

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

**TUME YA HAKI ZA BINADAMU NA
UTAWALA BORA**



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Machi, 2022

Hakimiliki@Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora

Toleo la Kwanza, 2003

Toleo la Pili, 2010

Toleo la Tatu, 2022

TAMKO LA HAKI MILIKI

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni chapisho la haki miliki chini ya Sheria za Nchi, Kikanda na Kimataifa zinazohusiana na masuala ya haki miliki. Hakuna sehemu ya Mkataba huu inayoruhusiwa kunakiliwa, kusambazwa kwa jinsi yoyote, katika umbo lolote, au kwa njia yoyote, mitambo, elektroniki, durufu, kurekodi au kunakiliwa, kwa matumizi ya umma au matumizi binafsi, isipokuwa kufanya dondoo fupi kwa matumizi ya utafiti, kujisomea na mapitio ya kitaaluma, bila idhini ya maandishi ya Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora.

DIBAJI

Mkataba unaweka viwango vya utoaji huduma vinavyotazamiwa na wateja wa ndani na nje ya Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora (THBUB). Huduma zitolewazo na Tume kwa wateja wake zinatokana na majukumu yaliyoainishwa chini ya Ibara ya 130 (1) ya Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ya mwaka 1977 ikisomwa pamoja na Kifungu cha 6(1) cha Sheria ya THBUB [Sura ya 391]; Sheria ya Utumishi wa Umma [Sura 298] na Sheria nyingine za nchi pamoja na miongozo inayohusu masuala ya utawala, fedha, ugavi, ukaguzi wa hesabu, mipango na ufuatiliaji, utafiti, mawasiliano, teknolojia ya habari na utoaji elimu.

Wateja ni walaji wa huduma mbalimbali za THBUB wanaotamkwa ndani ya Katiba ya Nchi na Sheria ya THBUB, wakiwemo wadau na wale wanaostahili kuhudumiwa ndani ya mipaka ya Katiba, Sheria ya THBUB na Kanuni zake. Aidha, THBUB kwa nafasi yake inatekeleza Mpango wa Kitaifa wa Haki za Binadamu.

Mkataba huu ni ahadi ya THBUB ya kuendelea kutoa huduma bora kwa wateja wetu kwa wakati, ufanisi na tija. Aidha, Mkataba huu utaboresha uelewa wa wateja wetu kuhusu upatikanaji bora wa huduma tunazotoa.

Hili ni Toleo la tatu la Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Katika Matoleo ya awali THBUB iliahidi kuendelea kufanyia maboresho Mikataba yake ili iende sambamba na mahitaji yanayozingatia mabadiliko ya kisheria, kiuchumi, kijamii na kiteknolojia. Hivyo basi, Mkataba huu unaweka bayana huduma zinazotolewa na THBUB, na pia unaweka utaratibu wa kupata taarifa kutoka kwa wateja na wadau mbalimbali kuhusu huduma hizo. Aidha, mkataba unaweka utaratibu wa kupokea na kushughulikia malalamiko pale yanapojitokeza pamoja na viwango, ahadi na muda wa utoaji huduma.

Mabadiliko yaliyomo ndani ya Mkataba huu yanalenga kuimarisha mahusiano kati ya THBUB na wateja wetu, na kuendelea kuwa kiungo rahisishi. Mkataba huu unaonyesha kwa uwazi zaidi wajibu wa THBUB kwa wateja na wadau wake kwa upande mmoja, na wajibu wa wateja na wadau, kwa upande mwingine. Uhusiano huu utawasaidia wateja na wadau kuwa na uelewa wa kutosha juu ya majukumu ya THBUB katika kuhamasisha hifadhi na ulinzi wa haki za binadamu na wajibu kwa jamii nchini kwa mujibu wa Katiba na Sheria za Nchi, kufanya uchunguzi, kufanya utafiti, kutoa ushauri wa kisheria na kufungua mashauri ya utekelezaji wa uamuzi wake Mahakamani kwa ari na nguvu zaidi.

Kwa kutambua umuhimu wa Mkataba huu, ninaridhia matumizi yake nikiamini kuwa wateja na wadau wetu wataendelea kushirikiana nasi na kutuunga mkono. Uhai wa mkataba huu utategemea utekelezaji wa wajibu kwa pande zote mbili zilizoainishwa, yaani THBUB na wateja wake.

.....
Jaji (Mst.) Mathew P. M. Mwaimu
Mwenyekiti

Machi, 2022

YALIYOMO

1.0. DIRA, DHIMA NA TUNU ZETU	ix
1.1 Dira	ix
1.2 Dhima Yetu	ix
1.3 Tunu Zetu	ix
2.0. MADHUMUNI YA MKATABA	1
3.0. UCHAMBUZI WA WATEJA NA WADAU NA MATARAJIO YAO KWA THBUB	2
4.0. MAJUKUMU YA THBUB	5
5.0. MAADILI YA MSINGI YA WATUMISHI WA THBUB	8
6.0. VIWANGO VYETU VYA HUDUMA	9
7.0. AHADI ZETU KUHUSU UTOAJI HUDUMA NA WAJIBU WA WATEJA WETU	10
7.1 Ahadi za Ujumla za Utoaji Huduma	11
7.2 Ahadi za Utoaji Huduma Mahsusini.....	12
7.2.1 Divisheni ya Huduma za Kisheria	12
7.2.1.1 Dhima ya Divisheni	12
7.2.1.2 Majukumu ya Divisheni	12
7.2.1.3 Ahadi za Divisheni	14

7.2.1.4 Wajibu wa Wateja wetu.....	14
7.2.2 Divisheni ya Malalamiko na Uchunguzi	15
7.2.2.1 Dhima ya Divisheni	15
7.2.2.2 Majukumu ya Divisheni	15
7.2.2.3 Ahadi za Divisheni	16
7.2.2.3.1 Sehemu ya Kupokelea Taarifa.....	16
7.2.2.3.2 Hatua za Uchunguzi	17
7.2.2.4 Wajibu wa Wateja wetu katika Uchunguzi .	18
7.2.3 Divisheni ya Elimu kwa Umma, Mawasiliano, Utafiti na Nyaraka	19
7.2.3.1 Dhima ya Divisheni	19
7.2.3.2 Majukumu ya Divisheni	19
7.2.3.3 Ahadi za Divisheni	20
7.2.3.4 Wajibu wa Wateja wetu.....	22
7.2.4 Divisheni ya Utawala na Usimamizi wa Rasilimali Watu	23
7.2.4.1 Dhima ya Divisheni	23
7.2.4.2 Majukumu ya Divisheni	24
7.2.4.3 Ahadi za Divisheni	26

7.2.4.3.1 Chumba cha Mawasiliano ya Simu	27
7.2.4.3.2 Sehemu ya Mapokezi	27
7.2.4.3.3 Sehemu ya Utawala.....	28
7.2.5 Kitengo cha Mipango, Ufuatiliaji na Tathmini.....	29
7.2.5.1 Dhima ya Kitengo.....	29
7.2.5.2 Majukumu ya Kitengo	29
7.2.5.3 Ahadi za Kitengo.....	30
7.2.5.4 Wajibu wa Wateja wetu.....	31
7.2.6 Kitengo cha Fedha na Uhasibu	31
7.2.6.1 Dhima ya Kitengo.....	31
7.2.6.2 Majukumu ya Kitengo	31
7.2.6.3 Ahadi za Kitengo.....	32
7.2.6.4 Dhima ya Kitengo.....	32
7.2.6.5 Majukumu ya Kitengo	33
7.2.6.6 Ahadi ya Utoaji Huduma	33
7.2.6.7 Wajibu wa Wateja wetu.....	33
7.2.7 Kitengo cha Usimamizi wa Manunuzi na Ugavi	34

7.2.7.1 Dhima ya Kitengo.....	34
7.2.7.2 Majukumu ya Kitengo	34
7.2.7.3 Ahadi za Kitengo.....	35
7.2.7.4 Wajibu wa Wateja wetu.....	36
7.2.8 Kitengo cha Teknolojia ya Habari na Mawasiliano.....	36
7.2.8.1 Dhima ya Kitengo.....	36
7.2.8.2 Majukumu ya Kitengo	36
7.2.8.3 Ahadi za Kitengo.....	37
7.2.8.4 Wajibu wa Wateja wetu.....	38
8.0. KIWANGO CHA UTOAJI HUDUMA ZETU	38
9.0. MUDA WA KAZI NA HUDUMA KWA MTEJA	39
10.0. MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA.....	39
11.0. DURUSU YA MKATABA NA TATHMINI	40
12.0. USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO YA NJE	40

1.0. DIRA, DHIMA NA TUNU ZETU

1.1 Dira

Kuwa na jamii yenye utamaduni wa kuheshimu haki za binadamu, misingi ya utawala bora na utu wa mtu.

1.2 Dhima Yetu

Kuhamasisha ukuzaji, ulinzi na hifadhi ya haki za binadamu na misingi ya utawala bora na utu wa mtu kwa kushirikiana.

1.3 Tunu Zetu

Uadilifu, usiri, uwajibikaji, ubora na utoaji huduma kwa wakati.

2.0. MADHUMUNI YA MKATABA

Mkataba huu kwa Mteja ni makubaliano kati ya mtoa huduma (THBUB) na wateja wetu. Mkataba unaelekeza THBUB kuongeza uelewa wa wananchi na umma kuhusu huduma zinazotolewa na THBUB ili kuiwezesha jamii kushiriki kikamilifu kulinda haki za binadamu na misingi ya utawala bora na kutimiza wajibu kwa jamii.

Aidha, Mkataba huu unaeleza ubora wa huduma zitolewazo ambao mteja atautarajia, na unaelekeza namna ya kuzifikia huduma zetu, huku ukiainisha mahitaji na matarajio ya wateja na wadau wetu. Hivyo, mkataba unalenga kuwezesha wateja na wadau wetu kutambua haki, wajibu wao na namna ya kuzifikia huduma zetu.

3.0. UCHAMBUZI WA WATEJA NA WADAU NA MATARAJIO YAO KWA THBUB

Na.	Wateja na Wadau	Matarajio
1.	Jamii	<ul style="list-style-type: none">▪ Haki za binadamu▪ Utawala bora▪ Amani na utulivu▪ Majibu ya kero kwa wakati▪ Huduma bora▪ Kushirikishwa
2.	Serikali, Wizara, Idara Zinazojitegemea, Wakala wa Serikali, Mikoa na Serikali za Mitaa na Taasisi za Umma (Muungano na Zanzibar)	<ul style="list-style-type: none">▪ Kutoa ushauri sahihi kwa wakati▪ Utekelezaji wa mapendekezo ya THBUB▪ Ushirikiano na uhusiano mzuri▪ Kuratibu na kufuatilia utendaji kazi wa vilabu vya haki za binadamu
3.	Watumishi wa THBUB	<ul style="list-style-type: none">▪ Utawala bora▪ Huduma bora▪ Motisha▪ Maslahi bora

		<ul style="list-style-type: none">▪ Usalama kazini▪ Mafunzo▪ Mazingira bora ya kazi▪ Mahusiano mazuri▪ Kupata mafao yanayostahili wakati wa kustaafu
4.	Wadau wa Maendeleo	<ul style="list-style-type: none">▪ Ushirikiano mzuri▪ Matumizi sahihi ya fedha zinazotolewa▪ Amani na utulivu▪ Uwajibikaji na uwazi
5.	Vyama vya Siasa	<ul style="list-style-type: none">▪ Misingi ya utawala bora▪ Haki za binadamu▪ Siasa za kistaarabu▪ Takwimu sahihi▪ Uhusiano mzuri▪ Haki sawa
6.	Sekta Binafsi (Jamii ya wafanyabia-shara na watoa huduma kwa THBUB)	<ul style="list-style-type: none">▪ Huduma bora▪ Kushirikishwa▪ Mahusiano▪ Haki sawa
7.	Wanataaluma	<ul style="list-style-type: none">▪ Kushirikishwa▪ Huduma bora▪ Utawala bora

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Taarifa sahihi
8.	Taasisi zisizo za Kiserikali, Vikundi vya Kijamii (CBOs), Vyama vya wafanyakazi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Misingi ya haki ▪ Utawala bora ▪ Mazingira bora ya utoaji huduma ▪ Kushirikishwa ▪ Ushirikiano wenye tija
9.	Taasisi za Fedha	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utawala bora ▪ Huduma bora ▪ Ushirikiano ▪ Mahusiano mazuri
10.	Bunge la Tanzania na Baraza la Wawakilishi Zanzibar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utawala bora ▪ Matokeo ya taarifa za THBUB ▪ Huduma bora ▪ Ushirikiano ▪ Uhusiano mzuri
11.	Vyombo vya Habari	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ushirikiano ▪ Habari sahihi kwa wakati ▪ Huduma bora
12.	Taasisi za kidini	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mazingira mazuri ▪ Kushirikishwa ▪ Uhusiano mzuri ▪ Amani na utulivu
13.	Makundi ya watu wenye	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ushirikiano ▪ Haki za binadamu

	mahitaji maalum	<ul style="list-style-type: none">▪ Utawala bora▪ Kushirikishwa
14.	Wafungwa na watu waliozuiliwa katika sehemu mbalimbali	<ul style="list-style-type: none">▪ Ushirikiano▪ Uelewa wa haki za binadamu na utawala bora

4.0. MAJUKUMU YA THBUB

Majukumu ya THBUB pamoja na mengine yaliyomo katika Katiba na Sheria ni pamoja na:

1. Kuhamasisha hifadhi na ulinzi wa haki za binadamu pamoja na wajibu kwa jamii kwa mujibu wa Katiba na Sheria za nchi;
2. Kupokea malalamiko yanayohusu uvunjifu wa haki za binadamu kwa jumla;
3. Kuchunguza mambo yanayohusu uvunjaji wa haki za binadamu na ukiukwaji wa misingi ya utawala bora;
4. Kufanya utafiti kuhusu haki za binadamu, haki za kiutawala na masuala ya utawala bora;
5. Kuelimisha umma kuhusu haki za binadamu, haki za kiutawala na masuala ya utawala bora;

6. Kufungua na kuendesha mashauri mahakamani ya utekelezaji wa mapendekezo yanayoelekezwa kwa mamlaka husika;
7. Kukagua na kufanya tathmini ya hali ya watu wanaoshikiliwa kwa mujibu wa sheria na kutoa mapendekezo ya kurekebisha matatizo yaliyopo katika sehemu walizoshikiliwa kwa mujibu wa sheria hii;
8. Kuchukua hatua za kutoa nafuu, marekebisho, ubadilishaji au ukomeshaji wa vitendo vya uvunjifu wa haki za binadamu na ukiukwaji wa misingi ya utawala bora kupitia njia za haki, sahihi, na bora, ikihusisha kufungua mashauri mahakamani;
9. Kutoa ushauri kwa Serikali, vyombo na taasisi za umma pamoja na sekta binafsi kuhusu masuala mahsusi yahasuyo haki za binadamu na haki za kiutawala;
10. Kutoa mapendekezo yanayohusu sheria yoyote iliyopo au iliyopendekezwa, kanuni, au masharti ya kiutawala ili kuhakikisha uzingatiaji wa kanuni na viwango vya haki za binadamu na misingi ya utawala bora;

11. Kuhimiza uridhiaji, au kukubali mikataba au makubaliano juu ya haki za binadamu na kufuatilia na kutathmini uzingatiaji, ndani ya nchi;
12. Kushirikiana, kimataifa na kikanda, na taasisi za kitaifa na za nje nyingine zenye weledi katika maeneo ya ulinzi na uhamasishaji wa haki za binadamu na haki za kiutawala;
13. Kufanya usuluhishi na upatanishi miongoni mwa watu na taasisi mbalimbali wanaofika au kufikishwa mbele ya Tume;
14. Kuendeleza rasilimaliwatu na kuongeza tija kwa watumishi wa THBUB;
15. Kuimarisha utumiaji wa teknolojia ya habari na mawasiliano katika kutekeleza majukumu yake;
16. Kutayarisha na kuwasilisha taarifa za fedha ilizokaguliwa kwa mamlaka husika; na
17. Kufanya manunuzi na ugavi kwa kuzingatia viwango, sheria na taratibu.

5.0. MAADILI YA MSINGI YA WATUMISHI WA THBUB

Ili watumishi wa THBUB waweze kutekeleza majukumu yao na kuhudumia wateja kwa ufanisi wanapaswa kuzingatia na kuongozwa na maadili ya msingi yafuatayo:-

1. Kutoa huduma bora kwa kuzingatia haki na usawa na kuzingatia misingi ya haki asilia;
2. Utii kwa Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Serikali ya Mapinduzi Zanzibar;
3. Kuzingatia uadilifu na ukweli kwa kiwango cha juu;
4. Kuheshimu Katiba na Sheria za Jamhuri ya Muungano wa Tanzania;
5. Kuzingatia matumizi sahihi ya taarifa za ofisi;
6. Kuzingatia uwajibikaji;
7. Kufanya kazi kwa kuzingatia maslahi ya umma;
8. Kufanya kazi kwa bidii, maarifa na kwa kushirikiana ili kutimiza malengo;

9. Kufanya kazi kwa heshima na uungwana;
10. Kuthamini wateja na wadau wa THBUB, na kuweka juhudi katika kutimiza matarajio yao kwa wakati;
11. Matumizi bora ya rasilimali, matokeo, kufikia walengwa, kutoa haki kwa wakati; na
12. Kufanya maamuzi kwa uhuru bila kushinikizwa.

6.0. VIWANGO VYETU VYA HUDUMA

THBUB inalenga kutoa huduma bora **WAKATI WOTE** ili kufikia matarajio ya wateja kwa kuzingatia viwango vya ubora wa huduma kama ifuatavyo:

1. **Mahusiano:** Tutahakikisha tunaboresha mahusiano mazuri na wateja wetu kwa kuzingatia yafuatayo:
 - a. Tutaweka taratibu za upatikanaji wa huduma kwa wateja zinazoeleweka;
 - b. Tutatoa huduma kwa haki, usawa, uwazi, uadilifu na kwa kuzingatia Kanuni, Miongozo ya utendaji kazi wa THBUB na Utumishi wa Umma;

- c. Tutashirikiana na wadau mbalimbali wa masuala ya haki za binadamu na utawala bora katika utekelezaji wa baadhi ya kazi zetu; na
- d. Tutaimarisha mahusiano ya Kitaifa, Kikanda na Kimataifa katika masuala ya haki za binadamu na utawala bora.

2. **Ushauri:** Tutatoa ushauri bora na wa uhakika bila upendeleo kila unapohitajika;

3. **Huduma:** Tutatoa huduma kwa wakati, heshima na uadilifu kwa wateja kila inapohitajika; na

4. **Maoni:** Tutapokea na kuzingatia maoni, mahitaji na ushauri wa wateja wetu.

7.0. AHADI ZETU KUHUSU UTOAJI HUDUMA NA WAJIBU WA WATEJA WETU

Tunaahidi kutoa huduma kupitia Divisheni na Vitengo kulingana na majukumu yake kama ifuatavyo:

7.1 Ahadi za Ujumla za Utoaji Huduma

- a. Tutakiri kupokea na kujibu barua za wateja wa ndani (Wafanyakazi wa THBUB) **NDANI YA SIKU TANO (5)** za kazi tangu kupokelewa kwa barua;
- b. Tutatoa ufafanuzi na ushauri wa Katiba, Sheria, Kanuni, Miongozo, Taratibu, Taarifa na Takwimu mbalimbali kwa njia mbalimbali kama vile magazeti machapisho, vyombo vya habari vya kielektroniki ikiwemo tovuti na mitandao ya kijamii ya THBUB **WAKATI WOTE**;
- c. Tutakiri kupokea na kujibu barua za wateja wetu wa nje **NDANI YA SIKU KUMI NA NNE (14)** za kazi tangu kupokelewa kwa barua;
- d. Tutashughulikia na kutoa majibu ya malalamiko/hoja za wateja wetu **NDANI YA SIKU KUMI NA NNE (14)** za kazi tangu kupokelewa kwa malalamiko;
- e. Tutawezesha malipo ya wazabuni, endapo nyaraka zimezingatia matakwa ya Mkataba **NDANI YA SIKU THELATHINI (30)** za kazi; na

- f. Tutahakikisha kwamba ushauri wa kisheria katika majalada yanayofanyiwa uchunguzi unatolewa kwa wakati **NDANI YA SIKU TANO (5)** baada ya jalada kupokelewa.

7.2 Ahadi za Utoaji Huduma Mahsusni

7.2.1 Divisheni ya Huduma za Kisheria

7.2.1.1 Dhima ya Divisheni

Kutoa ushauri wa kisheria na huduma za kisheria.

7.2.1.2 Majukumu ya Divisheni

1. Kuchambua malalamiko yanayowasilishwa mbele ya Tume ili kupambanua na kuamua yenye sifa za kushughulikiwa na THBUB;
2. Kuandaa nyaraka, mikataba, na kumbukumbu za kisheria zinazohusu THBUB;
3. Kupitia Sheria na Miswada ya Sheria kwa mtazamo wa kuhakikisha uzingatiaji wa kanuni za haki za binadamu na misingi ya utawala bora;

4. Kuendeleza ushirikiano na Taasisi nyingine za Kimataifa na Kikanda zinazohusiana na masuala ya haki za binadamu na utawala bora;
5. Kufungua mashauri Mahakamani kuhusu utekelezaji wa mapendekezo ya THBUB;
6. Kufanya Usuluhishi, Upatanishi na Majadiliano kuhusu utekelezaji wa mapendekezo ya THBUB miongoni mwa watu na taasisi mbalimbali;
7. Kufanya tafiti za kisheria ili kubaini mianya ya kutozingatia haki za binadamu na misingi ya utawala bora;
8. Kufanya uchambuzi wa mikataba yote ya umma inayohisiwa au yenye malalamiko kuhusu masuala ya haki za binadamu na misingi ya utawala bora;
9. Kuwasaidia watoa taarifa na mashahidi kujua haki zao za kisheria za kuwalinda, na kuwawezesha kupata haki wanazostahili kwa mujibu wa sheria; na

10. Kuandaa machapisho mbalimbali ya mafunzo ya kisheria.

7.2.1.3 Ahadi za Divisheni

- a. Tutahakikisha kuwa sheria zote zinazohusiana na masuala ya haki za binadamu na utawala bora zinapatikana **KWA WAKATI**;
- b. Tutahakikisha kwamba ushauri wa kisheria katika majalada yanayofanyiwa uchunguzi unatolewa **NDANI YA SIKU TANO (5)** baada ya jalada kupokelewa;
- c. Tutahakikisha kuwa masuala ya utekelezaji wa mapendekezo ya THBUB mahakamani yanasimamiwa kikamilifu na **KWA WAKATI**; na
- d. Kusambaza miongozo mbalimbali ya kisheria katika Ofisi za Zanzibar na Matawi **KWA WAKATI**.

7.2.1.4 Wajibu wa Wateja wetu

- a. Kutoa ushirikiano;
- b. Kutekeleza mapendekezo ya THBUB.

7.2.2 Divisheni ya Malalamiko na Uchunguzi

7.2.2.1 Dhima ya Divisheni

Kuchunguza vitendo vya ukiukwaji wa haki za binadamu na misingi ya utawala bora.

7.2.2.2 Majukumu ya Divisheni

1. Kupokea na kuchunguza malalamiko yanayohusu ukiukwaji wa haki za binadamu na misingi ya utawala bora nchini;
2. Kutembelea na kukagua magereza na sehemu wanamoshikiliwa watu, au sehemu zinazofanana na hizo kwa ajili ya kufanya tathmini na kukagua hali ya watu wanaoshikiliwa katika sehemu hizo na kutoa mapendekezo ya kurekebisha matatizo yaliyopo kwa mujibu wa sheria hii;
3. Kuwezesha na kufanya usuluhishi na upatanishi miongoni mwa watu na taasisi mbalimbali wanaofika au kufikishwa mbele ya Tume;
4. Kukusanya taarifa za uvunjifu wa haki za binadamu na ukiukwaji wa misingi ya

utawala bora kwa mbinu mbalimbali kama ifuatavyo:- watoa taarifa kufika ofisini; kwa njia ya barua; simu; barua pepe; tovuti; vyombo vya habari; kutoka kwa maafisa uchunguzi kupitia njia za siri na kutoka kwa taasisi mbalimbali; na

5. Kufanya tathmini ya hali ya haki za binadamu na utawala bora nchini na kutoa mapendekezo.

7.2.2.3 Ahadi za Divisheni

7.2.2.3.1 Sehemu ya Kupokelea Taarifa

- a. Tutahakikisha kuwa watoa taarifa wote wanahudumiwa ndani ya muda wa **DAKIKI THELATHINI (30)** baada ya kufika;
- b. Tutahakikisha kuwa barua za kukiri kupokea malalamiko au taarifa zinaandikwa na kutumwa **NDANI YA SIKU TANO (5)** za kazi tangu kupokelewa;

- c. Tutamsikiliza mtoa taarifa na shahidi kwa makini na kuongea nao kwa lugha nzuri na ya kueleweka;
- d. Tutahakikisha kuwa kazi zote zinafanyika kwa usahihi na umakini mkubwa; na
- e. Kumuelekeza Mlalamikaji au mtoa taarifa kuwasilisha lalamiko au taarifa kwenye mamlaka au mkondo sahihi endapo tatizo lake liko nje ya mamlaka ya THBUB.

7.2.2.3.2 Hatua za Uchunguzi

- a. Tutakamilisha uchunguzi wa malalamiko yanayohusiana na ukiukwaji wa haki za binadamu na misingi ya utawala bora na makosa yanayoendana nayo unafanyika **NDANI YA MIEZI MIWILI (2)** tangu kupokelewa;
- b. Tutahakikisha kuwa Afisa Uchunguzi anakuwa na kitambulisho cha THBUB wakati wa kutekeleza majukumu yake,

na aoneshe kitambulisho hicho pale atakapohitajika kufanya hivyo;

- c. Tutafanya mahojiano na watoa taarifa au walalamikiwa, au walalamikaji, au mashahidi kwa umakini, usahihi na kwa kuzingatia sheria na weledi; na
- d. Tutahakikisha kuwa taarifa zote za uchunguzi zinatunzwa sehemu salama na **KWA USIRI UNAOSTAHILI.**

7.2.2.4 Wajibu wa Wateja wetu katika

Uchunguzi

- a. Kutoa taarifa sahihi;
- b. Kuwaheshimu watu wengine;
- c. Kuonesha uungwana wakati wa mahojiano au mazungumzo na Afisa wa THBUB;
- d. Kutunza siri;
- e. Kutoa ushirikiano wa kutosha wakati wa mahojiano au mazungumzo;
- f. Kutoa ushirikiano wakati wanapohitajika;

- g. Kutotoa zawadi au ahadi ya zawadi au vishawishi kwa watumishi wetu.

7.2.3 Divisheni ya Elimu kwa Umma, Mawasiliano, Utafiti na Nyaraka

7.2.3.1 Dhima ya Divisheni

Kutoa elimu kwa umma, utafiti juu ya haki za binadamu na utawala bora, uandishi na usambazaji wa taarifa za Tume.

7.2.3.2 Majukumu ya Divisheni

1. Kufanya tafiti mbalimbali kuhusu haki za binadamu, haki za kiutawala na masuala ya utawala bora nchini;
2. Kuandaa mipango ya mafunzo inayohusiana na haki za binadamu na utawala bora nchini;
3. Kuandaa, kuchapisha na kusambaza machapisho mbalimbali yenye ujumbe unaokemea vitendo vya ukiukwaji wa haki za binadamu na misingi ya utawala bora;

4. Kuelimisha jamii kuhusu uzingatiaji wa haki za binadamu na misingi ya utawala bora pamoja na wajibu wa jamii kupitia vipindi vya redio na televisheni na njia nyingine zitakazoonekana bora;
5. Kutoa taarifa za tathmini za kazi za uelimishaji umma;
6. Kushirikiana na wadau /vikundi mbalimbali;
7. Kufanya uchechemuzi (advocacy) na ushawishi (lobbying) na utaandaaji (networking) kwa ushirikiano na Taasisi za Kitaifa, Kikanda, na Kimataifa kwa ajili ya kuimarisha taswira nzuri ya THBUB; na
8. Kutunza machapisho na nyaraka kwa namna ambayo yatapatikana kwa urahisi kwa ajili ya kurejewa na watumishi, wanataaluma na wadau mbalimbali wa masuala ya haki za binadamu na utawala bora.

7.2.3.3 Ahadi za Divisheni

- a. Tutakiri kupokea mapendekezo na taarifa za tafiti mbalimbali kutoka katika ofisi zote

- za THBUB, na kutoka kwa wadau wengine **NDANI YA SIKU SABA (7)** za kazi;
- b. Tutapitia na kutoa tathmini ya kazi mbalimbali za utafiti **NDANI YA SIKU KUMI NA NNE (14)** za kazi baada ya kupokelewa;
- c. Tutakamilisha taarifa ya utafiti katika kipindi cha **SIKU SITINI (60)** za kazi tangu kukamilika kwa ukusanyaji wa taarifa (data);
- d. Tutapeleka taarifa ya utafiti kwenye mamlaka husika **NDANI YA SIKU TANO (5)** za kazi baada ya taarifa kukamilika;
- e. Tutafanya vikao na wadau ili kujadili matokeo ya tafiti na kuweka mikakati ya kuziba mianya ya uvunjaji wa haki za binadamu na ukiukaji wa misingi ya utawala bora iliyobainika. Vikao hivi vitakuwa vinafanywa katika **KIPINDI KISICHOZIDI MWEZI MMOJA (1)** baada ya taarifa za tafiti husika kupelekwa kwenye mamlaka husika;
- f. Tutachapa na kusambaza kwa wadau taarifa mbalimbali za tafiti katika kipindi

KISICHOZIDI MIEZI MIWILI (2) baada ya kikao cha wadau kufanyika;

- g. Tutatoa taarifa mbalimbali kuhusu uvunjifu wa haki za binadamu na misingi ya utawala bora kupitia machapisho, vitabu, nyaraka, wavuti na mitandao ya kijamii;
- h. Tutajibu maswali ya waandishi wa habari na wananchi kwa muda usiopungua **DAKIKI THELATHINI (30)** mara baada ya kuyapokea na kwa yale yanayohitaji ufafanuzi zaidi yatapatiwa majibu **NDANI YA SIKU TATU (3)** za kazi;
- i. Tutatoa jarida la kazi za utafiti na udhibiti kila mwaka na kusambazwa kwa wadau; na
- j. Tutashirikiana na wadau kuandaa viwango bora vya utendaji (good practice guidelines) kila inapolazimu kufanya hivyo.

7.2.3.4 Wajibu wa Wateja wetu

- a. Kushirikiana ipasavyo na watafiti kabla na wakati wa ukusanyaji wa taarifa (data);

- b. Kuzingatia weledi na uadilifu katika mahusiano yao kikazi na watafiti;
- c. Kushiriki kikamilifu katika utekelezaji wa mikakati ya kuzuia uvunjifu wa haki za binadamu na misingi ya utawala bora;
- d. Kutoa ushirikiano katika kuhamasisha masuala ya haki za binadamu na misingi ya utawala bora;
- e. Kutoa taarifa sahihi za matukio, tafiti na chunguzi kwa wakati; na
- f. Kuheshimu na kuzingatia sheria za nchi, taratibu na kanuni.

7.2.4 Divisheni ya Utawala na Usimamizi wa Rasilimali Watu

7.2.4.1 Dhima ya Divisheni

Kuipatia THBUB mahitaji yake ya watumishi wenye sifa na kusimamia Sheria, Kanuni, Miongozo ya Utumishi wa Umma kwa wakati.

7.2.4.2 Majukumu ya Divisheni

1. Kusimamia Sheria, Kanuni na Miongozo katika Utumishi wa Umma;
2. Kuwezesha masuala ya mahusiano ya watumishi na ustawi wao, ikiwemo afya, usalama, michezo, utamaduni na Mikataba ya Hali Bora kwa Watumishi;
3. Kutoa huduma za Masjala, Ofisi ya kumbukumbu pamoja na usafirishaji wa barua na mizigo;
4. Kushughulikia masuala ya Itifaki;
5. Kuwezesha huduma za usalama, usafiri na matumizi kwa ujumla;
6. Kuwezesha utengenezaji wa vifaa vya ofisi na majengo;
7. Kuratibu utekelezaji wa mikakati ya ushiriki wa Sekta binafsi, Mkataba wa Huduma kwa Mteja, na mifumo ya kuboresha utendaji;

8. Kushughulikia malalamiko ya ndani ya Watumishi kwa wakati;
9. Kutoa ushauri wa ufanisi wa Ofisi;
10. Kutoa ushauri kuhusu masuala ya utawala na rasilimali watu;
11. Kutoa mchango wa masuala ya kimkakati kuhusu utawala, rasilimali watu kama vile kuajiri na kupandisha vyeo, utaratibu wa nidhamu, utoaji wa motisha kwa wafanyakazi, menejimenti inayoleta tija na ustawi wa watumishi;
12. Kuhakikisha matumizi ya watumishi yanaleta tija na ufanisi;
13. Kuratibu na kuwezesha mafunzo kwa watumishi na kuimarisha taaluma, kazi, na stadi za watumishi;
14. Kuwa daraja kati ya THBUB na Ofisi ya Rais-Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora kuhusu utekelezaji wa Sera za Utumishi na Ajira na miongozo mbalimbali katika Utumishi wa Umma; na

15. Kuratibu utekelezaji wa masuala mtambuka.

7.2.4.3 Ahadi za Divisheni

- a. Tutatoa tafsiri na ufafanuzi wa sera, sheria za kazi, kanuni na taratibu katika Utumishi wa Umma **NDANI YA SIKU TANO (5)** za kazi tangu maombi yapokelewe;
- b. Tutatoa ushauri nasaha na unasihi kwa wateja **WAKATI WOWOTE ITAKAPOHITAJIKA;**
- c. Tutashughulikia masuala ya maadili na nidhamu **NDANI YA SIKU ISHIRINI NA MOJA (21)** tangu kupokelewa kwa taarifa;
- d. Tutakiri kupokea barua zinazopokelewa kutoka nje ya ofisi **NDANI YA SIKU TANO (5)** za kazi; na
- e. Tutashughulikia masuala ya huduma za kibenki na mikataba ya mikopo kwa watumishi **NDANI YA SIKU TANO (5)** za kazi tangu kupokelewa kwa maombi.

- 7.2.4.3.1 Chumba cha Mawasiliano ya Simu
- a. Kupokea simu kwa wakati;
 - b. Kutoa salamu nzuri na kujitambulisha;
 - c. Kuongea lugha rahisi na yenye kueleweka;
 - d. Kutoa taarifa sahihi; na
 - e. Kuchukua ujumbe na anwani ya mteja kwa ajili ya mrejesho pale inapobidi.
- 7.2.4.3.2 Sehemu ya Mapokezi
- a. Kuwahudumia wateja wote wanaofika ofisini kwa uwazi bila upendeleo;
 - b. Kuwahudumia wageni wanaofika sehemu ya mapokezi **NDANI YA DAKIKA KUMI (10)**;
 - c. Wageni wote watapokelewa na kuhudumiwa na anayehusika **NDANI YA DAKIKA KUMI NA TANO (15)** tangu kupokelewa; na

- d. Kutumia lugha ya kiungwana wakati wa kuwahudumia wateja wetu wote.

7.2.4.3.3 **Sehemu ya Utawala**

- a. Kufanya marekebisho ya mshahara baada ya mabadiliko au kupandishwa vyeo watumishi **NDANI YA SIKU ISHIRINI NA MOJA (21)** za kazi;
- b. Kutoa matangazo ya nafasi za kazi au ajira baada ya kupata kibali cha kuajiri **NDANI YA SIKU ISHIRINI NA MOJA (21)** za kazi;
- c. Kukamilisha uchambuzi wa maombi ya nafasi za kazi **NDANI YA SIKU THELATHINI (30)** za kazi;
- d. Kuitisha kikao cha Kamati Maalum ya Ajira baada ya kupata kibali cha kuainisha orodha ya usaili toka kwa mwajiri **NDANI YA SIKU TANO (5)** za kazi;
- e. Kutoa barua za ajira mpya **NDANI YA SIKU KUMI NA NNE (14)** za kazi baada ya kupata idhini ya mwajiri;

- f. Kukiri kupokea barua mbalimbali tutakazopokea **NDANI YA SAA AROBAINI NA NANE (48)** za kazi; na
- g. Kutatua matatizo ya kiufundi **NDANI YA SAA ISHIRINI NA NNE (24)** za kazi.

7.2.5 Kitengo cha Mipango, Ufuatiliaji na Tathmini

7.2.5.1 Dhima ya Kitengo

Kuiwezesha Taasisi kuwa na mifumo sanifu na thabiti ya mipango, ufuatiliaji, bajeti, na tathmini katika ngazi zote za utekelezaji.

7.2.5.2 Majukumu ya Kitengo

1. Kuandaa mipango ya kazi, bajeti, kufuatilia utekelezaji na kutathmini viwango vya utekelezaji wa majukumu ya THBUB;
2. Kuandaa Mpango Mkakati na kutoa ushauri wa namna ya kutekeleza majukumu ya THBUB;

3. Kuandaa na kuwasilisha taarifa za utekelezaji wa THBUB;
4. Kutoa ushauri wa kiufundi kwa watendaji wa THBUB juu ya utoaji wa huduma bora, mipango, bajeti, ufuatiliaji na tathmini; na
5. Kufanya tafiti na kukusanya maoni ya watendaji na wadau juu ya huduma zitolewazo na THBUB.

7.2.5.3 Ahadi za Kitengo

- a. Tutahakikisha mipango na bajeti sahihi ya utekelezaji wa kazi za THBUB inaandaliwa, inafuatiliwa na kutathminiwa **KWA WAKATI** ili kufikia malengo yaliyowekwa;
- b. Tutaandaa na kuwasilisha bajeti kwenye mamlaka husika **KWA WAKATI**;
- c. Tutaandaa na kuwasilisha taarifa sahihi za mipango na utekelezaji wake kwenye mamlaka husika **KWA WAKATI**; na
- d. Tutadurusu taarifa za utendaji kazi **KWA WAKATI**.

7.2.5.4 Wajibu wa Wateja wetu

- a. Kujenga mahusiano mazuri na THBUB;
- b. Kuheshimu na kuzingatia sheria za nchi, kanuni na taratibu zilizopo;
- c. Kutoa mrejesho kwa wakati kuhusu utendaji wa THBUB; na
- d. Kuwa na ushirikiano mzuri na THBUB.

7.2.6 Kitengo cha Fedha na Uhasibu

7.2.6.1 Dhima ya Kitengo

Kusimamia matumizi ya fedha na huduma za kahasibu kwa mujibu wa sheria, kanuni na taratibu za usimamizi wa fedha za umma na kuzingatia thamani ya fedha.

7.2.6.2 Majukumu ya Kitengo

1. Kutoa ushauri kuhusu masuala ya fedha;
2. Kuanzisha na kuimarisha mipango hai ya kufuatilia na kutathmini utendaji, ubora na usahihi wa progamu za fedha;
3. Kupanga na kudhibiti fedha na hesabu;

4. Kubuni na kupitia zana za kahasibu;
5. Kutayarisha 'statements' za fedha, matumizi na mapato kwa wakati; na
6. Kubuni vyanzo vinavyoaminika vya fedha.

7.2.6.3 Ahadi za Kitengo

- a. Tutawasilisha makato ya kisheria ya mishahara ya watumishi kwenye mifuko ya hifadhi ya jamii **SIKU SABA (7)** baada ya malipo ya mshahara wa mwisho wa Mwezi.
- b. Tatalipa madai ya maombi ya malipo yenye nyaraka halisi, halali na zilizokamilika kwa kuzingatia sheria na kanuni na taratibu za fedha **NDANI YA SIKU KUMI NA NNE (14)** baada ya kupokea maombi kwa kutegemea uwepo wa fedha.

Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani

7.2.6.4 Dhima ya Kitengo

Kusimamia matumizi ya fedha za taasisi kwa kufanya ukaguzi wa malipo na manunuzi ya taasisi na kutoa ushauri.

7.2.6.5 Majukumu ya Kitengo

Kitengo kina jukumu la kufanya ukaguzi na kutoa ushauri kwa Menejimenti katika maeneo ya mifumo ya Menejimenti na viashiria hatarishi (Risk management) na mifumo ya udhibiti wa ndani (Internal control systems) ambapo ukaguzi huo utasaidia Tume kufikia malengo iliyojiwekea.

7.2.6.6 Ahadi ya Utoaji Huduma

- a. Tutawasilisha taarifa ya ukaguzi kwa mamlaka husika **NDANI YA SIKU SABA (7)** baada ya ukaguzi kukamilika; na
- b. Tutawasilisha taarifa ya ukaguzi wa kila robo mwaka kwa mamlaka husika **NDANI YA SIKU KUMI NA TANO (15)** baada ya robo mwaka kukamilika.

7.2.6.7 Wajibu wa Wateja wetu

- a. Kutoa ushirikiano;
- b. Kuwasilisha nyaraka za malipo ya fedha na marejesho ya masurufu; na
- c. Kufuata sheria, kanuni, miongozo ya fedha.

7.2.7 Kitengo cha Usimamizi wa Manunuzi na Ugavi

7.2.7.1 Dhima ya Kitengo

Kusimamia manunuzi, uhifadhi na ugavi wa bidhaa na huduma unaozingatia ubora na thamani ya fedha.

7.2.7.2 Majukumu ya Kitengo

Kwa mujibu wa Sheria ya Ununuzi ya Umma [Sura ya 410], Kanuni za Sheria hiyo pamoja na miongozo mbalimbali ya nchi, tutakuwa na majukumu yafuatayo:

1. Kufanya manunuzi, uhifadhi na ugavi wa vifaa na huduma unaozingatia ubora na thamani ya fedha;
2. Kusimamia ununuzi na utunzaji wa vifaa vya Taasisi;
3. Kutangaza zabuni ndani ya siku 21 kwa wazabuni wa kitaifa na siku 30 kwa wazabuni wa kimataifa;
4. Kutoa mikataba iliyoidhinishwa kwa wazabuni husika ndani ya muda muafaka;

5. Kutoa ufafanuzi kwa wazabuni ndani ya siku tatu (3) baada ya kuwasilisha malalamiko yao; na
6. Kufanya mawasiliano na Mamlaka ya Udhhibiti wa Ununuzi wa Umma kwenye masuala yanayohusu ununuzi.

7.2.7.3 Ahadi za Kitengo

- a. Tutatoa matangazo (General Procurement Notice) ya jumla ya zabuni **MARA MBILI (2) KILA MWAKA;**
- b. Tutatangaza mpango wa manunuzi wa THBUB **KILA MWAKA WA FEDHA** na mapitio yake **KILA BAADA YA SIKU SITINI (60);**
- c. Tutatoa matangazo ya zabuni, makabrasha ya zabuni kulingana na siku zilizotolewa na sheria na kanuni za manunuzi;
- d. Tutatoa taarifa kwa wazabuni walioshinda na kuingia nao Mkataba **NDANI YA SIKU SITINI (60);** na

- e. Tutatoa Mikataba ya manunuzi **NDANI YA SIKU KUMI NA NNE (14)** baada ya taratibu zote za awali kukamilishwa.

7.2.7.4 Wajibu wa Wateja wetu

- a. Kuzingatia taratibu za manunuzi;
- b. Kuwasilisha nyaraka na makabrasha ya zabuni ndani ya muda;
- c. Kufuatilia taarifa za matangazo ya zabuni; na
- d. Kutoa ushirikiano kwa watendaji wetu ili kuboresha utoaji wa huduma.

7.2.8 Kitengo cha Teknolojia ya Habari na Mawasiliano

7.2.8.1 Dhima ya Kitengo

Kuhakikisha matumizi bora ya teknolojia ya habari na mawasiliano.

7.2.8.2 Majukumu ya Kitengo

- 1. Kubuni na kutekeleza programu stahiki za kompyuta;

2. Kufanya tathmini na kupendekeza mipango ya teknolojia ya mawasiliano kwa THBUB;
3. Kusimamia uwekaji sahihi wa mifumo ya kompyuta, programu za kompyuta (softwares), mitandao ya mawasiliano ya ndani (local areas network) na tovuti;
4. Kufanya matengenezo ya kompyuta;
5. Kufanya mafunzo ya teknolojia ya habari na mawasiliano kwa watumishi wa THBUB; na
6. Kuanzisha na kutekeleza miongozo ya usalama wa teknolojia ya habari na mawasiliano.

7.2.8.3 Ahadi za Kitengo

- a. Tutashughulia na kujibu maombi yanayohusu matumizi ya teknolojia ya habari na mawasiliano **NDANI YA SIKU SABA (7)**, baada ya kupokea maombi; na
- b. Tutatoa miongozo kuhusu programu na miradi inayotumia teknolojia ya habari na mawasiliano **KILA INAPOHITAJIKA**.

7.2.8.4 Wajibu wa Wateja wetu

Kufuata sheria, kanuni, miongozo na taratibu za kupata huduma.

8.0. KIWANGO CHA UTOAJI HUDUMA ZETU

1. **Ufasaha:** THBUB itajitahidi kuhakikisha kwamba taratibu, kanuni, barua na aina zote za mawasiliano zinakuwa rahisi na zinaeleweka kwa kadri inavyowezekana.
2. **Tabia:** Tutajitahidi kufanya kazi kwa kuheshimu wateja wetu, kuwasaidia na kujali mahitaji yao wakati wote wa kuwahudumia.
3. **Miadi:** Tutahakikisha kwamba tunaheshimu ahadi zote za kukutana na wateja na wadau wetu kwa kuzingatia makubaliano.
4. **Mwitikio:** Tutahakikisha tunashughulikia maulizo yote pamoja na kukiri barua zote kutoka kwa wateja na wadau wetu mapema iwezekanavyo.
5. **Dharura:** Tutahakikisha tunashughulikia masuala yote ya dharura kwa haraka kwa kadiri yatakavyojitokeza.

6. **Usahihi:** Tutahakikisha kwamba tunatoa huduma zetu kwa usahihi na kwa kuzingatia viwango tulivyoahidi.

9.0. MUDA WA KAZI NA HUDUMA KWA MTEJA

Tutatoa huduma kwa Wateja siku za **Jumatatu** hadi **Ijumaa** kama inavyoonesha kwenye jedwali hapa chini. Hatutatoa huduma siku za Jumamosi, Jumapili na siku za sikukuu za kitaifa.

	Siku na muda wa kazi	Siku na muda wa kuhudumia Wateja
Siku	Jumatatu hadi Ijumaa	Jumatatu hadi Ijumaa
Muda	Saa 1:30 Asubuhi mpaka Saa 9:30 Alasiri	Saa 3:00 Asubuhi mpaka Saa 8:30 Alasiri

10.0. MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Tunatarajia Mkataba huu uwe ni hati hai inayokwenda sanjari na mabadiliko ya kisheria, kiuchumi, kijamii na kiteknolojia. Kwa wateja na wadau itakuwa ni hati inayotumika kutoa mrejesho kuhusu viwango vya huduma tulivyokusudia na namna ambayo watumiaji wa

huduma hizo wanaweza kutoa mchango wao kwa lengo la kuboresha huduma zetu.

11.0. DURUSU YA MKATABA NA TATHMINI

Kwa kuwa tunapenda kuona kuwa umuhimu wa Mkataba na ufanisi wake unadumishwa, tutakuwa tunafanya mapitio ya mara kwa mara ili kuona kama:

1. Mkataba unaendelea kuzingatia matakwa ya sheria, Mpango Mkakati, Muundo, taratibu na Kanuni za utendaji katika Utumishi wa Umma na THBUB; na
2. Umakini wa utoaji huduma unazingatia viwango vya utoaji huduma tulivyoahidi.

12.0. USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO YA NJE

Kero na malalamiko mbalimbali yatapokelewa na kushughulikiwa kwa wakati, na tutajitahidi kuona wateja na wadau wote wanaowasilisha malalamiko yao wanajibiwa kwa wakati. Pamoja na kuwa na utaratibu wa ndani wa kushughulikia kero au malalamiko, THBUB haimzuii mteja yeyote kupeleka malalamiko yake kwenye vyombo vingine kama atapenda kufanya hivyo.

Lakini kwa madhumuni ya kudumisha mahusiano bora na wateja, tunawashauri wateja na wadau wetu kuleta malalamiko yanayohusu utendaji wa THBUB kabla ya kuyapeleka malalamiko hayo katika vyombo vingine, kama wataona ni vyema kufanya hivyo.

Aidha, ukosoaji wenye nia ya kujenga, pamoja na mrejesho kuhusu huduma zinazotolewa na ofisi hii unakaribishwa. Kwa mfano, kwa wanaoridhishwa na huduma zetu, pongezi na maoni kuhusu namna ya kuboresha zaidi huduma zinazotolewa, zinakaribishwa. Tutayafanyia kazi malalamiko au maoni hayo haraka kwa kadri iwezekanavyo.

Malalamiko yanaweza kutumwa kwa njia ya posta, simu, nukushi au barua pepe kupitia anwani zetu zifuatazo.

Mwenyekiti

Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora

S.L.P. 1049, DODOMA

Simu: +255 734 047 775; 734 119 978

Barua pepe: info@chragg.go.tz

Mwenyekiti

Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora

S.L.P. 285, ZANZIBAR

Simu: (024) 2230494/2236124

Barua pepe: zanzibar@chragg.go.tz

Mwenyekiti

Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora

S.L.P. 2643, 11101 DAR ES SALAAM

Simu: (022) 2135747/8

Barua pepe: dsm@chragg.go.tz

Mwenyekiti

Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora

S.L.P. 10430, MWANZA

Simu: (028) 2541770; Faksi (028) 2541770

Barua pepe: mwanza@chragg.go.tz

Mwenyekiti

Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora

S.L.P. 1050, LINDI

Simu: (023) 2202734/2202744

Barua pepe: lindi@chragg.go.tz

Mwenyekiti

Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora

S.L.P. 231, WETE - PEMBA

Simu: (024) 2454196

Barua pepe: pemba@chragg.go.tz

Au fika kwenye mojawapo ya ofisi hizi za Tume:

DODOMA

Kilimani – Mtaa wa Nyerere, Ploti Na. 339,
jirani na Ofisi za Sikika.

ZANZIBAR

Jengo la Kamisheni ya Wakfu na Mali ya
Amana, Ploti Na. 201, Mbweni.

DAR ES SALAAM

Haki House – Mtaa wa Luthuli, inapakana na
Ofisi ya Makamu wa Rais.

LINDI (Kanda ya Kusini)

Mtaa wa Wailes, Jengo la zamani la TTCL
(Barabara ya kuelekea ofisi ya Mkuu wa Mkoa).

MWANZA (Kanda ya Ziwa)

Eneo la Mkolani, Jengo la Ofisi za Mkuu wa
Wilaya ya Nyamagana, Ghorofa ya Kwanza.

PEMBA (Kanda ya Pemba)

Mtaa wa Kitutia, mkabala na Jengo la Posta
Wete.