JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA MALIASILI NA UTALII

TAASISI YA UTAFITI WA WANYAMAPORI TANZANIA (TAWIRI)
MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

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

JUNI, 2023

YALIYOMO

DIBAJI iii
1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU 1
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA 2
3.0 WATEJA WETU; 3
4.0 HUDUMA ZETU. 3
5.0. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 4
6.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA 6
7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 6
7.1. HAKI YA MTEJA 6
7.2. WAJIBU WA MTEJA 6
8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA 7
9.0. UTAMBULISHO WA TAWIRI NA NJIA ZA MAWASILIANO 7

DIBAJI

Taasisi ya Utafiti wa Wanyamapori Tanzania (TAWIRI) ilianzishwa kwa Sheria Na. 4 ya Mwaka 1980 iliyofanyiwa marekebisho kwa Sheria Na. 10 ya mwaka 1999 na Sheria Na. 5 ya mwaka 2021 kwa lengo la kufanya, kuratibu na kusimamia, utafiti wa kuimarisha uendelezaji, uboreshaji na hifadhi ya sekta ya wanyamapori nchini.

Kwa mujibu wa majukumu yake, Taasisi ina wateja ambao si tu inawajibika kutoa huduma kwao na kutoa matokeo bali pia ndio msingi wa kuanzishwa Taasisi yenyewe. Taasisi imeanzishwa ili kutoa matokeo yenye manufaa kwa wateja wake. Kwa mantiki hii umuhimu wa wateja na uwajibikaji kwao ni suala la msingi. Taasisi ina wateja wa aina sita ambao ni: (i) Wanyamapori wenyewe, (ii) Taasisi za Umma za Kusimamia Wanyamapori na Uhifadhi, (iii) Watafiti kutoka nchi za nje, (iv) Taasisi za utalii, (v) Wizara ya Maliasili na Utalii, na (vi) Wafadhili wa shughuli za uhifadhi.

Ili kuhakikisha kuwa Taasisi inaendelea kupata umuhimu wake kutoka kwa wateja ambao ndio msingi mkuu wa kuwapo kwake, Taasisi imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Wateja. Madhumuni ya Mkataba huu ni kueleza bayana uwajibikaji wa Taasisi kwa wateja wake ili kuwa msingi wa wao kuweza kupima utendaji wa TAWIRI. Kwa mfumo wa uwajibikaji Mkataba huu unazingatia huduma zitolewazo kwa wateja hao.

Ni matumaini yetu kuwa wateja na wadau wetu watautumia Mkataba huu ipasavyo ili kuimarisha mahusiano mazuri kiutendaji na utoaji wa huduma na kuleta mafanikio kwa Taifa kwa muktadha wa uhifadhi na uchumi endelevu na kutoa fursa ya kufurahia tunu ya asili. Ni matarajio yetu kuwa tutapata ushirikiano mzuri kwa wateja na wadau wetu katika kutekeleza mkataba huu.

Tarehe: 21 June 2023 Dkt. David Nkanda Manyanza,

MWENYEKITI WA BODI

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

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

Dira

Kuwa Taasisi mahiri katika kushauri na kutoa taarifa za kisayansi kuhusu usimamizi wa wanyamapori na uhifadhi wa bioanuai kitaifa na kimataifa.

Dhima

Kufanya na kuratibu tafiti za wanyamapori kwa lengo la kutoa taarifa za kisayansi na kushauri Serikali na Mamlaka za Usimamizi wa Wanyamapori kuhusu uhifadhi endelevu wa bioanuai.

Maadili Yetu

i. **Utaalamu na Ubora:**
Tutafanya kazi na kutoa huduma zenye ubora wa hali ya juu kwa kuzingatia utalaamu na uzoefu; kudumisha viwango vya maadili, kujenga uhusiano na wateja na wadau ili kutoa huduma bora;

ii. **Ubunifu:**
Tutahimiza na kuhamasisha uvumbuzi na ubunifu wa kisayansi ili kuboresha utendaji kazi wa Taasisi na kuhakikisha kuwa wateja wetu wanapata huduma stahiki kulingana na thamani ya pesa.

iii. **Uadilifu:**
Tutafanya kazi kwa kuzingatia kiwango cha juu cha umahiri, ukweli na uwazi kwa kutoa bidhaa na huduma zinazozingatia kuwa wateja ni sehemu ya ufanisi wetu/mafanikio yetu;

iv. **Ufanisi:**
Tutahakikisha tunatekeleza mipango na programu tulizojiwekea kwa wakati ili kufikia malengo ya Taasisi; kuthamini na kutumia rasilimali za umma tulizokabidhiwa kwa ufanisi na uangalifu;

v. **Uwazi:**
Tutatekeleza majukumu yetu kwa mujibu wa sheria, taratibu na uwazi ili kuwahudumia wateja na wadau wetu ipasavyo.

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

vi. **Usiri:**

Tutatoa huduma kwa wateja wote kwa kuzingatia usiri na uaminifu, bila upendeleo au kupokea zawadi au vishawishi wakati wa kutekeleza majukumu yetu;

vii. **Ushirikiano:**

Tutatekeleza majukumu yetu kwa kuzingatia utaalamu na uzoefu tulionao ili kufikia malengo;

viii. **Usawa:**

Tutatoa huduma zetu kwa watu wote kwa kuzingatia usawa bila ubaguzi wowote na kuzingatia mahitaji ya makundi maalumu.

ix. **Kuthamini michango ya wadau:**

Tunathamini michango ya wadau wote kwa kuzingatia tamaduni, mila, desturi, mawazo na sheria za nchi na Kimataifa zilizopo ili kukuza ushirikiano bila kujali tofauti zao;

x. **Uangalifu:**

Tunaamini kwenye uangalifu unaostahili na tahadhari ya kutosha kwenye utoaji wa ushauri wa kitaalamu.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Madhumuni ya Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni kuwajulisha wateja wetu kuhusu huduma zinazotolewa na Taasisi. viwango vya ubora, namna ya wazi katika kutoa na kupokea mrejesho kuhusu huduma zetu, maadili ya msingi, dhamira na utayari wa watumishi wa Taasisi katika kukidhi matarajio ya Mteja.

Aidha, Mkataba unalenga katika kuinua kiwango cha uwajibikaji wa Taasisi kwa wadau wetu kwa ajili ya uhifadhi endelevu wa wanyamapori nchini. Vilevile, unaainisha wajibu unaopaswa kutekelezwa na Mteja ili aweze kupata huduma bora.

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

3.0 WATEJA WETU;

i. Watafiti kutoka nje;
ii. Taasisi za Utalii;
iii. Wizara, Idara za Kujitegemea, Wakala za Serikali, mashirika na Taasisi
iv. Wadau wa Maendeleo;
v. Taasisi za utafiti;
vi. Taasisi za Elimu;
vii. Vyombo vya Habari; na
viii. Wawekezaji.
ix. Umma;
x. Taasisi ina wateja wa aina sita ambao ni: (i) Wanyamapori wenyewe, (ii) Taasisi za Umma za Kusimamia Wanyamapori na Uhifadhi, (iii) Watafiti kutoka nchi za nje, (iv) Taasisi za utalii, (v) Wizara ya Maliasili na Utalii, na (vi) Wafadhili wa shughuli za uhifadhi.

4.0 HUDUMA ZETU.

Taasisi inajihusisha na utoaji wa huduma zifuatazo;

1. Usajili wa Kibali cha utafiti wa wanyamapori.
2. Tafiti mbalimbali;
3. Elimu ya Kisayansi juu ya Wanyamapori;
4. Ushauri Elekezi wa kitaalam;
5. Mikanda maalumu ya mawasiliano (animal collars);
6. Mafunzo mbalimbali;
7. Ripoti na Takwimu;
8. Matibabu na uchunguzi wa magonjwa ya wanyamapori
9. Utambulisho kusafirisha sampuli
10. Huduma Nyinginezo;

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

5.0. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

i. **Usajili wa Kibali cha utafiti wa wanyamapori.**
   i. Tutasajili kibali cha utafiti wa Wanyamapori ndani ya **siku thelathini (30)** baada ya maombi kupokelewa;

ii. Tafiti Mbalimbali;
   i. Tufanya utafiti wa uhifadhi na utalii, Utafiti kuhusu udhibiti madhara ya wanyamapori kwa binadamu; na Utafiti wa magonjwa ya wanyama hususani Twiga kila inapohitajika katika siku za kazi.

iii. **Elimu ya Kisayansi juu ya Wanyamapori;**
   ii. Tutatoa elimu ya Kisayansi juu ya wanyamapori na kwa njia Semina ndani ya **siku 14 za kazi** baada ya maombi kupokelewa;

iv. **Ushauri Elekezi wa kitaalam;**
   i. Tutatoa Ushauri elekezi wa tathmini ya kimazingira ndani ya **siku (90**) baada ya maombi kupokelewa;
   ii. Tutatoa Ushauri elekezi wa uanzishwaji au uendelezaji wa mashamba ya wanyamapori ndani ya **siku Hamsini (50)** za kazi

v. **Mikanda maalumu ya mawasiliano (animal collars);**
   i. Tutatoa mikanda maalumu ya mawasiliano ndani ya siku thelathini (30) baada ya maombi kupokelewa;

vi. **Mafunzo mbalimbali;**
   i. Tutatoa mafunzo ya Kupambana na Wanyamapori wakali na waharibifu ndani ya **siku thelathini na mbili (32)** baada ya maombi kupokelewa;
   ii. Tutatoa mafunzo ya uanzishwaji na usimamizi wa manzuki ndani ya **siku thelathini na mbili (32**) baada ya maombi kupokelewa;
   iii. Tutatoa mafunzo ya uvunaji na uchakataji wa mazao ya nyuki ndani ya **siku thelathini na mbili (32)** baada ya maombi kupokelewa ;
   iv. Tutatoa mafunzo ya Uzalishaji wa malikia na ugawaji wa makundi ndani ya **siku thelathini na mbili (32)** baada ya maombi kupokelewa ; na

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

v. Tutatoa mafunzo ya uandaaji na biashara ya mazao ya nyuki ndani ya **siku thelathini na mbili (32)** baada ya maombi kupokelewa;

vii. **Ripoti na Takwimu;**

i. Tutatoa takwimu mbalimbali za wanyamapori na Uhifadhi ndani ya **siku ishirini na nane (28)** baada ya maombi kupokelewa;

ii. Tutatoa Ripoti za sensa za Wanyamapori ndani ya **siku ishirini na nane ((28)** baada ya maombi kupokelewa;

iii. Tutatoa rRipoti za tathmini kuhusu hali ya madhara ya wanyamapori kwa binadamu ndani ya **siku ishirini na nane ((28**) baada ya maombi kupokelewa;

iv. Tuatoa Ripoti ya TAWIRI kuhusu utafiti **kila mwaka;**

v. Tutatoa Ripoti ya tathmini ya uridhikaji wa Wateja juu ya huduma za TAWIRI ndani ya **siku ishirini na nane ((28**) baada ya maombi kupokelewa

viii. **Matibabu na uchunguzi wa magonjwa ya wanyamapori;**

i. Tutatoa tiba kwa wanyamapori taarifa inapotolewa kuwa wagonjwa **ndani ya siku kumi (10)** baada ya kupokea taarifa;

ii. Tutafanya uchunguzi wa magonjwa hasa ya mlipuko na yenye kusambaa kati ya binadamu, mifugo na wanyamapori ndani ya **siku kumi (10)** baada ya kupokea taarifa au maombi;

iii. Tutatoa tiba kwa magonjwa husika na uchunguzi wa afya, magonjwa na vyanzo vya vifo ndani ya **siku kumi na tano (15**) baada ya kupokea taarifa.

ix. **Utambulisho kusafirisha sampuli**

i. Tutatoa Barua ya utambulisho wa mtafiti/mhifadhi kusafirisha sampuli nje ya nchi **ndani ya siku sita (6)** baada ya maombi kupokelewa;

x. Huduma Nyinginezo;

- Tutajibu maombi kutoka kwa watafiti wa nchi za nje) kila inapohitajika katika siku za kazi;
- Tutatatua matatizo ya ki-utafiti kuhusu utalii kila inapohitajika katika siku za kazi;

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

6.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA

Taasisi itawajibika kutekeleza mkataba huu wa Huduma kwa Mteja kama ifuatavyo:-

i. Kuhakikisha huduma zinazotolewa ni za viwango vilivyokubalika na zinazokidhi mahitaji husika na kutatua changamoto zitazojitokeza kadri itakavyowezekana;

ii. Kushughulikia malalamiko kuhusu huduma zinazotolewa;

iii. Kutoa huduma kwa uwazi, haki na usawa;

iv. Kutoa huduma kwa kuzingatia muda, miongozo, sheria, kanuni na taratibu.

v. Kushirikisha wadau kuhusu mabadiliko yoyote yatakayojitokeza kuhusu utoaji wa huduma;

vi. Kuheshimu na Kutunza siri za wateja; na

vii. Kutoa taarifa sahihi kwa lugha rahisi.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1. HAKI YA MTEJA

i. Kutunziwa Siri;
ii. Kupata taarifa zilizoruhusiwa za tafiti mbalimbali;
iii. Kupata huduma kwa viwango vilivyokubalika;
iv. Kutoa mrejesho wa huduma;
v. Kupata taarifa na miongozo sahihi kuhusu huduma pamoja na mabadiliko yoyote yanayoathiri huduma za Taasisi;
vi. Kupata huduma bila ubaguzi wa rangi, dini, kabila, ulemavu n.k.

7.2. WAJIBU WA MTEJA

i. Kuzingatia sheria, miongozo, kanuni na taratibu;
ii. Kutoa taarifa sahihi kuhusu huduma anayohitaji;
iii. Kuzingatia masharti na maelekezo ya huduma anayoomba;
iv. Kuhudhuria mialiko ya mikutano/ vikao kwa wakati;
v. Kutotoa vishawishi/ -rushwa ili kupata huduma;
vi. Kuheshimu watumishi wanaotoa huduma;

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

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Wateja wanakaribishwa kutoa mrejesho wa utoaji huduma zetu ikiwa ni pamoja na maoni, mapendekezo ya uboreshaji, pongezi na malalamiko. Mrejesho wako ni muhimu kwetu ili kutusaidia kuboresha huduma zetu. Mrejesho unaweza kutolewa kupitia Barua, Sanduku la maoni, barua pepe, Nukushi, simu, ana kwa ana, dawati la malalamiko (helpdesk@tawiri.or.tz) na katika fomu iliyopo katika tovuti yetu.

Malalamiko na mapendekezo yatashughulikiwa na wahusika watajulishwa kwa wakati. Pia ifahamike kuwa Taasisi itazingatia usiri (confidentiality) wakati wa upokeaji na utoaji wa taarifa.

9.0. UTAMBULISHO WA TAWIRI NA NJIA ZA MAWASILIANO

Makao Makuu ya TAWIRI yako Mtaa wa Njiro Hill Arusha, na Ofisi zetu zipo wazi kuanzia saa 2:00 asubuhi mpaka saa 10:00 Alasiri kuanzia Jumatatu mpaka Ijumaa isipokua siku za Sikukuu.

Wasiliana nasi kupitia:

Mkurugenzi Mkuu,
Taasisi ya Utafiti wa Wanyamapori Tanzania (TAWIRI),
206 Barabara ya Njiro
Kiwanja Na. 213 Kitalu "A"
S.L.P 661,
23113 Lemara, ARUSHA, TANZANIA.

Simu: +255 (0)27 254 9571/ Simu ya mkononi: 0734 094 646,
Nukushi: +255 (0)27 254 8240,
Barua pepe: barua@tawiri.or.tz,
Tovuti: http://www.tawiri.or.tz.

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