

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



OFISI YA RAIS  
MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA  
DAR ES SALAAM

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

Januari, 2013

**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA**



**OFISI YA RAIS  
MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA  
DAR ES SALAAM**

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

**Januari, 2013**



# YALIYOMO

## Ukurasa

DIBAJI.....	vi
VIFUPISHO.....	viii
FASIRI YA MANENO.....	ix

### **SURA YA KWANZA: UTANGULIZI..... 1**

1.1 Nini Maana ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja?.....	1
1.2 Malengo ya Mikataba ya Huduma kwa Wateja.....	2
1.3 Aina za Mikataba.....	2
1.3.1 Mikataba ya Kitaifa.....	3
1.3.2 Mikataba ambayo si ya Kitaifa.....	3
1.4 Sifa za Mkataba wa Huduma kwa Mteja.....	4
1.5 Majukumu ya Wahusika mbalimbali katika kutengeneza, kutekeleza, Kufuatilia na kufanyia mapitio ya mikataba..	5
1.5.1 Menejimenti za Taasisi za Umma.....	5
1.5.2 Kikundi cha Wataalamu wa ndani wa Kutengeneza Mkataba.....	5
1.5.3 Kikundi cha Wataalamu toka nje ya Taasisi.....	6
1.5.4 Wateja na Wadau.....	6
1.5.5 Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma.....	7

### **SURA YA PILI: JINSI YA KUTENGENEZA MIKATABA YA HUDUMA KWA MTEJA..... 8**

2.1 Hatua ya Kwanza: Kutambua na kuwahamasisha Watakaoshiriki.....	8
2.2 Hatua ya Pili: Kutambua Wateja.....	9
2.3 Hatua ya Tatu: Kutambua Huduma Zinazohitajika Kutolewa.....	9

2.4	Hatua ya Nne: Kutambua Viwango vya Ubora wa Huduma.....	10
2.5	Hatua ya Tano: Kutayarisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja.....	12

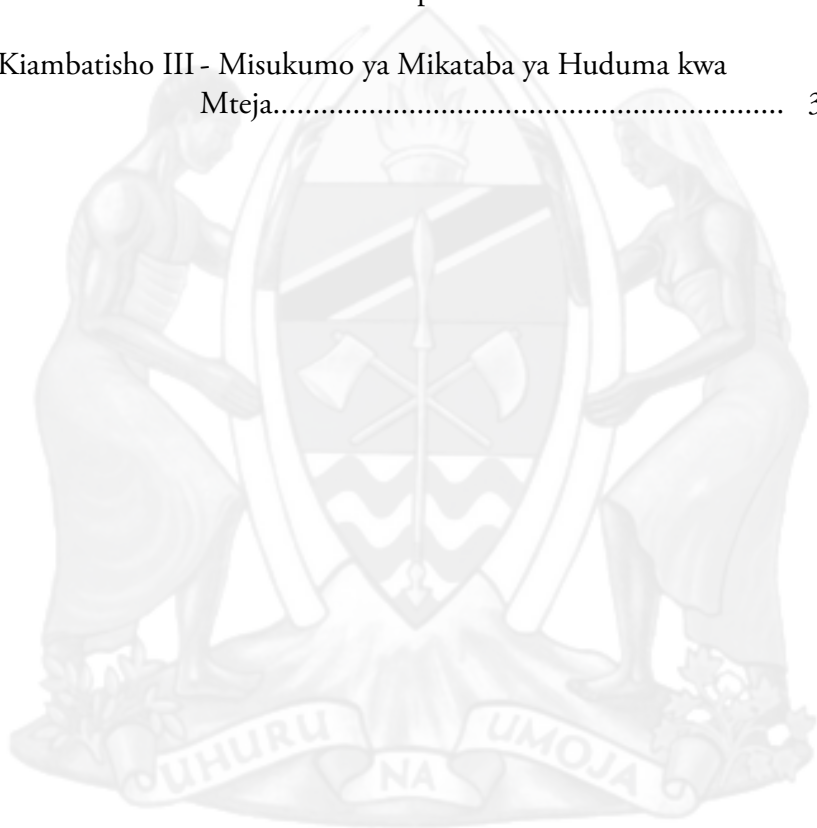
**SURA YA TATU: MUUNDO WA MIKATABA YA HUDUMA KWA WATEJA..... 14**

3.1	Dibaji.....	14
3.2	Dira na Dhima ya Taasisi.....	14
3.3	Madhumuni ya Mkataba.....	14
3.4	Aina za Wateja.....	14
3.5	Huduma Zitolewazo.....	15
3.6	Viwango vya Huduma.....	15
3.7	Wajibu wa Taasisi kwa Mteja.....	15
3.8	Haki na Wajibu wa Mteja.....	16
3.9	Mrejesho wa Utoaji wa Huduma.....	18
3.10	Kitambulisho cha Taasisi na Njia ya Mawasiliano.....	18

**SURA YA NNE: UTEKELEZAJI, UFUATILIAJI, KUFANYA MAPITIO NA UTOAJI WA TAARIFA..... 19**

4.1	Utekelezaji.....	19
4.1.1	Kutangaza.....	19
4.1.2	Usambazaji wa Mkataba.....	20
4.1.3	Kupokea Maoni.....	20
4.2	Ufuatiliaji.....	23
4.3	Kufanya Mapitio.....	23
4.4	Kutoa Taarifa.....	24
4.4.1	Kwa nini Tutoe Taarifa?.....	24
4.4.2	Taarifa zipi zitolewe kwa Umma?.....	24
4.4.3	Taarifa zipelekwe wapi?.....	25

<b>VIAMBATISHO.....</b>	<b>26</b>
Kiambatisho I - Viwango vya Ubora wa Huduma.....	27
Kiambatisho II - Utaratibu wa Kupokea Malalamiko.....	30
Kiambatisho III - Misukumo ya Mikataba ya Huduma kwa Mteja.....	37



## DIBAJI

Serikali ilianzisha mabadiliko ya utendaji katika taasisi za umma mwaka 2000 kupitia Programu ya Kuboresha Utumishi wa 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.

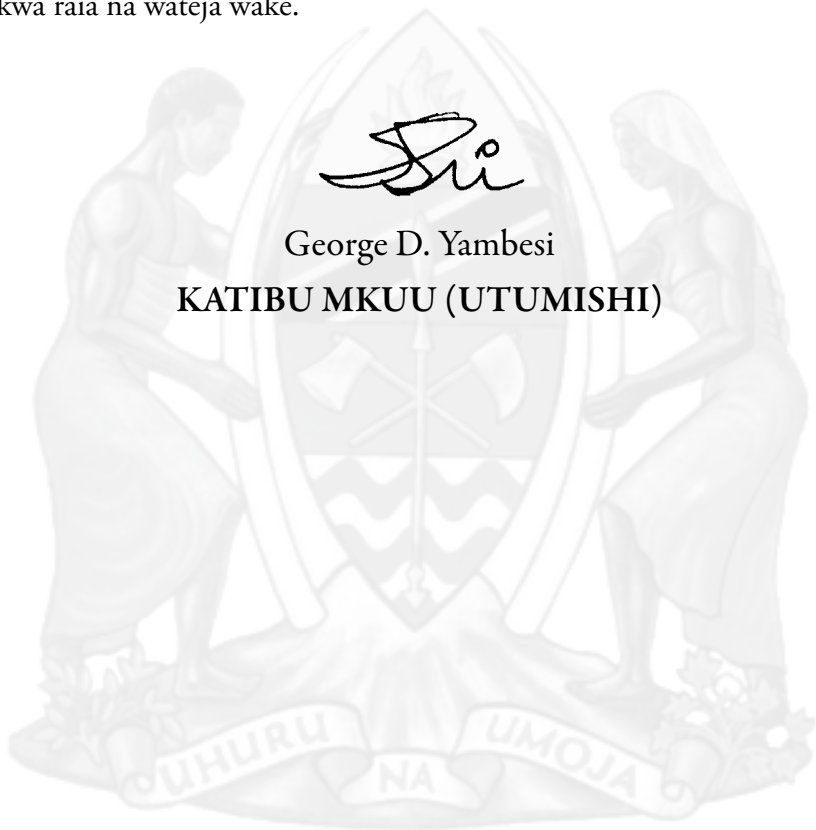
Inategemewa kwamba kupitia matumizi ya mikataba hii, taasisi za umma zitawahusisha zaidi wateja wake katika kujieleza na kutoa maoni na mahitaji yao kuhusu huduma kulingana na matarajio yao. Kwa kufanya hivi, taasisi za umma zitaweza kutoa huduma bora zaidi kwa raia na wateja wake.



*George D. Yambesi*

George D. Yambesi

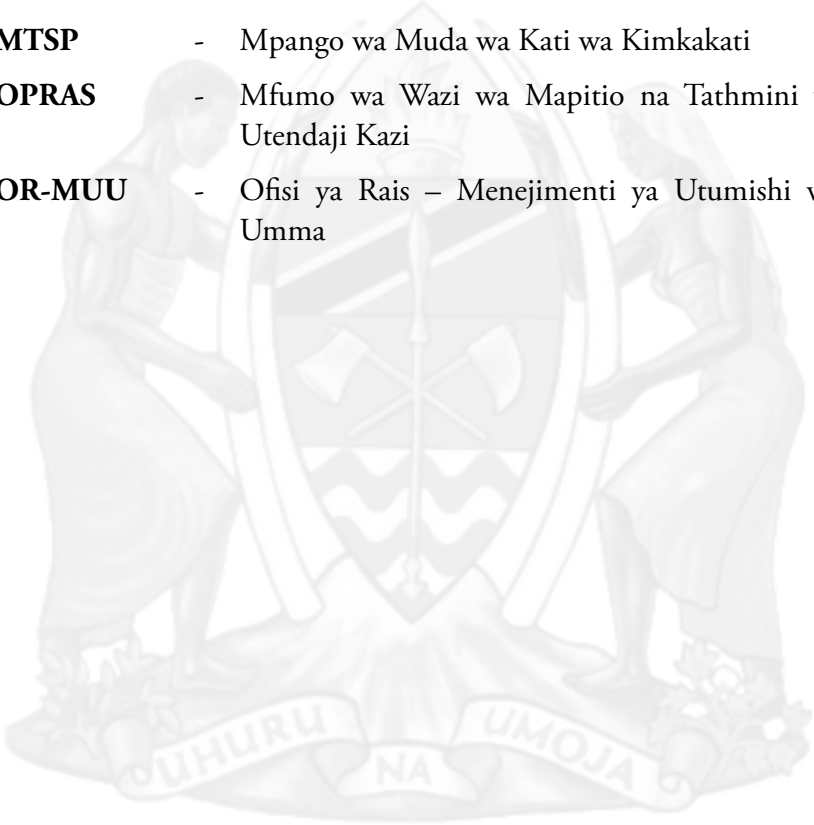
**KATIBU MKUU (UTUMISHI)**





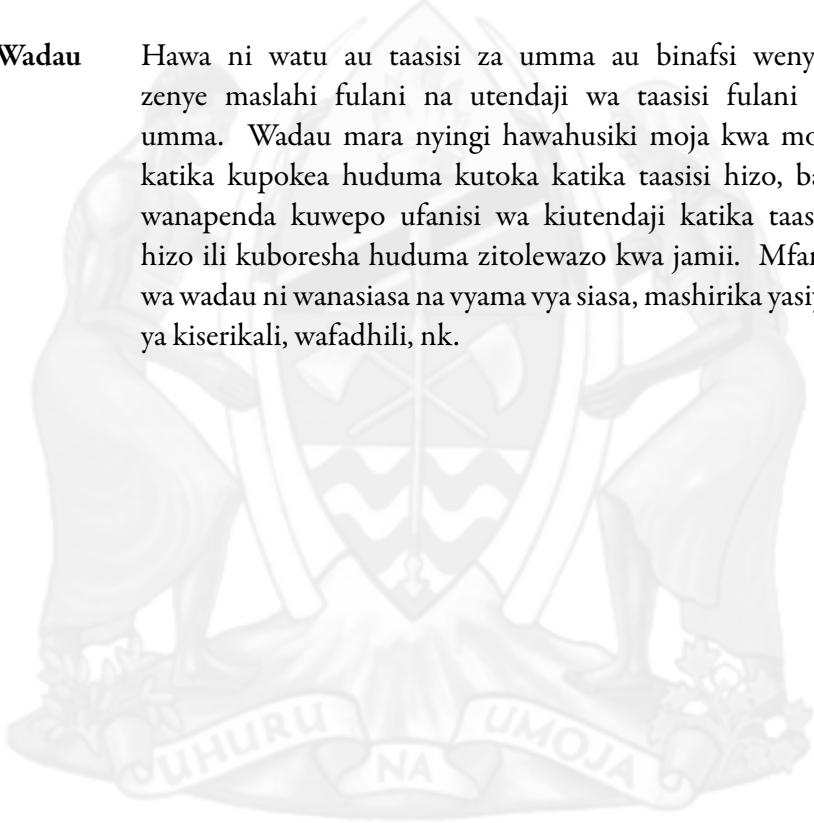
## VIFUPISHO

- MTEF** - Mpango wa Muda wa Kati wa Matumizi ya Fedha
- MTSP** - Mpango wa Muda wa Kati wa Kimkakati
- OPRAS** - Mfumo wa Wazi wa Mapitio na Tathmini ya Utendaji Kazi
- OR-MUU** - Ofisi ya Rais – Menejimenti ya Utumishi wa Umma



## FASIRI YA MANENO

- Mteja** Ni mtu binafsi au taasisi inapotafuta na kupewa huduma na taasisi ya umma
- Wadau** Hawa ni watu au taasisi za umma au binafsi wenye/zenye maslahi fulani na utendaji wa taasisi fulani ya umma. Wadau mara nyingi hawahusiki moja kwa moja katika kupokea huduma kutoka katika taasisi hizo, bali wanapenda kuwepo ufanisi wa kiutendaji katika taasisi hizo ili kuboresha huduma zitolewazo kwa jamii. Mfano wa wadau ni wanasiasa na vyama vya siasa, mashirika yasiyo ya kiserikali, wafadhili, nk.





# SURA YA KWANZA

## 1. 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 wanaohusika 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 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 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. Kwa kawaida mkataba huo hubadilika kufuatana 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 na mabadiliko yanayojitokeza. Mapitio hayo yanaweza kufanyika kila baada ya muda uliopangwa au kutokana na tukio fulani. Katika kufanya 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 ubora wa huduma zinazotolewa na taasisi za umma husika,
- 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 kuvitekeleza, kinyume chake malalamiko yatasababisha wawajibishwe.

Kwa ujumla mikataba ya huduma kwa wateja ni kipimo mahsusi cha utendaji kazi na uwajibikaji ambacho kinajali na kuzingatia matokeo bora 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 katika sheria na miongozo mbalimbali. Aina za mikataba hiyo zinaelezewa 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 ubora wa huduma ambavyo taasisi nyingine za umma zitoazo huduma chini yake hulazimika 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 mahsusi 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 ubora wa huduma zinazotolewa na taasisi hizi ni lazima ziwe ni zile zilizotajwa katika mikataba ya kitaifa.

#### **Kisanduku Na. moja: Mifano ya Mikataba ambayo si ya Kitaifa**

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

#### 1.4 Sifa za Mkataba wa huduma kwa Mteja

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

- Ueleze aina zote za huduma na kusisitiza kuwa zitatolewa kulingana na matakwa na mategemeo ya mteja;
- Uweke viwango vya ubora 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 shughuli zinazofanywa na taasisi hiyo;
- 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 haikufikia viwango vya ubora vilivyoahidiwa;
- Uandikwe kwa lugha nyepesi na inayoeleweka kwa wananchi bila kutumia maneno magumu ya kitaalamu;
- Ueleweke, ukubalike na uwe sehemu ya kazi za kila siku za watumishi wa taasisi husika; na
- Uweke shabaha na viwango vya ubora ambavyo vinazingatia hali halisi na vinatoa changamoto kwa watumishi wa taasisi kwa kuzingatia wananchi wanachokitaka na sio historia ya utendaji kazi wa taasisi. Pia shabaha na viwango vilivyowekwa visiwe haffu.

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

Kuna wahusika mbalimbali ambao wanatakiwa kushiriki katika kutengeneza, kutekeleza, kufuatilia utekelezaji na kufanya 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 au wataalamu toka nje ya taasisi, Ofisi ya Rais 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;
- Kuelimisha umma umuhimu na malengo la kuwapo kwa mkataba;
- Kutayarisha hadidu za rejea za kikundi cha wataalamu wa ndani au nje watakaotengeneza mkataba;
- Kufanya uteuzi wa Kikundi cha wataalamu wa ndani au nje ya taasisi watakaowezesha mchakato wa kutengeneza mkataba;
- Kutoa msaada kwa kikundi cha wataalamu wa ndani au nje ya taasisi watakaowezesha mchakato wa kutengeneza mkataba wakati wowote utakapohitajika;
- Kutoa taarifa kwa Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma kadri itakavyohitajika; na
- Kutoa taarifa kwa umma, Bunge au Taasisi nyingine yoyote kadri itakavyohitajika.

### **1.5.2 Kikundi cha Wataalamu wa ndani wa Kutengeneza Mkataba**

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



- Kufanyia kazi hadidu za rejea zilizowekwa na uongozi;
- Kupanga namna watakavyowashirikisha wadau, idadi na aina ya wajumbe na mbinu zitakazotumika katika ushirikishwaji;
- Kusimamia na kuratibu zoezi zima 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;
- Kusambaza rasimu kwa wadau mbalimbali kwa ajili ya kukusanya maoni; na
- Kukamilisha utengenezaji wa mkataba wa huduma kwa mteja.

### 1.5.3 Kikundi cha Wataalamu toka nje ya Taasisi

Taasisi ya Umma inaweza kuamua kuteua kikundi cha wataalamu 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 na 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 juu ya namna ya utoaji huduma. Maoni hayo yataboresha 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 juu ya namna ya kuboresha huduma, taratibu zote zinazo waunganisha wateja na taasisi husika, viwango na ahadi vya huduma zinazotolewa; na

- Kutoa taarifa za huduma zinatolewa iwapo zinalingana na viwango vilivyowekwa katika mikataba.

### 1.5.5 Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma

OR-MUU ina majukumu yafuatayo:-

- Kueleweshwa Taasisi mbalimbali na umma kwa ujumla umuhimu wa mikataba na kuziwezesha taasisi hizo kuzitengeneza na kuzifanyia mapitio;
- Kufuatilia utekelezaji wa mikataba hiyo katika Taasisi za umma;
- Kudhibiti ubora wa mikataba ya huduma kwa wateja inayotolewa na taasisi za umma; na
- Kubuni utaratibu wa kuzawadia Taasisi za umma zinazotoa huduma kwa viwango vilivyowekwa katika mikataba kwa ubora wa hali ya juu.

## SURA YA PILI

### JINSI YA KUTENGENEZA MIKATABA 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 mkataba wa huduma kwa mteja, Kuwatambua wateja wa taasisi, kuzitambua huduma zinazopaswa kutolewa, kubainisha viwango vya huduma na kutayarisha mkataba wenyewe kutokana na majibu yaliyopatikana 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: Kutambua na Kuwahamasisha 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, wataalamu wa ndani au wa nje, OR-MUU, wateja na wadau wengine. Majukumu ya wahusika hawa yameelezwa katika sura ya kwanza.

Katika hatua hii uongozi unatakiwa kuwafahamisha watumishi wote umuhimu na malengo ya mkataba na jinsi utakavyochangia katika kuboresha utoaji wa huduma kwa umma. Watumishi wanaweza kufahamishwa kupitia mikutano ya wafanyakazi wote, vikao vya uongozi wa juu, idara au sehemu. Hatua hii ya kuwafahamisha wafanyakazi

ni muhimu sana kwani inafanya wafanyakazi kujisikia kwamba wana umiliki mkataba utakaotengenezwa ni 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 inavyoelezewa kwa kina katika hatua zifuatazo:

### **Hatua ya Pili: Kutambua Wateja**

Hatua hii inahusisha kutambua makundi tofauti ya wateja ambao watahitaji huduma kutoka kwenye taasisi husika. Katika mchakato huu wa kutambua makundi mbalimbali, itabidi yafanyike majadiliano kati ya watumishi, wateja na wadau wengine. Mchakato wa majadiliano unawezwa kufanywa kwa kutumia mkutano wa wadau, wataalamu, usaili, utafiti au aina yeyote ile ya majadiliano ambayo itaonekana inafaa katika kusaidia taasisi za umma kutambua wateja wake. Hatua hii itahusisha kupitia taarifa mbalimbali za ndani ya taasisi kama ripoti za tafiti mbalimbali, ripoti za kitaalamu n.k. Hatua hii ya pili inaweza kurahisishwa iwapo taasisi 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 na huduma kwa wateja kama walivyobainishwa katika hatua ya pili itabidi uzingatie taratibu na miongozo mbalimbali kulingana na mamlaka ya taasisi hizo za umma. Kama ilivyoelezwa kwenye hatua ya pili kikundi cha wataalamu wa ndani au wa nje ya taasisi watapaswa waongoze majadiliano na mashauriano kati ya watumishi, wateja na wadau wengine kwa kutumia njia mbalimbali ili kutambua aina ya huduma na namna ya kuwahudumia wateja wao.

## **Hatua ya nne: Kutambua Viwango vya Ubora wa Huduma**

Lengo la hatua hii ni kuiwezesha kila taasisi ya umma kupanga viwango vya ubora wa huduma zitakazotolewa kwa wateja. Upangaji wa viwango hivyo utafanywa kwa majadiliano baina ya watumishi, wateja na wadau wengine. Vilevile upangaji wa viwango hivi itabidi uzingatie rasilimali zilizopo, viwango vya ubora wa huduma vinavyotolewa wakati uliopo, viwango vya ubora wa huduma zinazofanana na kutolewa na taasisi nyingine na malengo yaliopo kwenye mpango mkakati wa muda wa kati wa taasisi. Ni muhimu kuzingatia kuwa, viwango hivyo visipangwe kwa kuzingatia kile tu ambacho watumishi wanachofikiria au wanachotaka bila kuzingatia matokeo ya takwimu au utafiti juu ya viwango vya ubora wa huduma.

Katika kupanga viwango vya huduma, itabidi wataalamu wa ndani au wa nje wakusanye takwimu, watambue ujuzi na uwezo wa rasilimali 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 yaliyoelezwa hapo juu yakichaganywa na maoni au mahitaji ya wateja yatasaidia sana katika kupanga viwango vya ubora wa huduma. Viwango vitakavyopangwa vitakuwa vya ubora wa mahusiano katika kutoa huduma, vya muda unaofaa kutumika katika kutoa huduma za taasisi na vya ubora kama vilivyoelezwa kwa kina katika kiambatanisho namba II. Kwa ujumla viwango hivyo itabidi viwe na sifa zifuatazo:

## Kisanduku Na. mbili: Sifa za viwango vya huduma

- **Mahsusi** - viwe na mahusiano na mahitaji ya wateja na vizingatie masuala ambayo ni muhimu kwa wateja;
- **Maana** - Viwe na maana kwa wateja kwa kuangalia huduma kwa matakwa ya wateja na visitumike kama shabaha za uongozi;
- **Changamoto** - Visiwe hafifu na vizingatie hali halisi ya utendaji na ujuzi;
- **Kueleweka** - Viandikwe kwa lugha ya kueleweka;
- **Kupimika** – Viweze kupimika kwa urahisi kwa kutumia taratibu za kawaida au kwa kutumia tafiti mbalimbali za wateja;
- **Kufuatiliwa** – Viwezeshe kuwepo kwa mifumo ambayo itawezesha ufuatiliaji wa mara kwa mara;
- **Kuchapishwa** – Matokeo ya upimaji wa utelezaji viwango ni lazima yachapishwe na kusambazwa kwa wadau mbalimbali, na ikiwezekana vifanyiwe tathmini huru; na
- **Mapitio** – Viweze kufanyiwa mapitio ili kubaini kwamba zinafaa, vinatekelezeka na vina ufanisi na matokeo ya mapitio haya yachapishwe.

Ili kutambua mahitaji ya wadau fomu ifuatayo inaweza kutumika katika 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)	Mteja	Mshiriki A	Siku 15
		Mshiriki B	Siku 9
		Wastani	Siku 12
	Watumishi wa taasisi wanaotoa huduma husika	Mtumishiwa kwanza	Siku 20
		Mtumishiwa pili	Siku 15
		Mtumishiwa tatu	Siku 25
		Wastani	Siku 20

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

### Hatua ya Tano: Kutayarisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Baada ya kupata matokeo ya hatua ya kwanza hadi ya nne, kikundi cha wataalamu kinaweza kuanza kazi ya kukamilisha utengenezaji wa mkataba wa huduma kwa kuzingatia muundo uliopendekezwa katika sura ya tatu. Hatua hii ya mwisho itahusisha hatua ndogo tatu kama ifuatavyo:

- **Kutayarisha rasimu ya mkataba**

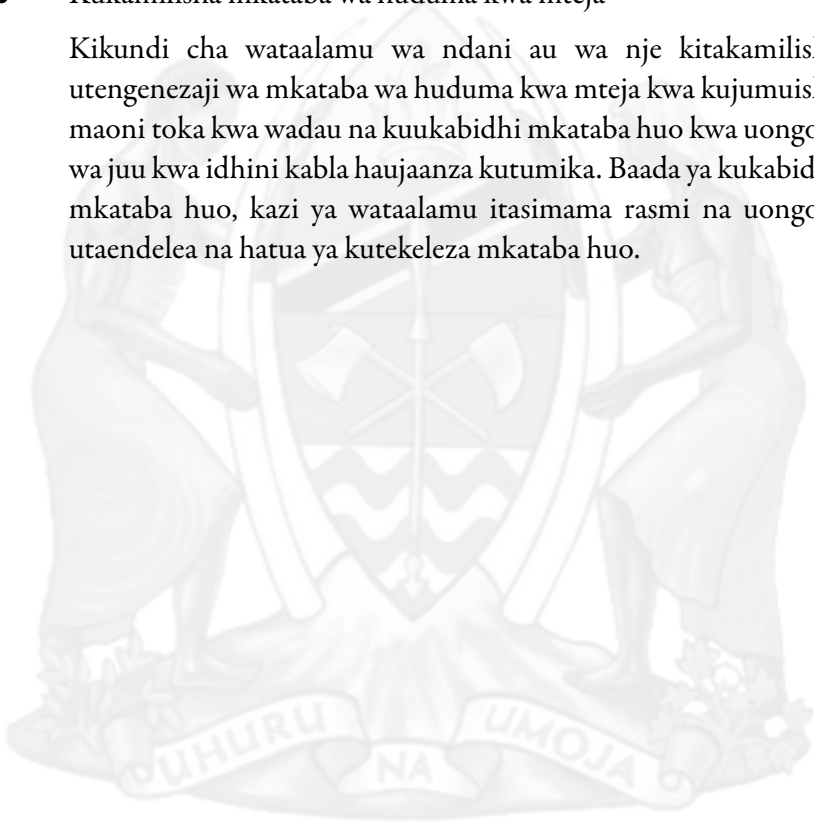
Kama ilivyoelezwa hapo awali rasimu itatengenezwa kwa kuzingatia matokeo yaliyopatikana katika hatua ya pili hadi ya nne.

- Kukusanya maoni ya rasimu toka kwa wadau

Rasimu ya mkataba wa huduma kwa wateja itasambazwa kwa wadau wa ndani na nje waitolee maoni ili kuiboresha.

- Kukamilisha mkataba wa huduma kwa mteja

Kikundi cha wataalamu wa ndani au wa nje kitakamilisha utengenezaji wa mkataba wa huduma kwa mteja kwa kujumuisha maoni toka kwa wadau na kuukabidhi mkataba huo kwa uongozi wa juu kwa idhini kabla haujaanza kutumika. Baada ya kukabidhi mkataba huo, kazi ya wataalamu itasimama rasmi na uongozi utaendelea na hatua ya kutekeleza mkataba huo.





## SURA YA TATU

### MUUNDO WA MIKATABA YA HUDUMA KWA WATEJA

Sura hii inaelezea mpangilio wa yaliyomo kwenye Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambayo yanapaswa kuzingatiwa na taasisi zote za serikali wakati wa kutayarisha mikataba yao. 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

Katika sehemu hii, taasisi itoe dira na dhima ikielezea mwelekeo taasisi inayouchukua 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 mteja 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 iliyonayo. 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 aina na ubora wa mahusiano kati ya mtoa na mpokea huduma na viwango vinavyohusu ubora kama vilivyotambuliwa kwenye hatua ya 4 ya Sura ya 2.

### 3.7 Wajibu wa Taasisi kwa Mteja

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

#### Sanduku 3: Majukumu ya Taasisi

**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 inapowezezana 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 unaoeleweka wa maandishi ulio wazi na rahisi wa kushughulikia malalamiko, na pale inapowezezana mapitio yawe huru;

**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; na

**Shirikiana na watoa huduma wengine** – Fanya kazi na watoa huduma wengine ili kuhakikisha kwamba huduma zinaeleweka, zinasimamiwa vizuri na zinakuwa bora kwa watumiaji.

## **Haki na Wajibu wa Mteja**

*Sehemu hii ieleze haki za mteja na wajibu wao wakati wanapohitaji kuhudumiwa katika taasisi za umma. Mifano ya haki na wajibu imeelezwa kwenye Sanduku 4 hapa chini;*

## Sanduku 4: Haki na Majukumu ya Mteja

### Haki za Mteja

Mifano: Mteja ana haki ya:

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

### Wajibu wa Mteja

Mifano: Mteja ana wajibu wa :

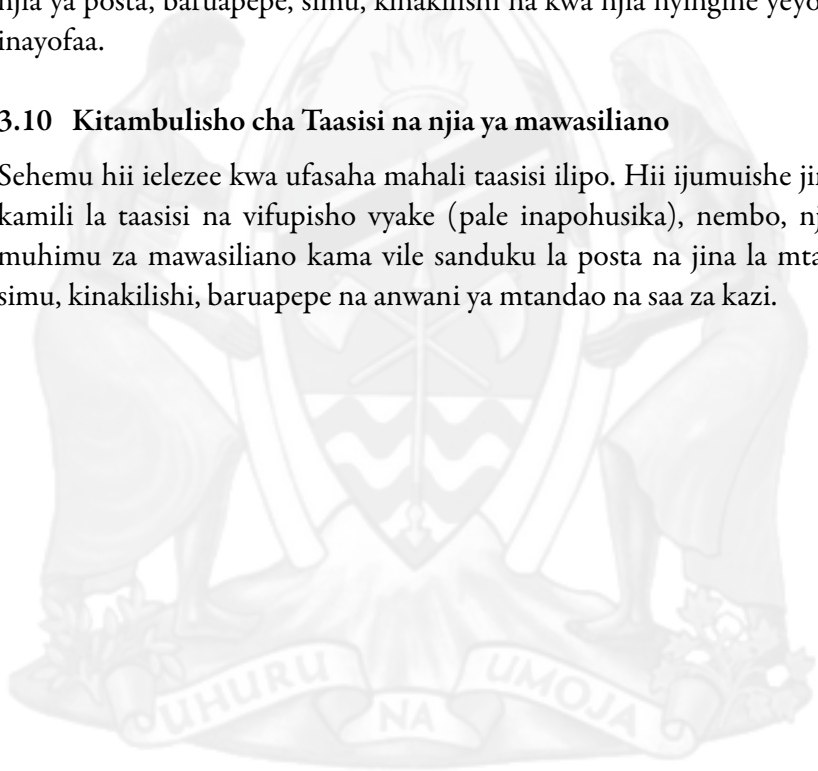
- Kuwaheshimu watumishi wote wa taasisi;
- Kuhudhuria mikutano iliyopangwa kwa wakati;
- Kuitika mwito wa kutoa taarifa kwa taasisi kwa usahihi, kina na kwa wakati; na
- Kuzingatia taratibu zote za kisheria na wajibu wowote ili kupata huduma zinazohusika.

### **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 hizo. Kwa hiyo mkataba ni chombo 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 zifanyike kwenye vyombo mbalimbali vya habari ambavyo

vitaweza kuleta matokeo yanayotarajiwa kwa maana ya kuwafikia walengwa wengi.

- **Uzinduzi**

Kabla ya kufanya uzinduzi wa mkataba, ni muhimu kufanya maandalizi ili walengwa wafahamu kuwa kutakuwa na uzinduzi wa mkataba katika muda fulani. Menejimenti ni lazima iandae matangazo katika magazeti, radio, luninga, mabango n.k. 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.

Shughuli ya uzinduzi wa mkataba ni zoezi ambalo ni la gharama kubwa. Inashauriwa 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.

- **Uenezaji wa Taarifa za Mkataba**

Baada ya uzinduzi, taasisi za umma zinatakiwa kuendelea kupeleka taarifa za mkataba katika vyombo vya habari na kadri inavyowezekana kutumia lugha ya taifa, ambayo inaeleweka kwa wadau wengi.

#### **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 UKupokea Maoni

Wakati wa utekelezaji wa mkataba, taasisi itakuwa inapokea maoni mbalimbali kutoka kwa wateja. Maoni hayo yanaweza kuwa ni ya 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 husaidia katika uboreshaji wa utoaji huduma kwa wateja.

- **Kupokea Pongezi na Maoni**

Taasisi za umma ni lazima zianzishe taratibu za kupokea maoni, kuyashughulikia na kutoa 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 inahitaji kukiri kwamba:



- Wateja wanahaki ya kulalamika juu ya huduma zitolewazo kwao na lazima lalamiko lishughulikiwe;
- Malalamiko yanakupua 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 mfumo wa kushughulikia malalamiko na 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; na
- Ni aina gani za fidia zinaweza kutolewa endapo huduma haitatolewa kwa mategemeo ya mteja.

Baadaya kupokea malalamiko kutoka kwa mteja na uchunguzi ukifanyika na kuthibitika makosa yamefanyika katika utoaji huduma, ni lazima taasisi za umma zieleze njia mbalimbali zinazoweza kutoa fidia ama kurekebisha huduma pale ambapo huduma haikutolewa kwa kiwango kilichotegemewa na mteja. Aidha, Taasisi za umma zinapaswa kuandaa mikakati ya kuweza kushughulikia na kutoa taarifa za malalamiko na jinsi yalivyoshughulikiwa. Hii ni pamoja na kutangaza malalamiko na namna taasisi zilivyoshughulikia malalamiko hayo na ufumbuzi uliotolewa katika ripoti za robo na mwaka. Kwa maelezo zaidi ya jinsi ya kushughulikia malalamiko na fidia angalia Kiambatishi II.

## 4.2 Ufuatiliaji

Ni lazima Taasisi za umma zianzishe mfumo wa kufanya ufuatiliaji kama huduma zinazotolewa zinalingana na viwango vya ubora vilivyopo katika mkataba. Kila mtumishi katika taasisi za umma ana wajibu wa kutoa huduma bora na kuweka mfumo wa kukusanya na 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 taasisi za umma lazima ziweke mpango wa kufanya mapitio ya mkataba. Mpango huo utaonyesha vipindi 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;
- Ukusanyaji 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 Kwa Nini Tutoe Taarifa?

Uelewa wa wananchi kuhusu haki zao na viwango vya ubora wa huduma zinazotolewa na Taasisi za Umma unakua 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 wananchi kwa ujumla na taarifa hizo zitatumika kama kielelezo katika kuboresha utoaji huduma.

##### 4.4.2 Taarifa Zipi Zitolewe kwa Umma?

Taasisi za umma zinatakiwa kuwa na mkakati wa kutunza na kutoa taarifa juu ya pongezi, maoni na malalamiko juu ya huduma zitolewazo. Taasisi inaweza kutangaza yafuatayo:

- Muhtasari ambao utakuwa na kumbukumbu ya malalamiko, pongezi au maoni yaliyopokelewa toka kwa wateja na jinsi taasisi ilivyoshughulikia;
- Maswala ya kisera dhidi ya huduma zitolewazo, hii ina maana ni kwa kiwango gani huduma zitolewazo zinafuata sera zilizowekwa;
- Kiwango cha utoaji huduma kilichofikiwa kwa sasa ikilinganishwa na kiwango cha utendaji katika 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 mkataba;

- Malalamiko ambayo hayajashughulikiwa na sababu zilizosababisha kutokushughulikiwa; na
- Pongezi na maoni yaliyopokelewa na kufanyiwa kazi kwa ajili ya kuboresha 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 katika kipindi chochote kadri zitakavyohitajika.

#### 4.4.2 Taarifa zipelekwe wapi?

Kadri itakavyohitajika, Taasisi za umma 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 kama itakavyohitajika.

# VIAMBATISHO

- Kiambatisho I - Viwango vya Ubora wa 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 Ubora wa Huduma kwa Wateja

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

### 1.1 Viwango Vinavyohusiana na Mahusiano

Viwango hivi vitaamua aina ya mahusiano kati ya mteja na taasisi za umma.

#### Kisanduku Na. Moja: Mifano ya Viwango vya Mahusiano

- **Maelezo ya 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
- **Uhusiano kati ya maofisa na wateja:** utambulisho, ukarimu, msaada, heshima, kujali, kueleza kwa ufasaha 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:

## Kisanduku Na. Mbili: Mifano ya Viwango vya Ubora

- **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; na
- **Yenye kukidhi mahitaji ya mteja:** Kwa mfano; huduma zitolewazo zinakidhi 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.

## Kisanduku Na. Tatu: Mifano ya Viwango Vinavyozingatia Muda

- **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 unaochukuliwa kujibu miito ya simu, muda wa kujibu simu ambazo zilipigwa wakati ofisa akiwa hayupo;
- **Upatikanaji wa huduma ya taarifa mbalimbali:** kwa njia ya kawaida au kwa kutumia mtandao; na
- **Usuluhishi wa malalamiko:** muda unaotumika kushughulikia malalamiko.





## **Mfumo wa Kupokea Malalamiko na Kurudisha Matumaini**

### **2.1 Mfumo wa Kupokea Malalamiko**

Mfumo wa kupokea malalamiko ni mchakato unaomwezesha mteja kutoa malalamiko endapo hatoridhishwa na huduma zinazotolewa na taasisi. Mfumo unatambua kuwa kupatia ufumbuzi malalamiko ya mteja ni nguzo ya Utumishi wa Umma.

Kwa kutumia taarifa za malalamiko, taasisi za umma zinaweza kuboresha michakatoya kutoa huduma bora zaidi, matumizi bora zaidi ya rasilimali na kutoa huduma bora kwa wateja. Mfumo mzuri wa kupokea malalamiko kunaiwezesha taasisi kujua ni wapi imekosea, kufanya masahihisho na kuepuka kurudia tena kosa kama hilo. Matokeo ya hatua hizi yataleta huduma bora kwa wateja. Ili mfumo wowote uliobuniwa wa kupokea malalamiko ufanikiwe ni lazima ukubali kwamba:

- Wateja wana haki ya kulalamika na kupatiwa ufumbuzi endapo huduma zitolewazo haziridhishi;
- Malalamiko yanaweza kukupa hali halisi ya ubora wa huduma zitolewazo, na
- Kupokea malalamiko kunatoa nafasi ya kutathmini matokeo kuhusu hali ya utoaji huduma kwa mtazamo wa mpokea huduma.

#### **2.1.1 Mambo muhimu katika mfumo wa kupokea malalamiko**

Mambo yafuatayo yakizingatiwa yanaweza kusaidia kuandaa mfumo wa kujibu malalamiko toka kwa wateja:

##### *2.1.1 Dhamira*

Ni lazima kuwepo na dhamira ya dhati ya kuwa na mfumo wenye ufanisi na wenye kutoa haki katika kushughulikia malalamiko ya wateja katika ngazi zote za taasisi.

### *2.1.1.2 Kutenda haki*

Mfumo wa kupokea malalamiko ni lazima utoe haki kwa pande zote na unaruhusu pande hizo kutoa maoni ambayo yatachukuliwa kwa uzito sawa.

### *2.1.1.3 Kukidhi Mahitaji ya Wateja*

ili mfumo wa kupokea malalamiko ukidhi mahitaji ya wateja, ni muhimu rasilimali za kutosha zitengwe, malalamiko yashughulikiwe kwa faragha na kwa wakati muafaka. Pia malalamiko yashughulikiwe kwa 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 Urahisi wa Kuweza Kutoa Malalamiko*

Mfumo wa kupokea malalamiko usiwe na urasimu usio wa lazima, na uwasaidie wateja kuwasilisha malalamiko yao. Maelezo ya taratibu za kuwasilisha malalamiko yawe kwa lugha na njia rahisi inayoeleweka, na ikiwezekana usimgharimu mteja wakati wa kuwasilisha malalamiko hayo.

### *1.1.1.5 Uwajibikaji*

Mfumo huu uweke taratibu za kupokea taarifa za malalamiko na matokeo yake. Malalamiko yanayojirudia lazima yatambuliwe na kurekebisha. Utekelezaji wa mfumo wa kushughulikia malalamiko ya wateja ni lazima ufanyiwe mapitio mara kwa mara ili kuangalia kama unakidhi mahitaji ya wateja. Mfumo huu lazima uhakikishe kuwa kuna njia sahihi za utoaji wa taarifa jinsi malalamiko yalivyoshughulikiwa.

## **2.1.2 Faida ya kuwa na mfumo wa kushughulikia malalamiko:**

2.1.2.1 Unasaidia kutambua tabia za maofisa na hatua mbalimbali za kuwarekebisha kwa nia ya kulinda sifa nzuri ya taasisi ya umma;

- 2.1.2.2 Unasaidia kutambua maeneo ambayo itabidi yafanyiwe kazi ili kuboresha mawasiliano na mteja;
- 2.1.2.3 Unasaidia kutambua maeneo yenye udhaifu wa kimuundo, kimchakato na katika taratibu mbalimbali za utendaji ambazo hazikidhi 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 gani yanasababisha malalamiko*

Masuala yafuatayo yanaweza kusababisha malalamiko:

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

### *2.1.3.2 Wateja wafuate taratibu zipi wanapolalamika*

Ni lazima utaratibu wa kuleta malalamiko uwe wazi na ueleweke kwa wateja. Wateja wanaweza kulalamika kwa kutumia njia zifuatazo:

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

### *2.1.3.3 Mteja ataoe taarifa gani anapolalamika*

mfumo lazima ueleze aina za taarifa ambazo mteja atatoa wakati akilalamika ili zisaidie katika kushughulikia malalamiko yake. Kwa mfano:

- 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 aliyemuhudumia;
- Taarifa kamili za tatizo lililoleta malalamiko;
- Mteja anataka taasisi ya umma ifanye nini ili kumpatia ufumbuzi malalamiko yake; na
- Gharama alizoingia mteja kutokana na maamuzi au ucheleweshaji uliofanywa na taasisi ya umma.

### **2.1.3.4 Nani atasikiliza na kuyatafutia ufumbuzi malalamiko**

Ni muhimu mfumo ukaweka wazi kuwa malalamiko ya wateja yatashughulikiwa 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 kutatua matatizo yake katika ngazi hii kabla ya kwenda ngazi inayofuata.

### **2.1.3.5 Mteja afanye nini endapo hataridhika 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 hajaridhika 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 zilivyoelezwa hapo juu.

### **2.1.4 Kituo cha malalamiko**

Katika mkakati wa kupokea kuboresha utoaji huduma, ni muhimu kila taasisi ya umma kuanzisha vituo vya kupokea malalamiko ya wateja. Vituo hivi vitafanya kazi katika miundo iliyopo katika taasisi. Kituo hiki kitapewa taarifa ya maandishi mara tu mtumishi husika atakaposhindwa kumhudumia mteja vizuri kwa nakala ya maandishi ya malalamiko. Kituo kitakuwa na majukumu yafuatayo:

- Kuweka taratibu zitakazowawezesha wateja kuwasilisha 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;
- Kuchambua malalamiko yanayoletwa na kuwasiliana na idara au kitengo husika;

- Kufanyia uchunguzi malalamiko;
- Kutoa mapendekezo ya kuyapatia ufumbuzi malalamiko katika kila hatua yanayopitia; na
- Kufuatilia hatua zinazochukuliwa katika 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 Je Mteja Anaweza Kudai Fidia Zisizo na Gharama za Kifedha?**

Taasisi za Umma lazima zieleze katika mkataba njia mbalimbali za kuwashawishi wateja kudai fidia zisizo za kifedha kama njia muafaka. Zifuatazo ni baadhi ya aina za fidia ambazo si za kifedha:

#### **2.2.1.1 Mteja Kupewa Huduma Mara Moja Ambayo Hakuipata**

Njia muafaka ya kwanza kwa mteja ni kupelekwa kwa ofisa mwingine au ofisi ingine ndani ya idara katika taasisi ambayo itashughulikia 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 iwapo itathibitika kuwa huduma iliyotolewa ni chini ya kiwango na mategemeo ya mteja.

## **2.2.2 Je Mteja Anaweza Kudai Fidia Zenye Gharama za Kifedha?**

### **2.2.2.1 Madai ya kufidiwa Gharama Zilizotumika**

Ni vema mkataba uwaeleze kama wateja wa taasisi za umma wana fursa ya kudai fidia ya gharama walizotumia katika kufuatilia huduma hiyo mfano gharama za usafiri, za posta, simu au madai mengine yoyote ya kifedha zinazotokana na kutokuridhika na huduma iliyotolewa.

### **2.2.2.2 Madai ya kufidiwa Gharama Zisizo za Moja kwa Moja**

Ni vema mkataba pia uwaeleze kama wateja wa taasisi za umma wana fursa ya kudai gharama zisizo za moja kwa moja zilizotokana na usumbufu usio wa lazima. Na kama haitawezekana kufidiwa fedha je anaweza kuchukua hatua gani?

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, ni muhimu kwa taasisi za umma kuwa na uelewa wa maswala yanayotoa msukumo wa kutengeneza au kufanya mapitio ya mkataba. Hii itasaidia sana taasisi husika kufahamu mategemeo ya vyanzo vya misukumo hiyo. 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 husika inakuwa haina uwezo wa kuizua.

**Kisanduku Na. Nne : Mifano ya Misukumo ya nje:**

- Mabadiliko yanayosababishwa na Sera mpya;
- **Nguvu za kisiasa kwa mfano;** mabadiliko ya serikali baada ya chaguzi kuu za kitaifa ama kutolewa kwa notisi ya serikali kuhusu mgawanyo wa majukumu ya wizara na ofisi za serikali ambayo italazimisha taasisi za umma kubadilishiwa majukumu na mabadiliko ya utawala;
- Mtazamo, mategemeo na mahitaji ya wateja na wananchi kwa ujumla yanayohusu huduma za taasisi husika;
- Kuwepo kwa mwelekeo mpya wa mikakati ya kitaifa ama kisekta;
- Teknolojia mpya ambayo italeta taratibu mpya, michakato na fursa mbalimbali za ubunifu wa kuweza kutoa huduma bora ambazo zitasababisha kuweka viwango vipya vya utoaji huduma;



- Mpendekezo na malalamiko toka kwa wateja yanaweza kuleta mabadiliko ya taratibu za kutoa huduma kwa mteja;
- Mabadiliko yatokanayo na mteja kubadilisha matakwa yake.

## 1.2 Misukumo Kutoka Ndani ya Taasisi

Hii ni misukumo ya ndani ya taasisi inayosababisha ama kuandaliwa mkataba mpya au kuufanyia mapitio mkataba wa huduma kwa mteja.

### Kisanduku Na. Tano: Mifano ya Misukumo ya ndani:

- Taasisi kugundua udhaifu katika utoaji wa huduma kwa wateja;
- Uhuishwaji wa mpango mkakati;
- Mabadiliko ya utamaduni wa utendaji kazi katika taasisi;
- Mabadiliko katika muundo wa taasisi; na
- Kuiga mabadiliko katika mfumo wa utoaji huduma kwa umma yanayotokana na kujilinganisha na taasisi zingine zitoazo huduma zinazofanana na taasisi husika kwa kwa ubora zaidi.

Ofisi ya Rais  
Menejimenti ya Utumishi wa Umma  
Barabara ya Kivukoni  
S.L.P. 2483 Dar es Salaam - Tanzania  
Simu +255 22 218531-4  
Nukushi: +255 22 2125299  
Baruapepe: permsec@estabs.go.tz  
Tovuti: <http://www.estabs.go.tz>