



## **WIZARA YA UCHUKUZI SHIRIKA LA RELI TANZANIA**

# **MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

**Oktoba 2024**

Nyerere Express  
EM 2401

BOU

GTB

01

**RELI YETU  
MAENDELEO YETU  
TAIFA LETU**

KILOSA



# **YALIYOMO**

<b>KAULI YA MKURUGENZI MKUU .....</b>	<b>4</b>
<b>DIRA NA DHAMIRA .....</b>	<b>5</b>
<b>UTANGULIZI .....</b>	<b>6</b>
<b>MADHUMUNI YA MKATABA .....</b>	<b>7</b>
<b>WATEJA WETU .....</b>	<b>8</b>
<b>HUDUMA ZETU .....</b>	<b>8</b>
<b>VIWANGO VYA HUDUMA KWA WATEJA .....</b>	<b>11</b>
<b>MATARAJIO YA MTEJA KWA SHIRIKA .....</b>	<b>13</b>
<b>WAJIBU WA SHIRIKA KWA MTEJA .....</b>	<b>14</b>
<b>HAKI NA WAJIBU WA MTEJA .....</b>	<b>15</b>
<b>MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA .....</b>	<b>17</b>
<b>NJIA ZA KUWASILIANA NA SHIRIKA .....</b>	<b>18</b>

## KAULI YA MKURUGENZI MKUU

Shirika la Reli Tanzania (TRC) linadhamiria kuboresha utoaji huduma kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na taratibu. Ili kuzingatia viwango nya ubora wa huduma tunazotoa, Shirika limeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja (Client Service Charter) kwa lengo la kutekeleza majukumu yake kwa uwazi na kutimiza dhana ya uwajibikaji.



Madhumuni ya mkataba ni kubainisha viwango nya utoaji huduma kwa wateja na kujulisha umma kuhusu Shirika; huduma zinazotolewa pamoja na viwango vyake; uhusiano ambao Shirika linataka kujenga katika watumishi na wateja; haki na wajibu wa mteja kuhusiana na huduma zinazotolewa ili kukidhi matarajio ya wateja na wadau.

Ukweli, Uwazi na Uadilifu katika kazi zetu vitakuwa kinga dhidi ya malalamiko ambayo yanaweza kutafsiriwa na wananchi kama vitendo au viashiria nya rushwa ndani ya Shirika. Shirika linalenga kuboresha taratibu na kanuni za ndani kwa lengo la kuwezesha upatikanaji wa taarifa sahihi bila vikwazo kwa wateja wetu ili wapate uelewa wa kutosha juu ya vielelezo na mahitaji muhimu ya kuwezesha upatikanaji wa huduma za usafiri wa abiria na mizigo kwa njia ya reli, hivyo kupunguza au kuondoa kabisa malalamiko ya wateja.

Mkataba huu umepatikana kwa mchakato shirkishi, uliojumuisha maoni yaliyokusanya kutoka kwa wadau wa ndani na nje ya Shirika kwa njia ya maoni mbalimbali yaliyopokelewa na ofisi ya huduma kwa wateja, mijadala mbalimbali ya watumishi, maelekezo ya viongozi wa Serikali mapendekezo na ushauri kutoka kwa wateja wetu.

Ni matarajio yangu kwamba Mkataba huu utakuwa chachu kwa watumishi wa TRC kuboresha utoaji huduma ili kuwaridhisha wateja wetu na hivyo kuchangia maendeleo ya uchumi wa nchi. Mkataba huu ni ahadi yetu kwa wananchi kwamba tutatoa huduma kwa kuzingatia Sheria na Maadili ya kiutendaji. Aidha, mkataba huu utaendelea kuboreshwa kulingana na mahitaji ya utoaji huduma yatakayozingatia mabadiliko ya kisasa, kiuchumi, kijamii, kisheria na kiteknolojia kulingana na wakati.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Masanja K. Kadogosa".

Masanja K. Kadogosa  
Mkurugenzi Mkuu



## DIRA

Kutoa huduma bora na za uhakika za usafiri wa njia ya reli barani Afrika

## DHAMIRA

Kusimamia usafiri wa reli kwa kuendeleza miundombinu na kutoa huduma bora, endelevu na ya uhakika ya usafiri

# **UTANGULIZI**

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni makubaliano baina ya mto a huduma na mpokea huduma. Mkataba huu unaainisha viwango vya huduma ambavyo mpokea huduma ana haki ya kupata huduma kama ilivyokusudiwa, wajibu wa mpokea huduma na mto a huduma. Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Shirika la Reli Tanzania umeandaliwa kwa kurejea sheria iliyoanzisha Shirika la Reli Tanzania (Sheria Na. 10 ya Mwaka 2017), Sera ya rasilimali watu ya Shirika, Menejimenti ya Shirika na Wadau wa Shirika ili kuonesha haki, wajibu na majukumu ya mto a huduma na mpokea huduma.

Majukumu ya Shirika la Reli ni:-

1. Kusimamia huduma za usafirishaji kwa njia ya reli;
2. Kujenga na kuendeleza miundombinu ya reli;
3. Kusimamia na kuhakikisha ulinzi na usalama wa miundombinu ya reli; na
4. Kuingia makubaliano mbalimbali ya mikataba ya kuendeleza na kutoa huduma za reli.

# **MISINGI YA SHIRIKA LA RELI**

- Wateja Kwanza
- Uadilifu
- Usalama
- Matokeo
- Uwajibikaji





## MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kuweka bayana kuhusu huduma tunazozitoa, viwango vyatubu na matarajio ya wateja. Aidha, Mkataba huu umeweka wazi utaratibu wa kutoa mrejesho utakaotuwezesha kuboresha huduma zetu na pia kuhamasisha wadau wasioridhika na huduma zetu kufikisha malalamiko/mapendekezo/maoni/mrejesho yao mahala husika. Mkataba huu unakusudia kuwafanya watumishi wa TRC kuwa na mtazamo wa kujali na kuheshimu mahitaji ya wateja na wadau wote wa ndani na nje ya nchi.



## **WATEJA WETU**

- i. Abiria wanaotumia usafiri wa treni
- ii. Wateja wanaosafirisha mizigo kwa njia ya reli na
- iii. Wapangaji wa maeneo ya reli

## **HUDUMA ZETU**

- i. Usafirishaji wa Abiria
- ii. Usafirishaji wa mizigo
- iii. Upangishaji wa ardhi na majengo



# VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA

SHUGHULI	MUDA WA UTEKELEZAJI
<b>Mawasiliano</b>	
i. Ukitembelea Ofisi za TRC katika Kaunta ya mapokezi.	Ndani ya dakika tano (5).
ii. Ukitembelea TRC katika Ofisi za huduma kwa wateja.	Ndani ya dakika tano (5).
iii. Kupokea simu.	Ndani ya miito mitatu (3) ya kwanza.
iv. Kujibu maulizo katika kituo cha miito ya simu (call centre).	Ndani ya dakika tano (5).
v. Kukiri kupokea Barua pepe (dg@trc.co.tz) Nukushi, Mitando ya Kijamii (twiter, Linkedin, Facebook au Instagram).	Ndani ya saa 24 za kazi baada ya kupokelewa.
vi. Kujibu Barua ya kiofisi kutoka kwa wateja.	Ndani ya siku saba (7) za kazi.
<b>Kushughulikia Malalamiko</b>	
i. Kukiri kupokea lalamiko.	Ndani ya siku tatu (3) za kazi.
ii. Kushughulika lalamiko na kutoa uamuza.	Ndani ya siku saba (7) za kazi.
<b>Ukatishaji wa Tiketi</b>	
i. Kupata tiketi kwa njia ya mtandao.	Ndani ya dakika kumi (10).

# VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA

SHUGHULI	MUDA WA UTEKELEZAJI
ii. Namba ya malipo kuwa hai kwaajili ya malipo ya tiketi.	Ndani ya dakika arobaini na tano (45) baada ya namba ya malipo kuzalishwa.
iii. Kuripoti katika stesheni ya kusafiria siku ya safari.	Masaa mawili kabla ya safari kuanza.
iv. Kutoa taarifa ya kuahirisha safari.	Masaa mawili kabla ya safari kuanza.
v. Kurejeshewa nauli kama umeahirisha safari ndani ya muda uliotakiwa.	Ndani ya siku thelathini (30) za kazi baada ya kupokea maombi ya kuahirisha safari.
vi. Kutafutiwa usafiri mbadala baada ya usafiri wa treni kushindwa kuendelea na safari.	Masaa nane (8) baada ya kuripotiwa treni kushindwa kuendelea na safari.
vii. Kushindwa kuanza au kuendelea kwa safari, abiria atapewa chakula kulingana na kanuni na taratibu za Shirika.	Masaa nane (8) baada ya kuripotiwa treni kushindwa kuendelea na safari.
Usafirishaji Mizigo	
i. Mteja kupewa namba ya malipo.	Ndani ya dakika tano (5).
ii. Kulipia behewa baada ya kupewa namba ya malipo kulingana na mzigo wa mteja.	Ndani ya saa moja baada ya kupewa namba ya malipo.

## **VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA**

<b>SHUGHULI</b>	<b>MUDA WA UTEKELEZAJI</b>
iii. Mteja kupewa behewa kulingana na uhitaji wake aliyofanyia malipo.	Ndani ya siku saba (7) za kazi.
iv. Mteja kupakia mzigoto mwenyewe baada ya kupewa behewa.	Ndani ya saa ishirini na nne (24) baada ya behewa kuegeshwaa eneo la kupakilia mzigoto.
v. Kuanza kwa safari baada ya mzigoto kupakiwa.	Ndani ya saa arobaini na nane (48) za kazi.
vi. Usafirishaji wa mzigoto kulingana na uelekeo wa mzigoto.	Ndani ya saa kumi na mbili (12) baada ya mzigoto kupakiwa. a. Kigoma ndani ya siku nne mzigoto inakuwa imefika b. Mwanza siku nne c. Isaka siku tatu d. Mpanda siku nne e. Arusha siku tatu
vii. Baada ya mzigoto kufika kituo cha mwisho, na behewa kuwekwa sehemu ya kushushia mzigoto mteja anatakiwa kuhakikisha anashusha mzigoto.	Ndani ya saa ishirini na nne (24) za kazi.
viii. Mteja akishindwa kushusha mzigoto ndani ya saa 24 za kazi baada ya behewa kuwekwa sehemu ya kushushia mzigoto, atatakiwa kulipa malipo ya ucheleweshaji wa behewa (demurrage charges).	Baada ya saa ishirini na nne (24) tangu behewa kuwekwa sehemu ya kushushia mzigoto atapewa namba ya malipo na kufanya malipo.

# VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA

SHUGHULI	MUDA WA UTEKELEZAJI
ix. Mteja akishindwa kupakia mzigo baada ya kukabidhiwa behewa, atatakiwa kulipa malipo ya ucheleweshaji wa upakiaji wa behewa (demurrage charges).	Ndani ya saa ishirini na nne (24) ya kazi tangu kupewa behewa.
x. Mteja atatakiwa kulipia gharama za ucheleweshaji wa behewa (stoppage charges) ikiwa atataka mzigo wake ushushwe kituo tofauti na alichofanya malipo mzigo kushushwa.	Malipo yafanyike ndani ya dakika arobaini na tano (45) baada ya mteja kupewa namba ya malipo.
xi. Mteja akibadilisha uelekezo wa mzigo kutoka uelekeo wa awali atatakiwa kulipia gharama za ulekeo mpya (diversion charges).	Ndani ya siku moja ya kazi baada ya barua ya kuomba kubadilisha uelekeo kupokelewa.

## MATARAJIO YA MTEJA KWA SHIRIKA

- Kupata taarifa muhimu na kwa wakati sahihi.
- Abiria na mizigo kufika kituo cha mwisho kwa wakati.
- Abiria na mizigo kuheshimiwa na kuthaminiwa wakati wa safari.
- Huduma za uhakika na usalama.
- Upatikanaji wa huduma za usafiri wa reli wakati wote.
- Mifumo rafiki ya utoaji huduma.
- Mtazamo chanya wa utoaji huduma.

## **WAJIBU WA SHIRIKA KWA MTEJA**

- Kutoa huduma kwa wakati, ubora, usahihi na ushirikiano.
- Kutoa taarifa kwa uwazi na maelezo yote kwa lugha ya kueleweka.
- Kuhakikisha wateja wetu wanahudumiwa kwa haki, usawa, heshima na kutoa kipaumbele kwa wateja wa makundi maalumu kama vile wajawazito, walemevu, wazee na wasiojiweza.
- Kushughulikia malalamiko/mapendekezo kwa haraka, uwazi na kwa uhakika.



# HAKI NA WAJIBU WA MTEJA



## HAKI YA MTEJA

- i. Kusikilizwa.
- ii. Kuhudumiwa kwa heshima bila upendeleo na kwa wakati.
- iii. Kufahamishwa hatua zilizochukuliwa kwenye malalamiko yake.
- iv. Faragha na kutunziwa siri zinazohusu maelezo yake.
- v. Kukata rufaa kwa Mkurugenzi Mkuu wa Shirika asiporidhika na huduma aliopewa.
- vi. Kupata taarifa sahihi na kwa wakati kuhusu huduma na utaratibu wa safari.
- vii. Kupata huduma bora na kwa wakati bila ubaguzi kulingana na hali yake.
- viii. Kabla hajakata tiketi mteja ana haki ya kufanya maamuzi ya kukubali au kukataa kusafiri siku yoyote bila kulazimishwa.
- ix. Kuripoti katika ofisi za TRC zilizo karibu tukio lolote litakaloashiria kutokuwepo na usalama wakati wote wa safari.
- x. Kutoa maoni au malalamiko kuhusu kutoridhishwa na huduma zinazotolewa na Shirika.

## WAJIBU WA MTEJA

- i. Kuthamini huduma zetu.
- ii. Kueleza mahitaji/shida yake kwa ufasaha na usahihi.
- iii. Kuleta viambatanisho/taarifa sahihi kwa wakati.
- iv. Kufika kwa wakati sahihi ndani muda wa saa za kazi;
- v. Kufahamu Sheria na Kanuni za Shirika.
- vi. Kutoa malalamiko, maoni au mapendekezo ya kuboresha huduma zetu kwa njia ya barua, kwa kutum bukiza maoni/malalamiko katika sanduku la maoni lililopo katika kila stesheni, simu au kufika katika ofisi za TRC zilizopo karibu nawe.
- vii. Kufuata kanuni na taratibu zilizowekwa na Shirika la Reli Tanzania katika utoaji wa huduma kwa wateja.
- viii. Kutunza tiketi na risiti zinazotolewa kuanzia siku anayokabidhiwa na Shirika hadi mwisho wa safari.
- ix. Kuheshimu, kusikiliza na kuthamini wafanyakazi wa Shirika la Reli na watoa huduma wakati wote.
- x. Kulinda na kutunza mali za Shirika na kuripoti uharibifu wowote unaofanywa juu ya mali za Shirika.
- xi. Kulipia kwa wakati na sehemu sahihi nauli na mizigo kabla ya safari.
- xii. Kutojihusisha na vitendo vya rushwa kwa namna yoyote ile na watumishi wa Shirika la Reli.



## **MREJESHO WA MTOA HUDUMA**

Maoni na ushauri wa mteja ni muhimu katika kuboresha huduma za Shirika. Tutafurahi kupata mrejesho wa namna tunavyotoa huduma. Unaweza kuwasiliana nasi kwa njia zifuatazo:-

- Simu ya bure ya Shirika 0800110042.
- Kupata mrejesho wakati wa safari kwa watoa huduma wetu.
- Barua kwa kutumia njia ya mkono au sanduku la Posta.
- Sanduku la maoni.
- Barua pepe.
- Nukushi.
- Tovuti ya Shirika.
- Kufika kwenye ofisi za Huduma Kwa Wateja.

## NJIA ZA KUWASILIANA NA SHIRIKA

Makao Makuu ya Shirika yako Dar es Salaam, hivyo unaweza kuwasiliana nasi kuititia anuani zifuatazo;

MAKAO MAKUU DAR ES SALAAM,  
Barua Pepe: info@trc.co.tz,  
Simu: +255 22 325 65,  
Simu ya Bure: 0800110042,  
Sanduku la Posta: 76959,  
DAR ES SALAAM.

STESHENI YA TANGA,  
Sanduku la Posta: 408,  
TANGA.

STESHENI YA MOROGORO,  
Sanduku la Posta: 97,  
MOROGORO.

STESHENI YA DODOMA,  
Sanduku la Posta: 214,  
DODOMA.

MAKAO MAKUU DODOMA,  
Sanduku la Posta: 214,  
Barabara ya Iringa, DODOMA

STESHENI YA TABORA,  
Sanduku la Posta: 168,  
TABORA.

STESHENI YA KIGOMA,  
Sanduku la Posta: 33,  
KIGOMA.

STESHENI YA MWANZA,  
Sanduku la Posta: 875,  
MWANZA.

STESHENI YA MPANDA,  
Sanduku la Posta 141,  
MPANDA.

- Saa za kazi ofisi ya huduma kwa wateja: Saa ishirini na nne 24)
- Muda wa kazi ni kuanzia saa 02:00 Asubuhi hadi saa 11:00 jioni,  
Jumatatu hadi Ijumaa isipokuwa siku za mapumziko ya mwisho  
wa wiki na sikukuu.



Imeandaliwa na;  
Shirika la Reli Tanzania  
S.L.P 76959, Barabara ya Sokoine, Dar es Salaam,  
au S.L.P 214, Barabara ya Iringa, Dodoma.  
Nukushi; 022 21334028, Barua Pepe; dg@trc.co.tz,  
Simu ya Bure; 0800 11 00 42