

UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO SERIKALINI.

Imetolewa na Ofisi ya Waziri Mkuu Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa

UTANGULIZI

Serikali imekuwa ikitoa maelekezo ya namna ya kushughulikia 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. Kipeperushi hiki kimetumia maelezo 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.

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 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. Inasaidia 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 Waziri Mkuu Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa (OWM TAMISEMI) inapokea malalamiko mbalimbali kutoka kwa watumishi wa Mamlaka za Serikali za Mitaa, Mikoa na wananchi wa kawaida kuhusu masuala mbalimbali ambayo pengine yanahusiana na huduma wanazopaswa kupata toka Halmashauri, Mikoa, Ofisi nyingine za Serikali.

Malalamiko hayo huwasilishwa kwa njia zifuatazo:-

- i. Njia ya ana kwa ana.
- ii. Kwa njia ya maandishi (barua) na masanduku ya maoni.
- iii. Njia ya vyombo vya habari kama vile magazeti na luninga.

Mlalamikaji atatakiwa kutumia njia mojawapo kati ya zilizotajwa hapo juu na kutoa maelezo kwa ufasaha kwa Taasisi/ Afisa atakayepokea malalamiko, pia ni vema kwa mlalamikaji kutoa vielelezo vitakavyomsaidia Taasisi/ 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 yamekamiliwa na mlalamikaji atajulishwa kuwa yamepokelewa na kuanza kushughulikiwa ipasavyo na kwamba atajulishwa matokeo baada ya uamuzi kutolewa.

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

Angalizo:

Inashauriwa kabla Mlalamikaji hajapeleka malalamiko dhidi ya Taasisi yote chini ya OWM TAMISEMI katika magazeti au luninga, ni vema awasilishe malalamiko yake kwa mdomo au maandishi katika Ofisi za Mitaa/Vijiji, Kata, Halmashauri, Mikoa na OWM TAMISEMI kwa

kutumia anuani au namba za simu zinazofahamika kwa urahisi wa kumapatia majibu dhidi ya malalamiko yake. Kwa ofisi ya OWM TAMISEMI 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 kushughulikia 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 kamaitabidi.

Kwa uelewa zaidi kipeperushi hiki kisomwe na Mkataba wa OWM TAMISEMI wa Huduma kwa mteja. Malalamiko hayana budi kushughulikiwa kwa wakati na kwa ukamilifu kama sehemu ya kuunga mkono kauli mbiu ya Miaka 50 ya Uhuru inayosema: