



SERIKALI YA MAPINDUZI YA ZANZIBAR

SHIRIKA LA BIASHARA LA TAIFA ZANZIBAR ZSTC



MKATABA WA HUDUMA KWA WATAKA HUDUMA

01 April, 2019

DIBAJI

Mkataba wa huduma kwa wataka huduma ni utekelezaji wa Programu ya kuimarisha Utumishi wa Umma. Utaratibu wa kutumia mikataba ya utoaji huduma umeanzishwa rasmi na serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar kwa lengo la kuziwezesha Taasisi za Umma kutoa huduma bora na kukuza ufanisi wa utoaji huduma katika Utumishi wa Umma.

Mkataba huu unaainisha nia ya Shirika la Biashara la Taifa la Zanzibar (ZSTC) kuimarisha utendaji na utoaji wa huduma bora kwa Umma kwa lengo la kuwaridhisha wataka huduma wake pamoja na kunaonesha huduma zinazotolewa na Shirika, viwango bora vya huduma kwa wataka huduma wetu, wajibu wa Shirika kwa mtaka huduma, haki na wajibu wa Mtaka huduma, halikadhalika jinsi ya kupokea maoni au malalamiko kutoka kwa wataka huduma wetu, njia ambazo malalamiko hayo yanaweza kutufikia na kutatuliwa kwa kuweka faragha mawasiliano yetu.

Ni mategemeo ya Shirika kuwa, litatoa huduma bora na kwa uweledi wa hali ya juu kwa mujibu wa viwango vilivyoahidiwa katika Mkataba huu. Aidha, Shirika linawataka wataka huduma wake kuutumia vizuri Mkataba huu kwa lengo la kuimarisha mahusiano mazuri katika utendaji na utoaji wa huduma kwa umma.



Dkt. Said Seif Mzee
Mkurugenzi Mwendeshaji
Shirika la Biashara la Taifa Zanzibar
Tarehe: 01 April, 20

YALIYOMO

DIBAJI	i
1.0 UTANGULIZI.....	1
1.1 MAJUKUMU YA SHIRIKA.....	1
1.2 Dira ya Shirika la Biashara la Taifa (ZSTC).....	2
1.3 Dhamira ya Shirika la ZSTC	2
1.4 Maadili ya Shirika.....	2
1.5 Huduma zetu	3
1.6 Wataka Huduma.....	4
2.0 AHADI NA VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA	4
2.1 IDARA YA UENDESHAJI NA UTUMISHI.....	4
2.1.1 Majukumu ya Idara	4
2.1.2 Ahadi za Idara.....	5
2.2 IDARA YA MIPANGO NA UWEKEZAJI	5
2.2.1 Majukumu ya Idara	5
2.2.2 Ahadi za Idara.....	6
2.3 IDARA YA BIASHARA	6
2.3.1 Majukumu ya Idara	6
2.3.2 Ahadi za Idara.....	6
2.4 IDARA YA MFUKO WA MAENDELEO YA KARAFUU.....	7
2.4.1 Majukumu ya Idara	7
2.4.2 Ahadi za Idara.....	7
2.5 IDARA YA KIWANDA CHA MAKONYO.....	8
2.5.1 Majukumu ya Idara	8
2.5.2 Ahadi za Idara.....	8
2.6 KITENGO CHA UKAGUZI WA HESABU ZA NDANI.....	8
2.6.1 Majukumu ya Kitengo	8
2.6.2 Ahadi za Kitengo.....	9
2.7 KITENGO CHA HUDUMA ZA KISHERIA.....	9
2.7.1 Majukumu ya Kitengo	9
2.7.2 Ahadi za Kitengo.....	9
2.8 KITENGO CHA UHUSIANO	10

2.8.1 Majukumu ya Kitengo	10
2.8.2 Ahadi za Kitengo.....	10
2.9 KITENGO CHA TEKNOLOJIA YA HABARI NA MAWASILIANO (TEHAMA).....	10
2.9.1 Majukumu ya Kitengo	10
2.9.2 Ahadi za Kitengo.....	11
2.10 KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI (PMU).....	12
2.10.1 Majukumu ya Kitengo	12
2.10.2 Ahadi za Kitengo.....	12
2.11 KITENGO CHA UHASIBU	13
2.11.1 Majukumu ya Kitengo	13
2.11.2 Ahadi za Kitengo.....	13
3.0 WAJIBU WA SHIRIKA KWA WATAKA HUDUMA	13
4.0 HAKI NA WAJIBU WA MTAKA HUDUMA	14
4.1 Haki za wataka huduma wa Shirika	14
4.2 Wajibu wa wataka huduma wa Shirika:-	14
5.0 FARAGHA NA USIRI	15
6.0 UWEZO WA SHIRIKA KIFEDHA	15
7.0 MAWASILIANO YA SHIRIKA	16

1.0 UTANGULIZI

Shirika la Biashara la Taifa Zanzibar (ZSTC) lilianzishwa mwaka 1968 chini ya Sheria Nam. 1 ya mwaka 1966 ya Mashirika ya Umma kupitia tangazo la Sheria “Legal Notice” Nam. 39 ya mwaka 1968. Shirika liliundwa kuchukua nafasi ya Jumuiya ya Wazalishaji wa Mikarafuu Clove Growers Association (CGA).

Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar ya Awamu ya Saba chini ya uongozi wa Mhe. Dkt. Ali Mohamed Shein ilifanya mageuzi makubwa ya Shirika Kisheria, Kimuundo na Kiutendaji. Mageuzi hayo yalifanyika kufuatia kutungwa kwa Sheria ya ZSTC Nam. 11 ya 2011. Aidha, kufuatia kutungwa kwa Sheria hiyo, Sheria ya Maendeleo ya Karafuu Na. 2 ya 2014 ilitungwa ili kuimarisha na kuendeleza zao la karafuu. Lengo la kutungwa kwa Sheria hizo ni kulipa mamlaka zaidi Shirika ya kusimamia na kuendeleza Sekta ya Karafuu na Mazao mengine ya Kilimo, sambamba na kutekeleza majukumu yake na kufanya biashara kiufanisi zaidi, ikiwa ni pamoja na kuliendeleza zao la karafuu ili kuweza kuleta ushindani katika uzalishaji na ubora wa karafuu zinazozalishwa Zanzibar.

1.1 MAJUKUMU YA SHIRIKA

Kwa mujibu wa Sheria ya ZSTC Nam. 11 ya mwaka 2011, kifungu Nam. 9 (i)

(a) – (h) kinaeleza kazi za msingi za Shirika ni:-

- i. Kununua na kuuza Karafuu na Mazao mengine ya Kilimo.
- ii. Kufanya usarifu na kuongeza thamani ya Karafuu na Mazao mengine ya Kilimo.
- iii. Kukusanya, kuchambua, kusambaza habari na Utaalamu, kutunza taarifa na Takwimu zinazohusiana na Karafuu na Mazao mengine ya Kilimo.

Halikadhalika, Shirika lina jukumu la kutekeleza Sheria ya Mfuko wa Maendeleo ya Karafuu Nam. 2 ya mwaka 2014, kimsingi majukumu yake ni :-

- i. Kufanya usajili wa Wamiliki na Wakodishwaji wote wa mashamba ya mikarafuu.
- ii. Kutoa mikopo na misaada kwa Wadau wa Karafuu.
- iii. Kusaidia upatikanaji wa miche ya mikarafuu kwa wakulima, na kusaidia Vitalu vya uatikaji miche hiyo.
- iv. Kusaidia Sensa ya mikarafuu kwa kushirikiana na Wizara ya Kilimo.
- v. Kusaidia utekelezaji wa Kazi za Kikosi Kazi (Task Force).

1.2 DIRA YA SHIRIKA LA BIASHARA LA TAIFA (ZSTC)

Kuwa mstari wa mbele katika kukuza maendeleo, Ustawi na Ubora wa Karafuu na Bidhaa nyengine zitokanazo na Mazao ya kilimo na kuhakikisha uwepo endelevu wa wateja wa Bidhaa hizo katika Soko la Dunia kwa kutilia mkazo mbinu bora za Kibiashara.

1.3 DHAMIRA YA SHIRIKA LA ZSTC

Kuongoza katika kuimarisha uzalishaji wa Karafuu na Mazao mengine ya Kilimo na kuendesha na kusimamia Biashara itokanayo na mazao hayo kwa kutilia mkazo Ubora wa Viwango, wingi wa Uzalishaji, mbinu bora za ushindani wa Masoko, kuhakikisha uwepo wa Masoko na Kipato endelevu kwa faida na Ustawi wa Shirika la ZSTC.

1.4 MAADILI YA SHIRIKA

Katika kuimarisha maadili, Shirika limekuwa mstari wa mbele kwenye mambo yafuatayo kwa utoaji wa Huduma kwa wateja wake:-

- i. Utumiaji mzuri wa fursa ziliopo utakaoleta tija kiuchumi, kijamii na kimazingira.

- ii. Kuhakikisha ubora katika uzalishaji wa karafuu na bidhaa nyengine za kilimo.
- iii. Utoaji wa huduma za uhakika na kwa wakati.
- iv. Kuzalisha bidhaa na kutoa huduma zenye kulenga soko.

1.5 HUDUMA ZETU

Shirika limekuwa likitoa huduma tofauti kwa Wadau wake, huduma hizo ni kama zifuatazo:-

- i. Kutoa Mikopo isiyokuwa na riba, ruzuku na misaada kwa wadau wa karafuu. Lengo ni kuwapatia Mikopo Wakulima wa karafuu wote watakao omba Mikopo hiyo. Hata hivyo, hali hii itategemea na hali ya Bajeti ya Shirika itakavyoruhusu.
- ii. Kusaidia shughuli za sensa kwa upande wa Mikarafuu. Shirika kushirikiana na Wizara ya Kilimo, Maliasili, Mifugo na Uvuvi katika kusaidia kujua idadi ya Mikarafuu yote ya Zanzibar. Lengo ni kusajili Wakulima wote wa karafuu pamoja na idadi ya Mikarafuu.
- iii. Kusaidia utekelezaji wa kazi za Kikosi Kazi. Lengo la kusaidia utekelezaji wa shughuli za Kikosi Kazi ni kuhakikisha kwamba Magendo ya Karafuu yanapungua kwa kiasi kikubwa na ikiwezekana yasiwepo kabisa.
- iv. Kusaidia Miradi ya maendeleo ya Miundombinu katika maeneo yenye mikarafuu. Lengo ni kukuza Uchumi wa Nchi.
- v. Ukodishaji wa Maghala, Kumbi na Majengo ya Shirika. Lengo ni kuongeza kipato cha Shirika.
- vi. Kununua mazao kutoka kwa wakulima kwa bei iliyopangwa.
- vii. Kuhakikisha upatikanaji wa huduma za msingi kwa Shirika.
- viii. Kusaidia harakati za usafirishaji wa Bidhaa zetu kwa wadau wa Nje ya Nchi. Lengo ni kuhakikisha kwamba Wadau wetu wa Nje wanaridhika na huduma zetu pamoja na kupata kiwango cha huduma kilicho bora.

- ix. Kusaidia malipo ya Fidia kwa wanaoanguka katika zoezi la uchumaji wa Karafuu kwa kuwaekea Bima. Lengo ni kuhakikisha kwamba Wakulima na Wadau wa Karafuu wanapata fidia inayolingana na maumivu waliyoyapata wakati wa uchumaji wa zao la Karafuu.
- x. Kutoa Elimu kwa Wadau wa Shirika.
- xi. Kutoa huduma za kisheria kwa wadau.

1.6 WATAKA HUDUMA

Shirika linatoa huduma kwa Makundi tofauti. Makundi hayo yanajumuisha kama yafuatayo:-

- i. Wafanyakazi wa Shirika.
- ii. Wateja wa Ndani na Nje ya Nchi.
- iii. Makampuni Binafsi ya Ndani na Nje ya Nchi.
- iv. Taasisi za Umma na Serikali.
- v. Wakulima pamoja na Wakodishwaji wa Mashamba ya Mikarafuu.
- vi. Taasisi zisizokuwa za Kiserikali.

2.0 AHADI NA VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA

Shirika la ZSTC limekuwa likitowa huduma kwa viwango stahiki kupitia Idara pamoja na Vitengo vyake kama ifuatavyo:-

2.1 IDARA YA UENDESHAJI NA UTUMISHI

2.1.1 Majukumu ya Idara

Majukumu ya Idara hii ni kushughulikia masuala ya ajira, mafunzo na kupandishwa vyeo wafanyakazi, kuhakikisha kuwepo kwa watendaji wa kutosha na wenye sifa, kufanya tathmini ya utendaji wa wafanyakazi na kuandaa ripoti, kuratibu masuala mtambuka yakiwemo UKIMWI na jinsia, na kusimamia mali za Shirika yakiwemo majengo ya ofisi, vituo, maghala na magari, Kutoa huduma za uongozi wa rasilimali watu na utawala kwa Shirika, Kusimamia matengenezo ya

mali za Shirika, kuweka na kuhifadhi kumbukumbu za Shirika, pamoja na kusimamia huduma za usafiri.

2.1.2 Ahadi za Idara

- i. Huduma kwa wateja hutolewa kwa siku zote kuanzia saa 1:30 Asubuhi hadi saa 9:30 Mchana. Huduma hizi huongezewa muda pale inapobidi.
- ii. Kutoa mafunzo kwa wafanyakazi kila mwaka kwa kuzingatia Mpango wa mafunzo uliotayarishwa.
- iii. Kuhakiksha Shirika linaajiri wafanyakazi wenye sifa stahiki kulingana na kazi na mahitaji ya Shirika kwa kipindi husika.
- iv. Maombi ya likizo kwa wafanyakazi kujibiwa ndani ya siku 2 baada ya mfanyakazi kuwasilisha barua ya ombi.
- v. Malipo kwa ajili ya safari za kikazi au masomo kwa wafanyakazi hutayarishwa ndani ya siku 2 tokea inapopokelewa barua ya kuidhinishwa.
- vi. Kutatua matatizo ya wafanyakazi kwa mujibu wa Taratibu na Sheria.

2.2 IDARA YA MIPANGO NA UWEKEZAJI

2.2.1 Majukumu ya Idara

Majukumu ya Idara hii ni pamoja na kufanya tafiti za mipango na miradi ya uwekezaji na kutowa mapendekezo juu ya miradi hiyo, kumshauri Mkurugenzi Mwendeshaji juu ya uwekezaji wa fedha na vitega uchumi vinginevyo, kuratibu na kusimamia ukusanyaji, uhifadhi na utoaji wa takwimu zote za Shirika, ikiwemo taarifa za ununuzi, biashara, uwekezaji na nyenginezo, kufanya uchambuzi yakinifu na kumshauri Mkurugenzi Mwendeshaji juu ya miradi ya kuwekeza fedha yenye tija kwa Shirika, kufanya uwekezaji na kusimamia utekelezaji wake pamoja na kuwasiliana na Taasisi za kifedha katika kutafuta uwekezaji wa fedha wenye maslahi katika Shirika, Kubuni na kutafuta vyanzo vipya vya mapato kwa Shirika.

2.2.2 Ahadi za Idara

- i. Kuandaa na kufanya ufuatiliaji na tathmini ya utekelezaji wa Shughuli za Shirika kwa mujibu wa taratibu ziliopo.
- ii. Kuhakikisha na kusimamia utekelezaji wa Mpango Mkakati wa Shirika.
- iii. Kutayarisha makadirio ya mapato na matumizi ya Shirika kwa wakati uliopangwa.
- iv. Kuandaa, kupitia na kuhakikisha bajeti ya Shirika inatayarishwa kwa mujibu wa mpango Mkakati uliopo.
- v. Kufanya tafiti mbali mbali za miradi inayohitajika na Shirika.

2.3 IDARA YA BIASHARA

2.3.1 Majukumu ya Idara

Kuandaa matayarisho ya upatikanaji wa vifaa muhimu vya vuno la Karafuu vinavyotumika wakati wa msimu wa mavuno, kufanya tafiti juu ya hali ya soko, bidhaa na mahitaji ya soko la bidhaa za Shirika, kununua Karafuu, makonyo na mazao mengine ya kilimo, kusafirisha karafuu na makonyo na mazao mengine ya kilimo kutoka katika vituo vya mauzo kwenda ghalani, kuweka daraja (grading) kwa karafuu na makonyo kwa mujibu wa kanuni za maendeleo ya karafuu, kuandaa na kutoa taarifa za ununuzi wa Karafuu, Makonyo na mazao mengine.

2.3.2 Ahadi za Idara

- i. Kuhakikisha taratibu za usafirishaji wa karafuu na mazao mengine zinafuatwa kabla ya kuzihamisha bidhaa hizo kutoka vituoni na kupelekwa ghalani au kwa wateja.
- ii. Kuhakikisha mahitaji yote ya vifaa vinavyohitajika yanaandaliwa kwa ajili ya kuhifadhi karafuu na mazao mengine ghalani.
- iii. Kutoa taarifa ya uchakavu na mahitaji ya mtengenezo ya maghala kwa Idara husika.

- iv. Kukadiria na kutathmini juu ya upatikanaji wa zao la karafuu na mazo mengine (mavuno ya karafuu na mazao mengine) kwa kila msimu.
- v. Kuhakikisha sehemu za kuhifadhia karafuu, mazao mengine ya kilimo na bidhaa nyengine za Shirika zipo katika mazingira mazuri.
- vi. Kusafirisha karafuu, makonyo, mazao mengine ya kilimo na bidhaa nyengine za Shirika kutoka katika vituo mbali mbali vya ununuzi na uzalishaji na kuzipeleka ghalani kwa kuhifadhiwa.

2.4 IDARA YA MFUKO WA MAENDELEO YA KARAFUU

2.4.1 Majukumu ya Idara

Idara ina jukumu la kutoa mikopo kwa wakulima wa zao la Karafuu, kufanya usajili wa mashamba, wakulima na wadau wengine wa zao la karafuu, kusaidia ujenzi wa miundo mbinu katika maeneo yanayozalisha karafuu kwa wingi, Kuwakatia Bima wachumaji wa karafuu watakaopata ajali, kushirikiana na Wizara ya Kilimo katika uzalishaji, ugawaji na ufatiliaji wa miche ya mikarafuu, kufanya ukadiriaji wa karafuu, na kusaidia utekelezaji wa kazi za kikosi kazi.

2.4.2 Ahadi za Idara

- i. Mikopo kwa wakulima hutolewa kuanzia mwezi wa Julai ndani ya wiki 2 baada ya kukamilika taratibu na kukidhi vigezo husika.
- ii. Matayarisho ya malipo ya Bima kwa wakulima wanaoanguka katika mikarafuu yanafanywa ndani ya wiki mbili baada ya kupatikana kwa taarifa pamoja na vielelezo sahihi baada ya mgonjwa kupona na kukamilisha taratibu zote.
- iii. Kutoa zawadi kwa wakulima bora na wauzaji bora wa Karafuu kila inapostahiki.

- iv. Mikutano ya wakulima hufanyika kila mwaka kwa lengo la kusikiliza changamoto zinazowakabili wakulima wa zao la Karafuu.

2.5 IDARA YA KIWANDA CHA MAKONYO

2.5.1 Majukumu ya Idara

Idara ina jukumu la kuzalisha mafuta ya makonyo na mafuta mengine ya mimea, kusimamia na kuendesha mradi wa vyungu vidogo vidogo walivyopewa wakulima kwa ajili ya uzalishaji wa mafuta ya majani ya mkarafuu, kufanya ukarabati na matengenezo ya Kiwanda na Mitambo pamoja na vyungu vidogo kila inapohitajika, kubuni na kuendeleza miradi ya uzalishaji bidhaa zilizoongezwa thamani ya ubora kutokana na mafuta yanayozalishwa na kiwanda, kusimamia na kuendeleza mashamba ya malighafi za kiwanda.

2.5.2 Ahadi za Idara

- i. Kuhakikisha malighafi kwa ajili ya uzalishaji wa bidhaa za Kiwanda zinapatikana kwa wakati na kutumika ipasavyo.
- ii. Malengo ya uzalishaji wa Kiwanda yanafikiwa inavyotakiwa.
- iii. Bidhaa za Mafuta zinazozalishwa zinafikia kiwango kinachokubalika.
- iv. Mashine za kiwanda kufanyiwa matengenezo kila baada ya miezi 3 au panapotokezea hitilafu.
- v. Vifaa vya kujilinda wakati wa uzalishaji vinapatikana.

2.6 KITENGO CHA UKAGUZI WA HESABU ZA NDANI

2.6.1 Majukumu ya Kitengo

Kuhakikisha uwepo wa udhibiti wa mali za Shirika pamoja na matumizi, kufanya Ukaguzi wa Vitabu vya hesabu vya Shirika, kufanya mapitio ya bajeti za Shirika na uhalisia wake, kufanya ukaguzi wa utekelezaji wa Mikataba ya huduma na

bidhaa kwa Shirika, kuandaa Ripoti za Ukaguzi na kuwasilisha kwenye Kamati ya Ukaguzi wa Hesabu ya Bodi ya Wakurugenzi na Mkurugenzi Mwendeshaji, kuhakikisha Sheria, Kanuni na Taratibu za usimamizi wa fedha pamoja na ununuzi na uondoaji wa mali za Shirika zinafuatwa.

2.6.2 Ahadi za Kitengo

- i. Kuandaa mpango kazi wa ukaguzi kwa kila mwaka.
- ii. Kufanya ukaguzi wa hesabu za Shirika, matawi yake na mfumo wa udhibiti wa ndani kila baada ya miezi mitatu.
- iii. Kutoa ripoti ya ukaguzi kila baada ya miezi mitatu.
- iv. Kuandaa mpango kazi wa ukaguzi na kuwasilisha katika kamati ya ukaguzi kwa ajili ya kufanyiwa mapitio na kuthibitishwa.
- v. Kutoa ushauri katika ngazi zote za uwongozi juu ya utekelezaji wa kazi za Shirika ili kufikia malengo yaliyowekwa.
- vi. Kufanya ufuatiliaji wa hoja na mapendekezo ya ripoti ya ukaguzi ili hatua stahiki ziweze kuchukuliwa.
- vii. Kutoa ushirikiano unaostahiki kwa Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali.

2.7 KITENGO CHA HUDUMA ZA KISHERIA

2.7.1 Majukumu ya Kitengo

Kutoa ushauri wa kisheria kwa Shirika, kuliwakilisha Shirika Mahakamani endapo litashtaki au kushtakiwa, kuandaa nyaraka za kisheria, kutayarisha na kuhifadhi Mikataba ya Shirika, kuandaa Vikao vya Bodi ya Wakurugenzi, kuchukua na kuandaa kumbukumbu za Vikao vya Bodi, na kutoa ushauri wa kisheria kwa Bodi ya Wakurugenzi.

2.7.2 Ahadi za Kitengo

- i. Kutoa ushauri wa kisheria kwa Shirika.

- ii. Kuhakikisha mikataba yote inayoihusu Shirika inatayarishwa kwa wakati na kusimamiwa ipasavyo.
- iii. Kuhakikisha mikataba pamoja na nyaraka zote za kisheria (Sheria, Kanuni, Matoleo mbali mbali ya miongozo) vinahifadhiwa na vinatunzwa na kupatikana kwa wakati pale vitakapohitajika.
- iv. Kuliwakilisha Shirika Mahakamani endapo litashitaki ama kushtakiwa.
- v. Kutoa ushirikiano unaostahiki kwa Taasisi zinazohusiana na mambo ya Sheria.

2.8 KITENGO CHA UHUSIANO

2.8.1 Majukumu ya Kitengo

Kutayarisha, kupitia na kusambaza vipeperushi, makala, majarida na matangazo ya kulitangaza Shirika, kuratibu semina, makongamano, mikutano na vipindi vya habari, kupokea malalamiko kwa wadau na wananchi kwa ujumla juu ya utendaji wa Shirika, kusambaza taarifa ndani na nje ya taasisi, kupanga itifaki, malazi na usafiri kwa wafanyakazi na wageni wa Shirika pamoja na kuratibu mashirikiano na mshirika na taasisi nyengine kupitia mikakati ya mifumo ya habari na kushauri mabadiliko kwa mijibu wa utendaji wa ndani na nje wa Shirika kwa lengo la kulitangaza.

2.8.2 Ahadi za Kitengo

2.9 KITENGO CHA TEKNOLOJIA YA HABARI NA MAWASILIANO (TEHAMA)

2.9.1 Majukumu ya Kitengo

Kupitia mikakati ya mifumo ya habari na kushauri mabadiliko kwa mujibu wa utendaji wa ndani na nje ya Shirika, kuanzisha na kuendeleza sera, mikakati na utaratibu wa Teknolojia ya habari na Mifumo ya habari (Management Information System – MIS) itayotumika ndani ya Shirika, kupanga na kusimamia

mifumo yote ya teknolojia ya habari kwa lengo la kuchangia mafanikio na mikakati ya Shirika, kusimamia mtandao na kuanzisha mpango wa kuwa na uhifadhi na usalama wa taarifa za Shirika, kupendekeza aina ya vifaa vya TEHAMA vinavyohitajika kwa mujibu wa sifa stahiki. Kutathmini muundo wa Shirika, shughuli zake na utendaji wake wa kazi kwa lengo la kuanzisha na kuendeleza ufumbuzi wa teknolojia ya habari ili kupunguza gharama na kuongeza ufanisi. Kupanga na kusimamia mifumo yote ya teknolojia ya habari kwa lengo la kuchangia mafanikio na mikakati ya Shirika.

2.9.2 Ahadi za Kitengo

- i. Kuhakikisha huduma ya mtandao inapatikana muda wote ili kuruhusu mawasiliano ya haraka baina ya watendaji wa shirika na wadau wa nje.
- ii. Kuhakikisha mifumo iliopo inapatikana na watumiaji kwa muda wote na kutoa msaada wa matumizi kwa mfumo wa haraka pindi inapohitajika.
- iii. Kutoa elimu juu ya matumizi ya teknolojia ya habari na mawasiliano kwa watendaji wa Shirika na kuhakikisha wanakua na uelewa kila kunapotokea mabadiliko katika teknolojia hii.
- iv. Kuzifanyia utunzaji kompyuta na vifaa vya TEHAMA vya Shirika mara kwa mara na kutoa elimu ya utunzaji bora wa kompyuta na vifaa vya Tehama.
- v. Kufanya “back up” ya mifumo yote iliopo kila baada ya muda kwa lengo la kuhakikisha shughuli za Shirika hazitosimama endapo kutatokea hitilafu

2.10 KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI (PMU)

2.10.1 Majukumu ya Kitengo

Majukumu ya Kitengo ni kunda Mpango wa manunuzi na ubadilishaji umiliki wa bidhaa za huduma wa Shirika (Annual Procurement and Disposal Plan), kufanya ununuzi wa huduma na bidhaa kwa Shirika, kuliwezesha Shirika kufuata kanuni na Sheria katika ununuzi na ubadilishaji umiliki wa mali za Shirika. Kutekeleza uamuzi unaotolewa na Bodi ya Zabuni. Kuandaa nyaraka zinazohitajika kwa maandalizi ya matayarisho ya utoaji wa zabuni za Shirika. Kushughulikia uandaaji wa mikataba ya zabuni zinazotolewa na Shirika.

2.10.2 Ahadi za Kitengo

- i. Kusimamia na kuhakikisha manunuzi yote ya Shirika yanafanyika kwa mujibu wa Sheria zilizopo.
- ii. Kuandaa nyaraka zinazohitajika kwa maandalizi na matayarisho ya utoaji wa Zabuni za Shirika kwa wakati.
- iii. Kushughulikia uandaaji wa mikataba ya zabuni zinazotolewa na Shirika.
- iv. Kuandaa na kutunza taarifa za kumbukumbu za Vikao vya Bodi ya Zabuni na kutolewa kila inapohitajika.
- v. Kuandaa taarifa za maendeleo ya Manunuzi na Utekelezaji wa kazi zilizotolewa na Shirika na kutolewa kwa wakati.
- vi. Kutoa ushauri na kupendekeza taratibu za uondoaji na ununuzi wa bidhaa na huduma zinazohitajika katika Shirika pale inapohitajika.

2.11 KITENGO CHA UHASIBU

2.11.1 Majukumu ya Kitengo

Kuandaa na kufanya malipo mbalimbali, kusimamia mapato na matumizi ya Shirika, kuandaa taarifa za mapato na matumizi kwa kila mwezi, robo mwaka, nusu mwaka kwa kuzingatia sheria na kanuni za fedha, kudhiibiti na kusimamia mapato na matumiziya fedha kulingana na bajeti. na kutayarisha hati za malipo kwa watumiaji kwa mujibu wa kasma za mgao wa Shirika. Kutunza kumbukumbu za hesabu za Shirika. Kuandaa Ripoti ya mwaka ya Mapato na Matumizi ya Shirika.

2.11.2 Ahadi za Kitengo

- i. Mishahara kwa wafanya kazi hulipwa kuanzia tarehe 18 mpaka 25 ya mwezi husika.
- ii. Malipo ya kodi ya Serikali hulipwa ndani ya mwezi mmoja baada ya kufungwa hesabu za Shirika na kukaguliwa.
- iii. Gawio kwa Serikali hulipwa ndani ya mwezi mmoja baada ya kukamilika ufungaji wa Hesabu za Shirika na kuonekana faida.
- iv. Malipo mengine yote kwa mteja hufanywa ndani ya wiki mbili baada ya kupokea maombi ya malipo hayo na kuhakikisha kwamba huduma husika imetolewa kwa viwango vinavyokubalika na Shirika.
- v. Malipo ya mchango ya ZSSF, “Payee”, Bima ya afya na michango mengine inayoambatana na mishahra hulipwa si zaidi ya tarehe saba ya mwezi unaofuata.

3.0 WAJIBU WA SHIRIKA KWA WATAKA HUDUMA

Shirika litakuwa na wajibu kama ifuatavyo kwa wataka huduma wake ili kutoa huduma zinazozingatia viwango:-

- i. Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati, pamoja na kuwashirikisha wadau katika mashauriano ya kufanya huduma zinazotolewa ziwe bora.
- ii. Kutoa huduma bora na kwa ufanisi.
- iii. Kutoa huduma kwa heshima, maadili mema na kwa kuwajali wataka huduma.
- iv. Kuzingatia Sheria, Taratibu na miongozo iliyowekwa na Serikali inafuatwa wakati wa utoaji huduma.
- v. Kuzingatia utunzaji na matumizi bora ya rasilimali kwa faida ya jamii.

4.0 HAKI NA WAJIBU WA MTAKA HUDUMA

4.1 Haki za wataka huduma wa Shirika

Wadau wetu wanatarajia kupata huduma bora kutoka kwetu. Kutokana na hayo wana haki ya:-

- i. Kusikilizwa na kutoa malalamiko yao kuhusu huduma inayotolewa iwapo hawajaridhika na kiwango cha huduma waliyopatiwa.
- ii. Kutoa maamuzi sahihi na kutafuta taarifa kwa njia zinazokubalika.
- iii. Kupata huduma sawa bila ya upendeleo.
- iv. Kupata huduma bora na kwa wakati unaostahiki.
- v. Kutunziwa siri zao.
- vi. Kushauri njia bora za kuongeza ufanisi.
- vii. Kupatiwa taarifa zinazowahusu na zinazostahiki wakati wanapozihitaji.
- viii. Kupata mrejesho wa maoni au malalamiko yao.

4.2 Wajibu wa wataka huduma wa Shirika:-

- i. Kufanya malipo kwa wakati na kufuata njia stahiki za kufanya malipo hayo.
- ii. Kutoa ushirikiano kwa Wafanyakazi wa Shirika wanao wahudumia.

- iii. Kuheshimu na kufuata taratibu za Kisheria juu ya huduma zinazotolewa na Shirika.
- iv. Kutoshawishi watumishi wa Shirika kutoa huduma kwa upendeleo.
- v. Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati kwa Shirika pale zinapohitajika.

5.0 FARAGHA NA USIRI

Shirika linatunza siri za wateja wake na wataka huduma wengine kwa kuweka kumbukumbu za Mteja husika katika Faili ambalo huhifadhiwa mahala maalum. Faili hilo haliruhusiwi kuonekana na mtu asiyehusika. Mikataba yote ambayo Shirika huingia na Wateja wake huhifadhiwa katika Masjala ya siri kwa lengo la kuhifadhi taarifa zilizomo katika Mikataba hiyo.

6.0 UWEZO WA SHIRIKA KIFEDHA

Uwezo wa kifedha wa Shirika unatokana na vyanzo mbali mbali vya kuingiza mapato. Chanzo kikuu ni Mauzo ya Karafuu Nje ya Nchi. Mapato hayo hupanda na kushuka kwa kila mwaka na hutegemea wingi wa Karafuu pamoja na hali ya Bei katika soko la Dunia.

Vyanzo vyengine vya Mapato hayo ni kama ifuatavyo:-

- i. Mauzo ya Mafuta ya Mimea Nje na ndani ya Nchi.
- ii. Kodi za ukodishaji wa Majengo, Maghala na Kumbi za Mikutano.
- iii. Uwekezaji wa Fedha kwa njia ya “fixed Deposits”.
- iv. Uwekezaji katika Miradi.

7.0 MAWASILIANO YA SHIRIKA

Kwa lengo la kuimarisha utoaji na upatikanaji wa huduma bora, kutoa maoni na ushauri wasiliana na Shirika kwa kutumia Anuani ifuatayo.

MKURUGENZI MWEENDESHAJI,
SHIRIKA LA BIASHARA LA TAIFA ZANZIBAR (ZSTC),
S.L.P 26, ZANZIBAR – TANZANIA,
Simu: +255 24 2230271 / +255 24 2232577,
Fax: +255 24 2231550,
Email: info@zstcznz.org,
Website: www.zstcznz.org

Au kwa kutumia mitandao ya kijamii ifuatayo:-

Face Book page:	Zanzibar State Trading Corporation,
Instagram:	@zstcznz,
Twitter:	@zstcznz,
You tube:	ZSTC
