

MAMLAKA YA CHAKULA NA DAWA



**MKATABA WA HUDUMA KWA
WATEJA**

TOLEO LA PILI

JULAI, 2011

**S.L.P 77150, External-Mabibo, Barabara ya Mandela, Dar es Salaam, Simu: +255-22-2450512/2452108;
Nukushi: +255-222-2450793; Barua pepe; info@tfda.or.tz; Tovuti: www.tfda.or.tz**

YALIYOMO

Dibaji.....	3
1. Utangulizi.....	4
2. Matumizi	4
3. Maana ya Istilahi.....	4
4. TFDA ni nini?	5
4.1. Dira.....	5
4.2. Dhima.....	5
4.3. Falsafa.....	5
4.4. Sera ya Utoaji Huduma bora.....	6
4.5. Kazi na majukumu ya TFDA.....	6
5. Kusudi la Mkataba wa Huduma kwa Wateja.....	6
6. Faida za Mkataba wa Huduma kwa Wateja.....	7
7. Mwongozo wa kutoa huduma na uwajibikaji.....	7

8.	Viwango vya huduma na ahadi kwa wateja.....	8
8.1	Viwango vya huduma.....	8
8.2	Ahadi kwa mteja.....	10
9.	Haki na wajibu wa mteja.....	11
9.1	Haki kwa mteja.....	12
9.2	Wajibu wa mteja.....	14
10.	Usimamizi, tathmini na utoaji taarifa za utendaji	14
11.	Ushughulikaji wa mrejesho na malalamiko ya mteja.....	15
12.	Marejeo na Uendelezaji wa Mkataba.....	15
13.	Mawasiliano na TFDA.....	16

DIBAJI

Mikataba ya Huduma kwa Wateja inaendelea kutolewa kwa wingi duniani kote kama nyenzo ya kuzirekebisha taasisi za Serikali ziweze kumjali mteja na kuzifanya kutekeleza majukumu yake kwa uwazi na kuonesha dhana ya uwajibikaji.

Serikali ya Tanzania na taasisi zake ikiwa ni pamoja na Mamlaka ya Chakula na Dawa (TFDA) iliunga mkono mpango huu kwa kukubali kuwasikiliza wateja wake na kuwahudumia katika kiwango bora kadri iwezekanavyo. Hivyo, Mkataba wa Huduma kwa Wateja wa TFDA uliandaliwa, kuzinduliwa na kuanza kutekelezwa rasmi kwa mara ya kwanza mwezi Januari, 2006.

Kutokana na mabadiliko ya sayansi na teknolojia, mabadiliko ya sera za kiuchumi na suala la milipuko ya magonjwa vimesababisha bidhaa zinazodhibitiwa na Mamlaka kuongezeka sokoni. Aidha, kumekuwepo na mwamko mkubwa wa jamii na wateja kutaka kupata huduma zilizo bora na katika muda mfupi. Kwa kuzingatia mabadiliko haya, TFDA imekuwa ikiweka mikakati mbalimbali ya kupambana na changamoto hizo ikiwa ni pamoja na kufanya mabadiliko katika mifumo ya kiutendaji ili kwenda sambamba na ukuaji wa biashara ya bidhaa husika na kuweza kutekeleza kazi kulingana na mategemeo ya wateja.

Hii ni pamoja na kuanza utekelezaji wa mfumo wa utoaji huduma bora (Quality Management System - QMS) kwa kuzingatia viwango vya Kimataifa vya ISO 9001:2008, utekelezaji wa mradi wa matumizi ya TEKNOHAMA katika shughuli za udhibiti ujulikanao kama *Management Information Systems (MIS)* na mfumo wa malipo wa *EPICOR* pamoja na kuajiri wafanyakazi wenye uwezo na ari ya kufanya kazi.

Aidha, kuna baadhi ya huduma (services) mpya ambazo hazikuainishwa kwenye Mkataba wa awali, ambazo ilionekana ni vyema zikajitokeza na Mamlaka kutoa viwango vya utekelezaji wake. Hali hii imesababisha Mkataba wa awali kufanyiwa mapitio ili kukidhi mahitaji ya wakati wa sasa.

Mkataba huu unaainisha huduma zote zitolewazo na TFDA katika kuhakikisha ubora, usalama na ufanisi wa vyakula, dawa, vipodozi na vifaa tiba kwa lengo la kulinda afya ya jamii. Kwa hiyo, mkataba unaonyesha uwajibikaji wa TFDA kwa wateja wetu na kubainisha viwango vya huduma ambavyo wateja wetu watavitarajia wakati wakipata huduma za TFDA. Aidha, Mkataba umeainisha wajibu wa mteja wakati wa kupata huduma za TFDA.

Ni matarajio yetu kwamba kila mmoja akitimiza wajibu wake, tutaweza kutimiza dhima yetu ya kulinda afya ya jamii.



Hiiti B. Sillo
MKURUGENZI MKUU

1.0. UTANGULIZI

Katika zama hizi za kuzingatia utawala bora, ni vema viwango vya huduma zitolewazo na taasisi zikawekwa wazi na kwa makubaliano na wadau. Kufuatia kutiwa saini kwa Mkataba wa Huduma za Umma wa Afrika na Mawaziri wanaohusika na Huduma za Umma barani Afrika mjini Windhoek Namibia mwaka 2001, Serikali ya Tanzania na taasisi zake ikiwa ni pamoja na Mamlaka ya Chakula na Dawa (TFDA) zimeafiki kutekeleza Mikataba ya Huduma kwa Wateja. Kwa upande wa TFDA, Mkataba wa Huduma kwa Wateja ulianza kutekelezwa mwaka 2006 na kufanyiwa mapitio mwaka 2011 ili kuendana na mahitaji ya sasa kwa lengo la kutoa huduma bora.

Mkataba mpya umezingatia malengo mkakati manne kama yalivyoanishwa katika mpango mkakati wa TFDA wa miaka mitano (2008/09-2012/13). Malengo haya ni:

- Kupunguza kiwango cha vyakula, dawa, vipodozi na vifaa tiba duni na bandia katika soko la Tanzania kwa asilimia 50 ifikapo mwaka 2013,
- Wateja kuridhika na huduma zitolewazo na TFDA kufikia asilimia 80 kutoka kiwango cha asilimia 63 kwa wateja wa ndani na asilimia 66 kwa wateja wa nje ifikapo mwaka 2013,
- Kuweza kujiendesha kifedha kutoka asilimia 60 kufikia asilimia 80 ifikapo mwaka 2013,
- Kuajiri na kushikilia asilimia 90 ya rasilimali watu wa TFDA ifikapo mwaka 2013.

Kwa hiyo, Mkataba huu ni nyenzo ya kuwezesha utekelezaji wa Mpango Mkakati na Mipango Kazi ya kila mwaka ya TFDA.

2.0. MATUMIZI

Mkataba huu ni kwa ajili ya matumizi ya wafanyakazi wa TFDA na wateja ambao ni wale wote wanaotumia huduma za TFDA. Mkataba unatoa ufafanuzi wa viwango vya huduma vinavyotegemewa kutoka TFDA na kile ambacho TFDA inakitegemea kutoka kwa wateja wake. Mkataba huu vilevile unatoa ufafanuzi wa nini kitafanyika endapo viwango hivyo havitafikiwa.

3.0 MAANA YA ISTILAHU

Zifuatazo ni maana za istilahi na vifungu vya maneno kama vilivyotumiwa kwenye Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja:

Bidhaa zinazodhibitiwa

Hizi ni bidhaa za vyakula, virutubisho vya vyakula, dawa za binadamu na mifugo, dawa za mitishamba na dawa asilia, vipodozi, vifaa tiba na vitendanishi.

Mteja:

Ni mtu au taasisi inayotumia huduma na bidhaa zinazodhibitiwa na TFDA ikiwa ni pamoja na: mlaji/mtumiaji wa bidhaa, mtengenezaji wa bidhaa, mtoaji wa huduma ya afya, mtafiti, msambazaji, muuzaji wa jumla na rejareja wa bidhaa zinazodhibitiwa, taasisi za umma na zisizo za umma na vyombo vya habari.

Siku za kazi:

Kila siku za Jumatatu mpaka Ijumaa, isipokuwa siku za sikukuu za serikali. Kwa mujibu wa Mkataba huu, siku zilizoainishwa kwenye viwango vya utoaji huduma hazimaanishi siku za kalenda, bali ni siku za kazi.

Mdau

Ni mtu au taasisi inayoguswa kwa njia moja au nyingine au kuwa na maslahi na huduma zitolewazo au kazi zinazofanywa na TFDA.

4.0 TFDA

TFDA ni kifupi cha Mamlaka ya Chakula na Dawa Tanzania ambacho ni chombo cha udhibiti cha Serikali, chini ya Wizara ya Afya na Ustawi wa Jamii chenye jukumu la kusimamia ubora, usalama na ufanisi wa vyakula, dawa, vipodozi na vifaa tiba nchini

kwa lengo la kulinda afya ya jamii. TFDA ilianzishwa chini ya Kifungu Na 4(1) cha sheria ya Chakula, Dawa, Vipodozi na Vifaa tiba Na. 1 ya mwaka 2003 na ilianza kutekeleza majukumu yake rasmi tarehe 1 Julai, 2003.

Makao Makuu ya TFDA yako barabara ya Mandela, eneo la Mabibo External, Dar es salaam. TFDA pia ina ofisi tano (5) za Kanda katika Mikoa ya Arusha, Mwanza, Mbeya, Dar es Salaam na Dodoma.

TFDA inashirikiana na watendaji wa Halmashauri, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa (TAMISEMI) katika kusimamia utekelezaji wa sheria ya Chakula, Dawa na Vipodozi ya 2003.

Dira

Kuwa taasisi bora katika udhibiti wa vyakula, dawa, vipodozi na vifaa barani Afrika ifikapo mwaka 2015

Dhima

Kulinda afya ya jamii kwa kuzuia athari zinazoweza kujitokeza kutokana na matumizi ya vyakula, dawa, vipodozi na vifaa tiba.

Falsafa

Kutoa huduma bora za udhibiti katika kulinda afya ya jamii na mazingira kwa kutumia wafanyakazi wenye ujuzi na ari ya kazi.

Sera ya Utoaji Huduma bora

TFDA imejizatiti katika utoaji huduma bora ili kukidhi mahitaji na matarajio ya wateja wake. Mamlaka itajitahidi kuwaridhisha wateja wake wote huku ikihakikisha kwamba ubora, usalama na ufanisi wa vyakula, dawa, vipodozi na vifaa tiba unadumishwa. Tumedhamiria kufuata na kutekeleza kanuni za kimataifa za utoaji bora wa huduma kama zilivyoainishwa katika kiwango cha ISO 9001:2008 na kuendelea kuboresha na kusimamia mifumo bora ya utoaji huduma (Quality Management System). Tutahakikisha na kusimamia upatikanaji wa rasilimali zinazohitajika katika uboreshaji wa huduma zinazotolewa ili kukidhi mahitaji na matarajio ya wateja.

Kazi na Majukumu ya TFDA

- i. Kudhibiti utengenezaji, uingizaji, usambazaji na uuzaji wa vyakula, dawa, vipodozi ,vifaa tiba na vitendanishi,

-
- ii. Kuweka viwango vya ubora na usalama wa vyakula, dawa, vipodozi, vifaa tiba na vitendanishi,
 - iii. Kukagua viwanda vya utengenezaji na maeneo ya mauzo ya bidhaa zinazodhibitiwa na Mamlaka ili kuhakikisha viwango vilivyowekwa vinafikiwa,
 - iv. Kutathmini na kusajili vyakula, dawa, vipodozi, vifaa tiba na vitendanishi ili kuhakikisha vinafikia viwango vilivyowekwa kabla ya kuruhusiwa kwenye soko la Tanzania,
 - v. Kutoa leseni na vibali kwa bidhaa zinazodhibitiwa na Mamlaka,
 - vi. Kufanya uchunguzi wa kimaabara ili kuhakiki ubora na usalama wa bidhaa zinazodhibitiwa,
 - vii. Kufuatilia madhara yatokanayo na matumizi ya bidhaa zinazodhibitiwa na Mamlaka katika soko,
 - viii. Kuhamasisha matumizi sahihi ya dawa, vipodozi, vifaa tiba na vitendanishi,
 - ix. Kuelimisha na kutoa taarifa sahihi kwa wadau na wananchi kwa ujumla kuhusu bidhaa zinazodhibitiwa na Mamlaka.

5.0 KUSUDI LA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Kusudi la Mkataba huu ni kuonyesha kwa uwazi uwajibikaji wa Mamlaka katika viwango vinavyokusudiwa kufikiwa katika utoaji huduma kwa wateja. Hii inaendana na Dira ya Taifa ya maendeleo, 2025 juu ya kuwa na taifa lenye afya na uchumi unaokuwa, Mkakati wa Taifa wa Kukuza Uchumi na Kupunguza Umaskini, 2015 na Sera ya Taifa ya Biashara ya mwaka 2003 katika kukuza sekta binafsi kama chachu ya kukua kwa uchumi.

Mkataba huu pia unakusudia kutoa taarifa kwa wateja juu ya huduma zinazotolewa na TFDA na kukuza uhusiano wa Mamlaka na wateja katika maeneo yafuatayo:

- a) TFDA inafanya nini;
- b) Kiwango cha huduma ambacho mteja anaweza kukitegemea kutoka TFDA;
- c) Haki za msingi za mteja;
- d) Namna ya kuwasiliana na TFDA; na
- e) Namna ya kuwasilisha hoja ikiwa ni pamoja na malalamiko, taarifa, maoni na mapendekezo mbalimbali kuhusu shughuli za Mamlaka.

6.0 FAIDA ZA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Faida za Mkataba wa Huduma kwa Wateja ni kama zifuatazo:-

a) Faida kwa Mteja

- (i) Mteja atajua huduma zitolewazo na TFDA;
- (ii) Mteja atajua ubora wa huduma anayohitaji kutoka TFDA;

-
- (iii) Mteja atakuwa na uhakika wa ubora wa huduma kutoka TFDA;
 - (iv) Mteja ataweza kutathmini utoaji wa huduma wa TFDA na kutoa mrejesho wa utendaji kazi kwa lengo la kuboresha; na
 - (v) Mteja ataweza kulinganisha huduma za TFDA na taasisi nyingine ;za Serikali na kutoa mapendekezo ya namna ya kuboresha huduma pale inapobidi.

b) Faida kwa TFDA

- (i) Mkataba unasaidia TFDA kuelezea Dhima, Dira na Falsafa yake pamoja na utamaduni, kanuni na maadili ya utendaji;
- (ii) Mkataba utasaidia kutathmini utendaji wa TFDA na kuboresha pale inapobidi;
- (iii) Nidhamu ya kazi na uwajibikaji katika utoaji huduma vitaboreshwa; na
- (iv) Kuimarisha utekelezaji wa dhana ya uwazi na uwajibikaji katika utendaji wa kazi na hivyo kuwafanya wadau wa TFDA kuwa na uhakika wa bidhaa zinazodhibitiwa zilizoko sokoni na kuongeza ushirikiano baina ya TFDA na wadau.

Tanzania Food & Drugs Authority

7.0 MWONGOZO WA HUDUMA NA UWAJIBIKAJI

Katika kutoa huduma bora kwa wateja, maadili ya utoaji huduma na uwajibikaji vitazingatiwa kama ifuatavyo:

- (i) Kutumia wafanyakazi wenye ujuzi na ari ya kazi katika kutoa huduma kwa wateja;
- (ii) Kuwa waaminifu kwa wateja na taasisi;
- (iii) Kuwa waungwana;
- (iv) Kuheshimu na kuthamini maoni ya wateja na wadau;
- (v) Uadilifu;
- (vi) Kuwa wawazi;
- (vii) Kuwa tayari kukabiliana na changamoto zinazoikabili Mamlaka;
- (viii) Kuepuka mgongano wa kimaslahi; na
- (ix) Kuzingatia maadili ya utumishi.

Tanzania Food & Drugs Authority

8.0 VIWANGO VYA HUDUMA NA AHADI KWA WATEJA

8.1 VIWANGO VYA HUDUMA

Mamlaka inakusudia kutoa huduma bora kwa wateja kwa kuzingatia viwango vya utoaji huduma kama ilivyoainishwa kwenye Jedwali hapa chini:-

Na.	Aina ya huduma	Viwango vya utoaji huduma
1.	Kusajili viwanda vya utengenezaji/usindikaji wa vyakula, Hoteli za kitalii na 'Supermarkets', viwanda vya utengenezaji wa dawa, vipodozi na vifaa tiba	siku 15
2.	Kutoa vibali vya biashara kwa viwanda vilivyokwishasajiliwa vya utengenezaji wa dawa, vipodozi na vifaa tiba na utengenezaji/usindikaji vyakula	siku 2
3.	Kuuhisha vibali vya viwanda vya utengenezaji/usindikaji vyakula, dawa, vipodozi na vifaa tiba pamoja na kuhamisha eneo la biashara (shift of premises)	siku 5

4.	Kusajili maeneo na kutoa vibali vipya vya kuuza vyakula, dawa, vipodozi na vifaa tiba.	siku 10
5.	Kuhuisha vibali vya maeneo ya kuuzia vyakula	siku 2
	Kuhuisha vibali vya maeneo ya kuuzia dawa, vipodozi na vifaa tiba	siku 3
6.	Tathmini na usajili wa bidhaa;	
	i) vyakula vilivyofungashwa	siku 45
	ii) virutubisho (food supplements)	siku 60
	iii) dawa zinazotengenezwa na viwanda vya ndani (locally manufactured drugs)	siku 250
	iv) dawa za nje (imported drugs)	siku 180
	v) dawa zenye kipaumbele (priority medicines)	siku 130
	vi) vipodozi	siku 65
	vii) vifaa tiba	siku 250

	Kuhuisha usajili wa bidhaa;	
	i. vyakula vilivyofungashwa	siku 30
	ii. virutubisho (food supplements)	siku 45
7.	iii. dawa zinazotengenezwa na viwanda vya ndani (locally manufactured drugs)	siku 65
	iv. dawa za nje (imported drugs)	siku 65
	v. vipodozi	siku 33
	vi. vifaa tiba	siku 65
8.	Kutathmini na kutoa kibali cha majaribio ya dawa na vifaa tiba	siku 30
9.	Mabadiliko (alterations) katika vyakula vilivyofungashwa ambavyo vilishasajiliwa	siku 21
	Mabadiliko (alterations) katika dawa, vipodozi na vifaa tiba vilivyokwishasajiliwa	siku 65
10.	Mabadiliko katika jina la eneo/jengo la biashara ya chakula, dawa, vipodozi na vifaa tiba au mabadaliko ya mmiliki wa biashara	siku 2

11.	Kurudishiwa kibali kilichositishwa (restoration of suspended permits) cha biashara ya chakula, dawa, vipodozi na vifaa baada ya kubaini na kujiridhisha kwamba jengo/eneo linakidhi viwango vilivyowekwa	siku 5
12.	Kutoa kibali cha kuingiza na kutoa nje ya nchi (import and export permits) kwa vyakula, dawa, vipodozi na vifaa tiba vilivyosajiliwa baada ya kupokea maombi yaliyokamilika.	siku 2
13.	Kutoa kibali cha kuingiza na kutoa nje ya nchi bidhaa za vyakula ambavyo havisajiliwi (non-registrable food products)	siku 15
14.	Kutathmini na kusajili matangazo ya vyakula (food promotional materials)	siku 3
	Kutathmini na kusajili wa matangazo ya dawa, vipodozi na vifaa tiba	siku 10
15.	Kutathmini na kuhakiki bidhaa za vyakula, dawa, vipodozi na vifaa tiba vinavyotakiwa kuteketezwa (verification of disposition of products consignment)	siku 5
16.	Kutoa cheti cha kuteketezwa kwa bidhaa za vyakula, dawa, vipodozi na vifaa tiba ambavyo havikidhi viwango baada ya kukamilika kwa zoezi la uteketezaji	siku 2

17.	Kuchunguza kimaabara sampuli za bidhaa zinazodhibitiwa na TFDA	siku 15
18.	Kutoa taarifa ya tahadhari kwa umma kuhusu ubora na usalama wa bidhaa zinazodhibitiwa ikiwa ni pamoja na kuwepo kwa bidhaa duni zenye madhara kwa watumiaji kupitia kwenye vyombo vya habari na tovuti ya TFDA, baada ya kujihakikishia usahihi wa taarifa husika	siku 2
19.	Kutoa majibu ya hoja za wateja ikiwa ni pamoja na maombi maalumu/malalamiko/maoni/mapendekezo na taarifa zinazoletwa na wateja/wadau kuhusu shughuli za udhibiti wa bidhaa kwa ujumla wake	siku 5
20.	1) Malipo kwa watoa huduma wa TFDA baada ya kupokea ankara ya malipo halali na iliyokamilika	siku 5

Angalizo:

- i. Viwango hivi vya huduma vitatekelezwa baada ya Mamlaka kupata maombi yaliyokamilika.
- ii. Majibu ya hoja za wateja yatategemea njia iliyotumika kuleta hoja husika mfano simu, faksi na barua pepe (email). Majibu kwa njia ya simu yatatolewa kwa wateja

8.2 AHADI KWA MTEJA

Mamlaka inatoa ahadi zifuatazo kwa mteja wake kwa mujibu wa Sera ya ndani ya utoaji huduma bora na maadili ya watumishi wa umma:-

1) **Usawa katika kushughulikia wateja**

Tutawashughulikia wateja wa TFDA vizuri na kitaalamu. Ubaguzi wowote kulingana na eneo alilotoka mteja, umbile, jinsia, dini, kabila, falsafa au mtazamo wa kisiasa au mambo yoyote yanayomhusu mtu binafsi havitaruhusiwa.

2) **Maadili ya Wafanyakazi**

Wafanyakazi wetu watajibainisha kwa kuvaa vitambulisho wakati wowote wa kazi na kujitambulisha kwa majina pale inapobidi, watakuwa wapole, wenye heshima, urafiki, uadilifu na kujali wateja, wenye kusaidia na kutoa ushirikiano muda wote.

3) **Usahihi**

Tumedhamiria kutoa taarifa sahihi na kwa wakati kwa wateja wetu na wananchi kwa ujumla juu ya bidhaa zilizodhibitiwa.

4) **Ufanisi**

Tutafanya kazi kuhakikisha kuwa huduma zetu zinatolewa kwa ufanisi kulingana na mategemeo ya wateja wetu bila ya kukiuka sheria, kanuni na miongozo iliyopo na bila kuathiri mazingira.

5) Usiri

Tutatumza taarifa yoyote itakayotolewa na mteja kwetu na kuitumia tu kwa makusudi yaliyokusudiwa kwa kuzingatia matakwa ya kisheria na si vinginevyo.

6) Kufanya maamuzi

Tunakusudia kuweka uwiano mzuri kati ya kasi ya kufanya maamuzi na uchunguzi wa kina wa jambo na kutoa sababu za maamuzi yaliyofanywa.

7) Upatikanaji

Tutapatikana moja kwa moja kwa simu, faksi na barua pepe kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa, kuanzia saa 3.00 asubuhi hadi saa 8.00 mchana isipokuwa wakati wa sikukuu za kitaifa. Aidha, tovuti ya Mamlaka yaani www.tfda.or.tz iko wazi siku zote na muda wote ambapo taarifa kuhusu TFDA, shughuli za udhibiti wa bidhaa na miongozo mbalimbali inayotumika zinapatikana moja kwa moja.

8) Usambazaji wa taarifa

Tutasambaza taarifa kwa wateja wetu kwa njia ya barua, vyombo vya habari, vielelezo vya uelimishaji kama vipeperushi, vijarida na mabango na pia kupitia vifaa vya matangazo kama kofia na 'T-shirts'.

Taarifa kuhusu TFDA na shughuli zake zitasambazwa pia kwa njia ya kuendesha programu za uelimishaji kupitia vyombo mbalimbali vya habari, kushiriki kwenye midahalo na majadiliano ya moja kwa moja na wananchi, kufanya mafunzo kwa wateja wetu wa kada mbalimbali ikiwa ni pamoja na makundi maalumu kama walemavu na wasiojiweza pamoja na kushiriki kwenye maonesho mbalimbali kuelezea masuala muhimu ya huduma zetu kwa wananchi.

Angalizo:

- i. Pale ambapo utoaji huduma utafanywa na Mtaalamu Mshauri kwa niaba yetu (outsourced), tutahakikisha kuwa mtoaji huduma anakidhi viwango tulivyojiwekea na tutawajibika kwa huduma iliyotolewa.
- ii. Endapo viwango vya huduma vilivyoonyeshwa havikufikiwa, mteja ataambiwa mapema juu ya sababu zilizosababisha na njia za kurekebisha hali hiyo.

Tanzania Food & Drugs Authority

9.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

9.1 HAKI YA MTEJA

Pamoja na huduma zinazotolewa kuzingatia viwango vilivyowekwa, haki na matarajio ya mteja yatategemea na aina ya huduma kama ifuatavyo;-

a) **Walaji wa bidhaa na wananchi kwa ujumla**

Haki za walaji ni pamoja na:-

- (i) Kuwa na uhakika wa ubora, usalama na ufanisi wa bidhaa zinazodhibitiwa na TFDA
- (ii) Kupata taarifa kwa wakati juu ya bidhaa zinazodhibitiwa zisizofaa kwa matumizi ya binadamu ikiwa ni pamoja na bidhaa duni na bandia. Vilevile kupata taarifa za athari za kiafya za bidhaa hizo na bidhaa zilizoondolewa kwenye soko kwa sababu ya kutokuwa na uhakika na ubora na usalama wake
- (iii) Elimu endelevu juu ya bidhaa zinazodhibitiwa na TFDA, matakwa ya sheria ya Chakula, Dawa na Vipodozi, 2003 na wajibu wao katika kusimamia sheria husika
- (iv) Kupata majibu ya hoja ikiwa ni pamoja na malalamiko kuhusu huduma za TFDA kwa haraka
- (v) Kupewa nafasi sawa katika kupata huduma kwa TFDA kwa kuzingatia Sheria za ununuzi

b) Watengenezaji, wasambazaji na wauzaji wa bidhaa

Wateja hawa wana haki zifuatazo;

- (i) Kujua muda wa kushughulikia maombi ya usajili wa bidhaa, kupata leseni ya biashara ya bidhaa zinazodhibitiwa pamoja na vibali vya uingizaji na utoaji wa bidhaa nje ya nchi.
- (ii) Kupata mrejesho juu ya matokeo ya maombi ya huduma kutoka TFDA kwa wakati na sababu za kitaalamu za maamuzi yaliyofanywa.
- (iii) Kupata taarifa yoyote kuhusu bidhaa zinazozidhibitiwa ambazo wanahusika nazo na kuelimisha kwa wakati pale inapobidi.
- (iv) Kushirikishwa katika michakato ya mapendekezo ya marekebisho ya sheria, kanuni na miongozo kuhusu huduma tunazotoa.
- (v) Kutunzwa kwa siri za taarifa za kisayansi za bidhaa zao pamoja na taarifa nyingine kwa mujibu wa hati miliki.
- (vi) Kushughulikiwa kwa usawa na uungwana bila upendeleo kwa yoyote.
- (vii) Kupewa huduma bora zenye kutukuka na za kitaalamu, kuthaminiwa na kupewa heshima stahiku kutoka kwa wafanyakazi wa TFDA.
- (viii) Kupewa nafasi ya kukata rufaa dhidi ya maamuzi yaliyofanywa na TFDA kuhusu maombi yaliyowasilishwa ikiwa hajaridhika.
- (ix) Kutoa hoja yeyote ikiwa ni pamoja na maombi maalumu, malalamiko, maoni, mapendekezo na taarifa kuhusu namna ya kuboresha shughuli za udhibiti wa bidhaa.

c) Wasimamizi wa Sheria

Wasimamizi wa sheria wana haki zifuatazo;-

- (i) Kupewa ushirikiano wa hali ya juu katika masuala yanayohusiana na bidhaa zinazodhibitiwa na TFDA.
- (ii) Kupata kwa wakati zana za kiufundi zinazohitajika katika kutekeleza masuala yanayohusiana na sheria wanayoismamia yaani sheria ya Chakula, Dawa na Vipodozi ya mwaka 2003.
- (iii) Kupata taarifa na elimu kwa wakati na kwa usahihi kuhusu maendeleo yeyote katika shughuli za udhibiti wa bidhaa husika.
- (iv) Kushirikishwa katika michakato ya mapendekezo ya marekebisho ya sheria, kanuni na miongozo kuhusu huduma tunazotoa.

d) Wafanyakazi wa sekta ya afya na watafiti

Haki za wateja hawa ni kama ifuatavyo;-

- (i) Kuwa na uhakika wa ubora, usalama na ufanisi wa bidhaa zinazodhibitiwa na TFDA.
- (ii) Kupata taarifa zinazohusu bidhaa zilizosajiliwa na zile zilizotolewa kwenye soko kwa wakati pale zinapohitajika.
- (iii) Kupata ushirikiano wa hali ya juu katika kusimamia tafiti za kuchunguza ufanisi wa dawa za binadamu na mifugo, dawa asilia na mitishamba pamoja na vifaa tiba.

-
- (iv) Kupatiwa majibu kwa wakati kuhusu majaribio ya dawa na vifaa tiba.
 - (v) Kupata taarifa na elimu kwa wakati na kwa usahihi kuhusu maendeleo katika shughuli za udhibiti wa bidhaa na kuhusu matumizi bora ya bidhaa.

e) Taasisi za Kimataifa na Washirika wa kimaendeleo

- (i) Haki ya kupata taarifa zinazohusu bidhaa zinazodhibitiwa na TFDA.
- (i) Haki ya kupata taarifa kutoka TFDA zinazohusu utekelezaji wa kazi na miradi inayofadhiliwa na taasisi na mashirika husika.
- (ii) Haki ya kushirikishwa katika maendeleo ya kazi za TFDA na miradi inayofadhiliwa.
- (iii) Kupata mwitiko wa mwaliko na ushiriki wa TFDA kwenye mikutano inayoandaliwa na taasisi hizo.
- (iv) Haki ya kufuatilia na kushauri juu ya utekelezaji mzuri wa mikataba inayotolewa kwa TFDA na taasisi za Kimataifa.

f) Taasisi za Kiserikali

- (i) Ushirikiano mzuri katika kutekeleza sheria ya Chakula, Dawa na Vipodozi ya mwaka 2003.
- (ii) Kushirikishwa katika mikutano inayohusu shughuli za udhibiti ikiwa ni pamoja na marekebisho ya kanuni na miongozo mbalimbali inayotumika katika udhibiti wa bidhaa chini ya Sheria Na. 1 ya mwaka 2003.

-
- (iii) Kupata taarifa mbalimbali pale zinapohitajika.

g) Asasi zisizo za Kiserikali (NGOs)

- (i) Ushirikishwaji na ushirikiano mzuri katika udhibiti wa bidhaa na kusaidia katika utekelezaji wa miradi na shughuli zinazohusu bidhaa zilizodhibitiwa
- (ii) Kupewa taarifa sahihi kuhusu ubora na usalama wa bidhaa pamoja na elimu kwa wakati

h) Vyombo vya habari

- (i) Kupata elimu stahiki na taarifa zozote kwa wakati kuhusu bidhaa zinazodhibitiwa na TFDA pamoja na huduma zinazotolewa kwa kutumia njia zinazofaa na kwa kuzingatia sera za ndani za Mamlaka, sheria na taratibu zilizokubalika.
- (ii) Kushirikishwa katika mikutano inayohusu shughuli za udhibiti ikiwa ni pamoja na marekebisho ya kanuni na miongozo mbalimbali inayotumika katika udhibiti wa bidhaa chini ya Sheria Na. 1 ya mwaka 2003.

(i) Watoa huduma

- (i) Kupewa nafasi sawa katika kutoa huduma kwa mujibu wa sheria.
- (ii) Kuarifiwa kwa wakati kuhusu majibu ya ushindani wa watoa huduma pale wanaposhiriki.
- (iii) Kupatiwa malipo ya huduma zilizotolewa kwa TFDA kwa wakati.
- (iv) Kupewa taarifa na elimu juu ya bidhaa zinazodhibitiwa na TFDA.
- (v)

1.2 WAJIBU WA MTEJA

TFDA inategemea ushirikiano wa karibu kutoka kwa mteja, hivyo mteja wetu ana wajibu ufuatao:

- (i) Kutekeleza kwa hiari matakwa ya Sheria ya Chakula, Dawa na Vipodozi ya 2003.
- (ii) Kuwa waaminifu kwa TFDA na wananchi kwa ujumla.
- (iii) Kuwaheshimu na kuwatendea haki wafanyakazi wa TFDA ikiwa ni pamoja na kuepuka kutumia lugha chafu wakati wa kupata huduma zetu.
- (iv) Kufika kwa wakati kwenye mikutano iliyopangwa.
- (v) Kusoma na kuelewa Mkataba huu, Sheria, Kanuni, Miongozo na nyaraka nyingine zinazohusiana na shughuli za udhibiti wa ubora na usalama wa vyakula, dawa, vipodozi, vifaa tiba na vitendanishi.
- (vi) Kutoa taarifa zozote muhimu kuhusu bidhaa zinazodhibitiwa kwa wakati na kwa usahihi pale taarifa husika zinapotakiwa na TFDA.

(vii) Ulipaji kwa wakati wa ada na tozo kwa huduma zinazotolewa.

10.0 USIMAMIZI, TATHMINI NA UTOAJI TAARIFA ZA UTENDAJI KULINGANA NA VIWANGO

Tutasimamia na kutathmini huduma zetu kulingana na viwango tulivyovionyesha katika mkataba huu na kutoa taarifa kila mwisho wa mwaka juu ya namna tulivyotekeleza kazi kwa mujibu wa viwango vilivyowekwa.

Usimamizi na tathmini hizi zitafanywa moja kwa moja kwa kutumia njia zifuatazo:

a) Ukaguzi wa mifumo ya utendaji na rasilimali

Ukaguzi wa mifumo ya utendaji utaendelea kufanyika mara kwa mara kwa uratibu wa kitengo cha uhakiki mifumo (Quality Management System). Ukaguzi utafanyika kwa kupitia huduma za kila Kurugenzi na Idara, taratibu sanifu za utoaji huduma husika (Standard Operating Procedures - SOPs) na kupitia taarifa mbalimbali za kila eneo.

Ukaguzi wa rasilimali za Mamlaka ikiwa ni pamoja na masuala ya fedha utafanywa kupitia kitengo cha ukaguzi wa ndani (Internal Audit unit) kwa kupitia hesabu za fedha na michakato ya manunuzi kama inafanyika kwa mujibu wa taratibu na kuwasilisha taarifa zake kwenye kikao cha Menejimenti kwa hatua zaidi.

b) Ushughulikiaji wa hoja za wateja

Mahitaji na matarajio ya wateja hubadilika siku kwa siku. Kwa minajili hii, njia mbalimbali za kuwezesha wateja kutoa hoja zao ikiwa ni pamoja na kuelezea maoni yao juu ya viwango vya huduma inayotolewa na TFDA zitatumika.

Njia ambazo zitatumiwa katika kupata hoja na mrejesho kutoka kwa wateja ni pamoja na zifuatazo:-

- (i) Fomu maalumu za kujaza malalamiko na hoja mbalimbali za wateja ambazo hupatikana kwenye dawati la huduma kwa wateja.
- (ii) Fomu za malalamiko/hoja zitapatikana pia kwenye tovuti ya TFDA.
- (iii) Kuwepo nafasi (interface) ya kuandika barua pepe kwa TFDA moja kwa moja yaani kupitia info@tfda.or.tz.
- (iv) Kuwepo kwa sanduku la maoni katika ofisi za Mamlaka.
- (v) Huduma za simu ambazo ziko wazi kila siku za kazi na wakati wa kazi.
- (vi) Kufanya tafiti kuhusu kiasi cha kuridhika kwa wateja na huduma za TFDA (customer satisfaction survey).

Tutawajibika kwa umma kwa utendaji wetu kwa kuchapisha taarifa za utendaji kazi kwa kila mwaka ambapo suala la kutekeleza viwango vya huduma za TFDA kwa wateja litajitokeza.

Njia za utoaji taarifa zitakuwa kama ifuatavyo:

- (a) Kuhakikisha taarifa za utendaji kazi zinajumuhisha kipengele cha Hoja za wateja zinazopokelewa kwa mwaka ili iwe rahisi kufuatilia utekelezaji wa Mkataba huu na kuhakikisha kuwa taarifa husika zinapatikana kwa watumishi na wananchi wote.
- (b) Kujadili taarifa ya utekelezaji wa mkataba huu ndani ya Mamlaka katika mikutano ya watumishi inayofanyika mara mbili kwa mwaka.
- (c) Kuwasilisha taarifa ya utekelezaji wa Mkataba huu kwenye Bodi ya Ushauri ya Wizara ya Afya na Ustawi wa Jamii (MAB) kwa mwaka.

11.0 MREJESHO NA MALALAMIKO YA WATEJA

Tuna wajibu na haja ya kuhakikisha kuwa viwango vyetu vya utoaji huduma kwa wateja vinaboreshwa kila mara, hivyo maoni ya wateja kuhusu utekelezaji wa viwango vilivyoainishwa ni muhimu kwa taasisi. Mrejesho kutoka kwa wateja wetu utatusaidia kukuza uhusiano baina yetu na na wao na kuhakikisha kuwa huduma zetu ni bora, fanisi na zinazokwenda na wakati.

Endapo mteja hajaridhishwa na kiwango cha utekelezaji wa huduma ya TFDA kama ilivyoainishwa kwenye Mkataba huu au kama ana mrejesho au hoja yoyote juu ya huduma zetu, tafadhali anaombwa kujadiliana na mtumishi/mfanyakazi anayehusika na kama muafaka haujafikiwa, aombe kuonana na msimamizi/kiongozi wa mtumishi aliyemuhudumia.

Kiongozi/msimamizi atatatua hoja yako na kama itahitaji uchunguzi zaidi, atakufahamisha na kukupa siku ya kufuata majibu kwa mujibu wa vigezo vya Mkataba huu.

Endapo mrejesho wa mteja au hoja zitaonesha upungufu katika utendaji wetu na mbinu/njia za kuboresha, tutafanya marekebisho kwa faida ya wateja wetu wote na taasisi na kuanzisha njia za kuzuia hali hiyo katika michakato sanifu ya kazi (SOPs). Na ikiwa mrejesho au hoja inahusu sheria, tutaweka kumbukumbu na kuitumia katika kutoa ushauri kwa serikali au chombo kinachohusika na usimamizi wake kwa manufaa ya wote.

12.0 MAREJEO NA UENDELEZAJI WA MKATABA

Mkataba huu ni waraka ulioandaliwa na TFDA kwa kushirikiana na wateja na hivyo utafanyiwa mapitio kulingana na mrejesho kutoka kwa watumiaji wa huduma za TFDA ambao ndio wateja. Tutafanya marejeo ya Mkataba huu kwa kushirikiana na wateja wetu sanjari na kupitia Mpango Mkakati wa TFDA.

13.0 MAWASILIANO NA TFDA

Ni vema wateja na wananchi kwa ujumla wakafahamu kuwa wana haki ya kufanya mawasilisno na kutoa maoni yoyote ya namna ya kuboresha shughuli za udhibiti wa vyakula, dawa, vipodozi, vifaa tiba na vitendanishi nchini. Hivyo, milango iko wazi kwa wateja wetu kuwasilisha hoja mbalimbali kwa TFDA ikiwa ni pamoja na malalamiko ya kutoridhishwa na huduma au kiwango cha huduma za TFDA, ushuari, maoni na

mapendekezo ya namna bora ya kutekeleza kazi za Mamlaka ili kwa pamoja tuchangie katika kulinda afya ya wananchi.

Wateja wana haki ya kupeleka moja kwa moja hoja na mrejesho wa huduma za TFDA kwa kuandika barua, kupiga simu, kutuma faksi au barua pepe kwa Mamlaka ya Chakula na Dawa Tanzania (TFDA) kupitia anuani zilizoainishwa hapa chini;-



Tanzania Food & Drugs Authority

Mkurugenzi Mkuu,
Mamlaka ya Chakula na Dawa (TFDA),
External – Mabibo Barabara ya Mandela,
S.L.P. 77150, Dar es Salaam, Tanzania,
Simu: + 255 22 2450751/2450512/2452108,
Faksi: + 255 22 2450793,
Tovuti: www.tfda.or.tz,
Barua pepe: info@tfda.or.tz.

TFDA



Tanzania Food & Drugs Authority

Unaweza pia kuwasiliana nasi kupitia katika ofisi zetu za kanda kwa anuani zifuatazo;

<p>Mwanza: Kanda ya Ziwa Mtaa wa Nkrumah, S.L.P. 543, Mwanza Simu +255-28-2500733 Nukushi:+ 255 28 2541484 Barua pepe : mwanza@tfda.or.tz</p>	<p>Arusha: Kanda ya Kaskazini Eneo la Sakina S.L.P. 16609, Arusha, Simu: +255 27 2547097 Nukushi : +255 27 2547098 Barua pepe : arusha@tfda.or.tz</p>
<p>Dar es Salaam:Kanda ya Mashariki Jengo la Makao Makuu- TFDA External – Mabibo S.L.P. 77150, Dar es Salaam, Tanzania, Simu: + 255 22 2450751/2450512 Nukushi: + 255 22 2450793, Barua pepe: info@tfda.or.tz</p>	<p>Mbeya: Kanda ya Nyanda za Juu Kusini Jengo la Ofisi ya Mifugo (Mkoa) S.L.P. 6171, Mbeya Simu: + 255 25 2504425 Nukushi: + 255 25 2504425, Barua pepe: mbeya@tfda.or.tz</p>
<p>Dodoma: Kanda ya Kati, Jengo la Ofisi ya Mganga Mkuu (Mkoa) S. L. P 604 Dodoma Simu: +255 715 274709</p>	

Rufaa pale ambapo itabidi, iwasilishwe kwa:

Katibu Mkuu

Wizara ya Afya na Ustawi wa Jamii

S.L.P. 9083, Dar es Salaam, Tanzania

Simu + 255 22 21260260/7,

Faksi + 255 22 2131365,

Barua pepe: moh@moh.go.tz

Mahali: Wizara ya Afya,

Barabara ya Samora/Mtaa wa Shaaban Robert.

TFDA



Tanzania Food & Drugs Authority
