

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



OFISI YA MSAJILI WA HAZINA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

MAWASILIANO

Msajili wa Hazina,
Ofisi ya Msajili wa Hazina,
33 Samora Machel Avenue,
P.O. Box 3193,
11104 DAR ES SALAAM

Aprili, 2015

YALIYOMO

1.0	DIBAJI	3
2.0	DIRA, DHIMA NA MAADILI YA OFISI YA MSAJILI WA HAZINA	5
3.0	MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.....	7
4.0	WATEJA/WADAU NA MATARAJIO YAO	8
5.0	MAJUKUMU YA OFISI YA MSAJILI WA HAZINA	11
6.0	MUDA NA VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA ZA MSINGI	13
7.0	UBORA WA VIWANGO VYA HUDUMA.....	17
8.0	UHUSIANO NA MAJUKUMU KWA WATEJA/WAJIBU WA OFISI YA MSAJILI WA HAZINA KWA WATEJA WAKE	18
9.0	HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.....	18
10.0	MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA	20
11.0	MAREKEBISHO NA KUHUISHA UPYA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.....	22

1.0 DIBAJI

Ofisi ya Msajili wa Hazina ilianzishwa kwa Sheria ya Msajili wa Hazina (*Treasury Registrar :Ordinance Cap 418*) ya mwaka 1959 na Sheria ya Msajili wa Hazina(*Treasury Registrar : Powers and Functions Act Cap 370*) ya mwaka 2002 kama ilivyorekebishwa mwaka 2010.

Kwa mujibu wa Sheria hizo, Ofisi ya Msajili wa Hazina ina jukumu kuu la kusimamia Rasilimali za Serikali zilizowekezwa katika Mitaji ya Mashirika na Taasisi za Umma na Binafsi kwa niaba ya Rais wa Jamhuri ya Tanzania .

Katika kutekeleza majukumu yake, Ofisi ya Msajili wa Hazina husimamia utendaji wa Mashirika ya Umma kupitia Bodi za Wakurugenzi , pia hutoa ushauri kwa Serikali kuhusu uongezaji wa mitaji , urekebishaji Miundo ya Utendaji au kuanzishwa na kusitisha, au kufilisi Shirika au Taasisi, hutoa miongozo na juu ya uendeshaji wa Taasisi na Mashirika husika, huidhinisha nyaraka mbalimbali za uendeshaji na huratibu uteuzi wa Bodi za wakurugenzi na Watendaji wakuu katika Mashirika na Taasisi,

Ili kuhakikisha Ofisi ya Msajili wa Hazina inatekeleza majukumu yake hayo ipasavyo Ofisi imeandaa “**Mkataba wa huduma kwa Mteja**” ambapo huduma zinazotolewa na ofisi zinaainishwa.

“**Mkataba wa Huduma kwa Mteja**” ni ahadi ya Ofisi ya Msajili wa Hazina kwa wateja wake ambapo viwango vya huduma ambavyo wateja wanastahili kupata vinabainishwa. Vilevile Mkataba unafafanua haki za Mteja na wajibu wa Ofisi katika kumpatia mteja wake huduma stahiki. Pia Mkataba huu unaelezea wajibu wa Mteja ili kuiwezesha ofisi kukidhi matakwa yake .

Madhumuni makuu ya Mkataba huu ni kudumisha mahusiano mazuri kati ya Ofisi ya Msajili wa Hazina na wateja wake.

Ili kuhakikisha ufanisi na mafanikio, Mkataba utapitiwa mara kwa mara na kuhuishwa na mahitaji ya wakati husika.

Kwa kuzingatia umuhimu wa Mkatoba huu, Ofisi inategemea sana michango kutoka kwa wadau wake juu ya matarajio yao ya huduma au namna ambavyo huduma zinazopatikana kutoka ofisi hii zinavyokidhi au kutokidhi matarajio .

Maoni hayo yanaweza kuwasilishwa kwa njia ya moja kwa moja kwa wateja kufika katika Ofisi na kutoa taarifa juu ya malalamiko yao au maoni kuhusu huduma zinazotolewa na Ofisi au kwa njia ya simu, barua au barua pepe na kutoa ushauri juu ya namna ambavyo ofisi inaweza kuboresha huduma kwa wateja wake.

Aidha, Ofisi inathamini maoni ya wateja wake ambapo yatatumika kama kipimo cha utendaji wa Ofisi kwa kulinganishwa na viwango vya huduma vilivyoahidiwa na Ofisi. Ni matarajio yetu kuwa, wateja wetu hawatasita kutoa maoni na ushauri kuhusiana na huduma zinazotolewa na Ofisi ya Msajili wa Hazina.

Tushirikiane wote kuendesha gurudumu hili kwani Umoja ni nguvu na Utengano ni udhaifu.

Lawrence N. Mafuru

Msajili wa Hazina

Aprili, 2015

2.0 DIRA, DHIMA NA ITIKADI YA OFISI YA MSAJILI WA HAZINA

2.1 Dira

Kuwa Ofisi yenye Utendaji bora na Ufanisi katika kusimamia Mashirika na Taasisi za Umma Tanzania.

2.2 Dhima

Kulinda Rasilimali zilizowekezwa na Serikali katika Mashirika na Taasisi za Umma kwa uwajibikaji wa pamoja na wadau wake wote.

2.3 Maadili ya Ofisi / Itikadi ya Ofisi

Msingi wetu katika kutoa huduma bora utaongozwa na Itikadi na Maadili yafuatayo : -

2.3.1 Uaminifu na Uadilifu

Tunaahidi kuwahudumia wadau wetu kwa uaminifu, uwazi na uadilifu ikiwa ni pamoja na kutekeleza ahadi tulizojiwekea. Pia tunaahidi kutotumia Ofisi kwa manufaa binafsi.

2.3.2 Heshima

Tunaahidi kuwaheshimu wateja wetu na jamii kwa ujumla na kuwa tutazingatia haki na heshima na kuwahudumia bila ubaguzi.

2.3.3 **Utaalamu na Usawa**

Tunaahidi kutekeleza majukumu yetu kwa kutumia utaalaam wetu na kuhakikisha huduma bora inayotolewa bila upendeleo na kutoa ushauri makini ili kuimarisha usimamizi wa Rasilimali za Serikali.

2.3.3 **Ubora katika huduma**

Tutajitahidi kufanya kazi kwa kutumia utalaam tulio nao kwa kadri ya uwezo wetu na kuzingatia ubora unaotakiwa ili kuhakikisha huduma stahili zinapatikana kwa wakati katika kuhudumia wateja.

2.3.4 **Ubunifu**

Tunaunga mkono mafunzo endelevu na tunahimiza ubunifu ili kuongeza ujuzi na maarifa kwa wafanyakazi wetu na kuboresha huduma zinazotolewa kwa wadau na Umma kwa ujumla.

2.3.5 **Ushirikishwaji na uwajibikaji**

Tunaamini katika ushirikishwaji na uwajibikaji wa pamoja na tunaahidi kutoa huduma stahili kwa wadau wetu na umma tukishirikiana na wadau wetu.

3.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Lengo la Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kutoa ahadi kwa wadau wetu juu ya upatikanaji na ubora wa huduma zinazotolewa na Ofisi ya Msajili wa Hazina. Mkataba huu utawapa wadau nafasi ya kubainisha huduma wanazostahili kuzipata, namna ya kupata huduma hizo, viwango vya ubora wa huduma zinazotarajiwa na jinsi ya kutatua matatizo pindi yanapojitokeza.

Tunaamini kwamba Mkataba huu utawasaidia wadau kudai haki zao na kuweka uwazi katika mahusiano, malalamiko na ufuatiliaji au upatikanaji wa huduma bora. Ili kufikia malengo ya Mkataba huu mambo yafuatayo yanapaswa kuzingatiwa;

- i. Kufanya mapitio ya mara kwa mara katika taratibu za utoaji wa huduma ili kuboresha huduma zinazotolewa kwa Mteja,
- ii. Kuimarisha na kuboresha matumizi ya TEHAMA katika utoaji wa huduma kama njia ya kuokoa fedha na muda katika kutoa huduma ;
- iii. Kupanua wigo wa wateja katika kuzifahamu kazi za Ofisi ya Msajili wa Hazina na kuhakikisha upatikanaji wa kiwango cha juu cha huduma kwa lengo la kuboresha utendaji wa Taasisi na Mashirika ya Umma; na
- iv.** Kuimarisha na kuboresha usimamizi wa rasilimali za Umma ili kuhakikisha matumizi mazuri ya rasilimali hizo.

4.0 WATEJA/WADAU NA MATARAJIO YAO

Mkataba huu unabainisha makundi na matarajio ya wateja na wadau wetu kama ifuatavyo;

Jedwali Namba 1: Wateja na Matarajio yao.

Na	Makundi ya Wateja	Matarajio ya Wadau
1	Wizara, Idara na Wakala za Serikali	<ul style="list-style-type: none">• Utawala bora• Uwazi na uwajibikaji• Utoaji wa taarifa sahihi na kwa wakati• Matumizi bora ya rasilimali za Umma• Huduma bora• Kupashana habari juu yamambo muhimu
2	Baraza la Mawaziri	<ul style="list-style-type: none">• Mifumo ya mawasiliano yenye ufanisi• Utekelezaji wa maelekezo na uwajibikaji• Utawala bora na Uwazi• Kuimarika kwa utoaji wa huduma
3	Mashirika na Taasisi za Umma	<ul style="list-style-type: none">• Utawala bora,• Uwazi na uwajibikaji• Ubora na ufanisi wa huduma• Mifumo ya mawasiliano yenye ufanisi• Uhusiano mzuri
4	Washirika wa Maendeleo	<ul style="list-style-type: none">• Utawala bora, uwazi na uwajibikaji• Mawasiliano yenye tija

		<ul style="list-style-type: none"> • Matumizi mazuri ya rasilimali • Uhusiano mzuri
5	Bunge	<ul style="list-style-type: none"> • Ufanisi katika utoaji wa huduma • Usimamizi bora wa rasilimali • Watumishi waadilifu • Utawala Bora, Uwazi na Uwajibikaji • Kuendeleza rasilimali watu na usawa wa kijinsia
6	Ofisi ya Taifa ya Ukaguzi	<ul style="list-style-type: none"> • Majibu ya hoja za ukaguzi kwa wakati (Audit Queries) • Matumizi bora ya rasilimali za Umma • Kuboresha mawasiliano • Kuandaa na kuwasilisha Taarifa za Hesabu kwa wakati.
7	Vyombo vya Habari	<ul style="list-style-type: none"> • Kuboresha utoaji wa huduma • Kutoa taarifa stahiki zinapohitajika (information sharing) • Mifumo ya mawasiliano yenye ufanisi. • Mawasiliano ya kijamii yaliyoimarishwa.
8	Wafanyakazi wa Ofisi ya Msajili wa Hazina	<ul style="list-style-type: none"> • Mazingira mazuri ya kazi pamoja na vitendea kazi • Mfumo wa haki wa tathmini ya utendaji kazi, tuzo na adhabu • Mawasiliano ya kijamii yaliyoimarika • Uwazi, usawa katika mipango ya maendeleo ya watumishi

		<ul style="list-style-type: none"> • Mishahara na marupurupu yanayokidhi mahitaji ya watumishi
9	Wafanyakazi wastaafu (Ex-Employees) wa Taasisi na Mashirika ya Umma	<ul style="list-style-type: none"> • Kuwa na mawasiliano mazuri • Kupata taarifa muhimu • Kupata huduma stahili kwa muda (Timely delivery of service) • Haki ya kupata malipo stahili kwa wakati • Utawala bora na uwazi
10	Umma wa watanzania kwa ujumla, Vyama vya Kiraia na Taasisi zisizokuwa za Kiserikali	<ul style="list-style-type: none"> • Ubora na ufanisi katika utoaji huduma • Mifumo ya mawasiliano yenye ufanisi • Matumizi sahihi ya rasilimali za Umma.
11	Wawekezaji	<ul style="list-style-type: none"> • Uwazi, Usawa na Haki katika maamuzi juu ya Uwekezaji katika Mashirika ya Umma • Taarifa sahihi kuhusu Mashirika yaliyobinafsishwa. • Majibu stahili na maamuzi kwa wakati juu ya uwekezaji.(Timely decision making)
12	Wadai (creditors)	<ul style="list-style-type: none"> • Kulipwa madai kwa wakati. • Kutoa riba stahili kwa malipo yaliyocheleweshwa.

5.0 MAJUKUMU YA OFISI YA MSAJILI WA HAZINA

Majukumu ya Ofisi ya Msajili wa Hazina yamegawanyika katika makundi makuu matatu:-

5.1 Kuhifadhi Rasilimali zilizowekezwa katika Hisa na Mali za Mashirika ya Umma kwa niaba ya Serikali (Custodianship Role):

Katika jukumu hili Ofisi ya Msajili wa Hazina inatekeleza yafuatayo:-

- i. Kusimamia hisa zilizowekezwa katika katika Makampuni binafsi na Mashirika ya Umma kwa niaba ya Serikali;
- ii. Kuongeza mitaji katika Mashirika ya Umma yenye uhitaji kwa niaba ya Serikali;
- iii. Kufanya marekebisho katika miundo ya Mashirika pale yanapohitajika(restructuring)

5.2 Kutoa ushauri kwa Serikali kuhusu uwekezaji katika Mitaji (Advisory Role)

Katika jukumu hili, Ofisi ya Msajili wa Hazina inatekeleza yafuatayo:-

- i. Kuishauri Serikali kuhusu uanzishaji, uunganishaji au uvunjaji wa Mashirika ya umma;

- ii. Kuishauri Serikali kuhusu uwekezaji katika Mitaji ya Mashirika ya Umma na yasiyo ya Umma(Minority Interest);
- iii. Kuishauri Serikali kuhusu teuzi za Wenyeviti wa Bodi na Watendaji wakuu wa Mashirika ya Umma;
- iv. Kuishauri Serikali juu ya namna ya kuyasaidia Mashirika yenye matatizo ya kipekee.

5.3 Kusimamia utendaji kazi wa Mashirika ya Umma (Supervisory Role)

Katika kutekeleza jukumu hili, Ofisi ya Msajili wa Hazina inafanya yafuatayo:-

- i. Kutathmini utendaji kazi wa Mashirika ya Umma;
- ii. Kupitia, kuchambua na kuidhinisha viwango vya ada na posho za Bodi za Wakurugenzi;
- iii. Kupitia, kuchambua na kudhinisha Kanuni za fedha katika Mashirika na Taasisi za Umma;
- iv. Kuchunguza na kuidhinisha au kushauri vinginevyo mapendekezo ya Miundo ya Utumishi, Kanuni za Utumishi, Mikataba ya hiari, Mishahara na marupurupu ya Watumishi katika Mashirika na Taasisi za Umma; na
- v. Kufanya kaguzi za Kimenejimenti (Management Audit) kwa lengo la kuhakiki utekelezaji wa miongozo

mbalimbali inayotolewa na Serikali kwa Taasisi na Mashirika ya Umma; na

- vi. Kuingia mikataba ya utendaji (Performance Contract) na Bodi za Wakurugenzi za Mashirika ya Umma kwa kuweka vigezo vya utendaji kazi.

6.0 MUDA NA VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA ZA MSINGI

6.1 Huduma za jumla

- Kujibu haraka simu za wateja
- Kujibu barua na barua pepe ndani ya muda wa siku saba
- Kutoa taarifa inayoombwa na mteja kwa kuzingatia taratibu za kiutumishi ndani ya siku 7

6.2 Waraka wa Msajili wa Hazina wa Marekebisho ya Mishahara ya Taasisi na Mashirika ya Umma

Siku 15 za kazi baada ya kutolewa kwa Waraka wa Mishahara kutoka Ofisi ya Rais – Menejimenti ya Utumishi wa Umma

6.3 Taarifa za mwaka za Hesabu za Fedha za Ofisi ya Msajili wa Hazina

Kuwasilishwa kwa Mdhhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali (CAG) ifikapo tarehe 30 Septemba ya kila mwaka.

6.4 Kuchambua na kushauri Miundo ya Utumishi na Mifumo ya Mishahara ya Taasisi na Mashirika ya Umma

Uchambuzi utafanyika kwa siku 25 za kazi baada ya kupokelewa

6.5 Kuchambua na Kushauri Kanuni za Fedha na Kanuni za Utumishi za Taasisi na Mashirika ya Umma

Uchambuzi utafanyika kwa siku 21 za kazi baada ya kupokelewa

6.6 Kuchambua na Kuidhinisha Mikataba ya Hiari (Voluntary Agreements)

Uchambuzi utafanyika kwa siku 45 baada ya kupokelewa

6.7 Kukiri kupokea Barua

Kukiri kupokea barua ndani ya muda wa siku 5 za kazi baada ya kupokelewa kwa maombi

6.8 Kuchambua na kutoa ushauri kuhusu Miradi ya Kiuchumi

Uchambuzi utafanyika kwa siku 21 za kazi

6.9 Taarifa ya Utendaji wa Mashirika na Taasisi za Umma

Uchambuzi na majumuisho yatafanyika kwa siku 30 za kazi baada ya kumalizika kwa kila robo ya mwaka wa fedha

6.10 Uteuzi wa Wajumbe wa Bodi katika Mashirika na Taasisi ambazo Serikali ina Hisa chache

Mchakato utakamilika kwa siku 30 za kazi kabla ya kumalizika kwa muda wa Bodi iliyopo madarakani

6.11 Taarifa ya Tathmini na Ufuatiliaji wa Mashirika na Taasisi za Umma

Itatolewa ndani ya siku 30 za kazi baada ya kukamilika kwa tathmini

6.12 Taarifa ya Ukaguzi wa Kimenejimenti wa Mashirika na Taasisi za Umma

Itatolewa ndani ya siku 30 za kazi baada ya kukamilika kwa ukaguzi

6.13 Tathmini ya Programu za mafunzo kwa Mashirika na Taasisi za Umma

Itafanyika kwa siku 14 za kazi.

6.14 Mikataba ya Utendaji ya Mashirika na Taasisi za Umma

Kutayarishwa na kusainiwa ndani ya siku 30 za kazi baada ya kuanza kwa mwaka wa Fedha wa Taasisi husika

6.15 Kuchambua na kushauri kuhusu Mpango na Bajeti kwa Mashirika na Taasisi za Umma

Uchambuzi utafanyika ndani ya siku 15 za kazi baada ya kupokelewa

6.16 Kushauri kuhusu Hesabu zilizokaguliwa za Mashirika na Taasisi za Umma

Uchambuzi utakamilika ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupokelewa.

6.17 Ufuatiliaji wa Gawio (Dividend) kutoka kwenye Mashirika na Taasisi

Kufuatilia mara kwa mara na kutoa taarifa

6.18 Uhakiki wa mali za Mashirika na Taasisi za Umma

Taarifa za uhakiki zitatolewa ndani ya siku 30 za kazi

6.19 Mikopo, Dhamana na Michango ya Mapato ya asilimia 10 ya Mashirika na Taasisi za Umma

Ufuatiliaji utafanyika kwa vipindi vya robo mwaka

6.20 Makisio ya Ikama za Mashirika na Taasisi za Umma

Kupitiwa na kutolewa maelekezo/maamuzi ndani ya siku 30 za kazi

6.21 Majukumu na miundo ya Taasisi

Kuthibitisha ndani ya siku 25 za kazi.

6.22 Wadai (Creditor)

Kulipa madeni ya wadai yaliyohakikiwa na yenye kibali ndani ya siku 30

6.23 Wawekezaji kwenye Taasisi na Mashirika ya Umma

Kutoa taarifa zilizoombwa na wawekezaji ndani ya siku 30 baada ya kupokea maombi

7.0 UBORA WA VIWANGO VYA HUDUMA

Tunajitadidi kuendelea kuboresha ubora wa utoaji wa huduma zetu kwa kuzingatia mambo yafuatayo:-

- i. **Mwitikio** – Tutajibu masuala yatakayoibuliwa, barua pepe, nukushi na simu kwa haraka iwezekanavyo;
- ii. **Uwazi** –Tutahakikisha kwamba barua zote, taarifa za fedha na machapisho, taratibu na taarifa nyingine zinakuwa wazi iwezekanavyo;
- iii. **Usahihi** – Tutafuatilia usahihi wa ushauri, habari na shughuli za kifedha kwa majukumu/kazi zinazofanyika
- iv. **kufaa** – Tutajitahidi kuhakikisha kwamba huduma zetu zinakidhi mahitaji ya wateja wetu na mazingira hasa mahitaji maalum hasa walemavu, au makundi mengine yenye uhitaji;
- v. **Miadi** - Tutahakikisha kwamba masuala ya miadi yanashughulikiwa mara moja. Huduma zitatolewa kwa kadiri ya uwezo wetu bila upendeleo kuepusha usumbufu wowote unaoweza kujitokeza. Tutaomba msamaha pale tutakaposhindwa kufikia matarajio wa mteja;

8.0 UHUSIANO NA MAJUKUMU KWA WATEJA

WAJIBU WA OFISI YA MSAJILI WA HAZINA KWA WATEJA WAKE

Tunataka kuimarisha na kudumisha ushirikiano mzuri wa kufanya kazi na mahusiano mazuri na wateja wetu kwa njia ya uelewa na uwazi wa matarajio yetu, hali na wajibu.

Kwa eneo la haki na wajibu wa mteja, kwa upande wetu tunahaahidi kudumisha viwango vya juu iwezekanayo katika mambo yafuatayo:

- i. **Ushauri** – wakati wote tutajitahidi kutoa ushauri ambao ni thabiti, sahihi na bila ya upendeleo juu ya maamuzi ya uwekezaji pamoja na masuala mengine yanayohusiana na Taaasisi na mashirika ya Umma;
- ii. **Mwenendo wa watumishi**- tutatoa mafunzo kwa watumishi wetu na kuwataka kuwa marafiki, kutoa msaada, kuwa na heshima na kuwa na mguso kwa mahitaji nyeti ya wadau;na
- iii. **Utaoaji wa taarifa**- tutawawezesha wadau wetu kupata taarifa muhimu juu ya shughuli za Ofisi ya Msajili wa Hazina.

9.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Tunaahidi kwamba Mkataba huu utazingatia haki za msingi katika kutoa huduma. Wateja wanatakiwa kuzingatia wajibu wao ili kuwezesha Ofisi ya Msajili wa Hazina kutoa huduma bora na kuendeleza uhusiano mzuri na wateja.

9.1 Haki za Mteja

Mkataba huu unatoa haki za msingi za wateja kama ifuatavyo;

- i. Kukata rufaa;
- ii. Kutoa malalamiko;
- iii. Kuwa na faragha na siri;
- iv. Kupata na kuangalia taarifa zinazomhusu mteja kwa kuzingatia utaratibu uliowekwa na Ofisi; na
- v. Kupata huduma na taarifa kwa kuzingatia mahitaji maalum ya walemavu na wasiojiweza.

9.2 Wajibu wa Mteja

Mkataba huu unatoa wajibu wa mteja kama ifuatavyo:

- i. Kujali na kuthamini watumishi wa Ofisi;
- ii. Kutotoa zawadi au vishawishi kwa watumishi;
- iii. Kuhudhuria vikao kwa wakati;
- iv. Kuwasilisha taarifa zinazohitajika kwa ufasaha na kwa wakati; na
- v. Kutii na kufuata sheria, taratibu na wajibu wa madai ili kuiwezesha Ofisi kutoa huduma kwa haki na kulipa madai halali.

10.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA

Tunawakaribisha wadau na wateja kutoa hoja zenye kukosoa kurekebisha, kuboresha na kupendekeza njia sahihi za kuhudumia wateja. Malalamiko na mapendekezo yatashughulikiwa kwa uharaka na Afisa wa ngazi husika.

10.1 NJIA/ JINSI YA KUWASILISHA MALALAMIKO

Malalamiko yanaweza kuwasilishwa kwa njia ya posta, simu, barua pepe, kinukushi au kwa mawasiliano yafuatayo:

Msajili wa Hazina,
Ofisi ya Msajili wa Hazina,
Jengo la CHC,
33 Mtaa wa Samora
S.L.P 3193
11104 Dar Es Salaam, Tanzania
Simu: +255 2121334
Kinukulishi: 2552110046
Barua Pepe: tr@tro.go.tz

Pia wateja wanaweza kuwasilisha malalamikoyao kupitia sanduku la Maoni .

Tunatoa huduma kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa kwa siku za kazi kuanzia saa 3:00 asubuhi hadi saa 9:30 jioni.

10.2 UTUNZAJI WA KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO

Tunatunza malalamiko na mapendekezo kwa ufasaha ili kuiwezesha Ofisi ya Msajili wa Hazina kutathimini utendaji wake

na kufuatilia huduma zinazotolewa. Aidha tutahakikisha kwamba taarifa zote, majina binafsi na maelezo yanahifadhiwa kwa usiri mkubwa.

10.3 TARATIBU ZA RUFAA NA USULUHISHI

Taratibu zetu za kushughulikia rufaa na usuluhishi wa ndani kwa mteja, zinatoa fursa kwa kutumia haki zake kwa kupitia sheria na kanuni mbalimbali.

11.0 MAREKEBISHO NA KUHUISHA UPYA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

11.1 Madhumuni ya kuhuisha

Mkataba wa Huduma kwa wateja ni kama hati iliyohai inayoendelea kufanyiwa marekebisho juu ya tofauti zinazotokea katika jamii katika utekelezaji wake. Tunategemea kuhakikisha umuhimu na ufanisi wake utakuwa unakuwa mara kwa mara na kufanyiwa marekebisho, kwa madhumuni yafuatayo:

- i. Mkataba wa Huduma kwa Mteja unaendelea kuakisi/kuonyesha njia sahihi kwa wateja na kama kuna mpango muhimu mwingine mpya;

- ii. Matarajio na viwango vya huduma bado vinategemea matakwa na vipaumbele vya wateja na wadau wengine muhimu;
- iii. Mkataba wa huduma kwa mteja unaendelea kuunganisha kanuni zetu na maadili ya msingi;
- iv. Maudhui ya sasa ni sahihi;
- v. Muundo, mtindo na mwonekano unatoa matakwa ya wateja;
- vi. Tunadumisha kuaminika na ufanisi wa kukusanya takwimu sahihi kwa mujibu wa mteja, viwango vya huduma na mabadiliko; na
- vii. Mabadiliko yafanywe kwa kumaliza malalamiko, kudumisha ufanisi na utendaji wetu.

11.2 Mapitio/ tathmini na ushirikishwaji/ ushauri

Ili kuwa wazi na kuwajibika Ofisi itashirikiana na wadau mbalimbali kama wizara Mama, Ofisi ya Rais Tume ya Utumishi wa Umma na wawakilishi wengine wa wateja wetu kuweza kutoa huduma zilizokuwa bora kwa wateja wetu.

11.3 Viwango vya utekelezaji

Ofisi itaendelea kuwajibika katika kutekeleza majukumu yake ya kila siku, huku ikihimiza utendaji utakaokidhi viwango. Aidha, ofisi itakuwa ikifuatilia utekelezaji wa Huduma kwa Mteja.