SERIKALI YA MAPINDUZI ZANZIBAR

OFISI YA MSAJILI WA HAZINA

MKATABA WA UTOAJI WA HUDUMA KWA MTEJA

JANUARI, 2026

YALIYOMO

YALIYOMO 2

DIBAJI 3

1. UTANGULIZI 5

2. DIRA, DHAMIRA NA KANUNI ZA MAADILI YA TAASISI 6

3. MAADILI YA MSINGI YA OFISI. 6

4. WADAU WA OFISI 7

5. HUDUMA ZA OFISI. 8

6. VIWANGO VYA HUDUMA ZA OFISI. 8

7. NJIA YA MAWASILIANO. 11

8. UWASILISHWAJI WA MAONI NA USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO. 12

9. UFATILIAJI, TATHMINI NA RIPOTI. 12

DIBAJI

Ofisi ya Msajili wa Hazina inazindua Mkataba wa Huduma kwa Umma/Mteja ili kuimarisha uhusiano kati ya taasisi na wateja wake, kuongeza uwazi katika utendaji, na kuhakikisha kiwango cha huduma kinafikiwa kwa mujibu wa matarajio ya Umma.
Uamuzi huu umetokana na dhamira ya taasisi kujenga utamaduni wa uwajibikaji, uweledi, na ufanisi katika kushughulikia mahitaji ya wateja na kujenga imani ya umma kupitia utoaji wa huduma unaozingatia viwango bora.

Mkataba huu una madhumuni ya kuweka mipaka ya wajibu, haki, na taratibu kati ya Ofisi ya Msajili na wateja wanaoitumia. Lengo lake kuu ni kuhakikisha kila mteja anafahamu kwa uwazi huduma zinazotolewa na taasisi, viwango vya utoaji wa huduma, taratibu za mawasiliano na namna ya kutoa maoni, pongezi au malalamiko. Kupitia mkataba huu, taasisi inalenga kuongeza ufanisi, kuondoa urasimu na kurahisisha upatikanaji wa huduma kwa njia ya haki na usawa kwa kila mteja.

Kwa kutambua utoaji huduma bora hauwezi kufikiwa bila mchango wa wadau mbalimbali, maandalizi ya mkataba huu yamehusisha ushirikishwaji wa wafanyakazi, wateja na wadau wengine muhimu. Maoni, ushauri na mapendekezo yao yamekuwa msingi muhimu katika kubaini maeneo ya kuimarisha huduma na kuunda viwango vinavyotekelezeka, vinavyopimika na vinavyokidhi matarajio ya umma.

Matarajio yetu ni wateja watautumia mkataba huu kama muongozo wa kuelewa kwa kina haki na wajibu wao wanapotumia huduma za taasisi. Ushiriki wa wateja kupitia kutoa maoni, mapendekezo na malalamiko ni sehemu muhimu ya mchakato wa maboresho endelevu.

Kila maoni ya mteja ni fursa ya kuongeza ubora wa huduma na kujenga taasisi inayowajibika na yenye kujifunza na kujiendeleza kutokana na matokeo ya utendaji wake.

Ofisi inatoa ahadi thabiti ya kuhakikisha utoaji wa huduma bora, za haki na kwa wakati, pamoja na kuwajibika ipasavyo katika kushughulikia changamoto, kasoro na malalamiko yanayowasilishwa.

Taasisi itaendelea kusimamia kwa umakini viwango vilivyowekwa, kutenga rasilimali zinazohitajika na kufanya marekebisho pale inapohitajika ili kuhakikisha huduma zinazotolewa zinamfaa kikamilifu mteja na kuvipa thamani vipaumbele vya kitaifa.

....

WAHEED MUHAMMAD IBRAHIM SANYA,
MSAJILI WA HAZINA.

1. UTANGULIZI

Ofisi ya Msajili wa Hazina Zanzibar imeanzishwa kwa Sheria ya Ofisi ya Msajili wa Hazina na Usimamizi wa Mali za Umma Nambari. 6 ya mwaka 2021. Sheria hii inatokana na kufutwa kwa Sheria ya Mitaji ya Umma Nambari 4 ya mwaka 2002.
Dira ya Ofisi ya Msajili wa Hazina ni kuwa chombo chenye ufanisi cha uwekezaji wenye tija na usimamizi wa mali za umma na dhamira ya kuweka sera, sheria, miongozo na vigezo vya usimamizi ili kuhakikisha taasisi za uwekezaji wa umma zinaleta tija za viwango bora.

Baada ya Mapinduzi ya Zanzibar ya 1964 shughuli za usimamizi, uhakiki wa mali za Serikali na mitaji ya umma kwa nyakati tofauti zimekuwa zikisimamiwa na idara mbali mbali, ikiwemo Idara ya Hazina, Idara ya Uhakiki Mali na Idara ya Mitaji ya Umma.

Kuanzia mwaka 2005 Idara ya Uhakiki Mali na Idara ya Mitaji ya Umma ziliunganishwa na kuwa Idara ya Uhakiki Mali na Mitaji ya Umma. Lengo kuu la kuziunganisha idara hizi ni kuleta ufanisi zaidi katika kazi za usimamizi wa mali za Serikali na uitaji ya Umma.

2. DIRA, DHAMIRA NA KANUNI ZA MAADILI YA TAASISI

2.1 DIRA

Kuwa Taasisi bora katika kusimamia na kudhibiti Taasisi za Uwekezaji wa Umma na kusimamia mali za umma ndani ya ukanda wa Afrika Mashariki.

2.2 DHAMIRA

Kuweka na kusimamia mifumo ya usimamizi wa Uwekezaji wa Umma na mali za Umma kupitia miongozo ya kina, watumishi wenye umahiri na stadi stahiki Pamoja na mifumo bora ya taarifa za usimamizi ili kufikia matokeo tarajiwa ya kiuchumi na kijamii.

3. MAADILI YA MSINGI YA OFISI.

1. **Uadilifu/Uaminifu:** Tunafanya kazi zetu kwa uadilifu na uaminifu mkubwa.
2. **Kuzingatia Utaalamu:** Tunazingatia utaalamu na maadili ya kiutendaji katika utoaji wa huduma.
3. **Uwajibikaji na Usikivu***:* Tunawajali, tunawasikiliza na tunawathamini wadau/wateja wetu.
4. **Usiri:** Tunatunza siri za wateja na hazitatolewa isipokuwa pale inapohitajika.
5. **Weledi:** Tunafanya kazi kwa kuzingatia viwango vya juu vya taaluma na kujenga mawasiliano.
6. **Utawala wa Sheria:** Tutazingatia sheria, kanuni, miongozo

na taratibu zilizowekwa katika utoaji wa huduma.

7. **Usawa:** Tutazingatia usawa na kutobagua jinsia, umri, kabila, uwezo au hadhi ya mtu.

4. WADAU WA OFISI

4.1 Taasisi za Uwekezaji za Umma

Zinajumuisha taasisi zenye mitaji na uwekezaji wa mali za Umma kwa mfano.

- Mashirika ya uwekezaji wa umma
- Kampuni ambazo Serikali inamiliki kikamilifu au kwa ubia

4.2. Taasisi zote za Serikali

- Wizara zote za Serikali ya Mapinduzi Zanzibar.
- Taasisi za Umma.
- Wakala wa Serikali.
- Mashirika.
- Tume.
- Mabaraza.
- Vyuo.

4.3. Wananchi

4.4. Sekta Binafsi

- Wawekezaji wanaoshirikiana na Serikali.

4.5. Washirika wa Maendeleo/Wahisani wa Kimaendeleo

- Benki za maendeleo.

- Taasisi za kimataifa zinazotoa ushauri, msaada wa kiufundi au ufuatiliaji wa miradi ya uwekezaji wa umma.

5. HUDUMA ZA OFISI.

Ofisi ya Msajili wa Hazina inatoa huduma kuu zifuatazo.

1) Usimamizi wa mitaji na uwekezaji wa umma.

2) Usimamizi wa mali za umma.

6. VIWANGO VYA HUDUMA ZA OFISI.

	HUDUMA	**VIWANGO VYA HUDUMA**
	IDARA YA MITAJI YA UMMA NA UWEKEZAJI	
1	Kutathmini mwenendo wa makampuni na mashirika kifedha na kibiashara.	Kutoa ripoti za hali ya uwekezaji katika makampuni na mashirika ya umma kila mwaka.
2	Kuhakikisha ukusanyaji wa gawio na michango kutoka katika mashirika na makampuni ya uwekezaji wa umma.	Makusanyo hufanyika kila mwezi/Mwaka.
3	Kutoa ushauri/ mapendekezo/ maoni ya kitaalamu kuhusu usimamizi au uanzishwaji wa miradi mipya katika taasisi za uwekezaji wa umma.	Ndani ya siku 14 za kazi baada ya kukamilika vielelezo vyote vya maombi.
4	Kuandaa na kufanya mapitio ya miongozo ya usimamizi wa Taasisi za Uwekezaji za Umma.	Kila inapohitajika.
5	Kupitia na kutoa mapendekezo ya miundo ya taasisi, miundo ya Utumishi na masuala ya maslahi ya	Ndani ya siku 14 za kazi baada ya kukamilika kwa

	watumishi na taasisi za uwekezaji wa Umma.	vielelezo vyote vinavyohitajika.
6	Kushauri uanzishwaji na uvunjwaji wa taasisi za uwekezaji wa umma.	Kila inapohitajika.
7	Kufanya tathmini ya mikataba ya kiutendaji kwa Taasisi za uwekezaji za Umma.	Kila mwaka.
8	Kusimamia tathmini ya utendaji wa Bodi za Taasisi za Uwekezaji za Umma.	Kila mwaka.
	IDARA YA USIMAMIZI WA MALI ZA UMMA.	
1	Kutengeneza akaunti za mfumo wa usimamizi wa Mali za Umma (ZGAMIS) kwa Taasisi za Umma.	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kukamilika kwa vielelezo vyote vinavyohitajika.
2	Kufanya uhakiki na ukaguzi wa mali katika mfumo wa usimamizi wa mali za umma.	Mara moja kwa mwaka
3	Kuratibu uhaulishaji/uhamisho wa mali za umma katika mfumo wa usimamizi wa mali za umma.	Ndani ya siku 7 baada ya taratibu kukamilika
4	Kuendesha zoezi la uuzaji/minada ya mali za Umma	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya taratibu za uthamini kukamilika.
5	Kutoa ushauri/ mapendekezo/ maoni ya kitaalamu juu ya usimamizi wa mali.	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya maombi kukamilika
6	Kutoa na kuboresha miongozo ya usimamizi wa mali za umma	Kila inapohitajika
7	Kutoa elimu ya usimamizi wa mali za umma katika Taasisi za Umma	Kila inapohitajika
8	Kufanya uthamini wa mali za umma	Mchakato wa uthamini utaanza ndani ya siku 7 za kazi baada ya maombi kukamilika
9	Kuhakikisha ukusanyaji wa mapato yatokanayo na uuzwaji wa mali	Ndani ya siku 14 baada ankara ya

	chakavu na ukodishwaji wa mali za umma.	malipo kutolewa

6.1 HAKI KWA ANAETAKA HUDUMA

Kuhudumiwa kwa mujibu wa viwango vilivyowekwa.

- Kusikilizwa na kuheshimiwa.
- Kuwasilisha malalamiko, maoni au kukata rufaa juu ya kutoridhika na huduma tunazozitowa kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa.
- Kupatiwa faragha, kutunziwa siri za taarifa na kutotolewa kwa mtu au Taasisi yoyote bila kibali halali.
- Kushauri njia bora ya kuongeza ufanisi kwa taasisi.
- Kupatiwa maelekezo sahihi yanayoeleweka kuhusu huduma tunazozitoa.

6.2 WAJIBU KWA WANAOTAKA HUDUMA

- Kuthamini na kulipia huduma zinazotolewa kwa wakati.
- Kutoa maoni ya namna ya kuboresha huduma zetu.
- Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaowahudumia kwa mujibu wa makubaliano ya mkataba.
- Kutoshawishi watendaji ili kupatiwa huduma kwa upendeleo.
- Kutoa taarifa sahihi zinazotakiwa na kwa wakati unaotakiwa.
- Kuzifahamu vizuri huduma tunazozitoa.
- Kufuata sheria, kanuni, taratibu na miongozo ya matumizi ya huduma zetu.

- Kuheshimu huduma zinazotolewa na Ofisi.

7. NJIA YA MAWASILIANO.

Ofisi ya Msajili wa Hazina ya Unguja ipo katika jengo liliopo Maisara ambalo lilikuwa linatumiwa na Mfuko wa barabara na Ofisi ya Pemba ipo Gombani, Chake Chake, katika jengo la Wizara ya Fedha na Mipango.

Muda wa Huduma.

Ofisi inatoa huduma kwa siku za kazi (Jumatatu - Ijumaa) kuanzia saa 2:00 Asubuhi mpaka 8:30 mchana.

Anuani ya Ofisi.

MSAJILI WA HAZINA

7-BARABARA YA GYMKANA

KIKWAJUNI

MJINI MAGHARIBI

ZANZIBAR

S.L.P. 4779 KIKWAJUNI-UNGUJA

SIMU : +25524 2231095

Pia huduma zetu zinapatikana kupitia website www.trosmz.go.tz.

Barua pepe info@trosmz.go.tz.

Mitandao ya kijamii: tro_zanzibar

8. UWASILISHWAJI WA MAONI NA USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO.

Kwa utoaji wa maoni au malalamiko au kupata ushauri, mteja kuwasilisha kwa njia ya visanduku au kutumia fomu za malalamiko. Pia mteja ataweza kupatiwa mrejesho wa maoni yake au malalamiko ndani ya siku tatu (3) kupitia anuani zilizowekwa hapo juu kwa wakati na endapo hatoridhika na mrejesho huo ataweza kukata rufaa / kwenda juu zaidi (Msajili wa Hazina) kwa ajili ya kusikilizwa. Ofisi ya Msajili wa Hazina itahakikisha tunatoa majibu ya uhakika na kuaminika.

9. UFATILIAJI, TATHMINI NA RIPOTI.

Ofisi itafanya tathmini ya huduma tunazozitowa kwa kuzingatia maoni, ushauri, malalamiko na kiwango cha kuridhika kwa wateja wetu pamoja na kuangalia viashiria vya utendaji kazi (Key Performance Indicators).

Taarifa kuhusu utekelezaji wa mkataba wa utoaji huduma zitawasilishwa katika Ofisi na wadau wake. Aidha, Ofisi itachapisha muhtasari wa malalamiko yaliyopokelewa na hatua zilizochukuliwa dhidi ya malalamiko hayo kwenye taarifa za kila mwaka kupitia www.trosmz.go.tz ili kuongeza uwajibikaji.

Naomba Kuwasilisha