



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA

**MWONGOZO WA UTATUZI WA CHANGAMOTO ZA
UTUMIAJI WA MFUMO WA UKUSANYAJI MAPATO
KATIKA MAMLAKA ZA SERIKALI ZA MITAA (LGRCIS)**

April, 2017

TOLEO Na. 01/2017

Shirika la Misaada ya Maendeleo kutoka Watu wa Marekani (USAID)/Mradi wa Uimarishaji Mifumo katika Sekta za Umma Tanzania (PS3)

Lengo kuu la Mradi wa Uimarishaji Mifumo katika Sekta za Umma Tanzania (PS3) kupitia ufadhili wa Shirika la Misaada ya Maendeleo kutoka Watu wa Marekani (USAID) ni kusaidia Serikali ya Tanzania katika uimarishaji wa mfumo wa umma ili kufanikisha utoaji wa huduma bora na hasa kwa wananchi walioko maeneo ya pembezoni “underserved”. Mradi unatekelezwa na “Abt Associates” kwa kushirikiana na “Benjamin William Mkapa HIV/AIDS Foundation”, “Broad Branch Associates”, “IntraHealth International”, “Local Government Training Institute”, “Tanzania Mentors Association”, “University of Dar es Salaam” and “Urban Institute”.

Aprili, 2017

Contract No: AID-621-C-15-00003

Recommended Citation: April, 2017. Mwongozo wa Utatuzi wa Changamoto za Utumiaji wa Mfumo wa ukasanyaji mapato katika Mamlaka za Serikali za Mitaa (LGRCIS): OR-TAMISEMI na USAID/PS3

KANUSHO

Uwajibikaji kuhusiana na maudhui yaliyomo katika mwongozo huu ni wa OR-TAMISEMI na PS3 na hauna uhusiano na maoni ya “USAID” au Serikali ya Watu wa Marekani.

TAARIFA

© OR-TAMISEMI/PS3, 2017

Hakuna sehemu ya Mwongozo huu inayoweza kurudufiwa kwa namna yoyote ule (ikiwa ni pamoja na kwa njia za kielektroniki au kutafsiri kwenda kwenye lugha za kigeni) bila idhini ya maandishi kutoka OR-TAMISEMI/PS3, kwa mujibu wa sharia za hakimiliki za Tanzania na zile za kimataifa.

Namba ya Mwongozo

LGRCIS T01

Toleo Na.

01/2017

Waranti

Malekezo na maelekezo juu ya utatuzi wa changamoto yaliyotolewa katika mwongozo huu, yanatolewa “kama yalivyo (as is)” na yanaweza kubadilika wakati wowote bila kutoa taarifa kwa watumiaji wa mwongozo huu, katika matolea yajayo.

Leseni ya Teknolojia

Vifaa au mfumo unaofanuliwa au kuelezwa katika mwongozo huu unayo leseni yake na unapaswa kutumiwa kwa mujibu wa leseni hiyo.

Imepigwa chapa Tanzania.

Katibu Mkuu,
OR-TAMISEMI,
S.L.B 1923
Dodoma, Tanzania.

Jedwali la Mabadiliko ya Mwongozo

Jina	Mwongozo wa Utatuzi wa Changamoto za Utumiaji wa Mfumo wa Ukusanyaji Mapato katika Mamlaka za Serikali za Mitaa (LGRCIS)			
Maelezo				
Umetengenezwa Na	OR-TAMISEMI kwa Kushirikiana na PS3			
Tarehe ya Kutengenezwa	22 Aprili, 2017			
Unatunzwa na	Kurugenzi ya TEHAMA OR-TAMISEMI			
Toleo Na.	Aliyefanya Mabadiliko	Mabadiliko yaliyofanyika	Tarehe ya Mabadiliko	Hali ya Mabadiliko (Status)
01/2017	Timu ya wataalamu OR-TAMISEMI/PS3	Toleo la kwanza la Mwongozo	22/04/2017	Umekubaliwa

Yaliyomo

Vifupisho.....	vii
Orodha ya Majedwali.....	1
Orodha ya Michoro na Picha.....	1
1.0 Utangulizi.....	1
1.1 Lengo.....	1
1.2 Walengwa.....	1
2.0 Hatua za Utatuzi wa Changamoto.....	2
2.1 Hatua ya Kwanza: Tambua Tatizo.....	3
2.2 Hatua ya Pili: Bainisha sababu ya tatizo.....	4
2.3 Hatua ya Tatu: Tatu Tatizo unalokabilia nalo.....	4
I. Tengeneza Mkakati wa utatuzi.....	4
II. Chambua matokeo ya utekelezaji.....	4
III. Ikiwa changamoto haikupata ufumbuzi rudi hatua namba mbili.....	4
3. Utaratibu wa kuwasilisha taarifa za changamoto/matatizo.....	5
4. Changamoto Zinazotokana na Utumiaji wa Mfumo na Njia za Utatuzi (User Centered Challenges).....	6
4.1 Moduli.....	6
4.1.1 Leseni za Biashara (Business License).....	6
4.1.2 Ushuru wa Huduma (Service Levy).....	8
4.1.3 Mapato Mengineyo (miscellaneous revenue).....	8
4.1.4 Point of Sale (PoS).....	8
4.1.5 Changamoto Mtambuka.....	10
4.1.6 Matatizo ya Mtandao.....	13
4.1.7 Matatizo Ya mawasiliano kati ya mfumo wa Mapato na Benki.....	13
5. Changamoto za Kiufundi Zinazotokana na Utumiaji wa Mfumo na Njia za Utatuzi (Technical Challenges).....	14
5.1 Mtumiaji kutoweza kupreview ripoti kwa sababu “pop up window” zinazuiliwa (blocked) na “web browser”.....	14
5.2 Kushindwa kuingia katika mfumo baada ya kutumia “credentials” sahihi.....	16
5.3 Kushindwa kuupata mfumo.....	18
5.4 Akaunti yangu inafungiwa au kuzuiliwa mara kwa mara.....	18
5.5 Kila ninapoingia kwenye mfumo, haki zangu za kutumia mfumo hazionekani au zimebadilika... ..	19
5.6 Tatizo la “compilation” ya Ankara.....	19

Suluhisho: Toa taarifa OR-TAMISEMI.....	19
5.7 Kushindwa kutengeneza Ankara kwenye PoS kwa sababu ya Compilation error	20
5.8 Tatizo wakati wa ku install mfumo kwenye simu	21
5.9 Tatizo la timeout.....	22
6. Namna ya kutoa vipaumbele kwa changamoto zinazojitokeza “Escalation Matrix”	23
Nyongeza A.....	25
Nyongeza B.....	26
Kwa ajili ya Mawasiliano na Msaada Zaidi:	26

Vifupisho

APK	Android Application Package
APN	Access Point Name
EPICOR	Mfumo wa Matumizi wa Fedha za Serikali
DICT	Mkurugenzi wa TEHAMA
LGRCIS	Mfumo wa Ukusanyaji Mapato wa Serikali za Mitaa
MSM	Mamlaka za Serikali za Mitaa
OR – TAMISEMI	Ofisi ya Rais Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa
PoS	Mashine ya kukusanyia Mapato (Point of Sale)
PS3	Mradi wa Uimarishaji Mifumo katika Sekta za Umma
SIM	Laini ya Simu (Subscriber Identity Module)
TEHAMA	Teknolojia ya Habari na Mawasiliano
TTCL	Shirika la Mawasiliano ya Simu Tanzania
USAID	Shirika la Misaada la Watu wa Marekani

Orodha ya Majedwali

Jedwali 1: Jedwali la vipaumbele vya changamoto (Chanzo: timu ya wataalamu)	24
---	----

Orodha ya Michoro na Picha

Mchoro 1: Hatua za utatuzi wa Changamoto	3
Picha 1: Picha inayoonyesha namna "web Browser" inavyozuia "pop up" window (Chanzo: Mfumo wa LGRCIS)	14
Picha 2: Jinsi ya kuruhusu "pop up window" kwenye "Mozilla Firefox" (chanzo Mozilla Firefox help page)	15
Picha 3: Ujumbe wenye kuonyesha "server error" baada ya mtumiaji kushindwa kuingia kwenye mfumo (chanzo: Mfumo wa LGRCIS)	16
Picha 4: Jinsi ya kuondoa "cache" (Chanzo Mozilla Firefox Help Page)	17
Picha 5: Ukurasa unoonyesha kuwa mfumo haupatikani (Chanzo: Mfumo wa LGRCIS)	18
Picha 6: Compilation Error (Chanzo: Mfumo wa LGRCIS)	19
Picha 7: Compilation Error wakati wa kutengeneza Ankara ya PoS (Chanzo: Mfumo wa LGRCIS)	20
Picha 8: Tatizo wakati wa kufanya "Installation" ya mfumo kwenye simu (Chanzo: Mfumo wa LGRCIS)	21
Picha 1: 9: Timeout Error (Chanzo: Mfumo wa LGRCIS)	22

1.0 Utangulizi

Ofisi ya Rais – Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa (OR – TAMISEMI) ilielekeza Mamlaka za Serikali za Mitaa (MSM) zote kufunga na kuanza kutumia mfumo wa mapato wa kielektroniki (LGRCIS) ambao umesanifiwa na OR TAMISEMI, kwa ajili ya kutoa Ankara (Bill) na hati za madai (Demand Note) kwa kodi na tozo mbalimbali, ili kuongeza ufanisi wa ukusanyaji wa mapato na kudhibiti upotevu wa mapato ya ndani katika MSM. Utekelezaji huu, unafuatia agizo la Serikali ambalo lिलielekeza MSM kuanza kutumia mfumo ya kielektroniki katika ukusanyaji wa mapato ifikapo tarehe mosi Julai 2015.

Mnamo mwezi wa Disemba mwaka 2016, OR - TAMISEMI kwa kushirikiana na Mradi wa Kuimarisha Mifumo katika Sekta za Umma (PS3) unaofadhiliwa na Shirika la Misaada la Watu wa Marekani (USAID), walifanya ziara ya kikazi katika MSM ili kufanya tathmini ya utekelezaji wa matumizi ya mfumo ikiwa ni pamoja na kubaini changamoto zinazojitokeza katika utumiaji wa mfumo wa mapato.

Kufuatia ziara hii, timu ya wataalamu ilibaini changamoto mbalimbali zinazozikabili MSM katika utumiaji wa mfumo wa ukusanyaji wa mapato kwa njia ya kielektroniki. Moja ya mapendekezo ya timu ya wataalamu ilikuwa ni kukabiliana na changamoto kwa kuandaa mwongozo utakaotoa maelekezo ya kina ya namna ya kukabiliana na kutatua changamoto hizo.

Katika kutekeleza mapendekezo ya wataalamu, OR-TAMISEMI kwa kushirikiana na PS3 imetayarisha mwongozo huu unaotoa maelezo ya kina ya namna ya kutatua changamoto zinazojitokeza katika matumizi ya mfumo huu. Aidha, mwongozo unaelekeza utaratibu wa kutatua changamoto katika moduli mbalimbali za mfumo, changamoto za mtandao, na changamoto za utumiaji wa mfumo katika ukusanyaji mapato.

1.1 Lengo

Lengo Kuu la mwongozo huu ni kuwawezesha watumiaji wa mfumo kutatua changamoto zinazotokana na utumiaji wa mfumo na hivyo kuwawezesha watumiaji kurejesha na kuboresha utoaji huduma kwa wateja kwa haraka na kwa ufanisi.

1.2 Walengwa

Mwongozo huu umeandaliwa kwa ajili ya watumiaji wote wa mfumo wa ukusanyaji mapato katika MSM ambao ni: Wahasibu, Maafisa Biashara, Wakusanyaji wa Mapato, Maafisa TEHAMA, Maafisa Ardhi, Wathamini wa Majengo na watumiaji wengine wa mfumo.

2.0 Hatua za Utatuzi wa Changamoto

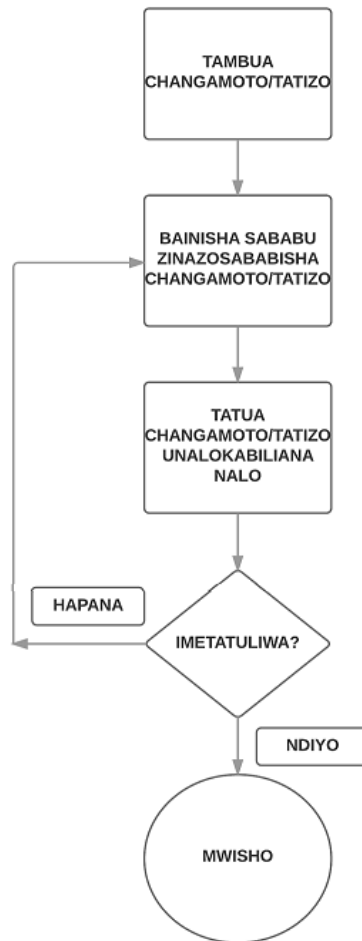
Utatuzi wa changamoto za mfumo wowote hutegemea namna zinavyowalisishwa ili kupata majibu stahiki. Namna ya uwasilishwaji wa changamoto hupelekea kuwa na masuluhisho ya kubahatisha ambapo mara nyingi huchukua muda na rasilimali nyingi kupotea. Hali hii hupelekea kutopatikana suluhisho na hivyo changamoto husika kusababisha utoaji huduma hafifu zisizoridhisha.

Hatua mahsusi za kutatua na kukabili changamoto za mfumo ni kama zifuatazo:

- I. Tambua viashiria mahsusi vya changamoto husika
- II. Tambua sababu zinazoweza kuwa zinasababisha changamoto husika
- III. Hatua kwa hatua shughulikia kila kiashiria kinachoweza kuwa chanzo cha changamoto, mpaka pale kiashiria hicho kitakapotoweka.

Mchoro namba I hapa chini unaonyesha hatua na kufuata wakati utatuzi wa changamoto mbalimbali za mfumo.

Mchoro I: Hatua za utatuzi wa Changamoto



Maelezo yafuatayo yanelekeza kwa kina jinsi ya kutumia hatua zilizoneshwa kwenye mchoro namba I hapo juu.

2.1 Hatua ya Kwanza: Tambua Tatizo

Hakikisha unakuwa na taarifa sahihi za tatizo. Kwa mfano unafanya uchambuzi kuhusu changamoto ya mtandao. Ni vema ukalichambua tatizo kwa kuangalia viashiria au sababu zinazoweza kusababisha tatizo.

Ili kulitambua tatizo ipasavyo, vitambue viashiria vya jumla vya changamoto na aina za changamoto zinazoweza kusababishwa na viashiria husika. Kwa mfano: PoS inaweza kuwa na tatizo la kimawasiliano na mfumo wa mapato. Sababu inaweza kuwa ni “misconfigured PoS”, Mtandao, au mtumiaji kutokuwa na ujuzi sahihi wa kutumia PoS.

2.2 Hatua ya Pili: Bainisha sababu ya tatizo

Uliza maswali sahihi kwa watumiaji ambao wameathiriwa na tatizo kama vile, wakusanyaji wa mapato, wahasibu, n.k. Kusanya taarifa sahihi kutoka vyanzo mbalimbali kama vile networks analysers, protocol analyzers, logs, n.k, ili kuweza kubaini chanzo cha tatizo husika.

2.3 Hatua ya Tatu: Tatua Tatizo unalokabiliana nalo

Kutokana na taarifa ulizokusanya/ulizonazo, jaribu kutatua changamoto (tatizo) unazokabiliana nazo. Kwa mfano, kutokana na taarifa ulizokusanya, unaweza kugundua kuwa tatizo si la PoS bali ni la mtumiaji kutokuwa na uelewa wa kutosha.

I. Tengeneza Mkakati wa utatuzi

Baada ya kubakia na yale yanayoweza kuwa ndio changamoto/matatizo, tengeneza mpango kazi wa namna ya kuzitatua. Andaa mkakati ambao utakuwezesha kutumia viashiria kutatua changamoto hizo.

II. Chambua matokeo ya utekelezaji

Fanya tathmini ya matokeo ya utekelezaji wa mkakati wako na kuona kama changamoto imetatuliwa. Kama changamoto imetatuliwa umefikia mwisho wa mchakato.

III. Ikiwa changamoto haikupata ufumbuzi rudi hatua namba mbili

Ikiwa changamoto bado haijatatuliwa au kama kuna changamoto nyingine ambazo hazijafanyiwa kazi/hazijatatuliwa, rudi hatua namba mbili na endelea na mchakato wa utatuzi wa changamoto.

3. Utaratibu wa kuwasilisha taarifa za changamoto/matatizo

Utaratibu wa kufuata wakati wa kuwasilisha taarifa za matatizo yanayoukabili mfumo katika Halmashauri umeanishwa hapa chini.

I. Changamoto katika ngazi ya Halmashauri

- a. Ikiwa ni tatizo la mtandao, wasiliana na mtoa huduma za mtandao ngazi ya wilaya. Mfano TTCL ofisi ya wilaya.
- b. Ikiwa tatizo halijapatiwa ufumbuzi wasiliana na Ofisi ya Katibu Tawala Mkoa kwa msaada na ufumbuzi. Hii pia itahusu matatizo ya mfumo yasiyohusu mtandao ambayo hayakupatiwa ufumbuzi.
- c. Iwapo ufumbuzi hautapatikana baada ya kuwasiliana na Ofisi ya Katibu Tawala wa Mkoa, wasilisha ripoti ya tatizo na hatua zilizochukuliwa kwa msaada zaidi kutoka OR-TAMISEMI

II. Changamoto katika ngazi ya Ofisi ya Katibu Tawala Mkoa

- a. Ikiwa ni tatizo la mtandao lililoripotiwa kutoka ngazi ya Halmashauri halikuweza kupatiwa ufumbuzi, wasiliana na ofisi ya Mkoa ya mtoa huduma ili kupata ufumbuzi. Mfano TTCL.
- b. Ikiwa tatizo, halikupata ufumbuzi wasilisha taarifa ya hatua zilizochukuliwa OR-TAMISEMI.
- c. Ikiwa ni tatizo lisilohusu mtandao na halijapata ufumbuzi wasilisha taarifa OR-TAMISEMI.



Kama umejaribu njia zote za kutatua changamoto/tatizo ambazo zimeanishwa katika mwongozo huu bila mafanikio, wasiliana na OR TAMISEMI.

4. Changamoto Zinazotokana na Utumiaji wa Mfumo na Njia za Utatuzi (User Centered Challenges)

4.1 Moduli

Mfumo huu unafanya kazi kupitia moduli mbalimbali kulingana na mahitaji ya vyanzo vya mapato katika MSM. Aina ya kwanza, ni vyanzo ambavyo mlipa kodi anapaswa kulipia kodi na tozo kila baada ya kipindi fulani kwa muda wote ambapo atakuwa anafanya biashara (Main Source). Pili, ni vyanzo ambavyo mlipa kodi analipia tu anapokuwa na bidhaa zilizouzwa (miscellaneous source). Mwongozo huu umejielekeza katika kuhakikisha ufanisi wa utoaji huduma katika MSM unaimarika kwa kumuwezesha mtumiaji wa mfumo kuwa na majibu ya changamoto mezani kwake. Majibu ya changamoto hizi yemewekwa katika kila moduli kama ifuatavyo:

4.1.1 Leseni za Biashara (Business License)

Na	TATIZO	INAVYOTOKEA	ATHARI	SULUHISHO
1	Kuandaa Ankara kwa wateja wenye leseni zaidi ya moja zinazomalizika muda wake kwa nyakati tofauti	Mtengenezaji wa Ankara kusahau kuweka kipaumbele cha malipo "Payment Priority", wakati wa kutengeza Ankara (bill) kwa mteja mwenye leseni zaidi ya moja zinazoisha kwa nyakati tofauti.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mfumo kushindwa kutambua leseni ambayo (zo) inapaswa kulipiwa kwanza. 2. Mfumo unashindwa kutoa leseni. 3. Usumbufu kwa mlipa kodi/mteja. 	<p>Kuweka kipaumbele kwa Ankara zinazopaswa kulipiwa kwanza (Payment Priority).</p> <p>Path: revenue source/business licence/billing/payment priority/tax payerID/businessID/add/bofya send priority</p> <p>Zingatia: rudia hatua hii iwapo unahitaji kulipia zaidi ya leseni moja.</p>
2	Wateja wanaolipia leseni zilizoisha muda wake kwa kuchelewa na kupewa leseni mpya kwa tarehe ya siku waliyolipia badala ya tarehe ambayo leseni iliisha muda wake	Mtumiaji wa mfumo kushindwa/kusahau kuweka tarehe ambayo leseni ilikwisha muda wake na badala yake kuweka tarehe ya siku malipo yalipofanyika.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mteja kuongezewa muda wa kufanya biashara bila kulipa 2. Kupoteza mapato ya MSM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hakikisha mteja anakuwa na Leseni yake iliyokwisha muda wake. 2. Rejea taarifa za kwenye mfumo zinazoonyesha tarehe ya kuisha kwa leseni inayoombwa. (Override)
3	Kutoa nakala ya leseni iliyopotea	Mtumiaji wa mfumo kushindwa/kusahau kuweka tarehe ambayo leseni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mteja kuongezewa muda wa 	Rejea taarifa za kwenye mfumo zinazoonyesha tarehe ya kuisha kwa leseni inayoombwa.

Na	TATIZO	INAVYOTOKEA	ATHARI	SULUHISHO
	kwa tarehe ya kulipia badala ya tarehe ya nakala halisi ya awali ya leseni (Duplicate)	ilitolewa na badala yake kuweka tarehe ya siku ambayo nakala ya leseni inatolewa.	kufanya biashara bila kulipa 2. Kupoteza mapato ya MSM	
4	Kuwepo kwa tofauti kati ya leseni zilizotolewa kwenye mfumo na kumbukumbu zilizopo kwenye vitabu vya leseni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Watumiaji wa mfumo kutokuwa na uelewa wa kutosha wa namna ya kufanya marekebisho kwa leseni zilizokosewa 2. Afisa biashara kushindwa kujiridhisha kuona kama leseni ya kwenye mfumo inalingana/shabihiana na anayomuandikia kutoka kwenye kitabu. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taarifa za mfumo kuhusu leseni zilizotolewa kutokuwa za uhakika 2. Kusababisha hoja za ukaguzi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Afisa biashara kuhakikisha kuwa namba ya leseni inayotolewa na mfumo inalingana na ile inayotolewa kwa kutumia kitabu. 2. Mkaguzi wa ndani afanye ukaguzi wa mara kwa mara juu ya usahihi wa taarifa za leseni zinazotolewazo kwa kutumia mfumo na vitabu. 3. Halmashauri kutenga fedha kwa ajili ya kujengea uwezo watumishi wake juu ya utumiaji sahihi wa mfumo.
5	Kutofautiana kwa idadi ya leseni zilitolewa kuptia mfumo na zilizosajiliwa kwenye kitabu/vitabu vya leseni.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kutokamilika kwa hatua za utoaji leseni kwa kutumia mfumo. 2. Mtoaji wa leseni kuanza kusajili leseni kwenye kitabu kabla ya kutoa (issue) kwenye mfumo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taarifa za mfumo kuhusu leseni zilizotolewa kutokuwa za uhakika 2. Kusababisha hoja za ukaguzi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Afisa biashara kuhakikisha kuwa namba ya leseni inayotolewa na mfumo inalingana na ile inayotolewa kwa kutumia kitabu. 2. Mkaguzi wa ndani afanye ukaguzi wa mara kwa mara juu ya usahihi wa taarifa za leseni zinazotolewazo kwa kutumia mfumo na vitabu. 3. Halmashauri kutenga fedha kwa ajili ya kujengea uwezo watumishi wake juu ya utumiaji sahihi wa mfumo.

4.1.2 Ushuru wa Huduma (Service Levy)

Na	TATIZO	INAVYOTOKEA	ATHARI	SULUHISHO
I	Kupokea mapato ya ushuru wa huduma “service Levy” kutoka kwa wazabuni na Wakandarasi ambapo wanatakiwa kulipa kodi kila wanapolipwa madai yao na Halmashauri.	Watumiaji wa mfumo kutofahamu njia sahihi ya kutoa bili kwa wateja ili kiasi kinachodaiwa kilipwe benki na mteja kwa kuwa wanalipa kodi kila wanapolipwa madai yao.	1. Halmashauri kupoteza mapato 2. Mapato kupokelewa kwa kupitia chanzo kisicho sahihi.	Wateja wapewe bili kupitia miscellaneous sources kwa kuongeza “sub-source” inayoitwa “Service levy from Suppliers” kwenye chanzo cha mapato mengineyo.

4.1.3 Mapato Mengineyo (miscellaneous revenue)

Na	TATIZO	INAVYOTOKEA	ATHARI	SULUHISHO
I	Mfumo “kuposht” Ankara yenye vyanzo vya mapato zaidi ya kimoja, “katika vyanzo tofauti au kuweka mapato yote katika chanzo kimoja baada ya kupokelewa kupitia benki.	Mfumo wa mapato kushindwa kupokea mapato kupitia vifungu (Sources) vilivyokuwa katika ankara.	Taarifa ya mapato ya ndani kuonyesha mapato yaliyokusanywa tofauti na uhalisia.	Kufanya “ledger reposting” ili kurekebisha vifungu ambavyo vinaonekana kupokea mapato kimakosa. (Path: Taxpayers/Payment/Ledger re-posting).

4.1.4 Point of Sale (PoS)

Na	TATIZO	INAVYOTOKEA	ATHARI	SULUHISHO
I	Kutokuonekana kwa wakala katika orodha ya mawakala wakati wa kutengeza Ankara (bill).	Utaratibu wa kutengeneza akaunti ya wakala	1. Mfumo kushindwa kutengeneza Ankara ya wakala.	Wakati wa kutengeneza akaunti ya wakala hakikisha kwamba wakala amewekewa

Na	TATIZO	INAVYOTOKEA	ATHARI	SULUHISHO
		kutokamilika kwa kutokuchagua “Super-Agent”.	2. Wakala kufanya mawasilisho benki kushindwa mawasilisho	“ COUNCIL ” katika eneo la “ Super-Agent ”.
2	Ankara (Bill) za mawakala kuonyesha makusanyo kutoka vyanzo tofauti na vyanzo vya PoS husika.	1. PoS kusajiliwa kukusanya vyanzo tofauti na anavyokusanya wakala. 2. PoS kusajiliwa kukusanya zaidi ya chanzo kimoja.	1. Taarifa za fedha kutokuwa sahihi kuhusu makusanyo kutoka kwenye vyanzo mbalimbali vya mapato. 2. Kukosa taarifa sahihi kwa ajili ya kufanyia maamuzi mbalimbali	1. Jiridhishe kuhusu vyanzo vya mapato vilivyosajiliwa kwenye PoS husika, ili kubaini kama vyanzo vinavyoonekana katika Ankara ni sawa na vinavyoonekana katika PoS. 2. Hakikisha kwamba kila chanzo na “sub sources” zake zimesajiliwa kwa usahihi katika PoS husika.
3	Ankara za PoS kutoka katika mfumo kuonyesha kiasi kidogo kulinganisha na kiasi halisi kilichokusanywa na Wakala	PoS kuzimwa kila wakati au kukosa bando ili kuruhusu miamala kwenda katika mfumo wa mapato	Kunaweza kusababisha ubadhirifu wa fedha za makusanyo ya ndani na madeni makubwa ambayo hayatalipika.	Wakala aelekezwe kuhakikisha PoS zinakuwa zimewashwa muda wote, pia kuweka bando kila inapokwisha.
4	Taarifa za mfumo kuonyesha Mawakala au Watendaji wanaokusanya mapato kutumia PoS kuwa na madeni makubwa ukilinganisha na madeni halisi wanayodaiwa.	Baadhi ya Mawakala na Watendaji wanaokusanya kupitia PoS waliruhusiwa kulipa benki kiasi kilichokusanywa pasipo kupewa bili na pengine walitengenezewa bili mpya bila kufuata utaratibu.	Mfumo kukosa takwimu sahihi za ukusanyaji wa mapato na kuwa na takwimu za wadeni ambao hawadaiwi.	Halmashauri inapaswa kufanya usuluhishi (reconciliation) ili kupata kiasi cha deni halisi linalodaiwa kwa kumtaka mkusanya mapato kuwasilisha vielelezo (Bank slip) vinavyoonyesha fedha kuwasilishwa benki ili vielelezo ambavyo havionekani katika mfumo viingizwe kufuta deni au kupata kiasi halisi kinachodaiwa.
5	1. PoS kushindwa ku- “print” risiti 2. PoS ku “print” risiti isiyonyesha taarifa za mteja na muamala	Kujaribu ku- “print” risiti kabla ya	1. Usumbufu kwa mteja 2. Usumbufu kwa mkusanyaji mapato 3. Mfumo kuonyesha makusanyo ya mapato	1. Kabla ya kuanza kumhudumia mteja hakikisha vifaa vyote viko tayari kuweza kutoa huduma (hii ni kwa simu)

Na	TATIZO	INAVYOTOKEA	ATHARI	SULUHISHO
		vifaa kuwa tayari kufanya kazi.	kuwa makubwa kuliko kiwango halisi kilichokusanywa 4. Kupelekea kuwa na "adjustments" nyingi zinazo karibisha hoja za ukaguzi	zinazotumia "thermal printer"). 2. Hakikisha "printer" ina karatasi za risiti. 3. Hakikisha "settings" za PoS zinashabihiana "printer" husika.
6	Dashibodi haionyeshi PoS japokuwa ziko hewani na zinaendelea na kukusanya mapato	Settings za POs zinashida Po Shaina Bando la kutosha PoS inatumia version ya zamani		1. Ukaguzi wa mara kwa mara 2. Hakikisha setings kama device Number ni sahihi, Bando ipo ya kutosha, na Internet settings ziko sahihi na LGA code 3. Kuhakikisha Application inatumia current version
7	PoS kuwa inatoa taarifa zilizojichanganya au zisizo na uhusiano na halmashauri husika	PoS inatumia APK iliyopitwa na wakati	PoS inatoa taarifa zisizo sahihi	Hakikisha PoS inatumia version current ya APK

4.1.5 Changamoto Mtambuka

N a	TATIZO	INAVYOTOKEA	ATHARI	SULUHISHO
I	Mfumo wa benki kutoa fomu ya kuwekea (deposit slip) bila namba ya stakabadhi kutoka mfumo wa mapato (LGRCIS)	Tatizo la Mtandao. Mfumo wa Mapato na Mfumo wa Benki haiwasiliani.	1. Taarifa za mapato kati ya benki na halmashauri kutofautiana. 2. Mfumo wa mapato kuendelea kuonyesha deni kwa mteja ambaye tayari amekwisha kulipia. (Inaccurate defaulters list)	1. Benki wanafanya usuluhishi ndani ya masaa ishirini na manne (24) kwa kupeleka miamala ambayo haikwenda kwenye mfumo wa mapato. 2. Iwapo masaa 24 yatapita bila benki kufanya usuluhishi; Mhasibu wa mapato ampatie risiti mteja kwa kuingiza taarifa za muamala kwa kupitia "Back office"

N a	TATIZO	INAVYOTOKEA	ATHARI	SULUHISHO
2	Mfumo wa mapato kuongeza deni baada ya kufanya “ledger reposting”.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Watumiaji kutokuwa na uelewa sahihi wa matumizi ya “ledger reposting”. 2. Watumiaji wa mfumo kufanya “ledger reposting” kwa matatizo ambayo hayakusababishwa na mfumo kushindwa kufanya “ledger reposting” 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuzalisha madeni yasiyo halali. . 	Marekebisho (adjustment) ya Ankara ya mteja yafanywe kwa kuzingatia sheria, taratibu na kanuni za fedha za mamlaka za serikali za mitaa.
3	Ankara (bill) inayolipwa na mteja kupitia benki na kuonekana katika “Cash Book” katika mfumo wa mapato lakini deni la mteja kutofutika katika mfumo.	Mfumo wa mapato kushindwa kuposti miamala iliyofanyika katika “Ledgers” za wateja katika mfumo wa mapato.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mfumo kuwa na wateja wengi ambao wanadaiwa 2. kushindwa kuruhusu leseni kutolewa. 	Kufanya “ledger reposting” katika mfumo wa mapato ili kufuta deni la mteja na kuweka kumbukumbu za mteja sawa. (Path: Revenue source/Miscellaneous source/Ledger reposting)

N a	TATIZO	INAVYOTOKEA	ATHARI	SULUHISHO
4	Taarifa za malipo katika mfumo wa mapato kuonyesha kiasi kilicholipwa kuwa zaidi ya Ankara (bill) zilizotolewa na Halmashauri husika.	<ol style="list-style-type: none"> Walipa kodi kulipa kiasi zaidi ya kinachoonekana katika bili iliyotolewa na Halmashauri. Mfumo kushindwa kufuta deni mara mteja anapolipia Ankara yake na badala yake inaziweka kwenye “pre paid” 		Kiasi kilicholipwa zaidi ya bili iliyotolewa kitumike kulipia bili ya kipindi kitakachofuata kwa “ku-run prepaid” katika chanzo cha mapato husika.
5	Mfumo kutoruhusu kutengeneza mtumiaji wa mfumo	1. Utambulisho wa mtumiaji (User ID) tayari imetumika.	1. Mtumiaji Kushindwa kutekeleza majukumu yake kwa kukosa “access” ya kutumia mfumo.	Mtumiaji ashauriwe kutumia majina mengine kati ya majina yake. Mfano Mtumiaji anaitwa Juma Abdala Musa. ID ni Musaj wakati wakitengeneza ID hiyo inakuwa tayari imetumika, mtumiaji anaweza Kushauriwa kutumia ID MusaA.
6	Ankara za wateja kuwa na miamala yenye madai hasi	1. Mtumiaji wa mfumo kufanya marekebisho (adjustment) kwa miamala ambayo tayari malipo yake yamefanyika	<ol style="list-style-type: none"> Taarifa kutoka kwenye mfumo kuwa na miamala yenye mapato hasi Taarifa zinapopelekwa “” kwenye EPICOR (export) athari yake ni kupunguza 	<ol style="list-style-type: none"> Umakini unatakiwa wakati wa kufanya marekebisho (adjustment) ya miamala husika. Ili kurekebisha tatizo fuata path hii: management/electronic transaction/transaction/adjustment/approval/load

N a	TATIZO	INAVYOTOKEA	ATHARI	SULUHISHO
			“balance” ya “\”cashbook”	

4.1.6 Matatizo ya Mtandao

Na	TATIZO	INAVYOTOKEA	ATHARI	SULUHISHO
I	PoS Kushindwa kupata mtandao (Network setting on devices)	Kubadilisha Sim Card za mitandao tofauti. Mfano kutoa sim card line ya mtandao Y na kuweka ya mtandao X.	PoS Kushindwa kutuma data kwenye mfumo	Hakikisha APN na Internet Name kwenye simu ni sawa na SIM card inayotumika

4.1.7 Matatizo Ya mawasiliano kati ya mfumo wa Mapato na Benki

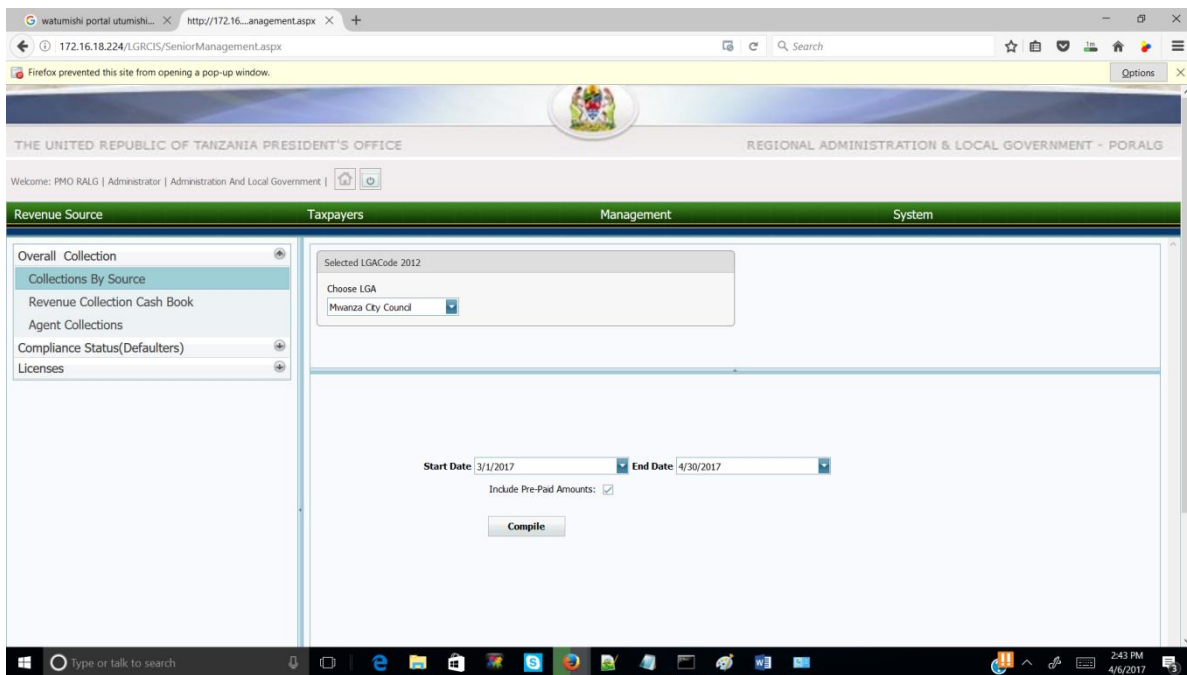
KUMBUKA: Kwa matatizo yote yanahusiana na mfumo wa kibenki, tafadhali wasiliana na **OR - TAMISEMI**

5. Changamoto za Kiufundi Zinazotokana na Utumiaji wa Mfumo na Njia za Utatuzi (Technical Challenges)

5.1 Mtumiaji kutoweza kupreview ripoti kwa sababu “pop up window” zinazuiliwa (blocked) na “web browser”.

Chanzo cha changamoto: husababishwa na mtumiaji kutoruhusu “web browser” yake kuruhusu “pop up window” kuonyesha taarifa.


Picha hapo chini inaonyesha namna “web browser” inazuia “pop up window”



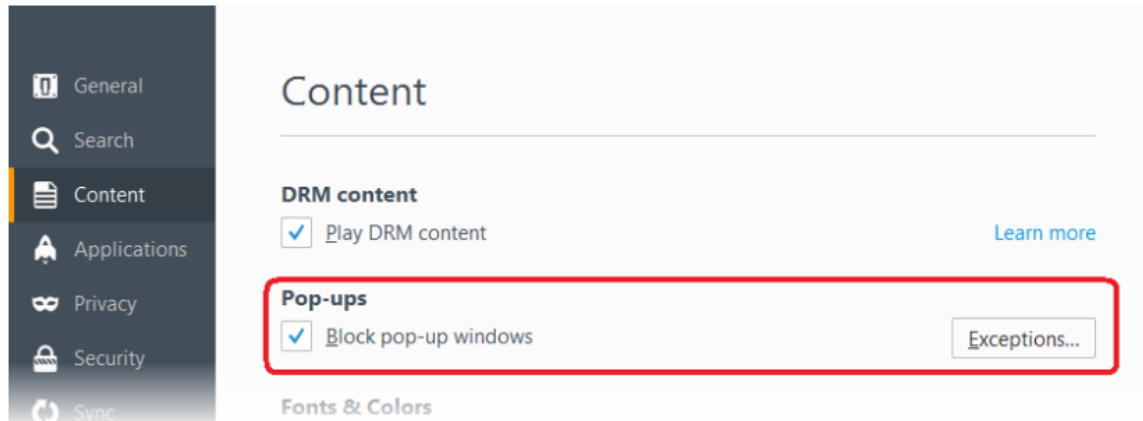
Picha 1: Picha inayoonyesha namna "web Browser" inavyozuia "pop up" window (Chanzo: Mfumo wa LGRCIS)

Suluhisho: Katika ufito wa njano bonyeza kitufe kilichoandikwa “options” na kisha chagua “Allow pop up”. Kwa Njia nyingine ya namna ya kuruhusu “pop up” angalia picha namba mbili (2).

To access the pop-up blocker settings:

1. Click the menu button  and choose **Options**.

2. Select the Content panel.



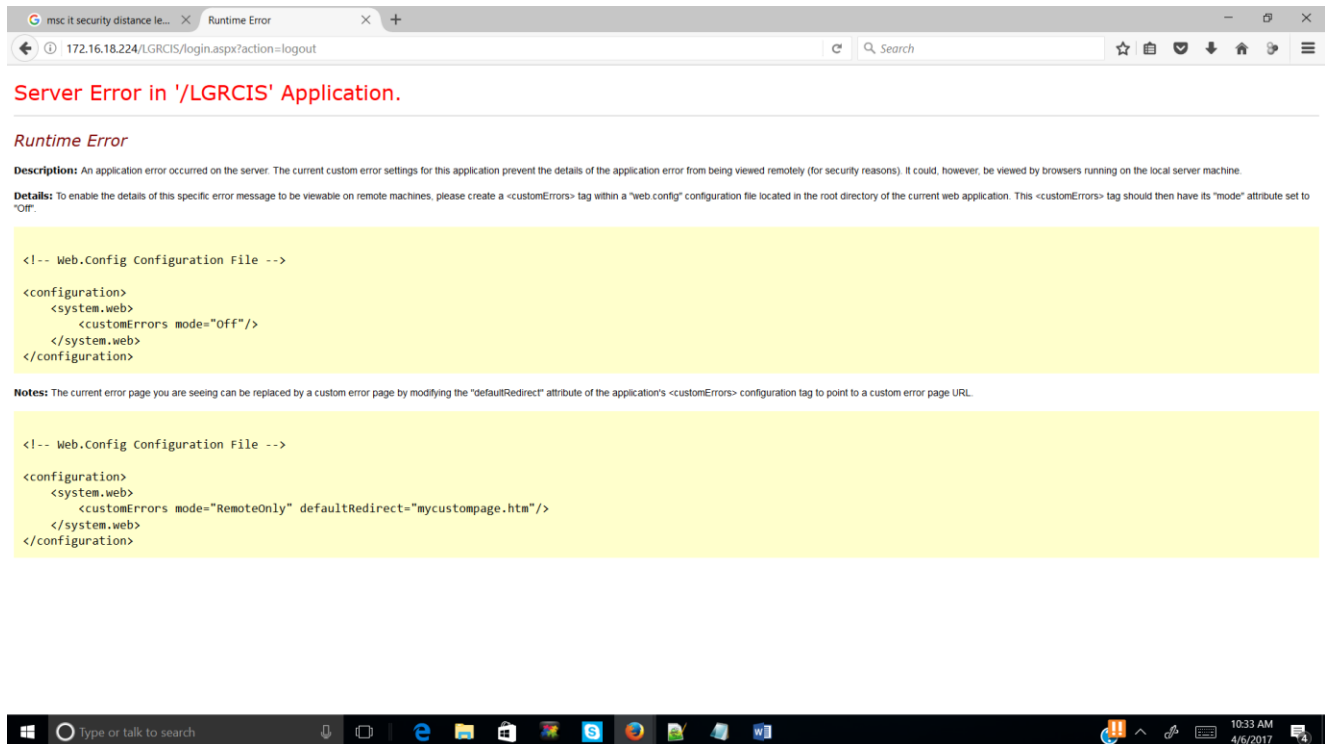
3. In the Content panel below Pop-ups:

- Uncheck the box next to **Block pop-up windows** to disable the pop-up blocker altogether.

Picha 2: Jinsi ya kuruhusu "pop up window" kwenye "Mozilla Firefox" (chanzo Mozilla Firefox help page)

ANGALIZO: Kumbuka "Web browser" inayotumiwa na mfumo ni "MOZILLA FIREFOX".

5.2 **Kushindwa kuingia katika mfumo baada ya kutumia “credentials” sahihi na badala yake kupata ukurasa wenye ujumbe usemao “Server Error in ‘/LGRCIS’ Application kama unavyoonekana pichani.**



Picha 3: Ujumbe wenye kuonyesha "server error" baada ya mtumiaji kushindwa kuingia kwenye mfumo (chanzo: Mfumo wa LGRCIS)

Suluhisho: Kuondoa “cache” ya “web browser” yako. Picha ifuatayo hapo chini inaonyesha hatua za namna ya kuondoa “cache” kwenye Mozilla Firefox. Kwa njia mbadala ya kuondoa “cache” angalia picha namba nne (4).

Clear the cache

1. Click the menu button

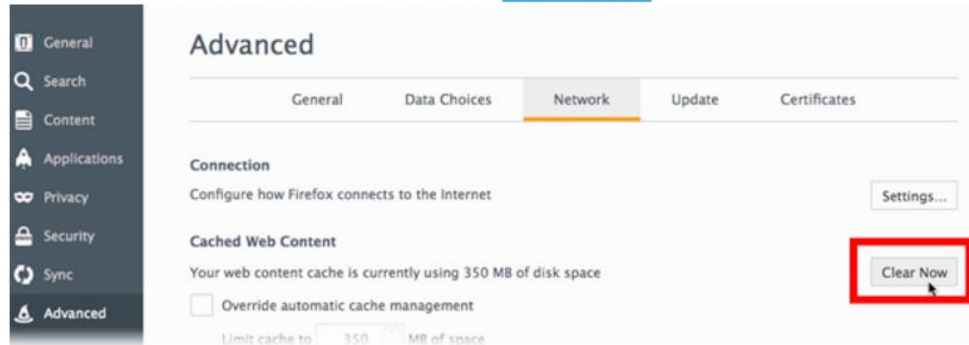


and choose **Options**.

2. Select the Advanced panel.

3. Click on the **Network** tab.

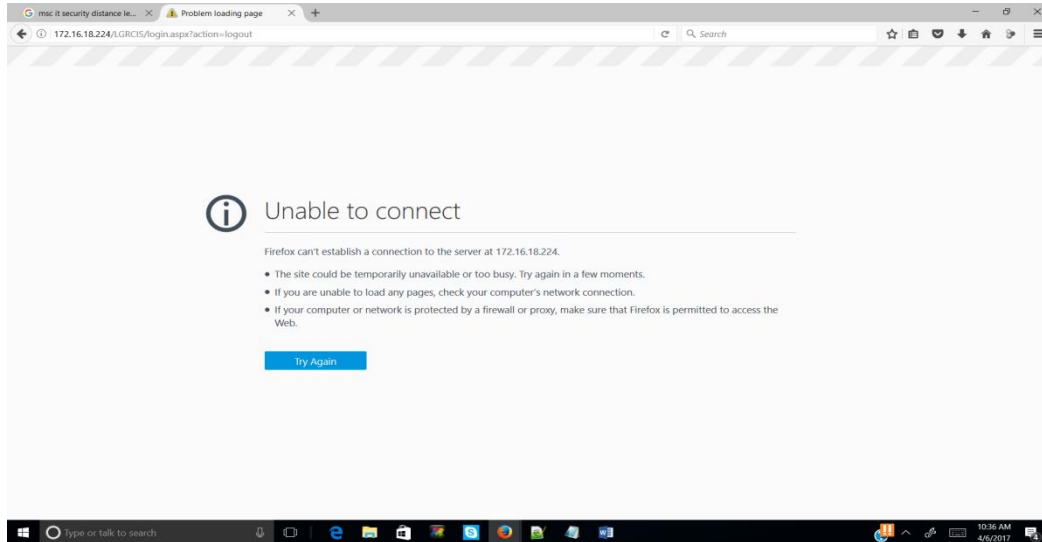
4. In the **Cached Web Content** section, click **Clear Now**.



5. Close the *about:preferences* page. Any changes you've made will automatically be saved.

Picha 4: Jinsi ya kuondoa "cache" (Chanzo Mozilla Firefox Help Page)

5.3 Kushindwa kuupata mfumo



Picha 5: Ukurasa unoonyesha kuwa mfumo haupatikani (Chanzo: Mfumo wa LGRCIS)

Suluhisho: Tatizo hili linaweza kuwa linasababishwa na mtandao kutopatikana. Hatua za kutatua ni kama ifuatavyo:

1. Hakikisha waya wa kuwezesha mtandao umechomekwa kwa usahihi kwenye kompyuta unayotumia.
2. Hakikisha mtandao unapatikana
3. Tumia “command” ya PING ili kuona kama unaweza kuifikia router (IP Address 172.16.X.1). Pata msaada kutoka kwa “system administrator”.
4. Kama unaweza kuifikia router tumia command ya ping kuona kama unaweza kuifikia server. Kama unaweza kuifikia server, safisha cache na urudie tena kuingia kwenye mfumo.
5. Kama mfumo bado haupatikani, wasiliana na timu ya wataalamu wa OR-TAMISEMI kwa msaada zaidi

5.4 Akaunti yangu inafungiwa au kuzuiliwa mara kwa mara

Tatizo hili hutokea iwapo umetumia akaunti yako kuingia kwenye mfumo kwenye kompyuta zaidi ya moja kwa wakati mmoja.

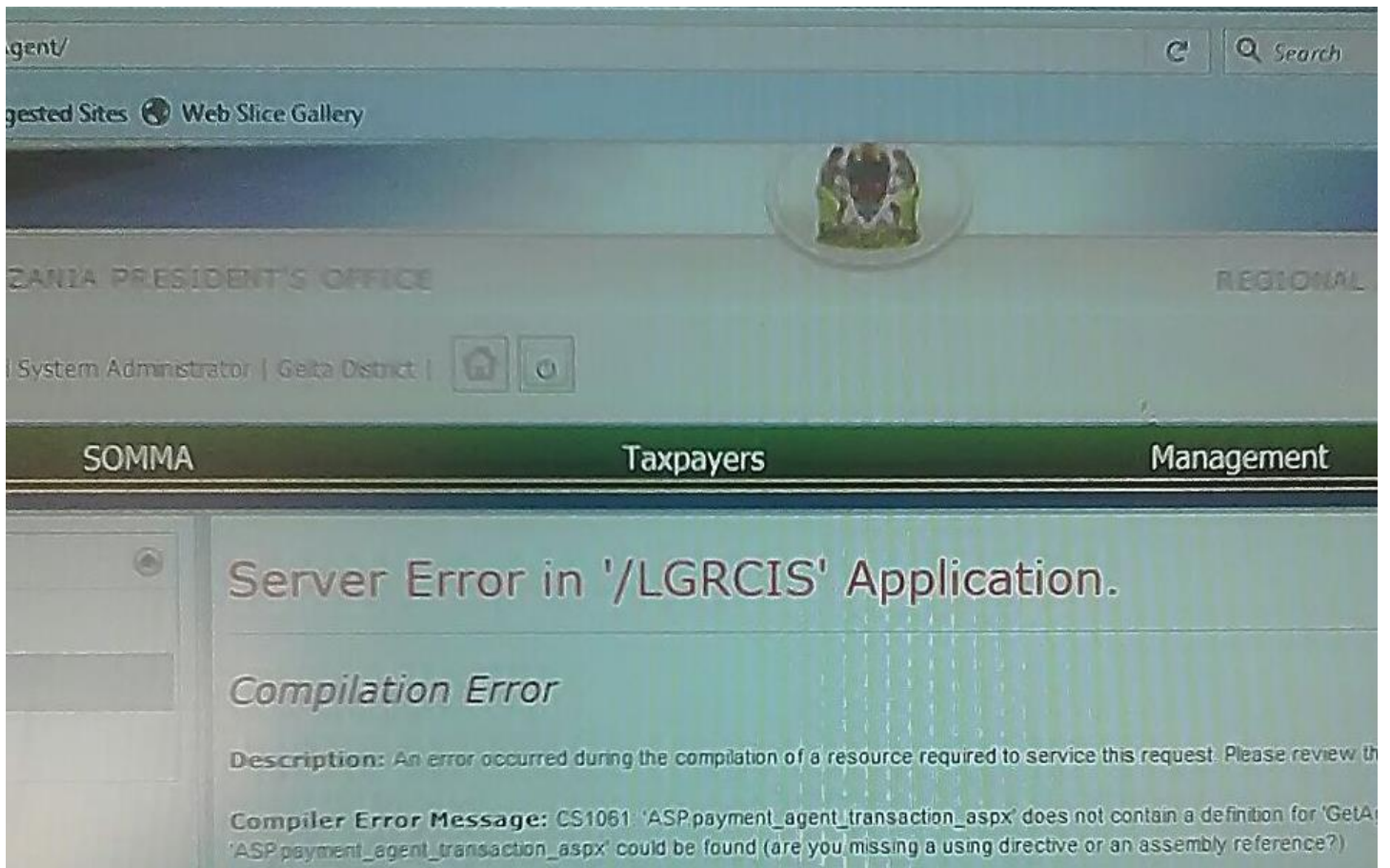
Suluhisho:

1. Hakikisha hujatumia akaunti yako kuingia kwenye kompyuta zaidi ya moja kwa wakati mmoja.

5.5 Kila ninapoingia kwenye mfumo, haki zangu za kutumia mfumo hazionekani au zimebadilika

1. Safisha cache na historia ya kutembelea wavuti katika “browser” yako
2. Ingia tena kwenye mfumo kuona kama haki zako zinaonekana
3. Kama bado hazionekani, wasiliana na msimamizi wa mfumo “system administrator” ili akurejeshee haki zako za kutumia mfumo.

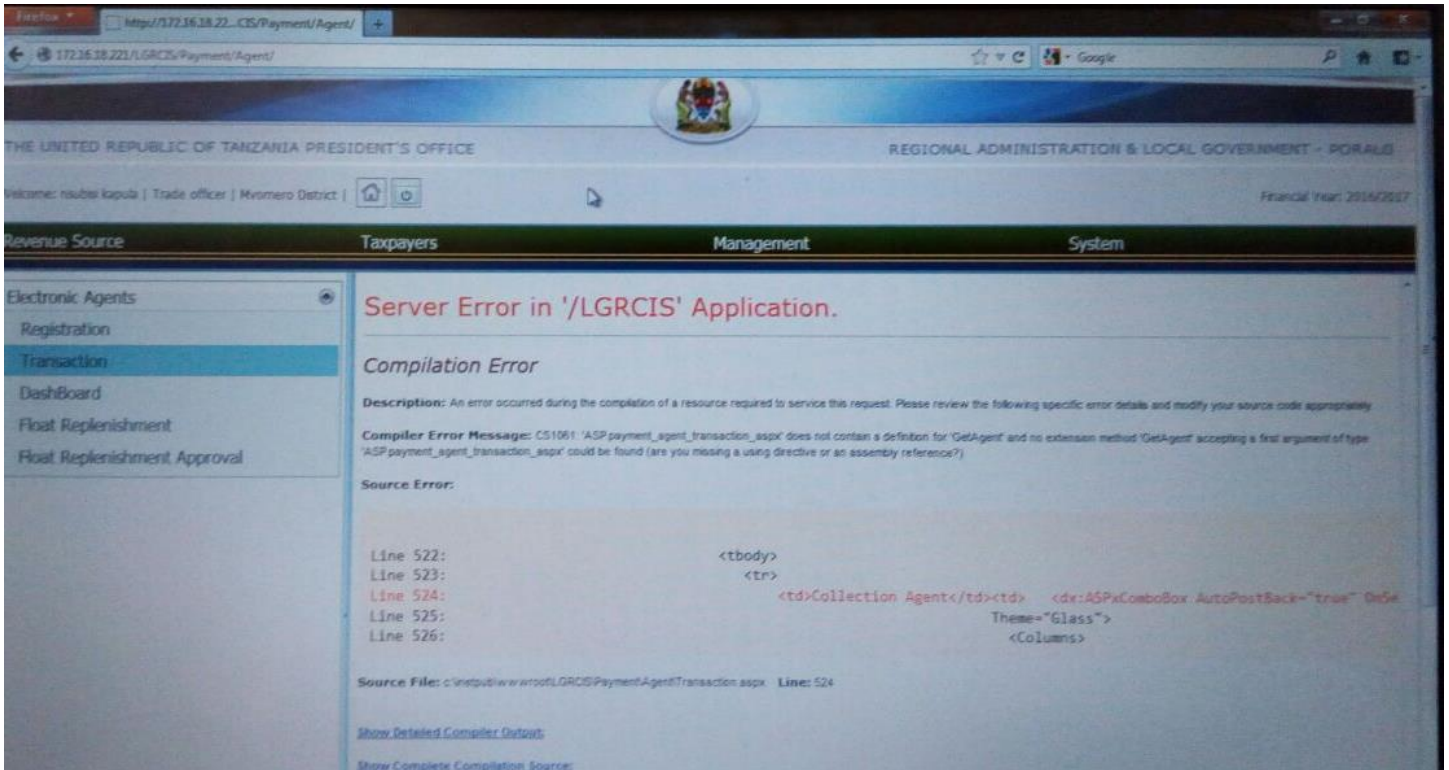
5.6 Tatizo la “compilation” ya Ankara



Picha 6: Compilation Error (Chanzo: Mfumo wa LGRCIS)

Suluhisho: Toa taarifa OR-TAMISEMI

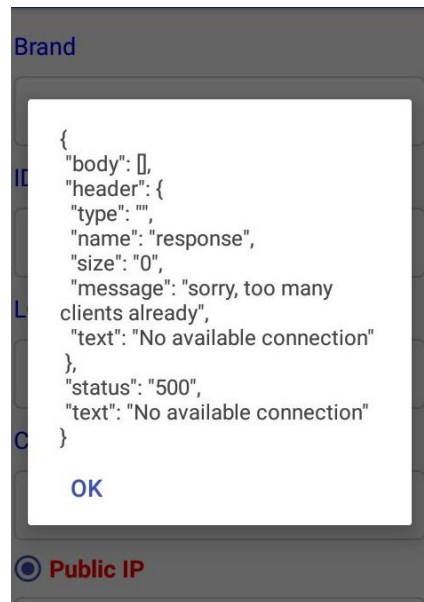
5.7 Kushindwa kutengeneza Ankara kwenye PoS kwa sababu ya Compilation error



Picha 7: Compilation Error wakati wa kutengeneza Ankara ya PoS (Chanzo: Mfumo wa LGRCIS)

Suluhisho: Toa taarifa OR-TAMISEMI

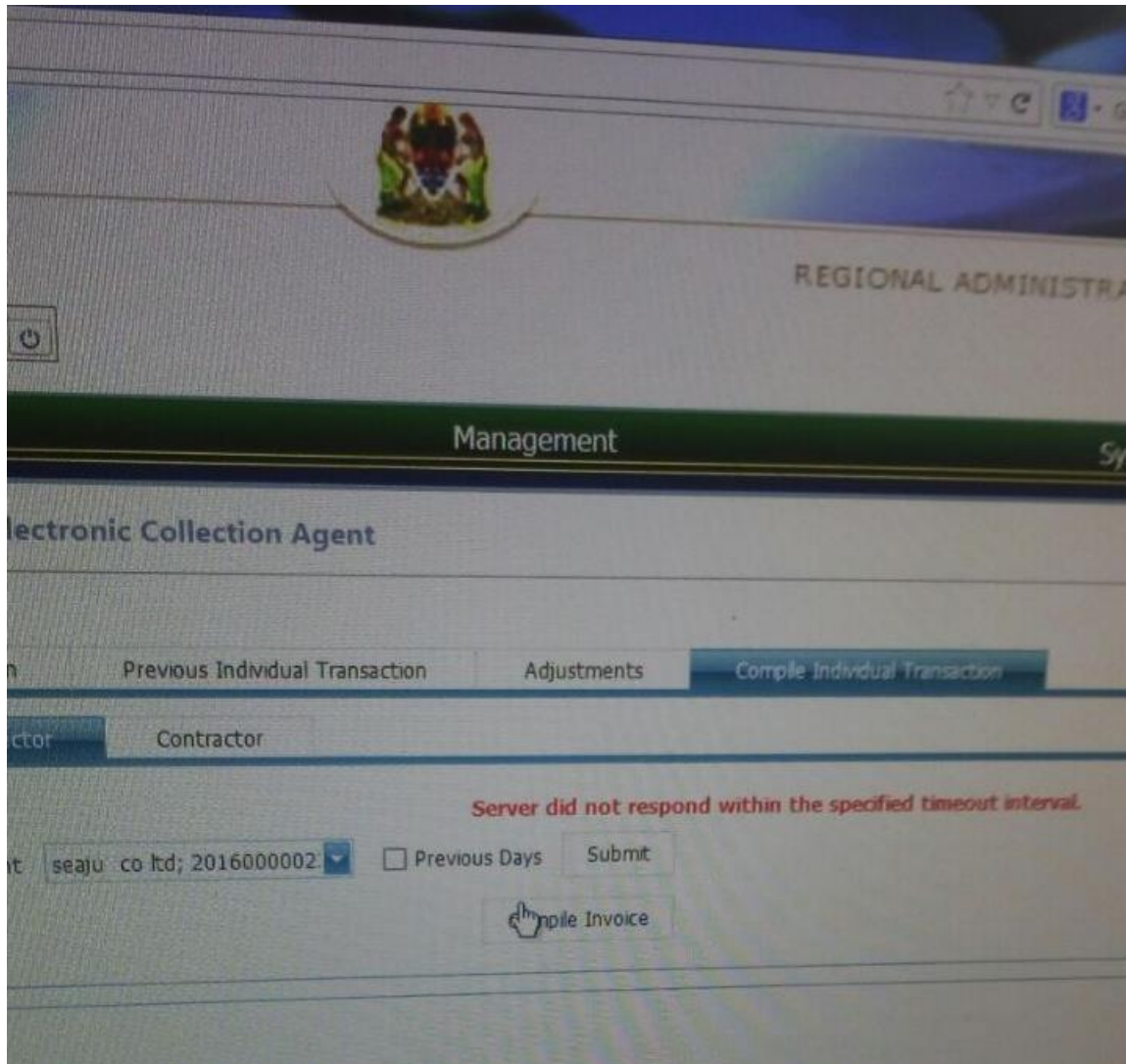
5.8 Tatizo wakati wa ku install mfumo kwenye simu



Picha 8: Tatizo wakati wa kufanya Installation"ya mfumo kwenye simu (Chanzo: Mfumo wa LGRCIS)

Suluhisho: Toa taarifa OR-TAMISEMI

5.9 Tatizo la timeout



Picha 1: 9: Timeout Error (Chanzo: Mfumo wa LGRCIS)

Suluhisho: Toa Taarifa OR-TAMISEMI

6. Namna ya kutoa vipaumbele kwa changamoto zinazojitokeza “Escalation Matrix”

“Escalation” huanza na makubaliano ya kiwango cha huduma itolewayo (Service Level Agreement (SLA)) inayoelekeza namna ya kutoa kipaumbele kwa changamoto zinazoripotiwa kwa ajili ya kupatiwa ufumbuzi; zikiambatana na namna zitakavyopatiwa ufumbuzi na muda utakaotumika mpaka kupata ufumbuzi kwa changamoto husika. Ni muhimu sana kuweka vipaumbele vya kutoa suluhisho kwa changamoto kulingana na athari za changamoto kwa mfumo na huduma itolewayo. Kwa mfano, ili kuhakikisha matumizi sahihi ya rasilimali zako za TEHAMA na mfumo, tatizo linalo athiri mtu mmoja haliwezi kuwa sawa na tatizo linalo athiri mfumo mzima au upatikanaji wa mtandao.

Unaweza kutumia “escalation matrix” kama katika jedwali namba mbili

Kiwango cha Athari	Maelezo	Muda wa kufanya “escalation”	Muda mpaka kupata suluhu
1. Tatizo linalohitaji ufumbuzi wa haraka (Critical)	Tatizo linalohitaji ufumbuzi wa haraka, ni tatizo ambalo linaathiri utendaji wa Halmashauri katika ukusanyaji wa mapato (Mfano: kukosekana kwa mtandao wa Internet, kukosekana kwa kifurushi (bando)).	Taarifa itolewe kwa Mkurugenzi wa Halmashauri au TAMISEMI ndani ya dakika 15	Tatizo lipatiwe ufumbuzi Katika muda usiozidi masaa 4.
2. Tatizo linaloweza kusubiri kwa muda kabla ya kupatiwa ufumbuzi (Important)	Hili ni tatizo ambalo linaathiri mtumiaji mmoja au watumiaji wachache tu. (Mfano: kompyuta moja kati ya kompyuta zinazotumika na wahasibu wa mapato kushindwa kufanya kazi).	Taarifa itolewe kwa Mkurugenzi wa Halmashauri ndani ya masaa 2	Tatizo lipatiwe ufumbuzi Katika muda usiozidi masaa 8
3. Tatizo linaloweza kutatuliwa kwa kutumia njia mbadala (Normal)	Hili ni tatizo linaoathiri mtumiaji mmoja au watumiaji kadhaa na linaweza kutatuliwa kwa kutumia njia mbadala au kwa kuwapatia vifaa mbadala. (Mfano: Kuharibika kwa “printer” PoS “Updates”, n.k.)	Taarifa itolewe kwa Mkurugenzi wa Halmashauri ndani ya masaa manne (4).	Tatizo lipatiwe ufumbuzi Katika muda usiozidi masaa ishirini na manne 24
4. Mpango Kazi	Tengeneza mpango kazi kwa ajili kushughulikia kazi zinazojitokeza (Mfano: kufunga kompyuta mpya,	Taarifa ya kazi kufanyika itolewe ndani ya masaa ishirini na manne (24)	Baada ya kazi kuanza, kazi ikamilike ndani ya siku tano (5)

	kufanya “configuration’ ya POS mpya, kufanya “routine Maintance”	kabla ya kazi kuanza kufanyika	
--	--	--------------------------------	--

Jedwali I: Jedwali la vipaumbele vya changamoto (Chanzo: timu ya wataalamu)

Nyongeza A

Mfano wa Rejesta ya Kupokea Matatizi ya Mfumo

ISSUE MANAGEMENT LOG					
System Name	LGRCIS				
Description	Local Government Revenue Collection System. The system that collects revenue and shows the collection status in real time				
Current Status	Issue Description	Impact Summary	Action Steps/Solution used/solution proposed	Issue Type	Final Resolution & Rationale
Closed	EXAMPLE: PoS Synchronizati on with LGRCIS	EXAMPLE: difference readings between system and PoS, Under or overcharging the agent	EXAMPLE: Check for internet connectivity, network settings and availability of Bundle, Forcing PoS updates to LGRCIS system	Information al	EXAMPLE: The solutions workbut needs more work on ensuring system synchronizati on

Nyongeza B

Mfano wa Rejesta ya Usajili wa PoS

S/No	Device No.	IMEI No.	PoS Registered as	Location	Name of Revenue Collector

Kwa ajili ya Mawasiliano na Msaada Zaidi:

Barua Pepre: lgrcis@tamisemi.go.tz

epicor@tamisemi.go.tz

Simu: (255) 26 2320 192 } Application
(255) 26 2320 028 }

(255) 26 2323 609 } Technical

**MWANONGOZO WA UTATUZI WA CHANGAMOTO ZA
UTUMIAJI WA MFUMO WA UKUSANYAJI MAPATO KATIKA
MAMLAKA ZA SERIKALI ZA MITAA (LGRCIS)**