



Tunajenga Maisha Yako
ya Sasa na Baadae

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA



DIBAJI

Ndugu Wateja,

Ninayo furaha kuwasilisha Mkataba wetu wa Huduma kwa Mteja, kuonyesha nia ya kutoa huduma bora kwa wateja wetu kwa kuzingatia dira na dhamira ya Shirika.

Mkataba huu unakusudia kueleza wajibu wa Shirika na viwango vya huduma zetu ambazo zinatarajiwa na wateja wetu. Pia unaonyesha namna ambavyo tunajali na kuthamini maoni na malalamiko yenu kwa kuanzisha kituo cha huduma kwa wateja na simu motomoto ya bure 08 00 756 773

Tunapenda kuwaahidi wanachama na wadau wetu kwa ujumla kwamba tumedhamiria kukidhi mahitaji na kuzidi matarajio yenu ya hifadhi ya jamii. Aidha, Mkataba huu utakuwa ni nyaraka iliyo hai ili kusaidia kudumisha uhusiano mzuri kati ya Shirika na wateja wake na unaweka vigezo ambavyo utimizwaji wa ahadi zetu na uridhikaji wa wateja wetu unaweza kupimwa.

Hivyo, maoni yenu ni muhimu sana kwani yatatuwezesha kuendelea kuboresha utoaji wa huduma zetu kwa viwango vitakavyowaridhisha zaidi.

Prof. Godius Kahyarara
Mkurugenzi Mkuu



MALENGO YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni:-

- a) Kuelimisha wateja wetu juu ya huduma na viwango vya huduma ambavyo tumejiwekea na kutangaza dhamira yetu ya utoaji wa huduma bora.
- b) Kuwawezesha wateja wetu kudai huduma bora kwa wakati katika vituo vyetu vyote vya huduma kwa wateja.
- c) Kuongeza uelewa kuhusu upatikanaji na ubora wa huduma zinazotolewa na Shirika.
- d) Kusaidia Wanachama na Wadau wengine kujua na kuelewa vizuri huduma za Shirika na jinsi ya kuwasiliana na Shirika ili kutatua kwa haraka matatizo yanayoweza kujitokeza.
- e) Kusaidia Wateja kujua haki na wajibu wao kutoka kwa Shirika na pia kutoa fursa kwa wateja kutoa mapendekezo ya jinsi ya kuboresha huduma zetu.

Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja ni kwa madhumuni ya taarifa tu na wala haukusudiwi, wala haufungi kisheria.

DIRA YETU

Shirika lina dira ya kuwa kinara katika utoaji wa huduma bora za Hifadhi ya Jamii katika Bara la Afrika ifikapo mwaka 2020.

DHAMIRA YETU

Shirika linadhamiria kidhati kutimiza mahitaji ya Hifadhi ya Jamii ya wanachama wake yanayobadilika kila wakati kwa kutumia wafanyakazi mahiri, wabunifu, wenye tija na wenye mtazamo wa kimaendeleona kwa kutumia teknolojia ya kisasa.



MAADILI YETU

Shirika linatoa huduma zake kwa wateja, wadau na umma kwa kuzingatia misingi ifuatayo:-

Uaminifu

Tunahakikisha kwamba tunatekeleza majukumu yetu kwa uaminifu na uwajibikaji kwa kufuata Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo iliyopo.

Ubunifu

Tunahakikisha kuwa shirika linatumia mbinu mpya zinazoboreshwa kila wakati ili kurahisisha na kuboresha utoaji wa huduma kwa mteja.

Uwajibikaji

Tunaamini na kukubali uwajibikaji kwa matendo yetu aidha kwa mafanikio au kushindwa.

Ushirikiano wa Wafanyakazi

Tunahakikisha kuwa wafanyakazi wote wanashirikiana katika kutoa huduma kwa mteja.

Uwazi

Tunahakikisha kwamba tunatoa huduma kwa wateja wetu kwa kuzingatia uwazi na kwamba kila mteja atapata taarifa anazohitaji kwa wakati.

WAJIBU WETU KWA WATEJA

- a) Tunaahidi kutoa huduma zinazokidhi mahitaji na matakwa maalumu ya kisheria ya wanachama.
- b) Tumejitolea kuweka na kufikia viwango vya ubora ili kuhakikisha kwamba mahitaji maalum na matarajio ya kuridhisha ya wanachama wetu yanafikiwa na kuzidi.
- c) Tunawahakikishia kutoa huduma kwa haraka, ufanisi, haki, na urahisi kwa kuzingatia misingi ya Maadili na Kanuni tulizokubaliana.
- d) Tunaahidi kutoa taarifa sahihi zinazohitajika na wateja kwa wakati.
- e) Tumejitolea kutoa huduma kulingana na uwazi na lugha nyepesi yenye kueleweka katika mawasiliano baina yetu na Wateja.
- f) Tunajukumu la kutoa stakabadhi dhidi ya michango yote na malipo yote mengine yanayopokelewa na Shirika.

WAJIBU WA MWANCHAMA KWA SHIRIKA

- a) Kuhakikisha kwamba unasajiliwa na NSSF na kupata kadi ya uanachama.
- b) Kuhakikisha kuwa michango ya kila mwezi unayokatwa kutoka mishahara wako inawasilishwa bila kukosa na kutoa taarifa mapema wakati wewe usipoona makato.
- c) Kufuatilia michango yako kila wakatikwa kutembelea ofisi ya NSSF iliyo karibu nawe au tovuti ya NSSF.
- d) Kutoa taarifa sahihi kwa Shirika wakati utakapohitajika kufanya hivyo.
- e) Kuonyesha heshima na nidhamu kwa wafanyakazi wa NSSF wakati unapohudumiwa.

WAJIBU WA MWAJIRI KWA SHIRIKA

- a) Kuhakikisha unajisajili na Shirika la Taifa la Hifadhi ya Jamii (NSSF).
- b) Kuhakikisha unawaandikisha wafanyakazi wako NSSF.
- c) Kuhakikisha kuwa unawasilisha makato ya michango ya kila mwezi kutoka kwenye mishahara ya wafanyakazi pamoja na mchanganuo wake ndani ya mwezi mmoja kuanzia mwezi wa malipo ya mishahara.
- d) Kuhakikisha unawasilisha taarifa za wanachama ambao malipo ya michango yao imelipiwa benki moja kwa moja.
- e) Kuhakikisha kupata risiti rasmi kwa ajili ya malipo yote uliyofanya kwenye Mfuko.
- f) Kulifahamisha Shirika kuhusu wafanyakazi wote ambao wanakaribia kustaafu angalau mwezi mmoja kabla ya tarehe ya kustaafu.



MASAA YETU YA KAZI

- a) Ofisi zetu zinakuwa wazi kuanzia saa 2:00 asubuhi hadi saa 11:00 jioni kwa siku zote za Jumatatu - Ijumaa.
- b) Kituo chetu cha Huduma kwa wateja (Call Centre) kinakuwa wazi kuanzia saa 2:00 asubuhi hadi saa 11:00 jioni kwa siku zote za Jumatatu - Ijumaa.
- c) Huduma ya Kufungua Madai nikuanzia saa 2:30 asubuhi – saa 11:00 jioni kwa siku zote za Jumatatu - Ijumaa.

Tunazingatia sikukuu zote za kitaifa, sikukuu za umma na nyingine yoyote kama ambavyo itatangazwa na Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania isipokuwa Huduma katika Daraja la Nyerere ambazo huendelea masaa 24 kwa siku zote za juma.



VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

HUDUMA ZETU	HATUA YA UFANISI
UANDIKISHAJI WA WANACHAMA - WAAJIRI NA WAAJIRIWA	<ul style="list-style-type: none"> Mwajiri atapatiwa cheti cha uandikishaji wa mwajiri ndani ya siku moja (1) baada ya kukamilisha taratibu za usajili. Mfanyakazi atapatiwa kadi ya uanachama ndani ya siku moja (1) baada ya kukamilisha taratibu za uandikishaji.
UKUSANYAJI WA MICHANGO	<ul style="list-style-type: none"> Tutakuwa tunaboresha kumbukumbu za akaunti ya wanachama ndani ya siku moja (1) baada ya kupokea malipo ya michango ya wanachama na mchanganuo wa malipo ya michango ambayo itawasilishwa benki moja kwa moja (kwa njia ya TISS). Wanachama watapatiwa taarifa ya michango yao wakati wowote watakapohitaji au wanaweza pia kuona taarifa za michango yao moja kwa moja kupitia tovuti ya NSSF (www.nssf.or.tz) au ujumbe wa simu yaani "SMS" kupitia namba 15747 "NSSF TAARIFA KIGANJANI.
MAFAO	<ul style="list-style-type: none"> Wastaafu watapatiwa Kuponi Ya Pensheni ndani ya siku thelathini (30) kuanzia tarehe ya kupokea pensheni ya kwanza. Wastaafu watalipwa pensheni ya kila mwezi ya awali ndani ya siku thelathini (30) baada ya malipo ya Kiinua Mgongo. Malipo ya pensheni ya kila mwezi na mafao ya urithi yatalipwa kwa wahasika kupitia huduma ya Posta Giro mnamo siku ya 25 ya kila mwezi. Malipo ya pensheni ya kila mwezi na mafao ya urithi yatalipwa kwa wahasika kupitia huduma ya Posta Giro mnamo siku ya 25 ya kila mwezi.



Boresha Maisha Yako
NSSF KWANZA
Jiunge Nasi.

HUDUMA ZETU	HATUA YA UFANISI
MAFAO	<ul style="list-style-type: none">• Madai yote ya mafao yatalipwa kwa usahihi ndani ya siku kumi na nne (14) kutoka tarehe ya kupokea fomu za madai zilizojazwa ipasavyo na kufungua madai.• Mafao ya mwanachama yatakuwa yanaboreshwa mara kwa mara sambamba na matokeo ya uthamini wa Shirika (Actuarial Valuation) na kulingana na matakwa ya sheria.
UWEKEZAJI	<ul style="list-style-type: none">• Shirika litalazimika kuzingatia na kuheshimu vigezo na masharti ya mikataba ya kupangisha na kukopesha iliyokubaliana na wateja wake.• Tutakamilisha taratibu za maombi ya upangishaji na ukopeshwaji wa Nyumba ndani ya siku thelathini (30) baada ya kupokea nyaraka kamili na sahihi.• Tutakuwa tunatoa mikopo kwa wanachama ndani ya mwezi mmoja baada ya kupokelewa na kuthibitishwa kwa fomu ya maombi iliyojazwa kwa usahihi.
ELIMU KWA UMMA	<ul style="list-style-type: none">• Tutatoa elimu kwa kupitia semina elekezi, endelevu, mkutano wa mwaka wa wanachama na wadau, vijitabu, vipeperushi, mabango, anwani binafsi, ujumbe mfupi wa simu, barua pepe, barua, mabango, tovuti na vipindi mbalimbali vya vyombo vya habari.• Taarifa itatolewa kupitia tovuti ya NSSF na matangazo kupitia vyombo vya habari.• Shirika litatoa fursa ya upatikanaji wa taarifa sahihi na za kuaminika kuhusiana na huduma na shughuli zake.



HUDUMA ZETU	HATUA YA UFANISI
<p>UNUNUZI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Taarifa zote za zabuni zitaongozwa na Sheria ya Ununuzi wa Umma, 2011 na Kanuni zake, 2013. • Shirika litaingia katika mkataba wa huduma na wauzaji ndani ya siku thelathini (30) kuanzia tarehe ya tuzo ya zabuni. • Mambo yote yanayohusiana na mapatano ya kibiashara yatashughulikiwa kwa usiri wa hali ya juu. • Tutamiza wajibu wetu wa kimkataba kama ilivyoainishwa katika Mkataba wa Kisheria wa Huduma tuliokubaliana ndani na baada ya kipindi cha mkataba. • Tutakuwa tunatoa Hati ya Manunuzi (LPO) ndani ya siku kumi na nne (14) tangu kupokelewa kwa profoma ankara ambayo inakidhi vigezo vya Shirika. • Watoa huduma na wachuuzi wengine watalipwa ndani ya siku tano (5) baada ya ya kuwasilisha hati ya huduma zilizotolewa na ankara ya kodi. • Tutafuata matakwa ya sheria ya manunuzi ili kuhakikisha hakuna upendeleo kwa wazabuni.
<p>HUDUMA KWA WATEJA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tutawahudumia wazabuni wote kwa usawa, hes-hima na adabu. • Wateja wetu wanaovuka Daraja la Nyerere watahudumiwa si zaidi ya dakika tano (5). • Tutakuwa tunawahudumia wateja kwa msingi wa “wa kwanza kuja wa kwanza kuhudumiwa”. • Mteja atahudumiwa si zaidi ya dakika thelathini (30) katika kaunta zetu. • Tutakiri kupokea malalamiko ya wateja wetu ndani ya siku mbili (2) za kazi.



Boresha Maisha Yako
NSSF KWANZA
Jiunge Nasi.

HUDUMA ZETU	HATUA YA UFANISI
HUDUMA KWA WATEJA	<ul style="list-style-type: none">• Tutatatua malalamiko ya wateja ndani ya siku tano (5) za kazi kulingana na uzito wa malalamiko.• Tutajibu maswali/masuala ambayo hayahitaji ufuatiliaji papo kwa hapo na pale ambapo ufuatiliaji anahitajika tutajitahidi kujibu ndani ya siku tano (5) za kazi.• Wakati ambapo ufuatiliaji zaidi unahitajika tutakuwa tunakupa mrejesho juu ya kila hatua tuliyofikia.
MAWASILIANO KWA WADAU	<ul style="list-style-type: none">• Tunaahidi kujibu barua zote zilizoletwa kwetu na wadau ndani ya siku saba (7) za kazi.• Tutakuwa tunajibu ujumbe wa barua pepe ndani ya siku moja (1) ya kazi tangu kupokelewa kwake.• Tutakuwa tunajibu maombi yote na maswali tunayoyapokea kwa njia ya ujumbe mfupi "SMS" ndani ya saa moja (1), Facebook na Twitter ndani ya masaa sita (6).• Tutakuwa tunapokea simu ndani ya miito mitatu (3). Tunapokea simu tutakuwa tunajitambulisha kwa kutaja jina la shirika, sehemu au idara na jina la mtu anaepokea simu hiyo.



HUDUMA ZETU	HATUA YA UFANISI
MREJESHO KWA MTEJA	<ul style="list-style-type: none">• Maoni ni muhimu kwa Shirika kwa sababu yanatuwezesha kuendelea kuboresha huduma zetu kwa wanachama wetu. Kama una hoja, pongezi au maoni, tafadhali tujulishe kwa kuwasiliana nasi kwa njia ya simu, barua, barua pepe, au fomu ya malalamiko kwa anuani zinazotolewa katika Mkataba huu.• Nyenzo nyingine za kukusanya maoni ni pamoja na:<ul style="list-style-type: none">- Sanduku la Maoni Tumeweka sanduku la maoni linaloonekana na linalofikika katika kila moja ya Ofisi zetu.- Dodoso Shirika linafanya utafiti wa tathmini ya kuridhika kwa mteja kila baada ya miezi mitatu (3).- Mkutano wa Mwaka wa Wadau Mkutano wa wadau unafanyika angalau mara moja kwa mwaka.



TUSAIDIE ILI TUKUHUDUMIE KWA UBORA ZAIDI

NSSF imejikita kimadhubuti katika kuwaridhisha wateja wake, hivyo tunakaribisha maoni yako juu ya utendaji wetu. Waweza kutusaidia kudumisha na kuboresha viwango vya huduma zetu kwa:-

- a) Kutokuwapa wafanyakazi wetu hongo au vishawishi vyovyote vya kifedha.
- b) Kuheshimu haki za, na kutoa heshima kwa wateja wengine.
- c) Kuwa wazi na waaminifu kwa kutoa maelezo sahihi na kamili wakati wa kuwasiliana nasi.
- d) Kutoa taarifa wakati maelezo yako binafsi yanapobadilika, kwa mfano, anwani yako.
- e) Usisite kuomba fursa ya kukutana na mfanyakazi mahususi kama una maulizo yenye utata au ya kiufundi.
- f) Kuwasiliana na mfanyakazi husika kama umeelekezwa hivyo katika mawasiliano ya awali na nukuu kumbukumbu namba - kama itakuwepo.
- g) Kutumia njia sahihi kwa ajili ya maswali, maoni, malalamiko na pongezi.
- h) Kutujulisha haraka iwezekanavyo wakati ambapo hatukidhi matarajio yako kwa kujaza dodoso la huduma kwa mteja.
- i) Kutusaidia kuwatambua na kuwapongeza wafanyakazi wetu kwa kutuambia wakati ambapo umepokea huduma bora.



RUFAA YA KUTATUA MALALAMIKO

Endapo hujaridhishwana matokeo ya malalamiko yako au jinsi yalivyoshughulikiwa na Shirika, unaweza kukata rufaa kwa vyombo vifuatayo: -

1. **Mkurugenzi Mkuu**

Mamlaka ya Udhhibiti wa
Hifadhi ya Jamii - SSRA
Alpha Building
Ghorofaya Pili na Tatu
Kiwanja Na. 25, Barabara ya
Bagamoyo
S.L.P. 31846, Dar es Salaam,
Tanzania
Simu: +255222926182,
+255222926183,
+255222761689
Nukushi: +255222926181
Barua pepe: info@ssra.go.tz
Tovuti: www.ssra.go.tz

2. **Ofisi ya Waziri Mkuu, Wizara ya Sera, Bunge, Kazi, Ajira kwa Vijana na Watu Wenye Ulemavu**

Mwalimu Nyerere Pension
Tower, Barabara ya Bibi Titi
Mohamed
S.L.P. 1422 Dar es Salaam,
Tanzania
Simu: +255222121928
Nukushi: +255222324218

3. **Afisa Mtendaji Mkuu**

Mamlaka ya Udhhibiti wa
Ununuzi wa Umma
PPF Tower, Ghorofa ya 8,
Makutano ya Mtaa wa Ohio/
Garden
S.L.P. 49, Dar es salaam,
Tanzania
Simu: +255222121236
Nukushi: +255222121238



MAWASILIANO YETU

Kwa maelezo zaidi tafadhali wasiliana nasi kupitia, Barua pepe: info@nssf.or.tz; complaints@nssf.or.tz; dg@nssf.or.tz; Tovuti: www.nssf.or.tz na S.L.P. 1322 Dar es salaam, Tanzania, Benjamin William Mkapa Pension Towers.

OFISI ZA MIKOA

OFISI YA ARUSHA

S. L. P. 1140
Barabara ya Old Moshi
Simu: +255272520136
Nukushi: +255272520138

IDARA ZA SERIKALI NA BALOZI

NSSF Waterfront House
S. L. P. 8806
Simu: +255222116069
Nukushi: +255222116068

KITUO CHA HUDUMA KWA WATEJA

Benjamin William Mkapa Pension Towers, Ghorofa ya 15
Dar es salaam, Tanzania
Namba ya bure: 0800756773

OFISI YA ILALA

Mafao House, Barabara ya Uhuru
S. L. P. 9504
Simu: +255222129392/3
Nukushi: +255 22 2129397

OFISI YA DODOMA

S. L. P. 954
Barabara ya Askari
Simu: +255262323345
Nukushi: +255262322370

OFISI YA IRINGA

Akiba House, Ghorofa ya 1
Mtaa wa Miyomboni
S. L. P. 415
Simu: +255262702757
Nukushi: +255262702235

OFISI YA GEITA

Jengo la NSSF, Barabara ya Bomani
S. L. P.1
Simu: +255282520066
Nukushi: +255282520179

OFISI YA KAGERA

NSSF Commercial Complex,
Barabara ya Jamuhuri
S. L. P. 18
Simu: +255282220703
Nukushi: +25528222067



OFISI YA KAHAMA

Barabara Boma
S. L. P. 70
Simu: +255282710550
Nukushi: +2552850280

OFISI YA MANYARA

Barabara ya Boma, Babati
S. L. P. 142
Simu: +255272530389
Nukushi:+255282531049

OFISI YA KIGOMA

Mafao House
S. L. P. 170
Simu: +255282802847
Nukushi: +255282803792

OFISI YA MARA

Barabara ya Boma, Musoma
S. L. P. 248
Simu: +255282622109
Nukushi:+255282620288

OFISI YA KILIMANJARO

Kilimanjaro Commercial Complex
S. L. P. 824
Simu: +255272755190
Nukushi:+255272750692

OFISI YA MBEYA

NSSF Building, Mtaa wa Karume
S. L. P. 787
Simu: +255252503514
Nukushi: +255252503360

OFISI YA KINONDONI

Ubungo Plaza, Ubungo
S. L. P. 9311
Simu: +255222701005
Nukushi:+255222700634

OFISI YA MOROGORO

Mafao House
S. L. P. 147
Simu: +255232614446
Nukushi: +255232614601

OFISI YA LINDI

S. L. P. 147
Simu: +255232202131
Nukushi: +255232202293

OFISI YA MTWARA

Barabara ya TANU
S. L. P. 100
Simu: +255232333369
Nukushi: +255232333843



Boresha Maisha Yako
NSSF KWANZA
Jiunge Nasi.

OFISI YA MWANZA

Mafao House
S. L. P. 1440
Simu: +255282505028
Nukushi: +255282505029

OFISI YA NJOMBE

Barabara ya Songea
S. L. P. 102
Simu: +255262782122
Nukushi: +255262782266

OFISI YA PWANI

Kibaha, Maili Moja
S. L. P. 30105
Simu: +255232402252
Nukushi: +255232402812

OFISI YA RUKWA

Sumbawanga
S. L. P. 65
Simu: +255252802013
Nukushi: +255252802722

OFISI YA RUVUMA

Akiba House
S. L. P. 140
Simu: +255262602038
Nukushi: +255262602465

OFISI YA SHINYANGA

Mboya Street
S. L. P. 157
Simu: +255282762258
Nukushi: +255282763989

OFISI YA SINGIDA

S. L. P. 128
Simu: +255262502151
Nukushi: +255262502152

OFISI YA TABORA

S. L. P. 78
Simu: +255262604026
Nukushi: +255262604171

OFISI YA TANGA

Euckenford Avenue
S. L. P. 901
Simu: +255272644677
Nukushi: +255272647339

OFISI YA TEMEKE

Mafao House
S. L. P. 45829
Simu: +255222865769/71
Nukushi: +255222865772

OFISI ZA WILAYA

S/N	Wilaya	S. L. P	Namba ya Simu
1	Ifakara	193	+255232625111
2	Karagwe	128	+255272222970
3	Karatu	69	+255272534001
4	Kidatu	328	+255232626163
5	Korogwe	509	+255272640555
6	Lushoto	149	+255272640099
7	Mafinga	95	+255262692518
8	Masasi	201	+255232510039
9	Maswa	179	+255282750380
10	Nzega	332	+255262692144
11	Tukuyu	266	+255252552072



OFISI ZA VITUO

S/N	Kituo	S. L. P	Namba ya Simu
1	Amani	901	+255272644677
2	Biharamulo	139	+255282223540
3	Hai	91	+255272756699
4	Kakola	70	+255732981203
5	Kasulu	161	+255282810461
6	Kibaoni	415	+255262702757
7	Kigamboni	45829	+2552865769/71
8	Kilosa	141	+255232623019
9	Manyoni	157	+255263540022
10	Mbezi	9311	+255222618357
11	Mbinga	390	+255252640270
12	Mbozi	264	+255252580340
13	Misenyi	18	+255282220703
14	Mpanda	214	+255252820346
15	Mtibwa	147	+255232614446
16	Pangani	901	+255272644677
17	Rombo	824	+255272756870
18	Same	237	+255272758030
19	Tarime	84	+255282696002
20	TPC Moshi	824	+255272755190
21	Tunduru	292	+255252820414
22	Usa-River	667	+255272541096