

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



TUME YA PAMOJA YA FEDHA

**MKATABA WA HUDUMA
KWA MTEJA**

APRILI, 2021

YALIYOMO

DIBAJI.....	ii
1.0 UTANGULIZI.....	1
1.1 Majukumu ya Tume ya Pamoja ya Fedha.....	1
1.2 Muundo wa Tume ya Pamoja ya Fedha Ulioidhinishwa na Rais Mwezi Oktoba, 20184	
1.3 Dira, Dhima, Misingi na Kanuni za Tume	5
1.3.1 Dira	5
1.3.2 Dhima.....	5
1.3.3 Misingi ya Utendaji Kazi	5
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA	7
3.0 WATEJA WETU	7
4.0 HUDUMA ZETU	7
5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU	11
6.0 WAJIBU WA TUME KWA MTEJA	16
7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.....	16
7.1 Haki za Mteja	16
7.2 Wajibu wa Mteja	16
8.0 KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO, PONGEZI NA MAPENDEKEZO	17
9.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA.....	17
10.0 MAPITIO YA MKATABA.....	17
11.0 MAWASILIANO NA TUME	18

DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni ahadi inayotolewa na Tume kwa wateja wake kuhusu aina za huduma na viwango vya huduma zinazotolewa ambazo wateja wanatarajia kupewa. Aidha, Mkataba huu unaainisha wajibu wa Tume kwa mteja, haki na wajibu wa mteja katika kupata huduma bora.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Tume uliandaliwa mwaka 2018 kwa kuzingatia Mwongozo wa Kuandaa Mikataba ya Huduma kwa Mteja uliotolewa na Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora mwaka 2009. Aidha, Mkataba huo umefanyiwa mapitio ili kukidhi haja ya Muundo Mpya wa Tume pamoja na Mpango Mkakati uliofanyiwa mapitio.

Mkataba huu utaendelea kuiwezesha Tume kutoa huduma za kiwango cha juu cha ubora katika kutimiza malengo yake ya kutoa ushauri wa kitaalam kuhusu uhusiano wa kifedha baina ya Serikali ya Muungano wa Tanzania (SMT) na Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar (SMZ) ili kuimarisha Muungano wa Tanzania. Hivyo, Tume itaendelea kuhakikisha huduma zinazotolewa zinakidhi viwango vya ubora na itapokea na kutoa mrejesho kwa wateja kila inapohitajika. Tume itaendelea kupokea maoni na malalamiko yanayotolewa na wateja na kuyafanyia kazi kwa wakati.

Natoa wito kwa Watumishi wote wa Tume kuwajibika katika kutoa huduma zenye viwango bora na watumie mkataba huu kuhakikisha kwamba, huduma zinazotolewa zinakidhi matarajio ya wateja.

Kny: Katibu

TUME YA PAMOJA YA FEDHA

Aprili, 2021

TAREHE:

Ernest M. Mchanga

SAINI:

1.0 UTANGULIZI

Tume ya Pamoja ya Fedha ni Taasisi ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania iliyoungwa kwa mujibu wa Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ya mwaka 1977(Katiba) Ibara ya 134 na ilianzishwa kupitia Sheria ya Tume ya Pamoja ya Fedha Sura 140 ya Mwaka 1996.

1.1 Majukumu ya Tume ya Pamoja ya Fedha

Majukumu ya Tume ya Pamoja ya Fedha (Tume) yameainishwa kwenye Katiba na Sheria ya Tume na yamefafanuliwa kupitia Waraka wa Majukumu na Muundo wa Tume ya Pamoja Fedha uliotolewa na Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora.

Maelezo kuhusu Majukumu ya Tume ni yafuatayo:-

1.1.1 Majukumu ya Tume kwa Mujibu wa Katiba

Majukumu ya Tume ya Pamoja ya Fedha yameainishwa katika Katiba kupitia Ibara 133 na 134(2). Kwa mujibu wa Ibara hizo, majukumu hayo yametajwa kuwa ni yafuatayo:-

Ibara ya 133:

“133. Serikali ya Jamhuri ya Muungano itatunza akaunti maalumu itakayoitwa “Akaunti ya Fedha ya Pamoja” na ambayo itakuwa ni sehemu ya Mfuko Mkuu wa Hazina ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano, ambamo kutawekwa fedha yote itakayochangwa na Serikali mbili kwa kiasi kitakachoamuliwa na Tume ya Pamoja ya Fedha kwa mujibu wa sheria iliyotungwa na

Bunge, kwa madhumuni ya shughuli za Jamhuri ya Muungano kwa Mambo ya Muungano”.

Ibara ya 134(2)

“(2) Majukumu ya Tume yatakuwa ni:

- i) *Kuchambua Mapato na Matumizi yanayotokana na, au yanayohusu utekelezaji wa Mambo ya Muungano, na kutoa mapendekezo kwa Serikali mbili kuhusu mchango na mgawo wa kila mojawapo ya Serikali hizo;*
- ii) *Kuchunguza kwa wakati wote mfumo wa shughuli za fedha za Jamhuri ya Muungano na pia uhusiano katika mambo ya kifedha kati ya Serikali mbili;*
- iii) *Kutekeleza majukumu mengine ambayo Rais ataipatia Tume au kama Rais atakavyoagiza, na kwa mujibu wa sheria iliyotungwa na Bunge”.*

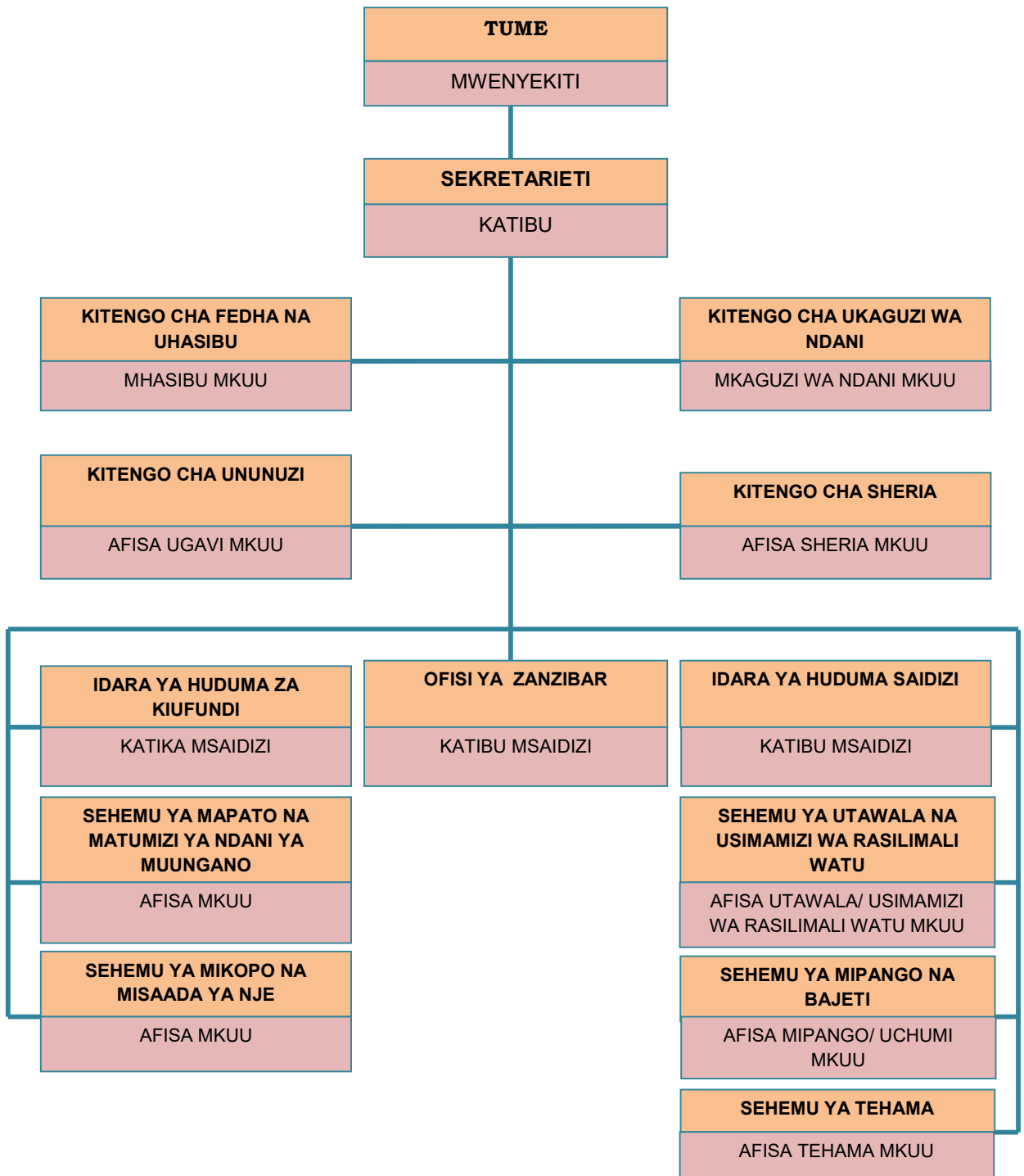
1.1.2 Majukumu ya Tume kwa Mujibu wa Sheria

Sheria ya Tume Na. 140 ya mwaka 1996 imeainisha kuwa jukumu la Tume litakuwa ni Chombo Kikuu cha Ushauri kwa Serikali mbili kuhusu Mfumo wa Fedha kuhusiana na Mapato na Matumizi, pamoja na fedha nyingine zitakazowekwa katika Akaunti ya Fedha ya Pamoja na pande mbili za Muungano. Aidha, majukumu ya Tume

yamefafanuliwa kupitia Waraka wa Majukumu na Muundo wa Tume ya Pamoja Fedha uliotolewa na Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora.

Tume ya Pamoja ya Fedha imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja unaolenga kuifanya Tume iwajibike kikamilifu katika kuhudumia wateja wake.

1.2 Muundo wa Tume ya Pamoja ya Fedha Ulioidhinishwa na Rais Mwezi Oktoba, 2018



1.3 Dira, Dhima, Misingi na Kanuni za Tume

Katika kutekeleza majukumu yake, Tume inaongozwa na Dira, Dhima, Misingi na Kanuni za Tume.

1.3.1 Dira

Kuwa Taasisi yenye Utalaam wenye Weledi katika kusimamia Uhusiano wa Kifedha kati ya Serikali ya Muungano na Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar ili kuimarisha Muungano wa Tanzania.

1.3.2 Dhima

Kutoa Ushauri wa Kitaalam kuhusu Uhusiano wa Kifedha katika Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ili kuimarisha na kudumisha Muungano wetu.

1.3.3 Misingi ya Utendaji Kazi

Katika utekelezaji wa majukumu, Watumishi wa Tume wanaongozwa na misingi ya utendaji kazi ifuatayo:-

1.3.3.1 Uadilifu

Kutoa huduma bila upendeleo na kuheshimu Sheria, Kanuni na Taratibu, za kazi pamoja na maadili ya utumishi kama yalivyoainishwa na Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.

1.3.3.2 Weledi

Kuwajibika na kutoa huduma zenye utaalam wa kiwango cha juu.

1.3.3.3 Ushirikiano

Kufanya kazi kwa pamoja na kwa ushirikiano.

1.3.3.4 Uwajibikaji

Kutekeleza wajibu na kutoa uamuzi ambao utasimamiwa na kutetewa na watumishi.

1.3.3.5 Ubunifu

Kufikiri kwa ubunifu na kujifunza ili kuleta mawazo mapya katika kuwajibika.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu ni kumwezesha mteja kujua aina ya huduma zinazotolewa na Tume, viwango vya huduma hizo, kuongeza uwajibikaji na mwitiko wa watumishi katika kutoa huduma kikamilifu ili kukidhi matarajio ya wateja. Aidha, Mkataba huu unatoa utaratibu wa kupata mrejesho wa huduma zinazotolewa na kujenga mahusiano ya kiutendaji yanayokubalika kati ya Tume ya Pamoja ya Fedha na Mteja.

3.0 WATEJA WETU

- 3.1 Wananchi;
- 3.2 Wizara ya Fedha na Mipango – SMT;
- 3.3 Wizara ya Fedha na Mipango – SMZ;
- 3.4 Makamishna wa Tume;
- 3.5 Wajumbe wa Sekretarieti;
- 3.6 Watumishi wa Tume ya Pamoja ya Fedha;
- 3.7 Viongozi wa Kisiasa;
- 3.8 Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania;
- 3.9 Baraza la Wawakilishi la Zanzibar;
- 3.10 Watafiti na Wanafunzi;
- 3.11 Benki Kuu
- 3.12 Mamlaka ya Mapato Tanzania;
- 3.13 Bodi ya Mapato Zanzibar;
- 3.14 Wizara, Idara na Wakala za Serikali
- 3.15 Wazabuni mbalimbali; na
- 3.16 Vyombo vya habari.

4.0 HUDUMA ZETU

Kwa mujibu wa Muundo wa Tume ya Pamoja ya Fedha uliotolewa na Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora, huduma zinazotolewa na Tume ya Pamoja ya Fedha ni zifuatazo:-

4.1 Idara ya Huduma za Kiufundi

Idara ya Huduma za Kiufundi imegawanyika katika Sehemu kuu mbili (2) ambazo ni: Sehemu ya Mapato na Matumizi ya Ndani ya Muungano; na Sehemu ya Mikopo na Misaada ya Nje.

Huduma zitolewazo na Sehemu hizo ni zifuatazo:-

- 4.1.1 Kutoa taarifa za ushauri na Mapendekezo yaliyotolewa na Tume kuhusu Uhusiano wa Kifedha baina ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar.
- 4.1.2 Kutoa taarifa za uchambuzi wa takwimu na taarifa zinazohusu madeni na misaada ya Muungano.
- 4.1.3 Kutoa taarifa za uchambuzi wa takwimu za mapato na matumizi ya Muungano.
- 4.1.4 Kufanya mawasiliano na kujibu hoja mbalimbali za wateja.

4.2 Idara ya Huduma Saidizi

Idara ya Huduma Saidizi imegawanyika katika Sehemu kuu tatu (3) ambazo ni: Sehemu ya Utawala na Usimamizi wa Rasilimali Watu, Sehemu ya Mipango na Bajeti, na Sehemu ya Tehama.

Huduma zitolewazo na Sehemu hizo ni zifuatazo:-

4.2.1 Kufanya mawasiliano nakujibu hoja mbalimbali za kiutumishi na kiutawala kwa wateja.

4.2.2 Kutoa ushauri kuhusu TEHAMA.

4.2.3 Kushughulikia maslahi ya Watumishi na Kuwajengea uwezo wa kiutendaji na kitaaluma.

4.2.4 Kuboresha mazingira ya kazi.

4.3 Ofisi ya Zanzibar

Huduma zitolewazo ni zifuatazo:-

4.3.1 Kutoa taarifa za ushauri na Mapendekezo yaliyotolewa na Tume kuhusu Uhusiano wa Kifedha baina ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar.

4.3.2 Kutoa taarifa za uchambuzi wa takwimu na taarifa zinazohusu madeni na misaada ya Muungano.

4.3.3 Kutoa taarifa za uchambuzi wa takwimu za mapato na matumizi ya Muungano.

4.3.4 Kufanya mawasiliano na kujibu hoja mbalimbali za wateja.

4.3.5 Kutoa huduma za Kiutawala na Kiutumishi.

4.4 Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani

Huduma zitolewazo na Kitengo hiki ni kutoa taarifa za ukaguzi kuhusu usimamizi na udhibiti wa mifumo ya ndani.

4.5 Kitengo cha Fedha na Uhasibu

Huduma zitolewazo ni zifuatazo:-

5.5.1 Kushauri kuhusu masuala ya kifedha.

5.5.2 Kuweka na kusimamia mifumo ya ndani ya usimamizi na udhibiti wa fedha.

5.5.3 Kutoa taarifa mbalimbali za kifedha katika mamlaka husika.

5.5.4 Kufanya malipo mbalimbali kwa wadai.

4.6 Kitengo cha Ununuzi

Huduma zitolewazo ni zifuatazo:-

5.6.1 Kutoa ushauri kuhusu ununuzi na ugavi.

5.6.2 Kufanya ununuzi wa bidhaa, huduma na kazi mbalimbali na ugavi.

5.6.3 Kutoa taarifa mbalimbali zinazohusu ununuzi wa bidhaa, huduma na kazi.

4.7 Kitengo cha Sheria

Kazi ya Kitengo hiki ni kutoa ushauri wa kisheria kwa wadau.

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Tutapokea wateja wetu siku zote za kazi kuanzia saa 2:30 asubuhi hadi saa 08:30 mchana. Viwango vya muda vilivyoainishwa vinatekelezwa na kuzingatiwa ndani ya siku za kazi. Aina ya huduma na viwango vinavyozingatiwa kwa kila idara na vitengo ni kama ifuatavyo:-

5.1 Idara ya Huduma za Kiufundi

Viwango vya Huduma ni vifuatavyo:-

MAELEZO	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
Kuwasilisha taarifa za ushauri na Mapendekezo yaliyotolewa na Tume kuhusu Uhusiano wa Kifedha baina ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar.	Kuwasilisha taarifa za uchambuzi wa takwimu na taarifa zinazohusu madeni na misaada ya Serikali.	Ndani ya siku tano (5)
	Kuwasilisha taarifa za uchambuzi wa takwimu za mapato na matumizi ya Muungano.	Ndani ya siku tano (5)
	Kufanya mawasiliano na kujibu hoja	Ndani ya siku tano (5)

	mbalimbali za wateja hususan katika uhusiano wa kifedha kwa pande mbili za Muungano.	
--	--	--

5.2 Idara ya Huduma Saidizi

Viwango vya Huduma ni vifuatavyo:-

MAELEZO	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
Kutoa huduma za Kiutumishi na Kiutawala	Kufanya mawasiliano na kujibu hoja mbalimbali za maandishi za kiutumishi na kiutawala.	Kupokea simu ndani ya Miito mitatu (3) ya kwanza na kujibu hoja ndani ya siku tatu (3)
	Kutoa ushauri kuhusu masuala ya TEHAMA.	Ndani ya siku tano (3)
	Kushughulikia maslahi ya watumishi na Kuwajengea uwezo wa kiutendaji na kitaaluma.	Ndani ya siku tatu (3)
	Kuboresha	Ndani ya miezi

	mazingira ya kazi ya Watumishi.	miwili (2)
--	---------------------------------	------------

5.3 Ofisi ya Zanzibar

Viwango vya Huduma ni vifuatavyo:-

MAELEZO	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
Kutoa huduma za Kiutumishi na Kiutawala	Kufanya mawasiliano na kujibu mbalimbali maandishi kiutumishi kiutawala.	Kupokea simu ndani ya Miito mitatu (3) ya kwanza na kujibu hoja ndani ya siku tatu (3)
	Kufanya mawasiliano na kujibu hoja mbalimbali zinazohusu uhusiano wa kifedha kwa pande mbili za Muungano.	Ndani ya siku saba (7)
	Kushughulikia maslahi ya watumishi na Kuwajengea uwezo wa kiutendaji na kitaaluma.	Ndani ya siku tatu (3)
	Kuboresha mazingira ya kazi.	Ndani ya miezi miwili (2)

5.4 Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani

Viwango vya Huduma ni vifuatavyo:-

MAELEZO	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
Kutoa huduma za ukaguzi	Kutoa taarifa za ukaguzi kuhusu usimamizi na udhibiti wa mifumo ya ndani	Siku tano (5)

5.5 Kitengo cha Fedha na Uhasibu

Viwango vya Huduma ni vifuatavyo:-

MAELEZO	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
Kutoa huduma za fedha na uhasibu	Kushauri kuhusu masuala ya kifedha.	Ndani ya siku tano (5)
	Kuweka na kusimamia mifumo ya ndani ya usimamizi na udhibiti wa fedha.	Kila siku
	Kutoa taarifa mbalimbali za kifedha katika mamlaka husika.	Ndani ya siku kumi na nne (14)
	Kufanya malipo mbalimbali kwa wadai.	Ndani ya siku tatu (3)

5.6 Kitengo cha Ununuzi

Viwango vya Huduma ni vifuatavyo:-

MAELEZO	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
Kutoa huduma za ununuzi na ugavi	Kutoa ushauri kuhusu ununuzi na ugavi.	Ndani ya siku tatu (3)
	Kufanya ununuzi wa bidhaa, huduma na kazi mbalimbali na ugavi.	Ndani ya siku ishirini na moja (21)
	Kutoa taarifa mbalimbali zinazohusu ununuzi wa bidhaa, huduma na kazi mbalimbali.	Ndani ya siku tano (5)

5.7 Kitengo cha Sheria

Viwango vya Huduma ni vifuatavyo:-

MAELEZO	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
Kutoa huduma za kisheria	Kutoa ushauri wa Kisheria kwa wadau	Ndani ya siku tatu (3)

6.0 WAJIBU WA TUME KWA MTEJA

- 6.1 Kutoa taarifa na maelezo muhimu kwa wakati na usahihi.
- 6.2 Kushirikiana na wateja wetu katika utekelezaji wa kazi za Tume.
- 6.3 Kupokea na kuthamini maoni ya wadau.
- 6.4 Kutoa huduma bora kwa wakati na kwa weledi.
- 6.5 Kuwajibika kwa kufuata Sheria, Taratibu, Kanuni, na Miongozo ya Serikali.
- 6.6 Kushughulikia malalamiko ya wateja, na
- 6.7 Kuhakikisha kila mteja anapata huduma sawa pasipo kuangalia itikadi, dini, kabila na hali ya mteja.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki za Mteja

- 7.1.1 Kupata ushauri kuhusu uhusiano wa kifedha na masuala mengine ya kiutawala na kiutumishi.
- 7.1.2 Kutoa maoni wakati wa kufanya tafiti mbalimbali zinazohusu uhusiano wa kifedha.
- 7.1.3 Kupata maelezo sahihi na kwa wakati kuhusu kazi za Tume.
- 7.1.4 Kupata huduma kwa weledi.
- 7.1.5 Kutunziwa siri kwa taarifa alizotoa kwa Tume.
- 7.1.6 Kutoa maoni juu ya viwango vya huduma zinazotolewa na Tume.
- 7.1.7 Kuwasilisha malalamiko na kupata mrejesho.

7.2 Wajibu wa Mteja

- 7.2.1 Kutoa kwa wakati taarifa kamili na sahihi kwa kuzingatia aina ya huduma anayohitaji kutoka Tume,

- 7.2.2 Kusikiliza na kuzingatia ushauri wa kitaalamu aliopewa,
- 7.2.3 Kutoa ushirikiano kwa wafanyakazi wa Tume,
- 7.2.4 Kutoa mrejesho juu ya huduma za Tume, na
- 7.2.5 Kuzingatia na kuheshimu sheria, kanuni na taratibu zilizowekwa.

8.0 KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO, PONGEZI NA MAPENDEKEZO

Kumbukumbu za malalamiko, pongezi na mapendekezo yote yatatumika katika ufuatiliaji na tathmini za ndani. Pia kumbukumbu hizo zitatumika katika kufanya tathmini ya mwaka na kuboresha utoaji wa huduma.

Tume inaahidi kuwa taarifa zote zinazohusu watoa malalamiko na majina yao zitakuwa siri.

9.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Tume ya Pamoja ya Fedha inakaribisha maoni, mapendekezo, pongezi na malalamiko kutoka kwa wateja wetu kupitia njia zifuatazo:-

- 9.1 Barua pepe,
- 9.2 Barua za kawaida,
- 9.3 Sanduku la maoni,
- 9.4 Simu, na
- 9.5 Nukushi na tovuti.

Tume itathamini na kufanyia kazi maoni yote kwa wakati.

10.0 MAPITIO YA MKATABA

Mkataba huu utafanyiwa mapitio kila baada ya miaka mitatu au mahitaji yanapojitokeza kwa kuzingatia:-

- 10.1 Mrejesho kutoka kwa wateja,
- 10.2 Mabadiliko katika huduma,
- 10.3 Mabadiliko katika mahitaji,
- 10.4 Mabadiliko ya Sheria, Kanuni na Taratibu.

11.0 MAWASILIANO NA TUME

Makao Makuu ya Tume ya Pamoja ya Fedha yapo katika Jengo la Bodi ya Sukari ghorofa ya saba katika makutano ya barabara ya Sokoine na Ohio. Ofisi ya Tume Zanzibar ipo katika Jengo la ZSTC, Mtaa wa Gulioni. Ofisi zinafunguliwa kuanzia saa moja na nusu asubuhi mpaka saa tisa na nusu alasiri siku za kazi.

Mawasiliano yanaweza kufanywa kupitia sanduku la maoni au kupitia njia zilizo rodheshwa hapa chini:-

Katibu
Tume ya Pamoja ya Fedha
Sukari House - Mtaa wa
Sokoine/Ohio
S. L. P. 9281
DAR ES SALAAM.
Simu: +255 (0)22 2120576
Nukushi: +255 (0)22 2120573

Katibu Msaidizi
Tume ya Pamoja ya Fedha
Jengo la ZSTC –
Mtaa wa Gulioni
S. L. P. 1796
ZANZIBAR.
Simu: +255 (0)24 2236728
Nukushi: +255 (0)24 2235307

Tovuti: www.jfc.go.tz
Barua Pepe: katibu@jfc.go.tz