

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
Wizara ya Afya na Ustawi wa Jamii
Bohari ya Dawa



msd
medical stores department

**Mkataba wa Huduma
kwa Mteja**



Medical Stores Department,
Off Nyerere Road/Keko Mwanga
P.O. Box 9081, Dar es Salaam, Tanzania.
Telephone: (255 22) 2860890/7 Fax: (255 22) 2865814/19
E-mail: info@msd.or.tz www.msd.or.tz

DIRA YETU	ii
DHAMIRA YETU	ii
MADHUMUNI YETU KWA UJUMLA	ii
KAULI YA MWENYEKITI WA BODI YA WADHAMINI ...	1
1. USULI	3
2. UMUHIMU WA SHUGHULI ZA MSD	3
3. KUSUDI LA MKATABA HUU	4
4. BIDHAA NA SERA YA BIDHAA	4
5. SERA YA HUDUMA KWA MTEJA	5
6. SERA YA BEI	5
7. MAENEO MUHIMU YA MATOKEO	6
8. KANUNI ZA MAADILI NA USIMAMIZI	8
9. MATARAJIO YA WATEJA	13
10. VIWANGO VYETU VYA UBORA	15
11. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	18
11.1 HAKI ZA MTEJA	19
11.2 WAJIBU WA MTEJA	19
12. MWITIKO NA MALALAMIKO	19
12.1 JINSI YA KUWASILISHA MALALAMIKO	20
12.2 KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO	20
12.3 MFUMO WA KUSHUGHULIKIA MIGOGORO YA NJE NA RUFAA	20
13. UENDELEZAJI NA UPITIAJI WA MKATABA	21
13.1 KUSUDI LA UPITIAJI	21
13.2 USHAURI KATIKA UPITIAJI	22
13.3 JINSI YA KURIPOTI UTENDAJI DHIDI YA UBORA	22

DIRA YETU

Kutoa huduma za afya zenye ubora karibu na Wananchi

DHAMIRA YETU

Kuwezesha upatikanaji wa dawa muhimu wakati wote na usambazaji wa dawa zenye ubora unaokubalika kwa bei nzuri zinazokubalika na Wananchi kupitia serikali na vyombo vya afya binafsi na visivyo vya serikali vilivyothibitishwa.

MADHUMUNI YETU KWA UJUMLA

Kuendeleza, kutunza na kusimamia mfumo wa ununuzi ulio madhubuti na wenye bei nafuu, utunzaji na usambazaji ulio madhubuti na wenye bei inayofaa, utunzaji na usambazaji wa dawa muhimu zilizothibitishwa na usambazaji wa dawa nyingine zinazotakiwa kutumika nchini kwa wakati wote.

KAULI YA MWENYEKITI WA BODI YA WADHAMINI

Ajenda mpya ya usimamizi wa jamii inasisitiza thamani ya fedha na utoaji wa huduma bora kwa jamii. Tuna msimamo wa mabadiliko ya tabia kwa kujikita zaidi katika utamaduni wa mtazamo wa wateja katika huduma za jamii.

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni “maafikiano ya kijamii” kati yetu kama wauzaji wa dawa muhimu na wasambazaji wengine wa dawa na wateja wetu, wafanyakazi, wadau na jamii ya Tanzania kwa ujumla. Mkataba unaonyesha uwepo wa bidhaa na huduma zinazotolewa na Idara, unabainisha viwango vya ubora vya utoaji huduma, ambavyo tunaamini wateja wetu wa ndani na nje wana haki ya kutarajia, unapanga ahadi za jinsi ya matarajio yatakavyofikiwa na unaendeleza malalamiko na mifumo ya kushughulikia mwitiko. Mkataba huu wa huduma unabainisha pia haki, wajibu na jinsi wateja wanavyoweza kuwasialiana nasi.

Tunawajibika kwa ununuzi, uhifadhi na usambazaji wa bidhaa bora za afya kwa bei nafuu kwa wateja wetu nchini kote.

Pia tunawajibika kutoa ripoti kila mwaka kwa wateja wanaostahili, wadau na Bunge kuhusu utendaji wetu dhidi ya mkataba huu. Kwa kufanya hivyo, tunaamini tutaendelea kujitahidi kuboresha utoaji wa huduma kwa wateja wetu, wafanyakazi, wadau na jamii ya Tanzania kwa ujumla.

Ili tuweze kufanya lililokusudiwa na kufanikiwa, mkataba huu unatakiwa kuwa hati ya maisha, ambayo ni bidhaa na mfano wa uhusiano wa utendaji kazi mzuri ambao tunajitahidi kuudumisha kwa wateja wetu wote, wafanyakazi, wadau na Jamii ya Tanzania kwa ujumla.

Tunawasihi wadau wetu kutumia mifumo iliyopendekezwa katika

hati hii kuwa wazi na kufanya mazungumzo yanayojenga ambayo yatasaidia Idara kutimiza malengo yake ya ununuzi, uhifadhi na usambazaji wa bidhaa za afya zenye ubora kwa bei nafuu kwa wateja wetu nchini kote.

.....
MWENYEKITI WA BODI YA WADHAMINI
BOHARI YA DAWA.

1. USULI

Bohari ya Dawa (MSD) ni kitengo huru cha Wizara ya Afya kilichoanzishwa mwaka 1994 kwa Sheria ya Bunge namba 13 ya mwaka 1993 kwa malengo ya haraka ya kulipatia taifa dawa zenye ubora na vifaa vya tiba kwa bei nafuu, kuwezesha upatikanaji kupitia uthibitisho wa serikali na wakala wasio wa serikali nchini kote Tanzania. MSD ni taasisi ya serikali isiyo ya faida inayoendeshwa kibiashara kuhakikisha kuwa inajikimu kifedha bila kutegemea rasilimali za nje. Kwa hiyo MSD haiongezi faida katika bei za dawa na usambazaji wa dawa. Badala yake MSD inajenga gharama za uendeshaji zaidi ya bei ya mzalishaji.

Kazi za msingi MSD ni ununuzi, utunzaji na usambazaji wa dawa na vifaa tiba vyenye ubora kwa nchi nzima. Idara inafanya kazi nyingine za kusaidia ambazo zimeunganishwa au kutokea kwa bahati katika utendaji wakazi muhimu. MSD pia inatoa kazi za lojistiki kwa programu za Wizara ya Afya na Ustawi wa Jamii na kusambaza bidhaa za miradi msonge.

2. UMUHIMU WA SHUGHULI ZA MSD

Huduma zetu zinamgusa kila mmoja, kampuni, Asasi Zisizo za Kiserikali (AZISE) na serikali za mitaa pamoja na serikali kuu. Kila shughuli inahitaji wafanyakazi. Kwa vyovyote, binadamu wanaweza kufanya kazi kama tu wana afya. Mwili na akili yenye afya ni rasilimali kwa kila mtu, familia, jamii na taifa kwa ujumla. Kwa mpango huu, watu wenye afya ni muhimu kwa maendeleo ya nchi kijamii, kisiasa, kiteknolojia na kiuchumi. Afya mbaya humwathiri mtu anayepatwa na maradhi, familia, jamii na taifa kwa ujumla. Magonjwa huathiri shughuli za familia na fedha kwa sababu ya kuuguza mgonjwa. Jamii, hususan majirani na marafiki pia wanashirikishwa kufariji na kuuguza mgonjwa. Kutokea kwa magonjwa yenye kusambaa mara kadhaa husababisha kuhamishwa kwa vipaumbele vya jamii na serikali za mitaa pamoja na Serikali kuu. Mapato ya serikali pia huathirika kwa sababu shughuli za kiuchumi

kuanzia zile zinazotegemea kodi huathirika. Madhara ya ugonjwa yanaweza kupunguzwa iwapo tu dawa zenye ubora na vifaa vipo na vinapatikana kwa bei nafuu. Kwa hiyo uamuzi wa serikali kuanzisha, kusaidia na kufanya kazi kwa ubia na MSD ni muhimu na unaongeza thamani ya fedha kwa faida ya taifa hili.

3. KUSUDI LA MKATABA HUU

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja (CSC) unakusudia kuibua welewa wa ubora wa bidhaa na huduma tunazotoa, haki na wajibu wa wateja wetu na jinsi ya kutoa mwitiko kwa walalamikaji inapotokea huduma hazijalingana na matarajio yao.

4. SERA YA BIDHAA

MSD inatunza dawa zilizoordheshwa katika Orodha ya Dawa Muhimu ya Taifa (NEMLIST) na Miongozo ya Matibabu ya Kawaida (STG) ambayo inahitajika kwa watu wengi. MSD inafuata taratibu za Mamlaka ya Chakula na Dawa Tanzania (TFDA) katika kushughulika na dawa. Dawa zinazotunzwa na MSD ni ama zile zilizosajiliwa au kuthibitishwa na TFDA. Bidhaa zimefafanuliwa kwa majina yake ya kijenisi na sio majina ya bidhaa.

Mchakato wa kusajili unahusisha tathmini ya bidhaa kwa ubora, usalama na umuhimu.

MSD inashirikiana na Bodi ya Maabara Binafsi ya Afya (PHLB) katika uchaguzi na upataji wa wazabuni wa vitendanishi vya maabara. MSD inasambaza dawa ambazo ni muhimu kwa kutoa huduma bora za afya.

Hata hivyo kwa maombi ya mteja, MSD inanunua dawa ambazo hazipo katika dawa zilizohifadhiwa. Kwa kufanya hivyo oda zote zinazofanywa na mteja kwa aina ya dawa na usambazaji

¹ Sehemu ya 4 (2) ya Sheria ya Bunge namba 13 ya mwaka 1993 iliyoanzisha MSD, inaeleza kazi za Idara.

wa dawa ambayo haipo katika katalogi ya dawa unajulikana kama ununuzi maalumu.

Bidhaa zote zinazolingia hukaguliwa na Kitengo cha Kudhibiti ubora cha MSD. MSD hutumia huduma za TFDA, Shirika la Viwango la Taifa (TBS), Wakala wa Mkemia Mkuu wa Serikali (GCLA), Chuo Kikuu cha Dar es Salaam (UDSM) na wachambuzi wengine wa sampuli wanaokutana nao katika kuthibitisha ubora wa bidhaa.

5. SERA YA HUDUMA KWA MTEJA

Sera ya Mteja wa MSD inahakikisha kuwa mteja wa MSD anapata kwa wakati wote dawa muhimu na usambazaji wa dawa zenye ubora unaokubalika kwa bei nafuu iwezekanavyo. MSD ina wajibu wa kuhudumia jamii/ Serikali na AZISE/ Sekta za Kidini, Mashirika ya Umma na vituo binafsi vya afya vilivyothibitishwa. Vituo vya Serikali vya afya na AZISE vimeruhusiwa kununua kutoka MSD kwa viwango vya bei vya kununulia vya MSD ambavyo havina kodi na ushuru ambao MSD imesamehewa kama taasisi ya serikali. Taasisi binafsi zinaweza kununua kutoka MSD iwapo tu zimethibitishwa na Wizara ya Afya na Ustawi wa Jamii. Ithibati hiyo inaweza kutolewa ili kuiridhisha Wizara kuwa kituo hicho binafsi kinatoa huduma muhimu kwa jamii inayokizunguka.

Kazi za ununuzi na usambazaji wa bidhaa za Mradi msonge huongeza wateja kwa huduma hizi, ambazo ni programu za MoHSW na wasambazaji wa bidhaa za ART.

6. SERA YA BEI

MSD ina aina mbili za bei, bei za katalogi na zisizo za katalogi. Bei za katalogi za MSD ni kwa ajili ya Dawa muhimu. Hizi ni bei za kuuzia za MSD zilizo halali kwa Vituo vyote vya Afya vya Serikali, Hospitali za AZISE/Dini zilizothibitishwa, Hospitali za Hisani na watoa huduma za afya wengine wenye ithibati kutoka Wizara ya Afya.

Bei zisizo za katalogi ni kwa ajili ya Wateja ambao hawajathibitishwa na Wizara ya Afya na Ustawi wa Jamii kama vile kampuni/mashirika ya Umma. MSD pia hutoza ada kwa kazi za ununuzi na huduma za usambazaji kwa ajili ya Programu na bidhaa za mradi msonge.

7. MAENEO MUHIMU YA MATOKEO

Yafuatayo ni Maeneo Muhimu ya Matokeo kama yalivyofafanuliwa katika Mpango Mkakati wetu wa kipindi muda wa kati.

- Karibu kazi zote za kawaida za utendaji zitatolewa katika ofisi za kanda, karibu iwezekanavyo kwa mtumiaji wa mwisho.
- Mpango wa Ugavi Shirikishi (ILS) imeanzishwa katika kanda na ofisi zote za kanda
- Taratibu tofauti za huduma kwa vikundi vya wateja zimeainishwa. Mikataba ya muda mrefu kwa ajili ya dawa za kawaida pamoja na ununuzi maalumu.
- Kutumia usafiri kutoka nje ya makao makuu hadi kanda na kwa shughuli za msaada fulani kama kazi za wafanyakazi, mawasiliano ya data na utunzaji wa vyombo vya usafiri.

Mawasiliano yaliyoreshwa ya MSD na wadau muhimu hasa Wizara ya Afya na Ustawi wa Jamii, Wizara ya Fedha na wabia wa maendeleo, yameratibiwa na Idara mpya ya Uhusiano wa Wadau.

Sheria ya MSD iliyopitiwa tena.

8. KANUNI ZA MAADILI NA USIMAMIZI

Katika kutafuta utoaji wa huduma bora tutaongozwa na Kanuni za Maadili za MSD² zilizoambatishwa katika Kanuni za Wafanyakazi za MSD za mwaka 2008, ambazo ni:

² Kanuni za Maadili zimetolewa na MSD kuendana na Sheria ya Utumishi wa Umma. Uvunjaji wa Kanuni utashughulikiwa na Sheria Na. 6 ya Ajira na Uhusiano wa Kazi ya mwaka 2004 na masharti yake ya 2007, Sheria ya Kuzuia Rushwa au sheria nyingine yoyote inayohusika.

I. Heshimu Haki zote za Binadamu na Ujiheshimu

1. Mfanyakazi wa MSD ana haki ya kuwa mwanachama wa chama chochote cha siasa na anaweza kupiga kura katika chama chochote cha siasa na uchaguzi mkuu.
2. Mfanyakazi wa MSD anaweza kuwa muumini wa madhehebu yoyote mradi havunji sheria zilizopo. Hata hivyo kwa kuwa serikali haina dini, imani za dini hazitakiwi kufanyika katika Ofisi za Bohari ya Dawa.
3. Mfanyakazi wa MSD hatabagua au kumnyanyasa mwananchi au mfanyakazi mwenzake katika masuala ya jinsia, ukabila, udini, utaifa, umri, hali ya ndoa au ulemavu.
4. Mfanyakazi wa MSD atatakiwa kuwa na nidhamu kwa wakubwa na wafanyakazi wenzake pamoja na wateja wote na hasa wateja wanaohudumiwa. Kama mfanyakazi anaombwa kufafanua au kutoa maelekezo kuhusu masuala yanayoibuka kisheria, taratibu na kanuni, mfanyakazi atafanya hivyo kwa uwazi na uharaka.
5. Mfanyakazi wa MSD atawaheshimu wafanyakazi wengine, haki zao pamoja na haki zao za usiri hususan wanaposhughulikia masuala na taarifa binafsi.
6. Wafanyakazi wa MSD watatakiwa kuacha uhusiano wa kimapenzi mahali pa kazi, vilevile atazuia aina ya tabia inayosababisha unyanyasaji pamoja na:-
 - (i) Msukumo wa masuala ya mapenzi au upendeleo wa kimapenzi na mfanyakazi mwenzie.
 - (ii) Ubakaji, shambulio la kimapenzi na kusumbuliwa kwa makusudi au kunajisi.
 - (iii) Kukutana kimwili kwa makusudi ambako kwa asili ni mapenzi kama vile kugusa kusikopendeza, kuumiza, makofi ya uvutaji na au upangusaji wa mwili wa mfanyakazi mwingine.

- (iv) Mafumbo ya kimapenzi, ishara au konyezo, kelele, utani, maoni au mapendekezo kwa mtu mwingine kuhusu jinsia au mwili wa mtu mwingine.
- (v) Kutoa au kupokea huduma kwa upendeleo, ahadi au zawadi na kutoa au kuwasilisha kwa upendeleo wa kimapenzi.

II. Nidhamu na Juhudi

1. Kwa utendaji bora mfanyakazi wa MSD atafanya kazi yake kwa juhudi na kwa kiwango cha hali ya juu cha nidhamu. Kwa hiyo mfanyakazi atatumia muda, ujuzi na utaalumu alionao ili kufikia malengo yanayotarajiwa. Wafanyakazi wa MSD wanatarajiwa:
 - (i) Kufuata sheria. Uamuzi hautapaswa kubagua kwa sababu ya dini, kabila, jinsia, matakwa ya mtu au uhusiano wowote;
 - (ii) Kufuata na kutumia maelekezo ya kisheria;
 - (iii) Kufanya kazi wanazopewa kwa ufanisi. Ambapo mfanyakazi wa MSD anazingatia kuwa iwapo ameagizwa kufanya isivyofaa atatakiwa kuripoti suala hilo kwa msimamizi wake kulingana na taratibu zilizopo.
 - (iv) Kuwa tayari kufanya kazi katika kituo chochote;
 - (v) Kuepuka suala lolote ambalo litaweza kuharibu utendaji kazi wa mtu.
 - (vi) Kuwahi pamoja na kuheshimu muda wa kufika kazini, katika miadi au makubaliano ya kiofisi na sio mtu kutokuwapo kazini bila ruhusa inayostahili au sababu muhimu;
 - (vii) Kuepuka matumizi ya lugha ya ukali na ya matusi.

- (viii) Kumaliza kazi wanazopewa kwa wakati na kwa ubora unaotakiwa.
2. Mfanyakazi atadumisha usafi wake, atavaa kwa heshima kulingana na taratibu zinazokubalika na ofisi kama ilivyofafanuliwa katika waraka wa wafanyakazi.
 3. Akiwa nje ya ofisi, mfanyakazi ataendesha maisha yake kwa jinsi ambayo haitaathiri huduma yake au kuiweka MSD katika sifa mbaya. Atatakiwa kuepuka ulevi, kutumia dawa za kulevya na tabia nyingine zozote zisizokubalika.
 4. Mfanyakazi wa MSD hatatakiwa kutoa siri au taarifa za ofisi ambazo alizipata wakati anatoka kazini bila ruhusa inayostahili. Mfanyakazi ataendelea kutunza siri za taarifa za ofisi hata atakapoondoka Bohari ya Dawa. Maofisa watakaoteuliwa kushika kwa muda nafasi ya meneja au mkurugenzi watatakiwa kusaini makubaliano ya kutotoa siri na usiri wanapopewa hati au kuhudhuria vikao vinavyohusisha taarifa za upendeleo.
 5. Katika kufichua taarifa:
 - (i) Mfanyakazi wa MSD hatatakiwa kutumia hati yoyote ya ofisi au kutoa nakala kama ya barua au hati au taarifa yoyote iliyopatikana katika kumaliza kazi yake kwa manufaa yake.
 - (ii) Mfanyakazi wa MSD hatawasiliana na vyombo vya habari kwa masuala yanayohusiana na kazi au sera za ofisi bila ruhusa inayotakiwa.
 - (iii) Taarifa za ofisi zitatolewa katika vyombo vya habari na maofisa wenye mamlaka ya kufanya hivyo kulingana na taratibu zilizopo.

III. Kazi ya Pamoja

Wafanyakazi wa MSD watatakiwa kufanya bidii kuhimiza utendaji kazi wa pamoja kwa kutoa msaada kwa wafanyakazi wenzao kila

wanapohitaji kufanya hivyo. Utendaji kazi kwa pamoja utafikiwa na wafanyakazi wa MSD kwa kutambua yafuatayo:

- (i) Kutoa maelekezo yanayoeleweka na yasiyopotosha;
- (ii) Kutilia mkazo na kuzingatia mawazo ya ofisi yaliyowasilishwa na wafanyakazi wenzao na wasaidizi;
- (iii) Kuhakikisha kuwa wasaidizi wanaelewa vizuri mipaka ya kazi yao na kuwahamasisha waimarishe ustadi na ujuzi;
- (iv) Kumpongeza mfanyakazi ambaye utendaji wake unaonekana na sio kutafuta pongezi binafsi kwa gharama za mfanyakazi;
- (v) Kuepuka vitendo viovu au maneno yanayokusudia kuwadhihaki ama wasaidizi au wasimamizi;
- (vi) Kuripoti kwa wasaidizi wao kufanyike kihalali bila woga wowote.

IV. Utoaji huduma vizuri sana

Kwa kuwa Idara ya Utunzaji wa dawa inajikita katika utoaji wa huduma nzuri, wafanyakazi watafanya yafuatayo:

- (i) Kujitahidi kupata viwango vya juu vya utendaji;
- (ii) Kama wewe ni mtaalamu (wagavi, wahasibu, madaktari, waalimu, wafamasia, wahandisi, wanasheria n.k.) wafuate Kanuni za Maadili za utaalamu wao;
- (iii) Wajitahidi kuendelea kupata elimu na ujuzi mpya na kuutumia Inavyofaa;
- (iv) Watambue uhitaji wa mafunzo na kujitahidi kupata mafunzo hayo.

V. Timiza wajibu na kuwa Mtumishi mwema

1. Mfanyakazi wa MSD atawajibika ndani ya mipaka ya mamlaka na wajibu aliopewa katika kufanya hivyo:
 - (i) Atafanya uamuzi katika viwango na taratibu ziilizoidhinishwa, na
 - (ii) Atafanya kazi kwa bidii na kuwajibika kwa matendo yake.
2. Mfanyakazi wa MSD atalinda fedha na mali nyingine za umma alizokabidhiwa na atahakikisha kuwa hakuna uharibifu, upotevu au matumizi mabaya yanayotokea kwa fedha au mali ya umma.

VI. Uwazi na Uwajibikaji

1. MSD itafuata na kutimiza taratibu za mfumo wa Serikali katika uchaguzi, upandishaji vyeo na wakati wa utoaji huduma. Atawajibika kwa matendo na ukimya kupitia madaraja ya kawaida ya mamlaka;
2.
 - (i) Mfanyakazi atafanya mikutano kwa lengo la kuhamasisha ufanisi wa kazi na hatatumia mikutano kama njia ya kutowajibika kwa uamuzi anaotakiwa kufanya kwa ajili yake mwenyewe;
 - (ii) Mfanyakazi hatahusika katika kazi zisizo rasmi au miradi wakati wa muda wa kazi; na
 - (iii) Mfanyakazi atatakiwa kuwa tayari kutangaza mali zake au za mwenzi wake atakapotakiwa kufanya hivyo.
3. Mfanyakazi atatakiwa kusikia ufahari kuifanyia kazi Serikali iliyomteua na hivyo atekeleze sera na uamuzi unaotolewa na Waziri au Kiongozi mwingine yeyote wa Serikali.

VII. Fanya kazi kwa Uadilifu

1. Mfanyakazi hatakiwi kuogopa kufuata Sheria, Kanuni na Taratibu anapotimiza wajibu wake.
2. Mfanyakazi hatakiwi kuomba, au kukubali rushwa kutoka kwa mtu ambaye anamhudumia, aliyemhudumia au atakayemhudumia ama kwa kufanya hivyo yeye mwenyewe au kwa kumtumia mtu mwingine.
3. Kuhusu Zawadi:
 - (i) Mfanyakazi au mwanafamilia wake yeyote hatakiwi kupokea zawadi kwa mfumo wa pesa, burudani au huduma kutoka kwa mtu ambaye atachukuliwa kama anaelekea kuafikiana kuhusiana na uadilifu wake.
 - (ii) Mfanyakazi anaweza kukubali au kutoa zawadi ndogo sana kama peni, kalenda na vitabu vya kumbukumbu kwa kiwango kidogo.
 - (iii) Mfanyakazi atatakiwa kurudisha kwa mfidhili zawadi yoyote au kukabidhi kwa Mkurugenzi Mkuu ambaye ataipeleka kwa Mkurugenzi anayehusika na masuala ya kushughulikia fedha ili kutoa risiti na kuonyesha matumizi yake.
4. Mfanyakazi atafanya kazi yake kwa uaminifu na kwa uvumilivu kuepuka mazingira ambayo yatasababisha mgogoro wa kimasilahi. Kama mgogoro wa masilahi utatokea atatakiwa kuwajulisha wakubwa wake ambaye ataamua njia nzuri ya kuatua.
5. Mfanyakazi hataruhusiwa kukopa kwa kiwango ambacho hataweza kulipa deni kwani hili litaibisha huduma kwa umma pamoja na kuathiri uwezo wake kufanya uamuzi usiobagua.
6. Kutokuwa upande wowote kisiasa

7. Mfanyakazi anaweza kushiriki katika siasa mradi tu anapofanya hivyo anafuata mipaka ifuatayo:-
- (i) Hataendesha wala kujihusisha na masuala ya kisiasa wakati wa saa za kazi au katika mazingira ya kazi.
 - (ii) Hatachukua nafasi katika shughuli za kisiasa ambazo zitamtia mashakani au kuonekana kutia shaka uaminifu wake Serikalini.
 - (iii) Hatatakiwa kutoa huduma kwa upendeleo kutokana na kushirikishwa kwake katika siasa.
 - (iv) Hatatakiwa kupitisha taarifa au hati alizozipata kupitia cheo chake katika huduma kupeleka katika chama cha siasa.
8. Ingawa wafanyakazi wa umma wana haki ya kuwasiliana na wawakilishi wao wa siasa:
- (i) Hawatatakiwa kutumia ushawishi wao kuingilia masuala yanayomuathiri ambayo yana mabishano kati ya Idara na yeye.
 - (ii) Hawatatakiwa kutumia ushawishi huo kuendeleza mwisho wa mtu ambao sio sehemu ya sera ya Idara.

9. MATARAJIO YA WATEJA

Wateja wetu ni kama walivyoelezewa katika Sera ya Wateja. Tumefafanua matarajio yao makuu kama ifuatavyo:

- (a) **Hospitali**
- Upatikanaji wa kawaida wa bidhaa
 - Mchakato wa oda maalumu kuchukua angalau miezi mitatu

- Huduma nzuri kwa mteja
- Uhawilishaji wa mara kwa mara wa katalogi
- Taratibu za ununuzi zenye urasimu mdogo
- Ufikishaji wa haraka wa bidhaa
- Mafunzo ya wafanyakazi wa afya kuhusu utunzaji wa dawa
- Taarifa za haraka kuhusu bidhaa zilizopo
- Utoaji wa bidhaa za MSD zenye ubora zaidi
- Kuongezeka kwa wigo wa bidhaa za MSD
- Upakiaji wa bidhaa ulioboreshwa.

(b) Vituo vya Afya na Zahanati

- MSD inatunza bidhaa za kutosha
- Ufikishaji wa bidhaa kwa wakati
- Njia nyingi za MSD za usambazaji zimefunguliwa
- Dawa na usambazaji wa dawa umeanzishwa kutoka kwa wasambazaji wengine zaidi ya vituo vya awali
- Bidhaa mbalimbali/anuwai zimeongezeka
- Huduma kwa mteja imeboreshwa.

(c) Mipango ya Baadaye

Matarajio makuu ya Mipango ya Baadaye ni kama ifuatavyo:

(i) Ununuzi:

- Ununuzi utapaswa kufanyika katika vyanzo vinavyoaminika
- Mchakato utapaswa kuanza kabla ya kupata fedha
- Ununuzi wa wakati utatakiwa kufikiwa kwa kununua kupitia wasambazaji walioidhinishwa pamoja na bidhaa zenye ubora.
- MSD itatakiwa kusisitiza ufanisi katika mchakato.

(ii) Utoaji mizigo:

- Wateja kuhakikisha kuwa wana kasma ya kugombolea bidhaa
- Mawasiliano kwa wakati ya kuwasili kwa bidhaa
- Utoaji mzigo wa haraka

(iii) Utunzaji:

- Haja ya kuongeza uwezo wa kuhifadhi dawa
- Haja ya kuongeza vyumba vyenye baridi kwa ajili ya dawa za chanjo.
- Haja ya kuboresha taratibu na huduma za utunzaji.

(iv) Mchakato wa usambazaji:

- Mwitiko kuhusu hali ya bidhaa zilizopo na usambazaji kutoka ofisi ya kanda na ghala kuu.
- Kuboresha taratibu ili kuharakisha usambazaji.
- Upungufu wa nyenzo za usafiri.
- Haja ya usambazaji wa dharura.
- Maandalizi mazuri ya taarifa ya upokeaji.

(d) **Wadau**

- MSD wakati wote itakamilisha dira yake na kutimiza dhamira/mipango yake kikamilifu kama ilivyoidhinishwa na Bodi.
- MSD itakadiria vizuri angalau mahitaji kwa ajili ya magonjwa makuu 10.
- MSD itachangia kudhibiti wizi wa dawa katika kiwango rahisi.
- Usambazaji wa dawa nyingine na vifaa vya matibabu zaidi ya dawa kuu muhimu.

(e) **Washiriki**

- Kupata dawa kulingana na oda na kwa wakati kwa sababu MSD ni msambazaji aliyeteuliwa na Serikali.
- MSD kuingia katika mkataba na halmashauri za wilaya kwa ajili ya kutoa dawa kwa mkopo wakati halmashauri inakusanya fedha kutoka vyanzo vingine kama mifuko ya fedha.

10. VIWANGO VYETU VYA UBORA

Tutajitahidi wakati wote kuendelea kuboresha viwango vya utoaji bidhaa na huduma kwa wateja wetu.

Uwazi katika kutoa taarifa

Tutakuwa wawazi na kuwasiliana vyema na kwa uhakika na katika lugha nzuri, kusaidia watu kutumia huduma zetu; na tutawapa wateja taarifa kuhusu huduma, gharama zake na jinsi gani tutakavyozifanya kwa mwaka.

Kurekebisha mambo yanapoharibika

Tutajitahidi wakati wote kufanya mambo kwa haraka na kwa uhakika, kujifunza kutokana na malalamiko na kuelewa, kujitangaza vizuri na kutumia taratibu za malalamiko kwa urahisi pamoja na uwezekano wa kupitia wenyewe kila inapowezekana.

Uitikiaji

Tutaitikia haraka kwa wateja wote wanaohitaji huduma zetu.

Uwazi

Tutahakikisha kwamba barua zetu zote na taarifa zinaandikwa kwa uwazi kuepuka utata.

Uhakika

Tutahakikisha kuwa huduma yoyote tunayoitoa itafanyika kwa kiwango cha juu cha uhakika kulingana na Taratibu za Viwango vya Uendeshaji (SOPs)

Muda wa kujibu kwa mawasiliano na wateja

Tutashughulikia barua, baruapepe, simu na ujumbe wa faksi haraka na kila mara ndani ya siku za kazi tangu siku tuliyopokea.

Muda wa kujibu kwa ajili ya Mchakato wa Shughuli Muhimu

(i) Kurugenzi ya Ununuzi na Huduma za Kitaalam:

- (Upatikanaji wa bidhaa na huduma kwa wakati kwa kufuata Sera ya kumiliki soko taratibu za viwango vya uendeshaji.
- Malalamiko ya ubora kujibiwa ndani ya siku saba za kazi.

- Ukaguzi wa bidhaa zinazolingia kufanyika ndani ya saa 48 baada ya kupokea.
- Kuondoa bidhaa kutoka bandarini/uwanja wa ndege kufanyika ndani ya siku 21 na 7 zinazohusika.

(ii) Kurugenzi ya Huduma kwa Wateja na Shughuli za Kanda:

- Ukamilishaji wa oda za mauzo kwa wateja wa nje hadi 90% ikiwa mteja ana fedha za kutosha kufidia gharama za oda zao.
- Kukiri malalamiko kwa wateja wa ndani na wa nje ndani ya siku 2 za kazi kuanzia siku ya kupokea.
- Upokeaji wa bidhaa kwa wateja wa nje ndani ya siku 14 za kazi.

(iii) Kurugenzi ya Ugavi:

- Upelekaji wa bidhaa katika siku 14, imezingatiwa kuwa muda wa kutosha, kwa kuzingatia uanzishwaji wa matumizi ya kila mwezi kwa kanda.
- Kuhudumia wateja wa programu za ndani ya siku 14 baada ya kupokea bidhaa na orodha ya usambazaji.
- Kutoa ripoti ya robo mwaka kwa kila Meneja wa Programu.

(iv) Kurugenzi ya Habari na mawasiliano

- Upandishaji daraja wa mtandao kwa watumiaji wote ndani ya miezi 6 kwa kila miaka 2.
- Uhuishaji wa Tovuti kwa watumiaji wa ndani na nje ndani ya miezi 4, mara moja kwa mwaka.
- Urekebishaji wa makosa ya mtandao kwa watumiaji wa ndani katika wiki mbili kila yanapotokea.

- Upandishaji daraja la komputa kwa watumiaji wa ndani katika miezi 6 mara moja kwa mwaka.
- Uimarishaji wa mtandao kwa watumiaji wa ndani na nje katika kipindi cha miezi 3 kwa makubaliano ya watumiaji.

(v) Ukurugenzi wa Fedha na Utawala

- Tutaendelea kupitia mchakato wetu wa ndani kuhakikisha ufanisi wa bei katika utoaji wa bidhaa na huduma.
- Kuhakikisha usimamizi na uwajibikaji mzuri wa kifedha, na rasilimali watu
- Kuhakikisha malipo kwa wakati kwa huduma iliyotolewa.
- Kuhakikisha uundwaji wa mipango ya kweli na inayotekelezeka.
- Kuimarisha taarifa zenye ubora wa hali ya juu kuhusu akaunti za wateja na MSD na kushughulikia hati za wateja kuhusu maombi na katika misingi ya robo mwaka.

(vi) Usuluhishaji wa Malalamiko

Tunahakikisha kusuluhisha haraka malalamiko yote ndani ya siku 7 za kazi kuanzia siku malalamiko yatakapopokewa.

11. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Tumeahidi katika mkataba huu kile tunachoamini kuwa wateja wetu wana haki ya kutarajia katika viwango. Pia, tunaamini kuwa wateja wana wajibu wa kutii kwa kutusaidia kutoa huduma nzuri kwao na kuhakikisha uhusiano mzuri na endelevu.

11.1 Haki za Mteja

Pamoja na haki ya bidhaa na utoaji wa huduma zenye ubora wa hali ya juu tunazingatia kuwa wateja wana haki zifuatazo:

- Kupata bidhaa na huduma za kutosha na za bei nafuu
- Kuwahudumia kwa heshima
- Kupitia na kukata rufaa
- Kulalamika na kutushauri
- Usiri na kujiamini
- Kupata taarifa zinazowahusu kutokana na taratibu zilipo
- Kurudisha fedha kwa upokeaji wenye upungufu uliothibitishwa au bidhaa zenye kasoro na huduma mbaya.

11.2 Wajibu wa Mteja

Wateja wetu wanatarajiwa:

- Kukubaliana na hali ya biashara ya Idara
- Kulipa madeni inapostahili
- Kuwachukulia wafanyakazi kwa heshima
- Kushiriki miadi iliyopangwa kwa wakati kama kuleta oda siku 14 kabla
- Kujibu maombi ya taarifa kutoka Idarani kwa usahihi, wakati wote na kwa wakati.
- Kufuata mahitaji yoyote ya kisheria na wajibu mwingine ambao ni lazima kuufikia ili kustahili kwa utoaji hudumal.
- Kulipa gharama kwa huduma zilizotolewa.

12. MWITIKO NA MALALAMIKO

Tunakaribisha ukosoaji unaojenga na mwitiko kuhusu bidhaa na huduma zetu, pamoja na sifa na mapendekezo ya jinsi ya kukuhudumia vizuri zaidi. Aidha, tunaahidi kuwa malalamiko na mapendekezo yatachukuliwa umuhimu na kushughulikiwa kwa haraka iwezekanvyo na ofisa wa juu anayehusika.

12.1 Jinsi ya Kuwasilisha Malalamiko

Malalamiko yanaweza kufanyika kwa njia ya posta, faksi na barua pepe au kwa mawasiliano yafuatayo:

Mkurugenzi Mkuu,
Bohari ya Dawa,
Barabara ya Nyerere/Keko Mwanga,
S.L.P. 9081,
DAR ES SALAAM.
Simu: +255 22 286 0890 – 7
Faksi: +255 22 286 5814/ 19
Baruapepe: info@msd.or.tz
Tovuti: www.msd.or.tz

Ofisi zetu zipo wazi kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri katika siku za kazi.

12.2 Kumbukumbu za Malalamiko

Tutarekodi malalamiko yote, sifa na mapendekezo. Tutayatumia haya kwa ajili ya michakato ya tathmini na usimamizi na katika tathmini binafsi ya mwaka kwa Uongozi wa Idara. Tunaahidi kuwa taarifa zote, pamoja na majina ya watu zitahifadhiwa kwa usiri mkubwa.

12.3 Mfumo wa Kushughulikia Migogoro ya Nje na Rufaa

Mfumo wetu wa ndani wa kushughulikia malalamiko haumzuii mteja kutumia mfumo wa nje wa kushughulikia migogoro na rufaa au kwa jinsi yoyote kupunguza haki zao za rufaa kwa Kanuni za Mawakala Watendaji kuhusu Taratibu za Usuluhishi na Upatanisho.

13. UENDELEZAJI NA UPITIAJI WA MKATABA HUU

13.1 Kusudi la Upitiaji

Mkataba huu unatakiwa kuwa hati hai ambayo inahusisha pamoja na mabadiliko ambayo yanajitokeza katika jamii, kwa biashara ya dawa na ndani ya MSD tunapenda kuhakikisha uhusiano na umadhubuti endelevu na utapitiwa mara kwa mara kama:

- Mkataba unaendelea kuonyesha njia ya huduma kwa mteja na juhudi mpya muhimu katika eneo hili - hususan katika mchakato wa Programu ya Marekebisho.
- Uwajibikaji wa huduma na ubora bado umefungamana na mahitaji na vipaumbele vya wateja na wadau muhimu. Tunakaribisha mwitiko kuhusu hili, kuhakikisha:
 - Mkataba unaendelea kufikia kanuni za huduma kwa mteja na maadili muhimu.
 - Maudhui yaliyopo ni sahihi
 - Muundo, mtindo na upatikanaji unatimiza mahitaji ya mteja
 - Tunaimarisha upatikanaji na uimara wa ukusanyaji takwimu kuhusu mwitiko wa mteja, ubora wa huduma na malalamiko.
 - Mabadiliko lazima yafanyike katika michakato ya ushughulikaji malalamiko; kwa mfano kama hatuwezi kusuluhisha idadi ya kuridhisha ya malalamiko bila wateja kukata rufaa katika bodi za nje.

13.2 *Ushauri katika Upitiaji*

Ili kuwa wazi na kuwajibika tutawaona wateja na wadau wanaofaa wakati wa mchakato wetu wa upitiaji na kuviona vyanzo vya nje kama Wizara Mama yetu na Idara ya Utumishi wa Umma pamoja na Utafiti wa ufikaji wa huduma na makundi yanayolenga wateja. Tunatarajia kupitia Mkataba huu mara kwa mara.

13.3 *Jinsi ya kuripoti Utendaji dhidi ya Ubora*

Tutaendelea kuwajibika kwa umma katika utendaji na kazi kwa kiwango chetu cha utekelezaji wa ahadi, masharti na dhamana tulizofanya. Aidha, tutasimamia mara kwa mara kiwango cha welewa wa mteja wa mkataba. Takwimu na taarifa zilizopatikana zitahusishwa katika mchakato wa tathmini binafsi ya mwaka kwa kutumia modeli ya ubora wa biashara.

Hususan tutafanya yafuatayo:

- Tutachapisha utendaji baina ya ahadi za Mkataba wake katika ripoti ya Bajeti ya Mwaka.
- Tutatoa taarifa za utendaji za mkataba katika Bodi ya Wadhamini kupitia Ripoti ya tathmini ya utendaji.
- Tutatoa taarifa ya utendaji kwa mwaka kupitia ripoti ya tathmini ya utendaji.
- Taarifa kuhusu utendaji kwa wateja na wadau muhimu. Hii itasaidia kuhakikisha uwazi na uwajibikaji ili uhusiano unaoendelea kwa wateja na wadau uimarishwe.
- Kuchapisha muhtasari kwa kurejelea data za malalamiko na mwitiko wetu wa malalamiko kwa ujumla katika ripoti ya tathmini ya utendaji.

