JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA MWANASHERIA MKUU WA SERIKALI

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

JULAI, 2022

YALIYOMO

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI. 1

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 1

3.0 WATEJA WETU 2

4.0 HUDUMA ZETU 2

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 2

6.0 WAJIBU WA OFISI YA MWANASHERA MKUU WA SERIKALI KWA MTEJA...... 4

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.................... 4

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA.................... 5

9.0 MAWASILIANO NA OFISI YA MWANASHERIA MKUU WA SERIKALI. 5

VIFUPISHO VYA MANENO

OMMS	Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali
OR – MUUUB	Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora
TEHAMA	Teknolojia ya Habari na Mawasiliano

DIBAJI

Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali imeanzishwa chini ya Ibara ya 59 (1) ya Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ya mwaka 1977. Jukumu kubwa la Ofisi hii ni kuishauri Serikali katika masuala yote ya kisheria ndani na nje ya nchi katika maeneo ya *Uandishi wa Sheria, Urekebu wa Sheria, Ufasiri wa Sheria, Upekuzi na Uchambuzi wa Mikataba mbalimbali.* Aidha, Ofisi hii inaiwakilisha Serikali kitaifa, kikanda na kimataifa katika masuala yenye maslahi kwa Taifa kama yalivyooneshwa katika Ibara ya 59 (3) ya Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ya Mwaka 1977 na yanaainishwa katika Sheria ya Utekelezaji wa Majukumu ya Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali, Sura ya 268.

Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ili kuweka ahadi ya Ofisi kama mtoaji wa huduma kwa wateja wake. Dhumuni la Mkataba huu ni kuwajulisha wateja kuhusu huduma zinazotolewa na Ofisi pamoja na viwango vya kuzingatia, nia hasa ikiwa ni kukidhi matarajio ya wateja wetu na kuwapa fursa ya kuweza kutoa maoni na mapendekezo yao kutokana na huduma wanazopewa na Ofisi.

Aidha, Mkataba huu unaainisha haki na wajibu wa wateja na kuelezea dhamira ya Ofisi kupitia ahadi zilizowekwa ndani ya Mkataba. Hivyo, ninaamini ahadi hizo zitaweza kutimizwa kwa kushirikiana na wateja wetu katika maeneo yote ya utekelezaji wa majukumu ya Ofisi. Ninatarajia wateja wetu watatumia fursa zinazopatikana katika Mkataba huu kwa kutumia haki zao za Kikatiba na Watumishi wa Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali watatekeleza majukumu yao kwa mujibu wa Sheria, Kanuni na Taratibu.

Mkataba huu umeandaliwa kwa kuzingatia muongozo uliotolewa na Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora wa namna ya kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja katika Taasisi za Umma kwa kuzingatia ushauri na maoni ya wateja, wafanyakazi na wadau wengine.

Tunawaahidi na kuwahakikishia wateja wetu kuwa tupo tayari kutoa huduma zetu kwa viwango vyenye ubora wa hali ya juu ili kufikia matarajio yao. Aidha tutajipima mara kwa mara na kufuatilia utendaji wetu katika utoaji wa huduma kwa kufanya ulinganifu na viwango tulivyojiwekea na tutatumia mrejesho kutoka kwa wateja katika kuboresha viwango vya huduma zetu.

Ninawasihi watumishi wote wa Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali kuwajibika kutoa huduma bora na kwamba tutatumia Mkabata huu wa huduma kwa mteja ili kuhakikisha huduma zetu zinafikia matarajio ya wateja wetu.

....	25/7/2022
Jaji Dkt Eliezer Mbuki Feleshi (MB)	....
MWANASHERIA MKUU WA SERIKALI	**TAREHE**

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI.

DIRA,

"Kuwa Taasisi yenye ufanisi, kitaaluma na kuaminika katika kutoa huduma bora za kisheria kwa Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania"

DHIMA

"Kutoa huduma za Kisheria zenye ubora kwa njia ya kuandaa Sheria, Upekuzi na Majadiliano ya Mikataba pamoja na Ushauri wa Kisheria kwa Maendeleo ya Kijamii, Kiuchumi na Kisiasa".

MAADILI YETU

Ili kufikia Dira na Dhima ya Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali, tutaongozwa na kuzingatia maadili ya Utumishi wa Umma na misingi ifuatayo:

i. ***Utaalamu;*** Tutatoa huduma za kisheria kwa kuzingatia weledi, utaalamu na ufanisi;
ii. ***Ubunifu;*** Tutatoa huduma zetu kwa ufanisi unaozingatia ubunifu na ukuaji katika mabadiliko ya sheria;
iii. ***Uadilifu***; Tutatoa huduma zetu kwa kuzingatia usawa bila upendeleo kulingana na maadili ya Utumishi wa Umma, Sheria na miongozo;
iv. ***Uwazi;*** Tutatoa taarifa na maelezo muhimu kwa usahihi na kwa lugha nyepesi inayoeleweka kwa wateja wote.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kukuza uelewa wa wateja wetu juu ya aina na viwango vya huduma zitolewazo na Ofisi ili kumwezesha mteja kujua atarajie nini kutoka Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali na endapo huduma zitolewazo zipo chini ya kiwango kilichoahidiwa, aweze kufahamu utaratibu wa kutoa maoni yake kwa nia ya kupata huduma kulingana na matarajio ya Ofisi.

3.0 WATEJA WETU

1. Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania;
2. Mahakama ya Tanzania;
3. Wizara, Taasisi za Umma, Mashirika ya Umma, Wakala wa Serikali na Idara zinazojitegemea;
4. Mamlaka za Serikali za Mitaa, Halmashauri za Majiji, Miji, Manispaa na Wilaya;
5. Washirika wa Maendeleo;
6. Shule ya Sheria na Taasisi za Kitaaluma;
7. Watumishi wa Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali;
8. Vyama vya wafanyakazi
9. Mawakili wa Kujitegemea
10. Balozi;na
11. Wananchi.

4.0 HUDUMA ZETU

Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali inatoa huduma zifuatazo:-

1. Kutoa huduma mbalimbali za Ushauri wa Kisheria
2. Kutoa huduma ya Uandishi wa Sheria;
3. Kutoa huduma za Urekebu wa Sheria;
4. Kutoa huduma ya Ufasiri wa Sheria;
5. Kutoa huduma ya Upekuzi wa Mikataba;
6. Kutoa taarifa mbalimbali; na
7. Kutoa huduma nyinginezo zinazohusiana na huduma za msingi zinazotolewa na Ofisi.

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

1. **Kutoa huduma mbalimbali za ushauri wa kisheria kwenye maeneo yafuatayo**:-
   i. Tutatoa ushauri kuhusu Mikataba mbalimbali ya ndani ya nchi na Kimataifa kuhusu uwekezaji, mikopo, manunuzi, ujenzi na makubaliano ndani ya **siku kumi na nne (14)** baada ya maombi yaliyokamilika kupokelewa.
   ii. Tutatoa Ushauri wa kisheria kuhusu kesi mbalimbali za Jinai, Madai na Haki za Binadamu ambazo Serikali imeshtakiwa ndani ya **siku saba (7)**.

iii. Tutatoa Ushauri wa Kisheria kuhusu Sheria mbalimbali zinazotungwa na Bunge ndani ya **siku kumi na nne (14**) baada ya maombi yaliyokamilika kupokelewa.

2. Tutatoa huduma za urekebu wa Sheria mbalimbali zinazofanyiwa mapitio ndani ya **siku ishirini na moja (21)** baada ya maombi yaliyokamilika kupokelewa.

3. Tutatoa huduma ya ufasiri wa sheria kutoka lugha ya Kiingereza kwenda lugha ya Kiswahili ndani ya **siku moja (21)** kadri maombi yatakavyopokelewa.

4. Tutatoa taarifa mbalimbali kuhusu:

i. Utekelezaji wa Mikataba kwa kushirikiana na wadau ndani ya **siku kumi na nne (14)** baada ya maombi yaliyokamilika kupokelewa;

ii. Masuala ya Kiutumishi na Utawala kila robo ya Mwaka;

iii. Tutatoa taaria ya ununuzi kila robo mwaka;

iv. Tutatoa taarifa ya ununuzi ya mwaka ndani ya **siku thelathini (30)** baada ya kukamilika mwaka wa fedha;

v. Tutatoa taarifa na ufafanuzi wa masuala mbalimbali ya kiutumishi ndani ya **siku tatu (3)** baada ya kupokea maombi.

vi. Tutatoa taarifa ya ukaguzi wa usimamizi na matumizi ya fedha ndani ya **siku kumi na tano (15)** baada ya kukamilika kwa robo mwaka;

vii. Tutatoa taarifa ya Hesabu za Mwaka ndani ya **siku tisini (90)** baada ya kukamilika kwa mwaka wa fedha;

viii. Tutatoa taarifa za utekelezaji wa Mpango na Bajeti ndani ya **siku kumi na tano (15)** baada ya kukamilika kwa robo mwaka.

5. Huduma Nyinginezo

i. Tutatoa malipo kwa watumishi na watoa huduma ndani ya **siku tatu (3)** baada ya kupokea nyaraka sahihi;

ii. Tutatoa msaada wa elimu na kiufundi kwa watumiaji wa huduma za TEHAMA katika siku zote za kazi;

iii. Tutatoa Mkataba wa Zabuni ndani ya **siku ishirini na moja (21)** baada ya zabuni kupokelewa;

iv. Tutakiri kupokea barua ndani ya **siku tatu (3)**;

v. Tutajibu barua za kawaida ndani ya **siku tatu (3)** na barua pepe ndani ya **siku moja (1)**;
vi. Tutatoa malipo kwa watoa huduma na wazabuni ndani ya **siku tatu (3)** baada ya kupokea nyaraka sahihi;
vii. Tutapokea simu ya Ofisi mara tu iitapo.

6.0 WAJIBU WA OFISI YA MWANASHERIA MKUU WA SERIKALI KWA MTEJA

Katika kuhakikisha wateja wetu wanapata huduma kulingana na matarajio yao, Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali ina wajibu wa kutekeleza yafuatayo;-

i. Kutunza taarifa za siri zinazotolewa na wateja;
ii. Kutoa taarifa sahihi za shughuli zinatototolewa na Ofisi na kwa wakati;
iii. Kuthamini na kulinda usalama wa watumishi na wateja kwa kuzuia vitendo vyote vinavyohatarisha usalama katika maeneo ya kazi;
iv. Kutoa huduma kwa uwazi bila upendeleo wa aina yoyote ile na kwa usawa;
v. Kuheshimu mawazo na hoja zinazotolewa na wateja;
vi. Kujifunza na kuboresha huduma;
vii. Kushughulikia masuala ya dharura kwa haraka pale yanapojitokeza;
viii. Kutoa huduma kwa weledi na kwa kiwango kinachokidhi;
ix. Kujibu hoja, malalamiko na dharura kwa haraka kwa kutumia njia za haraka za mawasiliano.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 HAKI ZA MTEJA

i. Kumtambua mtumishi wa Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali anayemhudumia;
ii. Kupewa taarifa sahihi zinazowahusu za utekelezaji wa majukumu ya Ofisi;
iii. Kupata mrejesho kwa wakati;
iv. Kuchagua njia ya kuwasilisha malalamiko;
v. Kusikilizwa na mtoa huduma;
vi. Kulalamika pale asipopata huduma stahili.

7.2 WAJIBU WA MTEJA

i. Kutoa taarifa au maelezo sahihi na kwa wakati;
ii. Kufuata na kuzingatia Sera, Sheria, Kanuni na Taratibu za Ofisi;
iii. Kukataa matendo ya kutoa rushwa;

iv. Kutunza siri katika huduma anazopata;
v. Kuuliza na kutoa taarifa au malalamiko pale ambapo hajaridhika;
vi. Kutoa maoni yake kwenye huduma alizopata;
vii. Kutoa ushirikiano ili kupata huduma sahihi; na
viii. Kumheshimu mtoa huduma;

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Mrejesho wa huduma tunazotoa kwa utendaji wa Ofisi ni muhimu sana. Ofisi inakaribisha na kupokea ushauri, mapendekezo, maoni na pongezi, na ipo tayari kukosolewa kwa nia ya kuboresha huduma kwa viwango stahiki. Mrejesho unaweza kuwasilishwa kwa njia ya barua, barua pepe, nukushi, simu, tovuti au kufika moja kwa moja katika Ofisi, au kutumia visanduku vya maoni vilivyowekwa katika sehemu mbalimbali za majengo ya Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali (Mikoani Tanzania Bara). Ofisi itazingatia na kushughulikia malalamiko na ushauri utakaotolewa haraka iwezekanavyo mara baada ya kupokelewa.

9.0 MAWASILIANO NA OFISI YA MWANASHERIA MKUU WA SERIKALI.

Makao makuu ya Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali yapo Jijini Dodoma, Mji wa Serikali eneo la Mtumba. Aidha, Ofisi zinapatikana katika mikoa yote Tanzania Bara. Huduma za Ofisi zinatolewa kwa wateja kwa siku za kazi kuanzia siku ya **Jumatatu hadi Ijumaa, saa 1:30 Asubuhi mpaka saa 9:30 Alasiri.** Mawasiliano na Ofisi yafanyike kwa anwani zifuatazo;

Mwanasheria Mkuu wa Serikali,
Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali,
Mji wa Serikali-Mtumba,
Mtaa wa Mwanasheria,
S.L.P 630,
<u>DODOMA.</u>
TANZANIA.

Simu: +255 - 026 - 961941
Nukushi:

Barua pepe: ag@agctz.go.tz

dag@agctz.go.tz

Facebook: @oagtanzania
Instagram:@oagtanzania
Twitter: @oagtanzania
Youtube: @oagtanzania

Tovuti:

ANUANI ZA POSTA ZA OFISI YA MWANASHERIA MKUU WA SERIKALI KATIKA MIKOA

S/N	JINA LA MKOA	ANUANI
1.	DAR ES SALAAM	Mwanasheria Mkuu wa Serikali, Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali, S.L.P 9050, **DAR ES SALAAM.**
2.	KAGERA	Mwanasheria Mkuu wa Serikali, Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali, S.L.P 1322, **BUKOBA.**
3.	KILIMANJARO	Mwanasheria Mkuu wa Serikali, Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali, S.L.P 470, **MOSHI**.
4.	TABORA	Mwanasheria Mkuu wa Serikali, Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali, S.L.P 202, **TABORA**.

S/N	JINA LA MKOA	ANUANI
5.	MWANZA	Mwanasheria Mkuu wa Serikali, Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali, S.L.P 1880, **MWANZA.**
6.	MTWARA	Mwanasheria Mkuu wa Serikali, Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali, S.L.P 147, **MTWARA.**
7.	ARUSHA	Mwanasheria Mkuu wa Serikali, Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali, S.L.P 1907, **ARUSHA.**
8.	TANGA	Mwanasheria Mkuu wa Serikali, Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali, S.L.P 423, **TANGA.**
9.	MBEYA	Mwanasheria Mkuu wa Serikali, Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali, S.L.P 239, **MBEYA.**