

JINSI YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WANANCHI KATIKA UTUMISHI WA UMMA

*Ofisi ya Rais-Menejimenti ya Utumishi wa
Umma na Utawala Bora*



**Jengo la Taaluma Na.1,
Chuo cha Masomo ya Biashara na Sheria,
Chuo Kikuu cha Dodoma (UDOM),
Barabara ya Mkalama,
S.L.P 670, 40404, DODOMA.**

1.0 MALENGO YA MADA

Kueleza dhana ya malalamiko katika utumishi wa umma na manufaa ya kushughulikia malalamiko ya Wananchi;

Kuelezea utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko; na

Kuhamasisha Kamati kutumia utaratibu huu ili kushughulikia Malalamiko kwa haraka na kwa ufanisi.

1. Utangulizi:

- Wajibu wa Utumishi wa Umma ni kuleta ustawi wa wananchi kwa kutekeleza mipango ya Serikali ya kukuza uchumi, kutoa huduma bora kwa jamii na kulinda amani na utulivu.
- Huduma isipokwa bora, wananchi hulalamika kwa namna tofauti ikiwemo kuondoka kimya kimya au kumlalamikia Mtoa Huduma pale pale au kwingineko kama vile kwa; Viongozi wa Kisiasa, Vyombo vya Habari au katika Mitandao ya Kijamii.

1.1 Dhana ya Malalamiko

Dhana ya malalamiko katika Utumishi wa Umma ni pana na ni ya kihistoria. Tangu kabla ya Ukoloni hadi sasa, Watoa Huduma na Wapokea Huduma kila mmoja hulalamikia upande mwingine. Malalamiko yamekuwa yakishughulikiwa kwa njia mbalimbali ikiwemo mikutano; barua; masanduku ya maoni; na kushughulikia mrejesho unaotolewa kupitia vyombo vya habari na Bunge. Hata hivyo utoaji wa taarifa za malalamiko ulipewa mtizamo hasi kwa kuwa:

- Wananchi waliokuwa wanalalamika walionekana Wakorofi;
- Watumishi waliokuwa wanalalamika walionekana hawana nidhamu.
- Viongozi na Wakuu wa Taasisi za Umma walihofia malalamiko katika sehemu zao za kazi kutokana na kuona yanahatarisha nafasi zao.

UPUNGUFU ULIOJITOKEZA KATIKA UTARATIBU HUO

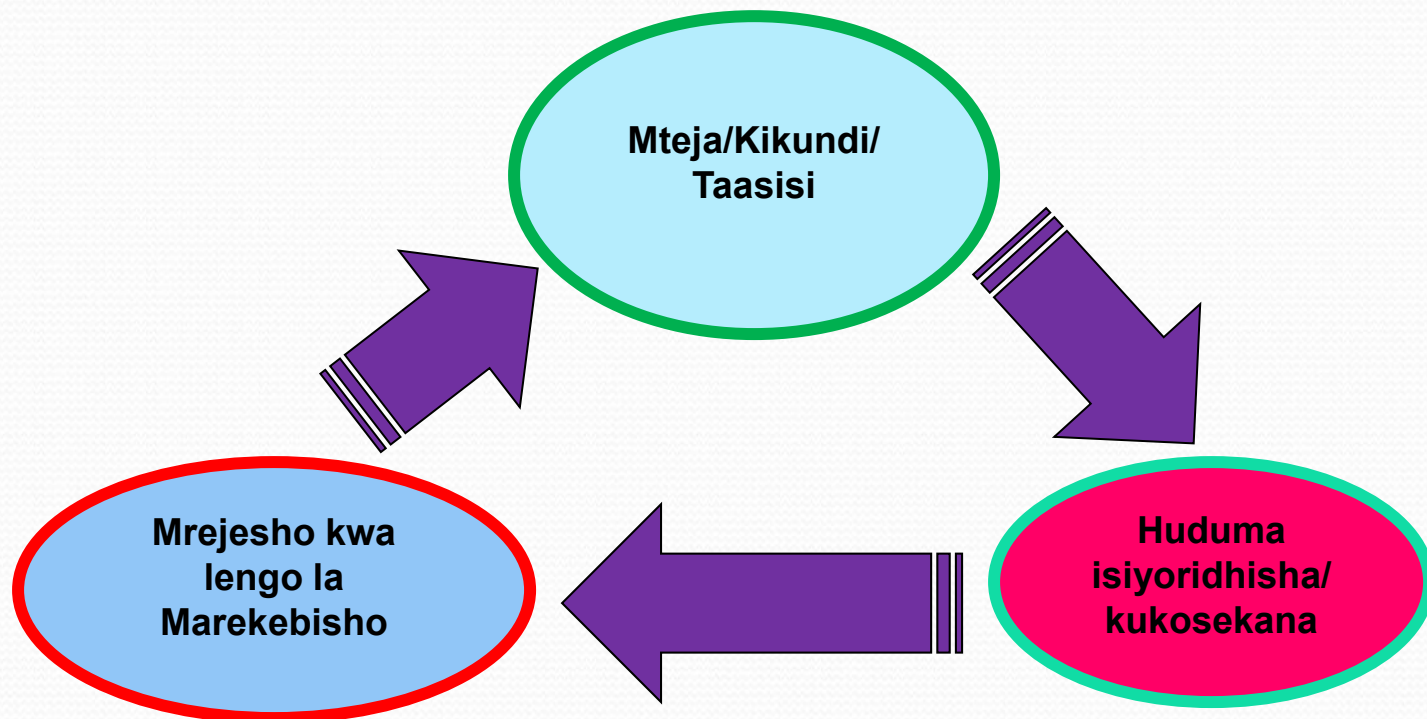
- Kuwepo kwa taratibu tofauti tofauti za kushughulikia malalamiko miongoni mwa Taasisi;
- Utunzaji hafifu wa kumbukumbu na taarifa za malalamiko;
- Kutokuwepo kwa takwimu sahihi za malalamiko;
- Matumizi hafifu ya taarifa za malalamiko
- Mtizamo hasi juu ya malalamiko - (majungu, uongo, fitina).

Dhana ya Malalamiko...

- Baada ya miaka ya 1990 hadi sasa Serikali imebaini mrejesho unaotokana na malalamiko unachangia katika kuboresha huduma. Ili kukuza uwajibikaji na usikivu wa watumishi wa umma kwa wananchi, Serikali kupitia Programu ya Mabadiliko Awamu ya I mnamo 2007, ilifanya majaribio ya utekelezaji wa utaratibu rasmi wa kushughulikia malalamiko katika OR MUUUB, Ardhi, Afya, Elimu, Mambo ya Ndani (Polisi), Manispaa ya Ilala na Hospital ya Amana
- Agizo la Waziri Mkuu Desemba 2010; na
- Hivyo mnamo mwaka 2012, Serikali iliandaa na kutoa Mwongozo wa Ushughulikiaji wa Malalamiko ya wananchi katika Utumishi wa Umma kwa lengo la kuweka utaratibu rahisi, wa wazi na unaofahamika kwa taasisi zote na wananchi.

1.2 . Maana ya Malalamiko

- Malalamiko ni kitendo cha Mteja kuonyesha hali ya kutoridhishwa na huduma aliyoihitaji ndani ya taasisi na kuamua kumtaarifu aliyemtendea au taasisi yake ili ufumbuzi uweze kupatikana.



2.0 VYANZO VYA MALALAMIKO

Vyanzo vinatazamwa katika maeneo sita (6):

1. Taratibu;
2. Taarifa;
3. Watumishi;
4. Vifaa;
5. Wateja; na
6. Mengineyo.

2.1 TARATIBU

- Sheria, Kanuni na Taratibu zilizopo;
- Urasimu,
- Zimepitwa na wakati au pengine zina kuwa na mchakato mrefu;

2.2 TAARIFA

- Kupata Taarifa nusu nusu;
- Kukosekana kwa taarifa kuhusu huduma;
- Taarifa zilipotoshwa;
- Taarifa haziwafikii Wadau wa Vijijini;
- Kupata Taarifa ambapo muda unakuwa umekwisha (late); na
- Kupokea Taarifa kutoka Vyanzo ambavyo havina uhakika.

2.3 TABIA ZA WATUMISHI

- kutokuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu;
- Watumishi kutumia lugha zisizofaa;
- Watumishi kutokuwa na mwonekano wa unadhifu;
- Upendeleo - ukanda, ukabila, dini n.k

Watumishi

Watumishi wa
Mapokezi
(front desk)



Kutojali wateja

watumishi...

Watumishi watoa huduma Mahsusi (backstage)



Kukosa Uzalendo/kupenda rushwa

2.4 VIFAA

Vifaa vinakuwa chanzo cha malalamiko pale ambapo;-

- Havipo;
- Vifaa - kutotosheleza, kuharibika;
- Wataalamu kukosa ujuzi wa kutumia vifaa vilivyopo;
- Wataalamu wachache;

2.5 MENGINEYO...

- Mila na desturi potofu, jamii iliyoizunguka taasisi; na
- Mazingira yanayowazunguka watumishi na taasisi zao kwa mfano; uchafu, mazingira ambayo sio rafiki kwa wananchi hususani kwa watu wenye ulemavu na umbali mrefu wa Ofisi kutoka makazi ya wananchi

Vyanzo vingine kama Mila potovu, Mazingira



2.6 WATEJA

Wateja wanaweza kuwa chanzo cha malalamiko iwapo:-

- Hawazingatii Sheria, Kanuni na Taratibu zilizopo: Mteja mwenye pesa nyingi(Rushwa), Mteja mwenye wadhifa, Ndugu, Taasisi za Umma;
- Hawaridhiki na maamuzi yanayotolewa;
- Ni wagomvi;
- Wabishi;
- Wana uelewa mdogo na wanashindwa kuelewa maelekezo wanayopatiwa

Utambuzi wa Walalamikaji

Aina za Walalamikaji

Kuna aina kuu 4 za Walalamikaji:-

1. Walalamikaji Baridi (Passive/Meeek Complainants);
2. Walalamikaji Watatuzi (Problem Solvers);
3. Walalamikaji Wagomvi (Aggressive Complainants); na
4. Walalamikaji Mseto (Vexatious/Rip - Off Complainers).

1. Walalamikaji Baridi (Passive/Meek Complainants)

- a) Hawa mara nyingi hawasemi chochote;
- b) Hawataki misugvano;
- c) Humalizia hasira zao kwa watu wengine
- d) Huzingatia utu;
- e) Hawajihusishi na malalamiko na hujifanya hakuna kilichotokea;
- f) Mteja anaweza kutorudi tena katika Taasisi yako (Taswira mbaya kwa taasisi);

Suluhu: Uliza mrejesho hata kama hasemi chochote na rekebisha kasoro (kadi za maoni, mrejesho kupitia tovuti, uliza ana kwa ana)

Mlalamikaji Baridi...



2. Walalamikaji Makini (Problem Solvers Complainers)

- a) Hulalamika kwa lengo la kurekebisha mambo;
- b) Hueleza hasira zao kwa mambo yanayojenga na kwa heshima;
- c) Hutafuta suluhu ya matatizo na yuko tayari kugharamia huduma yenye ubora;
- d) Huwa ni wachambuzi na hawako tayari kusikia visingizio;
- e) Wasiposhughlikiwa kwa umakini wana hatari ya kuwa walalamikaji wagomvi (Aggressive).

Suluhu: Sikiliza kwa makini, uliza kwa makini ili kupata chanzo, rekebisha kasoro inayolalamikiwa.



3. Watalamikaji Wagomvi (Aggressive Complainants)

- a) Hupoteza mwelekeo wa jambo wanalolalamikia
- b) Hupima joto la watawala
- c) Huweza kupinga kwa uwazi, na atatoa malalamiko yake hata mbele ya watu wengi
- d) Huweza kupotosha mambo
- e) Huwa wanazingatia kauli iliyosemwa bila kuangalia masuala mengine muhimu.

Suluhu: Sikiliza lalamiko kwa umakini, kubali kuna tatizo na umweleze namna tatizo litakavyoshughulikiwa na tarehe ya utatuzi.



4. Walalamikaji Mseto (Vexatious/ Rip -off Complainants)

- a) Walalamikaji ambao hulalamikia jambo lilelile kila mahali bila kuongeza jambo jipya hata kabla mamlaka haijapata nafasi ya kushughulikia suala lenyewe.
- b) Mara nyingi hawa hukataa maelezo, ushauri na uamuzi uliotolewa awali.
- c) Wakati mwingine hutafuta namna ya kupata hata asichostahili.

Mbinu Zinazotumiwa na Walalamikaji Mseto katika Kufikia Malengo yao

1. Kuendelea kulalamika kwa kutumia njia zote ili kuishinikiza mamlaka.
2. Kushinikiza watumishi mbalimbali wakati kimsingi suala linashughulikiwa.
3. Huweza kuwanyanyasa watumishi
4. Kuanzisha mambo mapya ambayo hayakujitokeza awali.
5. Kutumia watumishi tofauti katika taasisi moja na taasisi tofauti kushughulikia lalamiko lake
6. Kuanzisha migogoro kama njia ya kufanikiwa

Mbinu za Kushughulikia Walalamikaji Mseto

1. Dhibiti mlalamikaji kwa kujaza fomu ya malalamiko na kuisaini
2. Mtaarifu mlalamikaji kwamba hakuna mawasiliano mengine yatakayofanywa tena kuhusu suala hilo.
3. Usipoteze mwelekeo, majibu yako yawe na takwimu sahihi.
4. Usitoe taarifa za uongo ambazo zitamjengea mteja matumaini makubwa/yasiyokuwepo.

Mbinu za kuwashughulikia Walalamikaji

1. Elewa vyema huduma zinazotolewa na taasisi, na taratibu zake
2. Elewa misingi ya huduma kwa mteja
3. Kuwa mwadilifu, zingatia weledi 'professionalism'
4. Timiza ahadi zako kwa wateja
5. Andaa utaratibu wa kuwaelimisha wateja
6. Tunza kumbukumbu za malalamiko
7. Washirikishe wateja namna ya kutatua kero zilizopo
8. Boresha maeneo yanayolalamikiwa ili malalamiko yasijirudie

3.0 MALENGO YA MWONGOZO WA USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO YA WANANCHI KATIKA UTUMISHI WA UMMA(2012)

Utaratibu unalenga kuimarisha Ushughulikiaji wa Malalamiko kwa;

- Kuweka utaratibu rahisi, wa haraka na unaofahamika kwa wananchi kulalamika kwenye Taasisi inayotoa huduma;
- Kuboresha uwekaji na utumiaji wa Taarifa (Feedback) zinazotokana na malalamiko katika kuboresha huduma.

3.1 MCHAKATO WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

Mchakato wa kushughulikia malalamiko umegawanyika katika sehemu kuu tano(5),

- (i) Kuteua Maafisa wa kushughulikia Malalamiko;
- (ii) Kukaribisha /kutangaza ofisi;
- (iii) Kupokea malalamiko kutoka kwa wateja;
- (iv) Kushughulikia malalamiko na kutoa taarifa kwa walalamikaji; na
- (v) Matumizi ya Taarifa za Malalamiko.

3.1 Mchakato: Uteuzi wa Watumishi.....

- (i) Watumishi watakaoteuliwa kushughulikia malalamiko wanapaswa kuwa na sifa zifuatazo:
- Uadilifu (kutunza siri, heshima)
 - Ufahamu mzuri wa majukumu ya Taasisi, Sheria, Kanuni na Taratibu.
 - Uwezo wa kufanya kazi kwa kujituma bila kusimamiwa.
 - Kujiamini na kuweza kufanya mawasiliano na watumishi wa ngazi zote.
 - Uvumilivu wa kushughulikia walalamikaji wa aina mbali mbali.

3.2 Mchakato: Kukaribisha Malalamiko...

Sehemu ya kupokelea malalamiko kufahamika na kufikika kwa urahisi

Wananchi kuzifahamu njia za kutolea malalamiko yao (maandishi, simu, ana kwa ana au kwa mfumo wa eletroniki)

Mchakato : Kupokea Malalamiko

- Fomu
- Mtandao (On-line)
- Rejesta ya malalamiko;

FOMU YA KUPOKEA NA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

A. MLALAMIKAJI

1. Maelezo Muhimu

Bw./Bibi/Bi/.....

Jina la Kwanza Jina la Kati Jina la Ukoo:.....

Kazi..... Cheo.....

Taasisi/Mwakilishi wako.....

Anwani

Simu Barua Pepe.....

Nukushi

2. Mteja wa Ndani/Nje: Ndani Nje

3. Ana yelalamika ni:

Mlalamikaji Mwenyewe Ndugu wa Mlalamikaji Wakala wa Mlalamikaji

Mwakilishi wa Mlalamikaji Kiongozi wa Kazi wa Mlalamikaji

4. Kwango cha kuudhika mlalamikaji:

Chini Wastani Juu sana

B. MAELEZO YA LALAMIKO

1. Huduma iliyolalamikiwa*¹.....

2. Maelezo kwa Ufupi

.....

.....

3. Kasoro inayolalamikiwa

4. Mahali tukio lilipotokea..... 5. Tarehe ya tukio

5. Je umeshawahi kuwasilisha lalamiko hili kabla? Ndio Hapana

C. LALAMIKO LILIVYOSHUGHULIKIWA

1. Kama ufumbuzi wa tatizo umepatikana: Uamuzi:.....
2. Kama ufumbuzi haukupatikana ahadi iliyotolewa kwa Mteja.....
3. Muda ulioahidiwa kushughulikia lalamiko
 Mara moja Kujibiwa baada ya muda mfupi Kupewa tarehe ya ufumbuzi
4. Tarehe ambayo mteja anataka kupatiwa suluhu.....
5. Uharaka wa lalamiko:
 Haraka sana Haraka Mchakato wa kawaida

D. MCHAKATO WA KUSHUGHULIKIA LALAMIKO

1. Mhusika wa lalamiko.....
2. Idara inayolalamikiwa
3. Mchakato unaoalamikiwa*1.....

E. KUPOKEA LALAMIKO:

1. Njia iliyotumika kuwa silishwa lalamiko:
 Simu Barua Ana kwa Ana Mawasiliano ya Ki-electronic Nyingine (taja)
 2. Lalamiko linapoelekezwa:
 Mtendaji Mkuu Idara/Kitengo Ofisi ya Malalamiko Ofisi ya Huduma kwa Mteja Nyingine (taja)
- Jina la Afisa anayepokea lalamiko:..... Tarehe:.....

Jina la Afisa Malalamiko:..... Namba ya Lalamiko

Tarehe:.....

*1 Kila idara itaainisha mchakato ya huduma zake.

REJESTA YA MALALAMIKO

S/N.	Namba ya Lalamiko	Namba ya Jalada na Ukurasa	Tarehe ya Kupokelewa	Jina na Anwani ya Mlalamikaji	Njia ya Uwasilishaji	Aina ya Lalamiko	Maelezo kwa Kifupi	Idara au Kitengo kinacho lalamikiwa	Tarehe ya Kukamilika	Matokeo na Taarifa kwa Mteja

3.3 Mchakato : Kushughulikia Malalamiko

- Kuchambua kubaini chanzo cha lalamiko, kutoa suluhu na kutoa mrejesho kwa walalamikaji;

3.4 Mchakato: Matumizi ya taarifa za malalamiko

Kutumia taarifa kuboresha huduma

Kutumia taarifa katika mipango

4.0 URATIBU WA MALALAMIKO

- (i) Sehemu/Idara ya Utawala na Utumishi au Idara nyingine kutegemea muundo wa Taasisi;
- (ii) Ofisi za Uratibu zaweza kuwa makao makuu ya Taasisi na kwenye matawi
- (iii) Majukumu:-
 - Kupokea, kusajili na kukiri kupokea malalamiko;
 - Kuchambua malalamiko;
 - Kushughulikia au kuyaelekeza Idara husika na kufuatilia;
 - Kutoa mrejesho mara kwa mara kuhusu mwenendo wa ushughulikiaji malalamiko; na
 - Kuandaa ripoti kwa vipindi tofauti.

5.0 MAMBO YA MSINGI KATIKA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

Mwitikio wa Menejimenti;

Kujenga uelewa wa watumishi

Kuainisha huduma zinazotolewa

Kuwa na Ofisi ya Malalamiko.

5.3. MAMBO YA MSINGI KATIKA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

Utaratibu Kutangazwa/kujulikana

Usimamizi/Uratibu

Ushirikiano na Taasisi nyingine

6.0 Faida za Kushughulikia malalamiko kwa ufanisi

- Kutambua upungufu, kujifunza na kufanya marekebisho;
- Kutambua mahitaji na matarajio ya wananchi;
- Kuzuia malalamiko kujirudia mara kwa mara;
- Kuongeza uwajibikaji wa watumishi;
- Kupunguza gharama za uendeshaji; na
- Kujenga uhusiano mzuri kati ya Serikali na Wananchi.

5. Madhara ya kutokushughulikia Malalamiko

- Taasisi kutotambua upungufu katika huduma na bidhaa;
- Kuwa na mahusiano yasiyoridhisha na wateja;
- Kutowajibika ipasavyo katika kuwahudumia wateja;
- Kuwa na gharama kubwa kutokana na kukosa mapato, kulipa fidia, kujisafisha kupitia vyombo vya habari; na
- Wahusika kuchukuliwa hatua za kinidhamu.

7.0 NAFASI YA MTUMISHI KATIKA

USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO

- Kufanya kazi kwa kuzingatia Sheria, kanuni na taratibu zinazoongoza utumishi wa umma,
- Kufanya kazi kwa bidii ili kufikia malengo yaliyowekwa kufikisha huduma kwa wananchi,
- Kubadili mtizamo potofu juu ya malalamiko,
- Kutoa ushirikiano kwa watumishi wengine ili kuharakisha ushughulikiaji wa malalamiko ya wananchi.

8.0 HITIMISHO

- Mkitoa huduma kwa uadilifu kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu hata tutaweza kufikia malengo
- Ushughulikiaji wa malalamiko kwa ufanisi utaimarisha usikivu na uwajibikaji wa watumishi na utaboresha utoaji wa huduma kwa Umma;
- Mchakato wa Ushughulikiaji wa Malalamiko umilikiwe na Menejimenti na Watumishi wa Taasisi husika.