

**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA MAJI**

**BODI YA MAJI BONDE LA PANGANI
MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

MEI, 2020

YALIYOMO

DIBAJI	ii
AZIMIO	iii
1.0 UTANGULIZI	4
1.1 Madhumuni ya Mkataba	4
2.0 MAPITIO YA MKATABA.....	4
3.0 WATEJA NA WADAU WETU	4
4.0 MALENGO	5
5.0 MAADILI YETU	6
6.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU	6
7.0 HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA MUDA WA UTEKELEZAJI KWA KILA KITENGO	7
7.1 Kitengo cha Utawala na Menejimenti ya Rasilimali Watu	7
7.2 Kitengo cha Ununuzi na Ugavi	8
7.3 Kitengo cha Fedha na Uhasibu	9
7.4 Kitengo cha Mazingira na Ubora wa Maji.....	11
7.5 Kitengo cha Ushirikishwaji Wadau, Habari na Mawasiliano.....	12
7.6 Kitengo cha Vibali	14
7.7 Kitengo cha Maji Chini ya Ardhi.....	14
7.8 Kitengo cha Maji Juu ya Ardhi	15
7.9 Kitengo cha Usafirishaji	16
8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	16
8.1 Haki za Mteja.....	16
8.2 Wajibu wa Mteja	17
9.0 UTUNZAJI WA KUMBUKUMBU.....	17
10.0 KUSHUGHULIKIA MIGOGORO NA RUFAA.....	18
11.0 MAPITIO YA MKATABA	18
12.0 UWASILISHAJI WA MAONI NA MAPENDEKEZO	18
13.0 ANUANI NYINGINE.....	19
14.0 HITIMISHO.....	20

DIBAJI

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

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

Wateja na wadau wetu watashirikishwa wakati wa kuhuisha mkatoba huu kila baada ya miaka mitatu (3) au kila mabadiliko muhimu yanapotokea kwa nia ya kutathimini utekelezaji wa majukumu ya Bodi. Hatua hiyo itasaidia kubaini ufanisi katika utoaji huduma, mafanikio na changamoto zinazoikabili Bodi katika kutekeleza majukumu yake.

Mwisho, Bodi inategemea kuwa, itapata ushirikiano mzuri kutoka kwa wateja na wadau wake katika kutimiza azma ya mkatoba huu, ili kuimarisha mahusiano mazuri katika utendaji na utoaji huduma na kuleta mafaniko katika sekta ya maji pamoja na Taifa kwa ujumla. Pia Bodi inategemea wadau na wateja wake wote watauelewa mkatoba huu na kuutumia ipasavyo ili wapatiwe huduma bora, stahiki na kwa wakati.

Saini:



.....

Jina:

Dkt. Victor Runyoro
Mwenyekiti wa Bodi ya Maji Bonde la Pangani

Tarehe: **11 June, 2020**

AZIMIO

Bodi 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 Bodi katika kuwahudumia wateja kwa kuweka viwango ambavyo watumishi watawajibika kuvitekeleza.

Saini:



.....

Jina: **Bw. Segule Segule**
Afisa wa Maji Bonde la Pangani

Tarehe: **11 June, 2020**

1.0 UTANGULIZI

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja umeandaliwa kwa kuzingatia maboresho yaliyofanyika kwenye Mkataba wa Mteja wa Wizara ya Maji.

1.1 Madhumuni ya Mkataba

Mkataba wa Huduma kwa Mteja unakusudia yafuatayo:-

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

2.0 MAPITIO YA MKATABA

Mkataba utapitiwa na kuhuishwa kila baada ya kipindi cha miaka mitatu (3). 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.

3.0 WATEJA NA WADAU WETU

Aina za wateja na wadau wetu ni:

- a) Jamii;
- b) Mashirika na Taasisi za Umma;
- c) Mashirika ya Kimataifa;
- d) Viwanda;

- e) Wajasiriamali;
- f) Tawala za Mikoa ziliyomo katika Bonde;
- g) Serikali za mitaa;
- h) Asasi zisizo za Kiserikali
- i) Taasisi za Kidini;
- j) Wawekezaji, Sekta binafsi, Wazabuni na Wafanyabiashara;
- k) Wakulima na Wafugaji;
- l) Washirika wa Maendeleo;
- m) Wataalamu naWatafiti;
- n) 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);
- o) Nchi tunazoshirikiana nazo katika matumizi ya rasilimali za Maji;
- p) Vyuo vya Mafunzo Ndani na Nje ya nchi;
- q) Vyombo vya Habari; na
- r) Wanasiasa.

4.0 MALENGO

Malengo ya Mkataba ni kuwawezesha watumishi wa Bodi kuzingatia na kutoa huduma zinazokidhi mahitaji na matarajio ya wateja na wadau kwa wakati, kwa kipindi cha miaka mitatu (2020/21-2022/2023). Katika kipindi hicho Bodi imejiwekea malengo yafuatayo:-

- a) Kuimarisha utekelezaji wa Mkakati wa Taifa wa Kupambana na Rushwa;
- b) Kuimarisha usimamizi shirikishi na endelevu wa Rasilimali za Maji;
- c) Kuboresha upatikanaji wa huduma za maji kwa shughuli za kijamii, kiuchumi na ustawi wa mazingira
- d) Kuboresha ushirikishwaji wa wadau katika kutunza vyanzo vya maji

- e) Kuimarisha uwezo wa kitaasisi katika kutekeleza majukumu yake.
- f) Kuongeza uelewa wa wadau kuhusiana na majukumu ya Bodi

5.0 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.

6.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

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

- a) **Uhusiano na Wateja:** Uhusiano wa kikazi kati ya Bodi na wateja utadumishwa kwa kuboresha mawasiliano;
- b) **Usimamizi wa maadili ya kazi:** Bodi itatimiza wajibu wake kwa kuwaelimisha, kuwakumbusha na kuwajibisha wanaokiuka maadili ya Utumishi wa Umma na taaluma zao;
- c) **Usikivu na Mawasiliano na Wateja:** Malalamiko yote yatapokelewa na kushughulikiwa na mrejesho utatolewa kwa wakati. Dawati la Malalamiko litaimarishwa na wateja wataelimishwa jinsi ya kulitumia; kutakuwa pia na sanduku la maoni na simu ya msaada ambayo mteja anaweza kupiga na

- kuongea na mtumishi kupata majibu papo kwa papo. Aidha, majibu ya barua, barua pepe na simu yatatolewa kwa wakati na kuhakikisha kuwa fomu, vipeperushi, machapisho, na taarifa nyingine zitakuwa wazi kwa kutumia njia stahiki za mawasiliano na kwa lugha inayoeleweka kwa wateja;
- d) **Usahihi wa Taarifa:** Huduma bora na taarifa sahihi zitatolewa na wataalam wa Bodi kwa wakati ili kukidhi mahitaji ya wateja; na
- e) **Miadi:** Muda wa miadi kwa wateja utazingatiwa na watoa huduma wa Bodi wenye ujuzi, wanaojituma na kuzingatia maadili.

7.0 HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA MUDA WA UTEKELEZAJI KWA KILA KITENGO

Bodi itapokea wateja siku zote za kazi kuanzia saa 2:30 asubuhi mpaka saa 8:30 mchana. Vilevile muda huo unaweza kuongezwa kwa kuzingatia udharura wa suala liliowasilishwa. Viwango na muda ulioainishwa vitazingatiwa siku zote za kazi. Aina za huduma na viwango vinavyozingatwa kwa kila Idara/kitengo ni kama ifuatavyo:-

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
7.1 Kitengo cha Utawala na Menejimenti ya Rasilimali Watu		
1.	Kutoa tafsiri na ufafanuzi wa sera, sheria za kazi, kanuni na taratibu za utumishi.	Ndani ya siku 1
2.	Kutoa taarifa muhimu zinazohitajika na taasisi mbalimbali.	Ndani ya siku 2
3.	Kushughulikia masuala ya maadili na nidhamu.	Ndani ya siku 21

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
4.	Kujibu maombi ya mafunzo kwa watumishi	Ndani ya siku 3
5.	Kukamilisha maombi ya Mikopo kwa watumishi katika mabenki.	Ndani ya siku 2
6.	Kukamilisha fomu za Bima ya Afya na Mifuko ya Hifadhi ya Jamii kwa ajili ya usajili.	Ndani ya siku 3
7.	Kushughulikia marekebisho ya mishahara na kuwasilisha Wizarani.	Ndani ya siku 3
8.	Kutoa taarifa na takwimu muhimu za Bodi	Ndani ya siku 3
9.	Kutoa taarifa ya tathmini ya utekelezaji wa mipango ya Bodi	Ndani ya siku 14
10.	Kutoa taarifa za robo mwaka, nusu mwaka na mwaka mzima juu ya utekelezaji wa mipango ya Bodi	Ndani ya siku 15 baada ya kipindi husika kuisha.
11.	Kutoa maoni kuhusu Nyaraka mbalimbali za Sera kutoka Wizarani	Ndani ya siku 3
12.	Kutoa taarifa mbalimbali za Bodi kwa ajili ya Kamati za Bunge za Kisekta na Bajeti.	Ndani ya siku 14
13.	Kutoa majibu ya Hoja za Bunge	Ndani ya siku 3
7.2 Kitengo cha Ununuzi na Ugavi		
1.	Kutangaza mpango wa manunuzi wa Bodi kila mwaka wa fedha na mapitio yake (<i>General Procurement Notice</i>).	Ndani ya siku 60 kuanzia mwaka mpya wa fedha
2.	Kutoa taarifa za matangazo ya jumla ya zabuni mara mbili kila mwaka.	Ndani ya siku 14
3.	Kuandaa na kutuma makabrasha kwa ajili ya zabuni mbalimbali, kufungua, kutathmini zabuni,	Ndani ya siku 30

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
	kutoa taarifa kwa wazabuni walioshinda na kuingia nao mkataba Kupitia makabrasha ya manunuzi ya Bodi.	
4.	Kujibu hoja za Wazabuni.	Ndani ya siku 3 baada ya kupokea hoja
5.	Kuidhinisha manunuzi yanayofanywa na Bodi	Ndani ya siku 3
6.	Kuandaa nyaraka za malipo kwa wazabuni.	Ndani ya siku 30 baada ya kupokea hati za madai zilizokamilika
7.	Kupokea hati za madai baada ya kupokea vifaa na huduma kabla ya kuwasilishwa uhasibu.	Ndani ya siku 3
8.	Kutoa majibu ya hoja za Mhakiki Mali.	Ndani ya siku 21
9.	Kuhakiki maombi ya misamaha ya kodi (VAT) kwa ajili ya ujenzi na usimamizi wa miradi ya maji	Ndani ya siku 3
10.	Kutoa ushauri wa kitaalamu katika masuala ya ununuzi kwa Bodi.	Ndani ya siku 2
7.3 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 tangu mwaka wa fedha husika umalizike

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
	(ii) Kuratibu majibu ya hoja za ukaguzi na barua kutoka kwa Mkaguzi wa Nje	Ndani ya siku 21 baada ya tarehe 31, Machi ya kila mwaka.
	(iii) Kuandaa na kuwasilisha taarifa ya utekelezaji kila mwezi na robo mwaka wa Fedha kwa mamlaka husika	Ndani ya siku 5
2.	Kutoa taarifa za fedha za kuoanisha taarifa zilizopo Benki na daftari la matumizi	Ndani ya siku 15 baada ya mwisho wa mwezi
3.	Kutoa taarifa za fedha za kuoanisha taarifa zilizopo Benki na daftari la makusanyo ya maduhuli kila mwezi.	Ndani ya siku 7 baada ya mwisho wa mwezi
4.	Kufanya malipo kupitia mtandao wa malipo wa Serikali	Kila siku
5.	Kutoa ushauri wa usimamizi wa fedha kwa Bodi	Kila wakati mabadiliko yanapotokea
6.	Kuandaa na kuwasilisha Hazina taarifa ya hali ya makusanyo ya maduhuli kila mwezi	Ndani ya siku 1 ya siku za kazi baada ya mwisho wa mwezi
7.	Kuandaa taarifa za madeni na kuwasilisha Bodi/Wizara	Ndani ya siku 14 baada ya

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
		mwisho wa mwezi
8.	Kufanya malipo mbalimbali (baada ya nyaraka zote muhimu kukamilika na kugongwa muhuri wa "zimekamilika na kuthibitishwa malipo yafanyike")	Ndani ya siku 3
9.	Kuhuisha taarifa za fedha katika mfumo wa <i>MIS</i> kwa akaunti za WSDP na Maabara zilizopo katika Bonde la Pangani	Kila wiki
10.	Kurejesha masurufu ya safari (retirement)	Ndani ya siku 14 baada ya kurudi safari
7.4 Kitengo cha Mazingira na Ubora wa Maji		
1.	Kufanya uchunguzi wa ubora wa maji chini na juu ya ardhi (vijito, mito, mabwawa, maziwa, chemchemi na visima).	Ndani ya Siku 20
2.	Kutoa taarifa ya hali ya ubora wa maji chini na juu ya ardhi baada ya kuchunguza	Ndani ya Siku 10
3.	Kufanya uchunguzi wa sampuli za utafiti.	Ndani ya Siku 30
4.	Kutoa taarifa ya hali ya ubora wa maji katika miradi ya maji inayohusiana na utunzaji wa vyanzo vya maji na vidakio	Ndani ya Siku 45
5.	Ufuatiliaji wa <i>compliance</i> katika viwanda vinavyotiririsha majitaka kwenye mazingira na kufanya uchunguzi wa sampuli za majitaka	Ndani ya Siku 20

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
6.	Kutoa taarifa ya <i>compliance</i> na ubora wa majitaka baada ya kuchunguza/kupima viashiria vya kemikali katika sampuli hizo.	Ndani ya Siku 10
7.	Kutoa vibali vya kutupa majitaka	Ndani ya Siku 90
8.	Kutoa takwimu za utafiti wa ubora wa maji.	Ndani ya Siku 3
9.	Kuwa na kanzidata zilizoboreshwa za ubora wa maji na majitaka, vyanzo vya maji vilivyopo, viwanda vinavyotiririsha majitaka na vibali vya kutiririsha majitaka	Kila siku
10.	Kutoa takwimu za hali ya mazingira kwenye Bonde	Ndani ya Siku 4
11.	Uratibu wa utekelezaji wa tathimini ya athari kwa mazingira na gharama za fidia katika kuanzishwa miradi ya sekta ya maji.	Ndani ya Mwaka 1
12.	Kufanya shughuli zinazohusiana na utunzaji wa vyanzo vya maji ikiwa ni pamoja na kuweka alama za kudumu za mipaka, kutoa elimu, na kuweka mabango kwa kushirikiana na kitengo cha ushirikishwaji wadau, habari na mawasiliano.	Ndani ya Siku 90
13.	Kutoa ripoti ya hali ya mazingira ya Bonde	Mara 1 kila baada ya Miaka Miwili
7.5 Kitengo cha Ushirikishwaji Wadau, Habari na Mawasiliano		
1.	Kutoa mafunzo ya uendesaji kwa wajumbe wa Bodi za Maji za mabonde.	Ndani ya Siku 30 baada ya uteuzi

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
2.	Kuwezesha uundaji wa Jumuiya za watumia maji pamoja na Kamati za Vidakio vya Maji	Ndani ya siku 90
3.	Kuwezesha uandaaji na utoaji wa Vyeti vya Usajili kwa Jumuiya za Watumiaji Maji	Ndani ya Siku 30
4.	Kuwezesha uundwaji wa majukwaa ya wadau	Ndani ya siku 60
5.	Kutatua migogoro inayohusu matumizi ya maji baina ya watumiaji wa rasilimali za maji.	Ndani ya Siku 20 baada ya muafaka kufikiwa
6.	Kuwa na kanzidata ya Jumuiya za Watumiaji Maji na Kamati za Vidakio vya Maji iliyoboreshwa	Kila siku
7.	Kutafsiri kanuni, miongozo na viwango kwa wadau mbalimbali wa maji.	Ndani ya Siku 1
8.	Kuratibu vikao mbalimbali vya utekelezaji wa shughuli za Bodi kama ifuatavyo:-	
	(i) Vikao vya Bodi,	Mara 4 kwa Mwaka
	(ii) Vikao vya menejimenti	Mara 26 kwa Mwaka
	(iii) Vikao vya watumishi,	Mara 6 kwa Mwaka
9.	Kuratibu uelimishaji wa jamii kuhusu Sheria, Sera za Maji na miongozo	Muda wote
10.	Kutoa taarifa mbalimbali za Bodi kwa umma.	Ndani ya siku 2
11.	Kusambaza machapisho na taarifa za matukio yanayohusu Bodi	Ndani ya siku 5
12.	Kuweka taarifa za matukio kwenye tovuti ya Bodi	Ndani ya siku 5

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
13.	Kutoa majibu ya maswali kutoka vyombo vya habari na kwa yale yanayohitaji ufafanuzi zaidi.	Ndani ya siku 5
14.	Kujibu maswali/hoja kutoka kwa wananchi kupitia vyombo vya habari	Ndani ya siku 1 na kwa yale yanayohitaji ufafanuzi zaidi ndani ya siku 7
7.6 Kitengo cha Vibali		
1.	Kupokea ombi na kusajili kwenye daftari la watumia maji (water register)	ndani ya siku 1
2.	Kujibu barua au hoja za wateja	Ndani ya siku 3
3.	Kutuma na kupokea barua za maoni kwa wadau	Ndani ya siku 40
4.	Kutoa vibali vya kutumia maji	Ndani ya Siku 90
5.	Kutafsiri kanuni, miongozo na viwango kwa wadau mbalimbali wa maji.	Ndani ya Siku 1
6.	Kuwa na kanzidata ya watumia maji iliyoboreshwa	Kila siku
7.7 Kitengo cha Maji Chini ya Ardhi		
1.	Kutoa/kusaidia utoaji leseni za:-	
	(iv) kuchimba visima vya maji;	Ndani ya Siku 30 baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
	(v) Mchimbaji; na	
	(vi) Utafiti wa maji chini ya ardhi.	
2.	Kufanya utafiti wa uwezekano wa upatikanaji wa maji chini ya ardhi).	Ndani ya Siku 14

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
3.	Kutoa takwimu na taarifa za hali ya rasilimali za majichini ya ardhi katika bonde	Ndani ya Siku 2
4.	Kutoa ushauri wa kihaidrojiolojia kwa taasisi za Serikali na binafsi, mashirika, sekta na wadau wengine wa maji.	Kutegemeana na mahitaji.
5.	Kusimamia shughuli za maji chini ya ardhi kwa mujibu wa sheria	Kila siku
6.	Kuratibu maombi na utoaji wa vibali vya uchimbaji wa visima vya maji	Ndani ya Siku 2
7.	Kuwa na kanzidata ya rasilimali za maji chini ya ardhi iliyoboreshwa	Kila siku
7.8 Kitengo cha Maji Juu ya Ardhi		
1.	Kutoa ushauri wa kihaidrolojia	Ndani ya Siku 14
2.	Kutoa takwimu za rasilimali za maji.	Ndani ya Siku 14
3.	Kutoa taarifa ya hali ya rasilimali za maji katika Bonde	Ndani ya Siku 21
4.	Kufanya tathmini ya wingi na ubora (sediment) wa rasilimali za maji (vijito, mito, mabwawa, maziwa, chemchemi)	Kila msimu wa mwaka (Kiangazi, Vuli na Masika)
5.	Kutoa ushauri wa kitaalamu na kiufundi juu ya rasilimali maji, kwa taasisi za Serikali na binafsi, mashirika, sekta mbalimbali na wadau wengine wa maji.	Kutegemeana na mahitaji.

NA	HUDUMA	MUDA WA UTEKELEZAJI
6'	Kuwa na kanzidata ya rasilimali za maji juu ya ardhi iliyoboreshwa	Kila siku
7.9 Kitengo cha Usafirishaji		
1.	Kuhakikisha magari yapo katika hali nzuri kwa ajili ya kutoa huduma	Kila siku
2.	Ratiba ya magari inakuwepo kwa ajili ya kurahisisha huduma	Kila siku
3.	Kuhakikisha kuwa takwimu na kumbukumbu zinazohusu vyombo vya usafiri zinatunzwa vyema na kwa usahihi ili kujua wakati muafaka wa magari kufanyiwa <i>service</i> na matengenezo mbalimbali	Kila siku
4.	Kuwasimiam madereva na kupokea taarifa kutoka kwa madereva kila mara wanapotoka safarini ikiwemo kusimamia usafi wa magari na matumizi ya mafuta na ujazaji wa <i>log book</i> kwa usahihi kulingana na umbali wa safari	Kila siku
5.	Kuwasilisha taarifa za madereva na magari kwa Afisa wa Maji na kujibu hoja mbalimbali zinazohusu madereva na magari.	Kila siku

8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Mkataba huu umeainisha haki za mteja anapopatiwa huduma na wajibu anaopaswa kuutumiza ili aweze kupewa huduma kwa ubora na viwango vilivyoahidiwa na Bodi.

8.1 Haki za Mteja

Mteja ana haki zifuatazo:-

a) Kupata huduma na taarifa kulingana na mahitaji yake;

- b) Kupata taarifa zinazomhusu kwa kufuata taratibu zilizopo;
- c) Kuwa na usiri katika masuala yake binafsi;
- d) Kuwasilisha malalamiko kwenye dawati la malalamiko la Bodi; na
- e) Kukata rufaa kwenye ngazi ya juu ya Bodi pale ambapo hakuridhika na huduma iliyotolewa.

8.2 Wajibu wa Mteja

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

- a) Kutoharibu miundombinu kwa ajili ya utoaji wa huduma na kutoa taarifa pale uharibifu unapobainika;
- b) Kutoa taarifa na takwimu sahihi zinazotakiwa na Bodi 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 Bodi.

9.0 UTUNZAJI WA KUMBUKUMBU

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

10.0 KUSHUGHULIKIA MIGOGORO NA RUFAA

Bodi itashughulikia malalamiko na migogoro kwa wakati na kutoa mrejesho kwa wateja na wadau. Ikiwa mteja hataridhika na hatua zilizochukuliwa, atakuwa na haki ya kukata rufaa. Rufaa zitawasilishwa kwa mamlaka husika ndani au nje ya Bodi kwa mujibu wa sheria na taratibu. Malalamiko yote yatapokelewa kwa njia ya sanduku la barua la posta, sanduku la maoni, baruapepe, simu au kuonana ana kwa ana, na majibu yatatolewa katika kipindi cha siku saba (7).

11.0 MAPITIO YA MKATABA

Mkataba utapitiwa kuhakikisha kuwa unaendana na wakati na kuongeza uwazi na uwajibikaji ambapo wadau mbalimbali watashirikishwa katika kufanya mapitio. Mkataba utapitiwa ili kuufanyia marekebisho endapo:-

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

12.0 UWASILISHAJI WA MAONI NA MAPENDEKEZO

Maoni na mapendekezo kutoka kwa wateja na wadau kuhusu utendaji kazi na huduma yatapokelewa. Maoni na mapendekezo yawasilishwe kwa njia ya posta, simu, baruapepe, sanduku la maoni au kwa mteja mwenyewe kufika ofisini.

Anuani ya Bodi ni:

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

Moshi.

TANZANIA.

Simu:+255-27-2752780

+255-739-120400 (Kwa Malalamiko/Maoni/Hoja/Maswali)

Barua pepe: basins.pangani@maji.go.tz(Kwa
Malalamiko/Maoni/Hoja/Maswali)

Tovuti: www.panganibasin.go.tz

13.0 ANUANI NYINGINE

Bodi ina Ofisi ndogo 2 ambazo anuani zake ni kama zifuatazo:

Na. Anuani

1. Ofisi ndogo ya Tanga
S.L.P. 5027 Tanga, Tanzania
Anuani ya Makazi: Barabara ya Bolton
Simu: +255 735 399 333
2. Ofisi ndogo ya Arusha
S.L.P. 3020 Arusha, Tanzania
Anuani ya Makazi: Barabara ya Wachaga
Simu: +255 27 2504163/06124 AU +255 737 084 143

14.0 HITIMISHO

Bodi itawajibika kwa Umma kupitia watendaji wake wote na kazi zitafanyika 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 pamoja na hatua zilizochukuliwa katika kuyashughulikia malalamiko hayo kwa lengo la kujitathmini na kuendelea kuboresha huduma; na
- d) Kutoa taarifa ya utekelezaji wa Mkataba kila mwaka kwa mamlaka husika.

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