JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA FEDHA NA MIPANGO

WAKALA YA HUDUMA YA UNUNUZI SERIKALINI (GPSA)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

MEI, 2023

YALIYOMO

DIBAJI....................ii

1. DIRA, DHIMA NA MAADILI....................1

Dira....................1

Dhima....................1

Maadili....................1

2. MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA....................1

3. WATEJA WETU....................2

4. HUDUMA ZETU....................2

5. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU....................2

6. WAJIBU WA GPSA KWA MTEJA....................3

7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA....................4

7.1 Haki za Mteja....................4

7.2 Wajibu wa Mteja....................4

8. JINSI YA KUTOA MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA....................5

9. UTAMBULISHO WA WAKALA NA NJIA ZA MAWASILIANO....................5

DIBAJI

Ninayo furaha kuwasilisha kwenu Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Wakala ya Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA) ambayo ilianzishwa kwa Sheria ya Wakala Na. 30 ya mwaka 1997 na kutangazwa katika Gazeti la Serikali Na. 235 la tarehe 7 Desemba, 2007 ikisomwa pamoja na marekebisho yake katika Gazeti la Serikali Na. 133 la tarehe 13 Aprili, 2012. Wakala ulizinduliwa rasmi tarehe 16 Juni, 2008 kwa lengo la kutoa huduma ya kununua, kutunza na kuuza vifaa na mafuta ya kuendeshea vyombo vya moto (Magari na Pikipiki) na mitambo kwa Taasisi za Serikali, kugomboa mizigo bandarini, viwanja vya ndege na mipakani, uhifadhi vifaa kwenye mazingira salama katika maghala, pamoja na kuandaa na kutoa orodha ya wazabuni wa vifaa na huduma mtambuka (VHM).

Katika kuhakikisha majukumu hayo yanatekelezwa kwa ufanisi, Wakala umeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja unaoonesha huduma zinazotolewa kwa wateja wetu, viwango vya huduma hizo, wajibu na haki kwa Wakala na mteja katika utoaji huduma na mrejesho. Tunatarajia, tutapata ushirikiano mzuri kwa wateja na wadau wetu katika kutekeleza mkataba huu. Tunategemea wateja na wadau wetu watautumia Mkataba huu ipasavyo ili kuimarisha mahusiano mazuri kiutendaji na utoaji wa huduma kwa mafanikio ya Wakala pamoja na Taifa kwa ujumla.

Tunawakaribisha wateja wetu kutumia huduma zetu.

Prof. Geraldine A. Rasheli

Afisa Mtendaji Mkuu

Tarehe: 10/05/2023

1. DIRA, DHIMA NA MAADILI.

Dira

Kuwa kinara wa Ununuzi, Usambazaji, Ugomboaji na Uondoshaji wa Mizigo unaozingatia thamani halisi ya fedha.

Dhima

Kutoa huduma yenye ufanisi na viwango kwa Taasisi za Serikali na zisizo za Serikali.

Maadili;

Uadilifu:	Tunazingatia uaminifu, na usawa katika kumhudumia mteja;
Uwazi:	Tunatekeleza majukumu ya Taasisi kwa kuzingatia taratibu za kazi;
Uwajibikaji:	Tunawajibika kwa maamuzi na utendaji wa kazi katika kumhudumia mteja;
Ushirikiano:	Tunafanya kazi kwa kubadilishana uzoefu, ueledi na kuheshimiana ili kufikia malengo ya Wakala;
Ubunifu:	Tunaamini katika mawazo mapya, maboresho kwa kuzingatia mabadiliko ya teknolojia;
Utaalam:	Tunatekeleza majukumu kwa umahiri na viwango bora; na
Kujali Mteja:	Tunaamini katika kutoa huduma bora kwa wateja wetu ili kufikia matarajio yao.

2. MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Madhumuni ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kuwajulisha wateja kuhusu huduma zitolewazo na Wakala, kwa kuzingatia viwango vya ubora, namna ya utoaji wa huduma pamoja na mfumo wa kupokea mrejesho kutoka kwa Mteja. Mkataba huu unaonesha utayari wa watumishi wa Wakala katika kukidhi matarajio ya Mteja. Vilevile unaainisha haki na wajibu unaopaswa kutekelezwa na Mteja na Wakala ili kupata kuduma bora.

3. WATEJA WETU

Wateja wa Wakala ni pamoja na: -

i. Wizara, Idara zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa;
ii. Mashirika ya umma;
iii. Sekta Binafsi;
iv. Mamlaka za Udhibiti (PPRA, PPAA, CAG, EWURA nk);
v. Taasisi ya Kuzuia na Kupambana na Rushwa (PCCB);
vi. Asasi zisizo za Kiserikali na za Kidini;
vii. Mashirika ya Kimataifa;
viii. Taasisi za fedha;
ix. Taasisi za elimu;
x. Bunge;
xi. Ofisi za Ubalozi;
xii. Vyama vya Wafanyakazi;
xiii. Vyama vya Siasa;
xiv. Washirika wa Maendeleo; na
xv. Umma kwa ujumla.

4. HUDUMA ZETU

Wakala inatoa huduma zifuatazo: -

i. Kutoa huduma ya vifaa mtambuka (mafuta, magari, vifaa kwa matumizi ya ofisi na shule);
ii. Kugomboa na kuondosha mizigo (bandarini, viwanja vya ndege na Mipakani);
iii. Kutoa orodha ya wazabuni wa kutoa vifaa na huduma mtambuka kwenye Taasisi ya Umma;
iv. Kutoa mikataba ya zabuni mbalimbali;
v. Kutoa ushauri kwa wateja kuhusu ununuzi na ugomboaji pale inapohitajika;
vi. Kutoa taarifa mbalimbali za huduma;
vii. Kutoa mrejesho kwa wateja na wadau; na
viii. Kufanya malipo ya huduma

5. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Wakala itatoa huduma zake kwa kuzingatia viwango vya ubora vifuatavyo: -

i. Tutajaza mafuta kwa ajili ya vyombo vya moto na mitambo ya mteja ndani ya dakika kumi na tano (15) tangu gari kuwasili;
ii. Tutatoa vifaa vya ofisi kwa mteja ndani ya dakika 30 tangu mteja kuwasili;
iii. Tutakabidhi magari yaliyonunuliwa kwa mteja ndani ya miezi sita (6) tangu kuthibitisha kukamilika kwa malipo;
iv. Tutatoa orodha ya wazabuni wenye sifa za kutoa vifaa na huduma mtambuka kwa mteja kabla ya tarehe 1 Julai ya kila mwaka wa fedha;
v. Tutagomboa na kuondosha mizigo ya mteja bandarini ndani ya siku saba (7), viwanja vya ndege ndani ya siku tatu (3) na Mipakani ndani ya siku tatu (3) tangu kukamilika kwa taratibu;
vi. Tutatoa ushauri kwa mteja kuhusu ugomboaji wa mizigo bandarini, viwanja vya ndege na mipakani ndani ya siku tatu (3) za kazi tangu ombi kupokelewa kwa barua, na ndani ya siku moja (1) ana kwa ana;
vii. Tutatoa taarifa mbalimbali kwa mteja ndani ya siku tatu (3) tangu ombi kupokelewa;
viii. Tutatoa malipo kwa watoa huduma ndani ya siku thelathini (30) baada ya taratibu na nyaraka muhimu kukamilika;
ix. Tutatoa mrejesho kwa mteja kuhusu hoja zilizoletwa kwa barua pepe ndani ya saa 24 za kazi na barua ndani ya siku tano (5) za kazi tangu kupokelewa; na
x. Tutapokea simu ya mteja ndani ya miito mitatu (3) katika muda wa kazi.
xi. Tutamuunganisha mteja mpya katika mfumo wa kielektroniki wa GIMIS ndani ya siku 1 baada ya kukidhi vigezo na masharti.

6. WAJIBU WA WAKALA KWA MTEJA

Ili kuhakikisha kuwa tunatoa huduma bora kwa wateja, wajibu wetu ni: -

i. Kununua vifaa vyenye ubora unaokubalika;
ii. Kutunza vifaa vya mteja kwa usalama kabla ya kuchukuliwa;
iii. Kutoa huduma kwa viwango vilivyokubalika na gharama halisi;
iv. Upatikanaji wa vifaa kwa matumizi ya ofisi wakati wote;
v. Kutoa huduma bila upendeleo na kuheshimu mawazo na maoni ya mteja;
vi. Kutoa elimu kwa mteja kuhusu huduma zitolewazo na Wakala;
vii. Kutoa taarifa sahihi kwa lugha nyepesi na kujenga uhusiano mzuri na mteja wetu;
viii. Kushirikisha mteja na wadau mbalimbali katika kuboresha shughuli za Wakala; na
ix. Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na mteja.

7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Wakala imeweka viwango vya huduma ili kukidhi matarajio ya Mteja. Katika kufanya hivyo, haki na wajibu wa wateja ni kama ifuatavyo: -

7.1 Haki za Mteja

Mteja wa GPSA ana haki zifuatazo: -

i. Kusikilizwa, kuhudumiwa kwa heshima na kwa wakati;
ii. Kupata huduma kulingana na mahitaji yake na kwa viwango vilivyokubalika;
iii. Kupata mrejesho wa huduma na taratibu zitakazochukuliwa;
iv. Kupatiwa taarifa sahihi zinazohusiana na huduma anayohitaji na kwa wakati;
v. Kutoa maoni kuhusu huduma aliyopata;
vi. Kutunziwa siri; na
vii. Kukata rufaa ikiwa hajaridhika na huduma aliyopewa.

7.2 Wajibu wa Mteja

Mteja wa GPSA ana wajibu ufuatao: -

i. Kulipia na kuchukua vifaa kwa wakati;
ii. Kulipia gharama za Ugomboaji wa mizigo ndani ya masaa 24 baada ya kupewa hati ya madai;
iii. Kusikiliza na kuzingatia ushauri wa kitaalam;
iv. Kuheshimu na kujali utu wa watumishi wa Wakala;
v. Kutoa taarifa sahihi na kuwasilisha kwa wakati nyaraka muhimu zinazotakiwa ili kupatiwa huduma husika;
vi. Kuwasilisha nyaraka ikiwemo vibali siku 14 kabla ya mzigo kuwasili nchini kwa mizigo inayokuja kwa njia ya bandari, siku saba (7) mizigo inayokuja kwa njia ya ndege na siku tatu (3) mizigo inayokuja kwa njia ya barabara na reli;
vii. Kuzingatia na kuheshimu sheria, kanuni na taratibu zilizopo;
viii. Kuwasilisha malalamiko au maoni kwa kuzingatia taratibu zilizopo; na
ix. Kutoa maelezo sahihi ya huduma anayoitaka.

8. JINSI YA KUTOA MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

GPSA inakukaribisha mteja kutoa maoni, mapendekezo, pongezi na malalamiko. Mrejesho wako ni muhimu kwetu na tunaahidi kuwa tutaheshimu maoni yako na kuyafanyia kazi kwa wakati. Mrejesho unaweza kutolewa kupitia njia zifuatazo :- Barua, Sanduku la maoni, e-Mrejesho, Barua pepe, Simu, ana kwa ana, Mitandao ya Kijamii na Tovuti ya Wakala.

Simu: *+255-22-2866071/2861617*
Barua pepe*: ceo@gpsa.go.tz*
Tovuti*: www.gpsa.go.tz*
Tunatoa huduma kuanzia saa 1:30 Asubuhi hadi saa 9:30 Alasiri, Jumatatu hadi Ijumaa

(Ofisi haitakuwa wazi siku za Jumamosi, Jumapili na sikukuu za kitaifa).

Kwa huduma ya mafuta tunatoa huduma siku saba za wiki na sikukuu za Kitaifa kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi saa 3 usiku kwa ofisi ya Wakala mkoa wa Dodoma, na mikoa mingine ni kuanzia saa 1:30 asubuhi mpaka saa 12 jioni.

Ikiwa Mteja hajaridhika na majibu ataruhusiwa kukata rufaa ngazi za juu kupitia anuani ifuatayo;

Katibu Mkuu,
Wizara ya Fedha na Mipango,
S.L.P 2802,
40468 DODOMA.

9. UTAMBULISHO WA WAKALA NA NJIA ZA MAWASILIANO

Wakala ya Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA) inapatikana Barabara ya Nyerere, Mtaa wa Bohari, Jijini Dar es salaam kwa anwani ifuatayo: -

MAKAO MAKUU

Afisa Mtendaji Mkuu,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
4 Barabara ya Bohari Kuu,
S.L.P 9150,
15104 DAR ES SALAAM.
Simu: +255 22 2861617, +255 22 2866071
Nukushi: +255 22 2118869
Barua pepe: ceo@gpsa.go.tz
Tovuti: www.gpsa.go.tz
Facebook/Instagram/Twitter/Youtube: GPSATanzania

Sehemu ya Ugomboaji (Clearing section),
2 Barabara ya Lugoba,
S.L.P 9150,
11105 MCHAFUKOGE DAR ES SALAAM.
Simu: +255 22 2118869
Nukushi: +255 22 2118869
Barua pepe: governmentclearing@gpsa.go.tz

OFISI ZA MIKOA

1. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
3 Barabara ya Wachaga,
S.L.P. 601,
23104 ARUSHA.
Simu: +255 27 2548933
Barua pepe: arusha@gpsa.go.tz

2. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
4 Barabara ya Bohari Kuu,
S.L.P 8624,
15104 DAR ES SALAAM.
Simu: +255 22 2861617
Barua pepe: daressalaam@gpsa.go.tz

3. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
211 Barabara ya Morogoro,
S.L.P. 287,
41104 TAMBUKARELI DODOMA.
Simu: +255 26 2321400
Barua pepe: dodoma@gpsa.go.tz

4. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
1 Barabara ya GPSA,
S.L.P. 563,
30150 GEITA.
Simu: +255 713 822 407
Barua pepe: geita@gpsa.go.tz

5. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
Eneo la Mlandege
S.L.P. 598,
51107 IRINGA.
Simu: +255 26 2702140
Barua pepe: iringa@gpsa.go.tz

6. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
36 Barabara ya Jamhuri,
S.L.P. 193,
35101 BUKOBA.
Simu: +255 28 2220001
Barua pepe: kagera@gpsa.go.tz

7. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
8 Barabara ya GPSA,
S.L.P. 154,
50102 MPANDA.
Simu: + 255 754 426193
Barua pepe: katavi@gpsa.go.tz

8. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
250 Barabara ya Lumumba,
S.L.P. 152,
47118 KIGOMA.
Simu: +255 28 2803408
Barua pepe: kigoma@gpsa.go.tz

9. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA)
11 Barabara ya Old Moshi
S.L.P. 365,
25101 MAWENZI MOSHI.
Simu: +255 27 2751284
Barua pepe: kilimanjaro@gpsa.go.tz

10. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
1 Barabara ya Bohari,
S.L.P. 340,
65108 MATOPENI LINDI CBD.
Simu: +255 23 2202358
Barua pepe: lindi@gpsa.go.tz

11. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
6 Barabara ya Bawasa,
S.L.P. 336,
27103 BAGARA BABATI.
Simu: +255 27 2530651
Barua pepe: manyara@gpsa.go.tz

12. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
14 Barabara ya Kusaga,
S.L.P. 205,
31101 MUSOMA.
Simu: +255 28 2622529
Barua pepe: mara@gpsa.go.tz

13. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
2 Barabara ya Saba Saba
S.L.P. 365,
53107 SISIMBA MBEYA CBD.
Simu: +255 25 2502391
Barua pepe: mbeya@gpsa.go.tz

14. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
20 Barabara ya Mahuta-Bohari,
S.L.P. 285,
67105 MOROGORO.
Simu: +255 23 2613390
Barua pepe: morogoro@gpsa.go.tz

15. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
01 Barabara ya Ujenzi,
S.L.P. 63,
63101 MTWARA.
Simu: +255 23 2333080
Barua pepe: mtwara@gpsa.go.tz

16. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
14 Barabara ya Pepsi Circle,
S.L.P. 270,
33109 MWANZA.
Simu: +255 28 2542448,
Barua pepe: mwanza@gpsa.go.tz

17. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
7 Barabara ya Mwaluechi
S.L.P. 391,
59101 NJOMBE.
Simu: +255262782448
Barua pepe: njombe@gpsa.go.tz

18. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
1 Barabara ya Bohari,
S.L.P. 30125,
61104 PWANI.
Simu: +255 23 2935016
Barua pepe: pwani@gpsa.go.tz

19. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
Eneo la Izia
S.L.P. 266,
55102 SUMBAWANGA.
Simu: +255 25 2802233
Barua pepe: rukwa@gpsa.go.tz

20. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
1 Barabara ya Open University,
S.L.P. 176,
57101 MJINI SONGEA.
Simu: +255 25 2602407
Barua pepe: songea@gpsa.go.tz

21. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),

25 Barabara ya Uhuru
S.L.P. 569,
37101 MJINI SHINYANGA.
Simu: +255 28 2763631
Barua pepe: shinyanga@gpsa.go.tz

22. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),

20 Barabara ya Arusha,
S.L.P. 53,
39104 SIMIYU.
Simu: +255 28 2700131
Barua pepe: simiyu@gpsa.go.tz

23. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
1 Barabara ya Bohari,
S.L.P. 359,
43110 SINGIDA.
Simu: +255 26 2502261
Barua pepe: singida@gpsa.go.tz

24. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
1 Barabara ya Mwenge,
S.L.P. 256,
54201 VWAWA SONGWE.
Simu: +255 25 2580008,
Barua pepe: songwe@gpsa.go.tz

25. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
56 Barabara ya Boma,
S.L.P. 213,
45113 B GONGONI TABORA.
Simu: +255 26 2604201
Barua pepe: tabora@gpsa.go.tz

26. Meneja wa ofisi ya Wakala Mkoa,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
3 Barabara ya GPSA,
S.L.P. 194,
21113 MWANZANGE TANGA.
Simu: +255 27 2643819
Barua pepe: tanga@gpsa.go.tz

27. Meneja wa ofisi ya Wakala Wilaya,
Wakala wa Huduma ya Ununuzi Serikalini (GPSA),
3 Barabara ya Songolo Mnyonge,
S.L.P. 8624,
14108 MWANANYAMALA DAR ES SALAAM.
Simu: +255 765 253 385
Barua pepe: kinondoni@gpsa.go.tz

GOVERNMENT PROCUREMENT SERVICES AGENCY

GPSA

VALUE FOR MONEY PROCUREMENT