



**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.

