

**MKATABA WA HUDUMA  
KWA MTEJA**

**Juni, 2023**



# 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.....                           | 3  |
| 3.0 WATEJA WETU .....                                   | 3  |
| 4.0 HUDUMA ZETU .....                                   | 5  |
| 5.0 VIWANGO VYA HUDUMA.....                             | 6  |
| 6.0 WAJIBU WA OFISI YA MAKAMU WA<br>RAIS KWA MTEJA..... | 18 |
| 7.0 HAKI NA WAJIBU KWA MTEJA .....                      | 18 |
| 7.1 Haki za Mteja .....                                 | 18 |
| 7.2 Wajibu wa Mteja.....                                | 19 |
| 8.0 MREJESHO KUHUSU UTOAJI WA<br>HUDUMA .....           | 20 |
| 9.0 UTAMBULISHO NA NJIA ZA<br>MAWASILIANO.....          | 20 |

## DIBAJI



Ofisi ya Makamu wa Rais (OMR) iliundwa kwa mujibu wa Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ya Mwaka 1977, Ibara ya 47 ikisomwa kwa pamoja na Sheria Namba 34 ya Mwaka 1994 Kifungu cha 11 na Tangazo la Serikali namba 143 la tarehe 22 Aprili, Mwaka 2016. Lengo kuu la kuundwa kwa Ofisi ya Makamu wa Rais ni kuratibu mambo yote ya kitaifa yanayohusu Muungano na kuimarisha ushirikiano katika mambo yasiyo ya Muungano kati ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania (SJMT) na Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar (SMZ) pamoja masuala ya Usimamizi wa Hifadhi ya Mazingira.

Hivyo, katika kutekeleza Sera ya Menejimenti na Ajira ya Utumishi wa Umma Toleo la mwaka 2008 na Programu ya kuboresha Utumishi wa Umma kwa kutoa huduma bora, Ofisi imeandaa Mkataba wa huduma kwa wateja na wadau wengine waweze kujua huduma zinazotolewa pamoja na haki na wajibu wao. Mkataba huu utawezesha Ofisi ya Makamu wa Rais kuboresha mawasiliano kati yake na mteja na kuongeza uwajibikaji wa watumishi katika kuhudumia wateja kwa viwango vilivyowekwa.

Mkataba wa huduma kwa mteja ni ahadi na makubaliano ya kimaandishi kati ya Ofisi ya Makamu wa Rais na wateja wetu. Mkataba huu unaainisha aina za huduma zinazotolewa na viwango vya ubora ambavyo walengwa wana haki ya kuvitarajia.

Aidha, Mkataba huu unaweka utaratibu wa jinsi ya kutoa mrejesho wa kuridhika au kutoridhika na huduma zinazotolewa kwa kuwa tunaamini kwa ushirikiano wenu tutaweza kuboresha zaidi huduma zetu. Uandaaji huu umeshirikisha wateja na wadau wa Ofisi ya Makamu wa Rais.

Kupitia Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja, ninatarajia kwamba ahadi tulizoziweka ndani ya Mkataba zitaongeza tija katika kutekeleza majukumu ya huduma zetu.



Mary Ngelela Maganga

**KATIBU MKUU**

## **1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI**

### **1.1 DIRA**

*“Tanzania yenye Muungano imara na Mazingira safi, salama na endelevu”*

### **1.2 DHIMA**

*“Kuimarisha Muungano na kutoa Muongozo wa Sera na kuratibu usimamizi wa Mazingira ili kuboresha ustawi wa watanzania”*

### **1.3 MAADILI YETU**

Katika kutoa huduma kwa wateja wetu tutaongozwa na maadili yafuatayo: -

- i. **Uadilifu:** Tutatoa huduma zetu kwa kuzingatia uaminifu na kuheshimu utu;
- ii. **Kuheshimu Sheria, Kanuni na Taratibu:** Tutatoa huduma zetu kwa kuzingatia Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania, Sera, Sheria, Kanuni na Miongozo mbalimbali iliyopo nchini;

- iii. **Usawa:** Tutatoa huduma zetu bila ubaguzi wa itikadi, jinsi, rangi, dini au uwezo wa mtu pamoja na kuzingatia mahitaji ya makundi yote yenye mahitaji maalum;
- iv. **Uwajibikaji:** Tunachukua hatua stahiki kwa matendo na maamuzi yetu katika kutekeleza majukumu yetu;
- v. **Utendaji Uliotukuka:** Tutatoa huduma kwa kuzingatia ujuzi na weledi;
- vi. **Staha:** Tutahudumia wateja wetu kwa staha bila ukiritimba.
- vii. **Bidii na Ubunifu:** Tutafanya kazi kwa kujituma na kufikiria njia bora zaidi za kutoa huduma kwa kuzingatia taaluma;
- viii. **Usiri:** Tutatunza siri za wateja wetu wakati wa kutoa huduma;
- ix. **Ufasaha na Unadhifu:** Tutatoa huduma kwa wateja kwa ufasaha na unadhifu kwa kiwango cha juu; na



- x. **Kufikia malengo:** Huduma zetu zitalenga kutimiza malengo na majukumu ya Ofisi ya Makamu wa Rais.

## **2.0 MADHUMUNI YA MKATABA**

Madhumuni ya Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni kuwafahamisha wateja wetu kuhusu aina ya huduma zinazotolewa na Ofisi ya Makamu wa Rais na viwango vya ubora wake. Mkataba huu utasaidia kuongeza uwajibikaji na mwitikio wa watumishi katika kuhudumia wateja kwa kuweka viwango ambavyo watumishi watawajibika kuvitekeleza. Aidha, Mkataba unalenga kukuza uelewa wa wateja kuhusu haki na wajibu wao na jinsi ya kuwasilisha mrejesho wa utoaji wa huduma zetu.

## **3.0 WATEJA WETU**

- i. Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania
- ii. Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar;

- iii. Ofisi ya Makamu wa pili wa Rais wa Zanzibar;
- iv. Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania;
- v. Mahakama ya Tanzania;
- vi. Taasisi za Muungano;
- vii. Wizara; Idara zinazojitegemea, Wakala za Serikali na Mashirika ya Umma;
- viii. Baraza la Taifa la Hifadhi na Usimamizi wa Mazingira;
- ix. Sekretarieti za Mikoa na Serikali za Mitaa.
- x. Jumuiya za Kikanda na Kimataifa;
- xi. Balozi;
- xii. Washirika wa Maendeleo;
- xiii. Wanasiasa;
- xiv. Taasisi za fedha;
- xv. Vyombo vya Habari;
- xvi. Sekta Binafsi;
- xvii. Asasi zisizo za Kiserikali;
- xviii. Watafiti na Wanataaluma;

- xix. Wananchi; na
- xx. Watoa huduma/wazabuni

#### **4.0 HUDUMA ZETU**

- i. Hati ya kuondoa hoja/changamoto za Muungano;
- ii. Ratiba za vikao vya masuala ya muungano na yasiyo ya muungano;
- iii. Vyeti mbalimbali;
- iv. Kibali cha taka hatarishi na taka za kielektroniki;
- v. Taarifa mbalimbali;
- vi. Ushauri wa kitalaam;
- vii. Sera na miongozo;
- viii. Elimu;
- ix. Uthibitisho wa kuendelea na mradi;
- x. Majibu ya maswali kutoka vyombo vya habari na kwa yale yanayohitaji ufafanuzi zaidi;
- xi. Malipo ya huduma; na
- xii. Huduma nyinginezo.

## **5.0 VIWANGO VYA HUDUMA**

**5.1** Tutatoa hati ya kuondoa hoja/changamoto za Muungano **ndani ya siku moja (1)** baada ya kikao cha kamati ya pamoja kati ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar cha kushughulikia masuala ya Muungano kwa hoja zilizopatiwa ufumbuzi;

### **5.2 Ratiba za vikao vya masuala ya Muungano na yasiyo ya Muungano**

- i. Tutatoa ratiba ya vikao vya utatuzi wa changamoto za Muungano **kila ifikapo tarehe 15 Julai ya kila mwaka;**
- ii. Tutatoa programu/ratiba za vikao vya ushirikiano kwa Wizara zinazoshabihiana baina ya Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar kuhusu masuala

yasiyo ya Muungano **kila ifikapo tarehe  
15 Julai ya kila mwaka;**

### **5.3 Vyeti mbalimbali**

- i. Totatoa cheti cha Tathmini ya Athari kwa Mazingira **ndani ya siku 14** baada ya maombi kupokelewa kutoka Baraza la Taifa la Usimamizi na Hifadhi ya Mazingira;
- ii. Totatoa cheti cha Uhakiki wa Mazingira **ndani ya siku 14** baada ya taarifa kupokelewa kutoka Baraza la Taifa la Usimamizi na Hifadhi ya Mazingira;
- iii. Tutatoa cheti cha Uhamisho wa cheti cha Tathmini ya Athari kwa Mazingira **ndani ya siku kumi na nne (14)** baada ya maombi kupokelewa;
- iv. Tutatoa cheti cha Mabadiliko ya cheti cha Tathmini ya Athari kwa Mazingira **ndani ya siku 14** baada ya maombi kupokelewa;

- v. Tutatoa cheti cha muda cha mazingira **ndani ya siku 14** za kazi baada ya kupokelewa kutoka Baraza la Taifa la Usimamizi na Hifadhi ya Mazingira;
- vi. Tutatoa cheti cha Tathmini ya Mazingira Kimkakati **ndani ya siku 14** baada ya wasilisho la mwisho la taarifa;



THE UNITED REPUBLIC OF TANZANIA

THE ENVIRONMENTAL MANAGEMENT ACT, 2004  
CERTIFICATE OF VARIATION OF ENVIRONMENTAL  
AUDIT CERTIFICATE

Application Reference No. **9781**

Certificate No. **EC/EA/2020/0263**

This is to certify that

The Environmental Audit Certificate No. **EC/EA/2020/0263** issued on 17<sup>th</sup> April, 2020 to

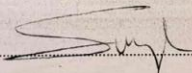
**M/S R. K. CHUDASAMA LIMITED** of P. O. BOX 325, DAR ES SALAAM regarding Existing Warehouse

whose objective was to store Ammonium Nitrate on Plots No's 52, 52/1, Mbagala Industrial Area, Kurasini

**Mji Mpya Mtaa, Charambe Ward** in Temeke Municipality, Dar es Salaam Region has been varied to

include Sulphur storage in accordance with the provisions of the Act.

Dated this 01 day of JUNE 2023

Signature.....

**Dr. Selemani Saidi Jafo (MP)**

Minister of State, Vice President's Office - Union and Environment



THE UNITED REPUBLIC OF TANZANIA

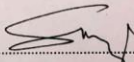
**THE ENVIRONMENTAL MANAGEMENT ACT, 2004  
CERTIFICATE OF TRANSFER OF ENVIRONMENTAL IMPACT  
ASSESSMENT CERTIFICATE**

Application Reference No..... **CT-2650**.....

Certificate No..... **EC/EA/2021/0073**.....

This is to certify that the Environmental Audit Certificate No. **EC/EA/2021/0073** issued on 3<sup>rd</sup> March 2021, to **M/S VODACOM TANZANIA PUBLIC LIMITED COMPANY** of P. O. BOX 2369, DAR ES SALAAM regarding operation of communication towers namely: **Nyasaka (ID4652) & Kiseke 2 (ID4751)** at Lumala Madukuu & PPF Mitaa in Ilemela Municipality, Mwanza Region has been transferred to **M/S HTT INFRACO LIMITED** of P. O. Box 105297, DAR ES SALAAM in accordance with the provisions of this Act.

Dated this 31 day of August 2022

Signature..... 

**Dr. Selemani Saidi Jafo (MP)**  
Minister of State, Vice President's Office - Union and Environment





THE UNITED REPUBLIC OF TANZANIA

# ENVIRONMENTAL AUDIT Certificate

Registration No. EC/EA/2021/8429

This is to certify that

M/S

KATEMI GROUP COMPANY LIMITED

of

P.O. BOX 337 SHINYANGA

having subjected its EXISTING CEREALS MILLING FACTORY located at PLOT N O. 11, BLOCK "A", ISELAMAGAZI VILLAGE, ISELAMAGAZI WARD, SHINYANGA DISTRICT IN SHINYANGA to an Environmental Audit and submitted a report to the National Environment Management Council (NEMC) for review, has complied with the requirements of the Environmental Management Act, Cap 191 of the Revised Laws and is hereby awarded a Certificate subject to the general terms and conditions appended hereto.

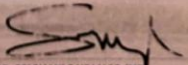
Dated this

20

day of

MAY

2023

  
DR. SELEMANI SAIDI JAFU (MP)  
Minister of State, Vice President's Office - Union and Environment





THE UNITED REPUBLIC OF TANZANIA

# ENVIRONMENTAL IMPACT ASSESSMENT Certificate

[Section 92(1) of the Environmental Management Act NO.20 of 2004]

Registration No. EC/EIA/2022/9191

This is to certify that

M/S LODHIA STEEL LIMITED  
of BOX 75778 DAR ES SALAAM

has this day been granted an Environmental Impact Assessment Certificate for the proposed project/activity titled ROOFING SHEETS PRODUCTION INDUSTRY, KISAMVULE VILLAGE, VIKINDU WARD, MKURANGA DISTRICT, PWANI REGION

to be implemented/carried out at KISEMVULE INDUSTRIAL AREA, MKURANGA PWANI.

This certificate shall remain in force during the whole lifecycle of this specific project unless henceforth revoked or suspended.

General condition and terms attached to this certificated are set out herein behind and specific conditions are annexed.

Dated this 20 day of MAY 2023

  
**DR. SELEMANI SAIDI JAFU (MP)**  
Minister of State, Vice President's Office - Union and Environment



#### **5.4 Vibali mbalimbali**

- i. Tutatoa kibali cha taka hatarishi na taka za kielektroniki **ndani ya siku 10**;
- ii. Tutatoa kibali cha kutumia viumbe vilivyofanyiwa mabadiliko ya kijenetiki (GMOs) **ndani ya siku 14** baada ya Kamati ya ushauri kuwasilisha taarifa;

#### **5.5 Taarifa mbalimbali**

- i. Tutatoa taarifa ya utekelezaji wa vikao vya mashirikiano vya Wizara, Sekta, Idara zinazojitegemea, Wakala wa Serikali na Mashirika ya Umma **kila ifikapo tarehe 15 Oktoba na Mwezi Januari kila mwaka**;
- ii. Tutatoa taarifa za miradi na programu za maendeleo zinazotekelezwa na pande mbili za Muungano **kila robo ya mwaka wa fedha kwisha**;
- iii. Tutatoa taarifa ya Hesabu za Mfuko wa Jimbo (CDCF) kwa majimbo ya Zanzibar

- kila tarehe 30 Septemba** baada ya mwaka wa fedha husika kumalizika;
- iv. Tutatoa taarifa ya tunuku ya Zabuni zilizotolewa **ndani ya siku 14** baada ya zabuni kutunukiwa;
  - v. Tutatoa Taarifa ya Utekelezaji wa Mpango na Bajeti **ndani ya siku 30** baada ya tarehe ya mwisho wa robo mwaka husika;
  - vi. Tutatoa taarifa za ukaguzi wa mapato na matumizi ya fedha **ndani ya siku 30** baada ya malipo ya mwezi husika kukamilika;

## **5.6 Ushauri wa kitalaam na Elimu**

- i. Tutatoa Ushauri wa kitalaam kuhusu miradi mbalimbali ya mazingira;
- ii. Tutatoa Ushauri wa mchakato wa Tathmini ya Mazingira Kimkakati **ndani ya siku saba (7)** baada ya maombi kuwasilishwa;

- iii. Tutatoa Ushauri wa Kitaalamu kuhusu Biashara ya Kaboni **ndani ya siku saba (7)**;
- iv. Tutatoa Ushauri wa kitaalamu kuhusu kibali cha kutumia/tafiti viumbe vilivyofanyiwa mabadiliko ya kijenetiki (GMOs) **ndani ya siku tatu (3)**;
- v. Tutatoa Elimu kwa Umma kuhusu masuala ya Muungano **katika kipindi chote cha Mwaka na kwa maombi maalum yanayowasilishwa yatatolewa ndani ya siku saba (7)**;
- vi. Tutatoa Elimu ya uhifadhi wa mazingira na uchumi wa kijani **katika kipindi chote cha Mwaka na kwa maombi maalum yanayowasilishwa yatatolewa ndani ya siku saba (7)**;

## 5.7 Sera na Miongozo

- i. Tutatoa Sera ya Mazingira ya Mwaka 2021 **ndani ya siku moja (1) ya kazi;**
- ii. Tutatoa Mwongozo wa Tuzo ya Taifa ya Hifadhi ya Usimamizi wa Mazingira ya 2021 **ndani ya siku moja (1) ya kazi;**
- iii. Tutatoa Mwongozo wa Udhibiti wa Uchafuzi wa Mazingira Utokanao na Kelele na Mitetemo wa Mwaka 2021 **ndani ya siku moja (1) ya kazi;**
- iv. Tutatoa Mwongozo wa Taifa wa Biashara ya Kaboni wa Mwaka 2022 **ndani ya siku moja (1) ya kazi;**
- v. Tutatoa Mwongozo wa Usimamizi wa Taka Hatarishi wa Mwaka 2013 **ndani ya siku moja (1) ya kazi;**

- 5.8** Tutatoa barua ya uthibitisho wa kuendelea na mradi **ndani ya siku 14 za kazi**;
- 5.9** Tutatoa majibu ya maswali kutoka vyombo vya habari **ndani ya siku sita (6) za kazi**;
- 5.10** Tutatoa malipo **ndani ya siku tatu (3) za kazi** baada ya nyaraka za malipo kuwasilishwa;
- 5.11 Huduma nyinginezo**
- i. Tutapokea simu ya Ofisi **ndani ya miito mitatu (3)**;
  - ii. Tutakiri kupokea barua na barua pepe **ndani ya siku tatu (3) za kazi**; na
  - iii. Tutajibu barua za kawaida **ndani ya siku tatu (3) za kazi**.

## **6.0 WAJIBU WA OFISI YA MAKAMU WA RAIS KWA MTEJA**

- i. Kuwa wazi na kutoa maelezo sahihi kwa lugha nyepesi;
- ii. Kupokea maoni ya watumiaji wa huduma;
- iii. Kutumia rasilimali za ofisi kwa makini;
- iv. Kutoa huduma kwa kuzingatia viwango vilivyoainishwa;
- v. Kuheshimu Mteja; na
- vi. Kutoa huduma kwa urahisi.

## **7.0 HAKI NA WAJIBU KWA MTEJA**

### **7.1 Haki za Mteja**

Mteja ana haki zifuatazo: -

- i. Kusikilizwa na kuheshimiwa;
- ii. Kupata huduma na taarifa kulingana na mahitaji yake;
- iii. Kuona taarifa zinazomhusu kwa kufuata taratibu zilizopo;
- iv. Kutunziwa siri kwa taarifa alizozitoa au



zinazomuhusu;

- v. Kukata rufaa kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa;
- vi. Kushauri njia bora za kuongeza ufanisi;
- vii. Kuhudumiwa kwa heshima; na
- viii. Kuleta mrejesho juu ya huduma zetu.

## **7.2 Wajibu wa Mteja**

Mteja ana wajibika kufuata taratibu na kanuni za kiutendaji na kuonesha ushirikiano ili aweze kupatiwa huduma bora na kujenga mahusiano mazuri. Mteja anatarajiwa kufanya yafuatayo: -

- i. Kuzingatia Sera, Sheria, Kanuni, Miongozo na Taratibu zilizopo;
- ii. Kutokufanya udanganyifu katika kutoa taarifa ili kupata huduma;
- iii. Kuzingatia miadi ya muda;
- iv. Kuheshimu watumishi wa Ofisi ya Makamu wa Rais; na
- v. Kuepuka kutoa zawadi au upendeleo.

## **8.0 MREJESHO KUHUSU UTOAJI WA HUDUMA**

Tunakaribisha mrejesho ikiwa ni pamoja na pongezi, maoni, ushauri na mapendekezo kuhusu huduma zetu. Hivyo tunathamini mrejesho wa utoaji wa huduma kwa lengo la kuendelea kuboresha utoaji wa huduma zetu. Mrejesho huo unaweza kutolewa kupitia njia zifuatazo: - njia ya posta, simu, nukushi au barua pepe, e-mrejesho, sanduku la maoni, dawati la malalamiko au kwa mteja kufika mwenyewe ofisini, mitandao ya kijamii *Ofisi ya Makamu wa Rais* ambayo ni *twitter, facebook, instagram, blog na youtube*.

## **9. 0 UTAMBULISHO NA NJIA ZA MAWASILIANO**

Ofisi ya Makamu wa Rais ipo Mtaa wa Luthuli, Dar es Salaam, eneo la Mtumba, Dodoma na Tunguu, Zanzibar. Mawasiliano na Ofisi yetu yanaweza kufanyika kupitia anuani ifuatayo.

Katibu Mkuu,  
Ofisi ya Makamu wa Rais,  
Mji wa Serikali,  
Eneo la Mtumba,  
Jengo la Ofisi ya Makamu wa Rais,  
S.L.P. 2502  
**DODOMA.**

**Simu:** +255 26 2329006

**Nukushi:** +255 26 2329007

**Barua pepe:** ps@vpo.go.tz

**Tovuti:** www.vpo.go.tz

### **MUDA WA KAZI:**

Ofisi zetu ziko wazi Jumatatu hadi Ijumaa  
kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi saa 10:30 jioni.

***(Ofisi hazitakuwa wazi siku ya Jumamosi,  
Jumapili na siku za Sikukuu za Kitaifa)***