



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA WAZIRI MKUU
KAZI, VIJANA, AJIRA NA WENYE ULEMAVU



MKATABA
WA HUDUMA
KWA MTEJA



APRILI, 2023

**MKATABA WA HUDUMA
KWA MTEJA**

APRILI, 2023

YALIYOMO

DIBAJI.....	iii
1. DIRA, DHIMA NA MAADILI.....	1
1.1 Dira	1
1.2 Dhima.....	1
1.3 Maadili yetu	1
2. MADHUMUNI YA MKATABA.....	3
3. WATEJA WETU	4
4. HUDUMA ZETU	5
5. VIWANGO VYA HUDUMA.....	5
5.1 Sera na Miongozo mbalimbali	5
5.2 Usajili na cheti	8
5.3 Elimu, Mafunzo na Ushauri wa kitalaamu .	9
5.4 Vibali mbalimbali	10
5.5 Mikopo kwa vijana.....	11
5.6 Taarifa mbalimbali za utekelezaji.....	11
5.7 Huduma nyinginezo	12
6. WAJIBU WA OFISI	13
7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	14

7.1 Haki za Mteja	14
7.2 Wajibu wa Mteja.....	15
8. MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA.....	16
9. UTAMBULISHO NA NJIA ZA MAWASILIANO	17

DIBAJI

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni ahadi ya kimaandishi baina ya Ofisi ya Waziri Mkuu, Kazi, Vijana, Ajira na Wenye Ulemavu kwa wateja wetu tunao wahudumia. Aidha, Mkataba huu umeainisha huduma na viwango vya huduma zetu ambavyo tunaamini vitakidhi mahitaji na matarajio ya wateja.

Mkataba huu unaainisha wajibu wa Ofisi, haki na wajibu wa wateja wetu kwa lengo la kuhakikisha tunatoa huduma bora kwa wakati. Wateja wana haki ya kutoa mrejesho kuhusu huduma zinazotolewa kwa kutoa pongezi na maoni au malalamiko kwa njia zilizoainishwa katika Mkataba huu. Tunaamini kuwa, hatua hiyo itasaidia kubaini changamoto za utoaji wa huduma na kuzitafutia ufumbuzi na kutoa mrejesho.

Mwisho, tunaamini kuwa, tutapata ushirikiano mzuri kutoka kwa wateja na wadau wetu katika kutimiza azma ya mkataba huu, ili kuimarisha mahusiano mazuri katika utendaji na utoaji huduma na kuleta mafaniko katika sekta pamoja na Taifa kwa ujumla. Ninapenda kutoa wito kwa wateja na wadau wote wa OWM-KVAU, kuufahamu kwa kina na ufasaha mkataba huu na kuutumia ipasavyo kutoa mrejesho kwa huduma bora zinazotolewa na zile huduma zinazotolewa chini ya viwango vinavyotarajiwa.



Prof. Jamal A. Katundu

**KATIBU MKUU, OFISI YA WAZIRI MKUU,
KAZI, VIJANA, AJIRA NA WENYE ULEMAVU**

1. DIRA, DHIMA NA MAADILI

1.1 Dira

“Jamii yenye mahusiano mema mahali pa kazi, nguvu kazi shindani na Maisha bora”

1.2 Dhima

“Kukuza fursa za ajira, viwango vya kazi, kinga ya jamii, majadiliano ya pamoja”

1.3 Maadili yetu

Tunaongozwa na kuzingatia maadili na misingi ifuatayo:

Uadilifu: Tutazingatia uaminifu katika kutoa huduma kwa wateja na wadau wetu, kwa uwazi bila ubaguzi kwa maslahi ya Umma na kuheshimu haki za wateja na wadau wetu.

Weledi: Tutatoa huduma kwa kuzingatia taaluma, viwango, muda na Mpango kazi wa Ofisi ya Waziri Mkuu Kazi, Vijana, Ajira na Wenye Ulemavu;

Ushirikiano: Tutatathmini utendaji kazi wa pamoja, tutaimarisha utendaji, kufanya kazi kwa ufanisi, kujituma na kwa kushirikiana ili kutoa huduma kwa ufanisi na uhakika zaidi;

Ubunifu: Tunadhamiria kuwa wabunifu kuboresha mifumo na michakato ya utoaji huduma kwa wateja ili kutoa huduma za viwango vya juu, tutakaribisha mawazo na maoni ambayo yataimarisha na kuboresha huduma zetu.

Ubona: Tunadhamiria kutoa huduma yenye ubora wa kiwango cha juu kwa wateja wetu.

Uwajibikaji: Tutawajibika na kufanya kazi kwa kuzingatia sheria, kanuni na taratibu zilizopo ili kutoa huduma bora kwa wateja na wadau wetu.

Uzingatiaji wa Sheria, Kanuni na Taratibu: Tunadhamiria kutoa huduma zetu kwa kuzingatia Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo iliyopo.

2. MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu ni kuwajulisha Wateja na Wadau wetu kuhusu huduma zinazotolewa pamoja na viwango vyake. Aidha, Mkataba umeeleza njia ambazo wateja na wadau wetu wanaweza kuzitumia katika kutoa mrejesho wa huduma tunazozitoa kwa lengo la kupata mrejesho na hivyo kuboresha utoaji wa huduma zetu kulingana na mahitaji. Aidha, Mkataba utaiwezesha Ofisi kushugulikia mrejesho uliowasilishwa na wateja.

3. WATEJA WETU

- i. Wizara, Mamlaka za Serikali za Mitaa, Idara zinazojitegemea, Wakala, Mashirika ya Umma, na Taasisi za Serikali;
- ii. Mashirika ya Kimataifa;
- iii. Washirika wa Maendeleo;
- iv. Wafanyabiashara na Wajasiriamali;
- v. Wawekezaji wa Sekta Binafsi;
- vi. Watu waliopo katika Makundi maalumu kama walemavu, wazee, vijana, watoto na wengineo;
- vii. Vijana na Asasi za Vijana;
- viii. Vyuu vya Elimu na Ufundi Stadi, Vyuu vya Elimu ya Kati na Vyuu Vikuu;
- ix. Vyama vya Wafanyakazi, Wafanyakazi, Vyama vya Waajiri, Waajiri na Shirikisho la vyama vya wafanyakazi;
- x. Vyombo vya Habari; na
- xi. Jumuiya za Kikanda na Kimataifa.

4. HUDUMA ZETU

- i. Sera na Miongozo mbalimbali;
- ii. Usajili na vyeti;
- iii. Elimu, Mafunzo na Ushauri wa kitalaam;
- iv. Vibali mbalimbali;
- v. Mikopo kwa vijana;
- vi. Taarifa mbalimbali za utekelezaji; na
- vii. Huduma nyinginezo.

5. VIWANGO VYA HUDUMA

5.1 Sera na Miongozo mbalimbali

- i. Tutatoa Sera zilizopo ambazo ni:-
 - Sera ya Taifa ya Huduma na Maendeleo kwa Watu wenye Ulemavu ya mwaka 2004;
 - Sera ya Maendeleo ya Vijana ya mwaka 2007;
 - Sera ya Taifa ya Ajira ya Mwaka 2008; na

ii. Tutatoa Miongozo mbalimbali ifuatayo:-

- Mwongozo wa Taifa wa Utambuzi wa Mapema na Afua Stahiki Watoto Wenye Ulemavu wa mwaka 2021;
- Mwongozo wa Utekelezaji, Ujumuishaji na Uimarishaji wa Huduma kwa Watu wenye ulemavu Tanzania wa mwaka 2022;
- Mwongozo wa Utoaji Mikopo kupitia mfuko wa Maendeleo ya Vijana wa mwaka 2022;
- Mwongozo wa Utoaji Mafunzo ya Stadi za Maisha kwa Vijana walio nje ya shule wa mwaka 2009;
- Mpango Mkakati wa Taifa wa Ajira kwa Vijana wa mwaka 2007;
- Mwongozo wa Mamlaka za Mikoa na Halmashauri za Wilaya, Manispaa na

Majiji katika kusimamia Kitalu Nyumba wa mwaka 2018;

- Mwongozo wa Kitaifa wa Uanagenzi wa Mwaka 2017;
- Mwongozo wa Ukaguzi mahali pa Kazi 2020 ;
- Mwongozo wa uandaaji wa Sera za kukuzua fursa sawa kwa wote mahali pa Kazi 2017;
- Mwongozo wa Kitaifa wa Mafunzo ya Uzoefu Kazini wa mwaka 2017;
- Mkakati wa Kitaifa wa kutokomeza Utokomezaji wa Watoto wa Mwaka 2018-2020;
- Mwongozo wa Ukaguzi wa Mwaka 2020;
- Tangazo la Amri ya Kima cha Chini cha Mshahara kwa Sekta Binafsi wa Mwaka 2022;

- Mwongozo wa Maombi ya Vibali kwa Njia ya Mtandao wa Mwaka 2021; na
- Mwongozo wa Sera ya UKIMWI mahala pa Kazi wa Mwaka 2020.

5.2 Usajili na cheti

- i. Tutatoa cheti cha usajili wa Mifuko ya Lazima na ya Hiari, Wasimamizi wa Mifuko na Uwekezaji **ndani ya siku kumi na nne (14)** baada ya kupokea maombi ya usajili;
- ii. Tutatoa cheti cha usajili wa Wakala Binafsi wa Huduma za Ajira **ndani ya siku 14**;
- iii. Tutasajili mikataba ya mabaraza ya wafanyakazi **ndani ya siku mbili (2)** za kazi;
- iv. Tutatoa cheti cha usajili wa Vituo vya Kijamii vya utengamao **ndani ya siku 14** za kazi;
- v. Tutasajili watafutaji wa ajira **ndani ya siku moja (1)**;

- vi. Tutatoa cheti cha usajili wa Chama cha Wafanyakazi, Waajiri na Mashirikisho **ndani ya siku 120;**
- vii. Tutasajili Mifuko ya Lazima na ya Hiari, Wasimamizi wa Mifuko na Uwekezaji **ndani ya siku 14**

5.3 Elimu, Mafunzo na Ushauri wa kitalaamu

- i. Tutatoa elimu ya Sheria za kazi kulingana na mahitaji na maombi kutoka kwa wadau **ndani siku saba (7);**
- ii. Tutatoa elimu ya Uundaji wa Mabaraza ya Wafanyakazi **ndani ya siku tatu (3)** za kazi;
- iii. Tutatoa Tangazo la majibu ya kujiunga katika mafunzo ya uanagenzi kwa vijana **ndani ya siku 21** za kazi baada ya tarehe ya mwisho ya kuwasilisha maombi;
- iv. Tutatoa mafunzo ya ujasiriamali kwa vijana **ndani ya siku 30;**

- v. Tutatoa mafunzo ya kushindania fursa za ajira na uandishi wa nyaraka za kuombea ajira **ndani ya siku moja (1);**
- vi. Tutatoa ushauri wa kitalaam kuhusu ajira **ndani ya siku moja (1);**
- vii. Tutatoa elimu ya kuanzisha na kujiunga na vyama vya wafanyakazi **ndani ya siku 30;**
- viii. Tutatoa elimu ya kuanzisha na kujiunga na chama cha waajiri **ndani ya siku 30;**
- ix. Tutatoa mafunzo ya utengamao na ufundi stadi **ndani ya siku 30 za kazi**
- x. Tutatoa Mkataba kwa ajili ya vyuo kutoa mafunzo ya uanagenzi kwa vijana **ndani ya siku 14**

5.4 Vibali mbalimbali

- i) Tutatoa kibali cha ajira kwa watalaam wa kigeni **ndani ya siku 14 za kazi;**

ii) Tutatoa kibali cha Wakala kuunganisha mtanzania na fursa ya ajira nje ya nchi **ndani ya siku saba (7)** tangu maombi na nyaraka sahihi ziwasilishwe.

5.5 Mikopo kwa vijana

Tutatoa mikopo isiyoziidi milioni hamsini kwa vijana **ndani ya siku 24 za kazi** kwa kila **robo ya mwaka**.

5.6 Taarifa mbalimbali za utekelezaji

- i. Tutatoa taarifa mbalimbali za kiutumishi **ndani ya siku 14** baada ya robo mwaka kwisha;
- i. Tutatoa taarifa za soko la ajira **ndani ya siku moja (1)**;
- ii. Tutatoa taarifa mbalimbali za Waajiri na Vyama vya wafanyakazi **ndani ya siku 14**;

- iii. Tutatoa taarifa za utekelezaji wa Mpango na Bajeti **ndani ya siku thelathini (30) kila baada ya robo mwaka;**
- iv. Tutatoa taarifa za ukaguzi za robo mwaka na Mwaka **ndani ya siku 20** za kazi baada ya robo mwaka na mwaka wa fedha husika kukamilika;
- v. Tutatoa majibu ya maswali kutoka vyombo vya habari **ndani ya siku 1.**

5.7 Huduma nyinginezo

- i. Tutapokea simu ya Ofisi **ndani ya miito mitatu (3);**
- ii. Tutakiri kupokea barua na barua pepe **ndani ya siku moja (1)** ya kazi; na
- iii. Tutajibu barua za kawaida **ndani ya siku tatu (3)** za kazi;
- iv. Tutajibu malalamiko dhidi ya Mifuko ya Hifadhi za Jamii **ndani ya siku tano (5)** za kazi;

- v. Tutajibu malalamiko ya wafanyakazi kuhusu mikataba ya ajira na unyanyasaji **ndani ya siku 21**;
- vi. Tutatoa majibu ya malalamiko ya wafanyakazi kuhusu kujiunga kwenye Vyama vya wafanyakazi **ndani ya siku 21**;
- vii. Tutatoa barua za majibu ya maombi ya kukimbiza mwenge kitaifa **ndani ya siku 60** baada ya tarehe ya mwisho ya kuwasilisha maombi;
- viii. Tutatoa majibu ya malalamiko ya Watu wenye Ulemavu ambao hawajapata huduma mbalimbali **ndani ya siku 14** za kazi;

6. WAJIBU WA OFISI

- i. Kutoa huduma kwa kuzingatia viwango vilivyoainishwa;
- ii. Kutoa maelezo sahihi kwa lugha nyepesi inayoeleweka;

- iii. Kutoa taarifa kamili kuhusu huduma na gharama zake;
- iv. Kupokea maoni ya wateja yanayolenga kuboresha huduma zetu:
- v. Kutoa huduma kwa kutumia teknolojia inayofaa na pale inapowezekana kutoa mbadala;
- vi. Kuheshimu wateja;
- vii. Kutunza siri za wateja;
- viii. Kutoa msaada kwa wateja wenye mahitaji maalum na makundi maalum; na
- ix. Kutoa huduma bila upendeleo.

7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki za Mteja

Mteja ana haki zifuatazo: -

- i. Kupata huduma bora kulingana na mahitaji yake;

- ii. Kuona taarifa zinazomhusu kwa kufuata taratibu zilizopo;
- iii. Kupata taarifa anazozihitaji ambazo ni haki yake kuwa nazo;
- iv. Kuwa na usiri katika masuala yake binafsi;
- v. Kupata fursa ya kuwasilisha malalamiko yake, kutoa maoni na ushauri kuhusiana na huduma zinazotolewa na Ofisi ya Waziri Mkuu Kazi, Vijana, Ajira na Wenye Ulemavu;
- vi. Kupata maagizo au maelekezo kwa wakati kwa ajili ya utekelezaji; na
- vii. Kupata mrejesho wa malalamiko yaliyowasilishwa.

7.2 Wajibu wa Mteja

- i. Kutoa taarifa na takwimu sahihi zinazotakiwa kwa wakati muafaka;
- ii. Kuzingatia sheria, kanuni, miongozo na taratibu katika kupata huduma;

- iii. Kuhudhuria mikutano ya kisekta inayomuhusu kwa wakati;
- iv. Kufuata maelekezo ya kitaalamu yanayotolewa na wataalamu
- v. Kutoa ushirikiano kwa watoa huduma;
- vi. Kuheshimu watoa huduma;
- vii. Kuzingatia muda wa kupatiwa huduma;
- viii. Kujiepusha kutoa rushwa na zawadi kwa watoa huduma; na
- ix. Kuwasilisha malalamiko au madai kwa wakati

8. MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Tunakaribisha maoni na mapendekezo kutoka kwa wateja wetu kuhusu kazi na huduma tunazozitoa. Wateja na Wadau wetu wanaweza kutoa pongezi, maoni au malalamiko kutokana na huduma wanazopata. Wateja wanaweza kutoa mrejesho kwa njia zifuatazo: - Njia ya ana kwa ana, kwa njia

ya Posta, Barua Pepe, Simu, kinakilishi na mitandao ya kijamii iliyoainishwa katika sehemu ya utambulisho na njia za mawasiliano.

9. UTAMBULISHO NA NJIA ZA MAWASILIANO

Ofisi ya Waziri Mkuu, Kazi, Vijana, Ajira na Wenye Ulemavu (KVAU) ipo Mji wa Serikali, Mtumba, na Ofisi za Kazi katika Mikoa yote. Mawasiliano na Ofisi yetu yanaweza kufanyika kupitia anuani ifuatayo.

Katibu Mkuu,

Ofisi ya Waziri Mkuu Kazi, Vijana, Ajira na Wenye Ulemavu

Mji wa Serikali, Mtumba,

Mtaa wa Kazi,

S. L. P 2890,

40411 DODOMA TANZANIA.

Simu Na: +255 26 2110877

Nukushi Na: +255 26 2112054

Barua Pepe: ps@kazi.go.tz

Tovuti: www.kazi.go.tz

Instagram: ofisi_ya_waziri_mkuu_kazi

Face Book: owm_kvau

Youtube: Kazi Tv

Twitter: WMKVAW

Linkdlen: ofisi_ya_waziri_mkuu_kazi

MUDA WA UTOAJI HUDUMA ZETU

Ofisi zitakuwa wazi **Jumatatu – Ijumaa: Saa 1:30**
asubuhi – 09:30 mchana. Tutatoa huduma
kuanzia **saa 3.00** asubuhi mpaka **saa 8.30**
mchana.

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

**KATIBU MKUU
OFISI YA WAZIRI MKUU
KAZI, VIJANA, AJIRA NA WENYE ULEMAVU
MJI WA SERIKALI, MTUMBA
MTAA WA KAZI
S.L.P 2890
DODOMA**

Tovuti: **www.kazi.go.tz**
Barua Pepe: **ps@kazi.go.tz**