

**BODI YA NYAMA TANZANIA**



**MKATABA HUDUMA KWA MTEJA**

**JULAI 2022**

DIBAJI .....	v
1.0 UTANGULIZI .....	1
2.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU .....	1
<b>2.1 Dira:</b> .....	1
<b>2.2 Dhima:</b> .....	1
<b>2.3 Maadili (core values)</b> .....	1
Madhumuni ya Mkataba.....	
3.0 WATEJA WETU .....	3
<b>3.1 Wateja wa ndani</b> .....	3
<b>3.2 Wateja wa nje</b> .....	3
4.0 HUDUMA ZETU.....	8
<b>Utoaji wa Huduma kwa wateja wetu</b> .....	8
Kitengo cha Ununuzi na Ugavi .....	8
Kitengo cha Huduma za Sheria .....	9
Kitengo cha Teknolojia ya Habari na Mawasiliano .....	9
Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani.....	10
Idara ya Utawala na Menejimenti ya Rasilimali watu.....	10
Sehemu ya Mipango .....	12
<b>Idara ya Huduma za Kiufundi – Nyama</b> .....	12
Sehemu ya Usajili .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Idara ya Masoko.....	14
5.0 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA.....	15
<b>5.1 Mahusiano na Wateja</b> .....	15
<b>5.2 Usimamizi wa maadili ya kazi</b> .....	15
<b>5.3 Usikivu</b> .....	15
<b>5.4 Usahihi wa Taarifa</b> .....	15
<b>5.5 Mawasiliano na wateja</b> .....	15
5.6 Miadi .....	16
6.0 WAJIBU WA BODI KWA MTEJA .....	16
7.0 MAJUKUMU YA BODI .....	16
8.0 HAKI ZA BODI .....	18
9.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.....	18
<b>9.1 HAKI ZA MTEJA</b> .....	18
<b>9.2 WAJIBU WA MTEJA:</b> .....	19
<b>9.3 MATARAJIO YA BODI KWA WATEJA WAKE</b> .....	19
10.1 KUSHUGHULIKIA MIGOGORO, RUFAA NA UTUNZAJI WA KUMBUKUMBU .....	20
11.0 MAPITIO YA MKATABA HUU .....	20
12.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA .....	20
13.0 OFISI ZA BODI .....	21

14.0	HITIMISHO.....	21
------	----------------	----

## **DIBAJI**

Mkataba wa huduma kwa mteja ni sehemu ya utekelezaji wa Program ya Kuboresha Utumishi wa Umma (PSRP) ya mwaka 2000. Utaratibu wakutumia mkataba wa utoaji huduma kwa wateja ulianzishwa rasmi na serikali mnamo mwaka 2001 kwa lengo la kuwezesha serikali, taasisi za umma na wakala wa serikali kutoa huduma bora kwa umma.

Mkataba huu ni ahadi ya Bodi ya nyama Tanzania kutoa huduma bora zaidi kwa wadau wa tasnia ya nyama na wateja wetu kwa ujumla. Mkataba huu unataja masuala mbalimbali yanayohusu aina za huduma tunazotoa, ubora wake na viwango ambavyo tunaamini vitakidhi mahitaji na matarajio ya wadau na wateja wetu. Pia tumeainisha maadili tunayozingatia, haki na wajibu wa mteja anaopaswa kutimiza. Vilevile, umeweka utaratibu wa jinsi ya kupokea maoni kutoka kwa wateja kwa lengo la kuboresha huduma pamoja na haki na wajibu wa Bodi katika kutekeleza majukumu yake. Aidha, tathmini ya utekelezaji wa mpango huuitafanywa kwa umakini na matokeo yatatumika katika kuboresha zaidi huduma zetu kwa kuzingatia mabadiliko ya kimazingira, kijamii, kiuchumi ambayo kwa pamoja yanalenga kuleta ufanisi na tija katika mnyororo wa thamaniwa tasnia.

Mafanikio ya utekelezaji wa Mkataba huu yatategemea uhusiano mzuri kati ya Bodi na Wateja wake na ubora wa huduma zinazotolewa. Tunaamini kwamba wadau na wateja wetu mtatupa ushirikiano katika kufikia dhima ya kuleta mafanikio yanayokusudiwana Mkataba huu kwa manufaa yetu sote kwa pamoja.

**Sahihi** .....

**Mwenyekiti wa Bodi** .....

**Tarehe** .....

## **1.0 UTANGULIZI**

Bodi ya Nyama Tanzania ni Taasisi iliyoungwa chini ya Sheria ya Tasnia ya Nyama Na. 10 ya Mwaka 2006 na kuzinduliwa tarehe 14 Novemba 2008. Bodi imepewa mamlaka ya kusimamia utekelezaji wa Sheria hii na kuweka misingi madhubuti ya kiutawala ili kuhakikisha uzalishaji, usindikaji na biashara ya nyama unazingatia viwango vya ubora ili kukidhi mahitaji ya soko la ndani na nje ya nchi. Aidha, katika kutekeleza sheria hii Bodi inapanga mipango ya maendeleo, inasimamia na kuhamasisha uzalishaji usindikaji na biashara ya nyama ndani na nje ya nchi.

Mkataba wa huduma kwa Mteja ni njia mojawapo ya kufanya makubaliano kati yetu na wateja wetu. Mkataba huu umeandaliwa kwa lengo la kuwahakikishia wateja wetu kwamba huduma zinazotolewa zinazingatia viwango vya ubora utakaokidhi mahitaji yao na ikiwezekana iwe zaidi ya matarajio ya wateja wetu.

## **2.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU**

### **2.1 Dira:**

Kuwa Bodi yenye tija, inayowezesha wadau kukuza ushindani katika tasnia ya nyama kwa ufanisi ifikapo mwaka 2025.

### **2.2 Dhima:**

Kuhakikisha mafanikio ya tasnia ya nyama yanafikiwa kwa kutoa ushauri wa kitaalamu, uhibitaji na uratibu wa kazi za wadau, kuwezesha uwezekaji wa uhakika na upatikanaji wa taarifa za masoko.

### **2.3 Maadili (core values)**

Katika kuhakikisha kuwa dira na dhima zinafikiwa na hatimaye mteja kuridhika na huduma zetu, Bodi inazingatia maadili yafuatayo:-

- **Uadilifu**–Kutoa huduma kwa kuzingatia uaminifu na uadilifu wa hali ya juu katika utendaji pasipo upendeleo
- **Uwajibikaji**–Kutoa huduma kwa kuzingatia kanuni na miongozo.
- **Weledi**–Kuwa na utendaji mahiri wenye tija.
- **Usikivu**–Kutengeneza mazingira rafiki kwa wadau ili kuwapa huduma inayoendana na matarajio yao.
- **Kutoa Huduma bora**–Kuwa na bidii katika kutimiza malengo yaliyowekwa katika kutekeleza kazi na majukumu ya Bodi

**Madhumuni ya Mkatiba huu ni:-**

- a. Kuwawezesha wateja wetu kufahamu majukumu yetu na huduma zinazotolewa,
- b. Kubainisha haki na wajibu wa mteja na taratibu za kudai haki hizo pale ambapo huduma hazikutolewa ipasavyo ili kujenga mahusiano mazuri na wateja,
- c. Kuwawezesha wateja kutambua taratibu za kuwasilisha malalamiko na namna ya kuyashughulikia iwapo yatajitokeza.

Mkatiba huu pia utatoa utaratibu wa kutoa mrejesho wa huduma kwa wateja ambao utatumika kutathmini utoaji wa huduma kwa wateja.

Maana ya maneno muhimu yaliyotumika katika mkatiba huu

**Wadau:** Ni mtu yeyote anayejishughulisha au kujihusisha namaendeleo ya mnyororo wa thamani wa nyama ikiwa ni pamoja na sekta ya umma, sekta binafsi, mashirika yasiyo ya kiserikali, mashirika na taasisi za umma, uzalishaji wa mifugo inayozalisha nyama ya aina zote, wafanyabiashara ya mifugo, wachinjaji, wafanyabiashara ya nyama, wasindikaji, walaji na watumishi wote wanaofanyakazi katika tasnia ya nyama

**Wateja:** Ni mtu yeyote anayehitaji huduma ya aina yoyote

katika tasnia ya nyama ikiwa ni pamoja na wananchi wote ndani ya nchi, wageni kutoka nje ya nchi na watumishi wa Bodi.

**Siku kazi:** za Huduma zetu zitatolewa kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa isipokuwa siku za sikukuu zinazotambulika kitaifa

**Muda kazi:** wa Huduma zetu zitatolewa kwa masaa 8 kwa siku, kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi saa 9:30 mchana.

### 3.0 WATEJA WETU

Wateja na wadau wa Bodi wamegawanyika katika makundi makubwa mawili ambayo ni Wateja/wadau wa ndani na wa nje. Mkataba huu umeainisha wateja na wadau wa Bodi ya Nyama Tanzania na matarajio yao kama ifuatavyo:-

#### 3.1 Wateja wa ndani

Watumishi wa Bodi ambao matarajio yao ni:-

1. Kutoa huduma iliyotukuka kwa wateja wetu wote.
2. Kujengewa uwezo wa kutoa huduma bora.
3. Kuwepo kwa mazingira mazuri ya kazi.
4. Kuwepo kwa utaratibu wa wazi wa upimaji utendaji kazi.
5. Kuwepo kwa mfumo thabiti wa mawasiliano na upatikanaji taarifa kamili za kiutumishi.
6. Kufahamu haki na wajibu wa mwajiri na mwajiriwa.
7. Kuwepo kwa mpango wa maendeleo ya watumishi unaozingatia uwazi.
8. Kuwepo kwa mfumo mzuri wa kupokea na kushughulikia malalamiko.

#### 3.2 Wateja wa nje

Na	Wateja/Wadau	Matarajio yao
1.	Asasi za kijamii	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria ya tasnia ya nyama, Kanuni na majukumu ya Bodi</li> <li>. Kupata taarifa na takwimu za tasnia ya nyama</li> <li>. Kupata ushirikiano wakati wa</li> </ul>

Na	Wateja/Wada u	Matarajio yao
		utekelezaji wa majukumu
2.	Wafugaji wa mifugo ya aina zote	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kutambuliwa na kusajiliwa na Bodi,</li> <li>. Kuunganishwa na huduma za pembejeo,</li> <li>. Kupatiwa elimu ya uzalishaji kibiashara,</li> <li>. Kuunganishwa na masoko ya mifugo,</li> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria na Kanuni zake,</li> <li>. Kuwezesha kuuza kwa pamoja na kujengewa uwezo wa kiutawala kwenye vyama vyao</li> <li>. Kupata taarifa na kuunganishwa na huduma za kifedha</li> </ul>
3.	Wafugaji katika mashamba makubwa (Ranchi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kutambuliwa na kusajiliwa na Bodi,</li> <li>. Kuunganishwa na masoko ya mifugo,</li> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria na Kanuni zake,</li> <li>. Kuwezesha kuuza kwa pamoja na kujengewa uwezo wa kiutawala kwenye vyama vyao</li> <li>. Kupata taarifa na kuunganishwa na huduma za kifedha</li> </ul>
4.	Wamiliki wa minada/ masoko ya mifugo	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kutambuliwa na kusajiliwa na Bodi,</li> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria na Kanuni zake,</li> <li>. Kusimamia biashara ya mifugo</li> <li>. Kupata taarifa ya bei elekezi</li> </ul>
5.	Dalali/Mwendesh a mnada	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kutambuliwa na kusajiliwa,</li> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria na Kanuni zake,</li> <li>. Kusimamia biashara ya mifugo</li> <li>. Kupata taarifa ya bei elekezi</li> </ul>
6.	Mfanyabiashara wa mifugo ya aina zote inayozalisha nyama	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kutambuliwa na kusajiliwa na Bodi,</li> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria na Kanuni zake,</li> <li>. Kupata maelekezo ya mbinu sahihi za kufanya biashara ya mifugo na nyama</li> <li>. Kupata taarifa ya soko la mifugo na nyama</li> </ul>

Na	Wateja/Wadau	Matarajio yao
		<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kukaguliwa kazi zao</li> <li>. Kupata taarifa na kuunganishwa na huduma za kifedha</li> </ul>
7.	Mfanyabiashara wa mifugo, nyama na bidhaa za nyama nje ya nchi	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kutambuliwa na kusajiliwa na Bodi,</li> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria na Kanuni zake,</li> <li>. Kupata cheti cha kuruhusu kuuza nyama na bidhaa zake kwa wakati</li> <li>. Kupata taarifa mbalimbali za tasnia</li> <li>. Kuunganishwa na masoko ya nje ya nchi</li> </ul>
8.	Waagizaji wa nyama na bidhaa zake ndani ya nchi	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kutambuliwa na kusajiliwa na Bodi,</li> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria na Kanuni zake,</li> <li>. Kupata cheti cha kuruhusu kuingiza nyama na bidhaa zake ndani ya nchi kwa wakati</li> <li>. Kupata taarifa mbalimbali za tasnia</li> </ul>
9.	Wasindikaji nyama na bidhaa zake	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kutambuliwa na kusajiliwa na Bodi,</li> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria na Kanuni zake,</li> <li>. Kupata taarifa sahihi za masoko</li> <li>. Kusimamia bidhaa za nyama kote nchini ili kuwa na biashara ya haki</li> <li>. Kuwezesha kuuza kwa pamoja na kujengewa uwezo wa kiutawala kwenye vyama vyao</li> <li>. Kupata taarifa na kuunganishwa na huduma za kifedha</li> </ul>
10.	Vyama vya wadau katika mnyororo wa thamani ya nyama	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kutambuliwa na Bodi,</li> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria na Kanuni zake,</li> <li>. Kupata taarifa sahihi za masoko na huduma ya upatikanaji wa pembejeo,</li> <li>. Kusimamia bidhaa za nyama kote nchini ili kuwa na biashara ya haki</li> <li>. Kuwezesha kuuza kwa pamoja na kujengewa uwezo wa kiutawala kwenye vyama vyao</li> <li>. Kushirikishwa katika kuandaa sera,</li> </ul>

Na	Wateja/Wada u	Matarajio yao
		sheria na kanuni mbalimbali za kisékta
11.	Waagizaji na wasambazaji wa pembejeo za nyama mashine za uzalishaji wa nyama	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kutambuliwa na kusajiliwa na Bodi,</li> <li>. Kuunganishwa na wafugaji, wafanyabiashara ya nyama na wasindikaji,</li> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria na Kanuni zake,</li> <li>. Kupata taarifa sahihi za masoko</li> <li>. Kupata taarifa na kuunganishwa na huduma za kifedha</li> </ul>
12.	Mawakala wa biashara ya mifugo, nyama na bidhaa za nyama	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kutambuliwa na kusajiliwa na Bodi,</li> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria na Kanuni zake,</li> <li>. Kupata taarifa sahihi za masoko</li> <li>. Kupata mwongozo wa taratibu za kufanya biashara ya nyama</li> </ul>
13.	Wamiliki, waendeshaji na wafanyakazi wa machinjio	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kutambuliwa na kusajiliwa na Bodi,</li> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria na Kanuni zake,</li> <li>. Kupata taarifa sahihi za masoko</li> <li>. Kupata elimu ya uzalishaji nyama unaokidhi viwango (SoP)</li> <li>. Kupata elimu na kusimamia usafi</li> <li>. Kupata ushauri kuhusu ujenzi wa machinjio za kisasa</li> </ul>
14.	Watumishi wa Serikali (Wizara, Idara, Wakala za serikali, Serikali za mitaa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria, Kanuni na majukumu ya Bodi</li> <li>. Kupata taarifa na takwimu za tasnia ya nyama</li> <li>. Kujengewa uwezo wa kutekeleza majukumu ya Bodi (mafunzo)</li> <li>. Kusikilizwa hoja zao</li> <li>. Kuwa na tasnia iliyosimamiwa vizuri</li> </ul>
15.	Walaji	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kupata elimu ya nyama bora na salama</li> <li>. Kupatikana kwa nyama bora na salama</li> <li>. Upatikanaji wa bei rafiki ya nyama</li> <li>. Kupata taarifa ya bei ya soko na upatikanaji wa nyama</li> </ul>

<b>Na</b>	<b>Wateja/Wadau</b>	<b>Matarajio yao</b>
16.	Wanasiasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria, Kanuni na majukumu ya Bodi</li> <li>. Kupata taarifa na takwimu za tasnia ya nyama</li> <li>. Kupata taarifa za mchango wa tasnia ya nyama kwenye uchumi wa nchi.</li> </ul>
17.	Watunga Sera	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria, Kanuni na majukumu ya Bodi</li> <li>. Kupata taarifa na takwimu za tasnia ya nyama</li> </ul>
18.	Taasisi za fedha	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria, Kanuni na majukumu ya Bodi</li> <li>. Kupata taarifa na takwimu za tasnia ya nyama</li> <li>. Kuunganishwa na wadau wa tasnia</li> </ul>
19.	Wabia wa maendeleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kuwa wawezeshaji wa mabadiliko katika maendeleo ya tasnia ya nyama</li> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria, Kanuni na majukumu ya Bodi</li> <li>. Kupata taarifa na takwimu za tasnia ya nyama</li> </ul>
20.	Taasisi za umma	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria, Kanuni na majukumu ya Bodi</li> <li>. Kupata taarifa na takwimu za tasnia ya nyama</li> <li>. Kupata ushirikiano wakati wa utekelezaji wa majukumu</li> </ul>
21.	Taasisi za Kitaaluma	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria, Kanuni na majukumu ya Bodi</li> <li>. Kupata taarifa na takwimu za tasnia ya nyama</li> <li>. Kupata mrejesho wa mahitaji ya tafiti na taaluma</li> </ul>
22.	Wazabuni na watoa huduma	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kupata ushirikiano wa Bodi</li> <li>. Kupata malipo kwa wakati</li> <li>. Kuelimishwa kuhusu Sheria, Kanuni na majukumu ya Bodi</li> </ul>

## 4.0 HUDUMA ZETU

### Utoaji wa Huduma kwa wateja wetu

Huduma zetu zitatolewa kwa uadilifu, ubunifu, weledi na kuzingatia muda, kupitia idara, na vitengo vyetu kama ifuatavyo:-

### Kitengo cha Ununuzi na Ugavi

<b>Na</b>	<b>Aina ya Huduma</b>	<b>Muda wa Kukamilisha Huduma</b>
1.	Kuandaa nyaraka mbalimbali za ununuzi	Siku 2 za kazi
2.	Kuandaa nyaraka za zabuni na kutangaza zabuni	Siku 14 za kazi
3.	Kutoa Majibu ya ufafanuzi wa zabuni kwa Wazabuni	Siku 3 za kazi
4.	Kutoa matokeo ya zabuni	Siku 7 za kazi
5.	Kuwasilisha orodha ya mali na thamani	Siku 30 za kazi
6.	Kuandaa na kuwasilisha taarifa ya Ununuzi ya Robo Mwaka	Siku 15 za kazi
7.	Kutoa elimu ya Sheria Mpya ya Ununuzi kwa watumishi wa Bodi	Siku 1 ya kazi
8.	Kujibu na kuwasilisha hoja za Mhakiki mali	Siku 14 za kazi
9.	Kufanya ukaguzi wa awali na kuomba mhakiki mali kuhakiki vifaa chakavu vilivyotolewa	Siku 14 za kazi
10.	Kukusanya vifaa chakavu vilivyohakikiwa na kuwasilisha Wizara ya Ujenzi	Siku 14 za kazi
11.	Kuandaa hati za madai baada ya kupokea vifaa/huduma	Siku 3 za kazi
12.	Kufanya ununuzi wa vifaa ambavyo havihitaji kupita kwenye Bodi ya Ununuzi	Siku 2 za kazi
13.	Kupokea vifaa vilivyonunuliwa	Siku 1 ya kazi

<b>Na</b>	<b>Aina ya Huduma</b>	<b>Muda wa Kukamilisha Huduma</b>
14.	Kutoa na kugawa vifaa vilivyotunzwa stoo	Siku 1 ya kazi

#### **Kitengo cha Huduma za Sheria**

<b>Na</b>	<b>Aina ya Huduma</b>	<b>Muda wa Kukamilisha Huduma</b>
1.	Kutoa ushauri wa kisheria kwa wadau	Siku 2 za kazi
2.	Kuandaa nyaraka za Bodi ya Wakurugenzi	Siku 7 za kazi
3.	Kuandaa rasimu za Kanuni, Miongozo, Notisi, Taratibu na Amri	Siku 60 za kazi
4.	Kutoa ufafanuzi wa nyaraka mbalimbali za kisheria	Siku 2 za kazi
5.	Kuandaa nyaraka mbalimbali za kisheria mfano:- Mikataba ya manunuzi na ya Makubaliano (MoU) n.k	Siku 3 za kazi
6.	Kuandaa nyaraka, kufungua, kuendesha na kufuatilia mashauri mbalimbali mahakamani.	Siku 60 za kazi
7.	Kuelimisha wadau kuhusu sheria, kanuni na taratibu zinazohusu tasnia ya nyama.	Siki 2 za kazi

#### **Kitengo cha Teknolojia ya Habari na Mawasiliano**

<b>Na</b>	<b>Aina ya Huduma</b>	<b>Muda wa Kukamilisha Huduma</b>
1.	Kuandaa na kuweka taarifa za matukio mbalimbali katika tovuti ya Bodi	Siku 2 za kazi
2.	Kuweka taarifa na takwimu za uzalishaji, mahitaji na biashara ya nyama kwenye tanzudata ya Bodi	Siku 2 za kazi
3.	Kufanya matengenezo ya vifaa vya teknolojia ya habari vilivyoharibika	Siku 7 za kazi

4.	Kuandaa vigezo na sifa za vifaa (specifications) vya teknolojia ya habari kabla ya kuomba ununuzi	Siku 2 za kazi
5.	Kuhakiki vifaa vya teknolojia ya habari baada ya ununuzi	Siku 1 za kazi
6.	Kutoa msaada wa kiufundi kwa watumiaji wa mtandao wa Bodi pale inapotokea kutokufanya kazi	Siku 1 za kazi

### **Kitengo cha Ukaguzi waNdani**

<b>Na</b>	<b>Aina ya Huduma</b>	<b>Muda wa Kukamilisha Huduma</b>
1.	Kukagua mifumo ya udhibiti wa ndani baada ya kupata taarifa	Siku 7 za kazi
2.	Kufanya ukaguzi maalumu	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

### **Idara ya Utawala na Menejimenti ya Rasilimaliwatu**

<b>Na</b>	<b>Aina ya Huduma</b>	<b>Muda wa KukamilishaHuduma</b>
1.	Kutoa majibu ya barua tangu ilipowasilishwa	Siku tatu (3) za kazi
2.	Kutoa majibu ya malalamiko ya wateja.	Siku 7 za kazi
3.	Kuwasilisha jalada kwa Afisa anayelishughulikia.	Dakika 10
4.	Kutekeleza maamuzi ya Kamati ya Ajira kuhusiana na ajira, upandishaji vyeo, kuthibitishwa kazini	Siku 14 za kazi
5.	Kuandaa nyaraka za mafao ya watumishi na kuziwasilisha kwenye mamlaka husika kwa ajili ya malipo.	Siku21za kazi
6.	Kutoa taarifa na mipango ya kiutumishi.	Siku 2 za kazi

<b>Na</b>	<b>Aina ya Huduma</b>	<b>Muda wa Kukamilisha Huduma</b>
7.	Kushughulikia matatizo ya dharura kama misiba, ugonjwa n.k	Siku 1 ya kazi
8.	Kushughulikia taarifa za ukiukwaji wa Sheria, Kanuni, taratibu na maadili ya kazi.	Siku 60 za kazi
9.	Kushughulikia maombi ya mafunzo kwa watumishi.	Siku 7 za kazi
10.	Kushughulikia stahiliza watumishi baada ya kuajiriwa na likizo.	Siku 3 za kazi
11.	Kushughulikia stahili za watumishi baada ya kuhamishwa na kupanda cheo	Siku 21 za kazi
12.	Kuidhinisha maombi ya likizo za watumishi.	Siku 1 ya kazi
13.	Kushughulikia maombi kwa ajili ya Mifuko ya hifadhi za jamii na bima ya afya.	Siku 21 za kazi

### **Sehemu ya Fedha na Uhasibu**

<b>Na</b>	<b>Aina ya Huduma</b>	<b>Muda wa Kukamilisha Huduma</b>
1.	Kuandaa na kulipa maombi ya fedha baada ya kuidhinishwa.	Siku 1ya kazi
2.	Kuandaa na kulipa Ankara zawateja/watoa huduma baada ya kuthibitishwa na kuidhinishwa	Siku 3 za kazi
3.	Kutoa risiti baada ya kupokea vielelezo vya malipo	Dakika 30
4.	Kuandaa na kutoa taarifa za fedha robo mwaka	Siku 5za kazi
5.	Kuandaa na kutoa taarifa za fedha za Mwaka (Financial statements)	siku 70za kazi
6.	Kuandaa na kutoa taarifa ya usuluhishi wa kibenki (Bank reconciliation)	Siku 4 za kazi
7.	Kutoa usaidizi kwa mkaguzi wa nje wakati wa ukaguzi	Siku 14 za kazi
8.	Majibu ya hoja za Ukaguzi	Siku 15 za kazi

9.	Kuandaa taarifa ya robo mwaka kwa ajili ya ukaguzi wa ndani	Siku 4 za kazi
----	---	----------------

### Sehemu ya Mipango

Na	Aina ya Huduma	Muda wa Kukamilisha Huduma
1.	Kutayarisha na kutoa taarifa na takwimu za Bodi kwa wadau	Siku 3 za kazi
2.	Kutayarisha taarifa ya Utekelezaji wa kazi za Bodi kulingana na Mpango wa Bajeti ya Bodi	Siku 5 za kazi
3.	Kuandaa taarifa mbalimbali za Bodi na kuziwasilisha Wizarani kwa ajili ya Kamati ya Bunge ya Kisekta	Siku 7 za kazi
4.	Kuandaa sehemu ya Hotuba ya Bajeti ya Wizara inayohusu Bodi	Siku 7 za kazi
5.	Kuandaa Mpango wa Muda wa Kati na Bajeti ya Bodi (MTEF)	Siku 75 za kazi
6.	Kuandaa taarifa za utekelezaji wa bajeti kwa robo, nusu na mwaka	Siku 5 za kazi
7.	Kuandaa Mpango Kazi wa Mwaka wa Bodi	Siku 14 za kazi
8.	Kuandaa taarifa za robo mwaka za ufuatiliaji na tathmini kuhusu utekelezaji wa kazi za Bodi	Siku 7 za kazi
9.	Kusimamia utekelezaji wa bajeti ya Bodi	Siku 5 za kazi

### Idara ya Usajili na Udhibiti ubora

Na	Aina ya Huduma	Muda wa Kukamilisha Huduma
1.	Kuandaa na kupitia miongozo ya	Siku 30 za kazi

	uzalishaji wa nyama na bidhaa zake	
2.	Kutoa elimu kwa wadau kuhusu miongozo ya uzalishaji wa nyama na bidhaa zake	Siku 7 za kazi
3.	Kusimamia utekelezaji wa miongozo iliyopo kwa ajili ya uzalishaji wa nyama kwenye machinjio, bucha na viwanda na halmashauri	Siku 2 za kazi
4.	Kushirikiana na Zoo sanitary kukagua usalama wa nyama inayosafirishwa kwenda nje ya nchi na zinazoingizwa nchini.	Siku 1 ya kazi
5.	Kutatua changamoto za wadau zinazohitaji elimu/usshauri juu ya uzalishaji wa nyama bora na salama	Siku 1 ya kazi
6.	Kukagua kazi za mdau kwa ajili ya usajili na kuhuisha.	
	➤ Bucha	Dakika 30
	➤ Machinjio	Saa 2 za kazi
	➤ Karo	Dakika 30
	➤ Viwanda	Saa 3 za kazi
	➤ Ranchi na mashamba makubwa	Siku mbili za kazi
	➤ Minada	Siku 1
	➤ Wafanyabiashara wa mifugo, nyama na bidhaa zake ndani na nje ya nchi	Saa 1 ya kazi
	➤ Maghala ya kuhifadhia nyama	Saa 3 za kazi

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Magari ya kubebea nyama</li> <li>➤ Kuandaa taarifa ya utekelezaji wa kazi za idara kwa wiki, mwezi, robo na mwaka</li> </ul>	Dakika 30
7	Kupokea na kushughulikia fomu za usajili	Dakika 30
8	Kukamilisha usajili na kutoa cheti kwa mdau	Siku 2 za kazi
9	Kushughulikia na kujibu hoja za wadau zinazohusiana na usajili	Dakika 30
10	Kutunza orodha ya wadau waliosajiliwa	Kila siku
11	Kutangaza orodha ya wadau waliosajiliwa kwenye gazeti la Serikali	Mwezi Mei kila mwaka

### **Idara ya Masoko**

<b>Na</b>	<b>Aina ya Huduma</b>	<b>Muda wa Kukamilisha Huduma</b>
1	Kukusanya, kuchakata na kusambaza taarifa mbalimbali za masoko kwa wadau.	Saa 2 za kazi
	Kufanya tafiti za masoko	Kila siku
2.	Kupokea maombi na kutoa vibali vya kusafirisha na kuingiza mifugo, nyama na mazao yake	Dakika30
3.	Kufanya uhakiki wa mifugo, nyama na mazao yake zinazosafirishwa na kuingizwa nchini	Siku 1 ya kazi
4.	Kutoa takwimu na taarifa mbalimbali za masoko na uwekezaji katika Tansia kwa wateja	Siku 3 za kazi
5.	Kutoa kibali cha tamasha la Nyama choma	Dakika 30
6.	Kusimamia upangaji wa madaraja ya mifugo kwenye minada	Siku 1 ya kazi
7.	Kuwahabarisha wateja na	Siku 1 ya kazi

## **5.0 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA**

Utoaji wa huduma kwa wateja wetu utaboreshwa kwa kuimarisha viwango vya huduma ili kutoa huduma inayokidhi mahitaji ya wateja wetu kwenye maeneo yafuatayo:-

### **5.1 Mahusiano na Wateja**

Kudumisha mahusiano mazuri na wateja kwa kuwashirikisha, kupokea ushauri na kutoa mrejesho kwa wakati.

### **5.2 Usimamizi wa maadili ya kazi**

Tutatimiza wajibu wetu kwa kuwaelimisha, kuwakumbusha na kuwawajibisha watumishi wanaokiuka maadili ya utumishi wa Umma na taaluma zao.

### **5.3 Usikivu**

Tutapokea na kushughulikia malalamiko, maulizo na mapendekezo kwa kutoa mrejesho kwa wakati. Kuimarisha dawati la malalamiko na kuelimisha wateja kuhusu matumizi ya dawati hilo na sanduku la maoni.

### **5.4 Usahihi wa Taarifa**

Tutatoa huduma bora na taarifa sahihi kwa kutumia wataalamu wa fani husika ili kukidhi mahitaji ya wateja wetu

### **5.5 Mawasiliano na wateja**

Tutatoa majibu ya hoja na mahitaji ya wateja wetu kwa kutumia njia ya barua, barua pepe na ujumbe mfupi wa maneno kwenye simu za mkononi. Pia tutahakikisha kuwa fomu, machapisho na taarifa nyingine zinapatikana kwa uwazi kwa kutumia njia stahiki za mawasiliano na kwa lugha inayoeleweka kwa wateja wote.

## **5.6 Miadi**

Tutazingatia muda wa miadi kwa wateja wetu kwa kutoa huduma kwa weledi, ubunifu, uadilifu na uaminifu.

## **6.0 WAJIBU WA BODI KWA MTEJA**

- a. Kusimamia utekelezaji wa Sera, Sheria na Kanuni kwa usahihi,
- b. Kumshirikisha mteja kwa kufanya majadiliano kabla ya kutoa maamuzi na kumjulisha muda utakaotumika kutoa maamuzi,
- c. Kuwajulisha wateja wetu kuhusu maamuzi yaliyofanyika na kueleza sababu za maamuzi hayo,
- d. Kuomba mrejesho wa ubora wa huduma zinazotolewa na Bodi,
- e. Kutumia teknolojia ya habari na mawasiliano kama njia mbadala ya mawasiliano ya haraka kwa mteja,
- f. Kuhudumia wateja kwa wakati, uadilifu na uwazi,
- g. Kutoa habari kamili na sahihi kuhusiana na huduma zinazotolewa,
- h. Kutoa maboresho endelevu ya huduma kwa kujifunza na kukuza ubunifu,
- i. Kutumia rasilimali na nyenzo zilizopo ili kuleta matokeo mazuri kwa Umma,
- j. Kushirikiana na wadau wengine kuhakikisha huduma zinazotolewa kwa viwango vinavyohitajika na watumiaji.
- k. Kufanya mapitio ya huduma zinazotolewa na kufanya maboresho kila yanapohitajika.

## **7.0 MAJUKUMU YA BODI**

- a) Kumshauri Waziri kuhusu ya sera na mikakati ya kuhamasisha, kuendeleza na kuzalisha mifugo ya nyama na bidhaa za nyama;
- b) Kuhamasisha na kusimamia maendeleo ya vikundi/vyama vya wadau katika tasnia ya nyama ambavyo vitatumika kama jukwaa la utekelezaji wa majukumu ya Bodi ya Nyama Tanzania;
- c) Kwa kushirikiana na taasisi nyingine za kudhibiti ubora wa vyakula, kuhakikisha wadau wanazalisha nyama kwa

- kuzingatia viwango vya ubora wa nyama na bidhaa zake vya kitaifa na kimataifa;
- d) Kukusanya, kuchakata na kusambaza taarifa kwa madhumuni ya kusaidia uzalishaji, uwekezaji na usindikaji ili kuendeleza bidhaa na masoko;
  - e) Kufanya kazi za udhibiti katika tasnia ya nyama kwa mujibu wa Matakwa ya Sheria hii;
  - f) Kwa kushirikiana na Wizara yenye dhamana ya biashara na masoko, kutafuta na kuendeleza masoko;
  - g) Kufanya utafiti wa soko;
  - h) Kuendeleza, kutekeleza na kufuatilia mikakati na mipango iliyoandaliwa ili kufikia na kujitosheleza kiuendelevu na kwa ufanisi katika kuzalisha, kusindikaji na kuuza;
  - i) Kuhakikisha upatikanaji wa teknolojia sahihi kwa maendeleo ya tasnia ya nyama;
  - j) Kuweka mazingira mazuri na kuhamasisha ushindani wa haki miongoni mwa wadau wa tasnia ya nyama;
  - k) Kufuatilia utekelezaji wa mikataba na mipango ya masoko kati ya wazalishaji wa nyama na wasindikaji au vyombo vingine vinavyohusika na maendeleo ya tasnia ya nyama na kuwapatanisha wakati inapotokea migogoro;
  - l) Kuhamasisha na kuratibu maendeleo ya ufugaji mdogo, wa kati, mkubwa, wafanyabiashara na wasindikaji wa nyama;
  - m) Kuhamasisha utoaji wa elimu ili kuboresha ujuzi katika teknolojia ya hali ya juu katika tasnia ya nyama;
  - n) Kuhamasisha utetezi na ushawishi kuhusu masuala ya kuendeleza tasnia ya nyama;
  - o) Kuwakilisha wadau katika majukwaa ya kimataifa yanayohusiana na kutangaza na kuendeleza tasnia ya nyama;
  - p) Kusajili wazalishaji wa mifugo, wasindikaji na wafanyabiashara wengine wa nyama na bidhaa zake kwa madhumuni ya kuwatambua na kushiriki katika kuendeleza tasnia ya nyama;
  - q) Kushirikiana na taasisi au shirika lolote lililoanzishwa chini ya sheria nyingine yoyote ambayo inahusika na masuala ya

- uzalishaji, usindikaji au masoko ya mifugo,nyama na bidhaa zake kwa madhumuni ya kuendeleza tasnia ya nyama;
- r) Kuandaa na kushiriki kwenye maonesho ya nyama na kuhamasisha ushiriki wa wadau katika maonesho hayo ndani na nje ya nchi;
  - s) Kuwa wakala wa kuendeleza tasnia nzima ya nyama;
  - t) Kutambua na kufuatilia mifugo, nyama na bidhaa zake kuhusu masuala ufugaji na uzalishaji bora;
  - u) Kuwa msuluhishi katika migogoro yoyote kati na baina ya makundi mbalimbali ya wadau wa tasnia ya nyama;
  - v) Kuwa katibu wa Baraza la Mwaka; na
  - w) Kufanya kazi nyingine yoyote kadiri itakavyo elekezwa na Waziri.

## **8.0 HAKI ZA BODI**

Haki za mtoa huduma pia zimeainishwa katika Mkataba huu kama zifuatazo:-

- a. Kupata taarifa sahihi na kwa wakati;
- b. Kupata mrejesho kuhusu ubora wa huduma zinazotolewa;
- c. Kuheshimiwa wakati wa kutoa huduma;
- d. Kusimamia utekelezaji waSheria ya Tasnia ya Nyama Na. 10 ya Mwaka 2006.

## **9.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA**

### **9.1 HAKI ZA MTEJA**

Mkataba huu umeainisha haki za mteja wakati anapohita huduma na wajibu wa kutimiza ili aweze kupewa huduma kwaubora na viwango tulivyoviahidi katika Mkataba huu.Mteja ana haki zifuatazo:-

- a. Kupata huduma bora na taarifa sahihi;
- b. Kusikilizwa;
- c. Kuhudumiwa kwa heshima,kuzingatia maadilina weledi;
- d. Kushirikishwa katika masuala yanayomhusu;
- e. Kupewa faragha na siri kuhifadhiwa;
- f. Kutoa malalamiko iwapo hatoridhika na huduma zinazotolewa;

- g. Kupewa mrejesho wa malalamiko, maoni nahuduma zinazotolewa na Bodi.

## **9.2 WAJIBU WA MTEJA:**

- a) Kutoa maelezo sahihi ya huduma anayohitaji,
- b) Kulipa ada stahiki kwa wakati kwa kuzingatia viwango vilivyopo;
- c) Kuitika wito wa kutoa taarifa/ufafanuzi kwa taasisi pale zitakapo hitajika;
- d) Kuzingatia taratibu zote za kisheria, kanuni, miongozo na wajibu wowote ili kupata huduma zinazohusika,
- e) Kusikiliza watoa huduma na kuheshimu huduma zitolewazo;
- f) Kutoa malalamiko kwa kuzingatia taratibu;
- g) Kuitika wito wa mikutano na kuhudhuria;
- h) Kuzingatia muda uliopangwa kutoa huduma pale inapohitajika;
- i) Kutokushawishi watoa huduma/wajumbe wa Bodi kwa lengo la kupata upendeleo pale ambapo hakidhi vigezo.

## **9.3 MATARAJIO YA BODI KWA WATEJA WAKE**

Bodi ya Nyama Tanzania inatarajia kwamba wateja wake watatekeleza yafuatayo:-

1. Kuelewa Sheria ya Nyama Na. 10 ya Mwaka 2006 na kanuni zake,
2. Kukidhi matakwa ya Sheria ya Nyama Na. 10 ya Mwaka 2006 wakati wa kutekeleza majukumu yao,
3. Kufuata taratibu za kiutendaji na kutoa ushirikiano wakati anapohudumiwa ili kujenga mahusiano mazuri,
4. Kutoa taarifa na takwimu sahihi zinazoaminika wakati zinapohitajika,
5. Kushiriki kikamilifu katika mikutano na matamasha mbalimbali yanayojadili masuala ya maendeleo ya tasnia,
6. Kuwa waaminifu na waadilifu wakati wa kupokea hudumakutoka kwa Bodi.

### **10.1 KUSHUGHULIKIA MIGOGORO, RUFAA NA UTUNZAJI WA KUMBUKUMBU**

Malalamiko na migogoro itakayojitokeza itashughulikiwa kwa wakati na kutoa mrejesho kwa mteja au mdau wetu. Endapo mteja hajaridhika na hatua zilizochukuliwa atakuwa na haki ya kukata rufaa na kuiwakilisha kwa mamlaka husika ndani na nje ya Bodi ya Nyama Tanzania.

Aidha, maoni, malalamiko na mapendekezo kutoka kwa wateja wetu yatatunzwa baada ya kufanyiwa kazi kwa ajili ya rejea na tathmini kwa lengo la kuboresha mapungufu yaliyojitokeza katika utendaji na huduma zetu.

### **11.0 MAPITIO YA MKATABA HUU**

Taarifa zinazotokana na maoni na mapendekezo ya wateja zitatumika wakati wa kufanya mapitio ya mkataba huu. Aidha, mapitio ya mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitano ili kuendana na wakati. Hivyo, Mkataba huu utapitiwa na kufanyiwa marekebisho endapo:

- i. Kutakuwa na mabadiliko katika sera, Sheria, kanuni zinazohusu tasnia ya nyama, mpango mkakati wa Bodi na mpango wa uboreshaji wa Utumishi wa Umma;
- ii. Huduma na viwango tulivyojiwekea vinapata malalamiko makubwa kutoka kwa wateja/wadau wetu na wanatoa mapendekezo kuwepo kwa mabadiliko; Muundo wa Bodi utabadilika.

### **12.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA**

Malalamiko, maoni, ushauri na pongezi kutoka kwa mteja ni muhimu sana katika kuboresha huduma za Bodi. Njia zifuatazo zinaweza kutumika katika kupokea au kutoamrejesho:-

- a) Barua kwa kutumia njia ya mkono au sanduku la Posta,
- b) Sanduku la maoni,
- c) Barua pepe,
- d) Tovuti,
- e) e – Mrejesho
- f) Simu,
- g) Kuonana nakutoa hoja katika dawati la malalamiko.

### **13.0 OFISI ZA BODI**

Tunatoa huduma kuanzia saa 1:30 Asubuhi hadi saa 9:30 Alasiri, Jumatatu hadi Ijumaa kila wiki isipokuwa siku za sikukuu za kitaifa. Kwa maelezo zaidi juu ya suala lolote linalohusu mkataba huu, fika katika Ofisi ya Bodi ya Nyama Tanzania au wasiliana nasi kwa njia zifuatazo:-

Anuani: Msajili,  
Bodi ya Nyama Tanzania,  
Area D,  
Barabara ya Ndugai,  
S.L.P 1344,  
**DODOMA.**

SIMU: +255 0713 412756

TOVUTI: [www.tmb.go.tz](http://www.tmb.go.tz)

Barua pepe: [barua@tmb.go.tz](mailto:barua@tmb.go.tz)

### **14.0 HITIMISHO**

Tunaendelea kuwajibika kwa Umma kwa kutekeleza majukumu yetu kwa kuzingatia mkataba huu wa huduma kwa wateja. Ili mkataba huu ufahamike kwa wateja wetu mambo yafatayo yatafanyika :

- i. Kuchapisha na kusambaza Mkataba wa huduma kwa Mteja na wadau wetu;
- ii. Kutoa taarifa ya utendaji wetu kwa wateja kulingana na mahitaji yao;
- iii. Kufanya tathmini kwa kutumia malalamiko ya wateja na majumuisho ya hatua zilizochukuliwa kutatua mgogoro na kuendelea kujijenga;
- iv. Kutoa taarifa ya utekelezaji wa mkataba huu kwa mamlaka husika kila mwaka