



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA AAFYA
TAASISI YA CHAKULA NA LISHE TANZANIA



MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA



2022

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

2022

Taasisi ya Chakula na Lishe Tanzania ni Taasisi ya Serikali iliyo chini ya Wizara ya Afya, iliyoanzishwa kwa Sheria ya Bunge Na. 24 ya mwaka 1973.

Hakuna sehemu yoyote ya andiko hili inaruhusiwa kuchapishwa upya, kuhifadhiwa katika mfumo unaoruhusu kuchapishwa au kusambazwa kwa namna yoyote ile, iwe ya kielektroniki, kunasa maandishi au vinginevyo bila idhini ya Taasisi ya Chakula na Lishe Tanzania.

Kwa maelezo zaidi wasiliana na:

Mkurugenzi Mtendaji,
Taasisi ya Chakula na Lishe Tanzania,
22 Barabara ya Barack Obama,
S. L. P 977,
Dar es Salaam, Tanzania.
Simu: +255 22 2118137
Nukushi: +255 22 2116713
Barua pepe: info@tfnc.go.tz
Tovuti: www.tfnc.go.tz

© Taasisi ya Chakula na Lishe Tanzania, 2022

YALIYOMO

DIBAJI.....	iii
VIFUPISHO.....	iv
1.0 UTANGULIZI.....	1
2.0 DIRA, DHIMA, MAADILI NA KAULI MBIU.....	1
3.0 MADHUMUNI YA MKATABA.....	2
4.0 WATEJA WETU.....	2
5.0 HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA TAASISI.....	2
6.0 VIWANGO VYA HUDUMA.....	3
7.0 WAJIBU WA TAASISI KWA WATEJA.....	11
8.0 HAKI NA WAJIBU WA WATEJA.....	11
9.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA.....	12
10.0 MAWASILIANO.....	12

Taasisi ya Chakula na Lishe Tanzania (TFNC) ni chombo cha kitaifa kilichopewa majukumu ya kuongoza harakati za Serikali na wadau katika mapambano ya kuzuia na kudhibiti aina zote za utapiamlo. Taasisi ina mamlaka ya kusimamia Dhima na Dira yake katika utendaji wa kazi za kila siku na kuhakikisha kuwa watumishi wanatekeleza majukumu yao kwa mujibu wa sheria, kanuni na miongozo iliyowekwa na kumhudumia mwananchi ili apate lishe bora.

Lishe bora ni mionganoni mwa vipaumbele muhimu kwa maendeleo ya nchi, hivyo serikali imeazimia kutokomeza aina zote za utapiamlo ili kuboresha afya za wana-nchi ambao ndio nguvu kazi ya maendeleo ya Taifa. Tafiti mbalimbali za kitaifa zinaonesha kuwa viwango vya utapiamlo kwa baadhi ya viashiria kama vile udumavu, uzito uliozidi, kiribatumbo na upungufu wa damu bado viko juu sana. Tanzania imeingia kwenye uchumi wa kiwango cha kati kuitia Sera ya viwanda. Hivyo, uboreshaji wa lishe utasaidia wananchi kuwa na afya njema na hivyo kuongeza ubunifu na tija katika shughuli za uzalishaji mali na kuhakikisha uwezo wa ushindani katika maendeleo ya viwanda.

Katika utekelezaji wa majukumu yake, Taasisi ya Chakula na Lishe Tanzania imekuwa ikihudumia wateja mbalimbali; ndani na nje ya nchi. Wateja hawa wanajumuisha wizara, idara, mamlaka, wakala, taasisi na mashirika ya umma, wadau wa maendeleo, asasi zisizo za kiserikali, vyuo vya elimu ya juu na taasisi za utafiti, tawala za mikoa na mamlaka ya serikari za mitaa, sekta binafsi na jamii kwa ujumla.

Taasisi imechukua hatua ya kuandaa mkataba wa huduma kwa wateja ili kuwawezesha wateja kufahamu huduma zinazotolewa na Taasisi. Mkataba huu pia ni makubaliano kati ya Taasisi na wateja hao juu ya wigo na viwango vya ubora wa huduma zitakazotolewa ili kukidhi matarajio yao. Haki na wajibu, njia za kuwasilisha maoni na malalamiko ya wateja pamoja na utaratibu wa kushughulikia matatizo hayo vimebainishwa katika mkataba huu.

Taasisi itaendelea kutekeleza majukumu yake kwa kuzingatia sheria, kanuni na miongozo na wakati wote itajitahidi kutoa huduma zenye ubora na viwango kwa manufaa ya wateja na kwa maslahi mapana ya maendeleo na ustawi wa Taifa na watu wake.

Dkt. Germana H. Leyna
MKURUGENZI MTENDAJI

VIFUPISHO

AZAKi - Asasi za Kiraia

TFNC- Tanzania Food and Nutrition Centre

TEHAMA -Teknolojia ya Habari na Mawasiliano

UKIMWI - Upungufu wa Kinga Mwilini

1.0 UTANGULIZI

Mwaka 2000, Serikali kuitia programu ya kuboresha utumishi wa umma ilianzisha mabadiliko ya utendaji katika Taasisi za Umma. Dhumuni la mpango huu lilikuwa ni kuboresha utendaji na utoaji huduma wa Taasisi kwa jamii, msisitizo ulikuwa ubora wa huduma na kiwango cha kuridhika kwa wateja wa Taasisi hizi kulingana na mahitaji na mategemeo yao. Hii inamaanisha kuwa Taasisi za Umma zinatakiwa kutekeleza majukumu yake kwa ufanisi zaidi na kutoa huduma bora kulingana na mahitaji na mategemeo ya wateja.

Ili kuziwezesha Taasisi za Umma kutoa huduma bora kwa wananchi na wateja wake, mwaka 2001 Serikali ilianzisha utaratibu wa kutumia mikataba ya utoaji huduma kwa wateja ili kusaidia katika utekelezaji wa majukumu wenyewe ufanisi na tija zaidi. Aidha, kufuatia uzoefu uliopatikana, mwaka 2013 Serikali kuitia Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma ilitoa mwongozo katika utekelezaji wa Mikataba ya Utoaji wa Huduma kwa wateja katika Taasisi za umma ili kusaidia Taasisi zote kuandaa na kutekeleza mikataba yao. Kuanzishwa kwa mikataba hii hakunufaishi umma tu, bali hata Taasisi za umma ambazo zitajiwekea viwango ambavyo zinalazimika kuvifikiya kiutekelezaji. Ni wazi kuwa kushindwa kwa Taasisi kutoa huduma bora kwa Umma kutaharibu taswira na muonekano wa Taasisi husika na hivyo kuwa na hitaji la kuboresha huduma na utendaji kazi. Aidha, inategemewa kuwa watumishi watakuwa wasikivu zaidi kwa wateja huku wakiwajibika kwa bidii, weledi, uadilifu na nidhamu katika kutekeleza majukumu ya Taasisi.

2.0 DIRA, DHIMA, MAADILI NA KAULIMBIU

2.1 Dira

Kuwa chombo bora cha kutoa uongozi wa kimkakati katika mapambano dhidi ya aina zote za utapiamlo nchini.

2.2 Dhima

Kuratibu, kuongoza, kuchochea afua za lishe. kuzuia na kudhibiti Utapiamlo nchini, na kutoa ushauri makini kuhusu masuala mbalimbali ya lishe kwa Serikali.

2.3 Maadili ya Msingi

- 1/ Uwajibikaji
- 2/ Ufanisi
- 3/ Uwazi
- 4/ Weledi
- 5/ Uadilifu
- 6/ Haki na Usawa
- 7/ Ushirikishwaji
- 8/ Heshima

2.4 Kauli mbiu

Lishe Bora ni Msingi wa Maendeleo

3.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu ni kudumisha kiwango cha juu cha huduma zinazotolewa kwa wateja wa Taasisi ya Chakula na Lishe Tanzania. Aidha, Mkataba huu utasaidia kujenga uelewa kwa wateja kuhusu aina ya huduma zinazotolewa na Taasisi na pia kuwawezesha kufahamu hatua za kuchukua mara wanapopata changamoto katika utumiaji wa huduma hizo. Utekelezaji wa Mkataba huu pia utasaidia Taasisi kugundua kasoro za kiutendaji zinazoathiri ubora wa huduma na hivyo kuchukua hatua stahiki za maboresho. Mkataba huu pia unakusudia kuongeza ufahamu kuhusu ubora wa huduma zinazotolewa na Taasisi, haki na majukumu ya mteja, na jinsi wateja wanavyoweza kutoa maoni au malalamiko iwapo huduma zitatolewa kinyume na matarajio yao.

4.0 WATEJA WETU

Taasisi ina wateja wa aina mbili (2) ambazo ni:-

4.1 Wateja wa ndani ya Taasisi

Hawa ni watumishi wa Taasisi ambao wanahitaji kupatiwa huduma bora kwa malengo mbalimbali na kuimarisha utendaji wao wa kazi wa kuwashudumia vema wateja wa nje.

4.2 Wateja wa nje ya Taasisi

Hawa ni pamoja na wadau wa lishe wanaotoka nje ya Taasisi. Baadhi ya wateja hao ni wizara, idara na wakala wa Serikali, tawala za mikoa na mamlaka za serikali za mitaa, wafanyabiashara wadogo na wa kati, asasi za kiraia (AZAKi), sekta binafsi, taasisi za elimu ya juu, wadau mbalimbali wa maendeleo wakijumuisha mashirika ya umoja wa mataifa na mashirika ya misaada ya kimaendeleo ya nchi mbalimbali, vyombo vyaa habari na umma. Asasi za kiraia ni pamoja na :-

- a) Mashirika yasiyo ya Serikali,
- b) Mashirika/Taasisi za Kidini,
- c) Asasi za Kijamii.

5.0 HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA TAASISI

Taasisi ya Chakula na Lishe inatoa huduma zifuatazo: -

- 1/ Kufanya tafiti na kutoa miongozo ya chakula na lishe nchini,
- 2/ Elimu, mafunzo na unasihi kuhusu masuala mbalimbali ya chakula na lishe,
- 3/ Ushauri elekezi kuhusu masuala mbalimbali ya chakula na lishe,
- 4/ Usimamizi wa sheria, kanuni na miongozo ya utumishi wa Umma na Utawala Bora mahala pa kazi,
- 5/ Uchunguzi wa kimaabara wa sampuli za bidhaa za vyakula, chumvi, damu, mate na mkojo,

6/ Msaada wa kitaalam kwa wazalishaji, wasindikaji na wasambazaji wa vyakula ili kuboresha kiwango cha viini lishe kwenye vyakula vinavyouzwa nchini au kusafirishwa nje ya nchi,

7/ Kuelimisha umma kuhusu masuala ya chakula na lishe hususan wakati wa dharura na maafa ili kuzuia utapiamlo,

8/ Ushauri wa matumizi ya teknolojia ya usindikaji na uhifadhi wa vyakula,

9/ Kushauri kuhusu maboresho ya masuala ya chakula na lishe katika mitaala ya shule na vyuo.

6.0 VIWANGO VYA HUDUMA

Utoaji wa huduma utazingatia sheria, kanuni na taratibu za nchi na hivyo wateja wa huduma za Taasisi watapatiwa huduma zinazokidhi viwango viliwyowekwa kama ifuatavyo:-

- Huduma za kiutawala pamoja na majibu vitatolewa kwa mteja kwa uwazi na uadilifu ndani ya siku saba (7) za kazi. Huduma zinazotolewa na idara zimeainishwa kwenye jedwali "A" hadi "H".
- Viwango vya huduma nyingine za Chakula na Lishe vimebainishwa katika majedwali yafuatayo:-

Jedwali A: Huduma zitolewazo na Idara ya Fedha, Utumishi na Utawala

NA	HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA IDARA	MUDA
1	Kusimamia sheria, kanuni na taratibu za utumishi wa Umma ili kuleta ufanisi na kudumisha misingi ya Utawala Bora,	Siku 14 za kazi
2	Kushughulikia masuala ya afya, UKIMWI, na magonjwa yasiyoambukizwa kwa wateja wa ndani,	Siku 7 za kazi
3	Kushughulikia masuala ya jinsia na mahusiano bora mahala pa kazi,	Siku 7 za kazi
4	Utunzaji kumbukumbu na nyaraka za wateja wa ndani na wa nje ili kuweka taarifa sahihi,	Siku 7 za kazi
5	Itifaki katika matukio na sherehe mbalimbali,	Siku 7 za kazi
6	Ulinzi na usalama wa watumishi na mali za Taasisi,	Siku 7 za kazi
7	Usafiri na usafirishaji wa wateja na nyaraka za Taasisi,	Siku 7 za kazi
8	Kushughulikia maboresho ya ofisi na mazingira yake pamoja na vitendea kazi ofisini,	Siku 90 za kazi
9	Kusimamia maadili ya watumishi, mapambano dhidi ya rushwa na utawala bora ili kuwezesha utoaji wa huduma bora kwa wateja,	Siku 7 za kazi
10	Ushirikishwaji wa sekta binafsi katika majukumu ya kiofisi ili kuboresha utoaji wa huduma kwa wateja,	Siku 7 za kazi
11	Kusimamia maandalizi na utekelezaji wa bajeti na madai ya Ofisi,	Siku 7 za kazi

12	Kusimamia maboresho ya muundo na Kanuni za uendeshaji za Taasisi,	Siku 90 za kazi
13	Kushughulikia miamala ya Malipo ya fedha kwa wateja,	Siku 7 za kazi
14	Kushughulikia masuala ya Rasilimali Watu ndani ya Taasisi,	Siku 7 za kazi
15	Kushughulikia malalamiko mbalimbali ya watumishi,	Siku 7 za kazi
16	Kushughulikia maombi mbalimbali ya kiutumishi (Mikopo, Likizo, Kubadili Akaunti za Benki, Mafunzo, Barua za Utambulisho),	Siku 7 za kazi
17	Kushughulikia masuala ya Kinidhamu,	Siku 90 za kazi
18	Malipo ya mishahara na stahiki zingine,	Siku 7 za kazi
19	Ujazaji wa nafasi wazi baada ya kupata kibali kutoka Ofisi ya Raisi Menejimenti ya Utumishi wa Umma Utawala bora,	Siku 90 za kazi
20	Barua za ajira na upandishwaji vyeo Watumishi baada ya kupata kibali kutoka Mamlaka husika,	Siku 14 za kazi



Watumishi wa Taasisi ya Chakula na Lische Tanzania wakiwa kwenye kikao cha wafanyakazi kwa ajili ya kujadilia masuala mbalimbali yanayohusu maendeleo ya Taasisi kiutendaji.

Jedwali B: Huduma zitolewazo na Kitengo cha TEHAMA

NA.	HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA KITENGO	MUDA
1.	Kutoa elimu na mafunzo kuhusu matumizi ya TEHAMA, mifumo ya TEHAMA ili kuboresha ufanisi na utendaji katika Taasisi,	Siku 5
2.	Kupokea na kuhakiki vifaa na programu za TEHAMA,	Siku 3
3.	Kutoa ushauri na vigezo bora kusaidia ununuzi wa programu na vifaa vya TEHAMA katika Taasisi,	Siku 3
4	Kusimamia upatikanaji wa mawasiliano ya mtandao na mifumo ya TEHAMA katika Taasisi,	Siku 5

Jedwali C: Huduma zitolewazo na Kitengo cha Sheria

NA.	HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA KITENGO	MUDA
1	Kutoa huduma za kisheria kwa wateja wa Taasisi.	Siku 7

Jedwali D: Huduma zitolewazo na Kitengo cha Ununuzi

NA.	HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA KITENGO	MUDA
1	Kukusanya mahitaji ya bidhaa na huduma kutoka Idara na vitengo vya Taasisi na kuandaa mpango wa ununuzi wa Taasisi,	Siku 7 za kazi
2	Kutangazia kwa umma mpango wa ununuzi wa Taasisi,	Siku 3 za kazi
3	Kushugulikia maombi ya kufanya ununuzi wa bidhaa na huduma,	Siku 3 za kazi
4	Kuandaa nyaraka ya zabuni,	Siku 3 za kazi
5	Kutangaza zabuni kwenye mifumo kwa kuzingatia kanuni na taratibu za ununuzi,	Siku 21 za kazi
9	Kufanya tathimini ya zabuni na kutoa mapendekezo yake,	Siku 7 za kazi
10	Kufanya Majadiliano ya zabuni kati ya kamati ya majadiliano na mzabuni na kutoa mapendekezo yake,	Siku 2 za kazi
11	Kutoa taarifa kwa umma kuhusu wazabuni walioshinda na kushindwa,	Siku 7 za kazi
12	Kutoa taarifa kwa mzabuni aliyeshinda kwa mamlaka zinazotakiwa kupewa taarifa,	Siku 14 za kazi
13	kuandaa mkataba wa ununuzi na kuingia mkataba,	Siku 4 za kazi
14	Kushughulikia mchakato wa malipo ya wazabuni baada ya kuwasilisha nyaraka zao,	Siku 5 za kazi
15	Kujibu hoja za wazabuni,	Siku 3 za kazi
16	Kupokea hati za madai baada ya kupokea bidhaa na huduma na kuwasilisha uhasibu,	Siku 3 za kazi

Jedwali E: Huduma zitolewazo na Idara ya Elimu na Mafunzo ya Lishe

NA	HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA IDARA	MUDA
1	Kujibu maombi ya kutoa mafunzo kwa wateja kwa kadri ya mahitaji,	Siku 7 za kazi
2	Kushughulikia malalamiko ya washiriki wa mafunzo kuhusu utendaji wa wawezeshaji wa Taasisi,	Siku 14 za kazi
3	Kujibu maombi ya taarifa za lishe (kwa mfumo wa maswali, machapisho, picha, sauti, video nk) kutoka kwa waandishi wa habari, wananchi na maafisa lishe,	Siku 14 za kazi
4	Kushughulikia uchapishaji wa Mkoba wa Siku 1000 kutoka kwa wadau baada ya <u>kukamilisha malipo</u> ,	Siku 60 za kazi
5	Kutoa huduma ya uchapishaji wa machapisho kutoka kwa wateja	Siku 21 za kazi



Mkurugenzi Mtendaji wa Taasisi ya Chakula na Lishe Tanzania Dkt Germana H. Leyna akitoa ufanuzi kwa wadau wa lishe (hawapo pichani) kuhusu Mkoba wa siku 1,000.



Afisa Lishe Mtafiti kutoka Taasisi ya Chakula na Lishe Tanzania akitoa elimu ya masauala ya chakula na lishe kwa jamii

Jedwali F: Huduma zitolewazo na Idara ya Afya na Lishe ya Jamii

NA	HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA IDARA	MUDA
1	Ushauri wa kitaalamu kuhusu ulaji unaofaa, mtindo bora wa maisha na kuboresha lishe kwa makundi malum (ie. UKIMWI, Kifua kikuu)	Siku 2 za kazi
2	Kuandaa miongozo kuhusu utekelezaji wa afua za Lishe kama kuzuia upungufu wa madini joto, madini chuma, matibabu ya utapiamlo, ulaji unaofaa na mtindo bora wa maisha,	Siku 7 za kazi
3	Kufanya tafiti mbalimbali za Afya na Lishe ya Jamii,	Siku 14 za kazi
4	Kutoa huduma ya Upimaji wa hali ya lishe na kutoa ushauri nasaha,	Siku 7 za kazi
5	Kuendesha mafunzo ya watoa huduma za afya kuhusu afua mbalimbali za Afya na lishe ya Jamii,	Siku 5 za kazi
6.	Kufanya Tafiti mbali mbali zinazohusu Afya na Lishe ya Jamii,	Siku 30 za kazi
7.	Ushauri wa kitaalamu katika kazi za kandarasi zinazohusu masuala ya Afya na Lishe ya jamii,	siku 7 hadi 14 za kazi
8.	Kufanya ufuutiliaji wa afua mbalimbali za Afya na Lishe ya jamii zinazotolewa Nchini.	siku 7 hadi 14 za kazi



Afisa Lishe Mtafiti wa Taasisi ya Chakula na Lishe Tanzania akitoa elimu ya Upimaji wa hali ya lishe na kutoa ushauri nasaha.

Jedwali G: Huduma zitolewazo na Idara ya Sera na Mipango ya Lishe

NA.	HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA IDARA	MUDA
1	Kuandaa Bajeti na Mpango wa Utekelezaji katika shughuli za miradi,	Siku 5 za kazi
2	Kuandaa Mipango Mikakati ya shughuli za Lishe,	Siku 14 za kazi
3	Kuandaa Taarifa za utekelezaji wa kazi za robo mwaka, nusu mwaka na mwaka,	Siku 5 za kazi
4	Ushauri katika Maandalizi ya Andiko Mradi,	Siku 5 za kazi
5	Ushauri katika uandaaji wa maandiko ya Tafiti za Chakula na Lishe,	Siku 14 za kazi
6	Ushauri katika kazi za kandarasi kwa kuzingatia miongozo ya kisera ya Serikali,	Siku 5 za kazi
7	Ushauri katika maandiko na miongozo kuhusu utekelezaji wa afua za Lishe kwa kuzingatia miongozo ya kisera ya Serikali,	Siku 5 za kazi
8	Uchambuzi wa Takwimu za lishe,	Siku 14 za kazi
9	Ushauri katika maandiko ya Dondoo za uhamasishaji wa masula ya Chakula na Lishe kwa kuzingatia miongozo ya kisera ya Serikali,	Siku 5 za kazi
10	Ushauri wa kuandaa viashiria vya mfumo wa ufuatilaji na tathmini katika utekelezaji wa programu za Chakula na Lishe,	Siku 5 za kazi

11	Ushauri wa kuandaa sera na miongozo ya utekelezaji katika shughuli za miradi ya Chakula na Lishe,	Siku 5 za kazi
12	Kuandaa na kusimamia Mfumo mzima wa Taarifa na Takwimu za Chakula na Lishe,	Siku 14 za kazi
13	Ushauri wa kitaalamu kuhusu mbinu za kufanya tafiti za Chakula na Lishe kwa kuzingatia mazingira na mahitaji,	Siku 5 za kazi
14	Ushauri wa kitaalamu katika kuandaa viashiria vya kujumuishwa katika mipango ya maendeleo ya kiuchumi na kijamii,	Siku 5 za kazi
15	Ushauri katika kuandaa viashiria vya kujumuishwa katika mipango ya kukabiliana na dharura na maafa katika muktadha ya Uhakika wa Chakula na Lishe katika kijamii.	Siku 14 za kazi

Jedwali H: Huduma zitolewazo na Idara ya Sayansi ya Chakula na Lishe (Maabara)

NA.	HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA IDARA	MUDA
UCHAMBUZI WA VYAKULA NA BIDHAA ZA VYAKULA		
1	Kubainisha virutubishi vikuu vilivyomo kwenye chakula(chini ya sampuli 10)	Wiki 1
2	Vipimo visivyo vya kikemikali vya chakula (kiwango cha tindikali au alkali, saizi, mguso, na jaribio lingine lolote linalohusiana) (chini ya sampuli 10)	Wiki 1
3	Kipimo cha kikemikali katika vyakula na bidhaa za chakula(chini ya sampuli 10)	Wiki 1
4	Uchunguzi wa viwango vya madini kwenye chakula na bidhaa za chakula(chini ya sampuli 10)	Wiki 1
5	Uchunguzi wa Vitaminini na molekuli maalumu kwenye chakula na bidhaa za chakula (chini ya sampuli 10)	Wiki 2
6	Uchunguzi wa kimaikrobiolojia kwenye vyakula na bidhaa za chakula(chini ya sampuli 10)	Wiki 2
UCHUNGUZI WA KIMAABARA WA HALI YA LISHE YA MWILI WA BINADAMU		
7	Uchunguzi wa Vitaminini na molekuli kwenye sampuli za damu au majimaji mengine kwenye mwili wa binadamu (chini ya sampuli 50)	Wiki 2
8	Uchunguzi wa viashiria lishe kwenye mwili wa binadamu(chini ya sampuli 100)	Wiki 1
9	Vipimo vingine vya kibiochemia na kihematolojia(chini ya sampuli 50)	Wiki 1
VIPIMO VINGINE VYA KIMAABARA		
10	Uchunguzi wa hali ya lishe kwa njia za kiatomiki(chini ya sampuli 50)	Wiki 3
11	Uchunguzi wa hali ya lishe kwa njia za kimaikrobiolojia(chini ya sampuli 50)	Wiki 2



Baadhi ya watumishi wakifanya uchunguzi wa sampuli mbalimbali katika maabara ya Taasisi

7.0 WAJIBU WA TAASISI KWA WATEJA

i/ Usawa wakati wa kuhudumia wateja

Taasisi itawahudumia wateja bila upendeleo na kuepuka ubaguzi kulingana na maeneo ya asili, jinsia, kabiila, itikadi ya kisiasa, rangi, dini, cheo au hali ya kiuchumi ya wateja.

ii/ Maadili ya watumishi

Wakati wanapotoa huduma kwa wateja, watumishi wa Taasisi watazingatia weledi na taratibu za Maadili ya Utumishi wa Umma na pia watakuwa wenyewe heshima, rafiki, wenyewe ukarimu, wenyewe maadili mema na wanaowajali na kuheshimu wateja.

iii/ Mrejesho wa huduma

Taasisi inadhamiria kutoa kutoa majibu ya haraka ya maombi ya wateja katika kipindi kisichozidi siku saba (7) za kazi tangu kupokelewa kwa barua kutoka kwa wateja.

iv/ Ubora

Taasisi itahakikisha kuwa utoaji wa huduma unakidhi mahitaji ya huduma kwa wateja wake.

v/ Faragha na Usiri

Maelezo ya faragha ya wateja yataheshimiwa na kubaki kuwa siri.

8.0 HAKI NA WAJIBU WA WATEJA.

8.1 Haki

Wateja wana haki zifuatazo:-

a) Kupata Taarifa

Kupewa taarifa sahihi kuhusu huduma wanazohitaji.

b) Kuhudumiwa kwa faragha na staha

Maelezo, na taarifa binafsi za wateja ni siri.

c) Kusikilizwa

Kusikilizwa na watumishi wa Taasisi.

d) Kuhudumiwa

Kupewa huduma wanazostahili pale wanapozihitaji.

e) Kutoa maoni

Kutoa maoni chanya au hasi kuhusu ubora wa huduma.

f) Kutoa malalamiko

Kutoa malalamiko na kukata rufaa iwapo hawataridhishwa na huduma wanazopata

g) Kupewa Mrejesho

Kupewa mrejesho kuhusu matokeo, maamuzi au hatua zinazochukuliwa na Taasisi baada ya kupokea malalamiko au rufaa kutokana na kutoridhishwa na huduma waliyoipata.

h) Usalama na Ubora

Kupata huduma bora na kulindwa dhidi ya madhara yanayotokana na huduma zinazotolewa.

i) Kupata ufanuzi

Kupata maelezo na ufanuzi juu ya huduma zinazotolewa na Taasisi.

9.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA

Taasisi iko tayari kupokea mrejesho kuhusu hisia, mtazamo au maoni ya wateja kuhusu jinsi huduma zinavyotolewa na Taasisi. Tunakaribisha mrejesho wa aina mbalimbali kadri wateja watakavyoona inafaa. Mrejesho unaweza kuwa:

- a) Malalamiko iwapo wateja hawajaridhishwa na huduma.
- b) Maoni au ushauri unaolenga kuboresha huduma.
- c) Pongezi kufuatia kuridhishwa na huduma.

10.0 MAWASILIANO

Mrejesho unaweza kuletwa kwa njia zifuatazo:-

a) Ana kwa ana

Wateja kufika wenyewe kwenye Ofisi ya Taasisi ya Chakula na Lishe Tanzania iliyopo Mtaa wa Barack Obama, kitalu Na. 22, Dar es Salaam. Ofisi yetu iko wazi kila siku za kazi kuanzia saa 2:00 asubuhi hadi saa 10:00 jioni.

b) Anuani

Mkurugenzi Mtendaji,
Taasisi ya Chakula na Lishe Tanzania,
S. L. P. 977,
Dar es Salaam, Tanzania
Simu: +255222118137/9
Nukushu
Simu pepe: +255222116713
Tovuti: www.tfnc.go.tz
Barua pepe: info@tfnc.go.tz
Mitandao ya kijamii: Instagram (tfnctanzania), Facebook (tfnc.go.tz),
Twitter: (tfnc_tz), Youtube: TFNC Tanzania



© Taasisi ya Chakula na Lishe Tanzania, 2022