

**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA RAIS
TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA**



OFISI YA MKUU WA MKOA WA NJOMBE

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Juni 2023

DIBAJI

Mkatoba wa Huduma kwa Mteja ni ‘Makubaliano ya Hiari’ kati ya Sekretarieti ya Mkoa wa Njombe na Mteja. Mteja ni mlaji wa huduma zitolewazo na Sekretarieti ya Mkoa wa Njombe kama ilivyoainishwa kwenye Sheria ya Tawala za Mikoa Sura 97, Muundo wa Sekretarieti za Mikoa wa mwaka 2022 na Sheria ya Utumishi wa Umma, Sura 298.

Mkatoba wa Huduma kwa Mteja umeandaliwa kwa kuzingatia Mwongozo uliotolewa na Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora wa namna ya kuandaa Mkatoba wa Huduma kwa mteja katika taasisi za Umma na kwa kuzingatia ushauri na maoni ya wateja, watumishi na wadau wengine.

Mkatoba huu unaweka viwango vya utoaji huduma vinavyotazamiwa na wateja wa ndani na nje ya ofisi yetu. Mkatoba huu ni ahadi ya Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Njombe ya kuendelea kutoa huduma bora kwa wateja wetu, kwa kuzingatia misingi ya Utawala bora, Uwazi na Uwajibikaji. Pia, Mkatoba huu utaboresha uelewa wa wateja wetu kuhusu upatikanaji bora wa huduma tunazotoa, utaratibu wa kupokea na kushughulikia malalamiko endapo huduma zetu zitatolewa chini ya kiwango kilichoainishwa katika mkatoba huu, namna ya kuwasiliana, wajibu wetu kama watoa huduma kwa upande mmoja na wajibu wa wateja kwa upande mwingine.

Mteja anakaribishwa kutoa maoni yenye shabaha ya kuboresha huduma zitolewazo na Sekretarieti ya Mkoa wa Njombe katika kiwango kilichowekwa. Maoni ya mteja wetu yatakuwa msingi mkubwa wa kuiwezesha Sekretarieti ya Mkoa kuboresha mara kwa mara kiwango cha ubora wa huduma zinazotolewa.

JUDICA H. OMARI
KATIBU TAWALA WA MKOA
NJOMBE

YALIYOMO

NA	MAELEZO	UKURASA
1.0	DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU	1
2.0	MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA	1 - 2
3.0	AINA YA WATEJA WETU	2
4.0	HUDUMA ZITOLEWAZO NASI	3
5.0	VIWANGO VYA HUDUMA ZETU	4 - 6
6.0	WAJIBU WETU KWA WATEJA	7
7.0	HAKI NA WAJIBU WA WATEJA WETU	7
8.0	MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA ZETU	7 - 8
9.0	MUDA WA KAZI NA MAWASILIANO YETU	9

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

1.1 DIRA

Kuwa Taasisi bora katika kuzisimamia Mamlaka za Serikali za Mitaa na wadau wengine katika juhudi za kuleta Maendeleo endelevu.

1.2 DHIMA

Kutoa ushauri uliotukuka na kuzijengea uwezo Mamlaka za Serikali za Mitaa na wadau wengine katika Nyanja za Utawala na Maendeleo kwa Ustawi endelevu wa Jamii.

1.3 MAADILI YETU

- » **Kutoa Huduma Bora;** Kuendelea kuboresha viwango vya huduma mara kwa mara kwa ubunifu, uvumbuzi na kuimarusha maarifa na stadi.
- » **Utii wa Serikali;** Kutii Serikali iliyopo madarakani kwa kutekeleza Sera na maelekezo halali ya Viongozi wa Serikali.
- » **Bidii ya Kazi;** Kufanya kazi kwa bidii, Juhudi, Maarifa na Nidhamu ya hali ya juu.
- » **Kutoa Huduma bila Upendeleo;** Kutoa huduma bila kujali hadhi ya mtu, itikadi ya kisiasa, Imani ya dini, Jinsia, Rangi au Kabila.
- » **Kufanya kazi kwa Uadilifu;** Kutotumia mali ya umma au muda wa kazi kwa manufaa binafsi na kujiepusha na tabia ya ufujaji na ubadhilifu wa mali za umma.
- » **Kuwajibika kwa Umma;** Kutoa huduma kwa watu wote kwa heshima na kuwa makini zaidi kuwahudumia watu wenye mahitaji maalum wakiwemo wagonjwa na watu wenye ulemavu.
- » **Kuheshimu Sheria;** Kutambua kuwa kila mtu yupo chini ya sheria za nchi.
- » **Matumizi Sahihi ya Taarifa;** Kutoa kwa usahihi taarifa za wazi za Serikali ili kuwafahamisha wananachi.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mkataba huu ni Makubaliano kati ya mtoa huduma, yaani Sekretarieti ya Mkoa wa Njombe na wateja wetu. Mkataba unaelekeza Sekretarieti ya Mkoa wa Njombe kuongeza uelewa wa wateja na wananchi kwa ujumla kuhusu huduma tunazozitoa ili kuiwezesha jamii kushiriki kikamilifu katika shughuli za kujiletea maendeleo.

Pia, Mkataba huu unaeleza ubora wa huduma zitolewazo ambazo mteja anazitarajia, na unaelekeza namna ya kuzifikia huduma zetu, huku ukiainisha mahitaji na matarajio ya wateja na wadau wetu. Kwa hivyo, Mkataba huu unalenga kuwezesha wateja na wadau wetu kutambua haki, wajibu na namna ya kuzifikia huduma zetu.

3.0 AINA YA WATEJA WETU

- 3.1 Wizara, Idara zinazojitegemea, Sekretarieti za Mikoa, Mamlaka za Serikali za Mitaa, Wakala wa Serikali na Mashirika ya Umma;
- 3.2 Taasisi za Dini;
- 3.3 Mashirika yasiyokuwa ya Kiserikali (NGO's);
- 3.4 Taasisi za Kijamii (CBO's);
- 3.5 Vyama vya Siasa;
- 3.6 Sekta binafsi na Wajasiriamali;
- 3.7 Wakulima za Mazao na Misituni, Wafugaji na Wavuvi;
- 3.8 Vyama vya Ushirika;
- 3.9 Wafanyabiashara;
- 3.10 Wawekezaji;
- 3.11 Wazabuni;
- 3.12 Wachimbaji Madini;
- 3.13 Vyama vya Wafanyakazi;
- 3.14 Watumishi wa Umma;
- 3.15 Vyombo vya Habari;
- 3.16 Wanamichezo, Wanamuziki, Wasanii na Vikundi vya Utamaduni;
- 3.17 Mifuko ya Hifadhi ya Jamii;
- 3.18 Taasisi ya Fedha;
- 3.19 Mashirika ya Wahisani;
- 3.20 Shule, Taasisi na Vyuo vya Elimu;
- 3.21 Wanafunzi, Walezi na Wazazi;
- 3.22 Watoa tiba asilia na mbadala;
- 3.23 Makundi Maalum; Wazee, Watoto na Walemavu;
- 3.24 Vyombo vya Ulinzi na Usalama.

4.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NASI

- 4.1 Kutoa huduma za Kiutawala na Usimamizi wa matumizi bora ya Rasilimaliwatu;
- 4.2 Kutoa ushauri wa Kitaalam wa Kisekta;
- 4.3 Kutafsiri, Kusambaza na Kufuatilia utekelezaji wa Sera, Sheria na Miongozo ya Serikali kuu kwa Mamlaka za Serikali za Mitaa na wadau wengine;
- 4.4 Kutoa ushauri kwenye rasimu ya Sheria ndogo zinazotungwa na Mamlaka za Serikali za Mitaa;
- 4.5 Kufanya ufuatiliaji na tathimini ya hali ya ulinzi na usalama kwenye Mkoa;
- 4.6 Kufanya ufuatiliaji na tathimini ya utekelezaji wa Miradi ya Maendeleo kwenye Mamlaka za Serikali za Mitaa;
- 4.7 Kutoa taarifa ya Takwimu mbalimbali;
- 4.8 Kutoa ushauri wa uzingatiaji wa Mwongozo wa uandaji wa Mipango na Bajeti za Mamlaka za Serikali za Mitaa;
- 4.9 Kufanya ufuatiliaji na tathimini ya Sherehe na Maadhimisho ya Kitaifa;
- 4.10 Kutatua Migogoro, Malalamiko na Kero;
- 4.11 Kusajili na Kutoa Vibali na Leseni;
- 4.12 Utoaji wa vyeti vya Vizazi, Vifo na Ndoa;
- 4.13 Kufanya ufuatiliaji na tathimini ya Mapambano dhidi ya Rushwa, UKIMWI Ukatili wa kijinsia na watoto, Uharibifu wa mazingira na Mila potofu;

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

NA	AINA YA HUDUMA	MUDA WA HUDUMA
5.1	Kupokea Simu	Ndani ya miito mitano ya simu
5.2	Kukiri kupokea na kujibu maulizo yaliyowasilishwa kwa maandishi/barua	Ndani ya siku mbili tangu siku ya kupokea barua
5.3	Kukiri kupokea barua pepe za kiofisi (ras@njombe.go.tz)	Ndani ya saa ishirini na nne za kazi
5.4	Kushughulikia maombi ya Uhamisho wa watumishi ndani ya Mkoa	Ndani ya siku tano tangu siku ya kupokelewa ombi
5.5	Kushughulikia maombi ya Uhamisho wa watumishi nje ya Mkoa	Siku saba tangu kwisha kwa robo mwaka
5.6	Kushughulikia Uhamisho wa wanafunzi wa shule za Msingi na Sekondari	Ndani ya siku moja ya kazi baada ya kupokelewa ombi
5.7	Kushughulikia madai ya Huduma na Zabuni	Ndani ya siku thelathini tangu kupokea Hati ya Madai
5.8	Kushughulikia ukamilishaji wa Ajira ya mtumishi mpya	Ndani ya siku tatu za kazi tangu Mtumishi kuripoti kazini
5.9	Kushughulikia maombi ya mkopo wa mtumishi katika taasisi za fedha	Ndani ya siku moja ya kazi tangu kupokelewa ombi
5.10	Kushughulikia maombi ya kibali cha Ajira kwa raia wa kigeni	Ndani ya siku kumi na nne tangu kupokelewa kwa ombi
5.11	Kushughulikia malipo ya Mishahara ya watumishi wa Sekretarieti	Kabla ya tarehe 25 ya kila Mwezi
5.12	Ufuatiliaji utoaji wa Huduma za Afya kwenye vituo vya kutolea huduma	Kila robo mwaka
5.13	Kushughulikia maombi ya Leseni za Tiba asili na Mbadala	Ndani ya siku saba tangu kupokelewa ombi
5.14	Kushughulikia maombi ya Vitabu vya Leseni kwa Mamlaka za Serikali za Mitaa	Ndani ya siku saba tangu kuwasilishwa ombi
5.15	Kutoa ushauri kwenye rasimu ya Sheria ndogo zinazotungwa na Mamlaka za Serikali za Mitaa	Ndani ya Siku saba baada ya kuwasilishwa
5.16	Kupokea na kusambaza Sera, Sheria, Kanuni na miongozo mbalimbali kwenye Mamlaka za Serikali za Mitaa na kwa wadau wengine	Ndani ya siku tatu tangu kupokelewa kwa taarifa
5.17	Kufanya ufuatiliaji na tathimini ya utekelezaji wa miradi ya maendeleo katika Mamlaka za Serikali za Mitaa	Kila robo mwaka

NA	AINA YA HUDUMA	MUDA WA HUDUMA
5.18	Kutoa ushauri wa uzingatiaji wa Mwongozo wa uandaaji wa Mipango na Bajeti za Mamlaka za Serikali za Mitaa	Kila ifikapo mwezi Februari ya kila mwaka
5.19	Kuandaa taarifa za utekelezaji wa Bajeti kwa robo, nusu na mwaka	Ndani ya siku kumi na nne tangu kwisha kwa robo mwaka
5.20	Kuandaa taarifa za robo mwaka za ufuatiliaji na tathmini ya mapato na matumizi ya Mamlaka za Serikali za Mitaa	Ndani ya siku saba tangu kwisha kwa robo mwaka
5.21	Kuratibu majibu ya Hoja za CAG na Maagizo ya LAAC katika Mamlaka za Serikali za Mitaa na PAC katika Mkoa	Ndani ya siku ishirini na moja baada ya kupokea Hoja
5.22	Kuandaa taarifa ya Mkoa ya utekelezaji wa Ilani ya CCM ya mwaka 2020	Ndani ya siku saba baada ya kwisha kwa robo mwaka
5.23	Kushughulikia maombi ya kurekebisha Bajeti (<i>Re-allocation</i>) ya Mamlaka za Serikali za Mitaa kwenye mfumo wa <i>Planrep</i>	Ndani ya masaa ishirini na nne tangu kupokelewa ombi
5.24	Kuandaa Maandiko ya Miradi ya Maendeleo ya fedha zilizoidhinishwa kwenye Bajeti za Mamlaka za Serikali za Mitaa	Ndani ya siku kumi na nne tangu kuwasilishwa ombi
5.25	Kutangaza Mpango wa Manunuzi (<i>General Procurement Plan</i>) wa Sekretarieti ya Mkoa	Mwezi Juni wa kila mwaka
5.26	Kutoa taarifa ya Matangazo mahsusi ya manunuzi (<i>Specific Procurement Notice</i>) ya Sekretarieti ya Mkoa	Kulingana na mahitaji
5.27	Kutoa majibu ya Hoja za Mhakiki mali wa Serikali	Ndani ya siku ishirini na moja baada ya kupokea Hoja
5.28	Kuandaa na kutoa taarifa za fedha kwa vipindi mbalimbali vya mwaka wa fedha; <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hesabu za Mwaka ▪ Kujibu Hoja za Mkaguzi wa ndani na Nje 	<p>Ndani ya Siku tisini baada ya kumaliza mwaka</p> <p>Ndani ya Siku ishirini na moja baada ya kupokea Hoja</p>
5.29	Kufanya malipo mbalimbali baada ya nyaraka zote kukamilika	Ndani ya siku saba tangu kupokea nyaraka
	Kutoa taarifa ya kuonisha hesabu za Benki na matumizi ya kila mwezi	Ndani ya siku kumi na tano baada ya mwisho wa mwezi

NA	AINA YA HUDUMA	MUDA WA HUDUMA
5.30	Kutoa taarifa za ukaguzi wa Mifumo ya udhibiti wa ndani wa rasilimali fedha, mali, watu, manunuzi na ukaguzi maalum	Ndani ya siku saba baada ukaguzi kufanyika
5.31	Kusambaza machapisho na taarifa za matukio ya ofisi ya Mkuu wa Mkoa	Ndani ya saa ishirini na nne baada ya tukio kufanyika
5.32	Kuweka taarifa za matukio kwenye tovuti ya Mkoa	Ndani ya saa ishirini na nne baada ya tukio kufanyika
5.33	Kutoa Majibu ya maswali au ufafanuzi kutoka vyombo vya Habari	Ndani ya siku tatu tangu kupokea maswali
5.34	Kufanya matengenezo ya vifaa vya TEHAMA	Ndani ya siku moja baada ya taarifa kutolewa na mtumiaji
5.35	Kutoa ushauri/Msaada wa kitaalam wa Mifumo ya TEHAMA katika Mamlaka za Serikali za Mitaa	Ndani ya saa ishirini na nne baada ya kupokea taarifa
5.36	Kufuatilia ufundishaji katika shule za Msingi na Sekondari	Ndani ya siku tatu za kila wiki
5.37	Kufanya tathmini ya matokeo ya upimaji wa kitaifa wa mitihani ya darasa la nne, saba, kidato cha pili, nne na sita	Ndani ya siku kumi na nne baada ya matokeo kutangazwa
5.38	Kutoa taarifa ya Takwimu mbalimbali	Ndani ya siku tatu tangu kukamilishwa kwa shughuli husika
OFISI ZA WAKUU WA WILAYA		
5.39	Kutoa cheti cha kuzaliwa kwa wenye umri wa zaidi ya miaka mitano	Ndani ya siku kumi na nne tangu kuwasilishwa ombi
5.40	Kusajili na Kufungisha Ndoa	Ndani ya siku ishirini na tano tangu kupokelewa ombi
5.41	Kutoa vyeti vya Ndoa kwa taasisi za Dini	Ndani ya siku mbili za kazi tangu kupokelewa ombi
5.42	Kutoa taarifa ya Maafa	Ndani ya saa ishirini na nne tangu kutokea maafa
5.43	Kusikiliza na Kushughulikia Malalamiko	Ndani ya siku saba tangu kupokelewa malalamiko

6.0 WAJIBU WETU KWA WATEJA

- 6.1 Kuzingatia Sheria, Taratibu na Miongozo katika utoaji wa huduma zetu;
- 6.2 Kutoa huduma bora, kwa wakati na kwa kuzingatia weledi;
- 6.3 Kutoa taarifa stahiki, sahihi na kwa wakati;
- 6.4 Kusikiliza na kushughulikia malalamiko kwa wakati na kutoa mrejesho;
- 6.5 Kumhudumia mteja wetu kwa heshima;
- 6.6 Kutoa huduma kwa haki na bila upendeleo kwa mteja yeyote;
- 6.7 Kutunza siri za mteja.
- 6.8 Kuzingatia na kuheshimu mawazo na maoni ya mteja wetu; na
- 6.9 Kutoa ushirikiano kwa mteja.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA WETU

7.1 HAKI ZA MTEJA

- 7.1.1 Kupokea huduma katika hali ya kujaliwa, kutambuliwa na kuheshimiwa;
- 7.1.2 Kupewa taarifa inayokidhi, sahihi na kwa wakati;
- 7.1.3 Faragha na kutunziwa siri ya taarifa ya mteja;
- 7.1.4 Kutoa maoni katika kuboresha huduma zetu;
- 7.1.5 Kuwasilisha malalamiko.

7.2 WAJIBU WA MTEJA

- 7.2.1 Kuheshimu watumishi wanaotoa huduma;
- 7.2.2 Kutoa taarifa kamilifu, kwa wakati na iliyo sahihi kuhusu huduma;
- 7.2.3 Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaotoa huduma;
- 7.2.4 Kujiepusha na vitendo vya kutoa zawadi ili kupata huduma;
- 7.2.5 Kutoa mrejesho iwapo huduma za taasisi yetu hazikidhi matarajio.

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA ZETU

8.1 MREJESHO

Tunakaribisha mrejesho kutoka kwa wateja wetu juu ya namna tunavyotoa huduma zetu, mrejesho unaweza kuwa pongezi, maoni au malalamiko na unaweza kuwasilishwa kwa njia ya barua; kwa mkono, barua ya posta, barua pepe, tovuti, mitandao ya kijamii, sanduku la maoni, kuonana na Mkuu wa Mkoa, katibu Tawala wa Mkoa au Mkuu wa Sehemu/Kitengo husika. Njia za mawasiliano zimeoneshwa katika ukurasa wa mwisho wa Mkataba huu.

Malalamiko ya wateja yatashughulikiwa kwa kufuata mfumo wetu wa kushughulia malalamiko. Iwapo mteja hataridhika na namna malalamiko yake yalivyoshughulikiwa anayo fursa ya kuwasilisha malalamiko yake katika vyombo stahiki nje ya taasisi yetu ambavyo ni pamoja na:-

NA	JINA LA OFISI	ANUANI
8.1.1	Ofisi ya Rais, TAMISEMI	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
8.1.2	Ofisi ya Rais, MUUUB	Katibu Mkuu, Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora, Mji wa Serikali – Mtumba, Mtaa wa Utumishi, S.L.P 670, DODOMA
8.1.3	Ofisi ya Rais Sekretarieti ya Maadili Kanda	Kamishna Msaidizi wa Maadili, Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa umma, Jengo la NHIF, Ghorofa ya 4, Barabara ya Karume, S.L.P 6311, MBEYA
8.1.4	TAKUKURU Mkoa NJOMBE	Kamanda wa Mkoa. Taasisi ya Kuzuia na Kupambana na Rushwa (TAKUKURU), Mtaa wa Kwivaha, S.L.P 629, 59101 NJOMBE

9.0 MUDA WA KAZI NA MAWASILIANO YETU

9.1 MUDA WA KAZI

Siku za Kazi: Jumatatu hadi Ijumaa;

Saa za Kazi: Saa 1:30 asubuhi hadi saa 9:30 alasiri

NB; Ofisi zetu zitafungwa siku za Jumamosi, Jumapili na Sikukuu.

9.2 MAWASILIANO YETU

NA	JINA LA OFISI	ANUANI
9.2.1	Ofisi ya Mkuu wa Mkoa, NJOMBE	Katibu Tawala wa Mkoa, 8 Barabara ya Mkoani 2, Mtaa wa Lunyanywi, S.L.P 668, 59180 NJOMBE Simu: 026 2782912 – 3 Barua pepe: rc@njombe.go.tz ras@njombe.go.tz info@njombe.go.tz ras.njombe@tamisemi.go.tz Tovuti: www.njombe.go.tz
9.2.2	Ofisi ya Mkuu wa Wilaya, NJOMBE	S.L.P 7, 1 Barabara ya Bomani, 59101 NJOMBE e-mail: das.njombe@njombe.go.tz
9.2.3	Ofisi ya Mkuu wa Wilaya, LUDEWA	S.L.P 2, 3 Barabara ya Mahakama, 59481 LUDEWA e-mail: das.ludewa@njombe.go.tz
9.2.4	Ofisi ya Mkuu wa Wilaya, MAKETE	S.L.P 2, 4 Barabara ya Bomani, 59581 MAKETE Simu:026 2740004 das.makete@njombe.go.tz
9.2.5	Ofisi ya Mkuu wa Wilaya, WANGING'OMBE	S.L.P 624, 287 Barabara ya Halmashauri, 59381 WANGING'OMBE e-mail: das.wanging'ombe@njombe.go.tz