WCF
Workers Compensation Fund
ISO 9001 : 2015 CERTIFIED

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA 2023

WCF
Workers Compensation Fund
WANACHAMA
WANAKUBALIKA HAPA
0800 1100 28 / 29

Jedwali la Toleo la Nyaraka

Taasisi:	Mfuko wa Fidia kwa Wafanyakazi
Nyaraka	Mkataba wa Huduma kwa Mteja
Toleo la Msingi:	Juni 2020
Muda wa Marejeo:	Miaka Mitatu
Toleo la Sasa:	Mei 2023
Namba ya Toleo :	2.0
Imeratibiwa na :	Kitengo cha Mahusiano kwa Umma
Imependekezwa na:	Menejimenti
Imeidhinishwa na :	Bodi ya Wadhamini

Maana za Vifupisho

SMS	Ujumbe Mfupi wa Simu
WCF	Mfuko wa Fidia kwa Wafanyakazi

1.0 UTANGULIZI

1.1 Usuli

Mfuko wa Fidia kwa Wafanyakazi (WCF) ulianzishwa kwa mujibu wa Kifungu cha 5 cha Sheria ya Fidia kwa Wafanyakazi [Sura 263]. Lengo kuu la WCF ni kutoa fidia stahiki na kwa wakati kwa wafanyakazi wanaoumia kutokana na ajali au kupata ugonjwa unaotokana na kazi au kwa wategemezi endapo mfanyakazi atafariki. Katika kutimiza azma hiyo, WCF imepewa jukumu, pamoja na mambo mengine, kusajili waajiri wote Tanzania Bara, kukusanya michango kutoka kwa waajiri, kuwekeza fedha za ziada na kuhamasisha uzuiaji wa ajali na magonjwa yatokanayo na kazi.

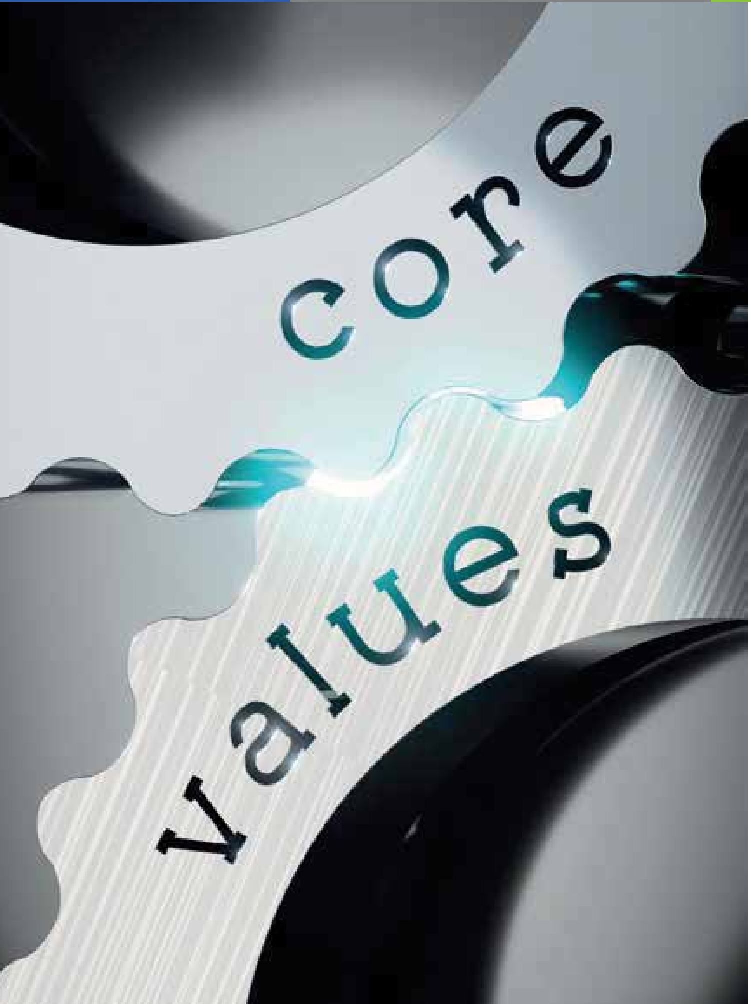
WCF inatambua kuwa malipo ya fidia pekee hayatoshi isipokuwa pale ambapo yamelipwa kwa wakati nawanufaika wamepewa taarifa za kutosha na za kuaminika. Ili kufanikisha hili, Mkataba wa Huduma kwa Mteja umeandaliwa ili kuonesha dhamira ya Mfuko kutoa huduma bora kwa wanufaika na wadau wa huduma zake. Utekelezaji mzuri wa Mkataba huu utaiweka WCF kwenye njia sahihi kuendana na dira yake.

1.2 Dira

“Mfano wa Kuigwa katika Utoaji wa Huduma za Fidia kwa Wafanyakazi Barani Afrika”

1.3 Dhamira

“Kutoa huduma za fidia za kuaminika na fanisi kwa wafanyakazi zitakazowawezeshakukabiliana na athari za kijamii na kiuchumi zitokanazo na ajali mahali pa kazi”



1.4 Tunu

Tunatoa huduma zetu kwa wateja, wadau na umma kwa ujumla kwa kuzingatia misingi ifuatayo:

a) Uadilifu

Siku zote tutakuwa waaminifu na wenye maadili, tukidumisha utawala bora na kuwa wawazi katika kutoa taarifa wanazostahili wadau wetu.

b) Ushirikiano:

Tunaamini katika ushirikiano wenye lengo la kubadilisha-na ujuzi, maarifa na uzoefu ili kufanikisha malengo muhimu ya Mfuko na kuendeleza ushirikiano kati ya watumishi na wadau.

c) Uwajibikaji

Tutawajibika kwa yote tufanyayo katika ngazi ya taasisi na ya mfanyakazi binafsi na kutoa majawabu stahiki kwa hoja za wadau wetu.

d) Ubora:

Tutajenga uwezo, mazingira wezeshi na miundombinu rafiki ya kutoa huduma bora zinazozidi matarajio ya wateja.

e) Kujali:

Tutawahudumia wateja wetu kwa upendo, uadilifu na utaalamu wa hali ya juu.

2.0 DHUMUNI LA MKATABA

Mkataba unaweka ahadi kwa wateja wetu kuhusu huduma bora zinazotarajiwa kupatikana. Aidha, Mkataba huu unasaidia wateja kujua haki na wajibu wao na njia mbalimbali zilizopo za kutoa mrejesho kuhusiana na huduma za Mfuko.

3.0 HUDUMA ZETU

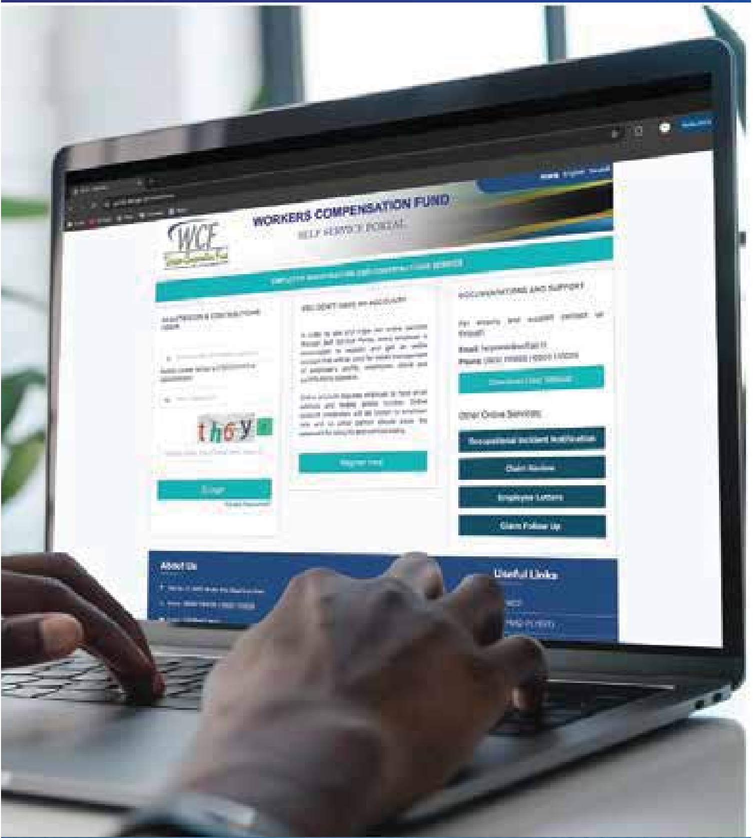
Huduma zinazotolewa na WCF ni pamoja na:-

- Kuwezesha waajiri kujisajili,
- Kuwezesha waajiri kuwasilisha michango,
- Kuwezesha tathmini ya mazingira hatarishi mahali pa kazi,
- Kuwalipa fidia wanufaika wanaostahili,
- Kukuza mbinu za uzuiaji wa ajali, magonjwa na vifo mahali pa kazi,
- Kutoa takwimu zinazohusiana na ajali, magonjwa na vifo vinavyotokana na kazi,
- Kutoa elimu na kufanya uhamasishaji kwa umma kuhusu masuala ya fidia kwa wafanyakazi.

4.0 MAFAO YANAYOTOLEWA

WCF inatoa mafao yafuatayo:

- Huduma ya matibabu;
- Malipo ya Ulemavu wa Muda;
- Malipo ya Ulemavu wa Kudumu;
- Malipo kwa anayemhudumia mgonjwa;
- Huduma za Utengamao;
- Msaada wa mazishi;
- Malipo kwa wategemezi endapo mfanyakazi atafariki.



5.0 WATEJA WETU

Wateja wa WCF ni pamoja na:-

- Waajiri wote katika sekta rasmi Tanzania Bara,
- Watumishi wote wanaofanya kazi katika sekta rasmi Tanzania Bara,
- Vituo na Watoa Huduma za Afya,
- Wadau wengine.

6.0 HADI YETU

Tutatoa huduma kwa uadilifu, usiri na kuwajibika kwa yote tunayofanya katika ngazi ya Taasisi na mtu mmoja mmoja huku tukishughulikia ipasavyo mahitaji ya mteja. Aidha, tutahakikisha kwamba tunawahudumia wateja wetu kwa kujali, kuzingatia misingi ya uadilifu na weledi wakati wa kutoa huduma ili kuhakikisha tunakidhi matarajio ya wateja wetu.

WCF inaahidi kutoa huduma kwa kuzingatia Mkataba huu, sheria, kanuni, viwango vya kimataifa na maelekezo mengine yatakayotolewa na Mamlaka husika.

7.0 VIWANGO VYA MUDA WA KUTOA HUDUMA

WCF inaahidi kutoa majibu mapema iwezekanavyo kwa kila hitaji la mteja. Viwango vya muda wa kutoa huduma vimeoneshwa kwenye Jedwali la 1.

Jedwali la 1: Viwango vya Muda wa Kutoa Huduma

Huduma Inayotolewa	Muda
1. Madai ya fidia	
(a) Uthibitisho wa uanachama kwa ajili ya kupatiwa huduma za matibabu baada ya kupokea maombi kamilifu	Dakika 30
(b) Uidhinishaji wa huduma za matibabu zinazohitaji idhini ya awali baada ya kupokea maombi kamilifu	Haihitaji WCP-8 : Saa 1
	Inahitaji WCP – 8 : Siku tatu za kazi

Huduma Inayotolewa	Muda
(c) Malipo ya Ulemavu wa Muda kamili baada ya kupokea maombi ya madai halali na nyaraka zilizokamilika	Siku 30 za kazi
(d) Malipo ya Ulemavu wa Muda kiasi baada ya kupokea maombi ya madai halali na nyaraka zilizokamilika	Siku 30 za kazi
(e) Malipo ya mkupuo kwa mfanyakazi aliyeumia baada ya kupokea maombi ya madai halali na nyaraka zilizokamilika	Siku 30 za kazi
(f) Malipo ya msaada wa mazishi baada ya kupokea maombi ya madai halali na nyaraka zilizokamilika	Siku 30 za kazi
(g) Malipo ya pensheni ya kila mwezi	Mwisho wa kila mwezi

Huduma Inayotolewa	Muda
(h) Malipo ya gharama za matibabu baada ya kupokea ankara na nyaraka zilizokamilika	Siku 30 za kazi
(i) Kuulizia taarifa zilizokosekana kwa madai yaliyowasilishwa baada ya kupokea maombi	Saa 8 za kazi
(j) Kukiri kupokea maombi ya madai baada ya kupokelewa	Siku 3 za kazi
(k) Mwaliko wa kuhudhuria mapitio ya uamuzi wa madai au usikilizwaji wa mapitio ya tuzo ya madai ya fidia baada ya kupokea maombi kamili	Siku 5 za kazi
(l) Kutoa barua ya kukubaliwa au kukataliwa kwa madai baada ya kupokea maombi kamili	Ajali: Siku 30 za kazi
	Ugonjwa: Siku 60 za kazi

Huduma Inayotolewa	Muda
(m) Kutoa barua ya tuzo ya fidia baada ya kupokea maombi kamili	Siku 30 za kazi
(n) Kutoa barua ya uamuzi wa mapitio ya madai baada ya kupokea maombi kamili	Siku 30 za kalenda
(o) Kutoa taarifa ya hali ya ufuatiliaji wa mapitio ya madai	Dakika 5
(p) Kuulizia nyaraka zinazohitajika kwa ajili ya mapitio ya tuzo ya fidia / maamuzi baada ya kupokea maombi	Siku 5 za kazi
2. Usajili wa Mwajiri	
(a) Kutoa cheti cha usajili baada ya kuwasilisha fomu zilizojazwa kikamilifu	Uwasilishaji kwa njia ya mtandao: Siku 1 ya kazi
	Uwasilishaji kwa njia ya nyaraka ngumu: Siku 3 za kazi

Huduma Inayotolewa	Muda
(b) Kuhakiki usajili	Siku 1 ya kazi
(c) Kubadilisha taarifa za mwajiri baada ya kupokea maombi ya mabadiliko	Uwasilishaji kwa njia ya mtandao: Siku 1 ya kazi
	Uwasilishaji kwa njia ya nyaraka ngumu: Siku 3 za kazi
(d) Kutoa barua ya kuidhinishwa kufutwa kwa usajili baada ya kupokea maombi kamili	Kwa muda: Siku 3 za kazi
	Kudumu: Siku 4 za kazi
3. Malipo ya Michango ya Mwajiri	
(a) Kutoa namba ya malipo baada ya kukamilika kwa tathmini	Dakika 5

Huduma Inayotolewa	Muda
(b) Kutoa stakabadhi ya malipo ya michango baada ya kupokea fedha kwenye akaunti ya Mfuko	Dakika 5
(c) Kurudisha michango ya mwajiri iliyotumwa kimakosa baada ya kuwasilisha maombi kamili	Dakika 5
(d) Kuidhinisha kulipwa kwa awamu malimbikizo ya michango baada ya kuwasilishwa kwa maombi kamili	Siku 3 za kazi
(e) Kuthibitisha kwa mwajiri kiwango cha uzingatiaji wa matakwa ya WCF	Siku 1 ya kazi
(f) Kukiri kupokea mapato ya mwaka baada ya kuwasilishwa kwa njia ya mtandao	Dakika 5
(g) Kuhuisha taarifa za michango ya waajiri na waajiriwa baada ya kupokea fedha kwenye akaunti ya Mfuko	Dakika 5

Huduma Inayotolewa	Muda
h) Kutoa taarifa kwa mwajiri juu ya hali ya uzingatiaji wa matakwa ya WCF baada ya kukamilika kwa ukaguzi	Siku 21 za kazi
4. Mfumo	
Asilimia ya upatikanaji wa huduma kwa njia ya mtandao	Angalau asilimia 95
5. Kushughulikia Maulizo na Malalamiko	
(a) Kujibu simu za kiofisi wakati wa saa za kazi	Miito mitatu
(b) Kupiga simu ambazo hazikupokelewa	Saa 8 za kazi
(c) Kumhudumia mteja aliyefika ofisini	Dakika 15 kuanzia muda aliofika ofisini
(d) Kukiri kupokea baruapepe iliyotumwa kwenye anwani yoyote yenye kikoa @wcf.go.tz	Saa 8 za kazi
e) Kukiri kupokea maulizo ya mteja yaliyotumwa kwa njia ya SMS	Saa 2 za kazi

Huduma Inayotolewa	Muda
(f) Kukiri kupokea maulizo kutoka katika vyombo vya habari	Saa 2 za kazi
(g) Kujibu maulizo kutoka katika vyombo cha habari	Saa 8 za kazi
(h) Kujibu barua ya mteja tangu tarehe ya kupokea barua husika	Siku 5 za kazi
(i) Kutoa taarifa ya maazimio kuhusu malalamiko	Malalamiko madogo: Siku 14 za kazi kutoka tarehe ya kupokea
	Malalamiko makubwa: Siku 21 za kazi kutoka tarehe ya kupokea
6. Huduma nyingine	
(a) Kukiri kupokea barua ya maombi ya uwekezaji	Siku 3 za kazi baada ya kupokea barua ya mwekezaji
(b) Kutoa ripoti ya matokeo ya kazi ya uzuiaji wa ajali na ugonjwa mahali pa kazi na mapendekezo yake	Siku 14 za kazi kutoka tarehe ya kumaliza kazi

8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Licha ya jukumu la WCF kuhakikisha kuwa Wateja wanafurahia huduma zinazotolewa, Wateja wana wajibu wa kutimiza baadhi ya majukumu ili kupata haki zao.

8.1 Waajiri

(a) Kujisajili WCF ndani ya siku 30 tangu tarehe ya kumuajiri mfanyakazi wa kwanza,

(b) Kuwasilisha mchango wa kila mwezi katika muda usiozidi mwisho wa mwezi unaofuata,

(c) Kuwasilisha mapato ya mwaka kabla ya mwisho wa mwezi Machi kila mwaka,

(d) Kutoa taarifa WCF kwa wakati kuhusu kutokea kwa ajali au kugundulika kwa ugonjwa unaotokana na kazi,

(e) Kuwasilisha nyaraka zote zinazohusiana na madai ya fidia,

(f) Kushirikiana na WCF wakati wa utekelezaji wa shughul zake ikiwa ni pamoja na kuwapokea wafanyakazi wake kwa staha,

(g) Kutunza kumbukumbu za waajiriwa zinazohusiana na mapato, ajali na magonjwa yanayotokana na kazi,

(h) Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati pale zinapohitajika,
(i) Kuzuia ajali na magonjwa mahali pa kazi,
(j) Kuripoti WCF kuhusu mienendo yote isiyofaa kuhusiana na uendeshaji wa shughuli zake,
(k) Kujiepusha na vitendo / tabia zinazochochea udanganyifu.

8.2 Mwajiriwa

(a) Kushirikiana na watumishi wa WCF ikiwa ni pamoja na kuwapokea kwa staha,
(b) Kutoa taarifa za kweli, sahihi na kwa wakati pale zinapohitajika,
(c) Kumjulisha mwajiri na WCF kwa wakati kuhusu kutokea kwa ajali au kugundulika kwa ugonjwa unaotokana na kazi,
(d) Kuwasilisha madai ya fidia ndani ya muda usiozidi miezi 12 tangu kutokea kwa ajali au kugundulika kwa ugonjwa unaotokana na kazi,
(e) Kutoa taarifa WCF juu ya mienendo isiyofaa kuhusiana na uendeshaji wa shughuli zake,
(f) Kukidhi matakwa ya usalama na afya mahali pa kazi,
(g) Kujiepusha na vitendo/tabia zinazochochea udanganyifu.

8.3 Vituo na Watoa Huduma za Afya

(a) Kukidhi vigezo na masharti ya mikataba ya vituo vya afya na utoaji wa huduma za afya,

(b) Kushirikiana na WCF wakati wa utekelezaji wa shughuli zake ikiwa ni pamoja na kuwapokea wanachama wa Mfuko kwa staha,

(c) Kuwasilisha kwa wakati nyaraka sahihi za malipo ya gharama za matibabu,

(d) Kujiepusha na vitendo/tabia zinazochochea udanganyifu.

8.4 Wadau wengine

(a) Kushirikiana na WCF wakati wa utekelezaji wa shughuli zake,

(b) Kutoa taarifa WCF juu ya mienendo isiyofaa kuhusiana na uendeshaji wa shughuli zake,

(c) Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati pale inapohitajika,

(d) Kujiepusha na vitendo/tabia zinazochochea udanganyifu.

9.0 MREJESHO KUTOKA KWA MTEJA

Mfuko unawakaribisha wateja wote kuwasilisha maoni yao (pongezi, malalamiko na mapendekezo) yanayolenga kuboresha huduma zinazotolewa. Maoni kuhusu huduma na taratibu za Mfuko yanaweza kuwasilishwa kupitia anwani zilizotolewa kwenye Mkataba huu. Maoni yanaweza kutolewa kwa njia ya kutembelea Ofisi za WCF, posta, simu, nukushi, baruapepe, tovuti au kupitia anwani ifuatayo:

Mkurugenzi Mkuu,

Mfuko wa Fidia kwa Wafanyakazi (WCF),

S. L. P. 329,

Barabara ya Kambarage, Jengo la Kambarage, Ghorofa ya 3

41104 Dodoma

Simu: +255 26 2966035 /

Nukushi: +255 26 2966036

Simu ya moja kwa moja: 0787 923 923

Barua pepe: helpdesk@wcf.go.tz

Simu ya bure: 0800 11 00 28 / 0800 11 00 29

10.0 OFISI ZA MFUKO

Mfuko una ofisi kadhaa kama inavyooneshwa kwenye Jedwali Na. 2

Jedwali la 2: Anwani za Ofisi za Mfuko wa Fidia kwa Wafanyakazi

Na	Ofisi ilipo	Mawasiliano / Faksi	Baruapepe / Anuani
1	**Makao Makuu** Mfuko wa Fidia kwa Wafanyakazi (WCF), Barabara ya Kambarage, Jengo la Kambarage, Ghorofa ya 3 Dodoma	Simu: +255 26 2966035 / Nukushi: +255 26 296 6036 Simu ya moja kwa moja: 0787 923 923 Simu ya bure: 0800 11 00 28 / 0800 11 00 29	Baruapepe: helpdesk@wcf.go.tz 41104 Dodoma S. L. P. 329 Dodoma
2	**Ofisi za Kinondoni** PSSSF Victoria House, Ghorofa ya Sita na Ghorofa ya Chini, Barabara ya Bagamoyo, Regent Estate Dar es Salaam	Simu: +255 26 296 6035 +255 26 296 6036 Simu ya bure: 0800 11 00 28 / 0800 11 00 29	Baruapepe: helpdesk@wcf.go.tz S.L.P. 79655 Dar es Salaam

Na	Ofisi ilipo	Mawasiliano / Faksi	Baruapepe / Anuani
3	**Ofisi ya Mwanza** Jiji la Mwanza, Rock City Mall, Ghorofa ya Chini, Barabara ya Furahisha, Mwanza.	Simu ya bure: 0800 11 00 28 / 0800 11 00 29	Baruapepe: helpdesk@wcf.go.tz S.L.P. 2297 Mwanza
4	**Ofisi ya Arusha** PSSSF Plaza, Ghorofa ya Mezzanine, Barabara ya Zamani ya Moshi, Arusha.	Simu ya bure: 0800 11 00 28 / 0800 11 00 29	Baruapepe: helpdesk@wcf.go.tz S.L.P. 532 Arusha
5	**Ofisi ya Mbeya** NHIF Tower, Ghorofa ya Mezzanine, Barabara ya Karume	Simu ya bure: 0800 11 00 28 / 0800 11 00 29	Baruapepe: helpdesk@wcf.go.tz S.L.P. 1830 Mbeya

Na	Ofisi ilipo	Mawasiliano / Faksi	Baruapepe / Anuani
6	**Ofisi ya Mtwara** VETA House, Ghorofa ya Chini, Barabara ya Uhuru	Simu ya bure: 0800 11 00 28 / 0800 11 00 29	Baruapepe: helpdesk@wcf.go.tz
7	**Ofisi ya Morogoro** Mafao House, Ghorofa ya Nne, Barabara ya Zamani ya Dar es Salaam.	Simu ya bure: 0800 11 00 28 / 0800 11 00 29	Baruapepe: helpdesk@wcf.go.tz
8	**Ofisi ya Geita** Geita Gold Trade Centre, Ghorofa ya Mezzanine.	Simu ya bure: 0800 11 00 28 / 0800 11 00 29	Baruapepe: helpdesk@wcf.go.tz

Na	Ofisi ilipo	Mawasiliano / Faksi	Baruapepe / Anuani
9	**Ofisi ya Temeke** Mek One House, Ghorofa ya Pili, Barabara ya Nyerere	Simu ya bure: 0800 11 00 28 / 0800 11 00 29	Baruapepe: helpdesk@wcf.go.tz
10	**Ofisi ya Tabora** NSSF Building, Ghorofa ya Pili, Barabara ya Shule.	Simu ya bure: 0800 11 00 28 / 0800 11 00 29	Baruapepe: helpdesk@wcf.go.tz
11	Ofisi zote za Idara ya Kazi zilizopo Mikoani		

11.0 SIKU NA SAA ZA KAZI

Ofisi zetu zipo wazi kuanzia Jumatatu mpaka Ijumaa kuanzia saa 02:00 asubuhi hadi 11:00 jioni isipokuwa siku za sikukuu.

12.0 VIWANGO VYA HUDUMA VIKIKIUKWA

Iwapo Mtumishi wa WCF atatoa huduma kinyume na viwango vilivyoainishwa katika Mkataba huu bila sababu za msingi, Mkurugenzi Mkuu atalazimika:-

(a) Kuomba radhi kwa mteja,

(b) Atamuagiza msimamizi wa mtumishi husika kushughulikia tatizo hilo ipasavyo,

(c) Atachukua hatua za kinidhamu kwa mtumishi aliyekiuka viwango vya huduma na desturi za Mfuko kwa kufuata Kanuni na Miongozo ya Utumishi ya WCF.

13.0 KUTOA TAARIFA

WCF inaamini kwamba upimaji wa mara kwa mara wa ubora katika utoaji wa huduma zetu kwa kuzingatia Mkataba huu, utasaidia kuboresha huduma kwa lengo la kukidhi matarajio ya wateja wetu. Mfuko utakuwa unatoa taarifa kuhusu hali ya utekelezaji wa Mkataba huu kupitia ripoti za utendaji za mwaka.

14.0 MAPITIO

Mapitio ya Mkataba huu yatafanyika kwa kuwashirikisha wateja wetu kila baada ya miaka mitatu (3) au wakati wowote itakapohitajika. WCF inawahimiza wadau wote kuwasilisha maoni yao kupitia anwani zilizotolewa katika Mkataba huu.

15.0 KUIDHINISHWA

Mkataba huu utajulikana kama “Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa WCF” na utatumika rasmi kuanzia tarehe ya kuidhinishwa au kadri Bodi ya Wadhamini itakavyoelekeza.

Bodi ya Wadhamini imeidhinisha Mkataba huu tarehe __________ Mei 2023.

MWENYEKITI	**KATIBU**

Pata Huduma zetu kwa Mtandao popote ulipo

ONLINE SELF SERVICE PORTAL

https://portal.wcf.go.tz

WCF
Workers Compensation Fund
ISO 9001 : 2015 CERTIFIED

1. Usajili wa waajiri na hati ya usajili (Online employers' registration & issuance of eletronic certificate)

2. Kuwasilisha michango ya kila mwezi kupitia namba ya udhibiti na kupata stakabadhi (Online payment of contribution through generation of control number & issuance of electronic receipts)

3. Kuboresha taarifa za wafanyakazi na mwajiri (online changes of employees' and employers' particulars)

4. Kuwasilisha Taarifa ya Mapato ya Mwaka ya Wafanyakazi (Online submission of return of annual earnings)

5. Kuwasilisha taarifa ya ajali, ugonjwa ama kifo kitokanacho na kazi (Online submission of notification for occupational accidents, diseases and deaths)

6. Kupata mrejesho wa madai ya fidia yaliyowasilishwa(Online claims tracking)

4

Contact Us

Director General,
Workers Compensation Fund (WCF),
Kambarage House, Postcode 411101,
3rd Floor, 1Kambarage Road,
P.O.Box 329, Dodoma.

Tel: +255 22 2966035
Fax: +255 22 2966035
Toll Free 0800 11 00 28/ 0800 11 00 29
Email: info@wcf.go.tz
Website: www.wcf.go.tz