



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MFUKO WA TAIFA WA MAJI



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

2024

YALIYOMO

1	DIBAJI	3
2	DIRA NA DHAMIRA.....	4
2.1	DIRA	4
2.2	DHAMIRA	4
3	MISINGI MIKUU YA MFUKO WA TAIFA WA MAJI	4
4	MADHUMUNI YA MKATABA	4
5	HUDUMA ZITOLEWAZO NA MFUKO WA TAIFA WA MAJI	5
6	WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO.....	5
7	VIWANGO VYA HUDUMA	8
8	AHADI ZA VITENGO.....	9
8.1	KITENGO CHA HUDUMA ZA JAMII (CORPORATE SERVICE).....	10
8.1.1	SEHEMU YAUTAWALA NA RASILIMALI WATU.....	10
8.1.2	SEHEMU YA UTAWALA.....	11
8.1.3	KITENGO CHA HABARI NA MAWASILIANO YA UMMA.....	14
8.1.4	KITENGO CHA FEDHA.....	15
8.2	KITENGO CHA TEHAMA	16
8.3	KITENGO CHA SHERIA.....	16
8.4	KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI	16
8.5	KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI	17
8.6	KITENGO CHA TATHMINI YA MIRADI NA UTAFUTAJI RASILIMALI FEDHA (PROJECT APPRAISAL AND RESOURCE MOBILIZATION)	18
8.6.1	SEHEMU YA TATHMINI YA MIRADI	18
8.6.2	SEHEMU YA UTAFUTAJI RASILIMALI FEDHA	19
9	WAJIBU WA MFUKO WA TAIFA WA MAJI KWA MTEJA.....	20
10	HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	20
10.1	Haki za wateja.....	20
10.2	Wajibu wa wateja	20
11	UFUATILIAJI WA MAONI, USHAURI NA MALALAMIKO.....	21

12	JINSI YA KUTUMA MAONI, USHAURI NA MALALAMIKO	21
12.1	KUMBUKUMBU ZA MAONI, USHAURI NA MALALAMIKO.....	22
12.2	NAMNA YA KUTOA MREJESHO KUHUSU MKATABA HUU	22
13	KUKATA RUFAA	22
14	MAPITIO YA MKATABA	22

1 DIBAJI

Mfuko wa Taifa wa Maji ni Taasisi iliyopo chini ya Wizara ya Maji ambayo imeanzishwa kwa mujibu wa Sheria ya Usambazaji Majisafi na Usafi wa Mazingira Na. 12 ya mwaka 2009 na kuanza kutekeleza majukumu yake mwaka 2016. Kwa sasa Mfuko wa Taifa wa Maji unatekeleza majukumu yake chini ya Sheria ya Usambazaji Majisafi na Usafi wa Mazingira Na. 05 ya mwaka 2019. Lengo la kuanzishwa kwa Mfuko wa Taifa wa Maji ni kutafuta rasilimali fedha ili kusaidia uwekezaji katika miradi ya maji na utunzaji wa rasilimali za maji hususan kwenye maeneo ambayo yana uhaba mkubwa wa huduma ya maji.

Mikataba ya Huduma kwa Wateja katika Utumishi wa Umma ni sehemu ya utekelezaji wa Sera ya Menejimenti na Ajira katika Utumishi wa Umma ya mwaka 1998 ambayo iliundwa katika kutekeleza Dira, Dhamira na Kanuni ambazo zimetangazwa rasmi kwenye Sera hiyo. Vilevile, katika kuboresha utendaji kazi katika utumishi wa umma Serikali ilianzisha Programu ya Kuboresha Utumishi wa Umma ambapo moja ya dhana ya kimenejimenti ya kuboresha utendaji kazi Serikalini ni pamoja na Mkataba wa Huduma kwa Mteja.

Katika kutekeleza dhana hiyo, Mfuko wa Taifa wa Maji umeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa lengo la kuonyesha aina za huduma zitolewazo, viwango vya muda wa kutoa huduma hizo na jinsi ya kutoa mrejesho kuhusu huduma kwa wateja. Vilevile, Mkataba wa Huduma kwa Mteja unaonyesha wajibu na haki za wateja na maadili wanayotakiwa kuwa nayo watumishi wa Mfuko wa Taifa wa Maji wakati wa kutoa huduma kwa wateja.

Mfuko wa Taifa wa Maji unaahidi kutekeleza makubaliano yaliyopo kwenye mkataba huu. Aidha, Mfuko utaendelea kuboresha mkataba kadri ya mabadiliko muhimu yatakavyokuwa yanajitokeza. Matarajio ya Mfuko ni kuwa wateja watashiriki katika kutoa mrejesho wa huduma zinazotolewa ili kutoa huduma zake kwa ubora na ufanisi.

Haji M. Nandule
AFISA MTENDAJI MKUU

2 DIRA NA DHAMIRA

Zifuatazo ni Dira na Dhamira za Mfuko wa Taifa wa Maji zinazoelezea misingi ambayo Taasisi inatekeleza majukumu yake.

2.1 DIRA

Kuwa chanzo cha uhakika na endelevu cha fedha za miradi katika Sekta ya Maji.

2.2 DHAMIRA

Kutafuta na kutuma fedha kwa watekelezaji wa miradi ya maji kwa ajili ya kuboresha huduma ya maji pamoja na utunzaji wa vyanzo vya maji.

3 MISINGI MIKUU YA MFUKO WA TAIFA WA MAJI

Ili kuweza kutekeleza kikamilifu Dira na Dhamira ya Mfuko wa Taifa wa Maji watumishi wanapaswa kuzifuata Kanuni za Maadili ya Utumishi wa Umma pamoja na kuwa na tabia na mwenendo unaozingatia mambo yafuatayo;

- i. Maadili: Mfuko wa Taifa wa Maji utazingatia maadili mema katika kutoa huduma kwa Umma.
- ii. Uwajibikaji: Mfuko wa Taifa wa Maji utahakikisha kila Mtumishi anawajibika ipasavyo katika kutimiza majukumu yake.
- iii. Huduma bora kwa mteja: Mfuko wa Taifa wa Maji unathamini wateja wake na kutoa huduma zinazoridhisha.
- iv. Uwazi: Mfuko wa Taifa wa Maji unathamini ufanyaji kazi kwa uwazi katika utoaji wa huduma zake.
- v. Ushirikiano: Mfuko wa Taifa wa Maji unazingatia ushirikiano kati ya wateja na Watumishi wake ili kufikia malengo.
- vi. Huduma kwa matokeo chanya: Mfuko wa Taifa wa Maji unaamini katika matokeo chanya katika utoaji wa huduma kwa wateja.

4 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kuhusu uwepo na ubora wa huduma zinazotolewa na Mfuko wa Taifa wa Maji. Mkataba unafahamisha Wateja kuhusu huduma zitolewazo, jinsi ya kuwasiliana, nini cha kutegemewa na jinsi ya kutoa maoni na malalamiko kwa uwazi. Vilevile, Mkataba utaonyesha mwelekeo kwa wateja wetu jinsi ya kudai haki na wajibu wao katika Taasisi.

5 HUDUMA ZITOLEWAZO NA MFUKO WA TAIFA WA MAJI

Mfuko wa Taifa wa Maji unatekeleza majukumu yake chini ya Sheria ya Usambazaji Majisafi na Usafi wa Mazingira Na. 5 ya mwaka 2019. Huduma zitolewazo na Mfuko zinatokana na majukumu yaliyoainishwa kwenye Sheria katika Kifungu cha 56 [(a) – (g)] kama ifuatavyo:

- i. Kutafuta rasilimali fedha kwa ajili ya kusaidia uwekezaji kwenye miradi ya maji na utunzaji wa vyanzo vya maji;
- ii. Kutuma fedha kwa watekelezaji kwa ajili ya kutekeleza miradi ya maji;
- iii. Kutoa mikopo ya masharti nafuu kwa watekelezaji kwa ajili ya kuwekeza kwenye miradi ya maji;
- iv. Kufuatilia matumizi ya fedha zinazotumwa kwa watekelezaji;
- v. Kujengea uwezo watekelezaji wa miradi ya maji ili waweze kusimamia kwa ufanisi miradi inayotekelezwa;
- vi. Kumshauri Waziri wa Maji kuhusu Miongozo ya utoaji mikopo kwa Mamlaka za Maji; na
- vii. Kuandaa Miongozo ya kiutendaji kuhusu utoaji wa mikopo na misaada kwa Watekelezaji wa miradi ya maji.

6 WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO

Wateja wa Mfuko wa Taifa wa Maji ni Wizara ya Maji, Wizara ya Fedha na Mipango, Watekelezaji wa miradi katika Sekta ya Maji (Wakala wa Maji na Usafi wa Mazingira Vijijini, Ofisi za Bodi za Maji za Mabonde, EWURA, Mamlaka za Maji, Vyombo vya watumiaji maji, Chuo cha Maji), Washirika wa Maendeleo, Mkaguzi na Mdhibiti Mkuu wa Hesabu za Serikali, Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania, Mamlaka ya Udhibiti wa Ununuzi Serikalini, Vyombo vya habari, Watoa huduma, Msajili wa Hazina, Jamii na Taasisi za Fedha (Benki, Mifuko ya Hifadhi ya Jamii, Mfuko wa Fidha kwa Watumishi wa Umma, Mamlaka ya Mapato Tanzania, Mashirika ya Bima) na Watumishi wa Mfuko.

Wateja wa Mfuko wa Taifa wa Maji wanatarajia yafuatayo:

- 1) Wizara ya Maji inatarajia:
 - i. Utekelezaji wa Sera ya Maji kwa kuongeza vyanzo vya fedha na uwekezaji kwenye Sekta ya Maji;
 - ii. Ufanisi katika utoaji wa fedha za miradi;
 - iii. Uwazi na uwajibikaji katika matumizi ya fedha; na
 - iv. Taarifa sahihi na kwa wakati.

- 2) Wizara ya Fedha inatarajia:
 - i. Utekelezaji wa Sheria ya Fedha;
 - ii. Ufanisi katika matumizi ya fedha zinazopokelewa na Mfuko;
 - iii. Uwazi na uwajibikaji katika matumizi ya fedha; na
 - iv. Taarifa sahihi na kwa wakati.

- 3) Watekelezaji wa miradi katika Sekta ya Maji (Wakala wa Maji na Usafi wa Mazingira Vijijini, Ofisi za Bodi za Maji za Mabonde, Mamlaka za Maji, Vyombo vya Watumiaji Maji, Chuo cha Maji n.k) wanatarajia:
 - i. Upatikanaji wa fedha za utekelezaji wa miradi kwa wakati;
 - ii. Usahihi katika kuchambua na kupitia maombi ya fedha zinazoombwa kwa ajili ya utekelezaji wa miradi ya maji;
 - iii. Miongozo sahihi ya maombi ya fedha; na
 - iv. Taarifa sahihi na kwa wakati.

- 4) Washirika wa maendeleo wanatarajia:
 - i. Uwazi na uwajibikaji katika matumizi ya fedha zitolewazo;
 - ii. Kuzingatia makubaliano yaliyopo kwenye mikataba;
 - iii. Miongozo na mifumo sahihi ya ufuatiliaji wa fedha; na
 - iv. Taarifa sahihi na kwa wakati.

- 5) Ofisi ya Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali inatarajia:
 - i. Kufuatwa kwa Sheria na Miongozo ya fedha;
 - ii. Kupewa ushirikiano wakati wa ukaguzi wa hesabu za Mfuko;
 - iii. Uandaaji na uwasilishaji wa taarifa za fedha kwa wakati; na
 - iv. Taarifa sahihi na kwa wakati.

- 6) Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania linatarajia:
 - i. Kushirikishwa;
 - ii. Uwazi na Utawala bora;
 - iii. Ufanisi katika matumizi ya fedha za Mfuko;
 - iv. Kufuatwa kwa Sheria na Miongozo ya fedha;
 - v. Kuzingatia maoni ya wananchi;
 - vi. Kufanikisha mipango ya Serikali; na

- vii. Taarifa sahihi na kwa wakati.
- 7) Mamlaka ya Udhibiti wa Ununuzi wa Umma inatarajia:
- i. Kuzingatiwa kwa Sheria na Miongozo ya ununuzi wa umma;
 - ii. Kufuatwa kwa Sheria na Miongozo ya fedha;
 - iii. Kuzingatia kwa taratibu za ununuzi; na
 - iv. Taarifa sahihi na kwa wakati.
- 8) Vyombo vya habari vinatarajia:
- i. Taarifa sahihi na kwa wakati; na
 - ii. Kushirikishwa.
- 9) Watoa huduma (Wazabuni na Wataalam washauri) wanatarajia:
- i. Taarifa sahihi na kwa wakati; na
 - ii. Kufanyika kwa malipo ya huduma wanazotoa kwa wakati.
- 10) Ofisi ya Msajili wa Hazina inatarajia:
- i. Kufuatwa kwa Sheria na Miongozo ya fedha;
 - ii. Matumizi sahihi ya fedha zinazopokelewa na Mfuko; na
 - iii. Kuzingatia Mkataba wa utendaji kazi.
 - iv. Taarifa sahihi na kwa wakati.
- 11) Jamii inatarajia:
- i. Utawala bora na uwazi katika matumizi ya fedha za miradi ya maji;
 - ii. Kuzingatia thamani ya fedha katika utekelezaji wa miradi ya maji; na
 - iii. Majibu ya kero na malalamiko kwa wakati.
- 12) Wadau wengine (Taasisi za Fedha na Kodi - Mifuko ya Hifadhi ya Jamii, Mfuko wa Fidia kwa Watumishi wa Umma, Mamlaka ya Mapato Tanzania, Mashirika ya Bima) wanatarajia:
- i. Ulipaji wa malipo kwa wakati.
 - ii. Miongozo sahihi ya utoaji wa fedha;
 - iii. Uwazi na uwajibikaji; na
 - iv. Taarifa sahihi na kwa wakati.

- 13) Watumishi wa Mfuko wa Taifa ya Maji wa Taifa wanatarajia:
- i. Utawala bora;
 - ii. Usalama kazini;
 - iii. Miundo ya kazi inayohamasisha ufanisi;
 - iv. Kujengewa uwezo (Mafunzo ya muda mrefu, muda mfupi na mafunzo kazini);
 - v. Mazingira mazuri ya kazi na vitendea kazi;
 - vi. Malipo ya stahili za watumishi na mafao ya wastaafu kwa wakati;
 - vii. Mwongozo wa wazi na wa kiushindani wa uajiri na upandishaji vyeo; na
 - viii. Mfumo ulio wazi wa tathmini ya utendaji kazi.

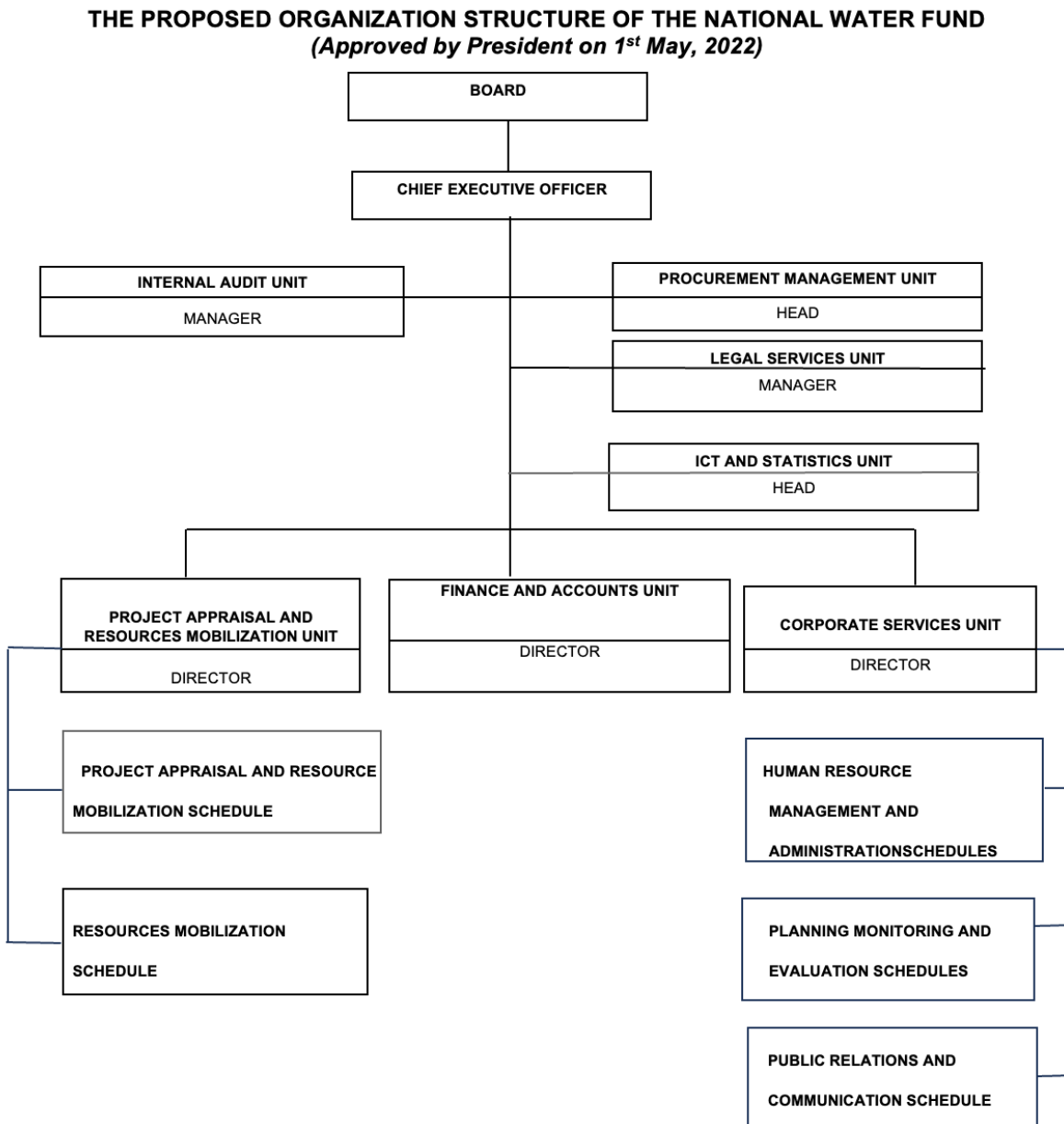
7 VIWANGO VYA HUDUMA

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, maulizo 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.
- d) Aidha, tutatoa majibu ya barua, barua pepe na taarifa za simu kwa wakati na kuhahakikisha kuwa fomu, vipeperushi, machapisho, michakato na taarifa nyinginezo zinakuwa wazi kwa kutumia njia stahiki za mawasiliano na kwa lugha inayoeleweka kwa wateja;
- e) Usahihi wa Taarifa: Tutatoa huduma bora na taarifa sahihi kwa wakati kwa kutumia wataalamu wa fani husika ili kukidhi mahitaji ya wateja wetu; na
- f) Miadi: Tutazingatia muda wa miadi kwa wateja wetu kwa kuwa na watoa huduma wenye ujuzi, wanaojituma na kuzingatia maadili.

8 AHADI ZA VITENGO

Ofisi inaahidi kutoa huduma kupitia vitengo vyake kama inavyoonekana katika Muundo wa Taasisi.



8.1 KITENGO CHA HUDUMA ZA TAASISI (*CORPORATE SERVICE*).

8.1.1 SEHEMU YAUTAWALA NA RASILIMALI WATU

Na	Huduma	Muda wa Utekelezaji
1.	Kumshauri Mkuu wa Taasisi kuhusiana na Masuala yote ya Rasilimali Watu	Kila siku
2.	Kutoa na kusambaza miongozo ya utendaji wa kazi kwa watumishi wote.	Ndani ya siku 5 za kazi.
3.	Kupandisha madaraja watumishi wanaostahili kupandishwa.	Ndani ya Siku 30 za kazi baada ya kibali kutolewa na Ofisi ya Rais Utumishi.
4.	Kushughulikia uhamisho wa ndani na nje kwa watumishi wote wa Mfuko wa Taifa wa Maji.	Ndani ya siku 3 baada ya maombi kuwasilishwa.
5.	Kushughulikia vibali vya watumishi wanaostaafu kazi kwa hiari na lazima.	Ndani ya siku 3 baada ya maombi ya kustaafu kupokelewa.
6.	Kushughulikia vibali vya wastaafu kwa watumishi wanaotarajia kustaafu kazi kwa ugonjwa.	Ndani ya siku 30 baada ya kupokea mapendekezo kutoka kwa Mganga Mkuu wa Serikali.
7.	Kuandaa mafao na stahili za wastaafu wa hiari na lazima.	Ndani ya siku 7 za kazi toka taarifa kupokelewa.
8.	Kushughulikia na kuomba kibali cha ajira mpya na Ajira mbadala.	Ndani ya siku 7 baada ya Mtumishi kustaafu/ kuacha kazi au kufariki.
9.	Kuandaa bajeti ya mishahara ya watumishi wa Taasisi.	Ndani ya siku 14 baada ya kupata Mwongozo wa bajeti.
10.	Kupokea vyeti vya waajiriwa wapya na kuhakiki kabla ya kuajiriwa.	Ndani ya siku 5 tangu mtumishi kuripoti kazini.
11.	Kushughulikia malipo ya mishahara ya Watumishi.	Ndani ya siku 3 za kazi.
12.	Kuondoa watumishi wote wanaostaafu	Ndani ya siku 1 ya kazi baada ya kuidhinisha kibali cha kustaafu.
13.	Kurekebisha taarifa za Watumishi na kuziweka sahihi kwenye Mfumo.	Kila siku.
14.	Kushughulikia mirathi za watumishi na	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya

	kuzipeleka kunakohusika.	kupokea maombi.
15.	Kuandaa mpango wa mafunzo kwa watumishi na Wajumbe wa Bodi.	Siku 14 za kazi.
16.	Kuwapangia vituo vya kazi watumishi wa Ajira mpya baada ya kukamilisha taratibu za Ajira.	Ndani ya siku 1 baada ya kukamilisha taratibu za Ajira.
17.	Kutoa maelekezo kwa ndugu kuhusu mirathi pindi mtumishi anapofariki.	Kila msiba unapotokea.
8.1.2 SEHEMU YA UTAWALA		
1.	Kumshauri Mkuu wa Taasisi kuhusiana na Masuala yote ya kiutawala	Kila siku
2.	Kutafsiri Sera, Kanuni na Taratibu za Utumishi kwa watumishi wa Taasisi.	Kila siku
3.	Kusikiliza na kushughulikia changamoto za watumishi na wateja wa Taasisi na kuzipatia ufumbuzi.	Ndani ya siku 3 za kazi tangu kupokelewa kwa malalamiko
4.	Kutoa maelekezo na kuhakikisha watumishi wote wanajaza Fomu za Tathmini ya Utendaji wa kazi (OPRAS) kwa muda unaostahili.	Ndani ya siku 14 tangu robo ya kwanza ya kila mwaka kuanza.
5.	Kushughulikia na kusimamia likizo na stahili za malipo ya likizo kwa watumishi.	Ndani ya siku 3 baada ya fomu ya maombi kuidhinishwa.
6.	Kushughulikia masuala yote ya kinidhamu yanayohusu watumishi.	Ndani ya siku 90 za kazi baada ya tuhuma kuwasilishwa.
7.	Kusimamia na kuhakikisha majalada yanapatikana kwa wakati	Ndani ya siku 1 ya kazi baada ya kupokea maombi.
8.	Kujibu na kushughulikia barua mbalimbali zinazoelekezwa sehemu ya Utawala.	Ndani ya siku 1 ya kazi tangu maombi kuwasilishwa.
9.	Kutoa utambulisho kwa watumishi katika Taasisi mbalimbali wanaohitaji kupatiwa huduma.	Kila siku.
10.	Kuhakikisha mazingira yote ya Ofisi yanakuwa safi na salama	Kila siku za kazi.
11.	Kusimamia na kuhakikisha barua zote zinazolingia zinapatiwa rejesta na kuwekwa kwenye majalada husika kwa ajili ya	Ndani ya siku 3 za kazi tangu barua kupokelewa.

	kufanyiwa kazi.	
12.	Kusimamia usambazaji wa barua kwa wahusika wa Vitengo mbalimbali.	Kila siku za kazi.
13.	Kuandaa taarifa za robo mwaka za Kiutumishi na kuziwasilisha Mamlaka husika.	Ndani ya siku 5 za kazi kila robo mwaka kuisha.
14.	Kuandaa taarifa za kazi kila mwezi.	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya mwezi husika kuisha.
15.	Kushiriki kuandaa taarifa za robo mwaka za utendaji wa kazi kwenda kwa Msajili wa Hazina.	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kila robo mwaka kuisha.
16.	Kuhakikisha Ofisi zote zina vitendea kazi na kupatikana kwa wakati.	Ndani ya siku 30 za kazi.
17.	Kuhakikisha watumishi wote wanaoishi na virusi vya UKIMWI wanapatiwa fedha na chakula kulingana na Mwongozo wa Watumishi wanaoishi na virusi vya Ukimwi.	Ndani ya siku 7 za kazi kila miezi mitatu.
18.	Kuandaa zawadi za watumishi Hodari.	Ndani ya siku 7 za kazi kabla ya sikukuu ya wafanyakazi (Mei Mosi).
19.	Kukagua mahudhurio ya watumishi kazini	Siku moja kila mwezi.
20.	Kusimamia wafanyakazi wa Mikataba na Vibarua na kuhakikisha wanalipwa stahili zao kwa wakati	Ndani ya siku 7 za kazi.
21.	Kudurufu nyaraka mbalimbali za Taasisi.	Kila siku.
22.	Kushona (<i>Binding</i>) vitabu mbalimbali vya Taasisi.	Ndani ya siku 1 baada ya kupokea nyaraka.
23.	Kusimamia matengenezo ya vitendea kazi pindi hitilafu inapotokea.	Kila hitilafu inapotokea.
24.	Kufuatilia na kupanga matumizi ya magari.	Kila siku
25.	Kuidhinisha mgao wa mafuta kwa magari.	Mara 1 kwa wiki.
26.	Kushughulikia vibali vya magari yatakayosafiri nje ya Mkoa na yatakayotumika siku za mwisho wa juma.	Kila siku.

27.	Kukagua vifaa vya magari vilivyonunuliwa kabla ya kufungwa.	Ndani ya siku 1 baada ya vifaa kufika.
28.	Kuratibu na kusimamia ratiba ya vikao vya Taasisi.	Ndani ya siku 5 za kazi.
29.	Kuandaa muhtasari wa vikao vya kazi	Ndani ya siku 5 baada ya kikao husika.
30.	Kuandaa na kufuatilia majibu ya utekelezaji wa maazimio yaliyowekwa katika vikao.	Ndani ya siku 5 baada ya kikao husika.
31.	Kuandaa posho na mahitaji yote ya vikao vya Bodi na vya Watendaji.	Ndani ya siku 3 za kazi kabla ya mkutano
32.	Kusimamia shughuli zote za ulinzi na usalama wa mali za Taasisi	Kila siku.
33.	Kusikiliza kero na malalamiko ya wadau na watumishi.	Siku 1 kwa wiki (Ijumaa).
34.	Kuhakikisha malalamiko na kero za wadau na watumishi zinashughulikiwa ipasavyo baada ya kupokelewa.	Ndani ya siku 4 za kazi baada ya kupokea malalamiko.
35.	Kufungua sanduku la maoni na kuyachambua.	Siku 1 kwa siku ya kazi (Jumatatu).
36.	Kuandaa rejesta ya kero na malalamiko na kuwasilisha kwa Afisa Mtendaji Mkuu na Mamlaka nyingine kwa ajili ya kupatiwa ufumbuzi.	Ndani ya siku 5 kila baada ya mwezi kuisha.
1.	Kutoa ushauri kuhusu Mipango, Ufuatiliaji na Takwimu kwa Taasisi.	Kila siku.
2.	Kufanya maandalizi ya vipaumbele vya Mpango na Bajeti ya Taasisi kila mwaka mpya wa fedha.	Ndani na Miezi miwili (2) (Novemba – Desemba) kila mwaka.
3.	Kufanya mapitio na marekebisho ya vifungu vya bajeti kwa mwaka fedha unaoendelea.	Ndani ya mwezi mmoja (Desemba kila mwaka).
4.	Kuratibu uchambuzi na maandalizi ya Bajeti ya Taasisi kwa mwaka mpya wa fedha	Ndani ya mwezi mmoja (Desemba kila mwaka).
5	Kutoa ushauri kuhusu Mipango, Ufuatiliaji na Takwimu kwa Taasisi.	Kila siku.

6	Kufanya maandalizi ya vipaumbele vya Mpango na Bajeti ya Taasisi kila mwaka mpya wa fedha.	Ndani na Miezi miwili (2) (Novemba – Desemba) kila mwaka.
7	Kufanya mapitio na marekebisho ya vifungu vya bajeti kwa mwaka fedha unaoendelea.	Ndani ya mwezi mmoja (Desemba kila mwaka).
8	Kuratibu uchambuzi na maandalizi ya Bajeti ya Taasisi kwa mwaka mpya wa fedha	Ndani ya mwezi mmoja (Desemba kila mwaka).
9	Kufanya mafunzo ya mfumo wa uandaaji bajeti wa kieletroniki kwa wakuu wa Vitengo na wataalam wanaohusika.	Ndani ya mwezi mmoja (Januari kila mwaka).
10	Kuratibu maandalizi na uwasilishaji wa bajeti katika vikao vya Bodi, Wizara na Msajili wa Hazina.	Ndani ya mwezi Januari na Februari kila mwaka.
11	Kuandaa Mpango kazi na mtiririko wa matumizi ya Fedha.	Siku 30 ndani ya mwezi Juni kabla ya mwaka mpya wa fedha kuanza
12	Kuratibu ufuatiliaji na usimamizi wa utekelezaji wa shughuli za miradi ya maendeleo.	Kila robo mwaka.
13	Kuratibu maandalizi ya taarifa mbalimbali za utekelezaji wa shughuli za Taasisi na kuwasilisha katika vikao vya Bodi, na Wizara.	Ndani ya siku kumi (10) za kila mwanzo wa robo mwaka kuanza.
14	Kuratibu zoezi la tathmini (<i>evaluation</i>) ya utekelezaji wa miradi ya Maji.	Mara moja kila mwaka.
15	Kushiriki kuandaa taarifa ya utekelezaji wa Ilani ya Uchaguzi Kabla au ifikapo tarehe kumi na tano (15) ya mwezi unaomaliza.	Ndani ya siku 14 baada ya mwaka wa fedha.
16	Kukusanya, kuchambua na kutunza Takwimu za Taasisi kwa ajili ya matumizi mbalimbali.	Kila siku.
17	Kuandaa Maandiko mbalimbali kuhusiana na Taasisi na kuwasilisha katika ngazi za juu.	Mwaka mzima kadiri itakavyokuwa inahitajika.
18	Kushiriki kubuni vyanzo vipya vya mapato.	Kila siku.
8.1.3 KITENGO CHA HABARI NA MAWASILIANO YA UMMA		
1.	Kuandaa na kutoa taarifa kwa Umma kupitia vyombo vya habari kuhusu taarifa mbalimbali	Kila siku.

	za Taasisi kwa wakati na kwa kuzingatia umuhimu wake.	
2.	Kuratibu na kuitisha mikutano ya Waandishi wa Habari na kuwaalika katika matukio mbalimbali ya Taasisi.	Siku 1 ya kazi.
3.	Kuelezea mafanikio ya Taasisi yaliyofikiwa katika robo mwaka.	Mara 1 kila robo ya mwaka.
4.	Kuelimisha na kutoa ufafanuzi kwa Umma kuhusu masuala mbalimbali ya Taasisi.	Kila siku inapohitajika.
5.	Kuwasiliana na Wakuu wa Vitengo ili kupata maelezo na takwimu sahihi za taarifa mbalimbali.	Kila siku inapohitajika.
6.	Kuhifadhi kumbukumbu za matukio mbalimbali kwa matumizi ya Taasisi.	Kila tukio linapotokea.
7.	Kuratibu shughuli za mahusiano kati ya Taasisi, vyombo vya habari na taasisi za ndani na nje nchi.	Kila siku.
8.	Kuandaa taarifa mbalimbali kwa ajili ya kuingiza kwenye tovuti ya Taasisi.	Siku moja kila mwezi.
9.	Kusimamia na kuratibu shughuli za urushaji wa vipindi/matangazo katika radio na TV.	Kila siku inapohitajika.
8.1.4 KITENGO CHA FEDHA		
1.	Kutoa ushauri wa kifedha kwa Taasisi na wateja.	Kila siku.
2.	Kushiriki kuandaa bajeti ya mapato na matumizi ya Taasisi.	Mara moja kila mwaka.
3.	Kushiriki na kusimamia mifumo ya Mapato na Malipo ya Taasisi	Kila siku kwa kadri ya mahitaji
4.	Kushiriki kuandaa taarifa za mapato na matumizi za kila mwezi, robo mwaka na mwaka.	Ndani ya siku 15 baada ya kipindi husika.
5.	Kuandaa na kuwasilisha taarifa za hesabu za Taasisi kwa Mdhhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Serikali kila mwaka.	Miezi mitatu (3) baada ya mwaka wa fedha kuisha.

6.	Kufanya malipo kwa Watumishi na Wateja.	Ndani ya Siku 3 baada ya taratibu na idhini ya kulipa kutolewa.
7.	Kushiriki kusimamia ukusanyaji wa mapato mbalimbali ya Taasisi yaliyopitishwa kisheria.	Kila siku.
8.	Kuratibu utekelezaji wa Hoja za Ukaguzi na kuwasilisha majibu kwenye Mamlaka husika.	Kila hoja zinapojitokeza.
8.2 KITENGO CHA TEHAMA		
1.	Kutoa ushauri wa kitaalamu na msaada wa kiufundi wa matumizi sahihi ya TEHAMA kwa watumishi wa Mfuko wa Taifa wa Maji.	Kila Siku ya kazi.
2.	Kutoa ushauri na kuandaa vigezo katika ununuzi wa vifaa vya TEHAMA.	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupokea maombi.
3.	Kusimamia na kufanya matengenezo ya vitendea kazi vya TEHAMA pindi hitilafu inapotokea.	Kila hitilafu inapotokea.
4.	Kutoa mafunzo kwa watumishi na wateja kuhusu matumizi ya vifaa, miundombinu na mifumo ya TEHAMA.	Ndani ya siku 5 baada ya kupokea Miongozo au maelekezo ya Serikali.
8.3 KITENGO CHA SHERIA		
1.	Kutoa ushauri wa kisheria kwenye Taasisi.	Kila siku za kazi.
2.	Kutetea maslahi ya Taasisi katika kesi mbalimbali zilizofunguliwa dhidi ya Taasisi au zilizofunguliwa na Taasisi dhidi ya watu/ Taasisi au makampuni mbalimbali.	Kila siku za kazi kesi inapotajwa Mahakamani.
3.	Kupitia na kuandaa rasimu ya Miongozo na Kanuni ya Taasisi.	Ndani ya siku 30 za kazi tangu kuanza kutayarishwa.
4.	Kuandaa Mikataba na makubaliano mbalimbali kati ya Taasisi na watu binafsi, kampuni pamoja na Taasisi nyingine.	Ndani ya siku 7 za kazi tangu kuingiwa kwa makubaliano.
8.4 KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI		
1.	Kutoa ushauri kuhusu mifumo ya udhibiti ndani ya Taasisi.	Kila siku za kazi.
2.	Kutoa taarifa kuhusiana na ukaguzi wa ndani na utekelezaji wa maagizo na mapendekezo	Ndani ya siku 30 kila baada ya robo mwaka.

	yanayotolewa na CAG, Kamati ya Ukaguzi, PPRA n.k. ili kuhakikisha kwamba utekelezaji wake unafanyika kwa wakati.	
3.	Kuhakiki na kukagua Miradi ya Maji iliyopatiwa fedha ili kujiridhisha kama Sheria, Taratibu na Miongozo imefuatwa ikiwemo thamani halisi ya fedha (<i>value for money</i>).	Ndani ya siku 21 za kazi kwa kila robo mwaka kulingana na mradi unaotekelezwa.
4.	Kukagua na kutoa taarifa kuhusiana na mikataba mbalimbali ya wakandarasi kama imezingatia Kanuni na Taratibu za manunuzi zilizoainishwa katika Sheria za manunuzi ya umma.	Ndani ya siku 5 za kazi kwa kila Mkataba ulioidhinishwa.
5.	Kupitia Sheria, Kanuni, Miongozo na Taratibu ili kujiridhisha kuhusu mifumo ya udhibiti ndani ya Taasisi kama inafanya kazi kwa ufanisi.	Ndani ya siku 5 za kazi kila robo Mwaka.
6.	Kukagua na kutoa taarifa kuhusiana na mifumo ya kieletroniki kwa lengo la kujiridhisha kwamba utekelezaji wake unazingatia Miongozo iliyowekwa	Ndani ya siku 5 za kazi zinazofuata baada ya Mwezi husika kuisha.

8.5 KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI

1.	Kushauri Taasisi kuhusu taratibu za ununuzi za Umma.	Kila siku za kazi.
2.	Kuandaa na kutangaza zabuni za ununuzi wa vifaa na huduma mbalimbali.	Kwa muda wa siku thelathini (30) tangu kupokea maombi ya ununuzi kutoka kitengo husika
3.	Kupokea na kusimamia ununuzi wa vifaa vya Taasisi.	Kila siku za kazi
4.	Kuandaa rejesta ya mali na vifaa vya Taasisi.	Kila robo mwaka
5.	Kuratibu vikao vya Bodi ya Ununuzi.	Kila robo mwaka
6.	Kuandaa taarifa kuhusiana ununuzi.	Ndani ya siku 14 baada ya kila robo mwaka kuisha
7.	Kuratibu na kuandaa mpango wa manunuzi wa Taasisi.	Siku 30 ndani ya mwezi Juni kabla ya mwaka mpya wa fedha kuanza
8.	Kutayarisha Hadidu za Rejea ili kutangaza	Ndani ya siku ishirini na moja (21)

	zabuni.	za kazi.
9.	Kutangaza na kupokea “Expression of Interest”.	kwa muda wa siku kumi na nne (14)
10.	Kupokea, kuchambua na kupata idhini kwa “Expression of Interest”.	ndani ya siku kumi na nne (14) ili kupata washauri wa kitaifa
9.	Kutayarisha zabuni.	muda wa siku kumi na nne (14) ili kupata washauri wa kitaifa
10.	Kutangaza zabuni.	muda wa siku kumi na nne (14) ili kupata washauri wa kitaifa
11.	Kufanya uchambuzi wa zabuni na kupata idhini ya Bodi ya Zabuni ili kupata wazabuni na Wataalam washauri.	Siku tano (5) za kazi
12.	Kufanya uchambuzi wa zabuni, kutayarisha na kutoa mkataba baada kupata idhini ya Bodi ya Zabuni.	Ndani ya siku thelathini (30)
8.6 KITENGO CHA TATHMINI YA MIRADI NA UTAFUTAJI RASILIMALI FEDHA (PROJECT APPRAISAL AND RESOURCE MOBILIZATION)		
8.6.1 SEHEMU YA TATHMINI YA MIRADI		
1.	Kushauri Taasisi kuhusu masuala ya kihandisi/kiufundi	Kila siku za kazi.
2.	Kutoa ushauri wa kitaalamu kuhusu mgawanyo wa fedha kwa ajili ya ujenzi wa miradi ya maji.	Ndani ya siku saba (7) za kazi tangu kupokea kwa fedha kwa Wizara ya Fedha na Mipango
3.	Tutapitia na kufanya uchambuzi wa andiko la mradi kwa ajili ya maombi ya fedha kutoka kwa watekelezaji wa miradi ya maji.	Ndani ya siku 14 za kazi baada ya kupokea andiko
4.	Kutayarisha na kupitia miongozo, nyaraka na fomu mbalimbali za maombi ya fedha kwa ajili ya idhini ya malipo.	Ndani ya siku 14 za kazi
5.	Kuandaa miongozo ya utoaji fedha mikopo kwa watekelezaji wa miradi ya maji.	Ndani ya siku 30 za kazi (to RMS) removed
6.	Tutaandaa na kusambaza miongozo ya utoaji fedha za ruzuku kwa watekelezaji wa miradi ya maji.	Mwezi Septemba kila baada ya miaka mitatu

7.	Tutafanya tathmini ya gharama za miradi ya maji kwa lengo la kupunguza gharama za ujenzi ili kupata thamani ya fedha katika ujenzi wa miradi.	Ndani ya robo ya kwanza ya kila mwaka wa fedha
8.	Kupitia taarifa ya tathimini ya athari za kimazingira katika maandiko ya miradi ya maji inayopatiwa fedha.	Siku 14 za kazi
9.	Tutaandaa Mpango wa Tathmini ya miradi ya maji na kuusambaza kwa watekelezaji	Ndani ya robo ya kwanza ya kila mwaka wa fedha
10.	Tutapitia hati za malipo kutoka kwa watekelezaji wa miradi ya maji kabla ya kutuma fedha	Ndani ya siku tatu (3) za kazi tangu kupokea kwa hati za malipo
10.	Tutapitia na kufanya tathmini ya kihandisi kuhusiana na miradi iliyopendekezwa kwa kuangalia michoro na viwango vya ubora (<i>Drawings, Specifications and Standards</i>)	Ndani ya siku 14 tangu kupokelewa kwa andiko
10.	Kupitia na kufanya tathmini za kiufundi katika miradi inayotekelezwa kupitia fedha za Mfuko.	Ndani ya siku 60 kila mwaka (Julai hadi Agosti)
11.	Kuandaa na kufanya mapitio ya viashiria vya utendaji katika utekelezaji wa miradi ya maji na kuhifadhi nyaraka za mradi.	Ndani ya siku 14 (Mwezi Juni)

8.6.2 SEHEMU YA UTAFUTAJI RASILIMALI FEDHA

1.	Tutaandaa na kupitia Mkakati wa kutafuta rasilimali fedha.	Mara moja kila baada ya miaka mitatu
2.	Tutafanya tafiti kuhusu vyanzo vya fedha na kupitia viwango vya mapato vilivyopo kwenye Sheria mbalimbali.	Mara moja ndani ya mwaka fedha (Siku 90)
3.	Tutaandaa na kuboresha kanzi data ya mapato yanayokusanywa kutoka vyanzo mbalimbali	Kila siku.
4.	Tutahuisha kanzi data ya Washirika wa Maendeleo katika Sekta ya Maji (<i>Water Sector Financing Compendium</i>)	Mara moja kwa mwaka
5.	Tutaratibu utoaji wa mikopo kwa watekelezaji wa miradi ya maji	Kila siku (hamisha to huduma ya mikopo)

6.	Tutaandaa, kuhuisha na kusimamia Miongozo ya utoaji wa mikopo kwa Mamlaka za Maji	Kila mwezi Juni (hamisha to huduma ya mikopo)
7.	Tutaratibu vikao vya majadiliano kuhusu vyanzo vya fedha kati ya Serikali, Washirika wa Maendeleo na Taasisi zinginezo zinazojihusisha na masuala ya fedha	Mara moja kila robo mwaka

9 WAJIBU WA MFUKO WA TAIFA WA MAJI KWA MTEJA

Taasisi itakuwa na wajibu ufuatao kwa kila mteja wake:

- i. Kutumia kwa makini rasilimali za Umma;
- ii. Kurekebisha upungufu katika huduma zetu unapojitokeza;
- iii. Kuwa na uwazi na kutoa taarifa zote kwa lugha nyepesi;
- iv. Kuwasaidia wateja wanaotumia huduma zetu na kutoa taarifa kamili kuhusu huduma na ubora utakaotolewa;
- v. Kuboresha upatikanaji wa huduma zetu mara kwa mara kwa kuendeleza ubunifu na kuimarisha maarifa na stadi;
- vi. Kutoa huduma kwa weledi na kukamilisha majukumu kwa wakati; na
- vii. Kuwatendea haki wateja wote kwa kuwahudumia bila ubaguzi.

10 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

10.1 Haki za wateja

Wateja wa Mfuko wa Taifa wa Maji watakuwa na haki zifuatazo:

- i. Kuhudumiwa saa kazi;
- ii. Kupewa ushauri wa kitaalam na watumishi wa Taasisi;
- iii. Kudai huduma wanazostahili kwa kufuata utaratibu;
- iv. Kupata huduma kwa wakati;
- v. Kutoa malalamiko yenye ushahidi endapo hataridhishwa na huduma zitolewazo;
- vi. Kupatiwa huduma bila ya kutoa rushwa au fadhila yoyote;
- vii. Faragha na kuhifadhiwa siri; na
- viii. Kutoa maoni yatakayoboresha utoaji wa huduma.

10.2 Wajibu wa wateja

Wateja wa Mfuko wa Taifa wa Maji watakuwa na wajibu ufuatao:

- i. Kufuata Sheria, Kanuni na Taratibu za kazi;
- ii. Kuheshimu taratibu zilizowekwa katika maeneo ya kazi;
- iii. Kutumia lugha yenye staha;
- iv. Kutoa taarifa sahihi na zinazotosheleza pindi zinapohitajika;
- v. Kupokea na kutekeleza ushauri wa kitaalamu wanaopewa; na
- vi. Kuwaheshimu watumishi wanaowahudumia.

11 UFUATILIAJI WA MAONI, USHAURI NA MALALAMIKO

Mfuko wa Taifa wa Maji unakaribisha malalamiko, maoni na ushauri kuhusu huduma zitolewazo na kueleza jinsi ya kuboresha huduma hizo. Maoni, ushauri na malalamiko ya wateja wetu yatahughulikiwa haraka iwezekanavyo.

12 JINSI YA KUTUMA MAONI, USHAURI NA MALALAMIKO

Maoni, Ushauri na malalamiko kuhusu huduma zetu yanaweza kutumwa kwa barua, simu, barua pepe, vifurushi, faksi kupitia anuani ifuatayo:

Afisa Mtendaji Mkuu,
Mfuko wa Taifa wa Maji,
Mtaa wa Mtendeni,
S.L.P 2204,
41102 DODOMA.

TANZANIA.

Tel: +255 26 2962289, Fax: +255 26 2962289

Email: info@nwf.go.tz

Website: www.nwf.go.tz

Ofisi ya Mfuko wa Taifa wa Maji inapatikana mtaa wa Mtendeni, Jengo la Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali, Dodoma na inafunguliwa kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 9.30 alasiri siku za kazi (Jumatatu hadi Ijumaa).

12.1 KUMBUKUMBU ZA MAONI, USHAURI NA MALALAMIKO

Mfuko wa Taifa wa Maji utaandaa rejesta ya malalamiko yote na maoni ya wateja. Rejesta hiyo itatumika kwa ajili ya kufuatilia, kufanya tathmini na kuboresha huduma za Taasisi.

12.2 NAMNA YA KUTOA MREJESHO KUHUSU MKATABA HUU

Mfuko wa Taifa wa Maji utatoa na kupokea mrejesho wa maoni yakiwa na Pongezi, Shukrani au Malalamiko yatakayoletwa kwa njia ya simu, barua pepe au barua.

13 KUKATA RUFAA

Wateja wakiwa hawajaridhika na jinsi malalamiko yao yalivyoshughulikiwa na Taasisi wanaruhusiwa kutumia vyombo vingine vya maamuzi ili kupata ufumbuzi.

14 MAPITIO YA MKATABA

Mfuko wa Taifa wa Maji utafanya mapitio ya mkataba huu kila baada ya miaka mitatu (3) ili kuona kama:

- (i) Yaliyomo katika mkataba ni sahihi na yanaendana na mabadiliko ya wakati husika;
- (ii) Mkataba unaendelea kuzingatia misingi ya Sheria, Kanuni na Taratibu za kazi;
- (iii) Viwango vya huduma bado vinaoana na matarajio ya wateja;
- (iv) Kuna haja ya kubadilisha mfumo wa kushughulikia malalamiko ya wateja; na
- (v) Kuna haja ya kubadilisha namna ya kutatua changamoto za wateja.