

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



**WIZARA WA UJENZI, UCHUKUZI NA MAWASILIANO
(SEKTA YA MAWASILIANO)**

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

JULAI, 2019

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



**WIZARA WA UJENZI, UCHUKUZI NA MAWASILIANO
(SEKTA YA MAWASILIANO)**

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

JULAI, 2019

YALIYOMO

1.0	Dibaji	1
2.0	Dira, Dhima na maadili yetu	2
3.0	Madhumuni ya Mkataba	3
4.0	Wadau wetu	3
5.0	Huduma zetu	5
6.0	Viwango vyta huuduma zetu	5
7.0	Wajibu wa Sekta kwa wateja	11
8.0	Haki na wajibu wa wateja	12
9.0	Mrejesho kuhusu huuduma zetu	14

DIBAJI YA KATIBU MKUU



Dr. Maria Sasabo (PhD)
Katibu Mkuu
Wizara ya Ujenzi, Uchukuzi
na Mawasiliano (Mawasiliano)

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja umeandaliwa kwa nia ya kuboresha huduma zetu kwa wateja wetu. Mkataba huu umendaliwa kwa kuzingatia mabadiliko yanayojitokeza ndani na nje ya Sekta ya Mawasiliano kama vile kuwa na mpya wa mgawanyiko wa Mpango Mkakati wa kazi zetu kwa mujibu wa majukumu ya

Sekta ya Mawasiliano pamoja na nia ya kuboresha utoaji wa huduma zetu. Maboresho haya pia yamezingatia mabadiliko ya mazingira ya kijamii, kiuchumi na Kiteknolojia ambayo kwa pamoja yanalenga kuleta ufanisi na tija kwa Wizara yetu na Taifa kwa ujumla.

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja unakusudia kuwawezesha wateja kuelewa majukumu yetu pamoja na huduma tuzitoazo. Aidha, Mkataba huu unabainisha haki na wajibu wa mteja na taratibu za kudai haki hizo kupata mrejesho pamoja na kutafuta suluhihisho pale itakapohitajika.

Katika kufanikisha azma hii Mkataba huu unajumuisha masuala muhimu yafuatayo:- Aina ya wateja wetu na huduma tuzitoazo, ubora na taaarifa ya viwango vyetu vya huduma ambavyo wateja wetu wanayo haki ya kuvitarajia, utaratibu wa kupata ufumbuzi endapo huduma tulivoitao iko chini ya viwango tulivyojiwekea na kutarajiwa na wateja wetu na maelekezo mafupi ya jinsi ya kuwasiliana nasi.

Tunaahidi kuupitia na kuhuisha Mkataba huu kila baada ya miaka mitatu pia utekelezaji wa mkataba huu utafuatiliwa na kufanyiwa tathmini kila mwaka ili kubaini mafanikio na changamoto kwa kushirikisha wateja na pande nyingine huru. Matokeo ya tathmini hii yatasaidia kufanya marekebisho stahiki. Mkataba huu utatuwezesha kuweka wazi aina za huduma ubora wake pamoja na viwango tulivyojiwekea na kuahidi kutoa kwa kuzingatia majukumu na mamlaka yetu.

Dk. Maria Sasabo
Katibu Mkuu

1.0 DIBAJI

Wizara ya Ujenzi, Uchukuzi na Mawasiliano iliundwa mwaka 2016 kutokana na mabadiliko ya mgawanyo wa majukumu yaliyofanywa na Rais wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania Mhe. Dkt. John Pombe Magufuli na kutolewa katika Tangazo la Serikali Na. 144 la tarehe 22 Aprili. Sekta ya Mawasiliano ilikabidhiwa majukumu ya kusimamia masuala ya Mawasiliano.

Katika kufikia malengo ya dira ya Taifa ya Maendeleo 2015, Wizara imeazimia kutoa huduma bora kwa wateja na wadau wake kwa kutekeleza mkataba wa Huduma kwa Mteja. Mkataba huu umeweka wazi huduma na viwango ambavyo wateja wetu wavitarajie. Aidha, mkataba huu ni kiungo kati yetu na wadau wetu.

Tunatarajia kuwa uelewa mzuri waMkataba wa Huduma kwa Mteja utawezesha wateja na wadau wetu kuzifahamu huduma tunazozitoa na viwango vya ubora wake. Kwa mantiki hiyo, tunatoa rai kwa wadau wetu tutoa maoni kuhusu huduma zetu ili tuweze kuendelea kuziboresha kwa manufaa ya wananchi wanaotumia huduma za mawasiliano.

2.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

2.1 Dira

Dira ya Sekta hii ni kuiwezesha Tanzania kuwa nchi ya mfano kwenye uendelezaji wa matumizi ya Teknolojia ya Habari na mawasiliano (TEHAMA) na huduma za posta kwa maendeleo ya kiuchumi na kijamii.

2.2. Dhima

Dhima ya Sekta ni kuiwezesha jamii ya Tanzania kuwa na maarifa endelevu ya TEHAMA na posta ili kuleta mabadiliko ya kiuchumi.

2.3 Maadili yetu:

- i Kumjali mteja
- ii Kufanya kazi kwa kujali matokeo
- iii Uadilifu
- iv Uwazi na Uwajibikaji
- v Kuheshimu utawala na sheria
- vi Ushirikiano
- vii Uzalendo na
- viii Ubunifu

3.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kuwaeleza wateja, wadau wetu na umma kwa ujumla kuhusu huduma tunazozitoa na viwango vyake. Aidha, Mkataba huu unaweka wazi namna wateja na wadau wetu wanavyoweza kupata huduma pamoja na kuwajulisha juu ya haki na wajibu wa wateja wanapotaka kupata huduma zetu. Mkataba pia umeainisha utaratibu wa kutoa maoni na malalamiko pale ambapo huduma zinazotolewa hazitafikia viwango vilivyowekwa. Mkataba huu umelenga katika kuongeza uwajibikaji kwa watumishi wa sekta katika utoaji wa huduma.

4.0 WADAU WETU

(i) Serikali

- ◆ Wizara, Idara zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Taasisi za Umma na Halmashauri za Serikali za Mitaa
- ◆ Taasisi zilizo chini ya Sekta
- ◆ Mahakama
- ◆ Bunge



(ii) Makundi mbalimbali

- ◆ Watafiti
- ◆ Wanafunzi
- ◆ Vyombo vya Habari
- ◆ Asasi zisizo za Kiserikali
- ◆ Watumishi wa Wizara
- ◆ Wanasiasa
- ◆ Umma

(iii) Watoa huduma

- ◆ Wazabuni
- ◆ Wakandarasi

(iv) Washirika wa Maendeleo

- ◆ Sekta Binafsi
- ◆ Wahisani
- ◆ Wawekezaji
- ◆ Wafanyabiashara

5.0 HUDUMA ZETU

- a) Kutoa ushauri wa kitaalamu katika masuala ya uendeshaji wa mawasiliano na TEHAMA.
- b) Kuwaelimisha wateja naumma kuhusu Sera, Sheria, Kanuni, Miongozo na Taratibu zinazohusu mawasiliano.
- c) Kutoa taarifa za utekelezaji wabajeti ya majukumu ya Sekta kwa robo mwaka, nusu mwaka na mwaka mzima.
- d) Kushughulikia stahili mbalimbali kwa watumishi wa Sekta waliostaifu na familia za watumishi na wakandarasi waliota huduma kwa Sekta.
- e) Kulipa wazabuni na wakandarasi waliota huduma kwa Sekta.

6.0 VIWANGO VYA HUDUMA

6.1 Viwango vya Mahusiano ya Wateja Wetu

- i. Tunatoa huduma zetu,kwa ufasaha, usahihi, kwa wakati, kwa ukarimu na
- ii. heshima kwa wateja wetu.

6.2 Viwango vya Ubora

- i. Tunatoa huduma zinazokidhi mahitaji ya wateja wetu kwa uwazi
na
- ii. Usahihi. Aidha tutatoa huduma za dharura zitakapojitokeza kwa harakaiwezekanavyo.

6.3 Viwango vya muda wa kushughulikia Huduma zetu

- i. Kutoa ushauri wa kitaalamu katika masuala ya uendelezaji wa mawasiliano na TEHAMA
- ii. Tutatoa ushauri wa kitaamu katika masuala ya Mawasiliano na TEHAMA ndani ya siku 14 tangu kupokea maombi
- iii. Tutatoa maoni na ufanuzi wa kitaalamu kuhusu uvumbuzi na ugunduzi katika masuala ya Mawasiliano ndani ya siku 60 za kazi baada ya kupokea maombi
- iv. Tutatoa utaalamu katika utayarishaji, utekelezaji na tathmini za miradi ya maendeleo katika nyanja za Mawasiliano na TEHAMA ndani ya siku 30 za kazi
- v. Tutatoa ushauri wa kitaalamu kuhusu maandalizi ya ikama na mishahara pamoja na bajeti kwa

taasisi zilizo chini ya Sekta ndani ya siku 7 za kazi

- vi. Tutatoa ushauri wa kitaalamu kwa rasimu za nyaraka za Baraza la Mawaziri ndani siku 14 tangu kupokea nyaraka
- vii. Tutajibu barua mbalimbali za serikali ndani ya siku tano tangu kupokelewa kwa barua
- viii. Tutajibu hoja za malalamiko ndani ya siku 14 tangu kupokelewa kwa malalamiko hayo

6.4 Kuwaelemisha wateja juu ya Sera, sheria, Miongozo Kanuni na Taratibu na Majukumu ya Sekta ya Mawasiliano.

- a) Tutatoa ushauri wa kitaalamu kuhusu sera za Mawasiliano na TEHAMA katika kipindi cha siku 10 za kazi tangu kupokea maombi.
- b) Tutasambaza mabadiliko ya sera kwa wadau wetu ndani ya siku 30 za kazi tangu kuidhinishwa.
- c) Tutatoa taarifa kuhusu sera mpya za Mawasiliano na TEHAMA zilizobadili na zikasambazwa kwa wateja na wadau miezi mitatu kabla ya mwisho wa mwaka wa fedha.

- d) Tutatoa viunzi vya kutekeleza sera mpya na zile zilizofanyiwa mabadiliko ndani ya miezi 9.
- e) Tutatoa mada mbalimbali katika masuala ya Mawasiliano na TEHAMA pindi tutakapotakiwa kufanya hivyo.
- f) Tutaelimisha wadau juu ya majukumu, sera, sheria, kanuni, miongozo na taratibu zinazohusu Mawasiliano na TEHAMA mara zinapopata idhini na tutaendelea kuelimisha kuhusu sera na sheria zilizopo mara kwa mara.
- g) Tutasambaza mara kwa mara machapisho, majarida, vitabu na nyaraka mbalimbali kuhusu Mawasiliano na TEHAMA kila yanapoandaliwa.
- h) Tutatoa taarifa ya dhamira ya kuandaa muswada wa hati ya sera ndani ya kipindi cha miezi 6.

6.5 Majibu ya Hoja na Malalamiko ya Wateja

- a) Tutatoa taarifa za utekelezaji wa majukumu mbalimbali katika vipindi vy robo mwaka, nusu mwaka na mwaka mzima.
- b) Tutatoa taarifa za utekelezaji wa Bajeti ndani ya kipindi cha siku 14 baada ya kipindi cha utekelezaji kukamilika.

6.6 Majibu ya Hoja na Malalamiko ya Wateja:

- a) Tutatoa majibu ya malalamiko ya wateja yaliyo Wizarani ndani ya siku 7 baada ya kupokea na kwa yale yanayohitaji kupata taarifa kutoka kwa Taasisi za Sekta yatashughulikiwa ndani ya siku 14 za kazi.
- b) Tutajibu hoja za ukaguzi wa ndani na Mdhibiti Mkuu wa Hesabu za Serika ndani ya siku 21 tangu kupokea.
- c) Tutajibu hoja na maswali ya Wabunge ndani siku 15 za kazi baada ya kuyapokea maswali.
- d) Tutajibu maswali ya waandishi wa habari kwa maandishi ndani ya siku 7 za kazi baada ya kuyapokea maswali hayo.
- e) Tutakiri kupokea barua zile zinazohitaji uafanuzi ndani ya siku 3 za kazi tangu kupokelewa.
- f) Tutajibu barua zile zinazohitaji uafanuzi ndani ya siku 7 za kazi.
- g) Tutajibu barua zile zinazohusu Taasisi zilizo chini ya Sekta ambazo zipo Dodoma ndani ya siku 3 za kazi na kwa zile ambazo ziko nje ya Dodoma ndani ya siku 14 za kazi.
- h) Tutatoa huduma ya mawasiliano ya kiofisi kwa wateja kwa utaratibu wa barua pepe ndani ya siku 7 za kazi.

6.7 Kushughulikia mafao na mirathi kwa Watumishi na Wastaifu wa sekta ya Mawasiliano.

- a) Tutajibu barua ya taarifa ya kustaifu kazi ndani ya siku tatu tangu kupokelewa kwa taarifa.
- b) Tutashughulikia mafao kwa watumishi wa Wizara waliostaifu kazi pamoja na familia za watumishi waliofariki zinazofuatilia mirathi ndani ya siku 14 za kazi baada ya kupokea vielelezo vyote vinavyohitajika.
- c) Tutajibu barua za ufuatiliaji wa mafao na mirathi ndani ya siku 7 tangu kupokelewa kwa barua.

6.8 Malipo kwa wateja waliota huduma kwa Sekta ya Mawasiliano

- a) Tutatoa malipo kwa wazabuni, wakandarasi na wateja wengine waliota huduma ndani ya siku 30 baada ya kupokea fedha kutoka Hazina na kupokea ankara ya madai.

6.9 Kushughulikia maslahi ya watumishi wa Sekta

- a) Tutajibu fomu za likizo ya watumishi ndani ya siku 3 tangu kupokelewa kwa fomu ya maombi.

- b) Tutajibu barua za kawaida za watumishi ndani ya siku 5 za kazi.
- c) Tutafanya malipo ya watumishi ndani siku 7 baada ya kibali kupatikana na fedha zikiwepo.
- d) Tutashughulikia maombi ya mafunzo ndani ya siku 14 ya maombi

7.0 WAJIBU WA SEKTA KWA WATEJA

Wajibu wa Wizara kwa wateja na wadau ni kama ifuatavyo:-

- a) Kutoa huduma bora za kitaalamu kwa ufanisi
- b) Kutoa huduma kwa usawa na uwazi
- c) Kuwajibika kwa huduma zilizotolewa kwa wateja wetu
- d) Kutoa ushirikiano kwa wateja na wadau wetu
- e) Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka
- f) Kuelekeza matumizi bora ya TEHAMA
- g) Kupokea ushauri kutoka kwa wateja na wadau
- h) Kutokutoa au kupokea rushwa
- i) Kuwa na heshima, usikivu na kauli nzuri kwa wateja
- j) Kutunza siri za wateja

- k) Kuheshimu Mkataba
- l) Kutunza kumbukumbu sahihi za ofisi
- m) Kutoa huduma kwa kufuata sheria na kanuni za nchi
- n) Kushirikisha wadau pale inapobidi
- o) Kufanya kazi kwa uadilifu mkubwa

8.0 HAKI NA WAJIBU WA WATEJA

8.1 Haki ya mteja

Pamoja na kutarajia viwango vya huduma kama tulivyoahidi katika mkataba huu, wateja wetu wana haki ya:-

- a) Kusikilizwa
- b) Kuheshimiwa na kuhudumiwa ipasavyo
- c) Kupatiwa fursa ya faragha
- d) Kuhifadhiwa siri zao
- e) Kupata taarifa zinazowahusu kwa wakati na kwa kufuata taratibu zilizopo
- f) Kuwasilisha maoni ya kuongeza ufanisi wa utoaji huduma
- g) Kutoa malalamiko endapo hajaridhika na

- huduma alizopewa kwa kufuata utaratibu uliopo
- h) Haki ya kuwakilishwa pale ambapo mteja hawezি kufika mwenyewe kutokana na sababu zisizoweza kuzuiliika.

8.2. Wajibu wa Mteja kwa Sekta ya Mawasiliano

Ili kupata huduma inayotarajiwa na kwa wakati, wateja wetu wana wajhibu wa kutekeleza yafuatayo:-

- a) Kutoa maoni endelevu na ushauri utakaowezesha kuboresha huduma
- b) Kuwa na mahusiano bora na watumishi wa Wizara
- c) Kutoa taarifa sahihi pale wanapohitaji kuhudumiwa
- d) Kufuata taratibu zilizowekwa kwa mujibu wa sheria
- e) Kuheshimu miadi
- f) Kutokutoa au kupokea rushwa
- g) Kupokea ushauri na kuuzingatia
- h) Kuheshimu Mkataba wa huduma wanazotoa
- i) Kutunza kumbukumbu zinazowahusu
- j) Kutoa taarifa mapema pale inapobidi

9.0 MREJESHO KUHUSU HUDUMA ZETU

Tunakaribisha mwitikio wa aina yeote ile kuhusu Mkataba huu. Aidha tunawaomba wateja wetu kutoa maoni ya kusaidia kuboresha utoaji wa huduma zetu na kutoa malalamiko pale ambapo huduma walizopatiwa hazijakidhi viwango vilivyowekwa katika Mkataba huu. Tafadhalii tuma maoni na mapendekezo yako kwa njia ya barua, simu, nukushi, barua pepe, tovuti kwa kupitia anuani zifuatazo:-

Katibu Mkuu,

Wizara ya Ujenzi, Uchukuzi na Mawasiliano (Mawasiliano),
Ofisi ya Mtumba,
S.L.P. 677,
40470 DODOMA.

Simu: +255 – 262324513

Nukushi: + 255-262321027

Tovuti: www.mwtc.go.tz

Pia, wateja wetu wanaweza kutoa maoni kupitia sanduku la maoni, kuonana ana kwa ana na maafisa wanaoshughulikia malalamiko ambao wanapatikana ghorofa ya tatu (3) sehemu ya Utawala. Ofisi za Wizara ya Ujenzi, Uchukuzi na Mawasiliano (Mawasiliano) zinakuwa wazi kuanzia saa 1.30 asubuhi mpaka saa 9.30 alasiri siku za kazi.

Wizara ya Ujenzi, Uchukuzi na Mawasiliano
(Mawasiliano),
Ofisi ya Mtumba, S.L.P. 677,
40470 DODOMA.

Simu: +255 – 262324513, Nukushi: + 255-262321027
Tovuti: www.mwtc.go.tz



