# JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

# SHIRIKA LA UTANGAZAJI TANZANIA

# MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

OGASTI, 2025

## YALIYOMO

DIBAJI ........ ii

1.0 DIRA, DHIMA NA TUNU ZETU ........ 1

1.1 DIRA ........ 1

1.2 DHIMA ........ 1

1.3 TUNU ........ 1

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA ........ 2

3.0 WATEJA WETU ........ 2

4.0 HUDUMA ZA SHIRIKA ........ 2

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ........ 3

5.1 Kutayarisha vipindi vya redio na televisheni ........ 3

5.2 Kutoa muda wa matangazo hewani ........ 3

5.3 Kutoa taarifa za matukio mbalimbali ........ 3

5.4 Udhamini wa matangazo ya shughuli za kijamii ........ 3

5.5 Kutoa burudani ........ 4

5.6 Kufanya ushereheshaji katika matukio ya kitaifa ........ 4

5.7 Huduma ya Maktaba ........ 4

5.8 Kutoa ushauri wa kitaalamu ........ 4

5.9 Kutoa mafunzo mbalimbali ........ 4

5.10 Malipo ya huduma ........ 4

5.11 Mawasiliano na Shirika ........ 5

6. HAKI ZA MTEJA ........ 5

7. WAJIBU WA MTEJA ........ 5

8. WAJIBU WA SHIRIKA ........ 5

9. MREJESHO KUHUSU HUDUMA ........ 6

10. ANUANI ZA SHIRIKA ........ 6

## DIBAJI

Shirika la Utangazaji Tanzania ni chombo cha utangazaji cha Umma kilichoanzishwa mwaka 2007 kwa Tangazo la Serikali Na. 186 la Mwaka 2007. TBC imeendelea kutambuliwa na kusimamiwa shughuli zake kupitia Sheria Maalumu ya Shirika la Utangazaji Tanzania, Namba 3 ya Mwaka 2025.

Lengo kuu la Shirika la Utangazaji ni kuhabarisha, kuelimisha, kutafakarisha, kuhamasisha, kushirikisha, kuburudisha na kuongeza thamani katika maisha ya wananchi kupitia vipindi vya redio, televisheni na mitandao ya kijamii.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja una lengo la kuimarisha uhusiano baina ya Shirika na mteja katika utendaji wa kazi na kuweka bayana huduma zinazotolewa na Shirika.

Ni matumaini ya Shirika kuwa viwango vya utendaji kazi vilivyowekwa katika mkataba huu, vitaongeza tija na uwajibikaji kwa watumishi wa Shirika na kutoa huduma bora kwa mteja.

Dkt. Ayub Rioba Chacha

**Mkurugenzi Mkuu**

**Shirika la Utangazaji Tanzania**

## DIRA, DHIMA NA TUNU ZETU

### 1.0 DIRA

Kuwa Shirika la Utangazaji wa Umma linaloongoza kwa weledi, kuthamini utamaduni, ubunifu na lenye kukidhi mahitaji ya hadhira na wateja wake.

### 1.1 DHIMA

Kuwezesha wananchi kupitia miradi na vipindi vilivyoandaliwa kiweledi vyenye kuhabarisha, kuelimisha, kuburudisha, kutafakarisha, kushirikisha na kuongeza thamani katika maisha yao.

### 1.2 TUNU

Ili Mkataba wa Huduma kwa Mteja uwe na ufanisi na kuheshimika, watumishi wa Shirika watazingatia yafuatayo;

**i) Ukweli na Uhakika;**

Tunatoa taarifa zilizofanyiwa utafiti wa kina na kutoka vyanzo husika.

**ii) Uadilifu;**

Tunafanya kazi kwa kuzingatia miiko na maadili

**iii) Uzalendo;**

Tunaweka maslahi ya Taifa kwanza.

**iv) Uwajibikaji**

Tunafanya kazi kwa kujituma, kujitoa na tunabeba dhamana ya matokeo ya utendaji wetu.

**v) Usiri**

Tunatunza taarifa za wateja na hazitatolewa bila idhini yao.

**vi) Weledi**

Tunafanya kazi kwa kuzingatia viwango vya juu vya taaluma na kujenga mawasiliano.

## 2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu ni kumuwezesha mteja kufahamu huduma zinazotolewa na Shirika, haki na wajibu wa mteja kwa Shirika, haki na wajibu wa Shirika kwa mteja pamoja na kuamsha ari ya watumishi katika kutoa huduma bora. Aidha, Mkataba huu utakuwa ni nyenzo muhimu katika utendaji kazi wa Shirika.

## 3.0 WATEJA WETU

Shirika limeainisha wateja wake kama ifuatavyo:-

i. Wizara, Taasisi za Umma na Wakala wa Serikali.
ii. Sekta binafsi.
iii. Asasi za Kiraia.
iv. Wazabuni.
v. Msikilizaji/mtazamaji/mfuatiliaji.
vi. Wanataaluma.
vii. Wananchi/Umma.
viii. Redio/televisheni washirika.
ix. Watumishi wa Idara na Vitengo ndani ya Shirika.

## 4.0 HUDUMA ZA SHIRIKA

i. Kutayarisha na kutangaza vipindi vya redio, televisheni na mitandao ya kijamii.
ii. Kutangaza taarifa za matukio mbalimbali.
iii. Kutoa udhamini kwa shughuli za kijamii.
iv. Kutoa burudani.
v. Kutoa muda wa matangazo hewani.
vi. Kufanya ushereheshaji katika matukio ya kitaifa.
vii. Kutoa kumbukumbu mbalimbali.
viii. Kutoa ushauri wa kitaalamu.
ix. Kutoa mafunzo katika tasnia ya habari na ufundi wa mitambo.
x. Kutoa elimu kwa wanafunzi wa shule za awali, msingi, sekondari, vyuo, mashirika na taasisi mbalimbali.

## 5.0 VIWANGO VYA HUDUMA

### 5.1 Kutayarisha vipindi vya redio na televisheni

i. Utayarishaji wa vipindi kwa upande wa redio utafanyika ndani ya nusu saa hadi siku tatu (3) na upande wa televisheni utafanyika ndani ya nusu saa hadi siku tano (5) kulingana na maudhui kwa kuzingatia weledi na mahitaji ya mteja.

ii. Mteja aliyelipia gharama za uandaaji wa kipindi au muda wa hewani (airtime) ana haki ya kupata nakala ya kipindi ndani ya siku (2) mara baada ya kipindi kutangazwa.

### 5.2 Kutoa muda wa matangazo hewani

i. Kutoa huduma za matangazo ya biashara, vipindi na udhamini baada ya makubaliano ya mkataba na mteja.

ii. Kutangaza taarifa za vifo,uchumba, harusi, kumbukumbu za ndoa, na mahafali.

iii. Kutangaza matukio mbashara (taarifa za tukio zitolewe siku mbili kabla ya siku husika isipokuwa kwa matukio ya dharura)

iv. Kutangaza matangazo ya dini na siasa kwa uwiano sawa kama ilivyoainishwa katika Sera ya Uhariri, Dira na Tunu za Shirika.

### 5.3 Kutoa taarifa za matukio mbalimbali.

i. Kutangaza habari katika redio kila baada ya saa.

ii. Kutangaza habari katika televisheni mara nane (8) kwa siku na mara tano (5) kwa siku za mwisho wa wiki.

iii. Kutangaza habari za papo kwa papo (breaking news) kupitia televisheni, redio na mitandao ya kijamii.

### 5.4 Udhamini wa matangazo ya shughuli za kijamii.

i. Kudhamini shughuli za kijamii kwa kuzingatia Sera ya Shirika ya Huduma kwa Jamii.

ii. Kutangaza na kuratibu makongamano na harambee za matukio ya kitaifa.

### 5.5 Kutoa burudani

i. Vipindi vya televisheni (TBC 1), redio (TBC Taifa) na mitandao ya kijamii vitajumuisha burudani ya muziki kwa wastani wa asilimia 25 isipokuwa chaneli za vijana za Bongo FM na TBC2 ambazo burudani ni asilimia 75.

ii. Kutangaza vipindi vya burudani kama vile michezo, maigizo na filamu kupitia chaneli za redio, televisheni na mitandao ya kijamii.

### 5.6 Kufanya ushereheshaji katika matukio ya kitaifa

Kutoa huduma ya ushereheshaji katika maadhimisho ya kitaifa kulingana na ratiba na makubaliano na mteja baada ya kupokea taarifa ya tukio siku mbili (2) kabla ya tukio lililopangwa.

### 5.7 Huduma ya Maktaba

Kutoa maudhui yaliyohifadhiwa katika maktaba ya Shirika kulingana na mahitaji ya mteja na makubaliano ndani ya muda wa nusu saa hadi siku tatu (3).

### 5.8 Kutoa ushauri wa kitaalamu

Kutoa ushauri wa kitaalam kuhusu miundombinu ya utangazaji na utayarishaji wa maudhui ya redio, televisheni na mitandao ya kijamii ndani ya siku tatu za kazi (3) mara baada ya kupokea maombi. Kutoa ushauri kwa watumishi wa Shirika kwa kuzingatia sheria, kanuni, sera, miongozo na taratibu za usimamizi wa utumishi wa umma kulingana na mahitaji.

### 5.9 Kutoa mafunzo mbalimbali

i. Kutoa mafunzo ya utayarishaji wa vipindi kwa washitiri mara moja (1) kwa mwaka.

ii. Kutoa mafunzo ya vitendo kwa wanafunzi kwa muda usiozidi miezi mitatu (3)

iii. Kuratibu ziara za wageni kwa ajili ya kujifunza utendaji kazi wa shughuli za Shirika kwa waliowasilisha maombi wiki mbili kabla ya ziara.

### 5.10 Malipo ya huduma

Kufanya malipo ya watoa huduma katika kipindi cha siku tisini (90) mara baada ya kukamilisha nyaraka za malipo kwa usahihi kama ilivyoainishwa kwenye Sheria ya Fedha za Umma ya mwaka 2001

### 5.11 Mawasiliano na Shirika

i. Simu za kikazi zitapokelewa ndani ya miito 3 katika siku saba za wiki.

ii. Taarifa za kupokelewa kwa barua pepe zitatolewa katika kipindi cha siku moja (1) na majibu kutolewa ndani ya siku tatu (3).

iii. Barua zitakazopokelewa kwa njia ya posta zitajibiwa katika kipindi cha siku saba (7) za kazi.

## 6. HAKI ZA MTEJA

i. Kusikilizwa na kuhudumiwa kwa heshima, usawa, uwazi na kwa wakati.

ii. Kutoa maoni juu ya huduma zinazotolewa na Shirika.

iii. Kupata mrejesho wa malalamiko.

iv. Kupokea habari zenye ukweli na uhakika kwa wakati na kwa kuzingatia weledi.

v. Kupata malipo stahiki kwa huduma aliyotoa na kwa wakati.

vi. Kutoa malalamiko pale ambapo hakuridhika na huduma iliyotolewa

## 7. WAJIBU WA MTEJA

i. Kuheshimu mtoa huduma.

ii. Kutekeleza makubaliano kama yalivyo katika mkataba kwa wakati.

iii. Kuheshimu makubaliano yaliyofikiwa.

## 8. WAJIBU WA SHIRIKA

i. Kurusha matangazo ya redio, televisheni na mitandao ya kijamii katika ubora.

ii. Kutoa huduma kwa mteja kwa uwazi na usawa.

iii. Kuzingatia miongozo ya fedha na kuwalipa watoa huduma kwa wakati.

iv. Kuhakikisha burudani inakidhi viwango vilivyopangwa.

v. Kutoa taarifa za matukio kwa wakati na kuzingatia weledi.

vi. Kuhakikisha lugha inayotumika katika matangazo ni fasaha na ya staha.

vii. Kutunza siri za mteja.

viii. Kuhifadhi utambulisho wa mteja.

## 9. MREJESHO KUHUSU HUDUMA

Ili kuboresha huduma zetu ziendane na mabadiliko ya dunia na pia kukidhi haja ya mteja, Shirika lipo tayari kupokea maoni, mapendekezo, ushauri, pongezi na malalamiko kutoka kwa wateja wetu kwa njia zifuatazo; barua (kwa njia ya posta au mkononi), barua pepe, simu, ujumbe mfupi wa maandishi (sms), mawasiliano ya ana kwa ana pamoja na kurasa za mitandao ya kijamii.

## 10. ANUANI ZA SHIRIKA

Makao Makuu ya Shirika yapo karibu na makutano ya Tazara, barabara ya Nyerere

Shirika la Utangazaji Tanzania (TBC),
**67** Barabara ya Julius K. Nyerere,
S.L.P 9191,
**15101 Dar es Salaam.**

Shirika la Utangazaji Tanzania (TBC),
**4** Barabara ya TBC,
S.L.P. 9191,
**14112 Dar es Salaam.**

**Simu: Ofisi ya Mawasiliano:** 0754 778868, **Idara ya Mauzo na Masoko:** 0735 778891.
Tovuti: www.tbc.go.tz Barua pepe: info@tbc.go.tz

Mitandao ya kijamii: @tbc_online

**OFISI ZA KANDA**

1. **Kanda ya Kati (Dodoma, Singida):**

   Amini Mgeni 0714 219595

   amini.mgeni@tbc.go.tz

2. **Kanda ya Ziwa Victoria (Mwanza, Mara, Shinyanga, Simiyu, Geita na Kagera)**

   Mhandisi Zabroni Mafuru +255 767 858 940.

   zabroni.mafuru@tbc.go.tz

3. **Kanda ya Kaskazini (Arusha, Manyara, Kilimanjaro na Tanga)**

   Ndimgwanko Mkonya 0784 322279

   Ndimgwanko.mkonya@tbc.go.tz

4. **Kanda ya Kusini (Lindi, Mtwara na Ruvuma)**

   Noela Njawa +255 658 351 718

   noela.njawa@tbc.go.tz

5. **Kanda ya Ziwa Nyasa (Mbeya, Iringa, Njombe na Songwe)**

   Irene Mbakilwa +255 754 307 243

   irene.mbakilwa@tbc.go.tz

6. **Kanda ya Mashariki (Morogoro na Pwani)**

   Louisa Mtopwa +255 654 614 638

   louisa.mtopwa@tbc.go.tz

7. **Kanda ya Magharibi (Kigoma, Tabora, Katavi na Rukwa)**

   Stanley Ganzel +255 787 811 856

   stanley.ganzel@tbc.go.tz

8. **Zanzibar**

   Fatuma Matulanga +255 716 818 286

fatuma.matulanga@tbc.go.tz