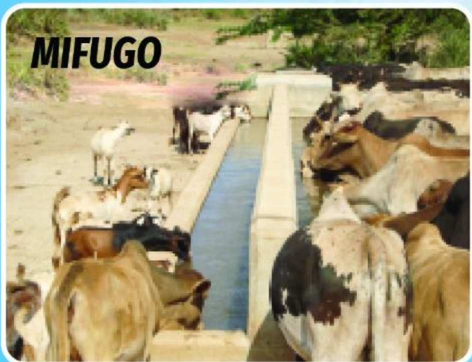
JAMHURI Y A MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

BODI YA MAJI BONDE LA PANGANI

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA



"Utunzaji wa Vyanzo vya Maji ni Jukumu Letu Sote"

YALIYOMO

DIBAJI 4
AZIMIO 5
1. UTANGULIZI 6
1.1 Madhumuni ya Mkataba 6
2. MAPITIO YA MKATABA 7
3. WATEJA NA WADAU WETU 8
4. LENGO 9
5. MAADILI YETU 9
6. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 10
7. HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA MUUNDO WA UTEKELEZAJI KWA KILA KITENGO 10
7.1 Kitengo cha Huduma za Taasisi 11
7.1.1 Utawala na Usimamizi wa Rasilimali watu 11
7.1.2 Mipango, Ufuatiliaji na Tathmini 11
7.1.3. Fedha na Uhasibu 12
7.2 Kitengo cha Rasilimali za Maji 13
7.2.1 Vibali vya Kutumia Maji 13
7.2.2. Maji Chini ya Ardhi 13
7.2.3. Maji Juu ya Ardhi 14
7.3 Kitengo cha Usimamizi wa Mazingira na Uratibu wa Jumuiya za Watumia Maji 15
7.3.1 Usimamizi wa Mazingira 15
7.3.2. Uratibu wa Jumuiya za Watumia Maji 16
a. Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani 17
7.4 Kitengo cha Ununuzi na Ugavi 17
7.5 Kitengo cha Uhusiano na Mawasiliano 18
7.6 Kitengo cha Huduma za Sheria 19

7.7 Kitengo cha Teknolojia ya Habari na Mawasiliano (TEHAMA)........19
8. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA........21
8.1 Haki za Mteja........21
8.2 Wajibu wa Mteja........21
9. UTUNZAJI WA KUMBUKUMBU........22
10. KUSHUGHULIKIA MIGOGORO NA RUFAA........22
11. UWASILISHAJI WA MAONI NA MAPENDEKEZO........22
12. ANUANI ZINGINE........23
13. HITIMISHO........24

DIBAJI

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni ahadi na makubaliano ya kimaandishi kati ya Bodi ya Maji ya Bonde la Pangani, wadau pamoja na wateja. Aidha, mkataba unataja masuala mbalimbali yanayohusu huduma zinazotolewa na Bodi, muda wake na mifumo mbalimbali ya kutoa mrejesho wa utekelezaji wake. Vilevile Mkataba unaainisha maadili ya watumishi, haki ya wateja na wajibu wao. Lengo la kuu la mkataba huu ni kuhakikisha kuwa Bodi inatoa huduma sahihi, bora na kwa wakati.

Mkataba huu pia unaeleza jinsi wateja na wadau wa Bonde la Pangani watakavyotoa maoni na malalamiko kuhusu huduma zote zinazotolewa, na taratibu za kukata rufaa endapo hawataridhika na huduma hizo. Hatua hiyo itasaidia kubaini ufanisi katika utoaji huduma, mafanikio, changamoto na hatua stahiki za kuchukua katika kuzirekebisha.

Aidha, mkataba huu utakuwa ukihuishwa kila baada ya miaka mitatu (3) au kila mabadiliko muhimu yanapotokea ambapo wateja na wadau watashirikishwa wakati wa zoezi hilo kama ilivyofanyika katika hatua ya sasa.

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

Saini: ....

Jina: **Mhandisi Ruth Koya**

Mwenyekiti

Bodi ya Maji Bonde la Pangani

AZIMIO

Menejimenti inatoa Shukurani za dhati kwa wadau walioshiriki katika kuhakikisha mkataba wa kwanza wa mwaka 2021/2022-2024/2025 na umetekelezwa kwa mafanikio. Ni matumaini yangu kuwa wataendelea kutuunga mkono kwenye utekelezaji wa Mkataba huu Mpya ambao utataekelezwa kwa kipindi cha 2025/2026-2029/2030 ili kufanikisha usimamizi endelevu wa Rasilimali za Maji unaosimamiwa na Sheria ya Usimamiazia wa Rasilimali za Maji Na.11 ya Mwaka 2009.

Ni matumaini yangu kuwa Mkataba huu utasaidia kuongeza uwajibikaji wa pande zote zinazohusika katika utekelezaji wake na hivyo kusaidia kama nyenzo ya rejea katika kuhojiana kuhusu utekelezaji wa majukumu ya Bonde la Pangani katika kuwahudumia wateja.

Saini: ....

Jina: **Bw. Segule Segule**

Mkurugenzi

Bodi ya Maji Bonde la Pangani

1. UTANGULIZI

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja umeandaliwa kwa kuhuisha mkataba wa awali ulioandaliwa mwaka 2022 ambao muda wake unatarajia kuisha mwezi June 2025. Mpangilio wa Mkataba huu umezingatia muundo mpya wa Mabonde uliopitishwa mwezi Oktoba 2023 ikiwemo Bonde la Pangani ambapo Mabonde yote yamekuwa Taasisi zinazojitegemea chini ya Wizara ya Maji. Mkataba huu utakuwa wa miaka mitatu kuanzia 2025/2026 hadi 2027/2028.

1.1 Madhumuni ya Mkataba

Mkataba huu una malengo yafuatayo: -

a) Kuwawezesha wateja kuelewa majukumu ya Bodi ya Maji Bonde la Pangani;
b) Kubainisha huduma zinazotolewa katika viwango vinavyokubalika;
c) Kuwajengea uelewa wateja kuhusu haki zao na wajibu wao
d) Kuainisha wateja wa Bonde, kuzilinda haki zao, kuwajengea uelewa kuhusu wajibu wao na taratibu za kiutendaji,
e) Kupata mrejesho kutoka kwa wateja/wadau kuhusu huduma zilitolewazo na Bonde
f) Kuweka misingi na kushughulikia vikwazo vilivyobainishwa na wateja;
g) Kuzitumia taarifa za mrejesho za Wateja katika kuboresha utendaji kazi za Bodi
h) Kutoa maelezo kuhusu namna sahihi ya wateja kuwasiliana na Bodi

2. MAPITIO YA MKATABA

Mkataba huu wa mwaka 2025/2026-2027/2028 unatokana na mapitio ya mkataba wa mwaka 2021/2022-2024/2025 ambapo sehemu kubwa ya maudhui ya mkataba uliopita unaendelea kukidhi mahitaji isipokuwa kwa maeneo machache yaliyofanyiwa maboresho. Aidha tathmini ya utekelezaji wa mkataba wa 2021/2022-2024/2025 umeonesha kuwa wateja wengi wameridhishwa na mkataba husika na haukuwa na malalamiko yoyote kuhusiana na Mkataba huo. Kwa kuzingatia hali hiyo Mkataba wa 2025/2026-2027/2028 utakuwa na maboresho machache yanayotokana na kubadilika kwa muundo wa mabonde na kuboresha baadhi ya viwango vya huduma. 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.

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

a) Kutakuwa na mabadiliko katika Mpango Mkakati wa Bonde na Mpango wa Uboreshaji wa Utumishi wa Umma;
b) Huduma na viwango vilivyowekwa havitakidhi mahitaji na vipaumbele vya Taasisi, wateja na wadau;
c) Muundo wa Bonde 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.

3. WATEJA NA WADAU WETU

Aina za wateja na wadau wetu ni:

a) Jamii;
b) Mashirika naTaasisi za Umma;
c) Mashirika ya Kimataifa;
d) Viwanda;
e) Wajasiriamali;
f) Sekretarieti za Mikoa zilizomo katika Bonde;
g) Mamlaka za Serikali za Mitaa;
h) Asasi zisizo za Kiserikali na za Kidini; Wawekezaji, Sekta binafsi, Wazabuni na Wafanyabiashara;
i) Wakulima na Wafugaji;
j) Washirika wa Maendeleo;
k) Wataalam na 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) na CBWSOs;
m) Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA);
n) Jumuiya za Watumia Maji
o) NEMC
p) PPRA
q) TEMESA
r) GPSA
s) Nchi tunazoshirikiana nazo katika matumizi ya rasilimali za Maji;
t) Vyuo vya Mafunzo Ndani na Nje ya nchi;
u) Vyombo vya Habari; na
v) Wanasiasa.

4. LENGO

Lengo kuu la Mkataba huu ni kuwawezesha watumishi wa Bodi ya Maji Bonde la Pangani kuzingatia na kutoa huduma zinazokidhi mahitaji na matarajio ya wateja na wadau kwa wakati, kwa kipindi cha miaka mitatu (2025/2026-2027/2028). Katika kipindi hicho, Bodi imejiwekea malengo mahususi 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 rasilimali maji kwa watu kwa matumizi ya Kijamii, Kiuchumi na Kimazingira kwa watu wote;
d) Kuboresha huduma ya usafi wa mazingira na usimamizi wa rasilimali za maji; na
e) 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 uzalendo wa hali ya juu
c) Kufanya kazi kwa kuzingatia muda na mpango kazi
d) Kutoa huduma kwa uwazi;
e) Kufanya kazi kwa ufanisi na kujituma;
f) Kutoa huduma kwa uadilifu na uaminifu;
g) Kuwajibika na kufanya kazi kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu zilizopo;
h) Kutoa huduma bila ubaguzi; na
i) Kuwa wabunifu na kuboresha mifumo na michakato ya utoaji huduma kwa wateja.

6. 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 kuwawajibisha 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 ya 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.
e) **Miadi:** Muda wa miadi kwa wateja utazingatiwa na watoa huduma wa Bodi wenye ujuzi, wanaojituma na kuzingatia maadili.

7. HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA MUUNDO WA UTEKELEZAJI KWA KILA KITENGO

Bodi itapokea wateja siku zote za kazi kuanzia saa 2:30 asubuhi mpaka saa 8:30 mchana. Viwango na muda ulioainishwa

vitazingatiwa siku zote za kazi. Aina za huduma na viwango vinavyozingatiwa kwa kila Kitengo ni kama ifuatavyo: -

NA	HUDUMA	MUUNDO WA UTEKELEZAJI
7.1 Kitengo cha Huduma za Taasisi		
7.1.1 Utawala na Usimamizi wa Rasilimali watu		
i.	Kutoa tafsiri na ufafanuzi wa sera, sheria za kazi, kanuni na taratibu za utumishi.	Ndani ya siku 1
ii.	Kutoa taarifa muhimu zinazohitajika na taasisi mbalimbali.	Ndani ya siku 2
iii.	Kushughulikia masuala ya maadili na nidhamu.	Ndani ya siku 21
iv.	Kujibu maombi ya mafunzo kwa watumishi	Ndani ya siku 3
v.	Kukamilisha maombi ya Mikopo kwa watumishi katika mabenki.	Ndani ya siku 2
vi.	Kukamilisha fomu za Bima ya Afya na Mifuko ya Hifadhi ya Jamii kwa ajili ya usajili.	Ndani ya siku 3
vii.	Kuhakikisha magari yapo katika hali nzuri kwa ajili ya kutoa huduma	Kila wakati/siku
viii.	Ratiba ya magari inakuwepo kwa ajili ya kurahisisha huduma	Kila siku
ix.	Kushughulikia marekebisho ya mishahara na kuwasilisha Utumishi.	Siku 5
7.1.2 Mipango, Ufuatiliaji na Tathmini		
i.	Kutoa taarifa na takwimu za Bodi zinazohitajika na Wateja	Ndani ya siku 3

NA	HUDUMA	MUUNDO WA UTEKELEZAJI
ii.	Kutoa taarifa ya tathmini ya utekelezaji wa mipango ya Bodi	Ndani ya siku 14
iii.	Kutoa taarifa za robo mwaka, nusu mwaka na mwaka mzima juu ya utekelezaji wa mipango ya Bodi ya Maji Bonde la Pangani	Ndani ya siku 15 baada ya kipindi husika kuisha.
iv.	Kutoa maoni kuhusu Nyaraka mbalimbali za Sera kutoka Wizarani na mamlaka zinginezo	Ndani ya siku 3
v.	Kutoa taarifa mbalimbali za Bodi ya Maji Bonde la Pangani kwa ajili ya Kamati za Bunge za Kisekta na Bajeti.	Ndani ya siku 14
vi.	Kutoa majibu ya Hoja za Bunge	Ndani ya siku 3
vii.	Kuratibu uandaaji wa Bajeti	Ndani ya Miezi 3
	7.1.3. Fedha na Uhasibu	
	Kutoa taarifa za fedha kwa vipindi mbalimbali vya mwaka wa Fedha kwa mamlaka husika	
i.	Hesabu za mwaka kwa ajili ya ukaguzi	Ndani ya siku 90
ii.	Kuratibu majibu ya hoja za ukaguzi wa Nje na Ndani	Ndani ya siku 21
iii.	Kuandaa na kuwasilisha taarifa za fedha za Bonde za kila mwezi, robo mwaka, nusu mwaka, na mwaka mzima wa Fedha	Ndani ya siku 5
iv.	Kutoa taarifa ya usuluhishi wa taarifa za Benki na vitabu vya fedha	Ndani ya siku 3

NA	HUDUMA	MUUNDO WA UTEKELEZAJI
v.	Kutoa taarifa ya usuluhishi wa Benki za Makusanyo na vitabu vya makusanyo kila mwezi.	Ndani ya siku 7 baada ya mwisho wa mwezi
vi.	Kufanya malipo kupitia Mfumo wa Malipo wa Serikali (MUSE)	Ndani ya siku 3
vii.	Kutoa ushauri wa usimamizi wa fedha kwa wateja wa Bonde la Pangani	Kila siku
viii.	Kuandaa na kuwasilisha Hazina, taarifa ya hali ya makusanyo ya maduhuli kila mwezi	Ndani ya siku 5 baada ya mwisho wa mwezi
ix.	Kuandaa taarifa za madeni	Ndani ya siku 7 baada ya mwisho wa mwezi
	7.2 Kitengo cha Rasilimali za Maji	
	7.2.1 Vibali vya Kutumia Maji	
i.	Kupokelewa kwa barua ya maombi ya kutumia maji	Ndani ya siku 1
ii.	Kutoa taarifa ya majibu ya barua ya maombi	Ndani ya Siku 3
iii.	Kupata maoni kuhusiana na utoaji wa kibali	Ndani ya Siku 40
iv.	Kutoa vibali vya kutumia maji	Ndani ya Siku 1
v.	Kutafsiri kanuni, miongozo na viwango kwa wadau mbalimbali wa maji.	Ndani ya Siku 1
vi.	Kuwa na kanzidata ya watumia maji iliyoboreshwa	Kila siku
	7.2.2. Maji Chini ya Ardhi	
i.	Kutoa Kibali cha Uchimbaji wa Kisima	Ndani ya Siku 5 baada ya

NA	HUDUMA	MUUNDO WA UTEKELEZAJI
		kupokea maombi yaliyokamilika
ii.	Kufanya Utafiti wa Maji chini ya ardhi (Hydrogeological Assessment) baada ya kupokea maombi yaliyokamilika	Ndani ya Siku 7
iii.	Kufanya uchunguzi/utafiti wa wingi wa maji chini ardhi (visima, chemchemi).	Ndani ya Siku 5
iv.	Kutoa takwimu za rasilimali za maji ya chini ya ardhi.	Ndani ya Siku 14
v.	Kutoa ushauri wa kihaidrojiolojia usiohitaji utafiti.	Ndani ya Siku 1
vi.	Kutoa taarifa ya hali ya rasilimali za maji chini ya ardhi katika Bonde	Ndani ya Siku 21
vii.	Kutoa ushauri wa kitaalamu na kiufundi juu ya rasilimali maji, kwa Taasisi za Kiserikali, Taasisi binafsi, mashirika na sekta na wadau wengine wa maji.	1-9 Kutegemeana na mahitaji.
	7.2.3. Maji Juu ya Ardhi	
i.	Kutoa ushauri wa kihaidrolojia	Ndani ya Siku 3
ii.	Kutoa takwimu za rasilimali za maji.	Ndani ya Siku 14
iii.	Kutoa taarifa ya hali ya rasilimali za maji katika Bodi ya Maji Bonde la Pangani	Ndani ya Siku 21
iv.	Kufanya uchunguzi wa wingi na ubora wa maji juu ya ardhi (vijito, mito, mabwawa, maziwa, chemchemi)	Ndani ya Siku 20
v.	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.

NA	HUDUMA	MUUNDO WA UTEKELEZAJI
vi.	Kuwa na kanzidata ya rasilimali za maji juu ya ardhi iliyoboreshwa	Muda wowote
	7.3 Kitengo cha Usimamizi wa Mazingira na Uratibu wa Jumuiya za Watumia Maji	
	7.3.1 Usimamizi wa Mazingira	
i.	Kufanya uchunguzi wa sampuli za utafiti	Ndani ya Siku 20
ii.	Kufanya uchunguzi wa wingi wa ubora wa maji	Ndani ya Siku 20
iii.	Kukusanya sampuli za ubora wa maji kwenye vyanzo	Ndani ya siku 2-5
iv.	Kuchakata takwimu ili kujua ubora wake	Ndani ya Siku 5
v.	Kutoa taarifa ya hali ya ubora wa maji	Ndani ya Siku 5
vi.	Kutoa taarifa ya ubora wa majitaka	Ndani ya Siku 10
vii.	Kutoa takwimu za utafiti wa ubora wa maji.	Ndani ya Siku 3
viii.	Kutoa vibali vya kutupa majitaka	Ndani ya Siku 90
ix.	Kuwa na kanzidata ya ubora wa maji iliyoboreshwa	Kila siku
x.	Kutoa takwimu za hali ya mazingira kwenye Bonde	Ndani ya Siku 4
xi.	Kutoa maoni (comments) za tathmini za athari za Kimazingira	Ndani ya Siku 3 baada ya ukaguzi kufanyika
xii.	Kutoa ripoti ya hali ya mazingira ya Bodi ya Maji Bonde la Pangani	Kila wiki, robo, nusu, mwaka na mara itakapohitajika na kuonekana inafaa

NA	HUDUMA	MUUNDO WA UTEKELEZAJI
	7.3.2. Uratibu wa Jumuiya za Watumia Maji	
i.	Kuratibu uundaji wa Jumuiya za Watumia Maji (WUAs)	Ndani ya miezi 3
ii.	Kuwajengea uwezo Jumuiya za Watumia Maji	Ndani ya Siku 7
iii.	Kukamilisha Muktasari wa Mkutano Mkuu wa Jumuiya	Ndani ya Siku 3
iv.	Kutoa Vyeti vya Usajili kwa Jumuiya za Watumiaji Maji	Ndani ya Siku 2 baada ya Jumuiya kusajiliwa
v.	Kuunda Kamati za Vidakio vya Maji (Catchment water Committees)	Ndani ya Siku 5 na Kila baada ya Miaka 3
vi.	Kupokea na kusajili kwenye daftari migogoro yanayohusiana na matumizi ya maji	Ndani ya Siku 1 baada ya mgogoro kuripotiwa
vii.	Kupitia Mgogoro ili kupata uelewa	Ndani ya Siku 3
viii.	Kutatua migogoro inayohusu matumizi ya maji baina ya watumiaji wa rasilimali za maji.	Ndani ya Siku 2 baada ya mgogoro kuwasilishwa
ix.	Kutoa taarifa juu ya kupata kufahamu kuhusu Jumuiya za watumia maji (WUAs), Kamati za Vidakio (CWCs) na Majukwaa ya Wadau wa Vidakio vya Maji (Forums)	Kila wakati taarifa inapohitajika

NA	HUDUMA	MUUNDO WA UTEKELEZAJI
x.	Kuhuhisha Kanzidata ya Jumuiya za Watumiaji Maji	Kila mara na kila inapopatikana Jumuiya mpya
xi.	Kutafsiri kanuni, miongozo na viwango kwa wadau mbalimbali wa maji.	Ndani ya Siku 1
xii.	Kufanya mawasiliano na Viongozi wa Jumuiya za Watumia Maji, Wadau wa Majukwaa na Wajumbe wa Kamati ya Vidakio	Kila mara
	a. Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani	
i.	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
ii.	Kutoa taarifa za majumuisho ya Ukaguzi wa ndani wa Programu/Miradi kila robo mwaka	Ndani ya siku 60 baada ya robo mwaka kukamilika
iii.	Kutoa ushauri wa kitaalamu kuhusu usimamizi wa Fedha, ununuzi, usimamizi wa mali na utawala bora.	Ndani ya siku 3 baada ya kupokea maombi
	7.4 Kitengo cha Ununuzi na Ugavi	
i.	Kutangaza mpango wa manunuzi wa Taasisi	Ndani ya siku 60
ii.	Kupitia makabrasha ya manunuzi ya Bodi ya Maji Bonde la Pangani	Ndani ya siku 1-4

NA	HUDUMA	MUUNDO WA UTEKELEZAJI
iii.	Kuidhinisha manunuzi yanayofanywa	Ndani ya siku 7 kwa kila hatua ya Manunuzi
iv.	Kufungua na kutathmini zabuni, kutoa taarifa kwa wazabuni walioshinda na kuingia nao mkataba.	Ndani ya siku 60
v.	Kuandaa nyaraka za malipo kwa wazabuni.	Ndani ya siku 30 baada ya kupokea hati za madai zilizokamilika
vi.	Kujibu hoja za Wazabuni.	Ndani ya siku 3 baada ya kupokea hoja
vii.	Kufanya tathmini ya zabuni na kutoa mapendekezo yake na kuandaa mikataba.	Ndani ya siku 30
viii.	Kutoa hati za madai baada ya kupokea vifaa na huduma	Ndani ya siku 3
ix.	Kutoa majibu ya hoja za ukaguzi	Ndani ya siku 21
x.	Kuhakiki maombi ya misamaha ya kodi	Ndani ya siku 3
xi.	Kutoa ushauri wa kitaalamu katika masuala ya ununuzi	Kila siku
	7.5 Kitengo cha Uhusiano na Mawasiliano	
i.	Kuratibu uelimishaji wa jamii kuhusu Sheria na Sera za Maji	Muda wote
ii.	Kutoa taarifa mbalimbali za Bodi kwa umma.	Ndani ya siku 3

NA	HUDUMA	MUUNDO WA UTEKELEZAJI
iii.	Kusambaza machapisho na taarifa za matukio yanayohusu Bodi	Ndani ya siku 3
iv.	Kuweka taarifa za matukio kwenye tovuti ya Bodi na mitandao ya Kijamii	Ndani ya siku 2
v.	Kutoa majibu ya maswali kutoka vyombo vya Habari, Wananchi na Wadau kwa yale yanayohitaji ufafanuzi zaidi.	Ndani ya siku 2
vi.	Kuratibu uchapishaji wa Makala mbalimbali za kazi ya Bodi ya Maji Bonde la Pangani	Ndani ya siku 14
vii.	Kuratibu Waandishi na vyombo vya Habari kuhusiana na kazi za Bodi	Ndani ya Siku 1
viii.	Kuratibu machapisho ya mawasiliano (Communication materials)	Ndani ya Siku 14
	7.6 Kitengo cha Huduma za Sheria	
i.	Kuelimisha jamii kuhusu Sheria, Sera na Miongozo ya Usimamizi wa Rasilimali za Maji	Muda wote wa kazi
ii.	Kuwasilisha mashauri ya masuala ya Kisheria kwa Mwanasheria Mkuu wa Serikali	Ndani ya siku 3
iii.	Kufuatilia mashauri ya kesi yaliyopo mahakamani	Kulingana na idadi ya kesi na taratibu za Kisheria
	7.7 Kitengo cha Teknolojia ya Habari na Mawasiliano (TEHAMA)	

NA	HUDUMA	MUUNDO WA UTEKELEZAJI
i.	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
ii.	Kuandaa *"specification"* za vifaa vya TEHAMA kabla ya ununuzi.	Ndani ya Siku 1-3
iii.	Kuhakiki vifaa vya TEHAMA baada ya ununuzi.	Ndani ya Siku 5-7 kutegemeana na idadi ya vifaa
iv.	Kutoa ushauri/msaada wa Kitaalamu wa TEHAMA kwenye Taasisi ya Bonde la Pangani na 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
v.	Kuratibu shughuli zingine za TEHEMA zinazohusiana na kazi za Bodi ya Maji Bonde la Pangani	Pale inapohitajika

8. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Mkataba huu umeainisha haki za mteja anapopatiwa huduma na wajibu anaopaswa kuutimiza 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 ana wajibika kufuata taratibu na kanuni za kiutendaji na kuonesha ushirikiano ili aweze kupatiwa huduma bora na kujenga mahusiano mazuri. Mteja anatarajiwa kufanya yafuatayo: -

a) Kutunza vyanzo vya maji vilvyopo katika maeneo yao;
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) Kulipia huduma anayopata kulingana na maelekezo ya serikali ikiwemo Ada za Matumizi ya Maji pamoja na Ada zinginezo,
f) Kufuata maelekezo ya kitaalamu yanayotolewa na wataalamu wa maji; na

g) Kutokufanya udanganyifu katika kutoa taarifa au kupata huduma kwenye Bodi.

9. 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. 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, baruapepe, simu au kuonana ana kwa ana, na majibu yatatolewa katika kipindi cha siku saba (7) na muda unaweza kuongezeaka kulingana na aina ya mgogoro.

11. 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 au kwa mteja mwenyewe kufika ofisini.

Anuani ya Bodi ni:
Mkurugenzi,
Bodi ya Maji Bonde la Pangani,
20 Barabara ya Old Moshi/Pangani, S. L. P 7617,
25101 Mawenzi
Moshi.

KILIMANJARO.

Simu: +255-27-2752780
+255-739-120400 na: 0800110026 - Bure
(Kwa Malalamiko / Maoni / Hoja / Maswali)

Nukushi: +255-27-2753097

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

Tovuti:www.panganibasin.go.tz
Mitandao ya Kijamii
Whatsapp: +255 739 120 400
Facebook: Bodi ya Maji Bonde la Pangani
Instagram: Pangani Basin

12. ANUANI ZINGINE

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

Na.	Anuani	Simu Nukushi
1.	Ofisi ndogo ya Tanga, **5 Mtaa wa Airport,** **S.L.P. 5027,** 21113 Mwanzage, Tanga.	+255 735 399 333
2.	Ofisi ndogo ya Arusha, **11 Barabara ya Wachaga,** **S.L.P. 3020,** 23104 Levolosi, Arusha, Anuani ya Mkononi: Barabara ya Wachaga.	+255 737 084 143 +255 27 2504163/06124

13. 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 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.

PBWB

"Utunzaji wa Vyanzo vya Maji ni Jukumu Letu Sote"

Bodi ya Maji Bonde la Pangani-PBWB
Bodi ya Maji Bonde la Pangani
Bodi ya Maji Bonde la Pangani
www.panganibasin.go.tz

S.L.P 7617, MOSHI

Barua Pepe: basins@panganibasin.go.tz

SIMU YA BURE: 0800110026

+255739120400