango kazi wa Taasisi unaoainisha shughuli zinazotakiwa kutekelezwa kila mwaka. Utekelezaji wa shughuli za Taasisi husababisha Mrejesho kutoka kwa wananchi na hivyo, huzilazimu Taasisi za Umma kutekeleza Mfumo wa Mrejesho.

2.2 Vyanzo vinavyosababisha Mrejesho wa Wananchi katika Huduma za Serikali

Mrejesho wa huduma zinazotolewa na Serikali unaweza kusababishwa na vyanzo vifuatavyo:-

(i) **Taratibu za Utoaji Huduma:** Sheria, Kanuni na Taratibu zinazosimamia utoaji wa huduma zinaweza kuonekana kuwa na urasimu unaoweza kusababisha au kuchelewesha upatikanaji wa huduma hivyo, kusababisha malalamiko au mapendekezo ya kuboresha huduma. Aidha, Sheria, Kanuni na Taratibu zinazoharakisha upatikanaji wa huduma katika Taasisi zinaweza kupongezwa;

(ii) **Taarifa Kuhusu Huduma:** Kupatikana au kukosekana kwa taarifa sahihi na kwa wakati kuhusu huduma zinazotolewa na Taasisi za Umma kunaweza kusababisha malalamiko, mapendekezo, maulizo au pongezi;

(iii) **Watumishi wa Umma:** Mrejesho wa Wananchi unaohusu watumishi wa Umma unaweza kupatikana kutokana na watumishi kuwa au kutokuwa waadilifu kwa namna wanavyotekeleza majukumu yao;

(iv) **Mwananchi:** Ni chanzo cha Mrejesho pale inapotokea kuwa wapo baadhi wasiotaka kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu zilizopo, wasioridhika na uamuzi usio na manufaa kwao husababisha malalamiko wao wenyewe na kutoka kwa wateja wengine. Aidha, wanaweza kutoa Mrejesho kutokana na huduma zinazotolewa na taasisi kwa lengo la kutoa mapendekezo ya kuboresha

huduma;

(v) Vifaa: Kupatikana au kutopatikana kwa vifaa vya kutolea huduma kunaweza kusababisha mrejesho, mfano, vifaa vya kutolea huduma havipatikani kwa wakati au kwa kiwango na idadi inayotosheleza itasababisha wateja kulalamika na endapo vifaa hivi vinapatikana kwa idadi inayotosheleza au watoa huduma wa kutosha itasababisha huduma kutolewa kwa urahisi, hivyo wateja kupongeza;

(vi) Vyanzo vingine: Mambo yanayoangukia katika kundi hili ni pamoja na Mrejesho unaohusu mila na desturi, miundombinu na mazingira yanayowazunguka watoa huduma pamoja na Watumishi na Taasisi.

2.3 Njia za Kutuma, Kupokea na Kufuatilia Mrejesho

Taasisi za umma zinapaswa kushughulikia mrejesho kwa kutumia njia zilizoainishea na kujaza taarifa za mrejesho kwenye mfumo wa e-mrejesho. Njia zitakazotumika kushughulikia mrejesho ni:-

2.3.1 Maandishi

(i) Barua za kawaida au za nukta nundu ambazo zinaweza kutumwa kwa posta, kuwekwa kwenye sanduku la maoni au kupelekwa moja kwa moja kwenye Dawati au Ofisi ya Mrejesho; na

(ii) Fomu maalum ya kupokea na kushughulikia Mrejesho ambayo inajazwa na Mratibu au mwananchi kwa maandishi ***(Kiambatisho Na.1).***

2.3.2 Simu

Dawati au Ofisi za Mrejesho katika taasisi zinatakiwa kuwa na namba za simu za Ofisi ambazo zitatangazwa kwa wananchi na kutumiwa na Ofisi kupokea na kutoa Mrejesho. Aidha, Taasisi za Umma zitatumia simu za Kituo cha Huduma kwa Mteja kwa ajili ya kupokea na kutoa Mrejesho.

2.3.3 Ana kwa Ana

Mwananchi awezeshwe kutoa Mrejesho kwa njia hii kwa utaratibu mzuri kupitia Dawati au Ofisi za Mrejesho zilizopo katika Taasisi. Maelezo ya mwananchi yajazwe kwenye fomu ya kupokelea Mrejesho au kuingizwa kwenye Rejesta ya Mrejesho ***(Kiambatisho Na. 2)*** .

2.3.4 Sanduku la Maoni

Liwekwe kwenye eneo la wazi linalofikika na makundi yote, linapaswa kufunguliwa na kufungwa kila siku baada ya masaa ya kazi na Mwenyekiti au Mjumbe wa Kamati ya Maadili na Mratibu wa Mrejesho atakayeteuliwa na kuwasilisha Mrejesho kwa Msimamizi wa Mrejesho. ***(Kiambatisho Na.3)***. Aidha, Sanduku la Maoni liwe na fomu ya Mrejesho iliyo na sehemu ya kujazwa na mtoa Mrejesho ili aweze kuikata na kuondoka nayo kwa ajili ya kuitumia kufuatilia majibu ya Mrejesho wake.

2.3.5 Ubao wa Matangazo

Uwekwe kwenye eneo la wazi linalofikika na makundi yote, utatumika kuweka matangazo mbalimbali ikiwemo masuala yanayohusu Mrejesho. Aidha, Mratibu wa Mrejesho kwa kushirikiana na Idara inayoratibu Ubao wa matangazo atahusika katika kubandika matangazo kwa wakati husika. ***(Kiambatisho Na. 4)***.

2.3.6 Mifumo ya TEHAMA

TEHAMA itumike kusaidia upatikanaji wa huduma kwa haraka na kwa ufanisi. Mifumo ya TEHAMA inarahisisha kuwasilisha, kufuatilia na kushughulikia Mrejesho pamoja na kutoa takwimu sahihi na kwa wakati. Njia zifuatazo za mifumo ya kielektroniki zitumike kuwawezesha wananchi kutuma na kupokea mrejesho:-

(i) e-Mrejesho: Ni mfumo wa kielekroniki wa kutuma, kufuatilia na kupokea mrejesho pamoja na kutoa takwimu sahihi na kwa wakati za ushughulikiaji wa mrejesho wa huduma zinazotolewa na Serikali. Mfumo huu unapatikana kwa njia ya Tovuti (www.emrejesho.gov.go.tz), Simu Janja (Mobile App), Msimbo(SMS/USSD) na Sauti/Kituo cha Huduma kwa Mteja (Government Contact/Call Center). Taasisi za Umma zinapaswa kuzingatia yafuatayo:-

(a) Kuhakikisha mfumo wa e-Mrejesho unatumika kumuwezesha mwananchi kutuma, kufuatilia na kupokea mrejesho katika Taasisi za Umma;

(b) Kuweka kiunganishi cha e-Mrejesho (https://emrejesho.gov.go.tz) katika Tovuti ya taasisi, ili mwananchi atakapotaka kuwasilisha mrejesho kupitia tovuti aweze kufikia ukurasa wa e-Mrejesho wa taasisi husika;

(c) Kutangaza na kuelimisha Umma juu ya matumizi ya mfumo wa e-Mrejesho na njia za kuufikia ambazo ni, msimbo (Kama vile. USSD *152*00#), simu janja na tovuti ili kuongeza urahisi na wigo wa kutuma, kufuatilia na kupokea mrejesho Serikalini; na

(d) Kutoa mafunzo ya mara kwa mara kuhusu matumizi ya e-Mrejesho kwa Waratibu wanaoshughulikia mrejesho ili kuongeza tija na ufanisi;

(ii) Baruapepe: Anuani ya baruapepe maalumu itumike kwa ajili ya kupokea na kutoa mrejesho wa mwananchi. Anuani ya baruapepe itakuwa na mpangilio wa “mrejesho@kikoa cha taasisi” mfano mrejesho@utumishi.go.tz au mrejesho@ega.go.tz ; na

(iii) Nukushi: Nukushi itumike kwa ajili ya kutuma na kupokea Mrejesho.

2.3.7 Njia Nyingine za kupokea Mrejesho

Taasisi za Umma zinaweza kutumia njia nyingine katika kupokea na kutoa Mrejesho kwa wananchi zikiwemo magazeti, majarida, vipeperushi, mabango, redio, runinga, mikutano na mitandao ya kijamii kulingana na miongozo mbalimbali ya Serikali. Mrejesho utakaopokelewa kwa njia hizi usajiliwe kwenye mfumo wa e-Mrejesho

2.3.8 Mifumo Mingine ya TEHAMA ya Kushughulikia Mrejesho ndani ya Taasisi

Taasisi zilizokuwa na mifumo ya TEHAMA ya kushughulikia Mrejesho, kabla ya kuanza kutumika kwa mwongozo huu zinapaswa kuzingatia yafuatayo: -

(i) Kuhakikisha mfumo unaotumika umepata ushauri wa kitaalamu na kuidhinishwa na Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora kwa lengo la kuzingatia matakwa ya Mwongozo; na

(ii) Kuhakikisha mifumo ya ndani ya TEHAMA ya kushughulikia mrejesho inapewa dirisha kwenye mfumo jumuishi wa e-Mrejesho.

2.4 Uzingatiaji wa Masuala ya Anuai katika Ushughulikiaji wa Mrejesho

Njia zote za ushughulikiaji mrejesho pamoja na mifumo ya kielektroniki ya kutolea Mrejesho iliyopo katika Taasisi izingatie ujumuishwaji wa makundi anuai kwa kuweka vifaa saidizi vitakavyosaidia Wateja na Watumishi Wenye Ulemavu kupata haki ya kutoa na kupokea mrejesho kuhusu huduma.

2.5 Faida za Mrejesho

Faida za Mrejesho zimegawanyika katika makundi yafuatayo:-

2.5.1 Faida kwa Wananchi

(i) Kuwa na fursa ya kutuma, kupokea na kufuatilia Mrejesho kuhusu huduma zinazotolewa na Serikali;

(ii) Kupunguza gharama na muda wa utafutaji na ufuatiliaji wa huduma za Serikali;

(iii) Kuongeza uelewa kwa wananchi kuhusu huduma zinazotolewa na Serikali; na

(iv) Kushiriki katika kuboresha utoaji wa huduma za Serikali.

2.5.2 Faida kwa Watumishi wa Umma

(i) Kurahisisha utoaji wa huduma kwa Umma;

(ii) Kuboresha utendaji kazi wa Watumishi wa Umma;

(iii) Kuimarisha nidhamu, uadilifu na uwajibikaji kwa watumishi wa Umma;

(iv) Kushiriki katika kuboresha utoaji wa huduma kwa Umma;

(v) Kupata fursa ya kutuma, kupokea na kufuatilia Mrejesho kuhusu huduma zinazotolewa na Serikali; na

(vi) Kupunguziwa gharama na muda wa utafutaji na ufuatiliaji wa huduma za kiutumishi.

2.5.3 Faida kwa Taasisi za Umma

(i) Kujifunza kutokana na Mrejesho kutoka kwa Wananchi;

(ii) Kufanya uamuzi unaotokana na Mrejesho halisi;

(iii) Kuongeza uwazi na uwajibikaji wa Taasisi kwa Wananchi;

(iv) Kuongeza wigo wa wananchi wanaoihitaji huduma za Serikali;

(v) Kujenga mahusiano mazuri na kupunguza migogoro baina ya Taasisi za Umma na wananchi;

(vi) Kupunguza gharama za utoaji wa huduma za Serikali; na

(vii) Kufahamu mahitaji na matarajio ya wananchi.

2.5.4 Faida kwa Serikali

(i) Kuimarisha Utawala Bora;

(ii) Kuboresha Mipango ya Serikali kufikia malengo ya kitaifa;

(iii) Kuboresha utoaji wa huduma za Serikali;

(iv) Kupunguza gharama za utoaji wa huduma za Serikali;

(v) Kujenga imani ya wananchi kwa Serikali; na

(vi) Kuendeleza mahusiano mazuri baina ya Serikali na wananchi.

3.0 MASUALA YA MSINGI YA KUZINGATIA KATIKA KUANZISHA MFUMO WA MREJESHO

3.1 Kujenga Uelewa kuhusu Mrejesho

Taasisi za Umma zinapaswa kujenga uelewa wa pamoja kwa menejimenti na watumishi ili kuweka mitazamo chanya kuhusu Mrejesho. Menejimenti na watumishi wanapaswa kuelewa kuwa Mrejesho unaotolewa na mwananchi una lengo la kuboresha utoaji wa huduma za Serikali na siyo kuonesha mapungufu peke yake katika utoaji wa huduma. Hivyo, Taasisi zote zinapaswa kuandaa mafunzo ya kuwajengea uwezo watumishi kuhusu umuhimu wa utekelezaji wa utaratibu wa kushughulikia Mrejesho kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu zilizopo. Mafunzo yanapaswa kuwa endelevu ili kuleta ufanisi.

3.2 Mipaka ya Utendaji katika Kushughulikia Mrejesho

Wakati wa ushughulikiaji wa Mrejesho, Menejimenti na watumishi wa Umma wanapaswa kuwa na uelewa wa mipaka ya kiutendaji ndani na nje ya Taasisi na kutambua uwepo wa mamlaka nyingine zinazotekeleza majukumu mahsusi ya ushughulikiaji wa Mrejesho kwa mujibu wa Sheria.

3.3 Utaratibu wa Upatikanaji wa Huduma zinazotolewa na Taasisi

Taasisi za Umma zinapaswa kuainisha na kutangaza kwa wananchi aina na idadi ya huduma inazozitoa; hatua muhimu za kupitia katika kutoa huduma na muda unaotumika kutoa huduma, vielelezo vinavyohitajika ili kupata huduma na gharama ya upatikanaji wa huduma. Utaratibu wa upatikanaji huduma uliopo utangazwe kupitia vyombo vya habari, mabango, vipeperushi, mbao za matangazo, tovuti, mitandao ya kijamii, magazeti, na majarida kwa kuzingatia Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Taasisi.

3.4 Kuanzisha na Kuimarisha Dawati au Ofisi na au Kituo cha Huduma kwa Mteja

Kila Taasisi ya Umma inapaswa kuanzisha Dawati au Ofisi na au Kituo cha Huduma kwa Mteja cha kushughulikia Mrejesho kitakachosimamiwa na kuratibiwa na Mratibu wa Mrejesho kwa kuzingatia sifa zilizoainishwa kwenye Sura ya tano.

3.5 Wadau wa Mrejesho ndani ya Taasisi

Viongozi na Watumishi ndani ya Taasisi za Umma ni wadau wa Mrejesho kwa kuwa wanahusika na utaratibu wa ushughulikiaji wa Mrejesho wakati wa utekelezaji wa majukumu yao ya msingi na utoaji wa ufumbuzi wa hoja za mrejesho ndani ya Idara au Vitengo vyao. Aidha, jukumu la ushughulikiaji wa Mrejesho ndani ya Taasisi litakalofanywa na watumishi watakaoteuliwa haliondoi majukumu yao ya msingi waliokasimiwa kwa mujibu wa muundo wa kada zao na pia haianzishi kada mpya.

4.0 USHUGHULIKIAJI WA MREJESHO

4.1 Hatua za Ushughulikiaji wa Mrejesho

Katika ushughulikiaji wa Mrejesho wa Wananchi kuhusu Huduma zinazotolewa na Serikali, hatua zifuatazo zinapaswa kuzingatiwa:-

4.1.1 Kutangaza Dawati au Ofisi ya Mrejesho na au Kituo cha Huduma kwa Mteja

Taasisi za Umma zinapaswa kubuni mbinu au mikakati itakayotumika kuhakikisha sehemu ya kupokea na kutoa Mrejesho inafahamika kwa wananchi. Taasisi zinaweza kutumia vyombo vya habari, mabango, vipeperushi, magazeti, majarida, redio na runinga, tovuti, mitandao ya kijamii au mikutano kutangaza uwepo wa Dawati au Ofisi ya Mrejesho au Kituo cha Huduma kwa Mteja na umuhimu wa wananchi kutoa mrejesho wa huduma hizo

4.1.2 Kutuma na kupokea Mrejesho

Taasisi za Umma zitahamasisha wananchi kutuma na kupokea Mrejesho kwa kutumia njia zilizoainishwa katika sura ya pili.

4.1.3 Uchambuzi wa Mrejesho

(i) Kuchukua taarifa za mtoa Mrejesho

Mratibu wa Dawati au Ofisi ya Mrejesho na au Kituo cha Huduma kwa Mteja anapaswa kuchukua taarifa za mtoa Mrejesho kama zilivyoainishwa katika fomu ya kupokelea Mrejesho au njia za kupokea na kufuatilia mrejesho zilizoainishwa katika aya ya 2.3. Iwapo mtoa taarifa hatopenda kujulikana, taarifa za utambulisho wake hazitachukuliwa bali Mrejesho husika;

(ii) Kusajili Mrejesho

Mratibu wa Dawati au Ofisi ya Mrejesho au na Kituo cha Huduma kwa Mteja katika kusajili mrejesho atafanya mambo yafuatayo:-

(a) Kuchambua Mrejesho uliowasilishwa na kuusajili kulingana na vyanzo na aina ya Mrejesho;
(b) Kubainisha endapo Mrejesho huo unawasilishwa kwa mara ya kwanza au ni ufuatiliaji;
(c) Kunakili tarehe na njia iliyotumika kupokea mrejesho;
(d) Kuainisha muda utakaotumika kushughulikia na kutoa Mrejesho kwa kuzingatia miongozo iliyopo;
(e) Kumtaarifu mwananchi muda wa kushughulikia mrejesho uliotolewa; na
(f) Kuwasilisha Mrejesho na Idara inayopaswa kushughulikia Mrejesho.

4.1.4 Kushughulikia Mrejesho

Dawati au Ofisi ya Mrejesho na au Kituo cha Huduma kwa Mteja katika Taasisi ya Umma kinapaswa kushughulikia mrejesho kwa kuzingatia yafuatayo:-

(i) Kushughulikia mrejesho kwa wakati na kwa ufanisi;

(ii) Kutambua Mrejesho wa dharura na njia za kukabiliana na dharura hizo;

(iii) Kutoa ufumbuzi wa mrejesho uliowasilishwa

(iv) Iwapo ufumbuzi hautapatikana katika Dawati au Ofisi ya Mrejesho na au Kituo cha Huduma kwa Mteja, suala hilo liwasilishwe kwenye Idara husika kwa ajili ya kushughulikiwa.

(v) kufanya ufuatiliaji wa mrejesho uliowasilishwa kwenye Idara ili kuhakikisha;-

   (a) Muda wa kutoa huduma ulioainishwa katika ngazi ya Idara au Kitengo unazingatiwa; na

   (b) Mrejesho ambao haujashughulikiwa kwenye ngazi husika kuwasilishwa kwenye ngazi ya juu zaidi kwa kuzingatia miongozo mingine ili hatua ziweze kuchukuliwa kwa kuzingatia sheria kanuni na taratibu za taasisi husika.

(vi) Kuwasilisha Mrejesho ambao Taasisi yako haina mamlaka ya kutoa ufumbuzi kwenye Taasisi husika yenye dhamana ya kushughulikia Mrejesho huo; na

(vii) Kutoa Mrejesho kwa mwananchi kuhusu ufumbuzi uliopatikana na kumshauri hatua za kuchukua endapo hatoridhika.

Hatua za kushughulikia Mrejesho zilizofafanuliwa hapo juu zimeainishwa katika Chati ya mtiririko wa kushughulikia Mrejesho kama inavyoonekana katika ***(Kiambatisho Na.5)***.

4.1.5 Utoaji wa Majibu ya Mrejesho

Taasisi za Umma zinapaswa kuandaa na kutoa majibu ya mrejesho uliopokelewa kutoka kwa wananchi ndani ya muda uliokubalika katika mkataba wa huduma kwa mteja wa Taasisi. Majibu hayo yanaweza kutolewa kwa mwananchi binafsi aliyewasilisha mrejesho kupitia njia zinazokubalika au kupitia barua ya ufafanuzi wa Taasisi husika kuhusu hatua zilizichukuliwa kwa mrejesho uliopokelewa. Katika kutoa majibu ya mrejesho, Taasisi zinaelekezwa kuzingatia yafuatayo: -

(a) Kulinda haki ya mtoa mrejesho kuhusu kutoa mrejesho kwa kuepuka matumizi ya maneno yanayokatisha tamaa ya kutoa mrejesho tena;

(b) Kujikita katika kiini cha hoja iliyotolewa wakati wa kujibu mrejesho kwa kufafanua kanuni na taratibu za utoaji wa huduma za Serikali;

(c) Kuepuka mashambulizi binafsi kwa mtoa mrejesho yanayotweza utu wake au kutoa vitisho kutokana na mrejesho aliotoa;

(d) Kuepuka kubadilisha au kuhusianisha hoja ya mtoa mrejesho na makosa mengine yasiyohusika kama vile uchochezi, kuhatarisha amani ya nchi n.k;

(e) Kutoa ushauri au msisitizo kwa mtoa mrejesho kuhusu uzalendo kwa taifa na matumizi ya lugha yenye staha pale mrejesho uliotolewa ukiwa kinyume na maadili ya Taifa na misingi ya utendaji kazi wa Serikali;

(f) Kumueleza mtoa mrejesho kuhusu hatua za kuchukua ikiwa hataridhika na majibu yaliyotolewa na Taasisi husika; na

4.2 Taarifa za Mrejesho

4.2.1 Kuandaa Taarifa za Mrejesho

Taarifa za Mrejesho zichambuliwe kwa lengo la kupata taarifa muhimu za kusaidia Menejimenti kufanya maamuzi. Uchambuzi wa taarifa ubainishe sababu, vyanzo, aina, idadi, makundi ya wateja, muda uliotumika kushughulikia Mrejesho na eneo linalotolewa Mrejesho. Matokeo yatakayopatikana kutokana na uchambuzi yatumike kuandaa mpango wa kufanya maboresho ya utoaji huduma. Taarifa za Mrejesho zitaandaliwa kwa kuzingatia fomu maalum. ***(Kiambatisho Na.6)***

4.2.2 Matumizi ya Taarifa za Mrejesho

Taarifa za Mrejesho zitawasilishwa kwenye vikao vya Menejimenti ya Taasisi ili zitumike kuandaa majibu ya mrejesho uliowasilishwa na kuboresha michakato ya utoaji huduma *(Business Process Improvement and Business Process Re-engeneering)* hususani kuondoa hatua ambazo si muhimu katika taratibu za utoaji huduma, pamoja na kuelimisha wananchi kuhusu huduma zitolewazo na serikali katika ngazi tofauti.

4.2.3 Uhifadhi wa Taarifa za Mrejesho

Taasisi za Umma zinapaswa kuhifadhi taarifa za Mrejesho kwa kuzingatia Sheria, Kanuni, Taratibu na miongozo ya Kumbukumbu na Nyaraka za Taifa.

5.0 MUUNDO WA UTEKELEZAJI NA MGAWANYO WA MAJUKUMU YA WADAU KATIKA USIMAMIZI WA MWONGOZO

5.1 Ofisi ya Rais - Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora

Katika utekelezaji wa Mwongozo, Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora itakuwa na majukumu yafuatayo:-

(i) Kusimamia Mfumo wa Ushughulikiaji Mrejesho wa wananchi kuhusu Huduma zinazotolewa na Serikali;

(ii) Kusambaza na kuzijengea uwezo Taasisi za Umma kuhusu utekelezaji wa Mwongozo;

(iii) Kufanya ufuatiliaji wa hali ya utekelezaji wa Mfumo wa Mrejesho;

(iv) Kufanya tathmini ya utekelezaji wa Mfumo wa Mrejesho;

(v) Kuandaa taarifa ya mwaka ya utekelezaji wa Mfumo wa Mrejesho;

(vi) Kuhabarisha Umma kuhusu Mfumo wa Mrejesho;

(vii) Kuandaa Kitini cha matumizi ya Mfumo wa Mrejesho;

(viii) Kufanya mapitio na maboresho ya Mwongozo ili kukidhi mahitaji

(ix) Kutoa ushauri wa kitaalamu kuhusu Mfumo wa Mrejesho;

(x) Kuandaa Kitini cha ufafanuzi wa masuala ya kitaalam katika matumizi ya Mfumo wa Mrejesho; na

(xi) Kufanya maboresho ya Mfumo wa Mrejesho ili kuendana na mahitaji;

(xii) Kuidhinisha miongozo ya Ushughulikiaji wa Mrejesho ndani ya Taasisi.

5.2 Taasisi za Umma

Katika utekelezaji wa Mwongozo, Taasisi za Umma zitakuwa na majukumu yafuatayo:-

5.2.1 Usimamizi wa Mfumo wa Mrejesho Ndani ya Taasisi

Mfumo wa Mrejesho katika Taasisi za Umma utasimamiwa na Mkuu wa Idara au Kitengo cha Utawala na Usimamizi wa Rasilimaliwatu ambaye atasimamia utekelezaji wa utaratibu huu kwa mujibu wa Mwongozo.

Taasisi ambazo kwa mujibu wa Muundo wake, jukumu la ushughulikiaji Mrejesho lipo chini ya Idara tofauti na Utawala na Usimamizi wa Rasilimaliwatu, jukumu la usimamizi Dawati au Ofisi na au Kituo cha Huduma kwa Mteja litakuwa chini ya Mkuu wa Idara husika kwa kuzingatia matakwa ya Muundo wa Taasisi. Aidha, Taasisi za Umma ambazo zina ofisi za Kanda, Matawi au Vituo vya kutolea huduma, Mrejesho wa wananchi utashughulikiwa katika

ofisi husika chini ya usimamizi wa Makao Makuu ya Taasisi. Majukumu ya Msimamizi wa Mrejesho ndani ya Taasisi za Umma yameainishwa kama ifuatavyo:-

(i) Kuandaa mapendekezo ya kuteua Mratibu wa Mrejesho;

(ii) Kuandaa Mpango kazi wa mwaka wa shughuli za Mrejesho katika Taasisi;

(iii) Kusimamia uainishaji wa hatua kwa mtiririko wa upatikanaji wa huduma katika Taasisi;

(iv) Kushirikiana na vyombo vingine ndani ya Taasisi kwa ajili ya kuratibu Mrejesho;

(v) Kuwajengea uwezo Menejimenti na watumishi kuhusu Mrejesho;

(vi) Kuwajengea uwezo mara kwa mara Waratibu wanaoshughulikia Mrejesho;

(vii) Kusimamia upatikanaji wa vifaa katika vituo vya kutolea huduma;

(viii) Kusimamia utoaji wa elimu kwa Umma kuhusu huduma ya Mrejesho;

(ix) Kufanya ufuatiliaji wa ushughulikiaji wa Mrejesho ndani ya Taasisi;

(x) Kusimamia uandaaji wa taarifa ya utekelezaji wa Mrejesho na kuwasilisha kwa mamlaka husika;

(xi) Kuandaa majibu ya maswali yanayoulizwa mara kwa mara kuhusu huduma zinazotolea na Taasisi; na

(xii) Kushauri Mamlaka kwa kushirikiana na Idara iliyopewa dhamana ya kusimamia mrejesho maeneo ya huduma ya kufanyiwa maboresho.

5.2.2 Kuteua Waratibu wa Mrejesho

Taasisi za Umma zinapaswa kuteua Waratibu wa Mrejesho watakaohudumu katika Dawati au Ofisi ya Mrejesho na au Kituo cha Huduma kwa Mteja. Majukumu, Wajibu na Sifa za Waratibu wa Mrejesho wanaoteuliwa ndani ya Taasisi yatakuwa kama ifuatavyo:-

5.2.2.1 Sifa za Mratibu wa Mrejesho

(i) Awe na ufahamu kuhusu majukumu ya Taasisi, Sheria, Kanuni na Taratibu zinazoongoza Taasisi husika;

(ii) Awe Muadilifu;

(iii) Awe na uwezo wa kufanya kazi kwa kujituma bila kusimamiwa;

(iv) Awe mwenye kujiamini na kuweza kufanya mawasiliano na watumishi wa ngazi zote; na

(v) Awe na uvumilivu katika kushughulikia wananchi wa aina zote.

5.2.2.2 Majukumu ya Mratibu wa Dawati au Ofisi na au Kituo cha Huduma kwa Mteja

(i) Kupokea na kusajili Mrejesho kwa njia zilizoainishwa na kujaza taarifa za mrejesho kwenye mfumo wa e-Mrejesho;

(ii) Kufanya uchambuzi wa awali wa Mrejesho;

(iii) Kuwasilisha Mrejesho kwenye Idara au Kitengo kinachohusika kwa ajili ya kupatiwa ufumbuzi;

(iv) Kupokea na kutunza taarifa za Mrejesho kwa kutumia mifumo iliyopo;

(v) Kufuatilia Mrejesho unaoshughulikiwa na Idara au kitengo;

(vi) Kutoa ushauri kwa Mwananchi kulingana na hitaji lake;

(vii) Kutathmini Mrejesho unaowasilishwa na wananchi na kushauri mamlaka ipasavyo;

(viii) Kuandaa na kuwasilisha taarifa za Mrejesho kwa Msimamizi;

(ix) Kutoa elimu kwa watumishi na wananchi kuhusu huduma ya Mrejesho

(x) Kushirikiana na Idara na Vitengo ndani ya Taasisi kushughulikia Mrejesho.

5.2.2.3 Wajibu wa Mratibu wa Mrejesho

(i) Kutambua aina ya mteja na kumhudumia kulingana na hulka yake;

(ii) Kuweka mazingira mazuri ili mteja awe huru kutoa Mrejesho;

(iii) Kusikiliza kwa makini na kutambua hitaji la mteja;

(iv) Kufanya mawasiliano na watumishi wa ngazi zote ili kutatua Mrejesho wenye viashiria vya malalamiko kwa wakati;

(v) Kutoa maelekezo kwa mteja kuhusu hatua mbalimbali na jinsi Mrejesho wake unavyopaswa kushughulikiwa;

(vi) Kuhakikisha mteja anatoa vielelezo na maelezo yanayojitosheleza;

(vii) Kuepuka kutoa maoni kabla mteja hajamaliza kutoa maelezo yake;

(viii) Kuzuia jazba/hisia wakati anapomuhudumia mteja;

(ix) Kutumia lugha fasaha na yenye staha na kuepuka kutumia lugha au maoni ambayo yanaweza kumdhalilisha au kumkwaza mteja;

(x) Kutunza siri na taarifa za mteja;

(xi) Kushughulikia Mrejesho kwa wakati kwa mujibu wa miongozo iliyopo;

(xii) Kuwa tayari kufanya kazi wakati wowote unapohitajika; na

(xiii) Kutotumia taarifa za Mrejesho kwa maslahi binafsi.

5.2.3 Kuanzisha na kuimarisha Dawati au Ofisi, Kituo cha Huduma Mteja, Sanduku la Maoni na au Ubao wa Matangazo

Katika utekelezaji wa Mfumo wa Ushughulikiaji wa Mrejesho ndani ya Taasisi, Taasisi za Umma zinapaswa kuanzisha na kuimarisha Madawati au Ofisi ya Mrejesho na au Kituo cha Huduma kwa Mteja na Sanduku la Maoni vyenye sifa zifuatazo:-

5.2.3.1 Dawati au Ofisi ya Mrejesho

A: Sifa za Dawati au Ofisi ya Mrejesho

(i) Iwe ndani ya eneo la Taasisi;

(ii) Iwe sehemu inayofikika kwa urahisi na makundi anuai;

(iii) Iwe na alama za kuitambulisha mahali ilipo;

(iv) Iwe na nafasi ya kutosha kwa ajili ya kuwahudumia wananchi kwa faragha;

(v) Iwe na usalama wa kutosha; na

(vi) Iwe na nafasi ya kutosha kwa ajili ya kutunza vifaa na kumbukumbu.

B: Vifaa Mahsusi vya Dawati au Ofisi ya Mrejesho

(i) Iwe na samani kulingana na mahitaji na Mwongozo wa samani katika Utumishi wa Umma;

(ii) Iwe na vifaa vya TEHAMA vitakavyowezesha Dawati au Ofisi ya Mrejesho kurudufu, kuchapa na kunukuu mrejesho kama vile kompyuta, printa, Mashine ya kudurufu, skana na nukushi;

(iii) Iwe na huduma ya mtandao;

(iv) Iwe na fomu mbalimbali za mrejesho na kuzingatia mahitaji ya makundi maalumu;

(v) Iwe na nyenzo za vifaa vya kufuatilia Mrejesho wa wananchi kama vile magazeti, redio na runinga;

(vi) Iwe na Shajala;

(vii) Iwe na vifaa vya mawasiliano kama vile simu ya mkononi yenye namba za Taasisi;

(viii) Iwe na vifaa vya kuhifadhia kumbukumbu na vitendea kazi kama makabati, mashubaka na kinasa sauti;

(ix) Iwe na Rejesta au Kanzidata inayotumika kuweka kumbukumbu za Mrejesho kuanzia zinapopokelewa hadi ufumbuzi unapopatikana (Kiambatisho Na.2). Kwa Mrejesho uliopokelewa kwa njia ya tovuti au msimbo, Rejesta za Mrejesho zinapatikana katika mfumo wa e-Mrejesho; na

(x) Iwe na nakala za Mwongozo, Mkataba wa Huduma kwa Mteja, Nakala ya Muundo na mgawanyo wa kazi za Idara na Vitengo katika Taasisi, Sheria, Kanuni, Taratibu za Kisekta na Utumishi wa Umma.

5.2.3.2 Kituo cha Huduma kwa Mteja

A: Sifa za Kituo cha Huduma kwa Mteja

(i) Kiwe ndani ya eneo la Taasisi;

(ii) Chumba chenye ukubwa wa mita za mraba kuanzia thelathini (30);

(iii) Kiwe na mazingira wezeshi na huduma muhimu za kuwawezesha Waratibu kufanya kazi kwa ufanisi; na

(iv) Kiwe na mfumo wa Mawasiliano wa Serikali kwa ajili ya kupokea simu za wateja.

B: Vifaa Mahsusi vya Kituo cha Huduma kwa Mteja

(i) Kiwe na samani kulingana na mahitaji;

(ii) Kiwe na simu yenye teknolojia ya kurekodi mazungumzo kwa ajili ya utunzaji wa kumbukumbu na rejea;

(iii) Kiwe na kompyuta, printa, mashine ya kudurufu na skana;

(iv) Kiwe na vifaa vya kusikilizia na kupokelea simu (headsets);

(v) Kiwe na mfumo wa Kieletroni wa kuhifadhi taarifa za mrejesho;

(vi) Kiwe na huduma ya mtandao; na

(vii) Kiwe na Waratibu wa Kituo; Mtaalamu wa TEHAMA; na Idadi ya Waratibu kuanzia watatu (3) kati yao wawili (2) kutoka katika Idara inayotoa huduma za msingi za Taasisi kulingana na ukubwa wa Taasisi.

5.2.3.3 Sifa za Sanduku la Maoni

(i) Liwekwe ndani ya eneo la Taasisi;

(ii) Liwekwe katika eneo linaloonekana na kufikika kwa urahisi na makundi anuai;

(iii) Liwe na ukubwa kama ilivyoainishwa ***(Kiambatisho Na. 3)***;

(iv) Liwe na nafasi ya kumwezesha mwananchi kutumbukiza Mrejesho wake;

(v) Liwe imara na linalofungwa; na

(vi) Liwe sehemu ambayo ni salama kwa mtoa taarifa.

5.2.3.4 Sifa za Ubao wa Matangazo

(i) Uwekwe ndani ya eneo la Taasisi;

(ii) Uwekwe katika eneo linaloonekana na kufikika kwa urahisi na makundi anuai;

(iii) Uwe na ukubwa kama ilivyoainishwa (Kiambatisho Na. 4);

(iv) Uwe na nafasi ya kumwezesha mwananchi kusoma taarifa zilizoainishwa;

(v) Uwe imara na unaofungwa;

(vi) Uwe na taarifa muhimu kuhusu huduma zinazotolewa katika Taasisi au Kituo cha kutolea huduma kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu zinazoongoza Taasisi husika; na

(vii) Uwe na namba za simu za Ofisi husika, Mratibu wa Mrejesho na Watoa huduma wa Taasisi zingine za Serikali ndani ya eneo husika.

5.2.4 Usimamizi wa Utekelezaji wa Mwongozo katika Taasisi

Ili kuhakikisha Mfumo wa Mrejesho unafanya kazi ipasavyo na kufikia malengo yaliyokusudiwa, Taasisi za Umma zinapaswa kuzingatia yafuatayo:-

(i) Kujenga uwezo kwa Msimamizi, Waratibu, Menejimenti na Watumishi kuhusu Mfumo wa Mrejesho;

(ii) Kuhabarisha Umma uwepo wa fursa ya kutoa Mrejesho kuhusu huduma zinazotolewa na Taasisi;

(iii) Kuhakikisha Mfumo wa Mrejesho unafanya kazi katika Taasisi;

(iv) Kutumia taarifa za Mrejesho kuboresha utoaji wa huduma za Taasisi; na

(v) Kutoa ufafanuzi kwa wananchi kuhusu ushughulikiaji wa Mrejesho.

5.3 Ushirikiano Kati ya Dawati au Ofisi na Kituo cha Huduma kwa Mteja na Vyombo Vingine vya Kushughulikia Mrejesho Ndani ya Taasisi

Ofisi au Dawati na au Kituo cha Huduma kwa Mteja kitakuwa kiungo kati ya wateja na Idara na Vitengo ndani ya Taasisi wakati wa ushughulikiaji wa Mrejesho. Msimamizi wa Mrejesho atahakikisha kuwa Dawati au Ofisi ya Mrejesho na au Kituo cha Huduma kwa Mteja kinashirikiana na vyombo vingine vyenye dhamana ya Ushughulikiaji Maadili na Huduma kwa Mteja vilivyopo katika Taasisi. Vyombo hivyo ni:-

(i) Kamati ya Kudhibiti Uadilifu: Dawati au Ofisi ya Mrejesho na au Kituo cha Huduma kwa Mteja kitashirikiana na Kamati ya Kudhibiti Uadilifu kwa kuipa taarifa muhimu za Mrejesho mahsusi unaohusu uvunjifu wa maadili. Kamati ya Kudhibiti Uadilifu itatumia taarifa hizo kuishauri Taasisi namna ya kupunguza malalamiko yanayotokana na ukiukwaji wa maadili kwenye Taasisi husika;

(ii) Timu ya Kuboresha Huduma kwa Mwananchi: Taasisi yenye Timu ya Kuboresha Huduma kwa Mwananchi itashughulikia Mrejesho wenye viashiria vya malalamiko pekee. Timu hii itachambua taarifa na kuainisha mikakati ya kuleta mabadiliko ya Kisera na kuboresha huduma katika Taasisi.

6.0 UFUATILIAJI NA TATHMINI YA MFUMO WA MREJESHO

6.1 Ufuatiliaji wa Mfumo wa Mrejesho

Ni muhimu kwa Taasisi za Umma kuwa na utaratibu wa kufuatilia utekelezaji wa mfumo wa mrejesho ili kujua kama unafanya kazi ipasavyo. Ufuatiliaji utasaidia kubaini endapo utekelezaji wa Mfumo unafikia malengo yaliyotarajiwa, iwapo rasilimali zilizotumika zinaendana na matokeo yaliyotarajiwa na kufahamu maeneo ya utekelezaji yanayolalamikiwa ili kuchukua hatua za utatuzi.

Ufuatiliaji wa Mrejesho unapaswa ufanyike kupitia tafiti ndogo na endelelevu, ili kukusanya takwimu za Mrejesho wa wananchi kwa ajili ya kufanya maamuzi ya kuboresha utoaji wa huduma. Ufuatiliaji unaweza kufanyika kwa kutumia njia zifuatazo:

6.1.1 Kadi au Fomu za Maoni

Taasisi zitumie mbinu za kupata maoni kutoka kwa wananchi kwa kutumia fomu za maoni za maandishi au kupitia tovuti baada ya mwananchi kuhudumiwa. Fomu hizi zinaweza kutolewa na Mratibu, kwenye Dawati la mapokezi, Kituo cha Huduma kwa Mteja, Sanduku la Maoni au kwenye tovuti ya Taasisi. Dawati au Ofisi ya Mrejesho ikusanye fomu hizi kwa wakati na kuzifanyia uchambuzi na kuwasilisha kwa Mratibu wa Mrejesho ili kutoa ushauri kwa menejimenti.

6.1.2 Mikutano na Wananchi

Taasisi ziwe na utaratibu wa kuendesha mikutano na wananchi kwa lengo la kupata Mrejesho kutoka makundi mbalimbali ya wananchi kuhusiana na huduma zinazotolewa na Taasisi kwa mujibu wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja.

6.1.3 Kutazama na Kusikiliza

Taasisi za Umma ziwaelekeze Waratibu katika Dawati au Ofisi ya Mrejesho au Timu ya Kuboresha Huduma kwa Mteja kufanya ufuatiliaji kwa kutazama na kusikiliza wananchi ili kupata Mrejesho wao kuhusu huduma zinazotolewa na Taasisi. Taarifa za tafiti, zitumike kutambua maeneo yenye upungufu ili kuboresha utendaji. Aidha, Taasisi za Umma ziwajulishe Watumishi kuhusu matokeo ya tafiti hizo ili kuongeza uwajibikaji.

6.2 Viashiria vya upimaji wa Utekelezaji wa Mfumo wa Mrejesho

Taasisi za Umma zinapaswa kufanya Ufuatiliaji na Tathmini ya Mfumo wa Mrejesho kwa kuandaa viashiria vitakavyotumika kupima ufanisi wa utekelezaji wa mfumo kwa kuweka kumbukumbu za taarifa ***(Kiambatisho Na. 6)*** zinazoendana na viashiria ili upimaji uweze kuwa wenye tija. Baadhi ya viashiria hivyo ni:-

(i) Idadi ya hoja za Mrejesho zilizowasilishwa katika Taasisi;

(ii) Idadi ya hoja za Mrejesho zilizopatiwa ufumbuzi;

(iii) Idadi ya malalamiko yaliyowasilishwa;

(iv) Idadi ya malalamiko yaliyoshughulikiwa;

(v) Idadi ya mapendekezo yaliyowasilishwa;

(vi) Idadi ya mapendekezo yaliyoshughulikiwa;

(vii) Idadi ya pongezi zilizowasilishwa;

(viii) Idadi ya maulizo yaliyowasilishwa;

(ix) Idadi ya maulizo yaliyoshughulikiwa;

(x) Idadi ya huduma zilizoboreshwa;

(xi) Uwepo wa Dawati/ Ofisi ya kushughulikia Mrejesho;

(xii) Uwepo wa Waratibu walioteuliwa kwa barua;

(xiii) Njia zinazotumika kushughulikia Mrejesho;

(xiv) Uwepo wa Kituo cha Huduma kwa mteja;

(xv) Matumizi ya mfumo wa e-Mrejesho;

(xvi) Idadi ya mifumo mingine ya Mrejesho; na

(xvii) Uwepo wa Mafunzo ya Mfumo wa Mrejesho.

6.3 Mapitio ya Utekelezaji ya Mfumo wa Mrejesho

Taasisi za Umma zinapaswa kufanya mapitio ya mara kwa mara ya utekelezaji wa Mwongozo kubaini mafanikio na changamoto za utekelezaji wake. Mapitio haya yafanyike kupitia utafiti wa hali ya kuridhika kwa wateja (customer satisfaction survey) kila mwaka ili kupata Mrejesho wa wateja kuhusu huduma zinazotolewa na Taasisi husika.

Katika kutekeleza jukumu hili, Taasisi husika inapaswa kuteua kikosi kazi cha watumishi kitakachofanya mapitio kwa kuangalia maeneo yafuatayo:-

(i) Kiwango cha uelewa wa huduma za taasisi kwa Wateja;

(ii) Kiwango cha wateja kuridhika na huduma;

(iii) Taratibu za utoaji huduma;

(iv) Changamoto za upatikanaji wa Huduma; na

(v) Mapendekezo na Matarajio ya wateja.

6.4 Tathmini ya utekelezaji Mfumo wa Mrejesho

Taasisi za Umma zinapaswa kufanya tathmini ya utekelezaji wa Mfumo wa kushughulikia Mrejesho, ili kufahamu endapo malengo yaliyokusudiwa yamefikiwa. Tathmini ifanyike kila baada ya miaka mitatu (3), kuendana na uhai wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Taasisi. Tathmini itafanywa na Mtaalamu Mwelekezi kwa kushirikiana na Taasisi husika ili kuweza kubaini ufanisi wa Mfumo wa Ushughulikiaji Mrejesho. Maeneo yanayopaswa kuangaliwa wakati wa tathmini ni pamoja na:-

(i) Uwajibikaji wa Watumishi kwa Wananchi;

(ii) Ufanisi wa Huduma zinazotolewa na Taasisi; na

(iii) Kiwango cha Usikivu wa Taasisi kwa Wananchi.

6.5 Utoaji na Matumizi ya Taarifa za Ufuatiliaji na Tathmini ya Mfumo wa Mrejesho

6.5.1 Utoaji wa Taarifa

Taasisi za Umma zinapaswa kuandaa taarifa za Ufuatiliaji na Tathmini ya utekelezaji wa Mfumo wa Mrejesho kwa kuonesha mafanikio, changamoto na hatua za kuchukua, ili kuboresha masuala muhimu yaliyobainishwa katika Mwongozo. OR-MUUUB itafanya ufuatiliaji ili kufahamu hali halisi ya ushughulikiaji wa mrejesho wa huduma zinazotolewa na Serikali.

6.5.2 Matumizi ya Taarifa

Taarifa za Ufuatiliaji na Tathmini ya Mfumo wa Mrejesho zichambuliwe na Taasisi husika na matokeo yake yatumike kuboresha nyaraka za kiutendaji ikiwemo Sera, Sheria, Kanuni na Taratibu kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma. Matokeo ya taarifa yanaweza kutumika kutekeleza masuala yafuatayo: -

(i) Kuboresha mifumo na taratibu za utoaji huduma;

(ii) Kubadilisha tabia za watumishi;

(iii) Kujenga uwezo wa watumishi kiutendaji;

(iv) Kukuza uelewa wa wananchi kuhusu huduma zinazotolewa na Taasisi;

(v) Kubadili mbinu za usimamizi wa watumishi; na

(vi) Kuimarisha ushirikiano kati ya wananchi na Taasisi za Umma.

HITIMISHO

Mwongozo umeeleza kwa muhtasari mambo ya msingi ambayo Taasisi za Umma zinapaswa kufahamu na kuzingatia wakati wa utekelezaji. Ni muhimu kwa Taasisi za Umma kuzingatia Mwongozo huu ili kusimamia ushughulikiaji wa Mrejesho kwa ufanisi. Menejimenti zinapaswa kuhakikisha watumishi wanakuwa na uelewa kuhusu Mwongozo huu ili wawe sehemu ya uboreshaji wa huduma ndani ya Taasisi na kufikia malengo ya Serikali ya kuwa na Utumishi wa Umma unaozingatia Utawala Bora.

Waajiri wote wanaelekezwa kutumia Mwongozo huu kama nyenzo ya kuboresha huduma zinazotolewa na Taasisi, kukuza na kusimamia uwajibikaji wa watumishi na kuweka mazingira yanayowezesha wananchi kutoa Mrejesho wa huduma zinazotolewa. Kwa kufanya hivyo, imani ya wananchi kwa Serikali itaongezeka na dhana ya utawala bora itadumishwa kupitia ushughulikiaji wa Mrejesho wa wananchi.

VIAMBATISHO

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

FOMU YA KUPOKEA NA KUSHUGHULIKIA MREJESHO

Kiambatisho Na. 1 Namba ya Mrejesho:..........

A. TAARIFA ZA MREJESHO

1. Maelezo muhimu

Jina la kwanza	Jina la kati	Jina la ukoo
Kazi	Cheo	Anwani
Simu	Barua pepe	Nukushi

2. Mteja wa ndani/nje ☐ Ndani ☐ Nje

3. Mtoa mrejesho ni ☐ Mwenyewe ☐ Ndugu ☐ Mratibu ☐ Mwajiri ☐ Kiongozi wa kazi wa Mtoa mrejesho

4. Kiwango cha kuridhika/ kutoridhika cha mtoa mrejesho (kata isiyohusika)
☐ Chini ☐ Wastani ☐ Juu sana

B. MAELEZO YA MREJESHO

1. Huduma iliyotolewa mrejesho ....
2. Maelezo kwa ufupi ....
3. Mrejesho Uliotolewa ....
4. Mahali tukio lilipotokea .... Tarehe ....
5. Je, umewahi kuwasilisha mrejesho huu kabla? ☐ Ndio ☐ Hapana
6. Je unavyo vielelezo vinavyohusiana na suala hili? ☐ Ndio ☐ Hapana
7. Je vielezo ulivyowasilisha ni hivi tu au viko vingine? ☐ Ndio ☐ Hapana

Kila Taasisi itaainisha huduma inazotoa na kuambatisha na fomu hii.

Sehemu hii ijazwe, kisha ikatwe na kupewe mtoa mrejesho kwa ajili ya Ufuatiliaji

C – E NI KWA AJILI YA MATUMIZI YA OFISI TU

C. MREJESHO ULIVYOSHUGHULIKIWA

1. Kama ufumbuzi wa mrejesho umepatikana (Taja) ☐

2. Kama ufumbuzi haukupatikana, ahadi iliyotolewa kwa (Mteja) ☐

3. Muda ulioahidiwa kushughulikia Mrejesho

☐ Mara moja ☐ Kujibiwa baada ya muda mfupi ☐ Kupewa tarehe ya Mrejesho

4. Tarehe ambayo imekubalika mteja kupewa Mrejesho ☐

5. Uharaka wa Mrejesho

☐ Haraka sana ☐ Haraka ☐ Kawaida

D. MCHAKATO WA KUSHUGHULIKIA MREJESHO

1. Mhusika wa Mchakato wa kushughulikia Mrejesho ☐

2. Idara inayohusika na Mrejesho ☐

3. Mchakato unaohitajika Mrejesho:*2 ☐

E. KUPOKEA MREJESHO

1. Njia iliyotumika kuwasilisha Mrejesho

☐ Simu ☐ Barua ☐ Ana kwa Ana ☐ Barua Pepe

☐ Njia nyingine (Taja) ....

2. Mrejesho unapoelekezwa

☐ Mtendaji Mkuu ☐ Idara/Kitengo ☐ Ofisi ya Mrejesho

☐ Ofisi ya huduma kwa Mteja ☐ Njia nyingine (Taja) ....

Jina la Afisa aliyepokea Mrejesho: .... Tarehe: ....

2 Kila Idara itaainisha michakato ya huduma zake

Sehemu hii ijazwe, kisha ikatwe na kupewe mtoa mrejesho kwa ajili ya Ufuatiliaji

✂ —

Jina la Mratibu wa Mrejesho: .... Namba ya Mrejesho: ....

Sahihi: .... Tarehe: .... Muhuri

Kiambatisho Na. 2

REJESTA YA MREJESHO

Namba ya Mrejesho	Tarehe ya kupokelewa	Jina na Anwani ya mtoa Mrejesho	Njia ya Uwasilishaji	Aina ya Mrejesho	Maelezo kwa Kifupi	Idara au Kitengo kinachotolewa mrejesho	Tarehe ya Kuhitimisha	Matokeo na Taarifa kwa Mteja
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Kiambatisho Na. 3

FOMU YA MAONI KWA AJILI YA SANDUKU LA MAONI

Na: ....

Jina Kamili

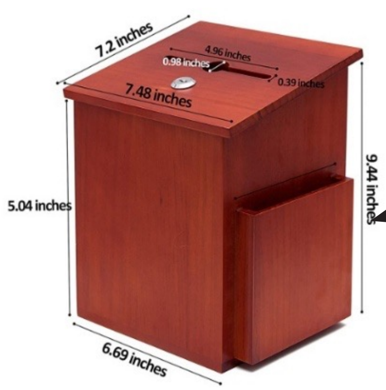
Namba ya Simu

Mrejesho (Maoni, lalamiko, pendekezo, ulizo)

Namba ya Mrejesho: .... Tarehe: ....

SANDUKU LA MAONI

1. Nafasi ya kumwezesha mwananchi kutumbukiza mrejesho
2. Sehemu ya kufunga au kufugua sanduku
3. Sehemu ya kuweka fomu ya mrejesho na kalamu
4. Vipimo vya sanduku la maoni

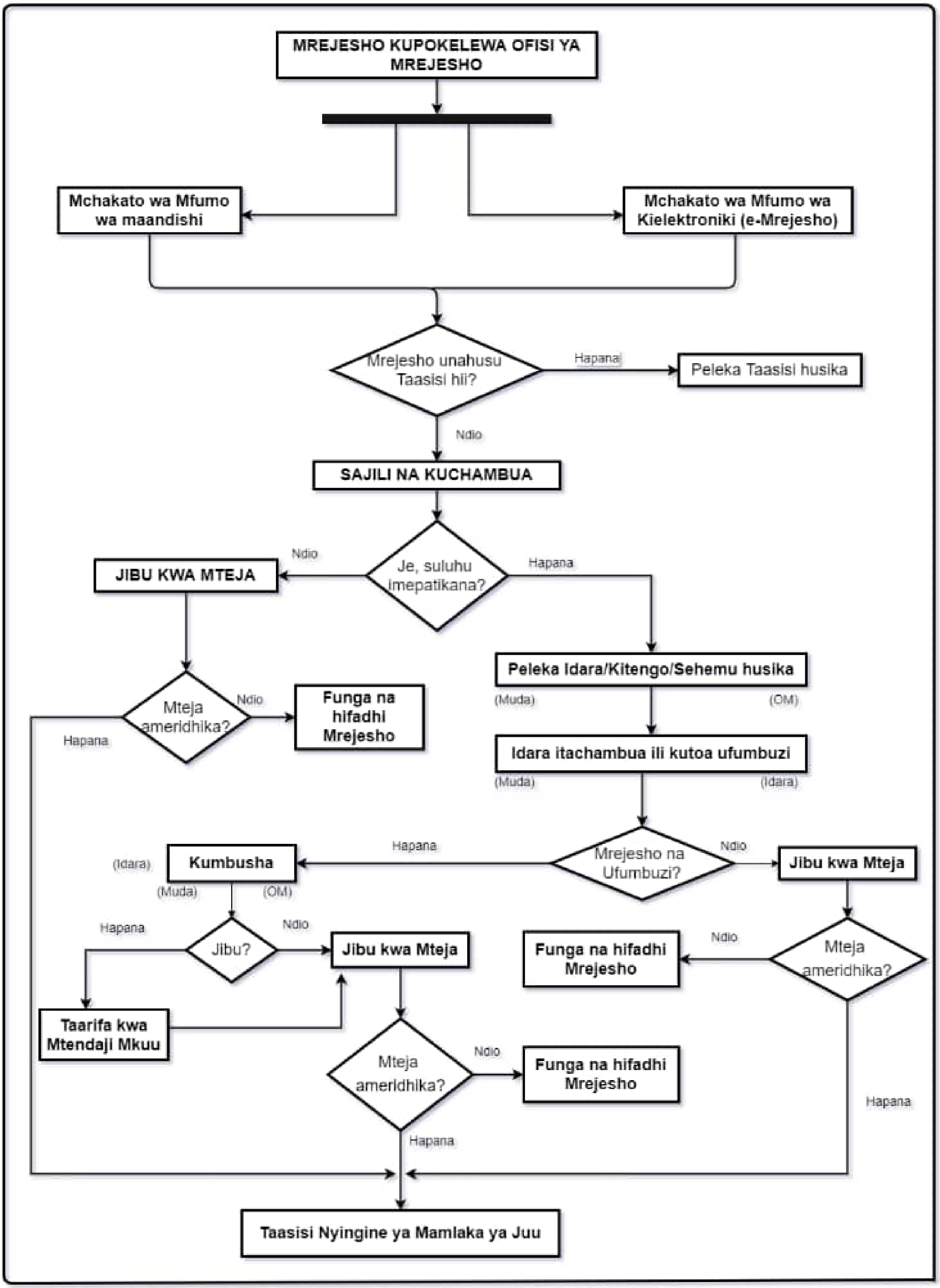


Kiambatisho Na. 4

UBAO WA MATANGAZO

Kiambatisho Na. 5

CHATI YA MTIRIRIKO WA KUSHUGHULIKIA MREJESHO



* **Ofisi ya mrejesho** : Dawati au Ofisi inayoshughulikia Malalamiko, Mapendekezo, Maulizo na Pongezi

Kiambatisho Na. 6

TAARIFA YA MREJESHO

Fomu Na: ....

Kipindi cha Mwezi/Robo Mwaka/ Mwaka: kuanzia .... Hadi ....

Jina la Taasisi/Ofisi: ....

1. Mrejesho uliobaki kipindi cha nyuma

IDARA/KITENGO	IDADI YA MREJESHO KULINGANA NA VYANZO VYAKE						
	TARATIBU	TAARIFA	WATUMISHI	VIFAA	WATEJA	VYANZO VINGINE	JUMLA
JUMLA							

2. Mrejesho mpya uliopokelewa

IDARA/KITENGO	IDADI YA MREJESHO KULINGANA NA VYANZO VYAKE						
	TARATIBU	TAARIFA	WATUMISHI	VIFAA	WATEJA	VYANZO VINGINE	JUMLA
JUMLA							

3. Mrejesho ulioshughulikiwa (MAONI, MAULIZO, MAPENDEKEZO, MALALAMIKO)

IDARA/ KITENGO	USHUGHULIKIAJI	IDADI YA MREJESHO KULINGANA NA VYANZO VYAKE											
		TARATIBU		TAARIFA		WATUMISHI		VIFAA		WATEJA		VYANZO	
		VIPORO	MPYA	VIPORO	MPYA	VIPORO	MPYA	VIPORO	MPYA	VIPORO	MPYA	VIPORO	MPYA
	Yaliyopatiwa ufumbuzi												
	Yanayoendelea kushughulikiwa												
	Yaliyoelekezwa Taasisi nyingine												
	Jumla												

Kiambatisho Na. 7

UFUATILIAJI WA KUPIMA UTEKELEZAJI WA MFUMO WA MREJESHO

SEHEMU A: TAARIFA ZA UTAMBULISHO WA TAASISI

Jina la Taasisi: ....

Taarifa ya Kipindi cha kuanzia: .... Hadi: ....

Tarehe ya kutoa Taarifa:...

SEHEMU B: TATHMINI YA UTEKELZAJI WA MFUMO WA MREJESHO

Eneo la Ufuatiliaji	**Namna ya kufuatilia**	**Kipimo**	**Matokeo ya Tathmini**	***Alama** **5 = Nzuri sana** **4 = Nzuri** **3 = Wastani** **2 = Isiyoridhisha,** **1 = Isiyoridhisa kabisa**				
				5	**4**	**3**	**2**	**1**
Uwepo wa Dawati/Ofisi ya Mrejesho	Kagua uwepo wa dawati/ ofisi ya Mrejesho	Ofisi ya kushughulikia Mrejesho						
Watumishi walioteuliwa kwa barua kuratibu Dawati/Ofisi ya Mrejesho	Kagua barua za uteuzi wa watumishi wa dawati/ ofisi ya Mrejesho	Barua za uteuzi wa Waratibu						
Uwepo wa mabango mshale kuonyesha mahali Dawati/ Ofisi ya Mrejesho ilipo.	Kagua mabango mshale yaliyopo katika taasisi	Alama / bango mshale						
Uwepo wa kituo cha Huduma kwa Mteja	Kagua uwepo wa kituo cha huduma kwa mteja	Kituo cha huduma kwa mteja						

1. MATUMIZI YA ZANA ZA KUSHUGHULIKIA MREJESHO

Eneo la Ufuatiliaji	**Namna ya kufuatilia**	**Kipimo**	**Matokeo ya Tathmini**	***Alama** **5 = Nzuri sana** **4 = Nzuri** **3 = Wastani** **2 = Isiyoridhisha,** **1 = Isiyoridhisa kabisa**				
				5	**4**	**3**	**2**	**1**
Watumishi wa Umma kushughulikia hoja na Mrejesho wa wananchi kwa haraka na kwa usahihi	Kagua uwepo wa Ofisi ya Mrejesho katika Taasisi	Taasisi inayo Ofisi ya Mrejesho inayofanya kazi?						
	Kagua matumizi ya zana za kushughulikia Mrejesho	Zana za kushughulikia Mrejesho zinatumika kikamilifu?						
	Kagua kumbukumbu za Mrejesho na kuona kama Mrejesho unapatiwa ufumbuzi kwa wakati.	Uwepo wa rejesta au fomu						

2. TAKWIMU ZA MREJESHO

Na.	Idara / Kitengo	Idadi ya Mrejesho uliyopokelewa	Idadi ya Mrejesho uliyoshughulikiwa	Idadi ya Mrejesho ambao haujashughulikiwa	Jumla
	Jumla Kuu				

3. TAKWIMU ZA MALALAMIKO

Na.	Idara/Kitengo	Idadi ya Malalamiko yaliyopokelewa	Idadi ya Malalamiko yaliyoshughulikiwa	Idadi ya Malalamiko ambayo hayajashughulikiwa	Jumla
	Jumla Kuu				

4. TAKWIMU ZA MAPENDEKEZO/MAONI

Na.	Idara/Kitengo	Idadi ya Malalamiko yaliyopokelewa	Idadi ya Malalamiko yaliyoshughulikiwa	Idadi ya Malalamiko ambayo hayajashughulikiwa	Jumla
	Jumla Kuu				

5. TAKWIMU ZA MAULIZO

Na.	Idara/Kitengo	Idadi ya Malalamiko yaliyopokelewa	Idadi ya Malalamiko yaliyoshughulikiwa	Idadi ya Malalamiko ambayo hayajashughulikiwa	Jumla
	Jumla Kuu				

6. TAKWIMU ZA PONGEZI

Na.	Idara/Kitengo	Idadi ya Malalamiko yaliyopokelewa	Idadi ya Malalamiko yaliyoshughulikiwa	Idadi ya Malalamiko ambayo hayajashughulikiwa	Jumla
	Jumla Kuu				

7. MAFUNZO YA KUWAJENGEA UWEZO WARATIBU

Eneo la Ufuatiliaji	**Namna ya kufuatilia**	**Kipimo**	**Matokeo ya Tathmini**	***Alama** **5 = Nzuri sana** **4 = Nzuri** **3 = Wastani** **2 = Isiyoridhisha,** **1 = Isiyoridhisa kabisa**				
				5	**4**	**3**	**2**	**1**
Mafunzo ya kutumia mfumo wa kielekroniki wa Mrejesho (e-Mrejesho) na Mafunzo ya kushughulikia Mrejesho.	Kagua taarifa za Mafunzo kwa mwaka husika	Mafunzo ya Mfumo wa kielekroniki wa kushughulikia Mrejesho yametolewa?						
		Mafunzo ya kushughulikia Mrejesho yametolewa?						

MASWALI AU MAONI

Mrejesho kuhusu utekelezaji wa Mwongozo wa Ushughulikiaji Mrejesho wa Huduma za Serikali kwa Wananchi uwasilishwe kwa:-

Katibu Mkuu,

Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora,

Mji wa Serikali Mtumba,

Mtaa wa Utumishi,

S.L.P 670,

40404 DODOMA.

Simu	:	+255 (026) 2160240
Nukushi	:	+255 (026) 2963629
Barua Pepe	:	ps@utumishi.go.tz
Tovuti	:	www.utumishi.go.tz
Mfumo	:	emrejesho.gov.go.tz

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS - MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA NA UTAWALA BORA

Changanua
Kusoma Mtandaoni