JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS, MAENDELEO YA VIJANA

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

MEI, 2026

Mhe. Dkt. Samia Suluhu Hassan

Rais wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania

Mhe. Joel Arthur Nanauka (Mb)

Waziri wa Nchi,
Ofisi ya Rais, Maendeleo ya Vijana

Bi. Jenifa Christian Omolo

Katibu Mkuu,
Ofisi ya Rais, Maendeleo ya Vijana

Dkt. Kedmon Elisha Mapana

Naibu Katibu Mkuu,
Ofisi ya Rais, Maendeleo ya Vijana

OFISI YA RAIS
MAENDELEO YA VIJANA

#Vijana Tuyajenge, Tanzania ni Yetu.

YALIYOMO

VIFUPISHO VYA MANENO ii
DIBAJI iii
1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YA MSINGI 1
1.1 Dira 1
1.2 Dhima 1
1.3 Maadili ya Msingi 1
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 1
3.0 WATEJA WETU 2
4.0 HUDUMA ZETU 3
5.0 VIWANGO VYA HUDUMA 3
5.1 Viwango vya Mahusiano 3
5.2 Viwango vya Ubora 3
5.3 Viwango vya Muda wa Utoaji Huduma 3
6.0 WAJIBU WA TAASISI KWA MTEJA 8
7.0 HAKI NA WAJIBU WAJIBU WA MTEJA 8
7.1 Haki za Mteja 8
7.2 Wajibu wa Mteja 9
8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA 9
9.0 KITAMBULISHO CHA TAASISI NA NJIA ZA MAWASILIANO 9

VIFUPISHO VYA MANENO

OR – MV	Ofisi ya Rais, Maendeleo ya Vijana
NGOs	Non-Governmental Organizations
CBOs	Community Based Organizations
FBOs	Faith Based Organizations

DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Ofisi ya Rais, Maendeleo ya Vijana ni ahadi ya kimaandishi kati yetu, wateja, na wadau wetu. Mkataba huu umeainisha dhima, dira, maadili na huduma zinazotolewa na Wizara, wajibu wetu, haki na wajibu wa wateja, ubora wa huduma na viwango stahiki. Mkataba huu umebainisha njia za mawasiliano zenye kufikisha mrejesho wa pongezi, mapendekezo au malalamiko.

Lengo la kuwa na Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kuhakikisha kuwa Wizara inatoa huduma sahihi, bora na kwa wakati ili kukidhi matarajio ya wateja na wadau wetu. Aidha, Mkataba huu umekusudia kutoa uwazi na uwajibikaji ambao wateja na wadau wetu wanastahili kupata kila wanapowasiliana au kufika katika ofisi zetu. Kupitia Mkataba huu, tumeweka misingi thabiti ya ushirikiano kati yetu na wateja pamoja na wadau wetu, tukiamini kuwa itaboresha utendaji wetu.

Tunawasihi wateja wetu kushirikiana nasi katika kuzingatia misingi na taratibu zilizowekwa ili kuweza kupata huduma bora na zenye kukidhi matarajio yenu.

Bi. Jenifa C. Omolo
KATIBU MKUU
OFISI YA RAIS, MAENDELEO YA VIJANA

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YA MSINGI

Katika utekelezaji wa majukumu yake, Ofisi ya Rais Maendeleo ya Vijana inayo Dira, Dhima na Maadili ya Msingi kama ifuatavyo:-

1.1 Dira

Kujenga Taifa lenye vijana waliowezeshwa, wenye ujuzi, wabunifu na wenye uwajibikaji wanaoongoza na kuchangia katika maendeleo endelevu, umoja wa kitaifa na ushindani wa kimataifa

1.2 Dhima

Kutoa mwelekeo wa kimkakati na uongozi wa kitaifa katika masuala ya maendeleo ya vijana, uratibu wa afua na usimamizi wa utekelezaji wake, kuwezesha vijana kupata ujuzi na fursa za kushiriki katika shughuli za kijamii, kuimarisha mifumo ya kitaifa na kimataifa pamoja na kusimamia mifumo madhubuti ya utawala na uwajibikaji inayowezesha vijana kuchangia kwa ufanisi katika mabadiliko ya kijamii na kiuchumi.

1.3 Maadili ya Msingi

i. **Uzalendo na Umoja wa Kitaifa:** Kukuza upendo kwa nchi, amani, utulivu na uraia wenye kuwajibika miongoni mwa vijana.

ii. **Ujumuishi na Usawa:** Kuhakikisha kuwa vijana wote, wakiwemo wanawake vijana, vijana wenye ulemavu na wale wanaoishi katika maeneo ya vijijini na yaliyotengwa, wananufaika na afua za maendeleo.

iii. **Uwajibikaji na Uadilifu:** Kudumisha uwazi, maadili ya utendaji na usimamizi unaolenga matokeo.

iv. **Ushirikiano na Ubia:** Kufanya kazi kwa pamoja na Serikali, sekta binafsi na jamii ili kuongeza athari chanya ya programu na mipango ya maendeleo

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kuimarisha uwajibikaji, uadilifu, na uchapakazi kwa watumishi wa Ofisi Rais, Maendelo ya Vijana, ili kuhakikisha huduma

zinatolewa kwa usawa na kwa wakati. Kupitia mkataba huu, Ofisi imedhamiria kuondoa urasimu na ucheleweshaji usio wa lazima, huku ikiwajengea watumishi uelewa wa viwango vya ubora na muda wa huduma husika. Utekelezaji wa mkataba huu utaiwezesha Ofisi kusimamia kikamilifu viwango vya utoaji huduma na kudumisha mahusiano mema na wateja wake.

3.0 WATEJA WETU

Ifuatayo ni orodha ya Wateja na Wadau wa Ofisi ya Rais, Maendeleo ya Vijana: -

i. Watumishi wa Ofisi ya Rais – Maendeleo ya Vijana (hawa ni wateja wa ndani)
ii. Vijana;
iii. Vituo vya Maendeleo ya Vijana;
iv. Maafisa vijana;
v. Majukwaa ya vijana;
vi. Vituo vya Maendeleo ya Vijana;
vii. Taasisi za elimu;
viii. Taasisi za Umma;
ix. Taasisi za fedha;
x. Bunge;
xi. Wabunge;
xii. Vikundi vya Vijana;
xiii. Mashirika yasiyo ya Kiserikali (NGOs, CBOs, FBOs,);
xiv. Viongozi wa Jamii na Dini;
xv. Wananchi;
xvi. Vyombo vya habari;
xvii. Wadau wa maendeleo;
xviii. Taasisi za Kimataifa;
xix. Taasisi binafsi;
xx. Wasanii;
xxi. Watu wenye mahitaji maalum;
xxii. Wazazi na walezi;

4.0 HUDUMA ZETU

Zifuatazo ni huduma zinazotolewa na Ofisi ya Rais, Maendeleo ya Vijana; -

i. Kuandaa, Kuratibu na Kusimamia utekelezaji wa sera zinazohusu Maendeleo ya Vijana;
ii. Uratibu wa Maendeleo ya Vijana, na Dhana ya Kujitolea;
iii. Uratibu wa Elimu ya Uraia kwa Vijana, Ustawi wa Vijana, ushirikishwaji na uwezeshaji wa Vijana kiuchumi;
iv. Uratibu wa Majukwaa ya Vijana;
v. Kuboresha Utendaji na Maendeleo ya Rasilimali Watu;
vi. Kusimamia Taasisi zilizo Chini ya OR – MV

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA

5.1 Viwango vya Mahusiano

i. Tutawaheshimu na kuwajali wateja wote;
ii. Tutatoa huduma zetu kwa uwazi, usawa na ukarimu;
iii. Tutakuwa na mwitikio wa haraka katika utoaji wa huduma zetu kwa wateja;
iv. Tutatoa huduma zetu kwa kuzingatia Sera, Sheria na Kanuni za utoaji huduma katika Utumishi wa Umma;

5.2 Viwango vya Ubora

i. Tutahakikisha huduma tunazozitoa zinakidhi mahitaji ya wateja wetu na viwango tulivyojiwekea;
ii. Tutatoa huduma zetu kwa uwazi;
iii. Tutatoa taarifa zenye ubora unaofaa kwa mahitaji ya wateja;
iv. Tutatoa ushauri na maelezo yaliyo sahihi kwa wateja wetu;
v. Tutatoa huduma bora kwa wakati na ndani ya muda uliopangwa;

5.3 Viwango vya Muda wa Utoaji Huduma

Jedwali chini linaonesha huduma na Viwango vya muda kwa kila huduma inayotolewa kwa Mteja wa Ofisi ya Rais – Maendeleo ya Vijana.

Huduma	Kiwango cha Huduma

Mawasiliano	
Kupokea simu	Ndani ya Miito sita (6) ya kwanza
Kukiri kupokea na kujibu maulizo yaliyowasilishwa kwa njia ya maandishi	Ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea ulizo
Kukiri kupokea barua pepe za kiofisi	Ndani ya saa 24 za kazi
Kujibu barua, barua pepe na mawasiliano ya simu	Ndani ya siku saba (7) za kazi tangu tarehe ya kupokelewa
Kushughulikia masuala ya Watumishi kama vile kujibu barua za ruhusa, kuidhinisha fomu za likizo na maombi ya madai mbalimbali	Ndani ya siku saba (7) za siku za kazi
Kuwasilisha majalada ya Mirathi, pensheni na Kiinua mgongo kwenye mamlaka zinazohusika	Ndani ya siku saba (7) za kazi tangu siku ya kupokea nyaraka kamili
Kushughulikia malalamiko	
Kukiri kupokea lalamiko	Ndani ya siku tatu (3)
Kumfahamisha mhusika aliyelalamikiwa	Ndani ya siku tano (5) za kazi tangu kupokelewa kwa lalamiko
Kutoa mrejesho wa mwenendo wa ufuatiliaji wa malalamiko	Ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi tangu kupokelewa
Utoaji habari	
Kutoa taarifa kwa wafanyakazi kuhusu maamuzi muhimu ya Menejimenti na Maelekezo ya Serikali	Ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya maamuzi kufanyika na kupokelewa kwa maelekezo ya Serikali.
Kutoa taarifa kwa wafanyakazi kuhusu Mpango na Matumizi uliopitishwa.	Ndani ya siku 5 baada ya kupitishwa na Bunge.
Kutoa jarida linalohusu shughuli za Wizara	Kila robo ya mwaka
Kujibu maswali kutoka vyombo vya habari	Ndani ya siku tano za kazi tangu kupokea maswali.
Kutoa taarifa za Mpango wa Mwaka wa Manunuzi	Ndani ya siku kumi na nne (14) kabla ya mwaka mpya wa fedha kuanza

Kuwasilisha Mikataba ya Zabuni kwa Mwanasheria Mkuu	Ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya maamuzi ya Bodi ya Tenda.
Utoaji wa taarifa kuhusu kufunguliwa kwa dirisha la kuwasilisha maombi ya mikopo	Ndani ya siku saba (7) baada ya uamuzi.
Kuwasilisha taarifa za utekelezaji wa majukumu ya Wizara kwenda Mamlaka za usimamizi wa shughuli za Serikali.	Kila robo ya mwaka
Kutoa taarifa ya upatikanaji wa ajira za ndani na nje ya nchi kwa vijana.	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupokea taarifa.
Kutoa taarifa kuhusu fursa mbalimbali za mafunzo na ushiriki katika warsha za ndani na nje ya nchi	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupokea taarifa.
Kuchambua na kutoa taarifa ya maombi ya ushiriki wa vijana katika mafunzo na warsha za ndani na nje ya nchi	Ndani ya Siku 14 za kazi baada ya kufungwa kwa dirisha la maombi
Malipo kwa Wateja wa Ndani	
Kukamilisha maombi ya malipo	Siku saba (7) za kazi tangu kuidhinishwa
Kuingiza kumbukumbu za malipo	Siku tano (5) za kazi tangu kupokelewa
Kusaini hundi ya malipo	Siku moja 1 ya kazi baada ya kuandikwa
Kuidhinisha maombi ya malipo kwa watoa huduma wa OR-MV	Ndani ya siku tano (5) za kazi
Kukamilisha maombi ya malipo yasiyo ya manunuzi	Ndani ya Siku saba (7) za kazi tangu kupokelewa
Kuingiza kumbukumbu za malipo	Siku tano (5) za kazi baada ya malipo kukamilika
Kufanya malipo kwa Wazabuni wanaotoa	Ndani ya siku 28 za kazi baada ya

huduma mbalimbali kwa OR -MV	kupokelewa madai halali na viambatisho sahihi
Kutoa elimu kwa wadau	
Kushughulikia maombi ya Taasisi za umma na binafsi kufanyiwa mafunzo ya Stadi za Maisha, Mafunzo ya kuhamasisha uzalendo, amani na mshikamano wa Taifa na uwezeshaji vijana kiuchumi	Ndani ya siku saba (7) za kazi tangu kupokelewa.
Kutoa elimu inayohusu sera, miongozo na kanuni mbalimbali zinazohusiana na utekelezaji wa shughuli za vijana	Ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi tangu kupokelewa.
Kutoa Miongozo ya uendeshaji na usimamizi wa shughuli za vijana.	Ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi tangu kupokelewa.
Kufanya ufuatiliaji na tathmini ya utekelezaji wa miongozo ya stadi za maisha	Kila robo ya mwaka
Kuhamasisha uzalendo, amani na mshikamano na Uratibu wa shughuli za kujitolea katika Taifa kwa vijana	Kila robo ya mwaka
Kutoa Elimu ya Uraia, historia ya Taifa, Muungano, Katiba, wajibu wa raia na shughuli za Mwenge wa Uhuru;	Kila robo ya mwaka
Mwenge wa Uhuru	
Kutoa taarifa ya uzinduzi na kilele cha shughuli za mbio za Mwenge wa Uhuru kwa mikoa husika.	Ndani ya siku 20 za kazi baada ya kilele cha mbio za Mwenge wa Uhuru
Kufanya uteuzi wa Wakimbiza Mwenge wa Uhuru Kitaifa baada ya maombi kuwasilishwa.	Ndani ya siku 70 za kazi tangu dirisha la maombi kufungwa.
Kutoa matokeo ya Mashindano ya Mbio za Mwenge wa Uhuru	Ndani ya siku 14 za kazi baada ya kilele cha mbio za Mwenge wa Uhuru.

Uratibu	
Kutengeneza Mwongozo na kuunda Mabaraza ya Vijana kuanzia ngazi ya kata hadi Taifa	Ndani ya miezi sita (6) baada ya kuundwa na kupitishwa Sheria ya Baraza la Vijana
Kutoa taarifa ya upatikanaji wa ajira za ndani na nje ya nchi kwa vijana.	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupokea taarifa.
Kuchambua na kutoa taarifa kuhusu fursa mbalimbali za mafunzo na ushiriki katika warsha za ndani na nje ya nchi	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupokea taarifa.
Kuchambua na kutoa taarifa ya maombi ya ushiriki wa vijana katika mafunzo na warsha za ndani na nje ya nchi	Ndani ya Siku 14 za kazi baada ya kufungwa kwa dirisha la maombi
Kutoa taarifa ya Mwaliko wa Wiki ya Vijana Kitaifa,	Mwezi mmoja kabla ya tarehe ya maadhimisho
Kutoa taarifa ya Maadhimisho ya Siku ya Vijana Kimataifa, Siku ya Kimataifa ya Kujitolea na siku ya Vijana Afrika	Ndani ya Siku 14 baada ya tarehe ya kupokea taarifa kutoka UN na AU
Utoaji wa Mkopo kwa Vijana	
Kukiri kupokea maombi ya mkopo yaliyo wasilishwa.	Ndani ya siku 2 za kazi baada ya kupokea ombi la mkopo
Kuchambua na kutoa taarifa ya maombi yaliyowasilishwa tangu kufungwa kwa dirisha la maombi.	Ndani ya siku 21 baada ya tarehe ya mwisho ya kupokea maombi.
Benki kupata orodha ya maombi ya mikopo yaliyofanyiwa uchambuzi.	Ndani ya siku 5 baada ya kumaliza uchambuzi na kutoa taarifa kwa umma
Kutoa mrejesho wa maoni au malalamiko yanayohusu mkopo.	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupokea maoni/malalamiko

6.0 WAJIBU WA TAASISI KWA MTEJA

Katika kuhakikisha wateja wanapata huduma bora, Ofisi ya Rais Maendeleo ya Vijana ina wajibu ufuatao;-

i. Kutoa huduma kwa kuzingatia viwango vilivyoainishwa;
ii. Kutoa maelezo sahihi kwa lugha nyepesi na inayoeleweka;
iii. Kutoa taarifa kamili kuhusu huduma zinazotolewa na taasisi;
iv. Kupokea maoni ya wateja yanayolenga kuboresha huduma zinazotolewa na Taasisi;
v. Kupokea malalamiko ya mteja na kuyafanyia kazi;
vi. Kutoa mrejesho wa malalamiko na maoni ya wateja ili kuboresha huduma zetu.
vii. Kutoa huduma kwa kutumia teknolojia inayofaa na pale inapowezekana kutoa mbadala;
viii. Kumhudumia mteja kwa kuzingatia Sera, Sheria, Kanuni na Taratibu;
ix. Kutunza siri za wateja;
x. Kutoa huduma bila upendeleo;

7.0 HAKI NA WAJIBU WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki za Mteja

Wateja wetu wana haki zifuatazo;-

i. Kupata huduma bora;
ii. Kusikilizwa;
iii. Kuona taarifa zinazomhusu kwa kufuata taratibu;
iv. Kupata taarifa anazohitaji ambazo ni haki yake kuwa nazo;
v. Kulindwa kwa usiri wa taarifa zote binafsi zilizowasilishwa Wizarani;
vi. Kupata fursa ya kuwasilisha malalamiko yake, kutoa maoni na ushauri kuhusiana na huduma zinazotolewa;
vii. Kupata mrejesho wa malalamiko aliyowasilisha;
viii. Kupata maelekezo kwa wakati kwa ajili ya utekelezaji;

7.2 Wajibu wa Mteja

Wateja wetu wana wajibu ufuatao:-

i. Kutoa taarifa na takwimu sahihi zinazohitajika katika kupata huduma;
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 kutoa huduma;
viii. Kujiepusha na rushwa na zawadi kutoka kwa watoa huduma;
ix. Kuwasilisha malalamiko au madai kwa wakati;

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Ili kuendelea kuboresha huduma zetu, Ofisi ya Rais, Maendeleo ya Vijana inakaribisha maoni, mapendekezo, pongezi au malalamiko pale ambapo Mteja hajaridhishwa na huduma zetu. Mteja anaweza kuwasilisha mrejesho huu kwa njia ya barua, simu, nukushi, barua pepe, tovuti ya e-Mrejesho, au sanduku la maoni. Aidha, mteja anakaribishwa kutembelea ofisi zetu na kuonana na Afisa anayehusika kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa, kuanzia saa 3:00 asubuhi hadi saa 9:30 alasiri, isipokuwa siku za mapumziko ya mwisho wa juma, sikukuu na mapumziko ya kitaifa.

9.0 KITAMBULISHO CHA TAASISI NA NJIA ZA MAWASILIANO

Makao Makuu ya Ofisi ya Rais, Maendeleo ya Vijana yapo katika Jiji la Dodoma, Mtaa wa Maji ndani ya Mji wa Serikali, Mtumba. Mawasiliano yanaweza kufanyika kwa njia ya barua, simu, nukushi, barua pepe na tovuti kwa anuani zifuatayo:-

1. Katibu Mkuu,
   Ofisi ya Rais, Maendeleo ya Vijana,
   S.L.P 2255,
   Mji wa Serikali Mtumba,
   Dodoma.

2. Barua pepe: mawasiliano@vijana.go.tz
5. Kituo cha Huduma kwa Mteja
   Simu: 0800110802, 0800110804 na 0800110806
6. Tovuti: www.vijana.go.tz
7. e-Mrejesho: https://emrejesho.gov.go.tz/home
8. Instagram: orvijana
9. Facebook page: Maendeleo ya Vijana