



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

UTANGULIZI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja unaweka bayana huduma zinazotolewa na Mfuko wa Maendeleo ya Jamii –TASAF. Mkataba huu unabainisha haki na wajibu wa pande zote mbili katika utoaji wa huduma na kutoa fursa kwa mteja kutoa maoni na malalamiko kwa huduma zinazotolewa. Mkataba huu ni kiunganishi cha uhusiano wetu na wateja.

Mkataba huu utaboreshwa kulingana na mahitaji ya utoaji huduma utakaozingatia mabadiliko ya kiuchumi na kijamii, changamoto za utekelezaji na maoni ya wadau.

DIRA

Kuwezesha Kaya Maskini kutoka kwenye umaskini na kuwa na maendeleo endelevu ya kiuchumi.

DHAMIRA

Kujenga uwezo wa wadau katika kupunguza umaskini kwa kuzingatia uwazi, uwajibikaji na ushirikishwaji wa jamii.

MISINGI YA UTEKELEZAJI

1. Ushirikiano na Programu za Serikali za Mitaa
2. Kushirikisha jamii katika kupanga na kutoa maamuzi;
3. Uchangiaji wa moja kwa moja kwa miradi ya jamii;
4. Kuzingatia viwango vya sekta husika na kutoa utaalamu kwa muda muafaka katika utekelezaji wa miradi ya Jamii
5. Kutofungamana na upande wowote wa siasa katika utekelezaji wa Mpango
6. Uwazi na Uwajibikaji kwa wananchi na wadau;
7. Kujenga uwezo kwa jamii ili kutoka kwenye umaskini
8. Kufanya malipo kwa jamii kwa wakati

MAADILI YA UTEKELEZAJI

1. Heshima na ukarimu katika utoaji wa huduma
2. Uwazi na Uwajibikaji
3. Uadilifu
4. Kutoa huduma kwa haki bila upendeleo
5. Kuzingatia sheria, kanuni na taratibu za kazi

WATEJA WETU

Wateja wa Mfuko wa Maendeleo ya Jamii -TASAF ni walengwa wa Mpango, Taasisi za Umma, Taasisi binafsi na wananchi kwa ujumla.

KITENGO CHA HABARI NA MAWASILIANO

Kitengo cha Habari na Mawasiliano kina jukumu la kutoa taarifa na kufanya mawasiliano na wadau kuhusu shughuli za Mpango na kushughulikia malalamiko ya wateja.

WAJIBU WA KITENGO KATIKA KUHUDUMIA WATEJA

1. Kujibu maswali na kutoa ufafanuzi kuhusu shughuli za Mpango wa Kunusuru Kaya Maskini ndani ya saa moja endapo mhusika atafika katika eneo letu la kazi. Aidha hoja zitakazohitaji ufuatiliaji, majibu yatatolewa ndani ya siku tano (5) za kazi.
2. Kujibu maswali yaliyowasilishwa kwa njia ya maandishi na kuyatuma kwa mhusika ndani ya siku tatu (3) za kazi.
3. Kupokea Malalamiko ya wateja katika ofisi zetu kila siku za kazi. Malalamiko yasiyohitaji taarifa za ziada yatashughulikiwa ndani ya saa moja.
4. Kushughulikia malalamiko ya wateja ndani ya siku kumi (10) za kazi kwa masuala yanayohitaji kupata taarifa kutoka taasisi au kwa wadau wengine nje ya ofisi zetu.
5. Kutoa machapisho ya rejea yanayohitajika kama vipeperushi, vitabu, majarida na taarifa

zilizoandaliwa kwa ajili ya kusambaza kwa jamii ndani ya saa moja kwa watu waliofika kwenye ofisi zetu

6. Kutuma machapisho yaliyoombwa na wadau kwa maandishi, ndani ya siku tatu (3) za kazi.

HAKI YA MTEJA

1. Kujengewa uelewa kuhusu shughuli na utekelezaji wa Mpango.
2. Kupata ufafanuzi kuhusu taratibu za Mpango.
3. Kupata kitambulisho cha Mpango.
4. Kupata malipo kwa muda muafaka kama ilivyoainishwa kwenye kalenda kuu ya malipo.
5. Kupewa hati ya malipo kabla ya malipo.
6. Kupokea kiasi cha fedha kilichoandikwa kwenye hati ya malipo.
7. Kupata huduma ya kwanza anapoumia wakati wa kushiriki katika kazi za ajira ya muda
8. Kujitoa kwenye Mpango kwa hiari.
9. Kuwasilisha maoni au malalamiko.
10. Kukata rufaa kama hajaridhishwa na maamuzi yaliyotolewa kwa kufuata utaratibu.
11. Kutunziwa siri za taarifa zake binafsi.
12. Kuhudumiwa kwa heshima na kwa wakati.
13. Kupata huduma bila upendeleo.
14. Kupewa ushauri kuhusu njia bora za kujiimarisha kiuchumi.

Pamoja na haki alizonazo mteja katika kupata huduma, mteja ana jukumu la kuzingatia kanuni za utekelezaji ili aweze kuhudumiwa kama inavyostahili.

WAJIBU WA MTEJA

1. Kuhudhuria warsha za jamii kuhusu Mpango siku ya malipo na mikutano mingine inayoitishwa inayohusu shughuli za Mpango.
2. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaomhudumia.
3. Kutoa taarifa zinazohitajika kwa usahihi.
4. Kutoshawishi kuhudumiwa kwa upendeleo.
5. Kufuata taratibu za utoaji huduma.
6. Kutimiza masharti ya afya na elimu kwa walengwa wanaohusika.
7. Kushiriki katika ajira ya muda kwa walengwa wenye uwezo wa kufanya kazi.
8. Kuweka akiba na kuanzisha miradi ya kuongeza kipato kama njia ya kujiimarisha kiuchumi.

NAMNA YA KUWASILISHA MALALAMIKO

Maoni na malalamiko kuhusu huduma zetu yawasilishwe kupitia njia zifuatazo:

1. Kwa kutuma barua ya posta au barua pepe.
2. Kujaza fomu za malalamiko zinazopatikana katika vituo vya malipo kwa walengwa na kwenye ofisi ya Kijiji/Mtaa/Shehia.
3. Kufika katika ofisi zetu.
4. Kupiga simu kituo cha huduma kwa mteja.

5. Kutumia visanduku vya maoni vinavyopatikana katika ofisi zetu

MUDA WA KAZI

Kituo cha huduma kwa mteja kiko wazi siku za Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia saa 2:30 asubuhi hadi saa 10:00 jioni. Kwa mawasiliano ya simu, namba zetu za bila ya malipo ni 0800 110057 na 0800 110058. Namba hizi ziko hewani siku za Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia saa 2:00 asubuhi hadi saa 2:00 usiku.



Mkurugenzi Mtendaji **Mfuko wa Maendeleo ya Jamii - TASAF**

Barabara ya Jakaya Mrisho Kikwete,

S. L. P 2719, Dodoma, Tanzania.

Simu: **+255 26 2963 866**, Nukushi: **+255 26 2963 871**

Barua pepe: **info@tasaf.go.tz/malalamiko@tasaf.go.tz**

Tovuti: **www.tasaf.go.tz**

Pamoja Tuondoe Umaskini