JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

OFISI YA TAIFA YA TAKWIMU
TAKWIMU
TANZANIA
TAKWIMU KWA MAENDELEO

Novemba, 2023

YALIYOMO

DIBAJI YA MTAKWIMU MKUU WA SERIKALI ii
1 DIRA, DHIMA, NA MAADILI YETU 1
1.1 Dira 1
1.2 Dhima 1
1.3 MAADILI YETU 1
2 DHUMUNI LA MKATABA 1
3 WATEJA NA WADAU WETU 2
3.1 Bidhaa na Huduma zetu 2
4 WAJIBU 8
5 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA. 8
5.1 Haki za Mteja: 8
5.2 Wajibu wa Mteja: 8
6 MAONI YA WATEJA NA USHUGHULIKIAJI MALALAMIKO 9
7 SAA ZA KAZI NA MAWASILIANO 10
7.1 Saa za Kazi 10
7.2 Mawasiliano Yetu 10

DIBAJI YA MTAKWIMU MKUU WA SERIKALI

Ndugu Wateja na Wadau wa Ofisi ya Taifa ya Takwimu (NBS) ninayo furaha kuwasilisha kwenu Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa NBS unaoonesha dhamira ya NBS ya kuongeza upatikanaji wa takwimu rasmi zenye ubora kwa ajili ya kufanya maamuzi ndani ya serikali, sekta binafsi, jumuiya ya kimataifa na umma kwa ujumla.

Mkataba huu ukiwa ni wa kijamii kati ya NBS na wateja wake, unaeleza dhamira ya taasisi katika kutoa bidhaa na huduma bora, na kubainisha kile ambacho mteja anakitarajia anapokuja NBS kwa ajili ya kupata huduma za kitakwimu na zinazohusiana nazo. Mkataba unabainisha bidhaa na huduma zitolewazo na viwango vyake.

Kwa hivyo, Ofisi ya Taifa ya Takwimu itashukuru kupata maoni kutoka kwa wateja wake kuhusu jinsi inavyotoa huduma zake kulingana na viwango vilivyoainishwa. Maoni haya ni muhimu, kwa kuwa yatatumika kuboresha na kuimarisha utoaji wa huduma kila mara pamoja na ubora wa bidhaa za takwimu zinazozalishwa.

Ningependa kuwahakikishia wateja wetu wote kuwa NBS itazingatia viwango vya takwimu na huduma vilivyotajwa katika Mkataba huu na kuwafahamisha yale yote yanayohusu takwimu rasmi na huduma nyingine zinazotolewa na NBS.

Dkt. Albina Chuwa

Mtakwimu Mkuu wa Serikali

1 DIRA, DHIMA, NA MAADILI YETU

Katika kutoa huduma, NBS inaongozwa na Dira, Dhamira na Maadili ya Msingi yafuatayo:-

1.1 Dira

Kuwa kitovu cha takwimu rasmi Tanzania

1.2 Dhima

Kutoa takwimu rasmi zilizo bora na huduma zinazokidhi mahitaji ya wadau wa kitaifa na kimataifa kwa ajili ya kupanga mipango na kufanya maamuzi yenye uthibitisho

1.3 Maadili yetu

Maadili yetu ya msingi ni:

i. Kujali Wateja;
ii. Kufanya Kazi Pamoja;
iii. Uadilifu;
iv. Usiri;
v. Ushirikiano;
vi. Utendaji Wenye Matokeo;
vii. Dhamira ya Ubora;
viii. Weledi;
ix. Uwajibikaji; na
x. Ubunifu.

2 DHUMUNI LA MKATABA

Dhumuni la Mkataba huu ni kuwafahamisha wateja na wadau wetu kuhusu bidhaa na huduma za kitakwimu zinazopatikana; pamoja na viwango vya bidhaa na huduma hizo. Mkataba unaonesha dhamira yetu katika kufikia matarajio ya kukidhi mahitaji ya wateja na wadau wetu ili kuwezesha ofisi kuzalisha bidhaa na huduma zenye viwango. Aidha, Mkataba unatoa mfumo wa namna ya wateja na wadau wetu kutoa maoni na mrejesho ili kuimarisha ushirikiano kati yao na NBS.

3 WATEJA NA WADAU WETU

Wateja na wadau wetu ni pamoja na : -

i. Wizara, Idara na Wakala wa Serikali;
ii. Tawala za Mikoa na Mamlaka za Serikali za Mitaa (OR-TAMISEMI);
iii. Washirika wa Maendeleo;
iv. Bunge;
v. Mahakama;
vi. Taasisi za Elimu, Utafiti na Mafunzo;
vii. Jumuiya za Kikanda: (Jumuiya ya Afrika Mashariki (EAC), Jumuiya ya Maendeleo ya Kusini mwa Afrika (SADC) na Umoja wa Afrika (AU);
viii. Asasi za Kiraia;
ix. Sekta Binafsi;
x. Wanasiasa;
xi. Jumuiya ya Wafanyabiashara;
xii. Vyombo vya Habari; na
xiii. Umma kwa ujumla

3.1 Bidhaa na Huduma zetu

Tunatoa bidhaa na huduma zifuatazo:-

i. Takwimu za Kiuchumi;
ii. Takwimu za Kijamii;
iii. Takwimu za Mazingira;
iv. Uratibu wa Takwimu, Viwango na Mbinu za Kitakwimu;
v. Ushauri wa Kitakwimu;
vi. Huduma za Maktaba ya Takwimu; na
vii. Huduma ya Kumbi za Mikutano.

Viwango vya Bidhaa/Huduma zetu

Na.	Kitengo cha Bidhaa/Huduma	Kitengo kidogo cha Bidhaa/Huduma	Na.	Bidhaa/Huduma	Muda	Muda wa Kutoa Bidhaa/Huduma
1.	Takwimu za Kijamii	Ripoti	i.	Ripoti za Utafiti wa Mapato na Matumizi ya Kaya Binafsi	Kila baada ya Miaka mitano (5)	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			ii.	Ripoti za Sensa ya Watu na Makazi	Kila baada ya Miaka 10	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			iii.	Ripoti ya Utafiti wa Tathmini ya Utoaji wa Huduma za Afya Tanzania (TSPA).	Kila baada ya Miaka mitano (5)	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			iv.	Ripoti za Utafiti wa Afya ya Uzazi na Mtoto na Viashiria vya Malaria	Kila baada ya Miaka mitano (5)	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			v.	Ripoti za Utafiti wa Athari za Virusi Vya Ukimwi Tanzania	Kwa vipindi visivyo maalumu	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			vi.	Ripoti za Utafiti wa STEPs	Kwa vipindi visivyo maalumu	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			vii.	Ripoti ya Takwimu za Makazi	Kila Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			viii.	Ripoti ya Takwimu za Mazingira	Kila baada ya Miaka miwili (2)	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			ix.	Chapisho la Takwimu za Kitaifa za Mabadiliko ya Tabianchi	Kwa vipindi visivyo maalumu	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)

Na.	Kitengo cha Bidhaa/Huduma	Kitengo kidogo cha Bidhaa/Huduma	Na.	Bidhaa/Huduma	Muda	Muda wa Kutoa Bidhaa/Huduma
			x.	Ripoti ya Kitakwimu ya Taka za Kielektroniki	Kila baada ya Miaka miwili (2)	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
		Fremu ya Sampuli	1	Sampuli Kuu ya Kitaifa	Kila baada ya miaka 10	Ndani ya siku saba baada ya kupokea maombi
2.	Takwimu za Kiuchumi	Ripoti	i.	Wasifu wa Kiuchumi wa Kijamii wa Mikoa na Wilaya	Inapohitajika	Ndani miezi mitatu kutegemea uwepo wa nyezo
			ii.	Makadirio ya Pato la Taifa	Kila Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			iii.	Makadirio ya Pato la Taifa	Robo Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			iv.	Takwimu za Ukuzaji Rasilimali	Kila Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			v.	Ripoti ya Utafiti wa Wageni wa Kimataifa	Kila Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			vi.	Fahirisi ya Bei ya Mtayarishaji (PPI).	Robo Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			vii.	Utafiti wa Takwimu za Uzalishaji Viwandani	Kila Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			viii.	Farihisi za Uzalishaji Viwandani (IIP)	Robo Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			ix.	Ripoti ya Sampuli ya Sensa ya Kilimo	Kila baada ya Miaka Mitano (5)	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			x.	Ripoti ya Utafiti wa Kilimo Jumuishi	Kila Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			xi.	Ripoti ya Uwekezaji wa Kibinafsi wa Kigeni	Kila Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)

Na.	Kitengo cha Bidhaa/Huduma	Kitengo kidogo cha Bidhaa/Huduma	Na.	Bidhaa/Huduma	Muda	Muda wa Kutoa Bidhaa/Huduma
			xii.	Takwimu za Biashara ya Uagizaji na Uuzaji wa Bidhaa Nje ya Nchi	Inapohitajika	Ndani ya siku tatu (3) za kazi
			xiii.	Fahirisi za Bei ya Biashara	Robo Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			xiv.	Machapisho ya Takwimu ya Pato la Taifa	Kila Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			xv.	Ripoti ya Sensa ya Viwanda	Kila baada ya Miaka 10	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			xvi.	Ripoti ya Takwimu za Kodi	Kila mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			xvii.	Ripoti ya Utafiti wa Uzalishaji wa Mashamba Makubwa	Kila mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			xviii.	Fahirisi ya Bei ya Vifaa vya Ujenzi	Kila mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			xix.	Farihisi za Bei za Taifa	Kila Mwezi	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			xx.	Ripoti ya Utafiti wa Sekta Isiyo Rasmi	Episodic	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			xxi.	Ripoti ya Takwimu za Ajira na Mapato	Kila Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			xxii.	Ripoti ya Utafiti Jumuishi wa Biashara	Episodic	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			xxiii.	Ripoti Jumuishi ya Utafiti wa Nguvu Kazi	Kila Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
		Taarifa	i.	Taarifa ya Takwimu za Hoteli	Kila Mwezi	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
			ii.	Taarifa ya Mfumuko wa Bei	Kila Mwezi	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)

Na.	Kitengo cha Bidhaa/Huduma	Kitengo kidogo cha Bidhaa/Huduma	Na.	Bidhaa/Huduma	Muda	Muda wa Kutoa Bidhaa/Huduma
		Economic accounting	1	Bangokitita la Shughuli za Kiuchumi	Kila baada ya miaka mitano (5)	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya NBS)
		Majedwali	1	Majedwali ya Hali ya Uchumi	Kila mwaka	Ndani ya siku tatu (3) za kazi.
3.	Uratibu viwango na mbinu.	Ripoti	i.	Viashiria vya Uchumi wa Kijamii	Kila mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya Ofisi ya Taifa ya Takwimu.)
			ii.	Ripoti ya Takwimu za Msingi Tanzania	Kila mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya Ofisi ya Taifa ya Takwimu.)
			iii.	Muhtasari wa Takwimu za Msingi Tanzania	Kila mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya Ofisi ya Taifa ya Takwimu.)
			iv.	Ramani za Kijiografia za Sensa	Inapohitajika	Ndani ya siku tatu (3) za kazi kabla ya malipo ya ada.
			v.	Ripoti ya Takwimu Muhimu za Afrika Mashariki *(EAC Facts and Figures Report)*	Kila Mwaka	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya Ofisi ya Taifa ya Takwimu.)
			vi.	Daftari la Usajili wa Takwimu za Biashara.	Kila baada ya miaka mitatu (3)	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya Ofisi ya Taifa ya Takwimu.)
		Miongozo	i.	Dhana ya Ufafanuzi wa Takwimu Rasmi Nchini.	Kila baada ya miaka mitatu (3)	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya Ofisi ya Taifa ya Takwimu.)
			ii.	Mfumo wa Tathmini wa Ubora wa Data	Kila baada ya miaka mitano (5)	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya Ofisi ya Taifa ya Takwimu.)
			iii.	Mwongozo wa Mbinu na Viwango vya Machapisho ya Kitakwimu	Kila baada ya miaka mitano (5)	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya Ofisi ya Taifa ya Takwimu.)

Na.	Kitengo cha Bidhaa/Huduma	Kitengo kidogo cha Bidhaa/Huduma	Na.	Bidhaa/Huduma	Muda	Muda wa Kutoa Bidhaa/Huduma
			1	Kalenda Kuu ya Motoleo ya Takwimu Rasmi Nchini	Kila baada ya miaka mitano (5)	Papo hapo (inapatikana kwenye tovuti ya Ofisi ya Taifa ya Takwimu.)
4.	Ushauri wa kitakwimu	[Uandaaji wa] Sampuli	i.	Uandaaji wa sampuli	Inapohitajika	Ndani ya siku tano (5) za kazi kulingana na asili na mawanda ya utafiti.
		[Uandaaji wa] Dodoso/Madodoso	ii.	Uandaaji wa dodoso/madodoso	Inapohitajika	Ndani ya siku tano (5) za kazi.
		Utafiti	iii.	Kufanya tafiti	Inapohitajika	Kulingana na asili na mawanda ya utafiti /sensa
		[Ukusanyaji wa] Data	iv.	Kukusanya data	Inapohitajika	Kulingana na asili na mawanda ya utafiti /sensa
		Sensa	v.	Kufanya Sensa	Inapohitajika	Kulingana na asili na mawanda ya utafiti /sensa
5.	Vibali vya utafiti	Vibali	1	Kutoa vibali vya tafiti	Inapohitajika	Ndani ya siku tano (5) za kazi.
6.	Huduma nyinginezo	Huduma ya Maktaba	i.	Huduma ya maktaba	Inapohitajika	Inapatikana muda wa saa za kazi
		Huduma za mkutano	ii.	Kutoa huduma za mikutano	Inapohitajika	Mara moja ikiwa haijashughulikiwa.

4 WAJIBU

Katika mchakato wa kukidhi mahitaji ya wateja, wajibu wetu ni: -

i. Kutoa bidhaa na huduma kwa mujibu wa viwango na vilivyobaliwa na kuidhinishwa katika Mkataba huu;
ii. Usiri wa taarifa za mteja;
iii. Kutoa huduma kwa misingi ya uwazi na usawa.
iv. Kuheshimu mawazo na maoni ya wateja;
v. Kutoa huduma zinazokidhi mahitaji ya wateja;
vi. Kutumia lugha rahisi wakati wa kuhudumia wateja;
vii. Kujibu barua za wateja ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kupokelewa;
viii. Kujibu barua pepe ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokelewa;
ix. Kujibu simu zinazoingia ndani ya miito mitano (5) siku za kazi;
x. Kujibu maswali ya wateja ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kuyapokea;
xi. Kusambaza matokeo na matokeo ya Sensa na tafiti kwa wakati; na
xii. Kueleza na kutangaza huduma zinazotolewa na ofisi ya Taifa ya Takwimu

5 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.

5.1 Haki za Mteja:

i. Kupewa bidhaa na huduma bora za kitakwimu kwa wakati;
ii. Kupewa taarifa zisizo na upendeleo;
iii. Kuomba na kupewa taarifa kwa mujibu wa taratibu zilizowekwa;
iv. Kupewa nafasi ya kuwasilisha malalamiko, maoni na mapendekezo kuhusu huduma zilizopokelewa;
v. Kujulishwa, ndani ya siku tano (5) za kazi, kupokelewa kwa malalamiko aliyowasilisha; na
vi. Kupewa, ndani ya siku thelathini (30), majibu ya malalamiko aliyowasilisha kwa njia ya maandishi kulingana na aina ya malalamiko.

5.2 Wajibu wa Mteja:

Ili tuweze kutekeleza majukumu yetu kwa haraka na ufanisi, tunatarajia mambo yafuatayo kutoka kwa wateja wetu:-

i. Kuwaheshimu wafanyakazi wetu;
ii. Kuzingatia sheria, kanuni, miongozo na taratibu zilizopo;

iii. Kuhudhuria mikutano iliyopangwa au miadi kwa wakati;
iv. Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati ili kuwezesha utoaji sahihi wa huduma;
v. Kujibu maswali mara moja;
vi. Kutoa mrejesho na maoni kuhusu huduma zinazotolewa na NBS;
vii. Kulipia huduma maalum zinazotolewa na NBS; na
viii. Kutoa taarifa/majibu sahihi anapotakiwa wakati wa tafiti za kitakwimu.

6 MAONI YA WATEJA NA USHUGHULIKIAJI MALALAMIKO

Ofisi ya Taifa ya Takwimu inathamini maoni yako kuhusu bidhaa na huduma za kitakwimu na zisizo za takwimu inazozitoa. Maoni yako yatashughulikiwa kwa usiri wa hali ya juu na kutumika kwa madhumuni yaliyokusudiwa pekee. Tafadhali toa maoni yako kupitia simu, barua pepe, sanduku la maoni, tovuti au kwa kutembelea Makao Mkuu ya NBS na Ofisi zetu za Takwimu za Mikoa zinazopatikana katika kila makao makuu ya mkoa.

Mapitio ya Mkataba

Mkataba huu utapitiwa upya kadiri itakavyohitajika

7 SAA ZA KAZI NA MAWASILIANO

7.1 Saa za Kazi

Huduma zetu kwa wateja zinapatikana kuanzia saa 01:30 Asubuhi hadi saa 9:30 Alasiri kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa isipokuwa siku za mapumziko na sikukuu.

7.2 Mawasiliano Yetu

Unaweza kuwasiliana na ofisi yetu kwa anuani zifuatazo:

Mtakwimu Mkuu wa Serikali,
Ofisi ya Taifa ya Takwimu,
TAKWIMU HOUSE,
64 Lusinde Road,
S.L.P 2683,
41101 Tambukareli – **DODOMA. Tanzania**
Simu +255 26 2963822; Nukushi: +255 26 2963828
Barua Pepe: sg@nbs.go.tz; Tovuti: www.nbs.go.tz

Ofisi za Takwimu za Mikoa - Tanzania Bara

Na.	Mkoa	Anuani	Simu ya Ofisi	Barua Pepe	Simu za Mameneja Takwimu
1	Arusha	S.L.P 7108	+255 27 2502009	rsmarusha@nbs.go.tz	0676 919 355
2	Dodoma	S.L.P 891	+255 26 2963133	rsmdodoma@nbs.go.tz	0754 697 765/ 0784 697 765
3	Morogoro	S.L.P 581	+255 23 2604974	rsmmorogoro@nbs.go.tz	0657 343 054
4	Pwani	S.L.P 30080	+255 23 2402275	rsmpwani@nbs.go.tz	0762 022 870
5	Tanga	S.L.P 566	+255 27 2646332	rsmtanga@nbs.go.tz	0713 755 965
6	Mara	S.L.P 769	+255 28 2622447	rsmmara@nbs.go.tz	0785 380 083
7	Ruvuma	S.L.P 397	+255 26 2602449	rsmruvuma@nbs.go.tz	0759 603 045/ 0655 586 516
8	Mtwara	S.L.P 56		rsmmtwara@nbs.go.tz	0713 547 488
9	Rukwa	S.L.P 797	+255 25 2802771	rsmrukwa@nbs.go.tz	0754 605 810
10	Lindi	S.L.P 506	+255 23 2202680	rsmlindi@nbs.go.tz	0719 398 467
11	Manyara	S.L.P 89	+255 27 25110097	rsmmnyara@nbs.go.tz	0767 078 971
12	Iringa	S.L.P 739	+255 26 2702771	rsmiringa@nbs.go.tz	0752 202 726/ 0655 202 726
13	Shinyanga	S.L.P 2134	+255 28 2762901	rsmshinyanga@nbs.go.tz	0755799252
14	Mwanza	S.L.P 1932	+255 28 2502500	rsmmwanza@nbs.go.tz	0713356969
15	Kagera	S.L.P 1299	+255 28 2220836	rsmkagera@nbs.go.tz	0656 555 931/ 0713 495 669
16	Njombe	S.L.P 739	+255 26 2702771	rsmnjombe@nbs.go.tz	0712 199 007
17	Singida	S.L.P 807	+255 26 25028120	rsmsingida@nbs.go.tz	0713 481 044/ 0787 207 470
18	Kigoma	S.L.P 953	+255 28 2803360	rsmkigoma@nbs.go.tz	0756 627 828
19	Mbeya	S.L.P 841	+255 252502612	rsmmbeya@nbs.go.tz	0719 280 135
20	Simiyu	S.L.P 2134	+255 28 2762901	rsmsimiyu@nbs.go.tz	0656 883 424/ 0783 954 990
21	Tabora	S.L.P 703	+255 26 2605202	rsmtabora@nbs.go.tz	0784 242 020
22	Geita	S.L.P 1932	+255 28 2502005	rsmgeita@nbs.go.tz	0784 585 083/ 0752 145 263
23	Katavi	S.L.P 797	+255 25 2820626	rsmkatavi@nbs.go.tz	0753 651 927
24	Dar es Salaam	S.L.P 796		rsmdsm@nbs.go.tz	0768 202 040
25	Kilimanjaro	S.L.P 1	+255 27 2751662	rsmkilimanjaro@nbs.go.tz	0719 491 949/ 0764 530 537
26	Songwe	S.L.P 7108		rsmsongwe@nbs.go.tz	0717 062 916