

# OFISI YA RAIS – TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA HALMASHAURI YA WILAYA NGORONGORO

---



## TAARIFA KWA WANANCHI NA WATUMISHI WA HALMASHAURI KUHUSU KUANZISHWA KWA DAWATI LA MALALAMIKO.

---

**Mkurugenzi Mtendaji (W) Bwana Raphael J. Siumbu** anawatangazia kuwa Dawati la Malalamiko (Complaints Resolution Desk) limeanza rasmi tarehe 07/02/2017. Huduma za dawati zitatolewa bila malipo yoyote, kwa muda mfupi na kwa usawa.

Mfumo huu wa utatuzi wa malalamiko pamoja na shughuli za Dawati utaendeshwa kwa kufuata **Mwongozo wa ushughulikiaji wa malalamiko ya Wananchi katika utumishi wa umma uliotolewa na Ofisi ya Rais – Menejimenti ya Utumishi wa Umma Desemba 2012**. Hata hivyo, si malalamiko yote yatakayokuwa yakipokelewa na kutatuliwa na Dawati. Ni yale tu yatakayokuwa yamekidhi vigezo vilivyowekwa kwa mujibu wa **Mwongozo** Baadhi ya vigezo hivyo ni pamoja na:

- i. **Taratibu:** Malalamiko yanayolalamikia sheria, kanuni na taratibu.
- ii. **Taarifa:** Malalamiko yanayosababishwa na wateja kukosa taarifa za jambo husika na kupata usumbufu au kukosa huduma.
- iii. **Watumishi:** Malalamiko kwa Watumishi yapo katika makundi makuu mawili, kundi la watoa huduma (backstage) na kundi la mapokezi (front desk).
- iv. **Vifaa:** Malalamiko yanayohusu vifaa vinavyotumika ama Vifaa ambavyo vipo lakini havitumiki kutoa huduma.
- v. **Wateja:** watumishi na wananchi wasiotaka kuzingatia sheria, kanuni na taratibu zilizopo ama wasioridhika na uamuzi ulio.

Dawati la malalamiko linasimamiwa na **Bw. Peter J. Lehhet** anayepatikana katika **ofisi ya TEHAMA** na **Bi. Teresia A. Irafay** anayepatikana katika **Ofisi ya Mkuu wa Idara ya Maendeleo ya Jamii**. Wananchi pamoja na watumishi wanapaswa kuleta malalamiko kila siku ya Alhamisi kuanzia Saa 4:00 Asubuhi hadi saa 9:30 Jioni. Malalamiko yanaweza kuwasilishwa kwa njia ya posta, ana kwa ana, au barua pepe ya Dawati. Mawasiliano yetu ni Mkurugenzi Mtendaji Halmashauri ya Wilaya Ngorongoro S.L.P 1, Loliondo; namba za simu ni 0755 741 738 Bw. Peter Juma na 0762 362 950 Bi. Teresia Irafay.

Halmashauri ipo mbioni kuanzisha tovuti yake ambayo itakuwa na ukurasa mahsusi kwa ajili ya kuelezea madhumuni, shughuli na mambo yote yanayohusu Dawati na kutoa elimu kwa njia mbalimbali, ikiwemo matumizi ya vyombo vya habari, machapisho na mihadhara mbalimbali ili kukuza uelewa wa wananchi na watumishi kuhusu huduma hii mpya.

Imetolewa na Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji Wilaya.

**Februari 7, 2017.**