JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA UCHUKUZI
SHIRIKA LA UWAKALA WA MELI TANZANIA
(TASAC)

TASAC

ISO 9001:2015 Certified

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

(Customer Service Charter)

TOLEO LA 2026

KUMJALI MTEJA

UBUNIFU

UADILIFU

UWAJIBIKAJI

Kwa Usafiri Salama na Endelevu Majini

YALIYOMO

DIBAJI.. 3

1. DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU.. 4

1.1 DIRA.. 4

1.2. DHIMA.. 4

1.3. MAADILI YETU... 4

2.MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA 4

3.WATEJA WETU 5

4.HUDUMA ZETU... 5

5.VIWANGO VYA HUDUMA 6

6.WAJIBU WA SHIRIKA KWA MTEJA 10

7.HAKI NA WAJIBU WA MTEJA... 10

7.1. HAKI ZA MTEJA 10

7.2.WAJIBU WA MTEJA... 10

8.MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA.. 10

9.UTAMBULISHO WA WAKALA NA NJIA ZA MAWASILIANO... 11

DIBAJI

Shirika la Uwakala wa Meli Tanzania (Tanzania Shipping Agencies Corporation- TASAC ni Shirika Umma lililo chini ya Wizara ya Uchukuzi. TASAC ilianzishwa kwa mujibu wa Sheria ya Uwakala wa Meli Tanzania Sura 415 na kuanza kutekeleza majukumu yake kuanzia tarehe 23 Februari, 2018 baada ya Tangazo la serikali (G.N. Na. 53) lililotangazwa tarehe 16 Februari, 2018.

Lengo la mkataba ni kutoa mwongozo wa wazi kuhusu haki na wajibu wa wateja na TASAC katika utoaji wa Huduma. Mkataba huu unalenga kuhakikisha kuwa huduma zinazotolewa ni bora, zenye ufanisi na zinakidhi matarajio ya wateja kwa kuzingatia kanuni za uwazi, uwajibikaji na ushirikiano.

Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja (CSC) ni makubaliano kati ya TASAC na Wateja wake. Unafafanua huduma ambazo Shirika linatoa, viwango vya huduma ambavyo tunaamini kuwa wadau wetu wana haki ya kutarajia, muda wa kushughulikia huduma hizo na wajibu wa wateja na Shirika. Mkataba utatumika chombo cha kuleta mabadiliko ya kitamaduni na kuwa na mtazamo unaozingatia zaidi wateja katika utoaji wa huduma kwa wateja. Kwa kuzingatia mahitaji haya, TASAC ina furaha kuchapisha na kuzindua Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja. Mkataba huu umeandaliwa kwa kushirikiana na wadau wa TASAC (wa ndani na nje). Aidha, napenda kutambua mchango uliotolewa na wafanyakazi wote wa TASAC katika kufanikisha kuandaa Mkataba huu.

Ili kuwa na ufanisi na mafanikio, Mkataba huu unapaswa kuwa hai na kielelezo cha mahusiano mazuri ya kazi ambayo TASAC itajitahidi kudumisha na Wateja wake. Katika kufikia hili, tunakuhimiza utoe maoni kuhusu huduma zetu ili Mkataba uendelee kuwa na umuhimu na utusaidie kuleta mabadiliko na kuwa na mtazamo chanya unaozingatia wateja katika utoaji wa huduma.

TASAC itajitahidi kuhakikisha kuwa wateja wetu wote wanahudumiwa vyema kwa mujibu wa sheria, kanuni, miongozo na viwango vilivyo bainishwa katika Mkataba huu.

Aprili, 2026

Mohamed Malick Salum

MKURUGENZI MKUU

SHIRIKA LA UWAKALA WA MELI TANZANIA

1. **DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU**

1.1 DIRA

“Kuwa Mdhibiti wa Usafiri Majini wa viwango vya ubora wa Kimataifa na kuwezesha Tanzania kuwa Kitovu cha Usafiri Majini Duniani”.

1.2. DHIMA

“Kudhibiti huduma za Usafiri Majini ili kuwa Salama, Shindani, na Rafiki kwa Mazingira ili kuchangia katika Ustawi wa jamii”.

1.3. MAADILI YETU

Tunajitahidi daima kufikia na kutumia teknolojia na njia mpya za ubunifu wa utekelezaji wa mamlaka na dhamana tuliopewa katika kuchangia maendeleo ya Taifa letu. Hili kufikia haya, TASAC inajipambanua kutimiza maadili yafuatayo:

i) ***Kumjali Mteja***

Tunahakikisha wateja wanahudumiwa kwa umakini,ubora na kwa wakati*;*

ii) ***Ubunifu***

Tunaamini kuwa na mbinu za kisasa zenye kujali uvumbuzi unaolenga kuongeza uwezo na ufanisi katika kushughulikia masuala ya udhibiti.

iii) ***Uadilifu***

Tunaamini katika uadilifu na tunakusudia kuwahudumia wateja na wadau wote kwa uadilifu, usiri na uaminifu.

iv) ***Uwajibikaji***

Tunawajibika katika kutekeleza majukumu yetu kwa haki, kujali na kwa kuzingatia dhana ya uwazi.

2.MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kuliwezesha Shirika kuongeza uelewa kwa wateja wake juu ya aina ya huduma na ubora wa viwango vilivyopo. Aidha, utawawezesha wateja na wadau wetu kupata nafasi ya kutoa mrejesho wa huduma tunazozitoa, kuimarisha ushirikiano na wadau wa ndani na nje ya nchi na kuweza kujitathmini juu ya huduma inazotoa. Mkataba utaongeza kiwango cha uwajibikaji na nidhamu ya watumishi wa Shirika kwa wateja, ili waweze kudai huduma kulingana na makubaliano yaliyopo katika mkataba, ikiwa ni pamoja

3. WATEJA WETU

i. Wizara, Idara Zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Mashirika ya Umma, Sekretarieti za Mikoa, Mamlaka za Serikaliza Mitaa na Mashirika ya Umma;
ii. Wakala wa Meli;
iii. Wakusanyaji na Watawanyaji wa Shehena;
iv. Wakala wa Forodha(Clearing and Fowardin Agents;
v. Wasafirishaji,na Wahakiki wa Shehena na uzito wa Makasha;
vi. Watoa huduma mbalimbali bandarini (MPS);
vii. Waendesha bandari kavu (Dry Ports);
viii. Waendesha bandari (Terminal Operators);
ix. Taasisi za Mafunzo na Utafiti;
x. Mashirika ya kimataifa na Wafadhili;
xi. Vyombo vya habari;
xii. Bodi za kitaaluma;
xiii. Watoa huduma (Wazabuni);
xiv. Asasi za Kijamii/Kiraia (NGOs);
xv. Wanasiasa; na
xvi. Umma.

4. HUDUMA ZETU

i. Leseni Mbalimbali;
ii. Usajili wa Kampuni na Vyombo vya Usafiri Majini;
iii. Vyeti vya Mbalimbali;
iv. Idhini na Vibali mbalimbali;
v. Vituo vya Huduma za Utafutaji na Uokoaji;
vi. Huduma za Ugomboaji na Uondoshaji wa Shehena;
vii. Elimu na Ushauri wa kitaalamu;
viii. Usuluhishi wa Migogoro; na
ix. Viwango vya utendaji;
x. Ukaguzi wa vyombo na watoa huduma mabalimbali majini;
xi. kanuni za huduma;
xii. Upimaji wa vyombo vya usafiri majini na utendaji wa watoa huduma
xiii. Uondoshaji mabaki ya meli mbovu na chakavu;
xiv. Huduma Nyinginezo;

5.VIWANGO VYA HUDUMA

TASAC itatoa huduma kwa wateja wake kwa kuzingatia viwango vya huduma kama ifuatavyo : -

i. Leseni Mbalimbali.

- Tutatoa Leseni kwa Vyombo Vidogo (ambavyo havijasajiliwa) **ndani ya siku moja** (1) baada ya maombi kupokelewa na baada ya kutimiza mahitaji.
- Tutatoa Leseni ya Kustahiki Baharini **ndani ya siku (30)** baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa Leseni ya Uendeshaji wa Kituo cha Bandari **ndani ya siku 60;**
- Tutatoa Leseni ya Utoaji huduma za uwakala wa forodha, uhakiki, Ukusanyaji na Utawanyaji wa shehena **ndani ya siku 30** baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa Leseni ya Utoaji huduma ndani ya Meli, uendeshaji wa bandari kavu, uendeshaji wa kituo cha bandari na huduma mbalimbali bandarini, na **ndani ya siku 30** baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa Leseni ya Uhakiki wa shehena **ndani ya siku 14** za kazi;

ii. Usajili wa Kampuni na Vyombo vya Usafiri Majini;

- Tutatoa usajili wa Meli za ndani na za kigeni **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kukidhi vigezo;
- Tutatoa usajili wa vyeti vya uondoshaji na uingizaji wa Shehena, usafirishaji na uhakiki uzito wa makasha ndani ya **siku 30** za kazi baada ya kukidhi vigezo.

iii. Vyeti Mbalimbali;

- Tutatoa cheti cha ubaharia wa Ufanisi ndani ya **siku tano (5) za kazi** baada ya kukidhi vigezo;
- Tutatoa cheti cha gharama endelevu **ndani ya siku tano (5) za kazi** baada kukidhi vigezo;
- Tutatoa cheti cha ustadi wa ubaharia cha **ndani ya siku tano (5) za kazi** baada ya kukidhi vigezo;
- Tutatoa cheti cha ubaharia kilichopotea ndani ya **siku 14 za kazi** baada ya kukidhi vigezo.

iv. Idhini mbalimbali;

- Tutatoa idhini ya tozo za kusafirisha mizigo na abiria ndani ya **siku 60 za kazi** baada ya kukidhi vigezo;
- Tutatoa uamuzi wa ushuru kwa Watoa Huduma wanaodhibitiwa na TASAC **ndani ya siku 60 za kazi** baada ya kukidhi vigezo;
- Tutatoa Idhini ya Mipango ya ramani ya meli, Michoro, na Vifaa vya Kuokoa Maisha ndani ya **siku kumi (10) za kazi** baada y kukidhi vigezo;
- Tutatoa idhini ya vituo vya huduma kwa ajili ya vifaa vya uokoaji maisha **ndani ya siku tano (5) za kazi** baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa idhini ya utambuzi wa cheti cha ubaharia ndani ya **siku 14 za kazi** baada ya kukidhi vigezo;
- Tunatoa idhini ya mitaala inayotumika kufundisha kozi mbalimbali katika vyuo vya mabaharia **ndani ya siku tano (5) za kazi** baada ya kukidhi vigezo;
- Tutatoa kibali cha kuondoa na kuibua meli iliyozama ndani ya **siku tano (5**) za kazi baada kibali;
- Tutatoa kibali cha kuondoa mabaki ya meli mbovu na chakavu ndani ya **siku tano (5**) za kazi baada kupata kibali.

v. Huduma za Ugomboaji na Uondoshaji wa Shehena;

- Tutatoa huduma ya ugomboaji na uondoshaji wa shehena katika bidhaa mahsusi ndani ya **siku nne (4) za kazi baada ya kukidhi vigezo;**
- Tutatoa ankra ya malipo ya ugomboaji na uondoshaji wa shehena **ndani ya siku moja (1) za kazi** baada ya kugomboa shehena/mzigo**.**

vi. Elimu na Ushauri wa kitaalamu;

- Tutatoa ushauri wa Kitaalam kuhusu masuala ya bahari **ndani ya siku tano (5) za kazi** baada ya kukidhi vigezo;
- Tutatoa elimu juu ya masuala yanayohusu udhibiti na huduma za biashara za meli **ndani ya siku saba (7) za kazi** baada ya maombi kupokelewa.

vii. Taarifa mbalimbali

- Tutatoa taarifa kwa Umma juu ya utekelezaji wa majukumu ya TASAC **ndani ya siku tano (5)** baada ya maombi kupokelewa;

- Tutatoa taarifa ya utekelezaji wa makubaliano ya Shirika la Bahari Duniani (IMO) **ndani ya siku saba (7) za kazi** baada ya ya maombi kupokelea.

viii. Usuluhishi wa Migogoro;

- Tutatoa mrejesho wa malalamiko **ndani ya siku saba (7) za kazi** baada ya kukidhi vigezo.

ix. Viwango vya utendaji;

- Tunatoa viwango vya utendaji kwa watoa huduma tunaodhibitiwa ndani ya **siku moja (1) za kazi** baada ya kuidhinishwa;
- Tutatoa huduma ya kuandaa kanzi data za uchukuzi majini **ndani ya siku saba (7) za kazi** baada kukidhi vigezo husika.

x. Ukaguzi wa vyombo na watoa huduma mabalimbali majini;

- Tutatoa huduma ya ukaguzi wa meli za kimataifa zilizotia bandarini **ndani ya siku mbili (2) za kazi** baada ya kuridhia mikataba ya kimataifa na kikanda;
- Tunatoa huduma ya ukaguzi wa kiudhibiti na kukidhi vigezo kwa vyombo vya usafiri mijini **ndani ya siku moja (1) za kazi** baada kuona uhitaji wa kukaguliwa;
- Tunatoa huduma ya ukaguzi wa kushitukiza kwa vyombo vya usafiri majini vilivyosajiriwa Tanzania **ndani ya siku moja (1) za kazi** baada kujua mahali chombo kilipotia nanga au kinapofanyia kazi;
- Tunatoa huduma ya ukaguzi wa kupewa vyeti vya ubora na nyaraka nyingine **ndani ya siku mbili (2) za kazi** baada ya kupokea maombi ya ukaguzi kutoka kwa mmiliki wa chombo;
- Tunatoa huduma ya ukaguzi wa visaidizi vya kuongoza meli **ndani ya siku tatu (3) za kazi** katika bandari ndogo na kubwa;
- Tunatoa huduma ya ukaguzi wa visaidizi vya kuendesha meli katika bahari na maziwa **ndani ya siku kumi na sita (16) za kazi** katika mapito ya meli;
- Tutatoa ukaguzi wa uhai na utekelezaji wa masharti ya leseni kwa watoa huduma zinazodhibitiwa na TASAC **ndani ya siku moja (1) za kazi** baada ya mtoa huduma kuwa na leseni.

xi. Kanuni na Miongozo ya huduma;

- Tutatoa huduma ya kuandaa na kuboresha kanuni mbalimbali za TASAC **ndani ya siku sitini (60) za kazi** baada ya maoni ya wadau kupokelewa;
- Tutatoa miongozo ya huduma mbalimbali za TASAC **ndani ya siku mbili (2) za kazi** baada ya maombi kuwasilisha TASAC;

xii. Upimaji wa vyombo vya usafiri majini na utendaji wa watoa huduma;

- Tutatoa huduma ya upimaji wa meli na kivuko **ndani ya siku saba (7) za kazi** baada ya kukidhi vigezo;
- Tunatoa huduma ya upimaji wa utendaji wa uwakala wa meli na forodha **ndani ya siku moja (1) ya kazi** baada ya kupokea taarifa TASAC;
- Tutatoa huduma ya kupima tabia na mwenendo wa ushindani kwenye soko **ndani ya siku saba (7) za kazi** baada ya taarifa kupokelewa TASAC; na
- Tutatoa huduma ya uhakiki wa nyaraka, uitishaji wa nauli na tozo za mizigo mbalimbali **ndani ya siku tano (5) za kazi** baada ya maombi kuwasilishwa TASAC.

xiii. Huduma Nyinginezo;

- Tutatoa takwimu kuhusu masuala ya bahari **ndani ya siku tano (5) za kazi** baada ya kukidhi vigezo;
- Tutapokea simu ya Mteja ndani ya **miito mitatu (3)** wakati wa muda wa kazi baada ya simu kupigwa;
- Tutatoa mrejesho wa maulizo mbalimbali ya Wateja yatatolewa ndani ya siku **moja (1) ya kazi** baada ya kuulizwa;
- Tutakiri kupokea barua **ndani ya siku saba (7) za kazi** baada ya barua kupokelewa;
- Tutajibu ya barua pepe ya Mteja **ndani ya siku tatu (3) za kazi** baada ya kupokelewa.
- Tutatoa malipo ya ada ya usajili ya kila mwaka **ndani ya siku saba (7**) za kazi baada ya kukidhi vigezo.

6.WAJIBU WA SHIRIKA KWA MTEJA

Ili kutoa huduma bora zinazokidhi matarajio ya wateja wetu, TASAC tuna wajibu ufuatao :-

i) Kutoa huduma bora kwa kuzingatia taaluma;
ii) Kutoa taarifa muhimu na sahihi kwa wakati;
iii) Kuheshimu maoni, na malalamiko ya wateja;
iv) Kuhudumia wateja wetu kwa nidhamu, haki na bila upendeleo; na
v) Kuzingatia Sheria, kanuni na miongozo iliyopo.

7.HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1. HAKI ZA MTEJA

Wateja wetu wana haki zifuatazo : -

i. Kutunziwa siri za taarifa zao;
ii. Kupokea risiti sahihi ya malipo yaliyofanywa;
iii. Kuhudumiwa kwa heshima na adabu;
iv. Kupata mrejesho wa huduma aliyoomba; na
v. Kupata huduma inayofaa kulingana na viwango vilivyoainishwa

7.2. WAJIBU WA MTEJA

Wateja wetu wana wajibu wao kama ifuatavyo: -

i. Kutoa taarifa/nyaraka sahihi na kamili ili kuwezesha utoaji wa huduma kwa usahihi na ufanisi;
ii. Kuwaheshimu watoa huduma;
iii. Kutoa huduma bora na kwa wakati;
iv. Kutojihusisha na vitendo vyovyote vya rushwa na wafanyakazi wetu;
v. Kuzingatia matakwa ya kisheria, miongozo na taratibu;
vi. Kuheshimu usiri wa taarifa za Shirika; na
vii. Kushirikiana na Shirika katika kutatua suala lolote kwa wakati na kwa ufanisi.

8.MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

TASAC inawakaribisha wateja wake kutoa mrejesho kwa ajili ya maboresho ya huduma zake. Mrejesho unaweza kuwa wa shukrani, maoni, mapendekezo au malalamiko. Wateja wanaweza kuwasilisha mrejesho kupitia tafiti za kimtazamo, mikutano ya wadau, fomu za tathmini ya semina, barua pepe, simu, barua,

kurasa za mitandao ya kijamii, tovuti au ana kwa ana kwa kutembelea Ofisi za TASAC.

9.UTAMBULISHO WA WAKALA NA NJIA ZA MAWASILIANO

TASAC ipo katika Jiji la Biashara la Dar Es Salaam, Wilaya ya Ilala na ina Ofisi 16 katika Mikoa ,Wilaya na vituo vya mpakani, Tanzania Bara.

Mawasiliano na Ofisi zetu yafanyike kwa anuani zifuatazo: -

MAWASILIANO (MAKAO MAKUU)

Mkurugenzi Mkuu,

Shirika la Uwakala wa Meli Tanzania (TASAC),

S.L.P 989,

DAR ES SALAAM.

Barua Pepe:dg@tasac.go.tz

info@tasac.go.tz

Tovuti: www.tasac.go.tz

Facebook*: tasac_tz*,

Twitter: *tasac_tz* ,

Instagram: *tasac_tz*

Namba ya Dharura: **0800 110 101** na **0800 110 107**

Muda wa Kazi

Ofisi zetu zitakuwa wazi kuanzia siku ya ***Jumatatu hadi Ijumaa saa 2:00 Asubuhi hadi saa 11:00 Jioni****.*

Kituo cha Kuratibu shughuli za Utafutaji na Uokoaji kitakuwa ***wazi saa 24 kuanzia Jumatatu hadi Jumapili.***

Mawasiliano ya Ofisi za Mikoa na Wilaya

OFISI YA MKOA WA MWANZA, S.L.P 2465, **MWANZA.**	OFISI YA MKOA WA MTWARA, S.L.P 1072, **MTWARA.**
OFISI YA MKOA WA TANGA, S.L.P 35, **TANGA.**	OFISI YA MKOA WA GEITA, S.L.P 594, **GEITA.**
OFISI YA MKOA WA RUKWA, S.L.P 736, **RUKWA.**	OFISI YA MKOA WA KAGERA, S.L.P 677, **KAGERA.**
OFISI YA MKOA WA KIGOMA, S.L.P 1256, **KIGOMA.**	OFISI YA MKOA WA MARA, S.L.P 1317, **MARA.**
OFISI YA WILAYA YA KYELA, S.L.P 221 **KYELA.**	OFISI YA WILAYA YA UKEREWE, S.L.P 149, **NANSIO-UKEREWE.**
OFISI YA KITUO CHA HOROHORO S.L.P TANGA	OFISI YA KITUO CHA TUNDUMA S.L.P SONGWE
OFISI YA KITUO CHA SIRARI S.L.P MARA	OFISI YA KITUO CHA HOLILI S.L.P KILIMANJARO
OFISI YA KITUO CHA KAHAMA S.L.P MARA	

MAWASILIANO (MAKAO MAKUU)

Mkurugenzi Mkuu
Shirika la Uwakala wa Meli Tanzania (TASAC)
S.L.P 989,
DAR ES SALAAM.

Barua Pepe:
dg@tasac.go.tz
info@tasac.go.tz

Tovuti:
www.tasac.go.tz

Namba ya Dharura:
0800 110 101
0800 110 107

Facebook: tasac_tz
Twitter (X): tasac_tz
Instagram: tasac_tz

www.tasac.go.tz

Kwa Usafiri Salama na Endelevu Majini