MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KATIKA UTUMISHI WA UMMA

Kikao cha Kazi kati ya Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Ofisi za Sekretarieti za Mikoa kilichofanyika kwa 'Video Conference'

05 Machi, 2015

Imetayarishwa na:
Ofisi ya Rais,
Menejimenti ya Utumishi wa Umma,
Idara ya Uchambuzi na Ushauri wa Kazi
DAR ES SALAAM.

YALIYOMO

1. UTANGULIZI

2. DHANA YA MKATABA YA HUDUMA KWA MTEJA

3. HALI YA UTEKELEZAJI WA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
4. MAFANIKIO NA CHANGAMOTO
5. NINI KIFANYIKE
6. HITIMISHO

1.0 UTANGULIZI

- Mikataba ya Huduma kwa Wateja katika utumishi wa umma ni sehemu ya utekelezaji wa Sera ya Menejimenti na Ajira katika Utumishi wa Umma ya 1998 ambayo iliundwa katika kutekeleza dira, dhima na kanuni ongozi ambazo zimetangazwa rasmi kwenye sera.

Utangulizi…

- Wakati Serikali ikitekeleza programu ya kuboresha utumishi wa Umma ilibuni dhana ya kimenejimenti ya kuboresha utendaji kazi Serikalini (Performance Improvement Model).
- Dhana hii ni ina hatua nne na mifumo minane ambayo inatekelezwa na taasisi zote za Umma.

Utangulizi.....

- Mojawapo ya mfumo uliopo katika dhana hii ni Mkataba wa Huduma kwa Mteja
- Dhana na Kuboresha Utendaji kazi na mifumo yake minanne ni kama inavyoonekana katika mchoro unaofuata.

Utangulizi……

1. KUPANGA
1.1TATHMINI BINAFSI YA TAASISI
1.2 TAFITI ZA KUPIMA KIWANGO CHA UTOAJI HUDUMA
1.3 MPANGO MKAKATI WA KATI
1.4 MPANGO WA FEDHA WA KATI
1.5 MPANGO WA UTEKELEZAJI WA MWAKA

2. KUTEKELEZA
2.1 OPRAS
2.2 MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

3. KUFUATILIA NA KUFANYA TATHMINI
3.1 OPRAS
3.2 TATHMINI NA UFUATILIAJI

4. MAPITIO YA MWAKA
4.1 TATHMINI BINAFSI YA TAASISI
4.2 TAFITI ZA KUPIMA KIWANGO CHA UTOAJI HUDUMA

2.0 DHANA YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

2.1 Maana ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja

- Mkataba wa huduma kwa mteja ni ahadi ya maandishi inayotolewa na taasisi kwa wateja wake kuhusu aina na viwango vya huduma wanazotoa.
- Pia inaelezea namna ambavyo mteja anaweza kutoa na kuwasilisha madai yake endapo ahadi ziliwekwa hazitatekelezwa na Taasisi.

2.2 Umuhimu wa Mikataba ya Huduma kwa Mteja

- Mkataba unasaidia Taasisi kuweza kutoa huduma kwa viwango vya kuridhisha, kuboresha utoaji wa huduma na utendaji wa kazi ili ziwe na taswira na muonekano mzuri kwa jamii.
- Hufanya Watumishi wawe wasikivu zaidi kwa wateja, kuwajibika, kuwa na nidhamu na uadilifu wa hali ya juu.
- Hutoa mrejesho wa Utoaji huduma, kulingana na matarajio ya wateja

Umuhimu wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja….

- Huwezesha Taasisi kutekeleza majukumu kwa kuzingatia ahadi zilizowekwa ndani ya mikataba
- Huimarisha utamaduni wa utendaji bora unaozingatia mahitaji,matakwa na matarajio ya wateja na wananchi kwa ujumla.

2.3 Sifa za Mkataba wa Huduma kwa Mteja

- Hueleza aina zote za huduma na kusisitiza kuwa zitatolewa kulingana na matakwa na mategemeo ya mteja;
- Huweka viwango vya ubora vya huduma za aina mbalimbali zinazotolewa na taasisi husika. Viwango hivyo huwekwa kwa ubora, idadi, muda, uhusiano n.k;
- Hutengenezwa kwa kushauriana na wateja mbalimbali wa huduma zinazotolewa na taasisi husika, wafanyakazi na wadau mbalimbali ambao wana maslahi na shughuli zinazofanywa na taasisi hiyo;
- Huelezea kwa uwazi majukumu na wajibu wa wateja na watoa huduma;

Sifa za Mkataba wa Huduma kwa Mteja …

- Huelezea kwa uwazi utaratibu wa kupokea malalamiko toka kwa wateja;
- Huandikwa kwa lugha nyepesi na inayoeleweka kwa wananchi bila kutumia maneno magumu ya kitaalamu;
- Ueleweke, ukubalike na uwe sehemu ya kazi za kila siku za watumishi wa taasisi husika; na
- Uweke shabaha na viwango vya ubora ambavyo vinazingatia hali halisi na vinatoa changamoto kwa watumishi wa taasisi kwa kuzingatia wananchi wanachokitaka na sio historia ya utendaji kazi wa taasisi. Pia shabaha na viwango vilivyowekwa visiwe hafifu.

2.4 Mambo ya Kuzingatia katika Uandaaji Wa Mkataba Wa Huduma Kwa Mteja

a) Washiriki katika kutengeneza Mkataba

- Viongozi wa ngazi za juu wa Taasisi husika;
- Wafanyakazi wote wa Taasisi pamoja na wale wanohusika katika utoaji wa huduma;
- Wateja ambao ndio watumiaji wa huduma;

Mambo ya Kuzingatia katika uandaaji Wa Mkataba Wa Huduma Kwa Mteja….

- Wadau wengine ambao si watumiaji wa huduma za Taasisi husika ila wana uzoefu wa jinsi ya kutoa na kuboresha viwango vya huduma za taasisi

b) Kuangalia uhalisia wa michakato ya Utoaji huduma na kuiboresha;

c) Uwepo wa Mfumo wa kufuatilia Utekelezaji wa Mkataba;

d) Kutumia Mwongozo wa Kutayarisha na Kutekeleza Mkataba wa Huduma kwa Mteja katika Taasisi za Umma ulioandaliwa OR-MUU

2.5 Vipengele vya Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Mkataba wa huduma kwa Mteja unatakiwa uwe na vipengele vifuatavyo:

- Dibaji
- Dira na Dhima
- Madhumuni ya Mkataba
- Aina za Wateja
- Huduma Zitolewazo
- Viwango vya Huduma
- Wajibu wa Taasisi kwa Mteja
- Haki na Wajibu Wa Mteja

Vipengele vya Mkataba wa Huduma kwa Mteja …

- Njia za mteja kutoa mrejesho juu ya huduma zitolewazo
- Utambulisho wa Taasisi
- Njia za Kuifikia au Kuwasiliana na Taasisi

3.0 HALI YA UTEKELEZAJI NDANI YA UTUMISHI WA UMMA

- Tafiti mbalimbali zimefanyika katika kutathmini utekelezaji wa Mikataba ya Huduma kwa Mteja katika Utumishi wa umma.
- Tafiti hizo ni pamoja na:
  - Tathmni iliyofanywa na OR-MUU kwa Taasisi 18 kuhusiana na Utekelezaji wa Mifumo minne ya Kimenejimenti (2011) .
  - Tathimini iliyofanywa Mshauri Mwelekezi katika Taasisi 24 kuhusiana na Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja (Mwaka 2013)

Matokeo ya Utafiti wa Mwaka 2011

Na.	Eneo lililotafitiwa	% ya matokeo ya Utafiti
1	Utekelezaji wa Mkataba wa huduma kwa Mteja kwa Taasisi 18	Taasisi 12 kati ya 18 hazikufanya vizuri katika eneo hili ni Taasisi 6 tu zilifanya vizuri

Matokeo ya Utafiti wa Mwaka 2013

Na.	Eneo lililotafitiwa	% ya matokeo ya Utafiti
1.	Uwepo wa mikataba ya huduma kwa Mteja katika Mtandao wa taasisi	Kwa ujumla asilimia 33 waliweka Mikataba yao katika mitandao (Taasisi 8 kati ya 24 zimeweka Mkataba wao wa Huduma kwa Mteja katika Mtandao wa Taasisi)
3.	Kutimiza ahadi kama zilivyoandikwa katika Mkataba wa huduma kwa Mteja	Kwa ujumla asilimia 65.6% walitimiza ahadi zao

Matokeo ya Utafiti wa Mwaka 2013

Na.	Eneo lililotafitiwa	% ya matokeo ya Utafiti
4.	Uelewa wa wateja katika Mfumo wa kushughulikia malalamiko (CHM)	Kwa ujumla mfumo umeeleweka kwa asilimia 36.25 na wameonyesha kuutekeleza kwa asilimia 80%
5.	Mrejesho wa huduma kutoka kwa wateja	Kwa ujumla Mrejesho wa huduma zitolewazo ilikuwa 38.9 %.

4.0 Mafanikio na Changamoto

- Kwa ujumla Taarifa zote za Tathmini ya hali halisi ya utekelezaji wa mikataba ya huduma kwa wateja katika Taasisi za utumishi wa Umma umeonyesha kuwa yapo MAFANIKIO na CHANGAMOTO za msingi katika utekelezaji wa mikataba hiyo kama ifuatavyo:

4.1 Mafanikio

- Kukubalika kwa mfumo katika ngazi mbalimbali za uongozi na kwamba Mkataba wa huduma kwa Mteja ndio nyenzo muhimu ya kuwa na Utamaduni wa kufanya kazi kwa Matokeo na sio kimazoea;
- Jumla ya Wizara 26, Idara zinazojitegemea 9, Wakala wa Serikali 29, na Sekretariet za Mikoa 21 zimewezeshwa katika kuandaa Mikataba ya Huduma kwa Mteja na OR-MUU;

Mafanikio ..

- Mwongozo wa uandaaji wa Mkataba wa huduma kwa Mteja kwa lugha ya kiswahili na kiingereza umeandaliwa tangu mwaka 2006;
- Taasisi zinaweka Mikataba ya huduma kwa mteja katika Tovuti zao

4.2 Changamoto

- Uandaaji wa mikataba haukushirikisha wafanyakazi wa ngazi ya kati na ya chini.
- Uwekaji wa viwango na ahadi haukufanyiwa uchambuzi wa kutosha kutokana na kukosekana kwa taarifa za kihistoria ili kusaidia uwekaji viwango na ahadi hizo
- Viwango vilivyowekwa vilikuwa HAFIFU na havikutoa changamoto ya kutosha kwa watumishi wake ,kwani tayari viwango hivyo vilishafikiwa miaka mingi iliyopita.

Changamoto….

- Baadhi ya Taasisi kushindwa kutoa huduma kulingana na viwango na ahadi zilizowekwa ndani ya mikataba.
- Wateja kutokujua haki zao na ahadi zilizowekwa na taasisi mbalimbali ndani ya mikataba.
- Kukosekana kwa mfumo wa kufuatilia, kuratibu na kutathmini utekelezaji wa mikataba hiyo.
- Kukosekana kwa mfumo wa kupokea na kuyapatia ufumbuzi malalamiko ya wateja.

Changamoto…

- Kukosekana kwa mwongozo namna ya kufanya mapitio na tathmini ya mkataba wa huduma kwa mteja.
- Utekelezaji wa mikataba katika baadhi ya taasisi kutopewa kipaumbele na menejimenti za taasisi hizo.Hili limechangia sana katika kutokueleweka, kukubalika na kutelekezwa kwa mikataba hiyo.
- Taasisi kutokuhuisha Mikataba yao hivyo kuifanya kutokuwa na uhalisia

5.0 Nini kifanyike

- Taasisi zifanye uchambuzi wa Michakato ya kazi katika Taasisi zao (Business Process Improvement) kabla ya kuandaa Mkataba wa huduma kwa Mteja
- Taasisi iwe na mfumo madhubuti wa Usimamizi na tathmini wa mkataba wa huduma kwa Mteja;
- Kujenga uelewa kwa wananchi juu ya umuhimu wa kudai huduma bora kulingana na mkataba wa huduma kwa Mteja;

Nini kifanyike..

- Taasisi ziendelee kujenga uwezo wa watumishi wao waweze kutekeleza ahadi za mkataba wa Huduma kwa Mteja
- Watumishi wapya wajengewe uelewa wa Mikataba ya huduma kwa mteja ili kujenga utamaduni wa kutimiza ahadi katika utumishi wa Umma
- OR –MUU itaendelea kufanya tafiti mbalimbali katika kuboresha Mfumo; na
- OR –MUU itaendelea kuwezesha Taasisi zinazohitaji kuandaa au kuhuisha Mkataba wa huduma kwa wateja

6.0 Mwisho

- Utekelezaji wa ahadi zilizoainishwa katika Mkataba wa Huduma kwa mteja ni njia thabiti ya kuboresha Utumishi wa umma na kuongeza kasi ya utoaji huduma kwa jamii.
- Ni vema Sekretarieti za Mikoa zikaangalia michakato yake ya kazi kabla ya kuandaa Mkataba wa huduma kwa Mteja ili kuepuka kuwa na Mikataba ya huduma kwa mteja yenye viwango hafifu ambavyo itashindwa kuwa chachu katika maboresho ya Utoaji huduma

Mwisho…

- OR –MUU itaendelea kuwezesha uandaaji wa mikataba hii na kufanya ufuatiliaji wa utekelezaji wa mikataba hiyo mara kwa mara,
- Serikali yetu ina imani kuwa Mikataba ya huduma kwa mteja ni nyenzo muhimu ya kuongeza uwajibikaji na kuondoa changamoto mbalimbali katika utoaji huduma kwa wananchi.

AHSANTENI KWA KUNISIKILIZA