WIZARA YA AFYA NA USTAWI WA JAMII
BARAZA LA FAMASI

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

TOLEO LA KWANZA

SEPTEMBA, 2014

PHARMACY COUNCIL
TANZANIA

YALIYOMO

YALIYOMO i

DIBAJI ii

1.0 UTANGULIZI 1

2.0 MATUMIZI NA MADHUMUNI YA MKATABA HUU 1

2.1 Mambo Muhimu 2

3.0 MAANA YA ISTILAHI 2

4.0 BARAZA LA FAMASI 3

4.1 Dira 3

4.2 Dhima 3

4.3 Falsafa 3

4.4 Kazi na Majukumu ya Baraza 3

5.0 KANUNI ZA MSINGI KATIKA KUTOA HUDUMA NA UWAJIBIKAJI 4

6.0 AHADI KWA MTEJA KATIKA UTOAJI WA HUDUMA 4

7.0 WATEJA NA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA BARAZA LA FAMASI 5

8.0 HUDUMA ZETU KWA WATEJA 8

9.0 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA 9

10.0 MAULIZO, MALALAMIKO NA MAOMBI YA MTEJA 11

11.0 MASUALA YANAYOHUSU WATUMISHI WA NDANI 11

12.0 HAKI NA WAJIBU MUHIMU WA MTEJA 11

13.0 MREJESHO NA UENDELEZAJI WA MKATABA 12

14.0 OFISI NA MAWASILIANO NA BARAZA LA FAMASI 13

DIBAJI

Mikataba ya huduma kwa wateja kwa sasa imekuwa ikitumika duniani kote, Baraza la Famasi kama taasisi nyingine za serikali ina wajibu wa kutoa huduma na kutekeleza majukumu yake kwa uwazi ili kutimiza dhana ya uwajibikaji.

Baraza la Famasi ni la kwanza miongoni mwa mabaraza ya kitaaluma yaliyopo chini ya Wizara ya Afya na Ustawi wa Jamii (WAUJ) kutekeleza adhima ya kulenga katika kupima utendaji wake baada ya kutimiza miaka kumi (10) tangu kuanzishwa kisheria.

Mkataba huu unaainisha viwango vya huduma, ambavyo tunaamini kwamba watumiaji wana haki ya kuzipata na kuweka utaratibu wa kushughulikia malalamiko yanayotokea endapo hawataridhika na huduma tunazotoa.

Aidha katika kutekeleza mkataba huu Baraza limejikita katika kuboresha mifumo ya ndani ili kuboresha utendaji wake. Mkataba huu umeainisha huduma zote zinazotolewa na Baraza na haki za mteja na mtoaji huduma husika ambaye ni Baraza.

Ni matarajio ya Baraza kuwa endapo kila upande utatimiza wajibu wake utaleta mafanikio na hatimaye kuboresha usimamizi wa huduma za dawa nchini.

Elizabeth Shekalaghe
MSAJILI – BAR AZA LA FAMASI

1.0 UTANGULIZI

Ili kuendana na dhana nzima ya utawala bora katika taasisi za umma, viwango vya huduma zitolewazo na taasisi ni vyema vikawekwa wazi kwa makubaliano na wadau kupitia mkataba wa huduma kwa mteja, Mnamo mwaka 2001 Serikali ilianzisha utaratibu wa kutumia mikataba ya utoaji huduma kwa wateja ili kuboresha utendaji, ufanisi na utoaji huduma kulingana na mahitaji na mategemeo ya wateja. Baraza la Famasi kama taasisi ya kitaaluma chini ya WAUJ imeona ni vyema kuanza kutekeleza mpango wa huduma kwa mteja ili kuendana na mabadiliko na mahitaji ya sasa kwa lengo la kutoa huduma bora kwa umma.

Mkataba huu wa huduma kwa mteja umezingatia malengo mkakati matano (5) kama yalivyoainishwa katika Mpango Mkakati wa Baraza la Famasi wa miaka mitano (5) (2014-2019). Malengo haya ni:-

- Kuimarisha uwezo wa kitaaluma kwa wanataaluma wa famasi.
- Kuimarisha Menejimenti ya Baraza la Famasi.
- Kuhakikisha uwajibakaji wa Baraza kwa umma na wadau.
- Kuimarisha matumizi ya rasilimali na uwekezaji.
- Kusimamia uwepo wa matumizi sahihi ya dawa katika vituo vyote vya kutolea huduma za afya.
- Kudhibiti viwango vya ubora katika utendaji wa taaluma ya famasi
- Kuimarisha usimamizi wa taaluma ya famasi na utendaji wake

Utaratibu huu wa mkataba wa huduma kwa mteja utasaidia katika kutathmini utendaji mara kwa mara na kuboresha huduma ambazo Baraza linatoa kwa wateja wake wakuu ambao ni umma wa watanzania.

2.0 MATUMIZI NA MADHUMUNI YA MKATABA HUU

Mkataba huu ni kwa ajili ya wafanyakazi wa Baraza, wateja na wadau wanaotumia huduma za Baraza. Mkataba huu unalenga kuongeza uelewa kuhusu upatikanaji na ubora wa huduma zinazotolewa na Baraza.

Vilevile utasaidia wateja kuelewa kile ambacho Baraza linategemea kutoka kwa wateja na kutoa ufafanuzi wa huduma tunazolazimika kuzitoa, namna ya kuwasiliana na Baraza, matarajio yao kulingana na viwango vya huduma na kutafuta haki pale mambo yanapokwenda kinyume ili kuruhusu hatua stahiki kuchukuliwa.

Aidha, mkataba huu utasaidia watumiaji kudai haki zao, kutoa utaratibu wa wazi zaidi wa namna ya kuwasiliana, utoaji wa malamiko na upatikanaji wa huduma.

2.1 Mambo Muhimu

Mkataba huu unajumuisha mambo muhimu yafuatayo:-

(a) Maelezo ya kina kuhusu Baraza na majukumu yake, wateja wakuu wa Baraza, makundi ya watumiaji na huduma muhimu zitolewazo.
(b) Maelezo ya viwango vya huduma ambavyo watumiaji watategemea kupata kulingana na vipaumbele vilivyokubalika na uongozi katika Mpango Mkakati (Strategic Plan).
(c) Utaratibu wa kupata ufumbuzi iwapo matatizo yatatokea.
(d) Utaratibu wa namna wateja wanavyoweza kuwasiliana na Baraza kwa maelezo zaidi.

3.0 MAANA YA ISTILAHI

Zifuatazo ni maana za istilahi na vifungu vya maneno kama vilivyotumika kwenye Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja:

3.1 Mwanataaluma

Mwanataaluma ni mtu aliyesomea fani ya famasi katika ngazi zote zinazotambulika na amesajiliwa, ameainishwa au kuorodhesha kwenye vitabu vya Baraza la Famasi.

3.2 Mteja

Ni mtu au taasisi inayotumia huduma za Baraza la Famasi ikiwa ni pamoja na wanataaluma waliosajiliwa na Baraza, wanafunzi wa famasi wanaofanya mafunzo kwa vitendo, wafanyabiashara wa maduka ya dawa ya jumla, rejareja, vifaa tiba, wasambazaji wa dawa, wawakilishi wa makampuni ya dawa, vyuo vinavyotoa taaluma ya famasi, vituo vya kutolea huduma za afya, taasisi za umma na zisizo za umma.

3.3 Mdau

Ni mtu au taasisi inayoguswa au kuathiriwa kwa njia moja au nyingine au kuwa na maslahi na huduma zitolewazo au kazi zinazofanywa na Baraza la Famasi.

3.4 Siku za kazi

Kila siku za Jumatatu hadi Ijumaa, isipokuwa siku za sikukuku zilizoidhinishwa na Serikali

3.5 WAUJ

Wizara ya Afya na Ustawi wa Jamii.

4.0 BARAZA LA FAMASI

Baraza la Famasi ni taasisi ya kitaaluma chini ya Wizara ya Afaya na Ustawi wa Jamii lililoundwa chini ya kifungu Na. 2 cha Sheria ya Famasi Cap 311 baada ya Sheria ya Famasi ya mwaka 2002 kufutwa. Baraza limepewa jukumu la kusimamia taaluma ya famasi ikiwemo usajili wa maduka ya dawa kazi ambayo imeanza kutekelezwa rasmi mwaka 2012.

Katika kutekeleza Sheria ya Famasi, Baraza linashirikiana na watendaji wa Halmashauri na Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa (TAMISEMI). Kwa sasa Baraza limeteua Waratibu katika Kanda tano (5) za afya ambazo ni kama ifuatavyo:-

(i) Kanda ya Kaskazini (Arusha, Kilimanjaro, Tanga na Manyara)
(ii) Kanda ya Kati (Morogoro, Dodoma na Singinda)
(iii) Kanda ya Nyanda za Juu Kusini (Ruvuma, Mbeya, Iringa, Rukwa na Njombe)
(iv) Kanda ya Magharibi (Tabora na Kigoma)
(v) Kanda ya Ziwa (Mwanza, Shinyanga, Geita, Simiyu na Bukoba)

4.1 Dira

Kuwa taasisi bora ya usimamizi wa taaluma ya famasi inayowajibika katika utendaji wa taaluma kulingana na mahitaji ya jamii.

4.2 Dhima

Kuhakikisha usimamizi endelevu wa taaluma ya famasi na utendaji wake, kutoa huduma zinazopatikana kwa urahisi kwa kuhamasisha jamii na kutekeleza sheria.

4.3 Falsafa

Katika kutekeleza majukumu yake, Baraza litaongozwa na dira, dhamira, malengo mkakati ambayo yatafanikiwa kwa kushirikiana na kujumuika na wadau.

4.4 KAZI NA MAJUKUMU YA BARAZA

(i) Kusajili wanataaluma wote wafamasi
(ii) Kusajili majengo ya kutolea huduma za dawa
(iii) Kuweka na kusimamia viwango vya utendaji wa taaluma ya famasi
(iv) Kupitia mitaala na kuweka viwango vya elimu kwa wanataaluma wa famasi na kuhakikisha vina ubora unaohitajika
(v) Kuhamasisha na kusimamia maadili ya taaluma ya famasi
(vi) Kujibu na kushughulikia masuala yote yanayohusu taaluma ya famasi
(vii) Kulinda na kuhamasisha huduma za taaluma ya famasi zitolewe kulingana na viwango na maadili
(viii) Kuweka na kutunza taarifa za wanataaluma wote waliosajiliwa
(ix) Kuimarisha uhusiano na ushirikiano na taasisi zingine
(x) Kuhamasisha juu ya matumizi sahihi ya dawa
(xi) Kusimamia rasilimali zote za Baraza
(xii) Kuhamasisha maendeleo ya taaluma ya famasi
(xiii) Kuhakikisha ukusanyaji wa ada na tozo unatekelezwa
(xiv) Kumshauri Waziri mwenye dhamana juu ya mambo yanayohusu taaluma ya famasi iwe ya mwisho

5.0 KANUNI ZA MSINGI KATIKA KUTOA HUDUMA NA UWAJIBIKAJI.

Ili kufikia malengo haya tutaongozwa na kanuni zetu za msingi za utendaji kazi za Serikali kama ifuatavyo;-

(i) Uadilifu na usawa katika kutoa huduma kwa wateja
(ii) Uwajibikaji
(iii) Ukarimu na kujali wateja
(iv) Maadili ya kazi
(v) Heshima kwa watumishi wenzetu na wateja
(vi) Haki ya mteja kupata huduma

(vii) Kuchukia na kupiga vita rushwa
(viii) Utoaji wa huduma bora
(ix) Usawa katika upatikanaji wa huduma
(x) Usiri na faragha kwa wateja
(xi) Matumizi bora ya taarifa za kiofisi
(xii) Uwazi katika utendaji
(xiii) Utii kwa Serikali

6.0 AHADI KWA MTEJA KATIKA UTOAJI WA HUDUMA

Ili kutekeleza mkataba huu, Baraza linatoa ahadi kuu **tisa (9)** katika utoaji wa huduma kwa wateja wake:-

6.1 Viwango vya Huduma

Tutazingatia viwango vya huduma ambavyo watumiaji wataweza kutarajia, kufuatilia kutathimini utendaji na kupima matokeo.

6.2 Kuwa wazi na kutoa habari.

Tutaweka wazi na kuwasiliana kwa lugha fasaha, kuwasaidia watu wanaotumia huduma zetu, na kutoa taarifa kwa wateja kuhusu huduma, gharama (inapobidi) na utendaji wetu kwa mwaka.

6.3 Ushauri na ushirikishaji

Tutashauriana na watumiaji wa huduma zetu waliopo na tunaowategemea ikiwa ni pamoja na wafanyakazi ili kuboresha huduma zetu.

6.4 Kuhimiza Upatikanaji na kutangaza Ubora wa Huduma.

Tunadhamiria kufanya huduma zetu kupatikana na kufikika kwa urahisi na kuwapa wateja uchaguzi pale inapowezekana kwa yeyote anayezihitaji. Vilevile kuhimiza matumizi ya Tehama kwa kadri rasilimali zitakavyoruhusu.

6.5 Usawa kwa wote

Tutawahudumia wateja wetu bila upendeleo kuheshimu utu na usiri, kutoa huduma maalum hususani kwa wenye mahitaji maalum.

6.6 Urekebishaji

Tutajitahidi wakati wote kurekebisha mambo haraka na kwa wakati, kujifunza kutokana na malalamiko, kuweka utaratibu wa wazi wa kushughulikia malalamiko na mapitio yaliyo huru kila inapowezekana.

6.7 Matumizi bora ya Rasilimali

Tutatumia rasilimali kutoa huduma zinazolingana na thamani ya fedha za wateja, michango ya wabia.

6.8 Uvumbuzi na Uboreshaji

Tutaendelea kutafuta njia za kuboresha huduma na vitendea kazi.

6.9 Kushirikiana na watoa huduma wengine.

Tutashirikiana na Wizara ya Afya na Ustawi wa Jamii, Mashirika yasiyo ya Kiserikali na watoaji wengine wa huduma ili kusaidia kutoa huduma bora kwa watumiaji.

7.0 WATEJA NA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA BARAZA LA FAMASI

Baraza linatambua wateja wakuu, makundi ya watumiaji na mategemeo yao kama ifutavyo:-

7.1 Umma.

Wana haki ya kutegemea:-

a) Utaratibu mzuri wa kudhibiti na kuhakikishiwa huduma bora za dawa
b) Wanataluma waliosajiliwa wenye ujuzi na wanaotosheleza mahitaji

c) Uwepo wa maduka yaliyosajiliwa na yenye sifa
d) Huduma zilizoboreshwa katika maduka ya dawa na vituo vya kutolea huduma za afya
e) Mipango sahihi ya udhibiti wa huduma za dawa nchini
f) Mfumo mzuri wa usajili wa maduka ya dawa
g) Mipango ya kuzuia na kudhibiti uanzishwaji wa maduka yasiyosajiliwa na kuwa na vibali
h) Uwepo wa vyuo vinavyotoa taaluma ya famasi vilivyosajiliwa
i) Kuhakikisha upatikanaji huduma bora za dawa, vifaa na mahitaji muhimu kwa gharama nafuu
j) Uwazi katika utendaji na upatikanaji wa taarifa mbalimbali
k) Huduma kwa wakati uliopangwa
l) Kupata majibu ya hoja ikiwa ni pamoja na malalamiko kuhusu huduma za Baraza
m) Elimu endelevu juu ya matumizi sahihi ya dawa na huduma za Baraza

7.2 Ofisi/ Wizara, Idara zinazojitegemea, wakala za serikali na Taasisi za kiserikali

Wana haki ya kutegemea:

a) Taarifa kuhusu utendaji na utekelezaji wa Sera, Sheria na Kanuni
b) Miongozo iliyo wazi na vigezo vya utendaji na utoaji huduma mbalimbali
c) Ushirikiano katika kutekeleza Sheria ya Famasi
d) Kupata taarifa mbalimbali pindi zinapohitajika

7.3 Halmashauri

Wana haki ya kutegemea:

a) Taarifa kuhusu Sera, Sheria na Kanuni na Miongozo mbalimbali
b) Taarifa na elimu kuhusu mabadiliko ya Sera, Sheria, Kanuni na Miongozo mbali mbali
c) Miongozo iliyo wazi na vigezo vya utendaji na utoaji huduma
d) Kupata kwa wakati zana za kiufundi zinazohitajika katika kutekeleza masuala yanayohusiana na Sheria ya Famasi ya Mwaka 2011
e) Kushirikishiwa katika utekelezaji wa masuala yanayohusu sheria ya famasi ya mwaka 2011

7.4 **Wamiliki wa Maduka ya Dawa na Vituo vya kutolea huduma za afya (Hospitali, Vituo vya afya na Zahanati)**

Wana haki ya kutegemea:

a) Taarifa kuhusu Sera, Sheria, Kanuni na Miongozo mbalimbali
b) Taarifa kuhusu mabadiliko ya Sera, Kanuni, Sheria na Miongozo
c) Uwazi katika utendaji na utoaji wa huduma
d) Huduma kwa wakati kulingana na viwango vya muda vilivyopangwa
e) Taarifa kuhusu mabadiliko ya Sera, Kanuni, Sheria na Miongozo
f) Kufahamu muda wa kushughulikia maombi ya usajili, kupata leseni/kibali cha biashara
g) Kushirikishwa katika michakato ya mapendekezo ya marekebisho ya Sheria, Kanuni na miongozo kuhusu huduma zitolewazo
h) Kupewa huduma bora zenye kutukuka na za kitaalamu, kuthaminiwa na kutunzwa kwa siri za taarifa kutoka kwa watumishi wa Baraza
i) Kupewa nafasi ya kukata rufaa dhidi ya maamuzi yaliyofanywa na Baraza ikiwa hajaridhika
j) Kutoa hoja yeyote ikiwa ni pamoja na maombi maalumu, malalamiko, maoni, mapendekezo na taarifa kuhusu namna bora ya kuboresha huduma za dawa
k) Kupata mrejesho kulingana na maombi yaliyowasilishwa
l) Elimu endelevu juu ya huduma zitolewazo na Baraza

7.5 **Wabia (Wafadhili na Taasisi zisizo za Kiserikali)**

Wana haki ya kutegemea;

a) Miongozo iliyo wazi ya Sera, Sheria, Kanuni na viwango vya huduma mbalimbali
b) Uwazi na ufanisi katika taratibu za utendaji wa Baraza
c) Mipango endelevu ya maendeleo
d) Ushirikishwaji katika uandaaji na tathmini ya mipango ya utendaji wa Baraza
e) Uwajibikaji na usimamizi mzuri wa rasilimali
f) Taarifa kuhusu mabadiliko ya Sera, Sheria, Kanuni na miongozo
g) Kupata taarifa za utekelezaji wa kazi na miradi inayofadhiliwa na wabia husika
h) Kupata mwitiko wa mwaliko na ushiriki wa Baraza kwenye mikutano inayoandaliwa na taasisi hizo

i) Kufuatilia na kutoa ushauri juu ya utekelezaji wa mikataba inayotolewa na Baraza na taasisi husika

7.6 Taasisi za Mafunzo na Utafiti.

Wana haki ya kutegemea:

a) Taarifa juu ya Sera, Sheria, Kanuni, Miongozo na Viwango vya huduma mbalimbali
b) Taarifa juu ya mabadiliko ya Mitaala
c) Mapitio ya mara kwa mara ya mitaala, mikakati ya kurekebisha na ufuatiliaji wa mitaala
d) Miongozo juu ya utekelezaji wa utoaji huduma

7.7 Vyama vya Kitaaluma.

Wana haki ya kutarajia:-

a) Taarifa kuhusu Sera, sheria, kanuni, miongozo na viwango vilivyo wazi
b) Taarifa juu ya mabadiliko ya Sera, Sheria, Kanuni na Miongozo mbalimbali
c) Taarifa juu ya mambo mbalimbali yanayohusu taaluma ya famasi

7.8 Wanataaluma

Wana haki ya kutarajia:-

a) Taarifa kuhusu Sera, Sheria, Kanuni, Miongozo na viwango vilivyo wazi
b) Taarifa juu ya mabadiliko ya Sheria, Kanuni, Sera na Miongozo
c) Taarifa juu ya mambo mbali mbali yanayohusu taaluma ya famasi
d) Usimamizi bora wa taaluma
e) Uwazi na ufanisi katika taratibu za Baraza
f) Mikakati ya kuimarisha taaluma ya famasi
g) Kupitia na kuainisha miundo ya kada za famasi
h) Viwango bora vya utendaji wa taaluma ya famasi

Watumishi wa Baraza la Famasi

Wana haki ya kutegemea;-

a) Mfumo ulio wazi wa usimamizi wa wafanyakazi wa Baraza la Famasi

b) Mipango na mikakati ya kuajiri, kupandisha vyeo, taratibu za nidhamu, mafao ya kustaafu na uwajibikaji
c) Mipango ya maendeleo ya elimu kazini
d) Usalama wa watumishi katika utekelezaji wa majukumu yao
e) Mfumo wa kutambua na kuwapa tuzo wabunifu kazini
f) Ushirikishwaji katika kubuni na kutathmini mipango ya utoaji huduma kwa wateja
g) Mazingira mazuri ya kazi ikiwa ni pamoja na nafasi za kufanyia kazi na vitendea kazi
h) Vivutio vya fedha na visivyo vya kifedha
i) Taarifa za masuala mbalimbali juu ya maendeleo ya kiutumishi na kijamii
j) Usawa kwa watumishi wote

7.9 Vyombo vya habari

Wana haki ya kutegemea:

a) Taarifa kuhusu Sera, Sheria, Kanuni na Miongozo mbalimbali.
b) Taarifa kuhusu mabadiliko ya Sera, Kanuni, Sheria na Miongozo
c) Elimu stahiki na taarifa ssahihi kutokana na huduma zinazotolewa na Baraza kwa kutumia njia zinazofaa na kwa kuzingatia sera za ndani za Baraza, sheria na taratibu zilizokubalika
d) Ushirikishwaji katika mikutano inayohusu shughuli za Baraza ikiwa ni pamoja na marekebisho ya Kanuni, Miongozo mbalimbali inayotumika chini ya Sheria Na 1 ya Famasi ya mwaka 2011

7.10 Watoa huduma

a) Kupewa nafasi sawa katika kutoa huduma kwa mujibu wa sheria
b) Kupata taarifa kwa wakati kuhusu majibu ya ushindani wa zabuni pale wanaposhiriki
c) Kupatiwa malipo ya huduma zilizotolewa baraza kwa wakati

8.0 HUDUMA ZETU KWA WATEJA

Kwa kutambua na kushughulikia matarajio ya wateja wetu na wadau mbalimbali, tutawajibika katika huduma zifuatazo:-

8.1 Kusajili wanataaluma wa famasi
8.2 Kusajili vyuo vinavyotoa taaluma ya famasi
8.3 Kusajili maduka ya dawa ya jumla na rejareja, majengo ya kuhifadhia dawa na maduka ya vifaatiba
8.4 Kutoa vibali vya kuendesha biashara ya famasi
8.5 Kuhuisha vibali vya maduka ya dawa na vituo vinavyotoa huduma za dawa
8.6 Kutoa vyeti vya usajili kwa wanataaluma
8.7 Kusajili wanataaluma wa muda
8.8 Kupanga na kusimamia mafunzo mbalimbali
8.9 Kusimamia maadili ya wanataluma wa famasi
8.10 Kuimarisha mahusiano mazuri na wateja na wadau wengine
8.11 Kufanya ukaguzi katika vyuo vinavyotoa taaluma ya famasi
8.12 Kutoa taarifa mbalimbali kupitia vyombo vya habari
8.13 Kufanya tafiti zinazolenga utendaji (operational research)
8.14 Uwepo wa malipo kwa njia ya simu ya kiganjani
8.15 Uwajibikaji na usimamizi wa rasilimali zote
8.16 Kufanya ukaguzi katika maduka ya dawa na vituo vinavyotoa huduma za dawa
8.17 Kutoa leseni za kufanya kazi za kitaaluma kwa wanataaluma wa famasi
8.18 Kusajili na kutoa vibali kwa wawakilishi wa makampuni ya dawa
8.19 Kuanzisha ofisi za kanda ili kusogeza huduma kwa wananchi

9.0 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA

9.1 Ukaguzi wa Maduka ya Dawa

a) Ukaguzi wa awali wa kuhakiki eneo/jengo kwa ajili ya kufungua famasi utafanyika ndani ya siku tano (5) za kazi toka maombi hayo yalipopokelewa na malipo kamili kufanyika.
b) Ukaguzi wa mwisho kwa ajili ya kufungua famasi mpya utafanyika ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi toka barua ya maombi ya ukaguzi huo kupokelewa.
c) Ukaguzi wa awali kwa ajili ya kufungua Duka la Dawa Muhimu utafanyika ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi toka maombi hayo kupokelewa.
d) Ukaguzi wa kawaida utafanyika kwa maduka yaliyosajiliwa mara kwa mara kadri rasilimali zitakavyoruhusu.

9.2 Usajili wa Maduka ya Dawa

a) Usajili wa majengo kwa ajili ya kutoa huduma za dawa na majengo ya kuhifadhi dawa utafanyika ndani ya siku mia na ishirini (120) tangu maombi yalipopokelewa na malipo kamili kufanyika.
b) Usajili wa Maduka ya Dawa Muhimu utafanyika ndani ya siku tisini (90) za kazi toka maombi yalipopokelewa kulingana na vikao vya Kamati ya Chakula na Dawa ya Halmashauri husika.
c) Utoaji wa vibali kwa ajili ya kuendesha biashara ya dawa utafanyika ndani ya siku ishirini na moja (21) baada ya idhini kutolewa na Baraza.

9.3 Kuhuisha vibali vya Biashara na Leseni za Wanataaluma

a) Maombi ya kuhuisha vibali yatafanyika kabla ya tarehe 30 Juni ya kila mwaka.
b) Utoaji wa vibali vya kuhuisha utafanyika ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi tangu maombi na malipo husika kukamilika.
c) Muda wa kuhuisha leseni za kufanya kazi za kitaaluma utafanyika kabla ya tarehe 31 Disemba ya kila mwaka.
d) Utoaji wa leseni za kufanya kazi za kitaaluma utafanyika ndani ya siku ishirini na moja (21) za kazi tangu maombi na malipo husika kukamilika.

9.4 Usajili wa Wanataaluma

a) Usajili wa wanataaluma utafanyika ndani ya siku tisini (90) tangu maombi na malipo husika kukamilika.
b) Utoaji wa vyeti vya usajili na leseni za kufanya kazi za kitaaluma kwa wanataaluma utafanyika ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi toka usajili husika ulipofanyika.

9.5 Ukaguzi wa vyuo vinavyotoa taaluma ya Famasi

a) Ukaguzi wa vyuo vipya vinavyotaka kuendesha mafunzo ya taaluma ya famasi utafanyika ndani ya siku kumi na nne za kazi tangu maombi husika yalipofanyika na malipo husika kufanyika.
b) Ukaguzi wa kawaida utafanyika mara kwa mara kadri ya uwezo na rasilimali utakavyo ruhusu.

9.6 Mafunzo ya kujiendeleza Kitaaluma (CPD)

a) Mwanataaluma atatoa taarifa za kushirika na kudai alama za mafunzo ya kujiendeleza kitaaluma (CPD credits) alizopata kwa mwaka husika kabla ya tarehe 31 ya mwezi Novemba kila mwaka.
b) Matokeo kuhusu alama alizopata mwanataaluma kutokana na mafunzo ya kujiendeleza kitaaluma yatatolewa ndani ya siku thelathini (30) za kazi baada ya kuwasilisha maombi ya alama kulingana na 'CPD'' aliyoshiriki.
c) Watoaji wa mafunzo ya kujiendeleza kitaaluma (CPD provider) watawasilisha majina ya wanataaluma walioshiriki katika mafunzo ya kujiendeleza kitaaluma ndani ya siku kumi na nne (14) toka mafunzo hayo kukamilika.

9.7 Mafunzo kwa Vitendo

a) Upangaji wa vituo kwa ajili ya kuanza mafunzo kwa vitendo utafanyika ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi toka taratibu zote kukamilika ikiwa ni pamoja na malipo kamili kufanyika.
b) Vyeti vya usajili wa muda kwa ajili ya kufanya mafunzo kwa vitendo utafanyika ndani ya siku kumi nne (14) za kazi tangu taratibu za kupangiwa kituo cha kufanyia mafunzo husika kukamilika.
c) Muda, siku na sehemu ya kuafanyia mtihani wa usajili (forensic examination) itapangwa na kutoa taarifa kwa wahusika ndani ya siku thelathini (30) toka maombi husika kupokelewa na malipo kamili kufanyika na taratibu zote kukamilika.
d) Matokeo ya mtihani wa usajili yatatangazwa ndani ya siku sitini (60) toka kufanyika kwa mtihani husika.
e) Ukaguzi katika vituo vya kutolea mafunzo kwa vitendo utafanyika mara mbili kwa mwaka kulingana na mahitaji.

10.0 MAULIZO, MALALAMIKO NA MAOMBI YA MTEJA

10.1 Maulizo ya mteja

a) Maulizo ya mteja yaliyowasilishwa kimaandishi yatajibiwa kimaandishi ndani ya siku tano za kazi
b) Maulizo yatakayofanyika kwa barua pepe au nukushi yatajibiwa ndani ya siku tatu za kazi toka kupokelewa
c) Maulizo kwa njia ya database yatajibiwa ndani ya masaa 48 toka maulizo hayo kupokelewa kwenye database na yatajibiwa kupitia database

10.2 Malalamiko ya Mteja:

a) Malalamiko ya mteja yaliyowasilishwa kwa maandishi yatajibiwa kwa maandishi ndani ya siku saba (7) tangu kupokelewa kwa malalamiko hayo.
b) Uchunguzi na kutoa majibu kutokana na malalamiko husika utafanyika ndani ya muda wa siku sitini (60) tangu kupokelewa kwa malalamiko hayo.

11.0 MASUALA YANAYOHUSU WATUMISHI WA NDANI

a) **Upatikanaji wa jalada**: Upatikanaji wa jalada kutoka masijala na kupelekwa kwa afisa anayehusika ndani ya Baraza kutafanyika ndani ya nusu saa (dakika 30) tangu lilipoagizwa.
b) **Kushughulikia jalada**: Afisa anatakiwa awe ameshughulikia jalada husika ndani ya siku tatu (3) toka kuwasilishwa kwa jalada husika kwenye dawati lake.
c) **Risiti za malipo:** Mteja atapewa risiti halali ya Baraza kutokana na malipo stahiki mara tu baada ya kufanya malipo husika

12.0 HAKI NA WAJIBU MUHIMU WA MTEJA

12.1 Haki za mteja

Mteja ana haki za:

a) Kupatiwa mkataba na kuhoji kama kuna haja kulingana na taratibu zilizowekwa.
b) Kutoa malalamiko kulingana na taratibu zilizowekwa.
c) Mteja kupata taarifa za matatizo yake kulinganana taratibu zilizowekwa.
d) Kutoa uamuzi kuhusu huduma anayotakiwa kupata baada ya kuelimishwa ipasavyo.
e) Kuhudumiwa kulingana na viwango vilivyowekwa.

12.2 Wajibu wa Mteja:

Mteja atawajibika:

a) Kuheshimu watoa huduma
b) Kutotoa rushwa,kushawishi au kuashiria mambo ya jinsi hiyo
c) Kutoa taarifa zinazohitajika na Baraza kwa usahihi, uwazi na kwa wakati unaotakiwa.
d) Kufuata matakwa ya Sheria, Kanuni na miongozo iliyowekwa na kuitekeleza ili kuwa na haki ya kupata huduma unayohitaji.
e) Kufanya malipo kulingana na Kanuni, Miongozo na taratibu zilizowekwa.
f) Kutoa huduma bora kwa wananchi.
g) Kudumisha uhusiano mwema kati yao na Baraza

12.3 Wajibu wa Baraza kwa Mteja

a) Kutoa na kupokea ushauri kwa wateja kuhusiana na huduma zitolewazo na Baraza.
b) Kuwajulisha wateja kuhusu viwango vya huduma zinazotolewa na Baraza na kufahamu matarajio yao kutoka Baraza kama mtoa huduma.
c) Kuhudumia wateja kulingana na viwango vilivyowekwa.
d) Kufanya maboresho endelevu ya huduma kwa kukuza ubunifu na kujifunza.

13.0 MREJESHO NA UENDELEZAJI WA MKATABA

13.1 Mapitio ya Mkataba huu

Tunatarajia kufanya mapitio ya mkataba huu kulingana na matakwa ya wakati na kutokana na maoni ya wateja. Tutasimamia na kutathimini utendaji wetu na mafanikio au vinginevyo ya mkataba huu kwa msaada wa tafiti huru na kushauriana na wateja, hivyo basi tunakaribisha mrejesho na hoja zenye kujenga kuhusiana na huduma zitolewazo na Baraza. Tunaahidi kwamba malalamiko na ushauri toka kwa wateja yatapewa umuhimu na kushughulikiwa ipasavyo.

13.2 Kumbukumbu za mrejesho.

Tutaweka kumbukumbu zote za malalamiko, maoni, na mapendekezo, kumbukumbu hizo zitatumika katika ufuatiliaji wa ndani pamoja na kutathmini utendaji kazi. Pia zitatumika kama kigezo cha kujipima kwa Uongozi wa Baraza la Famasi na zitasaidia kuboresha huduma kwa wateja.

Tunatarajia na tunahitaji walalamikaji wote kujitambulisha kikamilifu pia tunaahidi usiri wa hali ya juu kwa taarifa zote tutakazopokea ikiwa ni pamoja na majina na maelezo yote.

14.0 OFISI NA MAWASILIANO NA BARAZA LA FAMASI

Wateja na Umma wa Watanzania kwa ujumla wana haki ya kufanya mawasiliano na kutoa malalamiko, maoni na mrejesho wa jinsi ya kuboresha huduma za Baraza kwa njia ya posta, simu, barua pepe au kutuma nukushi kwa Baraza kwa kupitia anwani zilizoainishwa hapa chini;-

Msajili,
Baraza la Famasi,
External – Mabibo, Barabara ya Mandela ,
S.L.P 31818,
DAR ES SALAAM
Barua pepe:info@pctz.or.tz
tovuti :www.pctz.or.tz

ANGALIZO:

Utaratibu wa kushughulikia malalamiko ya wateja ulioelezwa hapo juu hauwazuii wateja kutumia njia nyingine au kumnyima haki mteja kukata rufaa kwa Mh Waziri wa Afya na Ustawi wa Jamii kwa mujibu wa kanuni na taratibu zilizopo kwa kutumia anuani iliyoainishwa hapa chini:-

Waziri wa Afya
Wizara ya Afya na Ustawi wa Jamii
S.L.P 9083, Dar es Salaam, Tanzania
Simu:
Faksi
Barua pepe

HITIMISHO

Tunapenda kuwafahamisha wateja wetu kwamba, maeneo ya nje ya Dar es Salaam. Tafadhali wasiliana na Ofisi za Waganga Wakuu wa Mikoa na Halmashauri kupata maelezo zaidi kuhusu huduma zetu.

PHARMACY COUNCIL
TANZANIA

Baraza la Famasi,
External – Mabibo, Barabara ya Mandela ,
S.L.P 31818, DAR ES SALAAM
Barua pepe:info@pctz.or.tz
tovuti :www.pctz.or.tz