JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA UJENZI

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Novemba, 2024

YALIYOMO

DIBAJI..iii
1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YA TAASISI...............O4
1.1 Dira...04
1.2 Dhima..04
1.3 Maadili Yetu..04
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA..................................05
3.0 WATEJA WETU...05
4.0 HUDUMA ZETU... 05
5.0 VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA.................06
6.0 WAJIBU WA WIZARA KWA MTEJA.......................07
7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA................................07
7.1 Haki za Mteja..07
7.2 Wajibu wa Mteja...08
8.0 NJIA YA KUTOA MREJESHO WA HUDUMA.........08
9.0 UTAMBULISHO WA TAASISI NA NJIA ZA MAWASILIANO...08

DIBAJI

Wizara ya Ujenzi ilianzishwa kwa tangazo la Mheshimiwa Rais wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania kupitia Gazeti la Serikali Na. 619A la tarehe 30 Agosti, 2023.

Wizara ya Ujenzi ina jukumu la kusimamia utekelezaji wa sera, miongozo ya ujenzi pamoja na ujenzi wa miundombinu ya barabara, madaraja, majengo ya Serikali na matengenezo ya mitambo, magari na uendeshaji wa vivuko nchini.

Aidha, Wizara inasimamia shughuli za ufungaji na matengenezo ya mifumo ya umeme, TEHAMA, viyoyozi na majokofu katika majengo ya Serikali, kusajili na kusimamia wataalam wa fani za uhandisi, ubunifu majengo, wakadiriaji majenzi, makandarasi na makampuni yanayotoa huduma za ushauri katika fani hizo.

Katika kuboresha, kuongeza uwajibikaji na ufanisi wa utoaji wa huduma Wizara ya Ujenzi imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambao unaweka bayana huduma na viwango vya huduma ambavyo mteja ana haki ya kupata. Aidha, mkataba huu unaainisha utaratibu wa kutoa mrejesho wa huduma zinazotolewa kutoka kwa wateja.

Utekelezaji wa mkataba huu utaimarisha uhusiano mzuri wa kikazi kati ya Wizara ya Ujenzi na Mteja. Inatarajiwa kwamba mojawapo ya faida zitokanazo na matumizi ya mkataba huu ni kuifanya Wizara ya Ujenzi kutoa huduma zenye ubora zaidi kwa wateja.

Nina imani kwamba, kupitia mkataba huu, mrejesho wa utoaji huduma utatusaidia kufikia lengo la Wizara la kuziboresha huduma tunazozitoa kufikia katika viwango stahiki na kuongeza uwajibikaji.

Innocent L. Bashungwa (Mb)
WAZIRI WA UJENZI

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YA TAASISI

1.1 Dira

Kuwa na miundombinu bora na endelevu itakayochochea maendeleo ya kiuchumi na kijamii nchini.

1.2 Dhima

Kusimamia ubora, uhakika na usalama wa kazi za ujenzi wa barabara, madaraja, vivuko, majengo, mitambo, umeme, vifaa vya kielektroniki kwa kushirikiana na wadau kwa maendeleo endelevu ya kiuchumi na kijamii yanayokidhi mahitaji ya umma.

1.3 Maadili Yetu

(i) Weledi

Tutatekeleza majukumu yetu kwa kuzingatia weledi, heshima, maadili, viwango na miongozo katika tasnia ya ujenzi kwa kujumuisha masuala mtambuka;

(ii) Huduma kwa Mteja

Tutahakikisha utoaji wa huduma stahiki, toshelezi na kwa muda sahihi kwa wadau wetu;

(iii) Maadili

Tutatekeleza majukumu kwa uaminifu, uadilifu, umoja na kuepuka vitendo vinavyoweza kukiuka maamuzi na weledi katika utekelezaji wa majukumu yetu;

(iv) Utendaji Wenye Matokeo

Tutazingatia matokeo ya utendaji wetu zaidi ya taratibu zinazotumika katika kutoa huduma;

(v) Kufanya Kazi kwa Ushirikiano

Tutahakikisha ushirikiano wakati wa kutekeleza kazi zetu za kila siku ili kufanikisha malengo ya Sekta kwa ufanisi na tija;

(vi) Uwazi

Tutatekeleza wajibu na majukumu yetu kwa uwazi na uaminifu unaoendana na kanuni na uamuzi wetu;

(vii) Uwajibikaji

Tutawajibika kwa matendo yote, tabia, uamuzi na utendaji wetu;

(viii) Thamani ya Fedha
Tunadhamiria kufanya kazi za ujenzi, matengenezo na huduma zinazozingatia viwango vya ubora kutokana na usimamizi wenye ufanisi na tija;

(ix) Ubunifu
Tutatumia na kuwezesha matumizi ya teknolojia, mbinu na uzoefu kuongeza ubora, ufanisi na tija.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba wa muduma kwa mteja ni kuwataarifu na kujenga uelewa wa wateja na wadau wetu kuhusu upatikanaji wa huduma na ubora wa huduma zitolewazo na Wizara.

Mkataba huu, kwa upande mmoja unaonesha bayana dhamira yetu ya kukidhi matarajio ya wateja wetu na kwa upande mwingine kuelezea haki na wajibu wa mteja. Aidha, mkataba huu unabainisha wajibu wa Wizara yetu kwa mteja.

3.0 WATEJA WETU

i. Umma;
ii. Wizara, Idara zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Taasisi na Mashirika ya Umma;
iii. Watumishi wa Wizara ya Ujenzi;
iv. Vyombo vya Habari;
v. Taasisi za Utafiti;
vi. Vyuo vya Mafunzo na Wanataaluma;
vii. Mashirika yasiyo ya Kiserikali, Sekta Binafsi na Washirika wa Maendeleo;
viii. Mashirika ya Kimataifa;
ix. Wanasiasa;
x. Vyama vya Wafanyakazi;
xi. Wanaharakati;
xii. Balozi mbalimbali;
xiii. Taasisi za Kidini

4.0 HUDUMA ZETU

i. Sera na miongozo mbalimbali ya sekta ya ujenzi;
ii. Tathmini, usajili, na msawazo wa magari, pikipiki na mitambo ya Serikali;

iii. Vibali mbalimbali vinavyohitajika kulingana na huduma tunazotoa;
iv. Takwimu za sekta ya ujenzi;
v. Ushauri wa nyaraka, kanuni, na mikataba mbalimbali;
vi. Mapendekezo ya msamaha wa kodi ya miradi;
vii. Taarifa mbalimbali za Sekta ya Ujenzi;
viii. Huduma Nyinginezo.

5.0 VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA

i. Sera na Miongozo ya Sekta ya Ujenzi;

- Tutatoa ufafanuzi juu ya Sera ya Ujenzi ya mwaka 2003 na Sera ya Usalama Barabarani ya mwaka 2009 kila inapohitajika;
- Tutatoa miongozo mbalimbali ya usimamizi wa Wizara ya Ujenzi kuhusu ununuzi wa vyombo vya moto, madereva wanafunzi, ujenzi na matengenezo ya barabara, menejimenti ya vivuko vya Serikali ndani ya **siku (3)** za kazi baada ya kupokea maombi;

ii. Tathmini, usajili, na msawazo wa magari, pikipiki na mitambo ya Serikali;

- Tutatoa tathmini ya thamani ya magari na pikipiki za Serikali kwa ajili ya kuuza kwa watumishi wa Umma ndani ya **siku (3)** za kazi baada ya mhusika kulipia ada ya uthamini;
- Tutasajili magari, pikipiki na mitambo ya Serikali Kuu ndani ya **siku (3)** za kazi baada ya malipo ya usajili kukamilika;
- Tutatoa msawazo (specification) wa magari, pikipiki; mitambo ya Serikali ndani ya **siku (3)** za kazi baada ya kupokea maombi;

iii. Vibali mbalimbali katika sekta ya ujenzi;

- Tutatoa kibali cha kusafirisha mizigo yenye ukubwa usiokuwa wa kawaida *(Abnormal Load Permit)* ndani ya **siku (1)** baada ya kupokea maombi;
- Tutatoa mapendekezo ya kuridhiwa vibali vya ajira za wataalam wa kigeni wa Wizara ya Ujenzi ndani ya **siku (7)** za kazi baada kupokea maombi;
- Tutatoa kibali cha matumizi ya fedha za maendeleo na mfuko wa barabara na kwa Taasisi na Wakala wa ndani, ndani ya **siku (3)** za kazi baada ya kupokea *"Exchequer Issue Notification"*;

iv. *Tutatoa takwimu mbalimbali za Wizara ya Ujenzi ndani ya* **siku (5)** *baada ya kupokea maombi;*

v. *Tutatoa ushauri kuhusu nyaraka za Wizara ya Ujenzi, kanuni mbalimbali na mikataba inayohusu Wizara ya Ujenzi ndani ya* **siku (14)** *za kazi;*

vi. *Tutatoa mapendekezo ya msamaha wa kodi ya miradi ya Wizara ya Ujenzi ndani ya* **siku (7)***;*

vii. *Tutatoa taarifa mbalimbali za Wizara ya Ujenzi katika tovuti ya Wizara kila baada ya* **siku (2)***;*

6.0 HUDUMA NYINGINEZO

- Tutajibu malalamiko mbalimbali ya mteja kwa maandishi ndani ya **siku (5)** za kazi tangu kupokea malalamiko;
- Tutatoa malipo ya huduma mbalimbali ndani ya **siku (5)** za kazi baada ya kupokea nyaraka sahihi za madai ya malipo;
- Tutatoa zabuni mbalimbali kwa kuzingatia Sheria ya Ununuzi wa Umma na Kanuni zake zinazotumika;
- Tutakiri kupokea barua, barua pepe na nukushi ndani ya **siku (3)** za kazi tangu kupokelewa; na
- Tutapokea simu ndani ya miito **mitatu (3)** katika saa za kazi;

7.0 WAJIBU WA WIZARA KWA MTEJA

i. Kutoa huduma kwa kuzingatia viwango vilivyokubalika;
ii. Kutoa utaratibu wa upatikanaji wa huduma;
iii. Kushughulikia malalamiko na maoni ya wateja kwa wakati;
iv. Kutunza siri za wateja; na
v. Kuwaheshimu wateja;

8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki za Mteja

i. Kupata huduma stahiki kwa mujibu wa mkataba;
ii. Kutoa malalamiko na maoni;
iii. Kupata majibu ya malalamiko;
iv. Kutunziwa siri;
v. Kupata taarifa zinazomhusu kwa kufuata taratibu zilizopo;
vi. Kuhudumiwa kwa heshima; na
vii. Kupewa nafasi sawa katika kupata huduma.

7.2 Wajibu wa Mteja

i. Kuelewa Mkataba wa Huduma kwa Mteja;
ii. Kuzingatia taratibu za kupata huduma;
iii. Kutoa taarifa kwa usahihi na kwa wakati; na
iv. Kuzingatia miadi na muda wa kazi.

9.0 NJIA YA KUTOA MREJESHO WA HUDUMA

Tutapokea maoni, mapendekezo na pongezi kutoka kwa mteja kwa njia ya maandishi kupitia sanduku la maoni, barua, barua pepe, simu, mfumo wa e- mrejesho, tovuti au ana kwa ana na Afisa wa Wizara. Utaratibu huu unalenga kupata mrejesho kutoka kwa mteja ili tuweze kuboresha utoaji wa huduma kwa umma.

10.0 UTAMBULISHO WA TAASISI NA NJIA ZA MAWASILIANO

Ofisi za Wizara zinapatikana Mji wa Serikali Mtumba au Ofisi Ndogo iliyopo Dodoma Mjini Mtaa wa Moshi.Ofisi zitakuwa wazi kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi Saa 9:30 alasiri siku zote za kazi.

Iwapo utapenda kuwasiliana nasi, fika ofisini, piga simu au tuma barua kwa njia ya posta, nukushi au barua pepe kupitia anuani zifuatazo: -

Katibu Mkuu,
Wizara ya Ujenzi,
Mji wa Serikali - Mtumba,
S.L.P. 2888,
40470 DODOMA.

Simu: (+255) 026 2324455
Nukushi:(+255) 026 2323233
Barua pepe: ps@mow.go.tz
Tovuti: www.mwt.go.tz

#KAZIIENDELEE