JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

TUME YA HAKI ZA BINADAMU NA UTAWALA BORA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

AGOSTI, 2024

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

AGOSTI, 2024

YALIYOMO

DIBAJI--- ii

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI----------- 1

1.1 Dira--- 1

1.2 Dhima-------------------------------------- 1

1.3 Maadili Yetu ------------------------------ 1

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA---------------- 2

3.0 WATEJA WETU------------------------ 3

4.0 HUDUMA ZETU------------------------- 3

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU--- 4

6.0 WAJIBU WA THBUB KWA MTEJA- 7

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA------- 8

7.1 Haki za Mteja---------------------------- 8

7.2 Wajibu wa Mteja------------------------ 9

8.0 JINSI YA KUTOA MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA--------------------- 9

9.0 UTAMBULISHO WA THBUB NA NJIA ZA MAWASILIANO------------- 10

DIBAJI

Ninayo furaha kuwasilisha kwenu Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora (THBUB), ambao unaonesha huduma inazozitoa pamoja na majukumu yake yaliyotamkwa chini ya Ibara ya 130(1) ya Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ya Mwaka 1977, ikisomwa pamoja na Kifungu cha 6(1) cha Sheria ya THBUB, Sura ya 391; pamoja na Sheria na Miongozo mbalimbali ya Serikali, ikiwemo Sheria ya Utumishi wa Umma, Sura ya 298.

Aidha, katika kuhakikisha majukumu hayo yanatekelezwa kwa ufanisi, Mkataba umeainisha huduma zinazotolewa kwa wateja wetu, viwango vya huduma hizo, wajibu, haki kwa THBUB na mteja katika utoaji huduma pamoja na mrejesho.

Napenda kuwahakikishia kuwa, THBUB ina dhamira ya kuendeleza na kudumisha utamaduni wa uwazi, uwajibikaji na haki katika kuwahudumia wateja. Tutajitahidi kuendelea kuwahudumia wateja kwa ubora ili kukidhi mahitaji yenu kila wakati katika ofisi zetu.

THBUB inaamini katika mawasiliano ya wazi baina yake na wateja. Hivyo, maoni yenu kuhusu viwango vya huduma zetu ni muhimu sana ili kuboresha utoaji wetu wa huduma na kukidhi matarajio. Tunatarajia ushirikiano wenu stahiki ili kufanikisha ahadi zetu za utoaji wa huduma bora.

Tunatarajia, tutapata ushirikiano mzuri kwa wateja na wadau wetu katika kutekeleza mkataba huu. Tunategemea wateja na wadau wetu watautumia Mkataba huu ipasavyo ili kuimarisha mahusiano mazuri kiutendaji na utoaji wa huduma kwa mafanikio ya THBUB pamoja na Taifa kwa ujumla katika kuhamasisha hifadhi na ulinzi wa haki za binadamu na wajibu kwa jamii na kuimarisha utawala bora. Tunawakaribisha wateja wetu kutumia huduma zetu.

Jaji (Mst.) Mathew P. M. Mwaimu

Mwenyekiti

Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI

1.1 Dira

“Kuwa taasisi ya Kitaifa ya Haki za Binadamu inayoaminika kuongoza jamii kufurahia haki za binadamu, kuzingatia misingi ya utawala bora na kuheshimu utu wa mtu.”

1.2 Dhima

“Kuiongoza Jamii kuwa ya haki kupitia ukuzaji, ulinzi na utunzaji wa haki za binadamu na misingi ya utawala bora kwa kushirikiana na wadau.”

1.3 Maadili Yetu

Uadilifu:

Tunasimamia misingi ya Utumishi wa Umma na utawala bora katika utendaji wa kazi zetu.

Uwajibikaji:

Tunajitoa kuhakikisha tunawajibika kwa wadau wetu kuhusu hatua na maamuzi yanayofanyika juu ya rasilimali zilizopo.

Usiri:

Tunatekeleza majukumu yetu kwa kuzingatia usiri wa taarifa za taasisi

Utaalamu na Ubunifu:
Tunatekeleza majukumu yetu kwa umahili na kwa kuzingatia mawazo mapya ili kuboresha huduma tunazotoa.

Kufanya kazi kwa umoja:
Tunafanya kazi kwa ushirikiano na kuthamini mchango wa kila mmoja ili kufikia malengo ya taasisi.

Ujumuishaji:
Tunajitoa katika kuwezesha na kukuza ujumuishaji wa kijamii, kiuchumi na kisiasa kwa watu wote bila upendeleo. Tunazingatia muda wa kutoa huduma.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Madhumuni ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kuwajulisha wateja kuhusu huduma zinazotolewa na THBUB, kwa kuzingatia viwango vya ubora, namna ya utoaji wa huduma pamoja na mfumo wa kupokea mrejesho kutoka kwa Mteja.

Mkataba huu unaonesha utayari wa watumishi wa THBUB katika kukidhi

matarajio ya Mteja. Vilevile unaainisha haki na wajibu unaopaswa kutekelezwa na Mteja na THBUB ili kupata huduma bora.

3.0 WATEJA WETU

Wateja wa THBUB ni pamoja na:-

i. Bunge la Tanzania;
ii. Baraza la Wawakilishi Zanzibar;
iii. Taasisi za Umma;
iv. Wadau wa Maendeleo;
v. Vyama vya Siasa;
vi. Wafanyabiashara;
vii. Watoa huduma;
viii. Wanataaluma;
ix. Asasi za Kiraia (AZAKi);
x. Taasisi za Fedha;
xi. Vyombo vya Habari;
xii. Makundi ya watu wenye mahitaji maalum;
xiii. Wafungwa na watu waliozuiliwa katika sehemu mbalimbali kwa mujibu wa sheria; na
xiv. Umma.

4.0 HUDUMA ZETU

THBUB inatoa huduma zifuatazo:-

i. Uchunguzi wa malalamiko/matukio ya

uvunjifu wa haki za binadamu na ukiukwaji wa misingi ya utawala bora;

ii. Usaidizi/msaada wa kisheria;
iii. Elimu ya haki za binadamu na misingi ya utawala bora;
iv. Mafunzo ya haki za binadamu, utawala bora na wajibu kwa jamii;
v. Ushauri wa kisheria kuhusu haki za binadamu na misingi ya utawala bora;
vi. Taarifa mbalimbali za utendaji kazi wa Taasisi;
vii. Takwimu kuhusu haki za binadamu na misingi ya utawala bora; na
viii. Huduma nyinginezo.

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

THBUB itatoa huduma zake kwa kuzingatia viwango vya ubora vifuatavyo:-

i. Tutachunguza malalamiko / matukio ya uvunjifu wa haki za binadamu na ukiukwaji wa misingi ya utawala bora kama ifuatavyo:-
   a. Uchunguzi wa malalamiko ya kawaida ndani ya miezi sita (6); na
   b. Uchunguzi wa malalamiko ya dharura ndani ya miezi mitatu (3).

ii. Tutatoa usaidizi / msaada wa kisheria ndani ya siku tano (5) baada ya kupokea ombi;

iii. Tutatoa elimu kwa umma kuhusu haki za binadamu, utawala bora na wajibu kwa jamii ndani ya siku sitini (60) baada ya kupokea ombi;

iv. Tutatoa mafunzo kuhusu haki za binadamu, utawala bora na wajibu kwa jamii ndani ya siku thelasini (30) baada ya kupokea ombi;

v. Tutatoa ushauri wa kisheria ndani ya siku tano (5) baada yakupokea ombi;

vi. Tutatoa taarifa mbalimbali za utendaji kazi wa Taasisi
   a. Tutatoa taarifa za utekelezaji wa miradi ya haki za binadamu na utawala bora ndani ya siku 15 baada ya mwaka wa fedha;
   b. Tutatoa taarifa kuhusu hali ya haki za binadamu kila mwezi;

c. Tutasambaza kwa wadau taarifa mbalimbali za tafiti ndani ya siku 60 baada ya utafiti kufanyika; na
d. Tutatoa taarifa za ukaguzi wa ndani ya siku saba (7) baada ya ukaguzi kukamilika.

vii. Tutatoa taarifa kuhusu haki za binadamu na utawala bora ndani ya siku kumi na nne (14) tangu ombi kupokelewa; na

viii. Tutashughulikia malalamiko ya wafungwa na mahabusu ndani ya siku saba (7) baada ya kupokelewa.

ix. Huduma nyinginezo

a. Tutatoa malipo ya watoa huduma ndani ya siku 30 baada ya kupokea nyaraka sahihi;
b. Tutatoa mrejesho wa malalamiko yanayowasilishwa ndani ya siku 14 baada ya kupokelewa;
c. Tutatoa mkataba kwa mzabuni aliyeshinda ndani ya siku 14;

d. Tutatangaza zabuni za Kitaifa **ndani ya siku 21** na zabuni za Kimataifa ndani ya siku 30;
e. Tutapokea simu ya Ofisi baada ya miito mitatu (3); na
f. Tutajibu barua kwa wateja wetu ndani ya siku saba (7).

6.0 WAJIBU WA THBUB KWA MTEJA

Ili kuhakikisha kuwa tunatoa huduma bora kwa wateja, wajibu wetu ni:-

i. Kutoa huduma bora na kwa wakati;
ii. Kutoa ushirikiano kwa mteja;
iii. Kuzingatia sheria, kanuni, taratibu na miongozo iliyopo;
iv. Kutoa taarifa sahihi kwa lugha nyepesi na kujenga uhusiano mzuri na mteja wetu;
v. Kutoa huduma kwa haki na usawa bila upendeleo;
vi. Kuheshimu mawazo na maoni ya mteja;
vii. Kutunza siri za mteja;

viii. Kumheshimu na kumjali mteja; na
ix. Kuzingatia weledi na uadilifu.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

THBUB imeweka viwango vya huduma ili kukidhi matarajio ya mteja. Katika kufanya hivyo, haki na wajibu wa mteja ni kama ifuatavyo:-

7.1 Haki za Mteja

Mteja wa THBUB ana haki zifuatazo:-

i. Kusikilizwa, kuhudumiwa kwa heshima na kwa wakati;
ii. Kupewa huduma bora kulingana na mahitaji yake na kwa viwango vilivyokubalika;
iii. Kupatiwa taarifa sahihi zinazohusiana na huduma anayohitaji na kwa wakati;
iv. Kutoa maoni kuhusu huduma aliyopata;
v. Kutunziwa siri; na
vi. Kupata mrejesho wa huduma aliyoomba.

7.2 Wajibu wa Mteja

Mteja wa THBUB ana wajibu ufuatao:-

i. Kusikiliza na kuzingatia ushauri wa kitaalam wa watoa huduma;
ii. Kuheshimu na kujali utu wa watumishi wa THBUB;
iii. Kutoa taarifa sahihi;
iv. Kuzingatia na kuheshimu sheria, kanuni, taratibu na miongozo iliyopo;
v. Kuwasilisha malalamiko au maoni kwa kuzingatia taratibu zilizopo;
vi. Kutoa maelezo sahihi ya huduma anayoitaka; na
vii. Kutoa ushirikiano kwa watoa huduma.

8.0 JINSI YA KUTOA MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

THBUB inakukaribisha mteja kutoa maoni, mapendekezo, pongezi na malalamiko. Mrejesho wako ni muhimu kwetu na tunaahidi kuwa tutaheshimu maoni yako na kuyafanyia kazi kwa wakati.

Mrejesho unaweza kutolewa kupitia njia zifuatazo:- Barua, Sanduku la maoni,

e-Mrejesho, Barua pepe, Simu, ana kwa ana, Mitandao ya Kijamii na Tovuti ya THBUB.

Simu: +255 734 047 775; 738 279 744
Barua pepe: info@chragg.go.tz
Tovuti: www.chragg.go.tz

Tunatoa huduma kuanzia saa 1:30 Asubuhi hadi saa 9:30 Alasiri, Jumatatu hadi Ijumaa.
(Ofisi haitakuwa wazi siku za Jumamosi, Jumapili na sikukuu za kitaifa).

9.0 UTAMBULISHO WA THBUB NA NJIA ZA MAWASILIANO

Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora (THBUB) inapatikana katika maeneo yafuatayo, na unaweza kuwasiliana nasi kwa anuani zifuatazo:-

Mwenyekiti
Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora,
S.L.P. 1049, **DODOMA**.
Simu:+255734047 775; 738 279 744,
Baruapepe:info@chragg.go.tz

Mwenyekiti
Tume ya Hakiza Binadamu na Utawala Bora
S.L.P. 285, **ZANZIBAR**
Simu:(024) 2230494 au 2236124
Baruapepe:zanzibar@chragg.go.tz

Mwenyekiti
Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora
S.L.P. 2643,11101 **DAR ES SALAAM**
Simu:(022) 2135747/8
Baruapepe:dsm@chragg.go.tz

Mwenyekiti
Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora
S.L.P. 10430, **MWANZA**
Simu:(028)282003251;
Baruapepe:mwanza@chragg.go.tz

Mwenyekiti
Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora
S.L.P. 1050, **MTWARA**
Simu:(023) 2335150
Baruapepe: info@chragg.go.tz

Mwenyekiti
Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora;
S.L.P. 43, Chakechake - PEMBA
Simu: (024) 2452242
Baruapepe:pemba@chragg.go.tz

Au fika kwenye mojawapo ya ofisi hizi za Tume:

DODOMA
Kilimani – Mtaa wa Nyerere, Ploti Na. 339 jirani na Collina hotel.

ZANZIBAR
Jengo la Kamisheni ya Wakfu na Mali ya Amana, Ploti Na.20, Mbweni.

DAR ES SALAAM
Haki House – Mtaa wa Luthuli, inapakana na Ofisi ya Makamu wa Rais.

MTWARA (Kanda ya Kusini)
Mtaa wa Bima, Jengo la NHC Mkoa

MWANZA (Kanda ya Ziwa)
Eneo la Mkolani, Jengo la Ofisi ya Mkuu wa Wilaya ya Nyamagana,Ghorofa ya Kwanza.

PEMBA (Kanda ya Pemba)
Nyumba Na. 56, Mtaa wa Kichungwani (Mkabala na Ofisi ya Mkuu wa Wilaya ya Chakechake).