

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



OFISI YA MKUU WA MKOA
DAR ES SALAAM

MK ATABA WA HUDUMA KWA WA TEJA



1.	DIBAJI	1
1.1	DIRA	2
1.2	DHIMA	2
2.	MADHUMUNI YA MKATABA	2
3.	WATEJA WETU	3
4.	HUDUMA ZETU	4
5.	VIWANGO VYA HUDUMA	4
5.1	Viwango vya Mahusiano	4
5.2	Viwango vya Ubora	4
5.3	Viwango vya Muda	4
6.	WAJIBU WA TAASISI KWA MTEJA	8
7.	HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	8
7.1	Haki za Mteja	8
7.2	Wajibu wa Mteja	8
8.	MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA	9
9.	MAWASILIANO	10

RASIMU YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KATIKA MKOA WA DAR ES SALAAM

1. DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kiungo kati ya utendaji wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na wateja wanaopata huduma kutoka katika Ofisi hii. Kwa kutambua umuhimu huo, Ofisi ya Mkuu wa Mkoa imehuisha Mkataba wa Huduma kwa mteja kwa kushirikisha wadau mbalimbali. Majukumu ya ofisi hii ni kuwezesha wakazi wa Mkoa wa Dar es Salaam kutekeleza shughuli za kiuchumi, Kijamii na Maendeleo katika mazingira bora. Wakazi wa Mkoa wa Dar es Salaam wanatarajia kupata huduma zenye viwango vya hali ya juu kutoka Serikalini.

Madhumuni ya Mkataba huu ni kuufahamisha Umma huduma zitolewazo, viwango vya huduma, taratibu za kuzipata na mahusiano yao na Ofisi ya Mkuu wa Mkoa. Aidha, mkataba unaainisha muda wa utoaji wa huduma, mahali zinapotolewa na mtiririko wa kushughulikia masuala mbalimbali yanayojitokeza. Mkataba wa huduma kwa mteja unaendana na jitihada za Serikali ya Awamu ya Tano za kutoa huduma bora kwa wananchi ili kuboresha maisha yao.

Mkataba huu utawezesha watumishi na wateja kubadilika kifikra ili kuleta ufanisi, kuimarisha usimamizi, utekelezaji unaojali tija na kuondoa urasimu usio wa lazima. Matarajio ya Ofisi ya Mkuu wa Mkoa ni kutoa Huduma iliyobora kwa kushirikiana na wakazi wa Dar es salaam ili kujiletea Maendeleo na ni matarajio yetu kwamba Wateja wetu mtatupa mrejesho kuhusiana na huduma tunazotoa.

“Hapa ni Kazi Tu, Inawezekana Timiza Wajibu Wako”

.....
Paul C. Makonda

**Mkuu wa Mkoa
DAR ES SALAAM.**

.....
Tarehe

1.1 DIRA

Taasisi bora ya umma katika usimamizi na uratibu wa jitihada za maendeleo kuelekea kwenye uchumi wa Kati na kuendelea kuwa kitovu cha biashara kwa ajili ya kuimarisha ustawi wa watu.

1.2 DHIMA

Kutoa huduma za kitaalam kwa kushauri na kuziratibu Mamlaka za Serikali za Mitaa na wadau wengine kwa ajili ya kuleta mabadiliko ya Kiuchumi na maendeleo ya watu.

2. MADHUMUNI YA MKATABA.

Madhumuni ya mkataba huu ni kujiwekea utaratibu na viwango vya utoaji na upatikanaji wa huduma. Mkataba utasaidia kuongeza uwajibikaji wa Watumishi kwa wananchi. Mkataba utasaidia wateja kupata huduma sahihi, kutoa mrejesho wa huduma watakazopata kwa nia ya kuboresha utoaji wa huduma.

3. WATEJA WETU

- i. Wananchi
- ii. Taasisi za Dini
- iii. Asasi za Kiraia
- iv. Taasisi za Umma
- v. Taasisi Binafsi
- vi. Mamlaka za Serikali za Mitaa
- vii. Mahakama
- viii. Wanafunzi
- ix. Walimu
- x. Shule
- xi. Wazazi/Walezi
- xii. Vijana na Vikundi vya Wajasiriamali wadogo wadogo
- xiii. Wakandarasi na Wazabuni
- xiv. Vyama vya ushirika

- xv. Wanawake, Watoto na Walemavu
- xvi. Watumishi

4. HUDUMA ZETU

- i. Utoaji wa vibali vya utafiti
- ii. Ushauri juu ya:-
 - masuala ya Huduma za Afya
 - Ukusanyaji wa mapato kwenye Mamlaka za Serikali za Mitaa
 - Utumiaji wa vifaa, mifumo na miundombinu ya TEHAMA
 - Majanga na maafa
 - Viwanda na uwekezaji
 - Ujenzi, usimamizi na uendeshaji wa miradi ya maji
 - Kiutumishi kwenye Mamlaka za Serikali za Mitaa.
 - Masuala ya Kisheria
- iii. Kutoa takwimu mbalimbali za Mkoa
- iv. Malipo ya aina mbalimbali
- v. Kutatua migogoro ya aina mbalimbali
- vi. Kusajili na kufungisha ndoa
- vii. Uhamisho wa Walimu na wanafunzi
- viii. Uteuzi wa Wajumbe wa Bodi za Shule
- ix. Kusajili vyama vya Ushirika
- x. Kutoa vibali vya:-
 - mauzo ya pembejeo za kilimo na mifugo
 - Ununuzi wa mahindi katika maghala ya Taifa ya chakula.
- xi. Utambulisho wa Asasi za Kiraia
- xii. Kutangaza zabuni
- xiii. Kufanya ukaguzi maalum

5. VIWANGO VYA HUDUMA

5.1 Viwango vya Mahusiano

Ili kutekeleza Mkataba wa Huduma kwa Mteja, Sekretarieti ya Mkoa itatoa huduma zake kwa kuzingatia mambo yafuatayo:-

i. Heshima

Wateja watahudumiwa kwa kuzingatia misingi ya haki kwa rika zote.

ii. Usawa

Watumishi watatoa huduma kwa wateja bila ubaguzi wa rangi, dini, kabila, jinsi na itikadi za kisiasa.

iii. Uadilifu

Tutatoa huduma bila kuwa na mazingira ya rushwa

iv. Mnyumbuliko

Tutakua tayari kutoa huduma ya ziada kulingana na mazingira na kwa wakati.

v. Uwajibikaji

Tutakeleza majukumu ipasavyo na kukubali matokeo ya utendaji wetu.

5.2 Viwango vya Ubora

- i. Tutatoa huduma kwa usahihi na weledi kila wakati
- ii. Tutatoa huduma kwa kuzingatia sheria, kanuni, taratibu na miongozo

5.3 Viwango vya Muda

- i. Tutatoa Kadi ya Mfuko wa Afya ya Jamii ndani ya siku 5 za Kazi
- ii. Tutatoa ushauri wa mambo ya Ustawi wa Jamii ndani ya siku 2 za kazi baada ya kupata maombi ya mteja

- iii. Tutatoa ushauri juu ya masuala ya lishe ndani ya siku 2 za kazi
- iv. Tutakiri kupokea na kuanza kushugulikia migogoro ya ardhi ndani ya siku 3 za kazi.
- v. Tutasuluhisha migongano kati ya wadau wa miradi ya miundombinu ndani ya siku 5 za kazi
- vi. Tutatoa takwimu za masuala ya miundombinu ndani ya siku 3 za kazi
- vii. Tutatatua migogoro kuhusiana na utendaji katika Mamlaka za Serikali za Mitaa ndani ya siku 7 za kazi.
- viii. Tutatoa ushauri wa masuala ya ukusanyaji wa mapato kwenye Mamlaka za Serikali za Mitaa ndani ya siku 3 za kazi baada ya kupokea maombi.
- ix. Tutatoa ushauri juu ya masuala ya Kiutumishi kwenye Mamlaka za Serikali za Mitaa ndani ya siku 90 za kazi kwa mujibu wa sheria, kanuni na taratibu.
- x. Tutajibu maombi ya ukaguzi maalum ndani ya siku 2 za kazi
- xi. Tutatoa huduma ya kutangaza zabuni za taasisi ndani ya siku 2 za kazi
- xii. Tutatoa huduma za malipo kwa wahusika ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupokea maombi stahiki
- xiii. Tutatoa ushauri juu ya ujenzi, usimamizi na uendeshaji wa miradi ya maji ndani ya siku 5 za kazi.
- xiv. Tutakiri kupokea malalamiko na kuanza kuyashughulikia ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupata nyaraka muhimu.
- xv. Tutatoa takwimu za masuala ya maji ndani ya siku 2 za kazi baada ya kupokea maombi.
- xvi. Tutatoa ushauri na msaada wa kiufundi wa TEHAMA utatolewa ndani ya siku 1 ya kazi.

- xvii. Tutashughulikia migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali ndani ya siku 7 za kazi mara baada ya kupata vithibitisho husika.
- xviii. Tutatoa vibali vya utafiti ndani ya siku 1 ya kazi
- xix. Tutatoa ushauri wa kushughulikia majanga na maafa ndani ya siku 1 ya kazi baada ya tukio kutokea.
- xx. Tutatoa takwimu mbalimbali za Mkoa ndani ya siku 2 za kazi tangu kupokea maombi.
- xxi. Tutatoa ushauri juu ya masuala ya viwanda na uwekezaji katika Mkoa ndani ya siku 5 za kazi
- xxii. Tutatoa ushauri kwa Vikundi vya Wajasiriamali ndani ya siku 5 za kazi.
- xxiii. Tutatoa ushauri juu ya usajili wa Asasi zisizo za Kiserikali na zile zinazotoa huduma ya msaada wa Kisheria ndani ya siku 1 ya kazi.
- xxiv. Tutashughulikia migogoro ya Walengwa wa Mpango wa Kunusuru Kaya Masikini-TASAF III ndani ya siku 3 za kazi.
- xxv. Tutatoa kibali cha kuomba msaada wa matibabu ndani ya saa 1 katika siku za kazi
- xxvi. Tutatoa huduma ya kuwasafirisha wananchi wasio na uwezo wa kulipa nauli pindi wanapotaka kurejea makwao ndani ya siku 2 za kazi, lakini baada ya uthibitisho kufanyika.
- xxvii. Tutatoa msaada wa kisheria ndani ya siku 7 za kazi
- xxviii. Tutatoa utambulisho wa Asasi za Kiraia na Taasisi za Kidini ndani ya siku 2 za kazi baada ya kupokea maombi
- xxix. Tutaandikisha ndoa ndani ya siku 1 ya kazi
- xxx. Tutafungisha na kusajili ndoa ndani ya siku 1 baada ya tangazo la siku 21.
- xxxi. Tutafungisha na kusajili ndoa za kibali maalumu ndani ya siku 7 za kazi

- xxxii. Tutashughulikia migororo, kero na malalamiko ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupokea taarifa zinazohusu mgogoro huo
- xxxiii. Tutatoa ushauri kuhusiana na masuala ya elimu ndani ya siku 2 za kazi
- xxxiv. Tutafanya uhamisho wa Walimu na Wanafunzi ndani ya siku 1 ya kazi baada ya kupokea maombi
- xxxv. Tutafanya uteuzi wa Wajumbe wa Bodi za shule ndani ya siku 5 tangu kupokea maombi
- xxxvi. Tutatoa takwimu za Elimu ndani ya siku 3 za kazi
- xxxvii. Tutatoa ushauri kwa Vijana juu ya maendeleo yao ndani ya siku 1 ya kazi
- xxxviii. Tutashughulikia migogoro na malalamiko ya aina mbalimbali ndani ya siku 7 za kazi mara baada ya kupata vithibitisho husika.
- xxxix. Tutatoa vibali vya utafiti kwa wanafunzi wa Elimu ya Juu ndani ya siku 1 ya kazi.
- xl. Tutakiri kupokea na kuanza kushughulikia migogoro inayohusu Ushirika ndani ya siku 3 za kazi
- xli. Tutasajili chama cha Ushirika ndani ya siku 5 za kazi
- xlii. Tutatoa ushauri juu ya masuala mbalimbali ya vyama vya Ushirika ndani siku 1
- xliii. Tutatoa vibali vya mauzo ya pembejeo za kilimo na mifugo ndani ya Siku 3 za kazi iwapo nyaraka zote zitakuwepo
- xliv. Tutatoa vibali vya kununua mahindi katika maghala ya Taifa ya chakula ndani ya siku 3 za kazi
- xlv. Tutatoa ushauri juu ya ujenzi, usimamizi na uendeshaji wa miradi ya maji ndani ya siku 5 za kazi.
- xlvi. Tutakiri kupokea malalamiko yanayohusu miradi ya maji na kuanza kuyashughulikia ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupata nyaraka muhimu.

- xlvi. Tutatoa takwimu za masuala ya maji ndani ya siku 2 za kazi baada ya kupokea maombi.
- xlviii. Tutatoa ushauri wa kisheria kwa wananchi ndani ya siku 4 za kazi baada ya kupata nyaraka stahiki.
- xlix. Tutatoa elimu ya masuala ya Kisheria ndani ya siku 2 za kazi.

6. WAJIBU WA TAASISI KWA MTEJA

Ili kuhakikisha mteja anapata huduma bora na anatimiza wajibu wake, Taasisi ina wajibu wa :-

- i) Kutoa miongozo na taaratibu mbalimbali za kupata huduma;
- ii) Kushughulikia malalamiko yanayotokana na utekelezaji wa mkataba huu;
- iii) Kutoa huduma kwa kuzingatia viwango vilivyowekwa;
- iv) Kushirikisha wateja na wadau katika mambo yanayohitaji ushirikishwaji; na
- v) Kuweka mfumo wa ufuatiliaji wa utekelezaji wa Mkataba huu.

7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa itazingatia haki na wajibu katika kutoa huduma kwa mteja wake.

7.1 Haki za Mteja

- i) Haki ya faragha na kutunziwa siri;
- ii) Kupata taarifa juu ya mambo yanayomhusu;
- iii) Kuhudumiwa kwa heshima na usawa
- iv) Kukata rufaa juu ya maamuzi yaliofanyika

7.2 Wajibu wa Mteja

- i) Kufuata sheria, miongozo na taratibu mbalimbali ili kupata huduma stahiki;

- ii) Kutoa taarifa, vielelezo, na nyaraka sahihi zinazotakiwa na kwa wakati;
- iii) Kuheshimu viongozi na watumishi wanaomhudumia;
- iv) Kuhudhuria mikutano na miadi inayopangwa kwa wakati.

8. MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa imejipanga kupokea pongezi, maoni na malalamiko ya wananchi juu ya huduma zitakazotolewa. Huduma hii itatolewa kwa njia zifuatazo:-

- i. Simu ya mkononi na mezani
- ii. Barua
- iii. Barua pepe na Tovuti
- iv. Sanduku la maoni
- v. Ana kwa Ana

9. MAWASILIANO

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
3 Barabara ya Rashidi Kawawa,
Ilala Boma,
Mkabala na Makutano ya barabara za Uhuru na Kawawa,
Jirani na Soko la Mitumba la Karume na Jengo la Mwalimu

Anwani:

Katibu Tawala wa Mkoa,
Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
3 Barabara ya Rashidi Kawawa,
S.L.P. 5429, 12880 – DAR ES SALAAM

Simu : +255 22 2203158

Nukushi : +255 22 2203156

Tovuti : www.dsm.go.tz

Barua pepe : ras@dsm.go.tz

