

Wizara ya Katiba na Sheria



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Haki Sawa kwa Wote na kwa Wakati

2020

Yaliyomo

UTANGULIZI	5
1.0 DIRA NA DHIMA YA WIZARA.....	6
Dira.....	6
Dhima	6
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA.....	6
3.0 WATEJA NA WADAU WETU.....	6
5.0 MAADILI YETU.....	7
6.0 VIWANGO VYA HUDUMA	7
7.0 HUDUMA TUNAZOTOA, VIWANGO NA MUDA WA UTEKELEZAJI WA UJUMLA.....	9
MAELEZO YA HUDUMA ZA JUMLA NA MUDA WA UTEKELEZAJI	9
Tutakiri kupokea na kujibu barua na barua pepe za wateja.....	9
Ndani ya miito 3	9
Tutatoa taarifa na takwimu za masuala ya sekta ya Sheria kupitia tovuti ya Wizara	9
IDARA YA HUDUMA ZA SHERIA KWA UMMA	9
IDARA YA KATIBA NA UFUATILIAJI HAKI	10
IDARA YA HAKI ZA BINADAMU.....	10
IDARA YA UTAWALA NA MENEJIMENTI YA RASILIMALI WATU.....	10
IDARA YA SERA NA MIPANGO.....	11
KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI	11
KITENGO CHA FEDHA NA UHASIBU	12
KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI.....	12
KITENGO CHA HABARI NA MAWASILIANO SERIKALINI.....	13
KITENGO CHA TEKNOLOJIA YA HABARI NA MAWASILIANO (TEHAMA).....	14

9.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	15
Haki za Mteja.....	15
Wajibu wa Mteja.....	15
10.0 UTUNZAJI WA KUMBUKUMBU	15
11.0 KUSHUGHULIKIA MIGOGORO NA RUFAA	15
12.0 MAPITIO YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.....	16
13.0 MAWASILIANO	16
14.0 MUDA WA KAZI:.....	17



DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni ahadi na makubaliano ya kimaandishi kati Wizara ya Katiba na Sheria, wadau pamoja na wateja wetu. Aidha, mkataba huu unaainisha aina za huduma zinazotolewa na Wizara, viwango vya huduma zinazotolewa, ambavyo tunaamini vitakidhi mahitaji na matarajio ya wadau na wateja wetu na ambavyo wateja wanayo haki ya kuvitarajia, kutoa mrejesho na kutoa malalamiko iwapo itakuwa kinyume na matarajio yao.

Mkataba huu vilevile, unaainisha maadili ya watumishi na wajibu wa wateja ili wapate huduma bora kulingana na matarajio yao. Lengo la mkataba huu ni kuhakikisha kuwa Wizara inatoa huduma sahihi, bora na kwa wakati kwa wateja wake.

Mkataba huu pia unaeleza jinsi wateja na wadau wa sekta ya sheria watakavyotoa maoni na malalamiko kuhusu huduma zote zinazotolewa

Wadau wa sekta ya sheria na wateja wetu wameshirikishwa katika maandalizi ya mkataba huu. Aidha, Wizara itaendelea kuwashirikisha wakati wa kuhuisha mkataba huu kila baada ya miaka mitatu au kila mabadiliko muhimu yatakapotokea kwa nia ya kutathimini utekelezaji wa majukumu ya wizara Tunaamini kuwa, hatua hiyo itatusaidia kubaini ufanisi katika utoaji huduma, mafanikio na changamoto zinazotukabili katika kutekeleza majukumu ya Wizara ya Sheria na Katiba.

Wizara, inaahidi kutekeleza na kufikia viwango ilivyojiwekea katika utoaji wa huduma zake, kwa kutambua umuhimu wa kutumia Mkataba wa Huduma kwa Mteja kama nyenzo katika kuleta mabadiliko chanya katika utoaji huduma.

Ili kutekeleza Mkataba huu kwa ufanisi tunaamni kuwa, tutapata ushirikiano kutoka kwa wateja na wadau wetu ili kutimiza azma ya mkataba huu nakuimarisha mahusiano mazuri katika utendaji na utoaji huduma na kuleta mafanikio katika sekta ya sheria na Taifa kwa ujumla. Tunawashauri wateja na wadau wetu, kuufahamu kwa kina na ufasaha mkataba huu na kuutumia ipasavyo.

Prof. Sifuni Mchome
KATIBU MKUU, WIZARA YA KATIBA NA SHERIA

UTANGULIZI

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja unahuisha mkataba wa mwaka 2015, na umeandaliwa kwa kuzingatia mabadiliko ya kimuundo yaliyojitokeza ndani ya Wizara ya Katiba na Sheria kwa mujibu wa tangazo la Serikali Na.144A la tarehe 22 Aprili, 2016. Kwa mujibu wa Hati Idhini ambazo zilitoka kwenye Gazeti la Serikali Na. 144/2016, na kutungwa kwa Sheria za Mamlaka ya Nchi kuhusu Utajiri asilia na Maliasilia ya Mwaka 2017 (**The Natural Wealth and Resources Permanent Sovereign Act, 2017**) na Sheria ya Mapitio na Majadiliano kuhusu Masharti Hasi ya Mikataba ya Maliasili za Nchi ya Mwaka 2017 na Tangazo Na. 48 la tarehe 13 Februari, 2018 kwenye Gazeti la Serikali, Wizara ya Katiba na Sheria inawajibika kusimamia majukumu yafuatayo: -

- Sera kuhusu masuala ya kikatiba na kisheria na utekelezaji wake.
- Masuala ya Kikatiba.
- Haki na mfumo wa utoaji haki
- Uandishi wa Sheria
- Uendeshaji wa Mashtaka ya jinai
- Uendeshaji wa Mashauri ya Madai yanayohusu Serikali.
- Uhakiki Mikataba Mbalimbali inayohusu Serikali.
- Masuala ya Sheria za kimataifa
- Masuala ya Haki za Binadamu
- Huduma ya Msaada wa Kisheria
- Urekebu wa Sheria.
- Masuala ya Usafirishaji wa Wahalifu kuletwa Nchini au kwenda nje ya nchi
- Masuala ya Ushirikiano na Mataifa mengine katika Masuala Mbalimbali ya Jinai.
- Usajili wa vizazi, vifo, ndoa, talaka, ufilisi, udhamini na kuasili watoto
- Uangalizi wa utajiri na maliasilia za nchi
- Kuboresha utendaji na kuendeleza rasilimali watu katika Wizara
- Uratibu wa shughuli za Taasisi, mipango na miradi ya maendeleo iliyo chini ya Wizara.

1.0 DIRA NA DHIMA YA WIZARA

Dira

Katiba na sheria wezeshi kwa maendeleo ya Taifa (Constitution and other laws that facilitate national development).

Dhima

Mfumo madhubuti wa kikatiba na kisheria wa kufanikisha utekelezaji wa sera na mipango kwa maendeleo ya Taifa (To put in place an effective, efficient and robust legal system for the implementation of policies and plans for national development).

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja unakusudia yafuatayo:

- i) Kuwawezesha wateja na wadau kuelewa majukumu ya Wizara na viwango vinavyokubalika vya utoaji huduma vilivyowekwa na Wizara ;
- ii) Kuainisha aina za wateja tunaowahudumia, haki zao na wajibu wao kwa Wizara;
- iii) Kuainisha wajibu wa Wizara kwa wateja na wadau wake;
- iv) Kuainisha taratibu za kupata mrejesho;
- v) Kuainisha na kuweka wazi taratibu za kupokea na kushughulikia malalamiko kutoka kwa wateja na wadau;
- vi) Kuainisha njia ya wazi na rahisi ya kuwasiliana na Wizara.

3.0 WATEJA NA WADAU WETU

Wateja na wadau wetu ni:

- i) Wananchi ;
- ii) Bunge;
- iii) Mashirika/Taasisi za Umma;
- iv) Mashirika ya Kimataifa;
- v) Washirika wa Maendeleo;
- vi) Wajasiriamali;
- vii) Wizara, Mamlaka za Serikali za Mitaa, Mashirika ya Umma, Idara zinazojitegemea, Wakala au Taasisi za Serikali;
- viii) Taasisi zilizo chini ya Wizara ya Katiba na Sheria
- ix) Asasi zisizo za Kiserikali na za Kidini;
- x) Wawekezaji, Sekta binafsi, Wazabuni na Wafanyabiashara;
- xi) Viongozi na Watumishi wa Wizara ya Katiba na Sheria;na
- xii) Mwakili wa kujitegemea.

4.0 MAADILI YETU

Tunaongozwa na kuzingatia maadili na misingi ifuatayo:

- i) Kuheshimu haki za wateja na wadau wetu
- ii) Kufanya kazi kwa kuzingatia viwango, muda na Mpango Kazi wa Wizara;
- iii) Kutoa huduma kwa uwazi;
- iv) Kuwa wabunifu na kuboresha mifumo na michakato ya utoaji huduma kwa wateja.
- v) Kuwajibika na kufanya kazi kwa kuzingatia sheria, kanuni na taratibu zilizopo;
- vi) Kufanya kazi kwa ushirikiano;
- vii) Kufanya kazi kwa kuzingatia taaluma na weledi;
- viii) Kufanya kazi kwa ufanisi na kujituma;
- ix) Kutoa huduma kwa uadilifu na kujituma na
- x) Kutoa huduma bila ubaguzi; na

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA

Kwa kuzingatia 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 kuwajibisha wanaokiuka Kanuni za Maadili ya Utumishi wa Umma na ya Taaluma zao;
- c) **Usikivu na Mawasiliano na Wateja:** Tutapokea na kushughulikia malalamiko, mauzito 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 kuhakikisha 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; na
- 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 wazi katika kutoa taarifa na maelezo muhimu kwa usahihi kwa lugha nyepesi inayoeleweka.

h) Ushirikishwaji 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 matokeo bora kwa walipa kodi.

k) Kushirikiana na wadau mbalimbali 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 mapungufu yanapojitokeza Tutakuwa kila wakati tukisahihisha masuala mbalimbali kwa haraka pale yanapokwenda kinyume na matarajio, tutajifunza kutokana na malalamiko na maoni ya wateja na wadau, tutaweka utaratibu unaoeleweka wa maandishi ulio wazi na rahisi wakati wa kuwahudumia wateja wetu.

m) Kuboresha upatikanaji wa huduma

Tutatoa huduma kwa urahisi kwa wadau wetu, kwa kutumia teknolojia inayofaa.

n) Kushirikiana na watoa huduma mtambuka

Tutafanya kazi kwa ushirikiano na wadau wengine wanaotoa huduma mtambuka zifuatazo; -

- i) UKIMWI na Magonjwa nyemelezi yasiyoambukiza;
- ii) Jinsia;
- iii) kupambana na kuzuia rushwa;
- iv) Utawala bora na Utawala wa sheria
- v) Haki za binadamu
- vi) Kuinua uchumi na kuondoa umaskini;
- vii) Mazingira na mabadiliko ya tabia ya nchi; na
- viii) Utajiriasilia na Maliasilia.

6.0 HUDUMA TUNAZOTOA, VIWANGO NA MUDA WA UTEKELEZAJI WA UJUMLA

Tutatoa huduma kwa kuzingatia viwango na muda. Tutapokea wateja wetu siku zote za kazi kuanzia saa 3.00 Asubuhi mpaka saa 8.30 mchana.

MAELEZO YA HUDUMA ZA JUMLA NA MUDA WA UTEKELEZAJI

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1	Tutakiri kupokea na kujibu barua na barua pepe za wateja	Ndani ya siku 3 za kazi
2	Tutapokea simu kwa kujitambulisha	Ndani ya miito 3
3	Tutatoa taarifa na takwimu za masuala ya sekta ya Sheria kupitia tovuti ya Wizara	Muda wote
4	Tutashughulikia na kutoa majibu ya malalamiko au hoja za wateja	Ndani ya Siku 14 za kazi
5	Tutashughulikia rufaa za malalamiko ya wateja na kutoa maamuzi	Ndani ya siku 5 za kazi
6	Kuwezesha malipo ya wazabuni na watoa huduma	Ndani ya siku 5 za kazi

6.1 HUDUMA TUNAZOTOA, VIWANGO NA MUDA WA UTEKELEZAJI KWA KILA IDARA NA KITENGO

Aina za huduma na viwango vinavyozingatiwa kwa kila Idara au kitengo ni kama ifuatavyo; -

IDARA YA HUDUMA ZA SHERIA KWA UMMA

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kushughulikia malalamiko yalipokelewa kwa maandishi na kumjibu mteja	Ndani ya siku 21
2.	Kujibu barua yoyote ya maombi ya suala lolote la kisheria kwa mteja	Ndani ya siku 21
3.	Kushughulikia maombi ya kuongezewa muda wa kufungua shauri nje ya muda	Ndani ya siku 90
4.	Kushughulikia maombi ya kurejeshwa kwa wahalifu ndani au nje ya nchi (Extradition)	Ndani ya siku 60
5.	Kushughulikia usajili wa Watoa huduma ya Msaada wa Kisheria	Ndani ya siku 21
6.	Kutoa msaada au ushauri wowote wa kisheria	Ndani ya siku 14
7.	Kuwaunganisha waleta maombi ya msaada wa kisheria na Watoa huduma ya msaada wa Kisheria	Ndani ya siku 21
8.	Kupitia mikataba mbalimbali na kuwajibu wateja	Ndani ya siku 14 ya siku
9.	Kushughulikia malalamiko yanayohusu usajili	Ndani ya siku 21

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
	wa watoa huduma ya msaada wa kisheria	

IDARA YA KATIBA NA UFUATILIAJI HAKI

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1	Kushughulikia malalamiko yaliyopokelewa kwa maandishi na kuwajibu wateja	Ndani ya siku 5
2	Kujibu barua yoyote ya maombi ya suala lolote la kisheria kwa mteja	Ndani ya siku 5 za kazi
3	Kutoa msaada au ushauri wowote wa kisheria	Ndani ya siku 5
4	Kupitia mikataba mbalimbali na kuwajibu wateja	Ndani ya siku 14

IDARA YA HAKI ZA BINADAMU

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1	Kutoa ushauri wa kitaalam katika masuala ya haki za binadamu	Ndani ya siku 37za kazi
2	Kuandaa taarifa ya nchi kuhusu haki za binadamu	Ndani ya siku 120 za kazi
3	Kusambaza mapendekezo ya haki za binadamu kutoka kwenye vyombo vya usimamizi wa haki za binadamu	Ndani ya siku 14 za kazi
4	Kutoa ushauri wa kuridhia Mikataba ya Haki za Binadamu	Ndani ya siku 30 za kazi
5	Kutoa ushauri kuhusu utekelezaji wa mikataba ya haki za binadamu	Ndani ya siku 5 za kazi
7	Kufanya mapitio ya Sheria na Mikataba ya Haki za Binadamu ya Kikanda na Kimataifa	Ndani ya siku 30 za kazi
8	Kujibu barua za malalamiko kuhusu ukiukwaji wa haki za binadamu	Ndani ya siku 7 za kazi

IDARA YA UTAWALA NA MENEJIMENTI YA RASILIMALI WATU

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1	Tutatoa tafsiri na ufafanuzi wa Sera, Sheria za kazi, Kanuni na Taratibu za utumishi wa Umma	Ndani ya siku 2 ya kazi
2	Kukamilisha mchakato wa masuala ya ajira na utumishi (kuthibitishwa, kupandishwa cheo, likizo, uhamisho, kiinua mgongo na mafao ya kustaafu)	Ndani ya siku 5 za kazi
3	Kushughulikia maombi ya ajira za wataalam wa kigeni	Ndani ya Siku 5 ya kazi
4	Kushughulikia masuala ya ukiukwaji wa Kanuni za Maadili ya Utumishi wa Umma na Nidhamu	Ndani ya siku 7 za kazi
5	Kujibu maombi na vibali vya kwenda kwenye mafunzo kwa watumishi	Ndani ya Siku 5 za kazi
6	Kushughulikia maombi ya mikopo kwa watumishi kutoka kwenye taasisi za Fedha na Hazina	Ndani ya Siku 5 ya kazi

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
7	Kukamilisha fomu za maombi ya uanachama wa Mfuko wa Taifa wa Bima ya Afya	Ndani ya siku 1 ya kazi
8	Kushughulikia marekebisho na mapunjo ya mishahara	Ndani ya siku 3 ya kazi

IDARA YA SERA NA MIPANGO

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1	Kutoa taarifa na takwimu muhimu za Wizara au Sekta	Ndani ya Siku 2 za kazi
3	Kutoa taarifa za robo, nusu na mwaka ya utekelezaji wa Mipango na Bajeti ya Wizara na Taasisi zake	Ndani ya siku 10 za kazi
4	Kutoa maoni kuhusu nyaraka mbalimbali za Sera, Mapendekezo ya Sheria na Miswada kutoka Wizara na Idara nyingine	Ndani ya siku 2 za kazi
6	Kuandaa taarifa ya utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi ya Chama Tawala	Ndani ya siku 10 za kazi
7	Kuandaa taarifa zinazohusu Wizara na Taasisi zake kwa ajili ya Kamati ya kudumu ya Bunge ya Kisekta	Ndani ya siku 10 za kazi
8	Kuandaa Mpango na Bajeti ya mwaka wa fedha (MTEF) na Hotuba ya Bajeti ya Wizara	Ndani ya siku 120 za kazi
10	Kuandaa majibu hoja mbalimbali za Bunge	Ndani ya siku 2 za kazi

KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1	Kuandaa Mpango wa Ununuzi wa Wizara	Ndani ya siku 30 za kazi
2	Kufungua na kutathmini zabuni, kutoa taarifa kwa wazabuni walioshinda na kuingia nao Mikataba	Ndani ya siku 28 za kazi
3	Kutoa taarifa kuhusu matangazo (General Procurement Notice) ya zabuni mara mbili kila mwaka`	Ndani ya siku 14 za kazi
4	Kuandaa nyaraka za malipo kwa wazabuni	Ndani ya siku 7 baada ya kupokea hati za madai zilizokamilika
6	Kujibu hoja mbalimbali za Wazabuni	Ndani ya siku 14 baada ya kupokea hoja
7	Kufanya tathmini ya zabuni, kutoa mapendekezo na kuandaa mikataba	Ndani ya siku 3 za kazi

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
8	Kutoa hati za madai baada ya kupokea vifaa na huduma	Ndani ya siku 3 za kazi
9	Kutoa majibu ya hoja za Msimamizi wa Mali za Serikali	Ndani ya siku 14 za kazi
10	Kutoa ushauri wa kitaalamu katika masuala ya ununuzi kwa Wizara	Ndani ya siku 3 za kazi

KITENGO CHA FEDHA NA UHASIBU

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1	Kutoa taarifa ya Hesabu kwa mwaka wa Fedha	Ndani siku 90
2	Kujibu hoja za Ukaguzi kutoka kwa Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali na kuandaa taarifa	Ndani siku 21
3	Kuandaa na kuwasilisha taarifa za utekelezaji za kila mwezi na robo mwaka wa Fedha Wizara ya Fedha	Ndani siku 14 baada ya kumalizika kwa kipindi husika
4	Kutoa taarifa ya kuonisha Hesabu za Benki na matumizi ya kila mwezi	Ndani ya siku 10 baada ya mwisho wa mwezi
5	Kutoa taarifa ya kuonisha hesabu za Benki na makusanyo ya maduhuli kila mwezi	Ndani ya siku 10 baada ya mwisho wa mwezi
6	Kuingiza kwenye Mtandao wa Hazina wa Malipo (IFMS) hati zote za malipo na kutoa hundi.	Ndani ya siku 5 za kazi
7	Kutoa Hati ya Idhini ya kutumia fedha (Warrant of Fund)	Ndani ya siku 1 ya kazi
8	Kuingiza kwenye mtandao wa malipo, hati zote za ununuzi wa vifaa na mali	Ndani ya siku 5
9	Kuwasilisha Hazina, Taarifa ya hali ya makusanyo ya maduhuli kila mwezi	Ndani ya siku 10 baada ya mwisho wa mwezi
10	Kusambaza TISS za malipo	Siku 2
11	Kuwasilisha TRA hati za kodi ya huduma (<i>withholding tax</i>)	Ndani ya siku 3 baada ya mwisho wa mwezi
12	Kuandaa taarifa za madeni na kuwasilisha Hazina	Ndani ya siku 15 baada ya mwisho wa mwezi
13	Kuandaa taarifa za masurufu yasiyorejeshwa na kuwapa taarifa wahasika	Ndani ya siku 14 za kazi

KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1	Kutoa taarifa za Ukaguzi wa Mifumo ya Udhibiti wa Ndani katika maeneo ya fedha, ununuzi,	Ndani ya siku 7 baada ya ukaguzi

	usimamizi wa mali, utawala bora na ukaguzi maalumu	kufanyika
2	Kutoa taarifa za majumuisho ya Ukaguzi wa ndani wa Programu za Wizara za kila robo mwaka	Ndani ya siku 14 baada ya robo ya mwaka kumalizika
3	Kutoa ushauri wa kitaalamu kuhusu usimamizi wa Fedha, ununuzi, usimamizi wa mali na utawala bora	Ndani ya siku 3 baada ya kupokea maombi

KITENGO CHA HABARI NA MAWASILIANO SERIKALINI

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1	Kutoa taarifa mbalimbali za Wizara kwa umma	Ndani ya siku 1 ya kazi baada ya kupata taarifa mpya
2	Kusambaza machapisho na taarifa za matukio yanayohusu Wizara	Ndani ya siku 7 baada ya kupata taarifa mpya
3	Kuweka taarifa za matukio kwenye tovuti ya Wizara	Ndani ya siku 1 baada ya tukio au kupata taarifa
4	Kutoa majibu ya maswali kutoka vyombo vya habari	Ndani ya siku 1 ya kazi kwa yale yatakayohitajika
5	Kujibu maswali au hoja kutoka kwa wananchi kupitia vyombo vya habari	Ndani ya siku 1 na kwa yale yanayohitaji ufafanuzi zaidi ndani ya siku 2.

KITENGO CHA UANGALIZI WA UTAJIRIASILI NA MALIASILI ZA NCHI

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kutoa majibu ya barua kwa wateja kuhusu ufafanuzi wa mambo mbalimbali yanayohusu utajiri asilia na maliasilia za nchi	Ndani ya siku 7 za kazi
2.	Kutoa maoni kuhusu utekelezaji wa nyaraka mbalimbali za Sheria Na. 5 na Na. 6 za 2017	Ndani ya siku 60
3.	Kufanya ufuatiliaji kuhusu mazungumzo na makubaliano ya kusaini na kuandaa mikataba kuhusu utajiri asilia na maliasilia za nchi	Ndani ya siku 90 baada ya mkataba kusainiwa

4.	Kupitia Sheria, Sera na Miongozo iliyopo katika Wizara, Idara na Mamlaka mbalimbali inayoathiri usimamizi wa Utajiri asilia na Maliasilia kwa ajili ya marekebisho kulingana na Sheria Na. 5 na Na. 6 za 2017	Ndani ya siku 90
5.	Kuwajengea uwezo Maafisa wa Madawati ya Utajiri asilia na maliasili wa Wizara, Idara na Taasisi za Umma	Ndani ya siku 30 tangu kupokea maombi
6.	Kufanya ufuatiliaji wa maeneo ya Utajiri asilia na Maliasilia kubaini utekelezaji wa Sheria Na. 5 na Na. 6 za 2017	Ndani ya siku 30 tangu kupokea maombi au maelekezo
7.	Kujengea ufahamu na uelewa jamii kuhusu masuala ya Utajiri asilia na Maliasilia kwa jamii zinazozunguka maeneo yenye utajiri wa asili.	Ndani ya siku 90 tangu kupokea maombi au maelekezo

KITENGO CHA TEKNOLOJIA YA HABARI NA MAWASILIANO (TEHAMA)

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1	Kuwezesha upatikanaji wa taarifa kati ya Wizara na Wateja wake kwa kutumia TEHAMA	Ndani ya siku 1 ya kazi
2	Kufanyia matengenezo vifaa vya TEHAMA vilivyoharibika	Ndani ya siku 7 za kazi
3	Kuandaa <i>viwango msawazo</i> wa vifaa vya TEHAMA kabla ya ununuzi na kuhakiki vifaa vya TEHAMA baada ya ununuzi	Ndani ya siku 3 za kazi
4	Kutoa ushauri au msaada wa Kitaalam wa TEHAMA kwenye Taasisi zilizoko chini ya Wizara	Ndani ya siku 7 za kazi
5	Kuwezesha Wizara kutoa huduma zake kwa njia ya Mtandao	Ndani ya Miezi 12

7.0 WAJIBU WA TAASISI 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 yoyote ile na kwa usawa;
- iii) Kuheshimu mawazo na hoja zinazotolewa na wateja;
- iv) Kutoa huduma kwa weledi;

- 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; na
- viii) Kufuatilia na kuhakikisha wateja wetu wanapata haki zao pale inapoonekana wamenyimwa haki hizo.

8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Haki za Mteja

Mteja ana haki zifuatazo:

- i) Kupata huduma bora kulingana na mahitaji yake;
- ii) Kuona taarifa zinazomhusu kwa kufuata taratibu zilizopo;
- iii) Kupata taarifa anazohitaji 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.

Wajibu wa Mteja

- i) Kufuata Sheria, Kanuni, Taratibu na njia sahihi katika kudai, kutoa taarifa na kutoa malalamiko;
- ii) Kutoa taarifa na takwimu sahihi zinazotakiwa na Wizara kwa wakati muafaka;
- iii) Kuzingatia sheria, kanuni, miongozo na taratibu katika kupata huduma;
- iv) Kuhudhuria mikutano ya sekta ya Sheria aliyomalikwa ;
- v) Kufuata maelekezo ya kitaalamu yanayotolewa na wataalamu; na
- vi) Kutoa ushirikiano wakati wote anapohitajika kufanya hivyo.

9.0 UTUNZAJI WA KUMBUKUMBU

Kutakuwa na utaratibu wa kuweka kumbukumbu za mawasiliano ikiwemo malalamiko, maoni na mapendekezo kutoka kwa wateja kwa ajili ya tathmini na rejea kwa ajili ya kuboresha utendaji na utoaji huduma zetu.

10.0 KUSHUGHULIKIA MIGOGORO NA RUFAA

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 MAPITIO YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Ili Mkataba huu uendane na nyakati na kuongeza uwazi katika uwajibikaji, tutawashirikisha wadau mbalimbali kufanya mapitio. Mkataba utapitiwa ili kuufanyia marekebisho endapo:

- i) Kutakuwa na mabadiliko katika Mpango Mkakati wa Wizara na Mpango wa Uboreshaji wa Utumishi wa Umma;
- ii) Huduma na viwango tulivyojiwekea havitakidhi mahitaji na vipaumbele vya wateja na wadau wetu;
- iii) Muundo wa Wizara utabadilika;
- iv) Kutakuwa na mabadiliko katika Sera, Sheria na Kanuni zinazohusu sekta za Sheria;
- v) Wateja watapendekeza mabadiliko na
- vi) Mkataba utakuwa umetumika kwa kipindi cha miaka 3 au zaidi.

12.0 MAWASILIANO

Tunakaribisha mawasiliano kutoka kwa wateja na wadau wetu kwa mteja mwenyewe kufika ofisini au kwa njia ya posta, simu, nukushi (faksi), barua pepe kama ifuatavyo.

- i) **Simu Na:** +255 26 2310019
- ii) **Nukushi Na:** +255 26 2310056
- iii) **Barua Pepe:** km@sheria.go.tz
- iv) **Tovuti:** www.sheria.go.tz
- v) **Sanduku la posta:**

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

- vi) **Sanduku la Maoni:** Lipo katika Jengo la Ofisi ya Wizara ya Katiba na Sheria.
- vii) **Mahali tulipo:** Mji wa Serikali, Mtumba

13.0 MUDA WA KAZI:

Wizara ya Katiba na Sheria itatoa huduma kuanzia Jumatatu mpaka Ijumaa isipokuwa Sikukuu za mapumziko ya Kitaifa kama ilivyoonyeshwa hapa chini:

14.0 MUDA WA KUHUDUMIA WATEJA:

Jumatatu hadi Ijumaa
Saa 3:00 Asubuhi hadi Saa 8:30 Mchana.

Wasiliana Nasi

Wizara ya Katiba na Sheria

Mji wa Serikali, Mtumba

S.L.P. 315,

40484DODOMA.

Simu:

+255 26 2310021

Nukushi:

+255 26 2321679

Barua pepe:

km@sheria.go.tz

Tovuti:

www.sheria.go.tz www.sheria.go.tz

