

**SHIRIKA LA MELI ZANZIBAR**

**MKATABA WA UTOWAJI WA HUDUMA KWA**

**WATEJA**

## **DIBAJI**

Katika kuhakikisha utekelezaji wa malengo yake ya kiutendaji serikali ya mapinduzi ya Zanzibar kupitia mpango wa mageuzi ya utumishi wa umma ambayo yamefafanuliwa katika sera ya utumishi wa umma ya mwaka 2010 imeanzisha mifumo na taratibu mbali mbali zitakazo wezesha kutoa huduma bora kwa urahisi kwa umma. Mkataba wa utoaji wa huduma kwa wateja ni utaratibu mpya ambao unalenga kuzieleza huduma zinazo tolewa na taasisi kwa wananchi.

Mkataba wa utoaji wa huduma kwa wateja ni makubakubaliano kati ya mtoa huduma huduma na mpokeaji wa huduma hizo kama ilivyoeleza katika kanuni za utumishi wa umma ya mwaka 2014 . Aidha ,faida moja wapo itokanayo na mkataba huu ni kufanya utumishi wa umma kutoa huduma zenye ubora kwaurahisi zinazozingatia wakati na thamani halisi ya fedha na kuwa na utumishi wa umma unaojali uwazi , ufanisi, tija na uwajibikaji .

Shirika la meli la Zanzibar limeanda mkataba wa utowaji wa huduma kwa wateja ambao una lenga kuwapa wateja uwelewa wakina wahuduma zinazo tolewa na shirika. Mkataba huu umetayarishwa ili kutoa muongozo wa kutoa huduma na unalenga kutoa ushirikiano na kudumisha maelewano mazuri ya kizazi kati ya shirika na wateja. Vile vile, unaweka bayana viwango vya huduma ambavyo mteja ana haki ya kuvipata na njia ambazo mteja anaweza kutoa maoni, malalamiko, mpendekezo na ushauri. Mkataba huu ni zao la wadau.

Mafanikio ya utekelezaji wa mkataba huu yatategemea mashirikiano na uhusiano mzuri wa kizazi kati ya shirika na wateja wetu ; inatarajiwa kwamba moja wapo ya faida zitokanazo na matumizi ya mkataba huu ni kulifanya shirika la meli Zanzibar kutoa huduma zenye ubora zaidi kwa wateja. Nina mataini makubwa kwamba wadau watatusaidia kufikia malengo, ambayo ni kuzifanya huduma zitolewazo na shirika kuwa bora kila wakati na hatimaye kufika malengo yaliokusudiwa.



**Makame Hasnuu Makame**

**Mkurugenzi Mwendesheji**

**Shirika la Meli**

**Zanzibar**

## **1.0 MAJUKUMU YA SHIRIKA**

- 1.1** Kuendesha na kusimamia na kusimamia meli za shirika kwa uweledi na gharama ndogo ;
- 1.2** Kutekeleza shughuli zote zinazoendana na sera za Serikali na Mikataba ya kimataifa ambayo Serikali ya Jamuhuri ya Muungano wa Tanzania imeridhia;
- 1.3** Kutoa huduma za meli kwa bidhaa na abiria kupitia baharini baina ya visiwa vya Zanzibar na sehemu nyengine;
- 1.4** Kusimamia na kuhakikisha kwamba huduma za usafiri wa meli ni salama na ufanisi ndani na nje ya Zanzibar ;
- 1.5** Kusimamia biashara kama ni mmiliki wa meli ;
- 1.6** Kufanya kazi nyengine ambazo shirika linao zinafaa kwa ajili ya kufikia malengo.
- 1.7 DIRA**  
Kuongoza katika kutoa huduma za usafirishaji wa baharini katika Mashariki na kusini mwa Afrika .

## **2.0 DHAMIRA:**

Kutoa huduma za usafiri wa baharini kwa jamii za uhakika, usalama na Na kutosheleza kwa bei nafuu.

## **3.0 MAMLAKA KISHERIA**

Shirika la meli la zanzibar limeazishwa chini ya sharia namba 3 ya mwaka 2013 ya serikal ya mapinduzi Zanzibar

## **4.0 WATEJA WETU**

- 5.1 Wizara, idara na Tasisi za Serikal ;
- 5.2 Mashirika ya Meli;
- 5.3 Abiria ;
- 5.4 Sekta binafsi ,Asasi za kiraiya na Mashirika yasiyo ya serikal;
- 5.5 Vyombo vya ulinzi na usalama;
- 5.6 Washirika wa maendeleo;
- 5.7 Vyama vya wafanya kazi

## **6.0 MAADILI YETU**

- 6.1 Kufanya kazi kwa mashirikiano ;
- 6.2 Kufanya kazi kwa amri na moyo wa kujituma ;

- 6.3 Kufanya kazi kwa kuzingatiya muda na mpago wa kazi ;
- 6.4 Kuzingatiya maadili ya kitaalam ;
- 6.5 Kutoa huduma kwa uwazi ;
- 6.6 Kutoa huduma kwa uwadilifu na uwaminifu ;
- 6.7 Kufanya kazi kwa kuzingatiya sharia,kanuni na miongozo inayotolewa na serikali;
- 6.8 Kuzingatiya matumizi bora ya rasilimali ; na
- 6.9 Kujiheshimu na kuheshimiyana

## **7.0 HUDUMA ZETU**

- Huduma za usafiri wa baharini kwa abiria;
- Huduma za usafiri wa mizigo;
- Huduma za uwakala wa meli;
- Kutoa huduma muhimu za lazima kwa wateja;
- Kutoa taarifa mbalimbali zinazohusiana na safari za meli za Shirika la meli;
- Kutoa taarifa za takwimu za meli,abiria na mizigo za kila mwezi;
- Kutoa huduma za kiutawala na kiutumishi kwa wafanyakazi wa meli;

## **8.1 Sehemu ya Rasilimali watu na Utawala**

### **Majukumu**

Sehemu hii ina jukumu la kutoa huduma za Utawala na rasilimali watu kwa Watumishi wa Shirika la Meli ikiwemo kuajiri,kuendeleza watumishi, kuratibu mafunzo , kupandisha vyeo, kutoa motisha kwa Watumishi, kutunza na kurekebisha kumbukumbu za watumishi kila wanapopata mabadiliko na kuboresha mazingira ya kutolea huduma kwa watumishi, utayarishaji wa kumbukumbu za wastaafu pamoja na kuboresha haki mbalimbali za wafanyakazi.

### **Ahadi za Sehemu**

- 8. 1. 1 Tutatoa ufafanuzi juu ya masuala mbalimbali ya kiutumishi kwa wahitaji (wadau) **ndani ya siku tatu ( 3 ) za kazi** baada ya kupokea maombi;
- 8. 1. 2 Tutahakikisha malipo ya mwezi ya watumishi (mahahara) yanalipwa kabla ya tarehe ya mwisho ya mwezi;
- 8. 1. 3 Tutapokea barua kila siku na saa za kazi;

8. 1. 4 Tutajibu barua mbalimbali ambazo hazihitaji ufafunuzi **ndani ya siku tatu (3) za kazi** baada ya barua kupokelewa;

8. 1. 5 Tutatoa barua za kuthibitisha , kuwabadilisha kazi na kupandisha vyeo watumishi ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea maamuzi ya bodi;

8. 1. 6 Tutahamasisha watumishi kuhusu upimaji wa hiyari na jinsi ya kujikinga na maambukizi ya virusi vya ukosefu wa kinga mwilini ( VVU ) na ugonjwa wa UKIMWI kupitia kamati yetu ya kupambana na ugonjwa huo ya Shirika kila baada ya miezi sita;

8. 1. 7 Tutatoa ufafanuzi unaohusu ukiukwaji wa sharia, kanuni na taratibu na hatua za kuchukua ndani ya siku tano ( 5 ) za kazi baada ya taarifa kupokelewa;

8. 1. 8 Tutaratibu mpango wa mafunzo na kuwapeleka mafunzoni watumishi wa Shirika kwa mujibu wa mpango huo ndani ya siku thelathini ( 30 ) za kazi baada ya kupatikana kwa fedha;

8. 1. 9 Tutawasilisha fomu mbalimbali za malipo za watumishi na Wastaafu kwenye taasisi husika

8.1 .10 Tutaidhinisha maombi ya likizo za watumishi na stahili zao za nauli Ndani ya siku mbili (2) za kizazi kuanzia tarehe ya kupokelewa.

## **8.2 Idara ya mipango , uwekezaji, utafiti na masoko**

Idara hii ina jukumu la kuandaa na kuratibu sera, kuandaa na kuratibu Bajeti, kukusanya na kuchambua takwimu za sekta ya usafiri, kuandaa Hotuba ya bajeti, kuandaa mpango mkakati , kuratibu nakuandaa mipango ya mwaka, kufanya tafiti kuhusiana na shughuli za mipango pamoja na kusimamia na kuratibu shughuli za miradi ya shirika

### **Ahadi za idara**

8.2.1 Tunazishirikisha idara na vitengo vyote vya shirika utengenezaji wa bajeti

na mpango kazi kila mwisho wa mwezi wa Aprili ya kila mwaka ;

- 8.2.2 Tutatoa muongozo kwa wawekezaji wa miradi wanao kuja kuwekeza Katika sekta ya usafiri wa meli ndani na siku tano (5) za kazi kuanzia tarehe Kupkea barua ya mahitaji ;
- 8.2.3 Tu takusanya takuwimu za abira, meli za kigeni na mizigo kila siku ndani ya Saa kazi ;
- 8.5.1 Tutatoa matokeo ya uchambuzi ya takwimu za abiria, meli za kigeni na Mizigo kila mwanzo wa mwezi ;
- 8.5.2 Tutatayarisha program za komputa ambazo zitarahisisha utendaji wa kazi. Kila siku na saa za kazi ;
- 8.2.4 Tutashirikisha sekta binafsi kushiriki katika utekelezaji wa miradi ya Maendeleo ya shirika .
- 8.2.5 Tutatoa habari sahihi kwa jamii zinazo husiana na shirika kupita vyombo Vya habari kwa kuandaa vipindi vya radio, televisheni na kuandika makala Katika magazeti na tovuti ya Taasisi;
- 8.2.6 Tutatayarisha jarida na vipeperushi vya taasisi kwa **kila robo ya mwaka**;
- 8.2.7 Tutafatilia maendeleo na changamoto za taasisi **pale viongozi wa wizara Wanapotekeleza ratiba ya ufatiliaji** ;
- 8.2.8 Tutaimarisha uhusino baina ya shirika na taasisi nyengine kila siku na saa za kazi ;

### 8.3 Idara ya Fedha na Utawala

Idara hii ina jukumu la kutowa muongozo wa mambo ya fedha na kufunga mahesabu ,kufanya malipo mbali mbali kwa wafanya kazi pamoja na wateja

Wetu, kusimamia matumizi ya fedha pamoja na kuandika taarifa ya mapato na matumizi kwa mujibu wa kanuni za fedha na nyararaka za hazina, kusimamia

utekelezaji wa mikataba ya biashara nakutayarisha taarifa ya ukaguzi wa hesabu za mwaka kwa shirika .

### **Ahadi za Idara**

- 8.3.1 Tutafanya mgao wa fedha za matumizi ya kawaida namaendeleo kwa idara Ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya fedha kupatikana;
- 8.3.2 Tatalipa mishahara ya watumishi kabla ya tarehe ya mwisho wa mwezi ;
- 8.3.3 Tatalipa madai ya watumishi kila mwezi baada ya fedha kupatikana;
- 8.3.4 Tutatoa bili za malipo kwa wateja wetu kila mwezi ;
- 8.3.5 Tutajibu hoja za ukaguzi wa ndani na nje ndani ya siku kumi na nne (14) Za kazi baada ya hoja kupokelewa.
- 8.3.6 Tutanda vocha za malipo **ndani ya siku moja** baada ya kupokea dokezo;
- 8.3.7 Tutatoa risiti **ndani ya siku mbili (2) za kazi** baada kupokea fedha.
- 8.3.8 Tutajibu baruwa za wateja ndani ya muda usiozidi siku tano za kazi
- 8.3.9 Tutampatia mteja ofisi ndani ya mwezi mmoja baada ya kulipia ada ya kodi
- 8.3.10 Tutafanikisha mawasiliano na idara nyengine ndani ya masaa ishirini na Nne ya kazi, ikiwa mteja atawasilisha malalamiko kuhusiana na mataitizo Mbali mbali katika eneo alilo kodishwa
- 8.3.11 Tutawawelekeza wateja pamoja na wawekezaji hatuwa na utaratibu Unaofaa katika kufanikisha wateja kuwekeza katika shirika la meli
- 8.3.12 Tutawasiliana na wateja kuhusiana na mabadiliko ya bei, muda wa Ukodishwaji au mabadiliko ya kupengele chochote cha mkataba ndani Ya siku mbili (2) za kazi baadaya mabadiliko

### **8.4 Idara ya Ufundi na Utendaji**

Idara hii inajukumu la kusimamia matengenezo yote ya meli .kutowa ushauri wa kitaalamu kwa shirika na serekali kwa ujumla pamoja na kupanga na kusimamia tathimini za athari za kimazingira .

### **Ahadi za Idara**

8.4.1 Tutatowa ushauri wa kiufundi kuhusu matengenezo ya meli kila siku ndani

Ya saa za kazi;

8.4.2 Tutatowa ushauri wa kitaalamu kwa serekali kuhusu maendeleo ya Meli

Kila siku ndani ya saa za kazi ;

8.4.3 Tutashirikiana na mafundi na Wakaguzi kila siku ndani ya saa za kazi ;

8.4.4 Tutahakikisha ujenzi wa meli unakubalika

8.4.5 Kuhakikisha kuwa vipuri vinapatika na vya uhakika

8.4.6 Tutasimamia ufungaji na matengenezo ya mashine na vifaa kila siku ndani

Ya saa za kazi;

8.4.7 Tutafanya tathimini juu ya athari za kimazingira katika maeneo ya Viwanja

Kila mwisho wa robo mwaka;

### **8.6 Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani**

Majukumu

Makumu ya kitengo hiki ni kuiwezesha Taasisi kufanya kazi zake vizuri kwa kutoa huduma za ukaguzi wa hesabu wa ndani na kutowa ushauri wa lengo ya kuhakikisha matumizi sahihi ya rasilimali.

### **Ahadi za Kitengo**

8.6.1 Kutowa ripoti ya awali ya ukaguzi wiki mbili **baada ya ukaguzi;**

8.6.2 Kutowa ripoti ya ukaguzi wiki mbili **baada ya ukaguzi;**

8.6.3 Kufanya vikao vya kamati ya ukaguzi “ Audit Committee” **wiki mbili baada**

**Ya uwongozi kutowa maoni yako;**



8.6.4 Kutowa ushauri bora na wa uhakika bila ya upendeleo **mara unapohitajika**  
**Kila siku .**

## **8.7 Kitengo cha Ugavi na Manunuzi**

Majukumu

Majukumu ya kitengo hiki ni kuiwezesha Taasisi kufanya kazi zake vizuri kwa kutowa huduma za ugavi na manunuzi na kutowa ushauri kwa lengo la kuhakikisha utekelezaji wa sharia ya manunuzi na ugavi.

### **Ahadi za kitengo**

- 8.7.1 Tutaandaa zabuni mbali mbali **ndani ya siku thelathini za kazi (30) na saa**  
**Za kazi baada ya kupata ridha;**
- 8.7.2 Tutata matangazo ya zabuni mbali mbali **ndani ya siku saba (7) za kazi**  
**Baada ya kukamilika zabuni husika;**
- 8.7.3 Tutafunguwa zabuni husika **ndani ya siku arobaini na tano(45) za kazi**  
**Kwa zabuni za kitaifa na siku tisini (90) za kazi kwa zabuni za kimataifa**  
**Baada kutowa tangazo kupita vyombo mbali mbali vya habari;**
- 8.7.4 Tutafanya tathimini ya zabuni mbalimbali baada ya kufunguliwa **ndani**  
**Ya siku kumi na ne(14) za kazi na saa za kazi;**
- 8.7.5 Tutawasilisha ripoti ya tathimini ya zabuni **ndani ya siku saba (7) za kazi**  
**Kwa kupata idhini ya bodi ya zabuni ;**
- 8.7.6 Tutamtaarifu aliyeshinda zabuni **ndani ya siku tatu(3) za kazi ili**  
**Kukamilisha ujazaji wa mkataba ; na**
- 8.7.7 Tutaweka kumbukumbu za kupokea vifaa kutoka kwa msambazaji  
“suppliers” **ndani ya siku moja** baada ya vifaa kuwasili.
- 8.7.8 Kutunza na kuweka kumbukumbu zote za shughuli za manunuzi na  
Ufuatiliaji wa mali za shirika.

- 8.7.9 Kutowa taarifa ya kila mwezi ya manunuzi ya shirika
- 8.7.10 Kutowa ufafanuzi kwa shughuli zote za manunuzi na ufuatiliaji wa mali za Shirika ndani ya siku tatu 3
- 8.7.11 Kutekeleza maamuzi ya bodi ya zabuni ndani ya siku saba 7

## **8.8 Kitengo cha Sheri**

### **Majukumu**

Majukumu ya kitengo hiki ni kuiwezesha Taasisi kufanya kazi zake vizuri kwakutowa huduma za kisheria na kutoa ushauri kwa lengo la kuhakikisha utekelezaji unazingatia sharia , kanuni na miongozo inayo husiana na masuala ya usafiri wa baharini

### **Ahadi za kitengo**

- 8.8.1 Tutatoa ufafanuzi wa kisheria, kanuni na miongozo ya kazi **kilasiku za kazi na saa ya kazi;**
- 8.8.2 Kutaweka na kuhifadhi vyema na kumbumbu na majalada ya kesi zinazo ihusu Shirika.
- 8.8.3 Tutaandaa, kushughulikia na kutunza nyaraka mbali mbali za kisheria kama vile mikataba, kanuni, n.k.
- 8.8.4 Tutakusanya ushahidi, kufungua kesi kwa wale wanaostahiki na kutoa ushirikiano juu ya kesi zinazo husu maslahi ya shirika;
- 8.8.5 Tutatayarisha na kusimamia rasimu za sharia na hati nyengine za kisheria za Kiutendaji na matumizi ya huduma zinazotolewa na kitengo
- 8.8.6 Tutapitia na kupendekeza masahihisho pamoja na kutoa ushauri kwa masuala yote ya kisheria zinazo husu usafiri wa baharini, utumishi wa umma au maslahi mengine yanayo ihusu shirika;

## **8.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA**

- Kutoa huduma za kitaalam kwa ufanisi na muda muafaka ;
- Kutoa taarifa sahihi za kuaminika na kwa lugha rahisi inayo eleweka;
- Kutoa huduma kwa nidhamu, heshima, usawa na bila upendo;na
- Kuwapa kipaumbele watu wenye mahitaji maalum.

## **9.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA**

### **9.1 Haki za Mteja**

- Kupatiwa huduma na taarifa zinazo muhusu kwa mujibu wa taratibu zilizo wekwa;
- Kutoa ushauri ama malalamiko yenye ushahidi ;
- Kuheshimiwa na kusikilizwa;
- Kupatiwa huduma bila ya upendeleo;
- Kushirikishwa katika mambo yanayo wahuu/wagusa; na
- Kupatiwa taarifa sahihi na kwawakati.

### **9.2 Wajibu Wa Mteja**

- Kufuata na kuheshimu sharia , kanuni na utaratibu mbali mbali za nchi;
- Kuheshimu na kuthamini watumishi wa Tasisi;
- Kuzingatia taratibu za kiutendaji zilizo wekwa na Tasisi ;
- Kufuata na kuheshimu maadaili ya Tasisi;
- Kutoa taarifa sahihi na zinazo tosheleza; na
- Kuitiia wito anapohitajika.

## **10.0 MAWASILIANO**

Shirika la Meli Zanzibar

Ofisi Kuu Mali

S.L.P 80

Zanzibar

Tanzania

Simu : +255 777438739      Nukushi: +255 24232578

Barua pepe:shippingzanz@zanlink.com      Website: zanzibarshipping.com

**Ofisi ndogo Pemba**

Tawi la Pemba,

S.L.P 147:Moani, Chake, W ete

Pemba

Simu: 454052/456032/452349

Ofisi Ndogo Dar es Salaam

S.L.P 1395 Baggagae Room

Dar es saalam

Mobile: 0741335097