

1. MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA

Huu ni Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Mamlaka ya Usimamizi wa Bandari Tanzania (TPA). Mkataba huu unaakisi dhamira ya dhati ya Mamlaka ya kuwahudumia wateja biia ya upendeleo, kwa heshima na kwa haraka.

Mkataba huu una ahadi za huduma mahsusi na za hiari. Wateja wetu wapendwa wana haki ya kuelewa kiwango cha huduma kinachotolewa na Mamlaka wakati wote. Pale ambapo Mamlaka inashindwa kutimiza matarajio ya wateja na kukiuka viwango ilivyojiwekea, Mamlaka iko tayari kupokea maoni ya namna ya kurekebisha na kuboresha zaidi huduma zake.

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja umegawanyika katika sehemu zinazoelezea kwa muhtasari huduma muhimu zinazotolewa na Mamlaka ya Usimamizi wa Bandari (TPA) -“[Lango Lako La Biashara ya Kimataifa na Ustawi](#)”

2. SISI NI NANI

Mamlaka ya Usimamizi wa Bandari Tanzania (TPA) ni chombo chini ya Wizara ya Ujenzi, Uchukuzi na Mawasiiiano, kilichoanzishwa kwa mujibu wa Sheria ya Bandari Na. 17 ya mwaka 2004. Mamlaka hii ni Mmiliki na Mwendeshaji wa bandari zote za bahari Tanzania na bandari za maziwa matatu ya Victoria, Tanganyika na Nyasa.

3. WAJIBU NA MAMLAKA YETU

Wajibu mkuu wa TPA kama ilivyoelezwa katika Sheria ya Bandari ni; kumiliki, kuendeleza, kusimamia, kutangaza na kukuza sekta ya bandari nchini Tanzania.

4. MAONO YETU

Kuongoza katika biashara ya bandari na huduma za usafirishaji katika Kanda kwa umahiri.

5. DHAMIRA YETU

Kuendeleza na kusimamia bandari zinazotoa huduma za maiini za kiwango cha kimataifa na kukuza huduma za usafirishaji kwa hali ya juu katika Afrika ya Mashariki, Kati na Kusini.

6. MISINGI MIKUU

Tunatambua haja ya kuongozwa na maadili ya kazi yanayosisitiza:

- *Utawala bora,*
- *Uadilifu/uaminifu,*
- *Kutumainiwa,*
- *Kumjali mteja, na*
- *Ushirikiano wakati tunapojitahidi kuwa : “Shirika imara linalozingatia utaratibu katika kutoa huduma zake*

7. AHADI YETU KWA HUDUMA

Tumedhamiria kwa dhati kutoa huduma za bandari zenye ufanisi kwa kuendana na mahitaji ya kibiashara, ambayo yanazingatia ubora wa huduma, kwa kutumia nyenzo na miundombinu imara ili kutimiza mahitaji ya wateja.

Tutajitahidi kutimiza matarajio yako kwa kutoa huduma inayolingana na thamani ya fedha yako kwa haraka na kwa ufanisi.

Tutamiza hayo kwa:

- *Kwa kufanya kazi kama timu kuboresha huduma kwa mteja na*
- *Kuanzisha uhusiano wa kikazi wenye tija na watoa huduma za bandari ili kuhakikisha uwepo wa manufaa baina yetu na wateja*

8. WATEJA WETU WAPENDWA

Wateja wetu ni pamoja na mtu mmoja mmoja na mashirika yoyote tunayowapatia huduma au yenye maslahi katika Mamlaka ya Usimamizi wa Bandari Tanzania. Wateja hao ni:

- *Kampuni za meli na Mawakala wa meli*
- *Waagizaji wa bidhaa*
- *Wauzaji bidhaa nje*
- *Mawakala wa upokeaji na usafirishaji mizigo*
- *Waendeshaji vituo vya usafirishaji*
- *Washughulikiaji shehena na watoaji huduma wengine*
- *Wananchi kwa ujumla*

9. HUDUMA ZETU KUU.

TPA imedhamiria kwa dhati kutoa huduma zifuatazo:

"Marine Services ":

- *Uongozaji wa meli bandarini*
- *Kuvuta meli bandarini*
- *Kutia na kung 'oa nanga*
- *Msaada wa uongozaji wa vyombo baharini*
- *Utunzaji wa njia na mkondo wa kugeuzia meli*
- *Huduma nyingine za bandari*

Huduma za Upakuaji, Upakiaji na Huduma za Utunzaji Mizigo bandarini

- *Shughuli za kuhudumia shehena ya kontena, shehena mchangayiko, shehena ya kichele na vimiminika*

Huduma kwa Abiria wanaosafiri na Meli

- *Kuhudumia abira wanaosafiri na meli za mwambao, maziwa na ng'ambo*

10. VIWANGO VYETU VYA HUDUMA

Ili kufikia huduma za wateja zenye tija na ufanisi

Kwa Jumla

- Bandari zitatoa huduma zake kwa saa ishirini na nne, siku saba kwa wiki (24/7).
- TPA itashughulikia mawasiliano toka kwa wateja kama ifuatavyo:
 - * *Maulizo kwa taarifa za kawaida -utajibiwa katika wastani wa dakika tatu nyakati za saa za kazi (saa 1:30 asubuhi -333 10:30 alasiri).*
 - * *Maulizo kuhusu uendeshaji/masoko/biashara -utajibiwa ndani ya muda wa saa 24 baada ya kupokea maulizo.*
 - * *Mawasiliano kwa maandishi au kero utajibiwa katika muda wa siku saba (7) baada ya kupokea barua yako na kukushauri hatua inayotarajiwa kuchukuliwa na tarehe ya hatua hiyo.*
 - * *Majibu ya maulizo kwa niia ya faksi au barua pepe - ndani ya muda wa saa 24.*
 - * *Iwapo jambo ulilouliza linahitaji maelezo kwa tutakujibu ndani ya siku saba (7) na kukupa muda wa hatua inayotarajiwa kuchukuliwa ili*

kuhakikisha kwamba tunachukua hatua muafaka. Aidha, tutakuarifu mabadiliko yoyote ya muda wa kuchukuliwa hatua stahiki.

Kituo Kimoia cha Watoa Huduma

- *Kituo kiko Jengo la TPA (One Stop Centre), lililopo Mtaa wa Sokoine, jijini Dar es Salaam*

Miito ya Simu

- *Tupo tayari kupokea simu yako kupita simu ya bure ya huduma kwa wateja saa 24 siku saba kwa wiki (24/7).*
- *Kuitikia simu yako ndani ya sekunde tano (5) na opereta wetu we simu atapeleka simu yako kwa ofisa mhusika kwa maelekezo.*

Utambulisho

- *Tutajitambulisha kwa jina na Idara.*
- *Tutajitambulisha kwa kuonyesha Kitambulisho binafsi cha Mamlaka Tutatambulisha ofisi zetu kwa alama na maelekezo yaliyo wazi. .*
- *Tutaonyesha alama za usalama zinazoeleweka na masharti mbalimbali kwa kubandika kwenye maeneo yanayosomeka kwa urahisi.*

Ulinzi na Usalama

- *Kuhakikisha ulinzi na usalama katika utoaji wa huduma bandarini*
- *Kuhakikisha mazingira ya kazi yenye ulinzi na usalama wakati wote.*

Shughuli za Bandari

- *Uongozaji wa meli kwa haraka na kutoa huduma nyinginezo.*
- *Kuhakikisha upatikanaji wa nyenzo katika uongozaji wa vyombo vya baharini.*
- *Kuhakikisha upatikanaji wa vifaa vya kuhudumia shehena.*
- *Kuanza huduma za upakuaji na upakiaji ndani ya saa moja ya utiaji nanga.*
- *Kujitahidi kuendeleza miundombinu ya bandari na upatikanaji wa vifaa vya kuhudumia ili kukidhi mahitaji ya wateja wetu.*

Nyaraka za Bandari

- *Kushughulikia kwa wakati nyaraka za utoaji mizigo bandarini kupitia mifumo ya TEHAMA inayotumiwa na TPA baada ya kuwasilishwa kadri inavyopaswa.*

Ukarimu

- *Kukuhudumia katika meza za mapokezi ndani ya muda wa dakika tano.*
- *Kukuhudumia katika idara zinazohusika ndani ya muda wa dakika kumi na tano (15) iwapo ullaika miadi kabla, vinginevyo ndani ya dakika 30.*

Heshima

Utaheshimiwa na kupewa umuhimu stahiki na wafanyakazi wa Mamlaka ambao watahakikisha kwamba kero zinazojitokeza zinashughulikiwa haraka na kutatuliwa. Tutazingatia uadilifu na utunzaji siri katika kutoa huduma zetu.

Utafiti wa Wateja na Ufahamu

Tutafanya utafiti wa wateja ili kupata ufahamu wao, na hii itafanyika kwa vipindi, angalau mara moja kwa mwaka ambapo unahimizwa kushirikiana nasi.

Tunajitahidi kuwaelimisha wateja wetu kwa njia ya semina, mikutano na kutumia nyenzo nyinginezo za uhamasishaji (vijitabu, vipeperushi na tovuti) na pia kupitia kujinadi katika vyombo vya habari.

Taarifa zinazohusika zitawekwa kwenye tovuti ya TPA na matangazo yatatolewa katika vyombo vya habari.

11. KWA WATEJA WETU

Tunathamini na kukaribisha maoni na mapendekezo yenu kuhusu huduma za Mamlaka ya Usimamizi wa Bandari Tanzania yatakayotusaidia kuwahudumia vizuri zaidi.

Unayo haki ya:

- Kuwasiliana na Mamlaka kwa kufika, kupiga simu, kuandika barua pepe n.k; ili uweze kuhudumiwa haraka. Unaweza kuwasiliana ama na Makao Makuu au Ofisi za Bandari kadri ina vyopaswa.
- *Kuuliza au kulalamika usiporidhishwa na kiwango cha huduma zilizotolewa.*
- *Kukata rufaa kuhusu masuala yoyote yanayohusu huduma zisizopatiwa ufumbuzi kwa mamlaka ya juu*
- *Kutoa mapendekezo au mawazo yatakayo wezesha Mamlaka kutoa huduma bora zaidi na kupata majibu kuhusu masuala yanayokuhusu*
- *Unayo haki ya kuhudumiwa kwa hashima na uzingativu katika miamala yako na TPA.*
- *Unayo haki ya kupata huduma yenye ufanisi bila ya rushwa wala hongo.*

12. MATARAJIO KUTOKA KWA WATEJA WETU

Ili kutuwezesha kukuhudumia vizuri tunakutarajia:

- *Kutoa taarifa sahihi, kwa wakati na nyaraka kamiii.*
- *Kuwaheshimu na kuwathamini wafanyakazi wa TPA.*
- *Kuendelea kutuarifu kuhusu we/shirika na mahitaji yako.*
- *Kuzingatia uwazi na uwajibikaji katika miamala yako na TPA.*
- *Kutupa maoni kuhusu huduma ulizopewa.*
- *Pendekeza namna ya kuboresha huduma zetu.*
- *Tujazie Fomu ya Maoni kwa njia ya barua pepe (kwenye to vuti ya TPA)*

13. MAPITIO NA MAREKEBISHO YA MKATABA HUU

Kutokana na maendeleo na mabadiliko ya tasnia ya bandari na huduma za meli, tutafuatilia kwa kushauriana na wateja wetu, utimizaji wa ahadi zilizowekwa katika Mkataba huu na mapitio ya vipindi kwa lengo la kuboresha huduma zetu.

14. UTEKELEZAJI WA MKATABA HUU

Mkataba huu ni tamko la ahadi za huduma za hiari na utekelezaji wake utakaongozwa na masharti ya kimkataba na kisheria kama ilivyoielezwa katika sheria ya Bandari ya TPA ya mwaka 2004 na sheria nyingine na kanuni zinazohusika.

MAWASILIANO YETU:

Unaweza kuwasiliana na Makao makuu au Ofisi za bandari kwa anwani zilizotolewa hapa chini:

Mkurugenzi Mkuu,

Mamlaka ya Usamamizi wa bandari Tanzania (TPA)

S.L.P 9184, **Dar es Salaam**, TANZANIA.

Simu: (255) 22-21 1 5559/21 1 7833 | Faksi: (255) 22-2115559/2117816/2130390

Barua pepe: dg@ports.go.tz | dm@ports.go.tz | ccm@ports.go.tz

Tovuti: www.ports.go.tz

Meneja wa Bandari,

S.L.P 1130, **Dar es Salaam**, TANZANIA.

Simu: (255) 22-2113642 | Faksi: (255) 22-2113646

Barua pepe: pmdsm@ports.go.tz

Mkuu wa Bandari,

S.L.P 443, **Tanga**, TANZANIA.

Simu: +255 (27) 2643078 | Faksi: +255 (27)-2642360

Barua pepe: pmtanga@ports.go.tz

Mkuu wa Bandari,

S.L.P 530, **Mtwara**, TANZANIA.

Simu: + 255 (23)-2333125 |Faksi: + 255 (23) -2333153

Barua pepe: pmmtwara@ports.go.tz

Mkuu wa Bandari,

S.L.P 3100, **Mwanza**, TANZANIA.

Simu. +255 (28) -22541422 | Simu ya Mkononi: +255 787 -250181

Faksi: + 255 (28) 22541422

Barua pepe: pmmwanza@ports.go.tz

Mkuu wa Bandari,

S.L.P 11, **Kigoma**, TANZANIA.

Simu: +255 (28) 2802275 | Simu ya Mkononi: + 255 784-383989

Barua pepe: pmkigoma@ports.go.tz

Port Master,

S.L.P 400, **Kyela**,TANZANIA.

Simu: +255 732 951744, +255 754 311862

Faksi: + 255 0732 951744

Barua pepe: pmkyela@ports.go.tz

SIMU ZA BURE:

Simu: +255 (0) 800 1100 32 & (0) 800 1100 47