



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA MALIASILI NA UTALII
WAKALA WA HUDUMA ZA MISITU TANZANIA



RASIMU YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

JUNI, 2022

YALIYOMO.....	Error! Bookmark not defined.
1.0 DIBAJI.....	3
2.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YA TAASISI.....	4
2.1 DIRA.....	4
2.2 DHIMA.....	4
2.3 MAADILI YETU.....	4
3.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.....	4
4.0 WATEJA WA TAASISI.....	4
5.0 HUDUMA ZETU.....	5
6.0 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA.....	5
6.1 MAZAO YA MISITU.....	6
6.2 MBEGU BORA ZA MITI/MICHE/VIPANDO.....	7
6.3 MAZAO YA NYUKI.....	8
6.4 UTALII EKOLOJIA/MALIKALE.....	9
6.5 ELIMU, USHAURI WA KITAALAM NA TAARIFA MBALIMBALI.....	9
6.6 HUDUMA NYINGINEZO.....	10
7. WAJIBU WA TAASISI KWA MTEJA.....	11
8. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.....	11
8.1 Haki za Mteja.....	11
8.2 Wajibu wa Mteja.....	11
9.0 MREJESHO KUHUSU UTOAJI HUDUMA.....	12
10. MAWASILIANO.....	12

1.0 DIBAJI

Mkataba wa huduma kwa mteja unaandaliwa kwa ajili ya kuonyesha kwa uwazi majukumu ya Wakala wa Huduma za Misitu Tanzania (TFS). Mkataba huu unazingatia viwango vya ubora vinavyotakiwa katika utoaji wa huduma. Aidha, mkataba unaongeza ufahamu wa ubora wa huduma tunazotoa, haki na wajibu wa wateja wetu na jinsi ya kutoa mrejesho wa huduma na matarajio ya wateja.

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja unahuisa mkataba wa mwaka 2014, na umeandaliwa kwa kuzingatia mabadiliko ya kimuundo yaliyojitokeza ndani ya TFS. Aidha, unazingatia mabadiliko ya iliyokuwa Wakala wa Huduma za Mbegu za Miti kuunganishwa na TFS. Vilevile, kuboresha viwango vya ubora na kukidhi Mpango Mkakati wa tatu (2020/2021 -2025/2026).

Mkataba huu umeandaliwa kwa kuzingatia, Mpango mkakati wa tatu wa TFS, Mahitaji ya viwango vya wateja na Maoni ya wadau. TFS imeandaa Mkataba wa Huduma kwa wateja kwa lengo la kuweka ahadi kwao na kwa umma kwa ujumla. Mkataba huu ni muhimu katika kufikia malengo ya taasisi kama yalivyoainishwa katika dira, dhima na maadili ya Wakala. Mkataba huu umeainisha baadhi ya maeneo muhimu kwa wateja. Mkataba huu utakua unabadilika kutokana na mabadiliko yatakayoji tokeza ndani ya TFS pamoja na mabadiliko ya mahitaji wateja na umma.

Tunaahidi kutekeleza na kufikia viwango tulivyojiwekea katika utoaji wa huduma kwa mteja na Umma kwa ujumla. Natoa wito kwa wateja na wadau wetu kutoa ushirikiano na mrejesho ili tuendeleo kutoa huduma kulingana na matarajio ya wateja wetu. Tunaahidi kuboresha huduma zetu kwa kadri tutakavyopata mrejesho wa utekelezaji wake.

Mwenyekiti wa Bodi
WAKALA WA HUDUMA ZA MISITU TANZANIA

2.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YA TAASISI

2.1 DIRA

Kuwa taasisi inayoongoza katika usimamizi endelevu wa rasilimali za misitu na nyuki Afrka.

2.2 DHIMA

Kusimamia rasilimali za misitu na nyuki za Serikali kuu kwa kuendeleza, kulinda na kufanya matumizi endelevu kwa manufaa ya kizazi cha sasa na vijavyo

2.3 MAADILI YETU

Tunaongozwa na kuzingatia maadili na misingi ifuatayo:

- i. Weledi; Tunatoa huduma bora za hali ya juu zenye tija na ufanisi kwa kuzingatia viwango na uzoefu;
- ii. Uadilifu: Tunafanya kazi kwa umahiri wa kiwango cha juu, uaminifu, uwazi na uwajibikaji;
- iii. Umuhimu wa mteja; Tunawahudumia wateja na watumishi kwa haki ili kukidhi mahitaji yao;
- iv. Uvumbuzi; Ni msimamo wetu kujikita kuchochea uvumbuzi na matumizi ya mbinu mpya katika utoaji wa huduma kwa wateja
- v. Usiri; Tutawahudumia wateja wetu kwa uaminifu na faragha
- vi. Ushirikiano; Tunatumia utaalum mbalimbali na uzoefu ili kwa pamoja kufikia mafanikio.

3.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja madhumuni yafuatayo:- Kuwawezesha wateja na wadau kuelewa majukumu ya TFS na viwango vinavyokubalika vya utoaji huduma vilivyowekwa; Kuainisha aina za wateja tunaowahudumia; haki zao na wajibu wao kwa TFS; Kuainisha wajibu wa TFS kwa wateja na wadau wake; Kuainisha taratibu za kupata mrejesho; Kuainisha na kuweka wazi taratibu za kupokea na kushughulikia malalamiko kutoka kwa wateja na wadau; Kuainisha njia ya wazi na rahisi ya kuwasiliana na TFS.

4.0 WATEJA WA TAASISI

Wateja wetu ni;

- i. Mvunaji wa mazao ya misitu;

- ii. Mfugaji wa nyuki;
- iii. Msafirishaji wa mazao ya misitu;
- iv. Mfanyabiashara wa mazao ya misitu;

Msafirishaji wa mazao ya nyuki

- vii. Mfanyabiashara wa mazao ya nyuki;
 - viii. Mmiliki wa kiwanda cha mazao ya misitu na nyuki;
 - ix. Mkulima wa Miti;
-
- ix. Mwekezaji katika Misitu;
 - x. Taasisi Mbalimbali ;
 - xi. Mtafiti;
 - x. Msanii
 - xii. Watalii;
 - xiii. Mtoa Huduma; na
 - xiv. Umma

5.0 HUDUMA ZETU

Tunatoa huduma zifuatazo:

- i. Leseni mbalimbali;
- ii. Vibali mbalimbali;
- iii. Vyeti mbalimbali;
- iv. Utalii Ekolojia/Malikale;
- v. Mbegu bora za Miti, Miche na Vipandio;
- vi. Mauzo ya Mazao ya Nyuki;
- vii. Makundi ya Nyuki wa Kuchavusha Mazao;
- viii. Uondoaji wa Makundi Vamizi ya Nyuki na Miti Hatarishi;
- ix. Maeneo ya Uwekezaji;
- x. Elimu juu ya Hifadhi ya Misitu;
- xi. Ushauri wa Kitaalam;
- xii. Taarifa Mbalimbali; na
- xiii. Huduma nyinginezo

6.0 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA

Huduma zetu zinatolewa kwa kuzingatia viwango vya muda vifuatavyo:

6.1 MAZAO YA MISITU

CHETI

- i. Cheti cha Usajili wa biashara ya mazao ya misitu kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi.
- ii. Cheti cha usajili wa mitambo ya kuchakata mazao ya misitu kitatolewa ndani ya siku tatu (3) za kazi.
- iii. Cheti cha Usajili wa kusimika kiwanda cha kuchakata mazao ya misitu kitatolewa ndani ya siku tatu (3) za kazi
- iv. Cheti cha kusimika mtambo wa kuweka dawa mazao ya misitu kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi.
- v. Cheti cha utengenezaji wa samani kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi.
- vi. Cheti cha mgao wa mazao ya misitu ya asili (Forest produce allocation) kitatolewa ndani ya siku 21 za kazi.
- vii. Cheti cha ukaguzi wa mazao ya misitu yanayosafirishwa nje ya nchi kitatolewa ndani ya siku moja (1) za kazi
- viii. Cheti cha upangaji wa madaraja ya mbao na slipa kwa kusafirisha nje ya nchi kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi.

KIBALI

- i. Kibali cha kusafirisha mazao ya misitu ndani ya nchi kitatolewa ndani ya siku mbili (2) za kazi;
- ii. Kibali cha kusafirisha mazao ya misitu nje ya nchi kitatolewa ndani ya siku mbili (2) za kazi;
- iii. Kibali cha kuingiza mazao ya misitu nchini kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi;
- iv. Kibali cha kuingia katika misitu ya hifadhi kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi.
- v. Kibali cha kuchimba madini katika misitu ya hifadhi kitatolewa ndani ya siku 90;
- vi. Kibali cha kutafiti madini katika misitu ya hifadhi ya Serikali Kuu kitatolewa ndani ya siku 90;
- vii. Kibali cha kuingia katika misitu ya hifadhi ya Serikali Kuu kufanya tafiti ya mimea na wanyama kitatolewa ndani ya siku tatu (3) za kazi;
- viii. Kibali cha kuweka na kuendesha shughuli nyingine nje ya uhifadhi katika misitu ya hifadhi kama vile minara ya mawasiliano, matenki ya maji na kadhalika kitatolewa ndani ya siku 21 za kazi; na
- ix. Mgao wa mazao ya misitu ya kupandwa (Forest produce allocation) kitatolewa ndani ya Siku 21 za kazi.

LESENI

- i. Leseni ya kuvuna mazao ya misitu katika misitu ya Serikali Kuu kama vile Miti, ukusanyaji wa kuni na uchomaji wa mkaa, utomvu majani, mizizi, magome, uyoga na kadhalika kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi.

UONDOAJI WA MITI HATARISHI

- i. Uondoaji miti hatarishi utafanyika ndani ya siku moja (1) ya kazi.

6.2 MBEGU BORA ZA MITI/MICHE/VIPANDO *CHETI*

- i. Cheti cha ubora wa mbegu za miti kitatolewa ndani ya masaa 2 kwa mbegu zilizojaribiwa na siku 21 kwa mbegu mpya.

MBEGU BORA ZA MITI

- i. Mbegu bora za miti zitatolewa ndani ya masaa 2 kwa makundi ya mbegu zinazohifadhika kwa muda mrefu (ordhodox) na siku saba (7) kwa makundi ya mbegu zinazohifadhika kwa muda mfupi (recalcitrant).

MICHE/VIPANDO BORA VYA MITI

- i. Miche na vipando bora vya miti vitatolewa ndani ya masaa 2 kwa miche iliyopo bustani na miezi 5 kwa miche ambayo haipo bustani.

6.3 MAZAO YA NYUKI *CHETI*

- i. Cheti cha Usajili wa biashara ya mazao ya nyuki kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi.
- ii. Cheti cha afya ya mazao ya nyuki kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi.

KIBALI

- i. Kibali cha kuweka mizinga ya nyuki ndani ya misitu ya TFS kitatolewa ndani ya siku 3 za kazi.
- ii. Kibali cha kuvuna mazao ya nyuki katika misitu ya TFS kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi.
- iii. Kibali cha kusafirisha mazao ya nyuki ndani ya nchi kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi.
- iv. Kibali cha kusafirisha mazao ya nyuki nje ya nchi kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi.
- v. Kibali cha kuingiza mazao ya nyuki au vifaa vya ufugaji nyuki ndani ya nchi kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi.
- vi. Kibali cha kuchukua nyuki/ bidhaa / mimea pori kutoka katika hifadhi za nyuki kitatolewa ndani ya siku mbili (2).

LESENI

- i. Leseni ya kuendesha kituo cha burudani katika hifadhi za nyuki kitatolewa ndani ya siku 21 za kazi.
- ii. Leseni ya utafutaji (exploration) wa madini katika hifadhi ya nyuki itatolewa ndani ya siku saba (7) za kazi.

MAUZO YA MAZAO YA NYUKI

- i. Mazao ya nyuki kama asali, chavua, nta, yatauzwa ndani ya dakika 10.

MAENEO YA UWEKEZAJI WA UFUGAJI NYUKI

- i. Mkataba wa ukodishaji wa eneo la uwekezaji wa ufugaji nyuki utatolewa ndani ya siku moja (1).

MAKUNDI YA NYUKI WA KUCHAVUSHA MAZAO

- i. Makundi ya nyuki kwa ajili ya uchavushaji wa mazao yanakodishwa ndani ya siku saba (7) za kazi.

UONDOAJI WA MAKUNDI YA NYUKI VAMIZI

- i. Uondoaji wa makundi vamizi ya nyuki na miti hatarishi katika maeneo ya makazi/ofisi utafanyika ndani ya siku mbili (2) za kazi.

6.4 UTALII EKOLOJIA/MALIKALE

KIBALI

- i. Kibali cha kupangisha maeneo ya uwekezaji kwa ajili ya utalii ikolojia (Recreational facilities) kitatolewa ndani ya siku 14 za kazi.
- ii. Kibali cha kupangisha eneo la uwekezaji wa huduma za malazi kwa ajili ya utalii ikolojia kitatolewa ndani ya siku 60.
- iii. Kibali cha kurekodi filamu na kuchukua picha katika misitu ya hifadhi ya Serikali Kuu kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi.
- iv. Kibali cha kuingia katika misitu kwa ajili ya utalii Mf. kuona mandhari & shughuli za utalii ikolojia na nyuki ,urithi wa utamaduni, kupiga picha, kuweka kambi kitatolewa ndani ya siku moja (1) ya kazi.

HUDUMA YA MWONGOZAJI WATALII

- i. Mwongozaji wa watalii atapatikana ndani ya nusu saa (dk 30).

6.5 ELIMU, USHAURI WA KITAALAM NA TAARIFA MBALIMBALI

ELIMU

- i. Elimu itatolewa kwenye vipindi vya radio na televisheni kila wiki.
- ii. Elimu kwa njia ya kutembelea wananchi itatolewa kila robo mwaka
- iii. Kipeperushi cha maelekezo ya kutunza na kuhudumia mbegu kabla ya kusia. Kitatolewa ndani ya masaa 2 kwa mbegu zilizojaribiwa na siku 21 kwa mbegu ambazo hazijajaribiwa
- iv. Maswali yanayoulizwa kutokana na elimu iliyotolewa yatajibiwa ndani ya siku tatu (3) za kazi.
- v. Vipeperushi na machapisho (nakala ngumu) yatatolewa kila robo mwaka.
- vi. Vipeperushi (nakala laini) vitatolewa kila siku kutokana uhitaji

TAARIFA MBALIMBALI

- i. Taarifa za kiutendaji za robo mwaka, nusu mwaka na taarifa za mwaka zitatolewa ndani ya siku 14 baada ya kipindi husika kumalizika.
- ii. Taarifa za utalii ikolojia na utalii wa nyuki zitatolewa ndani ya siku mbili (2) za kazi.
- iii. Taarifa ya ukaguzi wa ndani itatolewa ndani ya siku 14 tangu robo husika kumalizika.
- iv. Taarifa ya manunuzi itatolewa ndani ya siku 14 tangu robo husika kumalizika.
- v. Taarifa ya hesabu ya mwaka itatolewa ndani ya siku 90 tangu mwaka kuisha.

USHAURI WA KITAALAM

- i. Ushauri wa kitaalam kuhusu ufugaji nyuki na uvunaji mazao ya nyuki utatolewa ndani ya siku 14 za kazi.
- ii. Ushauri wa kitaalam kuhusu uvunaji wa mazao ya misitu utatolewa ndani ya siku 14 za kazi.
- iii. Ushauri wa kitaalam kuhusu miongozo na taratibu mbalimbali za kisheria utatolewa ndani ya siku tatu (3) za kazi.

6.6 HUDUMA NYINGINEZO

- i. Malipo mbalimbali yatafanyika ndani ya siku mbili (2) tangu madai kuwasilishwa
- ii. Mrejesho kuhusu utoaji wa huduma utatolewa ndani ya siku 7 za kazi
- iii. Barua zinapokelewa kwa njia ya barua pepe zitajibiwa ndani siku moja (1) ya kazi;

- iv. Barua zinazopokelewa kwa njia ya posta zitajibiwa ndani siku saba (7) za kazi
- v. Simu zitajibiwa kwa haraka

MALAZI

- i. Malazi katika nyumba za wageni zilizo katika hifadhi za misitu yatapatikana ndani ya siku moja (1) baada ya kupokea maombi siku mbili (2) kabla

UKODISHAJI WA KUMBI ZA MIKUTANO

- i. Kumbi za mikutano zitapatikana ndani ya siku moja (1) ya kazi baada ya kupokea maombi siku tano (5) kabla

UCHAKATAJI WA MAZAO YA NYUKI /MIZINGA YA NYUKI

- i. Mazao ya nyuki (asali na nta) yatachakatwa ndani ya siku 2 katika viwanda vilivyopo Manyoni, Mafinga na Nzega
- ii. Tutatengeneza mizinga 12 ya nyuki kwa siku

7. WAJIBU WA TAASISI KWA MTEJA

- i. Kutoa huduma kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu zilizopo;
- ii. Kutoa huduma kwa kuzingati viwango vilivyoanishwa katika mkataba;
- iii. Kutoa taarifa sahihi na zenye uhakika za huduma zinazotolewa;
- iv. Kuitikia na kushughulikia kwa wakati mahitaji na changamoto za wateja; na
- v. Kushughulika mrejesho unaopatikana kutokana na mkataba wa Huduma kwa mteja.

8. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

8.1 Haki za Mteja

- i. Kupata huduma/bidhaa kwa viwango vinavyokubalika;
- ii. Kutoa maoni kuhusu huduma na kukata rufaa;
- iii. Kusikilizwa na kuelimishwa;
- iv. Faragha na usiri;
- v. Kupata stakabadhi kwa malipo halali; na
- vi. Kupata mrejesho kuhusu huduma.

8.2 Wajibu wa Mteja

- i. Kuzingatia sheri, kanuni, taratibu ili kupata huduma;

- ii. Kupata taarifa kutoka kwenye vyanzo mbalimbali vya habari;
- iii. Kutoa taarifa sahihi zinazomhusu;
- iv. Kuheshimu na kumsikiliza mtoa huduma.

9.0 MREJESHO KUHUSU UTOAJI HUDUMA

Mrejesho kuhusu utoaji wa huduma ni taarifa zinazotolewa na wadau ambao ndio wanufaika wa huduma zetu. Njia hii itasaidia taasisi kujitathmini kwa lengo la kurekebisha, kuboresha au kubadilisha namna ya utoaji wa huduma.

Tunawasihi wateja wetu mtoe maoni kuhusiana na huduma zetu ili kuziboresha. Maoni yanaweza yakawa kwa njia ya pangezi, malalamiko au ushauri. Njia za mawasiliano zinazoweza kutumika ni pamoja na: - Barua kwa kutumia njia ya mkono au sanduku la Posta; Sanduku la maoni litakalokuwepo kwenye ofisi zetu; Barua pepe; Nukushi; Tovuti na pia kwa kutumia fomu maalum za mrejesho zilizo-po katika tovuti ya Wakala; Simu, mitandao ya kijamii; Kuonana na uongozi au mkuu wa idara husika

10. MAWASILIANO

Anuani ya Makazi

Kamishna wa Uhifadhi,
Wakala Wa Huduma Za Misitu Tanzania,
S.L.P 40832,
Barabara ya Nyerere,
MPINGO HOUSE,
Dar es Salaam,
Tanzania.

Simu: (+255) (022) 2864249.

Nukushi: (+255) (022) 2864255

Barua pepe: mpingo@tfs.go.tz

Tovuti: www.tfs.go.tz

Mitandao ya kijamii.

Instagram: tanzania_forest

Facebook: Tanzania forest servicesAgency

Twitter: TFSAgency

Mawasiliano ya Ofisi za Kanda za Wakala Wa Huduma za Misitu Tanzania

KANDA YA KATI

Kamanda wa Kanda,
Wakala wa Huduma za Misitu Tanzania,
Ofisi ya Kanda ya Kati,
Mtaa wa Kilimani, Barabara ya Askari,
S.L.P 840,

DODODMA.

Barua pepe: central@tfs.go.tz

KANDA YA MASHARIKI

Kamanda wa Kanda
Wakala wa Huduma za Misitu Tanzania,
Ofisi ya Kanda ya Mashariki,
Eneo la Kongowe,
Barabara ya Morogoro
S.L.P 30072,

KIBAHA- PWANI

Barua pepe: eastern@tfs.go.tz

KANDA YA ZIWA

Kamanda wa Kanda,
Wakala Wa Huduma za Misitu Tanzania,
Ofisi ya Kanda ya Ziwa,
S.L.P 919,

MWANZA.

Simu: +255 282500049,
Barua pepe: lake@tfs.go.tz

KANDA YA KASKAZINI

Kamanda wa Kanda,
Wakala Wa Huduma Za Misitu Tanzania,
Ofisi ya Kanda ya Kaskazini,
Jengo la JICA- Barabara ya Dar es Salaam
S.L.P 404,

SAME-KILIMANJARO

Barua pepe: northern@tfs.go.tz

KANDA YA MAGHARIBI

Kamanda wa Kanda,
Wakala Wa Huduma Za Misitu Tanzania,
Ofisi ya Kanda ya Magharibi,
Mtaa wa Shule, Barabara ya Boma,
S.L.P 1285,

TABORA.

Simu:+255 26 2604892
Nukushi: +255 26 2605926
Barua pepe: western@tfs.go.tz

KANDA YA KUSINI

Kamanda wa Kanda,

Wakala wa Huduma za Misitu Tanzania,
Ofisi ya Kanda ya Kusini,
Jengo la Misitu,
Eneo la Nyasa Magharibi,
S.L.P 112,

MASASI – MTWARA

Barau pepe: southern@tfs.go.tz

KANDA YA NYANDA ZA JUU KUSINI

Kamanda wa Kanda,
Wakala wa Huduma za Misitu Tanzania,
Ofisi ya Kanda ya Nyanda za Juu Kusini,
Jengo la Maliasili, Kiwanja cha Ndege cha Zamani,
S.L.P 68,

MBEYA

Barua pepe; southernhl@tfs.gotz