JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA KATIBA NA SHERIA

TUME YA UTUMISHI WA MAHAKAMA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mei, 2022

YALIYOMO

1.0 UTANGULIZI

1.0 DIRA YETU 4
1.1 DHIMA YETU 4
1.2 MAADILI YETU 4
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 5
3.0 WATEJA WETU 5
4.0 HUDUMA ZETU 6
5.0 VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA 6
5.1 Viwango vya ujumla 6
5.2 Viwango mahsusi 6
6.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA 8
7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 8
7.1 Haki za Mteja 8
7.2 Wajibu wa Mteja 8
8.0 MREJESHO KATIKA UTOAJI WA HUDUMA 8
9.0 MAWASILIANO NA TUME 9
9.1 MUDA WA KAZI 9

DIBAJI

Kufikia malengo ya kuanzishwa kwa Tume ya Utumishi wa Mahakama jukumu la kujenga mahusiano mazuri na wateja ni la msingi. Kwa muktadha huo naleta kwenu Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Tume.

Mkataba huu ni makubaliano na maafikiano ya hiari kati yetu na wateja wetu na umeandaliwa kwa kuzingatia mwongozo wa Serikali wa kuandaa na kutekeleza mkataba wa huduma kwa mteja. Aidha, mkataba huu umezingatia maoni yaliyotolewa na wateja, watumishi, na wadau wetu.

Ndani ya Mkataba huu tumeainisha viwango vya ubora wa utoaji huduma zetu, taratibu na mifumo ya kupokea na kushughulikia maoni, malalamiko, na pongezi kutoka kwa wateja wetu. Tumejiwekea mfumo thabiti wa usimamizi wa kupima utendaji wetu mara kwa mara ili kuhakikisha matarajio ya wateja wetu yanafikiwa.

Ni ahadi yetu kwenu kwamba yaliyomo ndani ya mkataba huu yatatekelezwa kwa wakati na kwa ubora uliokubalika ili kukidhi matakwa ya wateja wetu.

....

Prof. Elisante Ole Gabriel

KATIBU

TUME YA UTUMISHI WA MAHAKAMA

1.0 UTANGULIZI

TUME YA UTUMISHI WA MAHAKAMA

Tume ya Utumishi wa Mahakama ni chombo kilichoundwa kwa mujibu wa Ibara ya 112(1) ya Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ya mwaka 1977. Aidha, Sheria ya Uendeshaji wa Mahakama Na. 4/2011 inaipa Tume ya Utumishi wa Mahakama jukumu la kuajiri watumishi wa kada mbalimbali wa Mahakama pamoja na majukumu yake mengine.

Tume ya Utumishi wa Mahakama kwa mujibu wa Ibara ya 113 ya Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Sheria Na. 4 (2011) kifungu cha 31(1) na (2) na 32 cha Sheria hiyo, Tume ya Utumishi wa Mahakama ina wajibu wa kumshauri Mhe. Rais wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania, juu ya maslahi, na mishahara ya watumishi wa Mahakama ya Tanzania.

1.1 Dira, Dhima na Maadili ya Tume

1.1.1 Dira

"Kuwa kitovu cha ubora katika kusimamia utumishi wa Mahakama Tanzania Bara"

1.1.2 Dhima

"Utoaji endelevu wa huduma ya ushauri na usimamizi wa Rasilimaliwatu katika Utumishi wa Mahakama Tanzania Bara".

1.1.3 Maadili Yetu

i. **Uadilifu**

Tunatoa na kudumisha viwango vya hali ya juu vya mwenendo katika kila tunachofanya kitabia na maadili.

ii. **Ubora**

Tunatoa huduma bora na za hali ya juu kulingana na viwango na michakato

iii. **Ushirikiano**

Tunadumisha ushirikiano na moyo wa kufanya kazi pamoja kati ya wafanyakazi wetu.

iv. **Uwazi**

Tunawahudumia wateja wetu kwa njia ya wazi na inayokubalika

v. **Uwajibikaji na Usikivu**

Tunasimamia uwazi na tunachukua jukumu la kutekeleza majukumu yetu

vi. **Ubunifu**

Tunajifunza na taasisi ya ubunifu ambayo inakuza na kutekeleza maoni na njia za kuongeza thamani kutoka ndani na nje ya taasisi

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu ni:

i. kutoa maelezo fasaha kwa wateja na wadau wetu juu ya upatikanaji na ubora wa huduma zinazotolewa na Tume;

ii. kutoa mwongozo na kujenga ushirikiano kwa wateja na wadau wetu kwa kuainisha viwango vya utoaji wa huduma, wajibu wa taasisi kwa mteja, haki na wajibu wa mteja; na

iii. kuweka mfumo wa kupokea na kushughulikia mrejesho katika utoaji wa huduma.

3.0 WATEJA WETU

i. Ofisi ya Rais;
ii. Mahakama;
iii. Watumishi wa Mahakama;
iv. Wizara ya Katiba na Sheria;
v. Kamati za Maadili ya Maafisa wa Mahakama;
vi. Taasisi za Umma;
vii. Mkaguzi na Mdhibiti Mkuu wa Hesabu za Serikali;
viii. Taasisi na Mashirika ya Kiraia;
ix. Wanasiasa;
x. Bunge;
xi. Wabia wa Maendeleo;
xii. Mamlaka za Urekebu;

xiii. Umma kwa Ujumla;
xiv. Watoa huduma; na
xv. Vyombo vya Habari.

4.0 HUDUMA ZETU

Tume inatoa huduma zifuatazo:

i. kutoa ushauri kuhusu uteuzi wa Viongozi;
ii. kutoa ushauri kuhusu utendaji wa Viongozi;
iii. kutoa ushauri kuhusu mwenendo wa Utumishi wa Mahakama;
iv. usimamizi wa Watumishi wa Mahakama ya Tanzania - Bara;
v. kutoa taarifa mbalimbali; na
vi. malipo mbalimbali.

5.0 VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA

Viwango hivi vinahusisha viwango vya jumla na mahsusi kulingana na aina ya huduma.

5.1 Viwango vya ujumla

Barua na barua pepe

Tutakiri kupokea barua ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea barua.

Simu

Tutapokea simu ndani ya miito mitatu (3).

5.2 Viwango mahsusi

i. Kutoa ushauri kuhusu uteuzi wa Viongozi

a) Tutatoa kwa Rais mapendekezo ya uteuzi wa Jaji Kiongozi wa Mahakama Kuu ya Tanzania ndani ya siku kumi na nne (14) baada ya nafasi kuwa wazi;
b) Tutatoa kwa Rais mapendekezo ya uteuzi wa Majaji wa Mahakama Kuu ya Tanzania ndani ya siku sitini (60) baada ya kupokea mahitaji; na
c) Tutatoa kwa Rais mapendekezo ya uteuzi wa Mtendaji Mkuu wa Mahakama, Msajili Mkuu, Msajili wa Mahakama ya Rufani na Msajili wa Mahakama Kuu ndani ya siku thelathini (30) baada ya nafasi kuwa wazi.

ii. Kutoa ushauri kuhusu utendaji wa viongozi/ mwenendo wa Utumishi wa Mahakama

a) Tutashughulikia maoni au malalamiko juu ya uwezo wa Jaji wa Rufani, Jaji Kiongozi au Jaji wa Mahakama Kuu kuhusu kutekeleza majukumu yake ndani ya siku sitini (60) baada ya kupokea maoni au malalamiko kutoka kwa wadau;

b) Tutashughulikia masuala ya maadili na mwenendo usioridhisha wa Jaji wa Mahakama ya Rufani, Jaji Kiongozi, Jaji wa Mahakama Kuu, Mtendaji Mkuu wa Mahakama, Msajili Mkuu, Msajili wa Mahakama ya Rufani na Msajili wa Mahakama Kuu ndani ya siku sitini (60) baada ya kupokea malalamiko kutoka kwa wadau;

c) Tutashughulikia masuala ya nidhamu ya viongozi wateule wa Rais wa Mahakama na kuyawasilisha kwa Rais ndani ya siku sitini (60) baada ya kupokea malalamiko /tuhuma; na

(d) Tutashughulikia maslahi ya watumishi wa Mahakama ya Tanzania kwa kadri ya mahitaji.

iii. Usimamizi wa Watumishi wa Mahakama ya Tanzania

a) Tutaajiri watumishi wa Mahakama ndani ya miezi mitatu (3) baada ya kupata kibali cha ajira;

b) Tutatoa taarifa kwa Mtendaji Mkuu wa Mahakama kuhusu uteuzi; ajira mpya; kupandishwa vyeo na kuthibitishwa kazini/katika cheo watumishi wa Mahakama ndani ya siku saba (7) baada ya idhini kutolewa na Tume; na

c) Tutatoa taarifa kwa Mtendaji Mkuu wa Mahakama kuhusu uamuzi wa Tume juu ya masuala ya nidhamu ya watumishi wa Mahakama ndani ya siku saba (7) baada ya uamuzi kutolewa na Tume.

d) Tutaelimisha Wajumbe wa Kamati za Maadili za Mikoa na Wilaya kwa mikoa yote 26.

e) Tutainua uelewa wa wananchi kuhusu uwepo wa Tume na Kamati za Maadili kwa asilimia 60.

iv. Malipo mbalimbali

Tutafanya malipo ya huduma mbalimbali ndani ya siku saba (7) baada ya kupokelewa kwa hati ya madai iliyosahihi na tutampatia taarifa aliyelipwa ndani ya masaa matatu baada ya kulipwa.

6.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA

Tume tuna wajibu ufuatao katika utoaji wa huduma:

i. Kutoa huduma kwa viwango vilivyokubalika;
ii. Kutoa utaratibu, maelezo na maelekezo sahihi kuhusu huduma zetu;
iii. Kuzingatia Sheria, Kanuni, Taratibu na miongozo ya Serikali;
iv. Kutunza siri za wateja;
v. Kutoa huduma kwa uadilifu, uwazi, haki, heshima, hekima, unyenyekevu na weledi;
vi. Kushughulikia maoni na malalamiko ya mteja na kutoa mrejesho kwa wakati.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Tumedhamiria kutoa huduma bora kwa mujibu wa viwango tulivyojiwekea. Katika kutekeleza mkataba huu. Haki na wajibu wa mteja ni kama ifuatavyo:

7.1 Haki za Mteja

i. Kupata huduma kulingana na viwango vilivyokubalika;
ii. Kusikilizwa na Kuheshimiwa;
iii. Kutunziwa siri zinazohusu huduma na taarifa anazozitoa;
iv. Kupata taarifa sahihi za huduma zinazotolewa;
v. Kupewa mrejesho kuhusu hatua zilizochukuliwa dhidi ya malalamiko yao; na
vi. Kutoa mrejesho kuhusu huduma zitolewazo na Tume inapobidi.

7.2 Wajibu wa Mteja

i. Kutoa taarifa na maelezo sahihi kuhusiana na huduma anayohitaji;
ii. Kutoa ushirikiano stahiki kwa watoa huduma;
iii. Kuheshimu wanaotoa huduma na kuzingatia maadili;
iv. Kutunza siri inapobidi;
v. Kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu za upatikanaji wa huduma; na
vi. Kutimiza na kuzingatia ahadi/miadi.

8.0 MREJESHO KATIKA UTOAJI WA HUDUMA

Tunawakaribisha wateja wetu kupongeza, kukosoa, na kupendekeza njia sahihi za kuwahudumia ili tuweze kuboresha huduma. Malalamiko na mapendekezo yatashughulikiwa kwa wakati. Tunawahimiza wateja wetu kutoa mrejesho wa huduma zetu kwa njia ya posta, simu, barua pepe, sanduku la maoni au ana kwa ana na afisa wa Tume.

9.0 MAWASILIANO NA TUME

Mteja unaweza kuwasiliana nasi kupitia njia zifuatazo:

Katibu,
Tume ya Utumishi wa Mahakama,
Haki House,
12 Barabara ya Albert Luthuli,
S. L. P. 8391,
Dar es Salaam

Posti Kodi:	Haki House 12 Barabara ya Albert Luthuli
Simu ya mezani:	+255222129130/4
Simu ya mkononi:	0734-219822
Barua pepe:	mrejesho@jsc.go.tz secretary@jsc.go.tz
Tovuti:	www.jsc.go.tz

10.0 MUDA WA KAZI

Tunatoa huduma Jumatatu hadi Ijumaa kwa siku za kazi kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri.