

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



**WIZARA YA UJENZI NA UCHUKUZI
(SEKTA YA UCHUKUZI)
MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

YALIYOMO

DIBAJI	4
1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU	5
i.Dira:	5
ii.Dhima:	5
iii.Maadili Yetu	5
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.....	6
3.0 WATEJA NA WADAU WETU	6
4.0 HUDUMA ZETU	6
5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU.....	7
6.0 WAJIBU WA WIZARA KWA MTEJA.....	9
7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	10
HAKI ZA MTEJA.....	10
WAJIBU WA MTEJA	10
8.0 JINSI YA KUTOA MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA	10
9.0 UTAMBULISHO NA MAWASILIANO NA TAASISI.....	11



4

DIBAJI

Wizara ya Ujenzi na Uchukuzi iliundwa rasmi kwa Hati ya Mgawanyo wa Majukumu iliyotolewa kupitia Tangazo la Serikali Na. 534 la tarehe 2 Julai, 2021 na Mgawanyo wa majukumu ya Mawaziri kupitia Tangazo la Serikali Na. 385 la tarehe 20 Mei, 2021. Wizara hii inajumuisha sekta mbili (2) ambazo ni Ujenzi na Uchukuzi. Sekta ya Uchukuzi ina majukumu la kusimamia utekelezaji wa Sera zinazohusu sekta hii na Taasisi zilizo chini yake.

Sekta ya Uchukuzi imefanya mapitio ya Mkatoba wa Huduma Kwa Mteja ili kuhakikisha huduma zinazotolewa na sekta zinaboreshwa ili kuendana na mahitaji ya wateja, mabadiliko ya teknolojia, kiuchumi na kijamii. Mkatoba huu wa miaka mitatu (3) kuanzia mwaka... mpaka mwaka... unalenga kubainisha huduma tunazozitoa, viwango vya huduma, haki na wajibu wa mteja na mtoa huduma na jinsi wateja watakavyotoa mrejesho, kwa sababu Mkatoba wa Huduma kwa Mteja Mteja ndiyo kiungo muhimu katika kufanikisha utekelezaji wa malengo ya kila siku ya Wizara, na taarifa zitakazotolewa ndizo zitakazoweza kutoa huduma bora na zenye viwango stahiki.

Naridhia matumizi ya Mkatoba huu wa Huduma kwa Mteja nikitarajia kwamba wadau na wateja wetu wataendelea kuutumia na kutupatia ushirikiano,

Mhe. Mha. Prof. Makame Mbarawa (Mb)
WAZIRI WA UJENZI NA UCHUKUZI



MKATABA WA HUDUMAKWA MTEJA

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

i. Dira:

Kuwa Sekta inayoongoza katika Ukanda wa Afrika katika utoaji wa huduma za Uchukuzi na hali ya hewa zinazokidhi viwango vya Kimataifa;

ii. Dhima:

Kusimamia miundombinu na huduma za uchukuzi kupitia sera na sheria zinazozingatia viwango kwa maendeleo ya Kiuchumi na Kijamii;

iii. Maadili Yetu

• Weledi:

Tutafanya kazi kwa kuzingatia utalaamu wa kiwango bora na kuonesha utayari wa kuwajibika na matokeo ya kazi zetu;

• Uadilifu

Tutafanya kazi bila kuomba, kutoa na kupokea zawadi au rushwa kwa ajili ya kutoa huduma zetu.

• Kujali Mteja:

Tutatoa huduma kwa wateja wetu kwa umakini, upole na staha ili kukidhi matarajio yao.

• Uwajibikaji:

Tutatekeleza wajibu wetu kwa kufanya kazi kwa kujituma ikiwa ni pamoja na kutoa uamuzi ambao utasimamia vema na kutetea mwenendo wetu .

• Uwazi

Tutafanya kazi kwa kufuata utaratibu na hatua zinazoonekana na kufahamika kwa wateja wetu.

• Utendaji wenye Matokeo:

Tutatoa huduma kwa kuweka malengo na vigezo vya upimaji na kukidhi matarajio ya mteja.

• Ushirikiano:

Tutashirikiana katika kutoa huduma ilikuongeza ufanisi na kufikia malengo.



MKATABA WA HUDUMAKWA MTEJA

6

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Madhumuni ya mkataba huu ni kuwafahamisha umma na wateja wa Sekta ya Uchukuzi kuhusu huduma na viwango vinavyotolewa, kueleza haki na wajibu wa mteja ili kukidhi matarajio ya wateja wetu na kuboresha huduma. Aidha, mkataba huu unalenga kuongeza uwajibikaji na uadilifu kwa watumishi wa Sekta.

3.0 WATEJA NA WADAU WETU

- i. Wizara, Idara za Kujitegemea, Sekretarieti za mikoa na Taasisi za Umma ;
- ii. Sekta Binafsi
- iii. Taasisi za Kisekta
- iv. Wafanyabiashara/wawekezaji
- v. Wanasiasa
- vi. Washirika wa Maendeleo;
- vii. Wananchi /Umma
- viii. Mashirika ya Kimataifa
- ix. Watumishi
- x. Vyombo vya Habari (Taarifa za Kisekta)

4.0 HUDUMA ZETU

- i. Sera, kanuni na Mikakati mbalimbali ;
- ii. Andiko la miradi ya maendeleo;
- iii. Majibu ya hoja na malalamiko ya huduma za Usafiri na Usafirishaji;
- iv. Idhini;
- v. Taarifa zinazohusu Sekta ya Uchukuzi;
- vi. Elimu na Ushauri wa kitaalamu;
- vii. Huduma Nyinginezo.

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

- 1. Tutatoa Sera, kanuni na Mikakati mbalimbali kuhusu;



- i. Tutatoa Sera ya Taifa ya Usafirishaji ya Mwaka 2003 ndani ya siku moja(1) ya kazi baada ya maombi kupokelewa;
 - ii. Tutatoa kanuni na taratibu katika uratibu na usimamizi wa michakato ya;
 - Utungaji wa sheria mbalimbali zinazotekeleza Sera ya Taifa ya usafiri na usafirishaji ndani ya miezi tisa (9)
 - Masuala ya Uchukuzi na usafirishaji ndani ya siku tatu (3) baada ya maombi kupokelewa;
 - Marejeo ya sheria mbalimbali za Sekta ya Uchukuzi ndani ya miezi sita (6)
 - iii. Mikakati kuhusu utoaji huduma za usafiri, ujenzi na ukarabati wa miundombinu inayozingatia Ulinzi, Usalama na Uhifadhi wa Mazingira ndani ya siku kumi na nne (14) baada ya maombi kupokelewa.
2. Tutatoa Andiko la mradi wa maendeleo ndani ya siku 10 baada ya kupokea rasimu ya andiko husika.
 3. Tutatoa Majibu ya hoja na malalamiko ya huduma za Usafiri na Usafirishaji ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokelewa;
 4. Tutatoa Idhini Mbalimbali katika;
 - i. Hati za Malipo ya Ujenzi wa Miundombinu mbalimbali ya Usafiri ndani ya siku saba(7) za kazi baada ya maombi kupokelewa;
 - ii. Sanifu na Michoro ya ujenzi wa Miundombinu mbalimbali ya Usafiri ndani ya siku saba (7) za kazi;
 - iii. Idhini ya Viwango vya ufundishaji Mabaharia (STCW Code) ndani ya siku saba(7) za kazi baada ya maombi kupokelewa;
 5. Tutatoa taarifa mbalimbali za Sekta ya Uchukuzi kuhusu;
 - i. Utekelezaji wa miradi ndani ya siku kumi 10 baada ya kukamilika kipindi cha robo mwaka;
 - ii. Uhakiki wa fidia ndani ya siku thelathini (30) baada ya maombi kupokelewa;
 - iii. Uhakiki wa mikataba ndani ya siku kumi na nne (14) baada ya maombi kupokelewa;
 - iv. Uhakiki wa Hati za malipo ya wakandarasi na washauri elekezi ndani ya siku saba (7) baada ya maombi kupokelewa;



- v. Taarifa za takwimu kuhusu mipango ya rasilimali watu ndani ya siku tano (5) baada ya kila robo ya mwaka;
- vi. Taarifa ya awali ya ajali zitokanazo na uendeshaji wa vyombo vya usafiri ndani ya masaa ishirini na nne (24) baada ya kupokea taarifa ya ajali husika;
- vii. Takwimu zinazohusu uchukuzi na usafirishaji ndani ya siku tatu (3) tangu kupokelewa maombi;
- viii. Taarifa za uchunguzi wa ajali za vyombo vya uchukuzi ndani ya siku kumi na nne (14) baada ya uchunguzi kukamilika; na
- ix. Taarifa za utekelezaji wa Ilani na miradi ya maendeleo ndani ya siku 14 baada ya kukamilika kwa robo ya mwaka husika.

6. Tutatoa Elimu na ushauri mbalimbali wa kitaalamu kuhusu;
- i. Mikataba mbalimbali kwa watoa huduma ndani ya siku kumi na nne (14) na Utungaji na urekebishaji wa Sheria na Kanuni ndani ya siku ishirini na moja (21);
 - ii. Miundombinu na huduma za uchukuzi ndani ya siku saba (7) tangu kupokelewa kwa maombi;
 - iii. Taarifa za Upembuzi Yakinifu na Usanifu wa kina ndani ya siku kumi na nne (14);
 - iv. Ukarabati na ujenzi wa miundombinu ya uchukuzi unaozingatia Kanuni za Usalama na uhifadhi wa Mazingira ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya ukaguzi na tathmini ya mradi husika;
 - v. Utekelezaji wa mikataba ya kimataifa sehemu za huduma za bahari, meli na maendeleo ya miundombinu ya bahari ndani siku kumi na nne (14) za kazi; na
 - vi. Elimu na taarifa kwa umma kuhusu masuala ya uchukuzi pindi yanapojitokeza.
7. Huduma Nyinginezo.



MKATABA WA HUDUMAKWA MTEJA

- i. Tutakiri kupokea hoja za masuala mbalimbali ya kisekta ndani ya siku tatu(3); na kujiibu hoja husika ndani ya siku saba (7) tangu zilipotolewa;
- ii. Tutatoa mikataba mbalimbali ya watoa huduma ndani ya siku ishirini na nane (28) baada ya kukamilika kwa tararibu za Ununuzi;
- iii. Tutatoa malipo stahiki ndani ya siku tatu (3) kwa watumishi wa wizara na watoa huduma baada ya kupokea madai halali na viambatisho sahihi.
- iv. Tutakiri kupokea barua ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya barua kupokelewa;
- v. Tutapokea simu ndani ya miito mitatu (3);
- vi. Tutajibu barua za wateja inavyostahili ndani ya siku tano (5) baada ya barua kupokelewa;

6.0 WAJIBU WA WIZARA KWA MTEJA

Tuna wajibu wa kutoa huduma kwa viwango vya hali ya juu. Aidha, tunatoa ahadi za utekelezaji kama ifuatavyo:-

1. Tutatoa huduma kwa wakati, ubora, usahihi na ushirikiano;
2. Tutatoa kipaumbele kwa wateja walemavu na wazee wasiojiweza.
3. Kukiri na kutoa mrejesho kwa wakati.
4. Tutatoa taarifa kwa Umma kuhusu masuala ya uchukuzi kwa wakati, na lugha inayo-eleweka.
5. Kushauri kitaalamu na kutoa miongozo katika maeneo yanayohusu uchukuzi.
6. Tutatunza siri za mteja.
7. Kuheshimu Sheria, Kanuni na Taratibu katika utoaji wa huduma.
8. Kupokea maoni ya Mdau/Mteja na kuyashughulikia kwa haraka, uwazi na kwa uhakika



MKATABA WA HUDUMAKWA MTEJA

10

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

HAKI ZA MTEJA

- i.Kupata/kupokea huduma zenye viwango
- ii.Kutambuliwa na kuheshimiwa
- iii.Kupewa faragha wakati wa kusikilizwa
- iv.Kutoa maoni kuhusu ubora wa huduma zetu
- v.Kupata mrejesho kwa wakati
- vi.Kupata taarifa sahihi kwa wakati

WAJIBU WA MTEJA

- i.Kumheshimu Mtumishi anayetoa huduma
- ii.Kuzingatia sheria,kanuni na taratibu
- iii.Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati
- iv.Kuepuka kutoa zawadi au rushwa kwa mtoa huduma
- v.Kutoa mrejesho kwa huduma zinazotolewa
- vi.Kutoa ushirikiano kwa mtoa huduma
- vii.Kutoa mrejesho kuhusu huduma zilizotolewa

8.0 JINSI YA KUTOA MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Maoni yako ni muhimu sana katika kuboresha huduma zetu, kwa mantiki hii, tungependa kupata mrejesho wa maoni,ushauri, na mapendekezo yako kuhusu huduma zetu kwa njia ya Barua kwa mkono au Sanduku la Posta, Sanduku la Maoni, Barua pepe, Nukushi, Tovuti, Simu, au kufika moja kwa moja katika ofisi zetu kuonana na wahusika wa dawati la malalamiko. Tutaifanyia kazi mrejesho kutoka kwa mteja kwa lengo la kuboresha utoaji wa Huduma zetu. Tunawaomba wateja wetu kutoa taarifa zao za mawasiliano wanapowasilisha mrejesho wizarani.



9.0 UTAMBULISHO NA MAWASILIANO NA TAASISI

Karibuni katika Ofisi zetu za Wizara ya Ujenzi na Uchukuzi (Sekta ya Uchukuzi) zilizoko Mtaa wa Ujenzi, Mtumba, Dodoma ili kupata huduma. Ofisi zetu zipo wazi kuanzia saa 1:30 Asubuhi hadi saa 9:30 Alasiri (Jumatatu hadi Ijumaa). Ili kuweza kuwasiliana nasi unaweza kutumia anuani ya posta, simu, nukushi , au barua pepe kupitia anuani zifuatazo:

Katibu Mkuu – (Uchukuzi),
Wizara ya Ujenzi na Uchukuzi (Uchukuzi)
Mji wa Serikali Mtumba,

1 Mtaa wa Ujenzi,
S.L.P 638,
40470 – DODOMA.

Simu: +255 26 2322703, 2322702

Nukushi: +255 26 2322704

Email: km@uchukuzi.go.tz

Tovuti: www.mwt.go.tz



