MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA
MKOA WA KILIMANJARO

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS
TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA

UHURU NA UMOJA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
OFISI YA MKUU WA MKOA WA KILIMANJARO

FEBRUARI, 2025

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

UHURU NA UMOJA

MSINGI WA HUDUMA BORA KWA UMMA

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA
MKOA WA KILIMANJARO

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA OFISI YA MKUU WA MKOA WA KILIMANJARO

YALIYOMO... UKURASA

DIBAJI...1
1:0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU..2
2:0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA..................................3
3:0 WATEJA WETU...4
4:0 HUDUMA ZETU...4
5:0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU..5
6:0 WAJIBU WETU KWA MTEJA...8
7:0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA...8
8:0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA...9
9:0 MAPITIO YA MKATABA...9
10:0 UTAMBULISHO NA NJIA ZA MAWASILIANO...9
11:0 MUDA WA KAZI..8

DIBAJI

Sekretarieti ya Mkoa wa Kilimanjaro ni kiungo muhimu kati ya Ofisi ya Rais, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa na Mamlaka za Serikali za Mitaa. Ni chombo kinachotegemewa kutoa ushauri wa kitaalamu na kutoa huduma nzuri kwa wadau walioko ndani na nje ya sekretarieti ya Mkoa.

Mkataba huu wa huduma kwa Mteja ni maazimio ya Sekretarieti ya Mkoa wa Kilimanjaro yenye lengo la kuleta mabadiliko ya mahusiano kati ya wanaotoa huduma na wanaopokea. Mkataba unaonesha wateja wetu na viwango vya ubora vinavyotarajiwa. Mkataba unaeleza pia wajibu wetu, haki na wajibu wa mteja, utaratibu wa kupokea malalamiko ya wateja na muda maalum wa kushughulikia huduma tunazotoa na njia za mawasiliano.

Ni matarajio yetu kuwa tutatoa huduma bora na kwa wakati kulingana na viwango tulivyojiwekea. Tunapenda Mkataba huu uwe chapisho hai linalokwenda na wakati, hivyo tunawaalika wateja na wadau wetu kuufahamu na kutoa maoni yatakayoboresha huduma kwa wateja na wadau wetu kwa ujumla.

....
Mhe. Nurdin H. Babu
Mkuu wa Mkoa wa Kilimanjaro
Februari, 2025

1:0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

Sekretarieti ya Mkoa wa Kilimanjaro inatekeleza mpango mkakati wa mwaka 2021/2022 – 2025/2026 ambao una dira, dhima na maadili ya Taasisi yaliyobainishwa wazi kama ifuatavyo,

1.1 DIRA

Dira yetu ya Sekretarieti ya Mkoa wa Kilimanjaro ni kuwa mfano kwa kutoa huduma bora katika Nyanja zote, kutoa ushauri wa kitaalamu na kuzijengea uwezo Mamlaka za Serikali za Mitaa pamoja na wadau wengine ili kukuza uchumi na kupunguza umaskini ifikapo mwaka 2025/2026

1.2 DHIMA

Dhima yetu ya Sekretarieti ya Mkoa wa Kilimanjaro ni kuhakikisha kuwa ushauri wa kitaalam wenye viwango na ubora wa hali ya juu unatolewa kwa Mamlaka za Serikali za Mitaa na kwa wateja wengine kwa lengo la kukuza maendeleo ya kiuchumi na kijamii.

1.3 MAADILI YETU

1:3:1 Bidii;

Tiunafanaya kazi kwa bidii kwa kuzingatia ujuzi, utaalamu na nidhamu ya hali ya juu.

OFISI YA MKUU WA MKOA, KILIMANJARO
MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

1:3:2 Uadilifu;

Tunatekeleza majukumu kwa uadilifu mkubwa kwa kuzingatia maadili ya kazi zetu.

1:3:3 Kumjali Mteja;

Tunawajali wateja wetu kwa kuwasaidia kufikia matarajio yao.

1:3:4 Kufanya kazi kama timu;

Tunafanya kazi kwa kushirikiana, kubadilishana uzoefu, ujuzi na kupeana taarifa sahihi.

1:3:5 Uwajibikaji;

Tunawahudumia wateja kwa muda uliowekwa.

1:3:6 Heshima;

Tunawasikiliza wateja na kuwahudumia kwa heshima

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja unalenga kuongeza uwajibikaji wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Kilimanjaro kwa kuwafahamisha wateja kuhusu huduma zinazotolewa. Kupitia Mkataba huu, wateja watatambua huduma zinazotolewa, viwango vya huduma hizo pamoja na njia za kupokea mrejesho kutoka kwa wateja wetu. 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. Ofisi ya Rais – 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. Watumishi wa umma na wasio wa umma;
vii. Wanasiasa na vyama vya siasa;
viii. Wawekezaji;
ix. Mashikika yasiyo ya kiserikali (NGOs); na
x. Vyombo vya habari.

4.0 HUDUMA ZETU

i. Elimu;
ii. Barua ya utambulisho;
iii. Vibali mbalimbali;
iv. Takwimu na taarifa mbalimbali za Mkoa;
v. Ufafanuzi wa Sera, Sheria na Miongozo;
vi. Ushauri wa kitaalam;
vii. Uhamisho; na Usajili.

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; na

5.2 Barua ya Utambulisho

Tutatoa barua ya utambulisho **ndani ya siku moja (1)** ya kazi baada ya maombi kupokelewa.

5.3 Vibali mbalimbali

i. Tutatoa kibali cha kufanya tafiti **ndani ya siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kupokelewa; na
ii. Kibali cha michango ya hiari **ndani ya siku tano (5)** za kazi 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 05** 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 mwezi unaofuata;

iv. Tutatoa taarifa ya utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi **mara mbili (02) kwa mwaka kabla ya tarehe tano (05)** baada 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;

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; na

vii. Tutatoa taarifa ya fursa za uwekezaji katika Mkoa **ndani ya siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kuwasilishwa.

5.5 Ufafanuzi wa Sera, Sheria na Miongozo;

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

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;

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 ushauri wa utekelezaji wa sheria za kazi kwa wadau na wateja wetu **ndani ya siku saba (7)** za kazi

5.7 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.

5.8 Usajili

Tutasajili vizazi, ndoa au vifo **ndani ya siku moja (1)** ya kazi.

Huduma nyingine

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

ii. Tutakiri kupokea barua na barua pepe za wateja **ndani ya siku moja (1)** ya kazi; na

iii. Tutajibu barua za kawaida **ndani ya siku tatu (3)** za kazi.

6.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA

i. Kutoa huduma nzuri kwa uwazi na kwa wakati;
ii. Kutoa maelezo/taarifa sahihi na kwa lugha nyepesi inayoeleweka kwa wote;
iii. Kutunza siri za wateja;
iv. Kutoa huduma bila upendeleo wala ubaguzi:
v. Kujenga mtandao wa huduma za kisasa na teknolojia mpya ili kurahisisha utoaji wa huduma kwa mteja; na
vi. Kutoa mrejesho kwa wateja kwa wakati

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki za Mteja

i. Kuona taarifa zinazowahusu kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa;
ii. Kutoa mrejesho wa huduma zetu ikiwa ni pamoja na malalamiko;
iii. Kuhudumiwa kwa wakati, kwa heshima na kwa kuzingatia sheria;
iv. Kushirikishwa katika mchakato wa mapitio ya mkataba wa huduma kwa Mteja wa Sekretarieti ya mkoa; na
v. Kutunziwa siri na kuwa na faragha.

8.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Kilimanjaro inakaribisha mrejesho wa utoaji huduma ikiwa ni pamoja na pongezi, maoni na mapendekezo au malalamiko kutoka kwa wateja ili kuboresha huduma zinazotolewa. Mrejesho unaweza kuwasilishwa kupitia njia ya posta, sanduku la maoni, simu, nukushi, barua pepe, e-mrejesho, mitandao ya kijamii au kwa njia ya ana kwa ana kwa mteja mwenyewe kufika ofisini.

9.0 MAPITIO YA MKATABA

Ili Mkataba huu uendelee kuwa hai na uende na wakati, tutakuwa tukifanya mapitio kila baada ya miaka miwili au wakati wowote itakapohitajika kwa ajili ya kuboresha na kufanya mabadiliko.

10.0 UTAMBULISHO NA NJIA ZA MAWASILIANO

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Kilimanjaro ipo 17 Barabara ya Florida, 25107 Moshi mkabala na jengo la Ofisi ya Halmashauri ya Manispaa ya Moshi. Mawasiliano na Ofisi yetu yanaweza kufanyika kupitia anuani ifuatayo.

Katibu Tawala
Ofisi ya Mkoa wa Kilimanjaro,
S. L. P 3070,
MOSHI.

Simu: (+255) 027 - 2752189
(+255) 027 - 2752184

Barua pepe: ras@kilimanjaro.go.tz
ras.kilimanjaro@tamisemi.go.tz
Tovuti: https://kilimanjaro.go.tz/

Mitandao ya kijamii: -
Instagram: rs_kilimanjaro
Facebook: Ras Kilimanjaro

Mawasiliano Mengine:
Afisa wa Huduma kwa Mteja
Ofisi ya Mkoa wa Kilimanjaro,
S. L. P 3070,
MOSHI.

Simu Namba: - 0784 730 290
- 0687 875 536
- 0712 161 617

11.0 MUDA WA KAZI

Ofisi zipo wazi **Jumatatu – Ijumaa: Saa 1:30 Asubuhi – 09:30 Alasiri** na pia kwa muda na siku yoyote panapokuwa na suala la dharura kwa wateja wetu.

(Ofisi hazitakuwa wazi siku ya Jumamosi, Jumapili na siku za Sikukuu za Kitaifa)