



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA AFYA, MAENDELEO YA JAMII,
JINSIA, WAZEE NA WATOTO
BOHARI YA DAWA (MSD)



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA 2021

“Tumedhamiria Kuokoa Maisha”



medical stores department



ISO 9001:2015 Certified



MSD Customer Portal

Mfumo Mpya

Unamuwezesha mteja wa
MSD kufuatilia na kupata;

1. Taarifa ya upatikanaji
wa dawa - MSD
(Stock Status)

2. Taarifa ya Bei ya
dawa
(Items price)

3. Taarifa ya hatua za
maombi ya mteja
(Order Processing Status)

4. Taarifa ya miamala
ya wateja
(Customer Statement)

5. Kutoa mrejesho wa
huduma kutumia
Fomu za malalamiko
(Feedback Forms)



Jinsi ya kutumia mfumo

Mteja atasajiliwa kwenye mfumo
kupitia Kanda au Kituo vya
Mauzo cha MSD kinacho
muhudumia mteja husika

Wasiliana nasi kuititia Kanda na Vituo vya Mauzo vyetu

Bohari ya Dawa, Barabara ya Nyerere, Keko Mwanga S.L.P 9081, Dar es Salaam
Simu +255 22 2860890-7 / Nukushi: +255 22 2865814/19
Barua Pepe: info@msd.go.tz / Tovuti: www.msd.go.tz

YALIYOMO

YALIYOMO	i
DIBAJI	ii
1.0 DIRA YETU.....	1
2.0 DHIMA YETU	1
3.0 MAADILI YETU	1
4.0 UMUHIMU WA SHUGHULI ZA MSD	1
5.0 KUSUDI LA MKATABA HUU.....	2
6.0 SERA YA BIDHAA	2
7.0 SERA YA HUDUMA KWA MTEJA.....	3
8.0 SERA YA BEI.....	3
9.0 MAENEKO MUHIMU YATAKAYOLETA MATOKEO	4
10.0 MATARAJIO YA WATEJA NA WADAU	4
11.0 VIWANGO VYA HUDUMA.....	5
12.0 HAKI NA WAJIBU WA WATEJA.....	6
13.0 NAMNA YA KUWASILISHA MALALAMIKO NA MAONI.....	7

Dibaji

Bohari ya Dawa (MSD) ni kitengo huru cha Wizara ya Afya Maendeleo ya Jamii, Jinsia, Wazee na Watoto kilichoanzishwa mwaka 1994 kwa Sheria ya Bunge namba 13 ya mwaka 1993 kwa malengo ya haraka ya kulipatia Taifa dawa na vifaa tiba vyenye ubora na 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, vifaa tiba na vitendanishi pamoja na usambazaji wake. Badala yake MSD inalenga gharama za uendeshaji zaidi ya bei ya mzalishaji.

Kazi za msingi za MSD ni ununuizi, utunzaji na usambazaji wa dawa, vifaa tiba na vitendanishi vyenye ubora kwa nchi nzima.

Ili kuleta tija na ufanisi katika shughuli za ununuizi, utunzaji na usambazaji wa bidhaa, MSD imeona ni muhimu kukawepo mapatano ya utoaji wa huduma baina yake na Mteja kwa kuendelea kuwepo na Mkataba wa Huduma kwa Mteja.

Mapatano haya ni hatua muhimu sana katika utoaji wa huduma bora katika misingi ya uwazi na uwajibikaji. Mteja atapata uhuru na uelewa wa kufahamu matarajio yake katika huduma fulani na hasa viwango vya muda ambavyo vitamuwezesha kupanga mambo yake vyema, badala ya kusubiri huduma bila ya kufahamu upatikanaji wa huduma hizo na kwa viwango vipi.

Mapatano haya yatamwezesha Mteja kufahamu huduma za MSD, viwango vya huduma na hatua atakazoweza kuzichukua iwapo viwango vya huduma vitakuwa kinyume na matarajio ya mkataba. Hata hivyo, ili MSD iweze kutoa huduma bora na kwa wakati kama ilivyokusudiwa katika mapatano haya, inategemea zaidi kupata muitikio na ushirikiano kutoka kwa wateja ili kutimiza makubaliano haya. Mteja ndiyo kiungo muhimu katika kufanikisha utekelezaji wa malengo ya kila siku ya MSD.

MSD ina imani kwamba, kila Mteja atatimiza wajibu wake ipasavyo ili aweze kupata huduma bora zinazotolewa kwa wakati, heshima, na unyenyekevu. Hivyo, maoni ya Mteja yataiwezesha MSD kuongeza ubora wa huduma inazozitoa. Maoni haya yanaweza kuwa kwa njia ya maoni, malalamiko, ushauri na hata ponegezi.

**Meja Jenerali Gabriel Saul Mhidze (Dkt.)
Mkurugenzi Mkuu - MSD**

1.0 DIRA YETU

“Kuwa mfano bora wa kuigwa wa mfumo bora wa ugavi wa dawa na vifaa tiba barani Afrika”

2.0 DHIMA YETU

“Kuwezesha upatikanaji toshelevu wa bidhaa za afya kwenye vituo vya kutolea huduma za afya ndani na nje ya Tanzania”

3.0 MAADILI YETU

MSD inatoa huduma zake kwa wateja, wadau na umma kwa kuzingatia misingi ifuatayo:-

- i. **Kuaminika**, kukamilisha majukumu yetu kwa wakati, uaminifu na kwa usahihi.
- ii. **Ubunifu**, kukaribisha mawazo mapya ya kibunifu kwa ajili ya kuboresha huduma.
- iii. **Kushirikiana**, kufanya kazi kwa umoja na kuheshimu mawazo ya wengine.
- iv. **Uadilifu**, kuwa wawazi, wakweli na wenye maadili.
- v. **Kujali wateja**, kuzingatia maoni na mahitaji ya wateja katika kuboresha huduma zetu.

4.0 UMUHIMU WA SHUGHULI ZA MSD

Huduma za Bohari ya Dawa zinamgusa kila mmoja, Serikali Kuu, Serikali za Mitaa, Asasi Zisizo za Kiserikali (AZISE) pamoja na Kampuni. 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 muktadha huo, watu wenye afya ni muhimu kwa maendeleo ya kijamii, kisiasa, kiteknolojia, kiuchumi na taifa kwa ujumla. Afya mbaya humwathiri mtu anayepatwa na maradhi, familia, jamii na taifa kwa ujumla. Ni dhahili

magonjwa huathiri shughuli za familia na fedha kwa sababu ya kuuguza mgonjwa. Aidha Jamii, hususani 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 na vifaa tiba vyenye ubora, 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.

5.0 KUSUDI LA MKATABA HUU

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja (CSC) unakusudia kuibua uelewa wa ubora wa bidhaa na huduma zinazotolewa na MSD na jinsi ya kutoa mwitikio kwa walalamikaji inapotokea huduma hazijalingana na matarajio yao.

6.0 SERA YA BIDHAA

MSD inatunza bidhaa za Afya ambazo ni dawa, vifaa tiba na vitendanishi kulingana na muongozo wa matibabu ya Taifa (NEMLIT/STG) ambavyo vinahitajika katika vituo vya kutolea huduma za Afya. MSD inafuata taratibu za Mamlaka ya Dawa na Vifaa Tiba Tanzania (TMDA) katika kushughulikia dawa pia vifaa tiba na vitendanishi. Dawa zinazotunzwa na MSD ni ama zile zilizosajiliwa au kuthibitishwa na TMDA. Bidhaa zimefanuliwa kwa majina ya asili (generics) na majina ya biashara (trade names). Mchakato wa kusajili unahuishwa 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 maalum ya mteja, MSD inanunua dawa, vifaa tiba na vitendanishi ambavyo havipo katika kinukushi cha bei za MSD. Kwa kufanya hivyo oda zote zinazofanywa na mteja kuhusiana na manunuvi ya bidhaa hizi unajulikana kama ununuvi maalumu (Sehemu ya 4 (2) ya Sheria ya Bunge namba

13 ya mwaka 1993 ilioanzisha MSD, inaeleza kazi za Idara)

Bidhaa zote zinazoingia hukaguliwa na Kitengo cha Kudhibiti ubora cha MSD. MSD hutumia huduma za TMDA, 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.

7.0 SERA YA HUDUMA KWA MTEJA

Sera ya Mteja wa MSD inahakikisha kuwa mteja wa MSD anapata kwa wakati wote dawa, vifaa tiba na vitendanishi vyenye ubora unaokubalika kwa bei nafuu. 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 ambaeo MSD imesamehewa kama taasisi ya serikali. Taasisi binafsi zinaweza kununua kutoka MSD iwapo tu zimethibitishwa na Wizara ya Afya, Maendeleo ya Jamii, Jinsia, Wazee na Watoto. Ithibati hiyo inatolewa na Wizara ya afya baada ya kujiridhisha kwamba kituo hicho binafsi kinatoa huduma muhimu kwa jamii inayo kizunguka.

8.0 SERA YA BEI

MSD ina aina mbili za bei, bei za kinukushi na zisizo za kinukushi. Bei za kinukushi za MSD ni kwa ajili ya Dawa zilizopo kwenye muongozo wa matibabu wa taifa (NEMLIT/STG). Hizi ni bei za kuuzia za MSD zilizo halali kwa Vituo vyote vya kutolea huduma za Afya vya Serikali, Hospitali za AZISE/Dini zilizothibitishwa, Hospitali za Hisani na watoa huduma za afya wengine wenye ithibati kutoka Wizara ya Afya, Maendeleo ya jamii, Jinsia, Wazee na watoto.

Bei zisizo katika kinukushi ni kwa ajili ya Wateja wenye manunuza maalum waliothibitishwa na Wizara ya Afya, Maendeleo ya Jamii, Jinsia, Wazee na Watoto, kama vile kampuni/mashirika ya Umma. MSD pia hutoza ada kwa kazi za ununuza na huduma za usambazaji kwa ajili ya Programu na bidhaa za miradi msonge.

9.0 MAENEKO MUHIMU YATAKAYOLETA MATOKEO

Yafuatayo ni Maeneo Muhimu yanayotarajiwa kuleta Matokeo kama yalivyofafanuliwa katika Mpango Mkakati wa kipindi cha muda wa miaka mitano 2020/2025

- i. Kuboresha kazi zote za kawaida za utendaji zinazotolewa katika ofisi za kanda ili kuleta ufanisi.
- ii. Kuimarisha mfumo wa Ugavi Shirikishi (ILS) umeanzishwa katika kanda na vituo vyote vya mauzo.
- iii. Kuainisha na kuboresha huduma kwa makundi ya wateja (customer segmentation)
- iv. Kupunguza gharama za bidhaa za afya kwa kununua dawa, vifaa tiba na vitendanishi kutoka kwa wazalishaji.
- v. Kuboresha na kuimarisha mifumo ya usambazaji wa dawa, vifaa tiba na vitendanishi kutoka MSD moja kwa moja kwenda kwa wateja.
- vi. Kujenga maghala kwa maeneo ambayo MSD haina maghala ya kuhifadhiwa bidhaa za afya.
- vii. Kuboresha na kuimarisha mawasiliano ya wateja kupitia mifumo ya Tehama

10.0 MATARAJIO YA WATEJA NA WADAU

10.1 MATARAJIO YA WATEJA

Wateja wa Bohari ya Dawa ni kama walivyoelezewa katika Sera ya Wateja. Tumefafanua matarajio yao makuu kama ifuatavyo:

- i. Upatikanaji wa bidhaa za Afya kwa wakati na kwa bei nafuu.
- ii. Upatikanaji wa mahitaji ya mteja kama alivyoomba
- iii. Mchakato wa manunuzi maalum hutumia muda wa kuanzia miezi mitatu tangu oda kulipiwa na mteja hadi mahitaji kupatikana.

- iv. Uhuwishwaji wa mara kwa mara wa kinukushi cha bei
- v. Ufikishaji wa haraka wa bidhaa
- vi. Taarifa za haraka kuhusu bidhaa zilizopo
- vii. Usambazaji wa bidhaa zenyenye ubora
- viii. Kuongezeka kwa wigo wa bidhaa za afya
- ix. Vikao na wadau kwa ajili ya kuboresha Afya

10.2 MATARAJIO YA WADAU

MSD itashirikiana na wadau mbalimbali mfano TMDA, TBS, GPSA, washitiri na wazalishaji wa dawa kuhakikisha dawa, vifaa tiba na vitendanishi vinapatikana muda wote.

- i. MSD wakati wote itakamilisha dira yake na kutimiza dhamira/mipango yake kikamilifu kama ilivyoidhinishwa na Bodi.
- ii. MSD itachangia kudhibiti wizi wa dawa katika kiwango kitakachohitajika.
- iii. Usambazaji wa dawa nyingine na vifaa vyatia matibabu zaidi ya dawa kuu muhimu (NEMLIT/STG).

11.0 VIWANGO VYA HUDUMA

11.1 VIWANGO VYA UBORA WA HUDUMA

Bohari ya Dawa itahakikisha wakati wote inaongeza ufanisi katika utoaji huduma kwa wateja kwa kufanya yafuatayo;

- i. Kuimarishe dawati la kupokelea maoni
- ii. Kuhakikisha uwepo wa uwazi katika utoaji wa huduma

- iii. Kuhakikisha huduma yoyote inayotolewa ipo katika viwango vya kuridhisha kulingana na miongozo ya utendaji kazi

11.2 VIWANGO VYA MUDA NA AHADI KWA WATEJA

- i. Kushughulikia barua, barua pepe, simu na ujumbe wa faksi haraka na kila mara ndani ya siku 5 za kazi tangu siku tuliyopokea
- ii. Kukiri maoni na malalamiko kwa wateja wa ndani kwa siku 3 na wateja wa nje kwa siku 5 za kazi kuanzia siku ya kupokea
- iii. Kukamilisha oda za mauzo kwa wateja wa nje hadi asilimia 90 (90%) ikiwa mteja ana fedha za kutosha za kulipia gharama za oda zao
- iv. Upokeaji wa bidhaa kwa wateja wa nje ndani ya siku 14 za kazi tangu mteja alipowasilisha mahitaji ya kawaida (*normal*)

12.0 HAKI NA WAJIBU WA WATEJA

Mkataba huu wa huduma kwa mteja umelezea kwa kina wajibu na haki ya mteja wa MSD na ni matarajio ya MSD kuwa wateja watafahamu haki zao na kutekeleza ili kuhakikisha uhusiano mzuri na endelevu.

12.1 Haki za Wateja

Pamoja na utoaji huduma wenye ubora, wateja wana haki zifuatazo

- i. Kupata huduma kulingana na mahitaji na kwa bei nafuu
- ii. Kupata taarifa sahihi
- iii. MSD kutunza siri za mteja
- iv. Kutoa maoni kuhusu huduma zitolewazo na MSD

- v. Kurudishiwa fedha kwenye akaunti ya mteja
- vi. kulingana na upungufu uliothibitshwa
- vii. Kuhudumiwa kwa heshima
- viii. Kupata taarifa zinazowahusu kutokana na taratibu zilizopo
- ix. Kurejesha bishaa ambazo mteja hakuziomba au zina mapungufu

12.2 Wajibu wa Wateja

Wateja wetu wanatarajiwa:

- i. Kutoa ushirikiano kwa MSD
- ii. Kulipa gharama kulingana na huduma zitolewazo
- iii. Kuheshimu taratibu za utendaji wa MSD
- iv. Kujibu maombi ya taarifa kwa usahihi na kwa wakati.
- v. Kufuata sheria, kanuni na taratibu za Taasisi.
- vi. Kutunza siri za Taasisi
- vii. Kulipa madeni kulingana na huduma aliyopokea.

13.0 NAMNA YA KUWASILISHA MALALAMIKO NA MAONI

13.1 Malalamiko

Iwapo hutoridhishwa na huduma zetu tutawajibika kwa:-

- i. Kushughulikia malalamiko yako na kutoa mrejesho ndani ya siku 5 za kazi
- ii. Kutoa maelezo kuhusiana na malalamiko

- iii. Hatua stahiki zitachukuliwa ikiwa itabainika tatizo limesababishwa na utendaji wa MSD

Unapowasilisha malalamiko, hakikisha unatoa taarifa zifuatazo: -

- i. Majina yako kamili
- ii. Kituo chako
- iii. Anwani kamili ya posta, nambari ya simu, barua pepe na/au nambari ya nukushi
- iv. Taarifa sahihi ya malalamiko yako:
 - a) Jina la Afisa Mlalamikiwa
 - b) Ofisi husika
 - c) Siku na Muda

Ili malalamiko yako yaweze kufanyiwa kazi, tafadhali yawasilishe kwa njia ya maandishi katika anwani ifuatayo: -

Mkurugenzi Mkuu,

Bohari ya Dawa,

Keko Mwanga,

S. L. P. 9081

DAR ES SALAAM.

Simu: +255 22 286 0890 – 7

Nukushi: +255 22 286 5814/19

Barua pepe: - info@msd.go.tz

Tovuti: www.msd.go.tz

13.2 Maoni

Ni matarajio yetu kuwa mkataba huu utahuishwa kulingana na mahitaji ya nyakati kupitia maoni ya wateja wetu. Hivyo basi, tunawaomba wateja wetu wawasilishe maoni juu ya huduma za MSD. Maoni hayo yatakuwa ni msingi wa kuboresha huduma za MSD kwa kuzingatia mahitaji ya wateja wetu. Mawasiliano yanaweza kufanyika kwa njia za barua, barua pepe, nukushi, simu, sanduku la maoni, ana kwa ana au kupitia anuani zifuatazo:-

**BOHARI YA DAWA (MSD)
MAKAO MAKUU - DAR ES SALAAM**

MSD House,
Barabara ya Nyerere/Keko Mwanga,
S. L. P. 9081,
DAR ES SALAAM.
Simu:- +255 22 2860890 - 7
Nukushi:- +255 22 2865814/19
Barua pepe:- info@msd.go.tz
Tovuti:-www.msd.go.tz



Wasiliana Nasi



Bohari ya Dawa.

Barabara ya Nyerere, Keko Mwanga |

S. L . P 9081, Dar es Salaam, Tanzania

Simu: +255 22 2860890-7 | +255 736 000 016 | Nukushi: +255 22 2865814/19 |

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

Mawasiliano ya Kanda za MSD

Dar Es Salaam

S. L . P 9081, Dar es Salaam
Simu: +255 22 2860890-7
Nukushi: +255 22 2865814/19

Kilimanjaro

S. L . P 8026, Moshi
Simu: 027 2750138
Nukushi: 027 2750138

Mwanza

S. L . P 1334, Mwanza
Simu: 028 2501024
Nukushi: 028 2501024

Mtwa

S. L . P 646, Mtwa
Simu: 023 2333316
Nukushi: 023 233989

Tanga

S. L . P 5759, Tanga
Simu: 027 2643470
Nukushi: 027 2646218

Tabora

S. L . P 137, Tabora
Simu: 026 2604162
Nukushi: 026 2604962

Dodoma

S. L . P 1304, Dodom
Simu: 026 2340007
Nukushi: 026 2340008
Kituo cha Mauzo

Kagera

S. L . P 78, Malahala
Simu: 028-2224136
Nukushi: 028-2224137

Iringa

S. L . P 750, Iringa
Simu: 026 2700592
Nukushi: 026 2702549

Mbeya

S. L . P 3136, Mbeya
Simu: 025 2502130
Nukushi: 025 2500301





“Tumedhamiria Kuokoa Maisha”