OFISI YA RAIS,
MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA
NA UTAWALA BORA

WATUMISHI HOUSING INVESTMENTS (WHI)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

YALIYOMO

DIBAJI 4

DIRA, DHIMA NA MAADILI 5

MADHUMUNI YA MKATABA 5

WATEJA WETU 6

HUDUMA ZETU 6

VIWANGO VYA HUDUMA 7

WAJIBU WA WATUMISHI HOUSING INVESTMENTS KWA MTEJA 9

HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 10

MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA 11

MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA 11

DIBAJI

Watumishi Housing Investments (WHI) ni taasisi ya ya umma iliyo chini ya Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora iliyoanzishwa mwaka 2013 ikiwa na jukumu la kutekekeleza Mpango wa Makazi kwa Watumishi wa Umma na wanachama wa mifuko ya hifadhi ya jamii pamoja na kusimamia mifuko ya uwekezaji wa pamoja. Watumishi Housing Investments kwa sasa inasimamia Mfuko wa Nyumba na Faida Fund.

Katika kuongeza uwajibikaji na ufanisi wa utoaji wa huduma, Watumishi Housing Investments imeandaa Mkataba wa huduma kwa Mteja ili uendane na wakati kulingana na Muundo, Sera na Mipango ya taasisi. Mkataba huu unaelekeza aina za huduma, ahadi na viwango vya ubora wa huduma zinazotolewa na Watumishi Housing Investments kulingana na matarajio au mahitaji ya mteja.

Utekelezaji wa Mkataba huu utasaidia kuboresha huduma kwa mteja na kuiwezesha WHI kufikia malengo ya wadau wake ya kuwainua wafanyakazi na wananchi kwa ujumla kiuchumi kupitia nyumba bora na uwekezaji wa pamoja.

Naomba nitoe wito kwa wateja wetu kutoa mrejesho wa huduma zinazotolewa na Watumishi Housing Investments hili kubaini ubora na mapungufu ya huduma zetu kwa lengo la kuendeleza kuziboresha zaidi kwa maslahi ya kila mteja wetu na taifa kwa ujumla.

....

Dkt. Fred Msemwa

MKURUGENZI MTENDAJI

1. DIRA, DHIMA NA MAADILI

1.1. Dira

Kuwezesha Upatikanaji wa Nyumba Bora na Uhuru wa Kifedha kwa watu wote.

1.2. Dhima

Kuwawezesha watanzania kiuchumi kupitia umiliki wa nyumba na uwekezaji wa Pamoja.

1.3. Maadili Yetu

Ili kutoa huduma zetu kwa ufanisi, Watumishi Housing Investments itaongozwa na misingi ya maadili ifuatayo:

1.3.1. Uadilifu

Tunazingatia sheria, kanuni, taratibu na miongozo katika kuwahudumia wateja wetu

1.3.2. Uwajibikaji

Tunawajibika kutokana na matokeo ya utendaji kazi wetu

1.3.3. Usiri

Tunazingatia utunzaji wa siri katika utendaji kazi wetu siku zote katika maisha yetu.

1.3.4. Uzalendo

Tutatetea na kulinda masilahi ya Taifa ndani na nje ya nchi

1.3.5. Kufanya kazi kwa ushirikiano

Tunafanya kazi kama timu moja katika utoaji wa huduma kwa wateja wetu.

1.3.6. Kumjali Mteja

1.3.7. Tutawajali wateja wetu kwa kuwahudumia kwa wakati kwa kuepuka maslahi binafsi na ukiritimba.

2. MADHUMUNI YA MKATABA

Mkataba huu unalenga katika kumsaidia mteja kuifahamu Watumishi Housing Investments pamoja na huduma zinazotolewa. Mkataba unakusudia kuimarisha uhusiano mazuri kati ya WHI na wateja wake hivyo kupunguza malalamiko katika utoaji wa huduma. Mkataba huu unatoa nafasi kwa mteja kuwa huru kutoa maoni ya namna bora ya kuboresha huduma zetu kwa

kuzingatia viwango vilivyowekwa. Ni matarajio kuwa utekelezaji wa Mkataba huu kikamilifu utaondoa mianya yoyote ya rushwa na hivyo WHI itaweza kutekeleza dhana ya Utawala Bora kwa vitendo. Hivyo, uwepo wa Mkataba utaongeza uwajibikaji kwa watumishi wa Watumishi Housing Investments kwa kuitekeleza dhana ya kujali mteja kwa vitendo hivyo kuongeza ufanisi katika utoaji wa huduma.

3. WATEJA WETU

Watumishi Housing Investments ina wateja wa wafuatao: -

3.1. Watumishi wa umma;

3.2. Watumishi wa sekta binafsi;

3.3. Wanachama wa mifuko ya hifadhi ya jamii (PSSSF, NSSF, NHIF);

3.4. Taasisi za Umma;

3.5. Asasi zisizo za Kiserikali;

3.6. Sekta binafsi;

3.7. Diaspora; na

3.8. Watanzania wote kwa ujumla

4. HUDUMA ZETU

Watumishi Housing Investments itatoa huduma zifuatazo kwa mteja wake;

4.1. Usimamizi wa Mifuko ya Uwekezaji wa pamoja

4.2. Kuuza nyumba

4.3. Kuuza viwanja vilivyo endelezwa.

4.4. Kutekeleza Mpango wa Makazi kwa Watumishi wa Umma (PSHS), Wafanyakazi na Wanachama wa mifuko ya hifadhi ya jamii;

4.5. Kutoa huduma za ujenzi pamoja na huduma za ushauri wa majenzi;

4.6. Kutoa huduma ya usimamizi wa milki;

4.7. Kuingia ubia au makubaliano ya ushirikiano na Kampuni, Taasisi au yeyote mwenye kutoa huduma zinazoendana na malengo ya taasisi ya Watumishi Housing Investments (WHI).

4.8. kutoa huduma ya kupangisha nyumba kwa watanzania.

4.9. Kuuza nyumba

5. VIWANGO VYA HUDUMA

Watumishi Housing Investments (WHI) itatoa huduma zenye ubora kwa kuzingatia viwango vifuatavyo;

5.1. Usimamizi wa Mifuko ya Uwekezaji wa pamoja na uwekezaji wa Milki;

i. Tutawasaidia wateja wetu kujiunga na mfumo wa tehama wa uendeshaji Mifuko ya Uwekezaji wa Pamoja (FAS) ndani ya siku 2 baada ya kupokea maombi.

ii. Mwekezaji atapatiwa vipande alivyonunua ndani ya masaa 24 kwa katika siku za kazi.

iii. Tutatoa huduma ya ushauri na elimu juu ya uwekezaji wa pamoja na faida zake kila itakapohitajika

iv. Kusimamia na kulinda maslahi ya Wawekezaji kwa mujibu wa Waraka wa Makubaliano pamoja na sheria nyingine zinazohusika;

v. Kutunza vitabu na kumbukumbu za mfuko pamoja na kuandaa hesabu na taarifa zinazohitajika;

vi. Kuchapisha na kusambaza taarifa ya mwaka kwa Wawekezaji wa Mfuko ndani ya kipindi cha miezi minne baada ya mwisho wa mwaka wa fedha. Kwa idhini ya Mamlaka ya Masoko na Mitaji,

vii. Kutunza kumbukumbu za wawekezaji wa Mfuko;

viii. Kuhakikisha kuwa kuna mifumo imara na taratibu rafiki za kuwahudumia wawekezaji wa Mfuko;

ix. Kuhakikisha kuwa Waraka wa Makubaliano unapatikana muda wowote wa saa za kazi kwa ukaguzi kwa mtu yeyote bila gharama.

x. Fedha zitakazopatikana kwenye manunuzi zitawekwa moja kwa moja kwenye akaunti ya benki ya mmiliki wa vipande au kupitia namba ya simu ya mkononi iliyosajiliwa.

5.2. Kutekeleza Mpango wa Makazi kwa Watumishi wa Umma (PSHS), Wafanyakazi na Wanachama wa mifuko ya hifadhi ya jamii;

i. Tutajenga nyumba za bei nafuu na kuziuza kwa masharti nafuu kwa Watumishi wa umma, wafanyakazi sekta binafsi

5.7. Mawasiliano na wateja / wadau

i. Tutakiri kupokea barua pepe na kumtaarifu mteja/mdau ndani ya saa 24;

ii. Tutapokea simu za ofisi ndani ya miito mitatu (3) kwa kuji-tambulisha jina binafsi na jina la taasisi.

iii. Tutahuisha taarifa katika tovuti ya Watumishi Housing Investments ndani ya siku tatu (3) baada ya kutoa au kupokea taarifa mpya.

5.8. Kutoa mrejesho wa maombi ya huduma, malalamiko na maoni ya wateja / wadau

i. Tutapokea malalamiko na mrejesho kutoka kwa wateja/wadau kwa njia ya simu, baruapepe na sanduku la maoni.

ii. Tutashughulikia malalamiko madogo ndani ya saa 72 na makubwa ndani ya siku 30 na kutoa mrejesho kwa kuzingatia mwongozo wa Serikali.

6. WAJIBU WA WATUMISHI HOUSING INVESTMENTS KWA MTEJA

Watumishi Housing Investments kulingana na huduma inazotoa kwa mteja wake ina wajibu ufuatao.

6.1. Kutoa huduma kwa wakati, uwazi na viwango vinavyokubalika.

6.2. Kutunza siri za mteja wakati wa kutoa huduma.

6.3. Kusheshimu mahitaji ya mteja kwa kutoa ushauri wa kitaalam unaohitajika.

6.4. Kuzingatia Sheria, kanuni na Taratibu katika kutoa huduma.

6.5. Kutumia lugha nyepesi na fasaha kwa mteja wakati wa kutoa huduma.

6.6. Kuheshimu ahadi zilizopo kwenye Mkataba wa Huduma kwa Mteja na.

6.7. Kutoa mrejesho kwa mteja kwa wakati muafaka.

6.8. Kutoa taarifa ya akaunti kwa kila manunuzi na mauzo ya vipande vya Faida Fund.

6.9. Kumpatia mwekezaji taarifa ya akaunti ndani ya siku 1 ya kazi toka tarehe ya kupokea maombi ya mauzo/manunuzi.

7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Watumishi Housing Investments itaendelea kuzingatia wajibu na haki kwa mteja wakati wa kutoa huduma kwa kuwa mteja ana mchango mkubwa katika kuboresha utoaji wa huduma zetu anapotimiza wajibu wake.

7.1. Haki za Mteja;

i. Kutunziwa siri zake;

ii. Kupata taarifa zinazomhusu kwa kufuata tartaibu zilizopo;

iii. Kuhudumiwa kwa heshima;

iv. Kushauri njia bora za kuongeza ufanisi;

v. Kutoa mrejesho juu ya huduma zetu na kupata ufafanuzi wa jambo kwa kuzingatia taratibu zilizopo;

vi. Kupata maelezo sahihi kuhusu kazi za Watumishi Housing Investments;

vii. Kusikilizwa na kupata huduma bora na kwa wakati kulingana na maombi yake;

viii. Kupata haki ya kusikilizwa;

ix. Kupata ushauri wa kitaalamu na msaada wa kiufundi;

x. Kutunziwa siri kwa taarifa alizotoa kwa taasisi kama atahitaji hivyo;

xi. Kupata taarifa ya maendeleo ya kazi yake;

7.2. Wajibu wa Mteja

Ili mteja wetu aweze kuhudumiwa kwa ufasaha ana wajibu ufuatao;

i. Kuepuka kutoa zawadi au vivutio kwa Watumishi;

ii. Kuzingatia muda wa kutoa huduma na kuwaheshimu watoa huduma;

iii. Kutoa taarifa zinazotakiwa kwa usahihi na kwa wakati;

iv. Kuzingatia Taratibu, kanuni na Sheria kwa huduma zote wanazostahili kupatiwa;

v. Kutoa maelezo sahihi kuhusiana na huduma anayohitaji;

vi. Kutoa malipo ya huduma aliyopewa kwa wakati ili kuepusha kukatwa kwa huduma;

vii. Kusikiliza na kuzingatia ushauri wa kitaalamu aliopewa;

viii. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa WHI pale inapohitajika ili aweze kuhudumiwa vizuri;

ix. Kuzingatia na kuheshimu sheria, kanuni na taratibu zilizowekwa;

x. Kuwasilisha malalamiko kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa na WHI

8. MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA.

Mteja anashauriwa kutoa mrejesho wa huduma aliyopewa kwa njia ya ana kwa ana, simu, barua, baruapepe na nukushi. Mrejesho huo unaweza kuwa wa ushauri, malalamiko au pongezi kwa lengo la kuboresha huduma zetu.

9. MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA.

Watumishi Housing Investments inakaribisha maoni, mapendekezo, pongezi na malalamiko kutoka kwa wateja wetu. Tunaahidi kuwa tutaheshimu hoja zote na kuzifanyia kazi kwa wakati. Mawasiliano yanaweza kufanywa kwa njia zifuatazo: - baruapepe, simu, nukushi, ana kwa ana au kupitia tovuti ya taasisi www.whi.go.tz Aidha, kusikiliza na kuona huduma zetu tembelea **WHI Digital** TV kupitia **https://www.youtube.com/@whidigital**

Ofisi za taasisi zipo Ofisi Posta Mpya Dar es salaam, taasisi ina ofisi nyingine tatu katika Mikoa ya Morogoro, Dodoma na Mwanza.

Ofisi zetu ziko wazi kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa saa 2:00 asubuhi hadi saa 11:00 jioni, hivyo tunakukaribisha tukuhudumie katika ofisi zetu zote.

Ofisi ya Rais,
Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora

Watumishi Housing Investments (WHI)
Ghorofa ya 6, Jengo la Golden Jubilee / Mtaa wa Ohio
S.L.P 5119, 11481 Dar Es Salaam
Baruapepe: info@whi.go.tz / wekeza@whi.go.tz
Tovuti: www.whi.go.tz | Simu: +255 22 2922211