JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAMBO YA NDANI YA NCHI

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Juni 2023

YALIYOMO

DIBAJI 4

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU 6

1.1 Dira 6

1.2 Dhima 6

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 7

3.0 WATEJA WETU 8

4.0 HUDUMA ZETU 8

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 9

5.1 Huduma za Jeshi la Polisi 9

5.2 Huduma za Jeshi la Uhamiaji 10

5.3 Huduma za Jeshi la Zimamoto 13

5.4 Huduma za Jeshi la Magereza 14

5.5 Usajili wa Jumuiya mbalimbali 16

5.6 Huduma za Kuzuia na Kupambana na Usafirishaji Haramu wa Binadamu 17

5.7 Huduma Kwa Wakimbizi 18

5.8 Huduma za Uangalizi 14

5.9 Taarifa nyinginezo 20

5.10 Huduma nyinginezo 20

6.0 WAJIBU WA WIZARA 20

7.0 HAKI NA WAJIBU MTEJA 21

7.1 Haki za Mteja 21

7.2 Wajibu wa Mteja 21

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA 21

9.0 UTAMBULISHO NA MAWASILIANO NA WIZARA 22

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAMBO YA NDANI YA NCHI

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

JUNI 2023

DIBAJI

Kwa mujibu wa Hati ya Mgawanyo wa Majukumu ya Wizara kama ilivyotolewa na Mheshimiwa Rais wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania wakati akiidhinisha Muundo Mpya na Mgawanyo wa Majukumu ya Wizara ya Mambo ya Ndani ya Nchi mnamo Januari 2021, Wizara ilipewa jukumu la kuratibu, kusimamia na kutekeleza majukumu ya kulinda usalama wa raia na mali zao.

Kwa lengo la kuhakikisha kwamba Wizara inatoa huduma bora, kwa wakati na zinazokidhi mahitaji na matarajio ya wateja wetu, Mkataba umeainisha aina za huduma, viwango na ubora wa huduma zinazotolewa, maadili ya watumishi, haki na wajibu wa wateja wetu na njia za kutoa mrejesho juu ya huduma zinazotolewa na Taasisi. Wizara itakuwa tayari kupokea mrejesho kutoka kwa wateja utakaowezesha kuboreshwa zaidi kwa huduma zinazotolewa endapo hazikidhi viwango vilivyowekwa.

Tunaamini kwamba, kuwepo kwa Mkataba wa Huduma kwa Mteja itatusaidia kwa kubaini ufanisi katika utoaji huduma, mafanikio na changamoto zinazotukabili katika utekelezaji wa majukumu na hivyo kuweka mikakati ya kuboresha zaidi utoaji wa huduma inakayokidhi mahitaji ya wateja.

Mwisho nikiwa Waziri Mwenye dhamana na Wizara ya Mambo ya Ndani ya Nchi, ninawakaribisha Wateja na Wadau wetu wote kutumia huduma zetu.

Mhandisi Hamadi Y. Masauni
WAZIRI WA MAMBO YA NDANI YA NCHI

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA MAMBO YA NDANI YA NCHI

DIRA

Kuwa Wizara yenye ufanisi katika kusimamia na kuhakikisha Amani, Utii wa Sheria, Usalama wa Raia na Mali.

DHIMA

Kudumisha Usalama, Amani na Utulivu kwa kuandaa na kutekeleza Sera na Sheria husika.

IDARA ZA WIZARA

- Jeshi la Polisi
- Jeshi la Magereza
- Jeshi la Zimamoto na Uokoaji
- Idara ya Uhamiaji
- Mamlaka ya Vitambulisho vya Taifa

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

1.1 Dira

Kuwa Wizara yenye ufanisi katika kusimamia na kuhakikisha amani, utii wa Sheria, usalama wa raia na mali zao.

1.2 Dhima

Kudumisha usalama, amani na utulivu kwa kuandaa na kutekeleza Sera na Sheria husika.

1.3 Maadili Yetu

i. **Uwajibikaji**
Tunawajibika kutokana na matokeo ya utendaji au maamuzi yetu.

ii. **Uwazi**
Tunafanya maamuzi yatakayozingatia uhalisia, kanuni na miongozo, sheria na taratibu zinazosimamia utendaji katika Utumishi wa Umma.

iii. **Uadilifu**
Tunasimamia misingi ya haki, ukweli, heshima, staha na tabia njema katika utendaji wa kazi

iv. **Usiri**
Tunazingatia usalama wa taarifa zinazopokelewa na huduma zinazotolewa kwa wateja.

v. **Usawa**
Tunatoa huduma kwa wateja wote kwa kuzingatia usawa na bila upendeleo au ubaguzi wa aina yoyote.

vi. **Ubunifu**
Tunaboresha huduma zetu ili zipatikane kwa njia rahisi, nafuu na kwa haraka.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba ni kuutarifu Umma kuhusu aina, viwango na ubora wa huduma zinazotolewa na Wizara ya Wizara ya Mambo ya Ndani ya Nchi. Mkataba unalenga kuwajengea watumishi mtazamo chanya wa kuwahudumia Wateja kwa kuwajali na kutoa huduma bora zinazokidhi matarajio yao pamoja na kuongeza uwajibikaji kwa watumishi wanaotoa huduma. Aidha, Mkataba unatoa utaratibu kwa Umma kuhusu njia zitakazo tumika kutoa mrejesho endapo huduma zitolewazo hazitakidhi matarajio yao. Mkataba umeainisha wajibu wa Wizara na Mteja na haki ya Mteja ili aweze kupatiwa huduma bora.

3.0 WATEJA WETU

i. Taasisi za Umma,

ii. Balozi za Nje zilizopo Tanzania na Balozi za Tanzania Nje ya Nchi ;

iii. Mkimbizi/muomba hifadhi;

iv. Mashirika ya Huduma za kibinadamu:

v. Taasisi/Mashirika ya kimataifa;

vi. Washirika/Wadau wa maendeleo;

vii. Raia wa Kigeni;

viii. Mwananchi;

ix. Wafungwa na Mahabusi;

x. Waathirika wa makosa;

xi. (NGOs);

xii. Taasisi Binafsi;

xiii. Jumuiya za kidini na Kiraia; na

xiv. Vyombo vya Habari.

4.0 HUDUMA ZETU

Wizara inatoa huduma zifuatazo kwa Wateja wake: -

i. Huduma za Polisi;

ii. Huduma za Magereza;

iii. Huduma za Zimamoto;

iv. Huduma za Uhamiaji;

v. Usajili wa Jumuia;

vi. Kuzuia na Kupambana na Usafirishaji Haramu wa Binada mu;

vii. Huduma kwa Wakimbizi;

viii. Huduma za Uangalizi

ix. Taarifa mbalimbali;

x. Huduma nyinginezo.

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

5.1 Huduma za Jeshi la Polisi

a) Kutoa Hati mbalimbali

i. Tunatoa Hati ya Tabia Njema ya kusafiri nje ya nchi au kupata ajira **ndani ya siku 14** za kazi

ii. Tutatoa Hati ya Ukaguzi wa Magari kabla ya kusajiliwa **ndani ya Dakika15** baada ya gari kukaguliwa;

iii. Tunatoa hati ya kupotelewa (Loss report);

b) Kutoa Leseni, Kibali na Kibandiko

i. Tutatoa kibandiko (Sticker) cha Wiki ya nenda kwa usala ma barabarani **ndani ya Dakika 15** baada ya kukamilisha ukaguzi;

ii. Tutatoa kibali cha kusajili Kampuni binafsi ya Ulinzi **ndani ya siku tatu (3)** baada ya kuwasilisha maombi.

5.2 Huduma za Jeshi la Uhamiaji

a) Kutoa Pasipoti kwa raia wa Tanzania

i. Tutatoa pasipoti kwa raia wa Tanzania ndani ya: -

- Siku tano (5) kwa Ofisi ya Makao Makuu ya Uhamiaji Dar es Salaam au Afisi Kuu Zanzibar;
- Siku 10 kwa Ofisi za Uhamiaji Mikoa; na
- Siku 21 kwa Balozi za Tanzania Nje ya Nchi.

b) Kutoa Pasi za kuishi nchini kwa raia wa Kigeni

i. Tutatoa pasi kwa tegemezi na mwenza wa raia wa Tanzania kuishi nchini **ndani ya siku tatu (3) za kazi;**

ii. Tutatoa pasi kwa mlowezi kuishi nchini **ndani ya siku 5 za kazi;**

iii. Tutatoa pasi ya msimu kwa Wahamiaji wageni (Seasonal migrant pass) **ndani ya siku saba (7) za kazi;**

iv. Tutatoa pasi kwa tegemezi na mwenza wa raia wa kigeni kuishi nchini **ndani ya siku tatu (3) za kazi;** na

v. Tutatoa pasi ya kutoka na kurejea nchini mara kwa mara kwa mgeni mkaazi (Re-entry pass) **ndani ya siku moja (1)** ya kazi.

c) Kutoa idhini mbalimbali

i. Tutatoa idhini ya kuukana uraia wa Tanzania ndani ya siku tatu (3) za kazi;

ii. Tutatoa idhini ya kutoka/kurejea nchini kwa raia wa Tanzania ndani ya dakika tatu (3);

iii. Tutatoa idhini ya kutoka/kuingia nchini kwa raia wa kigeni ndani ya:-

- Dakika tatu (3) kwa mgeni mwenye viza au kibali cha ukaazi'
- Dakika 10 kwa mgeni anayehitaji viza wakati wa kuingia.

d) Kutoa Hati mbalimbali

ii. Tutatoa Hati ya dharura ya safari ya je ya nchi kwa raia wa Tanzania **ndani ya siku moja (1) ya kazi;**

iii. Tutatoa hati ya msamaha kwa raia wa kigeni wenye hadhi ya kidiplomasia/wanafunzi wa Jumuiya ya Afrika Mashariki n.k wanaoishi nchini **ndani ya siku tano (5) za kazi;**

iv. Tutatoa hati ya utambulisho wa safari (certificate of identity) kwa raia wa kigeni anaye rejea nchini kwao baada ya kupoteza/kuharibika Pasipoti ya kusafiria akiwa nchini **ndani ya siku moja (1)** ya kazi;

e) Tutatoa hadhi ya uraia pacha kwa mtoto mwenye umri chini ya miaka 18 ndani ya siku moja (1) ya kazi;

f) Tutamuunganisha na familia yake raia wa Tanzania anayerejeshwa kutoka nje ya nchi ndani ya:-

- **Siku tatu (3)** kwa mhanga; na
- **Siku 14** kwa mtuhumiwa.

g) Tutatoa uraia wa Tajinisi wa Tanzania (Citizeship by naturalization) ndani ya:-

- **Miezi 12** kwa raia wa kigeni
- **Siku 90** kwa mwanamke aliyeolewa na raia wa Tanzania;
- **Siku 90** kwa mtoto.

h) Tutathibitisha uraia wa Tanzania **ndani ya siku tatu (3);**

i) Tutatoa kibali cha ukaazi kwa raia wa kigeni kama ifuatavyo:-

i. Kibali cha ukaaazi kwa raia wa kigeni Daraja A

- Maombi yatakayo pokelewa kupitia TIC, ZIPA na EPZA - **ndani ya siku tatu (3); za kazi.**
- Maombi yatakayo pokelewa kupitia Ofisi za Kamishna Jenerali Makao Makuu na Afisi Kuu ya Uhamiaji - **ndani ya siku tano (5); siku za kazi.**

ii. Kibali cha ukaazi kwa raia wa kigeni Daraja B - **ndani ya siku tatu (3) za kazi;**

iii. Kibali cha ukaazi kwa raia wa kigeni Daraja C - **ndani ya siku tatu (3) za kazi.**

j) Kutoa Viza

i. Tutatoa viza kwa njia ya mtandao kwa raia wa kigeni wanaoingia nchini kwa shughuli mbalimbali - **ndani ya siku 10 za kazi;** na

ii. Tutatoa Viza rejea kwa raia wa kigeni wa Matifa maalum – **ndani ya siku 90 za kazi.**

k) Tutatoa pasipoti ya safari kwa mujibu wa Mkataba wa Kimataifa wa Geneva kwa raia wa Tanzania na Mgeni - **ndani ya siku tano (5) za kazi.**

5.3 Huduma za Jeshi la Zimamoto

a) Kutoa Hati mbalimbali

i. Tutatoa Hati ya Usalama wa Moto **ndani ya siku tatu (3)** za kazi;

ii. Tutatoa Hati ya Umahiri katika Huduma za Zimamoto **ndani ya siku tatu (3)** za kazi;

b) Kutoa huduma za Kuzima moto na Uokoaji

i. Tutazima moto kutegemeana na umbali na hali ya hewa ndani ya:-

- Dakika 10 kwa kipenyo cha umbali kisichozidi kilometa 2.5;
- Dakika 60 kwa kipenyo cha umbali kinachozidi kilometa 2.5;

ii. Tutatoa huduma ya uokoaji kutegemeana na umbali na hali ya hewa ndani ya:-

- Dakika 10 kwa kipenyo cha umbali kisichozidi kilometa 2.5; na
- Dakika 60 kwa kipenyo cha umbali kinachozidi kilometa 2.5.

c) Kutoa taarifa za Usalama wa Moto

i. Tutatoa mafunzo juu ya moto na uokoaji ndani ya siku moja (1) baada ya kupokea maombi;

ii. Tutatoa taarifa na ufafanuzi kuhusu masuala ya moto na uokoaji ndani ya siku moja ya kazi;

iii. Tutatoa taarifa ya Usalama wa Moto ndani ya siku saba (7) baada ya uchunguzi kukamilika;

iv. Tutatoa taarifa ya Usalama wa Moto katika Vyombo vya Moto ndani ya siku tatu (3) za kazi;

v. Tutatoa taarifa ya Ukaguzi wa Kinga na Tahadhari ya Moto katika Majenzi ndani ya siku saba (7);

vi. Tutatoa taarifa ya Uchunguzi wa Moto ndani ya siku tatu (3) baada ya uchunguzi kukamilika.

vii. Tutatoa Taarifa ya Tukio la Moto ndani ya siku tatu (3) baada ya uchunguzi kukamilika.

d) Msaada wa dharura na ushauri wa kitaalam

i. Tutatoa ushauri wa Kitaalamu Juu ya Kinga na Tadhahari ya Moto, Vifaa vya Ujenzi na Viwango vya Vifaa vya Kuzima, Kudhibiti na Kupambana Moto ndani ya siku saba (7) za kazi; na

ii. Tutatoa msaada wa dharura wa Kibinadamu (mfano kuhamisha watu kutoka makazi hatarishi, maji ya dharula, huduma ya kwanza, gari ya wagonjwa n.k) ndani ya siku saba (7).

5.4 Huduma za Jeshi la Magereza

a) Kutoa vibali mbalimbali

i. Tutatoa kibali cha kutoa huduma za kiroho kulingana na madhehebu wafungwa na mahabusi ndani ya siku saba (7) za kazi;

ii. Tutatoa Kibali cha mfungwa/mahabusi kuonana na kufanya mazungumzo na ndugu, jamaa na marafiki zao ndani ya Dakika 10 baada ya kupata maombi;

iii. Tutatoa kibali cha kuleta chakula kwa mahabusi ndani ya siku moja (1);

iv. Tutatoa kibali cha kutoa misaada kwa wafungwa/ mahabusi ndani ya siku 14; na

v. Tutatoa kibali kwa Wawakilishi/Mabalozi kutembelea Magerezani kwa ajili ya kukutana na wafungwa/mahabusi wa raia wa nchi zao ndani ya siku saba (7).

b) Kutoa huduma za msingi

i. Tutatoa matibabu kwa mfungwa/mahabusi ndani ya saa tano (5) baada ya kugundulika kuwa na ugonjwa;

ii. Tutatoa chakula kwa kwa mfungwa/mahabusi **mara mbili kwa siku.**

iii. Tutatoa malazi na mavazi kwa mfungwa/mahabusi ndani ya siku moja (1) baada ya mfungwa kupokelewa gerezani;

c) Tutatoa hati ya kuachiliwa huru kwa mfungwa/mahabusi ndani ya dakika tano (5) baada ya kupata kibali cha mahakama;

d) Tutatoa majarida, magazeti, vitabu, kuangalia luninga na kusikiliza redio kwa mfungwa na mahabusi kila siku;

e) Tutatoa ushauri nasihi kwa mfungwa/mahabusi kila inapohitajika;

f) Tutatoa ujuzi katika shughuli za kiuchumi kwa mfungwa/ mahabusi kila inapo hitajika;

5.5 Usajili wa Jumuiya mbalimbali

a) Kutoa kibali cha usajili na kuendesha ibada

i. Tutatoa kibali cha muda cha kuendelea na ibada kwa taasisi za kidini ndani ya siku 30 za kazi baada ya kuwasilisha nyaraka stahiki;

ii. Tutatoa kibali kwa jumuiya zinazoomba usajili kwenda mamlaka mbalimbali ndani ya siku 30 za kazi;

iii. Tutasajili jumuiya za kitaaluma, kijamii na kiuchumi ndani ya siku 30 za kazi baada ya kuwasilisha nyaraka stahiki.

b) Kutoa idhini ya mabadiliko ya Usajili

i. Tutatoa Idhini ya mabadiliko ya taarifa za usajili wa Jumuiya iliyosajiliwa ndani ya siku 14 za kazi; na

ii. Tutatoa Idhini ya mabadiliko ya Katiba ya Jumuiya ndani ya siku 30 za kazi.

c) Tutatoa taarifa ya upekuzi wa Jumuiya zilizosajiliwa **ndani ya siku 14** za kazi.

d) Tutatoa elimu juu ya utekelezaji wa masharti ya usajili wa Jumuiya iliyosajiliwa **kila siku;** na

e) Tutasuluhisha migogoro ya Jumuiya **ndani ya siku 90 za kazi** baada ya kujiridhisha kuwa mgogoro huo umeshindwa kushughulikiwa na vyombo vya ndani vya jumuiya husika.

5.6 Huduma za Kuzuia na Kupambana na Usafirishaji Haramu wa Binadamu

a) Urejeshaji na uokoaji wa Wahanga wa Usafirishaji Haramu wa Binadamu

i. Tutamrejesha mhanga wa Usafirishaji Haramu wa Binadamu kwenye nchi yake ya asili **ndani ya siku 30** za kazi baada ya kutambuliwa na ubalozi wa nchi yake;

ii. Tutamrejesha mhanga wa Usafirishaji Haramu wa Binadamu kwenye nchi yake ya asili **ndani ya siku 30** za kazi baada ya kutambuliwa na ubalozi wa nchi yake;

iii. Tutaokoa mhanga wa Usafirishaji Haramu wa Binadamu aliyeko nchini **ndani ya masaa 24.**

iv. Tutaokoa mhanga wa Usafirishaji Haramu wa Binadamu aliyeko nje ya nchi **ndani ya siku 30** za kazi baada ya kutambuliwa na ubolozi wetu katika nchi husika.

b) Kutoa Mafunzo na Elimu ya Usafirishaji Haramu wa Binadamu

i. Tutatoa elimu kwa wananchi kuhusu Usafirishaji Haramu wa Binadamu mara moja kila mwezi;

ii. Tutatoa mafunzo kwa wadau wa kuzuia na kupambana na Usafirishaji Haramu wa Binadamu mara moja kila mwezi;

c) Tutatoa ulinzi kwa mhanga wa Usafirishaji Haramu wa Binadamu mara tu anapotambuliwa;

d) Tutatoa mahitaji ya msingi ya kibinadamu kwa mhanga wa Usafirishaji Haramu wa Binadamu **ndani ya masaa 24** baada ya kutambuliwa;

e) Tutatoa ujuzi kwa mhanga wa Usafirishaji Haramu wa Binadamu katika shughuli za kiuchumi **ndani ya siku 30** za kazi baada ya kupokelewa kwenye nyumba salama;

f) Tutatoa huduma za rufaa kwa mhanga wa Usafirishaji Haramu wa Binadamu **ndani ya siku 14** baada yakupokelewa kwenye nyumba salama;

g) Kutoa msaada na ushauri wa kisheria

i. Tutatoa msaada wa kisheria kwa mhanga wa Usafirishaji Haramu wa Binadamu **ndani ya siku 30** baada ya kupokelewa kwenye nyumba salama;

ii. Tutatoa ushauri nasaha kwa mhanga wa Usafirishaji Haramu wa Binadamu **ndani ya siku saba (7)** baada ya kupokelewa kwenye nyumba salama;

iii. Tutamuunganisha mhanga wa Usafirishaji Haramu wa Binadamu na familia yake **ndani ya siku 14** baada ya kumaliza programu za urekebishaji;

5.7 Huduma Kwa Wakimbizi

a) Kutoa vibali

i. Tutatoa kibali kwa wakimbizi wenye shida mbalimbali za kusafiri ndani ya nchi **ndani ya siku sita (6)** za kazi;

ii. Tutatoa kibali kwa wakimbizi kupatiwa pasipoti ya kusafiri nje ya nchi **ndani ya siku tatu (3)** za kazi;

iii. Tutatoa kibali kwa wakimbizi kupatiwa kibali cha ukaazi nchini **ndani ya siku tatu (3)** za kazi;

iv. Tutatoa kibali cha kusoma kwa wakimbizi wenye uhitaji **ndani ya siku saba (7)** za kazi;

v. Tutatoa kibali cha kufanya kazi ndani ya maeneo tengefu ya wakimbizi **ndani ya siku tatu (3)** za kazi;

vi. Tutatoa kibali kwa mashirika kutoa huduma za kibinadamu kwenye kambi za wakimbizi **ndani ya siku 30** za kazi;

vii. Tutatoa kibali cha kutembelea kambi za wakimbizi **ndani ya siku tatu (3)** za kazi baada ya kupokea maombi; na

viii. Tutatoa kibali cha kuendesha tafiti katika kambi za wakimbizi **ndani ya siku 14** za kazi baada ya kupokea maombi yaliyokamilika.

b) Tutasajili wakimbizi katika kambi ya kuishi ndani ya siku mbili (2) baada ya kupata maombi; na

c) Tutaidhinisha maombi ya kufanya kazi nchini watumishi wasio raia ndani ya siku 14 za kazi.

5.8 Huduma za Uangalizi

a) Tutatoa taarifa ya uchunguzi wa kijamii kwa mfungwa/mtuhumiwa ili kupata kifungo cha nje ya gereza **ndani ya siku 14** baada mahakama kutoa maelekezo

b) Tutatoa ushauri nasihi kwa mfungwa/mhathirika wa kosa **kila inapohitajika;**

c) Tutamuunganisha mfungwa mwenye mahitaji maalum na taasisi zinazotoa huduma za urekebishajin **ndani ya siku saba (7)** baada ya kuhukumiwa;

d) Tutatoa huduma ya nguvu kazi ya wafungwa kwa taasisi za Serikali **ndani ya siku mblili (2)** za kazi baada ya kupokea maombi;

5.9 Taarifa nyinginezo

a) Tutatoa taarifa ya ukaguzi wa **ndani ya siku 25** baada ya robo mwaka kukamilika;

b) Tutatoa taarifa ya ukaguzi wa ununuzi **ndani ya siku 14** baada ya robo kukamilika;

c) Tutatoa taarifa za Utekelezaji wa Mpango na Bajeti ndani ya siku 15 baada robo ya mwaka wa fedha kukamilika;

d) Tutatoa taarifa ya Mpango wa Ununuzi ndani ya siku 14 baada ya mwaka wa fedha.

5.10 Huduma nyinginezo

a) Tutatoa mrejesho wa malalamilo yaliyowasilishwa **ndani ya siku saba (7)** baaada ya kupata majibu kutoka kwenye idara iliyolalamikiwa;

b) Tutatoa zabuni kwa kuzingatia Sura namba 75 ya Sheria ya ununuzi wa Umma;

c) Tutapokea simu ya ofisi ndani ya miito mitatu (3);

d) Tutajibu barua **ndani ya siku tano (5)** za kazi na.

e) Tutatoa namba ya malipo **ndani ya siku moja (moja)** baada ya kupokea maombi ya mteja.

6.0 WAJIBU WA WIZARA

Ili kuhakikisha kuwa Wizara inatoa huduma bora kwa Mteja tawajibika kwa yafuatayo:

i. Kuheshimu na kuwajali wateja;

ii. Kutoa elimu kuhusu huduma zitolewazo na Wizara;
iii. Kutoa huduma bila upendeleo;
iv. Kutoa taarifa sahihi;
v. Kutoa huduma kwa kutumia lugha nzuri kwa mteja;
vi. Kujenga uhusiano mzuri na wateja wetu;
vii. Kuheshimu mawazo na maoni ya mteja;
viii. Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha huduma; na
ix. Kutoa mrejesho kuhusu huduma iliyoombwa na wateja.

7.0 HAKI NA WAJIBU MTEJA

7.1 Haki za Mteja

Wateja wetu wana haki zifuatazo katika kupata huduma:-

i. Kusikilizwa na kuthaniniwa;
ii. Kuhudumiwa kwa heshima na kwa wakati;
iii. Kupata mrejesho wa huduma kwa wakati;
iv. Kupatiwa taarifa sahihi zinazohusiana aliyoomba;
v. Kutoa maoni kuhusu huduma aliyopatiwa; na
vi. Kukata rufaa ikiwa hajaridhika na huduma aliyopewa

7.2 Wajibu wa Mteja

Wateja wetu wana wajibu ufuatao:-

i. Kutii sheria bila shuruti
ii. Kumsikiliza na kumheshimu mtoa huduma;
iii. Kuzingatia taratibu na miongozo iliyopo;
iv. Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati;
v. Kutotoa zawadi, au kitu chochote kwa lengo la kupata huduma.

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Wizara inawakaribisha wateja kutoa mrejesho wa huduma tunazozitoa, mrejesho huo ni muhimu katika kuboresha huduma zetu na unaweza kuwa maoni, malalamiko na mapendekezo ya namna bora ya kutoa huduma kwa wateja. Mrejesho unaweza

kutolewa kwa njia zifuatazo; Anuani ya Wizara, sanduku la maoni, barua pepe, simu ya mezani, nukushi, ana kwa ana, dawati la malalamiko, e -mrejesho na tovuti ya Wizara.

9.0 UTAMBULISHO NA MAWASILIANO NA WIZARA

Wizara ya Mambo ya Ndani ya Nchi inapatikana katika Mji wa Serikali Mtumba Jijini Dodoma, Mtaa wa Habari/Afya. Mteja anaweza kuwasiliana na Wizara kupitia njia zifuatazo; -

Katibu Mkuu,

Wizara ya Mambo ya Ndani ya Nchi,

Mji wa Serikali - Mtumba,

Mtaa wa Habari/Afya,

S.L.P 2916,

40483 DODOMA.

Simu: 255 - 26 - 212 0486, 255 - 26 - 212 2617

Nukushi: 255 - 26 - 2963501

Barua pepe; ps@moha.go.tz na gcu@moha.go.tz

Histagram: wizaramnn

Twitter: WizaraMNN

Tovuti: www.moha.go.tz

Ofisi zetu zitakuwa wazi siku za kazi kuanzia saa 1.30 asubuhi mpaka saa 9.30.00 Alasiri jioni.

Mawasiliano na taasisi zilizo chini ya Wizara

Na.	Idara	Anuani
1.	Jeshi la Polisi	Mkuu wa Jeshi la Polisi, Makao Makuu ya Jeshi la Polisi, S.L.P 961, **DODOMA.**
2.	Jeshi la Magereza	Kamishna Jenerali wa Magereza, Makao Makuu ya Magereza, Barabara ya Arusha, Eneo la Msalato, S.L.P. 1176, DODOMA.
3.	Jeshi la Zimamoto na Uokoaji	Kamishna Jenerali wa Zimamoto na Uokoaji, Makao Makuu ya Zimamoto na Uokoaji, Mtaa wa LAPF/SIDO, S. L. P. 1509, **41102 DODOMA.**
4.	Jeshi la Uhamiaji	Kamishna Jenereali wa Uhamiaji, Makao Makuu ya Uhamiaji, 4 Barabara ya Mwangosi, S.L.P 1181, **DODOMA.**

wizaramnn wizaraMNN www.moha.go.tz

Usalama wa Raia na Mali zao ndio Nguzo yetu

KIMEPIGWACHAPA NA MPIGACHAPA MKUU WA SERIKALI, DODOMA - TANZANIA