

**MAMLAKA YA HALI YA HEWA**

**TANZANIA**

**MKATABA**

**WA**

**HUDUMA KWA WATEJA**

Februari 2008

## **DIBAJI**

Mikataba ya huduma kwa wateja ni utekelezaji wa Program ya Kuboresha Utumishi wa Umma (PSRP) ya mwaka 2000. Utaratibu wa kutumia mikataba ya utoaji huduma kwa wateja ulianzishwa rasmi na serikali mnamo mwaka 2001 kwa lengo la kuziwezesha taasisi za umma zikiwemo Wakala za Serikali kutoa huduma bora kwa umma.

Mkataba huu unaainisha nia ya Mamlaka ya Hali ya Hewa ya kuboresha utendaji na utoaji huduma bora kwa umma kwa lengo la kuwaridhisha wateja na watumiaji wengine wa huduma za hali ya hewa kulingana na mahitaji na matarajio yao.

Mkataba huu ambao ni wa kwanza kutolewa na Mamlaka kwa maandishi tangu kuanzishwa kwake rasmi Disemba 1999, ni ahadi ya kutoa huduma bora zaidi kati ya Mamlaka, wateja na watumiaji wengine. Kwa vile mkataba huu wa wateja ni chombo hai, utekelezaji wake utafuatiliwa kwa makini na matokeo yatatumika kuufanyia marekebisho pale inapobidi ili kwenda na matarajio ya wateja kufuatana na mabadiliko yanayotokea.

Mkataba unaelezea sisi ni nani, tunafanya nini kwa maana ya huduma tunazotoa na viwango vya huduma kwa umma zinazotakiwa kufikiwa kwa malengo ya kutekeleza dira na dhima ya Mamlaka.

Nawasilisha mkataba huu kwa kuwaomba wateja na watumiaji wengine wa huduma za hali ya hewa kutoa mrejesho wa wazi wenye lengo la kuisaidia Mamlaka kufikia lengo la utoaji huduma bora. Mrejesho kutoka kwa watumiaji utasaidia pia kuboresha mkataba huu wa huduma kwa wateja kwa kuufanyia marekebisho.

Mini ni mtumishi wenu,

Dk. M. S. Mhita  
**MKURUGENZI MKUU**  
**MAMLAKA YA HALI YA HEWA**

## YALIYOMO

<b>DIBAJI</b> .....	<b>i</b>
<b>YALIYOMO</b> .....	<b>iii</b>
<b>VIFUPISHO</b> .....	<b>iv</b>
<b>1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI MUHIMU</b> .....	<b>1</b>
1.2 Dhima ya Mamlaka ya Hali ya Hewa .....	1
1.3 Maadili Muhimu (Core values).....	1
<b>2.0 MADHUMUNI YA MKATABA HUU</b> .....	<b>1</b>
<b>3.0 WATEJA WETU</b> .....	<b>1</b>
<b>4.0 HUDUMA TUNAZOTOA NA VIWANGO VYAKE</b> .....	<b>2</b>
4.1 Utabiri wa Hali ya Hewa.....	2
4.2 Uchunguzi wa hali ya hewa .....	3
4.3 Utafiti .....	3
4.4 Mawasiliano .....	3
4.5 Malipo .....	3
4.6 Mazingira bora ya kazi.....	4
4.7. Ufungaji na uhakiki wa vifaa vya hali ya hewa. ....	4
4.8 Ushauri wa kitaalamu.....	4
4.9 Mafunzo .....	4
4.10 Taarifa .....	4
<b>5.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA</b> .....	<b>5</b>
<b>6.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA</b> .....	<b>5</b>
6.1 Haki za mteja .....	5
6.2 Wajibu wa mteja: .....	5
<b>7.0 NJIA ZA MTEJA KUTOA MREJESHO JUU YA HUDUMA ZETU</b> .....	<b>5</b>
<b>8.0 UTAMBULISHO WA MAMLAKA YA HALI YA HEWA</b> .....	<b>6</b>

## VIFUPISHO

ACMAD	African Centre of Meteorological Application for Development
CFO	Central Forecast Office
DMC	Drought Monitoring Centre
EAC	East Africa Community
FAO	Food and Agriculture Organization
IATA	International Air Traffic Association
ICAO	International Civil Aviation Organization
ICPAC	IGAD Climate Prediction and Applications Centre
IOC	Intergovernmental Oceanographic Commission
IPCC	Intergovernmental Panel of Climate Change
JWTZ	Jeshi la Wananchi wa Tanzania
MAB	Bodi ya Ushauri
NACTE	National Council for Technical Education
PSRP	Public Sector Reform Program
SADC	Southern Africa Development Community
SUMATRA	Taasisi za Usafiri wa nchi kavu na Majini
TAA	Mamlaka ya Viwanja vya Ndege
TANESCO	Tanzania Electricity Supply Company
TCAA	Mamlaka ya Usafiri wa Anga
UNCCD	United Nations Convention to Combat Desertification
UNDP	United Nations Development Program
UNEP	United Nations Education Program
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNFCCC	United Nations Framework Convention on Climate Change
WFP	World Food Program
WHO	World Health Organization
WMO	World Meteorological Organization

## **1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI MUHIMU**

### **1.1 Dira ya Mamlaka ya Hali ya Hewa**

Kuwa kitovu bora cha utoaji huduma za hali ya hewa zenye hadhi ya kimataifa ifikapo mwaka 2015.

### **1.2 Dhima ya Mamlaka ya Hali ya Hewa**

Kutoa huduma za hali ya hewa zilizo bora zitakazokidhi matarajio ya wadau na hivyo kulinda maisha yao, mali, mazingira na kusaidia katika kupunguza umaskini.

### **1.3 Maadili Muhimu (Core values)**

Katika kuhakikisha kuwa dira na dhima zinafikiwa na hatimaye mteja kuridhika na huduma zetu, Mamlaka inazingatia thamani kuu zifuatazo:

- i) Utendaji unaozingatia taaluma
- ii) Utawala Bora
- iii) Utoaji wa huduma bora
- iv) Utendaji kazi wa pamoja
- v) Utoaji huduma kwa muda unaotakiwa
- vi) Kumjali Mteja

## **2.0 MADHUMUNI YA MKATABA HUU**

Madhumuni ya mkataba huu ni kumwezesha mteja (mshitiri) ajue huduma zinazotolewa na viwango vya huduma hizo. Mkataba pia unaelezea muda ambao watumishi wa Mamlaka ya Hali ya Hewa Tanzania watatumia kutoa huduma baada ya kupokea maombi rasmi na majukumu au wajibu wa mteja katika kupata huduma husika. Aidha Mkataba unaelezea namna mteja atakavyotoa mrejesho ikiwa ni pamoja na jinsi ambavyo atatoa malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na Mamlaka.

## **3.0 WATEJA WETU**

- i) Wizara za Serikali Kuu
- ii) Bodi ya Ushauri (MAB)
- iii) Jeshi la Wananchi wa Tanzania (JWTZ)
- iv) Mamlaka na Idara za Serikali zinazojitegemea
- v) Serikali za Mitaa
- v) Wizara ya Miundombinu na Bodi ya Ushauri ya Mamlaka (MAB)
- vi) Mamlaka ya Usafiri wa Anga (TCAA)
- vii) Mamlaka ya Viwanja vya Ndege (TAA)
- viii) Mashirika na Wakala wa Mashirika ya Ndege
- ix) Maafisa Kilimo, Ufugaji, Uvuvi na Wakulima
- x) Vyombo vya Habari na Mawasiliano
- xi) Taasisi za Usafiri wa nchi kavu na Majini (SUMATRA)

- xii) Wajenzi na Wahandisi
- xiii) Taasisi za Maji na Nishati (TANESCO n.k)
- xiv) Taasisi za Utalii, Burudani na Michezo
- xv) Taasisi zinazoshughulikia Mazingira
- xvi) Taasisi za Elimu ya juu na shule
- xvii) Makampuni ya Bima, Biashara n.k
- xviii) Jamii kwa ujumla
- xix) Shirika la Hali ya Hewa Duniani (WMO)
- xx) Mashirika ya Kimataifa (ICAO/IATA, UNEP, WHO, UNFCCC, IPCC, UNCCD, ACMAD UNDP, FAO/WFP, UNESCO, IOC, RED CROSS n.k)
- xxi) Jumuiya ya Afrika Mashariki (EAC), Jumuiya ya Nchi za Kusini mwa Afrika (SADC), Taasisi za Kuratibu hali ya hewa kwa nchi za Pembe ya Afrika na Kusini mwa Afrika (ICPAC na DMC)
- xxii) Watoa huduma, Wazabuni na Makandarasi
- xxiii) Wafanyakazi na Baraza la Wafanyakazi

#### **4.0 HUDUMA TUNAZOTOA NA VIWANGO VYAKE**

##### **4.1 Utabiri wa Hali ya Hewa**

###### **4.1.1 *Utabiri wa hali ya hewa wa kila siku***

- i) Tutatoa utabiri unaoainisha muda na kuenea/kusambaa kwa matukio saa 3 kabla ya muda unaokusudiwa kuanza kutumika
- ii) Tutatoa utabiri kwa lugha rahisi kwa watumiaji
- iii) Tutasambaza utabiri kwa njia za redio, luninga, magazeti, simu, barua pepe, nukushi, ana kwa ana, tovuti n.k.

###### **4.1.2 *Utabiri/Mwelekeo wa hali ya hewa wa kila siku kumi/mwezi/msimu:***

Tutatoa utabiri unaoainisha muda na kuenea/kusambaa kwa matukio, wenye ubora na usahihi wa kiwango cha juu kulingana na uwezo wa kisayansi siku moja/siku tatu/wiki mbili kabla ya kipindi husika kuanza.

###### **4.1.3 *Tahadhari ya matukio yanayotokana na hali mbaya ya hewa***

Tutatoa tahadhari dhidi ya matukio ya upepo mkali, vimbunga, tufani, vinyamkera, ukame na mafuriko kabla ya athari/tukio

###### **4.1.4 *Utabiri kupitia vyombo vya habari***

Tutatoa utabiri kwa vyombo vya habari kuwezesha uchapishaji/utangazaji kwa muda muafaka kulingana na makubaliano kati yetu na vyombo husika

###### **4.1.5 *Huduma kwa usalama wa usafiri wa anga***

Tutatoa taarifa na utabiri wa hali ya hewa kwa wakati kulingana na kanuni za Mashirika ya Kimataifa ya WMO na ICAO.

###### **4.1.6 *Huduma kwa shughuli za bahari na maziwa***

Tutatoa taarifa na utabiri kwa ajili ya vyombo vya usafiri majini, uvuvi na utafutaji wa gesi asilia na mafuta kulingana na kanuni zilizopo na muda wa makubaliano.

###### **4.1.7 Vituo na vifaa vya hali ya hewa**

- i) Tutatoa ushauri juu ya uanzishwaji wa vituo vya hali ya hewa vyenye viwango vinavyokubalika kimataifa

- ii) Tutahakiki ubora wa vifaa nchini kulingana na viwango vya Shirika la Hali ya Hewa Duniani.

#### **4.2 Uchunguzi wa hali ya hewa**

Tutapima na kufanya uchunguzi wa hali hewa kulingana na taratibu, kanuni na viwango vya Shirika la Hali la Hali ya Hewa Duniani.

#### **4.3 Utafiti**

Tutafanya utafiti wa hali ya hewa na kutoa majarida ya utafiti yaliyohakikiwa na jopo la wataalamu. Vilevile tutashirikiana na watafiti wengine ndani na nje ya nchi kuendeleza taaluma ya hali ya hewa.

#### **4.4 Mawasiliano**

Tutafanya mawasiliano ya kiofisi kwa njia zifuatazo:

##### **4.4.1 Barua**

- i) Tutakiri kupokea barua ndani ya siku tatu za kazi baada ya kupokea
- ii) Tutajibu hoja ya barua ndani ya siku tano za kazi baada ya kupokea.

##### **4.4.2 Barua pepe**

- i) Tutakiri kupokea barua pepe ndani ya siku moja baada ya kupokea kwa zile zitakazopitia katika anuani ya Mamlaka
- ii) Tutajibu hoja ya barua pepe ndani ya siku tatu za kazi baada ya kupokea

##### **4.4.3 Nukushi**

- i) Tutakiri kupokea nukushi ndani ya siku moja baada ya kupokea
- ii) Tutajibu hoja ya nukushi ndani ya siku tatu za kazi baada ya kupokea

##### **4.4.4 Simu**

- i) Tutapokea simu ndani ya milio mitatu
- ii) Tutajitambulisha kwa jina la Mamlaka na mpokeaji simu
- iii) Tutajibu hoja na kama itahitaji muda zaidi tutawasiliana ndani ya saa moja

##### **4.4.5 Ana kwa ana**

- i) Tutapokea na kusikiliza hoja na kutoa maelezo ya awali ndani ya dakika tano tangu kuwasili.

#### **4.5 Malipo**

##### **4.5.1 Wafanyakazi**

- i) Tutashughulikia malipo katika muda wa siku tatu za kazi baada ya kupokea madai halali

##### **4.5.2 Watoa huduma**

- ii) Tutafanya malipo ya madai halali ndani ya siku 30 tangu kupokea hati ya madai

##### **4.5.3 Vituo**

- iii) Tutatuma fedha za uendeshaji vituoni ndani ya wiki mbili za mwanzo wa robo mwaka

##### **4.5.4 Wapima mvua**

- iv) Tutafanya malipo ya wapima mvua mara moja kwa mwaka kabla ya mwisho wa mwaka wa fedha

#### **4.6 Mazingira bora ya kazi**

Tutatoa stahili na motisha kwa wafanyakazi kulingana na sheria na kanuni za ajira katika wakala za serikali.

##### **4.6.1 *Kusikilizwa:***

- i) Tutasikiliza matatizo au maombi ya wafanyakazi kulingana na kanuni na taratibu zilizopo ndani ya siku saba/kuzingatia umuhimu wa tatizo.
- ii) Tutawaandalia utaratibu mzuri wa kupata taarifa zinazowahusu ndani ya siku saba.

##### **4.6.2 *Kushirikishwa:***

- i) Tutashirikisha wafanyakazi kupitia vikao rasmi na Baraza la wafanyakazi

##### **4.6.3 *Vitendea kazi***

- i) Tutaboresha mazingira na vitendea kazi sehemu za kazi, kadri ya uwezo wa Mamlaka.

#### **4.7. Ufungaji na uhakiki wa vifaa vya hali ya hewa**

- i) Tutajenga, kufunga na kutoa mafunzo ya vifaa vya hali ya hewa kwa watumiaji ndani ya siku 14 au kufuatana na makubaliano
- ii) Tutahakiki ubora wa vifaa vya hali ya hewa kulingana na miongozo na kanuni za Shirika la Hali ya Hewa Duniani.

#### **4.8 Ushauri wa kitaalamu**

- i) Tutatoa ushauri wa kitaalamu kila mwanzo wa msimu wa mvua na jinsi msimu unavyoendelea kwa watumiaji mbali mbali katika lugha inayoeleweka kwa kulingana na uwezo wa kisayansi uliopo.
- ii) Tutatoa mtaalamu wa kufanya usaili wa waongoza ndege na marubani ndani ya siku 7 baada ya kupokea maombi, na kutoa majibu ya usaili ndani ya siku moja.
- iii) Tutatoa ushauri wa kitaalamu unaohusu masuala ya hali ya hewa kila inapohitajika kufuatana na viwango vilivyowekwa
- iv) Tutatoa ushauri wa klimatolojia na takwimu za hali ya hewa ndani ya siku tano za kazi baada ya kupokea maombi.

#### **4.9 Mafunzo**

- i) Tunatoa mafunzo ya hali ya hewa kwa kiwango cha cheti na stahhada kulingana na viwango vinyokubalika na NACTE na Shirika la Hali ya Hewa Duniani (WMO).
- ii) Tutashirikiana na vyuo vya elimu ya juu hapa nchini katika kutoa mafunzo ya hali ya hewa kuanzia shahada ya kwanza

#### **4.10 Taarifa**

- i) Tutatoa taarifa mbalimbali za utendaji kazi kwa wakati muafaka kufuatana na kanuni na taratibu zilizopo
- ii) Tutawasilisha mipango ya utekelezaji na bajeti kila mwaka kwenye Baraza la Wafanyakazi la Mamlaka, Baraza la Ushauri (MAB) na Wizara ya Miundombinu kabla ya mwisho wa mwezi Machi

- iii) Tutawasilisha taarifa ya mwaka ya utendaji ya Mamlaka kwa wakati muafaka itakayojumuisha hesabu za mwaka zilizokaguliwa.

## **5.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA**

- i) Kutoa huduma na taarifa kwa wakati unaotakiwa
- ii) Kuweka vigezo vitakavyomwezesha mteja kutupima
- iii) Kurekebisha mapungufu pale yanapojitokeza
- iv) Kutoa ushirikiano.

## **6.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA**

### **6.1 Haki za mteja**

- i) Faragha na kuhifadhiwa siri,
- ii) Kupata huduma na taarifa zinazomhusu kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa
- iii) Kuhudumiwa kwa wakati na kwa kuzingatia sheria na kanuni
- iv) Kutoa maoni yake
- v) Kufahamishwa viwango, kanuni na taratibu za kitaifa na kimataifa zinazohusu mahitaji yake.

### **6.2 Wajibu wa mteja:**

- i) Kuzingatia taratibu zote za kisheria na wajibu wakati wote ili kupata huduma zinazohusika
- ii) Kulipia huduma anazopata kulingana na taratibu viwango vilivyopo
- iii) Kuitikia wito wa kutoa taarifa/ufafanuzi kwa Mamlaka ya Hali ya Hewa.

## **7.0 NJIA ZA MTEJA KUTOA MREJESHO JUU YA HUDUMA ZETU**

- i) Tutapokea maoni yakiwa pongezi, shukrani au malalamiko yanayoletwa kwa njia ya simu, barua, barua pepe, au nukushi
- ii) Mteja anaweza kuleta maoni/malalamiko kwa Mkurugenzi Mkuu au Wakuu wa vituo kwa kutumia anuani zilizopo kwenye Mkataba huu
- iii) Tutaweka kumbukumbu ya maoni na malalamiko ya wateja na kuyatumia ili kuboresha huduma zetu.

## **8.0 UTAMBULISHO WA MAMLAKA YA HALI YA HEWA**

Huduma za hali ya hewa hupatikana makao makuu na katika vituo vya hali ya hewa nchini kupitia kwa anuani ya:

Makao makuu

Mkurugenzi Mkuu,  
Mamlaka ya Hali ya Hewa Tanzania,  
Ubungo Plaza, Ghorofa ya Tatu  
P.O. Box 3056,  
Simu: +255 22 2460706,  
Nukushi: +255 22 2460735.  
Barua pepe: met@meteo.go.tz.  
Tovuti: [www.meteo.go.tz](http://www.meteo.go.tz)  
**Dar es Salaam, TANZANIA**

## Vituoni

Jina la Kituo	S.L.P.	Area Code	Namba za Simu
Arusha	203	027	2504408
Bukoba	192	028	2220347
Dar es Salaam – Marine	3056`	022	2126538
Dar es Salaam – CFO	3056	022	2460772
Dodoma	27	026	2351594
Handeni	115	027	2641862
Iringa	114	026	2720001
Kigoma	278	028	2802871
Kilimanjaro Airport (KIA)	3	027	2554224, 2554150
Mahenge	268	023	2627005
Mbeya	128	025	2503096, 2503069
Morogoro	89	023	2603794
Moshi	353	027	2755120
Babati	356		
Kilwa Masoko	20	023	2013100
Mtwara	17	023	2333847
Musoma	89	028	2622012
Mwanza	701	023	2562251
Same	36	027	2758144
Shinyanga	248	028	2762509, 2762656
Singida	563	026	2502811
Songea	73	025	2602290
Sumbawanga	306	025	2802237
Tabora	40	026	2604258, 2604847
Tanga	977	027	2644210
Pemba	169	024	2452178
Zanzibar	340	024	2230792, 2231958
<b>Chuo cha Hali ya Hewa</b>			
Kigoma- Chuo cha Hali ya Hewa	301	028	2802549
<b>Vituo vya Hali ya Hewa na Kilimo</b>			
Arusha	203	027	2504408
Hombolo – Dodoma	299		
Igeri - Njombe	75		
Ilonga - Kilosa	P/Bag		
Kibaha – Pwani	30031	023	2402729
Kizimbani – Zanzibar	159		
Lyamungu – Moshi	3004		
Mlingano – Tanga	1546		2647647
Morogoro	89	023	2603794
Naliendele – Mtwara	509	023	2333836
Tumbi – Tabora	306		
Ukiriguru – Mwanza	1433		
Uyole - Mbeya	400	025	2510363