Ukweli na Uhakika

SEPTEMBA, 2017

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Ukweli na Uhakika

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

SHIRIKA LA UTANGAZAJI TANZANIA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

SEPTEMBA, 2017

YALIYOMO

DIBAJI 1
1.0 DIRA DHIMA MAADILI YETU 3
1.1 DIRA 3
1.2 DHIMA 3
1.3 MAADILI 3
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 5
3.0 WATEJA WETU 6
4.0 HUDUMA ZETU 7
5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 6
6.0 WAJIBU WETU 8
7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 14
7.1 HAKI ZA MTEJA 15
7.2 WAJIBU WA MTEJA 16
8.0 MREJESHO KUHUSU HUDUMA 16
9.0 MAWASILIANO NA SHIRIKA 17

DIBAJI

Shirika la Utangazaji Tanzania ni chombo cha utangazaji cha umma kilichoanzishwa mwaka 2007 kwa tamko la Mhe Rais lililochapishwa katika Gazeti la Serikali Na. 186 la Mwaka 2007. Tamko la Rais lilitolewa chini ya Kifungu Na. 4 cha Sheria ya Mashirika ya Umma Sura ya 257 Toleo la mwaka 2002. Kabla ya tamko hilo shughuli za utangazaji wa umma zilikuwa zikifanywa na Taasisi ya Utangazaji Tanzania (TUT) ambayo ilitokana na kuunganishwa kwa iliyokuwa Redio Tanzania Dar es Salaam (RTD) na Televisheni ya Taifa (TVT).

Lengo kuu la Shirika la Utangazaji ni kuhabarisha, kuelimisha na kuburudisha Umma kupitia vipindi mbalimbali vya Redio na Televisheni.

Shirika limeboresha utoaji huduma kwa kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ili kuimarisha uhusiano baina yake kwa wateja na wadau mbalimbali katika utendaji wake wa kazi.

Malengo makubwa ya mkataba huu ni pamoja na kuweka bayana huduma tunazozitoa pamoja na kuimarisha mifumo ya mawasiliano ya wateja ndani na nje ya Shirika. Aidha, Shirika lina lenga kuleta mahusiano mazuri baina yake na wadau mbalimbali.

Ni matumaini yetu kuwa viwango tulivyojiwekea katika Mkataba huu, vitaongeza tija na uwajibikaji kwa watumishi wa Shirika na kutoa huduma bora kwa wateja wetu wote.

Dkt. Ayub Rioba Chacha

Mkurugenzi Mkuu

Shirika la Utangazaji Tanzania

1.0 DIRA DHIMA MAADILI YETU

1.1 DIRA

Kuwa Shirika la Utangazaji wa Umma linaloongoza kwa weledi, kuthamini utamaduni, ubunifu na lenye kukidhi mahitaji ya hadhira na wateja wake.

1.2 DHIMA

Kuwezesha wananchi kupitia miradi na vipindi vilivyoandaliwa kiweledi vyenye kuhabarisha, kuelimisha, kuburudisha, kutafakarisha na kuongeza thamani katika maisha yao.

1.3 MAADILI

Ili Mkataba wa Huduma kwa Mteja uwe na ufanisi na kuheshimika, watumishi wa Shirika watazingatia yafuatayo:

i. ***Ukweli na Uhakika***

Tunatoa taarifa zilizofanyiwa utafiti wa kina na kutoka vyanzo husika.

ii. ***Uadilifu***

Tunafanya kazi kwa kuzingatia miiko na maadili.

iii. ***Uzalendo***

Tunaweka maslahi yaTaifa kwanza.

iv. ***Uwajibikaji***

Tunafanya kazi kwa kujituma, kujitoa na tunabeba dhamana ya matokeo ya utendaji wetu.

v. ***Usiri***

Tunatunza taarifa za siri za wateja na hazitatolewa bila idhini yao.

vi. ***Weledi***

Tunafanya kazi kwa kuzingatia viwango vya juu vya taaluma na kujenga mawasiliano.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Dhumuni la mkataba huu ni kumuwezesha mteja kufahamu huduma zitolewazo na Shirika, haki za mteja, wajibu wa Shirika kwa mteja pamoja na kuamsha ari ya watumishi katika kutoa huduma bora. Aidha, Mkataba huu utatumika kama kitendea kazi cha Shirika ili kukabiliana na ushindani kwa kuongeza idadi ya watazamaji na wasikilizaji katika tasnia ya habari kupitia mfumo wa kielektroniki.

3.0 WATEJA WETU

i. Shirika limeainisha wateja wake kama ifuatavyo: -Wizara, Idara zinazojitegemea, Wakala wa Serikali na Mashirika ya Umma.

ii. Kampuni binafsi

iii. Mashirika yasiyo ya Kiserikali.

iv. Wazabuni

v. Wasikilizaji/watazamaji

vi. Watafiti

vii. Wananchi/Umma

viii. Wanafunzi wa vitendo

ix. Radio washirika

x. Wasanii

xi. Watumishi wa Idara zote ndani ya Shirika.

xii. Wanasiasa

xiii. Watu wenye mahitaji maalum

xiv. Watoto.

4.0 HUDUMA ZETU

I. Kutayarisha vipindi vya Televisheni na Redio.

Ii. Kutoa muda wa matangazo hewani.

Iii. Kutoa taarifa matukio mbalimbali.

Iv. Kutoa udhamini wa shughuli za kijamii.

V. Kutoa burudani.

Vi. Kufanya ushereheshaji katika matukio ya kitaifa.

Vii. Kutoa kumbukumbu mbalimbali.

Viii. Kutoa ushauri wa kitaalamu.

Ix. Kutoa mafunzo mbalimbali.

X. Kutoa malipo mbalimbali.

Xi. Kutoa elimu mbalimbali.

Xii. Mawasiliano na Shirika.

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

1. *Kutayarisha vipindi vya Televisheni na Redio*

- Tutatayarisha vipindi vya Televisheni ndani ya siku **tano (5)** na Redio ndani ya siku **tatu (3)** kwa kuzingatia weledi na matakwa ya mteja.
- Tutatoa nakala ya kipindi kwa mteja siku **mbili (2)** mara baada ya kipindi kutangazwa.

2. *Kutoa muda wa matangazo hewani*

- Tutarusha hewani matangazo ya biashara, vipindi na udhamini baada ya makubaliano ya mkataba na mteja
- Tutarusha hewani matangazo ya vifo, bango, tangazo la kusoma studio na yale ambayo yamesharikodiwa baada ya makubaliano ya na mteja
- Tutarusha hewani matangazo ya moja kwa moja **(mubashara)** siku mbili baada ya kupata taarifa ya tukio lililokusudiwa kulingana na mahitaji na makubaliano ya mteja.
- Tutarusha hewani matangazo kwa makundi ya dini kwa uwiano sawa yaliyokubalika katika Sera ya Shirika.

3. Kutoa taarifa za matukio mbalimbali.

- Tutatoa muhtasari wa Habari katika redio kila baada ya saa.
- Tutatoa Taarifa za Habari katika redio mara **tano (5)** kila siku
- Tutatoa muhtasari wa Habari katikaTelevisheni mara **tatu (3)** katika siku za mwisho wa juma na siku za mapumziko
- Tutatoa Taarifa za Habari katika Televisheni mara **saba (7)** kila siku za kazi na mara **tatu (3)** katika siku za mwisho wa juma na siku za mapumziko
- Tutatoa taarifa za matukio makubwa ya kitaifa na kimataifa katika taarifa zetu za habari na habari kwa ufupi, popote na wakati wowote
- Tutatoa kwa haraka habari za mpasuko kupitia televisheni, Redio na kurasa zetu za mitandao ya kijamii.

4. Tutatoa udhamini wa Matangazo ya shughuli za kijamii.

- Shirika litatoa udhamini kwa taasisi za serikali, makundi /watu wenye mahitaji maalum kwa kuzingatia sera ya Shirika.
- Matangazo ya Redio na Televisheni yatarushwa hewani kulingana na mahitaji ya mteja baada ya maombi kupokelewa ndani ya Siku **tatu (3)** za kazi.

- Tutatangaza na kuratibu harambee za matukio mbalimbali ya kitaifa kama itakavyoelekezwa na Wizara mama kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa.

5. *Kutoa burudani*

- Vipindi vya Televisheni (TBC1) na Redio (TBC Taifa) vitajumuisha burudani ya muziki kwa wastani wa **asilimia 10.**
- Tutarusha hewani vipindi vya muziki kupitia (TBC1) na Redio (TBC Taifa) kwa wastani wa **asilimia 70** katika kila kipindi na maudhui mbalimbali kwa **asilimia 30**.
- Tutarusha vipindi vya muziki mfululizo kila siku kuanzia **saa 6** usiku mpaka saa kumi na moja alfajiri kwa upande wa Televisheni (TBC1).
- Tutarusha hewani vipindi vya burudani vinavyolenga kunadi wasanii wa muziki, maigizo na filamu kupitia stesheni zetu tatu za Redio kila siku kipindi kimoja : TBC Taifa, TBC fm TBC International na TBC2 Televisheni.

6. *Kufanya ushereheshaji katika matukio mbalimbali ya Kitaifa*

Tutafanya ushereheshaji katika maadhimisho ya kitaifa kulingana na ratiba na makubaliano na mteja baada ya kupokea taarifa ya tukio siku mbili (2) kabla ya tukio lililopangwa.

7. *Kutoa kumbukumbu mbalimbali*

Tutatoa historia ya teknolojia ya utangazaji, Kumbukumbu mbalimbali za matangazo, ndani ya siku **tatu (3)** baada ya kibali kutolewa.

8. *Kutoa ushauri wa kitaalamu*

- Tutatoa Ushauri wa kitaalam kuhusu utayarishaji wa vipindi vya Redio na televisheni ndani ya siku tatu za kazi (3) mara baada ya kupokea maombi.
- Tutatoa ushauri wa kitaalam kuhusu ushiriki katika zabuni kwa kuzingatia sheria ya ununuzi wa umma ya mwaka 2011 na kanuni zake za mwaka 2013 kabla na baada ya ufunguzi wa zabuni pale itakapohitajika.
- Tutatoa ushauri kwa watumishi wa Shirika kwa kuzingatia sheria, kanuni, sera, miongozo na taratibu za usimamizi wa utumishi wa umma kulingana na mahitaji.

9. *Kutoa mafunzo mbalimbali*

i. Tutatoa Mafunzo ya utayarishaji wa vipindi kwa Washitiri mara **moja (1)** kwa mwaka.

ii. Tutatoa mafunzo kwa vitendo kwa wanafunzi kwa muda usiozidi miezi **mitatu (3)**

iii. Tutaratibu ziara za wageni wanaohitaji uelewa wa shughuli za shirika siku za jumamosi, kwa waliowasilisha maombi wiki mbili kabla ya ziara.

10. Tutafanya malipo mbalimbali ya wateja wanaotupatia huduma ndani ya siku **thelathini (30)** mara baada ya kukamilisha nyaraka za malipo kwa usahihi kama ulivyoainishwa kwenye Sheria ya Fedha za Umma ya mwaka 2001.

11. Kutoa Elimu mbalimbali

- Tutatayarisha na kutangaza vipindi vya kuelimisha jamii kwa kuzingatia makundi mbalimbali (afya, utawala bora na demokrasia, jinsia, vijana, watoto, watu wenye mahitaji maalum, dini, uchumi, michezo sanaa na utamaduni na elimu ya uraia
- Tutahamasisha jamii kwa kutangaza kampeni za kitaifa na kimataifa kulingana na kalenda ya mwaka ya matukio.
- Tutahamasisha jamii kupitia vidokezo vyenye ujumbe mbalimbali kulingana na kampeni za kitaifa kwa weledi.

12. Mawasiliano na Shirika

- Tutapokea na kujibu simu za kikazi ndani ya **miito 3** katika siku za kazi.
- Tutajibu hoja za barua za kikazi ndani ya siku **saba (7)** na kukiri kupokea barua ndani ya siku ya **mbili(2)** za kazi.

6.0 WAJIBU WETU

- Kurusha matangazo ya Redio na Televisheni yaliyo katika ubora.
- Kutoa huduma kwa mteja kwa uwazi na usawa na kwa kuzingatia makundi maalum.
- Kuzingatia miongozo ya fedha na kuwalipa wateja wake kwa wakati.
- Kuhakikisha burudani inakidhi viwango vilivyopangwa.
- Kutoa taarifa za matukio mbalimbali kwa wakati na kuzingatia weledi.
- Kuhakikisha lugha inayotumika katika matangazo ni fasaha.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 HAKI ZA MTEJA

Kusikilizwa na kuhudumiwa kwa heshima, usawa, uwazi na kwa wakati.

i. Kutoa maoni juu ya huduma inayotolewa na Shirika.

ii. Kupata mrejesho wa malalamiko.

iii. Kutunza siri za mteja.

iv. Kuhifadhi utambulisho wa mteja.

v. Kutoa habari zenye ukweli na uhakika, kwa wakati na kwa kuzingatia weledi.

vi. Kupata malipo stahiki kwa huduma aliyotoa kwa wakati.

vii. Kupata stahiki zake kwa mujibu wa sheria na kwa wakati.

7.2 WAJIBU WA MTEJA

i. Kutoa malalamiko pale ambapo hakuridhika na huduma iliyotolewa

ii. Kuheshimu huduma inayotolewa na Shirika

iii. Kutekeleza makubaliano kama yalivyo katika mkataba kwa wakati.

iv. Kuheshimu sheria, kanuni na taratibu.

v. Kutunza mali na siri za Shirika

8.0 MREJESHO KUHUSU HUDUMA

Ili kuboresha huduma zetu ziendane na mabadiliko ya dunia na pia kukidhi haja za wateja, Shirika lipo tayari kupokea maoni, mapendekezo, ushauri, pongezi na malalamiko kutoka kwa wateja wetu kwa njia zifuatazo; barua (kwa njia ya posta au mkononi), barua pepe, simu, ujumbe mfupi wa maandishi (sms), mawasiliano ya ana kwa ana pamoja na kurasa za kijamii.

9.0 MAWASILIANO NA SHIRIKA

Makao Makuu ya Shirika yapo karibu na makutano ya TAZARA, barabara ya Nyerere, Kitalu Na. 998, Wilaya ya Temeke, Dar Es Salaam.

i. Ofisi za TBC1 zipo Mikocheni mkabala na ofisi za Baraza la Mitihani la Tanzania Kitalu Na. 29188

ii. Ofisi za Masoko Zipo Nyerere Road Tazara na TBC1 Mikocheni, Dar es salaam.

Wasiliana nasi kwa anwani zifuatazo;

Makao Makuu Simu: +255 022 2121315, +255 0 22 2132340, +255 736 778891

Ofisi ya Mkurugenzi Mkuu: +255 735 889903

Chumba cha Habari: +255 (0) 22 2700464

Idara ya Masoko: +255 682 373137

Kitengo cha Mawasiliano: 0735889903

Barua pepe: info@tbc.go.tz | Tovuti: www.tbc.go.tz

Nukushi: +255 22286 55 77, +255 222700011

Unaweza pia kuwasiliana nasi katika ofisi zetu za kanda zilizopo mikoani;

Kanda ya Kati (Dodoma, Singida):

Eshe Muhiddin simu namba 0653403953

Eshe.hussein@tbc.go.tz

Kanda ya Ziwa Victoria (Mwanza, Musoma, Shinyanga, Simiyu, Kagera):

Mhandisi Zabron Mafuru simu namba 0767858940

zabron.mafuru@tbc.go.tz

Kanda ya Kaskazini (Arusha, Manyara, Kilimanjaro, Tanga):

Anna Kwambaza simu namba 0744953136

anna.kwambaza@tbc.go.tz

Kanda ya Kusini (Lindi, Mtwara, Nachingwea):

Hamis Kalanje simu namba 0755770026

hamis.kalanje@tbc.go.tz

Kanda ya Ziwa Nyasa (Songea, Tunduru, Iringa):

Noela Njawa simu namba 0658351718

noela.njawa@tbc.go.tz

Kanda ya Nyanda za Juu Kusini (Mbeya, Rukwa, Katavi):

Mhandisi Gift Ambwene simu namba 0786776946

gift.ambwene@tbc.go.tz

Kanda ya Magharibi Kigoma (Kigoma, Tabora):

Florent Mwebesa simu namba 0755458599

frolent.mwebesa@tbc.go.tz

Kanda ya Mashariki (Pwani, Morogoro):

Gerald Uiso simu namba 0788004944

gerald.uiso@tbc.go.tz

Zanzibar (Unguja na Pemba):

Fatuma Matulanga simu namba 0789455959

fatuma.matulanga@tbc.go.tz

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
Ukweli na Uhakika

Ukweli na Uhakika

SHIRIKA LA UTANGAZAJI TANZANIA
(Tanzania Broadcasting Corporation)
Barabara ya Nyerere
S.L.P 9191 Dar es Salaam, Tanzania
Nukushi: +255 22 286 5577
Barua pepe: info @ tbc .go.tz.
Tovuti: www.tbc.go.tz