

# JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



## WIZARA YA MADINI

### MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

**Toleo Na.1**

**2020**

**Wizara ya Madini,**

**S.L.P 422,**

**DODOMA.[www.madini.go.tz](http://www.madini.go.tz)**

# Yaliyomo

Dibaji.....	iv
Kauli ya Katibu Mkuu.....	1
1.0 Dira na Dhima.....	3
1.1 Dira.....	3
1.2 Dhima.....	3
1.3 Maadili Yetu.....	3
2.0 Madhumuni ya Mkataba.....	3
3.0 Wateja Wetu.....	4
3.1 Wateja wa Ndani.....	4
3.2 Wateja wa Nje.....	4
4.0 Huduma Zetu.....	5
5.0 Viwango vya Huduma Zetu.....	5
5.1 Viwango vya Mahusiano.....	5
5.2 Viwango vya Ubora.....	6
5.3 Viwango vya Muda.....	7
5.3.1 Leseni na Vibali vya Baruti.....	7
5.3.2 Utoaji wa Ushauri wa Kitalaam.....	7
5.3.3 Utoaji wa Taarifa.....	9

5.3.4	Utoaji wa Mafunzo katika Sekta ya Madini.....	10
5.3.5	Maslahi ya Watumishi.....	11
5.3.6	Malipo kwa Wateja.....	11
6.0	Wajibu wa Wizara.....	11
7.0	Haki za Mteja na Wajibu.....	12
7.1	Haki za Mteja.....	12
7.2	Wajibu wa Mteja.....	12
8.0	Mrejesho.....	13
9.0	Utoaji Taarifa za Utekelezaji na Mapitio ya Mkataba.....	14
9.1	Utoaji wa Taarifa.....	14
9.2	Mapitio ya Mkataba.....	14
10.0	Utambulisho na Mawasiliano na Wizara.....	15
10.1	Anwani ya Makazi: Makao Makuu.....	15
10.2	Anwani ya Posta.....	15
10.3	Chuo cha Madini.....	16
10.4	Kituo cha Jemolojia Tanzania (MRI).....	16

## Dibaji

Wizara ya Madini ilianzishwa mwaka 2017 baada ya kutenganishwa kwa iliyokuwa Wizara ya Nishati na Madini kupitia Hati ya Majukumu (*Instrument*) Na, 432 ya tarehe 20 Oktoba, 2017.

Wizara ya Madini ina jukumu la kutunga na kusimamia utekelezaji wa Sera na Sheria ya Madini, kusimamia shughuli za Kijiolojia, Jiofizikia na Uchimbaji wa Madini, kuwaendeleza Wachimbaji Wadogo na wa Kati, kusimamia shughuli za uongezaji thamani madinii, kuimarisha ufanisi wa kazi na kuendeleza Rasilimaliwatu, kufuatilia na kusimamia shughuli za Idara, Taasisi, Wakala na Miradi iliyo chini ya Wizara.

Katika kutekeleza majukumu yake Wizara imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambao ni chombo cha kuboresha utoaji huduma na kupata mrejesho kutoka kwa Wateja wake kuhusu utoaji huduma.

Lengo la Mkataba huu ni kuwajulisha wateja na wadau kuhusu huduma zinazotolewa na Wizara kulingana na viwango tulivyojiwekea.

Ni matarajio yetu kuwa Mkataba huu utawawezesha Wateja na Wadau wetu kutoa mrejesho ambao utasaidia kuboresha utoaji wa huduma.

Doto Mashaka Biteko (Mb)

**WAZIRI WA MADINI**

## Kauli ya Katibu Mkuu

Serikali inafanya mageuzi makubwa katika Sekta ya Madini yenye lengo la kuongeza pato la Taifa kwa maendeleo ya Taifa zima kwa ujumla. Msisitizo mkubwa katika mageuzi haya ni kuzingatiwa kwa Sera, Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo mbalimbali na uongezaji thamani madini. Ili kufanikisha haya yote, Wizara inafanya juhudi za kuwabadilisha Watumishi na Wadau wote kwa ujumla kufikiria juu ya mwelekeo huu mpya wa Sekta kwa faida ya kizazi kilichopo sasa na cha baadaye.

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni mafanikio kwa Sekta ya Madini, kati yetu kama watunga Sera na wasimamizi wa Sekta kwa upande mmoja na Wadau wa Sekta, Wananchi na Wafanyakazi kwa upande mwingine.

Mkataba unaonesha huduma zinazotolewa na Wizara, unabainisha viwango vya ubora vya utoaji huduma ambavyo wateja wetu wa ndani na nje wana haki ya kutarajia, unapanga ahadi za jinsi matarajio yatakavyofikiwa na unaelekeza namna ya kuwasilisha malalamiko pale ambako wataona matarajio yao hayakufikiwa. Mkataba huu pia unabainisha haki, wajibu na jinsi wadau wanavyoweza kuwasiliana nasi na kutoa mrejesho.

Tunawajibika kutoa ripoti kwa Wadau na Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania kuhusu utendaji wetu na kwa

kufanya hivyo, tunaamini tutakuwa tunapata mrejesho na tutaendelea kuboresha utoaji wa huduma kwa wateja wetu, wafanyakazi, wadau na wananchi wa Tanzania kwa ujumla.

Tunawasihi wadau wetu kutumia mifumo iliyopendekezwa katika mkataba huu kwa kuwa wawazi na kufanya mazungumzo yanayojenga ambayo yatasaidia Wizara kutimiza malengo yake.

Mkataba huu ni wa kihistoria kwani ni wa kwanza tangu Wizara ya Madini ianzishwe mwaka 2017. Ni ahadi yetu kwa wananchi na Wadau wetu wote kwa ujumla kuwa, tutatoa huduma kwa kuzingatia Sheria, Kanuni, Taratibu, Miongozo na Maadili ya kiutendaji. Aidha, Mkataba huu utaendelea kuboreshwa kulingana na mahitaji ya utoaji huduma yatakayozingatia mabadiliko ya kisiasa, kiuchumi, kijamii, kisheria na kiteknolojia na kutokana na changamoto zitakazojitokeza wakati wa utekelezaji.

Prof. Simon S. Msanjila

**KATIBU MKUU**

## **1.0 Dira na Dhima**

### **1.1 Dira**

Kuwa Wizara inayoongoza na kuheshimika katika kusimamia kwa ufanisi rasilimali madini ili ziweze kuchangia katika uchumi wa Taifa na ustawi wa Watanzania.

### **1.2 Dhima**

Kusimamia rasilimali madini kwa ufanisi kwa kuwa na Sera na Sheria madhubuti kwa manufaa ya Watanzania.

### **1.3 Maadili Yetu**

- a) Uadilifu;
- b) Uwajibikaji;
- c) Uwazi;
- d) Utendaji wa pamoja;
- e) Kujali wateja;
- f) Kujali Matokeo;

## **2.0 Madhumuni ya Mkatoba**

Mkatoba unalenga kuwajulisha wateja na wadau wetu kuhusu huduma tunazozitoa na viwango tulivyojiwekea. Wizara imeandaa Mkatoba huu ili kuboresha utoaji wa

huduma na kukidhi matarajio ya wateja na wadau wa Wizara.

Pia Mkataba unatoa fursa za mawasiliano kati ya Wizara na wateja ili kupata mrejesho utakaosaidia kuboresha utoaji wa huduma.

### **3.0 Wateja Wetu**

#### **3.1 Wateja wa Ndani**

- a) Watumishi wa Wizara ya Madini; na
- b) Taasisi zilizo chini ya Wizara ya Madini.

#### **3.2 Wateja wa Nje**

- a) Watafiti wa Madini na Makampuni ya uchimbaji Madini;
- b) Wachimbaji wadogo;
- c) Wafanyabiashara wadogo na wakubwa wa Madini;
- d) Watumiaji wa Madini;
- e) Mamlaka za Serikali za Mitaa;
- f) Bunge na Wanasiasa;
- g) Washirika wa Maendeleo;
- h) Vyombo vya Habari



- i) Asasi Zisizo za Kiserikali
- j) Sekta binafsi ; na
- k) Waombaji na watumiaji wa Milipuko (Baruti).

## 4.0 Huduma Zetu

- a) Kuandaa Sera na Sheria za Sekta ya Madini na kusimamia utekelezaji wake;
- b) Kutoa taarifa zinazohusiana na Sekta ya Madini;
- c) Kusimamia utoaji wa leseni na vibali vya Madini;
- d) Kutoa mafunzo na ushauri wa kitaalam katika masuala yanayohusu Madini;
- e) Kushughulikia stahili na maslahi ya watumishi wa Wizara; na
- f) Kusimamia shughuli za Taasisi zilizo chini ya Wizara ya Madini.

## 5.0 Viwango vya Huduma Zetu

### 5.1 Viwango vya Mahusiano

Tunaazimia kuwa na uhusiano mzuri wa kazi na wateja wetu kwa kuzingatia yafuatayo:-

#### a) Usawa

Tunatoa huduma bila ubaguzi wa aina yoyote.

**b) Uungwana**

Tunawahudumia wateja wetu kirafiki, kwa heshima na taadhima.

**c) Uadilifu**

Tunatoa huduma kwa uaminifu na kutunza taarifa za wateja wetu kwa mujibu wa Sheria, Kanuni na Taratibu za nchi.

## **5.2 Viwango vya Ubora**

Katika kutekeleza Mkataba wa Huduma kwa Mteja, Wizara ya Madini imekusudia kutoa huduma zinazotosheleza kwa kuzingatia mambo yafuatayo:-

**a) Kujali**

Tunawahudumia wateja wetu pamoja na wadau kwa uwazi na uwajibikaji.

**b) Usahihi**

Tunawahudumia wateja wetu kwa kutumia taaluma inayozingatia Sheria, Kanuni na Taratibu za nchi.

**c) Uwazi**

Tunatoa huduma kwa uwazi, uangalifu na uadilifu wakati wote kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu zilizo wazi na bayana.

## 5.3 Viwango vya Muda

### 5.3.1 Leseni na Vibali vya Baruti

- a) Utoaji wa cheti cha kulipua baruti **ndani ya siku 5 za kazi.**
- b) Utoaji wa leseni ya bohari la kuhifadhia baruti **ndani ya siku 14 za kazi.**
- c) Utoaji wa leseni ya ghala la kuhifadhia baruti **ndani siku 14 za kazi.**
- d) Utoaji wa leseni ya sanduku la kuhifadhia baruti **ndani ya siku 5 za kazi.**
- e) Utoaji wa kibali cha kununua/kumiliki baruti **ndani ya siku 3 za kazi.**
- f) Utoaji wa kibali cha kuingiza baruti nchini **ndani siku 5 za kazi.**

### 5.3.2 Utoaji wa Ushauri wa Kitalaam

- a) Maoni kuhusu utekelezaji/ufuatiliaji wa masuala ya mazingira katika shughuli za Madini **ndani ya siku 3 za kazi.**
- b) Utoaji wa huduma ya kitaalam kwenye tathmini ya athari kwa mazingira na ukaguzi kwenye shughuli za madini **ndani ya siku 3 za kazi.**

- c) Utoaji wa mwongozo wa kitaalam kwenye maandalizi na mipango ya bajeti, sera na taarifa za utekelezaji mpango mkakati **ndani ya siku 2 za kazi.**
- d) Kutoa ushauri wa kisheria **ndani ya siku 3 za kazi.**
- e) Kusimika na kufunga vifaa na programu za kompyuta **ndani ya siku 2 za kazi.**
- f) Kutoa msaada wa kitaalam kwa watumiaji wa Kompyuta ndani ya **siku 2 za kazi.**
- g) Kutoa ushauri kuhusiana na utoaji wa leseni za madini **ndani ya siku 3 za kazi.**
- h) Kutoa ushauri kuhusu migogoro ya wananchi inayohusiana na Sekta ya Madini **ndani ya siku 5 za kazi.**
- i) Kutoa ushauri kuhusu malipo ya maduhuli na kodi yanayotokana na madini **ndani ya siku 5 za kazi.**
- j) Kutoa ushauri na mwongozo kuhusu uwekezaji kwenye Sekta ya Madini **ndani ya siku 5 za kazi.**

### 5.3.3 Utoaji wa Taarifa

- a) Utoaji wa taarifa za utekelezaji wa kimazingira kwenye mamlaka zinazohusika kuhusu Sekta ya Madini **ndani ya siku 5 za kazi.**
- b) Utoaji wa taarifa za utekelezaji wa kazi kwenye mamlaka zinazohusika **ndani ya siku 5 za kazi.**
- c) Usambazaji wa taarifa kwenye mamlaka zinazohusika **ndani ya siku 5 za kazi.**
- d) Taarifa ya Hesabu za Wizara kutolewa **ndani ya siku 5** baada ya Mdhhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali kuwasilisha taarifa ya ukaguzi Bungeni kwa kipindi husika.
- e) Kutangaza mpango wa ununuzi **siku 3** baada ya kuridhiwa na Bodi ya Zabuni.
- f) Mkataba utatolewa **ndani ya siku 30** baada ya kuridhia tuzo
- g) Utoaji wa taarifa za robo mwaka na mapendekezo **ndani ya siku 15** baada ya robo mwaka kuisha.
- h) Majibu ya hoja za Mdhhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali kujibiwa **ndani ya siku 21.**

- i) Uwasilishaji wa taarifa ya fedha za Wizara kwa Mdhhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali ifikapo **tarehe 30 Septemba** kila mwaka.
- j) Majibu ya Hoja za Kamati ya Kudumu ya Bunge ya Hesabu (PAC) **ndani ya siku 14 za kazi.**

### **5.3.4 Utoaji wa Mafunzo katika Sekta ya**

#### **Madini**

- a) Barua za maelekezo ya kujiunga na Chuo cha Madini na Kituo cha Jimolojia Tanzania katika kozi za muda mfupi na mrefu zitatolewa **ndani ya siku 5 za kazi** baada ya mchakato wa uchaguzi wa wanafunzi wanaostahili kukamilika.
- b) Maombi ya kozi maalumu kwa walengwa (tailor-made course) yatajibiwa **ndani ya siku 14 za kazi.**
- c) Vyeti vya kozi za muda mfupi na mrefu vitatolewa **ndani ya siku 5 za kazi** baada ya mchakato wa upatikanaji vyeti kukamilika.
- d) Maombi ya huduma za utafiti na ushauri wa kitaalam yatajibiwa ndani ya **siku 14 za kazi.**

### 5.3.5 Maslahi ya Watumishi

- a) Kuidhinisha likizo **ndani ya siku 3 za kazi.**
- b) Kutoa barua za ajira, kuthibitisha na kupandisha cheo, **ndani ya siku 5 za kazi** baada ya idhini ya mwajiri.
- c) Kukiri kupokea barua **ndani ya siku 2 za kazi.**
- d) Kujibu barua **ndani ya siku 5 za kazi.**
- e) Kutoa majibu ya maombi ya nafasi za mafunzo kwa vitendo **ndani ya siku 5 za kazi.**
- f) Kutoa vibali vya kufanya utafiti **ndani ya siku 5 za kazi.**

### 5.3.6 Malipo kwa Wateja

- a) Utoaji wa malipo na risiti **ndani ya siku 3 za kazi.**
- b) Utoaji wa risiti mara baada ya kupokea maduhuli **ndani ya siku 1 ya kazi.**

## 6.0 Wajibu wa Wizara

- a) Kutoa taarifa sahihi na huduma kadri ya mahitaji ya wateja;
- b) Kutoa huduma katika faragha na usiri;
- c) Utii wa Sheria, Kanuni na Taratibu;

- d) Kuwahudumia wateja katika viwango bora na kwa wakati unaotakiwa;
- e) Kutoa mrejesho kuhusu suala lolote lililoletwa na wateja; na
- f) Kutoa huduma kwa utaalamu na uadilifu.

## **7.0 Haki za Mteja na Wajibu**

### **7.1 Haki za Mteja**

Wateja wetu wana haki zifuatazo:-

- a) Kuhudumiwa kwa taratibu sahihi, rahisi na uwazi;
- b) Kuhudumiwa kwa uhakika, heshima na utu kwa kuzingatia Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo ya Serikali;
- c) Kusikilizwa;
- d) Kupata mrejesho kwa wakati; na
- e) Kutoa malalamiko na kukata rufaa pale ambapo hawakuridhika.

### **7.2 Wajibu wa Mteja**

Wateja wetu wana wajibu ufuatao:-

- a) Kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu zilizowekwa ili aweze kupata huduma anayostahili;



- b) Kufanya kazi na watumishi wa Taasisi za Umma kwa uungwana;
- c) Kuhudhuria miadi na mikutano iliyopangwa kwa wakati muafaka;
- d) Kutoa taarifa iliyoombwa kwa umma kwa usahihi.
- e) Kuheshimu mpangilio wa utoaji huduma na muda wa kazi uliopangwa; na
- f) Kutotoa zawadi, upendeleo au vishawishi kwa wafanyakazi wetu na kuomba vitu kama hivyo kutoka kwao.

## **8.0 Mrejesho**

Wateja wanakaribishwa kutoa mrejesho kutokana na utoaji wa huduma zetu kwa njia ya maoni, pongezi na malalamiko kwa kupitia mawasiliano ya mdomo, barua, simu, nukushi, barua pepe na sanduku la maoni.

Maoni ya maandishi yanatakiwa yaelekezwe kwa Katibu Mkuu wa Wizara ya Madini. Aidha, tunawashauri wateja wetu watoe majina, anuani

zao na namba za simu wakati wa kutoa maoni ili waweze kushughulikiwa ipasavyo.

Tunathamini maoni ya wateja kwa uboreshaji wa kazi zetu na kuahidi kushughulikia maoni hayo kwa usiri.

## **9.0 Utoaji Taarifa za Utekelezaji na Mapitio ya Mkataba**

### **9.1 Utoaji wa Taarifa**

Tunahitajika kutoa taarifa ya utekelezaji wa Mkataba wetu kwa wananchi ili kuhakikisha uwazi na uwajibikaji kwa ajili ya kuboresha mahusiano na wateja wetu. Taarifa hiyo pia itatoa majibu kwa malalamiko na maoni yaliyotolewa na wateja. Taarifa zitatolewa kwa kipindi cha robo mwaka, nusu mwaka na mwaka au pale itakapohitajika na kuwasilishwa kwa Wananchi, Ofisi ya Rais-Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora, Bunge, Tume ya Utumishi wa Umma na Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora.

### **9.2 Mapitio ya Mkataba**

Tutapitia na kuhuisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa vipindi maalum na pale itakapohitajika kutokana na mabadiliko ya kisiasa, kiuchumi, kijamii, kisheria na kiteknolojia na changamoto zitakazojitokeza wakati wa utekelezaji.

## **10.0 Utambulisho na Mawasiliano na Wizara**

Mawasiliano yote yafanywe kwa Katibu Mkuu;

### **10.1 Anwani ya Makazi: Makao Makuu**

Anwani ya mahali tulipo ni:

Wizara ya Madini,

Mji wa Serikali,

**MTUMBA - DODOMA.**

### **10.2 Anwani ya Posta**

Wizara ya Madini,

S.L.P 422,

**DODOMA.**

Simu: +255 262322017

Nukushi (Fax): +255 262320148

Barua pepe: [ps@madini.go.tz](mailto:ps@madini.go.tz) Tovuti: [www.madini.go.tz](http://www.madini.go.tz)

### **10.3 Chuo cha Madini (MRI)**

Mkuu wa Chuo,

Chuo cha Madini,

S.L.P. 1696,

**DODOMA.**

SIMU: +255- 026-2300472

Tovuti: [www.mri.ac.tz](http://www.mri.ac.tz)

## 10.4 Kituo cha Jemolojia Tanzania (TGC)

Mratibu,  
Kituo cha Jemolojia Tanzania,  
S.L.P. 119,

**ARUSHA.**

SIMU: +255- 272543241

Nukushi: +255- 272543241

Barua pepe: [tgc@madini.go.tz](mailto:tgc@madini.go.tz)