MAMLAKA YA MAPATO TANZANIA

MKATABA WA HUDUMA

NA

MLIPAKODI

Julai, 2017

Toleo la Nane

DIRA

Kuongeza mapato ya ndani kwa kuimarisha ulipaji wa kodi wa hiari

DHAMIRA

Tunarahisisha ulipaji wa kodi na kufanya maisha yawe bora

MIHIMILI

Urahisi
Uhiari
Uboreshaji Endelevu

MAADILI YA MSINGI

Weledi
Uwajibikaji
Uadilifu

YALIYOMO

	Orodha ya vifupisho	iii
1.0	Dibaji	1
2.0	Utangulizi	3
3.0	Madhumuni ya Mkataba	4
4.0	Wadau wa TRA	5
5.0	Huduma zinazotolewa na TRA	6
6.0	Wajibu wa TRA	6
7.0	Wajibu wa Mlipakodi	9
8.0	Haki za Mlipakodi	11
9.0	Viwango vya Huduma	12
10.0	Huduma Nyinginezo	19
11.0	Hatua kwa huduma zisizoridhisha	21
12.0	Mrejesho	22
13.0	Ufuatiliaji na tathimini	23
14.0	Muda wa Kazi	24

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

za kodi iwapo watakuwa na taarifa sahihi na kupewa huduma wanazozihitaji ili kutimiza wajibu wao. Kwa kuzingatia sheria za kodi na sheria nyinginezo za nchi, TRA inatekeleza majukumu yake kulingana na viwango vilivyoainishwa kwenye mkataba huu. Juhudi hizi zitasaidia kujenga utamaduni wa kutoa huduma bora na kukuza ridhaa ya ulipaji kodi kwa hiari ikiwa ni pamoja na kujenga mfumo mzuri wa kodi.

Aidha,TRA imejizatiti kutoa huduma bora wakati wote kwa kuzingatia viwango vya utoaji huduma vilivyoainishwa katika mkataba huu.

KAMISHNA MKUU

2.0 UTANGULIZI

Toleo hili la nane la Mkataba wa Huduma na Mlipakodi linachukua nafasi ya toleo la saba, kufuatia mabadiliko yanayotokea katika jamii hususani katika usimamizi wa kodi.

TRA ikiwa miongoni mwa taasisi za umma ilianzisha Mkataba na Mlipakodi ili kuweka bayana haki, wajibu na viwango vya huduma vinavyopaswa kutolewa kwa walipakodi na wadau wengine.

Mkataba huu utaisaidia TRA katika kutekeleza Mpango Mkakati wake wenye dhamira ya kuongeza mapato ya ndani kwa kuimarisha ulipaji wa kodi wa hiari.

Dhamira hii itafikiwa kwa kuongeza ufanisi katika usimamizi wa kodi na kupanua wigo wa kodi ili kukusanya mapato zaidi kutoka kwenye sekta maalum ikiwa ni pamoja na sekta ya madini, mafuta na gesi, mawasiliano, utalii, Ukandarasi, majengo, taasisi za fedha, watu wenye vipato vya juu na mapato yanayotokana na sekta zisizo rasmi.

Mkataba huu unaelezea viwango vya huduma, wajibu na haki za mlipakodi kama zilivyoainishwa kwenye sheria za kodi. Ni wazi kuwa mkataba huu utasaidia kuimarisha uhusiano kati ya TRA, Sekta binafsi na Umma kwa ujumla.

Tunapenda ifahamike kuwa panapokuwa na mgongano wa tafsiri kati ya mkataba huu na sheria za kodi, basi tafsiri sahihi ya sheria husika ndiyo itakayozingatiwa.

3.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA NA MLIPAKODI

Mkataba huu unaainisha bayana haki na wajibu wa mlipakodi kama ilivyoelezwa kwenye sheria za kodi kwa lengo la kudumisha na kuboresha mahusiano yaliyopo kati ya TRA na mlipakodi.

Mambo ya msingi katika Mkataba huu yanahusu viwango vya huduma ambavyo vitatekelezwa ili kuhakikisha TRA inatoa huduma bora kwa kuzingatia taratibu na kanuni ambazo zinaruhusu mahusiano au ubia kati ya walipakodi na wadau

wengine kuimarika na kuboresha usimamizi wa kodi.

Mkataba huu unakusudia kujenga utamaduni wa kumjali mteja na unaimarisha mahusiano kati ya TRA na wadau kwa manufaa ya pande zote.

4.0 WADAU WA TRA

Wadau ni watu wote ambao wananufaika na huduma zitolewazo na TRA ikiwa ni pamoja na wadau ambao wanahusika kwa njia moja au nyingine katika usimamizi wa kodi. Wadau hao ni pamoja na:-

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

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA TRA

Huduma zitolewazo na TRA kwa wadau wake ni pamoja na:

- Usajili
- Makadirio ya Kodi
- Kukusanya na kuhasibu mapato ya Serikali
- Ukaguzi wa Kodi
- Usimamizi wa madeni ya Kodi
- Huduma za Forodha
- Vibali na Leseni
- Majibu ya Maulizo na Malalamiko
- Vivutio na misamaha ya Kodi
- Marejesho ya Kodi
- Upelelezi wa Masuala ya Kodi
- Elimu kwa Mlipakodi
- Utoaji wa Takwimu za kibiashara
- Mafunzo

6.0 WAJIBU WA TRA

TRA katika kutekeleza wajibu wake wa ukusanyaji wa mapato ya Serikali inazingatia yafuatayo:-

6.1 Kutoa makadirio sahihi ya kodi kwa mujibu wa sheria.

6.2 Kukusanya kodi kwa mujibu wa sheria za kodi, kanuni na taratibu zilizopo.

6.3 Kutoa huduma zenye ubora wa hali ya juu kwa walipakodi na wadau wengine.

6.4 Kushughulikia maulizo ya walipakodi na wadau wengine ili kuwawezesha kutimiza wajibu wao.

6.5 Kushughulikia malalamiko ya walipakodi na wadau kwa nia ya kupata ufafanuzi/ufumbuzi na kuiwezesha TRA kubaini mapungufu katika huduma inazotoa. Maoni ya walipakodi na wadau yatachangia kuboresha huduma.

6.6 Kuajiri na kuwaendeleza watumishi wake ili wawe na uwezo wa kutoa huduma bora kwa wateja na wadau wengine.

6.7 Kuelimisha walipakodi na wadau kuhusu haki na wajibu wao.

6.8 Kutoa fomu za kodi na taarifa sahihi kwa wakati na kwa lugha nyepesi.

6.9 Kurahisisha mawasiliano kati ya TRA, walipakodi na wadau wengine.

6.10 Kushirikiana na walipakodi na wadau wengine kwa misingi ya kujali heshima, utu na kuwa na mtazamo wa kumjali mteja.

6.11 Kushirikiana na Bodi ya Rufani za kodi/ Baraza la Kodi na Mahakama katika kuhakikisha uzingatiaji wa muda katika mahudhurio Mahakamani na utoaji wa vielelezo ili kutatua migogoro ya kodi. Pia TRA itaheshimu maamuzi yatakayotolewa na mahakama.

6.12 Kutoa ushauri kwa Serikali na taasisi zake kuhusu masuala ya sera, sheria za kodi na utekelezaji wake.

6.13 Kutoa mafunzo ya kitaaluma kwa walipakodi na wadau kuhusu masuala ya kodi.

6.14 Kutoa mrejesho wa taarifa zitakazotolewa na walipakodi pamoja na umma zinazohusu ukwepaji wa kodi. Pale itakapothibitika kuwa

kulikuwa na ukwepaji wa kodi na kodi hiyo kukusanywa, mtoa taarifa atazawadiwa asilimia 3 ya makusanyo husika lakini kiwango hicho hakitazidi Shilingi milioni 20.

7.0 WAJIBU WA MLIPAKODI

Mlipakodi anawajibika kwa mambo yafuatayo:-

7.1 Usajili

Mlipakodi anayestahili kusajiliwa kwa ajili ya kulipa kodi ana wajibu wa kujisajili kisheria.

7.2 Uwasilishaji wa Ritani za Kodi

Mlipakodi aliyesajiliwa kwa mujibu wa sheria za kodi ana wajibu wa kuwasilisha ritani za kodi na kulipa kodi iliyokadiriwa kwa muda unaotakiwa kwa mujibu wa sheria ya kodi husika.

7.3 Usahihi wa Ritani, Nyaraka za Forodha na Madai ya Marejesho

Mlipakodi anayewasilisha ritani, nyaraka za forodha au madai ya marejesho anawajibika

kuhakikisha kwamba nyaraka hizo ni sahihi.

7.4 Malipo ya kodi kwa wakati

Mlipakodi ana wajibu wa kulipa kodi kwa wakati ili kuepuka kulipa adhabu au/na riba kama ilivyoainishwa katika sheria.

7.5 Utoaji na Kudai Stakabadhi/Ankara za kodi za kielektroniki

- Mlipakodi (Muuzaji) ana wajibu wa kutoa stakabadhi za mauzo/ankara za kodi za kielektroniki
- Mnunuzi ana wajibu wa kudai stakabadhi za manunuzi/ ankara za kodi za kielektroniki kwa kila bidhaa/ huduma iliyotolewa.

7.6 Ushirikiano na Maafisa wa TRA

Kila Mlipakodi ana wajibu wa kutoa ushirikiano kwa maafisa wa TRA kwa:

- Kutoa taarifa na nyaraka zinazohusiana na masuala ya kodi au taarifa nyinginezo pale anapotakiwa kufanya hivyo.

- Kutoa ushirikiano kwa maafisa wa TRA na kuwapa nafasi ya kutimiza wajibu wao kisheria pasipo kuwaingilia, kuwatisha, kuwatukana, kuwadharau au kuwashawishi kwa namna yoyote ile.

8.0 HAKI ZA MLIPAKODI

TRA itazingatia na kuheshimu haki za Mlipakodi katika kuhakikisha kuwa anatimiza wajibu wake wa kulipa kodi bila vikwazo, haki hizo ni pamoja na:-

8.1 Utendaji Usio na Upendeleo

Mlipakodi anastahili kupata haki sawa katika utekelezaji wa sheria za kodi ili aweze kulipa kodi kwa kiasi kinachotakiwa.

8.2 Faragha na Usiri

Taarifa binafsi au zile za kibiashara zitakazotolewa katika ofisi za TRA zitafanyiwa kazi kwa usiri na faragha isipokuwa tu pale sheria inapoelekeza vinginevyo.

8.3 Dhana ya Uaminifu

Mlipakodi ana haki ya kudhaniwa kuwa ni mwaminifu isipokuwa pale tu mwenendo wake utakapothibitishwa vinginevyo.

8.4 Kupinga Makadirio ya Kodi

Mlipakodi ana haki ya kupinga makadirio ya kodi au uamuzi wowote uliofanywa na TRA kwa mujibu wa sheria.

8.5 Vivutio na Misamaha kwa mujibu wa Sheria za Kodi

Mlipakodi ana haki ya kupanga masuala yake ya kodi ili kuweza kupata vivutio/msamaha wowote utokanao na sheria za kodi kwa kuzingatia vipengele na taratibu zilizopo. TRA itatekeleza sheria hizo bila upendeleo kwa walipa kodi wote.

9.0 VIWANGO VYA HUDUMA

TRA imeazimia na kuahidi kutoa huduma bora kwa walipakodi kwa kuzingatia viwango vya ubora vifuatavyo:

9.1 Usajili wa Walipakodi

Namba ya Utambulisho wa Mlipakodi (TIN)

Namba ya Utambulisho wa Mlipakodi (TIN) itatolewa bure baada ya mwombaji kutimiza masharti:

- **Ofisi za Mkoa:** Ndani ya siku 1 ya kazi tangu kupokea maombi.

- **Ofisi za Wilaya:** Ndani ya siku 10 za kazi tangu kupokea maombi.

Usajili wa Kodi ya Ongezeko la Thamani (VAT)

Namba ya usajili wa Kodi ya Ongezeko la Thamani (VAT) itatolewa baada ya mwombaji kutimiza masharti :

- **Ofisi za Mkoa:** Ndani ya siku 2 za kazi tangu kupokea maombi.

- **Ofisi za Wilaya:** Ndani ya siku 10 za kazi tangu kupokea maombi.

Usajili wa Vyombo vya Moto

Vyombo vya moto vitasajiliwa na TRA na kupewa kadi ya usajili ndani ya siku 2 za kazi baada ya mwombaji kutimiza masharti husika.

Usajili wa Washauri wa Kodi

Mshauri wa kodi atasajiliwa ndani ya siku kumi na tano za kazi tangu siku ya kuwasilishwa kwa maombi na kutimiza masharti husika.

9.2 Vibali na Leseni

Ada za vyombo vya moto

Vyombo vya moto vitapewa leseni wakati wa usajili mara ya kwanza kwa muda wa siku mbili baada ya kutimiza masharti husika.

Leseni ya udereva

- TRA itatoa leseni ya udereva kwa mara ya kwanza ndani ya siku tatu za kazi baada ya kutimiza masharti husika
- TRA itatoa leseni ya udereva ambayo siyo ya mara ya kwanza ndani ya siku mbili za kazi baada ya kutimiza masharti husika

Leseni ya Uwakala wa Forodha

Makampuni yatapewa leseni ndani ya siku kumi za kazi baada ya mwombaji kutimiza masharti husika.

Leseni ya Usafirishaji wa Bidhaa zilizo chini ya usimamizi wa Forodha.

Leseni itatolewa ndani ya siku mbili za kazi baada ya mwombaji kutimiza masharti.

Uingizaji wa Magari Nchini kwa Muda Maalum

- Kibali cha kuingiza gari nchini kwa muda maalum kitatolewa ndani ya siku moja kwa kujaza fomu namba C32.
- Kwa “Carnet De Passage” kibali cha kuingiza gari nchini kwa muda maalum kitatolewa ndani ya siku moja baada ya kupokea maombi mpakani na kutimiza masharti ya sheria.

9.3 Nyaraka za Uingizaji Bidhaa (Pre-Arrival Declaration-PAD na Post Manifest Declaration-(PMD)

Nyaraka za uingizaji bidhaa zitashughulikiwa na makadirio kutolewa (Assessed Pre-Arrival Declaration: A-PAD) ndani ya saa 24 baada ya tarehe ya kukubaliwa kwa tamko (PAD) na PMD.

9.4 Uondoshaji Bidhaa Chini ya Usimamizi wa Forodha

Waingizaji na watoaji bidhaa nchini wanatakiwa kutimiza masharti ya kiforodha kwa ajili ya TANSAD

Uondoshaji Bidhaa katika maeneo ya Forodha:

Ruhusa itatolewa ndani ya saa 24 kwa TANSAD PMD zilizosajiliwa na kupitia mfumo wa TANSAD PAD kwa muda wa siku moja kwa mizigo isiyohitaji ukaguzi.

Usafirishaji Bidhaa nje ya nchi :

Ruhusa itatolewa ndani ya saa 24 baada ya TANSAD kusajiliwa.

Bidhaa zinazopita nchini kwenda nchi za nje:

Ruhusa itatolewa ndani ya saa 24 baada ya TANSAD kusajiliwa.

9.5 Ruhusa ya Uondoshaji Bidhaa Eneo la Forodha

Viwanja Vya Ndege na Bandari:

Ruhusa itatolewa ndani ya:

- Saa moja kwa bidhaa zinazopita moja kwa moja (direct release) baada ya kupokea nyaraka husika
- Saa mbili kwa bidhaa za ukaguzi wa mashine ya mionzi baada ya kupeleka bidhaa sehemu ya ukaguzi (scanner site).
- Saa tatu kwa bidhaa ambazo zinafanyiwa ukaguzi wa kawaida baada ya kupeleka bidhaa sehemu ya ukaguzi (physical verification).

Vituo vya Mipakani:

Ruhusa itatolewa ndani ya saa tatu za kazi baada ya kukamilisha taratibu.

9.6 Leseni za Maghala ya Dhamana ya Forodha, Utengenezaji Bidhaa Chini ya Dhamana ya Forodha na Bandari Kavu

Leseni itatolewa ndani ya siku tatu za kazi baada ya kukamilisha taratibu.

9.7 Ukaguzi wa Kodi

TRA itafanya ukaguzi wa kumbukumbu/ taarifa za biashara za mlipakodi na kukamilisha ukaguzi huo ndani ya miezi mitatu kwa ukaguzi wa kawaida na miezi sita kwa ukaguzi wa kina.

9.8 Taarifa ya Ukaguzi

TRA itatoa taarifa ya maandishi kwa mlipakodi juu ya ukaguzi uliofanyika ndani ya siku sita za kazi baada ya ukaguzi.

9.9 Upelelezi wa Masuala ya Kodi

Motisha kwa watoa taarifa za ukwepaji wa kodi

Motisha itatolewa kwa watoa taarifa za ukwepaji wa kodi ndani ya siku thelathini

baada ya kodi husika kukusanywa.

10. HUDUMA NYINGINEZO

10.1 Pingamizi la Kodi

- TRA itakiri kupokea barua ya pingamizi la kodi ndani ya siku tano za kazi tangu tarehe ya kupokea pingamizi.
- TRA itatoa ufumbuzi wa pingamizi la kodi ndani ya miezi mitatu kwa pingamizi za kawaida na ndani ya miezi sita kwa pingamizi zinazohitaji uchambuzi wa kina, tangu tarehe ya kupokea pingamizi.
- TRA itawasiliana kwa maandishi na mlipakodi ndani ya siku tano za kazi baada ya kufikia makubaliano ya masuala ya kodi na mlipakodi au mwakilishi wake.

10.2 Maulizo

TRA itapokea maulizo kutoka kwa walipakodi na wadau wengine na kuyashughulikia kwa kutoa majibu ili kuboresha huduma.

- Majibu kwa maulizo ya kawaida yatatolewa ndani ya siku 1 kazi tangu kupokelewa.
- Majibu kwa maulizo yenye kuhitaji ufafanuzi wa kina yatatolewa ndani ya siku tano za kazi tangu kupokelewa.

10.3 Kushughulikia malalamiko

- TRA itashughulikia malalamiko ya walipakodi na wadau wengine ili kupata muafaka ambao utawaridhisha walipakodi
- TRA itashughulikia malalamiko ndani ya siku tano za kazi

10.4 Mawasiliano kwa njia ya maandishi (barua, nukushi na barua pepe)

TRA itajibu barua, nukushi na barua pepe kutoka kwa wateja na taasisi mbalimbali ndani ya siku tano za kazi baada ya kupokelewa.

10.5 Simu

TRA itapokea simu kutoka kwa wateja ndani ya milio mitatu.

Afisa anayepokea simu atatambulisha jina la Taasisi na yeye kujitambulisha kwa jina.

10.6 Walipakodi na Wadau mbalimbali wanaotembelea TRA

TRA itawahudumia walipakodi na wadau mbalimbali watakaotembelea ofisi za mamlaka ndani ya dakika 30 tangu kuwasili.

10.7 Mafunzo

TRA inatoa mafunzo ya muda mfupi na mrefu ya taaluma ya Usimamizi wa Kodi kwenye Chuo cha Usimamizi wa Kodi (ITA). Waombaji waliochaguliwa watapewa taarifa za kujiunga na chuo wiki tatu kwa mafunzo ya muda mfupi na mwezi mmoja kwa mafunzo ya muda mrefu kabla ya kozi husika kuanza.

11. HATUA KWA HUDUMA ZISIZORIDHISHA

Endapo Afisa yeyote wa TRA atakwenda kinyume cha viwango vya huduma vilivyowekwa bila sababu za msingi,

Kamishna Mkuu atachukua hatua zifuatazo:

- Ataandika barua ya kuomba radhi kwa Mlipakodi
- Atatoa maelekezo kwa Afisa wa ngazi ya juu kushughulikia suala la mlipakodi na kutoa suluhisho kamilifu
- Katika maeneo ambayo sheria inaruhusu ataondoa malipo ya riba ambayo yametokana na ucheleweshaji wa huduma hiyo.
- hat hivyo Afisa yeyote atakayekwenda kinyume na viwango vya huduma vilivyowekwa na kanuni za usimamizi mzuri wa kodi, ataadhibiwa kufuatana na kanuni za utumishi za TRA.

12 MREJESHO

TRA inawakaribisha na kuhamasisha walipakodi, wadau na umma kwa ujumla kutoa maoni yao kuhusu ubora wa huduma inazotoa. Mrejesho huu unaweza kutolewa kwa njia ya pongezi,

maoni, malalamiko na mapendekezo yanayolenga kuboresha huduma.

Mrejesho huo unaweza kutolewa 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.

Taarifa zitakazopokelewa zitachambuliwa na kufanyiwa kazi kwa lengo la kuiwezesha TRA kuchukua hatua madhubuti zinazolenga kuboresha huduma zitolewazo.

13 UFUATILIAJI NA TATHIMINI

TRA itapima utekelezaji wa viwango vya huduma vilivyopo kwenye mkataba huu kila baada ya miezi mitatu.

14 MUDA WA KAZI

Jumatatu – Ijumaa

Kuanzia saa 2 asubuhi hadi saa 11 jioni, bila mapumziko ya mchana.

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.