

**OFISI YA RAIS
MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA**

i



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Toleo la Pili
June 2008

YALIYOMO

Ukurasa

iii

DIBAJI	v
MAJUKUMU YETU	vii
1. DIRA YETU	1
2. DHAMIRA YETU	1
3. HUDUMA ZETU	1
4. WATEJA WETU.....	1
5. MAADILI YETU.....	3
5.1 Uadilifu	3
5.2 Kuzingatia Utaalamu	3
5.3 Uwajibikaji na Usikivu	3
6. AHADI ZA IDARA KWA WATEJA NA WADAU WETU.....	3
6.1 Idara ya Uendelezaji Raslimali Watu	3



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

iv

6.2 Idara ya Utawala wa Utumishi wa Umma	5
6.3 Idara ya Kuendeleza Sera	6
6.4 Idara ya Mifumo na Uchambuzi wa Kazi.....	8
6.5 Idara ya Kumbukumbu na Nyaraka.....	10
6.6 Idara ya Mifumo ya Taarifa za Kiutumishi na Serikali Mtandao..	11
6.7 Idara ya Maadili.....	14
6.8 Idara ya Utawala na Utumishi	15
6.9 Kitengo cha Anuai za Jamii.....	18
6.10 Kitengo cha Habari, Elimu na Mawasiliano.....	19
6.11 Kitengo cha Ununuzi na Ugavi.....	20
6.12 Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani	22
7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	23
7.1 Kushughulikia Malalamiko	24
7.2 Maoni na Malalamiko	24



DIBAJI

Mwaka 2001 Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma ilizindua kwa mara ya kwanza Mkataba wake wa Huduma kwa Mteja. Lengo la Mkataba huo lilikuwa ni kuweka bayana huduma tunazozitoa na viwango vyetu vya huduma ambavyo wateja wetu wanayo haki ya kuvitarajia; Kuweka utaratibu wa kutoa mwitiko utakaotuwezesha kutambua namna wateja wetu wanavyotuona katika utoaji huduma zetu, na utaratibu wa kupokea na kushughulikia malalamiko iwapo yatajitokeza.

Katika Mkataba wetu wa kwanza tuliahidi kuwa tutaendelea kuuboresha Mkataba huo kuendana na mahitaji ya utoaji huduma yanayozingatia mabadiliko ya kiuchumi na kijamii, mabadiliko ya teknolojia na kadhalika. Baada ya miaka saba ya matumizi ya Mkataba huu tumeweza kujifunza mengi hasa kutokana na changamoto zilizojitokeza katika utekelezaji wa ahadi zetu kwa kutumia mifumo iliyopo, maoni toka kwa wateja wetu na hata malalamiko yaliyojitokeza kwa namna mbalimbali. Ujumla wa yote hayo umetufanya tujitazame upya na hivyo kuona umuhimu wa kuwa na Mkataba mpya unaozingatia yote niliyoeleza hapa juu.

V



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

vi

Lengo la Mkataba huu ni lile lile la kuweka kwa uwazi huduma zetu na viwango vyetu vya utoaji huduma ambavyo wateja wetu wanaweza kuvitarajia. Mkataba huu tunataraji uwe kiungo rahisishi cha uhusiano wetu na wale tunaowahudumia. Naridhia matumizi yake nikitarajia kuwa wateja wetu wataendelea kuutumia na kutupatia mwitiko kama ilivyokuwa wakati wa kutekeleza Mkataba uliopita ili kuweka hai Mkataba wetu na kuwa kichocheo cha kuboresha utendaji wetu.



.....
Hawa A. Ghasia (Mb)

**WAZIRI WA NCHI, OFISI YA RAIS
MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA**

Juni 2008

.....
Tarehe



MAJUKUMU YETU:

1. Kubuni na kutekeleza Sera ya Usimamizi wa Rasilimali Watu katika Utumishi wa Umma.
2. Kupanga mipango ya rasilimali watu katika Utumishi wa Umma.
3. Kutunga na kusimamia utekelezaji wa sera za utawala katika Utumishi wa Umma.
4. Kutunga na kusimamia utekelezaji wa Sera ya Serikali Mtandao.
5. Kutunga na kusimamia utekelezaji wa Sera ya Nyumba za Kuishi kwa Watumishi wa Umma.
6. Kuratibu maboresho katika sekta ya umma.
7. Kusimamia:
 - * Taratibu za Utumishi wa Umma.
 - * Maadili ya Utumishi wa Umma.
 - * Uboreshaji mifumo ya utoaji huduma.
 - * Uendelezaji rasilimali watu.

vii



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

viii

- * Usimamizi wa kumbukumbu na nyaraka katika Utumishi wa Umma.
- * Uratibu wa uanzishwaji na utendaji wa wakala za Serikali.
- * Uendelezaji wa watumishi waajiriwa wa Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma.
- * Wakala zilizo chini ya Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma.
- * Taasisi zilizo chini ya Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma.



1. DIRA YETU

Ofisi ya Rais- Menejiment ya Utumishi wa Umma (OR-MUU) kuwa taasisi itakayoweza kuwa na Utumishi wa Umma uliotukuka kwa kutoa huduma bora kwa umma na hivyo kuchangia katika kukuza uchumi, kupunguza umasikini na kuleta maisha bora kwa kila Mtanzania ifikapo mwaka 2025.

2. DHAMIRA YETU

Kuhakikisha kuwa utumishi wa umma unasimamiwa vizuri na kwa ufanisi kwa kupitia usimamizi wa rasilimali watu, mifumo na miundo.

3. HUDUMA ZETU

Hudumazitolewazo ni pamoja na uandaaji na mapitio ya sera, kutayarisha ikama na kuajiri, kuendeleza watumishi na kufuatilia utekelezaji wa sera, sheria, kanuni na sheria ndogondogo. Tunaamini Mkataba huu utawasaidia wateja wetu kudai haki zao na pia umeweka wazi utaratibu wa jinsi ya kutoa na kutufikishia malalamiko na maoni yao.

4. WATEJA WETU

Ofisi yetu inahudumia wateja wengi na tofauti. Katika Mpango Mkakati wetu wa Muda wa Kati tunawatambua Wateja na Wadau wetu kama ifuatavyo:



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

2

- * Umma wa Tanzania;
- * Wizara, Idara Zinazojitegemea, Wakala wa Serikali, Mikoa na Serikali za Mitaa;
- * Mkaguzi na Mdhhibiti Mkuu wa Hesabu za Serikali;
- * Bunge;
- * Wanasiasa; isani/Wafadhili;
- * Vyama vya Wafanyakazi;
- * Watumishi wa Umma wakiwemo wa OR-MUU;
- * Sekta Binafsi (jamii ya wafanyabiashara na watoa huduma kwa Ofisi yetu, n.k.);
- * Taasisi Zisizo za Kiserikali;
- * Wastaafu;
- * Vyombo vya Habari; na
- * Taasisi za Mafunzo, Watafiti na Wanataaluma.



5. MAADILI YETU

Tunatekeleza na kukuza maadili ya msingi yafuatayo:-

- 5.1 **Uadilifu:** Tunafanya kazi zetu kwa uadilifu mkubwa.
- 5.2 **Kuzingatia Utaalamu:** Tunazingatia utaalamu na maadili ya kiutendaji, hivyo kutoa huduma zenye ubora wa hali ya juu.
- 5.3 **Uwajibikaji na Usikivu:** Tunawajali, tunawasikiliza na tunawathamini wadau wetu.

6. AHADI ZA IDARA KWA WATEJA NA WADAU WETU

Ofisi yetu inahidi kutoa huduma zake kupitia Idara zake kama ifuatavyo:-

6.1 IDARA YA UENDELEZAJI RASILIMALI WATU

Majukumu ya Idara ya Uendelezaji Rasilimali Watu

Majukumu ya Idara ya Uendelezaji Rasilimali Watu ni kuandaa na kusimamia utekelezaji wa sera na nyaraka mbalimbali za mafunzo kwa watumishi wa umma; kuandaa mipango ya rasilimali watu; kutambua, kuendeleza na kustawisha uwezo wa uongozi katika utumishi wa umma; na kuratibu ajira za Wataalam wa kigeni kwenye utumishi wa Umma.



4

Ahadi za Idara:

- 6.1.1 Tutatoa vibali vya wataalam wa kigeni kufanya kazi katika utumishi wa umma baada ya kupokea maombi kutoka Wizara na Mikoa – **ndani ya siku tano (5)** za kazi;
- 6.1.2 Tutasaidia Wizara, Idara Zinazojitegemea na Wakala kutayarisha mipango ya rasilimali watu baada ya makubaliano ya kufanya kazi hiyo kukamilika – **ndani ya siku thelathini (30)** za kazi;
- 6.1.3 Tutasaidia Wizara, Idara Zinazojitegemea kufanya tathimini ya mahitaji ya mafunzo na kuandaa mipango ya mafunzo baada ya makubaliano ya kufanya kazi hiyo kukamilika - **ndani ya siku thelathini (30)** za kazi;
- 6.1.4 Tutatoa taarifa kuhusu nafasi za mafunzo zinazopokelewa kutoka kwa wafadhili – **ndani ya siku kumi (10)** za kazi;
- 6.1.5 Tutawasilisha maombi ya mafunzo yaliyopokelewa kutoka kwa waombaji kwenda kwa wafadhili na vyuoni – **ndani ya siku saba (7)** za kazi;
- 6.1.6 Tutatoa taarifa ya nafasi za kazi zinazopokelewa kutoka mashirika ya kimataifa - **ndani ya siku saba (7)** za kazi;



6.1.7 Tutatuma maombi yaliyopokelewa ya nafasi za kazi kutoka kwa waombaji kwenda mashirika ya kimataifa yaliyotangaza nafasi hizo – **ndani ya siku saba (7)** za kazi.

6.2 IDARA YA UTAWALA WA UTUMISHI WA UMMA

Majukumu ya Idara ya Utawala wa Utumishi wa Umma

Majukumu ya msingi ya Idara hii ni kuhakikisha kuwa utumishi wa umma unaendeshwa kwa kuzingatia sera, sheria, kanuni, taratibu na miongozo mbalimbali katika utumishi wa umma; kufuatilia na kutafsiri sera, sheria, kanuni, taratibu na miongozo ya utumishi wa umma na kusimamia uwianishaji wa ajira katika utumishi wa umma.

Ahadi za Idara:

6.2.1 Tutatoa kibali cha kujaza nafasi mbadala ndani ya siku 21 za kazi baada ya kupokea maombi yenye vielelezo vilivyokamilika;

6.2.2 Tutatoa kibali cha ajira mpya kama ilivyoidhinishwa, yaani, **ndani ya siku 21 za kazi** baada ya kupokea maombi yaliyokamilika;

6.2.3 Tutatoa kibali cha likizo bila malipo **siku 21 za kazi** baada ya kupata maombi yaliyokamilika;

6.2.4 Tutatoa kibali cha uhamisho ndani ya utumishi wa umma **ndani ya siku 30 za kazi** baada ya kupokea maombi yaliyokamilika;



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

6

6.2.5 Tutatoa barua ya kibali cha Pasipoti za Utumishi (*Service Passports*), kungezea muda wa pasipoti na kubadili hadhi ya pasipoti katika muda wa **Siku tano (5) za kazi**;

6.2.6 Tutakamilisha madai ya wafanyakazi waliopunguzwa kazi **ndani ya siku tisini (90) za kazi**;

6.2.7 Tutatoa majibu ya ufafanuzi kwa maandishi ya malalamiko mbalimbali kuhusu ajira, upandishwaji vyeo, marekebisho ya mishahara **ndani ya siku 30 za kazi** baada ya taarifa zote muhimu kupatikana;

6.2.8 Tutashughulikia masuala yote ya kinidhamu **ndani ya siku 30 za kazi** baada ya vielelezo vyote muhimu kukamilika.

6.3 IDARA YA KUENDELEZA SERA

Majukumu ya Idara ya Kuendeleza Sera

Majukumu ya msingi ya Idara hii ni Kutunga na kuhuisha sera, sheria, kanuni, taratibu na miongozo mbalimbali katika Utumishi wa Umma; Kupanga, kusimamia na kudhibiti mishahara na posho mbalimbali kwa watumishi wa umma; Kutoa ushauri kuhusu mishahara na maslahi kwa Wakala za Serikali; Kufuatilia na kutathmini utekelezaji wa sera, sheria, kanuni, taratibu na miongozo mbalimbali inayotolewa na Ofisi ya Rais,



Menejimenti ya Utumishi wa Umma; Kufuatilia, kuratibu na kutathmini utekelezaji wa Programu ya Kuboresha Utumishi wa Umma, Awamu ya Pili (PSRP – II).

Ahadi za Idara:

6.3.1 Tutajibu barua na kutoa ufafanuzi mbalimbali kuhusu sera, sheria, kanuni na nyaraka mbalimbali za utumishi wa umma **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kupokea barua.

6.3.2 Tutachambua na kuidhinisha mapendekezo ya marekebisho ya mishahara ya Wakala za Serikali **ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi** baada ya kupokea maombi yenye vielelezo vilivyokamilika.

6.3.3 Tutaidhinisha na kujibu maombi ya vibali vya posho maalum kama ifuatavyo:-

- * Maombi ya malipo ya posho maalum ya safari za kikazi nje ya nchi **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kupokea maombi.
- * Maombi ya malipo ya posho za kamati mbalimbali **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kupokea maombi yenye vielelezo vilivyokamilika.

6.3.4 Tutajibu na kuidhinisha maombi ya vibali vya kukopa/kununua magari na pikipiki **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kupokea maombi yenye vielelezo vinavyostahili.



8

6.4 IDARA YA MIFUMO NA UCHAMBUZI WA KAZI

Majukumu ya Idara ya Mifumo na Uchambuzi wa Kazi

Majukumu ya Idara hii ni Kuchambua na kuhuisha miundo na mgawanyo wa kazi za Wizara, Idara Zinazojitegemea na Wakala za Serikali; Kuwezesha Wizara, idara Zinazojitegemea na Wakala za Serikali kuanzisha mifumo ya menejimenti; Kushirikisha sekta binafsi katika utoaji wa huduma na kusimamia utekelezaji wake; Kuwezesha uanzishwaji wa Wakala wa Serikali; Kuwezesha urahisishaji wa taratibu za utoaji wa huduma ili kupunguza urasimu; Kuwezesha uainishaji wa mahitaji ya watumishi na kuweka viwango vya kimenejimenti.

Ahadi za Idara:

- 6.4.1 Tutawezesha Wizara, Idara Zinazojitegemea na Wakala kuandaa mpango mkakati wake **ndani ya siku ishirini na moja (21) za kazi.**
- 6.4.2 Tutawezesha Wizara, Idara Zinazojitegemea na Wakala kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja **ndani ya siku tano (5) za kazi.**
- 6.4.3 Tutawezesha Wizara, Idara na Wakala kufanya marekebisho ya muundo wake **ndani ya miezi mitano (5) baada ya kupokea maombi.**
- 6.4.4 Tutawezesha Wizara, Idara Zinazojitegemea na Wakala kuandaa



- na kukamilisha Orodha ya Kazi (*job list*) **ndani ya miezi mitatu (3).**
- 6.4.5 Tutawezesha Wizara, Idara Zinazojitegemea na Wakala kuboresha mchakato wa utoaji huduma katika Wizara, Idara, na Wakala **ndani ya miezi mitatu hadi tisa (9)** kutegemeana na aina ya mchakato unaoboreshwa.
- 6.4.6 Tutatoa mafunzo kwa Wizara, Idara Zinazojitegemea na Wakala namna ya kutumia fomu za **OPRAS ndani ya siku tatu (3) za kazi.**
- 6.4.7 Tutawezesha Wizara, Idara Zinazojitegemea na Wakala kushirikisha sekta binafsi katika kutoa huduma kwa umma ambazo sio lazima zitolewe na serikali;
- * Upembuzi yakinifu wa maeneo yatakayoainishwa kushirikisha sekta binafsi: **ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi;**
 - * Kuziwezesha Wizara, Idara Zinazojitegemea na Wakala wa Serikali kupata makandarasi wa kutoa huduma na usimamizi wa mikataba: **ndani ya miezi saba (7);**
 - * Taratibu za kukamilisha mkataba: **ndani ya mwezi mmoja (1)**
- 6.4.8 Tutawezesha Wizara kuanzisha Wakala mpya kwa mchakato utakaochukua **miezi kumi na miwili (12)** baada ya kuanza mchakato.



10

6.5 IDARA YA KUMBUKUMBU NA NYARAKA

Majukumu ya Kumbukumbu na Nyaraka

Kazi za Idara ya Kumbukumbu na Nyaraka za Taifa ni kuhakikisha kuwa Wizara, Idara zinazojitegemea, Wakala na Taasisi za umma zinafuata na kutumia mfumo bora wa utunzaji wa kumbukumbu; Kutoa ushauri kwa Wizara, Idara zinazojitegemea, Wakala na Taasisi za umma juu ya taratibu na viwango vinavyofaa kutumiwa katika utunzaji wa kumbukumbu za serikali; Kuweka na kutekeleza taratibu za kuhamisha kumbukumbu ambazo zina umuhimu wa kudumu ili zihifadhiwe kwenye ghala la Nyaraka za Taifa; Kuweka taratibu za uteketezaji wa kumbukumbu zilizopoteza thamani ya kuendelea kutunzwa; Kuhifadhi kumbukumbu na vitu vya waasisi wa Taifa (Mwl. Julius K. Nyerere na Sheikh Abeid Aman Karume); na kutoa huduma kwa watafiti wa ndani na nje wanaokuja kusoma /kutumia nyaraka za taifa.

Ahadi za Idara:

- 6.5.1 Maombi yote yenye maswali tutayajibu **ndani ya siku ishirini na moja (21) za kazi;**
- 6.5.2 Kibali cha kufanya utafiti kwa kutumia Nyaraka za Taifa kitatolewa **ndani ya siku mbili (2) za kazi** baada ya kupokea maombi;



- 6.5.3 Kibali cha kuazima kumbukumbu tuli (semi-current records) kwa ofisi za serikali kitatolewa **siku moja** baada ya kupokea maombi;
- 6.5.4 Tutaweka mfumo mpya wa utunzaji kumbukumbu katika Wizara, Idara Zinazojitegemea, Wakala za Serikali na Serikali za Mitaa **ndani ya kipindi cha Mwezi mmoja**.
- 6.5.5 Tutatoa kibali cha kutelekeza na kutunza kumbukumbu ndani ya **miezi 3** baada ya kupokea maombi;
- 6.5.6 Tutaandaa majibu ya Maswali ya Bunge **ndani ya siku kumi (10) za kazi** baada ya kupokea maswali.

6.6 IDARA YA MIFUMO YA TAARIFA ZA KIUTUMISHI NA SERIKALI MTANDAO

Majukumu ya Idara ya Mifumo ya Taarifa za Kiutumishi na Serikali Mtandao

Majukumu ya msingi ya Idara yanahusu usimamizi, uratibu na ushauri wa matumizi ya teknolojia ya kompyuta. Kusimika Mfumo wa Kompyuta wa Kuhifahdi Taarifa na Kumbukumbu za Watumishi na Mishahara (*Integrated Human Capital Management System*); pamoja na utekelezaji wa Sera ya Serikali Mtandao (*e-government policy*) katika utumishi wa umma. Majukumu haya yanatekelezwa kwa kuandaa sera, kanuni na miongozo; kuweka mifumo na kujenga uwezo wa watumishi na Wizara,



Idara Zinazojitegemea na Wakala za Serikali itakayosaidia kutumia teknolojia ya kompyuta katika kutoa huduma bora zaidi kwa wateja na wananchi kwa ujumla.

Ahadi za Idara:

- 6.6.1 Tutafungua anuani ya barua pepe za Watumishi OR-MUU **ndani ya saa 1** baada ya kupokea maombi.
- 6.6.2 Tutabadilisha neno la siri (pass-word) la mtumiaji wa kompyuta wa OR-MUU **ndani ya nusu saa (1/2)** baada ya kupokea maombi.
- 6.6.3 Tutaweka programu mbalimbali za kompyuta kwenye kompyuta za Watumishi wa OR-MUU **ndani ya saa 3** baada ya kupokea maombi.
- 6.6.4 Tutashughulikia maombi ndani ya OR-MUU kuhusiana na matengenezo ya vifaa na mifumo ya TEKNOHAMA kama ifuatavyo:-
- * Kutafiti tatizo – **saa 3** baada ya kupokea maombi.
 - * Kutatua tatizo – **saa 3** baada ya kupokea maombi.
 - * Iwapo tatizo ni kubwa na haliwezi kutatuliwa ndani ya OR-MUU – **siku 3** baada ya kupokea maombi.



- 6.6.1 Tutachambua na kujibu maombi ya Wizara, Idara Zinazojitegemea na Wakala za Serikali yanayohusu “*technical specifications*” za vifaa vya TEKNOHAMA **ndani ya siku 3** baada ya kupokea maombi.
- 6.6.2 Tutayatolea ufafanuzi maombi ya Wizara, Idara Zinazojitegemea na Wakala za Serikali kuhusu ushauri wa kitaalamu na Hadidu za Rejea za uanzishaji wa mifumo mbalimbali ya TEKNOHAMA **ndani ya siku 14** za kazi baada ya kupokea maombi.
- 6.6.3 Tutatoa taarifa mbalimbali za kiutumishi kwenye mfumo Kompyuta wa Taarifa na kumbukumbu za Kiutumishi na Mishahara **ndani ya siku 2** baada ya kupata kibali toka ofisi ya Utawala wa Utumishi wa Umma.
- 6.6.4 Tutasimika Mfumo wa Kompyuta wa Taarifa na Kumbukumbu za Kiutumishi na Mishahara kwenye Idara Zinazojitegemea na Wakala za Serikali **ndani ya miezi 2** baada ya kupokea maombi.
- 6.6.5 Tutashughulikia maombi ya Wizara na Taasisi za Umma kuwekewa mfumo wa kompyuta **ndani ya miezi 6** baada ya kupokea maombi.



14

6.7 IDARA YA MAADILI

Majukumu ya Idara ya Maadili

Majukumu makuu ya idara hii ni kukuza maadili pamoja na kufuatilia utendaji wa kimaadili katika utumishi wa umma. Katika kukuza maadili, Idara itahakikisha kunakuwepo na Kanuni za Maadili zinazokwenda na wakati na kutumia njia mbalimbali za kuhamasisha watumishi na wananchi ili waelewe maadili ya utumishi wa umma na kuyazingatia. Katika kufuatilia, idara inashughulikia malalamiko ya utovu wa maadili na kuweka taratibu za kuongeza uadilifu na uwajibikaji.

Ahadi za Idara:

6.7.1 Tutaiwezesha Wizara, Idara Inayojitegemea au Wakala wa Serikali kuanzisha mfumo wa kushughulikia malalamiko – ndani ya **siku 90 za kazi** tangu ombi litakapopokelewa kwa kufanya yafuatayo:-

- * Tutaitisha mikutano na wadau wa ndani wa Wizara, Idara Zinazojitegemea na Wakala – **ndani ya siku 14 za kazi.**
- * Tutawezesha uteuzi wa wasimamizi wa mfumo – **ndani ya siku tano (5) za kazi.**



- * Tutafanya tathmini na ufuatiliaji wa utekelezaji wa mfumo – **ndani ya siku 45 za kazi.**
- * Tutatoa taarifa ya awali ya utekelezaji wa mfumo – **ndani ya siku 12 za kazi.**

6.7.2 Tutajibu barua za malalamiko ya ukiukwaji wa maadili au hoja zozote za kimaadili **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kupokea barua.

6.8 IDARA YA UTAWALA NA UTUMISHI

Majukumu ya Idara ya Utawala na Utumishi

Majukumu ya Idara hii ni kutoa michango ya kimkakati kwa Menejimenti katika mambo yahasuyo Utawala na Menejimenti ya Rasilimali Watu kama ajira, uendelezaji rasilimali watu na uelimishaji, upandishaji vyeo, menejimenti ya utendaji kazi na kushughulikia maslahi ya watumishi kwa Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma. Aidha Idara inatunza na kuhuisha kumbukumbu za rasilimali watu na kutoa huduma za kiutawala ili kuhakikisha mazingira mazuri ya kufanyia kazi.



16

Ahadi za Idara:

- 6.8.1 Kutafuta jalada na kuliwasilisha kwa mhusika katika Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma **ndani ya dakika kumi na nane (18)** tangu ombi kupokelewa masjala;
- 6.8.2 Tutafanya marekebisho ya mishahara baada ya mabadiliko ya mshahara **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya vielelezo vyote kukamilika na vikao husika kutoa maamuzi.
- 6.8.3 Tutatoa tangazo la nafasi wazi za kazi katika Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kupokea kibali cha ajira.
- 6.8.4 Tutakamilisha uchambuzi wa maombi ya kazi **ndani ya siku 21 za kazi** baada ya tarehe ya mwisho ya kupokea maombi ya kazi.
- 6.8.5 Tutaitisha kikao cha Kamati Maalumu ya Ajira **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kupata kibali cha kuidhinisha orodha ya usaili kutoka kwa mwajiri.
- 6.8.6 Tutatoa barua za ajira mpya baada ya vikao vya Kamati Maalumu ya Ajira: **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya mwajiri kutoa idhini ya kuajiri.



- 6.8.7 Tutajibu barua/madokezo ya watumishi wanaohitaji ufafanuzi/ ruhusa: **ndani ya saa 12 za kazi** baada ya kupokea barua/ dokezo.
- 6.8.8 Tutatoa barua za kupandishwa vyeo kwa watumishi **ndani ya siku 7 za kazi** baada ya kuidhinishwa na Katibu Mkuu.
- 6.8.9 Tutatoa kibali cha maombi ya likizo **ndani ya saa 24 za kazi** baada ya kupokea maombi yaliyokamilika.
- 6.8.10 Tutashughulikia maombi ya fedha kwa ajili ya viongozi wastaafu na kuyawasilisha Hazina/kwenye malipo: **ndani ya saa 4 za kazi** baada ya kupokea maombi yaliyokamilika.
- 6.8.11 Tutafaili barua kwenye majalada baada ya kutoka (*mapitio*): **ndani ya saa 12 za kazi**.
- 6.8.12 Tutajibu malalamiko mbalimbali ya watumishi ndani ya **siku 3 za kazi** baada ya kupokea barua.
- 6.8.13 Tutaandaa na kusambaza mihutasari ya vikao mbalimbali (M9R), PIR na vinginevyo **ndani ya siku mbili (2)** baada ya vikao.



6.9 KITENGO CHA ANUAI ZA JAMII

Majukumu ya Kitengo cha Anuai za Jamii

Kitengo cha Anuai za Jamii kinashughulikia uingizwaji wa masuala ya Anuai za Jamii katika sera, kanuni, mipango, miongozo, miundo, n.k. serikalini ili kuhakikisha kuwa haki na usawa kwa makundi yote yanazingatiwa. Utekelezaji wa jukumu hili unatokana na tofauti kubwa iliyopo kati ya wanawake na wanaume, hasa katika ajira, nafasi za uongozi, elimu na upandaji vyeo. Vile vile kitengo kinashughulikia masuala ya UKIMWI pamoja na makundi yaliyokuwa hapo awali hayakupewa kipaumbele.

Ahadi za Idara:

- 6.9.1 Tutashughulikia uingizaji wa anuai za jamii kwenye sera ya mteja husika **ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi.**
- 6.9.2 Tutashughulikia maombi ya ufadhili wa mafunzo ya wanawake na watumishi wenye ulemavu **ndani ya siku thelathini (30).**
- 6.9.3 Tutatoa huduma za uandaaji wa mipango ya UKIMWI/JINSIA kwa mteja husika katika kipindi kisichozidi **siku kumi (10) za kazi.**
- 6.9.4 Tutatoa tafsiri ya masuala ya anuai za jamii kwa mteja anayefika ofisini **ndani ya saa moja (1)** baada ya kupokea maombi.



6.10 KITENGO CHA HABARI, ELIMU NA MAWASILIANO

Majukumu ya Kitengo cha Habari, Elimu na Mawasiliano

Kitengo cha Habari, Elimu na Mawasiliano kina jukumu la kuhakikisha Ofisi ya Rais – Menejimenti ya Utumishi wa Umma (OR-MUU) inafanya mawasiliano na wadau wake juu ya shughuli zote zinazohusu masuala ya utumishi wa umma kupitia njia mbalimbali zikiwemo magazeti, majarida, vitabu, vipeperushi, radio, TV na tovuti. Aidha, Ofisi hii ina jukumu la kupokea na kushughulikia malalamiko ya wadau yanayohusu OR-MUU.

Ahadi za Kitengo:

- 6.10.1 Kujibu maswali ya Waandishi wa Habari kwa muda usiopungua **dakika 30 mara baada ya kuyapokea** na kwa yale yanayohitaji ufafanuzi zaidi yatapatiwa majibu **ndani ya siku tatu (3) za kazi**.
- 6.10.2 Kupokea Malalamiko ya wateja wetu kila siku **kuanzia saa 3 asubuhi hadi saa 9.30 mchana** Jumatatu hadi Ijumaa katika ofisi zetu.
- 6.10.3 Kushughulikia malalamiko ya wateja **ndani ya siku 14 za kazi** kwa yale yanayohitaji kupata taarifa kutoka taasisi nyingine. Malalamiko yasiyohitaji taarifa za ziada yatashughulikiwa **ndani ya nusu saa**.



6.10.4 Kutoa taarifa mbalimbali kuhusu Utumishi wa Umma kwa wateja kupitia vitabu na nyaraka mbali mbali zinapohitajika **ndani ya dakika 30** kwa wateja wanaokuja ofisini kwetu.

6.11 KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI

Majukumu ya Kitengo cha Ununuzi na Ugavi

Kitengo kinatoa huduma kwa wateja wake katika masuala yanayohusu ununuzi wa vifaa, kazi na huduma, utunzaji na usambazaji vifaa na kushauri juu ya namna bora ya kusimamia mikataba mbalimbali.

Ahadi za Kitengo:

6.11.1 Kujibu Madokezo Sabili yanayopokelewa **ndani ya siku tatu (3) za kazi.**

6.11.2 Kujibu barua zinazopokelewa **ndani ya siku sita (6) za kazi.**

6.11.3 Kutoa vifaa vinavyoombwa na watumiaji **ndani ya siku saba (7) za kazi.**

6.11.4 Kutayarisha Hadidu za Rejea ili kutangaza zabuni za kitaifa (National Competitive Selection) ndani ya siku ishirini na moja (21) za kazi.

6.11.5 Kutayarisha Hadidu za Rejea ili kutangaza zabuni za kimataifa



(International Competitive Selection) **ndani ya siku thelathini (30) za kazi.**

- 6.11.6 Kutangaza na kupokea “Expression of Interest” kwa muda wa **siku kumi na nne (14)** na muda wa **siku thelathini (30)** ili kupata washauri wa kimataifa.
- 6.11.7 Kupokea, kuchambua na kupata idhini kwa “Expression of Interest” **ndani ya siku kumi na nne (14)** ili kupata washauri wa kitaifa na **ndani ya siku ishirini na moja (21)** ili kupata washauri wa kimataifa.
- 6.11.8 Kutangaza na kupokea maombi ya wazabuni kwa muda wa **siku thelathini (30)** ili kupata washauri wa kitaifa na **muda wa siku 45** ili kupata washauri wa kimataifa.
- 6.11.9 Kutayarisha zabuni muda wa **siku kumi na nne (14)** ili kupata washauri wa kitaifa na siku **ishirini na moja (21)** ili kupata washauri wa kimataifa.
- 6.11.10 Kutangaza zabuni muda wa **siku kumi na nne (14)** ili kupata washauri wa kitaifa na **siku ishirini na moja** ili kupata washauri wa kimataifa.
- 6.11.11 Kutangaza zabuni ya kandarasi za ujenzi **ndani ya siku tisini (90).**



6.11.12 Kufanya uchambuzi wa zabuni na kupata idhini ya Bodi ya Zabuni ili kupata wazabuni na washauri wa kitaifa na kimataifa **ndani ya siku saba (7)**.

6.11.13 Kufanya uchambuzi wa zabuni, kutayarisha na kutoa mkataba baada kupata idhini ya Bodi ya Zabuni: **ndani ya siku thelathini (30) za kazi**.

6.12 KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

Majukumu ya Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani

Majukumu ya Kitengo hiki ni kuangalia kama sheria na taratibu zilizowekwa za matumizi na manunuzi zinafuatwa.

Ahadi za Kitengo:

6.12.1 Tutatoa Ripoti za Ukaguzi za Robo Mwaka **siku 10** baada ya robo ya mwaka kumalizika.

6.12.3 Tutatoa ushauri kwa Mhasibu **mara tu** inapoonekana umuhimu wa kufanya hivyo.



7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA:

Tumelenga kutoa ahadi za viwango vya huduma ambavyo tuna imani wateja wetu wanayo haki ya kuvitarajia kutoka kwetu. Pamoja na wateja wetu kuwa na haki ya kupata huduma kwa kiwango cha juu pia tunaamini wateja wetu wana haki zifuatazo:-

- * Kupitia na kukata rufaa kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa;
- * Kutuma malalamiko;
- * Kutunziwa siri katika masuala yao;
- * Kuona taarifa zinazowahusu kwa kufuata taratibu zilizopo;
- * Kuhudumiwa kwa heshima na bila upendeleo; na
- * Kushauri njia bora ya kuongeza ufanisi.

Aidha, tunaamini kwamba, mteja ana jukumu la kuzingatia kanuni za utendaji katika Utumishi wa Umma ili kutusaidia tuweze kuwahudumia vizuri zaidi na kuendelea kudumisha uhusiano kati yetu.

Wateja wetu wana wajibu wa:-

- * Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaowahudumia;



- * Kutoshawishi watumishi ili mteja ahudumiwe kwa upendeleo;
- * Kuhudhuria mikutano au mihadi kwa wakati uliopangwa;
- * Kutoa taarifa sahihi zinazotakiwa kwa usahihi na kwa wakati unaotakiwa; na
- * Kuzingatia taratibu za kisheria kwa huduma zozote mnazostahili kupatiwa.

7.1 KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

Tutajitahidi wakati wote kurekebisha masuala yote haraka na kwa uhakika na tutajifunza kutokana na malalamiko. Aidha, tutakuwa na utaratibu ulio wazi wa kushughulikia malalamiko utakaosambazwa kila mahali na utakaokuwa rahisi kutumiwa.

7.2 MAONI NA MALALAMIKO

Tutajitahidi kutoa huduma bora kwa wateja na wadau wetu. Endapo wateja na wadau wetu mtakuwa na maoni yoyote kuhusu huduma zetu au malamiko kutokana na kutoridhishwa na huduma tunazotoa, tunaomba maoni na malamimiko hayo yawasilishwe moja kwa moja kwenye ofisi au anuani zifuatazo:-



OFISI	SIMU	BARUA PEPE
Katibu Mkuu	(+255) 022 2130122	georgeyambesi@utumishi.go.tz
Naibu Katibu Mkuu	(+255) 022 2120352	ericshitindi@utumishi.go.tz
Idara ya Utawala na Utumishi wa Umma	(+255) 022 2121838	fredrickmmbaga@utumishi.go.tz
Idara ya Kuendeleza Raslimali Watu	(+255) 022 2122908	faisalissa@utumishi.go.tz
Idara ya Kuendeleza Sera	(+255) 022 2122092	mathiuskabundunguru@utumishi.go.tz
Idara ya Mifumo na Uchambuzi Kazi	(+255) 022 2125669	mickkiliba@utumishi.go.tz
Idara ya Mifumo ya Kompyuta	(+255) 022 2118503	priscuskiwango@utumishi.go.tz
Idara ya Maadili	(+255) 022 2132714	adieunyondo@utumishi.go.tz
Idara ya Kumbukumbu na Nyaraka	(+255) 022 2151279	petermlyansi@utumishi.go.tz
Idara ya Utumishi na Utawala	(+255) 022 2122866	aloycemsigwa@utumishi.go.tz
Kitengo cha Jinsia	(+255) 022 2133470	annemazalla@utumishi.go.tz



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

26

Kitengo cha Habari, Elimu na Mawasiliano	(+255) 022 2118531	zamaradikawawa@utumishi.go.tz
Kitengo cha Ununuzi na Ugavi	(+255) 022 2131366	athmanngwallo@utumishi.go.tz

Pia maoni na malalamiko kuhusu huduma zetu yanaweza kuwekwa kwenye **visanduku vya maoni** hapa ofisini kwetu au kuwasilishwa kwa maandishi au kwa mdomo kwa Katibu Mkuu (UTUMISHI) ama kwenye ofisi yetu ya malalamiko kama inavyoelekezwa hapa chini:-

Katibu Mkuu,
Ofisi ya Rais,
Menejimenti ya Utumishi wa Umma,
Kivukoni Front / Mtaa wa Magogoni, Dar es Salaam,
S.L.P. 2483,

DAR ES SALAAM.

Simu:

(+255) 022 218531 - 4

Nukushi:

(+255) 022 2125299



Barua pepe:

permsec@estabs.go.tz

Tovuti:

<http://www.estabs.go.tz>

27

Ofisa wa Malalamiko,
Block D, Chumba Na. 5C,
Ofisi ya Rais,
Menejimenti ya Utumishi wa Umma,
Kivukoni Front / Mtaa wa Magogoni, Dar es Salaam,
S.L.P. 2483,

DAR ES SALAAM.

Simu:

(+255) 022 218531 – 4 (Ext. 219)

Barua pepe:

malalamiko@estabs.go.tz

Tovuti:

<http://www.estabs.go.tz>

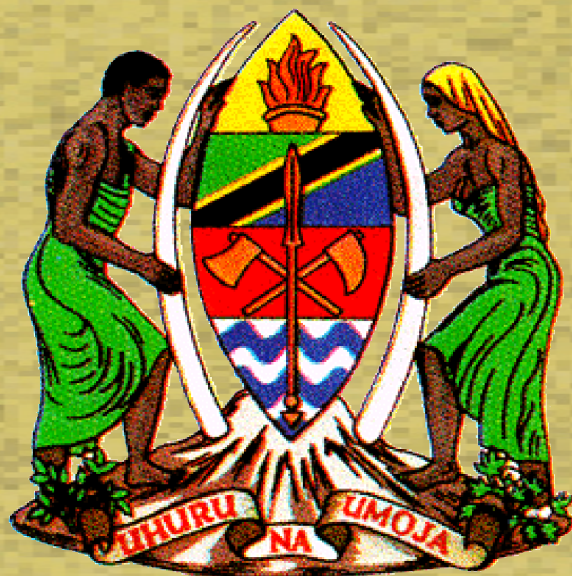


28





Kimetolewa na: Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma, Dar es Salaam - 2008



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

OFISI YA RAIS - MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA