JAMHURI YA MUUNGANO

OFISI YA RAIS

TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

OFISI YA MKUU WA MKOA WA TANGA

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa
Mkoa wa Tanga
81 Barabara ya Jamhuri
S.L.P. 5095
21180 TANGA

Simu: 0272642421
Fax: 027 26477552

Juni, 2025

YALIYOMO

DIBAJI i
DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU 1
MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA 1
WATEJA WETU 1
HUDUMA ZETU 2
VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 3
Elimu 3
Barua ya utambulisho 3
Vibali mbalimbali 3
Takwimu na taarifa mbalimbali za Mkoa 4
Ushauri wa kitaalam 4
Uhamisho 5
Usajili 5
Huduma nyingine 5
WAJIBU WETU KWA MTEJA 6
HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 6
Haki za Mteja 6
Wajibu wa mteja 6
MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA 6
UTAMBULISHO NA NJIA ZA MAWASILIANO 6

DIBAJI

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa ilianzishwa kwa Sheria ya Tawala za Mkoa Namba 19 ya mwaka 1997. Lengo la kuanzishwa kwa ofisi hii ni kuhakikisha amani na utulivu vinadumishwa, kuzishauri, kuziwezesha pamoja na kuzisaidia Halmashauri kutekeleza majukumu yake kwa kuzijengea mazingira yanayofaa ili ziweze kutoa huduma bora kwa wananchi.

Katika azma ya kutekeleza majukumu yetu, tumeamua kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambao ni ahadi ya maandishi kati ya Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na wateja wetu utakaowawezesha kufahamu huduma zetu na viwango vyake. Aidha, Mkataba huu umeainisha wajibu wetu, haki na wajibu wa mteja na njia za mawasiliano zitakazotumika.

Kwa niaba ya Menejimenti na watumishi wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Tanga, ninatoa wito kwa Wateja na wadau wetu kuusoma Mkataba huu na kuulewa ipasavyo. Hii itatupa fursa ya kutekeleza Mkataba huu kwa ufanisi zaidi na kutoa huduma bora zinazokidhi mahitaji na matarajio ya wateja wetu.

....

Mh. Balozi Dkt Batilda S. Burian

Mkuu wa Mkoa

TANGA

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

DIRA

Kukuza hali ya ustawi wa wananchi wa Mkoa wa Tanga katika Nyanja za Kiuchumi, kijamii, usalama, utawala bora na maendeleo endelevu kwa ujumla.

DHIMA

Kudumisha amani na utulivu, kuratibu, kuwezesha na kujenga uwezo wa Halmashauri na wadau wengine wa maendeleo katika kutekeleza majukumu yao.

MAADILI YETU

Watumishi wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Tanga watazingatia maelekezo yaliyo katika Sera ya Ajira na Utumishi wa Umma kuhusu maeneo yafuatayo: -

i. Utiifu kwa Serikali iliyo madarakani;
ii. Bidii kazini;
iii. Kutoa huduma kwa kuzingatia haki sawa kwa Wateja;
iv. Uaminifu kwa Wateja;
v. Kuheshimu Sheria; na
vi. Matumizi bora ya taarifa mbalimbali.

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 Tanga. Kupitia Mkataba huu watatambua huduma zinazotolewa, viwango vya huduma hizo pamoja na njia za kupokea mrejesho kutoka kwa wateja. Aidha, Mkataba huu unabainisha 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, 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) Mashirika Yasiyo ya Kiserikali (NGOs); na
viii) Vyombo vya habari;
ix) Vyuo vya utafiti;
x) Wafanyabiashara wadogo na wakubwa;
xi) Vyama vya Ushirika;
xii) Wawekezaji wakubwa na wadogo;
xiii) Wakulima;
xiv) Wafugaji;
xv) Wavuvi;
xvi) Makundi maalumu; na
xvii) Makundi mbalimbali.

4.0 HUDUMA ZETU

i) Elimu;
ii) Fursa za uwekezaji ndani ya Mkoa;
iii) Barua ya utambulisho;
iv) Vibali mbalimbali;
v) Takwimu na taarifa mbalimbali za Mkoa;
vi) Ufafanuzi wa Sera, Sheria na Miongozo;
vii) Ushauri wa kitaalam;
viii) Uhamisho;
ix) Usajili wa masuala mbalimbali;
x) Kutoa mapendekezo;
xi) Utatuzi wa migogoro; na
xii) Kiungo kati ya taasisi za umma na sekta binafsi.

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;

iv) Kutoa elimu kwa jamii na viongozi kuhusu kupinga ukatili wa kijinsia dhidi ya watoto na wanawake na wanaume, kupinga matumizi ya dawa za kulevya, kupinga vitendo vya ulawiti, mapenzi ya jinsia moja, biashara ya ngono na ukeketaji ndani ya siku mbili za kazi.

5.2 Barua ya utambulisho;

i) Tutatoa barua ya utambulisho **ndani ya siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kupokelewa; na

ii) Kutoa elimu ya afya kila siku.

5.3 Vibali mbalimbali

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

ii) Tutatoa kibali cha kuchangisha michango ya hiari **ndani ya siku moja (1)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

iii) Tutatoa kibali cha kuchimba madini ya vito ndani ya **siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

iv) Tutatoa kibali cha kusafirisha maziwa ndani ya **siku mbili (2)** baada ya maombi kupokelewa; na

v) Tutatoa kibali cha matumizi ya token zilizoisha muda ndani ya **siku moja (1)** 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 za utendaji kwa robo mwaka, nusu mwaka na mwaka **ndani ya siku tano (5)** baada ya kipindi husika 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, KAMATI YA USHAURI YA MKOA, BODI YA BARABARA, KAMATI YA USALAMA, TATHMINI YA MITIHANI, MIUNDOMBINU YA SHULE, KAMATI YA USHAURI YA KODI, KAMATI YA USHAURI YA WILAYA, KAMATI YA PEMBEJEO YA MKOA NA WILAYA, UHAKIKI WA MIKOPO YA WILAYA, URATIBU WA MIKOPO MKOA) **ndani ya siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

viii) Taarifa za utekelezaji wa shughuli mbalimbali **ndani ya siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa; na

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

5.5 Ushauri wa kitaalam

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, vikundi vya kijamii na kiuchumi **ndani ya siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

v) Tutatoa ushauri kuhusu kilimo, mifugo, uvuvi, ujasiriamali, ushirika na utunzaji wa mazingira na rasilimali za misitu kwa wadau **ndani ya siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

vi) Tutatoa ushauri wa itifaki **ndani ya siku moja (1)** ya kazi baada ya maombi kupokelewa;

vii) Tutatoa ushauri wa matumizi ya Mfumo wa Matumizi ya Nguvukazi (Force Account) kwa ujenzi wa miundombinu mbalimbali **ndani ya siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kupokelewa; *Bado Ipo?*

viii) Tutatoa ushauri wa matumizi bora ya TEHAMA na vifaa vyake **ndani ya siku moja (1)** baada ya maombi kupokelewa; na

ix) Tutatoa ushauri wa matumizi ya Mfumo wa NeST katika kuomba zabuni **ndani ya siku mbili (2)** baada ya maombi kupokelewa.

5.6 Uhamisho

i) Tutahamisha wanafunzi katika shule za msingi na sekondari katika Mkoa **ndani ya siku moja (1)** ya kazi; na

ii) Tutahamisha watumishi wa Umma ndani ya Mkoa **ndani ya siku saba (7)** za kazi.

5.7 Usajili

i) Usajili wa ndoa, vizazi na vifo **ndani ya siku moja (1)** za kazi.

ii) Usajili wa wanafunzi wa darasa la mitihani **ndani ya miezi mitatu(3).**

5.8 Huduma nyingine

i. Upokeaji simu ya Ofisi **ndani ya miito mitatu (3);**

ii. kukiri kupokea barua na barua pepe **ndani ya siku mbili (3)** ya kazi;

iii. Kujibu barua za kawaida **ndani ya siku tatu (3)** za kazi; na

iv. Marekebisho ya changamoto ya mtandao wa ofisi **ndani ya siku moja (1).**

6.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA

i) Kutoa huduma zetu kwa uwazi;

ii) Kutoa maelezo sahihi kwa lugha nyepesi;

iii) Kutunza siri za wateja;

iv) Kutoa huduma kwa wakati;

v) Kukuza upatikanaji wa huduma; na

vi) Kushirikiana na watoa huduma wengine.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki za Mteja

i) Kuona taarifa zinazomhusu kuzingatia taratibu zilizowekwa; na

ii) Kutoa mrejesho wa huduma zetu ikiwa ni pamoja na malalamiko.

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) Kupokea ushauri na maelekezo anayopewa na wataalamu.

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa 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, nukushi, barua pepe, 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 ya Mkoa wa Tanga ipo katika Jiji la Tanga. Mawasiliano na Ofisi yetu yanaweza kufanyika kupitia anuani ifuatayo.

Katibu Tawala Mkoa

Ofisi ya Mkoa Tanga,

S. L. P 5095,

Tanga,

TANZANIA.

Simu: 027 2642421

Nukushi: 027 2647752

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

Tovuti:

Mitandao ya kijamii: -

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)