JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

UHURU NA UMOJA

WIZARA YA FEDHA NA MIPANGO
TUME YA PAMOJA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

APRIL, 2023

YALIYOMO

1.0 DIBAJI ii

2.0 DIRA, DHIMA, MISINGI NA KANUNI NA MAJUKUMU YA TAASISI 1

3.0 MADHUMUNI YA MKATABA 3

4.0 WATEJA WETU 4

5.0 HUDUMA ZETU 5

6.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 6

7.0 WAJIBU WA TUME KWA MTEJA 9

8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 10

8.1 Haki za Mteja 10

8.2 Wajibu wa Mteja 10

9.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA 11

10.0 MAWASILIANO 12

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

01. DIBAJI

Ernest Maduhu Mchanga

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.

Mkataba huu unaainisha wajibu wa Tume kwa mteja, haki na wajibu wa mteja katika kupata huduma bora.

Aidha, Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Tume umefanyiwa mapitio kwa kuzingatia Mwongozo wa kutayarisha na kutekeleza Mkataba wa Huduma kwa Mteja katika Taasisi za umma uliotolewa na Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora Januari,

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

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.

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

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.

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

Mkataba huu utafanyiwa mapitio kila baada ya miaka mitatu au mahitaji yanapojitokeza kwa kuzingatia; mrejesho kutoka kwa wateja, mabadiliko katika huduma, mabadiliko katika mahitaji na mabadiliko ya sheria, kanuni na taratibu.

Digitally Signed By Ernest Mchanga
Wed May 17 10:28:10 EAT 2023

Ernest Mchanga
KATIBU

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

2.0 DIRA, DHIMA, MISINGI NA KANUNI ZA TUME

Tume ya Pamoja ya Fedha ni Taasisi ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania iliyoundwa 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. Katika kutekeleza majukumu yake, Tume inaongozwa na Dira, Dhima, Misingi na Kanuni za kazi za Tume.

2.1 Dira

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

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

2.2 Dhima

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

2.3 Misingi na Kanuni za Kazi za Tume

2.3.1 **Uadilifu:** Kutoa huduma bila upende leo na kuheshimu Sheria, Kanuni na taratibu, za kazi pamoja na maadili ya utumishi kama yalivyoainishwa na Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.

2.3.2 **Weledi:** Kuwajibika na kutoa huduma zenye utaalam wa kiwango cha juu.

2.3.3 **Ushirikiano:** Kufanya kazi kwa pamoja na kwa ushirikiano.

2.3.4 **Uwajibikaji:** Kutekeleza wajibu na kutoa uamuzi ambao utasimamiwa na kutetewa na watumishi.

2.3.5 **Ubunifu:** Kufikiri kwa ubunifu na kujifunza ili kuleta mawazo mapya katika kuwajibika.

3.0 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.

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

4.0 WATEJA WETU

Mpango Mkakati wa Tume ya Pamoja ya Fedha umebainisha wateja wake wakuu kama ifuatavyo:-

4.1 Wananchi;

4.2 Wizara ya Fedha na Mipango – SMT;

4.3 Wizara ya Fedha na Mipango – SMZ;

4.4 Makamishna wa Tume;

4.5 Wajumbe wa Sekretarieti;

4.6 Watumishi wa Tume ya Pamoja ya Fedha;

4.7 Viongozi wa Kisiasa;

4.8 Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania;

4.9 Baraza la Wawakilishi la Zanzibar;

4.10 Watafiti na Wanafunzi;

4.11 Benki Kuu

4.12 Mamlaka ya Mapato Tanzania;

4.13 Mamlaka ya Mapato Zanzibar;

4.14 Wizara, Idara na Wakala za Serikali

4.15 Wazabuni mbalimbali; na

4.16 Vyombo vya habari.

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

5.0 HUDUMA TUNAZOTOA

Kwa mujibu wa Muundo wa Tume ya Pamoja ya Fedha, Tume imeainisha maeneo mahsusi ya huduma inazotoa kwa lengo la kukidhi matarajio ya wateja wake ambayo ni:-

5.1 Kutoa taarifa za ushauri na Mapendekezo yanayotolewa na Tume kuhusu Uhusiano wa Kifedha kati ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar.

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

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

5.4 Kufanya mawasiliano na kujibu hoja mbalimbali za wateja.

5.5 Kufanya mawasiliano na kutoa majibu ya Hoja na Malalamiko ya Wateja.

5.6 Kutoa taarifa mbalimbali za kifedha katika mamlaka husika.

5.7 Kufanya malipo mbalimbali kwa wadai.

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

6.0 VIWANGO VYA HUDUMA

Katika kuhakikisha tunazingatia misingi na kanuni tutajitahidi wakati wote kuendelea kuboresha viwango vya huduma kwa kuzingatia:-

6.1 Tutapokea wateja na kuwahudumia kuanzia saa 2:30 asubuhi hadi saa 08:30 mchana.

6.2 Tutawasilisha taarifa za uchambuzi wa takwimu na taarifa zinazohusu misaada na mikopo ya Serikali ndani ya siku tano (5) tangu ombi kupokelewa.

6.3 Tutawasilisha taarifa za uchambuzi wa takwimu za mapato na matumizi ya Muungano ndani ya siku tano (5) tangu ombi kupokelewa.

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

6.4 Kufanya mawasiliano na kutoa majibu ya Hoja na Malalamiko ya Wateja

i. Tutafanya mawasiliano na kujibu hoja mbalimbali za wateja hususan katika uhusiano wa kifedha kwa pande mbili za Muungano ndani ya siku tano (5) baada ya kupokea hoja.

ii. Tutajibu hoja zitakazojitokeza za ukaguzi za Mdhibiti Mkuu wa Hesabu za Serikali ndani ya siku ishirini na moja (21) baada ya kupokea.

iii. Tutajibu hoja na maswali ya Wabunge ndani siku kumi (10) za kazi baada ya kupokea.

iv. Tutajibu maswali ya waandishi wa habari kwa maandishi ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kuyapokea.

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

8.1 Haki za Mteja

i. Kupata ushauri kuhusu uhusiano wa kifedha na masuala mengine ya kiutawala na kiutumishi.
ii. Kutoa maoni wakati wa kufanya tafiti mbalimbali zinazohusu uhusiano wa kifedha.
iii. Kupata maelezo sahihi na kwa wakati kuhusu kazi za Tume.
iv. Kupata huduma kwa weledi.
v. Kutunziwa siri kwa taarifa alizotoa kwa Tume.
vi. Kutoa maoni juu ya viwango vya huduma zinazotolewa na Tume.
vii. Kuwasilisha malalamiko na kupata mrejesho.

8.2 Wajibu wa Mteja

i. Kutoa kwa wakati taarifa kamili na sahihi kwa kuzingatia aina ya huduma anayohitaji kutoka Tume,

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

ii. Kusikiliza na kuzingatia ushauri wa kita alamu aliopewa,
iii. Kutoa ushirikiano kwa wafanyakazi wa Tume,
iv. Kutoa mrejesho juu ya huduma za Tume, na
v. Kuzingatia na kuheshimu sheria, kanuni na taratibu zilizowekwa.

9.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA

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.

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

Tume ya Pamoja ya Fedha inakaribisha maoni, mapendekezo, pongezi na malalamiko kutoka kwa wateja wetu kupitia njia zifuatazo:- Barua pepe Barua za kawaida, Sanduku la maoni, Simu, Nukushi na tovuti. Tume itathamini na kufanyia kazi maoni yote kwa wakati.

10.0 MAWASILIANO

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 zilizoorodheshwa hapa chini:-

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

KATIBU
TUME YA PAMOJA YA FEDHA
SUKARI HOUSE - MTAA WA SOKOINE/OHIO
S. L. P. 9281
DAR ES SALAAM.
SIMU: +255 (0)22 2120576

KATIBU MSAIDIZI
TUME YA PAMOJA YA FEDHA
JENGO LA ZSTC – MTAA WA GULIONI
S. L. P. 1796
ZANZIBAR.
SIMU: +255 (0)24 2236728

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

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

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA