JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

MAHAKAMA YA TANZANIA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

2020

YALIYOMO

Dibaji ii

1.0 UTANGULIZI 1

1.1 Dira 1

1.2 Dhima 1

1.3 Maadili Yetu 1

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 2

3.0 WATEJA WETU 2

4.0 HUDUMA ZETU 4

4.1 Huduma za jumla 4

4.2 Mahitaji kwa Makundi Maalum 4

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 6

5.1 Kutoa Kalenda ya shughuli za Mahakama 6

5.2 Kutoa Ratiba ya kusikiliza mashauri 6

5.3 Kusikiliza mashauri mbalimbali 7

5.4 Kuteua, kusimamia wasimamizi wa mirathi na kutunza wosia 6

5.5 Kusoma hukumu za mashauri 6

5.6 Kutoa nyaraka za kimahakama na vielelezo 9

5.7 Kutekeleza hukumu, tuzo na amri 10

5.8 Malipo mbalimbali 10

5.9 Huduma nyinginezo 10

6.0 WAJIBU WA MAHAKAMA KWA MTEJA 12

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 13

7.1 Haki za Mteja 13

7.2 Wajibu wa Mteja 13

8.0 MFUMO WA UTOAJI MREJESHO JUU YA HUDUMA ZA MAHAKAMA 14

Dibaji

Kwa mujibu wa katiba ya nchi Mahakama ya Tanzania ni mhimili wa Dola wenye jukumu la kutafsiri Sheria na kutoa maamuzi katika mashauri mbalimbali yanayowasilishwa mahakamani. Kanuni muhimu katika utoaji huduma kwa mhimili huu ni kuhakikisha haki inatendeka na kuonekana ikitendeka kwa wakati. Hii ni kwa mujibu wa Ibara ya 107A na 107B ya Katiba ya Jamhuri ya Muungano ya Mwaka 1977.

Katika jitihada za kuboresha huduma, kuongeza ufanisi, tija na kukidhi matarajio ya wateja wa Mahakama, Mahakama imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa lengo la kuufahamisha umma, aina na viwango vya huduma tunazotoa. Utoaji wa huduma kwa viwango vilivyokubalika utasaidia kudumisha amani na utulivu, kuboresha na kuimarisha Sheria na kuwepo utawala bora nchini. Kuimarika kwa Utawala Bora kutaleta mazingira wezeshi ya ukuaji wa uchumi, upanuaji wa wigo wa demokrasia, na kufanya taasisi na mihimili mingine kutekeleza majukumu yao kwa ufanisi na tija. Hali hii itaimarisha imani ya wananchi kwa Mahakama.

Ni matarajio yangu kwamba Mkataba huu utakuwa daraja kati ya Mahakama na umma katika jitihada za upatikanaji wa haki kwa ustawi wa wateja wetu ambao watakuwa tayari kutusaidia katika jitihada zetu za kufikia lengo la kuboresha huduma tunazotoa.

Hata hivyo, natambua kwamba, licha ya nia na malengo mazuri ya kutoa huduma kwa viwango vilivyoainishwa katika mkataba huu, si kila matarajio yetu yatatimizwa mara moja kwa Mahakama zote. Zipo Mahakama ambazo kutegemeana na mazingira yao inawezekana zisifikie viwango tarajiwa vya huduma. Tuna nia thabiti ya kuyaboresha mazingira hayo ili yafikie viwango tulivyojiwekea. Aidha, tunatarajia ushirikiano wa dhati ili kufikia ahadi zetu kama zilivyoainishwa katika mkataba huu.

Ninatoa shukrani zangu za dhati kwa wote walioshiriki kuuhuisha Mkataba huu.

Prof.Ibrahim. H. Juma.

Jaji Mkuu

1.0 UTANGULIZI

1.1 Dira ya Mahakama

Haki Sawa kwa Wote na kwa Wakati

1.2 Dhima

Kusikiliza na kutoa maamuzi ya mashauri mbalimbali yanayofunguliwa katika mahakama zetu nchini kwa wakati na katika mazingira ya haki, usawa, uwazi na yanayozingatia maadili ya utendaji kazi.

1.3 Maadili Yetu

Katika kutekeleza majukumu ya msingi na wajibu wake, Mahakama itaongozwa na maadili yafuatayo;

(a) **Uadilifu;**
Tutazingatia tabia za kimaadili ikiwa ni pamoja na kuwa mkweli na mtiifu katika utekelezaji wa majukumu yetu kwa wateja na raia.

(b) **Usawa;**
Tutatoa huduma sawa na ya heshima kwa watumiaji wote wa huduma za Mahakama kwakuzingatia sera na taratibu zilizoidhinishwa.

(c) **Ushirikiano;**
Tutashirikiana sote kwa pamoja na wadau wengine ili kuleta manufaa na kufanikisha malengo ya pamoja.

(d) **Uwajibikaji; na Uwazi**
Tutawajibika kwa umma na tutatoa huduma zetu kwa uwazi huku tukizingatia uhuru wa mahakama.

(e) **Weledi;**
Tutatekeleza majukumu yetu kwakuzingatia ueledi, ufanisi, na kwa kutumia mbinu zenye tija na zenye kuleta matokeo.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Lengo kuu la Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kuufahamisha umma kuhusu huduma zitolewazo na Mahakama ya Tanzania, aina na viwango vya huduma tunazotoa pamoja na taratibu za kufuata iwapo wateja watakutana na huduma zisizoridhisha. Vilevile Mkataba huu unalenga kuboresha utoaji huduma na kuongeza uwajibikaji wa watumishi wa Mahakama katika kuwahudumia wateja kwa viwango vilivyowekwa. Mkataba unafafanua pia wajibu wa Mahakama katika kutoa huduma hizo na haki na wajibu wa wateja. Mkataba unaweka wazi mazingira rafiki na mfumo wa mawasiliano na mrejesho. Aidha, Mkataba huu utakuwa ukifanyiwa mapitio kila baada ya miaka miwili ili kuendana na mahitaji na mabadiliko mbalimbali yatakayojitokeza.

3.0 WATEJA WETU

(a) Umma;

(b) Wadaawa;

(c) Washtakiwa;

(d) Mashahidi na wadhamini;

(e) Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali;

(f) Ofisi ya Taifa ya Mashtaka;

(g) Ofisi ya Wakili Mkuu wa Serikali;

(h) Wizara ya Mambo ya ndani;

  (i) Jeshi la Polisi.

  (ii) Jeshi la Magereza.

  (iii) Idara ya Uhamiaji.

  (iv) Maafisa Huduma kwa jamii.

  (v) Maafisa Uchunguzi wa vifo.

(i) TAKUKURU;

(j) Wizara ya Afya.

  (i) Maafisa Ustawi wa Jamii.

  (ii) Maafisa waangalizi.

(k) Wizara, Idara zinazojitegemea na Wakala za Serikali;

(l) Tume ya Utumishi wa Mahakama;

(m) Tume ya utumishi wa Umma;

(n) Kamati za maadili za Wilaya na Mikoa;

(o) Chuo cha Uongozi wa Mahakama;

(p) Watoa huduma;

(q) Asasi za Kiraia;

(r) Mabaraza ya Usuluhishi ya Dini;

(s) Vyombo vya habari,

(t) Washirika wa maendeleo;

(u) Mkemia Mkuu wa Serikali;

(v) Mabaraza ya Ardhi;

(w) Mawakili wa kujitegemea;

(x) RITA (Wakala wa Usajili, Ufilisi na Udhamini)

(y) Watumishi wa Mahakama;

(z) Mabaraza ya Rufaa ya Kodi;

(aa) Tume ya Usuluhishi na Uamuzi(CMA).

4.0 HUDUMA ZETU

4.1 Huduma za jumla

(a) Kutoa kalenda ya shughuli za Mahakama,

(b) Kutoa ratiba ya kusikiliza mashauri,

(c) Kupokea, Kusajili na Kusikiliza mashauri,

(d) Kutayarisha na kusoma maamuzi,

(e) Kutoa nyaraka za Kimahakama na kuthibitisha nyaraka mbalimbali,

(f) Kutekeleza na kukaza hukumu, amri na maamuzi ya Mahakama,

(g) Kutoa Hati za adhabu,

(h) Kutoa elimu ya huduma za Mahakama,

(i) Kupokea, kuhifadhi na kufanya malipo,

(j) Kuteua na kusimamia wasimamizi wa mirathi,

(k) Kutunza wosia,

(l) Huduma kwa watumishi,

(m) Huduma nyinginezo.

4.2 Mahitaji kwa Makundi Maalum

(a) Makundi yenye mahitaji maalum (vulnerable groups)

Tutajenga miundombinu rafiki kwa majengo mapya (vyoo vya watu wenye walemavu, lifti, maeneo ya kuhudumia watoto, kuzingatia maandishi ya nukta nundu, kuwa na wafasiri wa lugha za alama).

(b) Wafungwa:

(i) Kupewa nakala za mwenendo wa kesi baada ya siku 30 shauri kukamilika, hukumu ndani ya siku 21 baada ya hukumu kusomwa, na vitabu vya rufaa.

(ii) Kutembelewa na maafisa wa Mahakama mara moja kila baada ya miezi mitatu na endapo kutakuwa na mazingira au matukio yanayolazimisha.

(c) Watoto:

(i) Chumba maalum (faragha).

(ii) Kulinda utu wao (kutotoa majina yao kwenye hukumu na vyombo vya habari).

(iii) Kuwapa taratibu na mazingira rafiki ndani ya Mahakama.

(iv) Matumizi ya lugha inayoeleweka na rafiki kwa watoto.

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Ili kuhakikisha tunafanikisha malengo na maadili ya huduma zetu, tunalenga kufanya maboresho katika viwango vya huduma zetu kama ilivyoelezwa hapa chini:

5.1 Kutoa Kalenda ya shughuli za Mahakama

(a) Tutatoa Kalenda ya shughuli za Mahakama ya Rufani mwezi Septemba kila mwaka kwa ajili ya mwaka wa Mahakama unaofuata.

(b) Tutatoa Kalenda ya shughuli za Mahakama Kuu mwezi Novemba kila mwaka kwa ajili ya mwaka wa Mahakama unaofuata.

(c) Tutatangaza Kalenda ya shughuli za Mahakama ya Rufani na Mahakama Kuu kwenye Gazeti la Serikali na tovuti ya Mahakama mwezi Desemba kila mwaka.

5.2 Kutoa Ratiba ya kusikiliza mashauri

(a) Tutatoa Ratiba ya kusiliza mashauri kwa Mahakama ya Rufani miezi 3 kabla ya kuanza kwa vikao.

(b) Tutatoa Ratiba ya kusikiliza mashauri kwa vikao maalum vya Mahakama Kuu na orodha ya Mawakili waliopangiwa miezi 3 kabla ya kuanza vikao isipokuwa kwa Divisheni maalum za Mahakama Kuu.

(c) Tutatoa Ratiba ya kusikiliza mashauri yasio ya vikao kwa Mahakama Kuu na Mahakama za Hakimu Mkazi, Mahakama za Watoto, Mahakama za Wilaya na Mahakama za Mwanzo kila siku ya Alhamisi kabla ya saa sita mchana (6:00).

(d) Tutasambaza Ratiba za kusikiliza mashauri kwa wadaawa, kila siku ya Ijumaa kuanzia saa sita mchana (6:00) hadi saa tisa na nusu alasiri (9:30) kupitia barua pepe, tovuti ya Mahakama na Gazeti la Serikali.

(e) Tutasambaza ratiba ya mashauri ya dharura pindi yatakapojitokeza.

5.3 Kusikiliza mashauri mbalimbali

(a) Tutapokea, tutathibitisha na tutasajili shauri ndani ya siku moja (1) ya kazi.

(b) Tutapanga mashauri mapya kwa Majaji na Mahakimu ndani ya siku moja (1) ya kazi.

(c) Tutatoa hati ya kuitwa shaurini ndani ya siku moja (1) ya kazi.

(d) Tutasikiliza na kumaliza mashauri ya Mahakama ya Rufani na Mahakama Kuu ndani ya miezi 12 tangu kusajiliwa kwenye ngazi ya Mahakama hiyo.

(e) Tutasikiliza na kumaliza mashauri ya Mahakama ya Hakimu Mkazi na Mahakama ya Wilaya ndani ya miezi sita (6) tangu kusajiliwa kwenye ngazi ya Mahakama hiyo kwa mashauri ambayo Hakimu ana mamlaka nayo.

(f) Tutasikiliza na kumaliza mashauri ya Mahakama ya Watoto ndani ya miezi mitatu (3) tangu kufunguliwa na,

(g) Tutasikiliza na kumaliza mashauri ya Mahakama ya Mwanzo ndani ya miezi mitatu (3) tangu kufunguliwa.

(h) Tutatoa huduma za kufungua mashauri kwa njia ya Teknolojia ya Habari na Mawasiliano (TEHAMA) ndani ya siku moja (1).

5.4 Kuteua, kusimamia wasimamizi wa mirathi na kutunza wosia

(a) Tutateua wasimamizi wa mirathi ndani ya siku ishirini na moja (21) baada ya muda wa matangazo kumalizika na kama hakuna kizuizi kilichowasilishwa;

(b) Tutatoa hati ya uteuzi wa msimamizi wa mirathi ndani ya siku tatu (3) baada ya uamuzi wa shauri la mirathi;

(c) Tutapokea kutoka kwa msimamizi wa mirathi orodha ya mali za marehemu ndani ya miezi sita (6) kwa Mahakama Kuu na Mahakama ya Wilaya na miezi minne (4) kwa Mahakama ya Mwanzo;

(d) Tutalipa warithi kulingana na mgao wa mirathi uliothibitishwa ndani ya siku ishirini na moja (21) tangu kuwasilishwa kwa nyaraka;

(e) Tutatoa mrejesho kwa msimamizi wa mirathi au Mahakama husika juu ya mapungufu ya nyaraka ndani ya siku kumi na nne (14);

5.5 Kusoma hukumu za mashauri

(a) Tutasoma hukumu ndani ya siku tisini (90) baada ya shauri kukamilika kusikilizwa kwa Mahakama Kuu, Mahakama ya Hakimu Mkazi na Mahakama ya Wilaya na siku 60 kwa Mahakama za Mwanzo;

(b) Tutatayarisha na kusoma hukumu ndani ya siku sitini (60) na maamuzi ndani ya siku thelathini (30) baada ya shauri kukamilika

kusikilizwa katika Mahakama Kuu Divisheni ya Biashara;

5.6 Kutoa nyaraka za kimahakama na vielelezo

(a) Tutatoa nakala za hukumu, tuzo na amri ndani ya siku 21 baada ya kusomwa kwa hukumu au maamuzi;

(b) Tutatoa Hati ya talaka ndani ya siku tatu (3) baada ya uamuzi;

(c) Tutatoa nakala za mwenendo wa shauri ndani ya siku 30 baada ya hukumu kusomwa;

(d) Tutatoa hati ya msamaha wa kulipa ada za Mahakama siku kumi na nne (14) tangu kupokewa kwa maombi;

(e) Tutatoa hati ya Mahakama Kuu kushindwa kutoa nyaraka kwa wakati ndani ya siku tatu (3) baada ya kupokea maombi;

(f) Tutatoa hati ya kuitwa shaurini kwa shahidi ndani ya siku moja (1) tangu Mahakama ilipoamuru au baada ya kupokewa kwa maombi;

(g) Tutarejesha vielelezo kwa wahusika wa kesi au vinginevyo kutokana na amri ya Mahakama endapo hakuna nia ya kukata rufaa ndani ya siku kumi na nne (14) toka siku ya hukumu au amri na kama kuna rufaa ni mara baada ya uamuzi wa rufaa;

(h) Tutatoa vitabu vya rufaa kwa wafungwa ndani ya siku thelathini (30) baada ya (kutolewa taarifa ya kukata rufaa).

(i) Tutatoa hati ya kuachiliwa *(Release Order)* kwa wafungwa wanaoachiliwa kwa Rufaa.

5.7 Kutekeleza hukumu, tuzo na amri.

(a) Kuteua afisa au dalali wa kutekeleza hukumu/ amri ndani ya moja (1) tangu kupokelewa kwa maombi;

(b) Tutatekeleza hukumu ndani ya miezi miwili (2) baada ya maombi ya kutekeleza hukumu kupokelewa.

5.8 Malipo mbalimbali

(a) Tutafanya malipo ya huduma zilizopokewa ndani ya siku ishirini na moja (21) baada ya hati timiliifu za madai kupokelewa;

(b) Tutamlipa shahidi kwa kesi za jinai ndani ya siku moja (1) baada ya kufika mbele ya Jaji/ Hakimu wa shauri husika;

(c) Tutafanya Malipo ya washauri wa Mahakama ndani ya siku ishirini na moja (21) kila shauri linapokamilika na hukumu kutolewa;

(d) Tutafanya malipo ya kutafsiri mahakamani ndani ya siku nne (4) baada ya hati timiliifu za madai kupokelewa.

(e) Tutafanya malipo ya kusafirisha mahabusu kwa Mahakama zilizo mbali/vijijini

5.9 Huduma nyinginezo

(a) Tutashughulikia malalamiko ya wateja na kutoa mrejesho ndani ya siku tano (5) za kazi;

(b) Kupokea simu ndani ya milio mitatu (3);

(c) Tutajibu ujumbe wa simu na mitandao ya kijamii ndani ya siku moja (1);

(d) Tutajibu barua ndani ya siku tano (5) za kazi;

(e) Tutawasajili Mawakili mwezi Juni na Desemba kila mwaka na kutunza kumbukumbu zao.

(f) Tutahuisha leseni za madalali siku 30 baada ya maombi kuwasilishwa na kupokelewa;

(g) Tutatoa taarifa ya leseni zilizositishwa pindi itakapojitokeza

(h) Tutatoa huduma za Maktaba ya Sheria kuanzia saa 2:00 asubuhi hadi saa 8:00 mchana;

(i) Tutatoa huduma kwa wadaawa ya kusoma jalada baada ya kulipia ada ndani ya siku moja (1).

6.0 WAJIBU WA MAHAKAMA KWA MTEJA

(a) Kutoa haki kwa wakati na kwa watu wote bila upendeleo, huba wala chuki;

(b) Kutoa huduma kwa viwango tulivyokubaliana;

(c) Kuelimisha Umma na wateja kuhusu taratibu na huduma zitolewazo na Mahakama kwa siku moja kila wiki kuanzia saa 1.30 hadi 2.30 asubuhi katika ngazi zote za Mahakama;

(d) Kushughulikia malalamiko;

(e) Kutoa huduma katika mazingira bora;

(f) Kutoa taarifa kuhusu huduma za Mahakama kwenye vibao vya matangazo, tovuti, vyombo vya habari na kwenye maeneo yenye mikusanyiko ya watu wengi;

(g) Kutoa kipaumbele kwa wateja wenye mahitaji maalum;

(h) Tutatoa maelezo ya jina na anuani kwa mawasiliano yote panapostahili;

(i) Kujiepusha na rushwa;

(j) Kuchapisha na kusambaza mabango ya kupinga vitendo vya rushwa;

(k) Kulinda utu;

(l) Kuboresha miundombinu ya Mahakama;

(m) Kutoa taarifa za mashauri Mahakamani kwa kutumia ujumbe wa simu (sms).

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki za Mteja

(a) Kupata wito wa kuhudhuria Mahakamani mapema wenye taarifa sahihi wa muda na mahala;

(b) Kutoa maoni, kujieleza na kusikilizwa;

(c) Kupata haki kwa wakati na bila kubaguliwa;

(d) Kupata taarifa mbalimbali za kimahakama;

(e) Kukata rufaa;

(f) Kutozwa ada na tozo sahihi zilizoainishwa na sheria au kwa amri ya Mahakama;

(g) Kupata taarifa za kuelekeza namna ya kufika ofisi mbalimbali kwenye Mahakama;

(h) Kutambua mtumishi wa Mahakama anayemhudumia/ anayeshughulikia shauri lake

(i) Kupata huduma inayojali utu wake.;

(j) Kutoa malalamiko na kupokea mrejesho wa malalamiko;

(k) Kupata mkalimani

(l) Kupewa huduma kwa lugha nzuri

7.2 Wajibu wa Mteja

(a) Kuhudhuria vikao vya Mahakama kwa wakati na kama inavyooneshwa kwenye hati za kuitwa shaurini;

(b) Kutii amri za Mahakama kwa usahihi na kwa muda unaotakiwa;

(c) Kulipa ada halisi za Mahakama na kupata stakabadhi za malipo;

(d) Kujiepusha na vitendo vya rushwa;

(e) Kuzingatia taratibu za Mahakama;

(f) Kupitia na kusoma vibao vya matangazo na tovuti ya Mahakama;

(g) Kuheshimu watumishi na wateja wa Mahakama, na

(h) Kutoa mrejesho wa huduma aliyopokea.

8.0 MFUMO WA UTOAJI MREJESHO JUU YA HUDUMA ZA MAHAKAMA

Tunadhamiria kutoa huduma kwa viwango vilivyowekwa. Iwapo utakuwa na maoni, mapendekezo ya kuboresha, pongezi au malalamiko, tafadhali wasiliana nasi kwa njia zifuatazo;-

(a) Barua kupitia sanduku la posta, barua pepe, simu na nukushi zilizoonyeshwa ndani ya mkataba huu.

(b) Mitandao ya kijamii,

(c) Sanduku la maoni kwenye majengo ya Mahakama,

(d) Mazungumzo ya ana kwa ana,

(e) Maonesho mbalimbali kama Wiki ya Sheria na Sabasaba/Nanenane, Wiki ya Utumishi wa Umma.

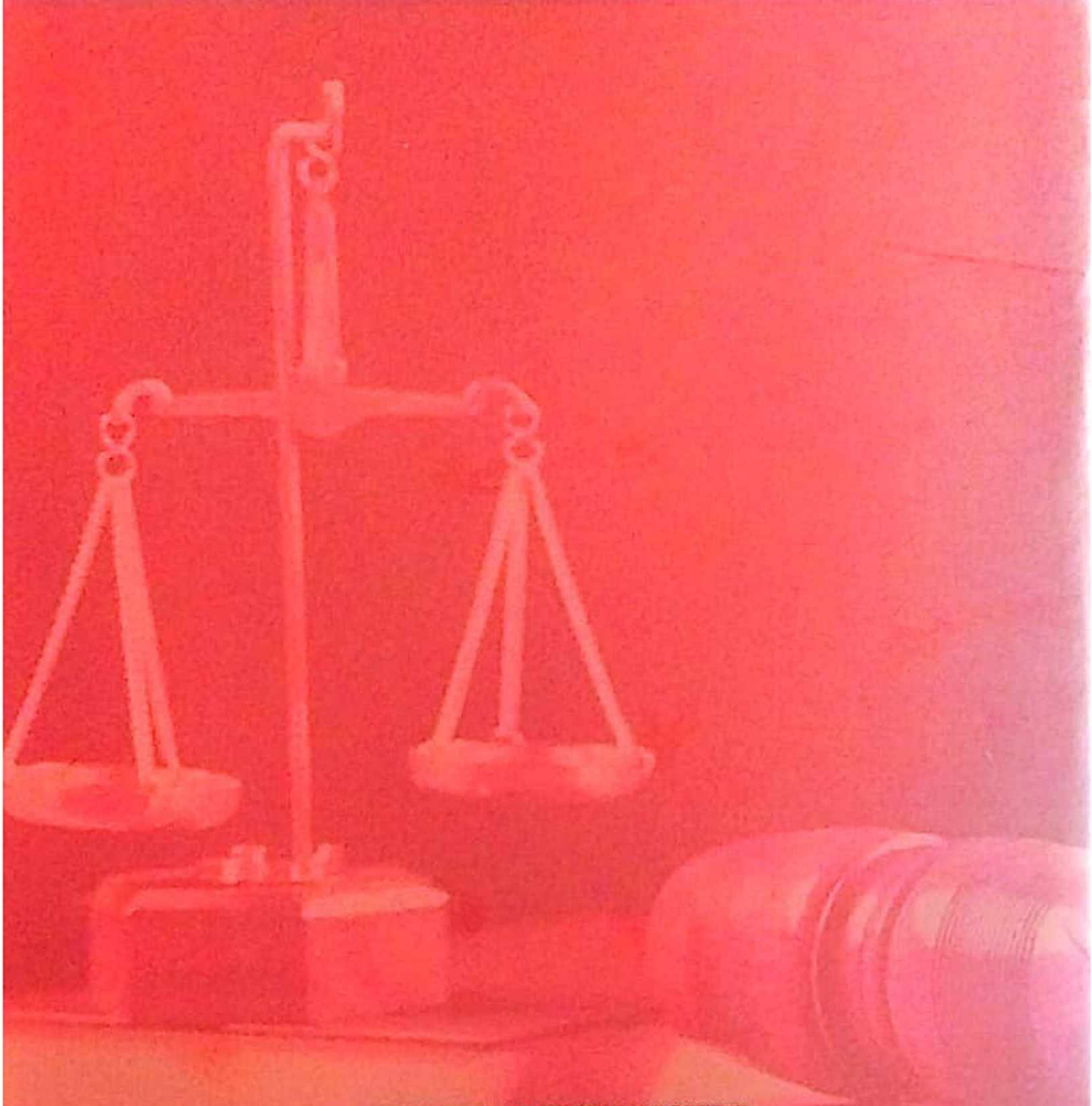
Ofisi zetu zitakuwa wazi kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi saa 9:30 alasiri siku za kazi.

Anuani za sanduku la posta:

1. MAHAKAMA YA TANZANIA,
Ofisi ya Mtendaji Mkuu wa Mahakama,Mahakama ya Tanzania,
26 Barabara ya Kivukoni,
S. L. P. 9004,
11409 DAR ES SALAAM

2. MAHAKAMA YA RUFANI
Ofisi ya Mtendaji wa Mahakama ya Rufani,
Mahakama ya Rufani
26 Barabara ya Kivukoni,
S. L. P. 9004,
11409 DAR ES SALAAM.

3. MAHAKAMA KUU
Ofisi ya Mtendaji wa Mahakama Kuu,
Mahakama Kuu ya Tanzania,
22 Barabara ya Kivukoni,
S. L. P. 9004,
11491 DAR ES SALAAM.



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