



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA WAZIRI MKUU
TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA



MACHI, 2010

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

YALIYOMO

Vifupisho.....	4
Dibaji.....	5
1.0 KUHUSU OWM-TAMISEMI.....	7
1.1 Dira ya OWM-TAMISEMI.....	7
1.2 Dhima ya OWM-TAMISEMI.....	7
1.3 Maadili.....	7
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA.....	8
3.0 WATEJA WETU.....	8
4.0 HUDUMA NA MIHADI YETU.....	9
5.0 HAKI ZA MTEJA NA WAJIBU WAKE.....	18
5.1 Haki za Mteja.....	18

5.2	Wajibu wa Mteja.....	18
6.0	KUPITIA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.....	19
7.0	JINSI YA KUTOA MREJESHO KUHUSU HUDUMA ZETU.....	20
8.0	KUTOA TAARIFA KULINGANA NA VIWANGO.....	20
9.0	KUZUIA RUSHWA.....	21
10.0	ANWANI YETU NA MAWASILIANO ZAIDI.....	22

Dibaji

MAELEZO YA WAZIRI

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja unafunga makubaliano kati ya Ofisi ya Waziri Mkuu, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa (OWM TAMISEMI) na wateja wake. Mkataba unaelezea huduma na viwango vya utoaji huduma ambavyo OWM TAMISEMI inaamini ndivyo wateja wanatarajia kupata/ kupokea na pia unaweka utaratibu wa kupata mrejesho na namna ya kushughulikia malalamiko.

Kwa kupitia Programu ya Uboreshaji wa Utumishi wa Umma, Mikataba ya Huduma kwa Wateja , iliandaliwa na kuanza kutumika kwenye kila Wizara, Idara za Serikali, na Wakala ikiwa ni njia mojawapo ya kuendeleza uwazi na uwajibikaji zaidi katika Utumishi wa Umma. Serikali inatambua faida zinazopatikana katika kutumia Mkataba huu ambao ni chombo cha kuleta mabadiliko katika kuhudumia wateja. Kulingana na mchakato uliopo, OWM - TAMISEMI inayo furaha ya kuzindua Mkataba wake wa pili wa Huduma kwa Mteja.

Mkataba huu umeandaliwa kwa njia shirikishi iliyohusisha wateja wa nje na ndani ya OWM TAMISEMI. Napenda kutambua mchango uliotolewa na kikundi kazi cha OWM - TAMISEMI na wadau wote waliohusika katika kuufanyia mapitio Mkataba huu. Napenda pia kutambua mchango wa Mwezeshaji, Kampuni ya “Eden Consult” walioelekeza jinsi ya kuufanyia mapitio Mkataba huu katika kikao kilichoandaliwa kuupitia Mkataba wa awali wa OWM - TAMISEMI. OWM -TAMISEMI inaahidi kutoa taarifa kila mwaka kwa wadau na Bungeni kuhusu utekelezaji wa Mkataba huu. Aidha, itaweka Mfumo wa Ufuatiliaji na Tathmini ya utekelezaji ambao utakuwa ni chombo cha utoaji taarifa.

Ili Mkataba huu uweze kuwa wa manufaa na wa mafanikio ni lazima uwe Mkataba hai ambao ni matokeo ya mahusiano mazuri kati ya OWM -TAMISEMI na wateja wake. Mkataba umeandaliwa kwa muhtasari ili uweze kutumika kwa urahisi ukilenga makundi mbali mbali ya wateja, huduma zitolewazo na viwango vya utoaji huduma hizo. Hivyo nawasihi wateja wote wa huduma zitolewazo na OWM - TAMISEMI kuutumia Mkataba huu wenye manufaa kwa pande zote. Hii itasaidia kufikia malengo yaliyopo kwenye Dira na Dhima ya OWM - TAMISEMI na kupata huduma zenye viwango vya juu ambavyo vinatolewa na OWM - TAMISEMI kwa wateja wa ndani na nje.



MHE. CELINA O. KOMBANI (MB)

Waziri wa Nchi, Ofisi ya Waziri Mkuu,
Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa.

Saini-----Tarehe -----

1.0 KUHUSU OWM – TAMISEMI

Mpango wa Muda wa Kati wa Ofisi ya Waziri Mkuu, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa.

Ofisi ya Waziri Mkuu, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa imeandaa Mpango wa Muda wa Kati ambao unabainisha Dira, Dhima na Malengo yetu. Mpango huu unalenga katika utekelezaji wa majukumu ya OWM - TAMISEMI ikiwa ni pamoja na kutoa huduma bora kwa wateja wetu.

Dira ya OWM TAMISEMI

1.1 Dira :-

OWM TAMISEMI ni Taasisi inayoongoza katika kuziwezesha Tawala za Mikoa na Mamlaka za Serikali za Mitaa kutoa huduma za hali ya juu ili kuwa na maisha bora kwa jamii.

1.2 Dhima:-

Kuwa kinara wa Sera ya Kupeleka Madaraka kwa Wananchi na kuwa na Tawala za Mikoa na Mamlaka za Serikali za Mitaa zilizowezesha, na kuwa kiungo madhubuti kati yake na Wizara, Idara na Wakala na Wadau

wengine katika kuhakikisha kuwa Serilikali za Mitaa zinatekeleza Sera/Dhana ya Kupeleka Madaraka kwa Wananchi.

Malengo ya Mkataba:-

1) Malengo ya Mkataba huu ni kuwawezesha wateja wetu mtambue huduma tunazozitoa, na ubora wa huduma mnazotarajia kupatiwa. Mkataba huu utawawezesha kuelewa haki zenu, na wajibu wenu kama wateja wetu; kuelewa na kudai huduma kulingana na wajibu wetu ulioelezwa katika Mkataba huu. Mkataba huu unaelekeza pia jinsi mtakavyoweza kutupa mrejesho kuhusu huduma zetu.

Ili kutekeleza wajibu wake, OWM TAMISEMI inaahidi kutekeleza yafuatayo:-

1.3 Maadili

Katika utendaji wake wa siku hadi siku, OWM TAMISEMI itakuwa ikiongozwa na:-

- Misingi ya Sera ya Kupeleka Madaraka kwa Wananchi;
- Kupunguza Umaskini;
- Kufuata Kanuni za Utawala Bora (demokrasia, usawa, utawala wa sheria, uwazi, uwajibikaji na utiifu kwa Serikali);
- Matumizi bora ya taarifa;

- Ufanisi;
- Utoaji huduma bora;
- Kuendeleza kiwango cha taaluma;
- Haki – huduma bila upendeleo;
- Staha kwa watu wote;
- Uaminifu;
- Kuheshimu Sheria, na
- Kujituma kazini.

2.0 Madhumuni ya Mkataba

Madhumuni ya Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni kuboresha utambuzi kuhusu upatikanaji na ubora wa huduma zitolewazo na OWM - TAMISEMI. Mkataba huu utawezesha wateja kujua haki na wajibu wao kama wateja na hivyo, kuweza kudai huduma zetu kulingana na makubaliano yaliyopo katika Mkataba huu. Mkataba huu unaonyesha jinsi mteja atakavyoweza kutoa taarifa kuhusu huduma zitolewazo na OWM -TAMISEMI pamoja na njia za kutoa mrejesho. Aidha, unaonyesha njia mbali mbali za mawasiliano.

3.0 Wateja wetu.

Wateja wetu ni pamoja na wafuatao:-

- 1.Mamlaka za Serikali za Mitaa;
- 2.Tawala za Mikoa;
- 3.Wizara, Idara na Wakala wa Serikali
4. Wanasiasa;
5. Bunge
- 6.Wabia wa Maendeleo;
7. Vikundi vya Kijamii na Mashirika Yasiyo ya Kiserikali (CBO/NGOs);
- 8.Sekta Binafsi;
- 9.Watumishi wa OWM TAMISEMI;
- 10.Jamii kwa jumla;
- 11.Vyombo vya Habari;
- 12.Taasisi chini ya OWM - TAMISEMI (Chuo cha Serikali za Mitaa Hombolo, Shirika la Elimu Kibaha, Mfuko wa Mikopo wa Serikali za Mitaa na Mfuko wa Pensheni wa Watumishi wa Serikali za Mitaa);

13.Taasisi za Elimu;

14.Vyama vya Wafanyakazi;

15.Taasisi za Hifadhi ya Mifuko ya Jamii (LAPF, PPF na NHIF);

16.Mamlaka ya Mapato Tanzania (TRA)

4.0 Huduma na Mihadi yetu

Ili kukupa huduma nzuri, Mkataba wetu unaelezea aina ya huduma tunazotoa. Huduma hizi zinatokana na matarajio ya wateja wetu walioko katika makundi yafuatayo kwenye bango kitita

Wateja, huduma tunazotoa, idara zinazohusika na Viwango vyetu vya utoaji huduma

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
-------------	-----------------------	--	---------------------	--

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
1.	Wateja Wote	<ul style="list-style-type: none"> • Kupewa taarifa sahihi kuhusu Sera na Miongozo mbalimbali 	Idara zote	Siku 1 baada ya kupokea ombi
		<ul style="list-style-type: none"> • Kutoa takwimu mbalimbali zilizo sahihi 	Idara zote	Siku 1 baada ya kupokea ombii
		<ul style="list-style-type: none"> • Kukiri mapokezi ya barua 	Idara zote	Siku 5 baada ya kupokea barua
		<ul style="list-style-type: none"> • Kupokea simu 	Idara zote	Ndani ya milio miwili ya kwanza
		<ul style="list-style-type: none"> • Kutoa tafsiri ya kisheria na ushauri 	Huduma za Sheria	Siku 3 baada ya kupokea ombi au kumbu

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
				kumbu
		<ul style="list-style-type: none"> • Kupitia na kuidhinisha Sheria Ndogo 	Huduma za Sheria	Siku 30
		<ul style="list-style-type: none"> • Kutathmini kesi zilizoko mahakamani na kutoa ushauri 	Huduma za Sheria	Siku 30 baada ya kupokea kumbu kumbu zote
		<ul style="list-style-type: none"> • Kukiri kupokea mialiko ya mikutano, na semina 	Idara zote	Siku 2 baada ya kupokea mialiko
		<ul style="list-style-type: none"> • Kupitia na kushauri kuhusu malalamiko 	Idara zote	Siku 7.

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		yanayopokelewa		
		<ul style="list-style-type: none"> Kuandaa nyaraka za malipo 	Uhasibu,	Siku 3
2.	Mashirika Yasiyo ya Kiserikali	<ul style="list-style-type: none"> Kukubaliana maeneo ya ushirikiano 	Huduma za Sheria, Serikali za Mitaa	Siku 30 baada ya kupokea maombi
		<ul style="list-style-type: none"> Kutoa Ushauri kwa masuala mtambuka 	Sera na Mipango	Siku 3 baada ya kupokea maombi

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="430 487 657 633">• Kuwekea saina maeneo ya makubaliano 	Huduma za Sheria, Serikali za Mitaa	Siku 14
3	Wabia wa Maendeleo	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="430 670 657 784">• Kukubaliana maeneo ya ushirikiano 	Serikali za Mitaa, Uratibu wa Sekta, Huduma za Sheria	Siku 30
		<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="430 984 657 1130">• Kuwekea saina maeneo ya makubaliano 	Uratibu wa Sekta, Huduma za Sheria	Siku 14 baada ya kukubaliana kuhusu rasimu ya makubaliano

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		<ul style="list-style-type: none"> • Kuajiri wataalam wa kigeni 	Utawala na Uendeshaji	Siku 30 baada ya kupokea maombi.
		<ul style="list-style-type: none"> • Kupitia takwimu na maandiko ya miradi 	Sera na Mipango, Uratibu wa Sekta	Kila Mwezi Januari
		<ul style="list-style-type: none"> • Kupata ufafanuzi kuhusu Sera mbali mbali 	Sera na Mipango, Uratibu wa Sekta	Siku 3 baada ya kupokea maombi
		<ul style="list-style-type: none"> • Kushiriki katika shughuli mbali mbali za Wabia wa Maendeleo 	Idara zote	Siku 1 baada ya kupata mwaliko

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
4.	Vyombo vya Habari	<ul style="list-style-type: none"> • Kutoa taarifa na takwimu sahihi na kwa wakati 	Habari, Eli mu na Mawasiliano	Siku 1 baada ya kupokea ombi
5.	Mamlaka za Serikali za Mitaa	<ul style="list-style-type: none"> • Kuondoa mizigo bandarini 	Ugavi	Siku 14 baada ya kupokea nyaraka
		<ul style="list-style-type: none"> • Kuitisha Baraza la Wafanyakazi la Serikali za Mitaa 	Huduma za Sheria	Siku 3
		<ul style="list-style-type: none"> • Kuandaa kumbukumbu za kikao cha Baraza 	Huduma za Sheria	Siku 2

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		<ul style="list-style-type: none"> Kusambaza Kumbu kumbu za kikao cha Baraza 	Huduma za Sheria	Siku 3
		<ul style="list-style-type: none"> Kufanyia Kazi maazimio ya Baraza 	Huduma za Sheria	Siku 5
		<ul style="list-style-type: none"> Ushauri wa kiufundi kuhusu matumizi ya Kompyuta 	Mifumo ya Kimenejim enti	Siku 14 baada ya kupokea maombi
		<ul style="list-style-type: none"> Kupitia Sheria Ndogo na kutoa ushauri 	Huduma za Sheria	Siku 5

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		<ul style="list-style-type: none"> • Kushauri juu ya utunzaji wa Hesabu baada ya kupokea taarifa ya ukaguzi 	Serikali za Mitaa	Siku 14 baada ya kupokea taarifa za ukaguzi
		<ul style="list-style-type: none"> • Kushughuliki a malalamiko 	Serikali za Mitaa	Siku 14 baada ya kupokea malalamiko
		<ul style="list-style-type: none"> • Kupitia rufaa za kesi za nidhamu na rushwa na kuzitolea uamuzi 	Serikali za Mitaa	Siku 30 baada ya kupokea rufaa
		<ul style="list-style-type: none"> • Kupitia na kushauri kuhusu Sera 	Sera na Mipango	Siku 7 baada ya kupokea Sera husika

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		za Maendeleo		
		<ul style="list-style-type: none"> • Kuratibu mahitaji ya rasilimali watu 	Uendelezaji wa Taasisi	Kila baada ya miezi sita
		<ul style="list-style-type: none"> • Kuhakiki matumizi ya miongozo ya mifumo 	Uendelezaji wa Tasisis	
		<ul style="list-style-type: none"> • Kushughulikia uhamisho wa watumishi kutoka Mkoa mmoja hadi mwingine 	Uratibu wa Elimu	Wiki ya kwanza ya mwezi Desemba na Juni kila mwaka

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		<ul style="list-style-type: none"> • Kutoa Miongozo ya Uendeshaji wa Shule 	Uratibu wa Elimu	Kila kunapokuwa na Uhitaji
		<ul style="list-style-type: none"> • Kukusanya, kuchambua, na kuboresha takwimu zinazohusiana na miundombinu ya shule na Fedha 	Uratibu wa Elimu	Wiki ya nne ya kila mwezi
		<ul style="list-style-type: none"> • Kuwezesha huduma zinazohusiana na ustawi wa wanafunzi na walimu 	Uratibu wa Elimu	Kila kunapokuwa na uhitaji

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
6.	Tawala za Mikoa	<ul style="list-style-type: none"> • Kupitia, kushauri kuhusu taarifa za utekelezaji za Mkoa 	Tawala za Mikoa	Siku 5 baada ya kupokea taarifa husika
		<ul style="list-style-type: none"> • Kushiriki vikao mbali mbali vya Mikoa 	Tawala za Mikoa	Siku 10 baada ya kupokea mwaliko
		<ul style="list-style-type: none"> • Kutuma miongozo Mikoani 	Tawala za Mikoa	Siku 5 baada ya kupokelewa Miongozo husika kutoka kwenye Sekta

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		<ul style="list-style-type: none"> Ushauri wa kiufundi kuhusu matumizi ya Kompyuta 	Mifumo ya Kimenejimenti	Siku 14 baada ya kupokea maombi
7.	Wizara, Idara na Wakala	<ul style="list-style-type: none"> Kushiriki na kushauri kuhusu sera, sheria za sekta Kujibu hoja za ukaguzi Kuandaa taarifa za Hesabu za mwaka. 	Idara zote	Siku 5
			Idara zote	Siku 14 baada ya kupokea hoja ya ukaguzi
			Uhasibu	Kila mwaka kabla ya tarehe 30 Septemba

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
8.	Bunge	<ul style="list-style-type: none"> • Kuandaa rasimu za majibu ya maswali ya Bunge 	Idara zote	Siku 15 baada ya kupokea orodha ya maswali
		<ul style="list-style-type: none"> • Kuchambua Sera za Kisekta 	Sera na Mipango	Siku 5 baada ya kupokelewa kutoka Sekta husika
		<ul style="list-style-type: none"> • Kuchambua nyaraka za BLM za Kisekta 	Sera na Mipango	Siku 5
		<ul style="list-style-type: none"> • Kuandaa ratiba za utekelezaji wa mipango ya serikali 	Sera na Mipango	Siku 15 baada ya kupokea mipango

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="430 487 657 673">• Kuandaa ratiba ya Utekelezaji wa Baraza la Mawaziri 	Sera na Mipango	Siku 15 baada ya kupokea maagizo
9.	Sekta Binafsi	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="430 711 657 803">• Kununua huduma <li data-bbox="430 812 657 917">• Kuandaa Mikataba ya watoa huduma <li data-bbox="430 1031 657 1136">• Kusaini mikataba na watoa huduma 	Ugavi	Siku 14
			Huduma za Sheria	Siku 3 baada ya kupokea kumbu kumbu husika
			Huduma za sheria	Siku 2 baada ya kupokea Mikataba husika

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		<ul style="list-style-type: none"> • Kufanya malipo kwa watoa huduma 	Uhasibu	Siku 4 baada ya kupokea huduma
10.	Watumishi wa OWM TAMISEMI	<ul style="list-style-type: none"> • Kupeleka Watumishi kwenye Mafunzo • Kuthibitishwa kazini kwa watumishi • Upandishwaji vyeo 	Utawala na Uendeshaji	Kulingana na mpango wa mafunzo
			Utawala na Uendeshaji	Mwaka mmoja baada ya kuajiriwa
			Utawala na Uendeshaji	Kulingana na Kanuni za Utumishi

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		<ul style="list-style-type: none"> Huduma za ustawi wa jamii 	Utawala na Uendeshaji	Itakavyoamu liwa na Baraza la Wafanyakazi
		<ul style="list-style-type: none"> Ushauri wa kiufundi kuhusu matumizi ya Kompyuta 	Mifumo ya Kimenejimenti	Saa 2 baada ya kupokea maombi
		<ul style="list-style-type: none"> Huduma kwa wanaoishi na VVU/ UKIMWI 	Utawala na Uendeshaji	Itakavyoamu liwa na Baraza la Wafanyakazi
		<ul style="list-style-type: none"> Malipo ya Mishahara na posho nyinginezo 	Uhasibu	Siku 3 kabla ya mwezi kuisha

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		<ul style="list-style-type: none"> • Kuandaa kumbukumbu za kuagiza vifaa 	Ugavi	Siku 1 baada ya kupokea maombi
		<ul style="list-style-type: none"> • Kugawa kumbukumbu za kuagizia vifaa 	Ugavi	Siku 1
		<ul style="list-style-type: none"> • Kuandaa kikao cha wafanyakazi 	Utawala na uendeshaji	Siku 1 baada ya hitaji kuwepo
		<ul style="list-style-type: none"> • Kuandaa na kutoa vocha za mafao ya kustaafu HAZINA 	Utawala na Uendeshaji	Siku 3 baada ya kuletewa maombi.

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		<ul style="list-style-type: none"> Kuratibu ufuatiliaji na tathimini ya programu chini ya OWM TAMISEMI 	Sera na Mipango	Kutoa taarifa za kila robo mwaka
11	Vyama vya Wafanyakazi	<ul style="list-style-type: none"> Kuwasilisha makato ya kisheria 	Uhasibu	Siku 7 baada ya kupokea <i>Pay roll</i> kutoka HAZINA
12	Vyuo	<ul style="list-style-type: none"> Taarifa za utafiti na uchapishaji 	Utawala na uendeshaji	Siku 7 baada ya kupokea maombi
		<ul style="list-style-type: none"> Kutoa nafasi za wanafunzi kufanya mazoezi na 	Utawala na Uendeshaji	Siku 7 baada ya kupokea maombi.

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		tafiti.		
		<ul style="list-style-type: none"> • Kujenga uwezo 	Uendelezaji wa Taasisi	Siku 3 baada ya kukiri kupokea maombi
		<ul style="list-style-type: none"> • Kurekebisha miundo 	Uendelezaji wa Taasisi	Siku 2 baada ya kupokea maombi
13	Taasisi chini ya OWM TAMISEMI	<ul style="list-style-type: none"> • Kupata ushauri wa Kitaalam 	Idara zote	Siku 3 baada ya kupokea maombi
		<ul style="list-style-type: none"> • Kujenga 	Uendelezaji wa	Siku 3 baada ya kupokea

Na .	Aina ya Wateja	Huduma zinazotolewa na OWM TAMISEMI	Idara Husika	Kiwango cha Huduma (wakati na muda)
		Uwezo	Taasisi	maombi.
		<ul style="list-style-type: none"> Kuwezesha katika eneo la Miundo 	Uendelezaji wa Taasisi	Siku 2 baada ya kupokea maombi
14	Mashirika ya Hifadhi ya Jamii	<ul style="list-style-type: none"> Kuwasilisha makato ya kisheria 	Uhasibu	Siku 7 baada ya kupokea <i>Pay roll</i> kutoka HAZINA
15	Mamlaka ya Mapato Tanzania	<ul style="list-style-type: none"> Kuwasilisha makato ya kisheria 	Uhasibu	Siku 7 baada ya kupokea <i>Pay roll</i> kutoka HAZINA

Katika utoaji wetu wa Huduma: Wajibu wetu na Viwango vyetu vya Utoaji huduma tunaahidi kutoa huduma nzuri kwa kufanya yafuatayo:

1. Kutoa ushauri na taarifa sahihi na zinazoeleweka kwa wakati;
2. Kuwashirikisha kwa kufanya majadiliano kabla ya kutoa maamuzi na tutawajulisha muda tutakaotumia kabla ya kufanya maamuzi;
3. Tutawajulisha kuhusu maamuzi tutakayofanya na kueleza ni kwa nini tumechukua maamuzi hayo;
4. Tutakuwa wenye tija na ufanisi
5. Tutafuatilia utekelezaji na kuona namna nzuri za kuboresha huduma zitolewazo;
6. Tutafanya kazi kwa uaminifu, kwa kuzingatia maadili na taaluma;
7. Tutakuwa wapole, wanyenyekevu na wa msaada;
8. Tutawasiliana kwa lugha nyepesi inayoeleweka;
9. Tutajitahidi kuzingatia viwango vya juu kwa huduma zote tutakazozitoa;.
10. Tutatumia Sera, Sheria, na Kanuni kwa usahihi na bila kumwonea mteja; na
11. Tutajibu barua za wateja, simu na maulizo ya wateja mara moja. Kama haiwezekani kupewa jibu mara moja mtajulishwa ni lini mtapewa jibu na nani atahusika kulitoa jibu hilo.

5.0 Haki za Mteja na wajibu wake.

5.1 Haki za mteja

Ili tuweze kukuhudumia katika kiwango cha juu na kuweza kutimiza mihadi yetu haki zako kama mteja ni zifuatazo:

1. Kukushirikisha katika kuupitia Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja;
2. Kuwa msiri;
3. Kutoa taarifa;
4. Kufanya kazi kwa kuheshimiana kulingana na sheria; na
5. Kutoa mrejesho kuhusu huduma zetu

5.2 Wajibu wa Mteja:-

Ili kuweza kutoa huduma kwa viwango stahiki, na mihadi yetu tutakushauri utekeleze yafuatayo:-

1. Wahi kama umepewa muda maalum wa kuonana na mhusika;
2. Tupatie taarifa sahihi na zilizokamilika;
3. Waheshimu watumishi wetu;
4. Usijihusishe na vitendo vya rushwa kwa namna yoyote ile na watumishi wetu; na

5. Fuata maelekezo kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu.

6.0 Kupitia Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Ili Mkataba huu uwe wa manufaa ni lazima upitiwe mara kwa mara ili uweze kukidhi mahitaji ya wateja ambayo yanabadilika kufuatana na wakati. Hivyo tutawashirikisha wateja wetu katika kuupitia Mkataba huu ambao tunaahidi kuupitia kila baada ya miaka miwili.

7.0 Jinsi ya kutoa Mrejesho kuhusu Huduma zetu

Imekusudiwa kuwa Mkataba kwa Mteja utakuwa Hati inayotumika na kwa hiyo mrejesho wa huduma na viwango vyake tulivyokusudia kutoa na namna ambavyo watumiaji wa huduma wanaweza kutoa mchango wao ili kuboresha huduma hizi unakaribishwa. Malalamiko yanaweza kutolewa endapo mteja hajaridhika na huduma zitolewazo au kama hujaridhika na jinsi mtumishi wetu alivyokuhudumia itakupasa ufanye yafuatayo:-

Wasiliana na watumishi husika, au omba kukutana na msimamizi wa kazi wa Idara husika au Kitengo husika kwa lengo la kufikia ufumbuzi wa tatizo lililojitokeza mara moja au wasiliana na Naibu Katibu au Katibu Mkuu.

Kama bado hujaridhika, malalamiko yako yawasilishwe kwa maandishi kwa Katibu Mkuu. OWM-TAMISEMI inaadhi kufuatilia na kuchunguza suala husika na majibu ya maandishi yatatumwa kwako kwa kuzingatia viwango vya muda vilivyoko kwenye Mkataba huu aya ya 4.0

8.0 Kutoa taarifa kulingana na Viwango vyetu

Tutaendelea kuwa wazi na kuwajibika kwa utendaji wetu wa siku hadi siku. Tutachapisha Mkataba huu na taarifa kuhusu kuzingatia mihadi, viwango na ahadi zote zilizoko kwenye Mkataba na zaidi tutafanya ufuatiliaji kwa wateja wetu kujua uelewa wao wa mkataba huu. Hasa tutafanya yafuatayo:-

Kutoa taarifa ya utekelezaji wa Mkataba huu kwenye Taarifa ya mwaka ya utekelezaji wa Bajeti ya Ofisi.

Kutoa taarifa ya utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwenye Kikao cha Kamati ya Makatibu Wakuu;

Kutoa taarifa ya utekelezaji kila mwaka kwa Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali kutokana na hitaji lao la Bajeti yenye matokeo (performance Budgeting) na thamani ya fedha (value for money);

Kutoa taarifa ya utekelezaji kwa wadau wakubwa. Hii itahakikisha uwazi na uwajibikaji utakaowezesha mahusiano mazuri kati ya watumishi, wateja na wadau wengine;

Kuchapisha muhtasari wa malalamiko yaliyopokelewa na hatua zilizochukuliwa kwenye taarifa ya mwaka ya OWM – TAMISEMI;

Kutoa muhtasari kwa Ofisi ya Waziri Mkuu kuhusu utekelezaji wa Mkataba kila mwaka kwa ajili ya taarifa ya serikali ya Mikataba ya Huduma kwa Mteja.

Mkuu au Katibu Mkuu kwa ushauri kuhusu hatua unazostahili kuchukua.

Kama bado hujaridhika, malalamiko yako yawasilishwe kwa maandishi kwa Katibu Mkuu, OWM - TAMISEMI inaahidi kufuatilia na kuchunguza suala husika na majibu ya maandishi yatatumwa kwako kwa kuzingatia viwango vya muda vilivyoko kwenye Mkataba huu aya 4.1.

9.0 Kuzuia Rushwa

OWM - TAMISEMI haitavumilia kutoa au kupokea rushwa na kila inapowezekana hatua stahiki zitachukuliwa dhidi ya wahusika wote.

Unaweza kusaidia kwa kutoa taarifa kuhusu aina yoyote ya rushwa inayohusu mtumishi yeyote wa OWM TAMISEMI kwa Katibu Mkuu ili achukue hatua.

10.0 Anwani yetu na Mawasiliano zaidi

Tupo makini kuboresha huduma tunazotoa, na tunakaribisha ushauri au maoni kuhusu huduma zetu. Maoni yenu yatasaidia kutathmini huduma zetu tunazotoa. Tupigie simu, au tuandikie, au tutumie barua pepe kama ilivyo kwenye anwani yetu hapa chini:-

Katibu Mkuu,

Ofisi ya Waziri Mkuu,

Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa

S. L. P. 1923

Dodoma

Tanzania

Simu. +255- 26 -2321607

Nukushi. +255 -26 -2322116

Barua pepe. ps@pmoralg.go.tz

Au (Ofisi Ndogo iliyopo.Dar Es Salaam, Tumia anwani ifuatayo kwa mawasiliano.)

Katibu Mkuu,

Ofisi ya Waziri Mkuu,

Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa

S. L. P. 9231

Dar Es Salaam,

Tanzania.

Simu. +255 22 2128105