JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS

TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA OFISI YA MKUU WA MKOA WA RUKWA

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
01 Barabara ya Mkoani,
S.L.P. 128,
55180 RUKWA.

Simu:025-2802318/2802137
Nukushi: (025) 2802217
Barua pepe: ras@rukwa.go.tz

FEBRUARI, 2025

YALIYOMO

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 3

4.0. HUDUMA ZETU 3

5.0. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 3

5.1. ELIMU 3
5.2. BARUA 3
5.3. VIBALI MBALIMBALI 4
5.4. TAKWIMU NA TAARIFA MBALIMBALI ZA MKOA 4
5.5. UFAFANUZI WA MIONGOZO 4
5.6. USHAURI WA KITAALAM 4
5.7. UHAMISHO 5
5.8. USAJILI 5
5.9. HUDUMA NYINGINE 5

6.0. WAJIBU WETU KWA MTEJA 5

7.0. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 5

7.1. HAKI ZA MTEJA 5
7.2. WAJIBU WA MTEJA 6

8.0. MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA 6

9.0. UTAMBULISHO NA NJIA ZA MAWASILIANO 7

MUDA WA KAZI 7

DIBAJI

Mheshimiwa Charles Makongoro Nyerere
Mkuu wa Mkoa wa Rukwa

Leo ninayo furaha kuwajulisha kwenu Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Sekretarieti ya Mkoa wa Rukwa ambao umekuwa ni kiungo muhimu kati ya Wizara za Kisekta, Asasi zisizo za Kiserikali pamoja na mamlaka za Serikali za Mitaa. Jukumu kubwa la Sekretarieti ya Mkoa ni kuwezesha mazingira mazuri ya utoaji wa huduma iliyo bora na inayotolewa kwa weledi na kwa wakati. Mambo muhimu yatakayozingatiwa katika kutekeleza jukumu hili ni pamoja na haki,usawa, uwazi, ushirikishwaji na ukweli. Mkataba wa huduma kwa mteja ni makubaliano ya wazi kati ya Sekretarieti ya Mkoa wa Rukwa na Mteja. Aidha, Mkataba huu unajenga uelewa wa pamoja kati ya mtoa huduma na mpokeaji wa huduma kwa njia ya kutambua aina ya mteja, huduma inayotolewa, viwango vya huduma,muda wa utoaji, upokeaji huduma, haki na wajibu wa mteja. Mkataba umeainisha hatua za kuchukua pale itakapobainika huduma imetolewa kwa kiwango cha chini kuliko inavyostahili.Hii ikiwa ni pamoja na njia za mawasiliano ya uhuru katika kupongeza juu ya huduma bora inayokuwa imetolewa kwa mteja au kutoa maoni ya kuboresha utoaji wa huduma. Kwa msingi huo Sekretarieti imekusudia kuzingatia haki,usawa,uwazi, ukweli na ushirikishwaji wenye tija katika utoaji wa huduma.Mkataba huu umelenga kuongeza uwajibikaji wa watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa wa Rukwa ili kufikia malengo ya Serikali na kukidhi mahitaji ya wateja.

“Uwajibikaji nguzo yetu!!!!!!

Mhe. Charles Makongoro Nyerere

<u>MKUU WA MKOA WA RUKWA</u>

Februari, 2025

1.0. DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

1.1. Dira

Kuwa Sekretarieti ya Mkoa ya mfano katika utoaji wa huduma bora, uratibu unaozingatia watu na huduma za ushauri zinazolenga ustawi wa jamii ifikapo 2025/2026.

1.2. Dhima

Kukuza na kuwezesha juhudi zinazoendeshwa na jamii kwa kuhamasisha Serikali Kuu, Mamlaka za Serikali za Mitaa na wadau wengine kupitia matumizi bora ya rasilimali zilizopo, usimamizi shirikishi, kujenga uwezo na utawala bora.

1.3. Maadili yetu

Ili kuweza kutekeleza kikamilifu Dira na Dhima ya Sekretarieti ya Mkoa wa Rukwa,Watumishi wanapaswa kuzifuata Kanuni za Maadili ya Utumishi pamoja na kuwa na tabia na mwenendo unaozingatia mambo yafuatayo:-

(i) Huduma bora ya Wateja

Watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa wataendelea kutoa huduma bora, kwa wakati na zinazoridhisha kwa Wateja wa Ofisi hii.

(ii) Utii wa Sheria

Watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa wataendelea kutekeleza majukumu yao muda wote kwa kuzingatia sheria, kanuni, taratibu na miongozo iliyopo kwa maslahi na ustawi wa wananchi wanaowahudumia

(iii) Uwajibikaji kazini

Sekretarieti ya Mkoa itahakikisha kuwa, Watumishi wake wanawajibika kutumia muda wa kazi ipasavyo na kuwa tayari kutoa huduma ya masaa ya ziada kulingana na mazingira pale inapolazimu.

(iv) Kutoa huduma bila upendeleo

Watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa watawajibika kutoa huduma bora kwa wakati,ustahimilivu na usawa kwa wateja wote bila ubaguzi wa kikabila, kiundugu, kijinsia,kidini wala kisiasa.

(v) Uadilifu

Watumishi wa Sekretarieti watatoa huduma kwa uadilifu mkubwa, hawataomba rushwa, zawadi au fedha ili kutoa huduma. Aidha hawatatumia mali ya Umma, ofisi ya Umma, muda wala taarifa za ofisi watakazozipata kwa manufaa binafsi.

(vi) Uzingatiaji wa Jinsia

Sekretarieti ya Mkoa itazingatia Jinsia katika kuhudumia Wateja wake wa ndani na nje kwa kuzingatia sheria, kanuni, taratibu na miongozo iliyopo. Katika utoaji huduma, watazingatia mahitaji ya makundi maalum ya kijamii kama vile wazee, wagonjwa na watu wenye ulemavu.

(vii) Taaluma

Watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa wataendelea kuzingatia utaalam walionao na maadili ya taaluma ya kazi zao.

(viii) Unyenyekevu na Usikivu

Watumishi wa Sekretarieti ya Mkoa watatoa huduma kwa wateja kwa usikivu, kuwathamini na kutumia lugha yenye staha huku wakionyesha unyenyekevu, na kuondoa kero za wanyonge.

2.0. MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mkataba huu wa huduma kwa mteja unalenga kumfahamisha mteja kuhusu huduma zinazotolewa na Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Rukwa. Kupitia mkataba huu atatambua huduma zinazotolewa, viwango vya huduma hizo pamoja na njia za kupokea mrejesho kutoka kwa mteja. Aidha, Mkataba huu unabainisha haki na wajibu wa mteja pamoja na wajibu wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa katika kufikia utoaji huduma bora wakati wote.

3.0. WATEJA WETU

i. OR – TAMISEMI
ii. Ofisi ya Rais – Menejimenti ya Utumishi wa Umma
iii. Wizara za Kisekta, Sekretarieti za Mikoa, Idara Zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Mashirika ya Umma/Mamlaka/Taasisi na Mamlaka za Serikali za Mitaa
iv. Wananchi
v. Watumishi wa Umma
vi. Sekta binafsi
vii. Wanasiasa na vyama vya siasa
viii. Mashirika yasiyo ya kiserikali (NGOs)
ix. Vyombo vya habari.

4.0. HUDUMA ZETU

i. Elimu
ii. Barua ya utambulisho
iii. Vibali mbalimbali
iv. Takwimu na taarifa mbalimbali za Mkoa
v. Ufafanuzi wa Sera, Sheria na Miongozo
vi. Ushauri wa kitaalam
vii. Uhamisho
viii. Usajili

5.0. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

5.1. Elimu

Tutatoa elimu kuhusu utekelezaji wa kazi mbalimbali **ndani ya siku saba (7)** za kazi

5.2. Barua

Tutatoa barua ya utambulisho **ndani ya siku tatu (3)** ya kazi baada ya maombi kupokelewa.

5.3. Vibali mbalimbali

i. Tutatoa vibali mbalimbali **ndani ya siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kupokelewa
ii. Kibali cha kuchangisha michango ya hiari **ndani ya siku saba (7)** za kazi baada ya maombi kupokelewa

5.4. Takwimu na taarifa mbalimbali za Mkoa

i. Tutatoa taarifa ya utendaji kazi wa viongozi kila mwezi **kabla ya tarehe tano (5)** ya mwezi unaofuata
ii. Tutatoa taarifa ya matukio ya mwezi **ndani ya siku tano (5)** za mwanzo wa mwezi
iii. Tutatoa taarifa ya utoaji wa habari za Serikali **ndani ya siku tano (5)** za mwazo wa mwezi
iv. Tutatoa taarifa ya utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi **mara mbili kwa mwaka ndani ya siku tano (5)** baada ya kipindi husika kukamilika
v. Tutatoa taarifa ya utumishi wa Umma (TUU) ya robo mwaka **ndani ya siku tano (5)** baada ya kipindi cha robo kukamilika
vi. Tutatoa taarifa ya fursa za uwekezaji katika Mkoa **ndani ya siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kuwasilishwa
vii. Tutatoa taarifa za kamati mbalimbali (LISHE, UKIMWI, TEHAMA, UADILIFU, UKAGUZI, UNUNUZI, MAHAKIMU NA MAWAKILI, DCC- KAMATI YA USHAURI YA WILAYA, RCC-KAMATI YA USHAURI YA MKOA) **ndani ya siku tatu (3)** za kazi katika kipindi husika kumalizika

5.5. Ufafanuzi wa Miongozo

Tutatoa ufafanuzi wa Sera, Sheria na Miongozo **ndani ya siku moja (1)** ya kazi baada ya maombi kupokelewa.

5.6. Ushauri wa kitaalam

i. Tutatoa ushauri wa kitaalam kwa ajili ya kutekeleza vigezo vya kupata ruzuku ya miradi ya maendeleo **ndani ya siku mbili (2)** ya kazi
ii. Tutatoa ushauri katika ufungaji wa hesabu za fedha za Halmashauri **ndani ya siku tatu (3)** za kazi

iii. Tutatoa ushauri katika kuandaa Bajeti za Halmashauri **ndani ya siku tano (5)** za kazi
iv. Tutatoa ushauri kuhusu usajili wa Mashirika yasiyo ya Kiserikali na asasi za kiraia **ndani ya siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kupokelewa
v. Tutatoa ushauri wa itifaki **ndani ya siku moja (1)** ya kazi

5.7. Uhamisho

i. Tutahamisha wanafunzi katika shule za msingi na sekondari katika Mkoa **ndani ya siku moja (1)** ya kazi
ii. Tutahamisha watumishi wa Umma ndani ya Mkoa **ndani ya siku saba (7)** za kazi

5.8. Usajili

Tutasajili ndoa **ndani ya siku moja (1)** ya kazi.

5.9. Huduma nyingine

i. Tutapokea simu ya Ofisi **ndani ya miito mitatu (3)**
ii. Tutakiri kupokea barua na barua pepe **ndani ya siku moja (1)** ya kazi
iii. Tutajibu barua za kawaida **ndani ya siku tatu (3)** za kazi

6.0. WAJIBU WETU KWA MTEJA

i. Kutoa huduma kwa uwazi
ii. Kutoa maelezo sahihi kwa lugha nyepesi
iii. Kutunza siri za mteja
iv. Kupata huduma kwa njia inayolingana na mahitaji mteja
v. Kupata taarifa kuhusu majukumu, wajibu, taratibu na utendaji
vi. Kutoa taarifa kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa
vii. Kuhudumia kwa wakati, heshima na kwa kuzingatia sheria
viii. Kutoa mrejesho wa huduma zetu

7.0. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1. Haki za Mteja

i. Kuheshimiwa na watumishi wote wa taasisi

ii. Kushiriki mikutano iliyopangwa kwa wakati
iii. Kutoa mrejesho wa huduma zetu ikiwa ni pamoja na malalamiko, maoni mapendekezo na pongezi
iv. Faragha na kuhifadhiwa siri
v. Kupata huduma kwa njia inayolingana na mahitaji yake
vi. Kupata taarifa kuhusu majukumu, wajibu, taratibu na utendaji
vii. Kuhudumiwa kwa wakati, kwa heshima na kwa kuzingatia sheria

7.2. Wajibu wa mteja

i. Kuwaheshimu watumishi wote wa taasisi
ii. Kuhudhuria mikutano iliyopangwa kwa wakati
iii. Kuitikia wito na kutoa taarifa kwa taasisi kwa usahihi, kina na kwa wakati
iv. Kuzingatia taratibu zote za kisheria ili kupata huduma zinazohusika

8.0. MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Rukwa inakaribisha mrejesho wa utoaji huduma ikiwa ni pamoja na pongezi, maoni na mapendekezo au malalamiko kutoka kwa wateja ili kuweza kuboresha huduma zinazotolewa. Mrejesho unaweza kuwasilishwa kupitia njia ya posta, simu, barua pepe, e-mrejesho, mitandao ya kijamii au kwa njia ya ana kwa ana kwa mteja mwenyewe kufika ofisini.

(i) Njia ya Posta
Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
01 Barabara ya Mkoani,
S.L.P. 128,
55180 RUKWA.

(ii) Barua Pepe
Barua pepe: ras@rukwa.go.tz

(iii) e-mrejesho
www.emrejesho.gov.go.tz

(iv) Mitandao ya Kijamii

Instagram, facebook, X @rsrukwa

9.0. UTAMBULISHO NA NJIA ZA MAWASILIANO

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Rukwa ipo katika Mji wa Sumbawanga. Mawasiliano na Ofisi yetu yanaweza kufanyika kupitia anuani ifuatayo:-

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
01 Barabara ya Mkoani,
S.L.P. 128,
55180 RUKWA,
TANZANIA.
Simu: 025 - 2802137/2802138
Barua pepe: ras@rukwa.go.tz
Tovuti: www.rukwa.go.tz

Mitandao ya kijamii: -
X: rsrukwa
Facebook: rsrukwa
Instagram: rsrukwa

MUDA WA KAZI

Ofisi zitakuwa wazi **Jumatatu – Ijumaa: Saa 1:30 asubuhi – 09:30 alasiri.**

(Ofisi hazitakuwa wazi siku ya Jumamosi, Jumapili na siku za Sikukuu za Kitaifa)