YALIYOMO
1. DIRA, DHIMA, NA MAADILI YETU....1
1.1 Dira....3
1.2 Dhima....3
1.3 Maadili Yetu....3
2.MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA....2
3.WATEJA WETU....2
4.HUDUMA ZETU....3
5.VIWANGO VYA HUDUMA ZETU....4
5.1 Usafiri Wa Mabasi Yaendayo Haraka....4
5.2 Taarifa Mbalimbali Za Wakala....4
5.3 Elimu Na Ushauri Kuhusu Usafiri Wa Mabasi Yaendayo Haraka....5
5.4 Matangazo Katika Kadi Za Usafiri, Vituo, Madaraja Na Programu Tumizi....6
5.5 Fursa Za Uendelezaji Ushoroba, Transit-oriented Development....6
5.6 Kadi Za Kielektroniki Kwa Watumiaji Wa Mabasi Yaendayo Haraka....6
5.7 Huduma Nyinginezo....7
6.WAJIBU WETU KWA MTEJA....7
7.HAKI NA WAJIBU WA MTEJA....8
7.1 Haki Ya Mteja....8
7.2 Wajibu Wa Mteja....8
8.MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA;....9
9.UTAMBULISHO NA NJIA YA MAWASILIANO NA WAKALA....10
i
Wasiliana Nasi:
Ubungo Maji, Barabara ya Morogoro,
S.L.P 724, 16103 Dar es Salaam, Tanzania.
Simu: +255 22-270 048 6/280, Nukushi: +255 22 298 635,
Barua Pepe: info@dart.go.tz
Tovuti: www.dart.go.tz
Namba ya Bure: 0800 110 147
DARTMwendokasi
DART
DAR RAPID TRANSIT AGENCY
MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
Juni, 2023

DAR RAPID TRANSIT AGENCY

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Juni, 2023

YALIYOMO

1. DIRA, DHIMA, NA MAADILI YETU....1
1.1 Dira....3
1.2 Dhima....3
1.3 Maadili Yetu....3

2.MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA....2

3.WATEJA WETU....3

4.HUDUMA ZETU....4

5.VIWANGO VYA HUDUMA ZETU....5
5.1 Usafiri Wa Mabasi Yaendayo Haraka....6
5.2 Taarifa Mbalimbali Za Wakala....7
5.3 Elimu Na Ushauri Kuhusu Usafiri Wa Mabasi Yaendayo Haraka....7
5.4 Matangazo Katika Kadi Za Usafiri, Vituo, Madaraja Na Programu Tumizi....7
5.5 Fursa Za Uendelezaji Ushoroba, Transit-oriented Development....7
5.6 Kadi Za Kielektroniki Kwa Watumiaji Wa Mabasi Yaendayo Haraka....7
5.7 Huduma Nyinginezo....7

6.WAJIBU WETU KWA MTEJA....7

7.HAKI NA WAJIBU WA MTEJA....7
7.1 Haki Ya Mteja....7
7.2 Wajibu Wa Mteja....7

8.MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA;....7

9.UTAMBULISHO NA NJIA YA MAWASILIANO NA WAKALA....7

DIBAJI

Wakala ya Mabasi Yaendayo Haraka Dar es Salaam (DART) ni Wakala wa Serikali ulioanzishwa chini ya Kifungu cha 3 cha Sheria ya Wakala za Serikali Na. 30 ya Mwaka 2007 (pamoja na marekebisho yake) kupitia Sheria ya Wakala za Serikali (Wakala wa Mabasi Yaendayo Haraka) (Uanzishwaji) Amri, ya Mwaka 2007 na kutangazwa kwenye Gazeti la Serikali Na. 120 la mnamo tarehe 25 Mei 2007. Aidha, Wakala wa DART upo chini ya Ofisi ya Rais, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa (OR-TAMISEMI).

Majukumu mahususi ya Wakala ni matatu (3). Mosi, kuanzisha na kusimamia uendeshaji wa mfumo wa Mabasi Yaendayo Haraka (BRT) Dar es Salaam. Pili, kuweka mpangilio makini wa matumizi ya barabara kuu na za mitaa ili kupunguza msongamano. Tatu, kusimamia utendaji wa Wakala kwa ufanisi.

Ninayo furaha kuwasilisha kwenu Toleo hili la Pili la Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Wakala ya Mabasi Yaendayo Haraka (DART). Mkataba huu umeandaliwa kwa kuzingatia Mwongozo uliotolewa na Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora wa namna ya kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja katika Taasisi za Umma. Aidha, maandalizi ya Mkataba huu yamezingatia mabadiliko ya Muundo wa Utawala wa Wakala kutoka Idara nne (4) zenye sehemu nane (8) na vitengo vinne (4), hadi Idara tano (5) zenye sehemu kumi na tatu (13) na vitengo saba (7) ambayo yamepekekea ongezeko la majukumu ya Wakala wa Mabasi Yaendayo Haraka.

DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni makubaliano baina ya DART (mtoa huduma) na Wateja (wapokea huduma) wa DART. Mkataba unatamka bayana kuhusu aina na viwango vya huduma ambavyo wateja wetu wanavitarajia, utaratibu wa kupata mrejesho wa utoaji wa huduma na namna ya kushughulikia malalamiko.

Ni matarajio yetu kuwa maboresho haya yatauwezesha Wakala kutoa huduma bora na kwa wakati kulingana na viwango tulivyoahidi. Tunawasihi wateja na wadau wetu kuufahamu Mkataba huu na kuutumia ipasavyo. Mkataba huu utaboresha utekelezaji wa Mpango Mkakati wa DART ili kufikia Dira, Dhima na utoaji huduma wa viwango vya juu na kwa uhakika. Tunaamini Mkataba huu utatuwezesha kudumisha ushirikiano na maelewano na wateja wetu.

DR. EDWIN P. MHEDE
MTENDAJI MKUU
JUNI 21, 2023

1. DIRA, DHIMA, NA MAADILI YETU

Dira
Kuwa na mfumo wa usafiri wa umma rafiki na wa kisasa kwa maendeleo endelevu.

Dhima
Kutoa huduma bora za usafiri wa umma mijini kwa kuanzisha, kuendesha na kusimamia mifumo madhubuti ya usafiri kwa maendeleo endelevu.

Maadili Yetu
Wakala katika kutekeleza majukumu yake ya kila siku itazingatia maadili yafuatayo:-

(i) Kujali wateja
Tutajitoa kwa dhati kuwasaidia wateja wetu kupata huduma ya usafiri kwa wakati, yenye gharama nafuu na salama.

(ii) Utendaji unaozingatia matokeo
Tutazingatia utendaji wenye ubunifu kwa maendeleo ya Awamu zijazo na uendeshaji ili kukidhi mahitaji ya leo na baadae.

(iii) Usalama na Uhakika
Tutazingatia kanuni za usalama ili kuhakikisha usafiri upatikanaji wa huduma za uhakika.

(iv) Uadilifu
Tutazingatia mienendo na misingi ya maadili bora, na uaminifu katika kutoa huduma.

(v) Uwazi na Uwajibikaji

Tutatekeleza majukumu yetu kwa kuzingatia Sheria, Kanuni, Taratibu na miongozo bila upendeleo.

(vi) Huduma endelevu

Tutahakikisha huduma tunazozitoa zinakidhi mahitaji ya umma kulingana na mabadiliko ya teknolojia.

2. MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mkataba huu unalenga kumuwezesha mteja kufahamu huduma na viwango vinavyotolewa na Wakala, haki na wajibu wa mteja.

Mkataba unalenga kuamsha ari ya watumishi katika kutoa huduma bora zenye tija zinazokidhi matarajio ya wateja ili kupunguza au kuondoa kabisa malalamiko. Aidha, Mkataba unakusudia kuleta mabadiliko chanya ya kiutendaji ndani ya Wakala na kuhakikisha huduma zinazotolewa zinakuwa bora na endelevu.

3. WATEJA WETU

Ifuatayo ni orodha ya baadhi ya wateja wa sasa wanaopokea (au wanaotarajiwa kupokea) huduma mbalimbali kutoka kwa Wakala:-

(i) Umma;
(ii) Abiria wetu wapendwa;
(iii) Wizara; Idara zinazojitegemea; Sekretarieti za Mikoa; Wakala za Serikali; Mamlaka ya Serikali za Mitaa na Mashirika ya Umma;
(iv) Taasisi za Elimu;
(v) Sekta Binafsi;

(vi) Wadau/Washirika wa Maendeleo;
(vii) Vyombo vya habari;
(viii) Asasi zisizo za Serikali;
(ix) Bunge;
(x) Taasisi za Kimataifa; na
(xi) Vyuo vikuu vya Nje ya nchi.

4. HUDUMA ZETU

Wakala unatoa huduma zifuatazo kwa wateja wake:-

(i) Usafiri wa Mabasi Yaendayo Haraka;
(ii) Taarifa mbalimbali za Wakala;
(iii) Elimu na Ushauri kuhusu usafiri wa Mabasi yaendayo Haraka
(iv) Matangazo ya kibiashara na huduma katika kurasa za kadi janja za usafiri (contactless smart cards), vituo, madaraja, na Programu Tumizi (Mfano Program Tumizi ya Mwendokasi App);
(v) Fursa za Uwekezaji kwa mashirikiano baina ya sekta ya umma na sekta binafsi ama kwa uwekezaji wa pamoja (JV) au ubia (PPP); na
(vi) Kadi za kielektroniki kwa watumiaji wa Mabasi Yaendayo Haraka.

5. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

5.1 Usafiri wa Mabasi Yaendayo Haraka

(i) Kwa sasa tutatoa huduma ya usafiri wa Mabasi Yae ndayo Haraka kwa abiria kila siku kuanzia mnamo saa 10:30 alfajiri hadi saa 11:30 usiku (kwa siku za kawaida) na huduma itaanza kutolewa saa 11:00 alfaji ri hadi 11:30 usiku (kwa siku za sikukuu, Jumamosi, na Jumapili);

(ii) Tutatoa taarifa za mwenendo wa mabasi na ratiba katika vituo vyote kila siku na wakati wa dharura;

(iii) Tutatoa utambulisho wa vituo kwa abiria kwa njia ya maandishi na sauti kwenye vituo na ndani ya basi kila wakati; na

(iv) Tutatoa huduma ya ulinzi, usafi, na choo kwenye mfumo wa Mabasi Yaendayo Haraka kila siku.

5.2 Taarifa Mbalimbali za Wakala

(i) Tutatoa taarifa ya mabadiliko ya huduma zetu (nauli, njia) ndani saa ishirini na nne (24) baada ya kuidhinishwa na mamlaka husika;

(ii) Tutatoa taarifa ya kusahaulika kwa vitu/mali za abiria ndani ya basi au vituo vya mabasi ndani ya muda wa dakika kumi (10) baada ya tukio kuripotiwa na kila wakati inapohitajika kufanya hivyo;

(iii) Tutatoa taarifa na ufafanuzi wa matukio yahusuyo mradi kwa wananchi na wadau ndani ya saa moja (1) baada ya tukio;

(iv) Tutatoa taarifa za mapendekezo ya nauli ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kupokelewa; na

(v) Tutatoa taarifa za watumishi kwa mamlaka husika ndani ya siku kumi (10) baada ya kukamilika kwa robo mwaka husika.

5.3 Elimu na Ushauri kuhusu Usafiri wa Mabasi yaendayo Haraka

(i) Tutatoa elimu kwa umma kuhusu matumizi sahihi ya miundombinu ya barabara, madaraja na njia za waenda kwa miguu kila baada ya miezi mitatu 3;

(ii) Tutatoa elimu ya matumizi sahihi ya tiketi kwa wateja wakati wote changamoto inapojitokeza;

(iii) Tutatoa huduma ya ushauri elekezi kuhusu masuala ya BRT;

(iv) Tunatoa Huduma ya Kujenga uwezo kwa madereva na watoa huduma wengine kuhusu uendeshaji makini wa husuma za BRT.

5.4 Matangazo katika kadi za usafiri, vituo, madaraja na Programu Tumizi

(i) Tutatoa huduma ya matangazo ya fursa za miradi ya DART katika kadi za usafiri wa haraka kila inapotokea fursa;

(ii) Tutatoa vibali vya matangazo katika vituo na Madaraja ndani ya muda wa siku thelathini (30) baada ya kupokelewa kwa maombi yaliyokidhi vigezo vyote, kuchakatwa, na kukubaliwa; na

(iii) Tutatoa ratiba za mabasi kwa umma kwa njia ya matangazo vituoni kila siku.

5.5 Fursa za Uendelezaji Ushoroba, Transit-Oriented Development (TOD)

(i) Tutatoa vibali vya uwekezaji katika maendelezo ya ushoroba wa mradi ndani ya mwezi mmoja (1) baada ya kupokea maombi.

5.6 Kadi za Kielektroniki kwa Watumiaji wa Mabasi Yaendayo Haraka

(i) Tutatoa huduma na bidhaa (kadi kielektroniki) kwa abiria ndani ya dakika kumi (10) baada ya kulipiwa.

5.7 Huduma Nyinginezo

(i) Tutatoa malipo ya watoa huduma ndani ya siku thelathini (30) baada ya kupokea hati kamilifu za madai;

(ii) Tutatoa malipo ya fidia kwa waathirika wa mradi ndani ya siku thelathini (30) baada ya kupokea fedha;

(iii) Tutajibu barua ndani ya siku tatu (3) za kazi;

(iv) Tutapokea simu ndani ya miito mitatu (3);

(v) Tutatoa huduma ya kwanza kwa abiria aliyepata dharura ya kiafya kwenye vituo kila inapotokea chan gamoto ya kiafya kwa abiria;

(vi) Tutatoa huduma maalum kwa makundi maalum kila wakati kadiri ya mahitaji;

(vii) Tutatoa huduma ya ulinzi na usalama kwa wateja kila siku;

(viii) Tutatoa mrejesho wa malalamiko madogo ndani ya saa 72 na makubwa ndani ya siku thelathini (30) katika siku za kazi;

(ix) Tutatoa majibu kwa mshindi wa zabuni siku saba (7) baada ya taratibu zote kukamilika;

(x) Tutatoa elimu kuhusu matumizi sahihi ya miundom binu ya Mabasi, vituo, vyoo na maegesho kwenye mfumo wa Mabasi Yaendayo Haraka kila siku; na

(xi) Tutatoa huduma ya kusikiliza na kutatua kero za abiria kila siku ndani ya muda wa kazi.

6. WAJIBU WETU KWA MTEJA

Wakala wa Mabasi Yaendayo Haraka (DART) utafanya kila liwezekanalo kukidhi matarajio ya wateja kwa kufanya huduma zifuatazo:-

(i) Kutoa huduma bora ya kisasa kwa gharama nafuu inayokidhi viwango vya kimataifa;
(ii) Kufuata taratibu zilizowekwa kwa mujibu wa sheria na kanuni;
(iii) Kujenga mahusiano mazuri na endelevu kwa wadau;
(iv) Kutoa taarifa sahihi zinazohusu huduma zitolewazo na Wakala;
(v) Kutoa ushauri wa kitaalamu;
(vi) Kutoa mrejesho wa huduma kwa haraka, uwazi na uhakika; na
(vii) Kutunza siri.

7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki ya Mteja

Mteja wa Wakala ana haki zifuatazo:-

(i) Kupata taarifa sahihi;
(ii) Kuhudumiwa kwa heshima kwa kuzingatia maadili na weledi;
(iii) Kushirikishwa katika masuala yanayomhusu;
(iv) Kupewa faragha na kuhifadhiwa siri;
(v) Kutoa malalamiko, maoni, ushauri na mapendekezo;
(vi) Kupewa mrejesho wa huduma zinazotolewa na Wakala; na
(vii) Kutozwa gharama za huduma kwa mujibu wa taratibu zilizowekwa.

7.2 Wajibu Wa Mteja

(i) Kutoa ushirikiano na taarifa sahihi kila inapohitajika;

(ii) Kutoa malalamiko kwa kuzingatia taratibu;

(iii) Kutotoa zawadi au vishawishi kwa watumishi;

(iv) Kuzingatia matumizi sahihi ya vyombo vya usafiri, miundombinu na mali za Wakala;

(v) Kutowabugudhi wateja wengine kwa vilevi, kelele na uvutaji wa sigara;

(vi) Kuzingatia miongozo, sheria, kanuni na taratibu zilizo po;

(vii) Kutojaribu kushawishi Wajumbe au Watumishi wa Wakala kwa lengo la kutafuta upendeleo;

(viii) Kusikiliza watoa huduma na kuheshimu huduma zitolewazo; na

(ix) Kuhudhuria mikutano kwa wakati.

8. MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA;

Tunawakaribisha wateja wetu kutoa mrejesho wa huduma zetu, Malalamiko, maoni, au ushauri kutoka kwako ni muhimu sana katika uboreshaji wa huduma zetu. Wakala itayachukulia kwa uwazi au usiri, kuyashughulikia na kutoa mrejesho haraka iwezekanavyo kwa njia ya barua, barua pepe, mfumo wa e-Mrejesho, mitandao ya kijamii, simu, sanduku la maoni, huduma kwa wateja, tovuti, na kuonana ana kwa ana.

8. MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA;

Ofisi za Wakala zinapatikana Wilaya ya Ubungo, Mtaa wa Chuo Kikuu. Muda wa kazi (isipokuwa kazi za operesheni ya utoaji na usimamizi wa huduma ya usafiri kwenye mfumo wa BRT) ni kuanzia saa 01:30 asubuhi hadi saa 09:30 alasiri. Kwa maelezo zaidi juu ya suala lolote linalohusiana na Mkataba huu, Mteja anashauriwa kufika katika Ofisi ya Wakala wa Mabasi Yaendayo Haraka (DART) au kuwasiliana nasi kwa njia zifuatazo:-

Na.	Njia	Anuani
1.	Barua	Mtendaji Mkuu, Wakala ya Mabasi Yaendayo Haraka, Ubungo Maji, Barabara ya Morogoro, S. L. P 724, 16103 DAR ES SALAAM.
2.	Mfumo wa e-Mrejesho	www.emrejesho.go.tz au *152*00#
3.	Barua pepe	info@dart.go.tz
4.	Simu	+255 22 2928633/4
5.	Tovuti	www.dart.go.tz
6.	Mitandao ya Kijamii	Twitter – @Dartmwendokasi Facebook – Dartmwendokasi Instagram – @Dartmwendokasi LinkedIn – Dartmwendokasi
7.	Programu Tumizi	Mwendokasi App
8.	Huduma kwa Wateja	0800 110 147
9.	Kuonana ana kwa ana	(a) Mtendaji Mkuu (b) Mkuu wa Idara husika (c) Mkuu wa Kitengo husika

Wasiliana Nasi:

Ubungo Maji, Barabara ya Morogoro,
S.L.P 724, 16103 Dar es Salaam, Tanzania.
Simu: +255 22-270 048 6/280, Nukushi: +255 22 298 635,
Barua Pepe: info@dart.go.tz
Tovuti: www.dart.go.tz
Namba ya Bure: 0800 110 147

DARTMwendokasi