

YALIYOMO

Vifupisho	iv
Shukrani	vi
Dibaji	viii
1.0 Utangulizi	1
2.0 Matumizi	3
3.0 Maana ya maneno	3
4.0 Maelezo ya jumla kuhusu tmda	4
4.1 Dira	5
4.2 Dhima	5
4.3 Falsafa	5
4.4 Maadili ya msingi	6
4.5 Sera ya ubora	6
4.6 Kazi na majukumu ya tmda	7

5.0	Madhumuni ya mkataba wa huduma kwa wateja	8
6.0	Faida za mkataba wa huduma kwa wateja	9
6.1	Faida kwa mteja	9
6.2	Faida kwa tmda	10
7.0	Miongozo ya utoaji huduma na kujitolea	10
8.0	Viwango vya utoaji huduma na ahadi kwa wateja	11
8.1	Viwango vya utoaji huduma	11
8.2	Ahadi kwa mteja	18
9.0	Haki na wajibu wa mteja	21
9.1	Haki ya mteja	21
9.2	Wajibu wa mteja	23
10.	Haki za wadau	24
11.0	Usimamizi, tathmini na utoaji taarifa za utendaji	26
11.1	Usimamizi na tathmini	26

11.2	Utoaji taarifa za utendaji	28
12.0	Marejeo ya mkataba na uendelezaji wake	29
13.0	Muda wa kazi	29
14.0	Mrejesho kwa wateja na ushughulikiaji wa malalamiko	30
15.0	Mawasiliano na tmda	30

VIFUPISHO

ADR	-	Madhara Yatokanayo na Matumizi ya Dawa
CSOs	-	Asasi za Kiraia
EAC	-	Jumuiya ya Afrika Mashariki
GMP	-	Mifumo ya Utengenezaji Bora wa Dawa
HIV	-	Virusi vya UKIMWI
ISO	-	Shirika la Kimataifa la Viwango
MAB	-	Bodi ya Ushauri ya Wizara ya Afya, Maendeleo ya Jamii, Jinsia, Wazee na Watoto kwa TMDA
MHW	-	Mkataba wa Huduma kwa Wateja
NCDs	-	Magonjwa yasiyoambukiza
OR-MUUUB	-	Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora
QMS	-	Mifumo Bora ya Utendaji kazi
SADC	-	Jumuiya ya Maendeleo ya Nchi za Kusini mwa Afrika
SAE	-	Madhara Yatokanayo na Majaribio ya Dawa

SOPs	-	Taratibu Sanifu za Kazi
TBS	-	Shirika la Viwango Tanzania
TFDA	-	Mamlaka ya Chakula na Dawa
TMDA	-	Mamlaka ya Dawa na Vifaa Tiba
UKIMWI	-	Ukosefu wa Kinga Mwilini
WHO	-	Shirika la Afya Duniani
WLA	-	Mamlaka za Udhibiti za Nchi Zinazotambuliwa na WHO

SHUKRANI



Toleo hili la nne (4) la Mkataba wa Huduma kwa Wateja (MHW) limeandaliwa na timu ya watumishi kutoka Kitengo cha Mawasiliano na Elimu kwa Umma kwa ushirikiano na watumishi wa Vitengo na Sehemu nyingine ndani ya Mamlaka.

Nichukue fursa hii kuwashukuru Bi. Gaudensia Simwanza, Bw. Damas Matiko, Dkt. Henry Irunde, Bi Agnes Mneney, Bi Roberta Feruzi, Bw. James Ndege, Bw. Sigfrid Mtey, Bi. Njuu Kapwera na Bw. Rutta Kahamba kwa moyo wa kujitoa katika kupitia matoleo ya awali ya MHW ikiwa ni pamoja na kuingiza maoni mbalimbali ya wadau wa TMDA wakati wa maandalizi na kuukamilisha Mkataba huu.

Vilevile, shukrani ziwaendee Bw. John Mwingira, Bi. Deborah Wami, Bi. Prisca Matagi, Bw. Hussein Makame, Bw. Martin Malima, Bw. Suleiman Kichawele, Dkt. Elirehema Mfinanga, Bw. Daniel Francis Msilamgunda, Bi. Marcelina Mtaloo, Bi. Martha Malle, Bi. Dorosella Kahwa na Bi. Mariam Mirambo ambao pia wameshiriki katika hatua mbalimbali za uandaaji wa Mkataba huu.

Niwashukuru pia Mameneja wote wa TMDA ambao walikutana tarehe 23 hadi 27 Machi, 2020 kwa ajili ya uhakiki wa kina wa rasimu ya Mkataba na kukubaliana viwango stahiki vya utoaji

huduma kwa kuzingatia rasilimali zilizopo Mamlaka kwa sasa na matumizi ya mifumo katika utoaji huduma.

Kipekee na kwa dhati kabisa, nitoe pia shukrani kwa Shirika la Catholic Relief Services (CRS) na taasisi inazoshirikiana nazo yaani Clinton Health Access Initiative (CHAI) na Christian Social Services Commission (CSSC) zinazofanya kazi hapa nchini, chini ya mradi wa 'FASTER' kwa kufadhili vikao kazi, warsha na mikutano ya wadau kwa wakati tofauti katika maandalizi ya nyaraka hii.

Vilevile, shukrani ziwaendee wadau mbalimbali wa TMDA ambao wameshiriki kwa kutuma maoni na michango tofauti ya kuboresha Mkataba huu kupitia tovuti ya TMDA, warsha na mikutano iliyoandaliwa, ambayo yamepelekea kwa kiasi kikubwa kupungua kwa viwango vya utoaji huduma.

Mwisho, nipende kuishukuru Menejimenti pamoja na Bodi ya Ushauri ya Wizara ya Afya, Maendeleo ya Jamii, Jinsia, Wazee na Watoto (MAB) kwa TMDA kwa maelekezo, maoni na hatimaye kuridhia Mkataba huu kutumika.



Chrispin Mesiaki Severe

MKURUGENZI WA UENDESHAJI HUDUMA

DIBAJI



Ajenda ya Kitaifa ya Uchumi wa Viwanda inaelekeza pamoja na mambo mengine, taasisi zote za umma na binafsi kuweka mazingira wezeshi ya biashara nchini. Taasisi hizi pia zinapaswa kuweka viwango kwa kila huduma itolewayo kwa wateja ili kukidhi mahitaji na matarajio yao. Kwa kuzingatia kanuni za utawala bora, viwango hivi vya utoaji huduma, havina budi kuandaliwa kwa pamoja na kuzingatia dhana ya ushirikishwaji na maafikiano baina ya pande mbili, yaani taasisi kama watoa huduma kwa upande mmoja na wateja au wadau wa taasisi husika kwa upande wa pili.

Serikali ya Tanzania kupitia Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora (PO-PSMGG) ilipitisha wazo la kuweka viwango vya utoaji huduma kwa taasisi za Serikali kwa njia ya makubaliano na wateja. Huo ndio umekuwa msingi wa kuweka kanuni na miongozo ya uandaaji wa Mikataba ya Huduma kwa Wateja, ambayo inatakiwa kufanyiwa mapitio mara kwa mara na kutenga rasilimali ili kuendana na wakati kwa lengo la kukithi mahitaji na matarajio ya wateja.

Mkataba huu mpya wa Huduma kwa Wateja wa TMDA wa 2020 ambao umefuta toleo la awali la mwaka 2016, umeandaliwa pia kwa kuzingatia makubaliano ya Mawaziri wa Utumishi wa Umma wa Afrika, waliosaini Hati ya Mkataba wa Huduma kwa Wateja barani Afrika (African

Public Service Charter) huko Windhoek, Namibia mnamo mwaka 2001. Kufuatia kusainiwa kwa mkataba tajwa, kwa kiasi kikubwa kumebadilisha namna taasisi za umma zinavyoshughulikia na kuwahudumia wateja.

TMDA inatoa huduma kwa wateja mbalimbali ikiwa ni pamoja na watengenezaji, wasambazaji na wauzaji wa dawa, vifaa tiba na vitendanishi; Wizara, idara na taasisi mbalimbali za Serikali, mashirika yasiyo ya kiserikali (NGOs), vyombo vya habari na wananchi kwa ujumla. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa mwaka 2016 yamefanyika kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma kwa wateja ili kuendana na mabadiliko mbalimbali ya kiteknolojia, kimfumo na sheria za nchi. Hii ni pamoja na kuanza kutumika kwa mfumo wa kielektroniki katika utoaji huduma (Management Information System - MIS), rasilimali zilizopo pamoja na kupitishwa kwa Sheria ya Fedha Na. 8 ya 2019 ambayo ilifanya mabadiliko kwenye majukumu ya iliyokuwa Mamlaka ya Chakula na Dawa (TFDA) na kuhamisha uhibititi wa vyakula na vipodozi kwenda Shirika la Viwango Tanzania (TBS).

Napenda kutoa wito kwa wateja na wadau wote wa TMDA kuupitia Mkataba huu hususan ahadi kwa wateja na viwango vilivyoainishwa vya utoaji huduma na kutoa mrejesho ikiwa viwango husika havitafikiwa. Kwa niaba ya uongozi na watumishi wa TMDA, napenda kuahidi kutenga rasilimali za kutosha hasa watumishi, fedha na vifaa ili kutoa huduma bora kwa lengo la kufikia na ikiwezekana kuzidi matarajio ya wateja wetu.

Tunakaribisha na kupokea maoni yoyote ambayo yatasaidia kuboresha Mkataba huu. Maoni hayo yanaweza kuwasilishwa kwa njia ya baruapepe, posta au njia yoyote ya mawasiliano kupitia Ofisi ya Makao Makuu na/au ofisi za Kanda za TMDA zilizopo Mikoa ya Mwanza, Arusha, Dar es Salaam, Mbeya, Dodoma, Tabora, Mtwara na Simiyu. Aidha, TMDA itaendelea kuhakikisha kuwa nyaraka zake ikiwa ni pamoja na huu Mkataba, zinafuata mfumo wa utoaji huduma bora (Quality Mnagement System - QMS) kwa kiwango cha Kimaifa cha ISO 9001: 2015.



Adam Mitangu Fimbo
KAIMU MKURUGENZI MKUU

1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya Dawa na Vifaa Tiba (TMDA) imekuwa ikitekeleza Mfumo wa Usimamizi wa Ubora (QMS) na kupata idhibati kwa kiwango cha ISO 9001: 2015 tangu mwaka 2011. Mfumo wa Usimamizi wa Ubora (QMS) unasimamia kanuni kuu mbili ambazo ni utoaji wa huduma bora na kuridhika kwa wateja. Ikiwa ni sehemu ya mfumo huu, TMDA iliidhinisha na kuanza kutekeleza Mkataba wa Huduma kwa Wateja (MHW) mnamo 2006 kama ulivyorejewa 2012 na 2016. Hili ni toleo la nne la MHW ili kurejewa na TMDA.

TMDA pia ilifanya tafiti mahsusi kwa lengo la kupima kiwango cha wateja kuridhika na huduma kati ya 2004 na 2014. Kulingana na ripoti za tafiti hizi, mwaka 2004, kiwango cha wateja kuridhika na huduma kilikuwa 42% kwa wateja wa nje na 72% kwa wateja wa ndani. Mwaka 2008, kiwango cha wateka kuridhika na huduma kilikuwa 66% kwa wateja wa nje na 63% kwa wateja wa ndani. Kwa upande wa mwaka 2014, kiwango kilikuwa 67.6% kwa wateja wa nje na 74.4% kwa wale wa ndani.

Ulinganifu wa kiwango cha wateja wa nje kuridhika na huduma kati ya 2004 mpaka 2014 unaonesha ongezeko la wateja kuridhika na huduma. Hili ni jambo zuri na ishara kwamba hali hiyo inahitaji kudumishwa na TMDA. Toleo hili la MHW limezingatia matokeo ya tafiti za wateja kuridhika na huduma na dhamira ya TMDA kutoa huduma bora zenye kukidhi mahitaji na matarajio ya wateja.

Toleo hili la MHW lililorejewa limeangazia pamoja na mambo mengine, wasifu wa TMDA, dhima, dira, maadili ya msingi, sera ya ubora, kazi na majukumu ya TMDA. Vitu vingine vilivyoainishwa ni pamoja na madhumuni ya MHW, faida zake, viwango vya huduma, ahadi kwa wateja wetu, ushughulikiaji wa hoja na malalamiko ya wateja na vile vile usimamizi na tathmini ya viwango vilivyowekwa. Haki na wajibu wa wateja pia vimebainishwa.

Aidha, Toleo hili la 2020 limezingatia malengo mkakati ya TMDA yaliyoorodheshwa hapa chini ambayo pia yameainishwa katika Mpango Mkakati wa miaka mitano uliorejewa:

- Kupunguza maambukizi ya virusi vya UKIMWI na kuboresha huduma kwa waathirika wa UKIMWI na magonjwa yasiyoambukiza;
- Kuimarisha na kutekeleza kwa ufanisi Mkakati wa Taifa wa kupambana na kuzuia rushwa;
- Kuboresha masuala ya jinsia na mazingira
- Kuhakikisha usalama, ubora na ufanisi wa dawa, vifaa tiba na vitendanishi;
- Kuboresha huduma za maabara;
- Kuimarisha utoaji elimu kwa umma na kuboresha huduma kwa wateja; na
- Kuimarisha uwezo wa Mamlaka katika kutoa huduma za udhibiti.

Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja unatumika kama dhana na kigezo cha kutekeleza na

kufuatilia utekelezaji wa mipango mikakati tajwa.

2.0 MATUMIZI

Kimsingi, Mkataba huu ni kwa ajili ya matumizi ya wateja wa nje ambao ni wale wanaotumia huduma za TMDA. Mkataba unabainisha viwango vya utoaji huduma ambavyo wateja wanatarajia kuvipata kutoka TMDA na kueleza wanachotakiwa kufanya endapo viwango hivyo havitafikiwa.

3.0 MAANA YA MANENO

Kwa mujibu wa Mkataba huu, ifuatayo ni maana ya maneno yaliyotumika:

Bidhaa zinazodhibitiwa

Hizi ni bidhaa za dawa za binadamu na mifugo zikiwemo chanjo, dawa za mitishamba, vifaa tiba na vitendanishi;

Mdau

Ni mtu au taasisi inayoguswa au kuathiriwa kwa njia moja au nyingine au kuwa na maslahi na huduma zitolewazo au kazi zinazofanywa na TMDA;

Mteja

Ni mtu au taasisi inayotumia huduma na bidhaa zinazodhibitiwa na TMDA ikiwa ni pamoja na mlaji / mtumiaji wa bidhaa, mtengenezaji / msindikaji wa bidhaa, mtoa huduma ya afya, mtafiti, msambazaji, muuzaji wa jumla na rejareja wa bidhaa zinazodhibitiwa, kiwanda, kampuni au watoa taarifa kuhusu usalama na ubora wa bidhaa zinazodhibitiwa;

Siku za kazi

Ni siku za Jumatatu hadi Ijumaa, isipokuwa siku za sikukuu zilizoidhinishwa na Serikali. Kwa mujibu wa Mkataba huu, siku zilizoainishwa kwenye viwango vya utoaji huduma hazimaanishi siku za kawaida za kalenda bali ni siku za kazi; na

Vipukusi

Ni bidhaa zinazotumika kuua vimelea vya wadudu kwenye ngozi ya binadamu au vifaa vya hospitali, sakafu au eneo lolote linalotumika kwa tiba ya binadamu.

4.0 MAELEZO YA JUMLA KUHUSU TMDA

Mamlaka ya Dawa na Vifaa Tiba (TMDA) ni taasisi ya Serikali iliyoko chini ya Wizara ya Afya, Maendeleo ya Jamii, Jinsia, Wazee na Watoto yenye jukumu la kulinda afya ya jamii kwa kudhibiti ubora, usalama na ufanisi wa dawa, vifaa tiba na vitendanishi.

TMDA ambayo hapo awali ilikuwa ikijulikana kama Mamlaka ya Chakula na Dawa (TFDA) ilianza kutekeleza majukumu yake rasmi tarehe 1 Julai, 2003. TFDA ilibadilishwa jina na kuwa TMDA mnamo tarehe 1 Julai 2019 kufuatia mabadiliko ya Sheria ya Chakula, Dawa na Vipodozi, Sura 219 yaliyofanywa kupitia Sheria ya Fedha, Na. 8 ya mwaka 2019 ambapo udhibiti wa bidhaa za dawa ulitenganishwa na ule wa bidhaa za chakula.

4.1 DIRA

Kuwa Mamlaka inayoongoza katika kudhibiti ubora, usalama, na ufanisi wa dawa,vifaa tiba, vitendanishi na bidhaa nyingine za afya kwa wote.

4.2 DHIMA

Kulinda afya ya jamii kwa kuzuia athari zinazoweza kujitokeza kutokana na matumizi ya dawa, vifaa tiba vitendanishi na bidhaa nyingine za afya.

4.3 FALSAFA

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

4.4 MAADILI YA MSINGI

Mamlaka itaweka na kuzingatia maadili ambayo yanahakikisha kufikiwa kwa matarajio ya wadau. Wafanyakazi wote wa TMDA wanatarajiwa kutekeleza maadili yafuatayo kama utambulisho wa mwenendo wetu:

Uaminifu	Kushikilia viwango vya juu vya mwenendo na kutimiza ahadi wakati wa kufanya maamuzi kwa faida ya nchi
Kumjali mteja	Daima kuwa na heshima na usikivu, kwa wakati unaofaa na kukidhi mahitaji ya wateja na watumishi wengine
Ubora	Kujitahidi kutoa huduma bora kwa wateja kwa kutumia weledi
Kufanya kazi kwa ushirikiano	Kusaidiana, kufanya kazi kwa kushirikiana na kuheshimu maoni ya wengine
Uwajibikaji	Kuwajibika kwa vitendo na matokeo
Uwazi	Kufanya kazi na kuwasiliana kwa uwazi na kwa wakati kwa wadau husika

4.5 SERA YA UBORA

Katika kutekeleza na kusimamia majukumu yake, TMDA ina dhamiria ya kutoa huduma

bora kwa kukidhi na kuvuka matarajio ya mteja. Tutaweka mbele maslahi ya wateja wetu bila kuathiri kazi ya kudhibiti ubora, usalama na ufanisi wa dawa, vifaa tiba na vitendanishi na kutoa huduma kwa weledi.

Tutaendelea kukidhi matakwa ya viwango vya ISO 9001:2015 na kuboresha mifumo ya utendaji kazi. Tutasimamia na kuweka rasilimali za kutosha ili kutoa huduma bora na kuendelea kumridhisha mteja.

4.6 KAZI NA MAJUKUMU YA TMDA

Kwa mujibu wa Sheria ya Dawa na Vifaa Tiba, Sura 219, majukumu ya TMDA ni kama ifuatavyo:

- a. Kudhibiti utengenezaji, uingizaji, usambazaji na uuzaji wa dawa, vifaa tiba na vitendanishi;
- b. Kukagua viwanda vya utengenezaji na maeneo ya kuuzia bidhaa zinazodhibitiwa na Mamlaka ili kuhakikisha viwango vilivyowekwa vinafikwa;
- c. Kutathmini na kusajili dawa, vifaa tiba na vitendanishi ili kuhakikisha vinafikwa viwango vilivyowekwa kabla ya kuruhusiwa kutumika katika soko la Tanzania;
- d. Kutoa leseni na vibali vya kufanya biashara kwa bidhaa zinazodhibitiwa na Mamlaka;
- e. Kutathmini ubora, usalama na ufanisi wa dawa zenye athari ya kulevya kabla ya kutoa kibali cha kuingiza nchini;

- f. Kufanya uchunguzi wa kimaabara ili kuhakiki ubora na usalama wa bidhaa zinazodhibitiwa;
- g. Kufuatilia madhara yatokanayo na matumizi ya bidhaa zinazodhibitiwa;
- h. Kuhamasisha matumizi sahihi ya dawa, vifaa tiba na vitendanishi; na
- i. Kutoa elimu kwa umma na taarifa sahihi kwa wadau na jamii kwa ujumla kuhusu bidhaa zinazodhibitiwa na Mamlaka.

5.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kuonesha kwa uwazi uwajibikaji wa TMDA katika kutekeleza viwango vinavyokusudiwa vya utoaji huduma kwa wateja. Mkataba huu unakusudia kuimarisha uhusiano kati ya Mamlaka na wateja wake kwa kutoa habari kuhusu huduma za TMDA katika maeneo yafuatayo.

- i. TMDA inafanya nini;
- ii. Kiwango cha utoaji wa huduma ambacho mteja anakitarajia kutoka TMDA;
- iii. Haki za msingi za mteja;
- iv. Wajibu wa mteja;
- v. Namna ya kuwasiliana na TMDA; na

- vi. Namna ya kuwasilisha hoja ikiwa ni pamoja na malalamiko, taarifa, maoni na mapendekezo mbalimbali kuhusu shughuli za TMDA.

6.0 FAIDA ZA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja una faida zifuatazo kwa wateja na TMDA:-

6.1 Faida kwa Mteja

- i. Kujua aina ya huduma zinazotolewa na TMDA;
- ii. Kujua ubora wa huduma anayohitaji kutoka TMDA;
- iii. Kuwa na uhakika wa ubora wa huduma kutoka TMDA;
- iv. Kuweza kutathmini utoaji wa huduma wa TMDA na kutoa mrejesho wa utendaji kazi kwa lengo la kuboresha;
- v. Kufahamu mchango wake katika ubora wa huduma zinazotolewa na TMDA; na
- vi. Kuweza kulinganisha huduma za TMDA na taasisi nyingine za Serikali na kutoa mapendekezo ya namna ya kuboresha huduma pale inapobidi
- vii. Kufahamu muda utakaotumika katika kupata huduma; na
- viii. Kupanga mapema na kutenga rasilimali sahihi kulingana na huduma zinazopatikana.

6.2 Faida kwa TMDA

- i. Kuelezea dhima, dira na falsafa yake pamoja na utamaduni, kanuni na maadili ya utendaji;
- ii. Kutathmini utendaji wa TMDA na kuboresha pale inapobidi;
- iii. Kuimarisha na kuboresha nidhamu ya kazi na uwajibikaji katika utoaji huduma; na
- iv. Kuwa chombo cha kuimarisha utekelezaji wa dhana ya uwazi na uwajibikaji katika utendaji wa kazi na hivyo kuwafanya wadau wa TMDA kuwa na uhakika wa bidhaa zinazodhibitiwa zilizoko kwenye soko. na kuongeza.
- v. Kuimarisha na ushirikiano baina ya TMDA na wadau wake; Kujenga uhusiano mzuri na taswira ya Mamlaka kwa wateja na wadau.

7.0 MIONGOZO YA UTOAJI HUDUMA NA KUJITOLEA

Katika kutekeleza azma ya TMDA ya kutoa huduma bora kwa wateja, mambo yafuatayo yatazingatiwa:

- a. Kuwatumia watumishi wenye weledi na uwezo wa kazi;
- b. Kuwa wa wazi na wa kweli kwa wateja wetu na taasisi kwa ujumla;
- c. Kutoa huduma kwa haki sawa kwa wateja wote;

- d. Kuwa na heshima na kujali mawazo yote yatakayotolewa na wateja;
- e. Kuonyesha uadilifu;
- f. Kutokuwa wagumu na kusaidia kutatua changamoto za wateja;
- g. Kuondoa upendeleo na ubaguzi wowote kwa wateja wakati wa kutoa huduma; na
- h. Kuhakikisha misingi yote ya kitaaluma na maadili ya kazi yanazingatiwa wakati wa utoaji huduma.

8.0 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA NA AHADI KWA WATEJA

8.1 VIWANGO VYA UTOAJI 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.	1.1 Usajili wa majengo ya biashara na utoaji vibali (ndani ya nchi)	
	i. Ukaguzi wa majengo mapya ya utengenezaji/ uzalishaji dawa, vifaa tiba, vitendanishi na bidhaa nyingine zinazodhibitiwa	Siku 5
	ii. Kuwasilisha taarifa ya ukaguzi wa uhakiki wa mifumo bora ya uzalishaji bidhaa (GMP inspection)	Siku 5
	iii. Ukaguzi wa majengo mapya ya kuhifadhi na usambazaji dawa, vifaa tiba, vitendanishi na bidhaa nyingine zinazodhibitiwa	Siku 7
	iv. Utoaji hati ya usajili wa jengo na kibali cha biashara	Siku 3
	v. Utoaji cheti cha kukidhi vigezo vilivyoainishwa kwenye kanuni bora za uzalishaji	Siku 3
	vi. Kuhuisha kibali cha utengenezaji, uhifadhi na usambazaji wa dawa, vifaa tiba, vitendanishi na bidhaa nyingine zinazodhibitiwa	Siku 3
	vii. Ukaguzi wa ufuatiliaji baada ya kupokea maombi	Siku 5
	1.2 Ukaguzi wa uhakiki wa mifumo bora ya uzalishaji bidhaa (GMP inspection) - Nje ya nchi	
	i. Kuwasilisha taarifa ya ukaguzi wa uhakiki wa mifumo bora ya uzalishaji bidhaa	Siku 45

Na.	Aina ya Huduma	Viwango vya Utoaji Huduma
	ii. Utoaji cheti cha kukidhi vigezo vilivyoainishwa kwenye kanuni bora za uzalishaji	Siku 45
2.	Tathmini na Usajili wa Bidhaa	
	2.1 Usajili wa dawa zinazotengenezwa na viwanda vya ndani ya nchi	
	i. Tathmini ya maombi yaliyokamilika ya usajili wa dawa ikiwa ni pamoja na chanjo	Siku 60
	ii. Tathmini ya majibu ya hoja za usajili	Siku 30
	2.2 Usajili wa dawa zinazoingizwa kutoka nje ya nchi	
	i. Tathmini ya maombi yaliyokamilika ya usajili wa dawa ikiwa ni pamoja na chanjo	Siku 180
	ii. Tathmini ya majibu ya hoja za usajili	Siku 80
	2.3 Usajili wa dawa zinazohitaji kupewa kipaumbele	
	i. Dawa chini ya utaratibu wa tathmini ya pamoja ya Shirika la Afya Duniani (WHO)	Siku 90
	ii. Dawa za kutibu magonjwa yenye wagonjwa wachache	Siku 90
	iii. Dawa zilizohibitishwa na Mamlaka za Udhhibiti za nchi zilizotambuliwa na WHO kuwa na mifumo bora ya udhibiti (WLA)	Siku 90

Na.	Aina ya Huduma	Viwango vya Utoaji Huduma
	iv. Dawa kutoka Jumuiya ya Afrika Mashariki (EAC) na Jumuiya ya Maendeleo ya Nchi za Kusini mwa Afrika (SADC)	Siku 90
2.4 Usajili wa Vipukusi		
	i. Usajili wa vipukusi vinavyotengenezwa na viwanda vya ndani ya nchi	Siku 30
	ii. Usajili wa vipukusi vinavyoingizwa kutoka nje ya nchi	Siku 60
2.5 Usajili wa dawa za mitishamba		
	i. Usajili wa dawa za mitishamba zinazotengenezwa na viwanda vya ndani ya nchi	Siku 90
	ii. Usajili wa dawa za mitishamba zinazoingizwa kutoka nje ya nchi	Siku 180
2.6 Usajili wa Vifaa Tiba na Vitendanishi		
	i. Uorodheshaji (notification) vifaa tiba daraja A ambavyo havihitaji usajili	Siku 5
	ii. Usajili wa vifaa tiba daraja - A & B vinavyotengenezwa na viwanda vya ndani ya nchi.	Siku 20

Na.	Aina ya Huduma	Viwango vya Utoaji Huduma
	iii. Usajili wa vifaa tiba daraja - A & B vinavyoingizwa kutoka nje ya nchi	Siku 45
	iv. Usajili wa vifaa tiba daraja - C & D vinavyotengenezwa na viwanda vya ndani ya nchi	Siku 45
	v. Usajili wa vifaa tiba daraja - C & D vinavyoingizwa kutoka nje ya nchi	Siku 90
3.	Kuhuisha usajili wa Bidhaa	
	i. Dawa zinazotengenezwa na viwanda vya ndani ya nchi	Siku 20
	ii. Dawa zinazoingizwa kutoka nje ya nchi	Siku 30
	iii. Dawa za mitishamba na vipukusi vinavyotengenezwa na viwanda vya ndani ya nchi.	Siku 20
	iv. Dawa za mitishamba na vipukusi vinavyoingizwa kutoka nje ya nchi	Siku 30
	v. Vifaa tiba na vitendanishi	Siku 20
4.	Kutoa vibali/vyeti vya majaribio ya dawa	
	i. Kutoa vibali vya majaribio ya dawa kwa ombi jipya	Siku 30
	ii. Kutoa vibali vya majaribio ya dawa kwa ombi la dharura	Siku 14

Na.	Aina ya Huduma	Viwango vya Utoaji Huduma
5.	Kuidhinisha mabadiliko	
	i. Mabadiliko makubwa kwa dawa zilizosajiliwa	Siku 45
	ii. Mabadiliko madogo kwa dawa zilizosajiliwa	Siku 30
	iii. Mabadiliko ya vifaa tiba na vitendanishi vilivyosajiliwa	Siku 10
	iv. Mabadiliko makubwa kwa majaribio ya dawa yaliyoidhinishwa	Siku 30
	v. Mabadiliko madogo kwa majaribio ya dawa yaliyoidhinishwa	Siku 10
6.	Kutoa kibali cha kuingiza/kusafirisha bidhaa nje ya nchi	
	i. Kibali cha kuingiza/kutoa nje ya nchi dawa, vifaa tiba, vitendanishi, vipukusi na bidhaa nyingine zilizosajiliwa	Siku 1
	ii. Kibali maalum cha kuingiza/ kutoa nje ya nchi dawa, vifaa tiba, vitendanishi, vipukusi na bidhaa nyingine zilizosajiliwa	Siku 7
	iii. Kibali cha kuingiza nchini dawa zenye athari ya kulevya	Siku 5
	iv. Kibali cha kununua na kutumia dawa zenye athari ya kulevya	Siku 3

Na.	Aina ya Huduma	Viwango vya Utoaji Huduma
7.	Tathmini na idhini ya matangazo ya bidhaa	
	Tathmini na idhini ya matangazo ya dawa, vifaa tiba, vitendanishi, vipukusi na bidhaa nyingine zinazodhibitiwa	Siku 10
8.	Kutoa cheti cha uteketezaji wa bidhaa za dawa, vifaa tiba, vitendanishi, vipukusi na bidhaa nyingine zinazodhibitiwa	Siku 3 (baada ya uteketezaji)
9.	Kutoa majibu ya uchunguzi wa kimaabara wa sampuli za bidhaa zinazodhibitiwa	
	i. Kutoa majibu ya uchunguzi wa kimaabara kwa sampuli za dawa, vipukusi na bidhaa nyingine zinazodhibitiwa	Siku 20
	ii. Kutoa majibu ya uchunguzi wa kimaabara kwa sampuli za vifaa tiba na vitendanishi	Siku 30
10.	Mrejesho kwa Wateja na Wadokezi	
	i. Kutuma barua ya kukiri kupokea hoja za wateja ikiwemo malalamiko, maulizo, maoni au mapendekezo	Siku 3
	ii. Kutoa mrejesho kwa wateja baada ya kufanyia kazi malalamiko, hoja, maoni na mapendekezo yao	Siku 30
	iii. Kutuma barua pepe ya kukiri kupokea taarifa iliyowasilishwa kupitia anuani ya info@tmda.go.tz	Siku 2
	iv. Kutoa mrejesho kwa barua iliyowasilishwa kupitia anuani ya info@tmda.go.tz	Siku 5
	v. Kutuma barua ya kukiri kupokea taarifa za udokezi	Siku 3

Na.	Aina ya Huduma	Viwango vya Utoaji Huduma
	vi. Kutoa mrejesho kwa wadokezi baada ya kufanyia kazi taarifa za udokezi	Siku 20
11.	Kushughulikia taarifa za madhara yatokanayo na matumizi ya dawa (ADRs)	
	i. Kukiri kupokea taarifa za madhara yatokanayo na matumizi ya dawa (ADRs)	Siku 3
	ii. Kukiri kupokea taarifa za madhara yatokanayo na majaribio ya dawa (SAEs)	Siku 3
	iii. Kutoa mrejesho baada ya tathmini ya taarifa ya madhara yatokanayo na dawa	Siku 90

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 msingi ya watumishi wa umma:-

(i) Usawa katika kushughulikia wateja

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

(ii) Maadili ya Wafanyakazi

Mfanyakazi wa TMDA atajibainisha kwa kuvaa kitambulisho na beji yenye jina lake wakati wa kazi na kujitambulisha kwa majina pale inapobidi. Wafanyakazi wa TMDA watakuwa wapole, wenye heshima, rafiki, waadilifu wanaojali wateja, wenye msaada na kutoa ushirikiano muda wote.

(iii) Usahihi

Tumedhamiria kutoa taarifa sahihi na kwa wakati kwa wateja wetu na wananchi wote kwa ujumla kuhusu bidhaa zinazodhibitiwa.

(iv) Ufanisi

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

(v) Usiri

Tutatunza taarifa yoyote itakayoletwa au kutolewa kwetu na mteja na kuitumia kwa makusudi yaliyokusudiwa na kwa kuzingatia matakwa ya kisheria na si vinginevyo.

(vi) Kufanya maamuzi

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

(vii) Upatikanaji

Huduma za TMDA zitapatikana moja kwa moja kwenye ofisi ya Makao Makuu na ofisi za Kanda kwa simu, nukushi na barua pepe kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa, kuanzia saa 2.00 asubuhi hadi saa 11.00 jioni isipokuwa wakati wa sikukuu.

Nambari 0800110084 ya wateja kupiga simu bila malipo pia inapatikana siku za kazi. Vilevile, huduma za TMDA katika vituo vya forodha na huduma za mtandaoni zitapatikana masaa 24 kwa siku saba za wiki (24/7)

Aidha, tovuti ya Mamlaka yaani (www.tmda.go.tz) inapatikana siku zote na muda wote ambapo taarifa kuhusu TMDA, shughuli za udhibiti wa bidhaa pamoja na miongozo mbalimbali inayotumika zinapatikana moja kwa moja.

(viii) Usambazaji wa taarifa

Tutasambaza taarifa kwa wateja wetu kwa njia ya barua, vyombo vya habari, mitandao ya kijamii, vielelezo vya uelimishaji kama vile vipeperushi, vijarida, mabango na pia kupitia vifaa

vya matangazo kama vile kofia na ‘T-shirts’.

Vilevile taarifa kuhusu Mamlaka na shughuli zake zitasambazwa pia kwa njia ya programu za uelimishaji (kama vile redio na Televisheni), kushiriki kwenye midahalo, majadiliano ya moja kwa moja na wananchi pamoja na kushiriki kwenye maonesho mbalimbali ili kuelezea masuala muhimu ya huduma zetu kwa wananchi.

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 aina ya huduma kama ifuatavyo:-

a) Watengenezaji, wasambazaji na wauzaji wa bidhaa

Wateja hawa wana haki zifuatazo:

- (i) Kujua muda unaotumika katika kushughulikia maombi ya usajili wa bidhaa, kupata leseni au kibali cha biashara ya bidhaa zinazodhibitiwa;
- (ii) Kupata kwa wakati mrejesho juu ya matokeo ya maombi ya huduma kutoka TMDA;
- (iii) Kupata taarifa na elimu pale inapobidi juu ya bidhaa zinazozidhibitiwa na ambazo

wanahusika nazo;

- (iv) Kushirikishwa katika michakato ya mapendekezo ya marekebisho ya sheria, kanuni na miongozo kuhusu huduma zitolewazo na TMDA;
- (v) Kutunziwa siri kwa taarifa zao wanazowasilisha juu ya bidhaa pale zinapotakiwa ili kupatiwa huduma na TMDA;
- (vi) Kushughulikiwa kwa usawa na uungwana bila upendeleo wa aina yoyote;
- (vii) Kupewa huduma bora za kutukuka na kitaalam, kuthaminiwa na kupewa heshima stahiki kutoka kwa wafanyakazi wa TMDA;
- (viii) Kukata rufaa dhidi ya maamuzi yaliyotolewa na TMDA ikiwa hajaridhika kuhusu huduma mbalimbali; na
- (ix) Kuwasilisha pongezi, hoja, malalamiko, maoni, mapendekezo na taarifa yoyote kuhusu namna ya kuboresha shughuli za udhibiti wa bidhaa.

b) Watumiaji wa bidhaa na wananchi kwa ujumla

Haki za watumiaji wa bidhaa na wananchi kwa ujumla ni pamoja na:-

- (i) Kuwa na uhakika wa ubora, usalama na ufanisi wa bidhaa zinazodhibitiwa na TMDA;
- (ii) Kupata taarifa kwa wakati juu ya bidhaa zisizofaa kwa matumizi ya binadamu ikiwa ni pamoja na madhara ya kiafya yanayoweza kutokea kutokana na matumizi ya bidhaa duni na bandia;
- (iii) Kupata elimu endelevu juu ya bidhaa zinazodhibitiwa na TMDA, matakwa ya Sheria ya

Dawa na Vifaa Tiba, Sura 219 na wajibu wao katika kutimiza matakwa ya sheria; na

- (iv) Kupata majibu kwa wakati juu ya hoja na malalamiko kuhusu huduma za TMDA.

(c) 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 TMDA;
- (ii) Kupata taarifa kwa wakati juu ya bidhaa zilizosajiliwa na zile zilizotolewa kwenye soko pale zinapohitajika;
- (iii) Kupata ushirikiano wa hali ya juu wakati wa kufanya tafiti zinazohusiana na ufanisi wa dawa za binadamu na mifugo, dawa za asili na mitishamba pamoja na vifaa tiba na vitendanishi;
- (iv) Kupatiwa majibu kwa wakati kuhusu kibali cha majaribio ya dawa, vifaa tiba na vitendanishi; na
- (v) Kupata taarifa sahihi na elimu kuhusu mafanikio yaliyofikiwa katika shughuli za udhibiti wa bidhaa na matumizi bora ya bidhaa.

9.2 WAJIBU WA MTEJA

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

- (i) Kutekeleza kwa hiari matakwa ya Sheria ya Dawa na Vifaa Tiba, Sura 219.

- (ii) Kuwa mwaminifu kwa TMDA na kwa wananchi kwa ujumla.
- (iii) Kuwaheshimu na kuwatendea haki wafanyakazi wa TMDA ikiwa ni pamoja na kuepuka kutumia lugha chafu wakati wa kupata huduma.
- (iv) Kufuata taratibu zilizowekwa na TMDA katika kupata huduma.
- (v) Kusoma na kuelewa Mkataba huu, Sheria, Kanuni, Miongozo na nyaraka nyingine zinazohusiana na shughuli za udhibiti wa ubora, usalama na ufanisi wa dawa, vifaa tiba na vitendanishi nchini.
- (vi) Kuwasilisha kwa wakati na kwa usahihi taarifa zozote muhimu kuhusu bidhaa zinazodhibitiwa pale zinapotakiwa na TMDA.
- (vii) Ulipaji kwa wakati wa ada na tozo kwa huduma zinazotolewa na Mamlaka.

10. HAKI ZA WADAU

Kwa mujibu wa Mkataba huu wa Wateja, wadau wa TMDA ni pamoja na Taasisi za Kiserikali, Washirika wa Maendeleo, Wasimamizi wa Sheria, Asasi za Kiraia (CSOs) Vyombo vya Habari, Maktaba na Watoa Huduma mbalimbali. Haki zao ni hizi zifuatazo;

a) Taasisi za Kiserikali na Wasimamizi wa Sheria

- (i) Ushirikiano mzuri katika kutekeleza Sheria ya Dawa na Vifaa Tiba, Sura 219.
- (ii) Kupata kwa wakati msaada wa kiufundi pamoja na vitendea kazi katika kutekeleza masuala yanayohusiana na (iii) Sheria ya Dawa na Vifaa Tiba, Sura 219.

- (iv) Kupata kwa wakati taarifa sahihi na elimu juu ya mwenendo wa shughuli za udhibiti wa dawa, vifaa tiba na vitendanishi.
- (v) Kushirikishwa katika michakato ya mapendekezo ya marekebicho ya sheria, kanuni na miongozo kuhusu huduma zitolewazo na TMDA.

b) Washirika wa Maendeleo

- (i) Haki ya kupata taarifa kutoka TMDA zinazohusu utekelezaji wa kazi na miradi inayofadhiliwa na taasisi na mashirika husika.
- (ii) Haki ya kufuatilia na kushauri juu ya utekelezaji mzuri wa mikataba inayotolewa kwa TMDA na taasisi za kimataifa.

c) Asasi zisizo za Kiserikali (NGOs)

- (i) Ushirikishwaji mzuri katika udhibiti wa bidhaa na kusaidia katika utekelezaji wa shughuli zinazohusiana na bidhaa zinazodhibitiwa.
- (ii) Kupewa taarifa sahihi na elimu kwa wakati kuhusu ubora na usalama wa bidhaa.

d) Vyombo vya habari na Maktaba

- (i) Kupata elimu stahiki na taarifa zozote kwa wakati kuhusu bidhaa zinazodhibitiwa na TMDA 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 ya Dawa na Vifaa Tiba, Sura 219.

e) 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 kwa wakati malipo ya huduma zilizotolewa kwa TMDA.
- (iv) Kushiriki katika mchakato wa kupata zabuni mbalimbali za utoaji huduma ndani ya TMDA kwa mujibu wa sheria.

11.0 USIMAMIZI, TATHMINI NA UTOAJI TAARIFA ZA UTENDAJI

11.1 USIMAMIZI NA TATHMINI

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 (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 hadi siku. Kwa minajili hii, njia mbalimbali za kuwezesha wateja kutoa hoja zao juu ya viwango vya huduma inayotolewa na TMDA zitatumika. Njia ambazo zitatumika katika kupata hoja na mrejesho kutoka kwa wateja ni pamoja na hizi zifuatazo:-

- (i) Kutumia fomu maalum za kuwasilisha malalamiko na hoja mbalimbali za wateja kutumia fomu maalumu ambazo hupatikana kwenye dawati la huduma kwa wateja na katika tovuti ya Mamlaka (www.tmda.go.tz).

- (ii) Kutumia nafasi (interface) ya kuandika barua pepe kwa TMDA moja kwa moja kupitia info@tmda.go.tz.
- (iii) Kutumia masanduku ya maoni yaliyoko kwenye ofisi zote za TMDA.
- (iv) Kutumia huduma za simu ambazo ziko wazi kila siku za kazi na wakati wa kazi sanjari na simu bila malipo (Toll Free) namba 0800110084.
- (v) Kufanya tafiti juu ya kiwango cha wateja kuridhika na huduma zinazotolewa na TMDA.
- (vi) Kufanya mazungumzo au majadiliano ya moja kwa moja na wateja.
- (vii) Kupokea taarifa kutoka kwa wadokezi kama sehemu ya utekelezaji na usimamizi wa Sera ya Udokezi.
- (viii) Kupata taarifa kupitia dodoso maalum la maoni ya wateja juu ya upatikanaji wa huduma za TMDA (Exit Form)
- (ix) Kutumia dodoso maalum la kupata taarifa kutoka kwa wananchi ikiwa taarifa mbalimbali za TMDA zinawafikia kupitia njia mbalimbali za mawasiliano.

11.2 UTOAJI TAARIFA ZA UTENDAJI

Tutawajibika kwa umma kwa utendaji wetu kwa kuchapisha taarifa za utendaji kazi za kila mwaka ambapo suala la kutekeleza viwango vya huduma za TMDA kwa wateja litajitokeza. Njia za utoaji taarifa zitakuwa kama ifuatavyo:

- (i) Kuhakikisha taarifa za utendaji kazi zinajumuisha 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 wadau.

- (ii) Kujadili taarifa ya utekelezaji wa Mkataba huu ndani ya Mamlaka katika mikutano ya watumishi inayofanyika mara mbili kila mwaka.
- (iii) Kuwasilisha taarifa ya utekelezaji wa Mkataba huu kwenye Bodi ya Ushauri ya Wizara ya Afya, Maendeleo ya Jamii, Jinsia, Wazee na Watoto kwa TMDA (MAB).

12.0 MAREJEO YA MKATABA NA UENDELEZAJI WAKE

Mkataba huu umeandaliwa na TMDA kwa kushirikiana na wateja na hivyo utafanyiwa mapitio kulingana na wakati au mrejesho kutoka kwa watumiaji wa huduma za TMDA. Tutafanya marejeo ya Mkataba huu kila baada ya miaka mitatu au itakapohitajika kwa kushirikiana na wateja wetu na kwa kuzingatia mambo yafuatayo;

- a. Tathmini na ufuatiliaji wa utekelezaji wa Mkataba huu;
- b. Mrejesho kutoka kwa wadau na wateja;
- c. Mabadiliko katika muundo wa taasisi;
- d. Mabadiliko ya matarajio, mahitaji ya wateja na vipaumbele;
- e. Mabadiliko ya mifumo ya utoaji huduma;

13.0 MUDA WA KAZI

Ofisi zote za TMDA zitakuwa wazi kwa ajili ya kuhudumia wateja kuanzia saa mbili na nusu asubuhi (8:30) hadi kumi na moja kamili jioni (11:00) kila siku za kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa

ukiondoa siku za mwishoni mwa wiki na sikukuu.

14.0 MREJESHO KWA WATEJA NA USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO

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

Tunakaribisha maoni juu ya Mktaba huu ikiwa ni pamoja na malalamiko, mswali na pongezi zinazohusiana na huduma zitolewazo kwa kupitia anwani za posta, baruapepe, simu au nukushi. Unaweza pia kujaza fomu maalum za malalamiko / pongezi ambazo zinapatikana kwenye tovuti na madawati ya huduma kwa wateja katika Ofisi za TMDA Makao Makuu na Kanda. Malalamiko na maoni yote yatashughulikiwa kwa umakini na uzito unaostahili na kwa wakati.

15.0 MAWASILIANO NA TMDA

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

kinachotolewa, ushauri, maoni na mapendekezo ya namna bora ya kutekeleza kazi za Mamlaka ili kwa pamoja tuchangie katika kulinda afya ya jamii.

Wateja wana haki ya kuwasilisha moja kwa moja hoja na mrejesho wa huduma za TMDA kwa kuandika barua, kupiga simu, kutumia nukushi au barua pepe kupitia anuani zilizoainishwa hapa chini:-

Mkurugenzi Mkuu

Mamlaka ya Dawa na Vifaa Tiba (TMDA)
Makao Makuu,
S.L.P. 1253 - Dodoma

Ofisi Ndogo

S. L. P 77150 - Dar es Salaam, Simu: +255 22 2450751/ 2450512 / 2452108
Nukushi 255 - 22 2450793
Barua pepe: info@tmda.go.tz
Tovuti: www.tmda.go.tz

Unaweza pia kuwasiliana nasi kupitia Ofisi zetu za Kanda zifuatazo:

Kanda ya Ziwa

Nyasaka Road, Nyakato
Buzuruga,
S.L.P 543, Ilemela, Mwanza
Simu +255 28 2981224/5
Barua pepe: info.mwanza@
tmda.go.tz

Kanda ya Kaskazini

Eneo la Sakina.
S.L.P 16609, Arusha
Simu +255 27 2970333/ 73782442
Barua pepe: info.arusha@tmda.
go.tz

Kanda ya Mashariki

Jengo la PSSSF, Victoria
Barabara ya Ali Hassan Mwinyi,
S.L.P 31356, Dar es salaam,
Simu +255 737 226328/
788470312
Barua pepe: info.easternzone@
tmda.go.tz

Kanda ya Nyanda za Juu Kusini

Jengo la NHIF,
S.L.P 6171, Mbeya
Simu +255 252504425
Nukushi +255 25 25 2504425
Barua pepe: info.mbeya@tmda.
go.tz

Kanda ya Kati


PSSSF Building,
S.L.P 1253 Dodoma.
Simu +255 26 2320156
Barua pepe: info.dodoma@tmda.
go.tz

Kanda ya Kusini

Jengo la PSSSF,
S.L.P 1447, Mtwara.
Simu: +255 23 2334655
Barua pepe: info.mtwara@tmda.
go.tz

Kanda ya Magharibi

Jengo la TUWASA
S.L.P 520, Tabora
Simu +255 26
2600082/654817849
Nukushi: +255262600081
Barua pepe: info.tabora@tmda.
go.tz

	FOMU YA MALALAMIKO/MAONI YA MTEJA	TMDA/DG/CPE/F/002 Rev #:03
---	--------------------------------------	-------------------------------

SEHEMU YA I: Taarifa za mteja

Jina:..... Cheo:

Kampuni:..... Anuani:.....

Simu: Barua pepe:.....

Saini: Tarehe:.....

SEHEMU YA II: Maelezo kuhusu lalamiko/maoni

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Imepokelewa na: Saini Tarehe:

SEHEMU YA III: Tathmini ya lalamiko/maoni ya Meneja, Mawasiliano na Elimu kwa Umma/ Meneja wa Kanda na hatua za kuchukua

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Saini Tarehe:

MAMLAKA YA DAWA NA VIFAA TIBA
TMDA
DODOSU LA MITEJA BAADA YA KUFATA HUDUMA

Form for customer service follow-up. Includes sections for: 1. Identifying the client (Name, ID, phone, address); 2. Identifying the product (Medicine name, dosage, quantity); 3. Identifying the problem (When started, symptoms, duration); 4. Identifying the cause (What was done, what was not done, what was tried); 5. Identifying the solution (What was done, what was not done, what was tried); 6. Identifying the outcome (How the client felt, how the client's family felt, how the client's health improved).