

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI NA UMWAGILIAJI



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

RASIMU

FEBRUARI 2009

YALIYOMO

1.0 DIBAJI	3
2.0 DIRA, DHAMIRA NA MAADILI YETU.....	4
2.1 Dira.....	4
2.2 Dhamira	4
2.3 Maadili Yetu	4
3.0 MADHUMUNI YA MKATABA	4
4.0 WATEJA WETU	4
5.0 HUDUMA ZETU	5
6.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU	5
6.1 Viwango vya mahusiano	5
6.2 Viwango vya muda wa kutoa Huduma zetu	5
7.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA	9
8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	10
8.1 Haki ya Mteja	10
8.2 Wajibu wa Mteja.....	10
9.0 MWITIKO.....	10
10.0 MAWASILIANO MENGINEYO	11

1.0 DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni **maazimio** ya ahadi za Taasisi za utendaji wa ufanisi kwa umma. Serikali ya Tanzania imetambua umuhimu wa kutumia Mkataba wa Huduma kwa Mteja kama dhana ya kuleta **mabadiliko chanya** katika uwajibikaji wa watendaji wake kwa umma. Hatua hii ya Serikali kuanzisha mabadiliko ya utendaji kupitia Mkataba wa Huduma kwa Mteja, ni changamoto kwa vyombo vyote vya umma kuwa na Mkataba wa Huduma kwa Mteja.

Kwa kuzingatia umuhimu huo, Wizara ya Maji na Umwagiliaji iliyoanzishwa kwa Tangazo Rasmi la Serikali Namba 20 la mwezi Februari 2008 na kukabidhiwa majukumu ya kusimamia na kuendeleza rasilimali za maji na umwagiliaji, imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Vilevile, Mkataba huu unaainisha huduma tunazotoa, viwango vya huduma ambavyo tunaamini wateja wetu wana haki ya kupata, na pia kuelezea jinsi ya kupokea maoni au malalamiko na utatuzi wa matatizo pale yanapojitokeza na njia ya kuwasiliana na sisi.

Ni matarajio yetu kuwa tutatoa huduma bora na kwa wakati kulingana na viwango tulivyoahidi. Tunawashauri wateja na wadau wetu kwa ujumla kuufahamu Mkataba huu na kuutumia ipasavyo.

Tunawakaribisha wateja na wadau wetu kutoa maoni katika kuboresha huduma zetu. Tunaamini Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja utaimarisha mahusiano mazuri katika utendaji na utoaji huduma kwa umma.



.....
Prof. Mark J. Mwandosya (Mb)
Waziri wa Maji na Umwagiliaji

.....
Tarehe

2.0 DIRA, DHAMIRA NA MAADILI YETU

2.1 Dira

Dira ya Wizara ya Maji na Umwagiliaji ni kuwa na mfumo endelevu wa kusimamia na kuendeleza rasilimali za maji utakaoleta manufaa ya kijamii na kiuchumi na kuimarisha sekta ya umwagiliaji kwa lengo la kuongeza uzalishaji, kuongeza pato la taifa, na hivyo kuchangia katika kupunguza umaskini.

2.2 Dhamira

Dhamira ya Wizara ni kuhakikisha rasilimali za maji zinasimamiwa, zinaendelezwa na zinatumika kwa njia endelevu kwa kuwashirikisha wadau wote na kwa kuzingatia mahitaji ya sekta mbalimbali kupitia uboreshaji wa miundo mbinu ya umwagiliaji, usambazaji majisafi, na uondoaji wa majitaka.

2.3 Maadili Yetu

- 2.3.1 Kufanya kazi kwa ushirikiano;
- 2.3.2 Kufanya kazi kwa kujituma;
- 2.3.3 Kufanya kazi kwa kuzingatia muda na mpango kazi;
- 2.3.4 Kuzingatia maadili ya kitaalam;
- 2.3.5 Kutoa huduma kwa uwazi;
- 2.3.6 Kutoa huduma kwa uadilifu na uaminifu;
- 2.3.7 Kufanya kazi kwa kuzingatia sheria, kanuni na taratibu;
- 2.3.8 Kuzingatia matumizi bora ya rasilimali za Serikali; na
- 2.3.9 Kujiheshimu na kuheshimiana.

3.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kukuza kiwango cha uelewa wa wateja na wadau wetu kuhusu upatikanaji wa huduma zetu, ubora na viwango vyake. Vilevile, Mkataba huu unalenga katika kuboresha utendaji kazi na unaweka wazi utaratibu wa kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko pale ambapo huduma zinazotolewa hazikidhi matarajio ya wateja.

4.0 WATEJA WETU

- i) Jamii;
- ii) Mashirika/Taasisi za Umma;
- iii) Mashirika ya Kimataifa;
- iv) Viwanda/ Wasindikaji;
- v) Wizara, Idara na Wakala za Serikali;
- vi) Asasi zisizo za Kiserikali na za Kidini;

- vii) Sekta binafsi;
- viii) Washirika wa Maendeleo;
- ix) Wataalam/Watafiti;
- x) Wawekezaji;
- xi) Watumishi wa Wizara ya Maji na Umwagiliaji;
- xii) Mamlaka za majisafi na majitaka mijini (miji Mikubwa na Midogo);
- xiii) Nchi zinazoshirikiana katika matumizi ya rasilimali za maji na nchi yetu;
- xiv) Vyuo vya Mafunzo vya ndani na nje ya nchi;
- xv) Vyombo vya Habari; na
- xvi) Wanasiasa

5.0 HUDUMA ZETU

- i) Kufanya tafiti na uchunguzi wa wingi na ubora wa maji;
- ii) Kutoa ushauri wa kitaalam katika sekta za Maji na Umwagiliaji;
- iii) Kusajili na kutoa vibali na hati mbalimbali kwa watumiaji wa maji;
- iv) Kusambaza na kuelimisha jamii kuhusu sheria na Sera za Maji na Umwagiliaji;
- v) Kutoa takwimu mbalimbali zinazohusu Sekta za Maji na Umwagiliaji
- vi) Kutoa na kusambaza vifaa na nyenzo mbalimbali katika Sekta za Maji na Umwagiliaji;
- vii) Kutoa mafunzo mbalimbali kuhusu Sekta za Maji na Umwagiliaji;
- viii) Kutoa taarifa mbalimbali zinazohusu Sekta za Maji na Umwagiliaji;
- ix) Kujengea uwezo watumishi wa Wizara;
- x) Kupokea na kujibu hoja/malalamiko mbalimbali kwa Wizara
- xi) Kuratibu na kusimamia mchakato wa manunuzi
- xii) Kushughulikia maombi ya misamaha ya kodi (VAT)
- xiii) Kufanya mawasiliano mbalimbali kwa Wizara
- xiv) Kushughulikia ajira za watumishi wapya wa Wizara
- xv) Kushughulikia haki na stahili mbalimbali
- xvi) Kutafsiri sheria za kazi, kanuni na taratibu za kiutumishi
- xvii) Kufanya malipo mbalimbali

6.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

6.1 Viwango vya mahusiano

Tutaendeleza mahusiano mazuri na wateja wetu kwa kutekeleza yafuatayo:

- i) Tutatoa ushauri sahihi bila upendeleo
- ii) Tutakuwa wazi na kuwasiliana kwa lugha nyepesi
- iii) Tutatoa taarifa sahihi na za uhakika
- iv) Tutatoa ushirikiano katika kupanga na kufanya maamuzi

6.2 Viwango vya muda wa kutoa Huduma zetu

6.2.1 Kutoa takwimu mbalimbali zinazohusu Sekta za Maji na Umwagiliaji

- Tutatoa takwimu za rasilimali za maji, majisafi, majitaka, umwagiliaji, vifaa vya maji na rasilimali watu ndani ya **siku 5** za kazi baada ya kupokea maombi.

6.2.2 Kufanya tafiti na uchunguzi wa wingi na ubora wa maji

- Tutafanya uchunguzi wa maji chini na juu ya ardhi ndani ya **siku 10** baada ya kupokea maombi;
- Tutafanya uchunguzi wa miradi ya maji na umwagiliaji ndani ya **siku 90**;
- Tutafanya upimaji wa udongo, wingi na ubora wa maji kwa ajili ya kilimo cha umwagiliaji ndani ya Siku 30;
- Tutafanya uchunguzi wa sampuli kikemikali kuhusu maji ya kunywa ndani ya **siku 14** za kazi;
- Tutafanya uchunguzi kuhusu kiasi muafaka cha madawa ya kutibu maji ndani ya **siku 14** za kazi;
- Tutafanya uchunguzi kuhusu ubora wa madawa ya kutibu maji ndani ya **siku 7** za kazi;
- Tutafanya uchunguzi wa vijidudu kwenye maji ndani ya **siku 3** za kazi;
- Tutafanya uchunguzi wa kikemikali katika majitaka ndani ya **siku 10** za kazi; na
- Tutafanya uchunguzi kuhusu madini yanayotoa mionzi (*Tritium*) ndani ya **siku 30** za kazi.

6.2.3 Kutoa Ushauri wa Kitaalam katika sekta za Maji na Umwagiliaji

- Tutatoa maelekezo ya taratibu za kufanyiwa utafiti wa uchimbaji visima ndani ya **siku 1**;
- Tutatoa ushauri wa kitaalam katika kazi za ujenzi wa miradi ya maji na umwagiliaji ndani ya **siku 30**
- Tutatoa ushauri wa kiufundi kwa Mamlaka za Majisafi na Majitaka ndani ya **siku 14**
- Tutatoa ushauri wa usimamizi wa fedha kwa Mamlaka za Majisafi na Majitaka ndani ya **siku 7**
- Tutatoa ushauri wa kitalaam kuhusu uvunaji wa maji ya mvua ndani ya **siku 14**
- Tutatoa ushauri wa viwango vya uwiano kwa ajili ya ununuzi wa pampu, madawa ya kutibu maji, mabomba na viungio ndani ya **siku 3**
- Tutatoa ushauri wa kitalaam katika masuala ya manunuzi kwa Mamlaka za Majisafi/taka na Halmashauri za Wilaya ndani ya **siku 3**
- Tutatoa ushauri kuhusu njia bora ya kutibu maji ndani ya **siku 2**

- ix) Tutatoa ushauri wa matumizi sahihi ya mbolea kwenye miradi ya umwagiliaji ndani ya **siku 5**
- x) Tutatoa ushauri wa kihadrolojia na kihadrojiolojia ndani ya **siku 14**

6.2.4 Kusajili na Kutoa Vibali na hati mbalimbali kwa watumiaji wa maji

- Tutatoa vibali vya utafiti na uchimbaji wa visima ndani ya **siku 10** za kazi baada ya kupokea maombi;
- Tutasajili na kutoa vibali na hati ya haki ya kutumia maji na kutupa majitaka ndani ya **siku 90** baada ya kupokea maombi yaliyokamilika.
- Tutasajili rufaa ya madai na kutoa hati ya makubaliano ya maji na majitaka ndani ya **siku 20** baada ya muafaka kufikiwa.

6.2.4 Kusambaza na Kuelimisha jamii kuhusu Sheria na Sera za Maji na Umwagiliaji.

- Tutaratibu na kuelimisha jamii kuhusu Sheria na Sera za Maji na Umwagiliaji **ndani ya siku 30**;

6.2.5 Kutoa na kusambaza vifaa mbalimbali katika Sekta ya maji

- Tutatoa vifaa vya maji kwa mteja ndani ya **siku 3** baada ya kupokea maombi.

6.2.7 Kutoa mafunzo mbalimbali kuhusu Sekta za Maji na Umwagiliaji

- Tutatoa mafunzo kwa wakulima kuhusu uendeshaji wa kilimo cha umwagiliaji ndani ya **siku 30**.
- Tutatoa mafunzo ya uendeshaji kwa wajumbe wa Bodi za Mabonde ya Maji, Mamlaka za Majisafi na Majitaka ndani ya **siku 90** baada ya uteuzi.
- Tutatoa mafunzo ya vitendo kwa wanafunzi kutoka vyuo mbalimbali ndani ya **siku 90**.

6.2.8 Kutoa Taarifa mbalimbali zinazohusu Sekta za Maji na Umwagiliaji

- Tutatoa taarifa ya tathmini ya utekelezaji wa mipango ya Sekta za Maji na Umwagiliaji mara **moja kwa mwaka**
- Tutatoa taarifa za utekelezaji wa mipango ya Sekta za Maji na Umwagiliaji za robo, nusu na mwaka ndani ya **siku 45** baada ya kipindi kwisha.
- Tutatoa taarifa mbalimbali za utawala na utumishi ndani ya **siku 7**
- Tutatoa taarifa za matangazo (General Procurement Notice) ya jumla ya zabuni **mara moja** kila mwaka.
- Tutatoa taarifa ya hali za rasilimali maji mara **moja kwa mwaka**

6.2.9 Kujengea uwezo watumishi wa Wizara

- Tutashughulikia maombi ya kwenda mafunzo ndani ya **siku 2** baada ya kupokea maombi;
- Tutashughulikia maombi ya ununuzi wa vifaa ndani ya **siku 14**; na
- Tutashughulikia vibali vya safari za nje ndani ya **siku 2**

6.3.0 Kupokea na Kujibu hoja/Malalamiko mbalimbali kwa Wizara

- i) Tutajibu maswali kutoka vyombo vya habari ndani ya **siku 1** na kwa yale yanayohitaji ufafanuzi zaidi yatajibiwa ndani ya **siku 7** za kazi
- ii) Tutashughulikia hoja na malalamiko ya wateja ndani ya **siku 1** na yale yanayohitaji taarifa za ziada yatajibiwa ndani ya **siku 14** za kazi.
- iii) Tutashughulikia hoja na malalamiko ya watumishi ndani ya **siku 3**
- iv) Tutajibu maswali ya Bunge ndani ya **siku 30**;
- v) Tutajibu hoja za Wazabuni ndani ya **siku 7** baada ya kupokea hoja.
- vi) Tutajibu hoja za ukaguzi na kuaanda taarifa ndani ya **siku 30**

6.3.1 Kuratibu na Kusimamia mchakato wa manunuzi

- Tutatoa mpango wa manunuzi wa Wizara kila mwaka wa fedha na mapitio kila baada ya **siku 90**.
- Tutapitia makabrasha ya manunuzi kutoka kwenye Mamlaka za Majisafi, Majitaka na Halmashauri za Wilaya kabla hazijapelekwa kwenye mamlaka husika kupata kibali ndani ya **siku 14**;
- Tutatoa idhini ya manunuzi yanayofanywa na Mamlaka za Majisafi, Majitaka na Halmashauri za Wilaya kwa viwango ambavyo havihitaji idhini kwenye mamlaka husika ndani ya **siku 14** kwa kila hatua ya manunuzi.
- Tutapokea maombi ya manunuzi kutoka kwenye Idara /vitengo na kutayarisha makabrasha ya zabuni ndani ya **siku 14**;
- Tutafungua na kutathmini zabuni, tutawapa taarifa wazabuni walioshinda na kuingia nao mkataba ndani ya **siku 90**.

6.3.2 Kushughulikia maombi ya misamaha ya kodi (VAT)

- Tutahakiki maombi ya misamaha ya kodi (VAT) kwa ajili ya ujenzi na usimamizi wa miradi ya Maji na Umwagiliaji ndani ya **siku 3** baada ya maombi kupokelewa.
- Tutashughulikia maombi ya misamaha ya kodi (VAT) kwa watumishi kununua magari ndani ya **siku 3**

6.3.3 Mawasiliano mbalimbali ndani na nje

- Tutakiri kupokea na kujibu barua za wateja ndani ya **siku 7**
- Tutajibu simu kwa kujitambulisha ndani ya **milio 3**
- Tutatoa matangazo kupitia tovuti ya Wizara ndani ya **siku 1** baada ya kupokea tangazo
- Tutakiri na kujibu barua pepe ndani ya **siku 1** na kwa zile zinazohitaji ufafanuzi ndani ya **siku 7**

6.3.4 Kushughulikia ajira

- Tutaandaa maombi ya vibali vya ajira ndani ya **siku 7**
- Tutaajiri (kutangaza kazi, kusaili na kuita watumishi wapya kuanza kazi) ndani ya **siku 60**;
- Tutatoa barua za kuthibitisha watumishi kazini na kuwapandisha vyeo ndani ya **siku 14** baada ya kikao cha Kamati ya Ajira.

6.3.5 Kushughulikia haki na stahili mbalimbali

- Tutashughulikia marekebisho ya mishahara ndani ya **siku 5**
- Tutashughulikia maombi ya hitimisho la kazi na mirathi ndani ya **siku 7**

6.3.6 Kutafsiri Sheria za kazi, kanuni na taratibu za kiutumishi

- Tutatafsiri/kufafanua sheria za kazi, kanuni na taratibu za utumishi ndani ya **siku 3**

6.3.6 Kufanya malipo mbalimbali

- Tutafanya malipo mbalimbali ndani ya **siku 5**.
- Tutafanya malipo kwa wazabuni ndani ya **siku 30** baada ya kupokea hati za madai zilizokamilika.

7.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA

Tutahakikisha kwamba tutakuwa na mahusiano mazuri na wateja wetu na kutoa huduma zinazozingatia viwango kama ifuatavyo:-

- i) Kutoa huduma bora za kitaalam kwa ufanisi katika muda muafaka;
- ii) Kutoa taarifa sahihi za kuaminika na kwa lugha rahisi inayoeleweka;
- iii) Kushirikisha wateja na wadau katika mashauriano ya kuboresha huduma zetu;
- iv) kutumia teknolojia sahihi katika utoaji wa huduma kwa jamii, ikiwemo makundi maalum;
- v) Kuzingatia utunzaji na matumizi bora ya rasilimali kwa faida ya jamii;

- vi) Kutafuta kwa wakati wote mbinu za kuboresha miundo mbinu ya maji na umwagiliaji;
- vii) Kutokuomba, kutokupokea wala kutoa rushwa;
- viii) Kuwa na heshima na kauli nzuri kwa wateja

8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

8.1 Haki ya Mteja

- Kupata taarifa sahihi na kwa wakati;
- Kupata huduma bora na kwa wakati muafaka;
- Kutoa/ kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko; na
- Kupata faragha na kutunziwa siri zinazohusu huduma aliyopewa na Wizara.

8.2 Wajibu wa Mteja

- Kuwa na heshima na kauli nzuri kwa Watumishi
- Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati.
- Kuzingatia sheria, kanuni na taratibu katika kupata huduma.
- Kutokutoa, kupokea wala kuomba rushwa kwa Watumishi
- Kuitikia wito pale anapohitajika

9.0 MWITIKO

Wizara inakaribisha maoni, mapendekezo, pongezi na malalamiko. Tunaahidi kuwa tutaheshimu maoni yote na kuyafanyia kazi kwa wakati muafaka. Mawasiliano yanaweza kufanywa kwa njia ya barua, barua pepe, simu, nukushi, ana kwa ana, tovuti ya Wizara na sanduku la maoni. Mawasiliano yetu ni:-

Katibu Mkuu,
Wizara ya Maji na Umwagiliaji,
Ubungo Maji,
S. L. P 9153,
Dar es Salaam.
TANZANIA.

Simu: + 255-22-2450838/40/41
Nukushi: + 255-22-2450533
Barua pepe: mawasiliano@maji.go.tz
Tovuti : www.maji.go.tz

Katibu Mkuu,
Wizara ya Maji na Umwagiliaji,
Mazengo House, Kuu Street,
S. L. P 456,

Dodoma.
TANZANIA.

Simu : + 255-26-2322600/1-3
Nukushi : + 255-26-2322617

10.0 MAWASILIANO MENGINEYO

Wizara ina Ofisi za Kanda za Umwagiliaji, Mabonde ya Maji na Bohari Kuu ya Maji.
Anuani zake ni kama zifuatazo:

Bohari Kuu ya Maji

Barabara ya Bandari Kurasini,
S. L. P 9153,
Dar es Salaam.
TANZANIA.

Simu : + 255-22-2122510
Nukushi : + 255-22-2129050

Ofisi za mabonde :

Afisa wa Maji,
Bonde la Mto Pangani,
S.L. P 7617,

Moshi.
TANZANIA

Simu : + 255-27-2752727
Nukushi : + 255-27-2753097

Afisa wa Maji,
Bonde la Mto Rufiji,
S.L. P 1798,

Iringa.
TANZANIA

Simu : + 255-26-2720951-4
Nukushi: + 255-26-2720952.

Afisa wa Maji,
Bonde la Ziwa Victoria,
S.L. P 1342,

Mwanza.
TANZANIA

Simu : + 255-28-2500657
Nukushi: + 255-28-2500820.

Afisa wa Maji
Bonde la Ziwa Nyasa,
S.L. P 762,
Mbeya.
TANZANIA
Simu : +255-25-2502655
Nukushi : + 255-25-2502655

Afisa wa Maji
Bonde la Ziwa Rukwa,
S.L. P 762,
Mbeya.
TANZANIA

Simu : + 255-25-2500028
Nukushi : + 255-25-2500025
Afisa wa Maji
Bonde la Kati,
S.L. P 1673,
Singida.
TANZANIA
Simu : + 255-26-2502418
Nukushi: + 255-26-2502418

Afisa wa Maji,
Bonde la Ziwa Tanganyika,
S.L. P 105,
Kigoma.
TANZANIA
Simu : + 255-28-2802697
Nukushi : + 255-28-2804901

Afisa wa Maji,
Bonde la Mto Wami/Ruvu,
S.L. P 826,
Morogoro.
TANZANIA
Simu : + 255-23-2600019
Nukushi : + 255-23-2600019

Afisa wa Maji,
Bonde la Mto Ruvuma na Pwani ya kusini,
S.L. P 141,

Mtwara.
TANZANIA
Simu : + 255-23-2333652
Nukushi : + 255-23-23336
Vituo vya Kanda vya Umwagiliaji.

Afisa Mfawidhi,
Kanda ya Umwagiliaji Kilimanjaro,
SLP1843,
Moshi.
TANZANIA.
Simu/ Nukushi : + 255-27-2750494.

Afisa Mfawidhi,
Kanda ya Umwagiliaji Morogoro,
SLP 515
Morogoro.
TANZANIA
Simu: + 255-23-4571/2,
Nukushi: + 255-23-4572.

Afisa Mfawidhi,
Kanda ya Umwagiliaji Mwanza,
SLP 11454,
Mwanza.
TANZANIA
Simu: + 255-28-570964,
Nukushi: + 255-28-2500676.

Afisa Mfawidhi,
Kanda ya Umwagiliaji Mtwara,
SLP 671,
Mtwara.
TANZANIA
Simu: + 255-23-2333121.

Afisa Mfawidhi,
Kanda ya Umwagiliaji Mbeya,
SLP 3575,
Mbeya.
TANZANIA
Simu: + 255-25-2503485,
Nukushi: + 255-25-2502242.

Afisa Mfawidhi,
Kanda ya Umwagiliaji Tabora,
SLP 1053,
Tabora.
TANZANIA
Simu: + 255-26-2604166,
Nukushi: + 255- 26-604274/2604218/2604898.
Afisa Mfawidhi,
Kanda ya Umwagiliaji ya Kati,
SLP 2182,
Dodoma.
TANZANIA
Simu: + 255-26-2392466,
Nukushi: + 255-26-2394980.

Ofisi zetu ziko wazi kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri siku za kazi, isipokuwa huduma kwa mteja zitaanza kutolewa kuanzia saa 3 asubuhi hadi saa 7 mchana.