JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA KATIBA NA SHERIA

Mkataba wa HUDUMA KWA MTEJA

MEI, 2025

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA KATIBA NA SHERIA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

MACHI, 2025

YALIYOMO

DIBAJI -- ii

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YA WIZARA------------- 1

1.1 DIRA--- 1

"Katiba na Sheria Wezeshi kwa Maendeleo ya Taifa"-- 1

1.2 DHIMA-- 1

1.3 MAADILI YETU--------------------------------- 1

2.0 WATEJA WETU---------------------------------- 2

3.0 MADHUMUNI YA MKATABA------------------------- 2

4.0 MAELEZO YA HUDUMA TUNAZOZITOA------------ 3

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU------------------ 4

6.0 MIKAKATI YA KUONGEZA UFANISI KATIKA HUDUMA TUNAZOTOA----------------------------------- 7

7.0 WAJIBU WA WIZARA KWA MTEJA---------------- 8

8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA--------------------- 9

8.1 Haki za Mteja ----------------------------- 9

8.2 Wajibu wa Mteja -------------------------- 9

9.0 MISINGI YA HAKI ZA BINADAMU----------------- 10

10.0 MCHAKATO WA MALALAMIKO NA UFUATILIAJI----- 10

11.0 SHERIA NA KANUNI TUNAZOFATA KATIKA KUTOA HUDUMA------------------------------------ 10

12.0. MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA----------- **11**

DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni ahadi na makubaliano ya kimaandishi kati yetu na wateja wetu. Aidha, mkataba huu unataja aina za huduma tunazozitoa pamoja na viwango vyake ambavyo tunaamini vitakidhi mahitaji na matarajio ya wateja wetu. Vile vile, Mkataba huu umeainisha, wajibu wetu wakati wote wa kumhudumia mteja, haki na wajibu wa Mteja wetu ili tuweze kutoa huduma bora.

Lengo la kuwa na Mkataba huu ni kuhakikisha kuwa Wizara inatoa huduma sahihi, bora na kwa wakati. Mkataba huu pia unaeleza jinsi wateja wanavyoweza kutoa maoni, pongezi na malalamiko kuhusu huduma zetu kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma hizo.

Mwisho, tunaamini kuwa, tutapata ushirikiano mzuri kutoka kwa wateja na wadau wetu katika kutimiza azma ya Mkataba huu, ili kuimarisha mahusiano mazuri katika utendaji na utoaji huduma na kuleta mafaniko katika sekta pamoja na Taifa kwa ujumla. Tunashauri wateja na wadau wetu, kuufahamu kwa kina na ufasaha Mkataba huu na kuutumia ipasavyo.

Eliakim C. Maswi
KATIBU MKUU

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YA WIZARA

1.1 DIRA

"Katiba na Sheria Wezeshi kwa Maendeleo ya Taifa"

1.2 DHIMA

Mfumo Madhubuti wa Kikatiba na Kisheria wa Kufanikisha Utekelezaji wa Sera na Mipango kwa Maendeleo ya Taifa.

1.3 MAADILI YETU

Tunaongozwa na kuzingatia maadili na misingi ifuatayo:

i) Kufanya kazi kwa ushirikiano wa pamoja;
ii) Kufanya kazi kwa ufanisi, kujituma na kuzingatia taaluma na weledi;
iii) Kutoa huduma kwa uadilifu na uaminifu;
iv) Kuwajibika na kufanya kazi kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu zilizopo;
v) Kutoa huduma bila ubaguzi wala upendeleo na;
vi) kudumisha uzalendo katika kulinda maslahi ya taifa letu na si maslahi binafsi Maadili ya Msingi.

2.0 WATEJA WETU

i) Wananchi;
ii) Bunge;
iii) Mahakama;
iv) Wizara, Idara zinazojitegemea, Sekretarieti za Mikoa, Mamlaka za Serikali za Mitaaa, Wakala za Serikali, Mashirika ya Umma na Taasisi;
v) Sekretarieti ya Baraza la Mawaziri;
vi) Wawekezaji, Sekta Binafsi, Wazabuni, Asasi za Kiraia, Taasisi za Kidini Wafanyabiashara na Wajasiriamali;
vii) Washirika wa Maendeleo;
viii) Taasisi za Elimu na Wanafunzi wa Vyuo;
ix) Wataalam wa Sheria na Vyama vya Kitaaluma vya Kisheria;
x) Viwanda vya Umma na Binafsi;
xi) Watafiti;
xii) Vyombo vya Habari;
xiii) Vyama vya Siasa

3.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Lengo la mkataba huu ni kujenga uhusiano thabiti kati ya Mteja na Watumishi wa Wizara ya Katiba na Sheria ili kuongeza uelewa na ufahamu wa huduma na viwango vya huduma tunazozitoa. Mkataba huu, utawawezesha wateja wetu kutambua haki na wajibu wao pamoja na kurahisisha njia ya kupata mrejesho ikiwa huduma zinazotolewa na Wizara ya Katiba na Sheria hazijakidhi matarajio yao.

Aidha, Mkataba huu utaongeza umakini na uwajibikaji kwa watumishi wa Wizara katika kutoa huduma bora kwa wateja wetu.

4.0 MAELEZO YA HUDUMA TUNAZOZITOA

i. Sera na miongozo mbalimbali kuhusu masuala ya Kikatiba na Kisheria na utekelezaji wake;
ii. Masuala ya Kikatiba;
iii. Haki na Mfumo wa Utoaji Haki;
iv. Uandishi wa Sheria;
v. Uendeshaji wa Masuala ya Jinai;
vi. Uendeshaji wa Mashauri ya Madai yanayohusu Serikali;
vii. Uhakiki wa Mikataba mbalimbali inayohusu Serikali;
viii. Masuala ya Sheria za Kimataifa;
ix. Masuala ya Haki za Binadamu;
x. Huduma ya Msaada wa Kisheria;
xi. Urekebu wa Sheria;
xii. Masuala ya Usafirishaji wa Wahalifu kuletwa nchini au kwenda nje ya Nchi;
xiii. Masuala ya ushirikiano wa mataifa mengine katika masuala mbalimbali ya jinai;
xiv. Usajili wa Vizazi, Vifo, Ndoa, Talaka, Ufilisi, Udhamini na Kuasili watoto;
xv. Kuboresha utendaji na kuendeleza rasilimaliwatu katika Wizara na;
xvi. Uratibu wa shughuli za Taasisi na Mipango ya Maendeleo iliyo chini ya Wizara
xvii. Kusimamia na kuratibu utolewaji wa Elimu ya Sheria kwa vitendo `

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Kwa kuzingatia sera na miongozo mbalimbali ya uendeshaji wa shughuli zetu, maadili yetu, utoaji wa huduma kwa wateja na viwango vya ubora wa huduma vitaimarishwa kwenye maeneo yafuatayo:

a) **Uhusiano na Wateja:** Uhusiano wa kikazi kati yetu na wateja utadumishwa kwa kuboresha mawasiliano baina yetu;

b) **Usimamizi wa Maadili ya Kazi:** Tutatimiza wajibu wetu kwa kuwaelimisha, kuwakumbusha, na kuwawajibisha wanaokiuka kanuni za Maadili ya Utumishi wa Umma na ya taaluma zao;

c) **Usikivu na Mawasiliano na Wateja:** Tutapokea na kushughulikia malalamiko, maulizo na mapendekezo kwa kutumia sanduku la maoni, barua pepe, simu ya msaada ambayo mteja anaweza kupiga na kuongea na mtumishi ili kupata majibu papo kwa papo na kutoa mrejesho kwa wakati, kuimarisha Dawati la Malalamiko na kuelimisha wateja kuhusu matumizi ya dawati hilo; Aidha, tutatoa majibu ya barua, barua pepe na taarifa za simu kwa wakati na kuhahakikisha kuwa fomu mbalimbali, vipeperushi, machapisho, michakato na taarifa nyinginezo zinakuwa wazi kwa kutumia njia stahiki za mawasiliano na kwa lugha inayoeleweka kwa wateja;

d) **Usahihi wa Taarifa:** Tutatoa huduma bora na taarifa sahihi kwa wakati kwa kutumia wataalamu wa fani husika ili kukidhi mahitaji ya wateja wetu;

e) **Miadi:** Tutazingatia muda wa miadi kwa wateja wetu kwa kuwa na watoa huduma wenye ujuzi, wanaojituma na kuzingatia maadili;

f) **Kuweka Viwango vya Huduma:** Tutaweka viwango vya huduma vilivyo wazi ambavyo wateja wetu wanatarajia kuvipata, kufuatilia na kufanya mapitio ya viwango vya huduma zetu, kuchapisha matokeo kutokana na mapitio ya watu wengine pale inapowezekana;

g) **Uwazi katika Utoaji Taarifa:** Tutakuwa wa wazi katika kutoa taarifa na maelezo muhimu kwa usahihi kwa lugha nyepesi inayoeleweka;

h) **Ushikishwaji na Kuomba Ushauri:** Tutaomba ushauri na kuwashirikisha wateja wetu wa sasa na wajao wa huduma za umma katika Sekta ya Sheria na kutumia maoni yao kuboresha huduma zetu;

i) **Usawa:** Tutawahudumia wateja wetu kwa usawa, tutaheshimu faragha na kulinda maoni yao yanayotufikia kwa siri, tutakuwa msaada kwa wale wenye mahitaji maalum na makundi maalum;

j) **Kutumia Rasilimali za Umma kwa Umakini:** Tutatumia Rasilimali za Umma kwa umakini na kwa namna itakayotoa matunda bora kwa walipa kodi;

k) **Kushirikiana na Wadau Wengine katika Masuala ya Sheria:** Tutashirikiana na Wizara, Idara zinazojitegemea, Wakala wa Serikali, Serikali za Mitaa, Taasisi za Umma, Taasisi Binafsi na wadau wengine katika masuala ya kisheria;

l) **Kurekebisha Mambo pale Yanapoonekana Kufanyika Vibaya:** Tutakuwa kila wakati tukisahihisha mambo kwa haraka pale yanapokwenda kinyume na yalivyotarajiwa, tutajifunza kutokana na malalamiko ya Wateja na Wadau, tutaweka utaratibu unaoeleweka wa maandishi ulio wazi na rahisi wa kushughulikia malalamiko na kufanya mapitio pale inapowezekana;

m) **Kukuza Upatikanaji wa Huduma:** Tutatoa huduma kwa urahisi kwa yeyote atakayehitaji, na kwa kutumia teknolojia inayofaa na pale inapowezekana kutoa mbadala;

n) **Kushirikiana na Watoa Huduma Wengine:** Tutafanya kazi kwa ushirikiano na wadau wengine wanaotoa huduma mtambuka; na

o) **Utekelezaji wa jumla wa Huduma na Muda wa Utekelezaji**

   i) Tutakiri kupokea na kujibu barua na barua pepe za wateja - Ndani ya siku 3 za kazi na barua zinazohitaji ufafanuzi, ndani ya siku 5 za kazi,

ii) Tutapokea simu kwa kujitambulisha ndani ya miito 3,

iii) Tutashughulikia na kutoa majibu ya malalamiko au hoja za wateja ndani ya Siku 5 za kazi,

iv) Tutashughulikia rufaa za malalamiko ya wateja na kutoa maamuzi ndani ya Siku 5 za kazi,

v) Tutatoa taarifa na takwimu za masuala ya sekta ya Sheria kupitia tovuti ya Wizara kwa muda wote taarifa inapotolewa,na

vi) Kuwezesha malipo ya wazabuni na watoa huduma ndani ya Siku 5 za kazi.

6.0 MIKAKATI YA KUONGEZA UFANISI KATIKA HUDUMA TUNAZOTOA

Ili kuongeza ufanisi katika utoaji wa huduma Wizara itatekeleza mambo yafuatayo; -

i. Utaratibu wa ndani wa kupima utendaji kazi wa watumishi. Utaratibu huu utawezesha kuongeza kasi ya utendaji kazi kwa kila mtumishi na Wizara kutoa huduma kwa ufanisi na kwa wakati.

ii. Kutoa mafunzo ya muda mrefu na mfupi kwa Watumishi wa Wizara.

iii. Kuboresha mifumo ya TEHAMA ili wananchi waweze kupata huduma za kisheria.

iv. Matumizi ya vyombo vya habari katika kutoa elimu kwa umma.

7.0 WAJIBU WA WIZARA KWA MTEJA

Katika kuhakikisha wateja wetu wanapata huduma kulingana na matarajio yao, Wizara inao wajibu wa kutekeleza yafuatayo; -

i) Kutunza taarifa za siri zinazotolewa na wateja;
ii) Kutoa huduma kwa uwazi, bila upendeleo wa aina yeyote ile na kwa usawa;
iii) Kuheshimu mawazo na hoja zinazotolewa na wateja;
iv) Kutoa huduma kwa weledi zinazokidhi matarajio ya wateja wetu;
v) Kutumia lugha nyepesi na inayoeleweka na kutoa taarifa wakati wote zinapohitajika;
vi) Kujibu hoja, malalamiko kwa haraka kwa kutumia njia za haraka za mawasiliano.
vii) Kuelezea kwa ufasaha shughuli zinazofanywa na Wizara kila inapohitajika na wateja na wadau;
viii) Kufuatilia na kuhakikisha wateja wetu wanapata haki zao pale inapoonekana wamenyimwa/wamekosa haki zao; na
ix) Kutoa mrejesho kwa mteja kwa njia mbalimbali.

8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

8.1 Haki za Mteja

i) Kupata huduma bora kulingana na mahitaji yake;

ii) Kuona taarifa zinazomhusu kwa kufuata taratibu zilizopo;

iii) Kupata taarifa anazozihitaji ambazo ni haki yake kuwa nazo;.

iv) Kuwa na usiri katika masuala yake binafsi:

v) Kupata fursa ya kuwasilisha malalamiko yake, kutoa maoni na ushauri kuhusiana na huduma zinazotolewa na Wizara;

vi) Kutoa malalamiko au kukata rufaa kwenye ngazi ya juu ya Wizara pale ambapo hakuridhika na huduma iliyotolewa; na

vii) Kupata mrejesho wa malalamiko au taarifa alizozitoa.

8.2 Wajibu wa Mteja

i) Kujua huduma zinazotolewa na Wizara ya Katiba na Sheria

ii) Kufuata Sheria, Kanuni, Taratibu na njia sahihi katika kudai, kutoa taarifa na kutoa malalamiko;

iii) Kutoa taarifa na takwimu sahihi zinazotakiwa na Wizara kwa wakati muafaka;

iv) Kuzingatia Sheria, Kanuni, Miongozo na Taratibu katika kupata huduma;

v) Kuhudhuria mikutano ya sekta ya Sheria inayomuhusu kwa wakati; na
vi) Kufuata maelekezo ya kitaalamu yanayotolewa na wataalamu.

9.0 MISINGI YA HAKI ZA BINADAMU

i) Kuheshimu haki za Binadamu na usawa,
ii) Kutoa ushauri wa kitaalam katika masuala ya haki za binadamu,
iii) Kuandaa taarifa ya nchi kuhusu haki za binadamu,
iv) Kuandaa taarifa ya nchi kuhusu haki za binadamu, na,
v) Kutoa ushauri kuhusu utekelezaji wa mikataba ya haki za binadamu.

10.0 MCHAKATO WA MALALAMIKO NA UFUATILIAJI

Tutashughulikia malalamiko na migogoro kwa wakati na kutoa mrejesho kwa mteja na mdau. Hata hivyo, endapo mteja hataridhika na hatua iliyochukuliwa, atakuwa na haki ya kukata rufaa. Rufaa hizo zitawasilishwa kwa mamlaka husika ndani au nje ya Wizara ya Katiba na Sheria.

11.0 SHERIA NA KANUNI TUNAZOFATA KATIKA KUTOA HUDUMA

i) Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ya mwaka 1977;

i) Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ya mwaka 1977;
ii) Kanuni za Kudumu za Utumishi wa Umma za Mwaka 2009;
iii) Sheria za Utumishi wa Umma, Sura ya 298 za Mwaka 2002;
iv) Kanuni za Utumishi wa Umma za Mwaka 2022;
v) Kanuni za Msaada wa Kisheria za Mwaka 2020;
vi) Sheria za Mikataba, Sura ya 345
vii) Sheria ya Tafsiri ya Sheria, Sura ya 4
viii) Sheria za hati za Makubaliano, Sura ya 26

12.0. MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA

Wizara inawakaribisha wateja wote kutoa mrejesho wa huduma zinazotolewa kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma hizo. Mrejesho huo unaweza kuwa ni maoni, malalamiko, pongezi au mapendekezo.

Mrejesho unaweza kuwasilishwa kwa mteja mwenyewe kufika ofisini au kwa njia ya posta, simu, nukushi na barua pepe kama ifuatavyo:-

Simu Na: *+255 26 2310019*
Barua Pepe: *km@sheria.go.tz*
Tovuti: *www.sheria.go.tz*

Mfumo wa Serikali wa e-mrejesho *kupitia barua pepe ya* ***emrejesho.go.tz***

Sanduku la Maoni: *Lipo katika Jengo la Ofisi ya Wizara ya Katiba na Sheria.*

Kituo cha Huduma kwa Mteja: ***Simu 026 2160360, WhatsApp Na. 0739 101 910***

Sanduku la posta:-

Katibu Mkuu,
Wizara ya Katiba na Sheria,
Mji wa Serikali, Mtumba,
Mtaa wa Katiba,
S. L. P 315 ,
40484 DODOMA,
TANZANIA.

Mahali tulipo: *Wizara ya Katiba na Sheria tupo Mji wa Serikali – Mtumba, Mtaa wa Katiba.*

MUDA WA KAZI

Ofisi zitakuwa wazi:

Jumatatu – Ijumaa: Saa 1:30 Asubuhi – hadi saa 9:30 Alasiri

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

Imetayarishwa na:

Wizara ya Katiba na Sheria
Mji wa Serikali, Mtumba
S.L.P. 315,
40484 DODOMA.
Simu: +255 26 2310021
Piga Bure: +255 26 2310021
Nukushi: 255 26 2321679
Barua pepe: km@sheria.go.tz