



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA VIWANDA NA BIASHARA

WAKALA WA VIPIMO

**MKATABA WA HUDUMA
KWA MTEJA**

2020

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA VIWANDA NA BIASHARA

WAKALA WA VIPIMO

MKATABA WA HUDUMA
KWA MTEJA

2020

YALIYOMO

1.	UTANGULIZI	1
2.	DIBAJI	2
2.	DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU	3
2.1	Dira	3
2.2	Dhima	3
2.3	Maadili Yetu ya Utendaji	3
3.	MADHUMUNI YA MKATABA	4
4.	WADAU	4
4.1	Wadau wa ndani	4
4.2	Wadau wa nje	4
5.	HUDUMA ZETU	5
6.	UBORA WA HUDUMA ZETU	5
6.1	Ubora wa Mahusiano yetu na Wateja	5
6.2	Ubora wa huduma tunazozitoa	5
6.3	Utoaji wa huduma kwa wakati muafaka	6
7.	UHAKIKI WA VIPIMO	6
7.1	Kufanya uhakiki na ukaguzi wa Vipimo	9
7.2	Kukagua na kuhakiki bidhaa zilizofungashwa	9
7.3	Kutoa ushauri wa kitaalamu na elimu kwa umma kuhusu matumizi sahihi ya Vipimo	10
7.4	Kujenga uwezo wa kiutendaji na kitaaluma	

kwa Watumishi wa Wakala	10
7.5 Kulipa ankara za huduma mbalimbali zitolewazo kwa Wakala	11
7.6 Kutoa taarifa mbalimbali za utendaji wa kazi wa Wakala	11
7.7 Huduma za Mawasiliano	12
8. WAJIBU WETU KWA MTEJA	12
9. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	13
9.1 Wajibu wa Mteja	13
9.2 Haki ya Mteja	14
10. MREJESHO WA HUDUMA ZETU	15
11. MAHALI TULIPO	15
12. MAWASILIANO NA WAKALA	15
13. MAWASILIANO YA SIMU	16
14. MAWASILIANO KWA NJIA YA POSTA	16
15. OFISI ZA MIKOA	17

1. UTANGULIZI

Wakala wa Vipimo (Wakala) ni Wakala wa Serikali iliyo chini ya Wizara ya Viwanda na Biashara. Wakala ilianzishwa tarehe 13 Mei, 2002 chini ya Sheria ya Wakala za Serikali, Sura ya 245 na kutangazwa rasmi kwenye Gazeti la Serikali Na. 194 la tarehe 17 Mei, 2002. Jukumu kuu la Wakala wa Vipimo ni kumlinda mlaji wa bidhaa na huduma kupitia matumizi sahihi ya Vipimo.

Wakala imekuwa ikiboresha Programu ya maboresho ya Utumishi wa Umma katika utendaji kazi kwa lengo la kuongeza tija na ufanisi katika utoaji wa huduma kwa umma. Kama sehemu ya utekelezaji wa maboresho hayo, Wakala imeamua kuboresha Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa lengo la kuongeza ufanisi wa kazi na uwazi katika kuwahudumia wateja.

Madhumuni ya kuwa na Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kuwafahamisha wateja na wadau wetu kuhusu Wakala wa Vipimo; huduma tunazotoa na viwango vyake; haki na wajibu wa mteja pamoja na mtoa huduma kuhusiana na huduma tunazotoa. Mkataba huu umelenga kuongeza tija na uwajibikaji wa watumishi katika kutoa huduma bora kwa wateja wetu. Vilevile umeandaliwa kwa kushirikisha wadau wetu na utarejewa kila baada ya miaka mitatu au kama kuna uhitaji.

Wakala wa Vipimo inaahidi kutoa huduma kwa kufuata viwango tulivyoviaiinisha katika mkataba huu na tunatoa wito kwenu kutoa maoni juu ya huduma zetu ili tuweze kukidhi mahitaji yenu. Ni matarajio yetu kuwa mtashirikiana nasi kwa kutoa mrejesho kwa njia mbalimbali ili kutuwezesha kutoa huduma bora zaidi na kukidhi matarajio yenu.

Dkt. Manege L.C.

AFISA MTENDAJI MKUU

Wakala wa Vipimo
Februari, 2020

DIBAJI

Wakala imekuwa ikiboresha Programu ya maboresho ya Utumishi wa Umma katika utendaji kazi kwa lengo la kuongeza tija na ufanisi katika utoaji wa huduma kwa umma. Kama sehemu ya utekelezaji wa maboresho hayo, Wakala imeamua kuboresha Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa lengo la kuongeza ufanisi wa kazi na uwazi katika kuwahudumia wateja.

Madhumuni ya kuwa na Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kuwafahamisha wateja na wadau wetu kuhusu Wakala wa Vipimo; huduma tunazotoa na viwango vyake, haki na wajibu wa mteja pamoja na mtoa huduma kuhusiana na huduma tunazotoa. Mkataba huu umelenga kuongeza tija na uwajibikaji wa watumishi katika kutoa huduma bora kwa wateja wetu.

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja umeandaliwa kwa kuwashirikisha wadau wetu na baadaye kuwasilishwa kwenye Menejimenti. Aidha, uliwasilishwa kwenye baraza la wafanyakazi na kuridhia uwasilishwe kwenye Bodi ya Ushauri ya Wakala wa Vipimo (MAB) kwa ajili ya kujadiliwa na kupewa idhini ya kuchapishwa ili uweze kuanza kutumika.

2. DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

1.1 Dira

Taasisi ya mfano kwa utoaji wa huduma za uhakiki wa Vipimo za kuaminika.

1.2 Dhima

Kutoa huduma za kumlinda mlaji kupitia matumizi ya Vipimo kwa kuhakiki usahihi wa Vipimo na mifumo ya upimaji vimiminika na kuhimiza upimaji viwandani ili kuongeza imani kwa walaji.

1.3 Maadili Yetu ya Utendaji

Katika utoaji wa huduma zetu na utendaji wa kazi kwa ujumla tutazingatia yafuatayo:-

1.3.1 Ushirikiano kazini

Tutafanya kazi kwa ushirikiano miongoni mwetu na tutaunganisha taaluma mbalimbali katika kutoa huduma zetu na katika kufikia malengo ya Wakala.

1.3.2 Weledi

Tutatoa huduma kwa usahihi na kwa kuzingatia taaluma na utaalumu wa watumishi wetu.

1.3.3 Kumjali mteja

Tutahudumia wateja wetu wote kwa haki sawa bila upendeleo.

1.3.4 Uadilifu

Tutakuwa waadilifu katika utoaji wa huduma zetu na tuna dhamira yadhati kuwahudumia wateja wetu kwa uwazi na uaminifu.

1.3.5 Uwajibikaji

Tutawajibika kutoa huduma kwa wateja wetu kwa umakini na uangalifu mkubwa.

3. MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu ni kuweka bayana huduma tunazotoa, viwango vya huduma hizo na matarajio ya wateja. Mkataba huu umeonesha haki na wajibu wa mteja na utaratibu wa kutoa maoni na mrejesho utakaotuwzesha kuboresha huduma tunazozitoa. Aidha, mkataba huu utaongeza ufanisi, uwazi na uwajibikaji katika utoaji wa huduma.

4. WADAU

4.1 Wadau wa ndani

- 4.1.1 Watumishi wa Wakala wa Vipimo
- 4.1.2 Bodi ya Ushauri ya Wakala wa Vipimo
- 4.1.3 Kamati ya Ukaguzi ya Wakala wa Vipimo

4.2 Wadau wa nje

- 4.2.1 Wafanyabiashara;
- 4.2.2 Mafundi wa vipimo
- 4.2.3 Wakulima;
- 4.2.4 Wazabuni;
- 4.2.5 Viwanda na Makampuni;
- 4.2.6 Vyombo vya habari;
- 4.2.7 Taasisi za Elimu na Utafiti;
- 4.2.8 Taasisi za Afya;
- 4.2.9 Washirika wa Maendeleo;
- 4.2.10 Vyama vya Ushirika;
- 4.2.11 Taasisi za Umma;
- 4.2.12 Asasi za Kiraia;
- 4.2.13 Umma wa Tanzania;
- 4.2.14 Taasisi za Ulinzi na Usalama;

-
- 4.2.15 Taasisi za Kikanda na Kimataifa zinazohusiana na masuala ya vipimo;
 - 4.2.16 Ofisi ya Takwimu ya Taifa; na
 - 4.2.17 Kamati ya ushauri ya Wakala Mkoa.

5. HUDUMA ZETU

Wakala inatoa huduma zifuatazo:

- 5.1 Kufanya uhakiki na ukaguzi wa vipimo;
- 5.2 Kutoa ushauri wa kitaalamu na elimu kwa wateja wote kuhusu vipimo;
- 5.3 Kujenga uwezo wa kiutendaji na kitaaluma kwa watumishi wa Wakala;
- 5.4 Kutoa taarifa na maoni mbalimbali kuhusu masuala ya vipimo Kitaifa na Kimataifa; na
- 5.5 Kutoa Leseni kwa Mafundi wa Vipimo

6. UBORA WA HUDUMA ZETU

Wakala imejipanga kutoa huduma bora na zinazokidhi matarajio ya wateja. Katika kutimiza lengo hili, Wakala imeainisha aina tatu za Ubora wa utoaji huduma ambazo ni;

- Ubora wa mahusiano yetu na wateja;
- Ubora wa huduma tunazozitoa; na
- Utoaji wa huduma kwa wakati muafaka.

6.1 Ubora wa Mahusiano yetu na Wateja

Tutatoa huduma zetu kwa uwazi bila upendeleo wowote kwa kuzingatia maadili, vilevile tutahudumia wateja wetu kwa ufanisi na kwa kutumia lugha inayoeleweka. Tutajitahidi wakati wote kuboresha huduma kwa wateja wetu.

6.2 Ubora wa huduma tunazozitoa

Katika utoaji wa huduma, tutazingatia viwango vya ubora vya kitaifa na kimataifa na kwa kufuata Sheria na Kanuni.

6.3 Utoaji wa huduma kwa wakati muafaka.

Tutatoa huduma zetu kwa wateja kwa wakati.

7. UHAKIKI WA VIPIMO

Tutafanya uhakiki wa vipimo mbalimbali vya wateja wetu kwa muda muafaka kama ifuatavyo;

A. VIPIMO VYA UZITO

NA.	VIPIMO VYA UZITO	MUDA WA KAZI UTAKAOTUMIKA
i.	Mizani ya kupima magari/ mabehewa (<i>weighbridge</i>)	Saa moja na nusu (1.30)
ii.	Mizani aina ya mkeka (<i>Axle weigher</i>)	Saa moja na nusu (1.30)
iii.	Mizani ya kupimia magunia (<i>platform scale</i>)	Dakika kumi na tano (15)
iv.	Mizani ya mezani (<i>counter scale</i>)	Dakika tano (5)
v.	Mizani ya springi (<i>spring balance</i>)	Dakika kumi na tano (15)
vi.	Mizani inayojiendesha (<i>Automatic weigher/cutter/counter</i>)	Dakika kumi na tano (15)
vii.	Mizani inayopima bidhaa viwandani wakati wa uzalishaji (<i>Check Weigher</i>)	Dakika thelathini (30)
viii.	Seti ya mawe ya mizani (<i>set of weights</i>) • Mawe ya Mizani ya biashara (<i>commercial weights</i>)	Dakika tano (5)
ix.	Mizani yenye pande mbili zinazoning'ing'inia (<i>Beam scale</i>)	Dakika kumi na tano (15)

x.	Mizani ya kupima watu (<i>person weighing scale</i>)	Dakika thelathini (30)
xi.	Mizani ya kwenye winchi (<i>Crane weigher</i>)	Saa Moja (1)
xii.	Mizani ya kupimia wanyama hai (<i>cattle weighing scale</i>)	Dakika kumi na tano (15)
xiii.	Mizani yenye usahihi wa juu inayotumika kupimia madawa (<i>Analytical balance</i>)	Dakika thelathini (30)
xiv.	Mizani za kupima madini na Kito (<i>Precious stones scales</i>)	Dakika thelathini (30)

B. VIPIMO VYA UJAZO

Na.	VIPIMO VYA UJAZO	MUDA WA KAZI UTAKAOTUMIKA
i.	Mita ya kupimia mafuta inayotumika kupimia mafuta bandarini yanapokuwa yanatolewa kutoka kwenye meli (<i>Depot flow meter</i>)	Saa Mbili (2)
ii.	Pampu ya mafuta (<i>fuel dispensing pump</i>)	Dakika kumi na tano (15)
iii.	Gari la mafuta (<i>Road tanker</i>) (Lita 40,000)	Saa moja (1)
iv.	Tanki la kubeba mafuta wakati wa kusafirisha kwa njia ya reli (<i>Rail tank</i>) (Lita 25,000)	Saa moja (1)
v.	Tanki la kuhifadhia mafuta katika meli (<i>Ship tank</i>) (Lita milioni 30)	Masaa matatu (3)
vi.	Tanki kubwa la kuhifadhia mafuta kabla ya kusambazwa katika matanki madogo (<i>Bulk storage tank</i>)(Lita milioni 12)	Masaa matatu (3)
vii.	Tanki lililo chini ya ardhi (<i>Underground tank</i>)(Lita 22,000)	Saa Sita (6)
viii.	Standard proving tank ya Lita 100, 200, 500, 1000 hadi 2000 kila moja.	Saa tatu (3)

ix.	Matanki ya kuhifadhia mafuta (Storage tanks) • Overhead – ujazo chini ya lita 100,000	Saa tatu (3)
x.	Lori la Mchanga na Kokoto (Sand & other Ballasts)	Dakika thelathini (30)
xi.	Koroboi, Kibaba na kipimo cha pombe kali (<i>tot measure</i>)	Dakika tano(5)
xii.	Chombo/kipimo kinachojaza bidhaa katika vifungashio viwandani (<i>Automatic filler</i>)	Dakika kumi na tano (15)
xiii.	Mtungi unaotumika kuhakiki pampu katika vituo vya Mafuta (<i>check pump</i>)	Dakika kumi na tano (15)

C. VIPIMO VYA UREFU

NA.	VIPIMO VYA UREFU	MUDA WA KAZI UTAKAOTUMIKA
i.	Kipimo cha urefu chenye urefu wa sentimita 100 (<i>Meter Rule</i>)	Dakika tano (5)
ii.	<i>Tape measure</i> (mita 20)	Dakika tano (5)
iii.	Kipimo cha kupima urefu wa kina cha tanki la kuhifadhia mafuta (<i>Dip tape</i>)	Dakika tano (5)

D. VIPIMO VYA USALAMA

NA.	VIPIMO VYA USALAMA	MUDA WA KAZI UTAKAOTUMIKA
i.	Tochi za barabarani (<i>Traffic speed rader</i>)	Saa Moja (1)

E. VIPIMO VYA AFYA

NA.	VIPIMO VYA AFYA	MUDA WA KAZI UTAKAOTUMIKA
i.	Mizani ya kupimia watoto/wagonjwa	Dakika kumi na tano (15)

7.1 Kufanya uhakiki na ukaguzi wa Vipimo;

- 7.1.1 Tutahakiki miundo mipya ya vipimo ndani ya saa ishirini na nne (24) za kazi, kuanzia siku ya kupokea maombi.
- 7.1.2 Tutatoa taarifa ya ukaguzi na Uhakiki wa vipimo mbalimbali mara baada ya upimaji
- 7.1.3 Tutatoa ushauri na ufafanuzi wa kitaalamu kuhusu masula ya upimaji, ujengaji wa matenki ya kuhifadhi bidhaa za vimiminika mbalimbali kwa wadau ndani ya masaa ishirini na nne ya kazi baada ya kupokea maombi.
- 7.1.4 Tutafanya tathimini ya maombi ya wadau wanaotaka kujihusisha/ kujenga/ kufanya marekebisho ya vipimo mbalimbali ndani ya masaa ishirini na nne ya baada ya kupokea maombina kutoa majibu.
- 7.1.5 Tutawatahini waombaji wapya wa leseni za Mizani na Pampu na kuwapatia matokeo watahiniwa ndani ya siku tatu (3) baada ya kufanya mitihani.
- 7.1.6 Tutawakagua waombaji wa leseni/vibali vya kuhuhisha leseni kwa hatua ya awali mikoani ndani ya siku tatu za kazi baada ya kupokea maombina kutoa majibu.
- 7.1.7 Tutawapatia majibu waombaji wa leseni/vibali vya kuhusha leseni kwa hatua ya awali mikoani, ndani ya siku mbili za kazi baada ya kuwakagua.

7.2 Kukagua na kuhakiki bidhaa zilizofungashwa.

- 7.2.1 Tutahakiki usahihi wa bidhaa zilizofungashwa kwa kuzingatia taratibu za Kitaifa/Kikanda/ Kimataifa, ndani ya saa moja kwa kila bidhaa.
- 7.2.2 Tutafanya ukaguzi wa kawaida na wa kushtukiza wa bidhaa zilizofungashwa (pre-packed goods)

sehemu mbalimbali mara kwa mara.

- 7.2.3 Kutoa ushahidi wa kitaalamu unaohusu vipimo pindi utakapohitajika:
- 7.2.4 Tutapokea malalamiko na kuyafanyia kazi pamoja na kutoa ushauri wa kitaalamu unaohusu vipimo ndani ya saa ishirini na nne za kazi baada ya kupokelewa.
- 7.2.5 Tutashirikiana na ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali kuendesha mashtaka na mashauri ya Wakala wa Vipimo kwa mujibu wa Sheria.
- 7.2.6 Makosa ambayo ni ya kufilishwa (compoundable) yatatolewa maamuzi ndani ya saa ishirini na nne za kazi.

7.3 Kutoa ushauri wakitaalamu na elimu kwa umma kuhusu matumizi sahihi ya Vipimo

- 7.3.1 Tutatoa elimu kuhusu umuhimu wa matumizi ya vipimo sahihi kwa Umma kwa njia ya semina, warsha, mikutano, vyombo vya habari,tovuti, vipeperushi, vijarida na Maonesho mbalimbali kwa kuzingatia Sheria, taratibu na kanuni kila itakapohitajika.
- 7.3.2 Tutatathimini na kutoa ushauri wa hali na maendeleo ya vipimo pale itakapohitajika.
- 7.3.3 Tutatoa ushauri wa kitaalamu kwa wateja wetu kuhusu vipimo ndani ya siku moja.
- 7.3.4 Tutatoa ushauri kwa wafungashaji kuhusu vipimo kwa bidhaa zilizofungashwa ndani ya siku tatu.

7.4 Kujenga uwezo wa kiutendaji na kitaaluma kwa Watumishi wa Wakala

- 7.4.1 Tutatoa majibu/ufafanuzi wa malalamiko

mbalimbali kwa maandishi kuhusu ajira, upandishwaji wa vyeo, marekebisho ya mishahara ndani ya siku Saba za kazi baada ya taarifa zote muhimu kupatikana.

- 7.4.2 Tutatoa barua za ajira ndani ya siku saba baada ya Sekretariat ya Ajira kutoa matokeo ya usaili; na
- 7.4.3 Tutasajili watumishi wapya katika Mifuko ya Pensheni na Bima ya Afya ndani ya siku Saba baada ya mtumishi kuajiriwa.
- 7.4.4 Tutawawesha watumishi kuhudhuria Mafunzo mbalimbali kwa kuzingatia Mpango wa Mafunzo uliopo na hali ya kifedha ya Wakala.

7.5 Kulipa ankara za huduma mbalimbali

- 7.5.1 Tutafanya malipo kwa wakati ndani ya siku saba za kazi tangu kupokelewa kwa hati ya madai;
- 7.5.2 Tutawasilisha hati za madai kwa mteja ndani ya siku saba kwa huduma yetu kwa meli ya mafuta ya petroli, na mwezi mmoja kwa meli ya mafuta ya kula tangu meli inapoanza kukaguliwa;

7.6 Kutoa taarifa mbalimbali za utendaji wa kazi wa Wakala.

- 7.6.1 Tutaandaa taarifa za utendaji kazi za robo mwakandani ya siku 14 baada ya miezi mitatu kwisha.
- 7.6.2 Tutaandaa taarifa za utendaji kazi za mwaka za Wakala na kuziwasilisha Wizarani ifikapo tarehe 30 Julai ya kila mwaka.
- 7.6.3 Tutaandaa taarifa za utumishi za kila robo mwaka ndani ya siku tano za kazi baada ya miezi mitatu kwisha.

-
- 7.6.4 Tutaandaa taarifa za fedha za mwaka na kuziwasilisha kwa Mdhhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Serikali ifikapo tarehe 30 Septemba kila mwaka
 - 7.6.5 Tutaandaa majibu ya hoja za ukaguzi wa ndani na wa nje ndani ya siku ishirini na moja (21) baada ya kupokea hoja.
 - 7.6.6 Tutaandaa mpango wa Manunuzi wa mwaka ndani ya siku ishirini na moja (21) baada ya mwaka wa fedha kwisha na kuuwasilisha katika Mamlaka ya Udhhibiti na Manunuzi ya Umma.
 - 7.6.7 Tutaandaa taarifa ya manunuzi ya kila robo mwaka ndani ya siku kumi na nne (14) baada ya miezi mitatu kwisha na kuwasilisha taarifa katika Mamlaka ya Udhhibiti na Manunuzi ya Umma.

7.7 Huduma za Mawasiliano

- 7.7.1 Tutapokea simu ndani ya miito mitatu.
- 7.7.2 Tutajibu barua, barua-pepe na nukushi ndani ya siku 7 za kazi kutegemea na mahitaji/mapendekezo.
- 7.7.3 Tutaweka masanduku ya maoni katika ofisi zetu zote mikoani ili wadau wetu waweze kutoa maoni yao juu ya utendaji wetu wa kazi.

8. WAJIBU WETU KWA MTEJA

Katika kuwapatia huduma bora wateja wetu tutakuwa na wajibu ufuatao:-

- 8.1 Tutakuwa wazi kwa kutoa maelezo sahihi na miongozo kwa wadau na wateja wetu;
- 8.2 Tutatunza siri za mteja;
- 8.3 Tutashughulikia malalamiko na maoni kwa nia ya kuboresha huduma tunazotoa na tutatoa mrejesho;

-
- 8.4 Tutaendelea kukuza na kutumia teknolojia inayofaa ili kupanua wigo wa huduma tunazotoa kwa kuzingatia ubora na viwango vinavyokubalika Kitaifa/Kikanda/Kimataifa;
 - 8.5 Tutatumia rasilimali za Wakala kwa umakini ili kuongeza tija;
 - 8.6 Tutatoa huduma zetu kwa wakati kuzingatia Sheria, Kanuni na mkataba wa huduma kwa mteja wa Wakala wa Vipimopasipo kudai au kushawishi fadhila yoyote;
 - 8.7 Wateja wataombwa maoni kuhusiana na huduma zinazotolewa na wakala wa Vipimo;
 - 8.8 Kuwa waadilifu na kufanya kazi kwa weledi.
 - 8.9 Kukuza ubunifu na kujifunza ili kutoa huduma bora zaidi.
 - 8.10 Kuwahudumia wateja kwa weledi.
 - 8.11 Tutatoa kipaumbele kwa wateja wenye mahitaji maalumu kama walemavu na wajawazito wakati wa kutoa huduma.

9. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Ili Wakala iweze kutoa huduma bora inayotarajiwa, mteja ana wajibu na haki kama ifuatavyo:-

9.1 Wajibu wa Mteja

- 9.1.1 Kutoa ushirikiano na taarifa sahihi kwa wakati unaofaa ili kurahisisha mchakato wa kupata huduma;
- 9.1.2 Kuheshimu na kuthamini watumishi wa Wakala;
- 9.1.3 Kufuata Sheria, Kanuni na Taratibu mbalimbali ili kupata huduma bila usumbufu;
- 9.1.4 Kujali na kutii wito na miadi inayotolewa na Wakala;
- 9.1.5 Kulipia gharama za huduma kwa mujibu wa Sheria na Kanuni;
- 9.1.6 Kutoa taarifa za ukiukwaji wa Sheria ya Vipimo

-
- katika ofisi za Wakala wa Vipimo au vyombo vya dola;
- 9.1.7 Kutoa ushirikiano unaohitajika kwa kuzingatia misingi ya huduma za Wakala;
 - 9.1.8 Kutotoa zawadi, upendeleo au vivutio kwa watumishi au kuomba vitu hivyo kutoka kwa watumishi;
 - 9.1.9 Kutumia Vipimo/kipimo kilichohakikiwa na wakala wa vipimo kwa mwaka husika;
 - 9.1.10 Kuripoti ukiukwaji wa maadili ya kazi unaofanywa na Watumishi wa Wakala; na
 - 9.1.11 Kumsikiliza mtoa huduma.

9.2 Haki ya Mteja

Mteja wetu ana haki zifuatazo:

- 9.2.1 Kusikilizwa na kutunziwa siri zinazohusu huduma anayopata/anayohitaji;
- 9.2.2 Kupata maelezo sahihi kuhusu mchakato wa huduma anayohitaji
- 9.2.3 Kukata rufaa dhidi ya maamuzi yoyote yasiyoridhisha kwa kufuata utaratibu stahiki;
- 9.2.4 Kutoa malalamiko/ mapendekezo/ ushauri unaohusu utekelezaji wa Sheria ya Vipimo na Kanuni zake;
- 9.2.5 Kuona taarifa za wazi za Wakala kwa kufuata taratibu zilizowekwa;
- 9.2.6 Kupata huduma ya vipimo yenye Ubora stahiki;
- 9.2.7 Kuhudumiwa kwa weledi;
- 9.2.8 Kupata elimu inayohusu vipimo/ matumizi sahihi ya vipimo;
- 9.2.9 Haki ya kutoa taarifa yeyote ambayo ni ya uhakika kuhusu matumizi mabaya ya vipimo; na
- 9.2.10 Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.

10. MREJESHO WA HUDUMA ZETU

Wakala inakaribisha mwitikio wa huduma tunazotoa. Mwitikio au mrejesho huu unaweza kuwa malalamiko/ maoni/ taarifa/ pongezi, ni muhimu kwa Wakala maana utasaidia kuboresha huduma tunazotoa.

Maoni/ Malalamiko/ Taarifa/ Pongezi zinaweza kutumwa kwa njia ya posta, simu, nukushi, barua pepe au kuwekwa kwenye visanduku vya maoni katika ofisi za Wakala. Mteja anaweza kupeleka barua katika ofisi za Wakala au kwa kufika ofisini na kutoa taarifa. Pia mteja anaweza kutoa maoni, pongezi au malalamiko yake kupitia akaunti za mitandao ya kijamii ya Wakala.

Aidha, Wakala itatoa mrejesho kwa mteja kuhusu malalamiko/ maoni/ taarifa ndani ya saa ishirini na nne (24) za kazi.

11. MAHALI TULIPO

Ofisi ya Wakala wa Vipimo Makao Makuu ipo katika Jengo la Shirika la Taifa la Hifadhi ya Jamii (NSSF) - Mafao, Orofa ya Saba, Mtaa wa Uhuru – Ilala Boma. - Dar es Salaam.

Aidha, Wakala wa Vipimo ina Ofisi katika Mikoa yote Tanzania Bara.

12. MAWASILIANO NA WAKALA

Ofisi zetu zipo wazi siku za kazi kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 09.30 alasiri.

MAJINA NA ANUANI ZA VIONGOZI WA WAKALA WA VIPIMO

JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU NA BARUA PEPE
------	------	-----------------------------

Dkt. LUDOVIC C. MANEGE	AFISA MTENDAJI MKUU	+255736613219 ludovic.manege@wma.go.tz
Bi. STELLA R. KAHWA	MKURUGENZI HUDUMA ZA UFUNDI	+255713 306 446 stella.kahwa@wma.go.tz
Bw. DEOGRATIAS A. MANENO	MKURUGENZI HUDUMA ZA BIAHARA	+255735700947 deo.maneno@wma.go.tz

13. MAWASILIANO YA SIMU

Simu ya Ofisi: (+255) -22- 292 8155/8

Namba ya Simu ya bure: 0800 11 00 97

14. MAWASILIANO KWA NJIA YA POSTA:-

Afisa Mtendaji Mkuu,
S.L.P 313, **DAR ES SALAAM**

Ofisi ya Malalamiko

Wakala wa Vipimo
S.L.P 313, **DAR ES SALAAM.**

Mitandao ya kijamii;

Twitter: Wakalawavipimotanzania

Facebook: Wakalawavipimotz

Instagram: Wakalawavipimotanzania

Youtube: Wakalawavipimotanzania

15. OFISI ZA MIKOA

MKOA	JINA	SIMU YA OFISI	SIMU YA MKONONI	ANUANI	JENGO /MAHALI	BARUA PEPE
ARUSHA	DISMAS MATURINE	0272549438	0784843698	7335, ARUSHA	JENGO LA CAMARTEC, NJIRO	arusha@wma.go.tz dismas.maturine@wma.go.tz
DODOMA	JOACHIM DOTTO	026 2321757	0754 205151	266, DODOMA	OFISI YA MKUU WA MKOA	dodoma@wma.go.tz joachim.dotto@wma.go.tz
ILALA	SAAD SEIF	022 2203105	0784853443	313, DSM	UHURU STREET NEAR ILALA BOMA	ilala@wma.go.tz saad.seif@wma.go.tz
IRINGA	SAMWEL S. KILYUNGUZI	0262702247	0784845250 0767845250	381, IRINGA	SABA SABA GROUNDS	iringa@wma.go.tz samweli.kilyunguzi@wma.go.tz
KAGERA	HARRIETH C. LUKINDO	0282220632	0754577309	1020, BUKOBA	MTAA WA FORODHANI MKABARA NA BANDARINI	kagera@wma.go.tz harrieth.lukindo@wma.go.tz
KIGOMA	DENIS KIJAZI	028 2988184	0622591447 0735330996	653, KIGOMA	MAJENGO YA CARITAS, MNARANI KIGOMA	kigoma@wma.go.tz denis.kijazi@wma.go.tz
KILIMANJARO	DENNIS MISANGO	027 2974192	0786200060	1618, MOSHI	JENGO LA WAKALA WA VIPIMO KILIMANJARO	kilimanjaro@wma.go.tz dennis.misango@wma.go.tz
KINONDONI	CHARLES MAVUNDE	022 2172818	0752897579	313, DSM	MAGOMENI JENGO LA TTCL MAKABALA WA MKUU WA WILAYA YA KINONDONI	kinondoni@wma.go.tz charles.mavunde@wma.go.tz
LINDI	ANDREW MBWAMBO	0232202556	0754297527	155, LINDI	ELIET STREET NHC KIWANJA 2C	lindi@wma.go.tz andrew.mbwambo@wma.go.tz

MANYARA	MOSSÉS A. MBUNDA	027 2510019	0652675536 0754093555	246, BABATI	MKABALA NA OFISI YA HALMASHAURI YA WILAYA BABATI	manyara@wma.go.tz mosses.mbunda@wma.go.tz
MARA	JACOB LYAMBO	028 2622181	0754046969	647, MU SOMA	JENGO LA MANISPAA YA WILAYA, MUKENDO STREET	mar@wma.go.tz jacob.lyambo@wma.go.tz
MIBEYA	EMMANUEL MALANGA	0252503083	0769228771 0688228778	546, MIBEYA	MWANJELWA - KILIMO -IFAD	mbeya@wma.go.tz emmanuel.malanga@wma.go.tz
MOROGORO	SILAJI MOYO	0232613724	0784407736	1062, MOROGORO	KARIBU NA OFISI YA EMS	morogoro@wma.go.tz silaji.moyo@wma.go.tz
MTWARA	ALFRED SHUNGU	0232333258	0754758343	545, MTWARA	NYUMA YA NBC (T) LTD	mtwara@wma.go.tz alfred.shungu@wma.go.tz
MWANZA	ALBOGAST KAJUNGU	028 2541313	0763 715112	1033, MWANZA	ENEO LA KULEANA, JIRANI NA SHULE YA MSINGI NYANZA	mwanza@wma.go.tz albogast.kajungu@wma.go.tz
PWANI	ALBAN KIHULLA	0232402868	0715071120	30386, KIBAHA	OFISI YA MKUU WA MKOA	pwani@wma.go.tz alban.kihulla@wma.go.tz
RUKWA	JEREMIAH K. SWAI	025 2800101	0754440400	285, SUMBAWANGA	JENGO LA CHAMA CHA WALIMU (CWT)	rukwa@wma.go.tz swai.kifendo@wma.go.tz
RUVUMA	NYAGABONA E. MKANJABI	0252600273	0713838351	398, SONGEA	JENGO LA OFISI YA MKUU WA MKOA, BARABARA YA TUNDURU	ruvuma@wma.go.tz nyagabona.mkanjabi@wma.go.tz

SHINYANGA	HILILIMUS H. MAHUNDI	02-82763348	0757836052 0737826055	320, SHINYANGA	OFISI YA MKUU WA WILAYA SHINYANGA, MATANDA AREA	shinyanga@wma.go.tz hililimus.mahundi@wma.go.tz
SINGIDA	LAURENT KABIKIYE	026 2502172 0621036399 0752893528	0737711961	225, SINGIDA	JIRANI NA OFISI YA MKUU WA WILAYA	singida@wma.go.tz laurent.kabikiye@wma.go.tz
TABORA	MRISHO H. MANDARI	0262604900	0756563409	173, TABORA	OFISI YA MKUU WA WILAYA - IJETERA RD	tabora@wma.go.tz mrisho.mandari@wma.go.tz
TANGA	SALUM MASINDE	0272645084	0764287266	6, TANGA	JENGO LA KATIBU TAWALA (M) CHUMBAGENI	tanga@wma.go.tz salum.masinde@wma.go.tz
TEMEKE	KRISHNA MAHAMBA	0222856854	0784664774	313, DSM	JENGO LA IDARA YA MAJI VUJIJINI	temeke@wma.go.tz krishna.mahamba@wma.go.tz
KITENGO CHA BANDARI	PETER CHUWA	0222865453	0718 564196	313, DSM	SIDO MKOA ENEO LA VINGUNGUTI	portsunit@wma.go.tz peter.chuwa@wma.go.tz
GEITA	MOSES NTUNGI	02-82520465	0754 096932	441, GEITA	JENGO LA HALMASHAURI YA WILAYA YA GEITA	geita@wma.go.tz moses.ntungu@wma.go.tz
NJOMBE	GASPAR M. MATIKU	0262782400	0768319340	341, NJOMBE	OFISI YA HALMASHAURI YA WILAYA YA NJOMBE	njombe@wma.go.tz gaspar.matiku@wma.go.tz
SONGWWE	ROBERT MAKULE	-	0754 617 311 0715 617 311	111, MBOZI SONGWE	VWAWA, MBOZI	songwe@wma.go.tz robert.makule@wma.go.tz

SIMIYU	AUGUSTINE A. MAZIKU	-	0757 862021 0717 479433	164, BARIADI SIMIYU	MTAA WA MALAMIBO, MJINI BARIADI	simiyu@wma.go.tz augustine.maziku@wma.go.tz
KATAVI	PHANUEL M. MTUKI	-	0788404886 0766586941 0621455410	KATAVI BOX 182, MPANDA	KATAVI	katavi@wma.go.tz phanuel.mtuk@wma.go.tz



AFISA MTENDAJI MKUU
S.L.P 313, DAR ES SALAAM | SIMU: (+255) 22 292 8155/8