



JAMHURI WA MUUNGANO WA TANZANIA

**WIZARA YA MAENDELEO YA
MIFUGO NA UVUVI**

**MKATABA WA HUDUMA
KWA MTEJA**



YALIYOMO

Dibaji

- 1.0 Utangulizi / Kusudio la Mkataba huu
- 2.0 Masuala Muhimu
- 3.0 Mapato ya Mkataba
- 4.0 Wateja na Wadau wetu
 - 4.1 Wafugaji na Wavuvi
 - 4.2 Wafanya Biashara na wasindikaji
 - 4.3 Wanasiasa
 - 4.4 Asasi za Kijamii
 - 4.5 Taasisi za Fedha
 - 4.6 Wafanyakazi
 - 4.7 Wabia katika Maendeleo
 - 4.8 Taasisi za Kitaaluma
 - 4.9 Wizara, Idara, Wakala wa Serikali na Serikali za Mtaa
 - 4.10 Wazabuni na watoa huduma
- 5.0 Malengo
- 6.0 Maadili ya Wizara
- 7.0 Viwango vya huduma zetu
- 8.0 Muda wa kutekeleza shughuli za msingi kwa kila Idara
 - 8.1 Idara ya Utawala Menejimenti ya Rasilimali Watu
 - 8.2 Idara ya Sera na Mipango
 - 8.3 Kitengo cha Ugavi
 - 8.4 Kitengo cha Fedha na Uhasibu
 - 8.5 Kitengo cha Ukaguzi wa Hesabu za Ndani
 - 8.6 Kitengo cha Mawasiliano Serikalini
 - 8.7 Kitengo cha Teknolojia ya Habari na Mawasiliano
 - 8.8 Kitengo cha Huduma za Sheria
 - 8.9 Baraza la Veterinari Tanzania

- 8.10 Idara ya Utafiti Mafunzo ya Mifugo na Ugani
 - 8.11 Idara ya Uendelezaji wa Mifugo Mazao ya Mifugo na Miundo mbinu ya Masoko ya Mifugo
 - 8.12 Idara ya Huduma za Afya ya Mifugo
 - 8.13 Idara ya Ukuzaji viumbe kwenye Maji
 - 8.14 Idara ya Maendeleo ya Uvuvi
- 9.0 Haki na Wajibu wa Mteja
- 9.1 Haki za Mteja
 - 9.2 Wajibu wa Mteja
- 10.0 Uwasilishwaji wa Maoni na Malalamiko
- 11.0 Utunzaji wa Kumbukumbu
- 12.0 Kushughulikia Migogoro na Rufaa
- 13.0 Mapitio ya Mkataba
- 14.0 Hitimisho

DIBAJI

Mkataba huu wa Huduma kwa mteja ni makubaliano kati yetu na wadau pamoja na wateja wetu. Aidha, Mkataba huu unataja masuala mbalimbali yanayohusu aina za huduma tuzitoazo ubora wake na viwango ambavyo

tunaamini vitakidhi mahitaji na matarajio ya wadau na wateja wetu. Aidha, tumeainisha maadili yetu tunayopaswa kuzingatia haki ya wateja wetu na wajibu wanaopaswa kutimiza ili wapate huduma bora kulingana na matarajio yao.

Mkataba huu pia umeeleza namana wateja na wadau wetu watakavyotoa maoni kuhusu huduma zote tuzitoazo na jinsi ya kukata rufaa endepo hawataridhika na utoaji wa huduma zetu.

Aidha, tunaahidi kushirikisha wateja na wadau wetu wakati wa kuhuisha Mkataba huu kila mwaka kwa nia ya kutathimini utekelezaji wa majukumu yetu. Tunaamini kuwa hatua hii itatusaidia kwa pamoja kubaini ufanisi katika utoaji huduma mafanikio na changamoto zinazotukabili katika kutekeleza majukumu ya Wizara ya Maendeleo ya Mifugo na Uvuvi.

Mwisho, tunaamini kuwa, wateja na wadau wetu mtatupa ushirikiano katika kutimiza azma ya Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja katika kuleta mafanikio ya Wizara yetu pamoja na Taifa letu la Tanzania kwa ujumla.

UTANGULIZI

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja umeandaliwa kwa kuhisha Mkataba wetu wa awali uliokuwa umeandaliwa mwaka 2008. Mkataba huu umeboreshwa kwa kuzingatia mabadiliko yaliyojitokeza ndani na nje ya Wizara yetu kama vile kuwa na Muundo mpya wa mgawanyiko wa Mpango Mkakati pamoja na nia ya kuboresha utoaji wa huduma zetu. Maboresho haya pia yamezingatia mabadiliko ya mazingira ya kijamii, kiuchumi na Kiteknolojia ambayo kwa pamoja yanalenga kuleta ufanisi na tija kwa Wizara yetu na Taifa kwa ujumla.

1.0 KUSUDI LA MKATABA HUU

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja unakusudia kuwawezesha wateja kuelewa majukumu yetu pamoja na huduma tuzitoazo. Aidha, Mkataba huu unabainisha haki na wajibu wa mteja na taratibu za kudai haki hizo kupata mrejesho pamoja na kutafuta suluhisho pale itakapohitajika.

2.0 MASUALA MUHIMU

Katika kufanikisha azma hii Mkataba huu unajumuisha masuala muhimu yafuatayo:-

- Aina ya wateja wetu na huduma tuzitoazo
- Ubora na taarifa ya viwango vyetu vya huduma ambavyo wateja wetu wanayo haki ya kuvitarajia
- Utaratibu wa kupata ufumbuzi endapo huduma tuliyoitoa iko chini ya viwango tulivyojiwekea na kutarajwa na wateja wetu na
- Maelekezo mafupi ya jinsi ya kuwasiliana nasi

3.0 MAPITIO YA MKATABA

Tunaahidi kuupitia na kuhisha Mkataba huu kila baada ya miaka mitatu pia utekelezaji wa mkataba huu utafuatiliwa na kufanyiwa tathmini kila mwaka ili kubaini mafanikio na changamoto kwa

kushirikisha wateja na pande nyingine huru. Matokeo ya tathmini hii yatasaidia kufanya marekebisho stahiki. Mkataba huu utatuwezesha kuweka wazi aina za huduma ubora wake pamoja na viwango tulivyojiwekea na kuahidi kutoa kwa kuzingatia majukumu na mamlaka yetu.

4.0 WATEJA NA WADAU WETU

Mkataba huu umeainisha aina za wateja na wadau wetu pamoja na matarajio yao kama ifuatavyo:-

4.1 Wafugaji na Wavuvi

- Kupata huduma bora za kitaalam na kwa wakati
- Kupata taarifa sahihi za masoko kwa wakati
- Kujengewa uwezo
- Kuwepo kwa sera sahihi kuhusu uendelezaji wa mifugo na Uvuvi na utekelezaji wake
- Usimamizi madhubuti wa sheria na kanuni na
- Kushirikishwa katika mipango ya Maendeleo ya sekta za Mifugo na Uvuvi

4.2 Wafanya biashara na Wasindikaji wa Mazao ya Mifugo na Uvuvi

- Kuwepo kwa Sera, Sheria na Kanuni sahihi
- Kupatiwa taarifa sahihi za masoko ya mifugo/Uvuvi na mazao yake kwa gharama nafuu kwa wakati
- Kupatiwa huduma kwa usawa na uwazi
- Kupatiwa huduma kwa kuzingatia usawa na jinsia
- Kuwezesha kukuza biashara zao na
- Kushirikishwa katika mipango ya pamoja baina ya sekta ya Umma na Binafsi

4.3 Wanasiasi

- Kuwepo kwa utekelezaji na ufuatiliaji wa Dira ya Taifa Ilani ya Chama Tawala, Sera, Sheria na Kanuni za sekta husika
- Kuwepo kwa utoaji wa huduma bila ya upendeleo
- Kutofungamana na itikadi za vyama vya siasa
- Kuwepo kwa uwajibikaji na uwazi na
- Kuwepo kwa utoaji huduma kwa ufanisi na kwa gharama nafuu

4.4 Asasi za Kijamii

- Kuwepo kwa ushauri wa kitaalam kuhusu uendelezaji wa sekta za mifugo na Uvuvi
- Kuwepo kwa Sera, Sheria na Kanuni nzuri za kusimamia Maendeleo ya mifugo na Uvuvi
- Kuwepo kwa taarifa sahihi kuhusu Maendeleo ya sekta ya mifugo na Uvuvi
- Kuwepo kwa uzingatiaji wa masuala ya jinsia na
- Kupata ushirikiano

4.5 Taasisi za Fedha

- Kuwepo kwa Sera, Sheria, na Kanuni sahihi
- Kuwepo kwa mipango, mikakati na program zinazotekelezeka
- Kupata taarifa sahihi za kifedha
- Kupata taarifa na takwimu sahihi za kitaalam kuhusu viashiria vya utendaji

4.6 Wafanyakazi

- Kuwepo kwa mazingira mazuri ya kazi
- Kuwepo kwa utaratibu wa wazi wa upimaji wa utendaji kazi
- Upatikanaji wa mafao ya wastaafu kwa wakati
- Kuwepo kwa mfumo thabiti wa mawasiliano
- Kuwepo kwa uzingatiaji wa masuala ya jinsia
- Kuelimishwa kuhusu haki na wajibu wa mwajiri na mwajiriwa
- Kuwepo kwa uwazi katika mpango wa maendeleo ya watumishi unaozingatia usawa

- Kuwepo kwa uongozi na utawala bora
- Kuwepo kwa mfumo mzuri wa kupokea na kushughulikia malalamiko na
- Kuwepo kwa upatikanaji taarifa kamili za kiutumishi

4.7 Wabia katika Maendeleo

- Kuwepo kwa Sera, Sheria, Kanuni na miongozo
- Kuwepo kwa kujituma na uwajibikaji
- Kuwepo kwa mfumo thabiti wa utoaji taarifa na habari kwa wakati
- Kuwepo kwa utawala bora na uwazi
- Kuwepo kwa uzingatiaji wa masuala ya jinsia
- Kuwepo na ushirikiano
- Kuwepo kwa Uadilifu na usimamizi wa Rasilimali na
- Utoaji huduma kwa ufanisi na gharama nafuu

4.8 Taasisi za Kitaaluma

- Kupata taarifa sahihi kuhusu sekta za mifugo na Uvuvi
- Kupata mrejesho wa utendaji wa wataalam waliohitimu katika vyuo husika
- Matumizi sahihi ya matokeo ya tafiti za mifugo na Uvuvi
- Matumizi ya fursa za mafunzo yanayozingatia mahitaji halisi na usawa na
- Kupata ushirikiano kati ya Wizara na Taasisi husika

4.9 Wizara Idara, Wakala za Serikali na Serikali za Mitaa

- Kupata Sera, Sheria, Kanuni na muongozo ya sekta za mifugo na Uvuvi
- Kupata ushirikiano katika kutekeleza mipango ya Maendeleo yanayohusisha sekta za mifugo na uvuvi
- Kushirikiana katika mipango ya Maendeleo ya rasilimali watu katika sekta za mifugo na uvuvi
- Kuwepo kwa mawasiliano ya karibu na

- Kupata taarifa sahihi za sekta za mifugo na Uvuvi

4.10 Wazabuni na watoa huduma

- Kupata mpango wa manunuzi wa mwaka
- Kupata Nyaraka za zabuni zilizo kamilifu kwa wakati
- Zabuni kutolewa kwa njia ya uwazi na
- Kupata malipo baada ya kutoa huduma kwa wakati

5.0 MALENGO

Malengo ya mkataba huu ni kuwezesha watumishi wetu kuzingatia na kutoa huduma zinazokidhi mahitaji ya wateja na kwa wakati. Ili kufikia azma hiyo na matarajio ya wateja ifikapo mwaka 2016/17 tumejiwekea maelengo yafuatayo:-

- Pawepo soko la uhakika la ndani na nje la mazao ya Uvuvi, mifugo na mazao yake ya kutosha na bora.
- Uwekaji katika Uvuvi na ufugaji wa kibiashara uwe umeongezeka kwa asilimia 50 kutoka hali Halisi iliyopo.
- Elimu kuhusu Uvuvi na ufugaji wa kisasa iwe imetolewa kwa wavuvi na wafugaji na kuleta mabadiliko kwa asilimia 50 kutoka hali halisi iliyopo sasa.
- Mifumo yote ya Uvuvi na ufugaji iwe imeboreshwa kwa huduma za ugani ziwe zimeongezeka kwa asilimia 50 kutoka hali halisi iliyopo sasa.
- Magonjwa yote ya mifugo yenye athari kubwa za kiuchumi yawe yamedhibitiwa au kutokomezwa nchini.
- Kuwepo na ukusanyaji, utunzaji wa takwimu na taarifa sahihi za Uvuvi na mifugo pamoja na usambazaji na matumizi ya matokeo ya tafiti mbalimbali kwa wadau wa sekta za mifugo na uvuvi.

- Kuwepo kwa mfumo thabiti wa Menejimenti ya taarifa (Management Information System) kwa Wizara nzima.
- Watumishi wa Wizara ya Maendeleo ya Mifugo na Uvuvi wawe wamehamasika na kujikinga dhidi ya **UKIMWI** na
- Usimamizi wa rasilimali za Wizara uwe umeimarishwa. Maelezo ya kina ya Malengo haya yameelezwa kwa kirefu kwenye mpango mkakaati wa Wizara ya Maendeleo ya Mifugo na Uvuvi kwa kipindi cha 2012/2013 – 2016/2017.

6.0 MAADILI YA WIZARA

Tunaongozwa na kuzingatia Maadili yafuatayo:-

- **Uwazi**
Kutoa huduma kwa wateja kwa uwazi ili kupunguza malalamiko na kuziba muanya ya rushwa
- **Huduma bora**
Kutoa huduma zenye ubora, ufanisi, na kwa wakati kwa kutumia fursa zilizopo
- **Usawa**
Kutoa huduma kwa wateja wa ndani na nje bila kujali rangi, jinsia, umri, dini, kabila, itikadi ya kisiasa bahadhi ya mtu katika jamii
- **Heshima ya Wateja**
Kuwaheshimu na kuwajali wateja wakati wa kutoa huduma mbalimbali kulingana na taratibu na miongozo iliyowekwa
- **Kujituma**
Kutokuwa tayari kufanya kazi kwa moyo wa kujituma wakati wote wa kazi na muda mwengine wowote watakapohitajika

- **Maadili ya Kitaaluma**
Kutozingatia maadili ya kitaaluma katika kutoa huduma zetu
- **Rushwa**
Haturuhusiwi kuomba au kupokea rushwa
- **Maamuzi sahihi**
Kutotoa maamuzi sahihi na kwa wakati kulingana na Sheria, Kanuni, Taratibu na miongozo iliyowekwa
- **Matumizi ya Rasilimali**
Tutatumia vizuri rasilimali zilizopo na kwa uangalifu kwa kuzingatia taratibu na muongozo iliyowekwa.
- **Uwajibikaji**
Tutawajibika kwa utendaji wa kazi tunazofanya
- **Utunzaji wa Siri**
Tutatunza siri zote za wateja

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Kwa kuzingatia maadili yetu katika utoaji wa huduma kwa wateja viwango vya ubora wa huduma kwa wateja viwango vya ubora wa huduma vitaimarishwa kwenye maeneo yafuatayo:

- **Uhusiano wa wateja**
Uhusiano wa kikazi kati yetu na wateja utadumishwa kwa kuboresha mawasiliano
- **Usimamizi wa maadili ya kazi**
Tutatimiza wajibu wetu kwa kuwaelimisha kuwakumbusha na kuwaajibisha wanaokiuka maadili ya Utumishi wa Umma na taaluma zao
- **Usikivu**
Tutapokea na kushughulikia malalamiko maulizo na mapendekezo kwa kutoa mrejesho kwa wakati

kuimarisha Dawati la Malalamiko na kueleemisha wateja kuhusu matumizi ya Dawati hilo na sanduku la maoni

- **Usahihi wa taarifa**
Tutatoa huduma bora na taarifa sahihi kwa kutumia wataalam wa fani husika ili kukidhi mahitaji ya wateja wetu
- **Mawasiliano na wateja**
Tutatoa majibu ya barua, barua pepe na taarifa za simu kwa wakati. Aidha, tutahakikisha kuwa fomu, machapisho, michakato na taarifa nyinginezo zinakuwa wazi kwa kutumia njia stahiki za mawasiliano na kwa lugha inayoeleweka kwa wateja
- **Miadi**
Tutazingatia muda wa miadi kwa wateja wetu kwa kuwa watoa huduma wenye ujuzi wanaojituma na wanaozingatia maadili.

8.0 MUDA WA KUTEKELEZA SHUGHULI ZA MSINGI KWA KILA IDARA

8.1 IDARA YA UTAWALA NA MENEJIMENTI YA RASILIMALI WATU

NA	HUDUMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIA TANGU KUPOKELEWA KWA MAOMBI
1	Kushughulikia barua tangu kupokelewa	Siku 5 za kazi
2	Kutoa majibu ya malalamiko ya wateja	Siku 7 za kazi
3	Kuwasilisha jalada kwa Afisa anayelihitaji ndani ya Wizara	Siku 1 ya kazi
4	Kuandaa na kutuma barua za kuajiriwa, uteuzi, kupandishwa cheo, na kuthibitishwa kazini baada ya kuidhinishwa	Siku 7 za kazi
5	Kuandaa Nyaraka za mafao ya	Siku 7 za kazi

	Watumishi na kuziwasilisha kwenye mamlaka zinazohusika kwa ajili ya malipo	
6	Kutoa taarifa na mipango ya kiutumishi	Siku 7 za kazi
7	Kushughulikia taarifa za ukiukwaji wa Sheria, Kanuni, Taratibu na Maadili ya kazi	Siku 60 za kazi
8	Kushughulika maombi ya mafunzo kwa watumishi	Siku 7 za kazi
9	Kushughulikia maombi ya mikopo kwa watumishi katika mabenki	Siku 3 za kazi
10	Kushughulikia madai ya watumishi baada ya kuajiriwa, kuhamishwa, kupandishwa cheo na likizo	Siku 3 za kazi
11	Kuidhinisha maombi ya likizo kwa watumishi	Siku 1 ya kazi
12	Kushughulikia fomu za Bima ya Afya kwa ajili ya usajili katika Mfuko wa Taifa wa Bima ya Afya na	Siku 3 za kazi
13	Kusambaza vitambulisho vya Bima baada ya kuletwa na Bima ya Afya	Siku 3 za kazi
14	Kushughulikia maombi ya ajira za wataalam wa kigeni	Siku 30 za kazi

8.2 IDARA YA SERA NA MIPANGO

NA	HUDUMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIA TANGU KUPOKELEWA KWA MAOMBI
1	Kutayarisha na kusambaza taarifa na takwimu muhimu za Wizara	Siku 3 za kazi
2	Kupitia na kuridhia mikataba mbalimbali ya ufadhili wa fedha kutoka Mashirika ya Kimataifa kwa kushirikiana na Wizara ya Fedha	Siku 30 za kazi
3	Kutoa maoni kuhusu Nyaraka mbalimbali	Siku 3 za kazi

	za Sera, Mapendekezo ya Sheria na Miswada kutoka na Idara nyingine	
4	Kutayarisha taarifa ya utekelezaji ya Wizara kulingana na Ilani ya Uchaguzi ya CCM ya mwaka 2010	Siku 7 za kazi
5	Kuandaa taarifa mbalimbali za Wizara kwa ajili ya kamati ya Bunge ya kissekta	Siku 7 za kazi
6	Kupokea na kusambaza miongozo mbalimbali kutoka mamlaka husika inayohusu utayarishaji wa Bajeti na miradi	Siku 2 za kazi
7	Kuandaa Hotuba ya Bajeti ya Wizara	Siku 60 za kazi
8	Kuandaa Mpango wa muda wa kati na Bajeti ya Serikali (MTEF)	Siku 60 za kazi
9	Kuandaa taarifa za utekelezaji wa Bajeti kwa robo, nusu na mwaka	Siku 14 za kazi
10	Kutoa majibu ya hoja za Bunge	Siku 14 za kazi
11	Kuandaa taarifa za robo mwaka za ufuatiliaji na tathmini kuhusu utekelezaji wa kazi za Wizara	Siku 7 za kazi

8.3 KITENGO CHA UGAVI

NA	HUDUMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIA TANGU KUPOKELEWA KWA MAOMBI
1	Kuandaa Nyaraka mbalimbali za ununuzi	Siku 7 za kazi
2	Kuandaa Nyaraka za Zabuni ba Kutangaza	Siku 14 za kazi
3	Kufanya tathmini ya Zabuni na kutoa mapendekezo yake na kuandaa mikataba	Siku 30 za kazi
4	Kukomboa vifaa bandarini na uwanja wa ndege	Siku 14 za kazi
5	Kuandaa hati za madai baada ya kupokea vifaa na huduma kabla ya	Siku 3 za kazi

	kuwasilishwa uhasibu	
6	Kutoa vifaa vya ofisi kutoka stoo	Siku 1 ya kazi
7	Kujibu hoja za mhakiki mali	Siku 30 za kazi
8	Kufanya ukaguzi wa awali na kuandaa barua ya kuomba mhakiki mali kuhakiki vifaa chakavu vilivyotolea taarifa	Siku 7 za kazi
9	Ukusanyaji wa vifaa chakavu vilivyo hakikiwa na kuviwasilisha Wizara ya Ujenzi	Siku 30 za kazi

8.4 KITENGO CHA FEDHA NA UHASIBU

NA	HUDUMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIA TANGU KUPOKELEWA KWA MAOMBI
1	Kuandaa na kutoa taarifa za fedha kwa vipindi mbalimbali vya mwaka wa fedha kwa mamlaka husika (i) Hesabu za mwaka (ii) Kujibu hoja za ukaguzi na barua kutoka kwa mkaguzi wa nje mkazi (iii) Kuandaa na kuwasilisha taarifa ya utekelezaji kila mwezi na robo mwaka wa fedha kwa mamlaka husika	Siku 90 za kazi
		Siku 21 za kazi
		Siku 5 baada ya kumalizika kwa kipindi husika
2	Kuingiza fedha kwenye mtandao wa Hazina wa malipo (IFMS) na kuzigawa kwa wakuu wa Idara na Vitengo	Siku 1 ya kazi
3	Kuandaa raarifa ya kuoanisha hesabu za Benki na makusanyo ya maduhuli kila mwezi	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya mwezi kwisha
4	Kuandaa taarifa ya kuoanisha hesabu za Benki na matumizi ya kila mwezi	Ndani ya siku 15 za kazi baada ya mwezi kwisha
5	Kuwasilisha Hazina taarifa ya hali ya	Siku tano za kazi

	makusanyo ya maduhuli kila mwezi	baada ya mwisho wa mwezi
6	Kuandaa kumbukumbu za marekebisho na makato ya mishahara kila mwezi	Ndani ya siku 7 za kazi kila mwezi
7	Kuingiza kwenye mtandao wa malipo hati zote za ununuzi wa vifaa na mali	Siku 1 ya kazi
8	Kuingiza kwenye mtandao wa Hazina wa malipo (IFMS) Hati zote za malipo kutoka hundi	Siku 3 za kazi
9	Kuandaa na kutoa hati ya idhini ya kutumia fedha (warrant of Fund)	Siku 10 za kazi

8.5 KITENGO CHA UKAGUZI WA HESABU WA NDANI

NA	HUDUMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIA BAADA YA KUPOKEA MAOMBI
1	Kukagua mifumo ya udhibiti wa ndani baada ya kupata taarifa	Siku 7 za kazi
2	Kufanya ukaguzi maalum	Siku 14 za kazi
3	Kutoa ushauri wa kitaalamu kuhusu usimamizi wa fedha	Siku 7 za kazi
4	Kutoa taarifa za ukaguzi wa ndani	Siku 2 za kazi

8.6 KITENGO CHA MAWASILIANO SERIKALINI

NA	HUDUMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIA BAADA YA KUPOKEA MAOMBI
1	Kushughulikia hoja za malalamiko ya wadau na wateja	Siku 5 za kazi
2	Kusambaza machapisho na taarifa za Matukio yanayohusu mifugo na uvuvi	Siku 7 za kazi

3	Kuandaa taarifa za Matukio kwa ajili ya tovuti ya Wizara	Siku 5 za kazi
4	Kutoa taarifa mbalimbali za Wizara kwa Umma	Siku 3 za kazi

8.7 KITENGO CHA TEKNOLOJIA YA HABARI NA MAWASILIANO

NA	HUDUMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIA BAADA YA KUPOKEA MAOMBI
1	Kuweka taarifa za matukio mbalimbali katika tovuti ya Wizara baada ya tukio au kupata taarifa	Siku 1 ya kazi
2	Kuweka taarifa za takwimu za sekta ya mifugo na uvvui kwenye mifumo ya utunzaji Takwimu (Database) baada ya kuzipokea	Siku 2 za kazi
3	Kushughulikia vifaa vya teknohama vilivyoharibika na kuvifanyia matengenezo	Siku 3 za kazi
4	Kuhakiki vifaa vya teknohama baada ya ununuzi	Siku 1 ya kazi
5	Kuandaa "specification" za vifaa vya teknohama kabla ya ununuzi	Siku 1 ya kazi

8.8 KITENGO CHA HUDUMA ZA SHERIA

NA	HUDUMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIA BAADA YA KUPOKEA MAOMBI
1	Utoaji wa ushauri wa kisheria kwenye Taasisi zilizoko chini ya Wizara	Siku 3 za kazi
2	Uandaaji wa Nyaraka la Baraza la Mawaziri	Siku 7 za kazi
3	Uandaaji wa rasimu za Kanuni, Miongozo, Notisi, Taratibu na Amri	Siku 30 za kazi
4	Kutafsiri Sheria na Nyaraka mbalimbali	Siku 3 za kazi
5	Uandaaji wa nyaraka mbalimbali za	Siku 3 za kazi

	Sheria mfano <i>Memorandum of Understanding</i> , Mikataba ya ununuzi na Mikataba ya kawaida	
6	Uendeshaji na ufuatiliaji wa mashauri mbalimbali Mahakamani	Siku 2 za kazi

8.9 BARAZA LA VETERINARI TANZANIA

NA	HUDUMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIA BAADA YA KUPOKEA MAOMBI
1	Kusajili na kutoa vyeti kwa muda madaktari wa mifugo	Siku 3 za kazi
2	Kukagua vituo vya kutolea huduma kwa ajili ya usajili	Siku 3 za kazi
3	Kutoa cyeti cya usajili kw amadaktari wa vituo vya kutolea huduma na kuandikisha wataalamu wasaidizi wa Afya ya mifugo	Miezi 3 ya kazi
4	Kutangaza usajili wa madaktari vituo vya kutoa huduma na wataalam wasaidizi wa afya ya mifugo katika gazeti la Serikali	Solu 3 za kazi
5	Kukagua na kusajili vyuo vinavyotoa taaluma ya afya ya mifugo	Miezi 3 ya kazi
6	Kushughulikia na kujibu hoja za wateja na wadau zinazohusu taaluma ya tiba ya wanyama	Siku 2 za kazi

8.10 IDARA YA UTAFITI MAFUNZO YA MIFUGO NA UGANI

NA	HUDUMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIA BAADA YA KUPOKEA MAOMBI
1	Kubaini maeneo ya kufanyiwa utafiti	Siku 14 za kazi
2	Kuwawezesha wadau kujibu na kuandaa makala ya utafiti kwa ajili ya kupata fedha za kufanya utafiti	Siku 30 za kazi
3	Kutoa taarifa kwa wadau juu ya teknolojia za mifugo zilizopo ili kuboresha ufugaji	Siku 14 za kazi
4	Kujibu barua za maombi toka kwa wadau wanaoomba mafunzo kwa wafugaji	Siku 7 za kazi
5	Kuchapisha vitabu vya kiada na ziada vinavyokidhi mahitaji ya wanafunzi na wafugaji	Siku 30 za kazi
6	Utoaji wa habari za teknolojia ya utaaalamu wa mifugo	Siku 14 za kazi
7	Uingizaji wa teknolojia mpya	Siku 7 za kazi
8	Kuandaa vitabu vya miongozo ya mahitaji ya lazima kwa ajili ya mipango ya mafunzo na vijitabu vinavyoelekeza utekelezaji wa huduma za ugani mashambani	Miezi 6
9	Kujibu hoja zinaazotokana na vipindi vya redio vinavyodhaminiwa na Wizara kuhusu mifugo	Siku 7 za kazi
10	Kuandaa, kutengeneza na kusambaza miongozo na maelekezo ya huduma za ugani kwa wadau	Siku 14 za kazi
11	Kufuatilia mahitaji ya huduma za ugani	Siku 14 za kazi
12	Usajili wa mifugo mashamba ya mifugo na koo za mifugo	Siku 7 za kazi
13	Ufuatiliaji wa mifugo na mazao yake	Siku 7 za kazi

	kulingana na malalamiko/maombi	
14	Kuandaa taarifa ya mchanganuo wa uwekaji kumbukumbu na muongozo wa utendaji	Siku 7 za kazi
15	Kujibu barua za maombi ya wateja kwa ajili ya utambuzi na ufuatiliaji wa mifugo /mazao	Siku 5 za kazi

8.11 IDARA YA UENDELEZAJI WA MIFUGO, MAZAO YA MIFUGO NA MIUNDO MBINU YA MASOKO YA MIFUGO

NA	HUDUMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIA BAADA YA KUPOKEA MAOMBI
1	Kutoa miongozo na viwango kuhusu uzalishaji usindikaji uuzaji wa mifugo na mazao yake pamoja na miundombinu ya masoko	Siku 7 za kazi
2	Kutoa ushauri wa kitaalam katika kuboresha uzalishaji wa mifugo na mazao yake na mazao ya ziada	Siku 4 za kazi
3	Kutoa ushauri wa kitalaam katika uundaji wa vikundi /vyama vya wadau	Siku 7 za kazi
4	Kutoa ushauri wa kitaalam kwa wawekezaji katika uzalishaji wa mifugo na mazao yake	Siku 7 za kazi
5	Kutoa kibali cha ubora wa ngozi za kusafirisha ngozi nje ya nchi	Siku 3 za kazi
6	Kutoa kibali kuhusu upatikanaji na bei za aina mbalimbali za mifugo, wanyama wa kuchinjwa mbegu za uhimilishaji hewa baridi ya naitrojeni na pembejeo /mazao mengine	Siku 3 za kazi
7	Kushughulikia barua za maombi ya kutoa ushauri wa kitaalamu katika ujenzi wa vyanzo vya mifugo na uendelezaji	Siku 7 za kazi

	malisho	
8	Kutoa taarifa kuhusu upatikanaji wa chakula cha mifugo uzalishaji wa hei na saileji	Siku 4 za kazi
9	Kutoa ushauri wa kitaalam kwa Serikali za Mitaa juu ya usimamizi na matumizi ya nyanda za malisho na uundaji wa vyama /vikundi vya wafugaji /watumiaji maji baada ya maombi	Siku 14 za kazi
10	Kutoa ufafanuzi wa Sheria, Kanuni Miongozo na viwango vya rasilimali ya vyakula vya mifugo kwa wadau wa vyakula vya mifugo	Siku 7 za kazi
11	Usambazaji wa taarifa za tahadhari na kutoa ushauri juu ya hali ya malisho maji na mifugo baada ya kupokea maombi	Siku 7 za kazi

8.12 IDARA YA HUDUMA ZA AFYA YA MIFUGO

NA	HUDUMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIA BAADA YA KUPOKEA MAOMBI
1	Kutoa maelekezo ya upatikanaji wa dawa za kinga ,tiba na vifaa tiba kwa ajili ya huduma za afya ya wanyama	Siku 3 za kazi
2	Kutoa ushauri wa kitaalam kwa Halmashauri katika udhibiti wa magonjwa ya mlipuko	Siku 7 za kazi
3	Kutoa ushauri wa kitaalam kwa Halmashauri kwa udhibiti wa magonjwa yanayoibuka	Siku 14 za kazi
4	Kutoa taarifa ya Tahadhari kuhusu magonjwa ya mlipuko na yanayoambukiza binadamu toka kwa mifugo baada ya tukio kudhibitishwa	Siku 2 za kazi

5	Kutoa vyeti vya ubora wa afya ya mifugo na mazao yake (Helath Certificate) kwa ajili ya usafirishaji wa wanyama na mazao yake ndani na nje ya nchi	Siku 3 za kazi
6	Kutoa vibali (Import/ Export permits) vya kusafirisha mifugo na mazao yake ndani na nje ya nchi	Siku 3 za kazi
7	Kukagua na kusajili machinjio karantini za mifugo mashamba ya mifugo na mashamba ya kutotoa vifaranga	Siku 7 za kazi
8	Kushughulikia dharura ya magonjwa ya mlipuko baada ya kutokea	Siku 7 za kazi
9	Kushughulikia malalamiko ya ukikwaji wa haki za wanyama	Siku 5 za kazi
10	Kushughulikia malalamiko ya ubora na usalama wa pembejeo za mifugo (dawa, chanjo vyakuka vya kusindikwa na vifaa tiba)	Siku 14 za kazi
11	Kuweka karantini ya ugonjwa na kutoa taarifa katika ngazi za kitaifa na kimataifa baada ya kuthibitishwa	Siku 1 ya kazi

8.13 IDARA YA UKUZAJI VIUMBE KWENYE MAJI

NA	HUDUMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIA BAADA YA KUPOKEA MAOMBI
1	Kushughulikia maombi ya vibali vya kujenga/kuanzisha shamba la ukuzaji viumbe kwenye maji	Siku 3 za kazi
2	Kupitia mapendekezo ya mirad ya uwekezaji kwenye ukuzaji viumbe kwenye maji	Siku 7 za kazi
3	Kutoa taarifa zinazohusu ukuzaji wa viumbe kwenye maji kwa wateja watakaohitaji	Siku 3 za kazi
4	Kushughulikia maombi ya vipimo vya	Siku 14 za kazi

	sampuli za kibiolojia na kikemia	
5	Kutoa ufafanuzi wa muongozo, shera na kanuni zilizopo kuhusu ufugaji wa viumbe kwenye maji	Siku 2 za kazi
6	Kushughulikia maombi ya leseni/vibali vya kusafirisha viumbe mazao ya viumbe waliokuzwa kwenye maji ndani na nje ya nchi	Siku 12 za kazi
7	Kushughulikia malalamiko ya wateja kuhusu sekta ya ukuzaji viumbe kwenye maji	Siku 7 za kazi
8	Kushughulikia dharura za milipuko ya magonjwa ya viumbe walaozalishwa kwenye maji	Siku 3 za kazi

8.14 IDARA YA MAENDELEO YA UVUVI

NA	HUDUMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIA BAADA YA KUPOKEA MAOMBI
1	Kutoa leseni za kufanya shughuli za kibiashara ndani ya hifadhi ya bahari na Meneno Tengefu	Siku 12 za kazi
2	Kutoa leseni kwa meli za Uvuvi	Siku 7 za kazi
3	Kutoa kibali kwa kiwanda cha uandaaji wa mazao ya Uvuvi	Siku 7 za kazi
4	Kutoa hati ya afya	Siku 5 za kazi
5	Kupitia mapendekezo ya miradi ya uwekezaji katika Uvuvi	Siku 7 za kazi
6	Kutoa takwimu za Uvuvi	Siku 5 za kazi
7	Kutoa hati na vibali vya sampuli za kibiolojia na vifaa vya ukumbusho vinavyotokana na mazao ya Uvuvi	Siku 3 za kazi
8	Kutoa ushauri wa kitaalam kwa wafugaji samaki	Siku 14 za kazi
9	Kutoa leseni ya kusafirisha samaki na mazao ya Uvuvi nje ya nchi	Siku 7 za kazi

9.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Mkataba huu umeainishwa haki aliyonayo mteja wakati akihitaji huduma na wajibu anaapaswa kuutumiza ili aweza kupewa huduma kwa ubora na viwango tulivyoahidi katika mkataba.

9.1 Haki za Mteja

Mteja ana haki zifuatavyo:-

- Kupata huduma na taarifa kufuatana na mahitaji yake
- Kuona taarifa zinazomhusu kwa kufuata taratibu zilizopo
- Kuwa nausiri katika masuala yake binafsi
- Kutuma malalamiko kwenye Dawati la malalamiko la Wizara
- Kutoa malalamiko au kukata rufaa kwenye ngazi ya juu ya Wizara pale ambapo hukuridhika na huduma tuliyoitoka kulingana viwango na ubora alioutarajia

9.2 Wajibu wa Mteja

Hali kadhalika, mteja anawajibika kufata taratibu na kanuni za kiutendaji na kuonyesha ushirikiano ili aweze kupatiwa huduma bora na kujenga mahusiano mazuri mteja anatarajiwa kufanya yafuatayo:-

- Kutoa taarifa na takwimu sahihi zinazotakiwa na Wizara kwa wakati
- Kuzingatia sheria, kanuni, miongozo na taratibu katika kupata huduma
- Kuhudhuria mikutano ya sekta za mifugo na Uvuvi inayomuhusu kwa wakati
- Kufuata maelekezo ya kitaalam yanayotolewa na wataalam wa mifugo na Uvuvi
- Kutofanya udanganyifu katika kutengeneza pembejeo na kuuza pembejeo na mazao ya mifugo na Uvuvi
- Kutofanya udanganyifu katika kutoa huduma kwenye Wizara

10.0 UWASILISHAJI WA MAONI NA MALALAMIKO

Tunakaribisha maoni na mapendekezo kutoka kwa wateja wetu kuhusu utendaji kazi na huduma tunazozitoa maoni, mapendekezo, malalamiko yanaweza kuwasilishwa kwa njia ya posta simu Nukushi (faksi) barua pepe au kwa mteja mwenyewe kufika ofisini chumba chetu cha malalamiko namba 35.

Anuani yetu

Katibu Mkuu,
Wizara ya Maendeleo ya Mifugo na Uvuvi,
S. L. P 9152,
DAR ES SALAAM – TANZANIA.

Simu (+ 225) 022 – 2861910/2861902

Nukushi (+225) 022 – 2861908

Barua pepe: ps@mifugo.go.tz

Tovuti: www.mifugouvuvu.go.tz

Ofisi zetu zipo Temeke Veterinari, Barabara ya Maendeleo. Tunatoa huduma kuanzia saa 3:00 Asubuhi hadi saa 7:00 Mchana, Jumatatu hadi Ijumaa (siku za kazi)

11.0 UTUNZAJI WA KUMBUKUMBU

Tuna taratibu wa kuweka kumbukumbu za malalamiko, maoni na maependekezo kwa ajili ya tathmimi na rejea. Aidha, maoni na mapendekezo yatakayotolewa yatasaidia kuboresha utendaji wa huduma zetu.

12.0 KUSHUGHULIKIA MIGOGORO NA RUFAA

Tunashughulikia malalamiko na migogoro kwa wakati na kutoa mrejesho kwa wateja na wadau hata hivyo endapo mteja hataridhika na hatua tulioichukua atakuwa na haki ya

kukata rufaa. Rufaa hizo zitawasilishwa kwa mamlaka husika ndani au nje ya Wizara.

13.0 MAPITIO YA MIKATABA

Ili mkataba uendelee na wakati na kuongeza uwazi katika uwajibikaji, tutashirikisha wadau mbalimbali kufanya mapitio. Mkataba utapitiwa ili kuuhisha au kuufanyia marekebisha endapo:-

- Kutakuwa na mabadiliko katika mpango mkakati wa Wizara na mpango wa uboreshaji wa utumishi wa umma
- Huduma na viwango tulivyojiwekea havitakidhi mahitaji na vipaumbele vya wateja na wadau wetu.
- Muundo wa Wizara utabadilika.
- Kutakuwa na mabadiliko katika Sera, Sheria na Kanuni zinazohusu sekta za mifugo na Uvuvi na
- Wateja watapendekeza kuwepo kwa mabadiliko kulingana na matakwa na mahitaji yao.

14.0 HITIMISHO

Tutaendelea kuwajibika kwa Umma kwa utendaji wetu kufanya kazi kwa kuzingatia mkataba huu wa huduma kwa mteja. Aidha, tutafanya yafuatayo:

- Kuchapisha na kusambaza mkataba wa huduma kwa mteja kwa wateja na wadau wetu
- Kutoa taarifa ya utendaji wetu kwa wadau na wateja watakaohitaji
- Kuandaa muhtasari wa malalamiko kutoka kwa wateja na hatua tulizochukua katika kuyashughulikia kwa lengo la kujithamini na kuendelea kuboresha huduma na

Kutoa taarifa ya utekelezaji wa mkataba kila mwaka kwa mamlaka zinazohusika.