

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



WIZARA YA MAJI

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA



Maji Bombani

Toleo la 2021

YALIYOMO

DIBAJI	2
AZIMIO.....	4
1. UTANGULIZI.....	1
1.1. Madhumuni ya Mkataba.....	1
2. MAPITIO YA MKATABA.....	1
3. WATEJA NA WADAU WETU.....	1
4. MALENGO	2
5. MAADILI YETU	2
6. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU	3
7. HUDUMA TUNAZOTOA NA MUDA WA UTEKELEZAJI KWA KILA IDARA NA KITENGO	4
8. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	13
8.1. Haki za Mteja	13
8.2. Wajibu wa Mteja	13
9. UTUNZAJI WA KUMBUKUMBU.....	14
10. KUSHUGHULIKIA MIGOGORO NA RUFAA	14
11. MAPITIO YA MKATABA.....	14
12. UWASILISHAJI WA MAONI NA MALALAMIKO	14
13. ANUANI ZETU	15
14. HITIMISHO	16

DIBAJI

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni ahadi na makubaliano ya kimaandishi kati yetu, wadau pamoja na wateja wetu. Aidha, mkataba huu unataja masuala mbalimbali yanayohusu aina za huduma zinazotolewa na Wizara, ubora wake na viwango ambavyo tunaamini vitakidhi mahitaji na matarajio ya wadau na wateja wetu. Aidha, unaainisha maadili ya watumishi, haki ya wateja wetu na wajibu wao ili wapate huduma bora kulingana na matarajio yao. Lengo la kuwa na mkataba huu ni kuhakikisha kuwa Wizara inatoa huduma sahihi, bora na kwa wakati.

Mkataba huu pia unaeleza jinsi wateja na wadau wa Sekta ya Maji watakavyotoa maoni na malalamiko kuhusu huduma zote zinazotolewa, na taratibu za rufaa endapo hawataridhika na huduma hizo.

Wateja na wadau wetu watashirikishwa wakati wa kuhuisha mkataba huu kila baada ya miaka mitatu au kila mabadiliko muhimu yanapotokea kwa nia ya kutathimini utekelezaji wa majukumu yetu. Tunaamini kuwa, hatua hiyo itatusaidia kwa pamoja kubaini ufanisi katika utoaji huduma, mafanikio na changamoto zinazotukabili katika kutekeleza majukumu ya Wizara ya Maji.

Mwisho, tunaamini kuwa, tutapata ushirikiano mzuri kutoka kwa wateja na wadau wetu katika kutimiza azma ya mkataba huu, ili kuimarisha mahusiano mazuri katika utendaji na utoaji huduma na kuleta mafaniko katika sekta pamoja na Taifa kwa ujumla. Tunashauri wateja na wadau wetu, kuufahamu kwa kina na ufasaha mkataba huu na kuutumia ipasavyo.

Waziri wa Maji

AZIMIO

Wizara inajitoa kwa dhati katika usimamizi na uzingatiaji wa utekelezaji wa mkataba huu, ili kufanikisha lengo kuu la kuwafahamisha wateja wetu juu ya upatikanaji wa huduma, aina na viwango vya ubora wa huduma zetu.

Mkataba huu unasaidia kuongeza uwajibikaji na mwitikio wa watumishi wa Wizara katika kuwahudumia wateja kwa kuweka viwango ambavyo watumishi watawajibika kuvitekeleza.

Katibu Mkuu Wizara ya Maji

1. UTANGULIZI

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja umeandaliwa kwa kuhuisha mkataba wa awali ulioandaliwa mwaka 2012. Mkataba huu umezingatia muundo mpya wa Wizara uliotenganisha Wizara ya Maji na sekta ya umwagiliaji na hivyo kubaki na sekta ya Maji pekee. Mabadiliko hayo yameilazimu Wizara kuhuisha Muundo wake na mgawanyiko wa majukumu yake kwa kuzingatia changamoto zilizojitokeza katika utekelezaji wa Awamu ya Kwanza ya Programu ya Maendeleo ya Sekta ya Maji

1.1. Madhumuni ya Mkataba

Mkataba wa Huduma kwa Mteja unakusudia yafuatayo:-

- a) Kuwawezesha wateja kuelewa majukumu ya Wizara;
- b) Kubainisha huduma zinazotolewa katika viwango vinavyokubalika;
- c) Kuainisha aina za wateja tunaawahudumia, ili kufahamu haki zao, wajibu, taratibu, na kupata mrejesho na suluhisho;
- d) Kuboresha utendaji kazi na kuweka wazi taratibu za kupokea na kushughulikia malalamiko kutoka kwa wateja; na
- e) Maelezo mafupi ya jinsi ya kuwasiliana na Wizara.

2. MAPITIO YA MKATABA

Mkataba utapitiwa na kuhuishwa kila baada ya kipindi cha miaka mitatu. Utekelezaji wake utafuatiliwa na kufanyiwa tathmini kila mwaka ili kubaini mafanikio na changamoto kwa kushirikisha wateja na wadau. Matokeo ya tathmini hiyo yatasaidia kufanya marekebisho yatakayowezesha kuweka wazi aina za huduma, ubora wa huduma na ahadi za utoaji wa huduma hizo kwa kuzingatia majukumu ya kila mtumishi.

3. WATEJA NA WADAU WETU

Aina za wateja na wadau wetu ni:

- a) Jamii;
- b) Mashirika/Taasisi za Umma;
- c) Mashirika ya Kimataifa;
- d) Viwanda;
- e) Wajasiriamali;
- f) Wizara mbalimbali, Idara zinazojitegemea, Wakala za Serikali, na Tawala za Mikoa na Serikali za mitaa;
- g) Asasi zisizo za Kiserikali na za Kidini;

- h) Wawekezaji, Sekta binafsi, Wazabuni na Wafanyabiashara;
- i) Wakulima na Wafugaji;
- j) Washirika wa Maendeleo;
- k) Wataalam/Watafiti;
- l) Viongozi na Watumishi wa Wizara ya Maji, Bodi ya Maji ya Taifa, Bodi za Maji za Mabonde; Mamlaka za Majisafi na Usafi wa Mazingira Mijini (Miji Mikubwa na Midogo), na Miradi ya Maji ya Kitaifa, Chuo cha Maji, na Wakala wa Maji Vijijini (RUWASA);
- m) Mamlaka ya Udhhibiti wa Huduma za Nishati na Maji(EWURA);
- n) Nchi tunazoshirikiana nazo katika matumizi ya rasilimali za Maji;
- o) Vyuo vya Mafunzo vya Ndani na Nje ya nchi;
- p) Vyombo vya Habari; na
- q) Wanasiasa.

4. MALENGO

Malengo ya Mkataba ni kuwawezesha watumishi wa Wizara ya Maji kuzingatia na kutoa huduma zinazokidhi mahitaji na matarajio ya wateja na wadau kwa wakati, kwa kipindi cha miaka mitatu (2020/21-2023/24). Wizara imejiwekea malengo yafuatayo:-

- a) Kupunguza maambukizi mapya ya Virusi vya UKIMWI na kuboresha huduma kwa wanaoishi na virusi vya UKIMWI;
- b) Kuimarisha utekelezaji wa Mkakati wa Taifa wa Kupambana na Rushwa;
- c) Kuimarisha usimamizi shirikishi na endelevu wa Rasilimali za Maji;
- d) Kuboreshwa upatikanaji wa huduma ya maji safi na salama, kwa watu wote;
- e) Kuboresha upatikanaji wa huduma za Maji vijijini
- f) Kuboresha huduma ya usafi wa mazingira kwa watu wote na usimamizi wa rasilimali watu; na
- g) Kuimarisha uwezo wa kitaasisi katika kutekeleza majukumu yake.

5. MAADILI YETU

Tunaongozwa na kuzingatia maadili na misingi ifuatayo:-

- a) Kufanya kazi kwa ushirikiano;

- b) Kufanya kazi kwa kuzingatia muda na mpango kazi
- c) Kutoa huduma kwa uwazi;
- d) Kufanya kazi kwa ufanisi na kujituma;
- e) Kutoa huduma kwa uadilifu na uaminifu;
- f) Kuwajibika na kufanya kazi kwa kuzingatia sheria, kanuni na taratibu zilizopo;
- g) Kutoa huduma bila ubaguzi; na
- h) Kuwa wabunifu na kuboresha mifumo na michakato ya utoaji huduma kwa wateja.

6. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Kwa kuzingatia maadili yetu, utoaji wa huduma kwa wateja na viwango vya ubora wa huduma vitaimarishwa kwenye maeneo yafuatayo:

- a) **Uhusiano na Wateja:** Uhusiano wa kikazi kati yetu na wateja utadumishwa kwa kuboresha mawasiliano baina yetu;
- b) **Usimamizi wa maadili ya kazi:** Tutatimiza wajibu wetu kwa kuwaelimisha, kuwakumbusha na kuwawajibisha wanaokiuka maadili ya Utumishi wa Umma na taaluma zao;
- c) **Usikivu na Mawasiliano na Wateja:** Tutapokea na kushughulikia malalamiko, mauulizi na mapendekezo na kutoa mrejesho kwa wakati; kuimarisha Dawati la Malalamiko na kuelimisha wateja kuhusu matumizi ya dawati hilo; sanduku la maoni na simu ya msaada ambayo mteja anaweza kupiga na kuongea na mtumishi ili kupata majibu papo kwa papo. Aidha, tutatoa majibu ya barua, barua pepe na taarifa za simu kwa wakati na kuhakikisha kuwa fomu, vipeperushi, machapisho, michakato na taarifa nyinginezo zinakuwa wazi kwa kutumia njia stahiki za mawasiliano na kwa lugha inayoeleweka kwa wateja;
- d) **Usahihi wa Taarifa:** Tutatoa huduma bora na taarifa sahihi kwa wakati kwa kutumia wataalamu wa fani husika ili kukidhi mahitaji ya wateja wetu; na
- e) **Miadi:** Tutazingatia muda wa miadi kwa wateja wetu kwa kuwa na watoa huduma wenye ujuzi, wanaojituma na kuzingatia maadili.

7. HUDUMA TUNAZOTOA NA MUDA WA UTEKELEZAJI KWA KILA IDARA NA KITENGO

Tutapokea wateja wetu siku zote za kazi kuanzia saa 2:30 Asubuhi mpaka saa 8:30 Mchana. Viwango vya muda vilivyoainishwa vitatekelezwa na kuzingatiwa ndani ya siku za kazi. Aina za huduma na viwango vinavyozingatiwa kwa kila Idara/kitengo ni kama ifuatavyo:-

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
1. Idara ya Utawala na Menejimenti ya Rasilimali Watu		
1.	Tutatoa tafsiri na ufafanuzi wa sera, sheria za kazi, kanuni na taratibu za utumishi.	Ndani ya siku 1
2.	Kukamilisha mchakato wa masuala ya ajira na kiutumishi (kuthibitishwa, kupandishwa cheo, likizo, uhamisho na mafao) na kuwasilisha Utumishi.	Ndani ya siku 5
3.	Kushughulikia maombi ya ajira za wataalam wa kigeni ndani ya Wizara.	Ndani ya siku 5
4.	Kutoa taarifa muhimu zinazohitajika na taasisi mbalimbali.	Ndani ya siku 2
5.	Kushughulikia masuala ya maadili na nidhamu.	Ndani ya siku 21
6.	Kujibu maombi na vibali vya mafunzo kwa watumishi	Ndani ya siku 3
7.	Kukamilisha maombi ya Mikopo kwa watumishi katika mabenki.	Ndani ya siku 2
8.	Kukamilisha fomu za Bima ya Afya na Mifuko ya Hifadhi ya Jamii kwa ajili ya usajili.	Ndani ya siku 3
9.	Kushughulikia marekebisho ya mishahara na kuwasilisha utumishi.	Ndani ya siku 3
2. Idara ya Sera na Mipango		
1.	Kutoa taarifa na takwimu muhimu za Wizara/Sekta	Ndani ya siku 3
2.	Kutoa taarifa ya tathmini ya utekelezaji wa mipango ya Sekta za Maji	Ndani ya siku 14
3.	Kutoa taarifa za robo mwaka, nusu mwaka na mwaka mzima juu ya utekelezaji wa mipango ya Sekta ya Maji	Ndani ya siku 15 baada ya kipindi husika kuisha.

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
4.	Kutoa mrejesho wa mikataba mbalimbali ya ufadhili wa fedha kutoka Mashirika ya Kimataifa kwa kushirikiana na Wizara ya Fedha na Mipango.	Ndani ya siku 7
5.	Kutoa maoni kuhusu Nyaraka mbalimbali za Sera kutoka Wizara nyingine	Ndani ya siku 3
6.	Kutoa taarifa ya utekelezaji wa kazi za Wizara kulingana na Ilani ya Uchaguzi ya CCM ya mwaka 2020 - 2025.	Ndani ya siku 14
7.	Kutoa taarifa mbalimbali za Wizara kwa ajili ya Kamati za Bunge za Kisekta na Bajeti.	Ndani ya siku 14
8.	Kutoa Bajeti ya Serikali (MTEF) na Hotuba ya Bajeti ya Wizara	Kwa mujibu wa ratiba ya ofisi ya Bunge/Wizara ya Fedha na Mipango
9.	Kutoa taarifa za utekelezaji wa Bajeti kwa Robo, Nusu na Mwaka	Ndani ya siku 14
10.	Kutoa majibu ya Hoja za Bunge	Ndani ya siku 5
11.	Kukamilisha nyaraka za Baraza la Mawaziri	Ndani ya siku 5
3. Kitengo cha Ununuzi na Ugavi		
1.	Kutangaza mpango wa manunuzi wa Wizara Kila mwaka wa fedha na mapitio yake.	Kila baada ya siku 60
2.	Kupitia makabrasha ya manunuzi kutoka kwenye Mamlaka za Majisafi na Usafi wa Mazingira na Halmashauri za Wilaya na ofisi za Mabonde kabla hazijapelekwa kwa washirika wa Maendeleo.	Ndani ya siku 1- 4
3.	Kuidhinisha manunuzi yanayofanywa na Mamlaka za Maji safi na usafi wa Mazingira na ofisi za mabonde kwa viwango ambavyo havihitaji idhini ya washirika wa Maendeleo.	Ndani ya siku 7 kwa kila hatua ya Manunuzi
4.	Kufunua na kutathmini zabuni, kutoa taarifa kwa wazabuni walioshinda na kuingia nao mkataba.	Ndani ya siku 60
5.	Kutoa taarifa za matangazo (<i>General Procurement Notice</i>) ya jumla ya zabuni mara mbili kila mwaka.	Ndani ya siku 14

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
6.	Kuandaa nyaraka za malipo kwa wazabuni.	Ndani ya siku 30 baada ya kupokea hati za madai zilizokamilika
7.	Kujibu hoja za Wazabuni.	Ndani ya siku 3 baada ya kupokea hoja
8.	Kufanya tathmini ya zabuni na kutoa mapendekezo yake na kuandaa mikataba.	Ndani ya siku 30
9.	Kutoa hati za madai baada ya kupokea vifaa na huduma kabla ya kuwasilishwa uhasibu.	Ndani ya siku 3
10.	Kutoa majibu ya hoja za Mhakiki Mali.	Ndani ya siku 21
11.	Kuhakiki maombi ya misamaha ya kodi (VAT) kwa ajili ya ujenzi na usimamizi wa miradi ya maji	Ndani ya siku 3
12.	Kutoa ushauri wa kitaalamu katika masuala ya ununuzi kwa Mamlaka za Majisafi na Usafi wa Mazingira na Halmashauri za Wilaya na ofisi za Bonde.	Ndani ya siku 2
4. Kitengo cha Fedha na Uhasibu		
1.	Kutoa taarifa za fedha kwa vipindi mbalimbali vya mwaka wa Fedha kwa mamlaka husika	
	(i) Hesabu za mwaka	Ndani ya siku 90
	(ii) Kujibu hoja za ukaguzi na barua kutoka kwa Mkaguzi wa Nje Mkazi	Ndani ya siku 21
	(iii) Kuandaa na kuwasilisha taarifa ya utekelezaji kila mwezi na robo mwaka wa Fedha kwa mamlaka husika	Ndani ya siku 5 baada ya kumalizika kwa kipindi husika
2.	Kutoa taarifa ya kuoanisha hesabu za Benki na matumizi ya kila mwezi	Ndani ya siku 15 baada ya mwisho wa mwezi
3.	Kutoa taarifa ya kuoanisha hesabu za Benki na makusanyo ya maduhuli kila mwezi.	Ndani ya siku 7 baada ya mwisho wa mwezi

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
4.	Kuingiza kwenye Mtandao wa Hazina wa Malipo (IFMS) hati zote za malipo na kutoa hundi.	Ndani ya siku 3
5.	Kutoa Hati ya Idhini ya kutumia fedha (<i>Warrant of Fund</i>)	Ndani ya siku 4
6.	Kujibu hoja za ukaguzi na kuaanda taarifa	Ndani ya siku 21
7.	Kutoa ushauri wa usimamizi wa fedha kwa Ofisi za Mabonde, Mamlaka za Majisafi na Uondoshaji wa Majitaka, Halmashauri za Wilaya, Manispaa za Majiji	Ndani ya siku 4
8.	Kuingiza kwenye mtandao wa malipo, hati zote za ununuzi wa vifaa na mali	Ndani ya siku 1
9.	Kuwasilisha Hazina, Taarifa ya hali ya makusanyo ya maduhuli kila mwezi	Ndani ya siku 5 baada ya mwisho wa mwezi
10.	Kusambaza TISS za malipo	Ndani ya siku 3
11.	Kuwasilisha TRA hati za kodi ya huduma (<i>withholding tax</i>)	Ndani ya siku 7 baada ya mwisho wa mwezi
12.	Kuandaa taarifa za madeni na kuwasilisha Hazina	Ndani ya siku 7 baada ya mwisho wa mwezi
13.	Kuandaa taarifa za masurufu yasiyorejeshwa na kuwapa taarifa wahusika	Kila mwezi
14.	Kufanya malipo mbalimbali (endapo nyaraka zote muhimu zimekamilika)	Ndani ya siku 7
5. Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani		
1.	Kutoa taarifa za ukaguzi wa mifumo ya udhibiti wa ndani katika maeneo ya fedha, ununuzi, usimamizi wa mali, utawala bora na ukaguzi maalumu	Ndani ya siku 7 baada ya ukaguzi kufanyika
2.	Kutoa taarifa za majumuisho ya Ukaguzi wa ndani wa Programu ya Maendeleo ya Sekta ya Maji za kila robo mwaka	Ndani ya siku 60 baada ya robo mwaka kukamilika

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
3.	Kutoa ushauri wa kitaalamu kuhusu usimamizi wa Fedha, ununuzi, usimamizi wa mali na utawala bora.	Ndani ya siku 3 baada ya kupokea maombi
6. Kitengo cha Mawasiliano Serikalini		
1.	Kuratibu uelimishaji wa jamii kuhusu Sheria na Sera za Maji na Umwagiliaji.	Muda wote
2.	Kutoa taarifa mbalimbali za Wizara kwa umma.	Ndani ya siku 2
3.	Kusambaza machapisho na taarifa za matukio yanayohusu sekta ya Maji.	Ndani ya siku 3
4.	Kuweka taarifa za matukio kwenye tovuti ya Wizara baada ya tukio au kupata taarifa.	Ndani ya siku 2
5.	Kutoa majibu ya maswali kutoka vyombo vya habari na kwa yale yanayohitaji ufafanuzi zaidi.	Ndani ya siku 5
6.	Kujibu maswali/hoja kutoka kwa wananchi kupitia vyombo vya habari	Ndani ya siku 1 na kwa yale yanayohitaji ufafanuzi zaidi ndani ya siku 7
7. Kitengo cha Teknolojia ya Habari na Mawasiliano (TEHAMA)		
1.	Kufanyia matengenezo vifaa vya TEHAMA vilivyoharibika.	Ndani ya Siku 1 kwa matengenezo yasiyohitaji ununuzi wa vipuri na Siku 7 kwa matengenezo yanayo hitaji ununuzi wa vipuri
2.	Kuandaa “ <i>specification</i> ” za vifaa vya TEHAMA kabla ya ununuzi.	Ndani ya Siku 1-3
3.	Kuhakiki vifaa vya TEHAMA baada ya ununuzi.	Ndani ya Siku 5-7 kutegemeana na idadi ya vifaa

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
4.	Kutoa ushauri/msaada wa Kitaalam wa TEHAMA kwenye Taasisi zilizoko chini ya Wizara	Ndani ya Siku 1 kukiri kupokea maombi na kuifanyia kazi, Ndani ya Siku 2 hadi Siku 14 kutegemeana na ushauri au msaada unaohitajika
8. Kitengo cha Huduma za Sheria		
1.	Utoaji wa ushauri wa Kisheria kwenye Taasisi zilizo chini ya Wizara.	Ndani ya Siku 1-5
2.	Kutoa ushauri wa Kisheria katika kuandaa na kukamilisha Nyaraka za Baraza la Mawaziri.	Ndani ya Siku 7
3.	Kutoa rasimu za Sheria na Kanuni.	Ndani ya Siku 90
4.	Kutoa Miongozo, Notisi, Taratibu na Amri.	Ndani ya Siku 21
5.	Kutoa ushauri wa Kisheria katika kuandaa na kukamilisha nyaraka mbalimbali za Sheria (Mkatoba wa Makubaliano, Mikatoba ya Ununuzi na Mikatoba ya Kawaida).	Ndani ya Siku 14
6.	Uendeshaji na ufuatiliaji wa mashauri mbalimbali Mahakamani.	Kwa mujibu wa taratibu za Mahakama
7.	Kutafsiri Sheria na Nyaraka mbalimbali.	Kwa mujibu wa Maamuzi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali
8.	Kuelimisha jamii kuhusu Sheria, Sera, Miongozo ya Maji.	Muda wote wa kazi
9. Idara ya Usambazaji Maji na Usafi wa Mazingira		
1.	Kutoa ushauri wa kiufundi kwa Mamlaka za Maji safi na Usafi wa Mazingira	Ndani ya Siku 4
2.	Kutoa ushauri wa uongozi wa fedha kwa Mamlaka za Maji safi na Usafi wa Mazingira	Ndani ya Siku 7
3.	Kutoa ushauri wa kitalaamu katika masuala ya ununuzi kwa Mamlaka za Maji safi na Usafi wa Mazingira za Halmashauri za Wilaya	Ndani ya Siku 7

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
4.	Kutoa takwimu za Maji safi na Usafi wa Mazingira	Ndani ya Siku 2
5.	Kutoa mafunzo ya uendeshaji kwa wajumbe wa Bodi za Mamlaka za Maji safi na Usafi wa Mazingira	Ndani ya Siku 30 baada ya uteuzi
6.	Kuhakiki maombi ya misamaha ya kodi kwa ajili ya ujenzi wa miradi ya maji mjini	Ndani ya Siku 2
7.	Kuhakiki na kuidhinisha malipo ya wakandarasi na wataalamu washauri wanaotekeleza miradi ya maji mjini	Ndani ya Siku 3
8.	Kujibu barua za wataalamu na wakandarasi kuhusu utekelezaji wa mikataba ya usimamizi na ujenzi wa miradi ya maji mjini	Ndani ya Siku 2
9.	Kupitia/kuhakiki ripoti za usanifu wa miradi na kuzitolea maoni	Ndani ya Siku 7
10.	Kutoa ushauri wa kitaalamu kuhusu uvunaji wa maji ya mvua	Ndani ya Siku 10
11.	Kupitia maombi ya misamaha ya kodi kwa ajili ya ujenzi wa miradi ya maji vijijini	Ndani ya Siku 2
12.	Kutoa ushauri wa kitaalamu kuhusu ujenzi wa miradi ya maji kwa ajili ya kusambaza maji safi na salama kwa wananchi	Ndani ya Siku 7
13.	Kutoa takwimu mbalimbali za utekelezaji wa miradi kwa wadau wa maji ili kuwezesha utoaji wa miongozo sahihi ya uendeshaji na matengenezo ya Miundo mbinu ya maji	Ndani ya Siku 7
14.	Kupitia taarifa za upembuzi yakinifu na sanifu za ujenzi wa miundo mbinu ya miradi ya usambazaji maji na usafi wa mazingira maeneo ya vijijini	Ndani ya Siku 7
15.	Kupitia na kuidhinisha malipo ya wakandarasi na wataalamu washauri wanaotekeleza miradi ya maji Vijijini	Ndani ya Siku 3
16.	Kukagua utekelezaji wa ujenzi, uendeshaji na utengenezaji wa miundo mbinu ya uzalishaji na usambazaji maji na usafi wa mazingira kwa ajili ya kupata ubora unaokusudiwa	Kila robo ya mwaka kwa muda wa siku 14 na kuwasilisha taarifa yake ndani ya siku 5 za kazi
17.	Kutoa takwimu za maji vijijini	Ndani ya Siku 7

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
10. Idara ya Huduma za Ubora wa maji		
1.	Kutoa taarifa ya hali ya ubora wa maji chini na juu ya ardhi baada ya kuchunguza	Ndani ya Siku 10
2.	Kutoa taarifa ya hali ya ubora wa maji katika miradi ya maji	Ndani ya Siku 45
3.	Kutoa taarifa ya uchunguzi wa ubora wa madawa ya kutibu maji.	Ndani ya Siku 2/3
4.	Kuhakiki ubora wa dawa za kusafisha na kutibu maji na kutoa ushauri wa matumizi yake kwenye mitambo ya kusafisha na kutibu maji.	Ndani ya Siku 7
5.	Kutoa taarifa ya ubora wa majitaka baada ya kuchunguza/kupima viashiria vya kemikali katika sampuli hizo.	Ndani ya Siku 10
6.	Kutoa taarifa ya uborana/au usalama wa maji kwa ajili ya matumizi mbalimbali baada ya kupima viashiria vya vimelea katika sampuli za maji	Ndani ya Siku 3
7.	Kutoa taarifa ya kiwango stahili cha madawa kinachohitajika kutibu maji baada ya kufanya majaribio ya kimaabara.	Ndani ya Siku 14
8.	Kutoa taarifa ya kiwango cha vielelezo vya mionzi (<i>isotope sandradioactive materials (Uranium)</i>) kwenye maji baada ya kuchunguza sampuli	Ndani ya Siku 30
9.	Kutoa taarifa ya kemikali kwenye udongo baada ya kuchunguza sampuli	Ndani ya Siku 21
10.	Kutoa takwimu za utafiti wa ubora wa maji.	Ndani ya Siku 3
11.	Kufanya uchunguzi wa sampuli za utafiti.	Ndani ya Siku 30
11. Idara ya Rasilimali za Maji		
1.	Kutoa mafunzo ya uendeshaji kwa wajumbe wa Bodi za Maji za mabonde.	Ndani ya Siku 30 baada ya uteuzi
2.	Kutoa vibali vya kutumia maji na kutupa majitaka	Ndani ya Siku 90
3.	Kutoa leseni za:-	

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
	(i) kuchimba visima vya maji;	Ndani ya Siku 30 baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
	(ii) Mchimbaji; na	
	(iii) Utafiti wa maji chini ya ardhi.	
4.	Kutatua migogoro inayohusu matumizi ya maji baina ya watumiaji warasilimali za maji.	Ndani ya Siku 20 baada ya muafaka kufikiwa
5.	Kutoa takwimu za rasilimali za maji.	Ndani ya Siku 14
6.	Kufanya uchunguzi wa wingi na ubora wa maji chini na juu ya ardhi (vijito, mito, mabwawa, maziwa, chemchemi) kwa miradi ya maji.	Ndani ya Siku 20
7.	Kutoa ushauri wa kitaalamu na kiufundi juu ya rasilimali maji, kwa Taasisi za Kiserikali, Taasisi binafsi, mashirika na sekta na wadau wengine wa maji.	Kutegemeana na mahitaji.
8.	Kutoa kanuni, miongozo na viwango kwa wadau mbalimbali wa maji.	Ndani ya Siku 1
9.	Kutoa ushauri wa kihidrolojia na kihidrojiolojia.	Ndani ya Siku 14
10.	Kutoa taarifa ya hali ya rasilimali za maji:-	Ndani ya Siku 21
	(i) Bodi za maji za Mabonde	Mara 1 kwa Mwaka
	(ii) Bodi ya maji ya Taifa	Mara 2 kwa Mwaka
11.	Kutoa Vyeti vya Usajili kwa Jumuiya za watumiaji maji.	Ndani ya Siku 90
12. Kitengo cha Uratibu wa Programu ya Maendeleo ya Sekta ya Maji		
1.	Kutoa takwimu za hali ya mazingira kwenye sekta ya maji na umwagiliaji.	Ndani ya Siku 4
2.	Kutoa taarifa ya utekelezaji wa program ya maendeleo ya Sekta ya maji kwa kila robo, nusu na mwaka.	Ndani ya Siku 365

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
3.	Kutoa taarifa ya mapato na matumizi ya fedha ya utekelezaji wa program kwa kila robo mwaka.	Mara 4 kwa Mwaka
4.	Kuratibu vikao mbalimbali vya utekelezaji wa program ya maendeleo ya Sekta ya maji kama ifuatavyo:-	
	(i) Vikao vya kitaalamu vya wadau,	Mara 4 kwa Mwaka
	(ii) Vikao vya maamuzi ngazi ya juu,	Mara 2 kwa Mwaka
	(iii) Vikao vya usimamizi na ufuatiliaji wa program za maji,	Mara 2 kwa Mwaka
	(iv) Mkutano Mkuu wa Mwaka wa mapitio ya utekelezaji wa program ya Sekta ya maji,	Mara 1 kwa Mwaka
	(v) Vikao vya Wizara zinazotekeleza program ya maendeleo ya Sekta ya maji	Mara 2 kwa Mwaka
5.	Uratibu wa utekelezaji wa tathimini ya athari kwa mazingira na gharama za fidia katika kuanzishwa miradi ya Sekta ya maji.	Ndani ya Mwaka 1
6.	Kutoa ripoti ya hali ya mazingira ya Sekta ya maji.	Mara 1 kila baada ya Miaka Miwili

8. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Mkataba huu umeanisha haki za mteja wakati akihitaji huduma na wajibu anaopaswa kuutumiza ili aweze kupewa huduma kwa ubora na viwango tulivyo ahidi.

8.1. Haki za Mteja

Mteja ana haki zifuatazo:-

- Kupata huduma na taarifa kulingana na mahitaji yake;
- Kuona taarifa zinazomhusu kwa kufuata taratibu zilizopo;
- Kuwa na usiri katika masuala yake binafsi;
- Kuwasilisha malalamiko kwenye dawati la malalamiko la Wizara; na
- Kutoa malalamiko au kukata rufaa kwenye ngazi ya juu ya Wizara pale ambapo hakuridhika na huduma tuliyoitoa.

8.2. Wajibu wa Mteja

Mteja ana wajibika kufuata taratibu na kanuni za kiutendaji na kuonyesha ushirikiano ili aweze kupatiwa huduma bora na kujenga mahusiano mazuri. Mteja anatarajiwa kufanya yafuatayo:-

- a) Kutoharibu miundo mbinu kwa ajili ya utoaji wa huduma;
- b) Kutoa taarifa na takwimu sahihi zinazotakiwa na Wizara kwa wakati muafaka;
- c) Kuzingatia sheria, kanuni, miongozo na taratibu katika kupata huduma;
- d) Kuhudhuria mikutano ya sekta ya maji inayomuhusu kwa wakati;
- e) Kufuata maelekezo ya kitaalamu yanayotolewa na wataalamu wa maji; na
- f) Kutokufanya udanganyifu katika kutoa taarifa au kupata huduma kwenye Wizara.

9. UTUNZAJI WA KUMBUKUMBU

Tuna utaratibu wa kuweka kumbukumbu za malalamiko, maoni na mapendekezo kwa ajili ya tathmini na rejea. Aidha, maoni na mapendekezo yatakayotolewa yatasaidia kuboresha utendaji na huduma zetu.

10. KUSHUGHULIKIA MIGOGORO NA RUFAA

Tutashughulikia malalamiko na migogoro kwa wakati na kutoa mrejesho kwa mteja na wadau. Hata hivyo, endapo mteja hataridhika na hatua tuliyoichukua, atakuwa na haki ya kukata rufaa. Rufaa hizo zitawasilishwa kwa mamlaka husika ndani au nje ya Wizara yetu. Malalamiko yote yatapokelewa kwa njia ya sanduku la barua la posta, barua pepe, simu au kuonana ana kwa ana, na tutatoa majibu ndani ya siku saba (7).

11. MAPITIO YA MKATABA

Ili Mkataba uendane na nyakati na kuongeza uwazi katika uwajibikaji, tutashirikisha wadau mbalimbali kufanya mapitio. Mkataba utapitiwa ili kuufanyia marekebisho endapo:-

- a) Kutakuwa na mabadiliko katika Mpango Mkakati wa Wizara na Mpango wa Uboreshaji wa Utumishi wa Umma;
- b) Huduma na viwango tulivyojiwekea havitakidhi mahitaji na vipaumbele vya wateja na wadau wetu;
- c) Muundo wa Wizara utabadilika;
- d) Kutakuwa na mabadiliko katika Sera, Sheria na Kanuni zinazohusu sekta za Maji na
- e) Wateja watapendekeza kuwepo kwa mabadiliko kulingana na matakwa na mahitaji yao.

12. UWASILISHAJI WA MAONI NA MALALAMIKO

Tunakaribisha maoni na mapendekezo kutoka kwa wateja na wadau wetu kuhusu utendaji kazi na huduma tunazozitoa. Maoni, mapendekezo na malalamiko yanaweza kuwasilishwa kwa njia ya posta, simu, nukushi (faksi), barua pepe au kwa mteja mwenyewe kufika ofisini.

Anuani yetu ni:

Katibu Mkuu,
Wizara ya Maji,
Mji wa Serikali,
Mtaa wa Maji,
S. L. P 456
40473 Dodoma,
TANZANIA.

Simu: +255-26-2322600/1-3
+255-26-2324633 (Kwa Malalamiko/Maoni/Hoja/Maswali)
+255-26-2324634 (Kwa Maoni/Hoja/Maswali)

Nukushi: +255-26-2322617

Barua pepe: mawasiliano@maji.go.tz
malalamiko@maji.go.tz (Kwa Malalamiko/Maoni/Hoja/Maswali)
mwananchi@maji.go.tz (Kwa Maoni/Hoja/Maswali)

Tovuti:www.maji.go.tz

13. ANUANI ZETU

Wizara ina Ofisi za Mabonde ya Maji ambazo anuani zake ni kama zifuatazo:

Na.	Anuani	Simu	Nukushi
1.	Afisa wa Maji, Bonde la Mto Pangani, S. L. P 7617, Moshi. TANZANIA.	+255-27-2753097	+255-27-2753097
2.	Afisa wa Maji, Bonde la Mto Rufiji, S. L. P 1798, Iringa. TANZANIA.	+255-26-2720951-4	+255-26-2720952
3.	Afisa wa Maji, Bonde la Ziwa Victoria, S. L. P 1342, Mwanza. TANZANIA.	+255-28-2500657	+255-28-2500820

- | | | | |
|----|--|-----------------|-----------------|
| 4. | Afisa wa Maji,
Bonde la Ziwa Nyasa,
S. L. P 762,
Mbeya.
TANZANIA. | +255-25-2502655 | +255-25-25026 |
| 5. | Afisa wa Maji,
Bonde la Ziwa Rukwa,
S. L. P 762,
Mbeya.
TANZANIA. | +255-25-2500028 | +255-25-2500025 |
| 6. | Afisa wa Maji
Bonde la Kati,
S. L. P 1673,
Singida.
TANZANIA. | +255-26-2502418 | +255-26-2502418 |
| 7. | Afisa wa Maji,
Bonde la Ziwa Tanganyika,
S. L. P 105,
Kigoma.
TANZANIA. | +255-28-2802697 | +255-28-2804901 |
| 8. | Afisa wa Maji,
Bonde la Wami/Ruvu,
S. L. P 826,
Morogoro,
TANZANIA. | +255-23-2600019 | +255-23-2600019 |
| 9. | Afisa wa Maji,
Bonde la Mto Ruvuma na
Pwani ya Kusini,
S. L. P 141,
Mtwara,
TANZANIA. | +255-23-2333652 | +255-23-23 |

14. HITIMISHO

Tutaendelea kuwajibika kwa Umma kwa utendaji wetu na kufanya kazi kwa kuzingatia Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja kama ifuatavyo;

- a) Kuchapisha na kusambaza Mkataba wa Huduma kwa Mteja na wadau wetu;
- b) Kutoa taarifa ya utendaji wetu kwa wadau na wateja watakaohitaji;

- c) Kuandaa muhtsari wa malalamiko kutoka kwa Mteja na Wadau hatua tulizozichukua katika kuyashughulikia kwa lengo la kujitathmini na kuendelea kuboresha huduma; na
- d) Kutoa taarifa ya utekelezaji wa Mkataba kila mwaka kwa mamlaka husika.

.....**MWISHO**.....