



TAASISI YA VIWANGO ZANZIBAR

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA

TOLEO LA PILI

MACHI, 2023

Yaliyomo

1.0	DIBAJI.....	3
2.0	DIRA, DHAMIRA NA MAADILI YA TAASISI	6
2.1	DIRA	6
2.2	DHAMIRA.....	6
2.3	MAADILI YA TAASISI	6
3.0	MADHUMUNI YA MKATABA	6
4.0	WATAKA HUDUMA.....	7
5.0	HUDUMA ZA ZBS.....	7
6.0	MAJUKUMU YA ZBS	7
7.0	UWEZO WA TAASISI KIFEDHA	9
8.0	VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA ZA ZBS.....	9
9.0	AHADI ZA ZBS KWA WATAKA HUDUMA.....	9
9.1	IDARA YA RASILIMALI WATU NA UTAWALA	9
9.2	IDARA YA UANDAAJI WA VIWANGO	12
9.3	IDARA YA USIMAMIZI WA UBORA.....	12
9.4	IDARA YA MAABARA NA METROLOJIA	14
9.5	KITENGO CHA SHERIA	15
9.6	KITENGO CHA UHUSIANO NA MASOKO	16
9.7	KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI.....	17
9.8	KITENGO CHA UHASIBU NA FEDHA	18
9.9	KITENGO CHA UNUNUZI NA UONDOAJI WA MALI ZA UMMA	18
9.10	KITENGO CHA TEKNOLOJIA YA HABARI NA MAWASILIANO.....	19
10.0	HAKI NA WAJIBU WA MTAKA HUDUMA.....	20
10.1	HAKI ZA WATAKA HUDUMA	20
10.2	WAJIBU WA WATAKA HUDUMA.....	21

11.0	FARAGHA NA USIRI	21
12.0	KIPINDI CHA KUPITIA MKATABA WA HUDUMA.....	21
13.0	KUTOA MREJESHO WA HUDUMA ZINAZOTOLEWA	22
14.0	UWASILISHAJI WA MALALAMIKO	22
15.0	KUTOA TAARIFA KULINGANA NA UTEKELEZAJI WA MKATABA	22
16.0	MAWASILIANO YA TAASISI	22
16.1	MAKAO MAKUU.....	22
16.2	OFISI YA URATIBU PEMBA.....	23

1.0 DIBAJI

Taasisi ya Viwango Zanzibar (ZBS) imeanzishwa kwa mujibu wa Kifungu cha 4 cha Sheria ya Viwango ya Zanzibar Namba 1 ya mwaka 2011. ZBS imeanza kazi zake rasmi Septemba, 2012 na iko chini ya usimamizi wa Wizara ya Biashara na Maendeleo ya Viwanda. Kiutendaji ZBS inasimamiwa na Bodi ya Wakurugenzi. Jukumu la msingi la ZBS ni kuandaa Viwango vya bidhaa na huduma vya Zanzibar pamoja na kusimamia matumizi ya viwango hivyo. Aidha, ZBS inalenga kuimarisha huduma inazozitoa kwa wadau ikiwa ni sehemu ya utekelezaji wa majukumu ya kimsingi kwa mujibu wa Sheria ikiwa ni pamoja na ukaguzi wa bidhaa Bandarini na Sokoni, Uthibiti Ubora na Upimaji katika maabara. Katika utekelezaji wa shughuli zake ZBS inashirikiana na wadau mbali mbali wakiwemo Taasisi za Umma au binafsi kama vile wafanyabiashara, wazalishaji na watumiaji bidhaa na huduma.

ZBS inatambua umuhimu wa kuanzisha Mkataba wa Utoaji Huduma kwa Umma kwa kuzingatia Kanuni ya 37 ya Kanuni za Utumishi wa Umma za mwaka, 2014, ukiwa ni Muongozo muhimu kwa Taasisi za Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar kwa ajili ya kuendeleza na kuimarisha Utoaji wa Huduma kwa Umma na Wadau mbalimbali kupitia njia zilizokubalika. Aidha ni utekelezaji wa Programu ya kuimarisha Utumishi wa Umma "Public Service Reform Programs (PSRP) ya mwaka 2000 pamoja na maelekezo ya Sera ya Utumishi wa Umma ya 2010 kama ilivyofafanuliwa katika mkakati wa kiseru nambari 4.4 (v).

Pia ahadi za mkataba huu zitatambuliwa kuwa ni malengo ya ubora ya ZBS kulingana na matakwa ya Kiwango cha Kimataifa cha Mfumo wa Usimamizi Ubora (ISO 9001).

ZBS inaahidi kuwa itaendelea kuimarisha huduma zake kuendana na mahitaji ya utoaji huduma yanayozingatia mabadiliko ya kiuchumi na kijamii, mabadiliko

ya teknolojia na kadhalika. Mkataba huu tunatarajia uwe kiungo rahisishi cha uhusiano kati ya ZBS na wataka huduma.

Lengo la Mkataba huu wa utoaji wa huduma kwa wataka huduma ni kuweka bayana huduma zinazotolewa na ahadi zake ambazo wataka huduma wake wanayo haki ya kuzitarajia na kuzipata. Mkataba huu unakusudia kujenga na kuimarisha ufanisi katika utekelezaji wa majukumu ya ZBS na hatimae walengwa wa huduma kuwa na imani thabiti kwa ZBS. Mkataba unaweka utaratibu wa kupokea na kushughulikia malalamiko iwapo yatajitokeza ili kufikia malengo ya utekelezaji wa mikakati ya Taasisi na hatimaye kufikia matarajio ya Serikali ya kuondoa umasikini na kukuza uchumi wa Zanzibar.

Matokeo ya utekelezaji wa Mkataba huu yataisaidia ZBS kuwa na utaratibu wa kujitazama na kujipima upya kila baada ya kipindi cha utekelezaji na hivyo kujiimarisha zaidi. Vile vile, itajifunza mengi hasa kutokana na changamoto zitakazojitokeza katika utekelezaji wa ahadi zake kwa kutumia mifumo iliyopo, maoni kutoka kwa Wataka huduma na hata malalamiko yatakayojitokeza kwa namna moja au nyengine yatatumika kwa lengo la kuimarisha utendaji wa Taasisi na mifumo yake.

Ni matarajio ya ZBS kuwa wataka huduma wataendelea kuutumia na kutupatia mwitiko ili kuuweka hai Mkataba wetu huu na kuwa kichocheo cha kuimarisha utendaji wa ZBS.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yusuph Majid Nassor'.

.....
YUSUPH MAJID NASSOR
MKURUGENZI MKUU,
TAASISI YA VIWANGO,
ZANZIBAR,
MACHI, 2023.

2.0 DIRA, DHAMIRA NA MAADILI YA TAASISI

2.1 DIRA

Kuwa miongoni mwa Taasisi za Viwango Duniani katika kutoa huduma bora zaidi za Viwango na kuhakikisha Ubora wa bidhaa.

2.2 DHAMIRA

Kuandaa na kushajihisha Viwango vya bidhaa na huduma na kuhakikisha Ubora ili kujenga imani kwa wazalishaji, wafanyabiashara na watumiaji wa bidhaa pamoja na kukuza uchumi, kulinda afya na usalama kwa jamii.

2.3 MAADILI YA TAASISI

Tunatekeleza na kukuza maadili ya msingi yafuatayo:-

- 2.2.1 Uadilifu;
- 2.2.2 Kuzingatia Utaalamu;
- 2.2.3 Kumridhisha mteja;
- 2.2.4 Usawa katika utoaji wa huduma; na
- 2.2.5 Kufanya kazi kwa pamoja.

3.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kuendeleza utoaji wa huduma bora kwa wataka huduma zetu na kuhakikisha huduma hizo zinapatikana kwa wakati pamoja na kuufahamisha Umma juu ya Viwango vya huduma zinazotolewa na ZBS na upatikanaji wake. Aidha, mkataba huu utasaidia watumiaji kudai haki zao, kuimarisha utendaji kazi na kuweka wazi utaratibu wa kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko pale ambapo huduma zinazotolewa hazikidhi matarajio ya wataka huduma zetu.

4.0 WATAKA HUDUMA

Wataka huduma wa ZBS inajumuisha wafuatao;

- i. Wizara, Idara zinazojitegemea, Wakala wa Serikali, Mikoa na Serikali za Mitaa;
- ii. Washirika wa Maendeleo;
- iii. Sekta Binafsi (jamii ya wazalishaji, wajasiriamali na wafanyabiashara);
- iv. Taasisi Zisizo za Kiserikali;
- v. Taasisi za Mafunzo, Watafiti na Wanataaluma;
- vi. Wafanyakazi; na
- vii. Wananchi kwa ujumla.

5.0 HUDUMA ZA ZBS

- i. Kuandaa viwango vya bidhaa na huduma na kutoa taarifa za viwango;
- ii. Usimamizi wa ubora;
 - Uthibiti ubora;
 - Upimaji maabara na ugezi;
 - Ukaguzi;
- iii. Kutoa elimu ya ushajihishaji wa matumizi ya viwango na taratibu za usimamizi ubora; na
- iv. Huduma za kiutawala na kiutumishi kwa wafanyakazi wa ZBS.

6.0 MAJUKUMU YA ZBS

Kwa mujibu wa kifungu namba 5 cha Sheria ya Viwango Namba 1 ya mwaka 2011, ZBS ina majukumu yafuatayo:-

- i. Kuandaa, kutangaza, kusimamia na kufanya marekebisho ya viwango kwa ubora na vifaa vya kupimia vitakavyotumika ambavyo vitaendana na mabadiliko yanayotokea katika viwango vya kimataifa.

- ii. Kuthibitisha vipimo kwa udhibiti ubora na uthibiti ubora wa bidhaa, huduma na kulinda mazingira na kusimamia viwango katika viwanda vya uzalishaji na biashara kwa ujumla.
- iii. Kupima bidhaa zinazozalishwa pamoja na vifaa vinavyotumika kuzalisha bidhaa za viwandani na kuhakikisha soko linakuwa na bidhaa zenye ubora.
- iv. Kupima ubora wa bidhaa pamoja na kuhakiki utendaji kazi wa vifaa vya upimaji kwa kuvilinganisha na viwango vya kitaifa na kimataifa vilivyokubalika.
- v. Kufanya ukaguzi, kuchukua sampuli na kupima bidhaa zinazozalishwa au kuingizwa nchini kwa lengo la kuhakiki kama bidhaa hizo zinaendana na matakwa ya viwango vilivyokubalika.
- vi. Kuanzisha na kuendeleza maabara zinazotambulika zenye lengo la kusimamia viwango na ubora na kwa malengo mengine kama yatakavyotajwa.
- vii. Kuzitambua na kuzithibitisha taasisi zenye umahiri nje na ndani ya Zanzibar zinazojihusisha na masuala ya viwango kwa ajili ya kukuza ubora wa bidhaa.
- viii. Kushirikiana na Taasisi nyengine za kitaifa na kimataifa katika mambo yote yanayohusiana na viwango na udhibiti ubora na kuwakilisha nchi kwenye mambo hayo.
- ix. Kushirikiana na wakala wengine wa Serikali, wawakilishi wa viwanda au mashirikiano mengine ya kisheria kwa ajili ya kuasili na matumizi ya viwango.
- x. Kutoa, kuhuisha, kusimamisha au kufuta leseni kwa matumizi ya alama ya ubora.

7.0 UWEZO WA TAASISI KIFEDHA

ZBS inakusanya mapato kutokana na huduma inazozitoa ili kuimarisha utekelezaji wa majukumu yake kama ilivyo kwa mujibu wa Sheria iliyoanzishwa.

8.0 VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA ZA ZBS

ZBS katika utoaji wa huduma zake inazingatia yafuatayo:-

- i. Kutoa kipaumbele kwa watu wenye mahitaji maalum;
- ii. Kutoa huduma za kitaalamu kwa ufanisi na muda muafaka;
- iii. Kuhakikisha huduma zinatolewa kwa uwazi;
- iv. Kutoa ushirikiano katika kupanga na kufanya maamuzi; na
- v. Kuhakikisha taarifa sahihi, za uhakika na kwa wakati.

9.0 AHADI ZA ZBS KWA WATAKA HUDUMA

ZBS inaahidi kutoa huduma bora kwa wataka huduma wake kupitia Idara na Vitengo vyake kama ifuatavyo:-

9.1 IDARA YA RASILIMALI WATU NA UTAWALA

Idara hii ina jukumu la usimamizi wa kazi za Mipango, Utumishi, Utawala na Uendeshaji za kila siku.

Ahadi za Idara ya Rasiliamli watu na Utawala

Nam.	Huduma	Ahadi
i.	Kuwasilisha ombi la marekebisho ya mishahara sehemu husika baada ya vielelezo vyote kukamilika.	Ndani ya siku tano (5) za kazi za mwanzo wa mwezi husika.
ii.	Kuzifanyia kazi stahiki za wafanyakazi baada ya vielelezo vyote kukamilika.	Ndani ya siku kumi (10) za kazi.

iii.	Kuwaita watumishi waliofanikiwa kujaza nafasi za ajira ndani ya Taasisi baada ya kukamilika kwa taratibu za ajira.	Ndani ya siku saba (7) za kazi.
iv.	Kutoa barua za kupandishwa vyeo, kuthibitishwa kazi na likizo kwa watumishi baada ya kuidhinishwa.	Ndani ya siku tano (5) za kazi.
v.	Kuandaa na kusambaza ajenda na muhtasari wa vikao vya Kamati ya Uongozi ya Taasisi.	Ndani ya siku tano (5) kabla ya kikao.
vi.	Kuandaa na kusambaza maagizo ya vikao vya Kamati ya Uongozi ya Taasisi.	Ndani ya siku tano (5) baada ya kikao.
vii.	Kutoa barua ya maombi ya vibali/ rufusa kwenda Taasisi nyengine.	Ndani ya siku tatu (3) za kazi.
viii.	Kupokea na kujibu barua za wataka huduma.	Ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokelewa.
ix.	Kuanza kwa mafunzo kuhusu kazi za Taasisi kwa waajiriwa wapya.	Wiki ya tatu (3) baada ya kuajiriwa.
x.	Kuandaa Mpango Mkakati wa Taasisi.	Kila baada ya miaka mitano (5)
xi.	Kupitia Mpango Mkakati wa Taasisi.	Kila baada ya miaka miwili na nusu ya utekelezaji

xii.	Kutayarisha bajeti ya mapato na matumizi ya Taasisi.	Robo ya tatu ya kila mwaka wa fedha
xiii.	Kupitia bajeti ya mapato na matumizi ya Taasisi.	Mwezi wa Disemba kila mwaka
xiv.	Kutayarisha Mpango Kazi wa Taasisi.	Ndani ya siku 30 baada ya kuidhinishwa bajeti
xv.	Kupitia Mpango Kazi wa Taasisi.	Mwezi wa Disemba kila mwaka
xvi.	Kutoa na kusambaza taarifa za kitakwimu	Mwezi wa Septemba kila mwaka
xvii.	Kutayarisha miradi ya Taasisi	Kila mwaka.
xviii.	Kufanya Ufuatiliaji na Tathmini juu ya utekelezaji wa mpango kazi wa Taasisi	Ndani ya siku 30 baada ya robo mwaka
xix.	Kufanya Ufuatiliaji na Tathmini juu ya utekelezaji wa Mkataba wa Huduma wa Taasisi	Ndani ya siku 30 baada ya robo mwaka
xx.	Kufanya mapitio ya mkataba wa utoaji huduma kwa wataka huduma.	Ndani ya miaka 3.
xxi.	Kufanya Ufuatiliaji na Tathmini juu ya utekelezaji wa Mpango Mkakati wa Taasisi	Kila mwaka
xxii.	Kuandaa ripoti ya utekelezaji ya robo, nusu na mwaka na kuwasilisha kunakohusika.	Ndani ya siku tano (5) baada kumaliza kipindi husika.

9.2 IDARA YA UANDAAJI WA VIWANGO

Idara hii ina jukumu la Uandaaji, Uendelezaji, Uhakiki wa viwango vya Zanzibar na Ushajihishaji wa matumizi ya viwango.

Ahadi za Idara ya Uandaaji wa Viwango

Nam.	Huduma	Ahadi
i.	Kuasili na kupitisha kiwango cha huduma na bidhaa cha kitaifa, kikanda na kimataifa kuwa cha kitaifa cha Zanzibar na kuwasilishwa Bodi ya Wakurugenzi ya Taasisi kwa kuidhinishwa.	Ndani ya miezi saba.
ii.	Kuandaa viwango vya kitaifa vya Zanzibar	Miezi kumi na tatu.
iii.	Kuhakiki Viwango vya huduma na bidhaa.	Kila baada ya miaka mitano bila ya haja ya dharura.
iv.	Kuandaa mpango kazi wa viwango na kuwekwa kwenye tovuti.	Siku kumi na tano (15) za kazi kabla ya mwaka mpya wa fedha
v.	Kuuza kiwango kwa wateja baada ya kufanya malipo.	Ndani ya siku moja (1) ya kazi

9.3 IDARA YA USIMAMIZI WA UBORA

Idara hii ina jukumu la kuhakikisha bidhaa na huduma zote zinazozalishwa au zinazolingizwa kufikia viwango vilivyoidhinishwa na ZBS.

Ahadi za Idara ya Usimamizi wa Ubora

Nam.	Huduma	Ahadi
i.	Kufanya ukaguzi wa mara kwa mara kwa ajili ya kusimamia utekelezaji wa viwango kupitia taratibu za Uthibiti Ubora wa bidhaa zinazozalishwa viwandani na huduma pamoja na mifumo ya kiutendaji baada ya kuthibitishwa.	Mara mbili (2) kwa mwaka.
ii.	Kuandaa ripoti ya utekelezaji ya robo, nusu na mwaka na kuwasilisha kunakohusika.	Ndani ya siku tano (5) baada kumaliza kipindi husika.
iii.	Kupitia utekelezaji wa mfumo wa Usimamizi wa Ubora na kuimarishwa hatua kwa hatua.	Kila mwaka.
iv.	Kufanya ukaguzi wa ubora wa bidhaa zilizokuwepo sokoni.	Kila baada ya wiki mbili.
v.	Kutoa msaada wa kitaalamu kwa waagizaji na wasafirishaji bidhaa, kufanya ukaguzi na kuandaa taarifa ya ukaguzi wa bidhaa.	Kila unapohitajika.
vi.	Kuchukua na kuwasilisha sampuli kwa ajili ya uchunguzi wa kimaabara.	Ndani ya siku mbili (2) za kazi.

vii.	Kutoa leseni ya matumizi ya alama ya ubora ya ZBS baada ya kukamilika kwa taratibu.	Ndani ya siku mbili (2) za kazi kwa Unguja. Ndani ya siku tatu (3) kwa Pemba.
viii.	Kufanya uhakiki kwa kupitia nyaraka za uagizaji bidhaa pamoja na Cheti cha Ubora (Certificate of Conformity).	Ndani ya siku moja (1) ya kazi.

9.4 IDARA YA MAABARA NA METROLOJIA

Idara hii ina jukumu kufanya uhakiki ubora wa bidhaa zinazowasilishwa Maabara pamoja na kufanya masawazisho (Ugezi) wa vifaa vya Upimaji.

Ahadi za Idara ya Maabara na Metrolojia

Nam.	Huduma	Ahadi
i.	Kutoa ripoti ya upimaji kwa bidhaa zilizochukuliwa sampuli baada ya kutolewa ripoti ya maabara.	Ndani ya siku tatu za kazi.
ii.	Kuandaa ripoti ya utekelezaji ya robo, nusu na mwaka na kuwasilisha kunakohusika.	Ndani ya siku tano (5) baada kumaliza kipindi husika.
iii.	Kutoa huduma ya ugezi.	Ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi baada ya kukamilika kwa taratibu zote.

iv.	Kufanya upimaji wa bidhaa wa sampuli zilizowasilishwa maabara.	Bidhaa za umeme ndani ya siku tatu (3) za kazi.
		Bidhaa za mafuta ya nishati ndani ya masaa 24.
		Bidhaa za kemikali ndani ya siku tano (5) za kazi.
		Bidhaa za chakula ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi.
		Bidhaa za nguo na ngozi ndani ya siku tano (5) za kazi.
		Bidhaa za vifungashio ndani ya siku tano (5) za kazi.
		Bidhaa za ujenzi ndani ya siku ishirini na nane (28) za kazi.

9.5 KITENGO CHA SHERIA

Kitengo hiki kina jukumu la kutoa ushauri wa kisheria kwa Taasisi, kuiwakilisha Taasisi mahakamani kila inapohitajika, kupitia Sheria, Kanuni na Miongozo mbalimbali ya Taasisi na kutoa mafunzo ya kisheria kwa wafanyakazi.

Ahadi za Kitengo cha Sheria

Nam.	Huduma	Ahadi
i.	Kutoa ufafanuzi wa sheria, kanuni na miongozo ya kazi kisheria.	Ndani ya siku moja baada ya kupokea hoja.

ii.	Kupitia Sheria, Kanuni na miongozo mbali mbali ya Taasisi.	Ndani ya miezi mitatu itakapohitajika.
iii.	Kukamilisha mikataba ya Taasisi na nyaraka nyengine za kisheria baada ya kuwasilishwa.	Ndani ya siku tano (5) za kazi.
iv.	Kufungua kesi baada ya kukamilisha vielelezo.	Ndani ya siku kumi (10) za kazi

9.6 KITENGO CHA UHUSIANO NA MASOKO

Kitengo hiki kina jukumu la kuratibu semina, mikutano, makongamano na kuandaa vipindi vya habari, kusambaza taarifa ndani na nje ya Taasisi, kuimarisha uhusiano kati ya ZBS na Taasisi nyengine na kutoa ufafanuzi wa taarifa mbali mbali za Taasisi.

Ahadi za Kitengo cha Uhusiano na Masoko

Nam.	Huduma	Ahadi
i.	Kutayarisha na kuwasilisha taarifa za Vipeperushi.	Septemba kila mwaka.
ii.	Kutoa jarida la ZBS.	Machi kila mwaka.
iii.	Kuratibu semina, makongamano, mikutano na maonyesho.	Ndani ya siku kumi (10) za kazi kabla ya tukio.
iv.	Kuandaa vipindi vya habari.	Kila mwezi.
v.	Kupokea malalamiko na kutoa mrejesho juu ya hatua zinazochukuliwa kwa malalamiko yaliyowasilishwa.	Ndani ya siku tano (5) za kazi.

vi.	Kusambaza taarifa ndani na nje ya Taasisi baada ya tukio.	Ndani ya siku tatu(3) za kazi.
vii.	Kupanga itifaki, malazi na usafiri kwa wageni wa Taasisi.	Ndani ya siku tatu (3) za kazi
viii.	Kutoa ufafanuzi wa taarifa za Taasisi.	Ndani ya siku tatu (3) za kazi.
ix.	Kufanya tathmini ya ubora wa huduma za Taasisi kwa wataka huduma.	Aprili kila mwaka.

9.7 KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

Kitengo hiki kina jukumu la kuisaidia Taasisi katika kuhakikisha udhibiti wa ndani, shughuli za kifedha na utendaji zinakwenda kama zilivyoelekezwa na Sheria, Kanuni na Miongozo iliyopo.

Ahadi za Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani

Nam.	Huduma	Ahadi
i.	Kufanya ukaguzi wa hesabu na mifumo ya kiutendaji katika Taasisi.	Ndani ya miezi miwili baada ya kumalizika kipindi cha robo mwaka.
ii.	Kupitia hesabu za mwisho wa mwaka.	Kila mwaka.
iii.	Kuwasilisha ripoti ya robo mwaka ya ukaguzi.	Ndani ya miezi miwili baada ya kumalizika kipindi cha robo mwaka.
iv.	Kutoa ushauri juu ya mwenendo wa matumizi na makusanyo ya fedha na mifumo ya kiutendaji ya Taasisi.	Kila siku ndani ya saa za kazi.

v.	Kuandaa na kuwasilisha ripoti ya mwaka ya ukaguzi.	Ndani ya miezi mitatu baada kumaliza mwaka wa hesabu.
----	--	---

9.8 KITENGO CHA UHASIBU NA FEDHA

Kitengo hiki kina jukumu la kusimamia bajeti ya Taasisi, kukusanya mapato ya Taasisi kwa mujibu wa Sheria na kufanya matumizi ya fedha za Taasisi kwa mujibu wa Sheria na Kanuni za Fedha yanaendana na thamani halisi ya bidhaa au huduma husika.

Ahadi za Kitengo cha Uhasibu na Fedha

Nam.	Huduma	Ahadi
i.	Kufanya malipo yaliyokamilika na kuidhinishwa.	Ndani ya siku mbili (2) za kazi.
ii.	Kuandaa taarifa za mapato na matumizi ya mwezi, robo, nusu na mwaka.	Ndani ya siku tano (5) za kazi baada kumaliza kipindi husika.
iii.	Kutoa risiti baada ya kuthibitisha malipo.	Ndani ya siku moja (1) ya kazi.
iv.	Kuandaa ripoti ya fedha ya mwaka.	Ndani ya miezi miwili baada ya kumalizika kwa mwaka wa fedha.

9.9 KITENGO CHA UNUNUZI NA UONDOAJI WA MALI ZA UMMA

Kitengo hiki kina jukumu la kuiwezesha Taasisi kupata mahitaji ya huduma, vifaa na kazi na kusimamia uondoaji wa mali chakavu za Taasisi kwa mujibu wa Sheria na Kanuni.

Ahadi za Kitengo cha Ununuzi na Uondoaji wa Mali za Umma

Nam.	Huduma	Ahadi
i.	Kuandaa nyaraka za Zabuni za kitaifa na kimataifa baada ya kuwasilishwa sifa za kitaalamu.	Ndani ya siku kumi (10) za kazi.
ii.	Kuandaa nyaraka za Zabuni (quotation) baada ya kuwasilishwa sifa za kitaalamu.	Ndani ya siku tano (5) za kazi.
iii.	Kuandaa mpango wa manunuzi.	Siku kumi (10) baada ya kuwasilishwa bajeti ya Taasisi.
iv.	Kuandaa rasimu za mikataba ya ununuzi baada ya kuidhinishwa kwa ripoti ya tathmini.	Ndani ya siku kumi (10) za kazi.
v.	Kuandaa na kuwasilisha taarifa kwa ajili ya vikao vya Bodi ya Zabuni ya Taasisi.	Siku tano (5) kabla ya kikao.

9.10 KITENGO CHA TEKNOLOJIA YA HABARI NA MAWASILIANO

Kitengo hiki kina jukumu la kufanya usanifu wa mifumo ya kompyuta na mifumo ya mawasiliano, kusimamia utendaji kazi wa kila siku wa kompyuta za Taasisi na kusambaza taarifa kwa wataka huduma kupitia tovuti ya Taasisi.

Ahadi za Kitengo cha Teknolojia ya Habari na Mawasiliano

Nam.	Huduma	Ahadi
i.	Kufanya matengenezo ya jumla ya vifaa vya TEHAMA (preventive maintenance) na mifumo yake.	Kila robo mwaka.

ii.	Kusajili watumizi wapya wa mifumo na email za taasisi baada ya kuwasilishwa maombi.	Ndani ya siku moja (1) ya kazi.
iii.	Kupokea na kushughulikia malalamiko ya watumiaji na kutoa msaada wa kitaalamu na kiufundi juu ya matumizi ya mifumo ya Kompyuta na mawasiliano.	Ndani ya siku mbili (2) ya kazi.
iv.	Kufanya uchambuzi wa vifaa vipya vya TEHAMA vinavyowasilishwa na kuvitolea ripoti kwa ajili ya matumizi ya ofisi.	Ndani ya siku kumi (10) za kazi.
v.	Kuchambua mahitaji ya Teknolojia ya Mawasiliano katika Taasisi.	Ndani ya siku ishirini na nane (28) za kazi.
vi.	Kupokea, kuweka na kuondoa taarifa katika tovuti ya Taasisi.	Ndani ya siku mbili (2) za kazi.

10.0 HAKI NA WAJIBU WA MTAKA HUDUMA

Wataka huduma wetu wana haki na wajibu wa kupata huduma zinazotolewa na Taasisi kama ifuatavyo:-

10.1 HAKI ZA WATAKA HUDUMA

- 10.1.1 Kuhudumiwa kwa wakati;
- 10.1.2 Kutunziwa siri katika masuala yao;
- 10.1.3 Kupatiwa taarifa zinazowahusu kwa kufuata taratibu zilizopo;

- 10.1.4 Kuhudumiwa kwa heshima bila upendeleo, lugha nzuri au kuombwa rushwa;
- 10.1.5 Kuitikiwa wito wake pale atakapohitaji;
- 10.1.6 Kushauri njia bora za kuongeza ufanisi;
- 10.1.7 Kusikilizwa;
- 10.1.8 Kuwasilisha malalamiko na kushughulikiwa katika muda stahiki; na
- 10.1.9 Kukata rufaa kwa kuzingatia sheria na taratibu zilizowekwa.

10.2 WAJIBU WA WATAKA HUDUMA

- 10.2.1 Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaowahudumia;
- 10.2.2 Kutoshawishi watumishi ili mtaka huduma ahudumiwe kwa upendeleo au rushwa;
- 10.2.3 Kuhudhuria mikutano au miadi kwa wakati uliopangwa;
- 10.2.4 Kutoa taarifa/ vielelezo/ nyaraka sahihi zinazotakiwa kwa wakati;
- 10.2.5 Kutumia lugha nzuri wakati wa kuhudumiwa;
- 10.2.6 Kuitikia wito pale anapohitajika; na
- 10.2.7 Kuzingatia sheria na taratibu ziliopo kwa huduma anazohitaji.

11.0 FARAGHA NA USIRI

Taasisi ya Viwango Zanzibar itazingatia utunzaji wa siri zote zinazopatikana katika utetekelezaji wa kazi zake za kila siku. ZBS haitatoa taarifa yeyote bila ya idhini kutoka kwa Watendaji Wakuu kama ilivyo kwa mujibu wa Sheria. ZBS inaheshimu faragha ya mtu/taasisi na heshima yake/yao ikiwa ndio haki ya msingi ya kutambuliwa kwake/kwao kwa taarifa zinazowasilishwa.

12.0 KIPINDI CHA KUPITIA MKATABA WA HUDUMA

Kwa kuhakikisha kwamba Mkataba huu unaleta manufaa na kukidhi mahitaji ya wataka huduma wetu na kuweza kufikia malengo yaliyokubaliwa, mkataba huu utapitiwa **kila baada ya miaka mitatu (3)** bila ya haja ya dharura ili kuweza kuendana na mabadiliko yaliyopo.

13.0 KUTOA MREJESHO WA HUDUMA ZINAZOTOLEWA

Inakusudiwa kwamba Mkataba huu utakuwa ni Hati ya makubaliano baina ya ZBS na Wataka huduma. Hivyo, mrejesho (feedback) wa maoni au malalamiko juu ya huduma zilizokusudiwa kutolewa kwa wataka huduma utatolewa kulingana na maoni au malalamiko yanayowasilishwa.

Mrejesho utapokelewa kulingana na huduma zilivyotolewa na kuwekwa kumbukumbu kwa ajili ya ufuatiliaji na utekelezaji. Malalamiko yanaweza kutolewa endapo mtaka huduma wetu hajaridhika na huduma zinazotolewa.

14.0 UWASILISHAJI WA MALALAMIKO

Endapo mtaka huduma ana malalamiko juu ya huduma zinazotolewa na Taasisi anapaswa kuyawasilisha kwa Mkurugenzi Mkuu kwa ajili ya kuchukuliwa hatua zinazostahiki ndani ya Siku Tano (5) kama inavyoelekezwa na kifungu nambari **9.5 (v.)** cha Mkataba huu.

15.0 KUTOA TAARIFA KULINGANA NA UTEKELEZAJI WA MKATABA

Taasisi ya Viwango Zanzibar (ZBS) itatoa taarifa ya utekelezaji kila inapohitajika kwa mujibu wa taratibu zilizopo.

16.0 MAWASILIANO YA TAASISI

ZBS inaahidi kutoa huduma bora kwa wataka huduma. Ikiwa Mtaka huduma atakuwa na maoni au mahitaji ya huduma zinazotolewa na ZBS anatakiwa awasilishe kwa njia ya barua pepe, sanduku la maoni, mitandao ya kijamii, tovuti au awasiliane kupitia anuani zifuatazo:-

16.1 MAKAO MAKUU

MKURUGENZI MKUU,

TAASISI YA VIWANGO ZANZIBAR (ZBS),

143 Mtaa wa Timba, 71111 Mjini Magharibi, S.L.P 1136, Zanzibar.

Simu: +255 24 2232225, Nukushi: +255 24 2232250

Barua pepe: info@zbs.go.tz

16.2 OFISI YA URATIBU PEMBA

MKURUGENZI,

TAASISI YA VIWANGO ZANZIBAR (ZBS),

35 Barabara Chake Mkoani, 74204 Tibirinzi, Kusini Pemba.

S.L.P 352, Zanzibar.

Simu: +255 24 2452159

Barua pepe: info@zbs.go.tz