



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

YALIYOMO

UTANGULIZI	2
MUUNDO WA UTENDAJI	4
LENGO LA MKATABA	5
MISINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA	6
WATEJA WETU	8
HUDUMA ZETU	11
MAADILI YETU MUHIMU	11
VIWANGO VYETU	12
HAKI NA MAJUKUMU YA WATEJA	17
UFUATILIAJI NA MALALAMIKO	19
TAARIFA NA MATOKEO KWA KULINGANIASHA NA VIWANGO	22

1



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

2

1. UTANGULIZI:

Mikataba ya Huduma kwa Wateja ni “**Makubaliano ya Kijamii**” kati ya watoa huduma na wapokeaji wa huduma hizo. Mikataba hii huainisha viwango vya huduma ambavyo tunaamini walengwa wetu wana haki ya kuvitarajia, na pia kuweka miundo ya ufuatiliaji na utatuzi wa matatizo pale yanapojitokeza. Mikataba huandaliwa kwa kuwashirikisha wateja pamoja na wafanyakazi. Ni jambo la kujivunia kuwa Wizara ya Fedha ni mojawapo ya Wizara za mwanzo za Serikali nchini Tanzania kuandaa Mikataba wa Huduma kwa Mteja na itahakikisha kuwa inatoa ripoti ya kila mwaka, **kwa wadau na Bungeni** kuhusu utekelezaji wa mkataba huu. Mfumo wa upimaji na ufuatiliaji katika mpango wa Uboreshaji Utumishi kwa Umma (PSRP) utakuwa chombo kitakachosaidia kwa utekelezaji jambo hili.

Dhana na utekelezaji wa mikataba ya huduma kwa mteja ina umuhimu mkubwa katika kuongeza ubora wa huduma kwa umma, ufuatiliaji wa mara kwa mara, upimaji wa mafanikio na uchapishaji matokeo. Aidha mikataba ya aina hii inasaidia kukuza viwango vya huduma na matarajio ya wadau na kuongeza uelewa na umuhimu wa uwajibikaji.

Wizara ya Fedha imetambua umuhimu wa kutumia mikataba ya huduma kama chombo cha kuleta mabadiliko ya kiutamaduni kuelekea mfumo wa huduma ambao unamlenga zaidi mteja. Mnamo Oktoba, 2000 tulifanya mapitio ya Mpango wa Uboreshaji wa Usimamizi wa Fedha za Umma (PFMRP) ambao unalenga katika kuboresha utendaji wa Serikali kiuchumi hususan uandaaji wa mipango, bajeti na mfumo wa utawala wa fedha kwa kuzingatia ajenda ya Serikali ya kukuza



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

huduma za umma zilizo wazi, zinazowajibika na zilizo sawa. Hivi karibuni tutachapisha na kuzindua Mpango wa Uboreshaji wa Usimamizi wa Fedha za Umma (PFMRP).

3

Ili mpango huo uweze kufanya kazi vema na kwa mafanikio, inabidi mkataba huu uwe hati hai inayotokana na mahusiano mazuri ya kikazi tunayotarajia kuyajenga kati yetu, washikadau na wafanyakazi wetu. Tunawaalika wadau wetu kuutumia utaratibu huu ili kuingia katika majadiliano muafaka na Wizara ya Fedha na kuwezesha kuboresha huduma tunazotoa kwa umma.



.....
Mhe. B. P. Mramba (Mb)
WAZIRI WA FEDHA

Tarehe: 9 Novemba, 2002.....



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

4

2. MUUNDO WA UTENDAJI

Wizara ya Fedha ndio Wizara Kuu inayohusika na makusanyo na utoaji wa sera za bajeti na fedha, pamoja na kudhibiti uwajibikaji kwa hesabu na fedha za umma kwa ujumla. Zaidi ya hayo, Wizara ya Fedha ndio msimamizi wa mali za Serikali na mlipaji wa madeni ya umma. Kwa ufupi, majukumu yetu makubwa ni haya yafuatayo:

- Kukusanya mapato ya Serikali na kusimamia matumizi;
- Kuandaa sera pamoja na mikakati ya bajeti na fedha kwa ujumla;
- Kukusanya na kusimamia matumizi ya fedha za wafadhili na
- Usimamiaji wa mali za Serikali na vitega uchumi vya umma.

Anwani yetu

Ofisi zetu ziko kwenye makutano ya **Barabara ya Madaraka, Mtaa wa Luthuli na Mtaa wa Shabani Robert** jijini Dar es Salaam na huwa wazi kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri siku za wiki. Huduma kwa umma zinaanza saa 3.00 asubuhi.

Anwani ya Posta ni:

Katibu Mkuu,
Wizara ya Fedha,
S.L.P. 9111,
Dar es Salaam

Simu: (+255) 022 3222274-6

Fax : (+255) 022 2110326



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

3. LENGU LA MKATABA:

5

Lengu kuu la mkataba huu wa huduma kwa mteja ni kuinua uelewa juu ya upatikanaji na ubora wa huduma tunazotoa. Mkataba huu utawapa wadau nafasi ya kuelewa shughuli za Wizara ya Fedha, namna ya kutupata, viwango gani vya huduma wategemee, na jinsi ya kutatua matatizo pindi yanapojitokeza. Mkataba utakuza ushiriki wa umma katika usimamizi/Uongozi wa Fedha za Umma. Tunaamini pia kuwa mkataba huu utawasaidia wadau kuweza kudai haki zao na kuweka hali ya uwazi katika mahusiano, malalamiko na ufuatiliaji/upatikanaji wa huduma.

Mambo muhimu

Mkataba huu una mambo muhimu yafuatayo:-

- Maelezo mafupi juu ya namna ya kutupata kwa maelezo zaidi;
- Taarifa ya viwango vya huduma ambavyo wateja wanaweza kutarajia kuvipata;
- Maelezo ya kina kuhusu washikadau wetu muhimu na huduma muhimu wanazotarajia kuzipata na
- Utaratibu wa utatuzi wa matatizo.



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

6

4. MISINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA

Tutajizatiti kufuata **Misingi Muhimu Tisa ya Utoaji Huduma** kwa Umma ambayo ni kama ifuatavyo:

1. Kujiwekea viwango vya huduma

Tutaweka viwango vilivyo wazi vya huduma ambavyo wateja wanaweza kuvitarajia, kuvifuatilia na kupima mafanikio yake, na kuchapisha matokeo yake, kwa kutumia vigezo huru kila inapowezekana.

2. Kuwa wazi na kutoa taarifa zote

Tutakuwa wazi na kuwasiliana kwa ufasaha, na katika lugha inayoeleweka, kuwasaidia wananchi wanaotumia huduma za umma, na tutawapatia wateja wetu taarifa zote kuhusu huduma zetu, na mafanikio yetu kila mwaka.

3. Kushirikisha wengine

Tutawashirikisha na kuwaomba ushauri washikadau wa sasa na wa baadae katika usimamizi wa fedha za umma, pamoja na wafanyakazi wetu, na kutumia ushauri wao katika kuboresha huduma zetu.

4. Kukuza upatikanaji wa huduma

Tutafanya jitihada kuhakikisha upatikanaji wa huduma zetu kwa kila anayezihitaji kwa urahisi. Tutajitahidi kukuza matumizi ya teknolojia kila inapowezekana, na kuwapa wateja wetu uwanja mkubwa zaidi wa kuchagua huduma kadri hali itakavyoruhusu.



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

5. **Kuwatendea haki sawa wote**
Tutawatendea watu wote haki, tutaheshimu utu wao na haki zao za binafsi, kuwasaidia kwa moyo, na kutoa kipaumbele kwa wale wenye mahitaji maalumu na makundi yaliyo hatarini.
6. **Kutatua matatizo yanapojitokeza**
Tutajitahidi wakati wote kurekebisha mambo haraka na kwa uhakika, kujifunza kutokana na malalamiko, na kuwa na utaratibu ulio wazi wa kushughulikia malalamiko , rahisi kutumika na utakaosambazwa kwa wote, ambao utawekwa wazi kwa ajili ya mapitio ya kila mara.
7. **Matumizi bora ya rasilimali**
Tutatumia rasilimali kwa namna itakayotoa matunda bora na uwajibikaji kwa walipa kodi, wafadhili na wadau wengine.
8. **Kuboresha huduma**
Tutajitahidi wakati wote kutafuta njia za kuboresha huduma zetu.
9. **Kushirikiana na watoa huduma wengine**
Tutafanya kazi na Wizara, Idara na Wakala pamoja na watoa huduma wengine ili kuhakikisha kuwa huduma zetu ni rahisi kutumika, zinaratibiwa vizuri na zinawezesha Mawakala kutoa huduma bora zaidi kwa watumiaji pale ambapo Wizara ya Fedha inawajibika moja kwa moja kama vile:

7



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

8

- Ukimwi;
- Usawa wa Jinsia;
- Kupiga vita rushwa na
- Kuondoa umaskini.

5. WATEJA WETU

Tulipoanzisha Mpango wa Mkakati tuliainisha wateja wetu pamoja na matarajio yao kama ifuatavyo:-

5.1 *Jumuiya ya Kimataifa, Wakopeshaji na Wafadhili*

Wanayo haki ya kutegemea:

- Ufasaha na ukamilifu wa sera;
- Utawala bora;
- Uratibu mzuri;
- Serikali kumiliki mipango na
- Kuboreka kwa ubia.

5.2 *Wizara, Idara, Mawakala na Serikali za Mitaa:*

Wanayo haki ya kutegemea:

- Kupata maelekezo kuhusu bajeti kwa wakati muafaka;
- Kupata fedha za bajeti kwa wakati muafaka;
- Kupatikana maelekezo ya kiufundi/kifedha kwa wakati muafaka;
- Zabuni kuidhinishwa ndani ya muda wake.



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

- Taarifa za fedha kupatikana kwa wakati muafaka;
- Usimamizi wa masuala ya fedha na bajeti kuboreshwa na
- Kuwa na mikakati mizuri ya mgawanyo wa rasilimali.

9

5.3 Umma:

Unayo haki ya kutegemea:

- Utawala bora;
- Sera na taratibu za kodi zinazomjali mwananchi;
- Taarifa kuhusu masuala ya fedha na bajeti kupatikana kwa wakati muafaka na
- Uwajibikaji katika masuala ya usimamizi wa fedha.

5.4 Wastaafu:

Wanayo haki ya kutegemea:

- Malipo ya uzeeni kuwa ya haki na kulipwa kwa wakati muafaka.

5.5 Wafanyabiashara na Wawekezaji:

Wanayo haki ya kutegemea:

- Uchumi ulio imara;
- Mfumo wa kodi ulio sawa, wa haki na unaotabirika;
- Ukusanyaji kodi ulio mahiri;
- Vivutio katika biashara (kuondolewa baada ya muda);
- Miundombinu ya kifedha inayosaidia kukuza uchumi;



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

10

- Taarifa kuhusu masuala ya fedha na bajeti kupatikana kwa wakati muafaka na
- Utawala bora.

5.6 Wafanyakazi wa Wizara ya Fedha:

Wanayo haki ya kutegemea:

- Malipo mazuri ya uzeeni;
- Mishahara sahihi, inayotosheleza na kulipwa kwa wakati muafaka;
- Kuwepo kwa mpango mzuri na ulio wazi wa kujiendeleza kikazi;
- Maadili ya kazi kwa Wahasibu;
- Mazingira mazuri ya kazi pamoja na vitendea kazi bora na
- Mfumo wa haki wa kupima utendaji kazi na kutoa zawadi kwa utendaji bora.

5.7 Idara ya Ukaguzi:

Inayo haki ya kutegemea:

- Kuwepo kwa ukaguzi wa mahesabu ya Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali kisheria na
- Kanuni zote za fedha kufuatwa.



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

6. HUDUMA ZETU:

11

Ili kukidhi matarajio haya ya wateja, tumeainisha maeneo muhimu kumi na tatu katika Mpango wetu wa Kati wa Mkakati na Utendaji kama ifuatavyo:

- Kutengamaa kwa uchumi kwa ujumla;
- Uwajibikaji kwa umma na usimamizi wa fedha;
- Upashanaji habari na majadiliano na wadau;
- Mafao ya jamii na malipo ya uzeeni;
- Usimamizi na udhibiti wa bajeti ya serikali;
- Upatikanaji na usimamizi wa fedha za nje;
- Udhibiti, tathmini, uhakiki na na usimamizi wa mali za serikali;
- Uwezo wa Wizara ya Fedha kutoa huduma bora kwa umma;
- Utoaji wa maamuzi yaliyo ya haki na usawa katika rufani za kodi;
- Kuimarisha mifumo ya mawasiliano na
- Uwiano wa matumizi ya fedha na utekelezaji.

7. MAADILI YETU MUHIMU:

Wakati serikali ilipozindua Mpango wa Uboreshaji wa Huduma kwa Umma mnamo Juni 2000 ilijiwekea maadili muhimu manane ambayo inatubidi tuyazingatie:

- Utoaji huduma bora zaidi;



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

12

- Imani kwa Serikali;
- Kujituma kazini;
- Huduma bila upendeleo;
- Utu;
- Kujitoa kwa wote;
- Kuheshimu sheria na
- Matumizi sahihi ya taarifa za kiofisi.

8. VIWANGO VYETU:

Kwa kuzingatia maadili haya muhimu, tutajitahidi wakati wote kuboresha kiwango cha huduma zetu kwenye maeneo muhimu yafuatayo:

- Ubora wa mahusiano yetu na wateja;
- Ubora wa huduma tuzitoazo na
- Kutoa huduma kwa wakati muafaka.

8.1 Uhusiano na Majukumu yetu kwa Wateja wetu:

Tunataka kuanzisha na kuendeleza uhusiano mzuri wa kikazi na wateja wetu kwa kuwepo maelewano mazuri ya matarajio, haki na majukumu yetu sote. Kwa upande wetu tunaahidi kutoa viwango vya juu kadiri inavyowezekana katika maeneo yafuatayo:-

- **Ushauri:** Tutajitahidi wakati wote kutoa ushauri mzuri, wa uhakika na bila upendeleo katika masuala yahasuyo usimamizi wa fedha na mali ya umma.



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

- **Tabia za wafanyakazi:** Tutawafundisha na kuwataka wafanyakazi wetu wawe wakarimu wenye kutoa msaada na heshima kwa wateja; wenye kutekeleza kwa vitendo na kusikiliza kwa makini mahitaji na mawazo ya wateja na kujali kila shida ya mteja.
- **Kupashana habari:** Tutawapatia wateja wetu taarifa muhimu ili waweze kushiriki kikamilifu katika usimamizi wa fedha za umma.

8.2 **Ubora wa Viwango vya Huduma:**

Tutajitahidi wakati wote kuongeza ubora wa huduma zetu katika maeneo yafuatayo:

Kuitikia. Tutashughulikia rufaa zote haraka iwezekanavyo.

Ufasaha wa Lugha. Tutahakikisha kuwa barua zote, ripoti za fedha, machapisho pamoja na taarifa nyingine zinakuwa katika lugha inayoeleweka kadiri inavyowezekana na kwamba zinaweza kueleweka hata na wenye ulemavu.

Usahihi. Tutafuatilia usahihi wa ushauri, taarifa au masuala yoyote yanayohusu fedha.

Kutoa huduma kutokana na mahitaji. Tutahakikisha kuwa huduma zetu zinakidhi mahitaji ya wateja na mazingira yaliyopo - hasa mahitaji maalumu kwa walemavu na makundi mengine kama hayo.

Teknolojia: Tutaboresha viwango vya teknolojia ili kwenda sambamba na viwango vya juu vya kimataifa.



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

14

8.3 Kutoa Huduma kwa Wakati Muafaka:

Hivi vinahusu utoaji wa huduma bora na kwa haraka zaidi. Tutajitahidi kuboresha huduma zetu katika maeneo yafuatayo:

(Mawasiliano:)

- **Muda wa kujibu mawasiliano ya mteja.**

Tutazishughulikia barua, barua-pepe na simu zote haraka kadiri inavyowezekana na wakati wote katika muda wa siku saba za kazi.

(Usimamizi wa fedha)

- **Mgao wa Fedha:** Siku ya tano ya kila mwezi
- **Maelekezo ya bajeti:** Mwezi **Disemba** kila mwaka
- **Malipo ya uzeeni:** Isizidi **miezi mitatu** tangu maombi kuwasilishwa.
- **Utoaji hundi:** Ndani ya **saa 24** tangu madai kuwasilishwa.
- **Kibali cha kuhamisha fedha:** Kipatikane katika muda wa **siku 5** za kazi tangu kuwasilishwa maombi.
- **Kukiri kupokea barua/maombi ya mafungu ya fedha:** Kutafanyika katika muda wa **siku 5** za kazi tangu kupokelewa barua.
- **Mgao wa mishahara ya watumishi wa umma:** Utatolewa **tarehe 15** ya kila mwezi na malipo kuanza kufanyika **tarehe 18** ya kila mwezi.
- **Majumuisho ya mahesabu ya wizara:** Kuwasilishwa tarehe **31 Disemba** kila mwaka
- **Ushauri wa kitaalam kuhusu Kompyuta:** Utatolewa katika **siku 7** za kazi tangu kupokea maombi.



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

15

(Mashirika ya umma na taasisi za serikali)

- **Mwongozo wa miundo ya utumishi na mishahara:** Ndani ya **siku 5** za kazi tangu kupokea maombi.
- **Miongozo ya mikataba ya hiari kwa Mashirika na Taasisi za Umma:** Itatolewa ndani ya **siku 45** za kazi tangu kupokea maombi.
- **Mwongozo juu ya Kanuni za Fedha na Utumishi kwa Mashirika ya Umma na Taasisi:** Utatolewa ndani ya **siku 21**.
- **Mgao wa fedha wa mwaka kwa PSRC:** Utafanyika katika **siku 30** za kazi tangu kupokelewa kwa maombi.
- **Kutoa nyaraka za Msajili wa Hazina juu ya mabadiliko ya mishahara ya Taasisi za Serikali:** Katika muda wa **siku 90** baada ya kutolewa waraka wa utumishi.
- **Kutoa hati ya kisheria ya kukasimu Mamlaka kwa PSRC:** Ndani ya **siku 31** tangu kupokelewa kwa maombi.

(Rufaa za kodi)

- **Hati za wito shaurini:** Zitatolewa ndani ya **siku 14** za kazi tangu kupokea rufaa.
- **Nakala za hukumu kwa wahusika:** Zitatolewa ndani ya **siku 14** za kazi tangu hukumu kutolewa.
- **Hati za rufaa kwa mlalamikiwa:** Tutampatia katika **siku 7** za kazi tangu siku ya kuwasilisha rufaa.
- **Uamuzi wa rufaa:** Katika **siku 30** tangu kukamilika kwa vielelezo husika.
- **Malalamiko yeyote kuhusu Baraza:** Yatafanywa kazi katika **siku 5** za kazi.



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

16

(Uhakiki wa miradi ya serikali)

- **Ushauri wa marekebisho katika miradi ya serikali:** Utatolewa ndani ya siku 14 za kazi tangu kuwasilishwa kwa taarifa ya ukaguzi
- **Maombi ya ukaguzi:** Mipango ya ukaguzi itaandaliwa katika muda wa **siku 30** za kazi tangu kupokea maombi

(Zabuni)

- **Kibali cha wafadhili:** Kitapatikana katika muda wa **wiki 4** (kwa manunuzi yanayohitaji idhini ya wafadhili)
- **Maombi ya zabuni:** Yatahakikiwa katika **siku 10** za kazi kuanzia tarehe ya kuwasilishwa
- **Kibali cha Halmashauri Kuu ya Tenda:** Kitapatikana ndani ya siku 15 za kazi

(Fedha za nje)

- **Maombi ya fedha kwa ajili ya miradi inayofadhiliwa nchi za kigeni:** Taarifa itatolewa ndani ya **siku 7** za kazi

(Magari na vifaa vya serikali)

- **Kibali cha usajili wa magari:** Kitatolewa ndani ya **saa 24** tangu kupokea maombi
- **Kibali cha kuruhusu mtumishi wa serikali kuendesha gari la serikali:** Kitatolewa ndani ya **siku 5** za kazi tangu kupokea maombi
- **Taarifa ya Uhakikimali:** Itatolewa kwa Afisa Mhasibu ndani ya **siku 30** za kazi tangu tarehe ya mwisho ya ukaguzi



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

- **Majibu kwa taarifa ya uhakikimali:** Yatahakikiwa katika muda wa **siku 30** za kazi tangu kupokelewa
- **Taarifa ya ajali:** Itachunguzwa na Afisa Mhasibu kujulishwa ndani ya **siku 7** za kazi tangu kupokelewa
- **Taarifa ya Upotevu:** Mawasiliano na Afisa Mhasibu yatafanyika ndani ya **siku 7** za kazi tangu kupokelewa
- **Minada ya hadhara kwa vifaa chakavu:** Itafanyika katika muda wa siku 30 tangu kibali cha kufutwa kupatikana

17

9. HAKI NA MAJUKUMU YA MTEJA:

Katika hati hii ya mkataba tumejaribu kueleza huduma tunazoweza kutoa kwa kuzingatia viwango ambavyo tunadhani wateja wana haki ya kuvitarajia kutoka kwetu, na katika hili tumewashirikisha. Pamoja na wateja kuwa na haki ya kupata huduma ya kiwango cha juu pia tunaamini wateja wana haki zifuatazo:-

9.1 Haki za Wateja:

Wateja wana haki ya:

- Kukata rufaa dhidi ya maamuzi yoyote yaliyofikiwa;
- Kuupitia mkataba;
- Haki ya kutuma malalamiko;



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

18

- Haki ya kuwa na siri katika masuala yao;
- Haki ya kuona taarifa zinazowahusu kwa kufuata taratibu zilizopo na
- Haki ya kupata huduma, vifaa na taarifa kwa namna inayokidhi matakwa yao - hasa matakwa maalum kwa wasiojiweza.

Pia tunaamini wateja wana jukumu la kufuata taratibu na kanuni zilizopo ili watusaidie tuwape huduma bora na kuhakikisha uhusiano mzuri unakuwepo kati yetu na wao.

9.2 Majukumu ya Wateja:

Wateja wana jukumu la:

- Kuwa na uhusiano mzuri na watumishi wa Wizara ya Fedha;
- Kutotoa zawadi, upendeleo au vivutio kwa watumishi wa umma, au kuomba vitu hivyo; kutoka kwa watumishi wa umma;
- Kuhudhuria mikutano kwa wakati uliopangwa;
- Kutoa taarifa wanazombwa na Wizara ya Fedha kwa usahihi na kwa wakati muafaka na
- Kufuata taratibu za kisheria ili waweze kupata malipo au huduma zozote wanazohitaji kupatiwa.



WIZARA YA FEDHA
MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

10. MWITIKO NA MALALAMIKO:

19

10.1 Tunakaribisha Malalamiko:

Tunakaribisha wakosoaji wenye nia ya kujenga au kutueleza maendeleo ya huduma zetu; kama vile ambavyo pia tunakaribisha wale wenye kutusifia na kutoa mapendekezo ya namna tunavyoweza kuboresha huduma zetu. Zaidi ya hayo, tunaahidi kuwa malalamiko na mapendekezo haya yatachukuliwa kwa umuhimu na kushughulikiwa haraka iwezekanavyo na Idara au Kitengo husika.

10.2 Jinsi ya Kutuma Malalamiko:

Malalamiko yanaweza kutumwa kwa posta, simu, fax au barua-pepe, kuwekwa kwenye kisanduku cha maoni kilichoko katika ofisi ya mapokezi, wizarani au kwa mhusika mwenyewe kuyaleta kwa kupitia anuani ifuatayo:

Katibu Mkuu,
Wizara ya Fedha,
S.L.P. 9111,
DAR ES SALAAM

Simu: (+255) 022 2111174 - 6/2110319
Fax: (+255) 022 2110326
Barua-pepe: ngumbullu@mof.go.tz



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

20

10.3 Namna ya Kutoa Mwitiko wa Maendeleo ya Mkataba:

Wizara ya Fedha inakaribisha taarifa kuhusu Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Taarifa hiyo iwe ya kweli na iwe inahusu huduma zetu na viwango tunavyotarajia kuvifikia. Na pia iwe inahusu jinsi wateja wanavyoweza kuchangia katika kuboresha viwango hivi. Mapendekezo na maoni yatumwe kwenye anwani hapo juu.

10.4 Kumbukumbu za malalamiko:

Lengo la Kupitia:

Tutakuwa tunaupitia Mkataba huu kila mwaka. Tutafuatilia na kutathmini utendaji na mafanikio (au matatizo) yetu katika Mkataba huu kwa kushirikiana na kushauriana na wateja wetu pamoja na washikadau.

Kama tulivyoeleza, tunatarajia mkataba huu uwe hai unaokwenda sambamba na mabadiliko katika jamii, katika utumishi wa umma kwa ujumla, katika Idara Kuu ya Utumishi, na pia unaowagusa wateja wetu. Tutahakikisha kuwa umuhimu wake unaendelea kuwepo na kila mara tutakuwa tunaupitia ili kuona kama:

Mkataba unaendelea kutoa mtazamo wetu katika suala zima la huduma kwa mteja au msukumo mwingine wowote mpya katika eneo hili hasa kuhusu maendeleo ya Mpango wa mabadiliko ya Uongozi wa Fedha za Umma.



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

- Malengo na viwango vya huduma bado vinakwenda sambamba na mahitaji na matarajio ya mteja na washikadau muhimu;
- Bado unakidhi misingi ya huduma kwa mteja;
- Yaliyomo kwenye mkataba bado ni sahihi;
- Mfumo na utaratibu uliotumika kuandika mkataba unakidhi mahitaji ya mteja;
- Tuna mfumo mzuri wa kufuatilia maendeleo ya mkataba toka kwa wateja, viwango vya huduma na malalamiko ya wateja na
- Mabadiliko yafanyike kwenye taratibu zetu za kushughulikia malalamiko, kwa mfano kama tumeshindwa kutatua idadi kubwa ya malalamiko bila ya wateja kuona haja ya kukata rufaa kwenye vyombo vingine.

Ili tuwe wazi na tuwajibike, tutaomba ushauri kwa wateja na washikadau katika zoezi zima la mapitio; na pia vyombo vingine kama vile Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora, pamoja na kufanya tafiti kuhusu huduma tunazotoa.



WIZARA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

22

11. TAARIFA YA MATOKEO KWA KULINGANISHA NA VIWANGO:

Tutaendelea kuwajibika kwa umma katika utendaji wa shughuli zetu kwa kuchapisha mkataba wa huduma kwa mteja pamoja na taarifa kuhusu namna tunavyotimiza ahadi zetu na malengo yetu.

Pia tutazidi kufuatilia kiwango cha wateja kuuelewa mkataba. Taarifa zitakazopatikana zitasaidia katika zoezi la kila mwaka la ufuatiliaji ambapo tutafanya yafuatayo:

- Tutachapisha maendeleo kwa kulinganisha na malengo ya mkataba wetu katika kutathmini utendaji ndani ya Wizara ya Fedha na katika taarifa ya kila mwaka ya bajeti;
- Tutatoa taarifa za maendeleo ya mkataba kwa Kamati ya Utendaji ya Mpango wa Mabadiliko ya Uongozi wa Fedha za Umma na "Inter-Ministerial Working Group" ya Mpango wa Mabadiliko wa Utumishi wa Umma (PSRP) kila mwaka;
- Tutatoa taarifa za maendeleo ya mkataba kwa Ofisi ya Mkaguzi Mkuu wa Mahesabu kila mwaka;
- Tutatoa taarifa za maendeleo ya mkataba kwa wateja na washikadau muhimu. Hii itasaidia kukuza uwazi na uwajibikaji ili kuendeleza mahusiano ya wateja, wadau na wafanyakazi wa Wizara ya Fedha;
- Tutachapisha taarifa fupi kuhusu malalamiko, na jinsi Wizara ya Fedha inavyoyashughulikia katika taarifa za kila mwaka za Wizara na
- Tutatoa taarifa fupi kila mwaka kwa Ofisi ya Rais na Idara Kuu ya Utumishi kama taarifa kwa serikali nzima kuhusu Mikataba ya Huduma kwa Wateja.



WIZARA YA FEDHA
MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

MAONI

23

