JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

_____

BODI YA FILAMU TANZANIA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

;

APRILI, 2020

DAR ES SALAAM

YALIYOMO

1.0 DIBAJI 1

2.0 DIRA NA DHIMA YA BODI YA FILAMU 2

2.1 DIRA YETU 2

2.2 DHIMA YETU 2

3.0 MAADILI YA WATUMISHI WA BODI 2

4.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA 3

5.0 WADAU WA BODI YA FILAMU 4

6.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA BODI YA FILAMU 4

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA 8

7.1 VIWANGO VYA MAHUSIANO 8

7.2 VIWANGO VYA UBORA 8

7.3 VIWANGO VYA MUDA 8

8.0 WAJIBU WA BODI YA FILAMU KATIKA KUHUDUMIA WADAU/ WATEJA 8

9.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 9

9.1 HAKI 9

9.2 WAJIBU 9

10.0 MREJESHO JUU YA UTOAJI HUDUMA 10

11.0 MAPITIO YA MKATABA 10

12.0 MAWASILIANO 10

13.0 MALALAMIKO/MISAADA 11

14.0 MUDA WA KAZI 11

1.0 DIBAJI

Bodi ya Filamu Tanzania ni Taasisi iliyoundwa kwa Sheria ya Filamu na Michezo ya Kuigiza Na. 4 ya mwaka 1976. Majukumu ya msingi ya Bodi ya Filamu Tanzania ni kuishauri Serikali kuhusu masuala ya Filamu na Michezo ya Kuigiza, pamoja na kusimamia na kuratibu maendeleo ya Sekta ya Filamu. Kusimamia na kuratibu Utayalishaji wa Filamu na Michezo ya Kuigiza. Kuhakiki filamu na Michezo ya Kuigiza, kuzipangia madaraja na kuzitolea Vibali, pamoja na kusimamia Usambazaji wa Filamu na Uoneshaji Michezo ya Kuigiza, kuandaa, kuratibu na kuendesha warsha, vikao, mijadala na mafunzo ya kujenga weledi kwa Wadau.

Katika kutekeleza majukumu hayo, Bodi ya Filamu inakabiliwa na changamoto mbalimbali katika kukidhi matarajio ya wadau wake wa ndani na wa nje. Hivyo ili kufikia lengo la kuwa Taasisi bora katika kuhudumia wadau wa tasnia ya filamu na michezo ya kuigiza nchini, Bodi ya Filamu imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ikiwa ni sehemu ya utekelezaji wa Maboresho katika Utumishi wa Umma Awamu ya Pili. Lengo la Mkataba huu ni kuhakikisha tunatoa huduma bora kwa Wateja na Wadau wetu kwa kuzingatia Sera, Sheria, Kanuni na Taratibu zilizopo.

Mkataba huu unabainisha huduma tunazozitoa, viwango vya ubora, haki na wajibu wa mteja na mahusiano yetu na mteja. Pia unabainisha njia za mawasiliano katika kufikisha mrejesho ama wa shukrani au malalamiko kwetu pale ambapo huduma haikufikia kiwango kilichotarajiwa au kufikisha mapendekezo yanayoweza kuboresha huduma zetu. Nawashauri Wateja/ Wadau wetu kushirikiana nasi katika kuzingatia misingi na taratibu zilizowekwa ili kuweza kupata huduma bora na zenye kukidhi matarajio yao.

DKT. KIAGHO KILONZO

KATIBU MTENDAJI

2.0 DIRA NA DHIMA YA BODI YA FILAMU

2.1 DIRA YETU

Kuwa na Sekta ya filamu yenye ushindani kwa maendeleo ya Taifa na kupunguza umaskini.

2.2 DHIMA YETU

Kukuza maendeleo ya Sekta ya Filamu nchini kwa kuimarisha usimamizi na uendeshaji wa Sekta hiyo.

3.0 MAADILI YA WATUMISHI WA BODI

Ili kutekeleza kikamilifu Dira na Dhima ya Bodi ya Filamu, Watumishi wanapaswa kuzifuata Kanuni za Maadili ya Utumishi wa Umma pamoja na tabia na mwenendo unaozingatia yafuatayo:

- ***Kuheshimu Sheria***

Tutatoa huduma kwa mujibu wa Katiba, Sera, Sheria, Kanuni na Miongozo mbalimbali iliyopo nchini;

- ***Kuwa na utendaji uliotukuka***

Bodi ya Filamu tutatoa huduma kwa kuzingatia ujuzi na weledi;

- ***Uwajibikaji***

Bodi ya Filamu itahakikisha Watumishi wanawajibika kwa matendo na tabia njema wakati wote;

- ***Kuwa na Staha***

Bodi ya Filamu tutahudumia wateja wetu kwa staha na bila ukiritimba.

- ***Bidii na Ubunifu***

Tutafanya kazi kwa bidii na ubunifu unaozingatia taaluma ili kufikia malengo ya Bodi ya Filamu Tanzania;

- ***Usawa***

Tutatoa huduma kwa wateja wetu bila ubaguzi wa itikadi, jinsi, rangi, dini au uwezo wa mtu pia tutazingatia mahitaji ya makundi yote yenye mahitaji maalumu wakati wote tunapotoa huduma;

- ***Usiri***

Katika utoaji wa huduma za kila siku tutatunza siri za Wadau na Wateja wetu kwa ujumla;

- ***Ufasaha na Unadhifu***

Tutatoa huduma kwa Wateja kwa ufasaha na unadhifu wa kiwango cha juu; na

- ***Wakati*** *(Muda)*

Bodi ya Filamu inathamini utoaji huduma bora kwa wakati.

4.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kuwawezesha Wadau wetu kufahamu huduma zinazotolewa kwa kuzingatia vigezo na taratibu zilizopo na kuwafahamisha namna ya kuwasilisha maoni/malalamiko pale huduma zinapokuwa hazikidhi matarajio yao.

5.0 WADAU WA BODI YA FILAMU

Bodi ya Filamu inao wateja/wadau wafuatao: -

- Watunzi, Waongozaji, Wasambazaji na Watengenezaji wa Picha jongevu na Michezo ya Kuigiza;
- Wamiliki wa maeneo maalum ya kuonesha Filamu kama vile kumbi za Sinema;
- Maktaba za kuazima na kuuza Picha jongevu;
- Wasanii na Viongozi wa vikundi, Asasi na Makampuni yanazohusika na masuala ya Picha jongevu na Michezo ya Kuigiza;
- Mashirikisho na Vyama vya Wadau wa Tasnia ya Filamu;
- Viongozi wa Siasa na Dini;
- Wizara, Taasisi, Asasi mbalimbali zinazojishughulisha na Picha jongevu katika majukumu yao; na
- Sekta binafsi, Mashirika ya Kimataifa, Shule za Msingi, Sekondari na Wanafunzi wa Vyuo katika ngazi mbalimbali.

6.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA BODI YA FILAMU

6.1 Kutoa vibali vya Utayalishaji wa Filamu na Michezo ya Kuigiza kwa Kampuni, Taasisi au Watu Binafsi wanaotaka kurekodi Picha jongevu kwa ajili ya kutayarisha Filamu, Makala za filamu, Vipindi vya Televisheni, Matangazo na Picha jongevu nyingine

6.1.1 Taratibu za kupata kibali kwa Waombaji wa ndani ni kama ifuatavyo:

a. Kujaza fomu ya maombi ambayo itaambatanishwa na nyaraka mbalimbali ambazo ni pamoja na:
   i. Barua ya kuelezea nia ya kurekodi picha husika;
   ii. Mswada wa Filamu husika, *Synopsis* au *story board* kwa Mamlaka ya Filamu na matangazo;
   iii. Nakala ya Kitambulisho cha Mwombaji;
   iv. Nakala ya nyaraka za Usajili wa Kampuni husika; na
   v. Uthibitisho wa hati ya malipo.

b. Mhusika kuwasilisha ombi la Bodi ya Filamu Tanzania

c. Ombi kufanyiwa kazi na Kamati ya Kitaifa ya Utoaji wa vibali vya Filamu na Michezo ya Kuigiza.
d. Kibali kutolewa.

Vibali vya utayarishaji wa Filamu na Michezo ya Kuigiza kwa Waombaji kutoka nje ya Nchi.

Wahusika

Kampuni, Taasisi na Watu binafsi kutoka nje ya nchi wenye lengo la kurekodi Picha jongefu kwa ajili ya utayarishaji wa Filamu, Vipindi vya Televisheni, Matangazo na Picha jongevu nyingine zozote.

6.1.2 Taratibu za kupata kibali kwa Waombaji wa nje ya Nchi ni kama ifuatavyo:

a. Kujaza fomu ya maombi ambayo itaambatanishwa na;
   i. Barua ya kueleza nia ya kurekodi picha husika
   ii. Maelezo mafupi kuhusu kazi husika, S*ynopsi*s, Mswada, Script*, na Story* B*oard;*
   iii. Nakala za hati ya kusafiria za kundi lote la Wataalam;
   iv. Orodha ya vifaa vya Filamu watakavyoingia navyo kwa ajili ya kazi hiyo;
   v. Uthibitisho wa Hati ya malipo; na
   vi. Maoni ya Ubalozi wa Tanzania uliopo karibu na anakotoka mwombaji.
b. Kuwasilisha ombi Bodi ya Filamu na kufanyiwa kazi na kamati ya Kitaifa ya utoaji wa vibali vya filamu
c. Kibali kutolewa

6.2 Kutoa leseni za uendeshaji kwa Wadau wote wanaojishughulisha na shughuli za Filamu na Michezo ya Kuigiza, Matangazo, Utayarishaji wa Picha jongevu zozote, Miundombinu, Studio, Matamasha na Tuzo za Filamu.

Ithibati za uendeshaji wa shughuli za Filamu.

Leseni za uendeshaji.

Wahusika

Wadau wote wanaojishughulisha na shughuli zozote za Filamu na Michezo ya Kuigiza, Matangazo, Utayarishaji wa Picha jongevu zozote, Miundombinu, S*tudio*, Matamasha na Tuzo za filamu.

Taratibu za kupata leseni:

a. Mwombaji anapaswa kuchukuwa/kupatiwa na kujaza fomu za maombi;
b. Mwombaji atawasilisha fomu ikiwa na viambatanisho vilivyoainishwa pamoja na stakabadhi ya malipo stahiki;
c. Fomu itahakikiwa na Bodi ya Filamu;
d. Kwa maeneo au miundombinu ya kufanyia shughuli za Filamu na Michezo ya Kuigiza, utafanyika ukaguzi wa eneo/miundombinu husika ili kuhakikisha limekidhi vigezo husika; na
e. Mhusika kupewa husika endapo ombi likiridhiwa, leseni inatakiwa kuhuishwa kila mwaka.

Ithibati na Vitambulisho

Wahusika: Wadau wote, yaani kila mmoja anayejishughulisha na shughuli zozote za Filamu, Michezo ya Kuigiza, Matangazo ya Biashara ya mfumo wa Filamu, Uongozaji, Utafutaji mandhari na shughuli nyingine kama hizo.

Taratibu za kupata Ithibati na vitambulisho:

a. Kujaza fomu ya maombi ya vitambulisho;
b. Kuwasilisha fomu ikiwa na vitambulisho vilivyoanishwa kwenye fomu pamoja na uthibitisho wa hati ya malipo;

c. Taarifa za mwombaji zitahakikiwa na Bodi ya Filamu; na
d. Kitambulisho husika kitatolewa na kuhuishwa kila mwaka.

6.3 Uhakiki wa Picha jongevu na Michezo ya Kuigiza, kusambaza, kwa Mdau yoyote anayetengeneza au kuonesha Filamu yoyote au kuigiza kazi hizo, anapaswa kuziwasilisha Bodi ya Filamu kwa uhakiki, na kuzipangia madaraja na kuzitolea vibali kabla ya kuzisambaza au kuzionesha kupitia mfumo wowote.

Wahusika

Mdau yoyote anayetengeneza, kusambaza au kuonesha Filamu yoyote au Michezo ya Kuigiza hapa nchini kutoka nje ya Nchi, anatakiwa kuziwasilisha Bodi ya Filamu kwa uhakiki, kuzipangia madaraja na kuzitolea vibali kabla ya kuzisambaza au kuzionesha kupitia mfumo wowote.

Taratibu za uhakiki:

a. Kujaza fomu za maombi; na
b. Kuwasilisha fomu hizo bodi pamoja na nakala mbili za filamu husika na nakala mbili za matangazo mabango yake. Aidha ataambatisha na vibali vya kutumia maeneo, vifaa au maleba maalum

6.4 Kujibu barua na hoja za wadau ambazo zinawasilishwa ana kwa ana, kwa barua za moja kwa moja, barua kupitia njia ya posta, Fax, barua pepe, *Facebook, twitter* na simu ya mkononi.

Madaraja ya Filamu na Michezo ya Kuigiza:

a. Daraja “U” au “WW” – Inaruhusiwa kutazamwa na watu wote;
b. Daraja “13” – Inaruhusiwa kwa watazamaji kuanzia umri wa miaka 13 na kuendelea;
c. Daraja “16” - Inaruhusiwa kwa watazamaji kuanzia umri wa miaka 16 na kuendelea;

d. **Daraja “18” -- Inaruhusiwa kwa watazamaji kuanzia umri wa miaka 18 na kuendelea;**

e. **Daraja “SE” au “MM” – Filamu kwa ajili ya maonesho maalumu ya kielimu, kimafunzo, dini n.k.;**

f. **“PG” au “Muongozo wa Mzazi au Mlezi” Inaruhusiwa kuonwa na watu wote isipokuwa itahitaji muongozo na Usimamizi wa mzazi au mlezi kwa motto;**

g. **VL – Tahadhari ya uwepo wa vita na lugha kali;**

h. **Daraja “X” – Hairuhusiwi kuoneshwa popote na wakati wowote nchini Tanzania; na**

i. **Daraja “KK” au “R” – Filamu iliyokataliwa kibali cha maonesho pamoja na kumiliki Filamu husika. Hairuhusiwi kuoneshwa mahali popote Tanzania.**

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA

7.1 VIWANGO VYA MAHUSIANO

Tutatoa huduma zetu kwa weledi, uwazi, usawa na ukarimu ambapo watoa huduma ni wenye kuheshimu na kuwajali Wateja.

7.2 VIWANGO VYA UBORA

Tutatoa huduma zetu kwa wakati na kwa ufasaha kwa kufuata Sera, Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo mbalimbali.

7.3 VIWANGO VYA MUDA

- Bodi ya Filamu inatoa vibali vya kupiga picha jongevu kuanzia kati ya siku za kazi 7 hadi 30; na
- Pia tunatoa vibali vya haraka (*fast track*) ndani ya muda wa siku 7 za kazi.

8.0 WAJIBU WA BODI YA FILAMU KATIKA KUHUDUMIA WADAU/ WATEJA

Bodi ya Filamu itahakikisha kuwa huduma inazozitoa zinakidhi mahitaji na matarajio ya wateja wake. Tunawajibika kwa wateja wake kwa mambo yafuatayo: -

- Kutoa huduma nzuri kwa Usawa, Uwazi, kwa wakati na kwa Lugha inayomjali Mteja;
- Kuboresha huduma kwa kutumia TEHAMA ili kurahisisha mfumo wa Mawasiliano na Utendaji kazi;
- Kutoa na kupokea mrejesho kutoka kwa Wateja na Wadau wake; na
- Kutoa huduma zenye kiwango kinachokubalika.

9.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

9.1 HAKI:

Wateja wa Bodi ya Filamu wana haki zifuatazo: -

- Kuhudumiwa katika muda wa saa za kazi;
- Faragha na kuhifadhiwa siri;
- Kupata huduma wakati muafaka;
- Kudai huduma wanazo stahili;
- Kutoa malalamiko yenye Ushahidi iwapo kuna tatizo; na
- Kutoa maoni yao.

9.2 WAJIBU

Wateja wetu wana wajibu ufuatao:

- Kufuata Taratibu na Kanuni za Sheria;
- Kutumia lugha nzuri na zenye staha;
- Kuwaheshimu Watumishi wanao wahudumia; na
- Kutoa taarifa sahihi pale inapohitajiika na zenye kujitosheleza.

10.0 MREJESHO JUU YA UTOAJI HUDUMA

Tunawaomba Wateja wetu kutoa maoni yatakayowezesha kuboresha huduma zetu na kueleza kero zao pale ambapo hawajaridhika na huduma zilizotolewa. Tafadhali tuma maoni, mapendekezo au malalamiko yako kwa njia ya barua, simu, nukushi, barua pepe, sanduku la maoni, kupitia Tovuti yetu au tembelea ofisi zetu.

11.0 MAPITIO YA MKATABA

Tunategemea kufanya mapitio ya mkataba huu kila baada ya miaka mitatu (3) ili kuona kama:

i. Mkataba unaendelea kuzingatia misingi ya kanuni za kazi;

ii. Viwango vya utoaji huduma kwa wateja bado vinaoana na matarajio yao;

iii. Kama kuna haja ya kubadili mbinu za kutatua matatizo ya wadau; na

iv. Mabadiliko ya namna ya kushughulikia maoni ya wadau.

12.0 MAWASILIANO

Tafadhali wasiliana nasi kwa kutembelea ofisi zetu au kwa njia ya barua, simu, nukushi, barua pepe na tovuti. Anuani yetu ni kama ifuatavyo: -

Katibu mtendaji,
Barabara ya kivukoni,
S. L. P 79241, Dar es Salaam.
Simu; +0222121920
Simu ya Mkononi;
Nukushi; +0222121921
Instagram: @tanzania_film_board
Facebook: Bodi ya Filamu
Twitter: Bodi _Filamu Tz
Email:filmboard@habari.go.tz
Website: www.filmboard.go.tz

3.0 MALALAMIKO/ MISAADA

Maoni na malalamiko kuhusu huduma zetu yanaweza kutumwa kwa simu, barua pepe, posta, nukushi, au kwa Afisa anayehusika kupitia aina mbalimbali ya Mawasiliano yaliyoainishwa katika Mkataba huu.

14.0 MUDA WA KAZI

Ofisi za bodi ya filamu zitakuwa wazi kwa Wateja na Wadau wetu kila siku ya Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia saa moja na nusu (1:30) asubuhi hadi saa tisa na nusu (9:30) mchana isipokuwa siku za Sikukuu.

Mwisho.