JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS

BODI YA MISHAHARA NA MASILAHI KATIKA UTUMISHI WA UMMA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Juni, 2014

DIBAJI

Bodi ya Mishahara na Masilahi katika Utumishi wa Umma imeanzishwa kwa mujibu wa Ibara ya 36(1) ya Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ya mwaka 1977 (Cap. 2 R.E.2002) na kuundwa kwa Hati ya Rais iliyotangazwa katika Gazeti la Serikali, Tangazo Na.162 la tarehe 03 Juni, 2011. Majukumu ya Bodi ni kufanya mapitio ya mara kwa mara ya mishahara na kupendekeza viwango vya mishahara na masilahi mengine na kumshauri Rais kuhusu misingi ya miundo ya mishahara katika Utumishi wa Umma.

Mikataba ya Huduma kwa Wateja ni sehemu ya utekelezaji wa Programu ya Uboreshaji wa Utumishi wa Umma (PSRP I, 2000). Mikataba iliandaliwa na kuanza kutumika kwenye kila Wizara, Idara za Serikali, na Wakala ikiwa ni njia mojawapo ya kuendeleza uwazi na uwajibikaji zaidi katika Utumishi wa Umma. Serikali inatambua faida zinazopatikana katika kutumia Mkataba huu ambao ni chombo cha kuleta mabadiliko katika kuhudumia wateja.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Bodi ya Mishahara na Masilahi katika Utumishi wa Umma ni mapatano baina ya Bodi (mtoa huduma) na wateja (wapokea huduma). Mkataba unatamka bayana viwango vya huduma ambavyo wateja wetu wanavitarajia na utaratibu wa kupata mrejesho, maoni, maboresho na namna ya kushughulikia malalamiko.

Ni matarajio yetu kuwa tutatoa huduma bora na kwa wakati kulingana na viwango tulivyoahidi. Tunawasihi wateja na wadau wetu kuufahamu mkataba huu na kuutumia ipasavyo. Mkataba huu utaboresha utekelezaji wa Mpango Mkakati ambao uliandaliwa ili kufikia Dira, Dhima na utoaji huduma wa viwango vya juu na kwa uhakika. Tunaamini mkataba huu utatuwezesha kudumisha ushirikiano na maelewano na wateja wetu.

....

Tamika L. Mwakahesya **Tarehe**

KATIBU MTENDAJI

BODI YA MISHAHARA NA MASILAHI.

YALIYOMO

DIBAJI 2

1.0 DHIMA, DIRA NA MAADILI YA MSINGI 5

1.1 Dhima na Dira 5

1.2 Maadili ya Msingi 5

2.0 MALENGO YA MKATABA 5

3.0 WATEJA NA WADAU WA BODI 6

4.0 HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA BODI 6

5.0 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA BORA 7

5.1 Mahusiano na Wateja 7

5.2 Mwenendo na Uwajibikaji wa Watumishi 7

5.2.1 Tija na Utafiti 7

5.2.2 Mishahara na Masilahi 8

5.2.3 Utawala na Menejimenti ya Rasilimali Watu 9

5.2.4 Fedha na Uhasibu 10

5.2.5 Ukaguzi wa Ndani 10

5.2.6 Mipango 11

5.2.7 Ununuzi na Ugavi 11

5.2.8 Sheria 12

5.2.9 TEHAMA 12

6.0 WAJIBU WA BODI KWA WATEJA 13

6.1 Ofisi ya Rais 13

6.2 Wanasiasa 13

6.3 Watumishi wa Umma 14

6.4 Umma 14

6.5 Watafiti Binafsi na Taasisi za Utafiti 14

6.6 Wafanyabiashara 14

6.7 Washirika wa Maendeleo 14

6.8 Vyama vya wafanyakazi 15

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 15

7.1 Haki za Wateja 15

7.2 Wajibu wa Mteja 16

8.0 MREJESHO KUHUSU MKATABA 16
9.0 JINSI YA KUWASILIANA NA BODI 17

1.0 DHIMA, DIRA NA MAADILI YA MSINGI

1.1 Dhima na Dira

i. Dhima:

Kuweka mfumo endelevu wa mishahara na masilahi ili kuoanisha, kuwianisha, kuvutia na kubakiza watumishi wenye taaluma zinazohitajika katika utumishi wa umma kwa lengo la kuongeza tija.

ii. Dira:

Kuwa kituo rejea kinachohakikisha mishahara na masilahi yenye usawa, ushindani na ya kuvutia yanatolewa katika utumishi wa umma.

1.2 Maadili ya Msingi

Bodi katika kutekeleza majukumu yake itazingatia maadili muhimu yafuatayo:-

i. Kufuata kanuni za utawala bora;
ii. Uadilifu;
iii. Utendaji Unaozingatia Matokeo;
iv. Usawa katika Utoaji wa Huduma;
v. Matumizi Bora ya Taarifa za Kikazi; na
vi. Kufanya kazi kwa ushirikiano.

2.0 MALENGO YA MKATABA

i. Kuboresha viwango vya huduma zinazotolewa na Bodi;

ii. Kutambua mahitaji ya wateja wetu na kuwawezesha kuelewa huduma zetu;
iii. Kutoa huduma kwa uwazi na kujenga uelewa kwa wateja kuhusu taratibu za kufuata pale ambapo huduma hazikutolewa ipasavyo;
iv. Kuwawezesha wateja kutambua haki zao, kuwa na utaratibu wa kuwasilisha malalamiko na namna ya kuyashughulikia iwapo yatajitokeza.

3.0 WATEJA NA WADAU WA BODI

i. Ofisi ya Rais;
ii. Wanasiasa;
iii. Watumishi wa Umma;
iv. Umma;
v. Watafiti Binafsi na Taasisi za Utafiti;
vi. Wafanyabiashara;
vii. Washirika wa Maendeleo;
viii. Vyama vya Wafanyakazi;
ix. Bodi za Kitaaluma; na
x. Watumishi wa Bodi.

4.0 HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA BODI

i. Kutumia matokeo ya tafiti kutoa ushauri juu ya tija, hali ya uchumi, gharama za maisha, mishahara na masilahi;

ii. Kupokea, kuchambua na kutumia matokeo ya tafiti za mshauri mwelekezi kwa ajili ya mapitio ya mishahara na masilahi ya sekta ya umma na maamuzi mengineyo;
iii. Kushauri juu ya kuwianisha na kuoanisha mishahara na masilahi katika utumishi wa umma;
iv. Kukusanya, kuunganisha na kuchambua taarifa zinazohusiana na gharama za maisha, nyumba na vigezo vingine vinavyohusiana na malipo ya posho na masilahi;
v. Kushauriana na taasisi husika za Serikali juu ya bajeti ya kila mwaka kwa ajili ya malipo ya mishahara na masilahi ya watumishi wa umma.

5.0 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA BORA

Wakati wote viwango vya huduma vitaboreshwa kwa kuzingatia maadili muhimu, kukidhi matarajio ya wateja na vitapimwa kwa vigezo vifuatavyo:

5.1 Mahusiano na Wateja

Kudumisha mahusiano mazuri na wateja kwa kuwashirikisha, kupokea ushauri na kutoa mrejesho.

5.2 Mwenendo na Uwajibikaji wa Watumishi

Kutoa huduma kwa uadilifu, ubunifu, weledi na kuzingatia muda. Huduma hizo zitatolewa na vitengo kama ifuatavyo:-

5.2.1 Tija na Utafiti

i. Kuandaa maoni ya taarifa ya mtaalamu mwelekezi ndani ya siku saba (7) baada ya kuwasilishwa;

ii. Kutoa taarifa za tafiti mbalimbali zinazohusu tija, mishahara na masilahi katika utumishi wa umma na kwa wadau ndani ya siku kumi na nne (14);
iii. Kukokotoa gharama za maisha toka katika taarifa za fahirisi za bei ndani ya siku kumi na tano (15) baada ya robo mwaka kukamilika; na
iv. Kuandaa maoni juu ya mtazamo wa jamii kuhusu mishahara na masilahi ya utumishi wa umma ndani ya siku kumi(10) baada ya kupata taarifa.

5.2.2 Mishahara na Masilahi

i. Kuwasilisha mapendekezo ya mishahara na masilahi mwezi Oktoba kila mwaka;
ii. Kufanya mapitio ya mishahara na masilahi ili kubaini tofauti zilizopo katika utumishi wa umma kila mwaka;
iii. Kujibu barua au kutoa ufafanuzi wa masuala ya mishahara na masilahi katika utumishi wa umma ndani ya siku saba (7);
iv. Kutoa ushauri kuhusiana na vivutio maalum vya kuwabakiza watumishi wa umma hususan kwenye maeneo yenye mazingira magumu kila mwaka; na
v. Kuandaa au kuhuisha mwongozo wa kuzingatiwa katika kupanga mishahara katika utumishi wa umma kila mwaka.

5.2.3 Utawala na Menejimenti ya Rasilimaliwatu

i. Kujibu barua zote za wateja na kushughulikia malalamiko ya wateja ndani ya siku tano (5) tangu tarehe ya kupokelewa;
ii. Kuandaa mapendekezo ya ukiukwaji wa maadili kwa Kamati ya Kudhibiti Uadilifu ndani ya siku tano (5) baada ya kupokelewa;
iii. Kutekeleza maamuzi ya Kamati ya Ajira kuhusiana na upandishaji vyeo, kuthibitishwa kazini na katika vyeo ndani ya siku saba (7) tangu tarehe ya kikao;
iv. Kuwasilisha jalada kwa Afisa husika ndani ya dakika thelathini (30) baada ya ombi kupokelewa masijala;
v. kushughulikia matatizo yoyote ya dharura kama misiba, ugonjwa n.k ndani ya siku moja baada ya kupokea taarifa;
vi. Kuandaa taarifa za robo mwaka zinazohusu watumishi ya ndani ya siku kumi na nne (14) kila baada ya kipindi husika;
vii. Kuanzisha mchakato wa hatua za nidhamu siku kumi na nne (14) toka kosa linapotokea; na
viii. Kutoa na kugharamia mafunzo kwa watumishi kwa kuzingatia mpango wa mafunzo.

5.2.4 Fedha na Uhasibu

i. Malipo yatakamilika ndani ya siku tatu (3) baada ya kupokea nyaraka halali na viambatanisho muhimu vilivyoidhinishwa;

ii. Taarifa ya fedha ya robo mwaka itawasilishwa ndani ya siku kumi na tano (15) za mwezi unaofuata;

iii. Taarifa ya hesabu ya mwaka itawasilishwa kwa Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali pamoja na Wizara ya Fedha ifikapo tarehe 30 Septemba kila mwaka;

iv. Malipo ya mishahara, makato/michango na malimbikizo itawasilishwa Wizara ya Fedha ndani ya siku saba (7) baada ya kupokea orodha ya walipwaji; na

v. Hoja za ukaguzi zitajibiwa na kuwasilishwa ndani ya siku ishirini na moja (21) baada ya kupokelewa.

5.2.5 Ukaguzi wa Ndani

i. Ukaguzi wa hati za malipo utafanyika kila robo mwaka na kutoa taarifa ndani ya siku saba (7) baada ya ukaguzi;

ii. Taarifa za ukaguzi wa ndani zitaandaliwa kila robo ya mwaka; na

iii. Taarifa ya ukaguzi ya mwaka itaandaliwa na kuwasilishwa kwa Mkaguzi Mkuu wa Ndani wa Hazina kila mwaka.

5.2.6 Mipango

i. Mpango kazi na mtiririko wa fedha wa mwaka unaofuata utakamilishwa tarehe 30 Juni kila mwaka;

ii. Taarifa ya utekelezaji wa majukumu ya Bodi ya robo mwaka itaandaliwa na kuwasilishwa Hazina ndani ya siku kumi na tano (15) za mwezi unaofuata;

iii. Taarifa ya utekelezaji wa majukumu ya Bodi ya mwaka itaandaliwa na kuwasilishwa Hazina kabla ya tarehe 30 Septemba kila mwaka;

iv. Kuratibu na kuwasilisha majibu ya maswali ya Bunge ndani ya siku saba (7) tangu tarehe ya kupokelewa;na

v. Bajeti ya mwaka unaofuata itakamilishwa mwezi Februari kila mwaka.

5.2.7 Ununuzi na Ugavi

i. Zabuni shindani kitaifa na kimataifa kukamilishwa ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi;

ii. Majibu yahusuyo ufafanuzi wa zabuni kwa Wazabuni yatatolewa ndani ya siku tatu (3) za kazi tangu yalipowasilishwa kwa utaratibu uliowekwa;

iii. Matokeo ya zabuni kwa wazabuni wote walioshiriki mchakato wa zabuni yatatolewa ndani ya siku saba (7);

iv. Orodha ya thamani ya mali itawasilishwa ndani ya mwezi mmoja (1) baada ya hesabu za mwaka husika kufungwa;

v. Mpango wa Mwaka wa Ununuzi utakamilishwa ifikapo tarehe 30 Juni kila mwaka; na
vi. Taarifa ya ununuzi ya robo mwaka itaandaliwa na kuwasilishwa PPRA ndani ya siku kumi na tano (15) za mwezi unaofuata.

5.2.8 Sheria

i. Ushauri wa kisheria utatolewa ndani ya siku saba (7) tangu ulipohitajika;
ii. Nyaraka za mikutano ya Bodi zitasambazwa siku tatu (3) za kazi kabla ya mkutano; na
iii. Muhtasari wa mikutano ya Bodi utaandaliwa siku tano (5) baada ya tarehe ya mkutano.

5.2.9 TEHAMA

i. Kuweka taarifa mbalimbali na za Vitengo katika Tovuti ya Bodi ambayo ipo katika hali ya kielektroniki ndani ya masaa mawili;
ii. Kutatua tatizo la virusi katika kompyuta ndani ya siku moja;
iii. Kuingiza na kuainisha program za kompyuta kwa matumizi ya watumishi wa Bodi ndani ya saa moja;
iv. Kukagua na kutatua tatizo la kompyuta, mtandao wa “LAN” au kifaa cha Technolojia ya Habari na Mawasiliano chenye matatizo masaa mawili baada ya utambuzi;

v. Kufanya upembuzi yakinifu wa aina ya mifumo ya kompyuta na kushauri mchakato wa ununuzi wa vifaa vya TEHAMA ndani ya siku tatu (3) baada ya kupata taarifa; na
vi. Kutoa mafunzo ya awali ya matumizi ya kompyuta ikiwemo Usalama, Barua pepe, Mtandao na Programu za Ofisi.

6.0 WAJIBU WA BODI KWA WATEJA

Watumishi wa Bodi wana wajibu wa kuwapa wateja mwongozo na huduma zenye ufanisi kwa mujibu wa kanuni na taratibu za serikali ili kukidhi matarajio yao kama ifuatavyo:

6.1 Ofisi ya Rais

i. Ushauri juu ya viwango vya mishahara, posho na mafao katika Utumishi wa Umma; na
ii. Ushauri juu ya misingi (bases) ya Miundo ya mishahara katika Utumishi wa Umma.

6.2 Wanasiasa

i. Uwazi katika kubadilishana taarifa;
ii. Mwongozo wa miundo ya mishahara katika Utumishi wa Umma; na
iii. Uzingatiaji wa maoni yanayotolewa kuhusu mishahara na masilahi.

6.3 Watumishi wa Umma

i. Uboreshwaji wa mishahara na masilahi;
ii. Upunguzwaji wa tofauti kubwa ya mishahara na masilahi katika Utumishi wa Umma;
iii. Uboreshwaji wa mazingira ya kufanyia kazi;
iv. Uzingatiwaji wa mwongozo wa upangaji wa mishahara na masilahi; na
v. Utolewaji wa masilahi kwa kuzingatia tija.

6.4 Umma

i. Uzingatiwaji wa matakwa ya walipa kodi katika matumizi ya fedha za umma;
ii. Ubora na usahihi wa taarifa za mishahara; na
iii. Huduma bora.

6.5 Watafiti Binafsi na Taasisi za Utafiti

i. Ubadilishanaji wa taarifa za mishahara na masilahi zilizopatikana kutokana na tafiti mbalimbali;
ii. Usahihi wa taarifa za mishahara na masilahi katika maktaba na tovuti ya Bodi; na
iii. Fursa za kufanya tafiti na ushauri elekezi.

6.6 Wafanyabiashara

Fursa za kufanya biashara na kulipwa kwa wakati.

6.7 Washirika wa Maendeleo

i. Taarifa sahihi za mishahara na masilahi;

ii. Ufanisi na utendaji wenye matokeo na uwazi katika utekelezaji wa programmu za wahisani; na
iii. Uwajibikaji wa kifedha (financial accountability).

6.8 Vyama vya wafanyakazi

i. Uwazi katika kubadilishana taarifa;
ii. Mwongozo wa miundo ya mishahara katika Utumishi wa Umma;
iii. Uzingatiaji wa maoni yanayotolewa kuhusu mishahara na masilahi; na
iv. Uwiano mzuri wa mishahara na masilahi katika Utumishi wa Umma.

6.9 Bodi za Kitaaluma

i. Taarifa juu ya misingi ya mishahara na masilahi;
ii. Mwongozo wa mishahara na masilahi katika Utumishi wa Umma; na
iii. Uzingatiaji wa weledi katika kupanga mishahara na masilahi.

6.10 Watumishi wa Bodi

i. Kuwepo kwa mazingira mazuri ya kufanya kazi;
ii. Kujengewa uwezo wa kitaaluma.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki za Mteja

i. Kupata huduma bora na taarifa sahihi;
ii. Kusikilizwa;

iii. Kuhudumiwa kwa heshima kwa kuzingatia maadili na weledi;
iv. Kushirikishwa katika masuala yanayomhusu;
v. Kupewa faragha na siri kuhifadhiwa;
vi. Kutoa malalamiko iwapo hakuridhika na huduma zinazotolewa; na
vii. Kupewa mrejesho wa malalamiko, maoni na huduma zinazotolewa na Bodi.

7.2 Wajibu wa Mteja

i. Kutoa taarifa sahihi kila zinapohitajika;
ii. Kutoa malalamiko kwa kuzingatia taratibu;
iii. Kuzingatia miongozo inayotolewa na Bodi;
iv. Kutojaribu kushawishi Wajumbe au Watumishi wa Bodi kwa lengo la kutafuta upendeleo;
v. Kutoa ushirikiano kila unapohitajika;
vi. Kusikiliza watoa huduma na kuheshimu huduma zitolewazo;
vii. Kuhudhuria mikutano kwa wakati; na
viii. Kuzingatia muda wa kazi anapohitaji huduma.

8.0 MREJESHO KUHUSU MKATABA

Malalamiko, maoni na ushauri wa mteja ni muhimu sana katika uboreshaji wa huduma zetu. Bodi itayachukulia kwa uwazi au usiri, kuyashughulikia na kutoa mrejesho haraka iwezekanavyo.

Njia zifuatazo zitatumika katika kupokea au kutoa mrejesho:-

i. Barua au barua pepe;
ii. Simu;
iii. Nukushi;

iv. Sanduku la maoni;
v. Tovuti; na
vi. Kuonana na Katibu Mtendaji au Mkuu wa Kitengo husika.

9.0 OFISI YA BODI

Kama mteja anahitaji maelezo zaidi juu ya suala lolote linalohusiana na mkataba huu, tafadhali fika katika Ofisi ya Bodi au wasiliana nasi kwa njia zifuatazo:-

Anuani: Katibu Mtendaji,
Ofisi ya Rais,
Bodi ya Mishahara na Masilahi katika Utumishi wa Umma,
S.L.P. 1697,
DAR ES SALAAM.

Simu : +255 22 2120615 / 2120681
Nukushi : +255 22 2120647
Tovuti : www.psrb.go.tz
Barua pepe: es@psrb.go.tz
Ofisi : Ofisi za Bodi ziko Mtaa wa Samora, Jengo la Twiga, Ghorofa ya 4.