JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA FEDHA

TUME YA PAMOJA YA FEDHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

JUNI 2026

YALIYOMO

YALIYOMO i

DIBAJI ii

1.0 DIRA, DHIMA NA MAAADILI YA TUME 1

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 2

3.0 WATEJA WA TUME 2

4.0 HUDUMA ZETU 3

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 3

6.0 WAJIBU WA TUME KWA MTEJA 5

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 5

7.1 Haki za Mteja 5

7.2 Wajibu wa Mteja 5

8.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA 6

9.0 MAWASILIANO NA TUME 6

DIBAJI

Tume ya Pamoja ya Fedha (Tume) ni Taasisi ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania iliyoundwa kwa mujibu wa Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ya Mwaka 1977, Ibara ya 134 na kuanzishwa kwa Sheria ya Tume ya Pamoja ya Fedha Sura 140. Tume ilianza kutekeleza majukumu yake rasmi Mwaka 2003.

Jukumu la Msingi la Tume ni kutoa Ushauri na Mapendekezo kuhusu uhusiano wa kifedha kati ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania (SJMT) na Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar (SMZ).

Tume imehuisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambao umefikia ukomo wake katika mwaka wa fedha 2025/26, ili uweze kuendana na mabadiliko ya sasa na kufikia matakwa na mahitaji ya mteja. Mapitio ya mkataba huo yamefanyika 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 (2013) na Mpango Mkakati wa Tume 2026/27 – 2030/31.

Mkataba wa Huduma kwa mteja wa Tume ya Pamoja ya Fedha ni ahadi kati ya Tume ya Pamoja ya Fedha na wateja wake kuhusu aina na viwango vya huduma zinazotolewa ambazo wateja wanatarajia kupata. Aidha, Mkataba unaainisha wajibu wa Tume kwa mteja, haki na wajibu wa mteja katika kupata huduma bora.

Ni mategemeo yangu kuwa, Mkataba huu utaiwezesha Tume kuendelea kutoa huduma za kiwango cha juu cha ubora katika kutimiza malengo yake, kutoa ushauri sahihi na mapendekezo ya kitaalamu katika masuala ya uhusiano wa kifedha kati ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania (SJMT) na Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar (SMZ) ili ziendelee kuwa na uhusiano wa kifedha ulioimarika na endelevu.

Katika kujenga na kuimarisha uhusiano kati ya Tume na wateja wake, Mkataba huu utatumika kama nyenzo ya kuongeza ufanisi katika utekelezaji wa majukumu ya Tume, Hivyo, Mkataba huu utafanyiwa mapitio kila baada ya miaka mitatu au

mahitaji yanapojitokeza kwa kuzingatia; mrejesho kutoka kwa wateja, mabadiliko katika huduma, mahitaji, miongozo, sheria, kanuni na taratibu.

Natoa wito kwa Watumishi wote wa Tume ya Pamoja ya Fedha kuwajibika katika kutoa huduma zenye viwango bora ili kukidhi matarajio ya wateja.

Digitally Signed By Ernest Mchanga
Wed Jul 15 09:00:27 EAT 2026

Ernest Mchanga
Katibu
Tume ya Pamoja ya Fedha

1.0 DIRA, DHIMA NA MAAADILI YA TUME

1.1 Dira

Kuwepo uhusiano madhubuti na endelevu wa kifedha kati ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar.

1.2 Dhima

Kuimarika kwa uhusiano wa kifedha kati ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar kutokana na ushauri na mapendekezo yanayoendeleza kuimarisha Muungano.

1.3 Maadili ya Tume

Tunaongozwa na kuzingatia maadili na misingi ifuatayo;

i) Uadilifu

Tumejizatiti kuzingatia viwango vya juu vya maadili katika utekelezaji wa majukumu yetu. Tutawahudumia wateja wetu na wadau wengine kwa haki, usawa na kwa heshima.

ii) Uwajibikaji

Tutafanya kazi kwa kuzingatia viwango bora kwa kuonesha utayari wa matokeo ya kazi zetu.

iii) Usiri

Katika kutoa huduma zetu, tutazingatia faragha na uaminifu kwa kuhakikisha taarifa za mteja zinatunzwa kwa matumizi yaliyokusudiwa.

iv) Ushirikiano

Tutatoa huduma zetu kwa kufanya kazi kwa pamoja kwa lengo la kutoa huduma bora na kufikia matarajio ya mteja.

v) Utaalamu

Huduma zetu zitatolewa kwa kuzingatia ujuzi, uwezo, uzoefu, maarifa na ubora wa hali ya juu.

vi) Uwazi

Tutatoa huduma zetu kwa kuzingatia haki, uwajibikaji na bila upendeleo.

vii) Malengo

Tutatoa huduma zetu kwa kuzingatia vigezo vilivyopo, sheria, kanuni, taratibu na miongozo kwa lengo la kufikia matarajio ya mteja.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Tume utamwezesha mteja kufahamu haki na wajibu katika kupata huduma pamoja na aina na viwango vya huduma zinazotolewa. Aidha, kupitia mkataba huu mteja atafahamu njia za kuwasilisha mrejesho wa huduma anazopata. Mrejesho utakaopokelewa kutoka kwa mteja, utaimarisha ubora wa huduma, kujenga uaminifu kwa mteja na kuongeza uwajibikaji.

3.0 WATEJA WA TUME

Tume ya Pamoja ya Fedha inatoa huduma kwa wateja wafuatao: -

i. Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar,
ii. Wizara zenye dhamana ya Fedha – SJMT na SMZ,
iii. Taasisi za Kodi - Mamlaka ya Mapato Tanzania (TRA) na Mamlaka ya Mapato Zanzibar (ZRA),
iv. Benki Kuu ya Tanzania (BOT),
v. Wizara, Idara zinazojitegemea, Wakala za Serikali zinazotekeleza mambo ya Muungano,
vi. Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Baraza la Wawakilishi la Zanzibar,
vii. Wanasiasa,
viii. Watumishi wa Tume ya Pamoja ya Fedha,
ix. Vyombo vya Habari,
x. Watafiti, Taasisi za elimu na wanafunzi wa elimu ya juu, na
xi. Umma.

4.0 HUDUMA ZETU

Tume ya Pamoja ya Fedha inatoa huduma zifuatazo: -

i. Mapendekezo kuhusu mchango wa matumizi ya uendeshaji wa Mambo ya Muungano na mgawo wa mapato ya Muungano kwa/ kati ya SJMT na SMZ;

ii. Mapendekezo na ushauri kuhusu uhusiano wa kifedha kati ya SJMT na SMZ,

iii. Taarifa mbalimbali,

iv. Kujenga uelewa kuhusu uhusiano wa Kifedha; na

v. Huduma nyinginezo.

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

i. Mapendekezo kuhusu mchango wa matumizi na mgawo wa mapato ya Muungano

Tutatoa Viwango vya mgawanyo wa mapato na matumizi ya Muungano ndani ya **siku tatu (3)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

ii. Ushauri na mapendekezo;

Tutatoa Ushauri na mapendekezo kuhusu uhusiano wa kifedha kati ya SJMT na SMZ ndani ya **siku tatu (3**) za kazi, baada ya maombi kupokelewa;

iii. Taarifa mbalimbali,

- Tutatoa taarifa kuhusu uhusiano wa kifedha kati ya SJMT na SMZ ndani ya **siku tatu (3)** za kazi;
- Tutatoa taarifa za uchambuzi wa takwimu za madeni na misaada ya Muungano ndani ya **siku mbili (2)** za kazi; na
- Tutatoa taarifa za uchambuzi wa takwimu za mapato na matumizi ya Muungano ndani ya **siku mbili (2)** baada ya maombi kupokelewa**.**

iv. **Elimu ya uhusiano wa Kifedha;**

Tutatoa Elimu kuhusu uhusiano wa Kifedha ndani ya **siku tatu (3),** baada ya maombi kupokelewa.

v. **Huduma nyinginezo**

- Tutakiri kupokea barua ndani ya **siku moja (1)** ya kazi baada ya barua kupokelewa.
- Tutapokea simu ndani ya **miito mitatu (3**).
- Tutajibu barua za wateja inavyostahili ndani ya **siku mbili (2)** baada ya barua kupokelewa;
- Tutatoa mafunzo na kuwajengea uwezo watumishi wa Tume kila mwaka kwa kuzingatia mahitaji na vipaumbele vya mpango wa mafunzo vilivyopo;
- Tutatoa taarifa mbalimbali za kiutumishi ndani ya **siku mbili (2)** baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa malipo stahiki ndani ya **siku tatu (3**) kwa watumishi wa Tume na watoa huduma baada ya kupokea madai halali na viambatisho sahihi;
- Tutatoa Mkataba wa Zabuni ndani ya **siku kumi na nne (14)** baada ya tathmini ya zabuni kukamilika kwa kuzingatia sheria, kanuni na miongozo ya Serikali;
- Tutatoa huduma za kiufundi kwa watumiaji wa huduma za TEHAMA katika siku zote za kazi; na
- Tutakiri kupokea mrejesho ndani ya **siku moja (1)** ya kazi na kutoa majibu au taarifa ya hatua zilizochukuliwa ndani ya **siku tatu (3)** za kazi.

6.0 WAJIBU WA TUME KWA MTEJA

Katika kuhakikisha tunatoa huduma kwa kukidhi matakwa ya mteja, Tume ina wajibu wa kufanya yafuatayo;

i. Kutoa huduma bora kwa kuzingatia sheria, kanuni, taratibu na miongozo ya Serikali.

ii. Kutoa taarifa sahihi na maelezo muhimu kwa wakati.

iii. Kutoa huduma kwa usawa bila ubaguzi.

iv. Kupokea na kushughulikia mrejesho kutoka kwa mteja kwa haki na kwa wakati.

v. Kutoa huduma katika mazingira salama kwa afya na ustawi wa mteja.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Mkataba huu umeainisha haki na wajibu wa mteja pale anapohitaji huduma kwa usahihi;

7.1 Haki za Mteja

Mteja wa Tume ana haki zifuatazo:

i. Kuheshimiwa na kupokea huduma bila upendeleo kwa misingi ya jinsia, umri, dini, kabila au hali nyingine,
ii. Kupata taarifa sahihi na kamili,
iii. Usalama wa taarifa anazotoa, na
iv. Kutoa pongezi, mapendekezo, maulizo au malalamiko.

7.2 Wajibu wa Mteja

Mteja anapaswa kufanya yafuatayo ili aweze kupata huduma:

i. Kuzingatia sheria, kanuni, taratibu na miongozo iliyowekwa,
ii. Kutokujihusisha na vitendo vya Rushwa,
iii. Kutoa taarifa kamili na sahihi kwa wakati,
iv. Kutumia lugha yenye staha,
v. Kutunza miundombinu na mali za taasisi,
vi. Kutoa mrejesho wa huduma zinazotolewa.

8.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA

Tume inawakaribisha wadau na wateja wetu wote kutoa pongezi, mapendekezo, maoni, maulizo au malalamiko. Mrejesho huo unaweza kuwasilishwa kupitia simu, barua pepe, mfumo wa kidijitali wa e-Mrejesho, tovuti, sanduku la maoni, barua, au kufika katika ofisi zetu na kuonana na Mratibu wa Dawati la Mrejesho. Kumbukumbu zote za mrejesho zitahifadhiwa katika mfumo wa kielektroniki na/au wa maandishi na kutumika katika ufuatiliaji na tathmini za ndani kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma.

9.0 MAWASILIANO NA TUME

Ofisi ya Tume ya Pamoja ya Fedha inapatikana Jijini Dar es Salaam katika Jengo la Sukari ghorofa ya saba katika makutano ya barabara ya Sokoine na Ohio. Tunatoa huduma katika siku za kazi Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia **saa moja na nusu (1:30)** asubuhi hadi **saa tisa na nusu (9:30)** alasiri.

Mawasiliano yanaweza kufanyika kupitia njia zifuatazo:

Katibu, Tume ya Pamoja ya Fedha, Jengo la Sukari - Mtaa wa Sokoine/Ohio, S. L. P. 9281, **11101 DAR ES SALAAM.** Simu: +255 (0)22 2120576 Barua Pepe: *katibu@jfc.go.tz*	Katibu, Tume ya Pamoja ya Fedha, Jengo la ZSTC – Mtaa wa Gulioni, S. L. P. 1796, **ZANZIBAR.** Simu: +255 (0)24 2236728 Tovuti: *www.jfc.go.tz*

MREJESHO

Simu/ WhatsApp: 0737 000 092

Msimbo (USSD): *152*00#

Barua Pepe: *mrejesho@jfc.go.tz*

Tovuti: *www.emrejesho.gov.go.tz*