



Jamhuri ya Muungano wa Tanzania
Ofisi ya Rais
Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Juni, 2023



Viongozi wa Ofisi ya Rais - TAMISEMI



Mhe. Angellah J. Kairuki (Mb)
Waziri wa Nchi OR- TAMISEMI



Mhe. Dkt. Festo J. Dugange (Mb)
Naibu Waziri OR - TAMISEMI (AFYA)



Mhe. Deogratius J. Ndejembu (Mb)
Naibu Waziri OR TAMISEMI (ELIMU)



Adolf H. Ndunguru
Katibu Mkuu OR - TAMISEMI



Dkt. Wilson M. Charles
Naibu Katibu Mkuu (AFYA)



Sospeter M. Mtwale
Naibu Katibu Mkuu (TAMISEMI)



Dkt. Charles E. Msonde
Naibu Katibu Mkuu (ELIMU)



Mha. Rogatus H. Matavila
Naibu Katibu Mkuu Miundombinu

Yaliyomo

VIONGOZI WA OFISI YA RAIS-TAMISEMI -----	i
YALIYOMO -----	ii
DIBAJI -----	iii
1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU -----	1
1.1 Dira -----	1
1.2 Dhima -----	1
1.3 Maadili Yetu -----	1
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA -----	2
3.0 WATEJA WETU -----	2
4.0 HUDUMA ZETU -----	3
5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZINAZOTOLEWA -----	3
6.0 WAJIBU WA OFISI YA RAIS, TAMISEMI KWA MTEJA -----	6
7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA -----	6
7.1 HAKI ZA MTEJA -----	6
7.2 WAJIBU WA MTEJA -----	6
8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA -----	7
9.0 MAWASILIANO NA OFISI YA RAIS, TAMISEMI -----	7

DIBAJI



Ofisi ya Rais, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa inawasilisha kwenu Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambao unalenga kuwafahamisha kuhusu huduma zinazotolewa na Ofisi hii.

Mkataba huu ni Toleo la Tatu ambapo Mkataba wa Huduma kwa Mteja uliokuwepo ni wa Mwaka 2010, hivyo ni wazi kuwa katika kipindi cha miaka 13 mabadiliko mengi yametokea katika nyanja mbalimbali zinazogusa Ofisi kwenye utendaji wa kila siku, wananchi tunaowahudumia iwe kwa vikundi au mtu mmoja mmoja, taasisi za kitaifa na kimataifa na teknolojia inayotumika katika utoaji huduma zetu nayo imebadilika. Hivyo tumeona ni vyema kufanya marekebisho ya Mkataba uliokuwepo ili uzingatie hali halisi iliyopo sasa.

Madhumuni ya kuwepo kwa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kuwafanya wateja na wadau mbalimbali waelewe aina ya huduma zinazotolewa, viwango vya utoaji wa huduma ambavyo wanavyostahili kuzipata kutoka kwetu, wajibu na haki walizo nazo wakati na baada ya kutolewa huduma, namna wanavyoweza kutoa mrejesho kwa huduma zilizotolewa ambao utasaidia kuboresha utoaji wa huduma.

Ufanisi wa mkataba huu utategemea ushirikiano tutakaopata kutoka kwa wananchi, hivyo nitoe rai kwa wateja na wadau wetu kuwa mtakapoona kuna eneo la utoaji wa huduma haliendani na tulichokiahidi kwenye Mkataba huu basi msisite kutoa maoni yenu.

Mwisho nitoe wito kwa watendaji wote wa Ofisi ya Rais, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa - Tamisemi kutambua kuwa Mkataba huu kimsingi ni ahadi, kutokuutekeleza ni kwenda kinyume na Kanuni za Utendaji ambazo tumejiwekea wenyewe.

Angella J. Kairuki (Mb)
Waziri wa Nchi, Ofisi ya Rais
Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa

Juni, 2023

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

1.1 DIRA

Ofisi ya Rais-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 wananchi.

1.2 DHIMA

Kuwa kinara wa Sera ya kupeleka madaraka kwa wanachi na kuwa na Tawala za Mikoa na Mamlaka za Serikali za Mitaa zilizowezeshwa na kuwa kiungo madhubuti kati yake na Wizara, Idara na Wakala na wadau wengine katika kuhakikisha kuwa na Serikali za Mitaa zinazoelekeza sera/dhana ya kupeleka madaraka kwa wananchi.

1.3 MAADILI YETU

i. Uadilifu

Tunatoa huduma kwa kuzingatia misingi ya utawala bora, mipaka ya madaraka na kutumia vizuri rasilimali zilizopo kwa manufaa ya umma.

ii. Uwajibikaji

Tunabeba dhamana na kuwa tayari kuwajibika kwa utekelezaji wa shughuli za taasisi katika utoaji wa huduma zetu na kutoa maelezo kwa Umma pale inapobidi.

iii. Kufanya kazi kwa pamoja

Tunaamini katika kushirikiana ili kufikia lengo na kutoa huduma bora kwa muda muafaka.

iv. Kutoa huduma bila upendeleo

Huduma zote zitatolewa kwa haki na usawa bila kujali rangi, kabila, dini, jinsi wala itikadi za kisiasa.

v. **Weledi:**

Tunatoa Huduma kwa kuzingatia taaluma, ubunifu na kujituma katika kutekeleza majukumu ya kila siku.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Madhumuni ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kuiwezesha Ofisi ya Rais, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa kuwafahamisha wateja kuhusu aina na ubora wa huduma inazozitoa; kujua haki na wajibu wao ili waweze kudai huduma kulingana na ahadi zilizoainishwa katika Mkataba. Aidha, Mkataba unaonesha wajibu wa Ofisi katika kumhudumia mteja, namna ya kupata mrejesho wa huduma zinazotolewa ili kuimarisha ushirikiano baina ya ofisi na wateja wake.

3.0 WATEJA WETU

Ofisi ya Rais, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa inatambua wateja wanaopata huduma kutoka katika Ofisi yetu kama ifuatavyo;-

- 1 Wizara, Idara zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Mashirika ya Umma, Sekretarieti za Mikoa na Mamlaka za Serikali za Mitaa;
- 2 Wananchi;
- 3 Watumishi wa Ofisi ya Rais, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa, Sekretarieti za Mikoa na Mamlaka ya Serikali za Mitaa;
- 4 Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania;
- 5 Wadau wa Maendeleo na Asasi zisizo za Kiserikali;
- 6 Vyombo vya Habari;
- 7 Wazabuni / Watoa Huduma;
- 8 Wanasiasa; na
- 9 Taasisi za Elimu

4.0 HUDUMA ZETU

Huduma zinazotolewa na Ofisi ya Rais, TAMISEMI zimegawanyika katika makundi yafuatayo;

- i. Sera, Kanuni na Miongozo;
- ii. Taarifa mbalimbali zinazohusu Ofisi ya Rais, TAMISEMI;
- iii. Elimu na ushauri wa kitaalamu;
- iv. Idhini na vibali;
- v. Mifumo ya TEHAMA;
- vi. Majibu ya hoja na malalamiko; na
- vii. Huduma nyinginezo.

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZINAZOTOLEWA

Ofisi ya Rais, TAMISEMI inahidi kutoa huduma kwa kuzingatia ubora na viwango kama ifuatavyo:-

5.1 SERA, KANUNI NA MIONGOZO

- i. Tutatoa tafsiri ya Sera na Miongozo ya huduma za Kisekta ambazo; Afya, Elimu, Mifugo na Uvuvi, Kilimo ndani ya siku 21 za kazi.
- ii. Tutatoa maelezo ya miongozo mbalimbali ndani ya siku moja (1) baada ya maombi kupokelewa
 - Mwongozo wa Uteuzi wa Viongozi wa Elimu katika Mamlaka za Serikali za Mitaa na Mikoa.
 - Mwongozo wa Uanzishaji wa Maeneo ya Utawala katika Mamlaka za Serikali za Mitaa.
 - Mwongozo wa Ikama ya Walimu.
 - Mwongozo wa Mfumo wa Fursa na Vikwazo (O&OD) na;
 - Mwongozo wa Ufuatiliaji na Tathmini.
- iii. Tutatoa Kanuni za Usimamizi na Uendeshaji wa Mamlaka za Serikali za Mitaa ndani ya siku 21.

5.2 TAARIFA MBALIMBALI ZINAZOHUSU OFISI

- i. Tutatoa taarifa za utekelezaji wa Programu za Kisekta ndani ya siku 21 baada ya kukamilika kwa robo mwaka;
- ii. Tutatoa taarifa za miradi ya Asasi zisizo za Kiserikali ndani ya siku 14 za kazi;
- iii. Tutatoa taarifa ya ukaguzi wa utekelezaji wa miradi ya maendeleo ndani ya siku 30 baada ya kukamilika kwa robo mwaka;
- iv. Tutatoa taarifa ya utoaji wa vibali vya majengo ndani ya siku 14 baada ya kukamilika kwa robo mwaka; na
- v. Tutatoa taarifa za makusanyo ya Mamlaka za Serikali za Mitaa ndani ya siku 15 baada ya robo kukamilika.

5.3 ELIMU NA USHAURI WA KITAALAMU

- i. Tutatoa ushauri na maelekezo juu ya Sheria, Kanuni na Miongozo ya uendeshaji wa Mamlaka za Serikali za Mitaa ndani ya siku saba (7) za kazi;
- ii. Tutatoa ushauri wa Kitaalamu wa kuwezesha kuandaa na kuhuisha Muundo na Mgawanyo wa majukumu ya Taasisi ndani ya siku 10 baada ya maombi kupokelewa;
- iii. Tutatoa ushauri wa kitaalamu na kuwezesha kuandaa na kuhuisha Orodha ya Kazi ndani ya siku 10 baada ya maombi kupokelewa;
- iv. Tutatoa elimu na ushauri wa kitaalamu juu ya matumizi ya mifumo ya TEHAMA ndani ya siku mbili (2) za kazi;
- v. Tutatoa elimu na ufafanuzi kwa Makundi Maalum, Mama na Mtoto ndani ya siku tano (5) za kazi;
- vi. Tutatoa ushauri wa kitaalamu na ufafanuzi wa masuala mbalimbali ya kiutawala na kiutumishi ndani ya siku mbili (2) za kazi;
- vii. Tutatoa ushauri wa kisheria wa masuala ya mikataba ndani ya siku saba (7) baada ya maombi kupokelewa;
- viii. Tutatoa elimu ya utekelezaji wa Sera, Sheria na Miongozo ya Kisekta ndani ya siku saba (7) za kazi;

- ix. Tutatoa elimu na kuhabarisha umma ndani ya siku moja (1) baada ya tukio linalohitaji kutolea ufafanuzi;
- x. Tutatoa machapisho mbalimbali ndani ya siku tisa (9).
- xi. Tutatoa matangazo yanayohusu Ofisi ya Rais, TAMISEMI ndani ya siku saba (7) baada ya maombi; na
- xii. Tutatoa mafunzo na kuwajengea uwezo watumishi wa Ofisi ya Rais, TAMISEMI ndani ya siku saba (7) baada ya kupokea maombi kwa kuzingatia mahitaji na vipaumbele vya mpango wa mafunzo na uwepo wa bajeti.

5.4 IDHINI, HATI NA VIBALI

- i. Tutatoa vibali vya uhamisho wa kawaida ndani ya siku 10 baada ya kukamilika kwa robo mwaka na uhamisho maalum/dharura ndani ya siku tatu (3) baada ya maombi kupokelewa;
- ii. Tutatoa kibali cha utambulisho na utekelezaji wa miradi ya wadau na Asasi zisizo za Kiserikali ndani ya siku saba (7) za kazi;
- iii. Tutakamilisha mchakato wa kuanzisha maeneo mapya ya utawala ndani ya siku 60 na marekebisho ya maeneo ya Utawala ndani ya siku 42 baada ya maombi kupokelewa na kuwasilishwa kwenye Mamlaka kwa idhini;
- iv. Tutatoa Idhini ya kutumia Sheria Ndogo katika Mamlaka za Serikali za Mitaa ndani ya siku 30 baada ya kupokea Rasimu ya Sheria Ndogo;
- v. Tutatoa Hati za Usajili wa Vijiji ndani ya siku 13 baada ya kupokea maombi; na
- vi. Tutatoa vibali vya utafiti ndani ya siku tano (5) za kazi.

5.5 MIFUMO YA TEHAMA

- i. Tutatoa mifumo mipya ya TEHAMA na kuboresha Mifumo iliyopo ndani ya siku 150 na Mifumo Mikubwa ndani ya siku 90 kwa mifumo midogo; na
- ii. Tutasimika mifumo ya TEHAMA ndani ya siku 30 kwa mifumo mikubwa na ndani ya siku 21 kwa mifumo midogo.

5.6 MAJIBU YA HOJA NA MALALAMIKO

- i. Tutatoa majibu ya Hoja za Ukaguzi ndani ya siku 21 baada ya hoja za Ukaguzi kupokelewa; na
- ii. Tutatoa majibu ya malalamiko mbalimbali ndani ya siku 14 na malalamiko ya Wazabuni ndani ya siku saba (7) za kazi.

5.7 HUDUMA NYINGINEZO

- i. Tutakiri kupokea barua ndani ya siku moja (1) ya kazi;
- ii. Tutajibu barua za wateja inavyostahili ndani ya siku saba (7) za kazi;
- iii. Tutatoa takwimu mbalimbali ndani ya siku nne (4) baada ya maombi kupokelewa;
- iv. Tutatoa malipo kwa watumishi ndani ya siku mbili (2) na watoa huduma ndani ya siku tatu (3) baada ya kupokea madai halali na viambatisho sahihi;
- v. Tutatoa michoro na gharama za ujenzi wa miundombinu ndani ya siku 30 za kazi; na
- vi. Tutapokea simu ndani ya miito mitatu (3).

6.0 WAJIBU WA OFISI YA RAIS, TAMISEMI KWA MTEJA

- i. Kutoa huduma bila ya upendeleo kwa misingi ya uwazi, haki na usawa;
- ii. Kutoa huduma zake kwa kuzingatia Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo;
- iii. Kutunza siri za wateja;
- iv. Kutoa mrejesho wa huduma zitolewazo na Ofisi ya Rais, TAMISEMI; na
- v. Kutoa elimu ya huduma zinazotolewa kwa ufanisi na weledi.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 HAKI ZA MTEJA

- i. Kushirikishwa kwa kutoa maoni na kuwa sehemu ya mkataba;
- ii. Kuheshimiwa, kusikilizwa na kupata huduma stahiki;
- iii. Kupata faragha wakati wa kusikilizwa na kutunziwa siri;
- iv. Kupata taarifa mbalimbali zinazohusu Ofisi ya Rais, TAMISEMI kwa wakati; na

- v. Kupata mrejesho juu ya suala au hoja alizowasilisha.

7.2 WAJIBU WA MTEJA

- i. Kuzingatia Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo wakati wa kupata huduma;
- ii. Kuwaheshimu watoa huduma;
- iii. Kuwasilisha taarifa/nyaraka sahihi;
- iv. Kutoa ushirikiano pindi unapohitajika; na
- v. Kutojikusisha na vitendo vya rushwa kwa lengo la kushinikiza kupata huduma.

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Kwa kutambua umuhimu wa kuendelea kuboresha huduma zetu, Ofisi ya Rais - TAMISEMI inapenda kupata mrejesho kutoka kwa wateja wetu na inaaahidi kufanyia kazi maoni, mapendekezo na ushauri utakaotolewa.

Wateja wote wenye maoni na ushauri kuhusu huduma zetu mnakaribishwa kuwasiliana nasi kwa njia ya barua, sanduku la maoni, nukushi, barua pepe, tovuti, mitandao ya kijamii (Facebook, Instagram na Twitter), kupiga simu kituo cha Huduma kwa Mteja OR -TAMISEMI au kufika moja kwa moja katika Ofisi zetu.

9.0 MAWASILIANO NA OFISI YA RAIS, TAMISEMI

Ofisi ya Rais, TAMISEMI ipo Mji wa Serikali - Mtumba, Mtaa wa TAMISEMI. Huduma zetu zinatolewa Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi 9.30 alasiri isipokuwa siku za sikukuu na mapumziko. Endapo mteja atahitaji maelezo ya ziada juu ya suala lolote linalohusiana na huduma tunazozitoa, tafadhali fika Ofisi ya Rais - TAMISEMI au wasiliana nasi kwa anuani zifuatazo:-

1 Katibu Mkuu,

Ofisi ya Rais,

Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa, Mji wa Serikali - Mtumba,

Mtaa wa TAMISEMI,

S.L.P. 1923,

41185 DODOMA

Simu Na : +255 26 2321607

Nukushi : +255 26 2322116

Barua pepe : ps@tamisemi.go.tz

Anuani ya Simu: "TAMISEMI" DODOMA

2 Kituo cha Huduma kwa Mteja

Simu Na: +255 262160210

+255 735160210

Barua pepe: huduma@tamisemi.go.tz

Pia tunapatikana kupitia mitandao ya kijamii: -

 **Ofisi ya Rais tamisemi**

 **ortamisemi**

 **ortamisemitz**

 **ortamisemi**

 **www.tamisemi.go.tz**



Rais wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania Mhe. Dkt. Samia Suluhu Hassan akizindua Barabara yenye urefu wa kilometa 8.3 katika Halmashauri ya Mji Babati Mkoani Manyara



Makamu wa Rais wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania Mhe. Dkt. Philip Mpango akikabidhi pikipiki kwa Mtendaji wa Kata kwenye hafla ya kukabidhi magari kwa Wakala wa Barabara Vijijini na Mijini (TARURA) na pikipiki kwa Watendaji wa Kata iliyofanyika Mtumba, Jijini Dodoma



Waziri Mkuu wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania Mhe. Kassim Majaliwa (Mb) akiweka jiwe la msingi la Ofisi ya Halmashauri ya Wilaya ya Momba