JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS

TUME YA UTUMISHI WA UMMA

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

APRILI,
2023

YALIYOMO

DIBAJI 1
1.0 UTANGULIZI 2
2.0 SISI NI NANI 2
2.1 Dira yetu 2
2.2 Dhima yetu 2
2.3 Maadili yetu 3
3.0 MAJUKUMU YA TUME 3
4.0 LENGO LA MKATABA 4
5.0 AINA YA WATEJA / WADAU WA TUME 4
6.0 HUDUMA ZETU 5
7.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 5
7.1 Mwenendo wa Watumishi na uhusiano na Wateja 5
7.2 Ubora wa Huduma 6
7.3 Viwango na muda wa kutoa huduma zetu 7
8.0 WAJIBU WETU KWA WATEJA 8
9.0 HAKI NA WAJIBU WA WATEJA 9
9.1 Haki ya Mteja 9
9.2 Wajibu wa Mteja 9
10.0 JINSI YA KUTOA MALALAMIKO/TAARIFA/MREJESHO NA MUDA WA OFISI. 10
10.1 Njia za Kuwasiliana na Tume 10
10.2 Muda wa Ofisi 10

DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Wateja ni ahadi na mapatano baina ya Mtoaji na Mpokeaji wa huduma. Mkataba unabainisha viwango vya utoaji huduma ambavyo mpokeaji wa huduma atavitarajia. Kupitia Mkataba huu, Wateja na Wadau wa Tume watapata fursa ya kufahamu huduma zitolewazo na Tume.

Mkataba unaonesha namna Tume itakavyo wajibika moja kwa moja kwa wateja wake. Aidha, ni njia bora ya kuibua na kushughulikia malalamiko na taarifa nyingine za wateja kuhusu viwango vya huduma inayotolewa. Mkataba huu umeandaliwa kwa kuzingatia Mwongozo uliotolewa na Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora wa namna ya kuandaa Mkataba wa huduma kwa Wateja katika Utumishi wa Umma na kwa kuzingatia maoni ya Wadau na Watumishi wa Tume.

Kupitia Mkataba huu, Tume itajipima mara kwa mara na kufuatilia utendaji wake ili kuboresha huduma zake kwa Umma. Tume ya Utumishi wa Umma inapenda kuwa mfano katika kuzingatia viwango vya huduma vilivyowekwa. Mrejesho kuhusu huduma tunazotoa utakuwa ni muhimu katika kuinua viwango vya utendaji na kuamsha ari ya kazi, uelewa, uwazi na uwajibikaji miongoni mwa watumishi wa Tume.

Tume ya Utumishi wa Umma inatambua umuhimu wa kutumia tamko la huduma kwa mteja ili kumlenga zaidi mteja katika utoaji wa huduma zake kwa Umma. Ni matumaini ya Tume kuwa mtatumia Mkataba huu kwa mawasiliano na Tume katika kutimiza lengo la kufanya tathmini na kuboresha utoaji wa huduma.

Tume, inaamini kuwa itapata ushirikiano wa Wateja na Wadau wake kwenye kutimiza azma ya Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja katika kuleta mafanikio na kufikia malengo ambayo imejiwekea.

Mathew M. Kirama
KATIBU

TUME YA UTUMISHI WA UMMA

1.0 UTANGULIZI

Tume ya Utumishi wa Umma (TUU) imeundwa kwa mujibu wa Kifungu cha 9(1) cha Sheria ya Utumishi wa Umma Sura ya 298 [Marejeo ya Mwaka 2019] ikiwa ni utekelezaji wa Sera ya Menejimenti na Ajira katika Utumishi wa Umma ya Mwaka 1998. Tume inahudumia Wadau waliopo katika Serikali Kuu, Taasisi za Umma na Mamlaka za Serikali za Mitaa.

Malengo ya kuanzishwa kwa Tume ni kuhakikisha Utumishi wa Umma unakuwa mmoja, kuhakikisha Waajiri na Watumishi wa Umma wanazingatia Sheria, Kanuni na Taratibu, kuhamasisha utendaji unaozingatia maadili katika sekta ya Umma, kuhakikisha masuala ya ajira yanazingatia sifa na vigezo, kuhakikisha kuna utendaji unaozingatia matokeo, kusimamia uwazi, usawa na haki katika Utumishi wa Umma.

Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja umezingatia malengo ya Kimkakati na majukumu ya msingi ya Tume kama yalivyoainishwa katika Mpango Mkakati wa Tume wa miaka mitano (2021/22 - 2025/26). Malengo hayo ni kuimarisha usimamizi wa Rasilimali Watu katika Utumishi wa Umma na kuimarisha ushughulikiaji wa rufaa na malalamiko.

2.0 SISI NI NANI

Tume ya Utumishi wa Umma (TUU) ni chombo Rekebu chenye wajibu wa kuhakikisha kuwa masuala ya Kiutumishi katika Utumishi wa Umma yanaendeshwa kwa kuzingatia Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo. Aidha, ni Mamlaka ya Rufaa kwa Watumishi wa Umma ambao hawaridhiki na maamuzi yaliyotolewa na Mamlaka zao za Nidhamu.

2.1 Dira yetu

Kuwa na Utumishi wa Umma wenye tija, haki na uwajibikaji.

2.2 Dhima yetu

Kusimamia na kuhakikisha kwamba Waajiri, Waajiriwa, Mamlaka za Ajira na Mamlaka za Nidhamu zinazingatia Sheria, Kanuni na Taratibu katika kusimamia masuala yanayohusu Rasilimali Watu pamoja na kushughulikia kwa wakati rufaa na malalamiko.

2.3 Maadili yetu

i) Uadilifu;

ii) Uwazi na uwajibikaji;

iii) Ubora wa huduma;

iv) Kufanya kazi kwa ushirikiano;

v) Ubunifu; na

vi) Kujali muda.

3.0 MAJUKUMU YA TUME

Kifungu cha 10 (1) cha Sheria ya Utumishi wa Umma Sura ya 298 [Marejeo ya Mwaka 2019] kimeainisha majukumu ya Tume kama ifuatavyo:-

i) Kumshauri Rais kupitia Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma kuhusu utekelezaji wa Mamlaka ya Rais kikatiba chini ya Ibara ya 36 ya Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ya mwaka 1977 kuhusu ujazaji wa nafasi zilizo wazi katika Utumishi wa Umma kadri Rais atakavyoona inafaa;

ii) Kumsaidia Rais katika mambo ya Utumishi wa Umma kila atakapohitaji;

iii) Kupokea na kushughulikia rufaa na malalamiko kutoka kwa Watumishi wa Umma;

iv) Kutoa Miongozo na kufanya ukaguzi wa uzingatiaji wa Sheria katika Utumishi wa Umma kwa Waajiri, Mamlaka za Ajira na Mamlaka za Nidhamu;

v) Kuwaita na kupata maelezo kutoka kwa Viongozi na Watendaji pale Tume inapokuwa na ushahidi au malalamiko yanayoonyesha usimamizi au utendaji usioridhisha kinyume cha shabaha na madhumuni ya Utumishi wa Umma;

vi) Kuwezesha, kufuatilia na kutathmini utendaji kazi wa Watumishi wa Umma wa ngazi mbalimbali ili uwe na ufanisi na wenye kuzingatia matokeo (Results Oriented);

vii) Kuhakikisha kuwa Taratibu za Uendeshaji katika Utumishi wa Umma za makundi mbalimbali ya Utumishi zinatungwa na kutekelezwa ipasavyo;

viii) Kuchukua hatua dhidi ya Watendaji Wakuu wanaoshindwa kuwachukulia hatua Watumishi walio chini yao kwa mujibu wa Kanuni na Taratibu zinazosimamia utendaji kazi katika Utumishi wa Umma; na

ix) Kutekeleza majukumu mengineyo kwa mujibu wa Sheria mbalimbali zilizopo.

4.0 LENGO LA MKATABA

Lengo la Mkataba wa Huduma kwa Wateja ni kuwajulisha wadau wetu kuhusu huduma tunazotoa, viwango vya ubora na namna huduma hizo zinavyotolewa. Mkataba huu unaonesha dhamira na utayari wetu katika kufikia matarajio ya wadau na wajibu wao ili kuiwezesha Tume kufikia malengo ya kutoa huduma bora. Mkataba huu pia utawasaidia wadau kuelewa kile wanachopaswa kutarajia kutoka Tume na namna ya kutafuta suluhisho pale kiwango cha huduma iliyotolewa kinapokuwa chini ya matarajio.

5.0 AINA YA WATEJA / WADAU WA TUME

Aina za Wateja/Wadau wa Tume kadri ya Mpango Mkakati wa Tume kwa kipindi cha mwaka 2021/22 hadi – 2025/26 ni wafuatao:-

i) Ofisi ya Rais;

ii) Bunge;

iii) Mwenyekiti na Makamishna wa Tume;

iv) Wizara, Idara zinazojitegema, Sekretarieti za Mikoa, Wakala za Serikali, Mamlaka za Serikali za Mitaa; na Taasisi za Umma;

v) Bodi na mabaraza ya Kitaaluma;

vi) Vyama vya Wafanyakazi;

vii) Wabia wa maendeleo;

viii) Watoa huduma;

ix) Vyombo vya habari;

x) Watumishi wa Umma; na

xi) Watumishi wa Tume.

6.0 HUDUMA ZETU

Tume inatoa huduma zifuatazo:-

i) Kupokea na kuamua rufaa na malalamiko ya Watumishi wa Umma ambao hawakuridhika na uamuzi wa Mamlaka zao za Nidhamu na Ajira;

ii) Kufanya ukaguzi Maalum na wa Kawaida wa uzingatiaji wa Sheria katika usimamizi wa masuala ya kiutumishi;

iii) Kutoa elimu kwa Wadau kuhusu uzingatiaji wa Sheria Kanuni, Taratibu na Miongozo inayosimamia Utumishi wa Umma ikiwemo haki na wajibu wa watumishi wa Umma;

iv) Kuandaa na kusambaza Miongozo ya Uzingatiaji wa masuala ya kiutumishi;

v) Kuandaa Taarifa za Hali ya Utumishi wa Umma;

vi) Kutoa habari kwa umma kuhusu masuala yanayohusiana na majukumu ya Tume;

vii) Kutoa ushauri wa Kitaalam kuhusu uzingatiaji wa masuala ya kiutumishi kadri Mamlaka mbalimbali zitakavyohitaji; na

viii) Kutoa huduma nyingine kama zilivyoainishwa katika Sheria mbalimbali zilizopo.

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Hizi ni ahadi ambazo Tume inazitoa kwa watumiaji wake wa huduma kuhusu viwango na ubora wa huduma wanazoweza kutarajia. Tume inaahidi kutoa huduma za viwango vya juu kupitia mkataba huu unaolenga kuboresha huduma kwa wateja wetu. Pamoja na kuweka viwango vya juu vya huduma, lengo la Tume ni kuweka uwezekano wa kupima kiwango chetu cha uwajibikaji katika kutoa huduma.

7.1 Mwenendo wa Watumishi na uhusiano na Wateja

(a) Tabia na Mienendo ya Watumishi

Wakati wa kutekeleza wajibu wetu, tutashirikiana na Wateja kwa bidii, uaminifu, usawa na kwa kuheshimiana.

(b) Haki na usawa

Tutawahudumia wateja wote kwa kuzingatia haki na usawa pasipo kujali hali zao za kijamii au kuwabagua kwa namna yoyote.

(c) Kujitambulisha

Wakati wa kupokea simu za wateja, watumishi wa Tume watajitambulisha kwa majina yao na jina la Tume.

7.2 Ubora wa Huduma

(a) Uwazi

Taratibu na maelekezo yote yanayohitajika na wateja wetu kuhusu huduma zetu yatatolewa kwa uwazi kulingana na mahitaji yao.

(b) Mwitikio

Maulizo yote yatajibiwa ndani ya muda wa kutoa huduma ulioanishwa katika Mkataba huu.

(c) Taarifa sahihi

Tutatoa taarifa sahihi wakati wote tutakapotakiwa kutoa taarifa.

(d) Kuweka viwango vya ubora

Tume itaweka viwango vya huduma vilivyo wazi ambavyo wateja wanatarajia kuvipata. Aidha, tutafanya mapitio ya viwango vya huduma zetu kadiri ya uhitaji.

(e) Kutimiza makubaliano

Tutatimiza masharti na makubaliano yote tuliyoingia na watoa huduma isipokua pale ambapo itakua nje ya uwezo wetu.

(f) Ubunifu

Tutatoa huduma bora kila wakati na kuweka miundombinu rafiki kuwezesha wadau wetu kuzipata.

(g) Utunzaji siri

Wateja wote watakaohudumiwa na Tume watatunziwa siri na kuhudumiwa kwa faragha.

(h) Kurekebisha mapungufu yanapojitokeza

Tutakuwa tunasahihisha masuala mbalimbali kwa haraka pale yanapokwenda kinyume na matarajio. Tutajifunza kutokana na malalamiko na maoni ya wateja na wadau, tutaweka utaratibu unaoeleweka wa maandishi ulio wazi na rahisi wakati wa kuwahudumia wateja wetu.

(i) Miadi

Tutazingatia muda wa miadi kwa wateja wetu kwa kuwa na watumishi wenye ujuzi, nidhamu, wanaojituma na kuzingatia maadili ya Utumishi wa Umma.

7.3 Viwango na muda wa kutoa huduma zetu

Na.	Huduma	Muda wa kutoa huduma
(i)	**Mawasiliano**	
1	Kupokea simu	Tume itapokea simu miito isiyozidi mitatu (3)
2	Kukiri kupokea na kujibu maulizo yaliyowasilishwa kwa njia ya maandishi	Ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea ulizo
3	Kukiri kupokea barua pepe za kiofisi (secretary@psc.go.tz)	Ndani ya saa 24 za kazi
4	Kujibu barua, barua pepe na mawasiliano ya simu	Ndani ya siku tatu (3) za kazi tangu tarehe ya kupokelewa
(ii)	**Huduma kwa Watumishi wa Tume**	
1	Kushughulikia masuala yote ya Watumishi kama vile kujibu barua za ruhusa, kuidhinisha fomu za likizo na maombi ya madai mbalimbali	Ndani ya siku saba (7) za siku za kazi
2	Kuwasilisha majalada ya Mirathi, pensheni na Kiinua mgongo kwenye mamlaka zinazohusika	Ndani ya siku saba (7) za kazi tangu siku ya kupokea nyaraka kamili na kutoa mrejesho kwa wahusika ndani ya siku mbili (2) za kazi
(iii)	**Kupokea na kuamua Rufaa na Malalamiko**	
1	Kuchambua taarifa kutoka kwa watumishi	Ndani ya siku 14 za siku za kazi
2	Kutoa mrejesho wa uamuzi wa Tume kuhusu uamuzi wa rufaa na malalamiko ya Watumishi	Ndani ya siku 14 kila baada ya Mkutano wa Tume kumalizika na barua za uamuzi zitatumwa kwa wateja ndani ya siku 7 baada ya kusainiwa.
3	Kuandaa majalada ya mashauri tangu kupokea nyaraka kutoka kwa Mamlaka za Nidhamu na Mamlaka za Ajira	Ndani ya siku 14 za kazi tangu kupokea nyaraka kutoka kwa Mamlaka za Nidhamu
4	Kukamilisha mchakato mzima wa kushughulikia rufaa na malalamiko yenye vielelezo sahihi na vilivyokamilika	Ndani ya siku 90
5	Kushughulikia malalamiko yanayowasilishwa Tume (Haya ni yale malalamiko yanayohitaji kutolewa	Ndani ya siku 30 za kazi

Na.	Huduma	Muda wa kutoa huduma
	maelezo na Sekretarieti)	
(iv)	**Ukaguzi wa Uzingatiaji**	
1	Kuandaa na kuwasilisha Hoja za Ukaguzi wa Uzingatiaji kwa Taasisi zilizokaguliwa	Ndani ya siku 21 baada ya ukaguzi kufanyika/kukamilika
2	Kuwasilisha taarifa ya Ukaguzi kwa kila Taasisi iliyo kaguliwa baada ya kuidhinishwa na Tume	Ndani ya siku 21
(v)	**Kutoa elimu kwa Wadau**	
1	Maombi ya Taasisi kufanyiwa mafunzo mbalimbali ya Uzingatiaji wa Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo	Maombi yatashughulikiwa ndani ya siku saba (7) za kazi
(vi)	**Taarifa za Hali ya Utumishi wa Umma**	
1	Kuwasilisha kwa Katibu Mkuu Kiongozi Taarifa za Robo mwaka baada ya kuidhinishwa na Tume	Wiki mbili (Siku 14) baada ya Mkutano wa Tume
2	Kuwasilisha kwa Rais, Taarifa ya mwaka ya Hali ya Utumishi wa Umma	Kila mwisho wa Mwezi Machi katika mwaka husika
(vii)	**Huduma kwa watoa huduma**	
1	Kufanya malipo kwa Wazabuni wanaotoa huduma mbalimbali katika Tume	Ndani ya siku 21 za kazi baada ya kupokelewa madai halali na viambatisho sahihi

8.0 WAJIBU WETU KWA WATEJA

Wajibu wa Tume kwa wateja wake ni pamoja na:-

i) Kutoa huduma bora kwa wakati na kwa kuzingatia weledi;

ii) Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati sahihi;

iii) Kufanya uchambuzi wa kina na kutoa uamuzi wa haki kwa masuala ya Kiutumishi yatakayowasilishwa Tume;

iv) Kuwahudumia kwa heshima;

v) Kutoa huduma kwa haki, usawa na bila upendeleo wa aina yoyote;

vi) Kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu katika kushughulikia masuala ya Kiutumishi;

vii) Kuzingatia na kuheshimu maoni na mawazo ya wateja wetu;

viii) Kutumia rasilimali kwa ufanisi; na

ix) Kutoa ushirikiano unaohitajika kwa wateja wetu ikiwemo kuzingatia miadi.

9.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Mkataba huu umebainisha haki na wajibu wa mteja kama ifuatavyo:-

9.1 Haki ya Mteja

Mteja wetu wana haki zifuatazo:-

i) Kukata rufaa na kuwasilisha Tume malalamiko kwa kufuata taratibu zilizowekwa;
ii) Kuwasilisha rufaa na malalamiko kwa wakati;
iii) Kuwa na faragha na kutunziwa siri;
iv) Kupata njia muafaka ya suluhisho kwa ajili ya kushughulikia suala lililowasilishwa;
v) Kuhudumiwa kwa heshima na kwa wakati;
vi) Kupewa uamuzi wa masuala yanayomhusu kwa wakati;
vii) Kupewa taarifa ya ukaguzi uliofanyika kwa wakati;
viii) Kupewa huduma bila ubaguzi wala upendeleo; na
ix) Kutoa malalamiko asiporidhika na huduma zetu.

9.2 Wajibu wa Mteja

Wateja wetu wana wajibu ufuatao kwa Tume:-

i) Kuwasilisha kwa usahihi na kwa wakati taarifa, maelezo na vielelezo vinavyoombwa;
ii) Kuzingatia masuala ya Kisheria, yanayowafanya kustahili huduma zinazotafutwa;
iii) Kutoa taarifa/Nyaraka za kweli, halisi na kwa wakati;
iv) Kuheshimu na kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Tume;
v) Kutokutoa siri kuhusu masuala yanayoshughulikiwa na Tume kwa mtu asiyehusika;
vi) Kutotoa rushwa na kupokea zawadi, upendeleo au vishawishi kwa watumishi wa Tume; na
vii) Kuhudhuria miadi iliyopangwa bila kuchelewa.

10.0 JINSI YA KUTOA MALALAMIKO/TAARIFA/MREJESHO NA MUDA WA OFISI

10.1 Njia za Kuwasiliana na Tume

Tume ya Utumishi wa Umma inakaribisha maoni kuhusu Mkataba wake wa Huduma kwa wateja au malalamiko kuhusu huduma zinazotolewa na Tume. Maelezo na maoni yanaweza kutolewa na kutumwa kwa njia ya posta, simu, barua pepe, e-mrejesho au kwa mteja kufika mwenyewe. Ofisi za Tume zinapatikana Makao makuu ya Nchi Dodoma. Mawasiliano na Tume kwa njia ya barua, simu na barua pepe ni kama ifuatavyo;-

Katibu,
Ofisi ya Rais,
Tume ya Utumishi wa Umma,
Jengo la Chimwaga (UDOM),
2 Barabara ya UDOM,
S.L.P 1074,
40405 DODOMA.

Simu: 0738 166 703 / 0733 005 974
Barua pepe: secretary@psc.go.tz
Tovuti: **www.psc.go.tz**

10.2 Muda wa Ofisi

Siku za Kazi : Jumatatu hadi Ijumaa
Muda wa Kazi : Saa 1:30 Asubuhi hadi saa 9:30 Alasiri

NB: Ofisi zetu zinafungwa Jumamosi, Jumapili na siku za Sikukuu