JAMHURI YA MUUNGANO
WA TANZANIA
WIZARA YA UJENZI

BODI YA MFUKO WA BARABARA

www.roadsfund.go.tz

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

AGOSTI, 2024

PROFESSIONAL PHOTO LAB LTD. IMAGINGSMART

PROFESSIONAL PHOTO LAB LTD.
iMAGING SMART
PROFESSIONAL PHOTO LAB LTD.
iMAGING SMART
PROFESSIONAL PHOTO LAB LTD.
iMAGING SMART

YALIYOMO

DIBAJI 2

1. DIRA, DHIMA NA TUNU ZA MSINGI ZA BODI YA BARABARA 3
   - 1.1 Dira 3
   - 1.2 Dhima 3
   - 1.3 Tunu za Msingi 3
2. MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA 3
3. WATEJA WA BODI YA MFUKO WA BARABARA 4
4. HUDUMA ZITOLEWAZO NA BODI 4
   - 4.1 Muda wa utoaji mrejesho wa kutoa huduma 5
5. WAJIBU WA BODI YA MFUKO WA BARABARA KWA WATEJA WAKE 6
6. HAKI NA WAJIBU WA WATEJA KWA BODI YA MFUKO WA BARABARA 7
   - 6.1 Haki 7
   - 6.2 Wajibu 7
7. MREJESHO KWA MTEJA NA NAMNA YA KUSHUGULIKIA MALALAMIKO 8
8. MAWASILIANO 8

PROFESSIONAL PHOTO LAB LTD. IMAGINGSMART

DIBAJI

Ninayo furaha kuwasilisha kwenu Mkataba wa pili wa Huduma kwa Mteja wa Bodi ya Mfuko wa Barabara.

Mkataba huu wa huduma kwa wateja ni makubaliano kati ya Bodi ya Mfuko wa Barabara na wateja wetu. Mkataba unaelezea bayana huduma zitakazotolewa na viwango vyake ambavyo Bodi inaamini wateja wanatarajia kupata. Mkataba unaelezea ahadi zitakazotimizwa na Bodi na kuweka mfumo wa kupokea na kudhughulikia malalamiko ya wateja.

Mkataba huu umeandaliwa kwa kushirikisha wadau mbalimbali. Bodi ya Mfuko wa Barabara tunatambua mchango wa wafanyakazi na wadau wetu waliotoa katika kuandaa mkataba huu.

Tunaahidi kutoa taarifa ya utekelezaji wa Mkataba huu kila mwaka kwa wadau Tunategemea kwamba wadau watatumia Mkataba huu katika kuboresha mawasiliano na hivyo kuongeza ufanisi katika utoaji wa huduma. Hii itasaidia kutimiza malengo na kuzingatia Dira kuhusiana na matengenezo ya barabara nchini na kuleta maendeleo ya kijamii na kiuchumi.

Mha. Rashid S. Kalimbaga
KAIMU AFISA MTENDAJI MKUU MFUKO WA BARABARA

1.0 DIRA, DHIMA NA TUNU ZA MSINGI

1.1 DIRA: Kusimamia vyema fedha za Mfuko kwa ajili ya matengenezo thabiti wa mtandao wa barabara za Umma.

1.2 DHIMA: Kuwa na usimamizi endelevu katika utunzaji wa barabara kupitia wakala wa barabara kwa njia ya Kukusanya Fedha, Kugawa Fedha na Kufuatilia matumizi yake ili kuboresha hadhi ya kiuchumi ya kijamii kwa wananchi.

1.3 TUNU ZA MSINGI ZA BODI

*1.3.1. **Uadilifu:*** Tutahakikisha tunadumisha kila siku viwango bora vya maadili na kujiepusha kabisa na mambo yoyote ya upendeleo katika utoaji wa huduma zake na kuzingatia utawala wa sheria.

*1.3.2. **Uwazi:*** Tutazingatia uwazi, uwajibikaji na kutimiza wajibu kwa wadau wetu na kuhakikisha kuwa kuna utendaji ulio bora kabisa.

*1.3.3. **Utendaji kazi wa pamoja:*** Tunathamini sana kuunganisha kwa pamoja utaalamu na ujuzi mbalimbali kutoka kwa wafanyakazi wa Bodi ili kufikia malengo na madhumuni yaliyowekwa.

*1.3.4. **Weledi:*** Tutahakikisha kuwa shughuli za Bodi zinafanyika kwa malengo, kwa kuzingatia ujuzi uliotukuka, maarifa, weledi na uzoefu, katika medani zote inazofanya kazi ili kuhakikisha uwepo wa ubora wa hali ya juu na weledi katika utoaji wake wa huduma.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kuwajulisha wateja na wadau wetu kuhusu huduma tunazotoa, viwango

vya huduma na namna huduma hizo zinavyotolewa. Mkataba huu kwa upande mmoja unaelezea wajibu wetu katika kufikia matarajio ya wateja wetu na kwa upande mwingine unaainisha wajibu wa wateja wetu katika kutuwezesha kutoa huduma zenye viwango. Mkataba pia unatoa mfumo wa kupata mrejesho.

3.0 WATEJA WA BODI YA MFUKO WA BARABARA

Wateja na wadau wa Bodi ya Mfuko wa Barabara ni pamoja na:

- Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali
- Wizara ya fedha na Mipango
- Wizara ya Ujenzi
- Ofisi ya Rais- Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa
- Mamlaka ya Mapato Tanzania (TRA)
- Wakala wa Barabara Tanzania (TANROADS)
- Wakala wa Barabaraza mijini na vijijini (TARURA),
- Washirika wa Maendeleo (Development Partiners)
- Taasisi za Elimu ya Juu
- Watoaji wa Huduma mbalimbali tunazotumia
- Wakandarasi
- Washauri Elekezi
- Wasafirishaji na makundi wanayohudumia
- Na Umma kwa ujumla

4.0 HUDUMA ZETU

(i) Kugawa fedha za matengenezo ya barabara kwa wakala wa barabara;

(ii) Kutoa taarifa za utekelezaji wa bajeti na majukumu kila robo mwaka, nusu mwaka na mwaka mzima;

(iii) Kulipa wazabuni na wakandarasi waliotoa huduma kwa Bodi;

(iv) Kutoa taarifa za makusanyo na migao ya fedha kwa Wakala wa barabara.

4.1 MUDA WA UTOAJI MREJESHO WA KUTOA HUDUMA

HUDUMA		MUDA WA HUDUMA
Kugawa fedha	Tutagawa fedha za Ujenzi na matengenezo ya barabara kwa Wakala wa Barabara	Ndani ya siku tano (5) tangu kupokelewa
Taarifa mbalimbali	Taarifa ya hali ya mwenendo wa mgao wa fedha	Ndani ya miezi 24
	Taarifa za mgao wa fedha	Ndani ya siku kumi (10) tangu mgao ulipotolewa
	Kutoa taarifa ya fedha kwa CAG	Ndani ya siku tisini (90) baada ya kuisha kwa mwaka wa fedha.
	Taarifa za mwaka	Suku 180 baada ya kufunga mwaka wa fedha
	Ripoti za utendaji kazi wa Bodi	Ndani ya siku 120
Malipo	Tutafanya malipo mbalimbali kwa watoa huduma baada ya kupokea nyaraka sahihi	Ndani ya siku tano (5) tangu kupokelewa

SERVICE		TIME OF SERVICE
Huduma nyinginezo	Kujibu simu	Ndani ya miito mitano ya simu
	Kujibu mawasiliano mbalimbali	Ndani ya siku tano (5) tangu yalipopokelewa
	Kujibu mawasiliano rasmi ya kielektroniki na mitandao ya kijamii	Ndani ya masaa 24 (Siku za Kazi)
	Kujibu maswali kutoka kwa Wadau	Ndani ya siku tano (5) tangu yalipopokelewa

5.0 WAJIBU WA BODI YA MFUKO WA BARABARA KWA WATEJA WAKE

Bodi itahakikisha siku zote kuwa inatoa huduma bora ili kutimiza kikamilifu wajibu wake; na kwa namna hiyo, viwango vya ubora wa huduma vilivyotajwa hapa chini vitatumika kama vigezo vya kupima ubora na ufanisi wa huduma za Bodi.

- Kutoa huduma kwa viwango vilivyokubalika katika Mkataba huu
- Kutoa taarfia sahihi na kwa wakati,
- Kushughulikia malalamiko yote yaliyowasilshwa na kutoa mrejesho
- Kuhudumia wateja wetu kwa heshima
- Kuwatendea wateja wetu kwa usawa na bila ubaguzi
- Kuzingatia sheria, kanuni na taratibu
- Kuheshimu mitazamo na maoni ya wateja wetu
- Kushirikiana na wateja wetu.

6.0 HAKI NA WAJIBU WA WATEJA KWA BODI YA MFUKO WA BARABARA

6.1 Haki

Mteja wetu ana haki ya:

- Kupata huduma kwa viwango vilivyokubalika katika Mkataba huu
- Kupata taarifa zinazojitosheleza, kwa wakati na sahihi
- Kutunziwa siri zinazohusiana na huduma
- Kutoa maoni juu ya ubora wa huduma zetu
- Kutoa malalamiko

6.2 Wajibu

Mteja wetu anawajibu wa kutusaidia na kutupatia huduma bora kwa:

- Kuheshimu sheria, taratibu kanuni na, maelekezo ya kupatiwa huduma
- Kuheshimu wafanyakazi wetu
- Kutoa taarifa sahihi na kamili kwa wakati kuhusiana na huduma zinazohitajika
- Kushirikiana na watumishi wa Bodi ya Mfuko wa Barabara
- Kutotoa rushwa, au vishawishi kwa watumishi
- Kutoa mrejesho kwa wakati kuhusiana na huduma zitolewazo na Bodi ya Mfuko wa Barabara

PROFESSIONAL PHOTO LAB LTD. IMAGINGSMART

7.0 MREJESHO KWA MTEJA NA NAMNA YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

Bodi ya Mfuko wa Barabara inathamini na kuheshimu mrejesho kuhusiana na ubora, upatikanaji kwa wakati na mwitikio wa huduma zitolewazo na Bodi; na tutafurahi kujua kama:

- Wateja wanafurahia huduma zitolewazo na Bodi ya Mfuko wa Barabara,
- Wanahisi kwamba Bodi ya Mfuko wa Barabara haitekelezi matakwa ya wateja wake na au
- Wateja wanamaoni ya namna Bodi ya Mfuko wa Barabara inavyoweza kuboresha huduma kwa wateja wake.
- Mteja yeyote ambaye hatafurahishwa na namna ambavyo Bodi imeshughulikia malalamiko yake anapaswa kuwasiliana kwanza na idara ambayo imekuwa ikishughulikia malalamiko yake kabla kuendelea na hatua nyingine.
- Pale itakapotokea mteja wetu hajaridhishwa na namna ambavyo malalamiko yake yameshughulikuwa, mteja ana haki ya kukata rufaa kwenye taasisi stahiki ya nje.

8.0. MAWASILIANO:

Afisa Mtendaji Mkuu
Bodi ya Mfuko wa Barabara
11 Barabara ya AMMAR, S.L.P 993,
41107 Dodoma Makulu, Dodoma
Simu: +255 26 2963277 - 8 | Nukushi: +255 26 2963279 - 80
Barua pepe: info@ roadsfund.go.tz
Tovuti: www.roadsfundtz.go.tz
Ghorofa ya 3 na 4, Jengo la Mfuko wa Barabara,
Mkabala na barabara ya AMMAR, Dodoma, Tanzania.
Saa za Kazi: 01:30 – 9:30 Jumatatu hadi
Ijumaa isipokuwa siku za sikukuu

PROFESSIONAL PHOTO LAB LTD.
iMAGINGSMART
PROFESSIONAL PHOTO LAB LTD.
iMAGINGSMART
PROFESSIONAL PHOTO LAB LTD.
iMAGINGSMART

PROFESSIONAL PHOTO LAB LTD.
IMAGINGSMART

MAWASILIANO:

Afisa Mtendaji Mkuu
Bodi ya Mfuko wa Barabara
11 Barabara ya AMMAR
S.L.P 993, 41107 Dodoma Makulu, Dodoma

- **Simu : +255 26 2963277 - 8**
- **Nukushi : +255 26 2963279 - 80**
- **Barua pepe : info@ roadsfund.go.tz**
- **Tovuti : www.roadsfundtz.go.tz**

Ghorofa ya 3 na 4, Jengo la Mfuko wa Barabara, Mkabala na barabara ya AMMAR, Dodoma, Tanzania.

Saa za Kazi: 01:30 – 9:30 Jumatatu hadi Ijumaa isipokuwa siku za sikukuu.