JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
MAHAKAMA YA TANZANIA

MWONGOZO WA MAONI, MAPENDEKEZO NA MALALAMIKO, 2019

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

MAHAKAMA YA TANZANIA

MWONGOZO WA MAONI, MAPENDEKEZO NA MALALAMIKO, 2019

YALIYOMO

Kirefu/Tafsiri ya Maneno....ii

Dibaji....iii

1.0. utangulizi....1

2.0. Aina za maoni, mapendekezo au malalamiko....2

3.0. Usimamizi wa dawati la maoni, mapendekezo au malalamiko....3

3.1. Majukumu ya kiongozi wa kituo....3

3.2. Majukumu ya afisa dawati....3

4.0. Upokeaji na ushughulikiaji wa maoni, mapendekezo au malalamiko....4

5.0. Maelezo muhimu katika kuwasilisha maoni, mapendekezo au malalamiko....4

6.0. Rejesta ya maoni, mapendekezo na malalamiko....5

7.0. Ushughulikiaji wa maoni, mapendekezo au malalamiko....5

8.0. Taarifa na takwimu za maoni, mapendekezo au malalamiko....7

8.1. Uandaaji na uwasilishaji wa taarifa....7

8.2. Uchambuzi na tathmini ya taarifa za maoni, mapendekezo na/au malalamiko....8

8.3. Mrejesho....8

8.3.1. Mrejesho ngazi ya vituo....8

8.3.2. Mrejesho kwa umma....9

9.0. Utunzaji wa kumbukumbu....10

10.0. Ufuatiliaji na tathimini....10

kiambatanisho na. 1....11

kiambatanisho na. 2....12

KIREFU/TAFSIRI YA MANENO

DAS - District Administrative Secretary (Katibu Tawala wa Wilaya)

RAS - Regional Administrative Secretary (Katibu Tawala wa Mkoa)

TAKUKURU - Taasisi ya Kuzuia na Kupambana na Rushwa.

DIBAJI

Mahakama ya Tanzania imeazimia na inaendelea kuboresha na kuimarisha utoaji wa huduma kwa lengo la kuhakikisha inafikia Dira na Dhima yake.

Ili kufikia Dira na Dhima, pamoja na mambo mengine Mahakama inao Mpango Mkakati wenye nguzo kuu tatu zenye malengo ya; kuimarisha mfumo wa uongozi; usimamizi na uendeshaji wa mashauri; na ushirikishaji wa wadau na kujenga Imani ya wanachi juu ya huduma zitolewazo ikiwemo ya utoaji haki.

Katika kuhakikisha kila kiongozi na kila ngazi ya utoaji huduma inawajibika na kutoa huduma kwa weledi, kwa utaratibu na kuzingatia sheria husika ni muhimu kujitathmini kwa kupata mtazamo wa wadau, wateja na jamii kwa ujumla.

Mahakama ya Tanzania imeamua kuboresha mifumo ya kupokea maoni, mapendekezo na malalamiko kutoka kwa wateja, wadau na wananchi wote kwa kuboresha Mwongozo wa Malalamiko, Maoni na Mapendekezo wa mwaka, 2016 unaoelekeza namna ya kupokea, kuratibu, kutolea ufumbuzi malalamiko ili kuboresha huduma na kuimarisha mifumo ya utoaji haki na huduma kwa wananchi kwa ujumla.

Mwongozo huu unalenga kuweka utaratibu na kujenga mfumo utakaowezesha kupokea, kusajili, kuratibu, kuchakata kutoa majibu sahihi na hatimaye kuuwezesha uongozi wa Mahakama kuchukua hatua stahiki kwa ajili ya marekebisho na maboresho ya huduma na mifumo yenye mapungufu.

Ni matumaini yangu Mwongozo huu utafuatwa na kuzingatiwa kwa lengo la kuboresha huduma na kuongeza imani ya wananchi dhidi ya Mahakama.

....

Mhe. Prof. Ibrahim Hamis Juma

Jaji Mkuu wa Tanzania

1.0. UTANGULIZI

Kila taasisi ya umma inawajibu wa kuhakikisha inatoa huduma yenye viwango. Utendaji kazi wa taasisi hupimwa kwa kuangalia namna taasisi husika inavyozingatia maoni na mapendekezo yanayotolewa na wadau pamoja na ushughulikiaji wa malalamiko.

Maoni na mapendekezo ni maelezo ambayo hutolewa ili kuboresha viwango vya utoaji huduma kwenye taasisi yoyote hususani ya umma na Malalamiko ni maelezo ambayo hutolewa juu ya kutoridhishwa na kiwango cha utoaji huduma ikilinganishwa na viwango vya utoaji huduma vinavyoelezwa kwenye Mkataba wa uduma kwa mteja wa taasisi husika.

Uzoefu unadhihirisha kuwa ushughulikiaji wa maoni, mapendekezo na/au malalamiko ni moja ya kipimo muhimu cha uwazi, uwajibikaji na ufanisi katika utoaji huduma. Mahakama ya Tanzania imedhamiria kuboresha mfumo wa ushughulikiaji wa malalamiko, maoni na mapendekezo kwa lengo la kuboresha huduma na kuhakikisha wadau wa Mahakama wanaridhika na huduma zitolewazo.

Hivyo kwa kutambua umuhimu wa Maoni, Mapendekezo na Malalamiko katika kuboresha viwango vya utoaji huduma, Mahakama ya Tanzania imedhamiria kuboresha mfumo wake wa ushughulikiaji wa malalamiko, maoni na mapendekezo kwa kuandaa Mwongozo huu ambao unarekebisha **Mwongozo wa Malalamiko, Maoni na Mapendekezo wa mwaka 2016** kwa lengo la kuongeza imani na kuridhika kwa wadau juu ya huduma zitolewazo.

Mwongozo huu unaboresha mfumo wa uwasilishaji, upokeaji, ushughulikiaji wa maoni, mapendekezo au malalamiko na utoaji mrejesho kwa wahusika Aidha, unaboresha mfumo wa uwasilishaji wa taarifa na

tathmini ya maoni, mapendekezo na malalamiko, mrejesho wa hatua zinazochukuliwa, ufuatiliaji na tahmini ya utekelezaji wa hatua zinazochukuliwa kuhusu maoni, mapendekezo na malalamiko yanayowasilishwa.

2.0. AINA ZA MAONI, MAPENDEKEZO AU MALALAMIKO

Maoni, mapendekezo au Malalamiko yatakayopokelewa katika dawati la Maoni, Mapendekezo au Malalamiko yamegawanyika katika makundi matatu kama ifuatavyo:-

a. Maoni, Mapendekezo au Malalamiko kuhusu huduma zinazohusu mashauri katika kituo na ngazi husika ya Mahakama.

b. Maoni, Mapendekezo au Malalamiko kuhusu mwenendo, vitendo au kutowajibika kwa mtumishi (ndani au nje ya ofisi) kinyume na misingi ya uadilifu, usawa, weledi, uwajibikaji, uwazi au taratibu katika kutoa huduma katika kituo na ngazi husika ya Mahakama kunakopelekea kushusha hadhi, heshima na imani ya Mahakama ya Tanzania kwa umma.

c. Maoni, Mapendekezo au Malalamiko kuhusu huduma nyingine zisizohusu mashauri zinazotolewa katika kituo na ngazi husika ya Mahakama.

3.0. USIMAMIZI WA DAWATI LA MAONI, MAPENDEKEZO AU MALALAMIKO

Kutakuwa na Dawati la maoni, mapendekezo au malalamiko, katika kila kituo na ngazi zote za Mahakama.

Kila Dawati litasimamiwa na kiongozi wa kituo cha Mahakama husika atakayekuwa na wajibu wa kuhakikisha kuwa linahudumiwa na Afisa wa Dawati mwenye sifa na uwezo. Pia atawajibika kuratibu upokeaji wa taarifa za maoni, Mapendekezo au Malalamiko yaliyowasilishwa kutoka ofisi ya RAS, DAS na TAKUKURU, Mkoa na Wilaya kupitia **Kiambatanisho Na. 2**

3.1. Majukumu ya Kiongozi wa Kituo

a. Kuhakikisha kuwa Afisa Dawati anatekeleza majukumu yake.

b. Kupokea na kushughulikia maoni, mapendekezo au malalamiko

c. Kutoa mrejesho juu ya ushughulikiaji wa maoni, mapendekezo au lalamiko kwa mhusika.

d. Kuandaa na kuwasilisha taarifa na tathmini ya maoni, mapendekezo au malalamiko

3.2. Majukumu ya Afisa Dawati

Afisa Dawati atakeleza majukumu yafuatayo;

a. Kupokea maoni,mapendezo au malalamiko

b. Kusimamia sanduka la maoni, mapendekezo au malalamiko

c. Kusikiliza au kusoma maoni, mapendekezo au malalamiko

d. Kusajili maoni, mapendezo au malalamiko

e. Kushughulikia au kuwasilisha kwa afisa au taasisi yenye mamlaka ya kushughulikia maoni,

mapendekezo au malalamiko kutoa mrejesho kwa mwasilishaji wa maoni, mapendedkezo au malalamiko

f. Kutunza kumbukukumbu za maoni, mapendekezo au malalamiko kwenye jalada rasmi.

4.0. UPOKEAJI NA USHUGHULIKIAJI WA MAONI, MAPENDEKEZO AU MALALAMIKO

Maoni, mapendekezo au malalamiko kuhusu huduma zinazotolewa na Mahakama au mwenendo, kitendo au kutowajibika kwa mtumishi wa Mahakama yanaweza kuwasilishwa katika Dawati la maoni, mapendekezo au malalamiko na mtu yeyote, taasisi, kampuni au shirika kwa njia ya:

a. Simu [ujumbe mfupi wa maandishi, WhatsApp au kwa kupiga]
b. Barua pepe
c. Mitandao ya kijamii
d. Vyombo vya habari
e. Barua
f. Mhusika kufika kwenye dawati

5.0. MAELEZO MUHIMU KATIKA KUWASILISHA MAONI, MAPENDEKEZO AU MALALAMIKO

Maoni, mapendekezo au malalamiko yatakayowasilishwa yabainishe taarifa zifuatazo:-

a. Jina, jinsia, anuani au njia nyingine yoyote ya mawasiliano ya mwasilishaji.
b. Suala, tukio, mwenendo, kitendo au kutowajibika kunakowasilishwa.
c. Mazingira ambamo suala, tukio, mwenendo, kitendo au kutowajibika kulikofanyika

d. Nambari ya shauri na jina la Mahakama (iwapo huduma ya kimahakama inahusika).
e. Tarehe na mahali ambapo jambo, utaratibu, tukio, mwenendo, kitendo, kutowajibika kulikofanyika.
f. Jina, kada na, kituo cha mtumishi ambaye mwenendo, kitendo au kutowajibika kwake kunatolewa taarifa

6.0. REJESTA YA MAONI, MAPENDEKEZO NA MALALAMIKO

Kutakuwa na rejesta ya maoni, mapendekezo na malalamiko itakayotumika kusajili taarifa muhimu kwa mujibu wa matakwa ya mwongozo kama inavyoonekana katika **Kiambatanisho Na. 1**.

7.0. USHUGHULIKIAJI WA MAONI, MAPENDEKEZO AU MALALAMIKO

Kila kiongozi wa kituo cha Mahakama atahakikisha kuna dawati, rejesta pamoja na jalada la maoni, mapendekezo na malalamiko.

Afisa Dawati atashughulikia maoni, mapendekezo au malalamiko kwa utaratibu ufuatao;

a. Kuhakikisha fomu ya kupokea maoni, mapendekezo au malalamiko ya mwasilishaji aliyefika kwenye dawati imejazwa.
b. Kusikiliza au kusoma na kudodosa ili kubaini viini na aina ya suala lililowasilishwa
c. Kusajili taarifa muhimu kwenye rejesta kwa mujibu wa mwongozo na kumtaarifu mwasilishaji mambo yafuatayo;

    i. Nambari ya usajili wa suala lililowasilishwa
    ii. Kipindi maalumu kinachokadiriwa kushughulikia na kupata suluhu ya suala lililowasilishwa.

iii. Njia ya mawasiliano atakayotumia kufuatilia maendeleo ya ushughulikiwaji wa suala husika.-

d. Kushughulikia masuala yaliyowasilishwa kwa utaratibu ufuatao;

   i. Kuyapatia suluhu ya papo kwa hapo masuala yote yaliyomo ndani ya mamlaka na uwezo wake na kutoa mrejesho kwa mhusika, au

   ii. Kuwasilisha suala husika kwa kiongozi wa kituo kwaajili ya kushughulikiwa.

e. Kuandika katika rejesta taarifa zote kuhusu kukamilika kwa ushughulikiwaji wa maoni, mapendekezo au malalamiko yaliyowasilishwa.

f. Kuhakikisha kuwa maoni, mapendekezo na/au malalamiko yaliyoshughulikiwa katika kipindi husika na Kiongozi wa kituo au afisa aliyepangiwa kushughulikia, yameingizwa kwenye rejesta.

g. Kuandika katika rejesta muhtasari wa kila mwezi wa maoni, mapendekezo au malalamiko.

Katika kushughulikia maoni, mapendekezo au malalamiko, kiongozi wa kituo anaweza kufanya ya fuatayo:-

a. Kusikiliza au kusoma na kuyapatia suluhu masuala yote yaliyomo ndani ya mamlaka na uwezo wake na kutoa mrejesho kwa mhusika,

b. Kumpangia afisa mwingine kushughulikia na kupokea mrejesho

c. Kuwasilisha suala husika kwa taasisi yeyote yenye mamlaka ya kuratibu na kutoa mrejesho

d. Kufuatilia na kuhakikisha maoni, mapendekezo au malalamiko yaliyowasilishwa yameshughulikiwa, mrejesho kutolewa na taarifa kuingizwa kwenye rejesta.

e. Kuhakikisha kuwa taarifa za ushughulikiaji wa maoni, mapendekezo na/au malalamiko zimetunzwa katika nakala ngumu au laini ya jalada la taarifa za maoni, mapendekezo na/au malalamiko

8.0. TAARIFA NA TAKWIMU ZA MAONI, MAPENDEKEZO AU MALALAMIKO

8.1. Uandaaji na uwasilishaji wa taarifa

Kila mwisho wa mwezi, kiongozi wa kituo atahakikisha kuwa ameandaa taarifa sahihi za maoni, mapendekezo au malalamiko kupitia **Kiambatanisho Na.2** na kuwasilisha taarifa hizo kwa mfumo ufuatao:-

Na.	DAWATI	KWENDA	TAREHE
	Mahakama ya Mwanzo	Mahakama ya Wilaya	Kila tarehe moja (1) ya mwezi unaofuata.
	Mahakama ya Wilaya	Mahakama ya Hakimu Mkazi	kila tarehe nne (4) ya mwezi unaofuata.
	Mahakama ya Hakimu Mkazi	kanda ya Mahakama Kuu	kila tarehe saba (7) ya mwezi unaofuata.
	Kanda ya Mahakama kuu	Idara ya Usimamizi na Ukaguzi wa Huduma za Kimahakama	kila tarehe kumi (10) ya mwezi unaofuata.
	Divisheni ya Mahakama Kuu	Idara ya Usimamizi na Ukaguzi wa Huduma za Kimahakama	Kila tarehe tatu (3) ya mwezi unaofuata.

	Masjala kuu ya Mahakama kuu	Idara ya Usimamizi na Ukaguzi wa Huduma za Kimahakama	kila tarehe tatu (3) ya mwezi unaofuata.
	Mahakama ya rufani.	Idara ya Usimamizi na Ukaguzi wa Huduma za Kimahakama	Kila tarehe tatu (3) ya mwezi unaofuata.
	Idara ya Usimamizi na Ukaguzi wa Huduma za Kimahakama	Msajili Mkuu na Mtendaji Mkuu wa Mahakama ya Tanzania	Kila tarehe ishirini (20) ya mwezi Aprili, Julai, Octoba na Januari
	Msajili Mkuu na Mtendaji Mkuu wa Mahakama ya Tanzania	Jaji Mkuu wa Tanzania nakala kwa Jaji Kiongozi	Kila tarehe 30 ya mwezi Aprili, Julai, Octoba na Januari

8.2. Uchambuzi na tathmini ya taarifa za maoni, mapendekezo na/au malalamiko

Kila ngazi inayopokea taarifa ya ushughulikiaji wa maoni, mapendekezo au malalamiko kutoka ngazi ya chini, itazichambua kwa lengo la kuhakikisha uzingatiaji wa maelekezo ya mwongozo.

Endapo itabainika kuna mapungufu katika matokeo ya utekelezaji wa mwongozo au suala lililoshughulikiwa, mamlaka inaweza kutoa maelekezo au kuchukua hatua za kuondoa changamoto au mapungufu hayo.

8.3. Mrejesho

8.3.1. Mrejesho ngazi ya vituo

Kila ngazi iliyopokea taarifa itatakiwa kutoa na kuwasilisha taarifa ya mrejesho wa matokeo ya ufuatiliaji na tathmini katika ngazi za chini kwa kuzingatia utaratibu na tarehe tajwa katika jedwali lifuatalo:-

Na.	KUTOKA	KWENDA	TAREHE
	Idara ya Usimamizi na Ukaguzi wa Huduma za Kimahakama	Msajili na Mtendaji wa Mahakama ya Rufani, Masijala kuu ya Mahakama Kuu, Kanda za Mahakama Kuu na Divisheni za Mahakama Kuu	Kila tarehe 30 ya mwezi Aprili, Julai, Oktoba, na Januari
	Naibu Msajili na Mtendaji Mahakama Kuu Kanda	Hakimu Mkazi Mfawidhi na Mtendaji (M)	Kila tarehe 15 ya mwezi Aprili, Julai, Oktoba, na Januari
	Hakimu Mkazi Mfawidhi na Mtendaji (M)	Hakimu Mkazi Mfawidhi na Mtendaji (W)	Kila tarehe 10 ya mwezi Aprili, Julai, Oktoba, na Januari
	Hakimu Mkazi Mfawidhi na Mtendaji (W)	Hakimu Mkazi Mfawidhi Mahakama ya Mwanzo	Kila tarehe 6 ya mwezi Aprili, Julai, Oktoba, na Januari.

8.3.2. Mrejesho kwa umma

Kurugenzi ya Ukaguzi na Usimamizi wa Maadili itaandaa taarifa ya mwaka ya maoni, mapendekezo au malalamiko na kuwasilishwa kwa Msajili Mkuu na Mtendaji Mkuu kwaajili ya kuchapishwa kama sehemu ya taarifa ya mwaka.

9.0. UTUNZAJI WA KUMBUKUMBU

Kutakuwa na jalada (gumu au laini) la kutunzia taarifa za kila mwezi na robo mwaka za maoni, mapendekezo au malalamiko katika kila dawati kwaajili ya kuhifadhi taarifa ya tathmini ya maoni, mapendekezo au malalamiko.

10.0. UFUATILIAJI NA TATHMINI

Kwa madhumuni ya kubaini tija na ufanisi wa ushughulikiaji wa malalamiko, Idara ya Usimamizi na Ukaguzi wa Huduma za Kimahakama itafanya ufuatiliaji na tathmini ya ushughulikiaji wa maoni, mapendekezo au malalamiko katika kila robo mwaka na kuwasilisha taarifa yake kwa Msajili Mkuu na Mtendaji Mkuu wa Mahakama.

Kiambatanisho Na. 1

	REJESTA YA MAONI, MAPENDEKEZO AU MALALAMIKO																			
Jina la Mahakama yalipoasjiliwa, maoni, mapendekezo au malalamiko	Namba ya Maoni Mapendekezo au Lalamiko	Tarehe ya Kupokea	Jina, umri, anwani na jinsia ya mleta Maoni, Mapendekezo au Lalamiko				Njia ya Uwasilishaji na rejea	Maoni, Mapendekezo au Malalamiko (taja jambo lililowasilishwa)	aina ya maoni, mapendekezo au lalamiko			shauri linalolalamikiwa na mahakama husika			Maelezo ya Jambo kwa ufupi.	Afisa aliyeshughulikia malalamiko	Tarehe ya kushughulikia lalamiko	Hatua iliyochukuliwa	Tarehe ya kuchukua hatua	Matokeo, Mrejesho kwa muwasilishaji na tarehe
			Jina	umri	anuani	Jinsia			huduma za mashauri, (Nakala ya Hukumu, Dhamana, Usikilizwaji wa Shauri, Vitabu vya Rufaa, Muda wa Kuanza Shughuli za Mahakama, Upangaji wa Mashauri, Kusoma Hukumu, Utekelezaji wa Uamuzi, Utoaji Hati za Kimahakam)	Maadili	Huduma nyingine	Aina ya shauri	Namba ri	Mahakama						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21

Kiambatanisho Na. 2

	FOMU YA KUTUMA TAARIFA ZA MAONI, MAPENDEKEZO AU MALALAMIKO																			
Jina la Mahakama yaliposhughulikiwa maoni, mapendekezo au malalamiko	Namba ya Maoni Mapendekezo au Lalamiko	Tarehe ya Kupokea	Jina, umri, anwani na jinsia ya mleta Maoni, Mapendekezo au Lalamiko				Njia ya Uwasilishaji na rejea	Maoni, Mapendekezo au Malalamiko (taja jambo lililowasilishwa)	aina ya maoni, mapendekezo au lalamiko			shauri linalolalamikiwa na mahakama husika			Maelezo ya Jambo kwa ufupi.	Afisa aliyeshughulikia malalamiko	Tarehe ya kushughulikia lalamiko	Hatua iliyochukuliwa	Tarehe ya kuchukua hatua	Matokeo, Mrejesho kwa muwasilishaji na tarehe
			Jina	umri	anuani	Jinsia			huduma za mashauri, (Nakala ya Hukumu, Dhamana, Usikilizwaji wa Shauri, Vitabu vya Rufaa, Muda wa Kuanza Shughuli za Mahakama, Upangaji wa Mashauri, Kusoma Hukumu, Utekelezaji wa Uamuzi, Utoaji Hati za Kimahakam)	Maadili	Huduma nyingine	Aina ya shauri	Namba ri	Mahakama						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21

MTENDAJI MKUU WA MAHAKAMA YA TANZANIA,
MAKUTANO YA OHIO NA KIVUKONI FRONT,
S.L.P 9004, 1409 DAR ES SALAAM
SIMU NAMBARI: +255 22 212 3897 | 211 1586,
NUKUSHI: +255 22 211 6654,
BARUA PEPE: info@judiciary.go.tz,
Tovuti: www. judiciary.go.tz,

tanzaniajudiciary.blogspot.com @judiciarytz The judiciary of Tanzania judiciary Tanzania