MAMLAKA YA MAPATO TANZANIA

IMETHIBITISHWA NA ISO 9001 : 2015

MKATABA WA HUDUMA NA MTEJA

Januari, 2024

Toleo la Kumi

PAKUA APP YA HAKIKI STEMPU!
TANZANIA REVENUE AUTHORITY
ISO 9001: 2015 CERTIFIED
KODI YA MAPATO

MAMLAKA YA MAPATO TANZANIA

IMETHIBITISHWA NA ISO 9001 : 2015

MKATABA WA HUDUMA NA MTEJA

Januari, 2024

Toleo la Kumi

Yaliyomo

DIRA iii

DHAMIRA iii

MAADILI YA MSINGI iii

ORODHA YA VIFUPISHO iv

1.0. DIBAJI 1

2.0. MADHUMUNI YA MKATABA 2

3.0. WATEJA WA TRA 2

4.0. HUDUMA ZITOLEWAZO NA TRA 3

5.0. WAJIBU WETU 3

6.0. FAHAMU HAKI ZAKO 5

7.0 FAHAMU WAJIBU WA MTEJA 5

8.0 VIWANGO VYA HUDUMA 8

9.0 HATUA KWA HUDUMA ZISIZORIDHISHA 16

10.0 MREJESHO 16

11.0 MUDA WA KAZI 16

DIRA

Taasisi ya Mapato Inayoaminika kwa Maendeleo ya Kijamii na Kiuchumi.

DHAMIRA

Tunarahisisha na Kuimarisha Ulipaji wa Kodi wa Hiari kwa Maendeleo Endelevu.

MAADILI YA MSINGI

Uwajibikaji: Tunajenga na kuendeleza taasisi yenye kuthamini na kuhamasisha uwajibikaji na uwazi.

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

Weledi: Tumejidhatiti kutumia sheria ipasavyo, kuwajibika kwa uadilifu, kutumia ujuzi na maarifa kama masharti katika kusimamia huduma zetu.

Uaminifu: Tumedhamiria kudumisha mahali pa kazi ambapo uaminifu utastawi.

ORODHA YA VIFUPISHO

A-PAD	Assessed Pre-Arrival Declaration
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,

Mamlaka ya Mapato Tanzania (TRA) inatambua umuhimu wa kuwa na uhusiano wa karibu zaidi na wateja na wadau wengine. Kwa kutambua hili, imeweka mkataba huu wa huduma na mteja kama tamko la dhamira yake ya kufikisha huduma bora kwa wateja na wadau wengine katika kutekeleza majukumu yake ya kisheria ya kutathmini, kukusanya na kuhasibu mapato yote yanayosimamiwa na sheria za kodi.

Mkataba huu unaainisha haki na wajibu wa mteja na TRA kwa kuainisha viwango vya huduma ambavyo TRA itazingatia inaposhughulikia wateja na wadau wengine.

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.

Pamoja Tunajenga Taifa Letu.

KAMISHNA MKUU

2.0. MADHUMUNI YA MKATABA

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

3.0. 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.

4.0. HUDUMA ZITOLEWAZO NA TRA

- Usajili
- Makadirio ya Kodi
- Ukaguzi wa Kodi na Usimamizi wa madeni ya kodi,
- Usuluhishi wa migogoro ya kikodi
- Uondoshaji bidhaa bandarini na kurahisisha biashara za kimataifa
- Vibali na Leseni
- Vivutio vya kodi na misamaha ya kodi
- Marejesho na malipo ya kodi
- Mafunzo na elimu kwa Mlipakodi
- Utoaji wa Takwimu za kibiashara

5.0. WAJIBU WA TRA

- Kutoa tathmini sahihi ya kodi kwa mujibu wa sheria za kodi.
- Kukusanya kodi kwa mujibu wa sheria, kanuni na taratibu za kodi zilizopo.
- Kutoa huduma bora kwa wateja na wadau wengine ili kuwawezesha kutimiza wajibu wao.
- Kushughulikia maulizo na malalamiko yote kutoka kwa wateja na wadau wengine kwa lengo la kuyapatia

ufumbuzi na kuiwezesha TRA kuboresha utoaji wa huduma.

- Kuelimisha walipakodi na wadau wengine juu ya haki na wajibu wao.
- Kurahisisha mawasiliano kwa wateja na wadau wengine.

6.0. FAHAMU HAKI ZA MTEJA

- Utahudumiwa bila upendeleo.
- Taarifa zako zitatunzwa kwa usiri na faragha isipokuwa pale tu sheria itakavyoelekeza vinginevyo;
- Una haki ya kudhaniwa kuwa ni mwaminifu isipokuwa pale tu mwenendo wako utakapothibitishwa vinginevyo;
- Una haki ya kupinga makadirio ya kodi au uamuzi wowote uliofanywa na TRA kwa mujibu wa sheria;
- 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;
- Utapokea majibu ya maulizo, malalamiko na maombi yoyote kwa usahihi na kwa wakati.

7.0 FAHAMU WAJIBU WA MTEJA

Ili tuweze kumuhudumia kwa ufanisi na kufikia malengo ya mteja, tunashauri kufanya yafuatayo;

7.1 Usajili

Mtu yeyote anayestahili kujisajili kwa madhumuni ya kodi anapaswa ajisajili kwa mujibu wa sheria za kodi.

7.2 Uwasilishaji wa Ritani za Kodi

Mtu yeyote ambaye amesajiliwa kwa madhumuni ya kodi anapaswa awasilishe ritani za kodi ndani ya muda uliowekwa kwa mujibu wa sheria za kodi.

7.3 Usahihi wa Ritani, Tamko la Forodha na Madai ya Kurejeshewa Pesa

Mtu yeyote ambaye anawasilisha ritani ya kodi, anatoa tamko la forodha au anawasilisha dai la kurejeshewa pesa, ana wajibu wa kuhakikisha kwamba ritani, dai la kurejeshewa fedha au tamko la forodha limekamilika na ana taarifa ya kweli ya shughuli iliyoainishwa katika hati hiyo.

7.4 Malipo ya Kodi kwa Wakati

Kila mlipakodi ana wajibu wa kulipa kodi mara moja kadri inavyotakiwa ili kuepusha adhabu na/au riba iliyowekwa chini ya sheria za kodi.

7.5 Kutoa na Kudai Risiti za Kielektroniki.

Kila mlipa kodi (muuzaji wa bidhaa na/au huduma) ana wajibu wa kutoa risiti halali za kielektroniki.

Kila mnunuzi ana wajibu wa kudai risiti ya kielektroniki ili kumiliki bidhaa au huduma zinazotolewa kwa mujibu wa sheria.

7.6 Ushirikiano na Maafisa wa TRA

Kila mlipakodi ana wajibu wa kushirikiana na Maafisa wa TRA kwa kufichua au kutoa taarifa au nyaraka muhimu inapohitajika.

Kila mlipakodi ana wajibu wa kushirikiana na Maafisa wa TRA ili kutekeleza majukumu yao halali bila ya kuwatisha, kuwanyanyasa, kuwaonea au kuwashawishi kwa namna yoyote ile.

7.7 Kutokutoa zawadi, fedha, rushwa au upendeleo wowote kwa nia ya kupata huduma.

8.0 VIWANGO VYA HUDUMA

Tutakuhudumia kwa kufuata viwango vya huduma vifuatavyo:

HUDUMA	MAELEZO	MUDA
Usajili	Namba ya Mlipakodi	Usajili ndani ya siku 1 ya kazi
	Marekebisho ya TIN	Ndani ya siku 1 ya kazi
	Kufuta usajili wa TIN	Ndani ya siku 2 za kazi
	Maombi ya TIN ya tawi	Ndani ya siku 1 ya kazi
	Usajili wa Kodi ya Ongezeko la Thamani (VAT)	Mkoa/MTD; Kuhakiki na kupitisha maombi ndani ya siku 2 za kazi tangu kupokea maombi
	Kufuta usajili wa VAT	Ndani ya siku 30 tangu kupokea maombi
	Usajili wa Vyombo vya Moto	Mkoa/Wilaya yenye mfumo; ndani ya siku 2 za kazi
		Wilaya zisizo na mfumo; ndani ya siku 5 za kazi.

HUDUMA	MAELEZO	MUDA
	Usajili wa mashine za kielektroniki za kodi	Mkoa; Kuhuisha kwa namba ya mtumiaji mashine, ndani ya siku 2
	Kufuta usajili wa mashine za kielekroniki za kodi	Ndani ya siku 2 za kazi tangu kupokea ombi
	Kusajil/Kufuta Washauri wa Kodi	Mkoa; Ndani ya siku 5 za kazi. Makao Makuu; Ndani ya siku 14 za kazi.
Makadirio	Makadirio ya kodi	Kufanyiwa kazi Ndani ya siku 2 za kazi baada ya kupokea taarifa.
	Kadhia ya forodha (PAD/ PMD)	Ndani ya saa 24 tangu kupokea nyaraka kwenye mfumo wa Forodha.
Minada	Taarifa kwa washindi wa minada	Ndani ya saa 2 baada ya kuisha muda wa Mnada
Marejesho ya VAT	Mchakato wa marejesho ya VAT	Mkoa; ndani ya siku 60 Makao makuu; ndani ya siku 30

HUDUMA	MAELEZO	MUDA
Misamaha ya VAT	Mchakato wa misamaha ya VAT	Mkoa/Wilaya; ndani ya siku 5.
Uthibitisho wa Magari ya usafirishaji wa bidhaa nje ya nchi (transit)	Mchakato wa uthibitisho	Ndani ya saa 2 za kazi gari linapofika kituo cha forodha mpakani.
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 ushuru wa Bidhaa	Ndani ya siku 10 za kazi
	Leseni ya uwakala wa Forodha	Ndani ya siku 10 za kazi baada ya muombaji kutimiza masharti husika

HUDUMA	MAELEZO	MUDA
	Leseni ya usafirishaji wa bidhaa zilizo chini ya usimamizi wa forodha	Ndani ya siku 2 za kazi baada ya muombaji kutimiza masharti.
	Maghala ya forodha na maghala mengineyo (MUB,EPZ,ICD)	Ndani ya siku 3 za kazi baada ya muombaji kutimiza masharti husika.
Ushuru wa stempu	Bidhaa kubandikwa stempu za kielektroniki	Within 3 working days
Uingizaji/ Uondoshaji wa Magari /bidhaa Nchini kwa muda Maalum	Mchakato wa Uingizaji/ Uondoshaji	Ndani ya siku moja baada ya kupokea maombi mpakani na kutimiza masharti ya sheria.
Uondoshaji Bidhaa	Uondoshaji bidhaa katika maeneo ya forodha	Ukaguzi wa kadhia za forodha (TANSADs) utafanyika ndani ya saa 24 baada ya malipo kufanyika.

HUDUMA	MAELEZO	MUDA
Ruhusa ya uondoshaji bidhaa eneo la Forodha	Bidhaa zinazopita moja kwa moja (Direct Release)	Ndani ya saa 4 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 4 kwa bidhaa ambazo ni za vifurushi(loose cargo) baada ya kupokea nyaraka husika.
		Ndani ya saa 6 kwa bidhaa ambazo zinafanyiwa ukaguzi (physical verification).
Himaya moja ya Forodha	Bidhaa zinazopita moja kwa moja (Direct Release)	Ndani ya saa 4 baada ya kupokea nyaraka husika
	Ukaguzi wa kawaida (Physical Verification)	Ndani ya saa 4 kwa bidhaa zisizo kwenye vifurushi baada ya kupokea nyaraka husika

HUDUMA	MAELEZO	MUDA
		Ndani ya saa 4 kwa bidhaa za magari baada ya kupokea nyaraka husika
		Ndani ya saa 4 kwa bidhaa ambazo ni za vifurushi(loose cargo) baada ya kupokea nyaraka husika.
Misamaha ya Forodha	Wanaostahili kupata misamaha iliyopo chini ya TIC (Tanzania Investment Center).	Ndani ya siku 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

HUDUMA	MAELEZO	MUDA
	Taarifa ya maandishi juu ya ukaguzi	Ndani ya siku 6 baada ya ukaguzi kukamilika
Utoaji wa taarifa za Ukwepa Kodi	Motisha kwa watoa taarifa za ukwepaji wa Kodi	Ndani ya siku 40 baada ya kodi stahiki kulipwa kwa mujibu wa sheria.
Pingamizi la Kodi/Ushuru	Pingamizi ya Kodi za ndani	Kutoa maamuzi ya mapingamizi ya kodi ndani ya miezi 6 tangu tarehe ya kupokea pingamizi.
	Pingamizi za Forodha	Ndani ya siku 30 tangu tarehe ya kupokea pingamizi.
Mafunzo ya chuo cha usimamizi wa Kodi (ITA)	Mafunzo ya taaluma ya Usimamizi wa Kodi	Waombaji waliochaguliwa watapewa taarifa za kujiunga na chuo kabla ya kozi husika kuanza;
	Cheti- Mwaka 1 Stashahada – Miaka 2	Ndani ya wiki 3 kwa mafunzo ya muda mfupi

HUDUMA	MAELEZO	MUDA
	Shahada – Miaka 3 Shahada ya Uzamili – Mwaka 1 Shahada ya pili – Miaka 2	Ndani ya mwezi 1 kwa mafunzo ya muda mrefu
Simu	Miito ya simu	Tutapokea simu yako ndani ya sekunde 40.
Miadi		Kulingana na muda uliopangwa
Maulizo ya papo kwa papo na Maandishi	Ufafanuzi wa maulizo ya papo kwa papo	Ndani ya siku 1 ya kazi
	Ufafanuzi wa maulizo na majibu ya barua	Ndani ya siku 5 za kazi tangu kupokelewa.
Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Ndani ya siku 5 za kazi.

9.0 HATUA KWA HUDUMA ZISIZORIDHISHA

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.

10.0 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.

Tunakusihi 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

11.0 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.

Ukiuza toa risiti, Ukinunua dai risiti

Kwa Mawasiliano zaidi tafadhali
Tembelea ofisi ya TRA iliyo karibu nawe

au

Kituo cha Huduma kwa Wateja
Namba za bure:

0800 750075
0800 780078

Whatsapp: +255 744 233 333
Facebook: tratanzania
Twitter: @tratanzania
Instagram: @tratanzania

Barua pepe:
huduma@tra.go.tz
services@tra.go.tz

Mamlaka ya Mapato Tanzania
Postcode: 28 Edward Sokoine Drive
11105 Mchafukoge
Ilala CBD

S.L.P 11491, Dar es Salaam
Simu: +255 22 211 9591-4, +255 22 2127080
Tovuti: www.tra.go.tz

Ukiukwaji wa maadili kwa watumishi wa TRA:
Piga Simu: ***+255 689 122 515;*** *SMS:* ***+255 689 122 516***

Kufichua wakwepa kodi:
Piga Simu: ***+255 22 2137638, +255 784 210 209***

"Pamoja Tunajenga Taifa Letu"

Kijitabu hiki hakibadilishi yaliyomo ndani ya Sheria za Kodi.
Sheria za Kodi zitatumika kufafanua sehemu isiyoeleweka.

TRA

MAMLAKA YA MAPATO TANZANIA