

MWONGOZO WA KUSHUGULIKIA MALALAMIKO YA WATUMISHI WA UMMA NA WANANCHI WOTE WANAOPATA HUDUMA WILAYA YA SIMANJIRO.

1.0. UTANGULIZI

Maeneo ya kazi migogoro na malalamiko mbalimbali utokea na vigumu kuepukika kutokana na sababu mbalimbali zikiwemo zifuatazo: kutokuelewana baina ya watumishi wa idara husika na taasisi nzima, makosa ya kiutendaji, kutokulidhishwa na huduma inayotolewa na taasisi kwa wananchi na makosa mengine yanayoweza kujitokeza kiutendaji na utawala yote ni migogoro ambayo uweza kupoteza ufanisi wa mtumishi mmoja mmoja au kwa taasisi nzima kutokuyafikia malengo.

Hatua hii ya kushughulikia malalamiko ni muhimu sana na ni njia bora ya kuondokana na mapungufu hayo ya kiutendaji na kufanya maboresho ya huduma kwa wananchi na watumishi wa umma wanaotoa huduma kwa wananchi.

Hivyo, Mwongozo huu unatambua bayana uwepo wa Sheria ya Utumishi wa Umma, Na. 8 ya 2002, Kanuni za Utumishi wa Umma, 2003; Sheria ya Mahusiano kazini Na. 8 ya Mwaka, 2006 (Pamoja na marekebisho yake), Kanuni za Kudumu za Utumishi wa Umma za Mwaka 2009; Kanuni za Uendeshaji Bora wa Masuala ya nidhamu za Mwaka 2007 ambazo hazitaathiriwa na mwongozo huu.

2.0. MALENGO YA KUPOKEA MALALAMIKO.

2.1. Kutoa usuluhishi kwa mlalamikaji.

Matatizo ya mlalamikaji kutatuliwa na kutafutiwa ufumbuzi wa kudumu.

2.2. Kulinda mahusiano mazuri baina ya Serikali na wapewa huduma au wanaotoa huduma hiyo kwa wananchi na wananchi kuwa na imani na Serikali yao.

2.3. Kufanya tathmini ya huduma inayotolewa kwa wananchi na kuboresha mapungufu yanayojitokeza kiutendaji.

Malalamiko utumika kuboresha mapungufu mbalimbali yanayojitokeza kiutendaji na kuimalisha taasisi katika huduma zinazotolewa kwa wananchi.

2.4. Malalamiko ni njia ya kuonyesha wenye kutoa maamuzi kuhusu hitaji la wananchi na namna ya kuboresha huduma kwa wakati hujao.

3.0. UWAJIBIKAJI WA WATENDAJI

Muhusika	Uwajibikaji wake	Namna ya uwajibikaji.
----------	------------------	-----------------------

<p>Mkurugenzi Mtendaji (W) na wakuu wa idara.</p>	<p>Kuweka kipaumbele kwenye malalamiko.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuluhishi wa malalamiko kuwa sehemu ya mpango kazi na mikakati ya kiidara. ▪ Kutoa ripoti za kila robo namna Idara zao zilivyotatua migogoro ili iwe sehemu ya ripoti nzima ya Halmashauri na kuwezesha OR-TAMISEMI kuandaa sera na uboreshaji wa huduma kwa wananchi. ▪ Kutumia ripoti na taarifa za malalamiko kufanya maboresho ya huduma zinazotolewa kwa wananchi.
<p>Afisa Utumishi na Utawala</p>	<p>Kuanzisha, kusimamia, kuboresha ufanisi wa kitaalamu katika kutatua malalamiko.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuajiri au kuteua wataalamu. ▪ Kutoa mafunzo ya kiutendaji kwa wataalamu katika kutatua migogoro ▪ Kuwasimamia na kuwawezesha wataalamu wa usuluhishi. ▪ Kutengeneza mtandao wa mawasiliano ndani ya taasisi kati ya

		<p>wataalamu suluhishi na watumishi wengine.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kutoa ripoti kwa taasisi nyingine za nje kwa mambo yaliyojitokeza katika kusuluhisha malalamiko.
Afisa Malalamiko	Kuonyesha mifano ya utendaji katika kutatua migogoro na malalamiko mbalimbali.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kutumia weredi wa kitaalamu katika kushughulikia malalamiko ya wateja. ▪ Kuzijua taratibu za utatuzi wa migogoro. ▪ Kuzingatia maadili ya ndani ya Utumishi na sera katika kutoa huduma na taarifa kwa mwananchi. ▪ Kulinda maslahi ya usuluhishi wa mgogoro.
Watumishi wote.	Kupokea na kutambua huduma ya usuluhishi.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuzitambua taratibu za usuluhishi na sera zake. ▪ Kuwawezesha wananchi kuwafikia watoa huduma ya usuluhishi. ▪ Kuwasaidia wasuluhishi kuyafikia malengo.

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuitikia na kutoa majibu yatakayosaidia kwa usuluhishi watakapohitajika kufanya hivyo.
--	--	--

4.0. TIMU YA WATAALAMU “ Committee Management Team”

Wakuu wa Idara watawajibika na kuhakikisha uendelevu wa mfumo mzuri wa utatuzi wa migogoro. Watafanya yafuatayo:

4.1. Malalamiko na mpango kazi

Usuluhishi wa malalamiko kuwa sehemu ya mpango kazi wa kila siku na taarifa zake zionekane kila robo ili kuunda taarifa ya jumla ya namna ya migogoro iliyoweza kushughulikiwa.

4.2. Kudumisha utamaduni mzuri.

Usuluhishi wa migogoro kuwa ndio utamaduni wa utendaji kazi kuhakikisha kero na migogoro inapungua na kumalizika maeneo ya kazi kwa kuonyesha mfano wa kuigwa na watumishi wengine.

4.3. Ufuatiliaji

Kutengeneza njia nzuri ya ufuatiliaji wa malalamiko ili yaweze kutafutiwa ufumbuzi katika ngazi ya juu ya utendaji ya Mkoa na OR-TAMISEMI.

4.4. Kutaarifiwa

4.5. Kwa kuwa mfumo wa usuluhishi wa malalamiko unabuniwa na wakuu wa idara ni muhimu kutaarifiwa juu ya ufanisi au mapungufu ya mfumo ili kufanya maboresho ya kiutendaji na kushiriki kikamilifu katika maboresho ya mfumo.

5.0. RASILIMALI ZA MFUMO SULUHISHI.

Mfumo utatunza kumbukumbu zifuatazo:

5.1. Jina la Mlalamikaji;

5.2. Afisa anayetakiwa kujibia;

5.3. Aina ya malalamiko;

5.4. Eneo la malalamiko;

5.5. Muda uliotumika kutatua tatizo husika.

6.0. KANUNI ZA USIKILIZAJI WA MALALAMIKO

6.1. Usawa

Mgogoro au malalamiko yanapotokea hakukuwa na usawa mahali fulani. Muhimu wa wasimamizi wa malalamiko kulinda usawa huo uliopotea bila upendeleo, kwa siri na uwazi kwa anayelalamika na mlalamikiwa.

6.2. Kufikiwa kirahisi.

(i) Elimu Wananchi kuelimishwa namna malalamiko yao yanavyoweza kuwasilishwa kwa kutumia fomu au kuwafikia Maafisa Malalamiko; utaratibu wa kushughulikia malalamiko; mipaka ya ushughulikiaji; na kuwapatia wahusika ambao hawajaridhishwa njia mbadala ya malalamiko yao.

(ii) Mawasiliano

(a) Namba za Simu: _____

(b) Email: _____

(c) Matangazo na Mikutano

6.3. Mahitaji Maalumu.

Kuzingatia uhitaji ya watu wenye mahitaji maalumu kutokana na matatizo ya kuona au kusikia.

6.4. Ufanisi.

Mbinu za kusuluhisha zaweza kutofautiana kulingana na aina ya mgogoro husika lakini ufanisi ni muhimu ukaonekana ili wananchi kupata imani.

6.5. Malalamiko kuwa sehemu ya kazi.

Usuluhishi wa malalamiko uonekane katika mikakati ya idara ya kukabiliana na migogoro na kuwa sehemu ya mpango kazi na ripoti zionekane katika kila robo.

7.0. HATUA ZA USULUHISHI WA MALALAMIKO

7.1. Kupokelewa kwa Malalamiko;

Malalamiko yatapokelewa na kutolewa mrejesho kwa haraka na wakati. Mlalamikaji atapewa fomu yenye namba maalumu ambayo mara baada ya mgogolo wake kumalizika atakiri kuridhishwa au kutoridhishwa na majibu yaliyotolewa. Aidha, Afisa malalamiko atamtaka mkuu wa idara au mtumishi kutoa majibu ya malalamiko ndani ya muda fulani kulingana na uzito wa majibu yenyewe.

7.2. Uchambuzi wa malalamiko;

Utaratibu wa uchambuzi wa malalamiko utafanyika kila siku ili wakuu wa idara wafanye utekelezaji na endapo ni taasisi nyingine inahusika uwasilishaji ufanyike mapema na ufuatiliaji ufanyike na maafisa malalamiko.

7.3. Mpango wa Usuluhishi.

Kwa Malalamiko yatakayohitaji uchunguzi mpango lazima uandaliwe kama ifuatavyo:

- (a) Aina ya uchunguzi unaotakiwa kufanyika;
- (b) Hatua za uchunguzi na endapo taarifa za ziada zitahitajika toka kwa Mlalamikaji
- (c) Makisio ya muda wa kumaliza malalamiko.
- (d) Mahitaji ya mlalamikaji katika kusuluhishwa, endapo kuna uhalisia au kuna haja ya kuelimishwa zaidi.
- (e) Hitaji maalumu la mlalamikaji kutokutajwa katika kuchunguza malalamiko yake.

7.4. Uchunguzi.

Uchunguzi unafanyika kwa lengo la suluhisho la kudumu lakini ni lazima uzingatie kanuni za usawa, siri na uwazi.

7.5. Majibu ya matokeo ya uchunguzi.

Mlalamikaji atajibiwa malalamiko yake kwa mdomo au maandishi.

7.6. Kufuatilia.

Mlalamikaji atakuwa na uwezo wa kufuatilia namna shauri lake lilivyoshughulikiwa, taarifa zake zitaingizwa kwenye rejista maalumu ya malalamiko.

8.0. MATUMIZI YA MALALAMIKO KUBORESHA HUDUMA

Utunzaji mzuri wa kumbukumbu za malalamiko na uchambuzi utasaidia kutambua aina ya malalamiko ili yaweze kuboresha huduma, waathirika kama ni mtu mmoja mmoja au kundi la watu na maeneo au eneo lililoathiriwa zaidi. Hiyo itasaidia endapo kuna umuhimu wa kuunganisha nguvu kwa kuwapata wadau wengine wenye mbinu za kutatua matatizo ya watu au mafunzo zaidi kutolewa kwa watu wanaoshughulikia malalamiko

Aidha, ripoti za kila robo mwaka lazima ziandaliwe na kuonyesha namna idara ilivyoweza kushughulikia malalamiko ya wananchi katika eneo lake la utendaji.

MWISHO.

“TUSEMEZANE KWA UBORA NA UFANISI WA HUDUMA KAZINI”

