SELF MF

"Giving the People a Working Chance"

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

self_mf selfMF self microfinance www.self.go.tz info@self.go.tz

YALIYOMO

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI. 1

1.1 Dira 1

1.2 Dhima 1

1.3 Maadili ya Msingi 1

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 1

3.0 WADAU WETU 2

4.0 HUDUMA ZETU 2

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 2

5.1 Mikopo 3

5.2 Elimu ya Fedha 3

5.3 Uwakala wa Bima 3

5.4 Taarifa Mbalimbali 4

5.5 Huduma nyinginezo 4

6.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA 4

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 5

7.1 Haki za Mteja 5

7.2 Wajibu wa mteja 5

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA NA MAWASILIANO 6

8.1 Mrejesho 6

8.2 Mawasiliano na Taasisi 6

9.0 MAPITIO NA MAREKEBISHO 8

DIBAJI

Napenda kuwasilisha kwenu Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambao ni makubaliano kati yetu na ninyi wateja wetu kuhusiana na huduma tunazotoa.

Mkataba huu umeandaliwa kwa kutumia Mwongozo wa Serikali wa wa Kutayarisha na Kutekeleza Mkataba wa Huduma kwa Mteja katika Taasisi za Umma. Mkataba umeandaliwa kwa kwa kutumia mchakato shirikishi uliohusisha watumishi, wateja na wadau wengine .

Ni matarajio yangu kwamba Mkataba huu utakuwa chachu kwa watumishi wa Mfuko wa SELF kuboresha utoaji huduma ili kukidhi matarajio ya wateja wetu na hivyo kuchangia maendeleo ya uchumi wa Tanzania. Ni ahadi yetu kwa wateja wetu kuwa tutatoa huduma kwa kuzingatia Sheria na maadili ya kiutendaji.Rai yetu kwa wateja wetu ni kuutekeleza mkataba huu kama wajibu wenu ulivyobainishwa na kutoa mrejesho wa huduma tunayotoa. Aidha, Mkataba huu utaendelea kuboreshwa kulingana na mahitaji ya utoaji huduma yatakayozingatia mahitaji ya wateja, mabadiliko ya kiuchumi, kijamii, kisheria, kiteknolojia na kulingana na changamoto zitakazojitokeza wakati wa utekelezaji.

Santiel Y. Manongi
AFISA MTENDAJI MKUU

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI.

1.1 Dira

“Sisi ni taasisi ya huduma ndogo za fedha inayoongoza katika kubadilisha Maisha ya wananchi”.

1.2 Dhima

“Tunawapa wananchi fursa ya kufanya kazi kwa kutoa huduma ndogo za fedha kwa masharti nafuu”.

1.3 Maadili ya Msingi

Maadili ya msingi ya Mfuko wa SELF yanafafanua kanuni elekezi ambazo kila mtumishi anatakiwa kuzingatia wakati wa kumhudumia mteja. Maadili yetu ya msingi ni:

i. **Uadilifu:** Tunasimamia misingi ya haki na tabia njema katika kutenda kazi zetu;

ii. **Ushirikiano katika utendaji kazi:** Tunatekeleza majukumu yetu kwa kushirikiana na kutumia hazina ya utaalamu uliopo ili kufikia malengo tuliyojiwekea;

iii. **Ubunifu:** Tunawekeza katika kutoa suluhisho mbadala ili kukidhi matarajio ya wateja wetu;

iv. **Kujali mteja:** Tunatoa huduma bora kwa kuzingatia mahitaji ya mteja; na

v. **Uwajibikaji:** Tunatambua na kubeba jukumu la matendo yetu na matokeo ya maamuzi yetu.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu ni kumwezesha mteja na mdau wa Mfuko kufahamu huduma zinazotolewa, viwango vya ubora wa huduma, wajibu wa mfuko kwa mteja, haki na wajibu wa mteja. Mkataba huu unakusudia kuongeza ari ya watumishi kutoa huduma bora kwa kumjali mteja ili kukidhi matarajio yao. Aidha, Mkataba huu unaainisha utaratibu utakao muwezesha mteja kuwasilisha mrejesho kuhusu huduma aliyopewa.

3.0 WADAU WETU

Wafuatao ni wadau wetu wakuu: -

i. Wizara ya Fedha;
ii. Benki kuu ya Tanzania;
iii. Msajili wa Hazina;
iv. Ofisi ya Raisi Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora;
v. Watoa huduma katika Sekta za Mawasiliano;
vi. Baraza la Uwezeshaji Wananchi Kiuchumi;
vii. Washirika katika huduma mbalimbali;
viii. Taasisi na Asasi zinazohusiana na sekta ya huduma ndogo za kifedha;
ix. Mfumo jumuishi wa taharifa za wakopaji (Credit Reference Bureau;)
x. Benki ya Maendeleo ya Kilimo (TADB);
xi. Vyombo vya Habari;
xii. Wajasiriamali wadogo, wakati na wakubwa
xiii. Wakulima na Wafugaji;
xiv. Watumishi wa Umma; na
xv. Umma kwa ujumla.

4.0 HUDUMA ZETU

Tunatoa huduma zifuatazo kwa wateja na wadau wetu: -

i. Mikopo;
ii. Elimu ya fedha (financial education);
iii. Huduma ya uwakala wa bima;
iv. Taarifa mbalimbali.
v. Huduma nyinginezo

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Sehemu hii inaonesha viwango vya huduma ambavyo wateja wanavitarajia kutoka kwetu. Viwango hivyo vinaeleza jinsi tutakavyowahudumia na kushirikiana na wateja, ubora wa huduma zetu na muda wa utoaji wa huduma hizo.

5.1 Mikopo

i. Tutatoa mkopo kwa Taasisi ndogo ya fedha kwa ajili ya kuwakopesha wajasiliamali wanaojishughulisha na biashara ndogo na wakulima ndani ya siku 30 tangu kupokelewa kwa ombi la mkopo na nyaraka sahihi zilizokamilika;

ii. Tutatoa mkopo kwa Wajasiliamali wadogo na wa kati ndani ya siku 30 tangu kupokelewa kwa ombi la mkopo na nyaraka sahihi zilizokamilika;

iii. Tutatoa mkopo kwa wakulima wadogo, wafugaji, wavuvi na wadau katika mnyororo wa kilimo ndani ya siku 30 tangu kupokelewa kwa ombi la mkopo na nyaraka sahihi zilizokamilika;

iv. Tutatoa mkopo kuwezesha upatikanaji wa nishati safi kwa wananchi ndani ya siku 30 tangu kupokelewa kwa ombi la mkopo na nyaraka sahihi zilizokamilika;

v. Tutatoa mkopo wa kuboresha makazi kwa wananchi wa kipato cha chini ndani ya siku 30 tangu kupokelewa kwa ombi la mkopo na nyaraka sahihi zilizokamilika; na

vi. Tutatoa mkopo kwa watumishi wa Umma ndani ya siku tatu (3) tangu kupokelewa kwa ombi la mkopo na nyaraka sahihi zilizokamilika.

5.2 Elimu ya Fedha

i. Tutatoa mafunzo ya kujengea uwezo na elimu ya fedha kwa taasisi za huduma ndogo za fedha kulingana na mpango wa mafunzo wa taasisi mara moja kwa mwaka; na

ii. Tutatoa elimu ya fedha kwa wajasiriamali wadogo na wakati, wakulima na wafugaji wakati wa kutoa mikopo.

5.3 Uwakala wa Bima

i. Tutamuunganisha mteja katika huduma ya Bima ndani ya siku moja (1) ya kazi tangu kuwasilishwa kwa nyaraka sahihi na zilizokamilika,

ii. Tutashughulikia madai ya bima za magari ndani ya siku 14 za kazi na bima nyinginezo ndani ya siku 21 za kazi tangu kuwasilishwa kwa nyaraka sahihi na zilizokamilika.

5.4 Taarifa Mbalimbali

i. Tutawasilisha taarifa za robo mwaka kwa Benki kuu ya Tanzania ndani ya siku 15 baada ya kipindi cha robo mwaka husika kumalizika;
ii. Tutawasilisha taarifa za mikopo kwenye mfumo jumuishi wa wakopaji (Credit Reference Bureau) ndani ya siku 20 baada ya mwezi husika kukamilika;
iii. Tutawasilisha taarifa za utekelezaji za robo mwaka za Mfuko wa SELF kwenye Baraza la Uwezeshaji Wananchi Kiuchumi kila tarehe 15 baada ya kumalizika robo mwaka husika
iv. Tutawasilisha taarifa za robo mwaka za utendaji wa Mfuko wa SELF Wizara ya Fedha ndani ya siku 15 baada ya kipindi cha robo mwaka husika kumalizika

5.5 Huduma nyinginezo

i. Tutatoa malipo kwa mtoa huduma (suppliers) ndani ya siku 30 baada ya kupokea hati ya madai iliyohakikiwa;
ii. Tutakamilisha malipo kwa watoa huduma za manunuzi kwa kuzingatia mkataba wa manunuzi;
iii. Tutashughulikia malalamiko ndani ya siku 21 tangu lalamiko kupokelewa;
iv. Tutatoa Mkataba wa huduma, kazi au manunuzi ndani ya siku 14 za kazi tangu kupewa kwa barua ya ushindi wa zabuni na kukamilika kwa taratibu zinazohusika; na
v. Tutajibu barua ya kawaida ndani ya siku saba (7) na siku 21 za kazi kwa barua zenye uhitaji wa uchunguzi au kuhusisha taasisi nyingine.

6.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA

Wajibu wa Mfuko kwa Mteja ni kama ifuatavyo;

i. Kutoa huduma bora, kwa ufanisi, kwa wakati na viwango vilivyowekwa;
ii. Kutoa huduma pasipo kudai au kupokea rushwa ama kutoa upendeleo wa kibaguzi au kinyume na Sheria, Kanuni, Miongozo, na Taratibu;
iii. Kuwahudumia wateja wetu wote kwa heshima na ukarimu,
iv. Kutunza siri na faragha ya wateja wetu, na

v. Kutoa majibu na mrejesho kwa maswali, malalamiko na maombi ya taarifa, kwa muda kama ilivyoainishwa katika Mkataba huu.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Mfuko umeweka viwango vya huduma ili kukidhi matarajio ya Mteja. Katika kufanya hivyo, haki na wajibu wa Mteja ni kama ifuatavyo: -

7.1 Haki za Mteja

Mteja wa Mfuko ana haki zifuatazo: -

i. Kuhudumiwa kwa usawa, kutambuliwa na kuheshimiwa;
ii. Kupewa taarifa inayokidhi, sahihi na kwa wakati;
iii. Faragha na kutunziwa siri za taarifa zao; na
iv. Kuwasilisha malalamiko, pongezi, au maoni kuhusu huduma za Mfuko.

7.2 Wajibu wa mteja

Mteja wetu ana wajibu wa: -

i. Kuheshimu na kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mfuko;
ii. Kutoa taarifa sahihi, kamilifu na kwa wakati kuhusu huduma inayohitajika;
iii. Kuwasilisha nyaraka/viambatisho stahiki kwa wakati;
iv. Kuzingatia taratibu za Mfuko na matakwa ya kisheria yanayoendana na huduma inayohitajika;
v. Kutekeleza maagizo na maelekezo ya Mfuko;
vi. Kujiepusha kutoa zawadi au vishawishi kwa watumishi wa Mfuko ili kupata huduma; na
vii. Kutoa mrejesho kwa huduma zilizotolewa na namna ya kuboresha huduma zetu.

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA NA MAWASILIANO

8.1 Mrejesho

Mfuko unakukaribisha mteja kuwasilisha mrejesho ambao unaweza kuwa maoni, mapendekezo, pongezi au malalamiko. Mrejesho wako ni muhimu kwani unasaidia kuboresha utoaji wa huduma. Hivyo tunaahidi kuwa tutaheshimu na kufanyia kazi kwa wakati mrejesho utakaowasilishwa. Mrejesho unaweza kuwasilishwa kupitia njia zifuatazo: - Barua, Sanduku la maoni, Barua pepe, Simu, Mitandao ya Kijamii, Tovuti au kutembelea ofisi zetu.

8.2 Mawasiliano na Taasisi

Makao makuu ya Mfuko wa SELF yanapatikana katika Jiji la Dar es salaam, Barabara ya Barack Obama. Mfuko una Ofisi katika Mikoa 12 ya Tanzania. Mawasiliano na Ofisi zetu yafanyike kwa anuani zifuatazo: -

9.0 MAPITIO NA MAREKEBISHO

Ili kuuwezsha Mkataba huu wa Huduma kwa mteja kuendana na matarajio ya wateja, tutaufanyia mapitio kila baada ya miaka mitatu au wakati wowote itakapolazimu.

OFISI ZA MFUKO WA SELF

Makao Makuu

Jengo la SELF MF
Barabara ya Obama, Nyumba Na.43
S.L.P 77760, Dar es salaam
Barua pepe: info@self.go.tz au ceo@self.go.tz
Simu: +255 22 2211880
Tovuti: www.self.go.tz

Tawi la Kahama

Kituo cha Uwezeshaji Wananchi Kiuchumi,
Mtaa wa Nyamihongo, Barabara yaTabora,
S.L.P 501, Kahama,
Email. Kahama@self.go.tz
Simu: 0222211889

Tawi la Dar es Salaam

Jengo la Watumishi Housing
Magomeni, Barabara ya Morogoro
S.L.P 77760, Dar es salaam
Barua pepe: Dar@self.go.tz
Simu: 022 2211883

Tawi la Geita

Jengo la Export Processing Zones Authority,
Mtaa wa Bomba Mbili,
S.L.P 566, Geita.
Barua pepe: Geita@self.or.tz
Simu: 0222211880

Tawi la Arusha

Jengo la Hazina
Mtaa wa Jakaranda
S.L.P 1611, Arusha
Barua pepe: Arusha@self.go.tz
Simu: 022 2211887

Tawi la Zanzibar

Nyumba Na 44
Barabara ya Mchinamwanzo,
S.L.P 339, Zanzibar,
Barua pepe: Zanzibar@self.go.tz
Simu: 0222211886

Tawi Mbeya

Chunya Road,
Mtaa wa Uzunguni,
S.L.P 1584, Mbeya.
Barua pepe: Mbeya@self.go.tz
Simu: 022 2211884

Tawi la Morogoro

2/D NHC House,Ghorofa ya kwanza,
Barabara ya zamani ya Dar es salaam,
S.L.P 471,Morogoro
Barua pepe: Morogoro@self.go.tz
Simu:0712002987

Tawi la Mwanza

Mtaa wa Majukano Street,
S.L.P 3172, Mwanza,
Barua pepe: Mwanza@self.go.tz
Simu: 0222211882

Tawi la Tanga

Makutano ya barabara ya Market na Bank,
Mtaa wa Soko la Uzunguni
S.L.P 1455, Tanga
Barua pepe: Tanga@self.go.tz
Simu:0755800394

Tawi la Dodoma

Barabara ya Chuo Kikuu cha Dodoma,
Eneo la Makulu,
S.L.P 2660, Dodoma,
Barua pepe: Dodoma@self.go.tz
Simu: 0222211885

Tawi la Mtwara

Nyumba Na. 4,
Barabara ya Vigaeni,
P.O. Box 371, Mtwara
Barua pepe: Mtwara@self.go.tz
Simu:0715869995

Tawi la Iringa

Jengo la Ofisi ya Ardhi Wilaya,
Clock Tower, Barabara ya Hospitali ya Mkoa
S.L.P 1102 , Iringa
Barua pepe: Iringa@self.go.tz
Simu:0756525473