

**MAJUKUMU YETU:**

1. Kuziwezesha Halmashauri ya Wilaya ya Iringa kujenga uwezo wa kutekeleza majukumu yake
2. Kutoa ushauri wa kitaalamu na kimaendeleo kwa Halmashauri ili ziweze kutoa huduma bora kwa wananchi
3. Kusimamia utekelezaji wa Sera za Serikali, Ilani ya Uchaguzi ya Chama Tawala na kuhakikisha Halmashauri inazingatia maelekezo ya Serikali na kwamba malengo ya kitaifa yanafikiwa
4. Kuhakikisha kwamba kunakuwepo amani na utulivu katika eneo lote la Halmashauri kwa kuwa na utawala wa sheria na mfumo wa utoaji haki unaozingatia usawa ndani ya Halmashauri
5. Kusimamia shughuli zote za Serikali Kuu katika Halmashauri
6. Kuhakikisha Sheria, kanuni, na taratibu zinafuatwa
7. Kutoa huduma kwa Taasisi mbalimbali

## **1. DIRA YETU**

Kuwa Sekretariati mahiri ya utoaji Huduma, Ushauri wa masuala ya Maendeleo na Utawala bora katika Mkoa, Wilaya na Wadau wengine wa maendeleo ifikapo mwaka 2025.

## **2. DHIMA YETU**

Kuendeleza wataalam ili kuwezesha utoaji wa Huduma za ushauri kwa wakati na ubora unaokubalika na Serikali Kuu, Serikali za Mitaa na Wadau mbalimbali kwa kuzingatia misingi ya utawala bora.

### 3. MAADILI YETU

- Ubora wa huduma
- uwajibikaji
- Utiifu kwa Serikali
- Kujituma kazini
- kutopendelea
- Staha kwa wateja wetu
- Uaminifu
- Kuheshimu sheria
- Matumizi sahihi ya taarifa za kikazi.
- Kufanya kazi kwa ushirikiano na kuheshimiana
- Usiri wa taarifa

#### 4. WATEJA WETU

- Mashirika yasiyo ya Serikali
- Vyama vya Ushirika
- Mashirika ya Kidini
- Wakala za Serikali
- Idara za Serikali zilizopo Wilayani
- Sekta binafsi
- Washirika wa Maendeleo
- Watumishi
- Umma
- Vyama vya Siasa
- Vyama vya wafanyakazi
- Mashirika ya umma
- Taasisi za fedha
- Makundi maalum
- Wizara

## 5.0 AHADI ZA IDARA NA VITENGO VYA HALMASHAURI YA WILAYA

Halmashauri ya Wilaya ya Iringa inaahidi kutoa huduma zake kupitia Idara na Vitengo kama ifuatavyo:-

### 5.1 Idara ya Utawala na Utumishi:

Majukumu ya Idara ya Utawala na Utumishi ni Kusimamia Sera, Sheria, Kanuni na Maadili ya Utumishi.

### AHADI

- Kuhakikisha kwamba Vikao vya kisheria vinafanyika kikamilifu kwa kuzingatia Sheria na Kanuni.
- Kuhakikisha watumishi wanapatiwa mafunzo stahiki kwa mujibu wa mpango wa mafunzo ulioandaliwa.
- Watumishi wapya kupatiwa mafunzo ya awali **mara wanapojiliwa** kwa mwaka
- Kuratibu ziara za Viongozi wanaotembelea Halmashauri ya Wilaya ya Iringa.

- Kupokea wateja mbalimbali siku za kazi Jumatatu hadi Ijumaa saa 1:30 Asubuhi hadi 9:30 alasiri
- Kuhudumia mteja mwenye ahadi ndani ya **siku, saa moja, asiye na ahadi saa 2:00**
- Kupokea Simu ya mezani ndani ya **miito ( 3) mitatu**
- Kushughulikia jalada ndani ya **siku moja (1)**
- Barua kupokelewa na kujibiwa ndani siku saba **(7)**
- Kushughulikiwa migogoro na malalamiko ya wananchi ndani ya **siku kumi na nne (14)**

## 5.2 Mipango na Uratibu

Majukumu ya Idara ya Mipango na Uratibu ni kutoa ushauri katika maeneo yafuatayo: Mipango, Uchumi, Takwimu, Uchambuzi wa Mifumo ya Kompyuta, Maendeleo ya Jamii na Kusimamia utekelezaji wa miradi ya maendeleo.

## AHADI

- Kutoa kwa wakati taarifa ya shughuli za Maendeleo **kila robo mwaka**
- Kushughulikia na kurekebisha matatizo ya Mifumo ya utoaji taarifa ndani ya **wiki moja (1)** baada ya kupokea taarifa.
- Kuwezesha utekelezaji wa Mifumo ya utoaji taarifa ndani ya **wiki moja (1)**
- Kujibu maombi ya utafiti katika Mkoa Wilaya ndani ya **wiki moja (1)**
- Kuratibu maafa ndani ya **saa mbili(2)** baada ya kupokea taarifa
- Kutafsiri Sera na Miongozo mbalimbali ya Mipango ya Maendeleo na kusambaza ndani ya **siku saba (7)**.
- Kuratibu vikao vya Kamati ya Ushauri vya Wilaya **mara mbili (2)kwa mwaka**
- Kuratibu mgao wa ruzuku ya Maendeleo na kuhakikisha kuwa taarifa zinawafikia wahusika ndani ya siku 2 toka kupokelewa kutoka **HAZINA**.
- Kufanya ufuatiliaji na tathimini ya mipango na utekelezaji wa Miradi ya Maendeleo.

### 5.3 Kitengo cha Ushirika:

Majukumu ya kitengo hiki ni Kutoa Ushauri Katika maeneo ya Ushirika na Uanzishaji wa Vikundi vya uzalishaji mali.



## AHADI

- Kusajili vyama vya ushirika ndani ya **miezi miwili (2)** kwa usajili wa muda
- Kuwezesha Halmashauri katika uanzishwaji wa Vyama vya Ushirika vya mazao na mikopo ndani ya **miezi sita (6)**
- Kusimamia ukaguzi wa vyama vya ushirika vya mazao na mikopo kila **robo mwaka**
- Kufuatilia utekelezaji na kutoa taarifa katika shughuli za Ushirika-SACCOs na Vyama vya Ushirika **kila robo mwaka**
- Kutoa hati ya usajili wa Vyama na Vikundi vya Ushirika **ndani ya siku moja (1)**
- Kufanya Ukaguzi wa Vyama vya Ushirika na kutoa ushauri wa kitaalamu kwa lengo la kuboresha huduma za Ushirika Wilayani.

### 5.4 Ujenzi na Zimamoto ni:-

Majukumu ya Idara ya Ujenzi ni Kusimamia utekelezaji katika maeneo yafuatayo : Ujenzi wa Barabara na Majengo.

## AHADI

- Kushauri, kusimamia ,kukagua na kutoa taarifa juu ya shughuli zote za Ujenzi zinazofanyika katika katika Halmashauri **kila robo mwaka**
- Kutayarisha ramani za maeneo yaliyopimwa katika Halmashauri ndani ndani ya **mwezi mmoja (1)**
- Kushiriki katika vikao vya Bodi ya Barabara ya Mkoa **mara mbili (2)** kwa mwaka.
- Kuchambua na kushauri michoro (design) ya miundombinu ya Ujenzi katika Halmashauri ndani ya siku saba (7)
- Kufuatilia utekelezaji wa mipango ya Bajeti za matengenezo ya barabara za Halmashauri na uandaaji wa taarifa **kila robo (1/4) mwaka.**
- Kuandaa maandiko kwa ajili ya kuomba fedha kwa maeneo yanayohitaji maombi maalum.
- Kufuatilia na kutoa ushauri kwa Wakandarasi na Wahandisi washauri katika utekelezaji wa ujenzi wa miradi katika Halmashauri.
- Kufuatilia utekelezaji wa shughuli za ujenzi katika Halmashauri na miradi mikubwa iliyopo Wilayani na kutoa taarifa **kila robo mwaka.**

### 5.5 Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani

Majukumu ya Kitengo hiki ni kushauri katika maeneo yafuatayo; Kumshauri Afisa Masuuli namna bora ya kusimamia matumizi ya fedha za Serikali na Ukaguzi.

#### AHADI

- Kutoa taarifa ya Ukaguzi wa ndani kila baada ya **miezi mitatu (3)**
- Kutoa ushauri kwa Afisa Masuhuri kila mwezi
- Kupitia na Kuchambua taarifa mbalimbali za Halmashauri na kutoa ushauri ndani ya ndani ya **mwezi mmoja (1)**
- Kusimamia na Kufanya ukaguzi wa mahesabu na kuhimiza Idara na Vitengo, kujibu hoja zote za ndani na nje za Ukaguzi na kutoa taarifa kila **robo mwaka**
- Kufuatilia Mfumo wa Fedha katika Serikali za Mitaa na kutoa msaada wa kitaalamu katika ufungaji wa hesabu na kutoa taarifa kila **robo mwaka**

- kuhamasisha utililishaja wa ugatuzi wa madaraka katika serikali za mitaa na **kutoa taarifa kila robo mwaka**
- kutoa ushauri wa utaalumu katika uandaaji wa bajeti, kujibu hoja za hesabu na **kutoa taarifa kila robo mwaka**

#### 5.6 Afya:

Majukumu ya Idara ya Afya ni kuratibu na kusimamia utoaji wa huduma za afya Wilayani, huduma za kinga na huduma za uzazi.

#### AHADI

- Kuandaa Mpango Kabambe wa Halmashauri ya Wilaya ndani ya **siku kumi na nne** toka inapotolewa mwongozo.
- Kuweka karantini ya Ugonjwa wa milpuko **siku moja (1)** baada ya kupokea taarifa.
- Kupitisha maombi ya vibali vya leseni za kuendesha maduka ya dawa, Zahanati, Vituo vya Afya na Hospitali ndani ya **siku kumi na nne (14)** tangu maombi kupokelewa.
- Kufanya Usimamizi shirikishi katika masuala ya afya kwa kushirikiana na wadau wanaotoa huduma za afya Wilayani

#### 5.7 Idara ya Elimu:

- Kushughulikia Uhamisho wa wanafunzi wanaohama ndani ya **nusu saa**.
- Kutoa taarifa za Elimu,Vijana, Michezo, Utamaduni kila baada ya **miezi mitatu (3)**.
- Kusimamia Sera,Sheria,Kanuni,nyaraka na Taratibu za Elimu **kila siku**.
- Kuwahudumia wateja wenye mahitaji ya kielimu **ndani ya saa moja**.
- Kuratibu usimamizi wa shughuli zote za uendeshaji wa mitihani mara moja kwa mwaka.
- Kufuatilia na kutathimini maswala ya elimu na **kutoa taarifa kila robo mwaka**

#### **5.8 Hospitali Teule ya Wilaya:**

Majukumu ya Hospitali Teule ya Wilaya ni kuratibu na kutoa huduma za matibabu, kinga, ushauri nasaha, uchunguzi wa magonjwa mbalimbali, kupokea na kutoa rufaa kwa uchunguzi, kuhakikisha dawa na vifaa vinapatikana kwa wakati .

#### **AHADI**

- Kuandika cheti cha matibabu ndani ya **dakika tano (5)**

- Mgonjwa wa nje kuhudumiwa na daktari ndani ya **dakika kumi na tano (15)**
- Kupata dawa ndani ya **dakika thelathini (30)**
- Kupata kitanda baada ya kuandikiwa na daktari ndani ya **dakika thelathini (30)**
- Kutoa majibu ya vipimo vya maabara kwa magonjwa ya kawaida ndani ya **saa moja (1)** na magonjwa mengine ndani ya **siku tatu (3)**
- Kutoa matibabu kwa mgonjwa aliyelazwa ndani ya dakika **kumi na tathelathini (30)**
- Kupata majibu ya vipimo vya huduma ya uchunguzi wa mionzi(picha) **ndani ya saa moja (1)**
- Kufanya Upasuaji wa dharura ndani ya **saa moja na nusu**
- Kufanya Upasuaji wa miadi ndani ya **siku kumi na nne (14)**
- Kutoa ushauri nasaha na kupima VVU ndani ya **dakika thelathini (30)**
- Kutoa ushauri na matibabu kwa muathirika wa VVU ndani ya **siku (30)**
- Kutoa barua ya rufaa baada ya ushauri wa daktari ndani ya **siku mbili (2)**
- Kutoa huduma ya afya ya Uzazi kwa Baba, Mama na Mtoto ndani ya **saa moja (1)**

- Kutoa huduma ya ugawaji wa chanjo ndani ya **dakika thelathini (30)**
- Daktari kuona wagonjwa wodini **mara moja (1)** kwa siku.
- Kuratibu magonjwa ya mlipuko ndani ya **siku tatu (3)**.
- Kutoa **kipaumbele wakati wote** kwa wazee na Makundi maalumu katika kuwapatia huduma
- Muda wa Kuwaona wagonjwa wodini **asubuhi saa 12:30-1:30, mchana 6:30-7:30, jioni 10:00-11:30**
- Miili kutolewa katika chumba cha maiti ndani ya muda wa saa 3.00 asubuhi hadi 12.00 jioni.
- Kuhakikisha Usafi wa mazingira ya ndani na nje yanakuwa safi wakati wote
- Kushughulikia wagojwa wa kiliniki Maalum **mara mbili 2** kwa wiki

## 5.9 Fedha na Biashara

Majukumu ya kitengo cha Uhasibu na Fedha ni: Kusimamia Mapato na matumizi ya Fedha katika Halmashauri ya Wilaya.

## AHADI

- Kuandaa hundi ndani ya **siku mbili (2)**
- Kuandaa hati ya malipo ya wateja ndani ya **siku mbili (2)**
- Kupeleka fedha taslimu na hundi Benki kila **siku moja (1)** baada ya kupokea
- Kuandaa taarifa ya Mapato na Matumizi **kila siku, wiki na mwezi** na baada ya **miezi mitatu (3)**
- Kufanya malipo kwa Watumishi na watoa huduma ndani ya **siku tatu (3)** za kazi baada ya kuidhinishwa.
- Kuratibu na kujibu hoja za ukaguzi wa ndani na nje, ndani ya **siku ishirini na moja 21** toka kupokelewa.
- Kuandaa malipo ya mishahara ndani ya **siku tatu (3)** baada ya kupokea T. T kutoka benki
- Kushughulikia jalada la malipo ndani ya siku mbili za kazi
- Kufunga hesabu za Halmashauri ya Wilaya baada ya **miezi mitatu** baada ya kufunga mwaka
- Kushughulikia mchakatato wa manunuzi hadi malipo ndani ya siku tatu **(3)** tangu kuidhinishwa



### 5.10 Ununuzi na Ugavi

Majukumu ya Kitengo cha ununuzi na ugavi ni : Kununua na kusambaza vifaa na huduma pamoja na kusimamia mikataba mbalimbali katika katika Halmashauri.

#### AHADI

- Kuandaa Mpango wa mwaka wa manunuzi ndani ya siku **kumi na nne ( 14 )** baada ya Bajeti kupitishwa
- Kuandaa hadidu rejea za zabuni za ndani na nje **siku ishirini na moja (21)**
- Kutangaza zabuni na kupokea maombi ya zabuni za nje ndani ya **siku thelathini (30)** na zabuni za ndani, ndani ya **siku kumi na nne (14)**
- Kufanya tathmini ya zabuni za ndani, ndani ya **siku kumi na nne (14)** na zabuni za nje, ndani ya **siku ishirini na moja (21)**
- Kutangaza washindi wa zabuni ndani ya **siku saba ( 7)** baada ya kupata idhini ya Bodi.
- Kutoa Mikataba ya kazi ndani ya **siku saba (7)** baada ya kutangazwa washindi.
- Kununua vifaa na huduma ndani ya **siku saba ( 7)**

- Kusambaza vifaa na huduma vilivyoombwa ndani ya **saa mbili ( 2 )**
- Kuandaa mchakato wa malipo **siku tatu 3**

#### **5.11 Ofisi za Maafisa Tarafa, Watendaji wa Kata na Vijiji:**

Majukumu ya Ofisi za Maafisa Tarafa, Watendaji wa Kata na Maafisa Watendaji wa Vijiji ni kuhakikisha Kuwepo kwa Amani na Utulivu Katika maeneo yao , Kusimamia na kuhimiza utekelezaji wa shughuli za maendeleo

#### **AHADI**

- Kuhakikisha ulinzi na usalama unaimarishwa
- Kusimamia na kushughulikia ziara za Viongozi katika maeneo yao.
- Kushughulikia malalamiko ya wananch na kupatia ufumbuzii ndani ya **siku saba ( 7)**
- Kuratibu dharura na maafa ndani ya **saa tatu (3)** baada ya kupokea taarifa

- Majukumu ya Ofisi ya Tarafa ni;Kuhakikisha Kuwepo Amani na Utulivu Katika Tarafa, Kusimamia, kuratibu na kuhimiza utekelezaji wa shughuli na miradi za maendeleo.

#### **AHADI**

- Kuratibu maafa na dharura ndani ya **saa tatu (3)** baada ya kupata taarifa
- Kushughulikia malalamiko ya wateja ndani ya **siku tatu (3)**
- Kusimamia shughuli zote za Itifaki ngazi ya Tarafa
- Kupokea wateja kuanzia saa 3:00 Asubuhi mpaka saa 8:00 Mchana Jumatatu hadi Ijumaa.
- Kuhudumia mteja mwenye ahadi ndani ya **dakika kumi (10)**, asiye na ahadi ndani ya **dakika kumi na tano (15)**
- Kushughulikia jalada ndani ya **siku moja(1)**

#### **6. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA**

Tumelenga kutoa ahadi za viwango vya huduma ambavyo tuna imani wateja wetu wanayo haki ya kuvitarajia

kutoka kwetu. Pamoja na wateja wetu kuwa na haki ya kupata huduma kwa kiwango cha juu pia tunaamini

wana haki zifuatazo:-

### **6.1 Haki za Mteja**

- Kupata taarifa mbali mbali kwa wakati
- Kutoa na kutuma malalamiko
- Faragha na siri katika masuala yao
- Kuona taarifa zinazomhusu kwa kufuata taratibu zilizopo
- Kutoa ushauri namna ya kuboresha huduma anayopata
- Kupata huduma, habari na kutumia vifaa kulingana na taratibu zilizopo ili kukidhi matakwa hasa matakwa maalum ya wasiojiweza
- Kupitia na kukata rufaa kwa kufuata ngazi na taratibu zilizowekwa
- Kuhudumiwa kwa heshima na bila upendeleo
- Kushauri njia bora ya kuongeza ufanisi

### **6.2 Wajibu wa Mteja**

- Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaowahudumia

- Kutoshawishi watumishi ili Kupata huduma kwa upendeleo
- Kuhudhuria mikutano au miadi kwa wakati uliopangwa
- Kutoa taarifa sahihi kwa wakati unaotakiwa
- Kuzingatia taratibu za kisheria kwa huduma zozote anazostahili kupatiwa
- Kuwa na mahusiano bora na watumishi wa umma
- Kutotumia lugha chafu kwa watumishi

#### **8. WAJIBU WETU KWA MTEJA**

- kuwajulisha wateja kuhusu viwango vya huduma zinazotolewa
- kuhudumia wateja
- kutoa habari kamili na sahihi kuhusiana na huduma zinazotolewa
- maboresho endelevu ya huduma kwa kukuza ubunifu na kujifunza
- kuwa waadilifu
- kuwa wa wazi

- kutotumia lugha chafu kwa wateja
- kuwa wavumilivu kwa wateja

## 8.0 MALALAMIKO, MAULIZO, NA MAONI

Wateja na Wadau wenye maoni , mapendekezo au ushauri watoe taarifa haraka kwa mtu aliyewapa huduma.

Ikiwa mtu anataka kufikisha mbele malalamiko yake anaweza kuwasiliana na **Mkurugenzi Mtendaji (W) au Wasaidizi wake.**

### 8.1 kushughulikia malalamiko

Malalamiko ya wateja yalioyowasilishwa kwa maandishi yatajibiwa kwa maandishi ndani ya siku 3 za kazi na tatizo litatafutiwa ufumbuzi ndani ya wiki **(1), Kama tatizo halitaweza kutatuliwa ndani ya Wiki moja, mteja atafahamishwa.**

Malalamiko yote yatashughulikiwa kwa haraka na uhakika .Aidha, tutajifunza kutokana na malalamiko yanayotolewa na tutakuwa na utaratibu ulio wazi wa kushughulikia malalamiko, kero na maoni mbalimbali.

## 8.2 Maulizo ya wateja

- Maulizo yote kwa njia ya simu au yaliyowakilishwa na mteja mwenyewe kwa kufika ofisini yatajibiwa **ndani ya siku tano (5)** za kazi.
- Maulizo ya maandishi nayo yatajibiwa ndani ya **siku tano (5)** za kazi.

## 8.3 Taarifa za Maoni na Malalamiko

Maoni na Malalamiko kuhusu huduma zetu yanaweza kuwekwa Katika sanduku la maoni katika Ofisi zetu au kuwasilishwa kwa maandishi au kuonana na Katibu Tawala Mkoa au wasaidizi wake.

Tunaomba maoni na malalamiko yawasilishwe moja kwa moja kwenye ofisi au anuani zifuatazo;

<b>Na</b>	<b>OFISI</b>	<b>SIMU</b>	<b>BARUA PEPE</b>	<b>SANDUKU LA POSTA</b>
1	DED	(026) 2702585		S.L. P 108, Iringa
2	DHRO	(026) 2702828		S. L. P. 108, Iringa
3	DPLO	(026) 2702828		S. L. P 108, Iringa
4	DCT	(026) 2701324		S.L. P 108, Iringa
5	DMO	(026) 2700145		S. L. P. 108, Iringa
6	DALDO	-		S. L. P 108, Iringa
7	DLNRO	-		S. L. P. 773, Iringa
8	DCDO	-		S. L.P. 1003, Iringa



9	DEO Sekondari	-		S. L. P. 642, Iringa
10	DEO Msingi	(026) 2700280		S. L. P. 642, Iringa
11	DIA	(026) 2702828		S. L. P. 108, Iringa
12	DE	(026) 2700487		S. L. P. 108, Iringa
13	DWE	(026) 2720365		S. L. P. 108, Iringa
14	LEGAL OFFICER	(026) 2701445		S. L. P. 108, Iringa