



**SERIKALI YA MAPINDUZI YA ZANZIBAR
OFISI YA RAIS-KATIBA SHERIA UTUMISHI NA UTAWALA BORA**

**MUONGOZO WA UTAYARISHAJI NA UTEKELEZAJI WA
MKATABA WA HUDUMA KWA UMMA/MTEJA**

"HUDUMA BORA NI HAKI YA KILA MWANANCHI"

DISEMBA, 2024

YALIYOMO

DIBAJI.....	2
SURA YA KWANZA: UTANGULIZI.....	3
1.1 Usuli.....	3
1.2 Madhumuni ya Muongozo.....	3
1.3 Malengo na Faida za Mkataba wa Huduma kwa Mteja.....	4
1.3.1 Malengo ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja.....	4
1.3.2 Faida za Mkataba wa Huduma kwa Mteja.....	4
1.4 Mawanda/Wigo na Matumizi ya Muongozo.....	6
SURA YA PILI: HATUA ZA KUTAYARISHA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.....	9
2.1 Hatua ya Kwanza: kuunda Timu ya Wataalamu watakaoshiriki katika mchakato wa kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja:.....	9
2.2 Hatua ya Pili: kufanya Tathmini ya mahitaji/hali halisi.....	10
2.3 Hatua ya 3: Kuanisha Huduma zinazotolewa na Taasisi na walengwa (wateja) wa huduma hizo.....	10
2.4 Hatua ya 4: Kuainisha Viwango vya Huduma.....	12
2.5 Hatua ya 5: Kuandaa Rasimu Mkataba wa Huduma kwa Mteja.....	13
2.6 Hatua ya 6: Kuwasilisha Rasimu kwa Wadau.....	13
2.7 Hatua ya 7: Kuwasilisha Rasimu ya Pili ya Mkataba katika Kamati ya Uongozi.....	13
2.8 Hatua ya 8: Uzinduzi na Usambazaji wa Mkataba.....	14
SURA YA TATU: MUUNDO WA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.....	15
3.1 Dibaji.....	15
3.2 Utangulizi.....	15
3.3 Dira, Dhamira, na Kanuni za Maadili ya Taasisi.....	16
3.4 Aina za Wateja.....	16
3.5 Huduma Zinazotolewa.....	17
3.6 Viwango vya Huduma.....	18
3.7 Haki na Wajibu wa Mteja.....	19
3.8 Njia za Mawasiliano.....	20
3.9 Uwasilishaji Maoni na Ushughulikiaji wa Malalamiko.....	20
3.10 Ufuatiliaji, Tathmini na Ripoti.....	21
SURA YA NNE: UTEKELEZAJI NA UFUATILIAJI WA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.....	23
4.1. Kuainisha Majukumu na Wajibu wa Wahusika mbalimbali.....	23
4.2. Mafunzo ya Watumishi na Kujenga Uwezo.....	24
4.3. Kuimarisha Mawasiliano ya ndani na nje ya Taasisi.....	24
4.4. Ufuatiliaji na Tathmini ya Utekelezaji wa Mkataba.....	25
4.5. Mapitio na Marekebisho ya Mkataba.....	26

DIBAJI

Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar imejizatiti katika kuimarisha utoaji wa huduma kwa Umma na kuhakikisha kuwa wananchi wote wanapata huduma za uhakika, zinazofikika na zinazokidhi mahitaji yao. Ili kufikia lengo hili, ni muhimu kwa Taasisi za Umma kuwasilisha kwa uwazi ahadi zao za utumishi na kuweka mfumo wa uwajibikaji na uboreshaji endelevu wa huduma zinazotolewa. Mkataba wa Huduma kwa Umma/Mteja ni nyenzo muhimu katika kufikia hatua hii. Muongozo huu umeandaliwa ili kuzisaidia Taasisi za Umma katika kuandaa Mikataba yao ya Huduma kwa Mteja. Muongozo unawasilisha utaratibu wa hatua kwa hatua katika kuandaa na kutekeleza Mkataba wa Huduma wa Mteja. Muongozo unasisitiza umuhimu wa ushirikishwaji wa wadau katika matayarisho ya Mkataba na umetilia mkazo haja ya kuweka viwango vya wazi vyenye kupimika vya huduma zinazotolewa na kuweka utaratibu wa wateja kutoa maoni na kuwasilisha malalamiko yao pale huduma zinazotolewa ikiwa zipo chini ya kiwango kilichoainishwa katika Mkataba. Kwa kufuata Mfumo huu, Taasisi za Umma zinaweza kuhakikisha kwamba Mikataba yao si hati rasmi tu bali pia ni ahadi hai kwa wateja wao.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni ahadi kwa kila raia kwamba haki zao kama wateja zitaheshimiwa, sauti zao zitasikika, na mahitaji yao yanatimizwa kwa viwango vya juu vya taaluma, weledi, ufanisi na uadilifu. Mkataba huu ni chombo cha kukuza uaminifu, uwazi na uwajibikaji katika Utawala wa Umma. Kwa kupitisha na kuzingatia Mkataba wa Huduma kwa Mteja, Taasisi za Umma zinaonyesha kuwajibika kwao kwa kanuni hizi na kujitolea kwao katika kutoa huduma ambazo zinatumiya maslahi ya Umma kikweli. Ninazihimiza Taasisi zote za Umma kutumia Muongozo huu ili kutayarisha Mikataba ya Huduma kwa Mteja ambayo inaendana na mazingira na mahitaji ya wateja wao. Tushirikiane kujenga utamaduni wa kutoa huduma bora na zenye viwango na zinazokidhi mahitaji na matumaini ya wananchi. Kwa pamoja, tunaweza kujenga Sekta ya Umma yenye mwitikio zaidi, uwazi na uwajibikaji ambayo inakidhi matarajio ya wananchi wote.



MANSURA M. KASSIM

KATIBU MKUU

OFISI YA RAIS-KATIBA SHERIA UTUMISHI NA UTAWALA BORA

SURA YA KWANZA: UTANGULIZI

1.1 Usuli

Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar inatambua umuhimu mkubwa wa kutoa huduma za Umma zenye ubora wa hali ya juu zinazokidhi mahitaji na matarajio ya wananchi wake. Kama sehemu ya dhamira yake ya kuimarisha utoaji wa huduma kwa Umma, Muongozo huu umeandaliwa ili kuzisaidia Taasisi za Umma katika kuandaa na kutekeleza Mkataba wa Huduma kwa Umma/Mteja.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni waraka rasmi unaoeleza viwango vya huduma ambavyo wateja wanaweza kutarajia kutoka kwa Taasisi ya Umma, muda wa kupata huduma hizo, haki na wajibu wa Taasisi na mteja/mwananchi, na taratibu za wananchi kutoa maoni au kuwasilisha malalamiko. Kwa kawaida, Mkataba huu huleta manufaa makubwa kwa Taasisi za Umma na hata kwa Watumishi. Kwa upande wa Taasisi, Mkataba unatowa fursa ya Taasisi kuueleweshwa Umma huduma zinazotolewa, ubora na viwango vya huduma hizo na kile ambacho wateja watarajie kukipata kutokana na huduma zinazotolewa na Taasisi husika. Kwa kufafanua kwa uwazi viwango vya huduma zinazotolewa, Mkataba husaidia kuhakikisha kuwa Taasisi za Umma zinakidhi mahitaji ya watu wanaowahudumia, na unaweka mazingira ya Taasisi kuwajibika katika kuhakikisha inatimiza ahadi ya kutoa huduma kwa viwango ilivyojiwekea na hivyo kujenga uaminifu kwa wateja/wananchi wanaopokea huduma.

Kwa Watumishi wa Umma, Mkataba hutumika kama chachu ya kuongezeka kwa uwajibikaji wa watumishi kutokana na kuwa juhudi zao katika kazi zina uhusiano wa moja kwa moja na viwango vya huduma Taasisi inatowa kwa wateja wake. Kutokufikiwa kwa viwango vilivyowekwa na malengo ya huduma ya Taasisi, ni kiashiria kwamba zipo kasoro za kiutendaji na hatua za kurekebisha hali hizo zinahitajika kuchukuliwa. Kimsingi, Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni chombo chenye nguvu ambacho huimarisha utoaji wa huduma, uwajibikaji, na uaminifu wa Umma huku ukisaidia uboreshaji endelevu wa huduma na ufanisi wa uendeshaji.

1.2 Madhumuni ya Muongozo

Madhumuni ya Muongozo huu ni kutoa kuainisha utaratibu wa hatua kwa hatua ambao Taasisi za Umma zinaweza kufuata ili kuandaa Mikataba yao ya Huduma kwa Mteja. Muongozo pia unaainisha Muundo wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja; na unatoa maelekzo juu ya

utekelezaji wa Mkataba na jinsi ya kufuatilia na kutathmini ufanisi wa utekelezaji wa Mkataba.

1.3 Malengo na Faida za Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Mkataba wa Huduma kwa Mteja unatumika kama nyenzo muhimu kwa Taasisi za Umma, iliyowekwa kwa lengo kuu la kuongeza ubora na uthabiti wa utoaji wa huduma kwa Umma. Malengo na Faida zitazopatikana kutokana na uwepo na utekelezaji wa Mkataba ni pamoja na:-

1.3.1 Malengo ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Malengo ya kuanzishwa kwa utekelezaji wa Mikataba ya Huduma kwa Umma/Wateja katika Wazara na Taasisi za Umma ni kama ifuatavyo:-□

- i. Kuongeza uwajibikaji katika kuwahudumia wateja kwa kuweka viwango vya huduma ambavyo watumishi wa Umma watawajibika kuvitekeleza na kuondosha malalamiko yanayotokana na utoaji wa huduma zisizoridhisha kwa wananchi;
- ii. Kubadilisha utamaduni katika Utumishi wa Umma kwa kuzifanya Taasisi za Umma na watumishi wa Umma kuwajibika ipasavyo wakati wa kuwahudumia wateja na hatimaye wateja kuridhika na huduma wanazopatiwa na wananchi kuwa na imani kwa Serikali na Taasisi husika;
- iii. Kuwafahamisha wateja na wananchi kwa ujumla juu ya upatikanaji wa huduma za Taasisi, aina na viwango vya huduma vinavyotolewa na Taasisi za Umma ili wateja/wananchi hao waweza kupata viwango vya huduma wanavyostahili kupipata vilivyomo katika Mkataba wa Taasisi husika;
- iv. Taasisi za Umma kutoa huduma zilizobora kwa Taasisi/wateja na wananchi kwa ujumla ili kufikia azma ya Serikali ya kuwahudumia wananchi wake inavyostahili;

1.3.2 Faida za Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Utekelezaji wa kuridhisha wa Mikataba ya Huduma kwa Umma/Wateja husababisha upatikanaji wa faida zifuatazo kwa Serikali, Taasisi husika na wananchi kwa ujumla:-

- i. **Kuimarisha uwajibikaji wa Taasisi za Umma:** Mkataba wa Huduma kwa Mteja unajumuisha kuwekwa wazi kwa viwango vya

huduma Taasisi inaahidi kuzitoa kwa wananchi/wateja hivyo Mkataba unaiwajibisha Taasisi kwa wateja wake. Hii ina maana kwamba Taasisi lazima itoe huduma kulingana na ahadi zilizotolewa katika Mkataba kwa kuzingatia wakati na viwango vilivyowekwa, na iwapo viwango hivyo havitafikiwa, wateja wana haki ya kupatiwa maelezo au marekebisho ya kasoro zilizokuwepo. Uwajibikaji huu unakuza utamaduni wa kuwajibika ndani ya Taasisi, kuhakikisha kwamba watumishi wa umma wamejitolea kudumisha viwango vya utendaji wao;

- ii. ***Kuleta uwazi:*** Mkataba wa Huduma kwa Mteja huongeza uwazi kwa kuwasilisha kwa uwazi huduma zinazotolewa, viwango vya utoaji huduma, na taratibu zinazohusika kwa mteja kupatiwa huduma zinazotolewa na Taasisi. Mkataba unarahisisha wateja kuelewa ni huduma zipi zinazopatikana, jinsi ya kuzifikia, na nini cha kutarajia. Uwazi ni muhimu katika kujenga imani ya Umma, kupunguza kutoelewana baina ya Serikali na wananchi na husaidia kuzuia matumizi mabaya ya mamlaka au rasilimali. Kwa kufanya taarifa za huduma za Taasisi kupatikana kwa urahisi, Mkataba huwapa wateja uwezo wa kufanya maamuzi sahihi na kushirikiana kwa ufanisi zaidi na Taasisi;
- iii. ***Kuwepo na huduma zinazokidhi matarajio ya Mteja (client-centric approach):*** Kiini cha Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kwa Taasisi kujikita katika mbinu za utekelezaji zinazomlenga mteja. Hii inamaanisha kuweka kipaumbele katika kutimiza mahitaji, matarajio, na kuridhika kwa wateja katika huduma zinazotolewa. Mkataba unahakikisha kwamba Taasisi za Umma zinazingatia kutoa huduma ambazo zina tija na zinalenga kukidhi mahitaji mbalimbali ya jamii. Kwa kueleza kwa uwazi dhamira ya Taasisi ya kuwahudumia wateja wake, Mkataba unahimiza mabadiliko ya utendaji wa Taasisi kutoka utendaji unaozingatia kutekeleza majukumu yaliopo na kuwa na utendaji unaozingatia kukidhi mahitaji na matarajio ya mteja ndani ya Taasisi;
- iv. ***Kufanya tathmini endelevu inayopelekea uimarishaji wa huduma:*** Mkataba wa Huduma ni chombo chenye nguvu kinachosaidia uboreshaji endelevu wa utoaji huduma. Kwa kuweka utaratibu wa maoni ya mteja na kupitia upya viwango vya huduma mara kwa mara, Mkataba huwezesha tathmini inayoendelea na uboreshaji endelevu wa huduma. Kawaida maoni kutoka kwa wateja yanajikita katika maeneo ambayo huduma ziko chini ya

kiwango au ziko kinyume na matarajio ya wateja hali hii inatoa fursa kwa Taasisi kufanya marekebisho yanayohitajika mara kwa mara. Mtazamo huu endelevu wa uboreshaji unahakikisha kuwa Taasisi inazingatia kukidhi mabadiliko ya mahitaji ya mteja na kutatua changamoto zinazojitokeza, na hivyo kuongeza ufanisi wa utoaji huduma kwa Umma kwa wakati;

- v. **Kuwepo na huduma zenye Viwango sawa:** lengo lengine muhimu la Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kuweka usawa wa viwango vya huduma kwa wateja wote. Mkataba unaainisha kwa uwazi viwango vya huduma inazotoa kwa wateja wake. Hali hii inaweka udhibiti wa kuhakikisha kuwa wateja wote wanapata kiwango sawa cha huduma na kuna uthabiti kuwa wateja wote wanahudumiwa katika kiwango sawa cha heshima na taaluma;
- vi. **Kuweka wazi haki na wajibu wa mteja:** Mkataba unawawezesha wateja kuelewa kwa uwazi haki na wajibu wao wanapojihusisha na Taasisi. Mkataba unawafahamisha wateja juu ya kile wanachostahili kupata kuhusu ubora wa huduma na wakati, na kwa upande wa pili kuelewa kile wanachohitaji kufanya ili kuwezesha utoaji wa huduma kwa ufanisi. Uwezeshaji huu unawawezesha wateja kushiriki kikamilifu katika mchakato wa utoaji huduma, kuhakikisha kwamba wanaweza kujitetea wenyewe na kuiwajibisha Taasisi ikiwa huduma zinakiuka viwango vilivyoahidiwa katika Mkataba.

1.4 Mawanda/Wigo na Matumizi ya Muongozo

Muongozo huu umeandaliwa ili kuzisaidia Taasisi zote za Umma ndani ya Serikali ya Zanzibar katika utayarishaji, utekelezaji na ufuatiliaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Wigo wa Muongozo huu ni pamoja na:

- i. Kuainisha hatua kwa hatua juu ya jinsi ya kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja;
- ii. Kutoa ufafanuzi juu ya muundo wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja na vipengele muhimu (vinavyohusiana na Taasisi na huduma zinazotolewa) vinavyohitajika kuwekwa katika Mkataba;
- iii. Kuelezea mbinu bora za utekelezaji wa Mkataba kwa ufanisi ndani ya Taasisi, ikiwa ni pamoja na mafunzo ya watumishi, mawasiliano na wateja, na ufuatiliaji na tathmini ya michakato;
- iv. Kuelekeza taratibu za kufanya ufuatiliaji na utekelezaji wa Mkataba kukagua na kusahihisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja

mara kwa mara ili kuhakikisha kuwa unasalia kuwa muhimu na kuendana na mahitaji ya wateja na Taasisi.

Muongozo unatakiwa kutumiwa na Taasisi zote za Umma Zanzibar, bila kujali ukubwa wa Taasisi au kazi zinazotekelezwa, na kila Idara na kitengo cha Taasisi kina jukumu katika utayarishaji na utekelezaji wa Mkataba. Kwa mfano:

- i. Uongozi wa Taasisi: una jukumu la kusimamia matayarisho na utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja, na kuhakikisha kuwa unalingana na malengo ya kimkakati ya Taasisi na majukumu ya kisheria;
- ii. Idara za Huduma kwa Wateja: ambazo zinawasiliana moja kwa moja na wateja, zina jukumu la kuzingatia viwango vya huduma na ahadi zilizoainishwa katika Mkataba;
- iii. Vitengo vya Rasilimali Watu na Mafunzo: wana jukumu muhimu katika kuelimisha na kutoa mafunzo kwa wafanyakazi kuhusu kanuni za Mkataba, viwango vya huduma, mbinu na umuhimu wa kukidhi matarajio ya wateja;
- iv. Maafisa wa Sheria wanatakiwa kuhakikisha kuwa Mkataba unazingatia sheria, kanuni na sera zinazosimamia utoaji wa huduma za Umma Zanzibar;
- v. Vitengo vya Mahusiano ya Umma na Mawasiliano: wana jukumu la kusambaza Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa Umma na kudumisha njia wazi za mawasiliano kwa ajili ya kupata maoni ya wateja;

Wadau wengine ambao wanawajibika na Muongozo huu ni:-

- i. **Ofisi Kuu ya Utumishi wa Umma:** inawajibika katika kusimamia Taasisi kuhakikisha Taasisi zote za Umma zimeandaa na zinatekeleza Mkataba wa huduma kwa Mteja. Aidha, Ofisi pia itahusika na jukumu la kujenga uelewa pamoja na kufuatilia utekelezaji wa muongozo huu;
- ii. **Kamisheni ya Utumishi wa Umma:** kutokana na mamlaka waliyopewa kisheria, Kamisheni ya Utumishi wa Umma itahusika na jukumu la kufanya ukaguzi wa utekelezaji wa Muongozo pamoja na kuhakikisha Mikataba ya Utoaji wa Huduma kwa Umma inakidhi vigezo vilivyoainishwa katika muongozo huu;

- iii. **Tume za Utumishi na Bodi za Mashirika:** zinawajibu wa kusimamia utekelezaji ya Muongozo huu na kuhakikisha kuwa Taasisi zilizo chini ya usimamizi wao zinatekeleza muongozo huo.

Kwa ujumla Muongozo huu unakusudiwa kuwa waraka hai, unaoweza kubadilika kulingana na muktadha mahususi wa kila Taasisi huku ukizingatia kanuni kuu za uwazi, uwajibikaji, na utoaji huduma zenye viwango na unaomlenga mteja. Taasisi zinahimizwa kutumia Muongozo huu kama zana ya msingi ya kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja unaoakisi huduma wanazozitoa na hali halisi ya uendeshaji.

SURA YA PILI: HATUA ZA KUTAYARISHA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Matayarisho ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni mchakato wa kimkakati unaohitaji mipango makini, ushirikishwaji wa wadau, mashauriano, na uelewa wa kina wa huduma za Taasisi na mahitaji ya wateja wake. Mchakato wa matayarisho wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja unapaswa kuwa shirikishi na uhusishe kupata maoni kutoka kwa wadau mbalimbali, wakiwemo wafanyakazi, wateja, na wahusika wengine muhimu. Hatua ya ushirikishwaji inahakikisha Mkataba utakaotayarishwa unakuwa na upeo wa kweli wa huduma za Taasisi na unawiana na matarajio ya wale unao wahudumia.

Hatua zifuatazo zinatoa muongozo kwa Taasisi za Umma Zanzibar kutayarisha Mikataba yao ya Huduma kwa Mteja. Kwa kufuata hatua hizi, Taasisi zinaweza kuhakikisha kuwa Mkataba wa Huduma kwa Mteja umeandaliwa vyema, unawasilisha taswira halisi ya huduma zinazotolewa na Taasisi na kuainisha kwa usahihi matarajio ya wateja.

2.1 Hatua ya Kwanza: kuunda Timu ya Wataalamu watakaoshiriki katika mchakato wa kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja:

Matayarisho ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja yanahitaji ushiriki wa wadau mbalimbali ili kupata maoni na mitazamo ya wote wanaohusika na Taasisi kwa njia moja au nyengine. Mambo ya msingi yanayohitaji kufanyika katika hatua hii ni:

- i. Kuunda timu ya wataalamu mbalimbali inayojumuisha wawakilishi wa Idara za Taasisi (kama sheria, mahusiano ya Umma na rasilimali watu nk). Wahusika hawa wanatakiwa kushiriki katika hatua zote za matayarisho ya Mikataba ya Huduma kwa Mteja. Timu pia inapaswa kujumuisha wasimamizi wakuu wa Taasisi ili kutoa uangalizi wa kimkakati. Aidha, ni vizuri Taasisi zikajumuisha wataalamu wa masuala ya huduma kwa wateja katika mchakato huu;
- ii. Timu inatakiwa kupatiwa majukumu na wajibu: kila mjumbe wa timu anatakiwa ajue majukumu yake ili kuhakikisha kuna ushirikishwaji wa wote na kuna uwajibikaji katika kufanikisha kazi husika. Kwa mfano, mwanachama mmoja anaweza kuwa na jukumu la kukusanya taarifa n.k;

- iii. Timu inatakiwa kuweka malengo na muda wa kutekeleza kazi husika. Ni muhimu kuwepo na ratiba halisi ya kila hatua ya mchakato, hii itasaidia kuhakikisha kazi inakamilika kwa wakati.

2.2 Hatua ya Pili: kufanya Tathmini ya mahitaji/hali halisi

Hatua hii inahusisha kukusanya taarifa muhimu kuhusu matarajio ya mteja, mapungufu katika utoaji wa huduma, na maeneo ya kuboresha. Mambo ya kuzingatia wakati wa kufanya tathmini ni:

- i. Ushirikishwaji wa wadau ni muhimu katika kufanya mashauriano na mahojiano, kukusanya maoni kuhusu huduma zinazotolewa na Taasisi, utaratibu wa kutoa huduma hizo na matarajio ya viwango vya huduma hizo. Wadau wanaoweza kushirikishwa ni pamoja na wateja, wafanyakazi, na washirika wa nje ya Taasisi. Sambamba na maoni ya wadau, katika kutathmini huduma zinazotolewa inahitajika pia kuzingatia majukumu ya msingi ya Taasisi kwa mujibu wa sera, sheria, mikakati na miongozo iyopo ya kimkakati au kitaaluma.;
- ii. Kufanyika kwa tathmini ya kina kutathmini taratibu ziliopo za utoaji huduma, uwezo wa Taasisi katika kutoa huduma hizo na udhaifu uliopo na maeneo ambayo uboreshaji unahitajika. Ripoti za utafiti wa utekelezaji wa Taasisi, maoni na malalamiko ya wateja vitumike kama vyanzo vya kupata taarifa;
- iii. Katika hatua hii ya kutathmini huduma zinazotolea, Taasisi itatakiwa kuainisha huduma ambazo ni muhimu zaidi kwa wateja na hizo zinapaswa kupewa kipaumbele katika Mkataba.

2.3 Hatua ya 3: Kuanisha Huduma zinazotolewa na Taasisi na walengwa (wateja) wa huduma hizo

Hii ni hatua muhimu katika mchakato wa kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Taasisi zinatakiwa kuainisha huduma inazozitoa na wateja wa huduma hizo baada ya hapo ifanye tathmini kuweza kujua huduma zipi ni muhimu zaidi kwa wateja. Utaratibu huu unahakikisha kwamba Mkataba unazingatia huduma ambazo ni muhimu (hutumiwa mara kwa mara) na zina athari kubwa kwa mteja. Kwa kutanguliza huduma hizi muhimu, Taasisi inaweza kutenga rasilimali kwa ufanisi na kuweka viwango vya huduma vya kweli ambavyo vitakidhi matarajio ya mteja. Mambo ya kuzingatia katika hatua hii ni:-

- i. Taasisi itathmini kwa kina huduma zake mbalimbali zinazotumiwa na wateja. Huduma zinazotumia mara kwa mara na idadi kubwa ya wateja zinapaswa kupewa kipaumbele, kwani zinawakilisha huduma za msingi kati ya huduma zinazotolewa na Taasisi. Umuhimu wa huduma uzigatiwe kwa kupima athari ya huduma hizo kwa ustawi wa jamii, maisha au biashara za wateja na shughuli za kiuchumi au hadhi yao ya kisheria. Kwa mfano, ikiwa Taasisi inashughulikia utoaji wa hati za utambulisho au vibali, na huduma hii inatumiwa kila siku na sehemu kubwa ya idadi ya watu, hivyo inapaswa kuchukuliwa kuwa huduma muhimu. Kuweka kipaumbele kwa huduma za msingi inamaanisha kwamba mahitaji ya kawaida ya mteja yanatimizwa kwa ufanisi;
- ii. Katika zoezi la kuainisha huduma Taasisi, inashauriwa tathmini itakayofanyika izingatie mtazamo wa wateja kuhusiana na umuhimu wa kila huduma inayotolewa, muda unaotumika kupata huduma hizo na kiwango cha kuridhishwa na huduma zinazotolewa. Hii inasaidia kuelewa huduma zipi ni muhimu na vile vile taarifa hizi itasaidia Taasisi kurekebisha mapungufu yaliyoainishwa na wateja;
- iii. Jambo jengine la kuzingatia katika kuainisha huduma, ni kutathmini mazingira ya utekelezaji wa huduma husika kwa maana ya ugumu na kiwango cha umakini kinachohitajika katika kutoa huduma husika. Huduma ambazo zinahitaji umakini wa hali ya juu zinahitaji kupewa kipaumbele na kuweka watumishi makini ili kuhakikisha kuwa zinatolewa kwa ufanisi na kwa usahihi;
- iv. Taasisi zinahitaji kuzingatia ni kwa kiasi gani huduma inazoiainisha zinaendana na vipaumbele vya sera, sheria, mikakati na miongozo iliyopo. Kuoanisha huduma muhimu za Taasisi na mipango na sera za Taasisi itasaidia kuhakikisha kwamba Mkataba unasaidia mafanikio ya kitaasisi ya muda mrefu. Kwa mfano lengo la kimkakati la Taasisi ni kuimarisha utoaji wa huduma za kidijitali, huduma zinazoweza kutolewa mtandaoni zinapaswa kupewa kipaumbele. Kwa kufanya hivyo, Mkataba unaweza kupelekea kutekelezeka kwa malengo haya ya kimkakati na pia kurahisisha mteja kupata huduma kwa urahisi na wakati;
- v. Taasisi pia inatakiwa kuzingatia ukubwa wa rasilimali zinazohitajika kutekeleza huduma husika, uwezo wa Taasisi na faida itayopatikana kutokana na wateja kutumia huduma husika. Mtazamo huu utawezesha Taasisi kujua ni kwa kiasi gani huduma

hizo zinatakiwa kuhakikisha zinakidhi matarajio ya wateja kuepuka Taasisi kupata hasara kutokana na kutoa huduma chini ya kiwango.

Taasisi inaweza kuwa na huduma nyingi, jambo la msingi katika hatua hii ni kwa Taasisi kuainisha kwa uangalifu huduma zipi ni muhimu zaidi na kuzipa kipaumbele na kuhakikisha zinatekelezwa kwa ufanisi. Kitendo cha Taasisi kuainisha huduma zake katika mazingatio haya kina faida kuu mbili. Kwanza Taasisi itaweza kujua ni wapi iwekeze rasilimali na nguvu zaidi katika miongoni mwa huduma inazozitoa, pili Taasisi itaweza kuhakikisha kwamba imeweka nguvu zaidi katika sio tu kutekeleza Mkataba wa Huduma kwa mteja bali pia inatekeleza malengo yake ya kimkakati kwa mujibu wa miongozo ya Serikali.

2.4 Hatua ya 4: Kuainisha Viwango vya Huduma

Kulingana na tathmini iliyofanyika ya kuainisha huduma zinazotolewa na, ipo haja pia Taasisi kujua viwango ambayo huduma hizo zitatolewa. Viwango vya huduma ndio msingi wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Katika huduma yoyote inayotolewa ni lazima kuwe na viwango mahususi, vinavyoweza kupimika na halisi kwa mujibu wa huduma inayotolewa. Mambo ya msingi ya kuzingatia katika hatua hii ni:-

- i. Kila huduma inayotolewa na Taasisi iwe na viwango maalum vya huduma viliyoainishwa kutokana na matokea ya tathmini ya mahitaji. Viwango hivi vinapaswa kujumuisha muda wa utoaji wa huduma, na vigezo vyitakavyotumika kupima ubora wa viwango husika;
- ii. Taasisi ihakikishe kwamba viwango vya huduma ni vya kweli na vinaweza kufikiwa, kwa kuzingatia rasilimali na uwezo wa kiutendaji wa Taasisi. Bila ya kuzingatia haya kuna uwezekano wa kuweka viwango vikubwa kulingana na uwezo wa Taasisi hali inayoweza kusababisha kutoridhika kwa mteja na kuharibu uaminifu wa Taasisi;
- iii. Kwa kila huduma iliyotolewa na kuwekewa viwango vya ubora, iainishwe pia ni jinsi gani maoni ya mteja yatapokelewa na yatashughulikiwa na muda ambao majibu yatapatikana au kasoro zitarekebishwa.

2.5 Hatua ya 5: Kuandaa Rasimu Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Hatua hii inahusisha kuandaa rasimu ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambayo inaeleza kwa uwazi ahadi za Taasisi kwa wateja wake. Mambo ya kuzingatiwa katika hatua hii ni:-

- i. Rasimu ya Mkataba iandaliwe kwa kuzingatia muundo unaowasilishwa katika Sehemu ya Tatu ya Muongozo huu. Taasisi zihakikishe kwamba Mkataba umejumuishia taarifa zote muhimu;
- ii. Mkataba uandikwe kwa lugha nyepesi inayoeleweka kwa urahisi na wateja wote. Mkataba uwe kwa lugha ya Kiswahili lakini Taasisi zinaweza kuwa na nakala ya Kiingereza. Kauli mbiu ya huduma kwa Umma Zanzibar ni "**Huduma Bora ni Haki ya Kila Mwananchi**" hivyo Mikataba yote ya Taasisi za Umma iendane na kauli hiyo.

2.6 Hatua ya 6: Kuwasilisha Rasimu kwa Wadau

Kuhakikisha kua rasimu ya Mkataba ni sahihi, ya kina, na inaakisi mahitaji ya wadau na inaendana na malengo, mikakati na uwezo wa Taasisi, rasimu ya Mkataba inatakiwa kuwasilishwa kwa wadau kwa ajili ya kupata maoni na kukamilisha matayarisho ya Mkataba. Mambo muhimu ya kuzingatiwa katika hatua hii ni:-

- i. Kukusanya maoni ya ndani ya Taasisi: kuwapatia rasimu wafanyakazi na wakuu wa Idara, Vitengo nk kwa ajili ya kupata maoni yao. Taasisi iandae kikao cha pamoja ambapo kila Idara, Vitengo na wafanyakazi watatoa maoni yao na kupata makubaliano ya pamoja. Katika hatua hii ni muhimu kuhakikisha kwamba rasimu inaenda sambamba na sera, mikakati, mipango na sheria za Taasisi;
- ii. Kukusanya maoni ya wadau nje ya Taasisi kwa kuwashirikisha wadau mbalimbali muhimu;
- iii. Kujumuisha maoni yaliyopokelewa katika rasimu ya pili ya Mkataba ambayo itawasilishwa katika vikao vya uongozi kwa kuidhinishwa;

2.7 Hatua ya 7: Kuwasilisha Rasimu ya Pili ya Mkataba katika Kamati ya Uongozi

Rasimu ya pili ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja utaidhinishwa na Kamati ya Uongozi/Bodi hii itategemeana na muundo wa uongozi wa Taasisi husika kwa mujibu wa Sheria au Miongozo iliyowekwa na

Serikali. Baada ya kuidhinishwa Mkataba utakuwa tayari kwa utekelezaji na kusambazwa kwa wadau na Umma kwa ujumla.

2.8 Hatua ya 8: Uzinduzi na Usambazaji wa Mkataba

Mkataba wa Huduma kwa Mteja uzinduliwe rasmi na hatua zichukuliwe kuanza kusambazwa kwa wadau. Aidha, katika hatua hii Taasisi inatakiwa kujipanga kwa ajili ya utekelezaji wa mkataba. Taasisi inatakiwa itumie njia mbalimbali kuusambaza Mkataba ikijumuisha tovuti ya Taasisi na mitandao ya kijamii. Elimu inatakiwa itolewe kwa wafanyakazi na wateja kupitia njia mbalimbali. Aidha, Taasisi inatakiwa ihakikishe kwamba wafanyakazi wote wanaelewa wajibu wao katika kuzingatia viwango vilivyowekwa katika Mkataba.

SURA YA TATU: MUUNDO WA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ulioandaliwa vyema ni muhimu katika kuwasilisha kwa wateja aina za huduma Taasisi inatoa, viwango vya huduma hizo na nini wateja watarajie kutoka kwa Taasisi. Sehemu hii inaelezea mpangilio wa yaliyomo kwenye Mkataba wa Huduma kwa Mteja na inafafanua madhumuni na maudhui yanayohitajika kwa kila sehemu ya Mkataba.

3.1 Dibaji

Sehemu hii itakuwa na maelezo ya ufunguzi yaliyosainiwa na Mkuu wa Taasisi. Dibaji ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja itowa utangulizi kwa muhtasari kwa nini Taasisi imeamua kutayarisha mkataba, madhumuni na malengo ya mkataba huo na ioneshe umuhimu wa Mkataba katika kuimarisha utoaji wa huduma, uwazi na uwajibikaji katika Taasisi. Sehemu hii pia itambue michango ya wafanyakazi, wateja, na wadau wengine katika kuandaa Mkataba. Aidha, kuwepo na maelezo yanayowahimiza wateja kujihusisha kikamilifu na Mkataba kwa kuutumia kama mungozi wa kuelewa haki na wajibu wao, na kutoa maoni ili kusaidia Taasisi kuendelea kuboresha huduma zake. Dibaji ihitimisha kwa ahadi (commitment) ya Taasisi katika kuhakikisha ubora wa huduma na kuwajibika katika kurekebisha kasoro nakufanyia kazi maoni na malalamiko ya wateja.

3.2 Utangulizi

Sehemu hii inaweka msingi wa Mkataba mzima, na inatakiwa kujumuisha taarifa zifuatazo:-

- i. Umuhimu na madhumuni ya Mkataba: kuwepo na maelezo ya umuhimu wa Mkataba kwa Taasisi na kwa nini Mkataba umeandaliwa na unalenga kufikia nini;
- ii. Upeo wa Mkataba: taarifa zinazobainisha aina ya huduma zinazotolewa au kazi zinazohusika, walengwa wa huduma hizo. Taarifa hizi zitasaidia wateja kuelewa mipaka ya ahadi zilizotolewa katika Mkataba;
- iii. Walengwa wa Mkataba: kuwe na maelezo yanayofafanua Mkataba unakusudiwa kuwalenga kina nani, kama vile raia, biashara au vikundi maalum vya wateja nk.

3.3 Dira, Dhamira, na Kanuni za Maadili ya Taasisi

Sehemu hii itanza na maelezo ya utambulisho wa Taasisi kama vile historia fupi ya kuanzishwa Taasisi na majukumu ya msingi ya Taasisi husika. Aidha, sehemu hii pia inatakiwa kutoa ufahamu juu ya dira, dhamira na kanuni za maadili zinazo ongoza shughuli za Taasisi. Taarifa zitakazowekwa katika sehemu hii zifafanue ifuatavyo:-

- i. Tamko la Dira lieleze matarajio ya muda mrefu ya Taasisi kuhusiana na utoaji wa huduma;
- ii. Kuwe na maelezo ya dhamira ya Taasisi katika utoaji wa huduma bora;
- iii. Kanuni za Maadili ya Taasisi ambazo huongoza Taasisi katika kutekeleza majukumu yake na kufanya maamuzi ziorodheshwe na zielezwe kwa ufupi kuonyesha jinsi zinavyoathiri mtazamo wa Taasisi katika utoaji wa huduma. Kwa mfano kanuni hizi zinaweza kujumuisha uadilifu, uwazi, heshima, haki, na taaluma nk.

3.4 Aina za Wateja

Sehemu hii ya Mkataba iorodheshe makundi ya msingi ya wateja ambao Taasisi inawahudumia. Ni muhimu kufafanua waziwazi ni nani Mkataba unakusudia kumlenga kwa kuwa hii itahakikisha kwamba huduma zinazotolewa zimepangwa kukidhi mahitaji na matarajio mahususi ya vikundi vya wateja kulingana na mahitaji yao. Kuelewa wateja ni akina nani husaidia Taasisi kubuni huduma na viwango vinavyofaa na vinavyofikika. Kwa mfano makundi ya wateja yanaweza kujumuisha watu binafsi, biashara, Taasisi binafsi, Taasisi za Umma kama ifuatavyo:-

- i. Watu binafsi inajumuisha wananchi, wakaazi ambao wanawasiliana na Taasisi kwa mahitaji mbalimbali ya kibinafsi, kama vile kupata hati za utambulisho, kupata huduma za kijamii, au kutafuta taarifa na ushauri kuhusu programu za Umma n.k;
- ii. Wateja wanashughulika na biashara inaweza kujumuisha biashara mbalimbali, kuanzia biashara ndogo ndogo hadi mashirika makubwa, ambao wanategemea huduma kutoka kwa Taasisi kama vile usajili wa biashara, utoaji leseni na huduma zingine za usaidizi wa kibiashara;
- iii. Taasisi za Srikali ambazo zinategemea huduma kutoka Taasisi nyengine;

- iv. Makundi maalumu kama vile watu wenye mahitaji maalumu, wazee, vijana nk

Kwa ujumla sehemu hii inatakiwa ifafanue kwa uwazi wigo wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa kubainisha wateja wa Taasisi ni akina nani. Kwa kufanya hivyo, inahakikisha kwamba ahadi, viwango, na huduma za Mkataba zinalengwa ipasavyo, na kufanya Mkataba kuwa muhimu zaidi na fanisi katika kukidhi mahitaji ya makundi mbalimbali ya wateja wanaohudumiwa na Taasisi.

3.5 Huduma Zinazotolewa

Sehemu hii inaelezea huduma zinazotolewa na Taasisi, ili kuwapa wateja taarifa kwa uwazi kuhusu kile wanachoweza kutarajia na kusaidia wateja kuelewa upeo na asili ya huduma zinazopatikana kutoka katika Taasisi husika. Maelezo katika sehemu hii yafafanue mambo yafuatayo:-

- i. Kuwe na muhtasari wa jumla wa huduma kuu zinazotolewa na Taasisi. Hii inaweza kujumuisha aina za huduma, kwa mfano kama vile huduma za usajili, leseni, vibali, maswali ya Umma, n.k;
- ii. Kwa kila huduma inayotolewa kuwe na maelezo ya kina kuhusiana na huduma husika kwa mfano
 - a. Mchakato wa kupata huduma: maelezo ya hatua kwa hatua ya jinsi huduma inavyotolewa, ikijumuisha taratibu zozote za maombi, fomu zinazohitajika na vipi zinapatikana, na ratiba ya matukio yanayohusiana na maombi (mfano muda wa kuchukua fomu, muda wa kurudisha, lini majibu yatapatikana), viambatisho vinavyohitajika kuwasilishwa na fomu ya maombi, iwapo mteja anatakiwa kufuatilia maombi yake mtandaoni au ofisini, namba muhimu zinazohusiana na kupata taarifa za ziada juu ya huduma husika nk.;
 - b. Mahitaji: orodha ya hati/vielelezo, ada, au masharti yoyote ya lazima ambayo mteja anatakiwa kutimiza ili aweze kupata huduma husika;
 - c. Utaratibu wa mawasiliano: maelezo yabainishe mahali na jinsi wateja wanaweza kufikia huduma, ikijumuisha maeneo halisi, anuani za mtandaoni/akaunti za mtandaoni au nambari za mawasiliano;

3.6 Viwango vya Huduma

Sehemu hii ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja inatakiwa ifafanue kwa uwazi viwango vya huduma zinazotolewa na Taasisi kwa wateja wake. Taasisi inatakiwa kuweka vigezo vilivyo wazi, vinavyoweza kupimika na vinavyoweza kufikiwa katika utoaji huduma. Viwango vya huduma ni ahadi ya msingi Taasisi inaweka kwa wateja wake, na viwango hufafanua kiwango cha huduma mteja atarajie kupata kutoka kwa Taasisi. Kwa kuweka viwango vya huduma Taasisi inaonesha wateja wake uwajibikaji na uwazi uliopo katika kutoa huduma. Viwango vya huduma vinasaidia kuwepo na uwelewa wa pamoja baina ya wafanyakazi wa Taasisi na wananchi wanaopatiwa huduma, na wateja wanaelewa wazi nini watarajie kutokana na huduma ambazo Taasisi imeahidi kutoa. Taasisi itaweka Viwango vya huduma kwa mujibu wa huduma zinavyotolewa. Miongoni mwa viwango vinavyohitaji kuzingatiwa ni:-

- i. **Muda wa mteja kupata huduma:** Taasisi iweke muda maalumu wa utoaji wa huduma na ihakikishe wateja wanajua ni muda gani wanapaswa kusubiri huduma mahususi. Muda ni kipengele muhimu katika kuridhika kwa mteja, na kuweka malengo ya muda mahususi husaidia kudhibiti utowaji wa huduma na kupunguza malalamiko au kutoridhika kwa mteja.
 - a. Muda unaweza kuwa ni siku au masaa Taasisi inatumia kuchakata/kushughulikia maombi au huduma: kwa mfano "Maombi ya huduma X yatachakatwa ndani ya siku 5 za kazi," au "Wateja wanaweza kutarajia jibu la maswali ndani ya saa 24";
 - b. Muda wa kutoa huduma: Taasisi inaweza kuainisha muda utakatumika kwa hatua tofauti za utoaji wa huduma, kwa mfano inaweza kuainisha masaa ambayo mteja atapata uthibitisho wa awali wa kupokelewa ombi lake, muda ambao atarajie kupokea mrejesho iwapo maombi yake yanahitaji masahihisho na muda ambao maombi yake atapatiwa majibu ya mwisho;
- ii. **Ufikiwaji wa huduma:** Taasisi inaweza kuweka kiwango cha vipi huduma zake zitafikiwa na wateja. Mkataba unaweza kuainisha maeneo ambayo huduma zinapatika (kwa maana ya anuani ya eneo huduma zinapatikana na iwapo watu wenye mahitaji maalumu pia wanaweza kupata huduma katika maneo hayo;

inaweza kuweka taarifa iwapo huduma kupatikana kidijitali kwa mfano kupitia tovuti ya Taasisi au kwa njia ya simu;

- iii. **Muda wa kutoa majibu:** Taasisi inaweza kuweka viwango vya muda wa kutoa majibu kwa mteja iwapo mteja atataka maelezo zaidi au ufafanuzi kuhusiana na huduma inayotolewa, kwa mfano, "Tutajibu maswali yote ya barua pepe ndani ya masaa 48," au "Maswali kupitia simu yatajibiwa mara moja au ndani ya siku moja ya kazi";
- iv. **Faragha na Usiri:** Taasisi iwahakikishie wateja kua wanalinda faragha na usiri wa taarifa za mteja, na taarifa yoyote ya mteja inatumiwa kwa madhumuni yaliyokusudiwa tu.

Kwa ujumla kwa kufafanua kwa uwazi na kuwasilisha viwango vya huduma, Taasisi inaweza kigezo cha utoaji huduma ambacho wateja watatarajia kukipata. Viwango hivi vinahakikisha uthabiti, usawa, na ubora katika mwingiliano wote wa mteja, na kusababisha kuridhika kwa wateja na kujenga imani kwa Taasisi. (Kiambatisho 1, kinawasilishwa mfano uainishaji wa Viwango vya Huduma – kwa Mamlaka ya Maji (ZAWA)

3.7 Haki na Wajibu wa Mteja

Sehemu hii inaelezea haki za wateja na wajibu wao ili kuhakikisha utoaji wa huduma kwa ufanisi na mzuri. Hatua hii inakuza maelewano mazuri kati ya Taasisi na wateja wake. Haki na wajibu wa mteja inaweza kujumuisha:-

Haki za Mteja: Haki za mteja zielezwe kwa uwazi ili wateja wanaweza kujua nini watarajie kutoka kwa Taasisi. Haki hizo zinajumuisha:

- i. Haki ya kupata taarifa: wateja wana haki ya kupata taarifa wazi na sahihi kuhusu huduma;
- ii. Wateja wana haki ya kuheshimiwa, na kuhudumiwa kwa usawa, na kwa wakati bila ya upendeleo;
- iii. Haki ya kupokea huduma ndani ya muda na viwango vilivyoweka katika Mkataba;
- iv. Haki ya Faragha: Wateja wana haki ya kuwa na taarifa zao za kibinafsi kushughulikiwa kwa siri na kwa usalama;
- v. Kuwasilisha malalamiko endapo na kukata rufaa iwapo hakuridhika na huduma aliyopatiwa;

- vi. Kupatiwa taarifa sahihi kwa mujibu wa taratibu zilizopo;
- vii. Kushauri njia bora ya kuongeza ufanisi katika utoaji wa huduma.

Wajibu wa Mteja: wajibu wa mteja uorodheshwe ili wateja wajue wanachotarajiwa kufanya ili kuisaidia Taasisi iweze kutoa huduma kwa ufanisi. Wajibu wa mteja ni pamoja na:-

- i. Wanawajibika kutoa taarifa kamili na sahihi wanapotuma maombi ya huduma;
- ii. Wanapaswa kuheshimu na kufuata taratibu na miongozo ya Taasisi ili kuwezesha utoaji wa huduma kwa ufanisi;
- iii. Uwasilishaji wa Hati kwa Wakati: Wateja wanapaswa kuhakikisha kuwa hati zote zinazohitajika zinawasilishwa kwa wakati;
- iv. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaowahudumia;
- v. Kupokea huduma bila ya kushawishi wala kutoa rushwa; na
- vi. Kuzingatia taratibu za kisheria kwa huduma zozote wanazostahiki kupatiwa.

3.8 Njia za Mawasiliano

Kusudi la sehemu hii ni kuwapa wateja taarifa jinsi wanavyoweza kuwasiliana na Taasisi, kupata huduma, na kutoa maoni. Katika sehemu hii kuwe na taarifa zifuatazo:-

- i. Kuwepo na maelezo ya kina juu ya mawasiliano ya Taasisi, ikijumuisha nambari za simu, anwani za barua pepe, maeneo halisi ya ofisi na saa za kazi;
- ii. Kuwepo na maelezo ya huduma zinazoweza kupatikana mtandaoni/kidijitali na jinsi ya kuzifikia huduma hizo ikijumuisha anuani za tovuti au kanzidata;
- iii. Kuwepo na maelezo mahali ambapo wateja wanaweza kupata taarifa za Umma kuhusu Taasisi na huduma zinazotolewa, kama vile tovuti, akaunti za mitandao ya kijamii nk;

3.9 Uwasilishaji Maoni na Ushughulikiaji wa Malalamiko

Mantiki ya sehemu hii ni kuonesha dhamira ya Taasisi ya uboreshaji endelevu wa huduma na kuhakikisha wateja wanapata huduma kulingana na matarajio yao. Sehemu hii ifafanue:

- i. Mchakato wa mteja kuwasilisha maoni: maelezo ya hatua kwa hatua hadi mteja aweze kuwasilisha maoni, kuuliza maswali, au kuwasilisha malalamiko. Taasisi inaweza kueleza vyenzo walizoziweka kwa ajili ya kupokea maoni na malalamiko mfano fomu maalumu za mtandaoni, visanduku vya mapendekezo, mitandao ya kijamii nk;
- ii. Utaratibu wa wateja kuwasilisha malalamiko ufafanuliwe ikijumuisha:
 - a. Jinsi ya kuwasilisha Malalamiko: taratibu ziliopo za kuwasilisha maoni kwa mfano ana kwa ana, kwa simu, barua pepe, mtandaoni nk;
 - b. Maelezo ya hatua ambazo Taasisi itachukua kushughulikia malalamiko, ikiwa ni pamoja na kukiri kupokea malalamiko, muda ambao Taasisi itatumia kufanya uchunguzi au utatuzi wa kasoro ziliopo na muda ambao Mteja atarajie kupata majibu baada ya kuwasilisha malalamiko;
 - c. Maelezo ya hatua nyengine za mteja kuchukua iwapo hajaridhika na majibu ya awali; ikiwa ni pamoja na maelezo ya mawasiliano ya mamlaka husika.

3.10 Ufuatiliaji, Tathmini na Ripoti

Sehemu hii inaeleza jinsi Taasisi itakavyotathmini utendaji kazi wake dhidi ya viwango vya huduma vilivyoainishwa kwenye Mkataba, na jinsi itakavyoripoti utendaji huu kwa wateja na wadau. Taarifa ambazo zinatakiwa kuwasilishwa hapa ni:-

- i. Mbinu za Ufuatiliaji zitakazotumika: kuwe na maelezo ya zana (data collection tools) na michakato ambayo Taasisi itatumia kufuatilia utoaji wa huduma. Mbinu ambazo inasisitizwa zitumiwe ni tafiti za wateja ikiwa ni pamoja na kuweka utaratibu wa kieletroniki wa kukusanya maoni ya wateja kuhusiana na viwango vya huduma zinazotolewa kulinganisha na Mkataba, viwango vya utatuzi wa malalamiko; hali ya mteja kuridhika kwa jumla nk.;
- ii. Taasisi ziandae viashiria muhimu vya utendaji (KPIs) ambavyo vitafuliwa ili kupima na kutathmini kwa kiasi gani huduma zinazotolewa zinaendana na viwango vya huduma vilivyoainishwa katika Mkataba. Tathmini pia ihusishe kupima idadi ya malalamiko yaliyopokelewa na kutatuliwa, muda

uliotumika kufanyia kazi malalamiko. Vyote hivi vipimwe kulinganisha na ahadi zilizowekwa katika Mkataba.

- iii. Sehemu hii pia itowe maelezo ni mara ngapi ripoti za tathmini zitachapishwa (k.m., robo mwaka, kila mwaka) na ni vipi zitasambazwa kwa Umma (k.m., kwenye tovuti ya Taasisi, katika ofisi za Taasisi nk.). Mkataba ueleze wazi jinsi ambavyo taarifa za tathmini zitawekwa wazi kwa wateja.

SURA YA NNE: UTEKELEZAJI NA UFUATILIAJI WA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Ufanisi katika utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni muhimu ili kuhakikisha kwamba ahadi zilizoainishwa ndani yake zinatafsiriwa katika utekelezaji halisi, unaopimika katika utoaji wa huduma. Haitoshi tu kwa Taasisi kuandaa Mkataba, bali thamani ya kweli inapatikana pale utekelezaji wa Mkataba unaleta mafakinio kwa Taasisi katika kuboresha huduma zake kulingana na matarajio ya wateja na kwa upande wa pili pale panapokuwepo na imani kwa wananchi kutokana na kuridhika na huduma zinazotolewa na Taasisi za Umma.

Sura hii inaelezea hatua zinazohitaji kuchukuliwa ili kutekeleza ipasavyo Mkataba wa Huduma kwa Mteja ndani ya Taasisi. Sehemu hii inasisitiza umuhimu wa kuunganisha Mkataba katika shughuli za kila siku za Taasisi, kufuatilia matumizi yake, na kuiwajibisha Taasisi kwa ahadi zilizotolewa katika Mkataba. Utekelezaji wenye mafanikio na uzingatiaji wa kina ni muhimu kwa ufanisi wa Mkataba katika kuboresha utoaji wa huduma na kuridhika kwa wateja.

4.1. Kuainisha Majukumu na Wajibu wa Wahusika mbalimbali

Kuainisha majukumu na wajibu wa kila muhusika ndani ya Taasisi katika utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni suala la muhimu. Kila mtumishi ndani ya Taasisi kuanzia uongozi wa juu, wakuu wa Idara na Vitengo na watumishi wote kwa ujumla wana mchango katika kufanikisha utekelezaji wa Mkataba hivyo iwapo kila muhusika ataelewa kwa kina jukumu lake itasaidia kuhakikisha uwajibikaji na ufanisi katika utekelezaji.

i. Majukumu ya Uongozi wa Juu wa Taasisi

Wakuu wa Taasisi wana jukumu la kusimamia utekelezaji wa Mkataba na kutenga rasilimali kwa ajili ya kuhakikisha utekelezaji wa Mkataba. Kutenga rasilimali fedha kwa ajili ya utekelezaji wa Mkataba iwe ni miongoni mwa vipaumbele vya Taasisi.

ii. Timu ya Utekelezaji wa Mkataba

Kitengo cha habari cha Taasisi kikiongozwa na Afisa Uhusiano ndio kina jukumu la kusimamia utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Kwa ujumla kitengo hiki katika kusimamia utekelezaji wa mkataba kitakuwa na jukumu la kuratibu utekelezaji na kushughulikia

changamoto zozote zinazotokea wakati wa utekelezaji. Majukumu mahsusi ya timu hii yameorodheshwa katika Kiambatisho 2.

iii. Majukumu ya Idara

Mkuu wa Idara ndani ya Taasisi ana jukumu la kuhakikisha kuwa Idara yake inazingatia viwango vya huduma na ahadi zingine zilizoainishwa kwenye Mkataba. Aidha, Idara inapaswa kuainisha Mfanyakazi mmoja ambaye atakuwa na jukumu la kufanyakazi kwa karibu na Timu ya Utekelezaji wa Mkataba, na kupokea maoni na malalamiko na kuwasilisha kwa uongozi kwa ajili ya kufanyiwa kazi.

iv. Ushiriki wa Wafanyakazi

Wafanyakazi wote wanapaswa kushirikishwa katika mchakato wa utekelezaji na kuwajibika kwa kuzingatia viwango vya Mkataba katika kazi zao za kila siku. Mikutano ya mara kwa mara ya wafanyakazi inapaswa kujumuisha majadiliano juu ya maendeleo ya Mkataba na masuala yoyote yanayohusiana na utekelezaji wake.

4.2. Mafunzo ya Watumishi na Kujenga Uwezo

Taasisi ina wajibu wa kuhakikisha wafanyakazi wote wanauelewa Mkataba wa Huduma kwa Mteja, umuhimu wake na jinsi ya kuutumia katika kazi zao za kila siku. Mafunzo na kujenga uwezo ni muhimu kwa ajili ya kuwapa wafanyakazi ujuzi unaohitajika ili kufikia viwango vilivyoainishwa katika Mkataba. Ofisi Kuu ya Utumishi wa Umma kwa kushirikiana na Chuo cha Utawala wa Umma itaandaa mafunzo maalumu kwa watumishi wa Umma kuhusiana na Mkataba wa Huduma kwa Mteja na Utekelezaji wake, na changamoto mahususi ambazo wanaweza kukabiliana nazo na jinsi ya kuzishughulikia kulingana na viwango vya Mkataba.

4.3. Kuimarisha Mawasiliano ya ndani na nje ya Taasisi

Kuhakikisha kwamba wateja na wafanyakazi wanafahamishwa kikamilifu kuhusu Mkataba wa Huduma kwa Mteja na kuelewa umuhimu wake, mipango madhubuti ya mawasiliano na uhamasishaji ni muhimu kwa ajili ya kukuza ushiriki na kuhakikisha Mkataba unajulikana na kutumika kote. Njia zinazopendekezwa ni:-

i. Mawasiliano ya Ndani

Taasisi zinatakiwa kuimarisha mawasiliano ya ndani, na kuhakikisha wafanyakazi wote wana taarifa juu ya utekelezaji wa Mkataba. Taasisi ziweke utaratibu wa kuwasilisha ripoti za tathmini ya utekelezaji wa

Mkatoba katika vikao vya ndani na mafanikio au kasoro za kiutendaji zilizosajiliwa ziainishwe kwa lengo la kupanga mikakati ya kuendeleza mafanikio yaliyopatikana na kurekebisha kasoro ziliopo.

ii. Kampeni za Uhamasishaji kwa Wateja

Taasisi ziwe na utaratibu wa kuwa na kampeni za kuongeza uelewa kwa wateja kuhusu Mkatoba. Njia mbalimbali zinaweza kutumika kama vile tovuti ya Taasisi, mitandao ya kijamii. Jambo la msingi ni kuhakikisha Mkatoba unapatikana kwa wateja wote.

iii. Usambazaji wa Mkatoba kutumia njia mbalimbali

Taasisi za Umma zinatakiwa zisambaze Mkatoba wao wa Huduma kwa Mteja kwa wadau kwa kutumia njia mbalimbali. Njia ambazo zinaweza kutumika ni ni kuchapisha na kusambaza mkatoba huo kwa watumishi wa ndani, wateja na wadau wote husika. Taasisi pia inaweza kutumia vipeperushi, na vielelezo vingine vinavyofupisha mambo muhimu ya Mkatoba na kusambaza.

4.4. Ufuatiliaji na Tathmini ya Utekelezaji wa Mkatoba

Ni lazima Taasisi za Umma zianzishe mfumo wa kufanya ufuatiliaji ili kujua kama huduma zinazotolewa zinalingana na viwango vya ubora vilivyo ahidiwa katika mkatoba. Ufuatiliaji na tathmini utekelezwe kwa kufua utaratibu ulioainishwa katika Mkatoba wa Huduma kwa Mteja na baada ya tathmini Taasisi zinatakiwa ziwe na utaratibu wa kuweka wazi ripoti za utendaji dhidi ya viwango vya Mkatoba, ni muhimu ripoti hizi zipatikane kwa Umma ili kuonyesha uwazi na uwajibikaji. Ripoti hizo zijumuishe takwimu kama wateja wanaoridhishwa na huduma za Taasisi, idadi ya malalamiko yaliyopokelewa na kutatuliwa, na maboresho yoyote yaliyofanywa kutokana na maoni yaliyopokelewa.

Kwa upande mwingine kuna mamlaka na Taasisi nyengine nje ya Taasisi nazo pia zina jukumu la kufuatilia utekelezaji wa Mkatoba wa Huduma kwa Mteja, Taasisi hizo ni pamoja na:-

- i. Ofisi Kuu ya Utumishi wa Umma: Katika kusimamia utekelezaji wa Muongozo huu Ofisi Kuu ya Utumishi wa Umma itahusika na jukumu la kuandaa, kujenga uelewa pamoja na kufuatilia utekelezaji wa muongozo huu.
- ii. Kamisheni ya Utumishi wa Umma: Kamisheni ya Utumishi wa Umma itahusika na jukumu la kufanya ukaguzi wa utekelezaji wa Muongozo pamoja na kuhakikisha Mikatoba ya Utoaji wa Huduma kwa Umma inakidhi vigezo vilivyoainishwa katika muongozo huu.

iii. Tume za Utumishi wa Umma na Bodi zinazosimamia Taasisi za Umma: Tume za Utumishi na Bodi za Mashrika zina wajibu wa kusimamia utekelezaji ya muongozo huu na kuhakikisha kuwa Taasisi zilizo chini ya usimamizi wao zinatekeleza muongozo huo.

4.5. Mapitio na Marekebisho ya Mkataba

Mkataba wa Huduma kwa Mteja unatakiwa ufanyiwe marekebisho ili kuendana na mabadiliko yoyote ya kiutendaji yatakayofanyika katika Taasisi. Miongoni mwa mabadiliko yanayoweza kupelekea marekebisho ya Mkataba, ni pamoja na kuwepo na mabadiliko makubwa ya taratibu za utoaji wa huduma, mabadiliko ya kisheria, kisera au miongozo ambayo itabadili utendaji kazi wa Taasisi nk.

Kiambatisho 1: Mfano wa Uwekaji wa Viwango vya Huduma: Taasisi ZAWA

Mamlaka ya Maji Zanzibar (ZAWA) inaweza kuweka viwango mbalimbali vya huduma zao ili kuhakikisha uwazi, uwajibikaji, na utoaji wa huduma thabiti unaokidhi mahitaji ya wateja wote nchini:

- i. **Muda wa kupatikana huduma:** ZAWA inaweza kuweka wazi matarajio ya muda ambao itatoa huduma zake, ikiwa ni pamoja na usambazaji wa maji, matengenezo, na majibu ya wateja. Kuainisha kwa muda wa kupatikana huduma ni muhimu ili kuhakikisha kuridhika kwa mteja, haswa katika huduma muhimu kama usambazaji wa maji. Katika kuhakikisha hili ZAWA inaweza kuweka viwango tafauti vya muda wa kupatikana huduma katika maeneo/wigo mbali mbali wa huduma zake kwa mfano:
 - a. Inaweza kuwathibitishia wateja wake uhakika wa kupata maji kwa kuweka kiwango kifuatacho: Kiwango: Upatikanaji wa maji muda wote: "ZAWA imejizatiti kutoa huduma ya maji endelevu kwa kaya na biashara zote zilizounganishwa. Iwapo kutakuwa na ukataji wa maji kutokana na matengenezo wateja watajuilishwa angalau saa 48 kabla";
 - b. Inaweza kuainisha muda itakayotumia kushughulikia maharibiko ya dharura: Kiwango: "ZAWA inatoa kipaumbele katika kushughulikia malalamiko ya wateja kuhusu kukosekana kwa maji kutokana na maharibiko na itatuma timu ya mafundi kwenye eneo lililoathiriwa ndani ya masaa 2 baada ya kupokea malalamiko na huduma za maji zitarejea ndani ya masaa 12";
 - c. Kuainisha muda wa kutoa huduma ufungaji wa mita na kuunganisha maji baada ya mwanachi kuwasilisha maombi: Kiwango: "ZAWA itakamilisha uwekaji wa mita mpya za maji na kuunganisha maji ndani ya siku 5 za kazi baada ya mteja kuwasilisha maombi na kutimiza masharti yote husika";
- ii. **Ubora wa Huduma:** katika suala la ubora wa maji yanayotolewa na kuwahakikishia wateja wake usalama, ZAWA inatakiwa iweke kiwango kinachohakikisha kwamba maji yanayotolewa yanakidhi viwango vya afya na usalama vya kitaifa na kimataifa, na kuhakikisha kuwa ni salama kwa matumizi, kwa mfano "ZAWA imejitolea kutoa maji ambayo yanakidhi miongozo ya Shirika la

Afya Duniani (WHO) kwa ubora wa maji ya kunywa. Upimaji wa mara kwa mara kuhakikiki ubora wa maji utafanyika, na matokeo yatatolewa kwa Umma."

- iii. **Uadilifu na weledi:** ZAWA iwahakikishie wateja wake kwamba Wafanyakazi wake ni waadilifu na weledi/mahiri katika kazi zao hivyo watawahudumikia wateja kwa utaalumu na heshima wakati wote. Hivyo wanaweza kuweka kiwango kifuatacho: "Wafanyakazi wa ZAWA watawahudumia wateja kwa weledi na heshima. Wafanyakazi wetu wamefunzwa kushughulikia malalamiko na maombi ya wateja kwa heshima na kujali."
- iv. **Kuhakikisha usahihi wa madeni ya wateja:** kujenga maelewano mazuri na wateja ni lazima ZAWA iwajibike katika kuhakikisha bili wanazopelekewa wateja ni sahihi. Hivyo ZAWA inaweza kuweka kiwango cha kuwahakikishia wateja wake juu ya hili kwa Mfano: "Bila zote za maji zitahesabiwa kwa usahihi na kutolewa kila mwezi. Wateja watapokea bili zao kufikia tarehe 5 ya kila mwezi, na kama kuna kasoro zozote zitachunguzwa na kusahihishwa ndani ya siku 7 za kazi."
- v. **Ufikiwaji wateja/upatikanaji wa huduma za maji:** ZAWA inatakiwa kuhakikisha kwamba huduma zake zinapatikana kwa wakazi wote wa Zanzibar, bila kujali mahali walipo au hali ya kijamii na kiuchumi. Hii ni pamoja na kuhakikisha kuwa huduma za usambazaji maji na usaidizi wa wateja zinapatikana na kwa kila mtu. ZAWA inaweza kuweka kiwango cha kuongeza wigo wa huduma za usambazaji maji kwa maeneo yasiyo na huduma na maeneo ya mbali: "ZAWA imedhamiria kupanua mtandao wake ili kufikia maeneo ambayo hayana huduma. Ifikapo mwaka 2025, tunalenga kutoa huduma ya maji kwa asilimia 95 ya kaya za Zanzibar";

Kwa kufafanua kwa uwazi viwango vya huduma, ZAWA inaweka matarajio ya wazi kwa wateja na wafanyakazi wake. Viwango hivi vinahakikisha kuwa huduma za maji zinatolewa kwa ufanisi, uwazi na kukidhi matarajio ya mteja. Wateja wananufaika kwa kujua nini hasa wanaweza kutarajia kutoka ZAWA, na Mamlaka iko katika nafasi nzuri zaidi ya kufuatilia, kutathmini na kuendelea kuboresha utoaji wake wa huduma. Viwango hivi pia vinachangia katika kujenga uaminifu kati ya ZAWA na wananchi na hivyo kukuza uhusiano mzuri na wa kutegemewa.

Toleo hili lililopanuliwa la sehemu ya Viwango vya Huduma kwa ZAWA inahakikisha kuwa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni thabiti, unamlenga mteja, na unaendana na mahitaji mahususi ya utoaji wa huduma ya maji Zanzibar.

Kiambatisho 2: Majukumu ya Timu ya Utekelezaji wa Mkataba

1 Uratibu wa Utekelezaji wa Mkataba:

Timu ina jukumu la kuratibu shughuli zote zinazohusiana na utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja katika Taasisi nzima. Hii ni pamoja na kuandaa Mpango wa Utekelezaji, kuweka ratiba, na kuhakikisha kuwa malengo ya Idara zote yanawiana na malengo ya Mkataba.

Kazi zinazohusika

- i. Kuandaa Mpango wa Utekelezaji unaoainisha hatua mahususi zitakazofikiwa;
- ii. Kuwasilisha mpango huo katika vikao vya Taasisi kwa ajili ya kujenga uelewa, wahusika wote kuelewa majukumu yao na kupitishwa rasmi kwa ajili ya utekelezaji;
- iii. Kutekeleza Mpango na kushughulikia vikwazo vyovyote vinavyojitokeza wakati wa utekelezaji.

2 Ufuatiliaji na Tathmini:

Timu ya Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ianzishe mfumo wa ufuatiliaji na tathmini kujua vipi Taasisi inazingatia Mkataba katika utekelezaji wake. Hii ni pamoja na kufuatilia viashiria muhimu vya utekelezaji (KPIs), kufanya ukaguzi wa mara kwa mara, na kukusanya maoni ya mteja.

Kazi zinazohusika

- i. Kuandaa mfumo wa ufuatiliaji wa utendaji ili kufuatilia viwango vya huduma;
- ii. Kufanya mapitio na ukaguzi wa mara kwa mara ili kutathmini kufuata kwa Mkataba;
- iii. Kuchambua maoni kutoka kwa wateja na wafanyakazi ili kutambua maeneo ya kuboresha.

Mfano wa Mfumo wa Kufuatilia Utendaji ili Kufuatilia Viwango vya Huduma - ZAWA

Lengo la kuanzishwa mfumo: ni kuwa na utaratibu unaofahamika wa ufuatiliaji utendaji kazi wa Taasisi ili kutathmini uwiano wa viwango vya utekelezaji na viwango vya huduma vilivyoainishwa katika Mkataba wa Huduma kwa Mteja: Mfumo wa Kufuatilia Utendaji unatakiwa ujumuishe yafuatayo:

1. Viashiria vya Utendaji (KPIs)

Viashiria vya Utendaji Kazi (KPIs) ndio nyezo muhimu ya kupima utendaji wa Taasisi. KPIs zinapaswa kuwiana moja kwa moja na viwango vya huduma vilivyoainishwa katika Mkataba ili kuhakikisha kuwa

maeneo yote muhimu yanafuatiliwa ipasavyo.

Mifano ya KPIs (kwa Taasisi kama ZAWA):

- (i) Kiwango: "ZAWA imejizatiti kutoa huduma ya maji endelevu kwa kaya na biashara zote zilizounganishwa. Iwapo kutakuwa na ukataji wa maji kutokana na matengenezo wateja watajuilishwa angalau saa 48 kabla"

KPI inayolengwa: 98% ya wateja wanapata maji muda wote bila kukatwa

- (ii) Kiwango: "ZAWA inatoa kipaumbele katika kushughulikia malalamiko ya wateja kuhusu kukosekana kwa maji kutokana na maharibiko na itarudisha huduma za maji ndai ya masaa 12"

KPI inayolengwa: mafundi kufika eneo lililoathirika masaa 2 baada ya kupokea malalamiko na huduma zitarudi ndani ya masaa 12.

- (iii) Kiwango: "ZAWA itahakikisha wateja wanaridhika na huduma wanazozitoa"

KPI inayolengwa: 95% ya wateja wanaridhika na huduma zinazotolewa na ZAWA.

- (iv) Kiwango: "ZAWA itahakikisha malalamiko ya mteja yataanza kushughulikiwa kuanzia tarehe ya kuwasilishwa kwa malalamiko hayo"

KPI inayolengwa: Malalamiko yote ya wateja yametatuliwa ndani ya siku 7 za kazi.

2. Mbinu za Utekelezaji wa Mfumo wa Kufuatilia Utendaji

- (i) Tafiti za Mara kwa Mara za Kuridhika kwa Wateja

Lengo la Tafiti: Kupima kuridhika kwa mteja na huduma za ZAWA, kutambua maeneo ya kuboresha na kutathmini ufanisi wa viwango vya huduma.

- a. Tafiti zifanyika katika muda maalumu inaweza kuwa kila robo mwaka au mwaka;
- b. Utafiti uhusishe maswali yanayohusiana na viwango muhimu vya huduma kama vile ubora wa maji, upatikanaji wa maji, muda wa kujibu malalamiko au kutatua kero za wateja, usahihi wa bili na kuridhika kwa wateja kwa jumla;
- c. Njia zinazoweza kutumika kukusanya taarifa/maoni ya wateja: dodoso au fomu za kidijitali (k.m., SurveyMonkey, Fomu za Google);
- d. Matokeo ya utafiti yachanganuliwe ili kubaini mafanikio na maeneo yanayohitaji kuboresha. Taarifa za utafiti zitumike kurekebisha

kasoro ziliopo;

- e. Matokeo ya utafiti yawasilishwe kwa Uongozi/katika mikutano ya Taasisi na mpango wa utekelezaji kurekebisha kasoro ziliopo uandaliwe.

- (ii) Kuanzishwa Mfumo wa Usimamizi wa Uhusiano wa Wateja (Customer Relationship Management System - CRM).

Taasisi inaweza kuanzisha Mfumo wa kieletroniki kufuatilia maombi ya huduma, malalamiko na maoni, rekodi zote zinaweza kutumika kufuatilia hali hali ya utowaji wa huduma.

3 Mafunzo kwa Watumishi:

Timu inatakiwa kuhakikisha kwamba wafanyakazi wote wana ufahamu wa kutosha kuhusu yaliyomo kwenye Mkataba, umuhimu wake, na jinsi ya kuutumia katika kazi zao za kila siku. Timu inapaswa kuandaa na kusimamia mafunzo ya kujenga uwezo.

Kazi zinazohusika

- i. Kutayarisha Mpango wa Mafunzo kwa ngazi zote za wafanyakazi;
- ii. Kuratibu utekelezaji wa Mpango wa Mafunzo.

4 Mawasiliano ya Mteja na Umma:

Timu ina jukumu la kuhakikisha kuwa wateja na Umma wanapata taarifa za kutosha kuhusu Mkataba. Hii ni pamoja na kuanda kampeni za uhamasishaji, kusambaza mkataba kwa wadau husika na kudumisha mawasiliano na wateja.

Kazi zinazohusika

- i. Kuanzisha kampeni za uhamasishaji na kuelimisha wateja kuhusu Mkataba ikijumuisha kutoa muongozo/uelewa jinsi ya kutumia Mkataba,;
- ii. kuhakikisha Mkataba unapatikana kwenye tovuti ya Taasisi, na kupitia njia nyingine za mawasiliano;

5 Ripoti za Utekelezaji:

Timu ina jukumu la kunda ripoti za mara kwa mara juu ya utendaji wa Taasisi kulingana na viwango vya Mkataba.

Kazi zinazohusika

- i. Kukusanya na kuchambua taarifa/data juu ya utoaji wa huduma (matokeo ya utafiti);
- ii. Kuadaa ripoti na kutoa mapendekezo maeneo ambayo yanahitaji kufanyiwa kazi kurekebisha kasoro ziliopo.

Kiambatisho 3: Mfano wa Mpangokazi wa Timu ya Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Kazi za kutekelezwa	Mhusika	Muda	Mafanikio/Matokeo
Awamu ya 1: Maandalizi			
Kuunda Timu ya Utekelezaji	Uongozi wa Taasisi		Timu ya Utekelezaji imeundwa
Kuteua Afisa wa Utekelezaji wa Mkataba	Uongozi wa Taasisi		Afisa Utekelezaji wa Mkataba ameteuliwa
Kuainisha wajibu, majukumu ya Timu na malengo ya utekelezaji	Uongozi wa Taasisi		Wajibu na majukumu yametayarishwa
Mafunzo kwa Timu ya Utekelezaji	Uongozi wa Taasisi/Ofisi Kuu ya Utumishi wa Umma/IPA		Timu ya Utekelezaji imepatiwa mafunzo na ina uelewa juu ya: i. Mkataba wa Huduma kwa Mteja; ii. Usimamizi wa utekelezaji wa Mkataba
Kuandaa Mapango wa Utekelezaji	Timu ya Utekelezaji		Mpango wa Utekelezaji umekamilika
Awamu ya 2: Mafunzo kwa Wafanyakazi			
Kuendesha warsha za uhamasishaji na mafunzo kwa wafanyakazi wote	Divisheni ya Mafunzo kwa kushirikiana na Timu ya Utekelezaji na wataalamu wa IPA		Warsha za uhamasishaji na mafunzo yamekamilika
Awamu ya 3: Kutangaza/kusambaza Mkataba kwa Wateja na Wadau			
Kusambaza Mkataba kwa wafanyakazi, wateja na wadau wote kutumia njia mbali mbali kama: Ofisi za Taasisi, tovuti, na mitandao ya kijamii.	Timu ya Utekelezaji Kitengo cha IT		Mkataba umesambazwa kwa wafanyakazi wa Taasisi, Wateja na wadau wote
Awamu ya 5: Ufuatiliaji na Tathmini			
Kufanya tafiti na kufuatilia utekelezaji wa Mkataba	Timu ya Utekelezaji		Ripoti wa Utafiti
Kuwasilisha ripoti ya Utafiti kwa Uongozi wa Taasisi na Vikao husika	Timu ya Utekelezaji		