

## **1. MAELEZO YA MHESHIMIWA MWENYEKITI**

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema ni kiungo muhimu kati ya Wizara za Kisekta na Asasi mbalimbali za Serikali za Mitaa. Ofisi hii inalo jukumu la kuhakikisha kuwa yanajengwa mazingira mazuri ya kuwezesha ushirikishwaji wa umma katika kujiletea maendeleo yao wenyewe. Mambo muhimu yatakayozingatiwa ni utawala bora na kuboresha utoaji huduma ngazi ya Serikali za Mitaa. Aidha jukumu letu ni kuwahudumia wateja wa ndani nanje.

Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja (MHW) unafafanua Wateja, Shughuli muhimu, Dira, Majukumu na Malengo ambayo Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema imeyapanga katika kutoa huduma bora ili kukidhi haja na matarajio ya Wateja. Mkataba huu ni “Makubaliano ya Jamii” kati ya Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema na Wateja wake. Mkataba unaonyesha huduma zitakazotolewanaviwango vya ubora kwa Wateja. Mkataba pia unatoa utaratibu wa kupeleka malalamiko ya Wateja inapotokea kuwa huduma zitolewazo ni chini ya kiwango kinachotarajiwa kama ilivyoainishwa katika mkataba. Muhimu zaidi Mkataba umeweka utaratibu wa kudumisha huduma zitolewazo na namna ya kuwasiliana na Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema kwahuduma husika.

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji - Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema inafuata misingi ya uwazi na uwajibikaji kwa umma kwa shughuli zote za Serikali kiasi kwamba mfumo wa ukaguzi wa mara kwa mara, tathmini na kusambaza matokeo umeandaliwa kikamilifu. Taarifa kuhusu huduma zilivyotolewa itatayarishwa na kutumwa Ofisi ya Rais – TAMISEMI Katibu Tawala wa wa Mkoa. Pili, itasaidia umma kujua mafanikiona matatizo ya utekelezaji wa malengo ambayo ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji – Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema ilijipangia kwenye Mkataba huu.

Kipimo cha yote hayo ni kudumishwa kwa utoaji wa huduma bora kwa Wateja. Kwa hiyo, Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema itafanya bidii kujenga mahusiano memana Wateja wake. Mkataba huu utakuwa ni “Hati kamili” itakayorejewa na kuboreshwa mara kwa mara kwa kuzingatia maoni ya Wateja na mazingira ya wakati.

Tunawakaribisha Wateja wote kwenye mazungumzo yenye mwelekeo chanya wenye shabaha ya kuboresha huduma zinazotolewa na Ofisi ya MkurugenziMtendaji – Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema katika kiwango kilichowekwa. Wateja wanaombwa kutoa maoni yao ambayo yatakuwa msingi mkubwa wa kuwezesha Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji – Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema kurekebisha na kuboresha mara kwa mara kiwango cha ubora wa huduma inazotoa.

**Yanga E. Makaga**

**Mheshimiwa Mwenyekiti  
Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema**

## **2. MADHUMUNI YA MKATABA:**

Madhumuni ya Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja ni kuongeza ufahamu, ubora na upatikanaji wa huduma zitolewazo na Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji- Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema. Mkataba huu utawawezesha Wateja kuelewa majukumu ya Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji – Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema na namna ya kufanya mawasiliano nao endapo viwango vya huduma na namna ya kushughulikia malalamiko ya Wateja inapotokea huduma zilizotolewa hazikuridhisha. Wateja pia watakuwa na uwezo wa kupata haki zao kwa malalamiko yatakayothibitika kuwa ni ya kweli.

## **3. MAJUKUMU NA KAZI ZA OFISI YA MKURUGENZI MTENDAJI- HALMASHAURI YA WILAYA YA SENGEREMA**

Chini ya mpango uliopo wa Uboreshaji wa Huduma kwa Umma, Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji – Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema, inategemewa kuongoza na kusimamia Mpango wa Uboreshaji wa Mfumo wa Serikali za Mitaa na mipango ya Uboreshaji ya Kisekta inayofanywa na sekta mbalimbali ngazi ya Wizara. Katika utekelezaji wa jukumu hili, Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema italazimika kujijengea uwezo wake wa ndani katika ngazi za Kata, Vijiji na Mitaa ili kuwa na uwezo wa kuiwezesha Halmashauri ya Wilaya kufikia ubora unaokusudiwa. Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema italazimika pia kuimarisha mfumo wake wa mawasiliano na mtiririko wa habari kutoka ngazi ya Taifa hadi Vijiji na Mitaa na kurudisha tena katika ngazi ya Taifa.

Sambamba na muundo mpya na mgawanyo wa majukumu (kuanzia 2008), Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema ina majukumu yafuatayo:-

- Kutayarisha na kusimamia Sera ya Maendeleo Vijijini.
- Kusimamia utekelezaji wa Sera ya Maendeleo Vijijini.
- Kuendeleza Programu ya Uboreshaji wa Mfumo wa Serikali za Mitaa ili uweze kutoa huduma bora.
- Kurejesha Serikali za Vijiji na Mitaa uwezo wa kusimamia mapato na matumizi.
- Kuboresha mazingira ya kazi, hali ya watumishi na mifumo ya kazi ndani ya Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema.

- Kusimamia Asasi, Mashirika ya Umma na Miradi inayotekelezwa chini ya Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema Kuratibu utekelezaji wa shughuli za hifadhi ya mazingira katika Serikali za Mitaa.
- Kuratibu vita dhidi ya Rushwa na UKIMWI.

Miradi na programu inayosimamiwa na Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema ni pamoja na:-

- Mfumo wa Serikali za Mitaa
- Programu ya Uimarishaji Huduma za Vijijina Mitaa .
- Programu ya Ukarabati wa Vituo vya kutolea Huduma ya Afya,
- Programu ya Usafiri na Usafirishaji Vijijini
- Mfuko wa pamoja wa Afya (Basket Fund)
- Mpango wa Maendeleo ya Elimu ya Msingi
- Programu ya Maendeleo ya Kilimo Wilaya

Kufuatana na majukumu hayo ya msingi, uti wa mgongo na muundo wa Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema unajumuisha kutoa huduma bora na endelevu kwa wananchi wake.

#### **4. MPANGO MAALUMU WA MUDA WA KATI (2008-2012)**

Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema imeandaa Mpango wa Muda wa Kati ambao unaeleza mwelekeo, majukumu na malengo. Kulingana na dira hiyo, Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema inakusudia kuziwezesha Idara za Halmashauri kuweka mazingira ya Utawala Bora na kutoa huduma bora zinazoendana na matarajio ya Wadau wote na Umma kwa ujumla.

Jukumu letu ni kuendeleza jitihada za kuboresha hali bora za maisha katika jamii na uchumi kwani watu wote. Aidha, Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema itaendelea kuratibu na kusimamia Mamlaka za Serikali za Vijiji na Mitaa. Ili kufanikisha majukumu hayo, Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema italazimika kufanya yafuatayo:-

- Kuandaa na kuimarisha mazingira mazuri ya utoaji huduma bora katika maeneo yote ya utoaji huduma kwa umma katika ngazi ya Serikali za Mitaa na
- Kujizatiti katika kuendeleza kuboresha utendaji, kujifunza kutokana na uzoefu na kuwawezesha Watumishi wote kutumia uwezo wao kikamilifu.

Katika kutekeleza majukumu, dira na malengo yetu katika kipindi cha Mpango wa Muda wa Kati, Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema inajiendeleza katika maeneo yafuatayo:-

- Kusimamia maendeleo endelevu ya Vijiji na Mitaa.
- Kuratibu utekelezaji wa Sera na Ilani ya Uchaguzi katika Idara za Halmashauri
- Kuanzisha na kuendeleza Mfumo (Frame Work) mzuri utakaosaidia utendaji kazi ambao utaongeza ubora wa upatikanaji wa huduma za umma zinazotolewa

## 5. WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO.

Wakati wa mchakato wa kuandaa Mpango wa Muda wa Kati Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema, Wateja Wakuu waliainishwa pamoja na matarajio yao. Jedwali lifuatalo linaonyesha Wateja na matarajio yao.

<b>Wateja</b>	<b>Matarajio</b>
Wanasiasa na Vyama vya Siasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sera nzuri</li> <li>• Utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi</li> <li>• Uratibu mzuri wa Mamlaka za Serikali za Mitaa katika Vijiji na Mitaa.</li> <li>• Utawala Bora</li> <li>• Ufuatiliaji na tathmini makini</li> <li>• Miongozo inayotekelezwa</li> </ul>
Wizara, Idara na Wakala mbalimbali na Kisekta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usimamizi makini wa utekelezaji wa Sera za Kitaifa</li> <li>• Utaratibu wa utoaji taarifa za Huduma zinazotolewa Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema kwa Wizara mbalimbali.</li> <li>• Utaratibu wa Mpango wa Uboreshaji wa Mfumo wa Serikali za Mitaa.</li> <li>• Mrejesho kutoka ngazi za chini Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema.</li> </ul>

<b>Wateja</b>	<b>Matarajio</b>
Sekretarieti za Mikoa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Miongozo mizuri kutoka Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema, Nyenzo za kazi na Watumishi wenye ujuzi na uzoefu,</li><li>• Mrejesho kutoka Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema.</li><li>• Maamuzi sahihi na Maandalizi ya sera mbalimbali</li><li>• Uhamasishaji</li><li>• Mfumo madhubuti wa Kisheria</li><li>• Uratibu wa Sera za Wizara mbalimbali za Sekta Binafsi</li><li>• Mazingira yanayofaa (wezeshi)</li><li>• Uwezo na madaraka</li></ul>

<b>Wateja</b>	<b>Matarajo</b>
Wahisani/ NGOs/Mashirika yasiyo ya Kiserikali CBOs/ Mashirika ya Kijamii	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuungana/kuunganishwa na Serikali za Mitaa</li> <li>• Uwajibikaji na uwazi</li> <li>• Kufikia malengo yaliyokusudiwa</li> <li>• Sera na miongozo mizuri</li> <li>• Kuangalia maeneo ya kujifunza, kufanya utafiti na mashirikiano zaidi.</li> <li>• Uratibu wa kufaa</li> </ul>
Vijiji na Mitaa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miongozo, nyenzo na Rasilimali za kujenga uwezo</li> <li>• Uhamasishaji (Advocacy)</li> <li>• Mfumo madhubuti wa Kisheria</li> <li>• Rufaa, maamuzi sahihi,sera nzuri na viwango vya utendaji</li> <li>• Kuanzisha na kufuata Miundo ya Mamlaka za Serikali za Mitaa</li> <li>• Utaratibu wa Sera za Idara mbalimbali katika Serikali na Binafsi,</li> <li>• Mazingira yanayofaa (wezeshi),</li> <li>• Kupewa uwezo na madaraka</li> <li>• Mrejesho wa kutoka Halmashauri ya Wilaya.</li> </ul>
Sekta Binafsi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuhusishwa kupitia fursa zilizopo za kutoa huduma</li> <li>• Kulipwa kwa wakati mara huduma itolewapo,</li> <li>• Mrejesho kutoka Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji Halmashauri ya Wilaya,</li> <li>• Ufanisi ,uadilifu, nidhamu ya watumishi,umahiri,haki na kutokuwepo rushwa katika utoaji wa huduma toka Wizarani,Sekretarieti za Mikoa na Mamlaka za Serikali za Mitaa.</li> <li>• Mazingira yanayofaa</li> </ul>

<b>Wateja</b>	<b>Matarajio</b>
Watumishi wa Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kazi nzuri na zenye maslahi.</li> <li>• Usawa kwa wote na uongozi mzuri wa watumishi.</li> <li>• Fursa za maendeleo ya Watumishi kitaaluma.</li> <li>• Usalama kazini.</li> <li>• Kupata mafao wanayostahili wakati wa kustaafu.</li> <li>• Kuweka mazingira mazuri ya kazi.</li> </ul>
Vikundi vyenye ushawishi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuhusishwa</li> <li>• Kutoa ushauri na kutambuliwa</li> <li>• Haki sawa kwa wote</li> <li>• Utaratibu mzuri wa kujadili na kufikia muafaka</li> </ul>
Vyombo vya habari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habari sahihi kwa wakati muafaka</li> </ul>

## **6. KANUNI NA MAADILI YETU:**

Katika kutekeleza Mpango wa Muda wakati Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema itaongozwa na Kanuni na maadili yaliyoainishwa kwenye Sera ya Ajira na Utumishi wa Umma kama ifuatavyo:-

- Utii kwa Serikali
- Bidii kazini
- Kutoa huduma kwa kuzingatia haki sawa kwa Wateja
- Uaminifu kwa Wateja
- Heshima kwa Wateja
- Kuheshimu Sheria
- Matumizi bora ya taarifa mbalimbali
- Matumizi bora ya rasilimali za Halmashauri



## **7. VIWANGO VYETU VYA KUTOA HUDUMA.**

Ili kutekeleza maadili tuliyoainisha, Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema itajitahidi kuboresha viwango vya huduma zitolewazo kwa Wateja katika maeneo yafuatayo:-

### **Uhusiano na Wajibu kwa Mteja:**

Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema itaweka na kudumisha mahusiano ya ubia na ubora wa huduma kwa wateja kupitia makubaliano kuhusu matarajio, haki na wajibu wa pande husika.

### **Utoaji ushauri:**

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji - Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema utajitahidi kutoa ushauri sahihi na bila upendeleo kwa Wateja, Vijiji, Mitaa na Kata.

### **Maadili ya Watumishi:**

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji – Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema itawaelekeza na kuwataka Watumishi wake kuwa wema, wenye msaada, wenye heshima na wanaojali Wateja kulingana na shida, mahitaji na maoni yao.

### **Muda wa kujibu mawasiliano:**

Ofisi ya Mkurugenzi Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema itashughulikia masuala yote yatakayoletwa kwa haraka iwezekanavyo hasa masuala ya Dharura. Aidha, itashughulikia na kujibu barua na barua pepe katika muda wa siku za kazi kutoka tarehe ya kupokea barua hizo.

### **Ufasaha:**

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji - Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema itahakikisha kwamba barua, fomu, makala, mchakato na habari mbalimbali zinaeleweka kwa wote.

### **Usahihi:**

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema itahakikisha kuwa huduma zitolewazo ni za kuridhisha Wateja na kujali hali pamoja na kuzingatia makundi ya waliosahauliwa kwa wakati wa usahihi.

**8. MUDA WA KUSHUGHULIKIA MASUALA YA MSINGI.****8.1 Idara ya Utawala na Rasilimaliwatu.**

<b>Na.</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa Huduma</b>
1	Kushughulikia barua ziingiazo na zinazotoka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku 7 tangu kupokelewa barua</li> </ul>
2	Ununuzi na usambazaji wa bidhaa kwa watumiaji.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku 14 za kazi tangu kupokelewa maombi</li> </ul>
3	Ajira ya Wataalamu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku 60 tangu maombi kupokelewa</li> </ul>
4	Kuandaa na kusambaza makabrasha ya Halmashauri kwa wajumbe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku 7</li> </ul>
5	Kuandaa Mihtasari na kukamilisha	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku 7 tangu Kikao kilipofanyika</li> </ul>
6	Kuitisha, kuiandika muhtasari na kusambaza maazimio ya Baraza la Wafanyakazi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku 30</li> </ul>
7	Kupokea muhtasari na kuwasilisha maoni na maamuzi kuhusu Vijiji, Mitaa na Kata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku 7</li> </ul>
8	Kushauri kuhusu taarifa za Idara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku 5</li> </ul>
9	Kushauri juu ya marekebisho ya Sheria za Halmashuri ya Wilaya ya Sengerema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku 15</li> </ul>
10	Kukiri mapokezi ya barua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku 7</li> </ul>
11	Kuthibitishwa kazini kwa watumishi baada ya kuajiriwa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mwezi mmoja baada ya kumalizika kwa kipindi cha majaribio (Probation).</li> </ul>
12	Kutoa maelekezo kwa Wakuu wa Idara kuhusu malalamiko na migogoro mbalimbali ngazi ya Kata na Vijiji.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku 7</li> </ul>
13	Kuandaa taarifa za Wasifu (CV) za Wakuu wa Idara na Vitengo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku 30</li> </ul>
14	Kuandaa mpango wa mafunzo wa Wafanyakazi wa Halmashauri ya Wilaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku 30</li> </ul>
15	Kuanzisha Mabaraza ya Usuluhishi katika sehemu za kazi na Kata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku 90</li> </ul>
16	Kutayarisha Nyaraka za malipo ya kustaafu na kupeleka Mifuko husika	Siku 5

<b>Na</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa Huduma</b>
16	Kujua nafasi zilizopo wazi na kuomba vibali vya Ajira pamoja na kutoa Matangazo	• Siku 180
17	Kuwasiliana na Taarifa za kuwakopesha wafanyakazi ili waweze kuboresha maisha yao	• Siku 365
18	Kutoa vifaa vya kufanyia kazi	• Siku 365
19	Kushughulikia mafunzo ya muda mfupi kwa wafanyakazi	• Siku 365

## 8.2 Idara ya Fedha, na Biashara

<b>Na</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa Huduma</b>
1	Kutayarisha malipo kutoka katika mafungu ya matumizi ya kawaida	Siku 2
2	Kutayarisha malipo kutoka katika Akaunti ya Amana	Siku 2
3	Kutayarisha malipo ya LPO	Siku 2
4	Kutayarisha na kulipa mishahara kwa watumishi wa Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema	Kabla ya tarehe 29 ya kila mwezi
5	Kutayarisha na kulipa makato ya kisheria kutoka kwenye mishahara ya watumishi	Siku 7 baada ya kupata makato kutoka Hazina
6	Kutayarisha mishahara ya watumishi	Siku ya 30 ya kila mwezi
7	Kuandaa Hati za malipo na Hundi za Wateja	Siku 2
9	Kutayarisha fedha kwa Wadau	Siku 5
10	Kujibu Hoja za Ukaguzi wa Fedha	Siku ya 21 baada ya hoja kupokelewa
11	Kutayarisha mahesabu ya mwisho.	Kabla ya tarehe 30 ya Septemba mwaka ufuatao

<b>Na</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa Huduma</b>
12	Kujibu barua na hoja	Siku 7
13	Kutoa vitendea kazi vya kisasa kwa wakusanyaji wa mapato mfano usafiri	Siku 365
14	Kuwapa zawadi wakusanyaji mapato kutokana na mafanikio	Siku 365
15	Kutambua vyanzo vya mapato ya Halmashauri pamoja na kubuni vipya	Siku 365
16	Kurekebisha viwango vya ulipaji kodi / ushuru	Siku 180
17	Kurekebisha uandikishwaji daftari la walipa kodi na ushuru wote	Siku 180
18	Kuajiri Wakala wa kukusanya Madeni	Siku 45
19	Kufanya tathmini ya majengo	Siku 365
20	Kusajili upya walipaji wa kodi na kuorodhesha kodi zinazolipwa	Siku 365
21	Kutayarisha mpango wa kufundisha walipakodi/ Ushuru	Siku 30
22	Kutoa elimu kupitia vyombo vya habari na mikutano ya hadhara.	Siku 365
23	Kutayarisha na kusimamia bajeti.	Siku 60

### 8.3 Idara ya Mipango, Takwimu na Ufuatiliaji:

<b>Na</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa Huduma</b>
1	Kutayarisha majibu ya maswali ya Madiwani	Siku 15 za kazi baada ya kupokelewa
2	Uandaaji wa miongozo ya utekelezaji wa Miradi mbalimbali	Siku 60 za kazi

**Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema** Huduma kwa Mteja

<b>Na</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa Huduma</b>
3	Upokeaji wa miongozo ya Bajeti na kuisambaza kwa Wakuu na Vitengo vya Idara za Halmashauri	Siku za kazi 15
4	Uandaaji wa Nyaraka mbalimbali za Baraza la Madiwani	Siku 30 kwa kila Waraka
5	Kuchambua Sera za Kisekta	Siku 5 baada ya kupokelewa
6	Kushughulikia maombi ya Wahisani/ Wafadhili	Siku 7 baada ya kupokelewa
7	Kukubali mialiko na kuhudhuria mikutano na makongamano	Siku 2 baada ya kupokelewa
8	Kujibu barua na hoja mbalimbali na jalada	Siku 3 za kazi baada ya kupokelewa
9	Kuratibu bajeti ya Halmashauri na kuwasilisha Hazina	Siku 30 baada ya mwongozo kupokelewa
10	Kuratibu maandalizi ya Hotuba ya Bajeti ya Halmashauri	Siku 3 kabla ya kusomwa kwenye Baraza
11	Kuandautekelezaji wa Ahadi za Serikali Bungeni	Siku 15 baada ya kupokelewa
12	Kuandaa utekelezaji wa maagizo ya Baraza la Madiwani	Siku 15 baada ya kupokelewa
13	Kutumia miongozo ya Serikali za Mitaa ya kuandaa Mipango ya Bajeti	Siku 2 katika mwezi Aprili kila mwaka
14	Kukumbusha Idara kuhusu kuzingatia maelekezo juu ya utoaji wa taarifa za utekelezaji wa miradi kwa robo mwaka, nusu mwaka na mwaka	Siku 2 kabla ya mwisho wa kila robo mwaka
15	Kuichambua, Kutoa maoni na kushauri juu ya taarifa za utekelezaji za Idara	Siku 2 kabla ya mwisho wa kila robo mwaka
16	Ukaguzi na tathmini ya mara kwa mara ya miradi ya maendeleo pamoja na shughuli za Mfuko wa Barabara	Agosti – Septemba kila mwaka
17	Kukumbusha Idara kuhusu kuwasilisha taarifa za utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi	Kila terehe 15 ya Juni na Desemba kila mwaka
18	Kuwasilisha taarifa ya utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi Ofisi ya Mkuu wa Wilaya ya Mkoani	Ifike Ofisi ya Rais - TAMISEMI kila tarehe 31 ya mwezi Januari na Julai
19	Kuhudhuria vikao vya mapitio ya Miradi na Bajeti	Kwa wakati

Na	Huduma	Muda tarajiwa wa kutoa Huduma
20	Kufuatilia na kutathmini Mfumo wa upangaji Mipango Shirikishi kwa kuzingatia fursa na vikwazo (O&OD)	Julai, Septemba na Februari kila mwaka
21	Kushughulikia suala lolote lile la kiofisi kama litakavyoamriwa na Mkurugenzi Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema	Mara moja
22	Kupitia takwimu na orodha ya miradi inayofadhiliwa na Wahisani	Januari kila mwaka
23	Kukusanya na kuandika taarifa za robo mwaka nusu mwaka na mwaka za utekelezaji washughuli za Maendeleo	Wiki 2 tangu kupokelewa
24	Kujibu barua na hoja	Siku 7
25	Zoezi la kutathimini kwa kila baada ya mwaka kupima utekelezaji kwa kushirikiana na wadau wengine wa Halmashauri	Siku 10
26	Kufanya marekebisho ya takwimu zilizokusanywa kuwa za kisasa	Siku 365

#### 8.4 Kitengo cha Sheria

Na	Huduma	Muda tarajiwa wa kutoa Huduma
1	Kushughulikia usajili na utoaji wa Hati za Usajili wa Vijiji	Siku 14 toka kupokelewa maombi
2	Ufafanuzi na kutuma Sheria ndogo ndogo za Halmashauri zilizopitishwa	Siku 5 toka kupokelewa sheria hizo
3	Kujibu barua, malalamiko, hoja na majalada	Siku 3 za kazi
4	Kuchunguza kesi za ubadhirifu za Watumishi wa Halmashauri	Siku 30
5	Kuandaa mazingira bora ya kuwezesha Halmashauri ya Wilaya kutoa huduma bora	Siku 5 kwa kila wiki

Na	Huduma	Muda tarajiwa wa kutoa Huduma
6	Kujenga mazingira bora ya kuwezesha Halmashauri ya Wilaya kushughulikia Utawala Bora, Uwazi na kuwa na mipango mahiri ya utoaji huduma	Siku 5 kila wiki
7	Kujibu barua na hoja	Siku 3
8	Kutunga Sheria ndogo na kuzifanyia marekebisho	Siku 120
9	Kutoa Mikataba ya vyanzo vya mapato vilivyochaguliwa kukusanywa na mawakala	Siku 90
10	Kutoa Elimu kwa uongozi wa Vijiji Mitaa na Kata ili waweze kutunga Sheria ndogo za Vijiji na Mitaa kwa ajili ya Maendeleo yao	Siku 365

### 8.5 Idara za Elimu ya Msingi na Sekondari.

Na	Huduma	Muda tarajiwa wa kutoa Huduma
1	Kuendesha Mikutano ya Jamii/ Warsha juu ya ufahamu wa masuala ya Elimu na kuihamasisha katika ujenzi wa miundombinu na utengenezaji wa samani kwa kuchangia nguvu, hali na mali	Siku 365
2	Kupeleka fedha shuleni za ujenzi wa miundombinu kama madarasa, nyumba za walimu na ujenzi wa vyoona maabara	Pindi fedha zinapokatikana za ujenzi wa miundombinu
3	Kujenga mazingira bora ya kufanikisha watumishi kuridhika kazini kwa kupanua upeo wa kazi kwa kila mtumishi na kumwongezea ujuzi wa aina mbalimbali.	Pindi inapotokea kutegemea na mahitaji ya mwalimu
4	Kushughulikia barua za walimu zinazolingia na zinazotokapamoja na kuidhinisha likizo za walimu	Siku 3 tangu kupokelewa kwa jalada
5	Kufanya ukaguzi wa mara kwa mara shuleni na kuchukua hatua.	Siku 190
6	Kujibu barua na hoja	Siku 7
7	Kuidhinisha likizo ya walimu	Siku 5
8	Kupokea kero za walimu na kutolea uamuzi	Siku 3
9	Kufanya ukaguzi wa mara kwa mara shuleni na kuchukua hatua	Siku 190
10	Kujibu barua na hoja	Siku 7
11	Kutoa vifaa vya michezo kwa vikundi vya shule na Timu za shule	Siku 365
12	Kugawa sawa walimu wa shule za Msingi na Sekondari kwa uwiano uliosawa	Siku 7 kila baada ya muhula kuanza

Na	Huduma	Muda tarajiwa wa kutoa Huduma
7	Kutoa vifaa vya kufundishia na kujifunzia kwa Shule zote	Siku 365
8	Kufanya makisio ya idadi ya mahitaji ya walimu kwa madaraja na kuwagawa kufuatana na upungufu kwa kila shule	Siku 7 kila baada ya muhula kuanza
9	Kushughulikia huduma za walimu za kijamii kama misiba na magonjwa	Pindi inapotokea

### 8.6 Idara za Afya Usafishajina Mazingira:

Na.	Huduma	Muda tarajiwa wa kutoa Huduma
1	Kufundisha wafanyakazi juu ya mbinu za kutoa tiba sahihi ya magonjwa mbalimbali yanayoongoza katika Halmashauri	Siku 21
2	Kuhakikisha dawa zinapatikana kwa wagonjwa kwenye vituo vya kutolea huduma	Wakati wote
3	Kauli nzuri kwa wagonjwa na kupata huduma za Tiba kwa wagonjwa wote wanaofika kwenye Zahanati na Vituo vya Afya	Siku mbili
4	Kuidhinisha likizo na kushughulikia kero za Sekta ya Afya na kuzitolea maamuzi	Siku mbili
5	Kujibu barua na hoja	Siku 7
6	Kununua na kusambaza madawa muhimu katika vituo vya kutoa huduma.	Siku 365
7	Kuboresha Huduma ya uzazi na Afya ya Mtoto	Siku 365
8	Kuanzisha na kuboresha Vituo vya kukusanya taka	Siku 365
9	Ubinafishaji wa ukusanyaji na utupaji taka.	Siku 365
10	Kupata na kutunza vifaa vya kutupia taka	Siku 365
11	Kuimarisha na kusimamia sehemu ya kumwaga taka na shughuli za Vituo vya kukusanya	Siku 365



**8.7 Idara ya Maendeleo ya Jamii na Ustawi ya Jamii:**

<b>Na</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa Huduma</b>
1	Kuratibu na kuendesha mafunzo	Kila robo mwaka
2	Kuchambua na kushauri juu ya malalamiko ya umma toka katika Kata	Siku 3 tangu kupokelewa
3	Kutayarisha, kuunganisha na kuratibu taarifa mbalimbali za mikutano na kuzitolea mapendekezo/maagizo.	Mwezi mmoja tangu kupokelewa
4	Kuendesha Warsha kwa wafanyabiashara na Madiwani kuhusu jinsi ya maambukizo ya Ukimwi	Siku 30
5	Kufuatilia marejesho ya mikopo ili vikundi vingine viweze kunufaika na mikopo ya Wanawake na Vijana	Siku 365
6	Kutoa mafunzo kwa vikundi vya kijamii vinavyojihusisha na mapambano dhidi ya UKIMWI ili viweze kupatiwa fedha za kuhamasisha jamii.	Siku 365
7	Kutoa elimu ya ujenzi wa nyumba bora kwa wananchi	Siku 365
8	Kuendesha Warsha na Semina za vikundi vya uzalishaji mali ili waweze kupewa mikopo.	Siku 365
9	Kujibu barua na hoja	Siku 3

**8.8 Idaraza Ujenzi, Maji, na Maliasili Ardhi:**

<b>Na.</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa huduma</b>
1	Kutoa ushauri, kuandaa rasimu ya Mwongozo wa mipaka kati ya wakulima na wafugaji	Kila wiki
2	Kutoa ushauri na kuandaa maagizo na miongozo kuhusu uanzishwaji wa maeneo mapya ya Utawala (Kata na Vijiji)	Miezi miwili
3	Kujibu barua na hoja pamoja na jalada	Siku 3
4	Kujenga mabwawa madogo	Siku 365
5	Kuhamasisha ujenzi wa mfumo wa ukusanyaji wa maji ya mvua kutumia matenki	Siku 180 za kazi
6	Kujenga na kuchimba visima vya maji kwenye vijiji ambavyo havina visima	Siku 180 za kazi
7	Kufanya utafiti wa vyanzo vya maji vya ardhini	Siku 180 za kazi
8	Kuhamasisha uanzishaji wa mifuko ya maji kwa ajili ya vijiji vinavyohusika	Siku 180 za kazi
9	Kusimamia Sheria ndogo zinazohusu utunzaji wa vyanzo vya maji	Siku 180 za kazi
10	Kutayarisha mpango wa kukarabati na kutengeneza barabara za Halmashauri	Siku 14 za mwezi Aprili
11	Kutengeneza miswada ya Zabuni na kuchagua Wakandarasi wanaofaa kwa ujenzi	Siku 40 tangu Tangazo lilipotolewa
12	Kutengeneza Mikataba kwa ajili ya Wazabuni walioteuliwa kutoa huduma.	Siku 10 baada ya Bodi ya Zabuni kuketi
13	Kujenga madaraja na mifereji katika barabara za Halmashauri	Siku 365
14	Kuanzisha Vitalu 10 vya miti katika kila Kijiji na Mitaa	Siku 365
15	Elimu ya nyumba kwa nyumba kwa wakulima/wafugaji juu ya matumizi mazuri ya teknolojia pamoja na utunzaji wa mazingira	Siku 365
16	Kuhamasisha Taasisi makundi na jamii kushiriki kikamilifu katika utunzaji wa mazingira	Siku 365
17	Kununua gari la Zimamoto	Siku 365
18	Kufundisha wadau namna ya kupambana na majanga kwa wepesi na ufanisi	Siku 365

<b>Na.</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa hudumaWakati</b>
19	Kutambua maeneo yaliyochaguliwa juu ya kuzuia moto na uokoaji	Siku 365
20	Kutoa Elimu kwa jamii kuhusu kuzuia moto na mbinu za uokoaji	Siku 365

### 8.9 Kitengo cha UkaguziwaHesabu za Ndani:

<b>Na.</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa huduma</b>
1	Kukagua, kukusanya na kutayarisha taarifa ya robo mwaka ya Ukaguzi wa Ndani	Kila baada ya Miezi 3 kumalizika
2	Kufanya ukaguzi wa kawaida wa hati za malipo ili kuangalia uzingatiaji wa taratibu.	Siku 365 za kazi
3	Kutoa taarifa ya robo ya ukaguzi wa malipo kwa Akaunti za Halmashauri	Siku 7 baada ya robo mwaka kumalizika
4	Kutuma taarifa ya Ukaguzi kwa Wakaguzi wa Nje	Siku 7 baada ya kukamilika
5	Kujibu Hoja za Ukaguzi za Halmashauri	Siku 14 tangu Hoja kupokelewa
6	Kuhakiki na kukagua mali zote zilizounuliwa na Halmashauri ili kuangalia kama inalingana na thamani ya fedha zilizotumika.	Siku 180 za kazi
7	Kufanya ukaguzi wa dharura wa vitabu vya kukusanyia mapato na Hati za Malipo na kutoa taarifa	Siku 7 za kazi tangu kupokea agizo

### 8.10 Idara za Kilimo, Mifugo naUvuvi:

#### Kilimo:

<b>Na.</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa huduma</b>
1	Kuimarisha huduma za Ugani kwa wakulima ili kuwafikishia maarifa ya kilimo Bora.	Siku 365
2	Kuhamasisha na kusimamia matumizi ya pembejeo bora za kilimo mfano mbegu, mbolea na madawa.	Siku 365

<b>Na.</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa huduma</b>
3	Kutoa taarifa za masoko ya mazao ya Kilimo	Siku 365
4	Kusimamia udhibiti wa visumbufu vya mazao mashambani na ghalani	Siku 365
5	Kuhamasisha na kuvipatia vikundi zana za kilimo na kufundisha wanyamakazi	Siku 365
6	Kuelimisha matumizi sahihi ya viuatilifu.	Siku 365
7	Ukarabati na ujenzi wa miundo mbinu ya umwagiliaji.	Siku 180
8	Kuhamasisha Sekta binafsi kuwekeza kwenye usindikaji wa mazao mbalimbali.	
9	Kusimamia Sheria ndogo za Kilimo za Halmashauri.	Siku 365
10	Kuandaa na kufanya maonesho ya Nane Nane na kutoa zawadi kwa wakulima waliofanya vizuri kwenye kilimo.	Siku 180

**Mifugo:**

<b>Na.</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa huduma</b>
1	Kuimarisha huduma za ugani kwa wafugaji ili kuboresha uzalishaji mifugo bora na mazao yake	Siku 365
2	Kutoa huduma ya uhamilishaji (AI)	Siku 365
3	Kuelimisha vikundi vinavyoendesha majosho na kusimamia uogeshaji kwenye majosho yanayofanyakazi, kukarabati na kujenga majosho mapya.	Siku 365

**Mifugo:**

<b>Na.</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa huduma</b>
4	Kutoa taarifa za masoko kwa wafugaji na wasindikaji na kuimarisha huduma za Minada.	Siku 365
5	Kudhibiti magonjwa ya mifugo ya mlipuko na magonjwa mengineyo yanayojitokeza mara kwa mara, kwa kuchanja, kuimarisha ukaguzi wa mifugo na kutoa elimu ya kutambua na kuzuia magonjwa kwa wafugaji.	Siku 365
6	Kuzuia ukatili kwa wanyama mfano kuning'iniza kuku na uchinjaji wa ukatili kwa kutoa elimu kwa wananchi	Siku 365
7	Kudhibiti ubora na kusimamia matumizi ya madawa na vyakula vya mifugo	Siku 365
8	Kusimamia ujenzi na ukarabati wa miundo mbinu ya mifugo mfano Malambo, Vituo vya Afya ya Mifugo	Siku 365
9	Kuhamasisha wafugaji kuhifadhi malisho	Siku 240
10	Kusimamia Sheria kuu na Sheria ndogo zinazohusu mifugo ndani ya Halmashauri.	Siku 365
11	Kuandaa na kufanya maonesho ya Nane Nane na kutoa zawadi kwa waliofanya vizuri kwenye ufugaji	Siku 150

**Ushirika:**

<b>Na.</b>	<b>Huduma</b>	<b>Muda tarajiwa wa kutoa huduma</b>
1	Kuhamasisha uundaji wa Vikundi	Siku 365
2	Kuhamasisha uanzishwaji wa SACCOS na kuimarisha zilizopo	Siku 365
3	Kukagua hesabu za vyama vya Ushirika vya Akiba na Mikopo (SACCOS)	Siku 365

## **9. Mihadi/Ahadi:**

Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema ameamazimia kupunguza muda ambao unahitajika kwa ajili ya kushughulikia maombi mbalimbali na kuhakikisha ahadi zote zinatekelezwa kwa muda usiozidi au ndani ya siku 30 za muda wa ahadi.

## **Huduma za Simu:**

Muda unaotumiwa kumpata mtumishi kupitia simu utapungua kutokana na kuwekwa 'extensions' za simu katika kila Ofisi ya Halmashauri.

## **10. Wajibu na Haki za Wateja:**

Katika Mkataba huu, Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji – Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema imejitahidi kupanga huduma zilizokubalika kwa kiwango ambacho Wateja wanakitarajia. Sambamba na kutegemea kiwango cha juu cha ubora wa huduma, Wateja wetu pia watakuwa na haki zifuatazo:-

- Kushiriki katika mchakato wa mapitio,
- Kufuata taratibu katika kukata rufaa
- Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji – Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema kufuata Taratibu, Sheria na Kanuni katika kushughulikia rufaa.
- Kutoa malalamiko ya msingi yenye ushahidi,
- Haki ya faragha na kutunziwa siri zake,
- Kupata habari juu yao kulingana na taratibu zilizowekwa,
- Kutumia huduma, nyenzo na habari kwa maana ya kufikia mahitaji yao hasa kwa wale wasiojiweza na makundi mengine yaliyosahaulika.

Aidha, Wateja wana wajibu wa kuzingatia kikamilifu na kufuata kanuni za maadili na tabia njema zitakazojenga mazingira mazuri ya utoaji huduma.

**Wajibu/Majukumu ya Wateja ni:**

- Kuwaheshimu Watumishi wetu,
- Kuhudhuria mikutano yote kwa wakati uliopangwa,
- Kujibu maombi na kutoa habari zinazotakiwa na Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema kwa usahihi na kwa wakati,
- Kuzingatia mahitaji ya kisheria na matakwa mengine ili kustahili kupata huduma wanazotaka.

**11. Utatuzi wa Migogoro:**

Utaratibu wa mteja kutoa malalamiko na uwezekano wa kusikilizwa utakuwa kama ifuatavyo:-

- Kukiri kupokea malalamiko katika muda wa Siku 7 za kazi tangu lalamiko lilipopokelewa.
- Kujulishwa majibu, au taarifa maendeleo tangu tarehe ya kupokea barua. Katika muda wa siku 30

Kwa madhumuni ya kudumisha mahusiano bora na Wateja, tunashauri Wateja wetu kuleta malalamiko yanayoihusu Ofisi hii kwanza kabla ya kuyapeleka katika vyombo vingine vya nje. Ukosoaji wenye njia ya kujenga pamoja na kutoa mrejesho kuhusu huduma zinazotolewa na Ofisi hii unakaribishwa kama vile zinavyokaribishwa pongezi na maoni kuhusu namna ya kuboresha huduma zinazotolewa. Tunachukua hatua madhubuti za kufikia na kushughulikia malalamiko na maoni haraka kadri iwezekanavyo. Malalamiko yanaweza kutumwa kwa njia ya Posta, Simu, (Nukushi) – barua pepe au kwa kuletwa na mtu binafsi Ofisini siku na saa za kazi. Anuani yetu ni:-

Mkurugenzi Mtendaji  
Halmashauri ya Wilaya Sengerema,  
S.L.P.175,  
**SENGEREMA,**  
**Tanzania.**

Nukushi: 028 2590162

E-mail: [dedsengerema@ymail.com](mailto:dedsengerema@ymail.com)

## **12. JINSI YA KUTOA MREJESHO KUHUSU MKATABA HUU**

Imekusudiwa kuwa Mkataba wa Huduma kwa Wateja unakuwa hati inayotumika, kwa hiyo mrejesho wa huduma na viwango vyake tulivyokusudia kutoa na namna ambayo watumiaji wa huduma wanaweza kutoa mchango wao ili kuboresha huduma hizi unakaribishwa.

### **Kumbukumbu za Malalamiko:**

Tutaweka kumbukumbu ya malalamiko yote, pongezi na maoni ambayo yatafanywa kama sehemu ya mchakato wa kujipima kwa kila mwaka na uwekaji alama utakaopangwa na Timu ya Wasimamizi Waendeshaaji Waandamizi ili kuboresha huduma kwa wateja. Wakati Ofisi yetu inategemea malalamiko kuwa wazi, tutawahakikishia kuwa habari zote ikiwemo majina na taarifa binafsi zitatunzwa na kushughulikiwa kwa Siri.

## **13. MAPITIO YA MARA KWA MARA YA MKATABA:**

Tunapenda kuona kuwa umuhimu wa Mkataba na ufanisi wake unadumishwa. Kwa hiyo tutakuwa tunafanya mapitio ya mara kwa mara na kuona kama:

- Mkataba unaendeleza kuzingatia desturi za Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema kutoa huduma kwa Wateja na juhudi zote za kukuza hilo kwa kupitia maendeleo ya Mpango wa Uboreshaji wa Sekta wa Umma.
- Umakini wa huduma wa viwango vitolewavyo vinaendelea kuendana na mahitaji ya wateja na Wadau muhimu.
- Mkataba unaendelea kuzingatia misingi na kanuni zilizowekwa.
- Yaliyomo kwenye Mkataba ni sahihi.
- Mfumo, muundo na upatikanaji unakidhi hoja za Wateja.
- Ofisi yetu inadumisha utaratibu mzuri na wa kuaminika wa ukusanyaji takwimu kwa mrejesho kutoka kwa Wateja, viwango vya huduma na malalamiko.



- Mabadiliko yatafanyika katika mchakato wa kushughulikia malalamiko ya wateja ili kuhakikisha kwamba Ofisi inawaridhisha Wateja wake bila ya wao kufikiria kukata rufaa kwenye vyombo vilivyo nje. Kama vile Tume ya Haki za Binadamu, Mahakama, TAKUKURU, Ofisi ya Mkuu wa Wilaya na Mkoa.

Ili kuwa wazi tutawashirikisha Wateja husika na Wadau mbalimbali katika kufanya mapitio ya Mkataba.

#### **14. KUTOA TAARIFA DHIDI YA MKATABA:**

Tutakuwa wenye kuwajibika kikamilifu kwa umma katika utendaji wa kazi zetu kwa kutangaza Mkataba wa Huduma kwa Wateja na kutoa habari kuhusu kiwango chake cha kutimiza ahadi, majukumu na wajibu uliowekwa katika maeneo yafuatayo:-

- Kuchapisha matokeo ya utendaji dhidi ya Mkataba kila mwaka katika taarifa ya bajeti
- Kupeleka habari za utekelezaji wa Mkataba kwenye Kamati Ndogo za kudumu na Baraza la Madiwani na TAMISEMI, pamoja na Tume ya Utumishi wa Umma.
- Taarifa ya utekelezaji kwa Wateja na Wadau Wakuu wakiwemo watumishi.
- Kuchapisha kwa kifupi takwimu za malalamiko na jinsi Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema ilivyoweza kuyashughulikia katika kila ripoti ya mwaka.
- Kutoa taarifa fupi kila mwaka kwa Ofisi ya Rais- TAMISEMI na Mkuu wa Wilaya na Mkoa.

#### **15. JINSI YA KUSHUGHULIKIA KERO ZA NJE NA RUFAA:**

Kero na malalamiko mbalimbali yanayopokelewa yatashughulikiwa mara yanapopokelewa. Aidha, Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema itaweka sanduku la maoni katika eneo la Ofisi ambalo litatumika kupokea kero na malalamiko ya wateja. Walalamikaji wote walioandika malalamiko yao na kuweka anuani na majina yao watajibiwa. Kwa wale ambao hawajaweka anuani na majina yao watajibiwa kupitia matangazo. Kwa kuwa na utaratibu wa ndani wa kushughulikia kero, Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji Halmashauri ya Wilaya ya Sengerema haizuii Wateja kutumia vyombo vingine (kama kuja moja kwa moja Ofisini) kushughulikia kero au kutumia taratibu za rufaa zao kwa mfano Tume ya Haki za Binadamu ambayo anuani yake ni:-

***Mwenyekiti,  
Tume ya Haki za Binadamu,  
S.L.P. 2643  
Dar Es Salaam.***

**Simu (+255) 026-2110607/2110141**

**16. ANUANI YETU NI:**

**Mkurugenzi Mtendaji,  
Halmashauri ya Wilaya Sengerema,  
S.L.P.175,  
SENGEREMA.  
Tanzania.**

Simu: 028 2590162  
Nukushi: 028 2590249  
E-mail: [dedsengerema@ymail.com](mailto:dedsengerema@ymail.com)