JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MIFUGO NA UVUVI

TAASISI YA UTAFITI WA MIFUGO TANZANIA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

JUNI, 2023

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

YALIYOMO

DIBAJI 1

1. DIRA, DHIMA NA MAADILI 2

1.1. Dira 2

1.2. Dhamira 2

1.3. Maadili 2

1.4. Kauli Mbiu ya Taasisi 2

2. MADHUMUNI YA MKATABA 3

3. WATEJA WETU 3

4. HUDUMA ZETU 3

5. VIWANGO VYA HUDUMA 4

6. WAJIBU WA TAASISI KWA MTEJA 5

7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 5

7.1 Haki za Mteja 5

7.2 Wajibu wa Mteja 6

8. MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA 6

9. UTAMBULISHO WA TAASISI 6

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

DIBAJI

Mkataba huu wa huduma kwa mteja unafunga makubaliano kati ya Taasisi ya Utafiti wa Mifugo Tanzania (TALIRI) na wateja wake. Mkataba huu unaainisha huduma na viwango vya utoaji wa huduma ambazo TALIRI inatoa kwa Wateja wake na pia unaweka utaratibu wa kupata mrejesho.

Program ya uboreshaji wa Utumishi wa Umma ilianzisha utaratibu wa kuandaa Mikataba ya Huduma kwa Mteja ili iwe njia mojawapo kwa kila Taasisi ya Umma kuboresha utoaji wa huduma, kuongeza ufanisi na uwajibikaji katika kuwahudumia Wateja

Aidha, itaweka mfumo wa ufuatiliaji na tathmini ya utekelezaji ambao utakuwa ni chombo cha utoaji wa taarifa. Ili mkataba huu uweze kuwa wa manufaa na wa mafanikio ni lazima uwe Mkataba hai ambao ni matokeo ya mahusiano mazuri kati ya TALIRI na Wateja wake.

Mkataba huu umeandaliwa kwa njia shirikishi iliyohusisha wateja wa ndani na wa nje ya TALIRI. Napenda kutambua mchango uliotolewa na wadau wote waliohusika katika kuandaa Mkataba huu. Hivyo nawasihi wateja wote wa TALIRI kuutumia mkataba huu wenye manufaa kwa pande zote. Hii itasaidia kufikia malengo yaliyopo kwenye Dira na Dhima ya TALIRI na kupata huduma zenye viwango vya juu ambavyo vinatolewa na TALIRI kwa wateja wake.

....

Prof. Erick V. Komba

MKURUGENZI MKUU

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

1. DIRA, DHIMA NA MAADILI

1.1 Dira

"Kuwa Taasisi Mahiri itakayochangia katika kuboresha maisha ya wafugaji na wadau wengine wa mifugo kwa kuibua na kuendeleza teknolojia mbalimbali za uzalishaji wa mifugo".

1.2 Dhima

"Kuibua, kuendeleza na kusambaza matumizi ya teknolojia sahihi ambazo zitaboresha uzalishaji, utunzaji, usindikaji na ukuzaji wa masoko ya mifugo na bidhaa zake kwa kutumia njia na raslimali endelevu".

1.3 Maadili

Taasisi ya Utafiti wa Mifugo Tanzania (TALIRI) itaongozwa na maadili yafuatayo: -

i. **Uadilifu:** Tunazingatia misingi ya Utawala Bora katika utoaji wa huduma ili kuwa na matumizi mazuri ya rasilimali zilizopo;

ii. **Weledi:** Tunazingatia maadili ya kitaalamu ili kukidhi viwango na mahitaji ya wateja;

iii. **Heshima kwa wateja:** Tunawahudumia wateja wetu kwa heshima na kuwajali wakati wote wa utoaji wa huduma;

iv. **Uwajibikaji na Kujituma:** Tunafanya kazi kwa kujituma na kuwajibika kutokana na matokeo ya kazi zetu;

v. **Huduma bora:** Tunatoa huduma zenye ubora wa hali ya juu ili kukidhi matarajio na mahitaji ya wateja;

vi. **Uwazi:** Tunatoa huduma kwa uwazi ili kuondoa malalamiko ya kiutendaji; na

vii. **Usawa:** Tunatoa huduma zetu bila kujali jinsia, dini, kabila, itikadi ya kisiasa na hadhi ya mtu katika jamii kwa manufaa ya Taifa.

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

1.4 Kauli Mbiu ya Taasisi

Utafiti kwa Maendeleo

2. MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni kuujulisha Umma kuhusu huduma na viwango vya huduma vinavyotolewa na TALIRI. Mkataba huu utawezesha wateja kujua haki na wajibu wao, vilevile Taasisi kujua wajibu wake kwa Mteja na hivyo, kuweza kudai huduma kulingana na makubaliano yaliyopo katika mkataba huu. Mkataba huu unaonesha njia zitakazotumiwa na Mteja kutoa mrejesho kwa lengo la kuboresha utoaji wa Huduma wa Taasisi.

3. WATEJA WETU

Wateja wetu ni wafuatao;

i. Wafugaji;
ii. Watafiti wa Sekta ya Mifugo;
iii. Wanunuzi wa Mazao yatokanayo na Utafiti;
iv. Wasindikaji wa mazao na vyakula vya mifugo;
v. Mamlaka za Serikali za Mitaa;
vi. Taasisi za Utafiti na Taaluma;
vii. Wizara ya Mifugo na Uvuvi;
viii. Vyombo vya Habari;
ix. Asasi zisizo za Kiserikali; na
x. Wananchi.

4. HUDUMA ZETU

TALIRI inatoa huduma zifuatazo: -

i. Mbegu bora za mifugo;
ii. Malisho na vyakula vya mifugo;
iii. Mbegu bora za malisho;
iv. Vibali vya maadili ya utafiti wa mifugo;

v. Teknolojia za uzalishaji na usindikaji wa mazao ya mifugo;

vi. Mifugo inayotokana na utafiti;

vii. Utafiti na takwimu za mifugo;

viii. Elimu na Ushauri wa Kitaalam wa masuala ya Ufugaji;

ix. Taarifa za Utendaji kazi wa Taasisi; na

x. Huduma nyinginezo.

5. VIWANGO VYA HUDUMA

TALIRI itatoa huduma kwa Wateja wake kwa kuzingatia viwango vifuatavyo: -

5.1 Kutoa mbegu bora za Mifugo na Malisho

i. Tutatoa mbegu bora za Mifugo **ndani ya siku tano (5)** za kazi baada ya kupokea maombi;
ii. Tutatoa mbegu bora za malisho **ndani ya siku mbili (2)** za kazi;
iii. Tutatoa vyakula vya mifugo na Virutubisho (Mfano; Jiwe Lishe) **ndani ya siku mbili (2)** za kazi; na
iv. Tutatoa malisho ya mifugo **ndani ya siku mbili (2)** za kazi.

5.2 Kutoa Vibali vya maadili ya utafiti wa mifugo

Tutatoa vibali vya maadili ya utafiti wa Mifugo **ndani ya siku tano (5)** za kazi;

5.3 Kutoa Mifugo

Tutatoa mifugo inayotokana na utafiti **ndani ya siku (5)** za kazi;

5.4 Kutoa teknolojia za usindikaji wa mazao ya mifugo

Tutatoa teknolojia mbalimbali za usindikaji wa mazao ya mifugo **ndani ya siku tano (5)** za kazi;

5.5 Kutoa taarifa na takwimu za utafiti wa mifugo

Tutatoa taarifa na takwimu za utafiti wa mifugo kwa kuzingatia vigezo na masharti ndani **ya siku mbili (3)** za kazi.

5.6 Kutoa Elimu na Ushauri wa Kitaalam

Tutatoa elimu juu ya teknolojia za ufugaji bora ndani ya siku moja (1).

5.7 Kutoa Taarifa mbalimbali za Taasisi

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

i. Tutatoa taarifa na takwimu za utafiti wa mifugo kwa kuzingatia vigezo na masharti **ndani ya siku tano (5)** za kazi;
ii. Tutatoa taarifa za utendaji kazi wa Taasisi **ndani ya siku 15 baada ya robo mwaka;** na
iii. Tutatoa taarifa za masoko ya mazao ya mifugo na malisho ndani ya siku moja (1).
iv. Tutatoa taarifa juu ya utayari wa kutoa ushauri wa kitaalamu kuhusu tafiti za mifugo ndani ya siku mbili (2);
v. Tutatoa taarifa juu ya utayari wa kutoa ushauri wa kitaalamu wa usindikaji wa mazao bora ya mifugo ndani ya siku mbili (2); na
vi. Tutatoa taarifa juu ya utayari wa kutoa ushauri wa kitaalamu wa ufugaji na uzalishaji wa malisho ndani ya siku (2).

5.8 Huduma nyingine

i. Tutatoa tangazo pamoja na nyaraka za zabuni **ndani ya siku mbili (2) za kazi** baada ya kuidhinishwa;
ii. Tutapokea simu ya mteja **ndani ya miito tatu (3)**;
iii. Tutakiri kupokea barua au nyaraka **ndani ya siku mbili (2) za kazi**; na
iv. Tutajibu barua ya Mteja ndani ya **siku tano (5) za kazi**.

6. WAJIBU WA TAASISI KWA MTEJA

TALIRI inawajibika kwa mteja kama ifuatavyo: -

i. Kutoa ushauri na taarifa sahihi kwa wakati;
ii. Kutoa huduma bora;
iii. Kufanya kazi kwa uaminifu, kwa kuzingatia maadili na taaluma;
iv. Kutoa huduma kwa unyenyekevu na kwa staha;
v. Kuwasiliana kwa lugha nyepesi inayoeleweka;
vi. Kutoa mrejesho wa malalamiko kwa wakati; na
vii. Kutoa huduma bila ubaguzi.

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki za Mteja

Mteja ana haki ya: -

i. Kusikilizwa na kuhudumiwa kwa wakati
ii. Kuhudumiwa kwa faragha na kutunziwa siri;
iii. Kuheshimiwa na kuthaminiwa;
iv. Kupata mrejesho juu ya huduma za Taasisi;
v. Kupewa taarifa sahihi kuhusiana na huduma zinazotolewa; na
vi. Kutoa maoni kuhusiana na kuboresha huduma Taasisi.

7.2 Wajibu wa Mteja

Mteja ana wajibu ufuatao: -

i. Kuheshimu watoa huduma;
ii. Kuzingatia sheria, kanuni, taratibu na miongozo iliyopo kabla na baada ya kupata huduma;
iii. Kutojihusisha na vitendo vya rushwa kwa wafanyakazi wa TALIRI;
iv. Kutoa taarifa sahihi juu ya huduma anayohitaji kwa wakati; na
v. Kumheshimu na kumsikiliza mtoa huduma.

8. MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA

TALIRI inawaomba Wateja wote kutoa maoni juu ya huduma tunazotoa. Hivyo, tunakaribisha malalamiko, maoni, ushauri na mapendekezo, ili kuboresha utoaji wa huduma zetu. Mrejesho huo unaweza kutolewa kwa njia ya anuani ya Ofisi, sanduku la maoni, barua pepe, simu, tovuti, dawati la malamiko au ana kwa ana kwa kufika katika ofisi zetu.

9. UTAMBULISHO WA TAASISI

Ofisi ya Makao Makuu ya Taasisi ya Utafiti wa Mifugo Tanzania (TALIRI) inapatikana katika Jiji la Dodoma. Mawasiliano ya Ofisi yetu yafanyike kwa kupitia anwani ifuatayo;-

Mkurugenzi Mkuu,

PERMANENT SECRETARY
PRESIDENT'S OFFICE
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
P.O.Box 670
DODOMA

Taasisi ya Utafiti wa Mifugo Tanzania (TALIRI),
Barabara ya Nyumba Mia Tatu,
S.L.P 834,
DODOMA.
Barua pepe dg@taliri.go.tz; hq@taliri.go.tz
Tovuti www.taliri.go.tz

MUDA WA KAZI

*Ofisi yetu itakuwa wazi kuanzia **Jumatatu mpaka Ijumaa saa 1:30 Asubuhi mpaka 09:30 Jioni.** Ofisi hazitafunguliwa siku za **Jumamosi, Jumapili na siku za sikukuu za Kitaifa.***

MAWASILIANO YA VITUO VYA UTAFITI WA MIFUGO

Mpwapwa: Mkurugenzi wa Kanda, S.L.P. 202 – MPWAPWA. Barua pepe: mpwapwa@taliri.go.tz	**Tanga:** Mkurugenzi wa Kanda, S.L.P. 5016 –TANGA. Simu : +255 733 021 522; Barua pepe: tanga@taliri.go.tz
Mabuki: Mkurugenzi wa Kanda, S.L.P. 124 – MISUNGWI. Barua pepe: mabuki@taliri.go.tz	**Uyole:** Mkurugenzi wa Kanda, S.L.P. 6191 – MBEYA. Barua pepe: uyole@taliri.go.tz
Naliendele: Mkurugenzi wa Kanda, S.L.P. 1425 – MTWARA. Barua pepe: naliendele@taliri.go.tz	**West Kilimanjaro:** Mkurugenzi wa Kanda, S.L.P. 147 – SANYAJUU. Barua pepe: westkilimanjaro@taliri.go.tz
Kongwa: Afisa Mfawidhi, S.L.P. 5 – KONGWA. Barua pepe: kongwa@taliri.go.tz	**Nsimbo:** Mkurugenzi wa Kanda S.L.P. 688 MPANDA. **Barua pepe: nsimbo@taliri.go.tz**