



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA WAZIRI MKUU

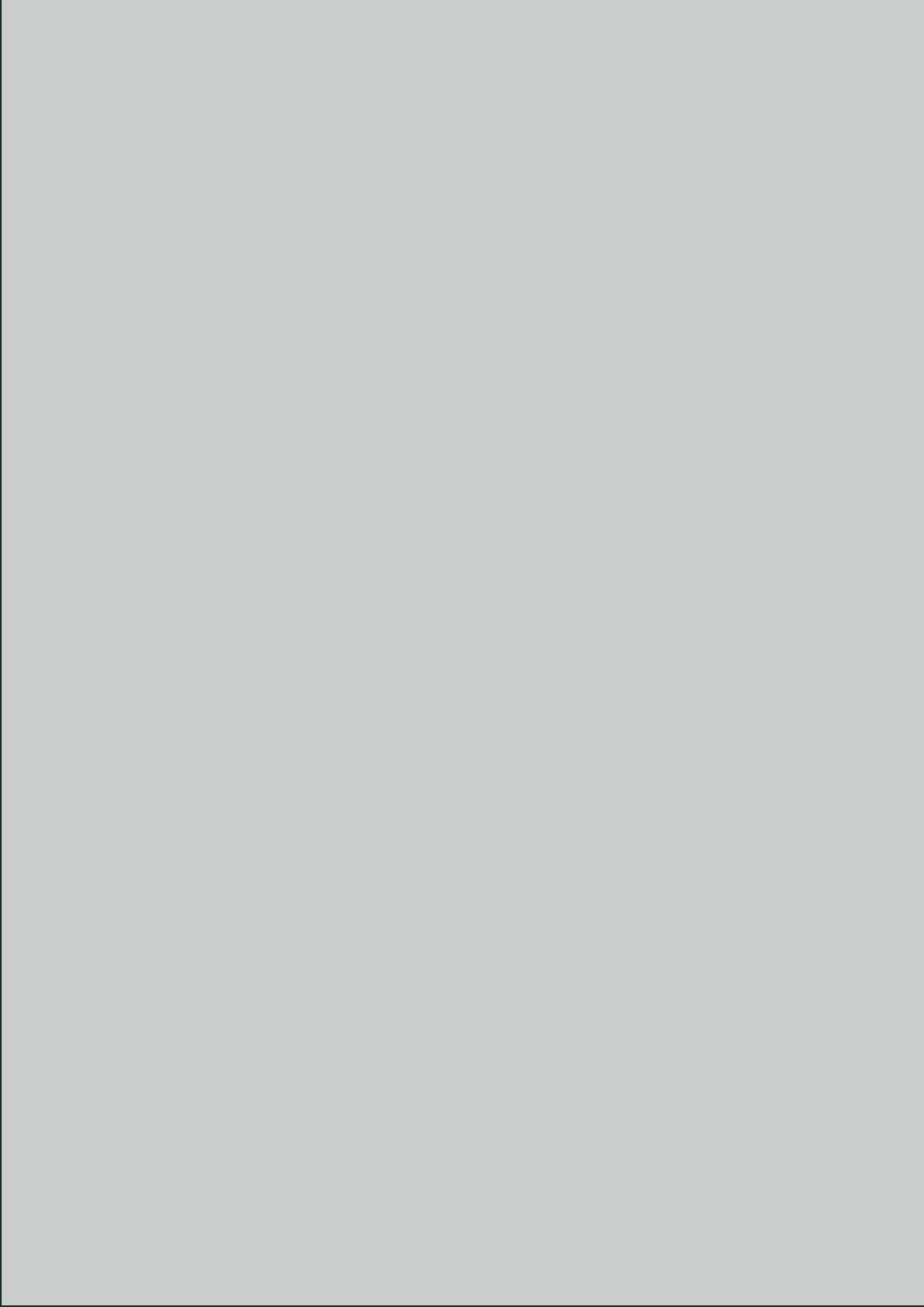
KAZI, VIJANA, AJIRA NA WENYE ULEMAVU



WAKALA WA USALAMA NA AFYA
MAHALI PA KAZI (OSHA)

MKATABA WA HUDUMA
KWA MTEJA

Juni, 2023



YALIYOMO

DIBAJI	iii
1. DIRA, DHIMA NA TUNU ZETU	1
1.1 Dira.....	1
1.2 Dhima.....	1
1.3 Tunu zetu	1
2. MADHUMUNI YA MKATABA.....	1
3. WATEJA WETU	2
4. HUDUMA ZETU	3
5. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU.....	3
5.1 Usajili wa sehemu za kazi	4
5.2 Cheti cha Ithibati (Compliance lisenca).....	4
5.3 Ukaguzi wa usalama mahali pa kazi	5
5.4 Upimaji wa Afya za wafanyakazi	6
5.5 Upimaji Maalum wa Hatari za kiafya na Usalama Sehemu za kazi	6
5.6 Tathmini Athari za Kiafya na Kiusalama Sehemu za Kazi (OHS Risk Assessment)	6
5.7 Mafunzo ya Afya na Usalama Mahali pa kazi	7
5.8 Elimu kwa umma Juu ya Usalama na Afya Mahali pa kazi	7
5.9 Ushauri wa Kitaalamu Kuhusiana na Masuala ya Usalama na Afya Mahali pa kazi	7
5.10 Uchunguzi wa Ajali na Magonjwa Yatokanayo na Kazi Sehemu ya Kazi	7
5.11 Malipo kwa Wazabuni na Watoa Huduma Mbalimbali kwa Mujibu wa Mkataba	8
5.12 Kuwasiliana na Wateja na Taasisi Mbalimbali	8
6. WAJIBU WETU KWA MTEJA	8
7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.....	9
7.1 Haki ya Mteja	9

7.2	Wajibu wa Mteja	10
8.	MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA	10
9.	KITAMBULISHO CHA TAASISI NA NJIA ZA MAWASILIANO.....	11
9.1	Ofisi za Makao Makuu.....	11
9.2	Ofisi za Kanda	11

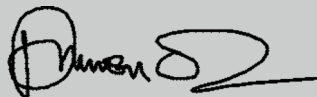
DIBAJI



OSHA ni Wakala wa Serikali chini ya Ofisi ya Waziri Mkuu , Sehemu ya Kazi, Vijana, Ajira na wenye Ulemavu. Taasisi hii ina wajibu wa kuwalinda wafanyakazi dhidi ya vihatarishi vilivyopo katika sehemu za kazi ambavyo vinaweza kusababisha Magonjwa, Ajali na hata Vifo. Wajibu huu unatekelezwa kupitia usimamizi wa Sheria Na. 5 ya Afya na Usalama Mahali pa Kazi ya mwaka 2003.

Katika kuboresha huduma zetu, tumehuisa Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ili kuendana na mazingira ya sasa na kutoa huduma bora. Mkataba huu umeainisha huduma pamoja na viwango vya ubora wa huduma zinazotarajiwa kutolewa kwa kuzingatia mahitaji na matarajio ya wateja wetu. Aidha, Mkataba unaainisha njia za mawasiliano kwa ajili ya wateja wetu kutoa mrejesho wa huduma zetu.

Tunaamini kuwa Mkataba huu utaongeza tija, uwazi na uwajibikaji na kuimarisha uhusiano na ushirikiano baina ya wateja na OSHA. Tunashauri wateja na wadau wetu, kuufahamu kwa kina na kwa ufasaha mkataba huu na kuutumia ipasavyo.



Bi. Khadija H.Mwenda

MTENDAJI MKUU



1. DIRA, DHIMA NA TUNU ZETU

1.1 Dira

“Kuhakikisha sehemu za kazi zinakuwa salama na zenye afya”.

1.2 Dhima

Kusimamia, kuwezesha, kueleemisha na kuhamasisha masuala ya Usalama na Afya Mahali pa kazi kwa kuweka mifumo thabiti itakayozuia ajali, magonjwa na vifo pamoja na uharibifu wa mali ili kupunguza gharama za uendesaji na kukuza uchumi wa Taifa.

1.3 Tunu zetu

Wakala inafanya kazi zake kwa kuongozwa na tunu tano, ambazo ni:-

- i) **Uadilifu:** Tutatoa huduma kwa kiwango cha juu cha uaminifu, usawa na kuepuka upendeleo wa aina yoyote
- ii) **Huduma Bora kwa Wateja:** Tutatoa huduma kwa kiwango cha juu cha heshima, unyenyekevu na kujali muda
- iii) **Uwazi:** Tutatoa huduma kwa kuwashirikisha wateja wetu kwa kutoa taarifa mbali mbali
- iv) **Uwajibikaji:** Tutachukua hatua kutokana na matendo yetu
- v) **Umahiri, Nidhamu na Ushirikiano:** Tutatoa huduma kwa kuzingatia taaluma, heshima na kufanya kazi kwa umoja

2. MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kumfahamisha mteja na mdau wetu juu ya huduma tunazozitoa, pamoja na viwango vya ubora wake; Kujenga utamaduni wa kufanya kazi na kuwafanya watumishi wetu kuwa na mtazamo wa kujali na kuheshimu zaidi mahitaji ya wateja; Kuwa na utaratibu endelevu wa kuboresha utoaji wa huduma kwa wateja kwa kuzingatia viwango vya huduma husika;

Kuongeza uwajibikaji na uitikio kwa watumishi wetu katika kuwahudumia wateja wetu kwa ufanisi zaidi; Kuwafahamisha wateja kuhusu haki na wajibu wao ili kuweka hali ya uwazi katika mahusiano, ufuatiliaji na upatikanaji wa huduma; na Kuwa na utaratibu wa kushughulikia malalamiko na maoni ya wateja endapo huduma iliyotolewa itakuwa chini ya kiwango tulichojiwekea.

3. WATEJA WETU

Mpango mkakati wetu umeainisha wateja, wadau na watumiaji wa huduma zetu kama ifuatavyo:-

- i) Wamiliki wa sehemu za kazi;
- ii) Wafanyakazi sehemu za kazi;
- iii) Vyama vya wafanyakazi;
- iv) Vyama vya waajiri;
- v) Wawekezaji;
- vi) Taasisi za kitaaluma/kitaalamu;
- vii) Wizara, Idara na Wakala wa Serikali na Serikali za Mitaa;
- viii) Wazabuni na watoa huduma mbalimbali;
- ix) Mifuko ya hifadhi ya jamii;
- x) Taasisi za kimataifa;
- xi) Wadau wa maendeleo;
- xii) Taasisi nyinginezo zisizo za kiserikali;
- xiii) Vyombo vya Habari;
- xiv) Watafiti ;
- xv) Bunge;
- xvi) Wanasiasa ;
- xvii) Umma kwa ujumla;

4. HUDUMA ZETU

Wakala wa Usalama na Afya Mahali Pa kazi inatoa huduma zifuatazo:-

- i) Usajili wa sehemu za kazi;
- ii) Leseni ya ithibati (Compliance licence);
- iii) Ukaguzi wa usalama na afya mahali pa kazi;
- iv) Upimaji wa afya za wafanyakazi;
- v) Upimaji maalum wa Hatari za kiusalama na kiafya sehemu za kazi;
- vi) Tathmini ya athari za kiusalama na kiafya sehemu za kazi (OHS Risk Assesment);
- vii) Mafunzo ya Usalama na Afya mahali pa kazi;
- viii) Elimu kwa umma juu ya usalama na afya mahali pa kazi;
- ix) Ushauri wa kitaalam kuhusiana na masuala ya usalama na afya mahali pa kazi;
- x) Uchunguzi wa ajali na magonjwa yatokanayo na kazi sehemu ya kazi;
- xi) Malipo kwa wazabuni na watoa huduma mbalimbali kwa mujibu wa Mkataba; na
- xii) Huduma nyinginezo.

5. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Wakala wa Usalama na Afya Mahali Pa kazi itatoa huduma zake kwa kuzingatia viwango mbalimbali kama ifuatavyo:-

5.1 Usajili wa sehemu za kazi

Tutatoa cheti cha usajili kupitia mfumo wa WIMS ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya taratibu kukamilika, ambazo ni:-

- i) Kuwasilisha maombi kupitia mfumo wa WIMS unaopatikana kupitia anuani ya <https://wims.osha.go.tz>; na kuweka taarifa zote zinazohitajika kwa usahihi; na
- ii) Kulipa ada za ukaguzi wa jumla na kiegonomia zinazohitajika.

5.2 Cheti cha Ithibati (Compliance lisenca)

Tutato cheti cha ithibati ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kutimiza matakwa ya Sheria Namba 5 ya mwaka 2003 ya Usalama na Afya mahali pa kazi ikiwemo kukamilisha taratibu zifuatazo :-

- i) Usajili wa eneo la kazi;
- ii) Kaguzi za eneo la kazi;
- iii) Upimaji wa Afya kwa wafanyakazi;
- iv) Uandaaji wa sera ya Usalama na Afya;
- v) Kuandaa tathmini ya hatari (OHS Risk Assessment);
- vi) Mafunzo ya mtoa Huduma ya kwanza;
- vii) Mafunzo ya uwakilishi wa Usalama wa Afya;
- viii) Uandaaji wa kamati za Afya na usalama;
- ix) Kuwasilisha Muhtasari wa vikao vya Usalama na Afya;
- x) Kuwasilisha mpango wa utekelezaji wa Mapungufu yaliyobainika kwenye ukaguzi; na
- xi) Kulipa ada husika.

5.3 Ukaguzi wa usalama mahali pa kazi

5.3.1 Tutafanya kaguzi za usalama na afya mahali pa kazi ndani ya siku 30 baada ya usajili kukamilika na ndani ya siku 30 kuanzia tarehe ya mwisho ya ukaguzi uliopita. Kaguzi hizo ni:-

- i) Ukaguzi wa jumla (General inspection);
- ii) Ukaguzi wa kiegonomia (Ergonomic Inspection);
- iii) Ukaguzi wa Mazingira (Hygiene Inspection);
- iv) Ukaguzi mitambo (Plant Inspection);
- v) Ukaguzi wa umeme (Electrical Inspection); na
- vi) Ukaguzi wa ujenzi na Majenzi (Building and Construction Inspection).

5.3.2 Tutafanya kaguzi zifuatazo ndani ya siku tatu (3) za kazi.

- i) Ukaguzi wa jumla (General inspection);
- ii) Ukaguzi wa kiegonomia (Ergonomic Inspection);
- iii) Ukaguzi wa Mazingira (Hygiene Inspection);
- iv) Ukaguzi mitambo (Plant Inspection);
- v) Ukaguzi wa umeme (Electrical Inspection); na
- vi) Ukaguzi wa ujenzi na Majenzi (Building and Construction Inspection).

5.3.3 Tutatoa taarifa ya kaguzi zifuatazo ndani ya siku 14 za kazi baada ya kukamilika kwa ukaguzi.

- i) Ukaguzi wa jumla (General inspection);
- ii) Ukaguzi wa kiegonomia (Ergonomic Inspection);
- iii) Ukaguzi wa Mazingira (Hygiene Inspection);
- iv) Ukaguzi mitambo (Plant Inspection);
- v) Ukaguzi wa umeme (Electrical Inspection); na

-
- vi) Ukaguzi wa ujenzi na Majenzi (Building and Construction Inspection).

5.3.4 Tutatoa taarifa ya uchunguzi wa ramani na michoro ya sehemu ya kazi ndani ya siku 7 za kazi baada ya ramani na michoro kuwasilishwa.

5.4 Upimaji wa Afya za wafanyakazi

- i) Tutapima afya za wafanyakazi ndani ya siku 14 za kazi baada ya maombi kuwasilishwa au baada ya muda wa kupima kuwa umefika;
- ii) Tutapima kwa usahihi na umakini afya ya mfanyakazi ndani ya dakika 15 kulingana na vihatarishi vya eneo husika; na
- iii) Tutatoa taarifa na cheti cha Afya (certificate of fitness to work) ndani ya siku 30 baada ya upimaji kufanyika.

5.5 Upimaji Maalum wa Hatari za kiafya na Usalama Sehemu za kazi

- i) Tutapima hatari za kiafya na Usalama sehemu za kazi ndani ya siku 15 baada ya maombi kuwasilishwa au maelekezo maalum kwa kuzingatia viwango vilivyowekwa kisheria;
- ii) Upimaji huu utafanyika ndani ya siku tatu (3) kulingana na ukubwa wa sehemu ya kazi; na
- iii) Tutatoa taarifa ya upimaji maalum ndani ya siku 14 baada ya upimaji kufanyika na kwa kuzingatia viwango vilivyowekwa kisheria.

5.6 Tathmini Athari za Kiafya na Kiusalama Sehemu za Kazi (OHS Risk Assessment)

- i) Tutafanya tathmini ya vihatarishi vya kiafya na kiusalama sehemu za kazi ndani ya siku 30 baada ya maombi kuwasilishwa kwa kuzingatia miongozo na viwango vilivyowekwa kisheria na baada ya malipo kulingana na makubaliano;
- ii) Tathmini itafanyika kwa muda uliokubalika kati ya mteja na

OSHA kulingana na ukubwa wa sehemu ya kazi; na

- iii) Tutatoa taarifa ya tathmini ya vihatarishi vya kiafya na kiusalama sehemu za kazi ndani ya siku 30 baada ya tathmini kukamilika.

5.7 Mafunzo ya Afya na Usalama Mahali pa kazi

OSHA inatoa mafunzo mbalimbali ya Usalama na Afya mahali pa kazi kwa wafanyakazi, na mafunzo hayo hufanyika kwa kufuata kalenda ya mafunzo au kutegemea uhitaji wa mwenye eneo la kazi. Mafunzo hufanyika kwa kuzingatia utaratibu na viwango ufuatao:-

- i) Tutatoa mafunzo ya Afya na Usalama mahali pa kazi kwa muda uliopangwa ambao tutatangaza kupitia vyombo vya habari na njia nyinginezo za mawasiliano;
- ii) Tutatoa mafunzo yaliyombwa na waajiri au wafanyakazi ndani ya siku 14 baada ya maombi kupokelewa na ada husika kulipwa;
- iii) Tutatoa vyeti vya ushiriki ndani ya siku saba (7) baada ya kumaliza mafunzo na kufuzu na baada ya malipo husika kufanyika; na
- iv) Tutatoa mafunzo ya uhamasishaji wa masuala ya usalama na afya kutegemeana na maombi ya taasisi au eneo la kazi.

5.8 Elimu kwa umma Juu ya Usalama na Afya Mahali pa kazi

Tutatoa elimu ya usalama na Afya Mahali pa Kazi kwa umma kupitia vyombo vya habari, mikutano ya wadau, maonesho mbalimbali na njia nyinginezo za mawasiliano katika robo mwaka au pale itakapohitajika.

5.9 Ushauri wa Kitaalamu Kuhusiana na Masuala ya Usalama na Afya Mahali pa kazi

Tutatoa ushauri wa kitaalamu ndani ya siku 14 baada ya maombi kuwasilishwa na taarifa kamili kupatikana .

5.10 Uchunguzi wa Ajali na Magonjwa Yatokanayo na Kazi Sehemu ya Kazi

- i) Tutafanya uchunguzi wa ajali zilizotokea katika sehemu za kazi ndani ya siku saba (7) baada ya taarifa ya ajali kutolewa;

-
- ii) Tutatoa taarifa ya awali ya uchunguzi wa ajali ndani ya siku 14 baada ya uchunguzi kukamilika;
 - iii) Tutfanya uchunguzi wa magonjwa yatokanayo na kazi ndani ya siku 30 baada ya kupata taarifa; na
 - iv) Tutatoa taarifa ya awali ya uchunguzi wa magonjwa yatokanayo na kazi ndani ya siku 14 baada ya uchunguzi kukamilika.

5.11 Malipo kwa Wazabuni na Watoa Huduma Mbalimbali kwa Mujibu wa Mkataba

Tutfanya malipo kwa wazabuni na watoa huduma mbalimbali ndani ya siku saba (7) baada ya kupokea Ankara (invoice) sahihi za madai kwa kuzingatia sheria, Kanuni na taratibu;

5.12 Kuwasiliana na Wateja na Taasisi Mbalimbali

- i) Tutajibu barua kutoka kwa wateja na taasisi mbalimbali ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kupokea barua;
- ii) Tutakiri kupokea barua pepe ndani ya saa 24 na barua ndani ya siku tatu za kazi;
- iii) Tutapokea simu kutoka kwa wateja wa ndani na nje ndani ya miito mitatu;
- iv) Tutajibu maswali ya maandishi wa habari kwa maandishi ndani ya siku saba (7) baada ya kuyapokea maswali hayo

6. WAJIBU WETU KWA MTEJA

Tutfanya kila tuwezalo kukidhi matarajio ya wateja wetu, na kwa kufanya hivyo, tutatakiwa kufanya yafuatayo;

- i) Kuhakikisha kuwa wateja wetu wanapata huduma za viwango vya juu na kwa kuzingatia weledi;
- ii) Kuendelea kufupisha muda wa kusubiri huduma zetu kwa

kutoa taarifa stahiki, sahihi na kwa wakati;

- iii) Kufanya uchunguzi kwa wakati na kuchukua hatua kuhusu malalamiko au kutoridhishwa na huduma iliyotolewa na kutoa mrejesho inapostahili;
- iv) Kushirikisha wateja na wadau wetu kuhusu mabadiliko yatakayojitokeza katika utoaji wa huduma ;
- v) Kuendelea kuwakumbusha wateja wetu na umma kwa ujumla kuhusu huduma zetu, haki na wajibu wao;
- vi) Kuendelea kutoa huduma zetu kwa kuzingatia sheria, Kanuni na taratibu;
- vii) Kuendelea kutoa miongozo, maelekezo na taarifa mbalimbali kwa uwazi, haki na usawa kwa wateja na wadau wetu;
- viii) Kutodai rushwa ama kutoa upendeleo wowote kinyume na sheria, kanuni, miongozo, na taratibu zilizopo katika kutoa huduma zetu; na
- ix) Kuwahudumia wateja wetu kwa heshima, weledi, uadilifu na uaminifu.

7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Ili kutuwezesha kutoa huduma bora kwa viwango vinavyokubalika, mteja ana haki na wajibu kama ifuatavyo:-

7.1 Haki ya Mteja

- i) Kupata huduma kwa wakati bila vikwazo;
- ii) Kupewa taarifa na miongozo sahihi juu ya mabadiliko yoyote yanayoathiri huduma zetu ;
- iii) Kupata huduma bila ubaguzi wa rangi, dini, elimu, kabila, ulemavu, jinsia n.k;
- iv) Kutunziwa siri hasa pale huduma inapokuwa ya siri;

- v) Kutoa malalamiko endapo hakuridhika na huduma iliyotolewa;
- vi) Kupata malipo kutokana na huduma uliyotoa kwetu bila kucheleweshwa; na
- vii) Kutoa maoni juu ya huduma zetu.

7.2 Wajibu wa Mteja

Ili kupata huduma inayotarajiwa na kwa wakati, wateja wetu wana wajibu wa kutekeleza yafuatayo :-

- i) Kuzingatia matakwa ya Sheria, Kanuni na Taratibu zinazoen-dana na huduma anayohitaji;
- ii) Kutoa taarifa sahihi na za kina pale zinapohitajika;
- iii) Kuheshimu na kutekeleza maelekezo na ushauri anaopewa na watumishi wakati wakitekeleza majukumu yao;
- iv) Kujali na kutii miito na miadi ya kuhudhuria mikutano kwa muda uliopangwa;
- v) Kutotoa rushwa ,kutodai upendeleo au kutoa ushawishi wa upendeleo,ambao unaweza kuyumbisha maamuzi , ama utendaji kazi wa mtumishi wetu; na
- vi) Kuhakikisha kuwa hati zote za madai ya fedha zinalipwa ndani ya kipindi kisichozidi siku 30 tangu kutolewa kwa hati husika.

8. MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Tunakaribisha mrejesho juu ya namna tunavyotoa huduma zetu. Mrejesho unaoweza kutolewa ni pongezi, maoni, malalamiko au mapendekezo, na unaweza kuwasilishwa kwa njia ya posta, barua pepe, tovuti (e-mrejesho), nukushi, simu, sanduku la maoni au kwa mawasiliano ya ana kwa ana.

Tutafanyia kazi mrejesho kutoka kwa mteja kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma zetu. Tunawaomba wateja wetu kutoa taarifa zao za mawasiliano wanapowasilisha mrejesho kwa Wakala. Mrejesho unaweza

kutolewa kupitia njia ya posta, simu, sanduku la maoni, e-mrejesho, mitandao ya kijamii Twitter na Instagram – oshatanzaniaofficial, Facebook – occupational safety and health authority.

9. KITAMBULISHO CHA TAASISI NA NJIA ZA MAWASILIANO

9.1 Ofisi za Makao Makuu

Mtendaji Mkuu,

Wakala wa Usalama na Afya Mahali pa Kazi (OSHA),

Kitalu Na MNY/KMB/565/Kinondoni; S.L.P 519,

Simu: +255-22-2760548/2760552,

Simu ya Bure: 0800110091-2

Nukushi: +255-22-2760552, **Barua pepe:** info@osha .go.tz,

Tovuti: www.osha .go.tz,

DAR ES SALAAM.

SAA ZA KAZI

Ofisi zetu zitakuwa wazi kwa siku za Jumatatu - Ijumaa kuanzia saa 1:30 hadi 9:30 isipokuwa kwa siku za Jumamosi, Jumapili na siku za sikukuu. Tutahudumia wateja kuanzia saa 2:00 Asubuhi hadi saa 9:30 Alasiri kwa siku za kazi.

9.2 Ofisi za Kanda

i) Kanda ya Pwani (Dar es Salaam):

Wakala wa Usalama na Afya Mahali pa Kazi (OSHA),

kitalu na.MNY/KMB/565, Kinondoni, S.L.P 519,

Simu: +255(0)22 2760548 / 2760552,

DAR ES SALAAM.

ii) Kanda ya Nyanda za Juu Kusini (Mbeya):

Wakala wa Usalama na Afya Mahali pa Kazi (OSHA),
Barabara ya Uzunguni, S.L.P 59,
Simu: +255(0)25 2502626,
MBEYA.

iii) Kanda ya Ziwa Victoria (Mwanza):

Wakala wa Usalama na Afya Mahali pa Kazi (OSHA),
Barabara ya Stesheni, S.L.P 3087,
Simu: +255(0)28 2500368,
MWANZA.

iv) Kanda ya Kaskazini (Arusha):

Wakala wa Usalama na Afya Mahali pa Kazi (OSHA),
Barabara ya Uhuru / Metropolitan, S.L.P 47,
Simu: +255(0)27 2546255,
ARUSHA.

v) Kanda ya Kati (Dodoma):

Wakala wa Usalama na Afya Mahali pa Kazi (OSHA),
Barabara ya Ukaguzi S.L.P 1818,
Simu: +255(0)26 2320205,
DODOMA.

vi) Kanda ya Kusini (Mtwara):

Wakala wa Usalama na Afya Mahali pa Kazi (OSHA),
Jengo la MAMCU,
Barabara ya Tanu S.L.P 793,
Simu: +255(0)23 2334696,
MTWARA.





Kwa mawasiliano na OSHA Makao Makuu, tumia anuani ifuatayo:-

Mtendaji Mkuu,

Wakala wa Usalama na Afya Mahali Pa Kazi (OSHA),

S. L. P 519, Dar es Salaam - Tanzania.

Simu: +255 22 (0)2760548 /2760552 | Fax: +255 (0)22 2760552

Barua Pepe: info@osha.go.tz | Tovuti: www.osha.go.tz