

HALMASHAURI YA JIJI LA DAR ES SALAAM



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

**Mkurugenzi wa Jiji,
Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam,
S.L.P. 9084,
Simu: +255-22-2123551/6
Fax: +255-22-2125589
E-mail: cd@dcc.go.tz
DAR ES SALAAM**

Januari, 2019

DIBAJI

Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam ilianzishwa na kupewa majukumu ya kuratibu na kusimamia shughuli za uendelezaji wa Jiji katika Halmashauri zote zilizopo katika Mkoa wa Dar es Salaam. Majukumu yaliyopewa Halmashauri ya Jiji ni kwa mujibu wa Sheria za Serikali za Mitaa (Mamlaka za Miji) Na 8 ya Mwaka 1982. Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja umeandikwa kutekeleza programu ya Serikali ya kuboresha Utumishi wa Umma. Serikali ilianzisha programu ya kuboresha Utumishi wa Umma na dhana ya kimenejimenti ya kuboresha utendaji kazi Serikalini. Moja ya dhana ya kimenejimenti ya kuboresha utendaji kazi ni Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Mikataba ya Huduma kwa Wateja katika Utumishi wa Umma ni sehemu ya utekelezaji wa Sera ya Menejimenti na Ajira katika Utumishi wa Umma ya mwaka 1998 ambayo iliundwa katika kutekeleza dira, dhima na kanuni ongozi ambazo zimetangazwa rasmi kwenye sera.

Lengo la mkataba huu ni kuonyesha aina za huduma tunazotoa, viwango vya muda wa kutoa huduma hizo na jinsi ya kutoa mrejesho kuhusu huduma tunazotoa kwa wateja. Mkataba unaonyesha pia wajibu na haki za wateja na maadili wanayotakiwa kuwa nayo watumishi wa Halmashauri ya Jiji wakati wakutoa huduma kwa wateja. Jinsi Dunia inavyoendelea kubadilika ndivyo huduma za Halmashauri ya Jiji zitakavyobadilika ili kwenda na wakati. Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja utakuwa unaboreshwa kadri ya mabadiliko ya kiteknolojia na kiuchumi yatakavyokuwa yanajitokeza. Tunawahimiza wateja wetu kushirikiana nasi katika kutoa mrejesho wa huduma tunazotoa ili Halmashauri ya Jiji iweze kutekeleza huduma zake kwa ufanisi.



Isaya Mwita Charles
MEYA WA JIJI LA DAR ES SALAAM



Sipora Jonathan Liana
MKURUGENZI WA JIJI

YALIYOMO

DIBAJI.....	i
1. DIRA NA DHIMA	1
2. MAADILI YA WATUMISHI WA HALMASHAURI.....	1
3. MADHUMUNI YA MKATABA.....	2
4. HUDUMA ZITOLEWAZO NA HALMASHAURI YA JIJI LA DAR ES SALAAM	2
5. WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO	2
6. VIWANGO VYA HUDUMA	5
6.1. IDARA YA UTUMISHI NA UTAWALA.....	5
6.2 IDARA YA FEDHA.....	11
6.3 KITENGO CHA MIPANGO, UFUATILIAJI NA TAKWIMU.....	11
6.4 KITENGO CHA SHERIA NA USALAMA	13
6.5 IDARA YA MIPANGOMIJI, MAZINGIRA USAFIRISHAJI.....	14
6.6 IDARA YA UDHIBITI TAKA NA HIFADHI YA MAZINGIRA	17
6.7 KITENGO CHA UGAVI NA MANUNUZI	19
6.8 KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI.....	21
6.9 IDARA YA AFYA.....	22
6.10 KITENGO CHA MAENDELEO YA JAMII	23
6.11 IDARA YA UJENZI	25
7. WAJIBU WA HALMASHAURI KWA MTEJA.....	26
8. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	26
9. UFUATILIAJI WA MALALAMIKO	27
10. JINSI YA KUTUMA MALALAMIKO.....	27
11. NAMNA YA KUTOA MREJESHO KUHUSU MKATABA HUU	27
12. KUKATA RUFAA.....	28
13. MAPITIO YA MKATABA.....	28

1. DIRA NA DHIMA

Zifuatazo ni Dira na Dhima za Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam zinazoelezea misingi ambayo Halmashauri inatekeleza majukumu yake.

Dira

Halmashauri ya Jiji inanua kujenga Jiji lenye maendeleo endelevu yanayosimamiwa kwa kanuni za utawala bora ambapo wananchi hawaishi katika umaskini bali wanakuwa na kiwango kizuri cha maisha na Jiji lenye mazingira ya kiushandani yanayovutia wawekezaji.

Dhima

Kutumia rasilimali zote zilizopo ikiungwa mkono na ushiriki wa wadau kutoa huduma bora na za uhakika kwa wote, kupunguza umaskini na uchumi ukua kwa kiwango cha juu na huduma zikuazo kwa kiwango cha juu na kilicho bora na zenye kuvutia uwekezaji.

2. MAADILI YA WATUMISHI WA HALMASHAURI

Ili kuweza kutekeleza kikamilifu Dira na Dhima ya Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam watumishi wanapaswa kuzifuata kanuni za maadili ya utumishi pamoja na kuwa na tabia na mwenendo unaozingatia mambo yafuatayo;

- **Maadili:** Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam itazingatia maadili katika kutoa huduma kwa Umma.
- **Uwajibikaji:** Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam itahakikisha kila mtumishi anawajibika kwa vitendo vyake pale atakaposhindwa kutimiza majukumu yake.
- **Huduma bora:** Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam inaamini katika kutoa huduma bora kwa wateja wake.
- **Ubunifu:** Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam inatumia ubunifu katika kutatua na kutoa huduma kwa wateja wake.
- **Wakati (muda):** Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam inathamini utoaji wa huduma kwa wakati.
- **Ushirikiano:** Halmashauri ya Jiji inazingatia ushirikiano katika kukuza uchumi na utoaji wa huduma kwa wateja wake.

- **Huduma kwa mteja:** Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam inathamini wateja wake na kutoa kuduma zinazoridhisha.

3. MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu ni kuhusu uwepo na ubora wa huduma zinazotolewa na Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam. Mkataba huu unafahamisha wadau wetu tuliyojipangia kufanya, jinsi ya kuwasiliana nasi, nini cha kutegemewa kuhusiana na huduma zetu, na jinsi ya kutoa maoni na malalamiko. Mkataba huu utawezesha kushirikisha wadau katika kuongoza Halmashauri. Mkataba pia utaonyesha mwelekeo kwa wateja wetu jinsi ya kudai haki zao katika Halmashauri yetu na pia utaonyesha uwazi katika kuwasiliana, kulalamika na upatikanaji wetu.

4. HUDUMA ZITOLEWAZO NA HALMASHAURI YA JIJI LA DAR ES SALAAM

Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam iliundwa na kupewa majukumu ya kuratibu na kusimamia shughuli za uendelezaji wa Jiji katika Halmashauri za Manispaa zote. Majukumu hayo ni kwa mujibu wa sheria za Serikali za Mitaa (Mamlaka za Miji) Na 8 ya mwaka 1982 kifungu cha 69A kama ilivyorekebisha na Sura 288 ya mwaka 2002. Majukumu yaliyoainishwa katika sheria hiyo ni:

1. Kuratibu Mamlaka za Halmashauri za Manispaa juu ya miundombinu na matumizi bora ya Ardhi;
2. Kuandaa Mpango Mkakati kwa ajili ya kuhakikisha kuwa panakuwepo maendeleo endelevu ya Jiji;
3. Kukuza ushirikiano kati ya Halmashauri zote zilizopo katika eneo la Jiji la Dar es Salaam;
4. Kushughulikia masuala yote yanayohusu ushirikiano kati ya mamlaka za Serikali za Mitaa zilizopo Dar es Salaam;
5. Kutekeleza majukumu mengine yoyote kama itakavyokubalika na Halmashauri nyingine zilizopo na;
6. Kutekeleza majukumu ya Itifaki na sherehe za kimkoa au/ na kitaifa

5. WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO

Wateja wa Halmashauri ya Jiji la Dar es salaam wanatarajia yafuatayo;

1. **Wizara, Idara za Serikali na Wakala** wanatarajia:
 - Mahusiano mazuri;
 - Ufanisi katika utendaji wa kazi;
 - Taarifa sahihi;
 - Utekelezaji na usimamizi wa sera.

2. **Ofisi ya Rais Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa (TAMISEMI)** inatarajia:
 - Utekelezaji na usimamizi wa sera;
 - Mahusiano mazuri; na
 - Taarifa sahihi.

3. **Watumishi wa Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam** wanatarajia:
 - Utawala bora;
 - Usalama kazini;
 - Miundo sawa ya kazini inayohamasisha ufanisi;
 - Mafunzo ya muda mrefu, muda mfupi na mafunzo kazini ;
 - Mazingira mazuri ya kazi na vitendea kazi vilivyo bora;
 - Malipo wanayostahili wakati wanapostaafu;
 - Mfumo mzuri wa kudhibiti nidhamu kazini;
 - Mwongozo wa wazi na wa kiushindani wa uajiri, uteuzi na upandishaji vyeo;
 - Mfumo ulio wazi wa tathmini ya utendaji kazi.

4. **Wafadhili** wanatarajia:
 - Matumizi bora ya pesa zitolewazo;
 - Uwajibikaji na uwazi;
 - Huduma bora;
 - Taarifa sahihi na kwa wakati;
 - Haki na usawa.

5. **Jamii** inatarajia:
 - Huduma bora;
 - Uwazi na utawala bora;
 - Majibu ya kero kwa wakati;
 - Ukuaji wa kiuchumi wa Jiji;
 - Utulivu na amani katika Jiji.

6. **Mashirika yasio ya Kiserikali na vikundi vya kijamii**

yanatarajia:

- Utawala bora;
- Misaada ya kitaalamu; na
- Takwimu sahihi;

7. **Vyama vya Siasa** vinatarajia:

- Kushirikishwa;
- Takwimu sahihi;
- Utawala bora;
- Uwazi;
- Haki sawa kwa wote;
- Kuzingatia maoni ya wananchi; na
- Kufanikisha mipango ya serikali.

8. **Vyombo vya habari** vinatarajia;

- Habari sahihi;
- Uwazi; na
- Ushirikiano;

9. **Sekta Binafsi** zinatarajia:

- Huduma bora;
- Tafsiri ya Sera na Miongozo;na
- Kushirikishwa katika kutoa huduma.

10. **Taasisi za kidini** zinatarajia:

- Amani na utulivu;
- Mahusiano mazuri; na
- Kushirikishwa katika kutoa huduma za kijamii.

11. **Taasisi za umma** zinatarajia:

- Huduma bora;
- Taarifa sahihi; na
- Ushirikiano mzuri;

12. **Ofisi ya Katibu Tawala Mkoa wa Dar es Salaam** inatarajia:-

- Utekelezaji na usimamizi wa sera;
- Mahusiano mazuri;
- Taarifa sahihi; na
- Huduma bora.

6.0. VIWANGO VYA HUDUMA

6.1. IDARA YA UTUMISHI NA UTAWALA

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1. Sehemu ya Utumishi		
1.	Idara itatoa na kusambaza miongozo ya utendaji wa kazi kwa watumishi wote.	Tutatoa miongozo siku 7 za kazi
2.	Kupandisha madaraja watumishi wanaostahili kupandishwa.	Siku 30 baada ya kibali kutolewa
3.	Kushughulikia uhamisho wa ndani na nje kwa watumishi wote wa Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam	Maombi ya uhamisho kushughulikiwa kwa siku 3 baada ya maombi kuwasilishwa
4.	Kuandaa mafao na stahili za wastaafu wa hiari na lazima.	Tutaandaa mafao ndani ya siku 7 za kazi toka taarifa ilipotolewa.
5.	Kushughulikia na kuomba kibali cha ajira mpya na Ajira mbadala.	Kibali kipya au mbadala kitaombwa ndani ya siku 7 baada ya Mtumishi kustaafu/kuacha au kufariki
6.	Kuandaa bajeti ya mishahara ya watumishi wa Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam.	Bajeti itaandaaliwa kwa siku 14
7.	Kupokea vyeti vya waajiriwa wapya na kuvipeleka Baraza la Mitihani la Taifa kuhakikiwa kabla ya kuajiriwa	Vyeti vitapelekwa Baraza la mitihani kuhakiki ndani ya siku 5 tangu mtumishi kuripoti
8.	Kushughulikia masuala yote ya kinidhamu yanayohusu watumishi	Siku 30 baada ya tuhuma kuwasilishwa
9.	Kuidhinisha Mishahara ya Watumishi kupitia mfumo wa GSPP	Siku 1 ya kazi
10.	Kutafsiri sera, kanuni na taratibu za utumishi kwa watumishi wa Halmashauri.	Siku 3 za kazi
11.	Kuondoa watumishi wote wanaostaafu kwa Hiari katika Mfumo wa Lawson	Siku 1 ya kazi baada ya kuidhinisha kibali cha kustaafu
12.	Kurekebisha taarifa za Watumishi na kuziweka sahihi kwenye Mfumo wa Lawson	Kila siku

2. Sehemu ya Utawala

1.	Kusikiliza na kushughulikia matatizo ya watumishi na shida zao na kuzipatia ufumbuzi.	Ndani ya siku 3 za kazi toka kupokelewa malalamiko ya watumishi
2.	Kutoa maelekezo na Kuhakikisha watumishi wote wanajaza Fomu za Tathmini ya Utendaji wa kazi kwa muda unaostahili.	Siku 14 kwenye robo ya kwanza ya kila mwaka
3.	Kuidhinisha likizo na madai ya malipo ya likizo ya watumishi.	Ndani ya siku 3 baada ya fomu ya maombi kuwasilishwa
4.	Kuandaa mpango wa mafunzo kwa watumishi na madiwani.	Siku 14 za kazi
5.	Kuandaa mpango wa mafunzo wa Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam kwa watumishi wote wanaostahili kwenda masomoni.	Siku 14 za kazi
6.	Kuidhinisha vibali vya kustaafu kwa watumishi wanaotarajia kustaafu kazi kwa hiari na lazima.	Siku 3 baada ya barua ya maombi ya kustaafu
7.	Kuidhinisha vibali vya wastaafu kwa watumishi wanaotarajia kustaafu kazi kwa ugonjwa	Siku 30 baada ya kupokea mapendekezo ya kustaafu kazi kwa ugonjwa kwa mtumishi kutoka kwa mganga mkuu wa serikali
8.	Kutafuta na kupeleka majalada kwa Afisa anayetakiwa kulishughulikia.	Siku 1 ya kazi baada ya kupokea maombi ya kutaka jalada
9.	Kushughulikia barua za maombi mbalimbali yanayoletwa kutoka Idara mbalimbali	Siku 1 ya kazi toka kupokea maombi
10.	Kutoa utambulisho kwa watumishi katika Taasisi mbalimbali wanaohitaji kupatiwa huduma mbalimbali	Kila siku
11.	Kuhakikisha mazingira yote ya ofisi za Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam yanakuwa safi muda wote.	Zoezi endelevu kwa kila siku za kazi
12.	Kuhakikisha barua zote zinazolingia katika Halmashauri zinawekwa kwenye majalada yanayohusika kwa ajili ya kufanyiwa kazi.	Siku 1 hadi 3 za kazi toka barua kuingia

13.	Kusambaza barua kwa wahusika na Idara mbalimbali.	Siku 1 ya kazi
14.	Kuwapangia vituo vya Kazi watumishi wa Ajira mpya mara baada ya kukamilisha mchakato wa Ajira.	Siku 1 baada ya kukamilisha taratibu za Ajira
15.	Kuandaa taarifa za robo mwaka za Watumishi na kuziwasilisha Mamlaka husika kwa utekelezaji	Siku 3 za kazi kila robo mwaka
16.	Kutoa maelekezo kwa ndugu kuhusu mirathi pindi tunaposhiriki kwenye misiba ya watumishi.	Kila msiba unapotokea
17.	Kuandaa taarifa za kazi ya mwezi	Siku 7 za kazi
18.	Kuandaa taarifa za robo mwaka za utendaji wa kazi na taarifa za kazi za kila mwezi.	Siku 7 za kazi ya robo mwaka kuisha
19.	Kuhakikisha ofisi zote za Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam zinakuwa na vitendea kazi na vinapatikana kwa wakati	Siku 30 za kazi
20.	Kuhakikisha watumishi wote wanaoishi na virusi vya UKIMWI wanapatiwa fedha na chakula kama wanavyostahili.	Siku 7 za kazi kila baada ya miezi mitatu
21.	Kuandaa zawadi za watumishi Hodari katika Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam.	Siku 7 za kazi kabla ya sikukuu ya wafanyakazi (Mei Mosi)
22.	Kukagua mahudhurio ya watumishi kazini kwa kutumia "Electronic Time Management Device".	Siku moja kila mwezi
23.	Kusimamia wafanyakazi wa Mikataba na Vibarua wa Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam na kuhakikisha wanapata stahili zao	Siku 7 za kazi.
24.	Kujibu barua zinazoelekezwa kwetu kutoka kwa Mkurugenzi wa Jiji la Dar es Salaam	Siku 3 za kazi baada ya kupokea barua
25.	Kushughulikia mirathi ya watumishi waliofariki kwa kujaza fomu na kuzipeleka kunakohusika.	Siku 7 za kazi baada ya kupokea maombi

26.	Kudurufu nyaraka mbalimbali za Taasisi	Kila siku inapotokea nyaraka za kudurufu
27.	Kushona vitabu mbalimbali vya Taasisi	Siku 1 baada ya kupokea nyaraka inayohitaji kushonwa
28.	Kufanya ukaguzi wa mashine za kudurufu nakala na vitendea kazi vya ofisi	Mara 1 kwa kila siku ya jumatatu kabla ya kuanza kazi na baada ya kumaliza kazi
3. Sehemu ya Usafirishaji		
1.	Kufuatilia na kupanga matumizi ya magari ya Halmashauri.	Siku 1 ya kazi
2.	Kujaza na kuidhinisha mgao wa mafuta kwa magari yote ya Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam	Mara 1 kwa wiki
3.	Kushughulikia vibali vya magari ya Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam yanayotaka kutoka nje ya Mkoa au kutumika siku za mapumziko	Siku 1 kila gari linapotaka kusafiri
4.	Kukagua vifaa vya magari vilivyounuliwa kabla ya kufungwa kwenye magari	Siku 1 baada ya vifaa kufika
5.	Kukata bima za magari zinapoisha	Siku 5 baada ya bima kuisha.
4. Sehemu ya Mikutano		
1.	Kuandaa orodha ya Madiwani kwa ajili ya malipo ya kila mwezi.	Siku 1 ya kazi kabla ya mwezi kumalizika
2.	Kuandaa ratiba ya vikao vya Halmashauri.	Siku 7 za kazi
3.	Kutawanya ratiba ya vikao kwa Madiwani na Wakuu wa Idara.	Siku 1 ya kazi
4.	Kuandika muhtasari wa vikao vya Madiwani	Siku 7 baada ya kikao husika
5.	Kusambaza taarifa za vikao kwa wajumbe.	Siku 1 ya kazi
6.	Kuandaa na kufuatilia majibu ya utekelezaji wa maazimio yaliyowekwa katika vikao.	Siku 7 baada ya kikao husika
7.	Kuandaa posho na mahitaji yote ya vikao vya Madiwani na watendaji.	Siku 3 za kazi kabla ya mkutano

5. Kitengo cha TEHAMA		
1.	Kutoa ushauri na kufanya upembuzi yakinifu katika ununuzi wa vifaa vya TEHAMA	Siku 5 za kazi baada ya kupokea maombi.
2.	Kutoa ushauri wa kitaalamu na msaada wa kiufundi wa matumizi sahihi ya TEHAMA kwa watumishi wa Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam.	Kila Siku ya kazi.
3.	Kuhuisha daftari la vifaa na mifumo ya TEHAMA kadri Halmashauri itakavyokuwa inanunua vifaa hivyo au vinapoharibika	Kila siku ya kazi.
4.	Kufanya matengenezo madogo ya vitendea kazi	Kila siku ya kazi.
5.	Kutoa maelekezo kwa watumishi wa Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam kuhusu matumizi ya vifaa, miundombinu na mifumo ya TEHAMA kwa kuzingatia miongozo mbalimbali inayotolewa na Serikali.	Siku 1 baada ya kupokea maombi.
6. Kitengo cha Itifaki na Uhusiano wa Umma		
1.	Kuandaa na kutoa Taarifa kwa Umma kupitia Vyombo vya Habari. Taarifa mbalimbali za Halmashauri zitatolewa kwa wakati muafaka na kwa kuzingatia umuhimu wake.	Kila siku
2.	Kuratibu na kuitisha mikutano ya Waandishi wa Habari(Press Conference) na kuwaalika katika matukio mbalimbali ya Halmashauri.	Siku 1 ya kazi
3.	Kuelezea mafanikio ya Halmashauri yaliyofikiwa katika robo mwaka.	Mara 1 kila robo ya mwaka
4.	Kutoa ufafanuzi kwa Umma kuhusu masuala mbalimbali ya Halmashauri ambayo wananchi wanahitaji taarifa zake kupitia Waandishi wa Habari wanaofuatilia taarifa mbalimbali ambazo wananchi wanahitaji.	Kila siku

5	Kufanya mawasiliano na Wakuu wa Idara na Vitengo ili kupata maelezo na takwimu halisi za taarifa mbalimbali.	Kila siku
6	Kuhifadhi kumbukumbu za matukio mbalimbali kwa matumizi ya Halmashauri kwa kupiga picha za kumbukumbu za kila tukio linaloihusu Halmashauri	Kila siku
7	Kufanya mawasiliano ya kuratibu shughuli za mahusiano kati ya Halmashauri, vyombo vya habari na taasisi za ndani na nchi ya nje ambazo ni wadau wa Halmashauri.	Kila siku
8	Kuandaa taarifa mbalimbali kwa ajili ya kuingiza katika tovuti ya Halmashauri	Kila wiki.
9	Kusimamia shughuli za urushaji wa vipindi/matangazo ya radio ya Halmashauri	Kila siku

7. Sehemu ya Malalamiko

1.	Kusikiliza kero na malalamiko ya wananchi na watumishi.	Siku 2 kwa wiki (Jumatatu na Ijumaa)
2.	Kuhakikisha malalamiko na kero za wananchi na watumishi zinashughulikiwa ipasavyo baada ya kupokelewa.	Siku 4 za kazi baada ya kupokea malalamiko
3.	Kushughulika malalamiko ya wananchi kuhusu kero zinazosababishwa na utoaji hafifu wa huduma kwa jamii.	Siku 7 za kazi baada ya kupokea malalamiko
4.	Kufungua masanduku ya maoni, kuyachambua na kuyatafutia ufumbuzi.	Siku 1 kwa siku ya kazi (Jumatatu)
5.	Kuwasilisha taarifa ya kero na malalamiko kwa Mkurugenzi wa Jiji na Mamlaka nyingine kwa ajili ya kupatiwa ufumbuzi	Siku 1 baada ya kukamilika kuyapokea na kuyafanyia kazi

6.2. IDARA YA FEDHA

NA	AINA YA HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Utoaji wa ushauri wa kifedha kwa Taasisi na wateja	Kila siku
2.	Kuandaa Bajeti ya Mapato na Matumizi ya Taasisi	Mara moja kila mwaka
3.	Kupitia na kusimamia mifumo ya Mapato na Malipo ya Taasisi	Kila siku kwa kadri ya mahitaji
4.	Kuandaa tarifa za mapato na Matumizi za kila Mwezi, Robo Mwaka na Mwaka Mzima	Siku 15 baada ya kipindi husika
5.	Kuandaa taarifa za Hesabu za Taasisi za kila Mwaka	Kila mwaka (Septemba)
6.	Kufanya malipo kwa Watumishi na Wateja	Ndani ya Siku 15 baada ya taratibu na idhini ya kulipa kutolewa
7.	Kusimamia ukusanyaji wa mapato mbalimbali ya Taasisi yaliyopitishwa kisheria	Kila siku
8.	Kuratibu utekelezaji wa Hoja za Ukaguzi na Kusimamia uwasilishaji wa Majibu kwenye Mamlaka husika	Kila hoja zinapojitokeza

6.3. KITENGO CHA MIPANGO, UFUATILIAJI NA TAKWIMU

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kufanya maandalizi ya vipaumbele ya Mpango na Bajeti ya Halmashauri kwa mwaka mpya wa fedha.	Miezi miwili (2) (Septemba – Oktoba) kila mwaka
2.	Kufanya mapitio na marekebisho ya vifungu vya bajeti kwa mwaka fedha unaoendelea.	Mwezi mmoja (Disemba kila mwaka)
3.	Kuratibu uchambuzi na maandalizi ya Bajeti ya Halmashauri ya Jiji kwa mwaka mpya wa fedha katika ngazi za Idara na Vitengo.	Mwezi mmoja (Disemba kila mwaka)
4.	Kupitia mfumo mpya wa kieletroniki wa mpango na bajeti “ Planrep ” na kutoa maelekezo na mafunzo kwa wakuu wa Idara, Vitengo na watalaam wanohusika na bajeti.	Mwezi mmoja (Januari kila mwaka)

5.	Kuratibu maandalizi na uwasilishaji wa bajeti katika vikao vya kudumu vya Halmashauri, Mkoa, Ofisi ya Rais TAMISEMI na Hazina.	Mwezi wa Februari kila mwaka
6.	Kuandaa Mpango kazi na mtiririko wa Fedha na kuwasilisha Mkoani.	Siku 30 kabla ya mwaka mpya wa fedha kuanza
7.	Kufanya ufuatiliaji na usimamizi wa shughuli za miradi ya maendeleo.	Kila siku
8.	Kufanya uratibu Mpango Mkakati wa uendelezaji na utekelezaji wa shughuli za viwanda katika Halmashauri.	Kila siku
9.	Kuratibu maandalizi ya taarifa mbalimbali za utekelezaji wa shughuli za Halmashauri, miradi ya maendeleo na kuwasilisha katika vikao vya kisheria, ngazi ya Mkoani na Wizara.	Siku tano (5) za kila mwanzo wa robo mwaka
10.	Kufanya tathmini (evaluation) ya utekelezaji wa miradi ya maendeleo.	Kila robo ya mwaka na mwisho wa mwaka
11.	Kuandaa taarifa ya utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi	Kabla au ifikapo tarehe kumi na tano (15) ya mwezi unaomaliza robo mwaka
12.	Kuratibu na kuandaa taarifa za utendaji kazi wa vitega Uchumi vya Halmashauri ya Jiji kwa kila robo na kuziwasilisha katika vikao vya kisheria	Siku tano (5) baada ya kila robo mwaka kuisha
13.	Kukusanya, kuchambua na kutunza Takwimu za Halmashauri kwa ajili ya matumizi mbalimbali.	Kila siku
14.	Kusimamia uendeshaji wa kila siku na ukusanyaji wa mapato Kituo Kikuu cha Mabasi Ubungo (UBT),	Kila siku
15.	Kusimamia na kufuatilia shughuli za uwekezaji (Hisa) katika Mashirika ambako Halmashauri ya Jiji imewekeza.	Siku tano (5) baada ya kila robo mwaka kuisha
16.	Kuandaa Maandiko ya miradi na kuwasilisha katika ngazi za juu za	Mwaka mzima kadiri itakavyokuwa inakamilika

	serikali	
17.	Kubuni vyanzo vipya vya mapato	Kila Mwaka wa fedha husika

6.4. KITENGO CHA SHERIA NA USALAMA

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kutoa ushauri wa kisheria kwa Mkurugenzi, Wakuu wa Idara na Taasisi zinazohusiana na Halmashauri ya Jiji.	Kila siku za kazi.
2.	Kutetea maslahi ya Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam katika kesi mbalimbali zilizofunguliwa dhidi ya Halmashauri ya Jiji au zilizofunguliwa na Halmashauri dhidi ya watu/Taasisi au makampuni mbalimbali.	Kila siku za kazi kesi inapotajwa mahakamani.
3.	Kusimamia shughuli zote za ulinzi na usalama wa mali za Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam	Kila siku
4.	Kuandaa rasimu za sheria ndogo ndogo za Halmashauri ya Jiji	Siku 90 za kazi.
5.	Kuandaa Mikataba na makubaliano mbalimbali kati ya Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam na watu, kampuni, pamoja na Taasisi nyingine	Siku 7 kwa kila mkataba.
6.	Kufuatilia utekelezaji wa sheria ndogo ndogo na kuandika taarifa.	Siku 2 za kazi kila wiki
7.	Kukamata wavunjaji sheria ndogo ndogo katika kituo kikuu cha mabasi Ubungo na vituo mbalimbali vya Halmashauri ya Jiji	Kila siku
8.	Kuhakikisha polisi wa Halmashauri wanalinda mali za Halmashauri ya Jiji	Kila siku
9.	Kutoa ushauri wa kisheria kwa Mkurugenzi na watendaji wake katika vikao vya uongozi, vya ndani na nje ya taasisi	Kila siku.
10.	Kufuatilia utekelezaji wa mikataba ambayo Halmashauri ya Jiji imeingia	Kila siku

	na wakandarasi mbalimbali.	
11.	Kuhakikisha na kuimarisha ulinzi wa askari katika sherehe za Halmashauri na za kitaifa.	Siku 1 kazi ya sherehe.
12.	Kusimamia na kufuatilia ukusanyaji wa mapato katika vituo vya ukusanyaji wa mapato ya Halmashauri.	Kila siku.

6.5. IDARA YA MIPANGOMIJI, MAZINGIRA USAFIRISHAJI

I. SEHEMU YA UTHAMINI

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kufanya uthamini wa mali zinazohamishika	Ndani ya siku 30 baada ya kupokea maombi ya kufanya uthamini wa mali
2.	Kufanya uthamini wa ardhi/nyumba kwa ajili ya kuhamisha milki, kufahamu thamani, kulipa kodi/bima au matumizi mbalimbali.	Ndani ya siku 30 baada ya hitaji husika kujitokeza
3.	Kufanya uthamini wa awali wa mali kwa ajili ya kukadiria zoezi la uthamini/gharama ya fidia	Ndani ya siku 15 baada ya hitaji husika kujitokeza
4.	Kufanya uthamini wa ardhi, nyumba na mazao kwa ajili ya fidia	Ndani ya siku 90 baada ya hitaji husika kujitokeza
5.	Uandaaji wa taarifa ya uthamini	Ndani ya siku 20 za kazi

II. SEHEMU YA ARDHI

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kuwezesha upatikanaji wa milki salama za ardhi za Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam (a) Milki mpya: (b) Kurejeleza (renewal) milki za zamani: (c) Usajili wa milki za Jiji (kwa mujibu wa sheria) na Miamala inayohusu ardhi:	Ndani ya siku 60 Ndani ya siku 60 Ndani ya siku 45
2.	Kushughulikia utatuzi wa migogoro inayohusu milki za ardhi za Halmashauri ya Jiji kiutawala:	Ndani ya miezi mitatu (3)

	Kufuatilia makadirio sahihi ya kodi ya viwanja vya Halmashauri ya Jiji kwa ajili ya kulipwa	Ndani ya siku 3
3.	Kutunza kumbukumbu sahihi za umiliki wa viwanja vya Halmashauri ya Jiji	Kila siku
4.	Kutoa huduma za ushauri na ufafanuzi wa masuala ya ardhi kwa mujibu wa Sera, Sheria ya Ardhi , Kanuni na Taratibu kwa Mwajiri na Wananchi:	Kila siku
5.	Kuhudhuria Mahakamani kwa ajili ya kutoa ushahidi wa mashauri ya ardhi katika Mabaraza ya Ardhi na Mahakama kwa niaba ya Mwajiri	Pindi inapohitajika
6.	Kutayarisha nyaraka za utekelezaji wa masuala ya ardhi	Pindi inapohitajika
7.	Kushughulikia maombi ya mabadiliko ya matumizi	Mwezi mmoja pindi inapohitajika
8.	Kushughulikia na kufuatilia vibali vya miamala	Ndani ya siku 21 pindi inapohitajika
9.	Kushughulikia na kufuatilia usajili wa miamala mbalimbali ya ardhi	Ndani ya siku 21 pindi inapohitajika
10.	Kutayarisha nyaraka/Ripoti zinazohusu utendaji kazi ndani ya Ofisi ya Ardhi	Siku tatu za kazi kila zinapohitajika

III. SEHEMU YA UPIMAJI NA RAMANI

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kufanya upimaji wa maeneo	Ndani ya siku 30 baada ya kupokea maombi
2.	Kushughulikia utatuzi wa migogoro ya Mipaka	Ndani ya wiki 2 baada ya kupokea migogoro
3.	Kutunza Kumbukumbu sahihi za ramani za upimaji kwa maeneo ya Halmashauri ya Jiji.	Kila siku
4.	Kushughulikia maombi ya mgawanyo (Subdivision) wa maeneo ya Halmashauri ya Jiji	Ndani ya siku 30 baada ya kupokea maombi.

5.	Kufanya ukokotoaji wa kiwango sahihi cha kodi ya viwanja vya Halmashauri ya Jiji na au viwanja vilivyopimwa na Jiji.	Ndani ya siku 1 baada ya kupokea maombi
6.	Kufufua mipaka ya upimaji wa maeneo ya Jiji.	Ndani ya wiki 2 toka kuanza kwa kazi
7.	Kutoa huduma ya ushauri na ufafanuzi wa masuala ya upimaji kwa mujibu wa sera na sheria za ardhi, kanuni na taratibu kwa mwajiri na kwa mwananchi.	Kila siku
8.	Kuhudhuria Mahakamani kwa ajili ya kutoa ushahidi kwa mashauri yanayohusu upimaji katika mabaraza ya ardhi na mahakama kwa niaba ya mwajiri.	Pindi itakapo hitajika
9.	Kuratibu kazi za upimaji katika Jiji la Dar es Salaam	Kila siku

IV. SEHEMU YA UTALII

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kuandaa safari za kitalii zenye viwango vya juu kwa watalii wa ndani na nje.	Kila inapohitajika
2.	Kukusanya na kuweka takwimu za watalii na safari za watalii jijini Dar es Salaam, pamoja na kutambua mapato yatokanayo na shughuli za Utalii.	Kila robo mwaka
3.	Kutoa taarifa na ushauri wa kitaalamu kwa wadau kuhusiana na sekta ya Utalii.	Kila wiki
4.	Kuandaa na kuitisha mikutano/semina/ warsha za uhamasishaji wa shughuli za Utalii jijini Dar es Salaam	Mara moja kila robo mwaka

5.	Kujibu na kufuatilia malalamiko yanayoletwa na watalii pamoja na wadau wengine na kutafuta ufumbuzi.	Kila Siku
6.	Kuandaa andiko kwa ajili ya kupata rasilimali za uendeshaji katika vyanzo vya ndani na nje	Ndani ya miezi mitatu
7.	Kutangaza vivutio vya utalii vilivyopo Jijini Dar es Salaam kutumia njia mbalimbali za kupashana habari.	Kila siku
8.	Kushirikiana na Mashirika/Taasisi mbalimbali za mazingira katika shughuli zinazohusu utalii na Mazingira	Kila siku
9.	Kushirikiana na wadau wengine wa sekta ya Utalii katika kutafiti na kutambua vivutio vyote vya kitalii vilivyopo jijini Dar es Salaam na kuweka mkakati wa kuviboresha na kuvitangaza kwa walaji.	Kila siku
10.	Kuratibu shughuli za kubuni vivutio vya utalii na mienendo mipya ya kuendeleza utalii.	Kila siku
11.	Kuhakiki vivutio vya utalii katika Jiji la Dar es Salaam	Mara moja kila robo mwaka
12.	Kutayarisha nyaraka/Ripoti zihusuzo utendaji kazi ndani ya Ofisi ya Utalii	Mara moja kwa wiki

6.6. IDARA YA UDHIBITI TAKA NA HIFADHI YA MAZINGIRA

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kufanya Kampeni za usafi kupitia matangazo na vyombo vya habari.	Mara mbili kila mwezi
2.	Kufanya tathmini ya pamoja na wadau kwa ajili ya Utunzaji/uhifadhi wa mazingira na viumbe hai.	Mara 2 kila mwaka

3.	Kufanya tathmini ya pamoja na wadau kwa ajili ya udhibiti wa uharibifu wa mazingira kama vile ardhi, maji, hewa na sauti.	Kila inapojitokeza
4.	Kufanya ukaguzi Tathimini ya Athari kwa mazingira	Mara 2 kila mwaka.
5.	Kufanya vikao na wadau wa uboreshaji wa mazingira na taka rejea	Mara moja kila mwaka
6.	Kupokea malalamiko ya wananchi kuhusu mazingira yao kuzunguka eneo la kazi (Dampo).	Kila siku
7.	Kukagua mazingira yote yanayolalamikiwa na wananchi kuzunguka dampo	Kila siku
8.	Kupulizia dawa eneo la Dampo na kwa wananchi wanaozunguka eneo.	Mara 3 kwa wiki
9.	Kufanya vikao na makampuni ya uzoaji taka ili kutambua ulipaji na jinsi ya kuharibu taka.	Mara 2 kila mwaka
10.	Kusukuma taka zinazomwagwa ndani ya dampo ili gari ziweze kupita kwa urahisi.	Kila siku.
11.	Kutatua kero na kufanya vikao kutambua kazi za Dampo kwa wananchi.	Mara 2 kila baada ya miezi sita
12.	Kuzoa taka Jiji/Karimjee na sehemu zitakazopangwa kwa dharura	Mara 2 kila wiki
13.	Kusomba kifusi kwa ajili ya kutengeneza barabara ndogo ndani ya Dampo ili gari zimwage taka kwa urahisi.	Kila siku
14.	Kusafisha mitambo iliyofanya kazi kila baada ya kazi	Kila siku

15.	Kutayarisha takwimu za taka kupelekwa kwa wakandarasi kwa ajili ya malipo	Kila mwezi na kila baada ya miezi mitatu (robo).
16.	Uelimishaji kuhusu uchambuaaji, utupaji taka ngumu na uendeshaaji Dampo kwa wadau wote wa taka ngumu na taka rejea.	Mara moja kila baada ya robo mwaka.

6.7. KITENGO CHA UGAVI NA MANUNUZI

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kushughulikia vibali mbalimbali vya ununua bidhaa kutoka kwa maafisa wanaohusika kwa kujaza fom. Na. 2	Kila siku
2.	Kuandaa Hati ya maazimio ya kuomba idhini ya Bodi ya Zabuni kwa ajili ya kupitisha njia ya manunuzi, tangazo na kabrasha la zabuni/kotesheni kwa bidhaa, huduma au kazi za kandarasi	Siku 2 ya kazi baada ya kupata maombi.
3.	Kuandaa kotesheni/ Mini kotesheni kwa ajili ya kuanza mchakato wa manunuzi madogo madogo na kuzipeleka kwa wazabuni	Siku 1 ya kazi baada ya kukamilika Fomu Na 2.
4.	Kutangaza zabuni katika gazetini	Siku moja ya kazi baada ya kupata maombi ya mtumiaji
5.	Kuandaa hati ya maazimio ya kuomba bodi ya zabuni kutoa tuzo kwa mshindi wa mzabuni	Siku 2 baada ya kukamilika kotesheni.
6.	Kupokea zabuni /ufunguzi wa zabuni	Siku 1 ya kazi baada ya zabuni iliyotangazwa kuwasilishwa.
7.	Kuchambua wazabuni kwa njia ya kotesheni na kuidhinishwa na Afisa Masuuli	Siku 1 ya kazi baada ya kukamilika kwa kotesheni
8.	Kuchambua wazabuni/wakandarasi kwa manunuzi yaliyotumia njia za kotesheni, ushindani wa kitaifa na kimataifa na kupitisha kwenye	Ndani ya siku 30 baada ya zabuni kupokelewa

	vikao vyote muhimu	
9.	Kuandaa hati ya manunuzi za wazabuni wanaotoa huduma/vifaa vya manunuzi madogomadogo.	Siku 1 baada ya koteshini kupitishwa
10.	Kuandaa barua za kusudio la kutoa kazi kwa mshindi wa zabuni na kuwapatia	Siku 2 baada ya maamuzi ya bodi kufanyika
11.	Kuandaa barua za uteuzi kwa wajumbe wa kamati mbalimbali kuhusiana na zabuni husika	Siku moja baada ya zabuni kufunguliwa
12.	Kukabidhi nakala za hati ya manunuzi au barua kwa wazabuni walioshinda zabuni	Siku 1 baada ya nakala za hati ya manunuzi kukamilika
13.	Kupokea bidhaa/huduma kutoka kwa mzabuni na kuzikagua	Siku 1 baada ya kupokea bidhaa kutoka kwa mzabuni
14.	Kupeleka nyaraka kwa Afisa Masuuli wa Jiji ili aidhinishe malipo	Siku 1 baada ya vifaa au kazi kukamilika
15.	Kuandaa taarifa na ushauri wa mapendekezo ya kamati ya tathmini/majadiliano na kuziwasilisha kwenye Bodi ya Zabuni kwa ajili ya kutoa tuzo kwa mshindi	Siku 3 za kazi baada ya taarifa ya tathmini kuwasilishwa
16.	Kuandaa taarifa ya maamuzi ya Bodi ya zabuni na kuiwasilisha kwa Afisa Masuuli wa Jiji na baadaye kwenda kwenye Kamati ya Fedha na Uongozi	Siku 3 za kazi baada ya kikao cha Bodi ya Zabuni kukaa
17.	Kuandaa barua za kusudio la kutoa kazi na kuwa taarifu wazabuni walioshinda na walioshindwa zabuni na barua za tuzo kwa mshindi wa zabuni	Siku 1 ya kazi baada ya Bodi ya Zabuni kutoa tuzo.
18.	Kushughulikia majalada mbalimbali yanayowasilishwa katika Kitengo cha Manunuzi	Siku 1 ya kazi.
19.	Kuandaa mikataba ya zabuni na kuiwasilisha kwa Afisa Masuuli kwa ajili ya kuihakiki na kufanyiwa masahihisho na mwanasheria wa	Ndani ya siku 3 baada ya Bodi Ya Zabuni kutoa tuzo.

	Jiji	
20.	Kuandaa mikataba iliyosahihishwa na wanasheria na kuiwasilisha kwa Afisa Masuuli kwa ajili ya kusainiwa	Siku 3 za kazi baada ya mikataba kupitiwa na wanasheria.
21.	Kutoa Mikataba kwa wazabuni walioshinda zabuni	Siku 1 baada ya mikataba iliyosahihishwa kukamilika.
22.	Kuandaa nyaraka za malipo ya mzabuni aliyekamilisha kazi na kuziwasilisha kwa Mweka Hazina.	Siku 2 baada ya mchakato wa manunuzi kukamilika.

6.8. KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kufuatilia na kutoa taarifa kuhusiana na utekelezaji wa maagizo na mapendekezo yanayotolewa na CAG, LAAC, PPRA n.k. ili kuhakikisha kwamba utekelezaji wake unafanyika kwa wakati	Ndani ya siku 30 baada ya kumalizika miezi mitatu (robo mwaka).
2.	Kukagua na kutoa taarifa ya mapato yanayotokana na vyanzo vya ndani vya Halmashauri ili kuhakikisha kwamba taratibu zote za fedha na miongozo husika zinafuatwa.	Ndani ya siku 10 za kazi baada ya mwezi kuisha.
3.	Kukagua na kutoa taarifa kuhusiana na matumizi yaliyofanyika kwa kipindi husika ili kuhakikisha kwamba taratibu za matumizi yaliyofanyika yamezingatia sheria, taratibu na miongozo ya fedha.	Ndani ya siku 15 za kazi baada ya mwezi kuisha.
4.	Kutembelea na kukagua Miradi ya Maendeleo inayotekelezwa na Halmashauri ili kujiridhisha kama taratibu zimefuatwa ikiwemo thamani halisi ya fedha (Value for money).	Siku 5 za kazi kwa kila robo Mwaka kulingana na mradi unaotekelezwa.
5.	Kukagua na kutoa taarifa kuhusiana na mikataba mbalimbali ya wakandarasi kama imezingatia	Ndani ya siku 5 za kazi kwa kila Mkataba ulioidhinishwa.

	kanuni na taratibu za manunuzi zilizoainishwa.	
6.	Kukagua na kutoa taarifa kuhusiana na usimamizi wa matumizi ya mafuta kwa magari ya Serikali ili kujiridhisha kama taratibu za kuagiza, kuingiza na kutoa zimefuata sheria na taratibu husika.	Ndani ya siku 5 za kazi kila robo Mwaka.
7.	Kukagua na kutoa taarifa kuhusiana na mfumo wa ukusanyaji wa mapato kwa Mamlaka ya Serikali za Mitaa (LGRCIS) kwa lengo la kujiridhisha kwamba utekelezaji wake unazingatia Miongozo iliyoweka	Ndani ya siku 5 za kazi zinazofuata baada ya Mwezi husika kuisha.

6.9. IDARA YA AFYA

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kufanya usimamizi shirikishi kwa Timu za Afya za Halmashauri zote tano za Manispaa kila robo mwaka na kutoa mrejesho wa maandishi.	Ndani ya siku 14 baada ya usimamizi shirikishi kufanyika.
2.	Kupitia na kufanya tathimini (Assessment) ya taarifa za utekelezaji za mipango ya Afya ya Halmashauri za Manispaa 5 kila robo mwaka na kuandaa taarifa.	Siku 7 baada ya kukamilika tathimini ya taarifa ya utekelezaji wa mipango ya Afya (CCHP).
3.	Kufanya usimamizi shirikishi kila robo mwaka katika Hospitali za Rufaa za Mikoa za Amana, Temeke na Mwananyamala na kutoa mrejesho wa maandishi.	Siku 14 baada ya kumalizika usimamizi shirikishi.
4.	Kusimamia na kuratibu mazishi ya maiti wasiokuwa na ndugu katika maeneo yote ya Jiji.	Siku 2 baada ya kupata taarifa kutoka hospitali na polisi.
5.	Kushughulikia mafaili yanayoingia ofisini na kuyatolea majibu.	Siku 1 tangu faili/barua iwasilishwe.
6.	Kujibu barua Pepe zinazohusiana na uratibu wa huduma za afya.	Ndani ya muda wa siku 2 toka kupokea barua pepe.

7.	Kushughulikia malalamiko yanayotolewa na watumishi kwenye Idara na wananchi.	Siku 1 baada ya kupokea malalamiko.
8.	Ufuatiliaji na utoaji wa taarifa za magonjwa ya milipuko katika Manispaa tano za Mkoa wa Dar es Salaam na kuzitaarifu mamlaka husika.	Ndani ya siku 1 tangu mlipuko kutokea.

6.10. KITENGO CHA MAENDELEO YA JAMII

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kupanga na kupendekeza mipango na mikakati ya kubadili fikra za watu ili waweze kuwa na mawazo ya maendeleo sawia na sera za serikali na wakati uliopo	Muda wote wa kazi
2.	Kutumia mbinu shirikishi kuwezesha jamii katika usafi wa mazingira	Kila siku
3.	Kutumia mbinu shirikishi kuwezesha jamii katika ujenzi wa nyumba bora	Kila mwezi
4.	Kutumia mbinu shirikishi kuwezesha jamii katika ujenzi wa sehemu ya michezo ya watoto	Kila siku
5.	Kutumia mbinu shirikishi kuwezesha jamii katika kuhamasisha matumizi endelevu ya mazingira	Kila siku
6.	Kusambaza na Kuhamasisha matumizi ya tekhnolojia sahihi kama vile uvunaji wa maji ya mvua majiko sanifu matumizi ya mkaa mbadala n.k.	Kila robo mwaka
7.	Kuwasaidia wananchi kuandaa maandiko ya kuombea fedha za kuendesha miradi yao.	Kila siku
8.	Kukusanya, kutunza, kutafsiri na kusambaza takwimu muhimu kwa ajili ya matumizi ya jamii	Kila baada ya miezi miwili kwa mwaka

9.	Kuwezesha wananchi kupambana na mila zenye madhara kwa afya za wananchi hasa wanawake watoto wa kike kuenea kwa magonjwa ya ukimwi na magonjwa ya mlipuko	Kila robo mwaka
10.	Kuelimisha viongozi wa serikali, dini na mashirika yasiyo ya kiserikali kuhusu sera mbalimbali za Wizara ya maendeleo ya jamii, jinsia na watoto na kutumia sera hizo kutoa taarifa za hali ya jamii kwa ngazi mbalimbali	Kila robo mwaka
11.	Kupanga, kutekeleza na kuratibu na kutathmini maendeleo ya watoto pamoja na kuhamasisha haki za watoto	Kila siku
12.	Kuangalia na kutathmini matatizo yote yanayohusiana na watoto walio katika mazingira magumu walemavu, na watoto wa mitaani	Kila robo ya mwaka
13.	Kuwawezesha wananchi kupanga na kutekeleza kazi za kujitegemea na kuratibu rasilimali zilizopo na kuzitumia katika miradi ya maendeleo	Kila robo mwaka
14.	Kusaidia kuunda vikundi vya kijamii na vya kimaendeleo	Kila wiki
15.	Kuratibu shughuli za mashirika na Asasi zisizo za kiserikali na za kijamii	Kila mwezi
16.	Kuratibu shughuli za kupambana na ukimwi	Kila siku
17.	Kuanzisha mabaraza ya watoto	Kila robo mwaka
18.	Kuhamasisha uwanzishaji wa viwanda vidogo vidogo	Kila siku inapohitajika
19.	Kuratibu mikopo kwa kina Mama, Vijana na Walemavu	Ndani ya mwezi mmoja toka maombi
20.	Kutoa mafunzo ya ujasiriamali kwa kina mama vijana na walemavu	Kila mwezi
21.	Kuhamasisha, kuelimisha na	Kila robo mwaka

	kutokemeza ukatili wa kijinsia hususani wanawake, watoto na Albino.	
--	---	--

6.11. IDARA YA UJENZI

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kufanya ukarabati wa kawaida wa majengo ya Halmashauri ya Jiji (Viyoyози, mfumo wa maji safi, mfumo wa maji taka, kupaka rangi na umeme).	Ndani siku 7 za kazi baada ya kupokea taarifa ya kuhitajika kwa matengezo
2.	Kusimamia miradi mbalimbali ya Ubia kwa kushirikiana na wawekezaji/Wabia/Wahisani.	Kila siku ya kazi
3.	Kuandaa makadirio ya gharama za mradi (BOQ) na kusimamia miradi mbalimbali ya maendeleo inayotekelezwa na fedha za Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam	Siku 7 za kazi baada ya kupokea hitaji hilo
4.	Kusimamia kazi za uratibu wa Mradi wa Maegesho katikati ya Jiji la Dar es Salaam	Kila siku
5.	Kusimamia mradi wa ujenzi wa vituo vya kisasa vya mabasi yaendayo mikoani	Kila siku
6.	Kushauri na kutekeleza miradi mbalimbali ya ujenzi wa miundombinu ya usafiri na usafirishaji katika Jiji la Dar es Salaam kwa kushirikiana na Taasisi mbalimbali za Serikali na wabia wa maendeleo	Kila siku ya kazi
7.	Kutengeneza Mitambo na Magari ya Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam, Halmashauri ya Manispaa ya Kinondoni na Taasisi zingine	Ndani ya siku 3 baada ya kupokea hitaji la matengezo
8.	Kufanya ukaguzi wa barabara za Dampo	Kila robo mwaka
9.	Kufanya matengenezo madogo madogo ya barabara za Dampo.	Ndani ya siku 7 Kila barabara zinapoharibika

7.0 WAJIBU WA HALMASHAURI KWA MTEJA

Halmashauri itakuwa na wajibu ufuatao kwa kila mteja wake:

- Kutumia kwa makini rasilimali za umma.
- Kurekebisha mapungufu katika huduma zetu yanapojitokeza.
- Kuwa wazi na kutoa taarifa zote kwa lugha nyepesi.
- Kuwasaidia wateja wanaotumia huduma zetu na kutoa taarifa kamili kuhusu huduma, gharama zake na ubora utakaotolewa.
- Kukuza upatikanaji wa huduma zetu mara kwa mara kwa kuendeleza ubunifu, uvumbuzi na kuimarisha maarifa na stadi.
- Kuboresha huduma zetu kwa kutoa huduma kwa moyo na kukamilisha majukumu kwa wakati.
- Kuwatendea haki wateja wote kwa kuwahudumia kwa heshima ikiwa ni pamoja na makundi maalum ya wazee, wagonjwa, walemavu na watoto.

8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

8.1 Haki za wateja

Wateja wa Halmashauri watakuwa na haki zifuatazo;

- i. Kuhudumiwa saa kazi.
- ii. Kupewa ushauri na watumishi wa Halmashauri.
- iii. Kudai huduma wanazostahili.
- iv. Kupata huduma wakati muafaka.
- v. Kutoa malalamiko yenye ushahidi endapo kuna tatizo.
- vi. Kupatiwa huduma bila ya kutoa rushwa au fadhila yoyote.
- vii. Faragha na kuhifadhiwa siri.
- viii. Kutoa maoni yao.

8.2 Wajibu wa wateja

- i. Kufuata taratibu, sheria, na kanuni za kazi.
- ii. Kuwa na nidhamu katika meneo ya kazi.
- iii. Kutumia lugha nzuri.
- iv. Kutoa taarifa sahihi na toshelezi zinapohitajika.
- v. Kupokea na kutekeleza ushauri wanaopewa wa kitaalamu.
- vi. Kuwaheshimu watumishi wanaowahudumia.

9.0 UFUATILIAJI WA MALALAMIKO

Tunakaribisha malalamiko na maoni kuhusu huduma tunazotoa na kutueleza jinsi ya kuboresha huduma hizo. Maoni na malalamiko ya wateja wetu yatashughulikiwa haraka iwezekanavyo na watumishi wetu.

10. JINSI YA KUTUMA MALALAMIKO

Maoni na malalamiko kuhusu huduma zetu yanaweza kutumwa kwa simu, barua pepe, posta, faksi au kwa afisa anayehusika kwa kupitia anuani ifuatayo.

Mkurugenzi wa Jiji
Halmashauri ya Jiji
“Ukumbi wa Jiji”
1 Barabara ya Morogoro
S.L.P 9084

**11882 DAR ES SALAAM.
TANZANIA.**

Ofisi ya Halmashauri ya Jiji la Dar es salaam iko mtaa wa Mchafukoge makutano ya barabara ya Morogoro na Sokoine Drive Dar es Salaam na inafunguliwa kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri siku za kazi.

10.2 KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO

Tutaweka kumbukumbu za malalamiko yote na maoni ya wateja. Kumbukumbu hizo zitatumika kwa ajili ya kufuatilia, kufanya tathmini ya huduma zetu na kuziboresha. Walalamikaji watatakiwa kujitambulisha kwa majina na itakuwa siri.

11.0 NAMNA YA KUTOA MREJESHO KUHUSU MKATABA HUU

- (i) Tutapokea maoni yakiwa pongezi, shukrani au malalamiko yatakayoletwa kwa njia ya simu, barua pepe au barua.
- (ii) Mteja anaweza kuleta maoni au malalamiko kwa Mkurugenzi wa Halmashauri ya Jiji la Dar es Salaam au Wakuu wa Idara kwa kutumia anuani zilizopo kwenye mkataba huu.

12.0 KUKATA RUFAA

Wateja wakiwa hawajaridhika na jinsi malalamiko yao yalivyoshughulikiwa na Halmashauri wanaruhusiwa kutumia vyombo vingine ili kupata ufumbuzi.

13.0 MAPITIO YA MKATABA

Tunategemea kufanya mapitio ya huu mkataba kila baada ya miaka mitatu (3) ili kuona kama:

- i. Yaliyomo katika mkataba ni sahihi.
- ii. Mkataba unaendelea kuzingatia misingi na kanuni za kazi.
- iii. Viwango vya huduma bado vinaoana na matarajio ya wateja.
- iv. Mabadiliko yafanywe jinsi ya kushughulikia malalamiko na maoni ya wateja.
- v. Kuna haja ya kubadilisha namna ya kutatua matatizo ya wateja.