HALMASHAURI YA MJI WA KASULU

S. L. P 475, KASULU. Tovuti:www.kasulutc.go.tz. Email: td@kasulutc.go.tz

UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO.

UTANGULIZI

Serikali imekuwa ikitoa maelekezo ya namna ya kushugulikia malalamiko katika Taasisi za zake ikiwa ni pamoja na Mamlaka za Serikali za Mitaa. Maelekezo hayo yamekuwa yakitolewa kwa njia ya mafunzo na nyaraka mbalimabli. Maelezo haya yaliyotolewa na Ofisi ya Rais Ikulu katika kikao cha kazi kwa Wakuu wa Idara ya Utawala na Utumishi katika Mamlaka za Serikali za Mitaa na Wataalam wa Sekretarieti za Mikoa kilichofanyika tarehe 14 -19 Desemba, 2009 pamoja na Mwongozo Wa Ushughulikiaji Wa Malalamiko Ya Wananchi Katika Utumishi Wa Umma, (2012) uliotolewa na Katibu Mkuu, Ofisi ya Rais-UTUMISHI.

1.0 MAANA YA MALALAMIKO:

Malalamiko yanaweza kutafsiriwa kama maelezo au tamko la kuonyesha kutoridhika kuhusu jambo lolote. Kutoridhika huko kunaweza kuwa ni kuhusu uamuzi au utekelezaji wa suala fulani. Malalamiko yanaweza kusababisha ufanisi na ushirikiano hasa mahala pa kazi ukapungua hivyo kuleta athari za kiutendaji kazi.

1.2 WAKATI GANI MTEJA KATIKA MAMLAKA YA SERIKALI ZA MITAA ANAWEZA KUTOA MALALAMIKO:

Mteja katika Mamlaka ya Serikali za Mitaa anaweza kutoa malalamiko yake pale ambapo ataona uamuzi ama utekelezaji wa jambo fulani siyo sahihi, siyo wa haki au ni kinyume cha Sheria, Kanuni na taratibu zilizowekwa.

1.3 UMUHIMU WA KUSIKILIZA NA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO:

Kusikiliza na kushughulikia malalamiko mahali popote ni muhimu kwasababu:

i. Ni njia mojawapo ya kutumikia jamii na kutatua matatizo ya watumishi.
ii. Inasaidia kuwepo amani na utulivu katika jamii na mahala pa kazi.
iii. Inasaida kuwepo na ushirikiano mahala pa kazi hivyo kuleta utendaji mzuri mahala pa kazi.
iv. Ni njia nzuri ya kuelewa matatizo yanayowakabili watu.
v. Vilevile inasaidia kuelewa kama kuna dosari katika mfumo wa uendeshaji au udhaifu wa watendaji wenyewe.

Hivyo, ni lazima kila mtendaji kwenye nafasi yake awajibike ipasavyo kuhakikisha malalamiko yanapungua. Haimaanishi kupunguza malalamiko kwa kuwakataa walalamikaji bali kwa kufanya yafautayo:-

i. Kuzingatia Sheria na Taratibu wakati wote wa utendaji wa kazi.
ii. Kuwajibika na kutekeleza majukumu ipasavyo na kwa wakati muafaka.
iii. Kutenda haki kwa kila mtu wakati wote.
iv. Kuepuka upendeleo.
v. Kutotenda uonevu.

2.0 UTARATIBU WA KUSHUGHUKILIA MALALAMIKO.

Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji-Kasulu inapokea malalamiko mbalimbali kutoka kwa watumishi wa Halmashauri na wananchi wa kawaida kuhusu masuala mbalimbali ambayo pengine yanahusiana na huduma wanazopaswa kupata toka Ofisi za Idara/Vitengo vyetu, Ofisi za Kata zetu, Mitaa yetu, Zahanati zetu, Vituo vya Afya vyetu, Hospitali yetu, Shule zetu na maeneo mengine yanayotolewa huduma na Halmashauri yetu.

Malalamiko hayo huwasilishwa kwa njia zifuatazo:-

i. Njia ya ana kwa ana.
ii. Kwa njia ya maandishi (barua)
iii. Masanduku ya maoni.
iv. Kwa njia ya Mtandao kupitia : **malalamiko@kasulutc.go.tz**

Mlalamikaji atatakiwa kutumia njia mojawapo kati ya zilizotajwa hapo juu na kutoa maelezo kwa ufasaha kwa Halmashauri AU Afisa Malalamiko/ Afisa/ Mtumishi yeyote wa Halmashauri yetu (atakayepokea malalamiko). Pia ni vema kwa mlalamikaji kutoa vielelezo vitakavyomsaidia Halmashauri/ Afisa aliyepokea maelezo ili aweze kubaini aina ya malalamiko, sababu na kiini cha malalamiko na mamlaka inayowajibika kuyapatia ufumbuzi.

3.0 NAMNA YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO:

Malalamiko yaliyowasilishwa ana kwa ana husikilizwa na afisa anayehusika na kushughulikiwa endapo malalamiko hayo yanaweza kupatiwa ufumbuzi. Iwapo itabainika kuwa malalamiko yanapaswa kushughulikiwa na mamlaka nyingine tofauti na ofisi iliyopokea malalamiko hayo, mlalamikaji ataelekezwa kupeleka malalamiko yake kwenye mamlaka yanayohusika.

Malalamiko yaliyowasilishwa kwa njia ya maandishi ya wazi na yasiyo ya wazi yatasomwa kwa kina na afisa muhusika ili kuona kama yamekamilika na mlalamikaji atajulishwa kuwa yamepokelewa na kuanza kushughilikiwa ipasavyo na kwamba atajulishwa matokeo baada ya uamuzi kutolewa.

Baada ya uamuzi kutolewa kuhusiana na malalamiko yaliyowasilishwa, iwapo malalamiko yalikuwa yanaihusu Halmashauri au mamlaka au ofisi nyingine, ni vizuri kuiandikia Halmashauri au mamlaka au ofisi inayohusika kuijulisha uamuzi na kuitaka itoe taarifa ya utekelezaji wa maelekezo ndani ya siku 30 akielezea namna uamuzi au maelekezo yalivyoshughulikiwa.

Angalizo:

Inashauriwa kabla Mlalamikaji hajapeleka malalamiko dhidi ya Halmashauri yetu katika vyombo vingine kama vile magazeti au luninga, ni vema awasilishe malalamiko yake kwa mdomo au maandishi katika Ofisi za Mitaa, Kata, Halmashauri, Wilaya ya Kasulu, Mkoa wa Kigoma na OR-TAMISEMI kwa kutumia anuani au namba za simu zinazofahamika kwa urahisi wa kumpatia majibu dhidi ya malalamiko yake. Kwa ofisi ya Mkurugenzi wa Mji wa Kasulu anuani imetolewa katika kipeperushi hiki.

4.0 HITIMISHO:

Katika maisha na hali ya kawaida si kila mtu anaweza kuridhika na kukubaliana na namna jambo linavyotekelezwa. Kadhalika sio kila mtekelezaji anaweza kutekeleza jambo vizuri, kwa usahihi na kwa kiwango cha kuridhisha na hii ndiyo sababu kubwa inayosababisha kuwepo kwa malalamiko katika jamii iliyotuzunguka.

Aidha, wateja ni miongoni mwa wadau muhimu katika kuhakikisha kuwa matatizo ya Watumishi wa wa Umma na wananchi wengine yanashughulikiwa na kupatiwa ufumbuzi kwa upesi ili kupunguza malalamiko. Wote tunao wajibu wa kushulighulikia malalamiko kwa wakati, kwa upesi na kwa usahihi na pia kufuatilia kwenye mamlaka husika ili kuhakikisha utekelezaji unafanyika kwa wakati kwa uamuzi na maelekezo zaidi kama itabidi.

Kwa uelewa zaidi kipeperushi hiki kisomwe na Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Halmashauri yetu. Malalamiko hayana budi kushughulikiwa kwa wakati na kwa ukamilifu kama sehemu ya kuunga mkono kauli mbiu ya HAPA KAZI TU.

MKURUGENZI WA MJI
HALMASHAURI YA MJI WA KASULU

FATINA H. LAAY

MKURUGENZI WA MJI-KASULU

Nakala:Mbao zote za Matangazo pamoja na Tovuti (Wananchi na Wadau wetu)

Wakuu wa Idara/ Vitengo wote (Kwa Utekelezaji)

Ofisi za Kata na Mitaa zote (Kwa Utekelezaji)