



**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA  
WIZARA YA UWEKEZAJI, VIWANDA NA BIASHARA**

**WAKALA YA USAJILI WA BIASHARA NA LESENI (BRELA)**

**MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA**

**DISEMBA 2021**

## YALIYOMO

YALIYOMO.....	i
DIBAJI .....	ii
1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU .....	1
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA .....	1
3.0 WATEJA WETU .....	1
4.0 HUDUMA ZETU .....	2
6.0 WAJIBU WA BRELA KWA MTEJA.....	5
7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA .....	6
8.0 JINSI YA KUTOA MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA.....	6
9.0 UTAMBULISHO WA TAASISI NA NJIA ZA MAWASILIANO .....	7

## DIBAJI

Wakala wa Usajili wa Biashara na Leseni (BRELA) ilianzishwa chini ya Sheria ya Wakala wa Serikali No. 30 ya Mwaka 1997 na kuzinduliwa rasmi tarehe 03 Disemba, 1999 chini ya Wizara ya Viwanda na Biashara. Jukumu la msingi ni kusimamia shughuli za kibiashara nchini kwa kuzingatia Sheria na Kanuni zilizopo kwa lengo la kuweka mazingira mazuri ya kibiashara.

Mkatoba huu ni mapitio ya Mkatoba wa awali ambao umezingatia maboresho ya utoaji wa huduma kwa njia ya mtandao na ongezeko la huduma ya Leseni za Biashara kundi "A". Tunaahidi kuendelea kufanyia mapitio ya Mkatoba kulingana na mabadiliko ya ki-uchumi, kijamii, kiteknolojia na mrejesho kutoka kwa wateja wetu.

Ninawasihi watumiaji wote wa huduma zitolewazo na BRELA kutumia Mkatoba huu katika kufikia mahitaji na matarajio yao na kuwezesha BRELA kufikia malengo iliyojiwekea. Tunawaahidi wateja wetu kuwa tutatoa huduma zetu kwa ubora wa hali ya juu ili kufikia matarajio yao. Pia tutajipima na kujifanyia tathimini mara kwa mara kuangalia utendaji wetu katika utoaji wa huduma kwa kufanya ulinganifu na viwango tulivyojiwekea.



.....  
Afisa Mtendaji Mkuu

**Wakala wa Usajili wa Biashara na Leseni (BRELA)**

## 1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

### 1.1 Dira

"Kuwa Taasisi ya mfano Kikanda katika utoaji wa Huduma bora za sajili za kibiashara na utoaji wa leseni.

### 1.2 Dhima

"Kuweka mazingira wezeshi ya biashara nchini kwa kurasimisha Biashara na kulinda Miliki Ubunifu kupitia Usajili, utoaji wa Leseni na Udhibiti wa mwenendo wa biashara"

### 1.3 Maadili yetu

- i. **Utii wa Sheria:** Tunatoa huduma kwa kuzingatia Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo mbalimbali ya nchi;
- ii. **Haki na Usawa:** Tunawahudumia wateja wetu na wadau kwa heshima na utu;
- iii. **Uwajibikaji:** Tunachukua hatua kwa matendo yetu na maamuzi katika utekelezaji wa majukumu;
- iv. **Ushirikiano:** Tunatoa huduma zenye ubora kwa wateja kwa jitihada za pamoja; na
- v. **Kujali wateja:** Tunatoa huduma inayokidhi mahitaji na matarajio ya wateja wetu.

## 2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kujenga uelewa kwa wateja kuhusu upatikanaji wa huduma tunazozitoa, viwango vya ubora wa huduma hizo na matarajio ya wateja kwa Wakala. Aidha, Mkataba huu utawezesha watumishi kutoa huduma bora wakati weledi na kwa ufanisi.

## 3.0 WATEJA WETU

- i. Taasisi za Umma (Wizara, Idara zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Mashirika ya Umma, Sekretarieti za Mikoa na Mamlaka za Serikali za Mitaa);
- ii. Wawekezaji na Wafanyabiashara;
- iii. Mashirika ya Kimataifa (WIPO, ARIPO) na Washirika wa Maendeleo;
- iv. Balozi za Nchi Mbalimbali;

- v. Taasisi za Elimu, Tafiti /Watafiti;
- vi. Taasisi za Kichunguzi (TAKUKURU, Mahakama, Polisi);
- vii. Washauri elekezi na Mawakala;
- viii. Wazabuni;
- ix. Vyombo vya Habari;
- x. Wananchi/Umma; na
- xi. Watumishi wa BRELA.

#### **4.0 HUDUMA ZETU**

- i. Kutoa Leseni za biashara kundi 'A' na za Viwanda
- ii. Kutoa huduma za Usajili;
- iii. Kutoa Hataza;
- iv. Kufuta Kampuni, Majina ya Biashara, Hataza, Alama za Biashara na huduma kwenye Daftari la Msajili;
- v. Kutoa Taarifa mbalimbali;
- vi. Kutoa Elimu na Mafunzo; na
- vii. Huduma nyinginezo.

#### **5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU**

BRELA inaahidi kutoa huduma zake kwa viwango vifuatavyo:-

##### **5.1 Kutoa Leseni**

- i. Tutatoa Leseni ya Kiwanda ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika;
- ii. Tutatoa Leseni ya Kiwanda baada ya kufanyika mabadiliko ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika; na
- iii. Tutatoa Leseni ya Biashara kundi 'A' ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizo kamilika.

## **5.2 Huduma za Usajili**

### **5.2.1 Usajili wa Makampuni**

- i. Tutasajili Kampuni ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika;
- ii. Tutasajili mabadiliko yaliyotokea kwenye kampuni ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika;
- iii. Tutasajili Mikopo ya Kampuni ndani ya siku (2) za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika;
- iv. Tutahuisa Taarifa za Kampuni ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika;
- v. Tutasajili Taarifa ya Mwaka ya Kampuni ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika; na
- vi. Tutashughulikia maombi ya kuhifadhi Jina la Kampuni ndani ya siku mbili (2) za kazi.

### **5.2.2 Usajili wa Kiwanda**

- i. Tutatoa vyeti vya Usajili wa Kiwanda kidogo ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika; na
- ii. Tutasajili (filing) Taarifa za Mwaka za maendeleo ya Kiwanda ndani ya siku moja (1) ya kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika.

### **5.2.3 Usajili wa Jina la Biashara**

- i. Tutasajili Jina la Biashara ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika; na
- ii. Tutasajili Mabadiliko ya Jina la Biashara ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika.

### **5.2.4 Usajili wa Alama ya Biashara na Huduma**

- i. Tutasajili Alama ya Biashara na Huduma ndani ya siku 90 baada ya kupokea nyaraka zilikamilika;
- ii. Tutahuisa Alama ya biashara (Renewal) ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea Nyaraka zilizokamilika;
- iii. Tutathibitisha nyaraka ya usajili wa Alama ya Biashara na Huduma (*Certification*) ndani ya siku mbili (2) za kazi;

- iv. Tutasajili mabadiliko ya Alama ya biashara na huduma kabla ya usajili ndani ya siku 14 za kazi; na
- v. Tutasajili mabadiliko ya Alama ya biashara na huduma yaliyotokea ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika.
- vi. Tutasajili Mabadiliko ya Hataza yaliyo tokea ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika

**5.3. Tutatoa hataza ndani ya siku 120 baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika**

**5.4. Tutatoa Elimu na Mafunzo kuhusu huduma mbalimbali za Taasisi ndani ya siku ndani ya siku (2) za kazi**

**5.5 Kufuta Kampuni, Majina ya Biashara, Hataza, Alama za Biashara na huduma**

- i. Tutafuta Kampuni kwenye daftari la Msajili ndani ya siku 95 za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika;
- ii. Tutafuta (cease) jina la Biashara ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika;
- iii. Tutafuta Alama ya Biashara na Huduma kwenye Daftari la Msajili ndani ya siku 30 baada ya kupokea nyaraka zilizokamilika; na
- iv. Tutafuta Hataza kwenye Daftari la Msajili ndani ya siku 30 baada ya kupokea maombi yaliyokamilika.

**5.6 Kutoa Taarifa mbalimbali**

- i. Tutatoa taarifa za Kampuni ndani ya siku (2) za kazi;
- ii. Tutatoa taarifa za Jina la Biashara ndani ya siku (2) za kazi;
- iii. Tutatoa taarifa za Leseni za Viwanda na Biashara Kundi 'A' ndani ya siku (3) za kazi;
- iv. Tutatoa taarifa za Alama za Biashara na Huduma ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea maombi;
- v. Tutatoa taarifa za Hataza ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea maombi;
- vi. Tutawasilisha taarifa za utekelezaji wa Mpango na Bajeti ndani ya siku 14 kila baada ya robo mwaka;
- vii. Tutatoa taarifa za Kampuni, Majina ya Biashara na Alama za Biashara na Huduma zilizo kwenye mfumo wa ORS ndani ya dakika 15 baada ya kulipia;

- viii. Tutatoa taarifa ya Ukaguzi ndani ya siku 10 za kazi kwa Menejimenti na siku 30 kwa Wadau wa nje baada ya ukaguzi kukamilika; na
- ix. Tutatoa majibu ya utekelezaji wa hoja za ukaguzi, ndani ya siku 10 kwa Menejimenti na siku 15 kwa Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali (CAG).

#### **5.7. Huduma nyinginezo**

- i. Tutatoa malipo kwa watumishi ndani ya siku moja (1) ya kazi baada ya kupata idhini ya Mtendaji Mkuu;
- ii. Tutatoa malipo ya watoa huduma ndani ya siku 28 za kazi baada ya kupokea nyaraka sahihi;
- iii. Tutatoa mikataba ya ununuzi ndani ya siku saba (7) baada ya kushinda zabuni;
- iv. Tutatoa idhini ya likizo kwa watumishi ndani ya siku mbili (2) za kazi;
- v. Tutatoa huduma ya kiufundi kwa watumiaji wa TEHAMA ndani ya siku moja (1) za kazi;
- vi. Tutajibu maswali ya waandishi wa habari ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea maombi;
- vii. Tutapokea simu ya ofisi ndani ya miito mitatu (3);
- viii. Tutakiri kupokea barua na barua pepe ndani ya siku moja (1) za kazi; na
- ix. Tutajibu barua za kawaida ndani ya siku tatu (3) za kazi.
- x. Tutajibu malalamiko ya wateja ndani ya siku moja (1) ya kazi.

#### **6.0 WAJIBU WA BRELA KWA MTEJA**

- i. Kutoa huduma kwa wakati na bila upendeleo;
- ii. Kumheshimu na kumjali mteja;
- iii. Kutoa huduma kwa kuzingatia Sheria, Kanuni, Miongozo na Taratibu zilizopo;
- iv. Kuwapa kipaumbele watu wenye mahitaji maalumu katika utoaji huduma;
- v. Kutoa huduma kwa faragha na kutunza siri za mteja;
- vi. Kutoa mrejesho kuhusu malalamiko na masuala mbalimbali;
- vii. Kutoa taarifa kwa uwazi, weledi na kwa wakati; na
- viii. Kutoa ushauri wa kitaalam na elimu kuhusu huduma za BRELA.



## 7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

### 7.1 Haki za mteja

Mteja ana haki zifuatazo:-

- i. Kupata huduma bora;
- ii. Kutoa maoni juu ya kuboresha huduma za BRELA;
- iii. Kuhudumiwa kwa faragha na kutunziwa siri;
- iv. Kuhudumiwa bila ubaguzi na unyanyasaji; na
- v. Kupata mrejesho wa masuala mbalimbali yanayohusu BRELA.

### 7.2 Wajibu wa Mteja

Mteja ana wajibu ufuatao:-

- i. Kuwasilisha taarifa sahihi na kwa wakati;
- ii. Kutoa ushirikiano na kuwaheshimu watoa huduma;
- iii. Kutotoa rushwa kwa watoa huduma;
- iv. Kuhudhuria mikutano ya BRELA kwa wakati; na
- v. Kufuata Sheria, Kanuni, Miongozo na Taratibu zilizopo.

## 8.0 JINSI YA KUTOA MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Tunakaribisha maoni, mapendekezo, malalamiko, na pongezi kutoka kwa wateja wetu kuhusu huduma tunazozitoa. Maoni, mapendekezo malalamiko na pongezi hizo zinaweza kuwasilishwa kwa kufika katika Ofisi zetu (ana kwa ana) au kwa njia zifuatazo:-

*Barua pepe – [maoni@brela.go.tz](mailto:maoni@brela.go.tz);*

*Sanduku la maoni katika ofisi za BRELA;*

*Kituo cha Miito +255 (0) 222 212 800; na*

*Mitandao ya kijamii (Instagram - [brela\\_tanzania](#), Twitter – [brela\\_tanzania](#),*

*Facebook – [BRELA Tanzania](#) na WhatsApp - +255 (0) 735 331003).*

## 9.0 UTAMBULISHO WA TAASISI NA NJIA ZA MAWASILIANO

Ofisi ya Wakala ya Usajili wa Biashara na Leseni inapatikana Jengo la iliyokuwa Ofisi ya Makao Makuu ya Jeshi la Magereza Posta, Kiwanja Na.23, Kitalu Na.20 Mtaa wa Shaaban Robert / Sokoine, Jijini Dar es Salaam. Aidha, Ofisi za BRELA pia zinapatikana kwenye Kanda tatu (3) ambazo ni Kanda ya Kati, Kanda ya Kusini na Kanda ya Ziwa, Tanzania bara.

**Mawasiliano na BRELA yanaweza kufanyika kwa anuani zifuatazo:-**

**Makao Makuu – DAR ES SALAAM:**

*Afisa Mtendaji Mkuu,*

*Wakala wa Usajili wa Biashara na Leseni (BRELA),*

*Makutano ya Barabara ya Sokoine na Mtaa wa Shaban Robert,*

*S.L.P 9393,*

*Dar es Salaam.*

*Simu ya mezani: +255 (0) 222 212 800;*

*Barua pepe: [maoni@brela.go.tz](mailto:maoni@brela.go.tz)*

**Muda wa Kazi**

***Jumatatu – Ijumaa: Saa 01:30 Asubuhi – 09:30 Alasiri***

***Jumamosi: 02:00 Asubuhi – 08:00 Mchana (Kwa huduma ya Miito ya Simu tu)***

***(Ofisi hazitakuwa wazi siku za Jumapili na Sikukuu za Kitaifa)***

Mawasiliano na BRELA kwenye ofisi za Kanda

Dodoma	<b>Ofisi ya Kanda ya kati,</b> Jengo la PSSSF, Mtaa wa Makole, Ghorofa ya 10, Simu: 0222212800.
Mwanza	<b>Ofisi ya Kanda ya Ziwa,</b> Jengo la Ofisi ya Mkuu wa Mkoa, Regional Drive Mkabala na Ofisi za TRA, Simu: 0222212800.