JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA KILIMO

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Januari, 2023

YALIYOMO

DIBAJI ii

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU. 1

i. Dira:.. 1

ii. Dhima:.. 1

iii. Maadili Yetu.. 2

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA. 3

3.0 WATEJA WETU. 4

4.0 HUDUMA ZETU. 6

vii. Mapendekezo ya kurekebisha au kutunga Sheria mpya; na 6

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU. 7

6.0 WAJIBU WA WIZARA KWA MTEJA. 18

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA. 19

8.0 JINSI YA KUTOA MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA. 21

UTAMBULISHO WA TAASISI NA NJIA ZA MAWASILIANO. 21

DIBAJI

Rais wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania kupitia tangazo la Serikali Na. 534 la tarehe 2 Julai, 2021, alianzisha Wizara ya Kilimo na kuipa majukumu ya kutekeleza. Pamoja na majukumu hayo, Wizara ya Kilimo ina jukumu la kuhakikisha kilimo kinakuwa cha tija na kuongeza uzalishaji kwa kuzingatia kanuni bora za kilimo, kuboresha miundo mbinu ya umwagiliaji, kuimarisha ushirika, kuhakikisha uwepo wa matumizi bora ya ardhi ya kilimo na upatikanaji wa mbegu bora na kudhibiti upotevu wa mazao baada ya mavuno. Lengo ni kukifanya kilimo kuwa cha biashara, kuongeza thamani ya mazao, pato la mkulima na taifa kwa ujumla.

Katika kufikia lengo la Wizara la kukuza Sekta ya Kilimo kwa asilimia 10 ifikapo mwaka 2030, Wizara imeamua kuhuisha mkataba wake wa huduma kwa mteja wa mwezi Julai, 2011 ili kuendana na mahitaji ya Muundo wa Wizara na ukuaji wa teknolojia. Mkataba huu wa Huduma

kwa Mteja ni ahadi ya uwajibikaji inayotolewa na Wizara kwa wateja wake sambamba na kujiwekea viwango maalum vya utoaji huduma. Vilevile, Wizara imebainisha haki na wajibu wa wateja na utaratibu wa kushughulikia hoja kwa kadri zitakavyowasilishwa.

Wizara imeanzisha kituo cha huduma kwa wateja (*Kilimo Call Centre*) kwa ajili ya kupokea hoja za wateja kuhusu Sekta ya Kilimo na kwenda sambamba na lengo la utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Wizara inaahidi kutoa taarifa ya tathmini ya huduma inazozitoa kila mwaka kwa wateja, lengo likiwa ni kuboresha huduma zake.

Hivyo, ninawashauri wateja kufuata utaratibu uliopendekezwa katika Mkataba huu ili kufanikisha lengo la kuboresha huduma zinazotolewa na Wizara ya Kilimo.

Mhe, HUSSEIN MOHAMED BASHE (Mb)
WAZIRI WA KILIMO

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU.

i. Dira:

“Tujilishe sisi, tuwasilishe wengine kibiashara”

ii. Dhima:

“Kujenga sekta ya Kilimo endelevu na yenye ushindani ili kukuza uchumi shirikishi, kuboresha maisha ya mkulima na taifa lenye utajiri”

iii. Maadili Yetu

Ufanisi katika kutoa huduma

Tutatoa huduma kwa weledi, wakati muafaka na kwa kuzingatia viwango vilivyowekwa;

Huduma sawa kwa wote

Tutatoa huduma kwa uwazi, bila ubaguzi na kuwathamini wateja wote kwa usawa.

Heshima kwa wote

Tutawatumikia wateja kwa kuzingatia misingi ya Sheria na kanuni za utumishi wa umma.

Weledi na uzingatiaji wa Sheria

Huduma itatolewa kwa kuzingatia taaluma na Sheria.

Uadilifu

Tutawajibika kutoa huduma kwa kuzingatia maadili ya kazi, Sheria, Kanuni na miongozo mbalimbali katika utumishi wa umma.

Matumizi sahihi ya taarifa

Tutatoa taarifa kwa mteja kulingana na maombi yake kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa.

Usiri na Maadili

Tutafanyia kazi taarifa za mteja kwa uaminifu bila kutoa siri ya huduma iliyotolewa kwa watu wengine.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.

Madhumuni ya mkataba huu ni kuufahamisha umma juu ya upatikanaji wa huduma na viwango vya utoaji wa huduma za Wizara ya Kilimo. Vilevile, Mkataba huu unawawezesha wateja kufahamu haki na wajibu wao, kufahamu uwepo wa mfumo wa wazi wa upokeaji wa maoni/malalamiko na kurudisha mrejesho kwa wateja baada ya kufanyiwa kazi, na unatoa mwongozo juu ya taratibu za kufuata endapo huduma zitolewazo na Wizara ya Kilimo zitakuwa

chini ya viwango vilivyowekwa na kukubaliwa.

Aidha, mkataba unatoa dira kwa watumishi kuongeza uwajibikaji katika kuwajali na kuwahudumia wateja kwa viwango vilivyowekwa ili kuwezesha Wizara kufikia malengo iliyojiwekea ya kutoa huduma bora na kwa wakati kwa wateja wake.

3.0 WATEJA WETU.

Wateja wetu ni kama walivyoorodheshwa hapa chini;

i. Wizara, Idara zinazojitegemea, Sekretarieti za Mikoa, Mamlaka za Serikali za Mitaa Wakala wa Serikali na Mashirika ya Umma;

ii. Wanasiasa;

iii. Wadau wa Maendeleo (DPs);

iv. Mashirika ya Kimataifa;

v. Watafiti, Taasisi za Elimu, Wanataaluma na Wanafunzi;

vi. Wakulima, Wasindikaji, Walaji, Wawekezaji na Wafanyabiashara;

vii. Watoa huduma;

viii. Watumishi;

ix. Asasi za Kiraia na Taasisi za Kifedha;

x. Bodi za Mazao;

xi. Bodi za Kitaaluma;

xii. Wakandarasi;

xiii. Wananchi;

xiv. Vyombo vya Habari;

xv. Washauri Elekezi;

xvi. Wahandisi, Mafundi Sanifu, Wabunifu na Mafundi mchundo;

xvii. Wagunduzi wa mbegu na

xviii. Vyama vya wakulima (Farmers Organizations).

4.0 HUDUMA ZETU.

Tunatoa huduma mbalimbali kama zilivyoainishwa hapa chini;

i. Sera, Sheria na Miongozo mbalimbali;

ii. Taarifa na Takwimu zinazohusu Sekta ya Kilimo;

iii. Elimu na Ushauri wa Kitaalamu;

iv. Mafunzo ya Kilimo;

v. Barua ya Utambulisho katika masoko ya nje;

vi. Cheti, Vibali, Idhini na Hati mbalimbali;

vii. Mapendekezo ya kurekebisha au kutunga Sheria mpya; na

viii. Huduma Nyinginezo.

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU.

Tunatoa huduma kwa kuzingatia viwango vilivyoainishwa hapa chini;

a. Sera, Sheria na Miongozo mbalimbali

i. Tutatoa ufafanuzi juu ya nyaraka mbalimbali zikiwemo Sera, Sheria, Kanuni, Miongozo na Mapendekezo ya Sheria na Miswada mbalimbali katika Wizara ndani ya **siku moja (1**) ya kazi;

ii. Tutatoa Sera ya Kilimo ya mwaka **(2013**); Sera ya Taifa ya Umwagiliaji ya mwaka (**2010**); na Sera ya Maendeleo ya Ushirika ya mwaka (**2002**)

iii. Tutatoa Mwongozo wa uzalishaji mazao kulingana na ekolojia ya kilimo wa mwaka **2017**;Mwongozo wa Kilimo kinachohimili Mabadiliko ya Tabia nchi; Mwongozo wa Utoaji

huduma za ugani wa mwaka (**2009**); Mwongozo wa uanzishaji na uendelezaji wa vituo vya Rasilimali za Kilimo wa mwaka (**2011**) na Mwongozo wa usimamizi na mipango ya matumizi ya ardhi ya kilimo ndani ya siku (1) ya kazi baada ya maombi kupokelewa;

iv. Tutatoa Sheria ya Mbegu Na 18 ya mwaka (2003); Sheria ya Mbolea ya Mwaka (2009); Sheria ya Hakimiliki ya wagunduzi wa mbegu mpya ya m mwaka (2012); na Sheria ya Vyama vya Ushirika ndani ya siku moja (1) ya kazi baada ya maombi kupokelewa;

b. Taarifa na Takwimu zinazohusu Sekta ya Kilimo;

i. Tutatoa taarifa ya robo, nusu na mwaka ya utekelezaji wa Mpango na Bajeti ndani ya **siku kumi na nne (14**) baada ya maombi kupokelewa;

ii. Tutatoa taarifa za utekelezaji wa Ilani ya chama tawala ndani ya **siku kumi na nne (14**) baada ya maombi husika kupokelewa;

iii. Tutatoa taarifa ya tathmini ya kina ya hali ya usalama wa chakula na lishe ndani ya **siku kumi na nne (14**) za kazi.

iv. Tutatoa taarifa za maeneo ya uwekezaji wa kilimo ndani ya **siku kumi na nne (14)** baada ya maombi kupokelewa.

v. Tutatoa taarifa za viwango vya kiufundi vya mashine na zana nyingine za kilimo ndani ya **siku saba (7**) za kazi baada ya kupokea maombi.

vi. Tutatoa taarifa za Viwango vya Kiufundi vya Programu na Vifaa vya TEHAMA ndani ya **siku tatu (3**) za kazi baada ya maombi kupokelewa.

vii. Tutatoa taarifa za mwenendo wa bei za mazao za wiki na mwezi ndani ya **siku moja (1)** siku za kazi.

viii. Tutatoa taarifa za upatikanaji na usambazaji wa pembejeo za kilimo ndani ya **siku kumi na nne (14)** baada ya kupokea nakala ya maombi husika

ix. Tutatoa Ushauri wa kiufundi na Mafunzo ya matumizi ya zana za kilimo ndani ya **siku tano (5)** za kazi

x. Tutatoa Taarifa ya matukio ya Wizara ndani ya **siku moja (1)** ya kazi baada ya maombi kupokelewa.

xi. Tutatoa taarifa za shughuli za mazingira ndani ya **siku kumi na nne (14**) baada ya kupokea maombi.

xii. Tutatoa Taarifa ya biashara ya rasilimali za vinasaba vya mimea

ndani ya **Siku Saba (7**) baada ya maombi kupokelewa

xiii. Tutatoa takwimu za sekta ndogo ya mazao ndani ya **siku kumi na nne (14)** baada ya maombi kupokelewa.

c. Elimu na Ushauri wa Kitaalamu

i. Tutatoa elimu na ushauri juu ya masuala ya Sera ya Kilimo ndani ya **siku mbili (2)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

ii. Tutatoa elimu juu ya Mipango na Bajeti ya maendeleo ya Sekta ya Kilimo Mazao ndani ya **siku mbili (2**) za kazi baada ya maombi kupokelewa**;**

iii. Tutatoa Elimu ya Haki Miliki za Mbegu ndani ya **siku kumi na nne (14**) za kazi;

iv. Tutatoa elimu kwa Umma ndani ya **siku tatu (3)** za kazi baada ya kupokea taarifa ya tukio;

v. Tutatoa ushauri wa kitaalam kuhusu Kanuni Bora za Kilimo ndani ya **Siku kumi na nne (14)** baada ya maombi kupokelewa;

vi. Tutatoa ushauri wa kitaalam wa miundombinu rafiki ya usafirishaji wa mazao ndani ya **Siku saba (7)** baada ya kupokea maombi husika;

vii. Tutatoa ushauri wa kitaalamu na ufafanuzi wa masuala mbalimbali ya Kiutawala na kiutumishi ndani ya **siku mbili (2)** za kazi;

viii. Tutatoa ushauri wa kisheria katika mikataba ya sekta ya kilimo ndani ya **Siku kumi na nne (14)**

ix. Tutatoa ushauri wa kitaalamu wa kisera na kisheria kuhusu mazingira

katika kilimo ndani **ya siku Saba (7)** baada ya maombi kupokelewa;

x. Tutatoa ushauri wa kisheria katika migogoro ya kiutumishi ndani ya **siku saba (7)** na migogoro ya Sekta ya kilimo ndani ya **Siku thelethini (30)** baada ya maombi kupokelewa;

xi. Tutatoa elimu ya Sheria za kilimo ndani ya **Siku (30**) kulingana na mahitaji.

xii. Tutatoa ushauri na mafunzo ya kitaalam ya ardhi ya kilimo ndani ya **siku saba (7)** za kazi.

d. Mafunzo ya kilimo.

i. Tutatoa mafunzo ya utaalamu wa kilimo ya *muda mfupi* ndani ya **Siku (28**) baada ya maombi kupokelewa;

ii. Tutatoa mafunzo ya utaalamu wa kilimo kwa ngazi ya Astashahada ya

Awali (Basic Technician Certificate NTA Level 4), ndani ya **Mwaka mmoja (1)** baada ya udahili kukamilika;

iii. Tutatoa mafunzo kwa ngazi ya Astashahada (Technician Certificate NTA Level 5), ndani ya **Mwaka mmoja (1)** baada ya udahili kukamilika;

iv. Tutatoa mafunzo kwa ngazi ya Stashahada (Ordinary Diploma NTA Level 6) ndani ya **Mwaka mmoja (1)** baada ya udahili kukamilika;

v. Tutatoa Mtaala na Mwongozo wa mafunzo ya kilimo, ndani ya **Siku 14** baada ya maombi kupokelewa

e. **Tutatoa barua ya utambulisho katika masoko ya nje ndani ya siku tano (5) baada ya utaratibu kukamilika.**

f. **Cheti, Vibali, Idhini na Hati mbalimbali;**

i. Tutatoa idhini ya utoaji vibali vya pembejeo za kilimo ndani ya **Siku kumi na nne 14** baada ya maombi kupokelewa

ii. Tutatoa hati za kuridhia mikataba ya kikanda na kimataifa ndani ya **Siku ishirini na moja (21)** baada ya kupokea nakala husika.

iii. Tutatoa cheti cha afya ya udongo ndani ya **siku kumi (10)** za kazi;

iv. Tutatoa Cheti cha Hakimiliki ya Wagunduzi wa aina mpya za mbegu za mimea ndani ya **siku 70**, baada ya kupokea maombi yaliyokidhi vigezo,

v. Tutatoa kibali cha kusafirisha na kuagiza mazao ndani ya **siku moja (1)** ya kazi

g. Mapendekezo ya kurekebisha au kutunga Sheria mpya;

i. Tutatoa muswada wa mapendekezo ya kurekebisha Sheria zilizopo- ndani ya **siku (180)** baada ya kupokea mapendekezo husika.

ii. Tutatoa muswada wa kutunga Sheria mpya ndani ya **siku (180)** baada ya kupokea mapendekezo husika.

h. Huduma Nyinginezo

i. Tutatoa malipo ya Watumishi ndani ya **siku mbili (2)** na Watoa Huduma ndani ya siku **tano (5)** za kazi;

ii. Tutajibu Hoja mbalimbali za masuala ya Kiutumishi na Kiutawala (kupandishwa cheo, miundo, sheria, Kanuni na Taratibu za Utumishi wa

Umma, mishahara, likizo, fadhila ya usafiri, marekebisho ya mshahara, malipo ya ziada, nk) ndani ya **siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa.

iii. Tutatoa tangazo la zabuni ndani ya **siku tano (5**) za kazi baada ya maombi kupokelewa;

iv. Tutajibu Hoja mbalimbali za zabuni ndani ya **siku saba (7)** za kazi;

v. Tutatoa Mkataba wa zabuni kwa mtoa huduma ndani ya **siku ishirini na moja (21)** baada ya maombi kupokelewa;

vi. Tutatoa majibu ya hoja, maoni na maswali mbalimbali ndani ya saa moja na na kutoa ufafanuzi husika ndani ya **siku nne (4)** baada ya kupokelewa

vii. Tutapokea simu ndani ya **miito mitatu (3)** katika siku za kazi;

viii. Tutakiri kupokea barua ndani ya **siku mbili (2)** za kazi baada ya barua kupokelewa

ix. Tutajibu malalamiko yote na kutoa mrejesho kwa kuzingatia mwongozo wa Serikali ndani ya **saa 72** kwa lalamiko dogo na **siku 120** kwa lalamiko kubwa.

6.0 WAJIBU WA WIZARA KWA MTEJA.

Wizara ina wajibu kwa wateja wake kama ifuatavyo;

i. Kutoa maelekezo sahihi ya upatikanaji wa huduma;

ii. Kutoa miongozo, taarifa na ushauri kwa usahihi kwa mteja;

iii. Kuzingatia muda wa miadi kwa mteja;

iv. Kujibu hoja zinazohusu huduma;

v. Kutoa huduma nzuri kwa usawa, uwazi na kwa kuzingatia viwango vya huduma vilivyowekwa;

vi. Kutunza siri za mteja, na

vii. Kuheshimu na kufuata taratibu na kanuni zilizowekwa.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.

Katika mkataba huu vimewekwa viwango vya huduma vinavyotolewa na Wizara kwa kuzingatia viwango ambavyo wateja wanahaki na kuvitarajia. Pamoja na wateja kuwa na haki ya kupata huduma ya kiwango cha juu, vilevile wana haki na wajibu kama ifuatayo:

Haki za Mteja

i. Kuwasilisha mrejesho wa huduma aliyopata;

ii. Kusikilizwa na kuelimishwa;

iii. Kutunziwa siri,

iv. Kupatiwa huduma na taarifa wanazozihitaji katika viwango vinavyokidhi,

v. Kushirikishwa katika kutoa maoni ya ufumbuzi wa changamoto;

vi. Kupatiwa huduma bila ya ubaguzi, na

vii. Kupewa heshima,

Wajibu wa Mteja

i. Kuwa na ushirikiano mzuri na wizara;

i. Kuheshimu watoa huduma na kutoa hoja kwa staha;

ii. Kutotoa rushwa au ushawishi wowote ili kupata huduma;

iii. Kutoa majibu/taarifa sahihi na kwa wakati zinapohitajika, na;

iv. Kuzingatia Sheria, Kanuni, Miongozo na Taratibu zilizopo katika kupata huduma.

8.0 JINSI YA KUTOA MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA.

Wizara inakaribisha wadau wote kutoa mrejesho wa huduma tunazozitoa ili kuboresha huduma hizo. Mteja anashauriwa kutoa mrejesho wa huduma aliyopewa kwa njia ya ana kwa ana, simu, barua, barua pepe, nukushi, anwani za mitandao ya kijamii ya Wizara na sanduku la maoni. Mrejesho huo unaweza kuwa ushauri, malalamiko au pongezi kwa lengo la kuboresha huduma zetu.

9.0 UTAMBULISHO WA TAASISI NA NJIA ZA MAWASILIANO.

Wizara ya Kilimo inapatikana katika Ofisi zilizopo mji wa Serikali Mtumba pamoja na

Ofisi ndogo iliyopo Kilimo IV karibu na VETA Jijini Dodoma. Ofisi zipo wazi kuanzia siku ya Jumatatu hadi Ijumaa saa 1:30 Asubuhi mpaka saa 9:30 Alasiri katika siku za kazi. Mawasiliano yatafanyika kwa njia zifuatazo;

Katibu Mkuu, **Telegramu:** "Kilimo Dodoma"
Wizara ya Kilimo,
Simu: +255 (026) 2321407/ 2320035
S.L.P. 2182,
Nukushi: +255 (026) 2320037
40487 Dodoma.
Barua Pepe: ps@kilimo.go.tz
Tovuti: www.kilimo.go.tz
Namba ya Huduma kwa Mteja: 0733 800 200
Instagram: @wizara_ya_kilimo,
Twitter: tzagriculture,
Facebook: @tzagriculture,
Youtube: kilimo TV