



KAMISHENI YA WAKFU NA MALI YA AMANA

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA (CUSTOMER SERVICE CHARTER)

DISEMBA 2014

Table of Contents

1.0 DIBAJI:.....	1
2.0 DIRA NA DHAMIRA.....	2
2.1 DIRA	2
2.2 DHAMIRA.....	2
3.0 MAMLAKA NA MAADILI.....	2
3.1 MAMLAKA	2
3.2 MAADILI	2
3.2.1 Tabia njema ndani na nje ya Ofisi.....	2
3.2.2 Uwajibikaji katika majukumu na taratibu.	2
3.2.3 Uwazi bila ya kutoa siri	2
3.2.4 Utaalamu katika utendaji.	2
3.2.5 Uadilifu.....	2
3.2.6 Ukarimu na kuwajali wateja.	2
3.2.7 Utii wa Sheria.	2
4.0 WATAKA HUDUMA/WASHIRIKA	2
4.1 Taasisi za Kiserikali.....	2
4.2 Asasi za kijamii na za kidini na Kimataifa.	2
4.3 Wananchi na Waislamu kwa ujumla.....	2
5.0 WAJIBU NA KAZI ZA KAMISHENI.....	3
5.1 Kusimamia mali za Wakfu	3
5.2 Kusimamia mali za Amana	3
5.3 Kuendesha mirathi ya Waislam.....	3
5.4 Kuratibu shughuli za Hijja.....	3
5.5 Kuratibu na kusimamia Zakka, Sadaka na Misaada ya Kheri.....	3
5.6 Kuratibu Sala na Mabaraza ya Iddi Kitaifa.....	3

6.0 AHADI NA VIWANGO VYA HUDUMA ZETU.....	3
6.1 AHADI.....	3
6.1.1 Kamisheni itatoa huduma bora zinazozingatia usahihi, uadilifu na muda.....	3
6.1.2 Kamisheni itatoa huduma kwa kujali mazingira na mahitaji ya wateja..	3
6.1.3 Kamisheni itatoa huduma kwa pamoja (team work) na kwa viwango vinavyozingatia utaalumu na kuepusha majanga	3
6.2 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA	3
6.2.1 ELIMU, USHAURI NA TAARIFA.....	3
6.3. HUDUMA.....	4
6.3.1 – HUDUMA ZA MIRATHI.....	4
6.3.2 HUDUMA ZA WAKFU.....	5
6.3.2 SHUGHULI ZA DINI.....	5
6.3.3 SHUGHULI ZA UTAWALA.....	6
7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTAKA HUDUMA.....	6
7.1 HAKI ZA MTAKA HUDUMA.....	6
7.2 WAJIBU WA MTAKA HUDUMA.....	6
8.0 UWEZO WA TAASISI KIFEDHA.....	7
9.0 MWITIKO:.....	7
10.0 MAWSILIANO NA KAMISHENI.....	7

1.0 DIBAJI:

Kwa jina la Allah Mwingi wa Rehema Mwenye Kurehemu.

Katika kuleta maendeleo na mabadiliko ya utendaji ndani ya taasisi mbalimbali , Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar imeamua kuweka utaratibu wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Mikataba ya Huduma kwa Mtejani utaratibu uliozoweleva na unaofuatwa sana katika nchi zilizoendelea. Ni nyenzo inayosaidia uwazi, uwajibikaji na matokeo mazuri kwa mtoaji huduma na yule anayehudumiwa, iwapo utasimamiwa na kutekelezwa ipasavyo.

Kwa kuzingatia umuhimu wa Mkataba huo , Kamisheni ya Wakfu na Mali ya Amana yenye majukumu ya kusimamia na kuratibu shughuli za Wakfu, Amana, Mirathi, Zakka, Misaada ya kheri, Sala na mabaraza ya Iddi kitaifa, imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa kuainisha huduma zinazotolewa, mahitaji ya kufanikisha shughuli hizo na muda kwa kila huduma.

Ni matumaini yetu kuwa Mkataba huu utaiongezea kasi Kamisheni juu ya utoaji wa huduma bora na kwa wakati kulingana na ahadi zilizotolewa. Pia itakuwa ni chachu ya kuzingatia Sheria zinazosimamiwa na Kamisheni na maadili mema ya Wazanzibari.

Maendeleo hayaletwi na mtu au upande mmoja bali ni mashirikiano ya wahusika wote. Kamisheni inawaomba wateja wake wote kwa ujumla na washirika wengine kuusoma, kuufahamu, na kuusimamia. Pia Kamisheni inakaribisha maoni, ushauri na mapendekezo ili kuufanya uwe bora zaidi Mkataba huu pamoja na huduma zake kwa maslahi na manufaa ya jamii na nchi kwa ujumla.

.....
ABDULLA TALIB ABDULLA
KATIBU MTENDAJI
KAMISHENI YA WAKFU/AMANA
ZANZIBAR

2.0 DIRA NA DHAMIRA

2.1 DIRA

Kuwa taasisi bora kabisa katika usimamizi wa haki na uwezeshaji wa jamii kwa kutumia Sheria, Dini na maadili mema.

2.2 DHAMIRA

Kuimarisha uelewa na huduma bora katika shughuli za Wakfu, Amana, Mirathi, Hijja, Zakka, Misaada ya kheri na shughuli za kidini kwa maslahi ya jamii.

3.0 MAMLAKA NA MAADILI

3.1 MAMLAKA

Kamisheni ya Wakfu na Mali ya Amana imeanzishwa kwa Sheria namba 2 ya mwaka 2007. Pia ina Kanuni za Wakfu, Amana na Hiba za Kiislamu ya mwaka 2014. Kanuni za malipo ya Ada na Huduma za mwaka 2014, Muongozo na Kanuni za Mirathi ya Kiislamu, Muongozo wa Shughuli za Zakka na Sadaka na Muongozo wa kuweka na kusimamia Mali za Wakfu.

3.2 MAADILI

- 3.2.1 Tabia njema ndani na nje ya Ofisi
- 3.2.2 Uwajibikaji katika majukumu na taratibu.
- 3.2.3 Uwazi bila ya kutoa siri
- 3.2.4 Utaalamu katika utendaji.
- 3.2.5 Uadilifu
- 3.2.6 Ukarimu na kuwajali wateja.
- 3.2.7 Utii wa Sheria.

4.0 WATAKA HUDUMA/WASHIRIKA

- 4.1 Taasisi za Kiserikali
- 4.2 Asasi za kijamii na za kidini na Kimataifa.
- 4.3 Wananchi na Waislamu kwa ujumla

5.0 WAJIBU NA KAZI ZA KAMISHENI

5.1 Kusimamia mali za Wakfu

5.2 Kusimamia mali za Amana

5.3 Kuendesha mirathi ya Waislam.

5.4 Kuratibu shughuli za Hijja

5.5 Kuratibu na kusimamia Zakka, Sadaka na Misaada ya Kheri.

5.6 Kuratibu Sala na Mabaraza ya Iddi Kitaifa

6.0 AHADI NA VIWANGO VYA HUDUMA ZETU.

6.1 AHADI

6.1.1 Kamisheni itatoa huduma bora zinazozingatia usahihi, uadilifu na muda.

6.1.2 Kamisheni itatoa huduma kwa kujali mazingira na mahitaji ya wateja..

6.1.3 Kamisheni itatoa huduma kwa pamoja (team work) na kwa viwango vinavyozingatia utaalumu na kuepusha majanga .

6.2 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA

Kamisheni itatoa elimu, huduma na taarifa zinazohusu majukumu yake kupitia Ofisi zetu, mikutano ya ana kwa ana na katika maeneo mengine yaliyo rasmi na yanayokubalika kisheria.

6.2.1 ELIMU, USHAURI NA TAARIFA

Shughuli za uelimishaji, ushauri na utoaji wa taarifa zitafanyika kwa viwango vifuatavyo:-

No.	AINA YA HUDUMA	MUDA
1	Elimu ushauri na taarifa za mdomo za ujumla	siku zote katika muda na saa za kazi kwa kufika Ofisini, au kupiga simu, kupitia vipindi na mikutano inayoandaliwa, kupitia mtandao na

		mawasiliano ya kijamii ya Kamisheni
2	Ushauri wa kitaalamu unaohitajika kwa maandishi au Taarifa na takwimu zinazohitajia utafiti, upekuzi au idhini maalumu.	Ndani ya siku 10 za kazi baada ya mhusika kukamilisha taratibu zinazohitajika

6.3. HUDUMA

Kamisheni inatoa huduma zake kupitia maeneo makuu manne ambayo ni Mirathi, Wakfu na Amana, Shughuli za Dini na Shughuli za Utawala.

6.3.1 – HUDUMA ZA MIRATHI

Mirathi ni kazi muhimu ya Kamisheni ambayo ukamilishwaji wake unategemea sana mashirikiano kutoka kwa warathi. Ukamilishaji wa huduma za mirathi utafanyika kwa viwango vifuatavyo :-

No.	AINA YA HUDUMA	MUDA
1.	Kutoa Fomu za maelezo na utambuzi wa mirathi	Siku zote katika saa na wakati wa kazi kwa Ofisini, au wakati wowote kupitia katika mtandao.
2.	Kufungua jalada la Mirathi, kupewa namba na kusajiliwa katika Index na Register	Ndani ya siku 3 za kazi baada ya kuwasilishwa fomu au haki ya marehemu
3.	Kujazwa fomu ya taarifa za mirathi kwa ukamilifu	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kukamilika vielelezo vya marehemu, warathi na haki zinazohusiana na tarika.
4.	Matangazo, mawasiliano na uhakiki wa warathi na ulipaji wa haki zinazohusiana na tirka	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kutolewa uamuzi wa kufanyika shughuli husika.

6.3.2 HUDUMA ZA WAKFU

Huduma za Wakfu na Amana zitapatikana katika viwango vifuatavyo:-

No.	AINA YA HUDUMA	MUDA
1.	Kutoa haki na manufaa kwa wanaolipwa kila mwezi	Kuanzia tarehe 28 ya kila mwezi wa Kiserikali (AD)
2.	Kutoa haki na manufaa kwa wanaolipwa kwa ajili ya shughuli maalum.	Siku 10 -15 kabla ya shughuli husika.
3.	Kutoa haki na manufaa yanayoendana na maombi maalumu	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupokea maombi
4.	Kupokea malipo na vielelezo vya malipo yaliyofanyika benki	Siku zote baina ya saa 1.30 Asubuhi hadi 9.30 Mchana
5.	Jawabu ya barua,ombi, ufafanuzi, ukaguzi, tathmini, kumbukumbu au kadhia yoyote inayohusiana na Wakfu au Amana.	Ndani ya siku 10 za kazi.

6.3.2 SHUGHULI ZA DINI

Viwango vya upatikanaji wa huduma zinzohusiana na Shughuli mbalimbali za kidini vitakua kama ifuatavyo:-

No.	AINA YA HUDUMA	MUDA
1.	Shughuli za Sala na Mabaraza ya Idd el fitri na Idd el Hajj	Kwa mujibu wa ratiba inayoidhinishwa na Kamati ya Maandalizi
2.	Shughuli za Biitha, Kamati ya Hijja na usimamizi wa Taasisi	Kwa mujibu wa Ratiba inayotolewa na Wizara ya Hijja na Kamati ya Hijja
3.	Jawabu la barua, suala, ombi, ufafanuzi ya shughuli au kadhia yoyote inayohusiana na Sala na Mabaraza ya Iddi, Hijja, Zaka,Sadaka, Misaada au shughuli nyenginezo za dini	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kukamilisha taratibu.
4.	Kupokea Zakka, Sadaka na Misaada	Siku zote ndani ya saa za kazi au kupitia Benki na Mawakala

6.3.3 SHUGHULI ZA UTAWALA

Viwango vya utoaji wa huduma za Utawala ni kama ifuatavyo :-

No.	AINA YA HUDUMA	MUDA
1.	Kujibu barua za kawaida za kiutawala	Siku 3 za kazi.
2.	Kujibu barua za kiendeshaaji na kiutawalazinazohitaji takwimu na vielelezo	Ndani ya siku 5 za kazi.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTAKA HUDUMA

7.1 HAKI ZA MTAKA HUDUMA

1. Kupata taarifa sahihi zinazomhusu/zinazoruhusika kupatiwa kwa wakati.
2. Kupata huduma anayostahiki na kwa wakati muafaka
3. Kukatarufaa katika ngazi tofauti kwa taratibu zilizopo
4. Kuishitaki Kamisheni iwapo atahisi haimtendei haki kwa mujibu wa Sheria na miongozo iliyopo.
5. Kuhudumiwa kwa faragha inapohitajika na kutunziwa siri zao.
6. Kutoa maoni, ushauri na kukutana na watendaji wa ngazi zote.

7.2 WAJIBU WA MTAKA HUDUMA

1. Kutoa ushirikiano kwa watoa huduma
2. Kutoa taarifa sahihi na kuwasilisha vielelezo halali vinavyohitajika kwa muda muwafaka.
3. Kuwa na heshima na kauli nzuri kwa watumishi.
4. Kutoshawishi watumishi kukiuka taratibu kwa namna yoyote
5. Kutokutoa rushwa
6. Kuhudhuria vikao na wito kwa wakati uliopangwa.

8.0 UWEZO WA TAASISI KIFEDHA

Kamisheni hupata mapato yake kutokana na vyanzo vifuatavyo :-

- Ruzuku inayotolewa na Serikali
- Ada na tozo kwa huduma mbalimbali zinazotolewa.
- Misaada, Zawadi na Mikopo inayotolewa.

9.0 MWITIKO:

Kamisheni inakaribisha maoni, mapendekezo, pongezi na malalamiko yatakayosaidia katika kurahisisha na kuboresha huduma. Kamisheni inaahidi kuwa itaheshimu maoni yote na kuyafanyia kazi kwa wakati muafaka.

10.0 MAWASILIANO NA KAMISHENI

Mawasiliano yanaweza kufanywa kwa njia ya barua, barua pepe, simu, nukushi, ana kwa ana au kupitia tovuti ya Kamisheni. Mwawasiliano yafanywe kupitia anwani zifuatazo:-

KATIBU MTENDAJI

KAMISHENI YA WAKFU NA MALI YA AMANA

S.L.P 4092 - ZANZIBAR

Simu +255-24-2238186

Nukushi: +255-24-2238186

Barua Pepe: awqaaf.znz@gmail.com

Anuani ya makaazi: Nyumba ya Sheria, Mazizini.

Tovuti: www.awqaaf-znz.go.tz

Kwa Pemba ni :-

AFISA MSAIDIZI MKUU WA KATIBU MTENDAJI

KAMISHENI YA WAKFU NA MALI YA AMANA PEMBA

SLP 95

Simu +255-24-2452335

Barua Pepe: wakfpba@yahoo.com

Anuani ya makaazi: ChakeChake