

## **KUBORESHA HUDUMA ZA SERIKALI**

Imetolewa na Ofisi ya Rais, Tume ya Utumishi wa Umma

### **1.0. Huduma ni nini?**

Huduma ni shughuli au kazi ifanywayo kwa manufaa ya mtu mwingine.

### **2.0. Huduma za serikali ni zipi?**

Huduma za Serikali ni zile zinazotolewa na Wizara, Idara zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Sekretarieti za mikoa, Taasisi za Umma, na mamlaka za Serikali za mitaa kupitia watendaji, Maafisa na Wataalam wa fani mbalimbali kwa kuzingatia Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo husika. Mfano wa huduma hizo ni zile zitolewazo na Maafisa wa kilimo na Mifugo, Madaktari na Manesi, n.k.

### **3.0. Misingi ya utoaji huduma za serikali**

Kwa ujumla misingi ya utoaji wa huduma kwa Serikali ni imejengwa katika kuzingatia Kanuni za Maadili ya Utendaji katika Utumishi wa Umma kama ifuatavyo:-

#### **3.1. Kutoa huduma Bora**

Watumishi wa Umma wanapaswa kutambua kwamba wana wajibu wa kutoa huduma bora kwa Umma. Aidha, huduma hizo zizingatie taaluma husika.

Pale ambapo watumishi wa Umma wanapoombwa kutoa ufafanuzi au maelekezo juu ya masuala yatokanayo na Sheria, Kanuni na Taratibu za Serikali wanapaswa kushughulikia mahitaji ya wananchi hao kwa haraka, uwazi na ufanisi.

#### **3.2. Kutoa huduma bila upendeleo**

Utoaji wa huduma za Serikali unatakiwa uwe ni wa wazi na usio na upendeleo kwa vigezo vya itikadi za Kisiasa, Imani za Kidini,

Ukabila na Ubaguzi wa aina yoyote ile. Haki na usawa katika utoaji wa huduma za Serikali ndio huleta tija kwa Taifa.

### **3.3. Uwajibikaji kwa Umma**

Watumishi wa Umma wanapaswa kuhudumia wateja wao na watumishi wenzao kwa heshima. Aidha, wanapaswa kuwahudumia kwa makini zaidi wadau wenye mahitaji ya pekee kama vile wazee, wanawake wajawazito, watoto, maskini, wagonjwa, wenye ulemavu na kundi lolote la watu ambao wapo katika hali ngumu.

### **2.4. Kutoa huduma kwa Misingi ya Sheria**

Watumishi wa Umma wanapaswa kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu zilizopo katika kutekeleza wajibu wao wa kutoa huduma kwa wadau wa Serikali. Pale ambapo Sheria, Kanuni, Taratibu na maelekezo yatazingatiwa haki na usawa, vitashamiri na hivyo kuboresha huduma haraka.

### **3.0. Mikakati inayotumiwa na Tume kuhakikisha kuwa huduma za serikali zinachangia katika kukuza uchumi wa nchi.**

- 3.1. Kutoa elimu kwa wadau kuhusu umuhimu wa uzingatiaji wa Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo mbalimbali ya Serikali katika utoaji wa huduma kwa Umma, kwa kupitia makala zinazochapishwa kila wiki katika magazeti, mikutano ya kazi, miongozo na nyaraka mbalimbali.
- 3.2. Tume ya Utumishi wa Umma imekuwa ikishiriki katika maonyesho mbalimbali hapa nchini kwa lengo la kuhakikisha kwamba Umma wa Watanzania unazifahamu kazi na huduma zitolewazo na Tume

kisha kuzitumia huduma hizo na hatimaye kuboresha tija kwa Taifa letu. Maonyesho hayo ni Wiki ya Utumishi wa Umma na maonyesho ya Sabasaba, Nanenane nk.

- 3.3. Kufanya mawasiliano moja kwa moja kwa Watendaji Wakuu wa Wizara, Idara zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Sekretarieti za Mikoa na Taasisi za Umma kuhusu umuhimu wa kutoa huduma bora kwa wadau kwa lengo la kuboresha uchumi wa Nchi.
- 3.4. Kutoa msisitizo kwa Mamlaka mbalimbali kuandaa na kuitumia kikamilifu Mikataba ya Huduma kwa Mteja kwa lengo la kuongeza ufanisi katika sehemu za kazi na hatimaye kukuza uchumi wa Nchi.

**Kwa maoni, maswali au ushauri tafadhali tuandikie**

**Katibu**

**Ofisi ya Rais, Tume ya Utumishi wa Umma**

**S.L.P 9143**

**Dar Es Salaam**