JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA WAZIRI MKUU

TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA

OFISI YA MKUU WA MKOA WA RUVUMA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

MEI, 2026

CS CamScanner

YALIYOMO

Dibaji ii
1.0 Dira, Dhima na Maadili yetu 1
1.1 Dira 1
1.2 Dhima 1
1.3 Maadili yetu 1
2.0 Mkataba wa Huduma kwa Mteja.. 1
2.1 Madhumuni ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja 2
3.0 Wateja Wetu 2
4.0 Huduma zetu 2
5.0 Viwango vya Huduma zetu 3
5.1 Elimu...3
5.5 Vibali 4
5.6 Takwimu na taarifa mbalimbali za Mkoa 4
5.7 Ushauri wa kitaalam... 4
5.9 Uhamisho.. 5
5.10 Usajili.. 5
5.11 Huduma nyingine...5
6.0 Wajibu wetu kwa Mteja.. 5
7.0 Haki na Wajibu wa Mteja 6
7.1 Haki za Mteja...6
7.2 Wajibu wa Mteja 6
8.0 Mrejesho wa Utoaji Huduma..7
9.0 Utambulisho na Njia za Mawasiliano 7

CamScanner

Dibaji

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa ilianzishwa kwa Sheria ya Tawala za Mikoa Namba 19 ya mwaka 1997. Lengo la kuanzishwa kwa ofisi hii ni kuhakikisha amani na utulivu vinadumishwa, kuzishauri, kuziwezesha pamoja na kuzisaidia Halmashauri kutekeleza majukumu yake kwa kuzijengea mazingira yanayofaa ili ziweze kutoa huduma bora kwa wananchi.

Katika azma ya kutekeleza majukumu yetu, tumeamua kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambao ni ahadi ya maandishi kati ya Ofisi ya Mkuu wa Mkoa na wateja wetu utakaowawezesha kufahamu huduma zetu na viwango vyake. Aidha, Mkataba huu umeainisha wajibu wetu, haki na wajibu wa mteja na njia za mawasiliano zitakazotumika.

Kwa niaba ya Menejimenti na watumishi wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Ruvuma ninatoa wito kwa Wateja na wadau wetu kuusoma Mkataba huu na kuulewa ipasavyo. Hii itatupa fursa ya kutekeleza Mkataba huu kwa ufanisi zaidi na kutoa huduma bora zinazokidhi mahitaji na matarajio ya wateja wetu.

Mary G. Makondo

KATIBU TAWALA MKOA

RUVUMA

1.0 Dira, Dhima na Maadili yetu

1.1 Dira

Kuwa taasisi yenye uwezo na ari kwa ajili ya ushauri na uratibu Mkoani.

1.2 Dhima

Kuunganisha Serikali Kuu na Mamlaka za Serikali za Mitaa, kutoa msaada wa Kitaalam kwa Serikali za Mitaa na wadau wengine na kudumisha amani na utulivu ndani ya Mkoa.

1.3 Maadili yetu

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Ruvuma inatoa huduma kwa wateja wake na wananchi kwa ujumla kwa kuzingatia maadili ya msingi kama ifuatavyo: -

i). **Usawa:** Sekretarieti ya Mkoa wa Ruvuma inaamini kuwa utoaji wa huduma kwa wateja ni wa haki sawa bila kujali jinsia zao, rangi, kabila, kasoro za kimwili, dini na mwelekeo wa kisiasa;

ii). **Ufanisi na Umakini:** Sekretarieti ya Mkoa wa Ruvuma inaamini kwamba ni muhimu kutumia kwa uangalifu rasilimali zilizopo kwa gharama nafuu;

iii). **Weledi:** Sekretarieti ya Mkoa wa Ruvuma inaamini katika utekelezaji wa majukumu yake kwa weledi wa hali ya juu; na

iv). Sekretarieti ya Mkoa wa Ruvuma itahakikisha watumishi wake wanatekeleza majukumu yao kwa uadilifu na kwa kuzingatia utunzaji wa siri na faragha.

2.0 Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni ahadi ya kimaandishi kati ya Taasisi na wateja wake. Hivyo, Mkataba huu ni ahadi ya kimaandishi kati ya Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Ruvuma na wateja wake ambao ni wananchi wa Mkoa wa Ruvuma, Watumishi na wadau mbalimbali wanaopata huduma katika Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Ruvuma.

Mkataba huu ni chombo chenye uhai ambao utabadilika kufuatana na mahitaji ya wakati husika.

CamScanner

2.1 Madhumuni ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja unalenga kuwafahamisha Wateja kuhusu huduma zinazotolewa na Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Ruvuma, kupitia Mkataba huu wanatambua huduma zinazotolewa, viwango vya huduma hizo pamoja na njia za kupokea mrejesho kutoka kwa Wateja. Aidha, Mkataba huu unabainisha haki na wajibu wa Wateja pamoja na wajibu wa Ofisi ya Mkuu wa Mkoa katika kufikia utoaji huduma bora wakati wote.

3.0 Wateja Wetu

i) OR – TAMISEMI;
ii) Ofisi ya Rais – Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora;
iii) Wizara, Sekretarieti za Mikoa, Idara Zinazojitegemea, Wakala za Serikali;
iv) Mashirika ya Umma/Mamlaka/Taasisi na Mamlaka za Serikali za Mitaa;
v) Wananchi na Watumishi;
vi) Sekta binafsi;
vii) Wanasiasa na vyama vya siasa;
viii) Mashirika yasiyo ya kiserikali (NGOs);
ix) Vyombo vya habari;
x) Vyombo vya Ulinzi na Usalam;
xi) Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania;
xii) Nchi za Jirani; na
xiii) Taasisi za Dini.

4.0 Huduma zetu

i) Kutoa elimu kuhusiana na masuala mbalimbali;
ii) Fursa za uwekezaji ndani ya Mkoa;
iii) Stahiki mbalimbali kwa wadau;
iv) Barua ya utambulisho kwenda sehemu mbalimbali;
v) Vibali mbalimbali;
vi) Takwimu na taarifa mbalimbali za Mkoa;
vii) Ufafanuzi wa Sera, Sheria na Miongozo;
viii) Ushauri wa kitaalam;

CamScanner

ix) Uhamisho; na

x) Usajili.

5.0 Viwango vya Huduma zetu

5.1 Elimu

i) Tutatoa elimu kuhusu utekelezaji wa majukumu ya kisekta **ndani ya siku mbili (2)** za kazi;

ii) Tutatoa elimu ya utawala bora **ndani ya siku mbili (2)** za kazi; na

iii) Tutatoa elimu kuhusu uwezeshaji Wananchi kiuchumi **ndani ya siku tano (5)** za kazi;

5.2 Fursa za Uwekezaji ndani ya Mkoa

i) Tutatoa taarifa ya fursa za uwekezaji katika Mkoa **ndani ya siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kuwasilishwa;

ii) Tutatoa taarifa ya hali ya kiuchumi kabla ya **tarehe 15 ya mwezi** unaofuata baada ya robo kukamilika.

5.3 Stahiki mbalimbali kwa Wadau

i) Tutatoa kibali cha uhamisho wa watoa huduma ya tiba **mbadala ndani ya siku tatu (3)** za kazi baada ya maombi kupokelewa; na Tutatoa vibali vya huduma za Mifugo ndani **siku tano (5)** za siku za kazi.

5.4 Barua ya utambulisho kwenda sehemu mbalimbali

i) Tutatoa barua ya utambulisho **ndani ya siku moja (1)** ya kazi baada ya maombi kupokelewa.

CamScanner

5.5 Vibali

i) Tutatoa kibali cha kufanya tafiti **ndani ya siku nne (4)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

ii) Tutatoa kibali cha kuchangisha michango ya hiari **ndani ya siku tatu (3)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

iii) Tutaidhinisha kibali cha maombi ya usajili wa vituo vya huduma **ndani ya siku saba (7)** baada ya kupokelewa maombi;

5.6 Takwimu na taarifa mbalimbali za Mkoa

i) Tutatoa taarifa ya utendaji kazi wa viongozi kila mwezi **kabla ya tarehe tano (5)** ya mwezi unaofuata;

ii) Tutatoa taarifa ya matukio ya mwezi **ndani ya siku tano (5)** za mwanzo wa mwezi;

iii) Tutawasilisha taarifa ya utoaji wa habari za Serikali **ndani ya siku tano (5)** za mwanzo wa mwezi;

iv) Tutatoa taarifa ya utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi **mara mbili kwa mwaka ndani ya siku kumi na tano (15)** baada ya kipindi husika kukamilika;

v) Tutatoa taarifa ya Utumishi wa Umma (TUU) ya robo mwaka **ndani ya siku tano (5)** baada ya kipindi cha robo kukamilika;

vi) Tutatoa taarifa za kamati mbalimbali (LISHE, UKIMWI, TEHAMA, UADILIFU, UKAGUZI, UNUNUZI, KAMATI YA MAADILI YA MAAFISA WA MAHAKAMA, KAMATI YA MAAFA, RCC-KAMATI YA USHAURI YA MKOA), BODI YA USHAURI YA BARABARA MKOA, KAMATI YA STAKABADHI YA GHALA na KAMATI YA MTAKWWA **ndani ya siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

vii) Tutatoa takwimu za Kidemografia ndani ya **siku mbili (2)** za kazi.

5.7 Ushauri wa kitaalam

i) Tutatoa ushauri wa kitaalam kwa ajili ya kutekeleza shughuli za uchumi na uzalishaji **ndani ya siku mbili (2)** ya kazi;

ii) Tutatoa ushauri katika ufungaji wa hesabu za fedha za Halmashauri **ndani ya siku tatu (3)** za kazi;

CamScanner

iii) Tutatoa ushauri katika masuala ya Mipango na Bajeti za Halmashauri **ndani ya siku tatu (3)** za kazi;

iv) Tutatoa ushauri kuhusu usajili wa Mashirika yasiyo ya Kiserikali na Asasi za Kiraia **ndani ya siku tatu (3)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

v) Tutatoa ushauri wa itifaki **ndani ya siku moja (1)** ya kazi; na

vi) Tutatoa ushauri kuhusiana na masuala ya Sheria, Teknolojia ya Habari na Mawasiliano, Elimu, ununuzi na ugavi, Afya, Biashara na shughuli za kiukaguzi **ndani ya siku tatu (3)** za kazi; na

vii) Tutatoa ushauri kwa watu wa makundi maalum **ndani ya siku 2** za kazi.

5.8 Ufafanuzi wa Sera, Sheria na Miongozo

i) Tutatoa ufafanuzi wa Sera, Sheria na Miongozo mbalimbali **ndani ya siku mbili (2)** ya kazi baada ya maombi kupokelewa;

5.9 Uhamisho

i) Tutahamisha Wanafunzi katika Shule za Msingi na Sekondari katika Mkoa **ndani ya siku tatu (3)** za kazi; na

ii) Tutahamisha Watumishi wa Umma ndani ya Mkoa **katika kipindi cha siku saba (7)** za kazi baada ya kupokea maombi.

5.10 Usajili

i. Tutasajili vizazi, ndoa au vifo **ndani ya siku tano (5)** ya kazi.

5.11 Huduma nyingine

i) Tutapokea simu ya Ofisi **ndani ya miito mitatu (3) muda wa kazi;**

ii) Tutakiri kupokea barua na barua pepe **ndani ya siku moja (1)** baada ya kupokelewa kwa siku za kazi; na

iii) Tutajibu barua za kawaida **ndani ya siku tatu (3)** baada ya kupokelewa ndani ya siku za kazi.

6.0 Wajibu wetu kwa Mteja

i) Kutoa huduma kwa mujibu wa Sheria, Kanuni na Taratibu;

CamScanner

ii) Kutoa taarifa sahihi kwa lugha nyepesi na inayoeleweka;
iii) Kutoa huduma kwa kuzingatia faragha na kutunza siri za Wateja zinazohusu maelezo yao;
iv) Kuhakikisha wateja wetu wanahudumiwa kwa haki, usawa, heshima na kutoa kipaumbele kwa wateja wa makundi maalumu; na
v) Kushughulikia malalamiko/mapendekezo kwa wakati na uwazi na uadilifu.

7.0 Haki na Wajibu wa Mteja

7.1 Haki za Mteja

i) Kupata taarifa zinazomhusu kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa;
ii) Kuhudumiwa kwa uadilifu, weledi na bila ya upendeleo;
iii) Kuhudumiwa kwa mujibu wa Sheria, Kanuni na Taratibu zilizopo;
iv) Kupokea mrejesho wa huduma zetu ikiwa ni pamoja na malalamiko;
v) Faragha na Kutunziwa siri zinazohusu maelezo yake;
vi) Kupata taarifa sahihi na kwa wakati kuhusu huduma zinazotolewa na Taasisi; na
vii) Kuhoji utendaji usioridhisha, kuwasilisha malalamiko na kutoa maoni juu ya mwenendo wa huduma zinazotolewa.

7.2 Wajibu wa Mteja

i) Kuheshimu, kusikiliza na kuthamini watumishi wote wa Taasisi;
ii) Kuthamini huduma zetu;
iii) Kutoa taarifa kwa taasisi kwa usahihi na kwa wakati;
iv) Kuzingatia Sheria Kanuni na Taratibu za nchi na kutowashawishi Watumishi ili kupata huduma kwa upendeleo;
v) Kufuata taratibu zilizowekwa;
vi) Kuhudhuria vikao au mikutano inayomhusu kwa wakati;
vii) Kutojihusisha na vitendo vya rushwa kwa namna yoyote ile na watumishi wa Taasisi; na
viii) Kuwa mwaminifu na mwadilifu.

CamScanner

8.0 Mrejesho wa Utoaji Huduma

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Ruvuma inakaribisha mrejesho wa utoaji huduma ikiwa ni pamoja na pongezi, maoni na mapendekezo au malalamiko kutoka kwa wateja ili kuboresha huduma zinazotolewa. Mrejesho unaweza kuwasilishwa kupitia njia ya Posta, Simu, Nukushi, Barua pepe, e-mrejesho, mitandao ya kijamii, Sanduku la Maoni au kwa njia ya ana kwa ana kwa mteja mwenyewe kufika ofisini.

9.0 Utambulisho na Njia za Mawasiliano

Ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Ruvuma ipo katika Manispaa ya Songea.

Mawasiliano na Ofisi yetu yanaweza kufanyika kupitia anuani ifuatayo.

Ofisi ya Mkoa wa Ruvuma,
1 Barabara ya Tunduru
S. L. P 74,
57180 SONGEA.
RUVUMA. TANZANIA.

Simu: 025-2602256/2602238
Nukushi: 2602144/2602780

Barua pepe: . ras.ruvuma@tamisemi.go.tz
Tovuti: www.ruvuma.go.tz
Mitandao ya kijamii: -
Instagram; rs_ruvuma

MUDA WA KAZI

Ofisi zitakuwa wazi **Jumatatu – Ijumaa: kuanzia saa 1:30 Asubuhi – hadi saa 09:30 Alasiri.**

(Ofisi hazitakuwa wazi siku ya Jumamosi, Jumapili na siku za Sikukuu za Kitaifa)

CamScanner