JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS,

MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA NA UTAWALA BORA

HOTUBA YA MH, JENISTA .J. MHAGAMA (MB), WAZIRI WA NCHI, OFISI YA RAIS, MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA NA UTAWALA BORA KWA WAANDISHI WA HABARI KUHUSU UTEKELEZAJI WA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KATIKA UTUMISHI WA UMMA.

Ofisi ya Rais,
Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora,
Mtaa wa Utumishi,
Mji wa Serikali Mtumba,
S. L. P 670,
DODOMA.

JANUARI, 2023

TAARIFA YA MHE. JENISTA JOAKIM MHAGAMA (MB) WAZIRI WA NCHI, OFISI YA RAIS, MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA NA UTAWALA BORA KWA WAANDISHI WA HABARI JUU YA UTEKELEZAJI WA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KATIKA TAASISI ZA UMMA (CLIENT SERVICE CHARTER).

LEO TAREHE 31/1/2023

Nawasalimu kwa jina la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania!

Ndugu Waandishi wa habari; Awali ya yote, Ninapenda kumshukuru Mwenyezi Mungu aliyetukutanisha mahali hapa, rehema zake zimetuwezesha kuumaliza mwaka 2022 na kuuanza mwaka mpya wa 2023 tukiwa na afya njema. Ninawashukuru wote waliohusika katika kuandaa tukio hili ili kutoa taarifa muhimu kwa Umma kuhusu utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja katika Taasisis za Umma.

Ndugu Waandishi wa habari Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora ina jukumu la kutunga na kusimamia utekelezaji wa Sera, Sheria, Kanuni na Miongozo mbalimbali ya Utawala na Uendeshaji wa utumishi wa Umma, na katika kutekeleza majukumu haya, Ofisi yangu inasimamia Mifumo na Viwango vya Utendaji Kazi Serikalini, ili kuongeza uwajibikaji na kuboresha utendaji kazi kwa watumishi wa Umma.

Ndugu Waandishi wa habari; Kama mnavyofahamu, Serikali imekuwa ikiweka nguvu nyingi katika kuhakikisha mwananchi anapata huduma bora na kwa wakati na hasa kwa kufanya usimamizi wa viwango vya utendaji kazi Serikalini ili kuongeza uwajibikaji kwa watumishi wa Umma. Hivyo Serikali imeanzisha utaratibu wa kutumia mifumo ya Utendaji kazi ambapo moja ya Mifumo hiyo ni Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni ahadi ya kimaandishi kati ya Taasisi ya Umma na wateja wake (Wananchi), Mkataba huo unamuwezesha Mwananchi kufahamu huduma zinazotolewa na Taasisi ya Umma, Viwango vya utoaji wa huduma, Wajibu wa Taasisi kwa mpokea huduma, Wajibu na haki ya mteja au mpokea huduma, Njia zitakazomuwezesha mteja kupokea na kutoa mrejesho wa huduma zilizotolewa na njia za Mawasiliano na taasisi. Kwa ujumla mkataba wa huduma kwa mteja ni nyenzo ambayo hutayarishwa kwa ushirikiano na majadiliano kati ya watoa huduma na wadau mbalimbali.

Kwa mantiki hiyo, ili mtumishi aweze kwenda na kasi ya uwajibikaji atapaswa kuzingatia viwango vilivyowekwa katika huduma anayotoa na kutambua kuwa ni haki ya mteja kupata huduma hiyo kwa wakati kwa mujibu wa makubaliano yaliyopo katika Mkataba wa Huduma kwa Mteja,

Ndugu Waandishi wa habari*;* Serikali kupitia Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora ilishatoa Mwongozo wa kuziwezesha Taasisi za Umma kuandaa, kuhuisha na kutekeleza Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Aidha, Ofisi hii imekuwa ikitoa utaalaam wa uwezeshaji wa kuandaa mikataba hiyo kutokana na mahitaji ya taasisi kwa ubora na viwango vinavyotakiwa. Aidha ofisi hii inalo jukumu la kufanya ukaguzi wa utekelezaji wa Mikataba ili kubaini kama Taasisi za Umma zinatekeleza yaliyomo katika Mikataba yao kwa viwango vilivyokubalika.

Ndugu Waandishi wa habari*;* Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni dhamira ya Serikali ya Awamu ya Sita ya kuimarisha utamaduni wa Watumishi wa Umma nchini wa utoaji wa huduma bora kwa wananchi kwa hiari na bila shuruti na kuimarisha nidhamu na uwajibikaji katika Utumishi wa Umma, kama Mhe. *Dkt*. Rais Samia Suluhu Hassan alivyoahidi wakati akilihutubia Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania tarehe 22 Aprili, 2021.

Ndugu Waandishi wa habari*;* Pamoja na hatua mbalimbali za usimamizi, ukaguzi na ufuatiliaji zinazoendelea kufanyika, Ofisi yangu imebaini maeneo ambayo yanahitaji kutiliwa mkazo katika utekelezaji wa uwepo wa Mikataba ya Huduma kwa Mteja kwenye Taasisi za Umma, maeneo hayo ni kama yafuatayo:-

i. Ofisi imebaini bado kuna baadhi ya Taasisi za Umma hazina Mkataba wa Huduma kwa Mteja, na zile ambazo zina mikataba, Mikataba yake imeshapitwa na wakati au kuandaliwa bila kuzingatia Mwongozo wa Serikali wa kuandaa Mikataba. Taasisi kwa kutozingatia Mwongozo wa uandaaji wa Mikataba ya Huduma kwa Mteja imepelekea Taasisi kuwa na Mikataba isiyokidhi viwango vya huduma vinavyotakiwa kutolewa, na hii ni

kutokana na kukosekana kwa utayari wa Viongozi wa Taasisi za Umma kubadilisha mitizamo ya kiutendaji, kukubali mabadiliko na kuendelea kufanya kazi kwa mazoea kwenye Taasisi zao;

ii. Ofisi imebaini baadhi ya Taasisi za Umma hazifanyi ufuatiliaji wa utekelezaji wa mkataba na kuandaa taarifa na kuiwasilisha kwenye Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora hali inayosababisha Taasisi hizo kuendelea kufanya kazi kwa mazoea bila matokeo tarajiwa;

iii. Ofisi imebaini baadhi ya Taasisi kuandaa/kuhuisha mikataba ya Huduma kwa Mteja bila kushirikisha Wataalam husika na kupata idhini ya matumizi kutoka Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora.

Ndugu Waandishi wa habari; Ili kufikia azma ya Serikali tuliyojiwekea, ya kuhakikisha Taasisi zote za Umma ya kuwa na huduma bora zinazotolewa kwa Wananchi wote wa Tanzania na wageni, kupitia Mikataba ya Huduma kwa Mteja. Kupitia kikao hiki ninazielekeza Taasisi zote za Umma (Wizara, Sekretarieti za Mikoa, Idara zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Mamlaka za Serikali za Mitaa na Mashirika ya Umma) kufanya yafuatayo;

i. Kuandaa/kuhuisha Mikataba ya Huduma kwa Mteja ya Taasisi;

ii. Kuwasilisha katika Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora Mikataba iliyoandaliwa au kuhuishwa kwa ajili ya kupata idhini ya matumizi;

iii. Kila Taasisi ya Umma ihakikishe inatangaza Mikataba yake ya Huduma kwa Mteja ili kujenga uelewa kwa wateja wake kuhusu huduma na viwango vya huduma vinavyotolewa na Taasisi; na

iv. Kuendelea kufanya ufuatiliaji na tathmini ya viwango vya utoaji huduma vilivyokubalika katika Mikataba, sambamba na kufanya Maboresho stahiki ya Michakato ya Utoaji huduma za Taasisi.

Ndugu Waandishi wa habari; Ili kuhakikisha maelekezo haya ya Serikali yanatekelezwa na wananchi wanahabarishwa viwango vya utoaji wa huduma ndani ya Serikali kupitia Taasisi za Umma, Mikataba itakayowasilishwa Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora na kukidhi viwango itazinduliwa kwa pamoja katika uzinduzi utakaofanyika katika awamu mbili (2) kama ifuatavyo;

i. Uzinduzi wa Awamu ya Kwanza utahusisha **Wizara, Sekretarieti za Mikoa na Mamlaka za Serikali za Mitaa**, utafanyika tarehe 28 Februari 2023;
ii. Uzinduzi wa Awamu ya Pili utahusisha **Wakala za Serikali, Idara zinazojitegemea** na Mashirika ya Umma na Taasisi nyingine za Serikali utafanyika tarehe 28 Aprili 2023.

Taasisi zilizopo katika makundi hayo zinatakiwa kuwasilisha nakala za Mikataba hiyo Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora wiki mbili kabla ya tarehe ya uzinduzi. Naomba nisisitize kila mwajiri kuzingatia maelekezo haya ya Serikali.

Ndugu Waandishi wa habari; Mwisho, Napenda kuwashukuru wadau mbalimbali kwa kuendelea kushirikiana na Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora katika utekelezaji wa majukumu yake. Ni matarajio yangu kwamba, haya niliyoyaeleza na kuyaelekeza yatakua chachu katika kuhakikisha Taasisi zinaandaa Mikataba yenye ubora na viwango vlivyokubalika. Nina imani kuwa, kuimarika kwa matumizi ya Mifumo ya utendaji kazi Serikalini hususan matumizi ya Mikataba ya Huduma kwa Wateja kutaleta mageuzi makubwa ya utendaji kutoka utendaji wa kimazoea kwenda utendaji unaojali matokeo, kuongeza uwajibikaji, ufanisi katika matumizi ya rasilimaliwatu na rasilimali nyingine katika Sekta ya Umma na hivyo kuongeza kasi ya maendeleo kwa Nchi na mwananchi mmoja mmoja.

Ndugu Waandishi wa habari; Kwa niaba ya Ofisi yangu niwashukuru tena kwa ushirikiano wenu ambao mmekuwa mkiutoa pindi tunapowahitaji, na niwahakikishie kuwa Ofisi yangu itaendelea kufanya kazi nanyi bega kwa bega katika masuala ya kiutumishi ambayo wananchi wana haki ya kuhabarishwa.

KAZI IENDELEE

Ninawashukuru kwa kunisikiliza