JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS
SEKRETARIETI YA AJIRA KATIKA UTUMISHI WA UMMA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Simu: +255 (026) 2963652
Barua pepe: katibu@ajira.go.tz

Juni, 2023

YALIYOMO

1.0 DIBAJI I

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YA SEKRETARIETI YA AJIRA 1

1.1 DIRA YETU 1

1.2 DHIMA YETU 1

1.3 MAADILI YETU 1

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 2

3.0 WATEJA WA SEKRETARIETI YA AJIRA 3

4.0 HUDUMA ZETU 3

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA 4

5.0 WAJIBU WA SEKRETARIETI YA AJIRA KATIKA UTUMISHI WA UMMA KWA MTEJA 6

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 7

8.0 MREJESHO KUHUSU UTOAJI WA HUDUMA 8

9.0 MAWASILIANO 8

10.0MALALAMIKO/MSAADA 9

11.0MUDA WA KAZI 10

1.0 DIBAJI

Sekretarieti ya Ajira katika Utumishi wa Umma ilianzishwa kwa mujibu wa Sheria ya Utumishi wa Umma Sura 298 chini ya kifungu (29) (1). Jukumu la msingi la Sekretarieti ya Ajira ni kuendesha mchakato wa ajira katika Utumishi wa Umma pamoja na majukumu mengine yaliyoainishwa katika kifungu cha 29(7) cha Sheria ya Utumishi wa Umma, Sura ya 298 iliyorejewa mwaka 2019.

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni kauli ya uwajibikaji kati ya Ofisi ya Rais Sekretarieti ya Ajira katika Utumishi wa Umma ambayo inatoa huduma kwa upande mmoja na wateja wake kwa upande mwingine. Kauli hii inaweka viwango maalum vya huduma ambavyo ni matokeo ya mashauriano kati ya wadau na wateja wa Sekretarieti ya Ajira na inabainisha haki za wateja na utaratibu wa kushughulikia pongezi, mapendekezo, maoni na malalamiko yao. Aidha, Sekretarieti ya Ajira katika Utumishi wa Umma itaandaa mfumo maalum wa ufuatiliaji, upimaji wa mafanikio na nyenzo zitakazosaidia kurahisisha utoaji wa taarifa za utendaji wa Sekretarieti ya Ajira.

Serikali ya Tanzania imetambua umuhimu wa kutumia kauli za uwajibikaji kama nyenzo za kuleta mabadiliko ya kiutamaduni yanayomlenga zaidi mteja wakati wote wa utoaji huduma kwa Umma. Mwaka 2000, Serikali ilizindua Mpango wa Kurekebisha Utoaji Huduma katika Taasisi za Umma kwa lengo la kuleta uwazi na kuimarisha uwajibikaji kwa Umma nchini. Kama sehemu ya utekelezaji wa mpango huo, Ofisi ya Rais Sekretarieti ya Ajira katika Utumishi wa Umma inayo furaha kutangaza na kuzindua kauli ya uwajibikaji kwa wateja na wadau wake. Ili kufanikisha utekelezaji wake, kauli hii ya uwajibikaji

itafanyiwa marekebisho kila itakapobidi kwa kushauriana na wadau. Aidha, Sekretarieti ya Ajira itafanya bidii kuyadumisha mahusiano hayo. Hivyo nawashauri wateja na wadau wetu kufuata utaratibu tuliojiwekea katika kauli hii, ili kufanikisha lengo la kukuza ubora wa huduma zitolewazo na Sekretarieti ya Ajira kwa Watanzania.

Aidha, ili kufikia lengo la kuwa Kituo Bora cha Ajira katika Utumishi wa Umma nchini, Sekretarieti ya Ajira katika Utumishi wa Umma imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa kutambua kuwa ni nyenzo muhimu ya kuleta mabadiliko ya kiutamaduni na ya kiutendaji. Lengo la Mkataba huu ni kuhakikisha tunatoa huduma bora kwa wateja na wadau wetu kwa kuzingatia Sera, Sheria, Kanuni na Taratibu zilizopo. Mkataba huu unazingatia matumizi ya Teknolojia ya Habari na Mawasiliano (TEHAMA) katika mchakato wa Ajira kwa njia ya Mtandao (e-Recruitment) ili kuendana na mabadiliko ya utendaji kazi kwa sasa yanayohitaji Utumishi wa Umma wenye kutoa huduma kwa wakati, uwazi na ubora unaostahili.

Mkataba huu umebainisha huduma tunazozitoa, viwango vya ubora, haki na wajibu wa mteja na mahusiano yetu na mteja. Pia unabainisha njia za mawasiliano katika kufikisha mrejesho ama wa pongezi, mapendekezo au malalamiko kwetu pale ambapo huduma haikufikia kiwango kilichotarajiwa au kufikisha mapendekezo yanayoweza kuboresha huduma zetu. Tunatoa rai kwa wateja wetu kushirikiana nasi katika kuzingatia misingi na taratibu zilizowekwa ili kuweza kupata huduma bora na zenye kukidhi matarajio yao.

Naridhia matumizi ya Mkataba huu nikitarajia kuwa utakuwa kiungo kati ya Sekretarieti ya Ajira na wateja wetu na kuwa kichocheo cha kuboresha utendaji wetu.

Hassan O. Kitenge

KATIBU

Ufupisho wa maneno

TEHAMA	-	Teknolojia ya Habari na Mawasiliano

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YA SEKRETARIETI YA AJIRA

1.1 DIRA YETU

Kuwa Kituo Bora cha Ajira katika Utumishi wa Umma.

1.2 DHIMA YETU

Kuendesha Mchakato wa Ajira kwa kutumia mbinu za kisasa na kwa kuzingatia Kanuni za Usawa, Uwazi, na Sifa pamoja na kutoa Ushauri kwa Waajiri kuhusu Ajira.

1.3 MAADILI YETU

i. **Kuheshimu Sheria**

Tutatoa huduma kwa mujibu wa Katiba, Sera, Sheria, Kanuni Taratibu na Miongozo mbalimbali iliyopo nchini.

ii. **Kuwa na utendaji uliotukuka**

Tutatoa huduma kwa kuzingatia ujuzi na weledi.

iii. **Uwajibikaji**

Tutawajibika ipasavyo katika kutekeleza majukumu yetu na kwa matokeo ya utendaji wetu.

iv. **Kuwa na staha**

Tutahudumia wateja wetu kwa staha.

v. **Bidii na Ubunifu**

Tutafanya kazi kwa bidii na ubunifu unaozingatia taaluma na weledi ili kufikia malengo tuliyojiwekea.

vi. **Usawa**

Tutawathamini na kuwahudumia watu wote kwa usawa, bila ubaguzi wa itikadi, jinsi, rangi, dini uwezo wa mtu na kuwa makini katika kuyahudumia makundi ya jamii yanayohitaji huduma maalumu kwa mfano, wazee na wenye ulemavu wakati wote tunapotoa huduma zetu.

vii. **Usiri**

Katika utoaji wa huduma za kila siku tutatunza siri za wadau na wateja wetu.

viii. **Ufasaha na Unadhifu**

Tutatoa maelezo ya huduma zetu kwa wateja kwa ufasaha wa kiwango cha juu na watumishi wetu watakuwa nadhifu wakati wote.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu wa huduma kwa mteja ni kuwafahamisha wadau wetu kuhusu aina, viwango na ubora wa huduma zitolewazo na Ofisi ya Rais Sekretarieti ya Ajira katika Utumishi wa Umma. Mkataba huu utasaidia kuongeza uwajibikaji na mwitikio wa watumishi katika kuhudumia wateja kwa kuweka viwango ambavyo watumishi watawajibika kuvitekeleza. Aidha mkataba unalenga kukuza uelewa wa wateja kuhusu haki na wajibu wao na jinsi ya kuwasilisha mrejesho wa utoaji wa huduma zetu.

3.0 WATEJA WA SEKRETARIETI YA AJIRA

Sekretarieti ya Ajira inao wateja wafuatao:-

i. Wizara
ii. Idara za Serikali zinazojitegemea
iii. Wakala wa Serikali
iv. Mashirika ya Umma
v. Sekretarieti za Mikoa
vi. Mamlaka za Serikali za Mitaa
vii. Taasisi za Elimu ya Juu
viii. Washirika wa Maendeleo
ix. Watafiti
x. Taasisi za Kitaaluma
xi. Wazabuni
xii. Waombaji wa fursa za Ajira
xiii. Wanafunzi wa Vyuo
xiv. Vyombo vya Habari
xv. Asasi Zisizo za Kiserikali
xvi. Sekta Binafsi; na
xvii. Umma wa Watanzania

4.0 HUDUMA ZETU

i. Kutangaza nafasi wazi za ajira kwa niaba ya Waajiri.
ii. Kuwezesha Waajiri kuandaa orodha fupi ya watakaoitwa kwenye usaili
iii. Kutoa taarifa ya tarehe za usaili kwa waombaji fursa za ajira wenye sifa

iv. Kuendesha usaili wa kuandika, usaili wa vitendo na usaili wa mahojiano ya ana kwa ana
v. Kutoa matokeo ya usaili wa kuandika, usaili wa vitendo na usaili wa mahojiano ya ana kwa ana
vi. Kuwapangia vituo vya kazi waombaji fursa za ajira waliofaulu usaili.
vii. Kujibu barua na hoja za wateja
viii. Kutoa ushauri kwa waajiri na wateja wetu kuhusu masuala ya ajira katika Utumishi wa Umma.

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA

5.1 VIWANGO VYA MAHUSIANO NA UTOAJI WATEJA

i. Tutatoa huduma zetu kwa uwazi, usawa na ukarimu
ii. Tutawaheshimu na kuwajali wateja wote
iii. Tutatoa huduma zetu kwa kuzingatia Sera, Sheria na Kanuni za utoaji huduma katika Utumishi wa Umma
iv. Tutoa huduma zetu na kuzingatia Kanuni za Uendeshaji wa Shughuli za Sekretarieti ya Ajira katika Utumishi wa umma.

5.2 VIWANGO VYA UBORA

i. Tutakuwa na Mwitikio wa haraka katika utoaji wa huduma zetu kwa wateja.
ii. Tutatoa huduma zetu kwa Uwazi
iii. Tutatoa maelezo kwa ufasaha kuhusu mchakato wa ajira kwa wateja wetu
iv. Tutahakikisha huduma tunazozitoa zinakidhi mahitaji ya wateja wetu
v. Tutatoa ushauri na maelezo yaliyo sahihi kwa wateja wetu

5.3 VIWANGO VYA MUDA WA UTOAJI HUDUMA

i. Tutatangaza nafasi wazi za Ajira kwa niaba ya Waajiri kwa muda usiopungua siku Saba (7) na usiozidi siku Ishirini na Moja (21)

ii. Tutawezesha Waajiri kuandaa orodha fupi ya watakaoitwa kwenye usaili Ndani ya siku Saba (7)

iii. Tutatoa taarifa ya tarehe za usaili kwa waombaji fursa za ajira wenye sifa kwa muda wa siku Saba (7)

iv. Tutaendesha usaili wa kuandika ndani ya siku Moja (01)

v. Tutaendesha usaili wa awali ndani ya siku moja (01)

vi. Tutaendesha usaili wa vitendo ndani ya siku moja (01

vii. Tutaendesha usaili wa mahojiano ya ana kwa ana siku (01)

viii. Tutatoa matokeo ya usaili ya usaili wa kuandika ndani ya siku moja (1)

ix. Tutatoa matokeo ya usaili wa vitendo ndani ya siku moja (1)

x. Tutatoa matokeo ya usaili wa mahojiano ndani ya siku thelathini (30) baada ya matokeo kuithinishwa na Bodi

xi. Tutawapangia vituo vya kazi waombaji fursa za ajira waliofaulu usaili ndani ya siku Thelathini (30) baada ya usaili

xii. Tutajibu barua na hoja za wateja wetu ndani ya siku tano (5) za kazi

xiii. Tutatoa ushauri kwa wateja wetu kuhusu masuala ya ajira ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea maombi

5.0 WAJIBU WA SEKRETARIETI YA AJIRA KATIKA UTUMISHI WA UMMA KWA MTEJA

Watumishi wetu watakuwa na wajibu ufuatao kwa wateja:

i. Kutoa huduma bora kwa usawa, uwazi, kwa wakati na kutumia lugha zenye staha kwa mteja.
ii. Kupokea maoni ya watumiaji wa huduma.
iii. Kuboresha huduma kwa kutumia TEHAMA ili kurahisisha mfumo wa mawasiliano na utendaji kazi
iv. Kutoa na kupokea mrejesho kutoka kwa wateja na wadau wetu
v. Kutunza nyaraka na siri za wateja
vi. Kutoa huduma kwa kuzingatia na ahadi tulizojiwekea katika mkataba huu
vii. Kutoa maelekezo na tahadhari kutoka kwenye mamlaka zenye dhamana kuhusiana na tahadhari ya kinga kwa wadau wetu hususan wakati wa usaili kwa magonjwa yanayoambukiza na yasiyoambukiza.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 HAKI YA MTEJA

Wateja wetu wana haki zifuatazo:-

i. Kusikilizwa na kuheshimiwa
ii. Kupata taarifa ya usaili kwa wakati
iii. Waajiri kupewa watumishi wenye sifa ndani ya muda uliowekwa
iv. Kutoa maoni na ushauri endelevu utakaowezesha kuboresha huduma zetu
v. Kupewa ushauri wa kitaalam
vi. Kupewa taarifa sahihi kwa wakati
vii. Kuhifadhiwa nyaraka na kumbukumbu zilizowasilishwa kwetu
viii. Kutunziwa siri
ix. Kutoa malalamiko kwa mamlaka za juu pale ambapo huduma iliyotolewa haikuridhisha
x. Kukata rufaa katika mamlaka husika

7.2 WAJIBU WA WATEJA

Wateja wetu wana wajibu ufuatao:-

i. Kuzingatia Sera, Sheria, Kanuni na Taratibu zilizopo
ii. Kuzingatia miadi na muda
iii. Kuheshimu watumishi wa Sekretarieti ya Ajira katika Utumishi wa Umma.
iv. Kuvaa mavazi ya staha na nadhifu

v. Kuheshimu mkataba huu

vi. Kutoa taarifa sahihi na kuwasilisha nyaraka halali zinazohitajika kwa wakati

vii. Kutunza siri za Sekretarieti ya Ajira katika Utumishi wa Umma

viii. Kuzingatia maelekezo kuhusiana na tahadhari za kinga kwa magonjwa yanayoambukiza na yasiyoambukiza

ix. Kutumia lugha ya staha katika mawasiliano

8.0 MREJESHO KUHUSU UTOAJI WA HUDUMA

Sekretarieti ya Ajira katika Utumishi wa Umma inakaribisha wateja wetu kutoa maoni yatakayowezesha kuboresha huduma zetu na kuelezea malalamiko yao pale mahali ambapo hawataridhika na huduma zilizotolewa. Pia wanaweza kutuma pongezi, mapendekezo au malalamiko kwa njia ya barua, simu, nukushi, barua pepe, sanduku la maoni, tovuti yetu au kutembelea ofisi zetu na kuonana na Afisa anayehusika kuanzia siku ya Jumatatu hadi Ijumaa kati ya saa moja na nusu (1:30) asubuhi hadi saa tisa na nusu (9:30) Alasiri isipokuwa siku za sikukuu, mapumziko ya mwisho wa juma na mapumziko ya kitaifa.

9.0 MAWASILIANO

Ofisi ya Sekretarieti ya Ajira katika Utumishi wa Umma ipo katika Jiji la Dodoma, Jengo la Utumishi (UDOM) na Eneo la Dkt. Asha Rose Migiro. Mawasiliano yanaweza kufanyika kwa njia ya barua, simu, nukushi, barua pepe na tovuti kwa anuani ifuatayo:-

Katibu,

Ofisi ya Rais,

Sekretarieti ya Ajira katika Utumishi wa Umma

Jengo la Utumishi (UDOM) na

Eneo la Asha Rose Migiro

S. L. P 2320, Dodoma.

Simu: +255 (026) 2963652

Simu za Mkononi: +255 687 622975, +255 784 398 259

Facebookpage: Sekretarieti ya Ajira

Twitter: @ajirapsrs

Barua pepe: katibu@ajira.go.tz

Tovuti: www.ajira.go.tz

Instagram: Sekretarieti_ya Ajira

10.0 MALALAMIKO/MSAADA

Ofisi ya malalamiko/ Dawati la Msaada

Sekretarieti ya Ajira katika Utumishi wa Umma

Jengo la Utumishi (UDOM) na

Eneo la Asha Rose Migiro

S.L.P. 2320, Dodoma

Simu: +255 26 2963652, 0735 398259, 0784 398259

Barua pepe ya Malalamiko: malalamiko@ajira.go.tz ,

Dawati la Msaada: gcu@ajira.go.tz

Simu: +255 0736 005511, 0679 398259

Tovuti: www.ajira.go.tz

11.0 MUDA WA KAZI

Ofisi ya Sekretarieti ya Ajira katika Utumishi wa Umma zitakuwa wazi kwa wateja na wadau wetu kila siku ya Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia saa moja na dakika thelathini (1:30) asubuhi hadi saa tisa na dakika thelathini (9:30) alasiri isipokuwa siku za Sikukuu, Sherehe, Mapumziko ya mwisho wa Juma na Mapumziko ya Kitaifa.

Mwisho.

Imetayarishwa Na:

Ofisi ya Rais,

Sekretarieti ya Ajira Katika Utumishi wa Umma,

S.L.P 2320,

DODOMA.