

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA NISHATI NA MADINI



**WAKALA WA UKAGUZI WA MADINI TANZANIA**  
**(TMAA)**

**MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**  
**(RASIMU YA KWANZA)**

***MOROGORO***

***July, 2010***

# YALIYOMO

<b>DIBAJI</b> .....	<b>3</b>
<b>1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU</b> .....	<b>4</b>
1.1 Dira .....	4
1.2 Dhima.....	4
1.3 Maadili Yetu ya Utendaji.....	4
<b>2.0 MADHUMUNI YA MKATABA</b> .....	<b>5</b>
<b>3.0 WATEJA WETU</b> .....	<b>5</b>
<b>4.0 HUDUMA ZETU</b> .....	<b>6</b>
<b>5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU</b> .....	<b>6</b>
5.1 Ukaguzi wa shughuli za Uzalishaji na Biashara ya Madini .....	7
5.2 Taarifa mbalimbali za Wakala .....	7
a. Utendaji wa Wakala.....	7
b. Ukaguzi wa Shughuli za Uzalishaji na Biashara ya Madini .....	7
c. Mrabaha na Kodi.....	8
d. Utekelezaji wa Mpango wa Utunzaji wa Mazingira (EMP) .....	8
e. Bei Elekezi za Madini Yanayozalishwa Nchini .....	8
f. Kiasi, Thamani na Ubora wa Madini Yanayozalishwa Nchini .....	8
5.3 Ushauri wa Kitaalamu.....	8
5.4 Tafiti Kuhusu Shughuli za Wakala .....	8
5.5 Kujenga Uwezo wa Watumishi.....	9
5.6 Kuboresha Mazingira ya Kazi .....	9
5.7 Huduma za Kifedha.....	9
5.8 Ushirikishwaji wa Watumishi .....	9

5.9	Huduma ya Afya.....	10
5.10	Mawasiliano .....	10
<b>6.0</b>	<b>WAJIBU WA TAASISI KWA MTEJA.....</b>	<b>10</b>
<b>7.0</b>	<b>HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.....</b>	<b>11</b>
7.1	Haki ya Mteja .....	11
7.2	Wajibu wa Mteja.....	11
<b>8.0</b>	<b>MREJESHO KUHUSU HUDUMA.....</b>	<b>12</b>
<b>9.0</b>	<b>MAWASILIANO NA WAKALA .....</b>	<b>12</b>

## **DIBAJI**

Wakala wa Ukaguzi wa Madini Tanzania (Tanzania Minerals Audit Agency - TMAA) ni Wakala wa Serikali ulioanzishwa tarehe 2 Novemba, 2009 chini ya Sheria ya Wakala wa Serikali, Sura ya 245. Tamko la Waziri la kuanzisha Wakala lilichapishwa kwenye Gazeti la Serikali Namba 362 la tarehe 6 Novemba, 2009. Wakala ulizinduliwa rasmi tarehe 23 Juni, 2010 jijini Mwanza na Waziri wa Nchi Ofisi ya Rais - Menejimenti ya Utumishi wa Umma, Mheshimiwa Hawa A. Ghasia (Mbunge).

Lengo la Wakala ni kuhakikisha kwamba, Serikali inapata mapato stahili kutoka kwenye shughuli za uzalishaji na biashara ya madini nchini kupitia usimamizi na ukaguzi makini wa shughuli za uchimbaji, na kuhakikisha kuwa shughuli hizo zinafanyika kwa kuzingatia uhifadhi na utunzaji thabiti wa mazingira katika maeneo ya migodi.

Ili kuboresha huduma tunazotoa, Wakala umeamua kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa kushirikiana na wadau wake kwa lengo la kupata ufanisi katika kazi zake.

Madhumuni ya Mkataba huu ni kubainisha viwango vya utoaji huduma kwa wateja na kuarifu umma kuhusu Wakala; huduma tunazotoa; namna ya utoaji huduma; uhusiano ambao tunataka kuukuza kati ya watumishi na wateja; na haki na wajibu wa mteja kuhusiana na huduma tunazotoa ili kutimiza matarajio ya wateja na wadau. Aidha, Mkataba huu umelenga kuongeza tija na uwajibikaji kwa watumishi wa Wakala katika kutoa huduma bora kwa wateja wetu.

Tunaahidi kutoa huduma kwa kufuata viwango tulivyojiwekea katika Mkataba huu ili kuboresha huduma zetu. Aidha, Mkataba huu utasaidia kupima kiwango chetu katika utoaji huduma na wakati wote kukidhi mahitaji ya wateja wetu. Mkataba huu ni fursa kwa wateja kutoa maoni yao juu ya ubora wa huduma tunazozitoa. Ni matarajio yetu kuwa tutafanya kazi kwa ushirikiano na maelewano endelevu na wateja wetu.

Mhandisi Paul Mhangilwa Masanja  
**MTENDAJI MKUU**  
**Wakala wa Ukaguzi wa Madini Tanzania**

6 Agosti, 2010

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

### **1.1 Dira**

Dira yetu ni “Kuwa kitovu cha ubora katika kusimamia na kukagua shughuli za uzalishaji na biashara ya madini”.

### **1.2 Dhima**

Dhima yetu ni “Kukagua hesabu za fedha za migodi, shughuli za utunzaji wa mazingira na kuhakiki kiasi na ubora wa madini yanayozalishwa na kuuzwa na wachimbaji kwa lengo la kuongeza manufaa kwa Serikali kutokana na shughuli za uchimbaji kwa maendeleo endelevu ya Taifa”.

### **1.3 Maadili Yetu ya Utendaji**

Ili kufikia dira na dhima yetu tunazingatia yafuatayo:

*i. Uadilifu*

Tunaamini katika uadilifu na tuna dhamira ya dhati ya kuwahudumia wateja wetu kwa usiri na uaminifu.

*ii. Ubora*

Tunafanya kazi zetu kwa malengo, kwa kuzingatia viwango vya juu kitaaluma, kimaadili, na kujenga mahusiano mazuri na wateja wetu ili kutoa huduma bora.

*iii. Kumjali Mteja*

Daima tunahudumia wateja wetu kwa heshima kwa kuzingatia dira, dhima na uwezo wetu mkubwa wa kuwajali wateja.

*iv. Ushirikiano Kazini*

Tunathamini kufanya kazi kwa moyo wa ushirikiano na kuunganisha taaluma mbalimbali katika kufikia malengo yetu. Tunaamini katika mashauriano kikamilifu katika kutekeleza majukumu ili kuwawezesha wafanyakazi kufanya maamuzi sahihi na kwa wakati; na kuwawezesha kukabili changamoto zinazojitokeza katika kazi zao.

## **2.0 MADHUMUNI YA MKATABA**

Madhumuni ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kuwafahamisha wateja wetu juu ya upatikanaji wa huduma, aina na viwango vya ubora wa huduma zetu. Mkataba huu unasaidia kuongeza uwajibikaji na mwitikio wa watumishi katika kuwahudumia wateja kwa kuweka viwango ambavyo watumishi watawajibika kuvitekeleza. Aidha, mkataba umelenga kukuza uelewa wa wateja wetu kuhusu haki na wajibu wao na kushughulikia malalamiko pale ambapo huduma hazitakidhi matarajio yao.

## **3.0 WATEJA WETU**

- i. Watumishi wa Wakala.
- ii. Ikulu.
- iii. Wizara ya Nishati na Madini.
- iv. Mamlaka ya Mapato Tanzania (TRA).
- v. Baraza la Taifa la Usimamizi wa Mazingira (NEMC).
- vi. Benki Kuu ya Tanzania (BoT).
- vii. Umma kwa ujumla.
- viii. Wizara, Idara, Wakala za Serikali na Mashirika.
- ix. Wachimbaji na Wafanyabiashara wa Madini.
- x. Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.
- xi. Wanasiasa.
- xii. Vyombo vya Ulinzi na Usalama.
- xiii. Washirika wa Maendeleo.
- xiv. Vyombo vya Habari.
- xv. Taasisi za Fedha.
- xvi. Asasi za Kiraia.
- xvii. Taasisi za Elimu na Utafiti.
- xviii. Wanaharakati.

## **4.0 HUDUMA ZETU**

1. Kufanya ukaguzi na udhibiti wa shughuli za uzalishaji na biashara ya madini.
2. Kutoa taarifa mbalimbali zinazohusu:
  - i. shughuli za Wakala;
  - ii. ukaguzi na udhibiti wa uzalishaji na biashara ya madini;
  - iii. mrabaha na kodi stahili;
  - iv. utekelezaji wa Mpango wa Utunzaji wa Mazingira (Environmental Management Plan -EMP);
  - v. bei elekezi za madini yanayozalishwa nchini; na
  - vi. tathmini ya wingi, ubora na thamani ya madini yanayozalishwa na kuuzwa na wachimbaji na wafanyabiashara.
3. Kutoa takwimu za uzalishaji na mauzo ya madini.
4. Kutoa ushauri wa kitaalamu kwa wachimbaji na taasisi za umma kuhusu:
  - i. utunzaji wa mazingira katika maeneo ya migodi; na
  - ii. shughuli za uzalishaji na biashara ya madini.
5. Kutoa elimu kwa umma kuhusu:
  - i. shughuli za Wakala; na
  - ii. uzalishaji, biashara ya madini na usimamizi wa shughuli za mazingira migodini.
6. Kufanya tafiti mbalimbali zenye lengo la kuongeza mapato ya Serikali katika sekta ya madini na kutoa ushauri Serikalini.
7. Kujenga uwezo wa kiutendaji na kitaaluma kwa watumishi wa Wakala.
8. Kuboresha mazingira ya kazi na maslahi ya watumishi wa Wakala.
9. Kutoa malipo mbalimbali kwa huduma zitolewazo kwa Wakala.

## **5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU**

Katika kutimiza lengo la kutoa huduma bora kwa wateja wetu, tutatumia wataalamu wenye sifa stahili na tutazingatia viwango vya kimataifa.

Tutaimarisha na kuendeleza ushirikiano wenye tija na wateja wetu kwa kuzingatia maoni na ushauri wao.

### **5.1 Ukaguzi wa shughuli za Uzalishaji na Biashara ya Madini**

- i. Tutafanya ukaguzi wa madini yanayozalishwa na kuuzwa na wamiliki wa migodi wakati wote wa uzalishaji na kutunza taarifa zake.
- ii. Tutafanya ukaguzi wa gharama za uwekezaji na uendeshaji wa migodi na kutoa taarifa ya ukaguzi kwa vyombo husika vya Serikali ndani ya kipindi cha miezi miwili baada ya ukaguzi wa mgodi husika kukamilika.
- iii. Tutafanya ukaguzi wa shughuli za ukarabati na utunzaji wa mazingira katika maeneo ya migodi na kutoa taarifa ya mgodi uliokaguliwa ndani ya kipindi cha mwezi mmoja baada ya ukaguzi kukamilika.
- iv. Tutakamilisha uchunguzi wa sampuli za madini zilizoletwa kwenye maabara ya Wakala na kutoa taarifa ndani ya kipindi cha wiki moja.

### **5.2 Taarifa mbalimbali za Wakala**

Wakala utatoa taarifa za utendaji kazi, ukaguzi wa shughuli za uzalishaji na biashara ya madini, mrabaha na kodi, utunzaji wa mazingira, bei elekezi za madini, na kiasi na thamani ya madini yaliyozalishwa na kuuzwa. Taarifa zifuatazo zitatolewa kwa wadau husika:

#### **a. Utendaji wa Wakala**

Wakala utatoa taarifa za utendaji:

- i. kila mwezi.
- ii. kila baada ya robo mwaka.
- iii. kila mwaka.
- iv. kila itakapohitajika.

#### **b. Ukaguzi wa Shughuli za Uzalishaji na Biashara ya Madini**

Tutatoa taarifa za ukaguzi wa shughuli za uzalishaji na biashara ya madini mara moja kwa mwezi na kila zitakapohitajika.



**c. Mrabaha na Kodi**

- i. Tutatoa taarifa ya ukaguzi wa hesabu za fedha na ulipaji kodi wa migodi ndani ya kipindi cha miezi miwili baada ya ukaguzi kukamilika.
- ii. Tutatoa taarifa ya mrabaha stahili wa madini yaliyozalishwa na kuuzwa kila mwezi na wakati wowote itakapohitajika.

**d. Utekelezaji wa Mpango wa Utunzaji wa Mazingira (EMP)**

Tutatoa taarifa kila mwaka ya utekelezaji wa Mpango wa Utunzaji wa Mazingira katika maeneo ya migodi, fedha zilizotumika katika shughuli za ukarabati na utunzaji wa mazingira ya migodi, na fedha zilizotengwa kugharamia ukarabati wa mazingira baada ya mgodi kufungwa.

**e. Bei za Madini Yanayozalishwa na Kuuzwa Nchini**

Tutatoa bei wakilishi za madini yanayozalishwa na kuuzwa nchini kila wiki kwenye magazeti na tovuti ya Wakala.

**f. Kiasi, Thamani na Ubora wa Madini Yanayozalishwa Nchini**

- i. Tutatoa tathmini ya kiasi, ubora na thamani ya madini yanayozalishwa nchini kila mwezi, na kila itakapohitajika.
- ii. Tutatoa takwimu za uzalishaji na mauzo ya madini kila mwezi, na kila zitakapohitajika.

**5.3 Ushauri wa Kitaalamu**

Tutatoa ushauri wa kisera, sheria na kanuni kuhusu usimamizi na udhibiti wa shughuli za uchimbaji na biashara ya madini kila itakapohitajika.

**5.4 Tafiti Kuhusu Shughuli za Wakala**

Tutafanya tafiti zinazohusu shughuli za Wakala kila itakapohitajika.

## **5.5 Kujenga Uwezo wa Watumishi**

- i. Tutaandaa mpango wa mafunzo ya watumishi kila mwaka kwa kuzingatia mahitaji na vipaumbele vilivyopo.
- ii. Tutawajengea uwezo wa kiutendaji na kitaaluma watumishi wa Wakala kila mwaka kwa kuzingatia Mpango wa Mafunzo ulioidhinishwa.
- iii. Tutaajiri watumishi wapya kila itapohitajika.

## **5.6 Kuboresha Mazingira ya Kazi**

Tutanunua na kukarabati vitendea kazi kila mwaka kwa mujibu wa Mpango wa Manunuzi ulioidhinishwa, pamoja na upatikanaji wa fedha.

## **5.7 Huduma za Uhasibu na Fedha**

- i. Tutatoa malipo stahili ndani ya siku tatu (3) kwa watumishi wa Wakala na watoa huduma baada ya kupokea madai halali na viambatisho sahihi.
- ii. Tatalipa mishahara ya watumishi kabla ya mwezi husika kuisha na kutegemea upatikanaji wa fedha toka Hazina.
- iii. Tutaandaa taarifa za fedha na kuziwasilisha kwenye mamlaka husika kwa mujibu wa sheria na kanuni zilizopo.
- iv. Tutatoa makabrasha ya zabuni ndani ya siku moja baada ya matangazo kutolewa.
- v. Tutatoa matokeo ya maombi ya zabuni ndani ya siku 35 baada ya ufunguzi wa zabuni.

## **5.8 Ushirikishwaji wa Watumishi**

Tutakuwa na vikao vya:

- i. Menejimenti mara mbili (2) kwa wiki.
- ii. Idara mara moja (1) kwa wiki.
- iii. Watumishi wote mara mbili (2) kwa mwaka.

- iv. Baraza la Wafanyakazi mara mbili (2) kwa mwaka.

## **5.9 Huduma ya Afya**

- i. Tutawasilisha fomu za kusajili watumishi wa Wakala kwenye Mfuko wa Bima ya Afya ndani ya siku mbili (2) baada ya kupokea fomu za maombi kutoka kwa mtumishi.
- ii. Tutawezesha usafirishaji wa Mtumishi wa Wakala anayehamishiwa hospitali ya rufaa ndani ya nchi.

## **5.10 Mawasiliano**

- i. **Simu:** tutapokea na kujibu simu za kikazi kwa wakati.
- ii. **Barua:** tutakiri kupokea barua za kikazi ndani ya siku tatu (3) za kazi.
- iii. Tutajibu hoja za barua za kikazi ndani ya siku saba (7), au kipindi kilichotajwa kwenye barua husika.

## **6.0 WAJIBU WA WAKALA KWA MTEJA**

Katika kuwapatia huduma wateja wetu, tutakuwa na wajibu ufuatao:

- i. Kumjali na kumheshimu mteja.
- ii. Kutunza siri za mteja.
- iii. Kutoa maelezo sahihi na kwa lugha nyepesi.
- iv. Kutoa huduma zetu kwa haki, uwazi, usawa na bila upendeleo.
- v. Kushughulikia malalamiko na kutoa mrejesho.
- vi. Kutoa huduma zetu kwa kuzingatia viwango vilivyokubalika.
- vii. Kuendelea kuboresha viwango vya utoaji huduma kwa wateja.
- viii. Kushirikiana na wadau wengine kuboresha huduma zetu.
- ix. Kupokea na kuyafanyia kazi maoni ya wateja.

## **7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA**

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja unatoa haki na wajibu kwa mteja kama ifuatavyo:

### **7.1 Haki ya Mteja**

- i. Kupata taarifa sahihi zinazomhusu.
- ii. Kutoa maoni au ushauri.
- iii. Kutunziwa siri za shughuli zake.
- iv. Kupata huduma bila upendeleo.
- v. Kuheshimiwa.
- vi. Kusikilizwa.
- vii. Kujulishwa na kueleweshwa shughuli za Wakala.
- viii. Kutoa maoni, malalamiko na kukata rufaa kuhusu huduma zitolewazo na Wakala. Wateja wanaweza kukata rufaa uongozi wa juu wa Wizara, mahakamani, Tume ya Haki za Binadamu, Tume ya Maadili ya Viongozi na TAKUKURU.

### **7.2 Wajibu wa Mteja**

- i. Kuzingatia taratibu za kiutendaji zilizowekwa na Wakala.
- ii. Kutoa taarifa zinazotakiwa na Wakala kwa usahihi, ukamilifu na kwa wakati.
- iii. Kufuata sheria, kanuni na taratibu za nchi.
- iv. Kujua mantiki ya shughuli za Wakala.
- v. Kuheshimu na kuthamini watumishi wa Wakala.
- vi. Kuhudhuria mikutano iliyopangwa na kutunza miadi.
- vii. Kutoa ushirikiano utakaohitajika kwa kuzingatia misingi ya uendeshaji wa shughuli za Wakala.

## 8.0 MREJESHO KUHUSU HUDUMA

Maoni mnayotoa katika shughuli zetu za kiutendaji ni muhimu kwetu. Tunakaribisha na kupokea maoni, ushauri, pongezi, mapendekezo na tunakubali kukosolewa kwa nia ya kuboresha huduma zetu kwa maslahi ya Taifa. Mnaweza kuwasilisha mrejesho kwa njia ya barua za kawaida, barua pepe, nukushi, simu, tovuti ama kwa kufika katika ofisi zetu. Tutazingatia na kushughulikia malalamiko, maoni na ushauri haraka iwezekanavyo mara yatakapotufikia. Siku zote tunaamini mteja ni nguzo muhimu kwa maendeleo ya Taifa.

## 9.0 MAWASILIANO NA WAKALA

Makao makuu ya ofisi yapo Masaki, Barabara ya Chole, Kitalu Na. 1129, Wilaya ya Kinondoni, Dar es Salaam. Ofisi ya Mwanza ipo Barabara ya Kenyatta, Kitalu Na. 17/2 na 18, Ghorofa ya 5, PPF Plaza.

Tunafungua ofisi kuanzia saa moja na nusu asubuhi mpaka saa tisa na nusu alasiri siku za kazi tu.

Anuani zetu ni:

### **Makao Makuu:**

Mtendaji Mkuu

Wakala wa Ukaguzi wa Madini Tanzania  
S.L.P. 23400

Dar es Salaam

**TANZANIA**

Simu: +255 22 2601819

Nukushi: +255 22 2601326

### **Ofisi ya Mwanza:**

Wakala wa Ukaguzi wa Madini Tanzania  
S.L.P. 362

Mwanza

**TANZANIA**

Simu: +255 28 2506051

Nukushi: +255 28 2506052

Barua pepe: [info@tmaa.go.tz](mailto:info@tmaa.go.tz)

Tovuti: [www.tmaa.go.tz](http://www.tmaa.go.tz)