

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
KATAVI



MEI, 2025

YALIYOMO

DIBAJI	2
1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU.....	4
1.1 DIRA.....	4
1.2 DHIMA.....	4
1.3 MAADILI YETU.....	4
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA	4
3.0 WATEJA WETU	5
4.0 HUDUMA ZETU	5
5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU	5
5.1 ELIMU.....	5
5.2 Vibali mbalimbali.....	5
5.3 Takwimu na taarifa mbalimbali za Mkoa.....	6
5.4 Ushauri wa kitaalam	6
5.5 Uhamisho	7
5.6 Usajili.....	7
5.7 Huduma nyinginezo.....	7
6 WAJIBU WETU KWA MTEJA.....	7
7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	7
7.1 Haki za Mteja.....	7
7.2 Wajibu wa mteja	8
8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA.....	8
9.0 UTAMBULISHO NA NJIA ZA MAWASILIANO	8

DIBAJI



Mkataba huu ni makubaliano ya Hiari kati ya Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Katavi na Mteja. Mkataba unataja aina za wateja wetu, huduma zinazotolewa, viwango vya ubora na kufafanua haki na wajibu wa mteja. Mkataba pia unatoa utaratibu wa kutoa malalamiko endapo huduma zinazotolewa zipo chini ya kiwango kilichoainishwa. Vilevile Mkataba umeweka utaratibu wa kudumisha huduma zitolewazo pamoja na njia za mawasiliano baina ya mteja na Taasisi hii.

Aidha, Mkataba unaelezea majukumu ya Msingi ya Mkoa kuwa ni pamoja na kuzijengea uwezo na mazingira mazuri Halmashauri zote zilizopo Mkoani kwa nia ya kuziwezesha kutoa huduma nzuri kwa wananchi na Mipango ya kukuza uchumi.

Ili kuwatimizia wateja wetu matarajio yao ya kimaendeleo Ofisi ya Mkuu wa Mkoa inabeba dhamana ya kuwa ni kiungo katika Serikali Kuu na Halmashauri na wadau wengine katika ngazi ya Mkoa, hii ikiwa ni pamoja na kuhakikisha kuwa utulivu, utawala wa sheria na amani vinadumishwa ili kuweka mazingira mazuri ya kufanyia kazi.

Katika kutekeleza majukumu yake vizuri, Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Katavi imeamua kutayarisha Mkataba wa Utoaji Huduma kati yake na wapokea huduma. Mkataba huu unaainisha viwango vya huduma ambavyo tunaamini walengwa wetu wana haki ya kuvitarajia kutoka kwetu. Sisi tunauona Mkataba huu ni wa uwajibikaji kati yetu na wadau.

Mkataba huu utatoa fursa ya utekelezaji kwa vitendo dhana ya ushirikishwaji, uwazi na uwajibikaji kwa umma. Mambo muhimu ambayo yatatekelezwa na mkataba huu ni pamoja na utawala bora na uboreshaji wa huduma katika ngazi mbalimbali. Kwa maana hiyo dhana ya utekelezaji wa mkataba huu inalenga kuongeza ubora wa huduma kwa umma, ufuatiliaji wa mara kwa mara, upimaji wa mafanikio na kutoa kwa umma matokeo ya upimaji. Mkataba unabainisha huduma mbalimbali zitakazotolewa, viwango vya ubora vinavyo tarajiwa na kufafanua haki na wajibu wa wateja wetu, kama utaratibu wa kupokea malalamiko ya wateja kupitia Dawati la Malalamiko, E-Mrejesho, Simu, Barua pepe na Sanduku la Maoni.

Mkataba pia utaiwezesha ofisi yangu kuweza kujipima na kuona kama kweli imeweza kutimiza matarajio ya wateja wetu kwa viwango vya ubora ule ambao tumekubaliana kwenye mkataba. Mrejesho wa mara kwa mara utatuwezesha kubaini maeneo

tunayofanya vizuri na kwa hiyo kuyadumisha, lakini pia maeneo yenye mapungufu kuona ni kwa jinsi gani tunaweza kuyaboresha.

Nawasilisha kwenu mkataba huu, nikitarajia kuwa sasa tutakuwa tumefungua ukurasa mwingine mpya wa kuwashirikisha katika kutupima jinsi tunavyowajibika kwenu kama watumishi wa umma. Huu ni mwanzo, lakini bado nafasi ipo ya kupata maoni ya wadau wetu ili pale ambapo hapajakidhi matarajio yenu tuweze kwa pamoja kuboresha na kujenga mstakabali mzuri wa kuundeleza mkoa wetu na watu wake. Tutaheshimu maoni ya wateja wetu daima na mazingira ya wakati na kwa hiyo, tunawakaribisha kwa mikono miwili muupitie mkataba huu na kuelewa nini tumekusudia kuwafanyia katika jitihada za kuwajali na kuwaondolea kero mbalimbali zinazo wakwaza, lakini kubwa zaidi ni kujenga mazingira mazuri yatakayo muwezesha kila mmoja wetu kutoa mchango wake katika jitihada za kujenga Taifa letu, kukuza uchumi na kuupiga vita umaskini.



Mhe. Mwanamvua H Mrindoko

**MKUU WA MKOA
KATAVI**

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

1.1 DIRA.

Kuweka mazingira mazuri kwa ustawi wa Jamii katika Mkoa na kuwezesha maendeleo endelevu kwa ajili ya manufaa mapana ya Mkoa.

1.2 DHIMA.

Kudumisha utawala bora, kutoa na kusimamia huduma za kiutawala, kuratibu Mamlaka za Serikali za Mitaa na kuwezesha maendeleo endelevu katika Mkoa kwa kushirikiana na wadau.

1.3 MAADILI YETU

Katika kutoa huduma bora na zenye viwango Ofisi ya Mkuu wa Mkoa inazingatia Sheria, Kanuni, Taratibu, Miongozo mbalimbali inayotolewa kwa ajili ya utendaji kazi kwa kuzingatia: -

- i. **Uadilifu** – Kufanya kazi kwa uaminifu, kutokupokea rushwa, na kuepuka vitendo vyote vya udanganyifu.
- ii. **Utiifu kwa Sheria na Kanuni** – Kufanya kazi kwa kuzingatia masharti yote ya kisheria na kikanuni bila upendeleo.
- iii. **Uwazi na Uwajibikaji** – Kutoa taarifa kwa uwazi kuhusu maamuzi na matendo, na kuwajibika kwa matokeo ya kazi.
- iv. **Uchapa Kazi na Ufanisi** – Kutekeleza majukumu kwa bidii, kwa wakati, na kwa matokeo bora.
- v. **Heshima na Utii kwa Viongozi** – Kuwaheshimu na kutii viongozi wa kazi kwa mujibu wa taratibu na heshima ya kitaaluma.
- vi. **Usiri na Uaminifu** – Kulinda siri za ofisi na kutunza taarifa za wateja.
- vii. **Ushirikiano na Mshikamano** – Kufanya kazi kwa kushirikiana na wenzetu kwa mshikamano na kusaidiana ili kufanikisha malengo ya pamoja.
- viii. **Utu na Heshima kwa Wote** – Kuwatendea watu wote kwa heshima, utu, na usawa bila kujali tofauti zao.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja unalenga kuwafahamisha wateja kuhusu huduma zinazotolewa na Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Katavi. Kupitia Mkataba huu Wateja watatambua huduma, viwango vya huduma hizo pamoja na njia za kupokea mrejesho kutoka kwa wateja wetu. Aidha, Mkataba huu unaainisha haki na wajibu wa

wateja 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 na Utawala Bora;
- iii) Wizara, Sekretarieti za Mikoa, Idara Zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Mashirika ya Umma/Mamlaka/Taasisi na Mamlaka za Serikali za Mitaa;
- iv) Wananchi;
- v) Sekta binafsi;
- vi) Wanasiasa na vyama vya siasa;
- vii) Mashikika yasiyo ya kiserikali (NGOs); na
- viii) Vyombo vya habari.

4.0 HUDUMA ZETU

- i) Elimu;
- ii) Vibali mbalimbali na utambulisho;
- iii) Takwimu na taarifa mbalimbali za Mkoa;
- iv) Ushauri wa kitaalam na ufafanuzi wa Sera, Sheria na Miongozo;
- v) Uhamisho;
- vi) Usajili; na
- vii) Huduma Nyinginezo.

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

5.1 ELIMU

- i) Tutatoa elimu kuhusu utekelezaji wa kazi mbalimbali **ndani ya siku mbili (2)** za kazi;
- ii) Tutatoa elimu ya utawala bora **ndani ya siku mbili (2)** za kazi
- iii) Tutatoa elimu kuhusu uwezeshaji wananchi kiuchumi **ndani ya siku tano (5)** za kazi;

5.2 Vibali mbalimbali na Utambulisho

- i) Tutatoa kibali cha kufanya Tafiti **ndani ya siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kupokelewa; na

- ii) Kibali cha kuchangisha michango ya hiari **ndani ya siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa.
- iii) Tunatoa barua ya utambulisho **ndani ya siku moja (1)** ya kazi baada ya maombi kupokelewa.

5.3 Takwimu na taarifa mbalimbali za Mkoa

- i) Tutatoa Taarifa ya utendaji kazi wa viongozi kila mwezi **kabla ya tarehe 30** ya mwezi husika;
- 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 mwanzo wa mwezi;
- iv) Tutatoa taarifa ya utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi **mara mbili kwa mwaka ndani ya siku 05** baada ya 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; na
- vi) Tutatoa taarifa za kamati mbalimbali (LISHE, UKIMWI, TEHAMA, UADILIFU, UKAGUZI, UNUNUZI, MAHAKIMU NA MAWAKILI, RCC (KAMATI YA USHAURI YA MKOA) **ndani ya siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kupokelewa.

5.4 Ushauri wa kitaalam na ufafanuzi wa Sera, Sheria na Miongozo

- i) Tutatoa ushauri wa kitaalam kwa ajili ya kutekeleza vigezo vya kupata Ruzuku na miradi ya maendeleo **ndani ya siku moja (1)** 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; na
- v) Tutatoa ushauri wa itifaki **ndani ya siku moja (1)** ya kazi.

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

5.5 Uhamisho

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

5.6 Usajili

- i. Tunasajili vizazi, ndoa au vifo **ndani ya siku moja (1)** ya kazi.

5.7 Huduma nyinginezo

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

6 WAJIBU WETU KWA MTEJA

- i) Kutoa huduma zetu kwa uwazi;
- ii) Kutoa maelezo sahihi kwa lugha nyepesi;
- iii) Kutunza siri za wateja;
- iv) Kutenda haki wote; na
- v) Kutumia rasilimali kwa makini

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki za Mteja

- i) Kuona taarifa zinazomhusu kuzingatia taratibu zilizowekwa;
- ii) Kutoa mrejesho wa huduma zetu ikiwa ni pamoja na malalamiko;
- iii) Kupata huduma kwa njia inayolingana na mahitaji yao;
- iv) Kuhudumiwa kwa wakati, kwa heshima na kwa kuzingatia sharia, kanuni, taratibu na miongozo;
- v) Kutoa malalamiko;
- vi) Usiri wa habari na taarifa zao; na
- vii) Kushirikishwa kwenye mambo yanayowahusu.

7.2 Wajibu wa mteja

- i) Kuwaheshimu watumishi wote wa Taasisi;
- ii) Kuhudhuria mikutano iliyopangwa kwa wakati;
- iii) Kutoa taarifa kwa Taasisi kwa usahihi, kina na kwa wakati; na
- iv) Kuzingatia taratibu zote za kisheria na wajibu wowote ili kupata huduma zinazohusika.

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Ofisi yetu inakaribisha mrejesho wa utoaji huduma ikiwa ni pamoja na pongezi, maoni na mapendekezo au malalamiko kutoka kwa wateja wetu ili kuweza kuboresha huduma zetu. Mrejesho unaweza kuwasilishwa kupitia njia ya posta, simu, nukushi, barua pepe, Sanduku la Maoni, E- Mrejesho, mitandao ya kijamii au kwa njia ya ana kwa ana kwa mteja mwenyewe kufika ofisini.

9.0 UTAMBULISHO NA NJIA ZA MAWASILIANO

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Katavi ipo katika Manispaa ya Mpanda. Mawasiliano na Ofisi yetu yanaweza kufanyika kupitia anuani ifuatayo.

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa,
7 Mahakamani ST,
50102 Ilembo,
Mpanda CBD,
S.L.P. 235,
MPANDA- KATAVI

Simu: (025)-2957107

Nukushi: (025)-2957108

Barua pepe: ras.katavi@tamisemi.go.tz

Tovuti: www.katavi.go.tz

Mitandao ya kijamii: -

Twita(X): rs_katavi

Facebook: rs.katavi

Instagram: rs.katavi

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 na kidini)***