JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS, MIPANGO NA UWEKEZAJI

TUME YA TAIFA YA MIPANGO

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Agosti, 2025

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA RAIS, MIPANGO NA UWEKEZAJI
TUME YA TAIFA YA MIPANGO

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Agosti, 2025

Yaliyomo

Dibaji				iii
1.	Dira, Dhima na Maadili			1
	1.1	Dira		1
	1.2	Dhima		1
	1.3	Maadili Yetu		1
		i.	***Ubunifu***	1
		ii.	***Kufanya kazi kwa pamoja na Jumuishi***	2
		iii.	***Bidii***	2
		iv.	***Uwajibikaji***	2
		v.	***Uadilifu***	2
2.	Madhumuni ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja			2
3.	Wateja Wetu			2
4.	Huduma Zetu			2
5.	Viwango vya Huduma Zetu			2
	5.1	Miongozo Mbalimbali		2
	5.2	Taarifa za shughuli za Tume		3
	5.3	Ushauri wa Kitaalamu		3
	5.4	Idhini ya Utekelezaji wa Miradi na Programu za Maendeleo		4
	5.5	Elimu na Mafunzo		4
	5.6	Huduma Nyinginezo		4
6.	Wajibu wa Tume kwa Mteja			4
7.	Haki na Wajibu wa Mteja			5
	7.1	Haki za Mteja		5
	7.2	Wajibu wa Mteja		5
8.	Mrejesho wa Utoaji Huduma			5
9.	Utambulisho wa Tume na Njia za Mawasiliano			5

Dibaji

Tume ya Taifa ya Mipango ilianzishwa kwa mujibu wa Sheria ya Tume ya Mipango Na. 1 ya Mwaka 2023.Tume ina wajibu wa kusimamia uchumi, mchakato wa upangaji na utekelezaji wa mipango ya maendeleo ya taifa kama ilivyoidhinishwa kwa lengo la kuhakikisha kuwa kunakuwa na ukuaji endelevu wa uchumi wa taifa na maendeleo kama ilivyokusudiwa.

Ili kufanikisha utekelezaji wa majukumu yake na kufikia malengo yaliyokusudiwa, Tume ya Taifa ya Mipango imeazimia kutoa huduma bora, zenye viwango vya juu, kwa wadau wake wote. Katika kutekeleza dhamira hii, Tume imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja, kama nyenzo muhimu ya kuhakikisha uwazi, uwajibikaji, na ufanisi katika utoaji wa huduma zake.

Madhumuni ya mkataba huu ni kuweka wazi huduma zinazotolewa na Tume pamoja na viwango vya utoaji wa huduma hizo. Vilevile, mkataba huu unalenga kuutarifu umma kuhusu huduma zinazopatikana, viwango vinavyotarajiwa, pamoja na haki na wajibu wa wateja wetu yote haya kwa lengo la kuhakikisha kuwa matarajio ya wateja yanatimizwa ipasavyo.

Aidha, Mkataba huu ni kiungo muhimu kati ya Tume na wateja wake pamoja na wadau wengine, kwa kuwa unajenga msingi wa maelewano, ushirikiano na uwazi katika utoaji wa huduma za mipango ya maendeleo ya taifa.

Ninatoa wito kwa watumishi wote wa Tume ya Taifa ya Mipango kutekeleza matakwa ya mkataba huu kwa umakini na uwajibikaji ili kuhakikisha kuwa huduma tunazozitoa zinawiana na matarajio ya wateja wetu.

Ni ahadi ya Tume kwa wateja wake kuwa huduma zote zitatolewa kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na Maadili ya Kiutendaji, na tunawahakikishia wadau wetu kuwa tumejipanga kutoa huduma bora zenye viwango vya juu, kwa ufanisi na weledi, ili kufikia matarajio yao.

Kutokana na kasi ya mabadiliko yanayotokea kisayansi, kiuchumi, kiutamaduni na kijamii, wateja na wadau wetu watashirikishwa wakati wa kuhuisha mkataba huu kila baada ya miaka mitatu au kila mabadiliko muhimu yanapotokea kwa nia ya kutathmini utekelezaji wa majukumu yetu.

Ninaamini kuwa kupitia mkataba huu, mrejesho kutoka kwa wateja utakuwa nyenzo muhimu ya kutusaidia kuboresha huduma zetu hadi kufikia viwango vinavyokubalika. Hii itatuwezesha kupata ushirikiano madhubuti kutoka kwa wateja na wadau wetu, na hivyo kutimiza madhumuni na malengo ya mkataba huu kwa mafanikio.

Dkt. Fred M. Msemwa

Katibu Mtendaji, Tume ya Mipango.

1. Dira, Dhima na Maadili

Katika kutekeleza majukumu yake, Tume ya Mipango inaongozwa na Dira, Dhima na Maadili yafuatayo;

1.1 Dira

"Kuwa Kituo bora cha Usimamizi wa Mipango ya Maendeleo na Uchumi kwa Ustawi Jumuishi"

1.2 Dhima

"Kutumia takwimu na matokeo ya utafiti kiubunifu kwa njia iliyounganishwa na kuratibiwa kwa kuzingatia Mipango Jumuishi na ya Kimageuzi"

1.3 Maadili Yetu

Katika utekelezaji wa majukumu ya Tume watumishi watafuata Kanuni za Maadili ya Utumishi wa Umma katika kazi zao za kila siku. Hivyo msingi wetu katika kutoa huduma bora kwa wateja unaongozwa na tabia, mwenendo na maadili yafuatayo:

i. Ubunifu

Tunafanya kazi kwa kuzingatia ujuzi na maarifa ili kutatua changamoto zilizopo kwa kutumia rasilimali zilizopo katika kutekeleza majukumu ya kila siku.

ii. Kufanya kazi kwa pamoja na Jumuishi

Tunaamini katika kutoa huduma bora kwa kufanya kazi kwa pamoja na kutoa fursa sawa kwa wote ili kufikia lengo katika muda muafaka.

iii. Bidii

Tunafanya kazi kwa weledi ili kuboresha ujuzi na ufanisi katika utoaji wa huduma.

iv. Uwajibikaji

Tunabeba dhamana na kuwa tayari kufanya shughuli za Taasisi na utoaji wa huduma zetu ikiwa ni pamoja na kutoa maelezo kwa Umma pale inapobidi.

v. Uadilifu

Tunatoa huduma kwa uwazi kwa kuzingatia taaluma na maadili ya kazi.

2. Madhumuni ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Mkataba huu umelenga kuongeza uwajibikaji na ufanisi, ikiwa ni pamoja na kuwawezesha wateja wetu kuelewa huduma na viwango vinavyotolewa. Aidha, mkataba huu una lengo la kuwaelimisha wateja wetu kuhusu haki na wajibu wao pindi wanapohitaji na wanapopata huduma zetu.

3. Wateja Wetu

i. Wizara, Idara zinazojitegemea, Sekretarieti za Mikoa, Mamlaka za Serikali za Mitaa, Wakala za Serikali, Mashirika ya Umma na Taasisi;
ii. Sekta binafsi na Asasi za Kiraia,
iii. Washirika wa Maendeleo,
iv. Wawekezaji,
v. Taasisi za taaluma na tafiti,
vi. Wanasiasa/vyama vya siasa,
vii. Vyombo vya Habari, na
viii. Umma.

4. Huduma Zetu

Tume inatoa huduma zifuatazo:-

i. Miongozo Mbalimbali;
ii. Taarifa za shughuli za Tume;
iii. Ushauri wa Kitaalamu kuhusiana na masuala mbalimbali ya Mipango na Uchumi;
iv. Idhini ya utekelezaji wa miradi na programu za maendeleo;
v. Elimu na Mafunzo; na
vi. Huduma Nyinginezo.

5. Viwango vya Huduma Zetu

Tume inatoa huduma kwa kuzingatia viwango vya huduma vifuatavyo:-

5.1 Sera na Miongozo Mbalimbali

i. Tutatoa Mwongozo wa Usimamizi wa Uwekezaji wa Umma (PIM – OM) **ndani ya siku moja (1)** ya kazi;
ii. Tutatoa Mwongozo wa Maandalizi ya Mipango Mikakati ya Taasisi za Umma **ndani siku moja (1)** ya kazi baada ya maombi kupokelewa;
iii. Tutatoa Mwongozo wa Ushirikishwaji wa Sekta Binafsi katika kukuza maendeleo ya kijamii na kiuchumi nchini **ndani siku moja (1)** ya kazi baada ya maombi kupokelewa;

iv. Tutatoa Mwongozo kuhusu ushirikiano wa Kiuchumi kati ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na nchi nyingine **ndani ya siku moja (1)** ya kazi;

v. Tutatoa mwongozo wa Kitaifa wa Ufuatiliaji na Tathimini ya Miradi ya Maendeleo **ndani ya siku moja (1)** ya kazi baada ya maombi kupokelewa; na

vi. Tutatoa Mkakati wa ufuatiliaji na Tathimini wa Mpango wa Maendeleo wa Taifa **ndani ya siku moja (1**) ya kazi baada ya maombi kupokelewa.

5.2 Taarifa za Shughuli za Tume

i. Tutatoa taarifa ya Hali ya Uchumi wa Taifa ndani ya siku moja (1) ya kazi baada ya Kusomwa katika Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania;

ii. Tutatoa taarifa za mipango ya maendeleo ya Taifa ya Muda mrefu, wa kati na mfupi **ndani ya siku moja (1)** ya kazi baada ya kuidhinishwa na Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania;

iii. Tutatoa taarifa za utambuzi na uchambuzi wa fursa, na mapitio ya sera na mikakati **ndani ya siku tatu (3)** za kazi baada ya taratibu zote kukamilika;

iv. Tutatoa taarifa za mwenendo wa maeneo muhimu ya uwekezaji katika sekta za uzalishaji nchini kila nusu mwaka;

v. Tutatoa taarifa za mwenendo wa utekelezaji wa mikakati na programu za masuala ya kijamii na kiuchumi kila baada ya kukamilika kwa mwaka wa fedha;

vi. Tutatoa taarifa za utekelezaji wa makubaliano ya kikanda na kimataifa (Mfano. Agenda 2030/VNR, Malengo ya Maendeleo endelevu, Ajenda ya Afrika 2063; SADC na EAC) **ndani ya siku tatu (3)** za kazi baada ya kuwasilishwa katika Mikutano ya Jumuiya za Kikanda na Kimataifa;

vii. Tutatoa taarifa za utekelezaji wa mipango ya taifa ya maendeleo katika kila robo mwaka baada ya taratibu kukamilika;

viii. Tutatoa taarifa za matokeo ya utekelezaji, utendaji na mwenendo wa programu za Maeneo ya Kipaumbele - NKRAs **katika kila robo mwaka;** na

ix. Tutatoa taarifa ya matokeo ya utafiti kwa hadhira pana juu ya jambo lolote muhimu kwa uchumi **ndani ya siku tatu (3**) za kazi baada ya nyaraka za utafiti husika kukamilika.

5.3 Ushauri wa Kitaalamu.

i. Tutatoa ushauri kuhusu mwenendo wa uwekezaji na maendeleo ya sekta ya miundombinu na huduma **ndani ya siku kumi na nne (14)** za kazi baada ombi kupokelewa;

ii. Tutatoa ushauri kuhusu mwenendo wa Masuala Mtambuka na athari zake katika mipango ya maendeleo ya rasilimali watu **ndani ya siku kumi na nne (14)** baada ya kupokea nyaraka;

iii. Tutatoa ushauri kuhusu makubaliano ya kibiashara baina ya Tanzania na nchi nyingine **ndani ya siku tano (5);**

iv. Tutatoa ushauri wa kitaalaamu kuhusu masuala ya kijamii na kiuchumi **ndani ya siku kumi na nne (14)** baada ya kupokea nyaraka;

v. Tutatoa ushauri kuhusu maeneo ya kushirikiana na sekta binafsi **ndani ya siku tano (5)** za kazi baada ya nyaraka husika kukamilika; na

vi. Tutatoa ushauri kuhusu mwelekeo wa Ubunifu, Sayansi na Teknolojia kwa maendeleo ya kijamii na kiuchumi katika kila robo mwaka.

5.4 Idhini ya Utekelezaji wa Miradi na Programu za Maendeleo.

Tutatoa idhini ya utekelezaji wa miradi na programu za maendeleo **ndani ya siku ishirini na nane (28)** baada ya kupokea andiko la mradi.

5.5 Elimu na Mafunzo.

i. Tutatoa mafunzo ya kuandaa na kutekeleza vipaumbele vya kitaifa (NKRAs) **ndani ya siku tano (5)** za kazi;

ii. Tutatoa mafunzo ya namna ya kutumia Mfumo wa Kitaifa wa Usimamizi wa Miradi ya Maendeleo – National Project Management Information System (NPMIS) **ndani ya siku saba (7)** za kazi;

iii. Tutatoa mafunzo ya namna ya kutumia Mwongozo wa Usimamizi wa Uwekezaji wa Umma **ndani ya siku kumi na nne (14)** za kazi;

iv. Tutatoa Elimu ya kuandaa maandiko mbalimbali ya miradi ya Kisekta **ndani ya siku tano (5)** za kazi; na

v. Tutatoa elimu kuhusu programu ya ubunifu na uvumbuzi za muda mrefu na za kati kwa ajili ya kukuza uvumbuzi nchini **ndani ya siku tano (5)**.

5.6 Huduma nyinginezo.

i. Tutapokea simu ya ofisi **ndani ya miito mitatu (3)** katika siku za kazi;

ii. Tutajibu barua **ndani ya siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

iii. Tutajibu barua pepe **ndani ya siku moja (1)** ya kazi baada ya maombi kupokelewa;

iv. Tutajibu hoja za malalamiko **ndani ya siku tano (5)** za kazi;

v. Tutatoa Mkataba wa zabuni **ndani ya siku kumi na nne (14)** baada ya tuzo kutolewa;

vi. Tutatoa mpango wa Manunuzi wa mwaka **ndani ya siku thelathini (30)** kabla ya kuanza kwa mwaka wa fedha; na

vii. Tutatoa malipo kwa watoa huduma **ndani ya siku tatu (3)** baada ya kibali cha Afisa masuuli.

6. Wajibu wa Tume kwa Mteja.

i. Kutoa huduma bora kwa kuzingatia sheria, kanuni na taratibu;

ii. Kutoa huduma kwa kuzingatia utu, ukarimu na heshima;

iii. Kutoa mrejesho wa mapendekezo na maoni ya wateja ili kuboresha huduma zetu;

iv. Kutoa taarifa sahihi zinazojitosheleza kuhusu huduma zinazotolewa kwa wakati;

v. Kutoa huduma bila kutegemea zawadi au kukirimiwa;

vi. Kuzingatia uwazi na uwajibikaji katika utoaji wa huduma; na

vii. Kutoa huduma kwa uaminifu na kwa usiri.

7. Haki na Wajibu wa Mteja

7.1 Haki za Mteja

i. Kutunziwa siri;

ii. Kuheshimiwa na kusikilizwa;

iii. Kupatiwa huduma yenye viwango bora kwa wakati;

iv. Kupata taarifa sahihi na kwa wakati; na

v. Kupewa mrejesho wa huduma inayotolewa.

7.2 Wajibu wa Mteja

i. Kutoa taarifa na nyaraka sahihi zinazohitajika;

ii. Kuheshimu watumishi wanaotoa huduma;

iii. Kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu za kazi;

iv. Kutoa mrejesho kuhusu huduma zilizotolewa; na

v. Kutoa ushirikiano kwa watoa huduma.

8. Mrejesho wa Utoaji Huduma

Tunakaribisha maoni, pongezi, ushauri na mapendekezo kuhusu huduma tunazotoa ili tuweze kuboresha huduma zetu. Tutazingatia na kushughulikia mrejesho kwa viwango vilivyowekwa. Mrejesho wa utoaji huduma utufikie kupitia njia zifuatazo: sanduku la barua, simu, barua pepe, tovuti, sanduku la maoni, dawati la maboresho, e-mrejesho, Kuonana na mtoa huduma ana kwa ana kwa kufika katika ofisi zetu, na kupitia mitandao ya kijamii ya Tume ya Taifa ya Mipango ambayo ni Instagram, twitter na, YouTube.

Tunaamini mteja ni nguzo muhimu kwa maendeleo ya Taifa. Aidha, Mkataba huu utatekelezwa kwa kipindi cha miaka mitatu (3) na utafanyiwa maboresho kulingana na mahitaji yatakayojitokeza.

9. Utambulisho wa Tume na Njia za Mawasiliano

Ofisi ya Tume ya Taifa ya Mipango inapatikana katika Jiji la Dodoma katika Jengo la PSSSF Kambarage Ghorofa ya Tisa, Mtaa wa Kikuyu. Ofisi itakuwa wazi kuanzia Jumatatu mpaka Ijumaa siku za kazi kuanzia saa 1:30 Asubuhi mpaka saa 9:30 Alasiri. Mawasiliano na Ofisi yetu yafanyike kwa kutumia anuani ifuatayo:-

Katibu Mtendaji,
Tume ya Taifa ya Mipango,
Jengo la PSSSF Kambarage Tower,
Ghorofa ya Tisa,
S. L. P 1324,
1 Mtaa wa Kambarage,
41104 Tambukareli, DODOMA.

Tume ya Taifa Mipango
Jengo la Kambarage Ghorofa ya 9,
1 Mtaa wa Kambarage,
S.L.P. 1324,
41104 Tambukareli,
Dodoma, Tanzania

www.planning.go.tz

Tume ya Mipango Tanzania @planning_tz @planning_tz @planningtz