

**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA**  
**OFISI YA RAIS**  
**SEKRETARIETI YA MAADILI YA**  
**VIONGOZI WA UMMA**



**RASIMU**

**MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

**2022**

## **YALIYOMO**

TAFSIRI YA MANENO .....	ii
1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU .....	1
1.1 Dira .....	1
1.2 Dhima .....	1
1.3 Maadili Yetu .....	1
3.0 WATEJA WETU .....	2
4.0 HUDUMA ZETU .....	3
5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU .....	3
6.0 WAJIBU WA SEKRETARIETI KWA MTEJA .....	5
7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA .....	6
7.1 Haki za Mteja .....	6
7.2 Wajibu wa Mteja .....	7
8.0 JINSI YA KUTOA MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA .....	7
9.0 MAWASILIANO NA TAASISI .....	8

## **TAFSIRI YA MANENO**

### **Tamko**

Maana yake ni Tamko la Rasilimali, Maslahi na Madeni linalotolewa na Viongozi wa Umma kwa mujibu wa kifungu cha 9 na 15 vya Sheria ya Maadili ya Viongozi wa Umma, 1995.

### **Mteja**

Ni mtu, Taasisi ya Umma au Binafsi yenye maslahi katika utendaji wa Sekretarieti ya Maaadili ya Viongozi wa Umma.

### **Muda na Siku za Kazi**

Ni siku kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa saa 01:30 asubuhi hadi saa 09:30 mchana.

## **DIBAJI**

Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma ni Idara ya Serikali inayojitegemea iliyo chini ya Ofisi ya Rais iliyopewa mamlaka ya kusimamia tabia na mienendo ya Viongozi wa Umma. Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma imeanzishwa chini ya Ibara ya 132 ya Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ya mwaka 1977. Majukumu ya Sekretarieti ya Maadili ni pamoja na kusimamia utekelezaji wa Sheria ya Maadili ya Viongozi wa Umma, Na. 13 ya 1995 (Sura ya 398). Sheria hii inatumika Tanzania Bara na Tanzania Zanzibar kwa viongozi wa umma wanaohudumu katika Serikali ya Muungano.

Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma tunatoa huduma mbalimbali kwa wateja wetu. Ili kuboresha na kuleta ufanisi katika utoaji wa huduma, tumeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja.

Mkataba huu ni makubaliano baina ya wateja na Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma kuhusu ubora na viwango vya huduma tunazotoa pamoja na wajibu na haki kwa pande zote mbili.

Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma tutahakikisha tunatoa huduma kwa kuzingatia makubaliano haya ili kukidhi matarajio ya wateja wetu.

.....  
Tarehe

.....  
Jaji Sivangilwa S. Mwangesi  
**KAMISHNA WA MAADILI**

## **1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU**

### **1.1 Dira**

Kuwa Taasisi yenye ufanisi na inayoaminika katika kukuza na kusimamia Mienendo ya Maadili ya Viongozi wa Umma.

### **1.2 Dhima**

Kuhakikisha viwango vya maadili ya Viongozi wa Umma vinazingatiwa kwa kukuza na kusimamia mienendo ya Maadili ya Viongozi wa Umma ili kujenga imani kwa Umma na kuimarisha maendeleo ya Taifa.

### **1.3 Maadili Yetu**

Katika kutoa huduma kwa wateja, Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma inazingatia yafuatayo:-

- i. **Uadilifu:** Tunatoa huduma kwa haki na uaminifu kwa wateja wetu bila kupendelea.
- ii. **Uaminifu:** Tunatoa huduma kwa ubora kadiri ya matarajio ya wateja wetu.
- iii. **Uwazi:** Wateja wetu watakuwa na haki ya kupata taarifa kuhusiana na huduma tunazowapatia wakati wote wa kuhudumiwa.
- iv. **Ushirikishaji:** Tunafanya kazi kwa pamoja ili kuhakikisha malengo ya Taasisi yanafikiwa.
- v. **Uzalendo:** Wakati wote tutatekeleza majukumu yetu kwa kuongozwa na dhamira na moyo wa kuweka maslahi ya Taifa mbele.
- vi. **Uwajibikaji:** Tunawajibika kwa mujibu wa Sheria, Kanuni na taratibu za Nchi.
- vii. **Ufanisi:** Wakati wote tutahakikisha tunatoa huduma zenye tija kwa wateja wetu.

- viii. **Usiri:** Katika kuwahudumia wateja wetu tutahakikisha taarifa zao zinatunzwa kwa umakini kwa lengo la kulinda usalama na hadhi zao.

## **2.0 MADHUMUNI**

Madhumuni ya Mkataba huu ni kuongeza uelewa wa wateja wa Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma juu ya aina na viwango vya huduma zinazotolewa na Taasisi ili kumwezesha Mteja kuelewa nini cha kutarajia kutoka kwa Taasisi. Wateja wanapaswa kujua viwango vya huduma zinazotolewa, haki zao, wajibu wao na taratibu za kutoa maoni yao au malalamiko iwapo hawatapatiwa huduma kama inavyostahili.

## **3.0 WATEJA WETU**

Wateja wetu ni pamoja na: -

- i. Umma
- ii. Viongozi wa Umma
- iii. Taasisi za Umma
- iv. Sekta Binafsi
- v. Asasi za Kiraia
- vi. Washirika wa Maendeleo
- vii. Vyombo vya habari
- viii. Taasisi za Kidini
- ix. Taasisi za Utawala Bora
- x. Vikundi vya Sanaa na Utamaduni
- xi. Watumishi wa Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma
- xii. Wazabuni
- xiii. Watu wa Makundi Maalum

#### **4.0 HUDUMA ZETU**

Huduma zitolewazo kwa mujibu wa Sheria ni pamoja na:-

- i. Ushauri na elimu ya maadili ya Uongozi wa Umma;
- ii. Fomu za kukiri mapokezi ya Matamko ya Viongozi wa Umma;
- iii. Majibu ya hoja za malalamiko ya ukiukwaji wa maadili dhidi ya Viongozi wa Umma;
- iv. Hati ya Ahadi ya Uadilifu kwa Uongozi wa Umma;
- v. Taarifa mbalimbali za Taasisi;
- vi. Huduma nyinginezo.

#### **5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU**

Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma inahidi kutoa huduma bora kwa wadau katika muda ulioainishwa hapa chini:-

##### **5.1 Kutoa Ushauri na Elimu ya Maadili ya Uongozi:**

- i. Tutatoa elimu kuhusu maadili ya Uongozi wa Umma kwa mujibu wa Sheria ya Maadili ya Viongozi wa Umma na Kanuni zake ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- ii. Tutatoa mwongozo au ufafanuzi kuhusiana na masuala ya kimaadili ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi baada ya kupokea maombi; na
- iii. Tutatoa ushauri wa namna bora ya kushughulikia mgongano wa maslahi kwa mujibu wa Sheria ya Maadili ya Viongozi wa Umma na Kanuni zake ndani ya siku thelathini (30) toka kupokelewa kwa taarifa ya uwepo wa mgongano wa maslahi.

##### **5.2 Utoaji wa Matamko**

- i. Tutatoa Fomu ya Tamko la Rasilimali, Maslahi na Madeni, Fomu ya Tamko la Mgongano wa Maslahi, Fomu ya Tamko la Zawadi na Rejesta ya Zawadi wakati wote;

- ii. Tutatoa fomu au barua ya kukiri mapokezi ya Tamko la Rasilimali, Maslahi na Madeni la kila mwisho wa mwaka, ndani ya siku saba (7) za kazi;
- iii. Tutatoa fomu au barua ya kukiri mapokezi ya Tamko la Rasilimali, Maslahi na Madeni la mwanzo wa uongozi linalotolewa na Kiongozi ndani ya siku 30 baada ya kupata wadhifa, ndani ya siku saba (7) za kazi;
- iv. Tutatoa fomu au barua ya kukiri mapokezi ya Tamko la Mwisho wa kutumikia wadhifa linalotolewa na Kiongozi ndani ya miezi mitatu kabla ya kustaafu, ndani ya siku saba (7) za kazi;
- v. Tutatoa barua ya kukiri mapokezi ya Tamko la Mgongano wa Maslahi ndani ya siku saba (7) za kazi;
- vi. Tutatoa barua ya kukiri mapokezi ya Rejesta ya Zawadi ndani ya siku saba (7) za kazi; na
- vii. Tutatoa barua ya kukiri mapokezi ya Tamko la Zawadi kutoka kwa wateja wa ndani, ndani ya siku tau (3) za kazi;

### **5.3 Majibu ya Hoja za Malalamiko ya Ukiukwaji wa Maadili**

- i. Tutakiri kupokea malalamiko ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kupokelewa;
- ii. Tutatoa mrejesho wa malalamiko yanayohusu ukiukwaji wa Sheria ya Maadili ndani ya miezi sita (6) baada ya kufanyika kwa uchunguzi;
- iii. Tutatoa mrejesho wa malalamiko yasiyohusu ukiukwaji wa Sheria ya Maadili ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi za kufanyika kwa uchambuzi; na
- iv. Tutatoa majibu ya maombi ya kukagua Rejesta ya Rasilimali, Maslahi na Madeni ya Viongozi wa Umma ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi baada ya kupokea maombi.

### **5.4 Hati ya Ahadi ya Uadilifu kwa Uongozi wa Umma**

Tutatoa Hati ya Ahadi ya Uadilifu na kuratibu utiaji saini wa Hati ya Ahadi ya Uadilifu ndani ya siku 30 baada ya Kiongozi kupata wadhifa.



### **5.5 Kutoa Taarifa Mbalimbali za Shughuli za Taasisi**

- i. Tutatoa taarifa ya utekelezaji wa majukumu ya Taasisi ndani ya siku 60 baada ya mwaka kukamilika.
- ii. Tutatoa taarifa ya ukaguzi wa ndani, ndani ya siku 30 kila baada ya robo mwaka.
- iii. Tutatoa taarifa na nyaraka za zabuni kwa mujibu wa Sheria ya Ununuzi wa Umma, Sura ya 410; na
- iv. Tutatoa taarifa mbalimbali kuhusiana na shughuli za Taasisi ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea maombi;

### **5.6 Huduma Nyinginezo**

- i. Tutapokea simu ndani ya miito mitatu (3);
- ii. Tutakiri kupokea barua ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kuipokea;
- iii. Tutajibu maswali yatakayoulizwa kwa njia ya mtandao ndani ya siku tatu (3) za kazi;
- iv. Tutajibu barua ndani ya siku kumi na saba (7) za kazi baada ya kuipokea;
- v. Tutatoa majibu ya maombi ya zabuni ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi baada ya kufunguliwa kwa zabuni;
- vi. Tutatoa maoni na ushauri kuhusiana na mambo mbalimbali ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi baada ya kupokea maombi.
- vii. Tutafanya malipo kwa stahili mbalimbali za watumishi na malipo ya bidhaa au huduma ndani ya siku 14 za kazi baada ya kupokea hati sahihi ya madai; na
- viii. Tutatoa huduma nyingine yoyote itakayojitokeza kwa kuzingatia sheria, kanuni na taratibu za Nchi.

### **6.0 WAJIBU WA SEKRETARIETI KWA MTEJA**

Ni wajibu wa Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma kuhakikisha kuwa huduma zinazotolewa kwa wadau zinazingatia viwango vilivyowekwa. Ufuatao ni Wajibu wa Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma:-

- i. Kutoa huduma wakati wote kwa kuzingatia Sera, Sheria, Kanuni na Miongozo ya Serikali;
- ii. Kutoa huduma kwa kuzingatia viwango vilivyokubalika kwa mujibu wa mkataba huu;
- iii. Kutunza siri;
- iv. Kutoa taarifa sahihi kwa wateja;
- v. Kuwajibika na kutoa ushirikiano kwa wadau na
- vi. Kubadilishana taarifa za maadili na uchunguzi kwa mujibu wa Sheria.

## **7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA**

### **7.1 Haki za Mteja**

- i. Kumtambua mtumishi wa Sekretarieti ya Maadili anayemuhudumia kwa kuvaa utambulisho muda wote wa kutoa huduma;
- ii. Kupata huduma katika viwango vilivyokubalika kwa mujibu wa mkataba huu;
- iii. Kuhudumiwa kwa heshima;
- iv. Kupewa faragha wakati wa kuhudumiwa na kutunziwa siri;
- v. Kupatiwa taarifa sahihi;
- vi. Kutoa mrejesho wa huduma aliyopatiwa;
- vii. Kuchagua njia ya kuwasilisha malalamiko;
- viii. Kupewa nafasi ya kujitetea iwapo atashutumiwa kwa kukiuka maadili na kanuni za maadili; na
- ix. Kubadilishana taarifa za kiuchunguzi kwa mujibu wa Sheria.

## **7.2 Wajibu wa Mteja**

- i. Kujitambulisha kwa wafanyakazi wa Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma kila inapohitajika;
- ii. Kutoa taarifa sahihi;
- iii. Kuheshimu watumishi wanaomhudumia;
- iv. Kuzingatia muda na miadi;
- v. Kuepuka kukiuka haki za watu wengine;
- vi. Kuzingatia maagizo kwa mujibu wa Sheria na Kanuni;
- vii. Kutoa ushirikiano kwa wafanyakazi wa Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma kila inapohitajika; na
- viii. Kutunza siri na kuwa muadilifu.

## **8.0 JINSI YA KUTOA MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA**

Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma itatumia njia mbalimbali za mawasiliano kati yake na wateja wake ili kuhakikisha kuwa kunakuwa na ubadilishanaji wa taarifa za utekelezaji wa Mkataba huu, maoni na elimu kwa umma. Mteja atapata taarifa mbalimbali zilizohuishwa kila mwezi ambazo hutolewa na Sekretarieti ya Maadili kwa kutumia njia tofauti.

Njia za kupata taarifa kutoka Sekretarieti ya Maadili ni pamoja na ana kwa ana, barua, barua pepe, simu, mikutano, redio, runinga, mijadala, vikundi vya sanaa na utamaduni na mitandao ya kijamii.

Ili kuendana na mabadiliko ya uboreshaji wa huduma kwa wateja, kutafanyika mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja kila baada ya miaka mitano (5) au kila itakapotokea uhitaji kwa kuwashirikisha wadau na wateja. Tathmini hii itafanyika sanjari na mapitio ya Mpango Mkakati wa Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi wa Umma.

## 9.0 MAWASILIANO NA TAASISI

Ofisi zitakuwa wazi kuanzia saa 01:30 asubuhi hadi 09:30 alasiri kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa.

Kwa mawasiliano zaidi tafadhali wasiliana nasi kwa anuani zifuatazo:-

1. Makao Makuu,  
Kamishna wa Maadili,  
Ofisi ya Rais, Sekretarieti ya Maadili,  
Barabara ya Jakaya Kikwete,  
Jengo la Kambarage,  
S. L. P. 225,  
DODOMA.  
Simu: +255 26 2160190  
Barua pepe: [ec@maadili.go.tz](mailto:ec@maadili.go.tz);  
Tovuti: [www.maadili.go.tz](http://www.maadili.go.tz)
2. Kanda ya Ziwa (Mikoa ya Mwanza, Geita, Kagera na Mara)  
Katibu Msaidizi,  
Ofisi ya Rais, Sekretarieti ya Maadili,  
Mtaa wa Kenyatta, Jengo la Mfuko wa Hifadhi ya Jamii (NSSF),  
S. L. P. 1473,  
MWANZA.  
Simu: +255 28 250 5005  
Barua pepe: [mwanza@maadili.go.tz](mailto:mwanza@maadili.go.tz)
3. Kanda ya Magharibi (Mikoa ya Tabora, Shinyanga, Simiyu na Kigoma)  
Katibu Msaidizi,  
Ofisi ya Rais, Sekretarieti ya Maadili,  
Barabara ya Boma,  
S. L. P. 1126,  
TABORA.  
Simu: +255 26 2605323  
Barua pepe: [tabora@maadili.go.tz](mailto:tabora@maadili.go.tz)
4. Kanda ya Kaskazini (Mikoa ya Arusha, Manyara na Kilimanjaro)  
Katibu Msaidizi,  
Ofisi ya Rais, Sekretarieti ya Maadili,  
Jengo la Hazina,

S. L. P. 3174,  
ARUSHA.  
Simu: +255 27 2970774  
Barua pepe: [arusha@maadili.go.tz](mailto:arusha@maadili.go.tz)

5. Kanda ya Kusini (Mikoa ya Mtwara, Lindi na Ruvuma)

Katibu Msaidizi,  
Ofisi ya Rais, Sekretarieti ya Maadili,  
Barabara ya TANU, Maadili House,  
S. L. P. 218,  
MTWARA.  
Simu: +255 23 2333963  
Barua pepe: [mtwara@maadili.go.tz](mailto:mtwara@maadili.go.tz)

6. Kanda ya Nyanda za Juu Kusini (Mbeya, Iringa, Rukwa, Katavi, Njombe na Songwe)

Katibu Msaidizi,  
Sekretarieti ya Maadili,  
Jengo la NHIF,  
S. L. P. 6311,  
MBEYA.  
Simu: +255 25 250 2714  
Barua pepe: [mbeya@maadili.go.tz](mailto:mbeya@maadili.go.tz)

7. Kanda ya Kati (Mikoa ya Dodoma na Singida)

Katibu Msaidizi,  
Sekretarieti ya Maadili,  
Viwanja vya Nanenane,  
S. L. P. 1887,  
DODOMA.  
Simu: +255 26 2321059  
Barua pepe: [dodoma@maadili.go.tz](mailto:dodoma@maadili.go.tz)

8. Kanda ya Mashariki (Mikoa ya Morogoro na Tanga)

Katibu Msaidizi,  
Sekretarieti ya Maadili,  
Jengo la Mafao, NSSF,  
S. L. P. 212,  
MOROGORO.  
Simu: 023-2613741  
Barua pepe: [morogoro@maadili.go.tz](mailto:morogoro@maadili.go.tz)

9. Kanda Maalum (Zanzibar na Mikoa ya Dar es salaam na Pwani)

Katibu Msaidizi,  
Sekretarieti ya Maadili,  
Jengo la Ofisi ya Makamu wa Rais,  
S. L. P. 13341,  
DAR ES SALAAM.  
Simu: 022 211810  
Barua pepe: [dsm@maadili.go.tz](mailto:dsm@maadili.go.tz)