

MAMLAKA YA MAPATO TANZANIA

MKATABA WA HUDUMA

NA

MTEJA

Julai, 2020

Toleo la Tisa

YALIYOMO

DIRA YETU.....	3
DHAMIRA.....	3
MAADILI YA MSINGI.....	3
ORODHA YA VIFUPISHO.....	5
1.0. DIBAJI.....	6
2.0. MADHUMUNI YA MKATABA.....	7
3.0. WATEJA WA TRA.....	7
4.0. HUDUMA ZITOLEWAZO NA TRA.....	8
5.0. WAJIBU WETU.....	8
6.0. FAHAMU HAKI ZAKO.....	9
7.0. FAHAMU WAJIBU WAKO.....	9
8.0. VIWANGO VYA HUDUMA.....	12
9.0. HATUA KWA HUDUMA ZISIZORIDHISHA.....	16
10.0. MREJESHO.....	16
11.0. MUDA WA KAZI.....	16

DIRA YETU

Kuongeza mapato ya ndani kwa kuimarisha ulipaji wa kodi wa hiari

DHAMIRA

Tunarahisisha ulipaji wa kodi na kufanya maisha yawe bora

MAADILI YA MSINGI

Weledi: Tumejizatiti kutumia sheria ipasavyo, kuwajibika na kwa ukamilifu kutumia ujuzi na maarifa kama masharti katika kusimamia mahitaji yenu

Uwajibikaji: Tunajenga na kuendeleza Taasisi yenye kuthamini na kuhamasisha uwajibikaji

Uadilifu: Tunaamini katika kutenda haki katika shughuli zetu zote kwa walipakodi na wadau wengine.

ORODHA YA VIFUPISHO

A-PAD	Assessed Pre-Arrival Declaration
ICD	Inland Container Deport
ITA	Institute of Tax Administration
MUB	Manufacturing Under Bond
PAD	Pre-Arrival Declaration
PMD	Post Manifest Declaration
TANSAD	Tanzania Single Administration Document
TIN	Taxpayer Identification Number
TRA	Tanzania Revenue Authority
VAT	Value Added Tax

1.0. DIBAJI

Ndugu mteja,

Ni furaha yangu kupata fursa hii kuwasilisha kwako Mkataba wa Huduma ya Mteja. Huu ni Mkataba ambao unalenga katika kutoa huduma ambayo tumejipanga kukuhudumia kama Mteja wetu. Mkataba huu umeainisha viwango vya huduma, haki na wajibu wako ambavyo kwa pamoja vinatuwezesha kutimiza matarajio yako.

Tunawajibika kukupatia huduma sahihi na rahisi ambayo haina ubaguzi ili kujenga mahusiano yenye kuaminiana na kuheshimiana. Tunakutambua kama mteja mshirika wetu muhimu katika masuala ya usimamizi wa kodi.

Ninasisitiza tena ahadi ya TRA katika kuhakikisha matarajio yako yanatimizwa leo na wakati wote. Tunakuhimiza **"TIMIZA WAJIBU TUKUHUDUMIE IPASAVYO"** ili kufikia malengo tuliojiwekea.

KAMISHNA MKUU

1.0. MADHUMUNI YA MKATABA

- 1.1. Kuelezea viwango vya huduma;
- 1.2. Kuainisha haki na wajibu wa mteja;
- 1.3. Kuimarisha uhusiano kati ya TRA na mteja.

2.0. WATEJA WA TRA

- Walipakodi,
- Washauri wa Kodi na Wakala wa Forodha
- Sekta Binafsi,
- Bodi ya Rufaa na Baraza la Kodi
- Taasisi za kifedha
- Mashirika ya Umma
- Serikali, Wizara, Idara, Wakala wa serikali na Serikali za Mitaa,
- Mahakama,
- Bunge
- Washirika wa Maendeleo,
- Asasi zisizo za kiserikali,
- Vyombo vya habari, na
- Umma.

3.0. HUDUMA ZITOLEWAZO NA TRA

- 3.1. Usajili
- 3.2. Makadirio ya Kodi
- 3.3. Ukaguzi wa Kodi na Usimamizi wa madeni ya Kodi
- 3.4. Usuluhishi wa migogoro ya kikodi
- 3.5. Undoshaji bidhaa bandarini na kurahisisha biashara za kimataifa
- 3.6. Vibali na Leseni
- 3.7. Vivutio vya kodi na misamaha ya kodi
- 3.8. Marejesho ya kodi ma malipo
- 3.9. Mafunzo na elimu kwa Mlipakodi
- 3.10. Utoaji wa Takwimu za kibiashara

4.0. WAJIBU WETU

- 4.1. Tutawahudumia wateja wetu kama viwango vya huduma vinavyoelekeza
- 4.2. Tutashughulikia maulizo na malalamiko ya wateja
- 4.3. Tutakupatia taarifa sahihi na kwa wakati

5.0. FAHAMU HAKI ZAKO

- 5.1. Utahudumiwa bila upendeleo;
- 5.2. Taarifa zako zitatumizwa kwa usiri na ufaragha isipokuwa pale tu sheria itakavyoelekeza vinginevyo;
- 5.3. Una haki ya kudhaniwa kuwa ni mwaminifu isipokuwa pale tu mwenendo wako utakapothibitishwa vinginevyo;
- 5.4. Una haki ya kupinga makadirio ya kodi au uamuzi wowote uliofanywa na TRA kwa mujibu wa sheria;
- 5.5. Una haki ya kupanga masuala yako ya kodi ili kuweza kupata vivutio/ msamaha wowote utokanao na sheria za kodi kwa kuzingatia vipengele na taratibu zilizopo;
- 5.6. Utapokea majibu ya maulizo, malalamiko na maombi yoyote kwa usahihi na kwa wakati

6.0. FAHAMU WAJIBU WAKO

Ili tuweze kukuhudumia kwa ufanisi na kufikia malengo yako, tunakushauri kufanya yafuatayo;

- 6.1. Unashauriwa kujaza fomu kikamilifu na kuambatanisha na nyaraka zinazohitajika pindi unapofanya usajili;
- 6.2. Unakumbushwa kulipa kodi au ushuru kabla au mnamo tarehe ya mwisho wa kulipa kodi husika husika;
- 6.3. Kumbuka kutuma ritani za kodi katika kipindi kilichowekwa kisheria;
- 6.4. Kumbuka kutoa risiti kieletroniki/ Ankara kwa wateja wako;
- 6.5. Tafadhali jaza na tuma taarifa/nyaraka kwenye mfumo wa kadhia pindi unapoingiza /kuondosha mzigo au unapokuwa na madai ya kodi;
- 6.6. Unashauriwa kutoa taarifa zitakazohitajika pindi unapotakiwa kufanya hivyo;
- 6.7. Unashauriwa kutoa taarifa za maandishi pindi unapofunga biashara kwenye ofisi inayoshughulikia masuala yako ya kodi;

- 6.8. Kusajiliwa kwa ajili ya kulipa kodi kwa mujibu wa kisheria;
- 6.9. Kuwasilisha ritani za kodi ndani ya muda unaotakiwa;
- 6.10. Kuwasilisha nyaraka za forodha au madai ya marejesho na kuhakikisha kwamba nyaraka ni sahihi;
- 6.11. Kutoa na kudai risiti za kielektroniki/ Ankara za kodi;
- 6.12. Kutoa taarifa au nyaraka sahihi pale utakapohitajika kufanya hivyo;
- 6.13. Kutoa ushirikiano kwa TRA na kuwapa nafasi ya kutimiza wajibu wao kisheria pasipo kuwaingilia, kuwatisha, kuwadharau na kuwashawishi;
- 6.14. Kutokutoa zawadi, fedha, rushwa au upendeleo wowote kwa nia ya kupata huduma

TIMIZA WAJIBU TUKUHUDUMIE IPASAVYO

7.0. VIWANGO VYA HUDUMA

HUDUMA	MAELEZO	MUDA
Usajili	Namba ya Utambulisho wa Mlipakodi(TIN)	Ofisi ya mkoa: Ndani ya siku 1 ya kazi
		Ofisi za Wilaya: Ndani ya siku 10 za kazi tangu kupokea maombi.
	Usajili wa Kodi ya Ongezeko la Thamani (VAT)	Ofisi za Mkoa: Ndani ya siku 2 za kazi tangu
		Ofisi za Wilaya: Ndani ya siku 10 za kazi tangu kupokea maombi.
	Usajili wa Vyombo vya Moto	Ndani ya siku 2
Washauri wa Kodi	Ndani ya siku 26	
Makadirio	Taarifa ya makadirio ya kodi kwa awamu za mapato (Provisional Return)	Ndani ya siku 1 ya kazi
	Taarifa ya Mapato (Final return)	Ndani ya miezi 2
	Kadhia ya forodha (PAD/PMD)	Ndani ya saa 24 tangu kupokea nyaraka kwenye mfumo wa Forodha

Vibali na Leseni	Ada za vyombo vya moto	Usajili kwa mara ya kwanza ndani ya siku 2 baada ya kutimiza masharti husika
	Leseni ya udereva	Ndani ya siku 3 za kazi baada ya kutimiza masharti husika
	Leseni ya Uwakala wa Forodha	Ndani ya siku 10 za kazi baada ya mwombaji kutimiza masharti husika.
	Leseni ya Usafirishaji wa Bidhaa zilizo chini ya ulimamizi wa Forodha.	Ndani ya siku 2 za kazi baada ya mwombaji kutimiza masharti.
Uingizaji wa Magari Nchini kwa Muda Maalum	Fomu namba C32.	Ndani ya siku 1
	Carnet De Passage	Ndani ya siku 1 baada ya kupokea maombi mpakani na kutimiza masharti ya sheria.
Nyaraka za Uingizaji Bidhaa (Pre-Arrival Declaration-PAD na Post Manifest Declaration-(PMD)	Nyaraka za uingizaji bidhaa	Ndani ya saa 24 baada ya tarehe ya kukubaliwa kwa tamko (PAD) na PMD.
Uondoshaji Bidhaa	Uondoshaji Bidhaa katika maeneo ya Forodha	Ukaguzi wa kadhia za forodha (TANSADs) utafanyika ndani ya saa 24 baada ya malipo kufanyika

Ruhusa ya Uondoshaji Bidhaa Eneo la Forodha	Bidhaa zinazopita moja kwa moja(Direct Release)	Ndani ya saa 1 baada ya kupokea nyaraka husika
	Ukaguzi wa mashine ya mionzi (Scanner)	Ndani ya Saa 2 baada ya kupeleka bidhaa sehemu ya ukaguzi (scanner site).
	Ukaguzi wa kawaida (Physical Verification)	Ndani ya Saa 3 kwa bidhaa ambazo zinafanyiwa ukaguzi (physical verification).
Misamaha ya Forodha	Wanaostahili kupata misamaha iliyopo chini ya TIC (Tanzania Investment Centre)	Ndani ya 14
	Wanaostahili kupata misamaha mingine ambayo haipo chini ya TIC	Ndani ya siku 3
Ukaguzi wa Kodi	Ukaguzi wa kumbukumbu/ taarifa za biashara za Mlipakodi	Ndani ya miezi 6
	Taarifa ya maandishi juu ya ukaguzi	Ndani ya siku 6 baada ya ukaguzi kukamilika
Upelelezi wa Masuala ya Kodi	Motisha kwa watoa taarifa za ukwepaji wa kodi	Ndani ya siku 30 baada ya kodi stahiki kulipwa kwa mujibu wa sheria
Pingamizi la Kodi/ Ushuru	Pingamizi ya Kodi za ndani	Ndani ya miezi 6 tangu tarehe ya kupokea pingamizi
	Pingamizi za Forodha	Ndani ya siku 30 tangu tarehe ya kupokea pingamizi.

Mafunzo- Chuo cha Usimamizi wa Kodi(ITA)	Mafunzo ya taaluma ya Usimamizi wa Kodi Cheti - Mwaka 1 Stashahada-Miaka 2 Shahada - Miaka 3 Shahada ya uzamini Mwaka 1 Shahada ya pili- Miaka 2	Waombaji waliochaguliwa watapewa taarifa za kujiunga na chuo kabla ya kozi husika kuanza; Ndani ya wiki 3 kwa mafunzo ya muda mfupi Ndani ya mwezi 1 kwa mafunzo ya muda mrefu
Simu	Miito ya Simu	Tutapokea simu yako ndani ya sekunde 40
Maulizo/ Barua	Ufafanuzi wa maulizo na majibu ya barua	Ndani ya siku 5 za kazi tangu kupokelewa.
Malalamiko	Kushughulikia Malalamiko	Ndani ya siku 5 za kazi
Minada	Taarifa kwa washindi wa minada	Ndani ya siku 1 baada ya kuisha muda wa mnada

8.0. HATUA KWA HUDUMAZISIZORIDHISHA

Endapo Afisa wetu atatoa huduma kinyume na viwango vya huduma vilivyowekwa bila sababu za msingi na kusababisha kucheleweshwa kwa huduma, tutachukua hatua za haraka ili kutatua tatizo hilo.

9.0. MREJESHO

Tunakukaribisha na kukuhamasisha mteja wetu kutoa maoni yako kuhusu ubora wa huduma tunazotoa. Mrejesho huu unaweza kutolewa kwa njia ya pongezi, maoni, malalamiko na mapendekezo yanayolenga kuboresha huduma.

Tunakusihhi kutoa mrejesho kwa njia ya masanduku ya maoni, barua pepe, simu, kadi za huduma, vipindi vya radio na luninga, barua kupitia viongozi wa Mamlaka, mitandao ya kijamii na matokeo ya tafiti au tathmini ya semina mbalimbali za kodi

10.0. MUDA WA KAZI

Jumatatu – Ijumaa

Kuanzia saa 2 asubuhi hadi saa 11 jioni

Ofisi za Forodha na vituo vyake - saa 24

Isipokuwa vituo vya forodha vya mpakani, bandari na viwanja vya ndege, ofisi zote za TRA hazitafanya kazi Jumamosi, Jumapili na siku za sikukuu.

