JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA AFYA
BARAZA LA UUGUZI NA UKUNGA TANZANIA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

@tnmchabari 0736006060 www.tnmc.go.tz

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

BARAZA LA UUGUZI NA UKUNGA TANZANIA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

YALIYOMO

DIBAJI iv

1.0 UTANGULIZI.. 1
- 1.1 DIRA.. 1
- 1.2 DHIMA.. 1
- 1.3 MAADILI YA TAASISI. 1

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA. 3

3.0 MAJUKUMU NA KAZI ZA BARAZA.............................4

4.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA....................................6
- 4.1 Haki za Mteja.. 6
- 4.2 Majukumu ya Mteja...6
- 4.3 Matarajio ya Mteja... 6

5.0 MAJUKUMU YA WAFANYAKAZI WA BARAZA...........7

6.0 AINA ZA HUDUMA ZITOLEWA NA BARAZA...............8
- 6.1 Saa za kazi.. 8
- 6.2 AINA ZA HUDUMA ZINAZOTOLEWA KWA MUDA UNAOTUMIKA KWA MTEJA SIKU ZA KAZI..................8

7.0 MAWASILIANO NA BARAZA....................................11

DIBAJI

Mkataba huu wa huduma kwa Mteja ni ahadi ya makubaliano ya kimaandishi kati ya Baraza la Uuguzi na Ukunga na wateja wetu. Aidha, Mkataba huu umeainisha aina za huduma zinazotolewa na Baraza pamoja na viwango vyake ambavyo vitakidhi mahitaji na matarajio ya wateja wetu. Vilevile Mkataba huu umeainisha haki na wajibu wa mtoa huduma na haki na wajibu wa mteja ili tuweze kutoa huduma bora na kwa wakati.

Lengo kuu la kuwa na Mkataba huu ni kuhakikisha Baraza la Uuguzi na Ukunga linatoa huduma sahihi, bora na kwa wakati. Mkataba huu pia unaeleza jinsi mteja anavyoweza kutoa maoni, pongezi na malalamiko kuhusu huduma zetu kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma hizo.

Mwisho tunaamini kuwa, tutapata ushirikiano kutoka kwa wateja na wadau wetu katika kutimiza azma ya Mkataba huu, ili kuimarisha mahusiano mazuri katika utendaji na utoaji huduma na kuleta mafanikio katika Taasisi na Taifa kwa ujumla. Tunashauri wateja na wadau wetu, kuufahamu kwa ufasaha mkataba huu na kuutumia ipasavyo.

Agnes Mtawa
MSAJILI

1.0 UTANGULIZI

Baraza la Uuguzi na Ukunga Tanzania ni Mamlaka ya kisheria inayosimamia Wataaluma na Taaluma ya Uuguzi na Ukunga nchini. Baraza linafanya kazi chini ya Sheria ya Uuguzi na Ukunga ya mwaka, 2010 pamoja na Kanuni zake. Lengo ni kuhakikisha kuwa wateja wanapata huduma bora, salama na kwa wakati.

Mwelekeo wa Kimkakati

Baraza lina Mwelekeo na mikakati ambayo itasaidia kutekeleza majukumu yake. Kwa mujibu wa mpango mkakati wa Sera ya Afya ya mwaka 2007 na miongozo mingine ya kitaifa.

1.1 DIRA

Baraza la Uuguzi na Ukunga kuwa chombo Madhubuti na imara kinachohakikisha usalama wa afya za jamii kwa kutoa huduma za Uuguzi na Ukunga zenye viwango vya juu na hivyo kuleta matokeo mazuri na ufanisi ulio bora.

1.2 DHIMA

Kusimamia utoaji, ulinzi, uboreshaji na udumishaji wa usalama kwa afya ya jamii na kuratibu elimu na utendaji wa kazi ya Uuguzi na Ukunga.

1.3 MAADILI YA TAASISI

Taasisi inatekeleza majukumu yake kwa kufuata maadili iliyojiwekea ili kuhakikisha majukumu yote yanatekelezewa kwa kufuata sheria, taratibu na Kanuni.

Maadili hayo ni: -

i. **Ubora wa Huduma:** Watumishi wa Taasisi tunajitahidi kufikia kiwango cha juu cha huduma za Uuguzi na Ukunga na kutafuta kikamilifu fursa za kuboresha viwango hivyo,

ii. **Bidii:** Watumishi wa Taasisi tunajitoa kikamilifu kwa kutekeleza majukumu na wajibu wetu wakati wote,

iii. **Uwajibikaji:** Watumishi wa Taasisi tunawajibika kwa jamii Wauguzi na Wakunga kwa matendo na kuhakikisha tunatoa huduma bora kwa umma,

iv. **Umakini kwa Umma:** Watumishi wa Taasisi tunatoa umakini wa kina kwa maslahi ya umma katika kutekeleza majukumu ya Baraza,

v. **Uwazi:** Watumishi wa Taasisi tunatekeleza majukumu kwa uwazi

vi. **Uaminifu na Uadilifu:** Watumishi wa Taasisi tunatoa huduma kwa uaminifu, uwazi na uadilifu,

vii. **Ubia:** Watumishi wa Taasisi tunashirikiana kuendeleza ushirikiano na mashirika, Taasisi na watu binafsi ambao malengo yao yanafanana na yale ya Baraza kuhakikisha kiwango cha juu cha utoaji wa huduma kwa umma kinafikiwa.

2. MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Lengo la Mkataba huu ni kujenga uhusiano thabiti kati ya wateja na watumishi wa Baraza la Uuguzi na Ukunga Tanzania ili kuongeza uelewa na ufahamu wa huduma za Baraza na viwango vya huduma zinazotolewa. Aidha, Mkataba huu utamuwezesha mteja kutambua haki na wajibu wake pamoja na kurahisisha njia ya kupata mrejesho ikiwa huduma zinazotolewa na Baraza hazijakidhi matarajio yake. Mkataba huu utaongeza umakini na uwajibikaji kwa watumishi wa Baraza katika kutoa huduma bora kwa wateja na wadau wengine kwa wakati

3. MAJUKUMU NA KAZI ZA BARAZA

Kwa mujibu wa Sheria ya Uuguzi na Ukunga Tanzania, 2010 kifungu cha 6. Yafuatayo ni majukumu na kazi za Baraza.

- Kusajili na kuorodhesha waombaji wenye sifa kupitia mitihani, uthibitisho, urejeshaji baada ya kukidhi masharti mengine;
- kumshauri Waziri masuala yanayohusu Uuguzi na Ukunga na kutoa mapendekezo kuhusiana na masuala ya kisera;
- kuhakikisha kuwa Rejesta na Orodha ya Wauguzi na Wakunga inatunzwa na kuboreshwa kwa namna itakavyoainishwa;
- kuanzisha viwango vya ustadi muhimu vinavyohitajika ili viweze kutumika katika maeneo mbalimbali ya Rejesta au Orodha;
- kushirikiana na mamlaka nyingine husika katika kuidhinisha viwango mbalimbali kwenye masuala ya elimu, mafunzo na utoaji huduma za Uuguzi na Ukunga;
- kutathmini mipango ya elimu ya Uuguzi na Ukunga na kuidhinisha mipango hiyo ili kukidhi matakwa ya Baraza;
- kutoa, kuhuisha, kubadilisha na kufuta leseni za kutoa huduma za Uuguzi na Ukunga;
- kuidhinisha bajeti ya mwaka ya Baraza;
- kuanzisha na kuhakiki viwango vya utendaji, ufanyaji kazi na maadili yanayotarajiwa kutoka kwa Wauguzi na Wakunga pamoja na Wauguzi na Wakunga watarajiwa na kuwapa miongozo kadri litakavyoona inafaa;
- kuonya, kukaripia, kuamuru usimamishwaji wa kutoa huduma, au kuondolewa au urejeshwaji katika Rejesta au Orodha jina la Muuguzi au Mkunga yeyote aliyesajiliwa au kuorodheshwa kutokana na makosa ya kiutendaji, uzembe au makosa ya kitaaluma;

- kuainisha sare, beji na utambulisho wowote wa tofauti utakaovaliwa na Wauguzi na Wakunga;
- kuainisha kiapo cha kitaaluma kitakachotumika kuwaapisha Wauguzi na Wakunga wote wakati wa Usajili na katika matukio mengine ya kitaaluma;
- kuainisha viwango na masharti ya kuanzisha huduma binafsi ya uuguzi au ukunga ikijumuisha vituo vya Uuguzi, kliniki za Uuguzi, vituo vya uzazi na kliniki za uzazi;
- kutoa leseni za uanzishaji wa huduma binafsi za Uuguzi au Ukunga, shule za Uuguzi au Ukunga; na
- kuandaa, kuendesha na kusimamia mitihani ya Usajili au Uorodheshwaji; na kutekeleza majukumu mengine yoyote kama yalivyoainishwa chini ya Sheria hii au kama itakavyoelekezwa na Waziri.

4. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

4.1 Haki za Mteja

- kupokea huduma kwa mujibu wa viwango vilivyoainishwa na Baraza,
- kuwasilisha maoni, pongezi, changamoto na kupokea majibu kwa mujibu wa Mkataba huu;
- kuhakikishiwa usiri, wa taarifa zinazomuhusu
- kupata taarifa za Baraza zinazokidhi mahitaji yake;
- kutoa maoni kuhusu huduma zinazotolewa na Baraza;
- Kuhudumiwa kwa heshima, uadilifu na katika mazingira rafiki; kwa mujibu wa Sheria na sera za nchi,
- Kuwasilisha malalamiko yake kupitia njia mbalimbali zitakazo wezesha kulifikia Baraza kwa urahisi

4.2 Majukumu ya Mteja

- kuzingatia na kutii Sheria, kanuni, taratibu na miongozo inayotumika na Baraza;
- kuepuka kutoa aina yoyote ya zawadi, rushwa au vishawishi kwa wafanyakazi wa Baraza;
- kuheshimu na kuthamini wafanyakazi wa Baraza;
- kutoa taarifa sahihi, kamili na kwa wakati kwa Baraza,
- kutojihusisha na vitendo vya rushwa,
- kutoa maoni kuhusu utendaji na utoaji wa huduma za Baraza;
- kulipa ada na tozo zinazodaiwa kwa wakati unaofaa (kama vile uhuishaji wa leseni, Usajili wa awali, uhakiki, matokeo n.k;
- kutoa/msaada/usaidizi unaohitajika unapoombwa na Baraza ili kuboresha uhusiano na Baraza; na
- kuwasilisha taarifa na nyaraka sahihi zinazohitajika na Baraza;

4.3 Matarajio ya Mteja:

Mteja anatarajia kupata huduma zenye ubora wa hali ya juu na:

- kuthaminiwa utu wake,
- kutunziwa siri,
- kusikilizwa na kupewa huduma kwa wakati

5.0 MAJUKUMU YA WAFANYAKAZI WA BARAZA

a) kutoa huduma bora kwa kufuata Sheria, taratibu, kanuni na maadili,
b) kutoa huduma katika mazingira na njia ya uwazi na usawa,
c) Kudumisha uhusiano mzuri baina ya watumishi na wateja kwa kutoa taarifa muhimu zenye kujitosheleza,
d) kudumisha ari ya kufanya kazi kwa pamoja ili kutoa huduma bora,
e) kuhakikisha kuwa Sheria, kanuni, miongozo na taratibu za Baraza zinazingatiwa,
f) kuwasiliana na wateja wote kwa lugha inayoeleweka na kuzingatia watu wenye mahitaji maalum wakiwa katika ofisi za Baraza au nje ya Baraza,
g) kuhakikisha nyaraka zote zinatumwa kwa njia ya usalama, na usiri,
h) kupokea na kushughulikia maombi, mapendekezo, malalamiko, na maoni ya wateja kwa wakati, kwa kuzingatia uwazi na heshima.

6.0 SAA ZA KAZI NA AINA ZA HUDUMA ZITOLEWAZO NA BARAZA

6.1 Saa za kazi

Ofisi zetu ziko wazi kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa saa 8:00 asubuhi hadi 10:00 jioni. Hakutakuwa na huduma siku za Jumamosi, Jumapili na sikukuu za umma. Kwa mujibu wa Kanuni 125 (1) za kiutumishi za Baraza la Uuguzi na Ukunga Tanzania za mwaka 2023.

6.2 AINA ZA HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA MUDA UNAOTUMIKA

Na	AINA YA HUDUMA	MUDA WA HUDUMA
1	Ukamilishaji maombi ya uanzishwaji vyuo vya Uuguzi na Ukunga pamoja na vituo vya kutolea huduma za Uuguzi na Ukunga	Siku 90
2	Usajili na leseni za vyuo vya Uuguzi na Ukunga na vituo vya kutolea huduma za Uuguzi na Ukunga	Siku tatu za kazi
3	Kukamilisha maombi ya Usajili wa awali kwa wanafunzi wanaodahiliwa vyuoni (Indexing) kwa ajili ya kozi za Uuguzi na Ukunga	Siku 90 za kazi
4	Nakala,uthibitishaji,barua ya hadhi nzuri na idhini	Siku mbili za kazi
5	Majibu ya barua/Barua inayoingia	Siku mbili
6	Maombi ya uhuishaji wa leseni na utoaji kwa mtu binafsi	Siku moja

7	Maombi ya uhuishaji wa leseni kwa mkupuo kwa Wauguzi na Wakunga (zoezi la nchi nzima)	Siku 60
8	Maombi na utoaji wa leseni kwa vituo binafsi ***vipya*** vya huduma za Uuguzi na Ukunga baada ya kikao cha Baraza.	Siku 3 za kazi
9	Maombi ya kuhuisha leseni kwa vituo binafsi vya huduma za Uuguzi na Ukunga	Siku za kazi
10	Kushughulikia tuhuma za uvunjifu wa maadili kwa Wauguzi na Wakunga (kuanzia kutolewa kwa taarifa, uchunguzi na hukumu)	Siku 90 za kazi
11	Maombi na kutoa Usajili wa muda kwa Wauguzi na Wakunga wa kigeni baada ya kukamilisha nyaraka	Siku mbili za kazi
12	Kutoa Usajili kamili kwa Wauguzi na Wakunga wa Kitanzania baada ya Matokeo	Siku 30
13	Kukamilisha taratibu za kuanzisha mafunzo ya kujiendeleza kitaaluma CPD na kutoa ithibati.	Siku tano za kazi

14	Maombi ya kukata rufaa baada ya matokeo ya mtihani wa Usajili na Leseni na kupewa mrejesho wa Rufaa	Siku 90 za kazi
15	Kutolewa kwa matokeo ya mtihani wa Usajili na Leseni baada ya kufanyika kwa mtihani	Siku 30 za kazi
16	Muda wa utoaji wa huduma kwa Mteja (kulingana na aina ya huduma)	Saa1
17	Maombi ya hati za matokea (Transcript)	Siku moja

7. MAWASILIANO NA BARAZA

Mteja ana haki ya kuwasiliana na watumishi wa Baraza, pia kutoa maoni, ushauri, malalamiko na mapendekezo kuhusu namna ya kuboresha shughuli za Baraza katika kutoa huduma kwa barua pepe, simu ya mezani au kufika Ofisi za Baraza zinazopatikana maeneo kwa anwani ifuatayo:

Msajili
Baraza la Uuguzi na Ukunga Tanzania,
Jengo wa Kambarage Ghorofa ya 5,
Barabara ya Benjamin Mkapa,
S.L.P 1736.
DODOMA.

Simu ya mkononi: +255736006060
Simu za Mezani: +262966062/262966063
Barua Pepe; Info@tnmc.go.tz
Tovuti; www.tnmc.go.tz
© Baraza la Uuguzi na Ukunga Tanzania, 2020