JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA KILIMO

TUME YA TAIFA YA UMWAGILIAJI

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA



Juni 2023

YALIYOMO

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI 3

Dira ……3

Dhima 3

Maadili ya Tume.....3

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA..... 4

3.0 WATEJA WETU 4

4.0 HUDUMA ZETU..... 4

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 5

6.0 WAJIBU WA TUME YA TAIFA YA UMWAGILIAJI KWA MTEJA..... 8

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 8

7.1. Haki za Mteja 8

7.2. Wajibu wa Mteja..... 9

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA 9

9.0 UTAMBULISHO WA TAASISI NA NJIA ZA MAWASILIANO 9

DIBAJI



Tume ya Taifa ya Umwagiliaji ni Taasisi ya Serikali iliyoanzishwa kwa Sheria ya Taifa ya Umwagiliaji sura 435 na kuanza rasmi kutekeleza majukumu yake baada ya kutangazwa katika gazeti la Serikali **GN Na. 402** la tarehe 11 Septemba, 2015. Tume imepewa majukumu makuu ya kuratibu, kuendeleza na kusimamia maendeleo ya sekta ya umwagiliaji nchini. Katika kutekeleza majukumu yake Tume huhudumia wateja mbalimbali wa ndani na nje ya Taasisi.

Tume ya Taifa ya Umwagiliaji imetayarisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa lengo la kuboresha huduma zake. Mkataba huu umeainisha wateja, huduma na viwango vya ubora wa huduma zinazotarajiwa kutolewa kwa kuzingatia matarajio na mahitaji ya wateja wetu. Vilevile, mkataba huu unaelekeza namna ya kuwasilisha malalamiko, maoni na ushauri kutokana na huduma zinazotolewa kwa lengo la kuziboresha.

Hivyo, ni matumaini ya Tume kuwa mkataba huu utaongeza uwazi, tija na kuimarisha uhusiano na ushirikiano baina ya wateja na Tume kwa lengo la kuendeleza Sekta ya Umwagiliaji nchini.

Naomba nitoe wito kwa wateja wetu kuufahamu mkataba huu na kuutumia. Vilevile nawashauri wateja wetu kutoa mrejesho wa huduma zinazotolewa na Tume ili kutuwezesha kubaini ubora na mapungufu ya huduma zetu kwa lengo la kuendelea kuziboresha zaidi kwa maslahi ya mteja na Taifa kwa ujumla.

Aidha, mkataba huu unaweza kuboreshwa muda wowote kadri itakavyoonekana kuna umuhimu wa kufanya maboresho hayo kwa manufaa ya Tume na wateja wetu.

Raymond W. Mndolwa
Mkurugenzi Mkuu
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji

1.0. DIRA, DHIMA NA MAADILI

Dira

Kuwa Tume iliyothabiti na yenye uwezo wa kuweka msukumo katika mageuzi ya Sekta ya Umwagiliaji.

Dhima

'Kuendeleza miundombinu ya umwagiliaji kwa kuzingatia usimamizi wa pamoja wa rasilimali za maji ili kuleta ufanisi katika matumizi ya maji katika Umwagiliaji kwa lengo la kuwa na uzalishaji na tija endelevu kwa maendeleo ya uchumi wa Taifa.

Maadili ya Tume

Ili kuweza kukamilisha kazi zetu kwa umakini, Tume itaongozwa na misingi ifuatayo:-

i. **Utaalam:**
Tutatoa huduma zenye ubora kwa kuzingatia kiwango kikubwa cha ujuzi.

ii. **Ushirikiano:**
Tutahakikisha uwepo wa matokeo chanya kwa kufanya kazi kwa Pamoja;

iii. **Uwazi:**
Tutatoa huduma kwa wateja wetu kwa uwazi;

iv. **Ubunifu:**
Tutapokea mawazo mapya ili kuboresha mifumo, michakato na taratibu zetu katika kutoa huduma kwa wateja.

v. **Uwajibikaji:**
Tutatekeleza majukumu yetu kwa kufuata sheria na viwango vilivyokubalika.

vi. **Ubora:**
Tutatekeleza majukumu yetu kwa weledi.

vii. **Kutoa Huduma bila upendeleo:** Wafanyakazi watatoa huduma sawa kwa wadau wote bila kujali rangi, dini, itikadi za kisiasa, jinsia, ulemavu, kabila na jamii.

viii. **Uadilifu:**
Wafanyakazi watadumisha kiwango cha juu cha mwenendo wa kitaalam na maadili katika kutoa huduma.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Mkataba huu unalenga katika kumsaidia mteja kuifahamu Tume pamoja na huduma zinazotolewa. Mkataba unakusudia kuimarisha mahusiano mazuri kati ya Tume na wateja wake na hivyo kupunguza malalamiko katika utoaji wa huduma. Mkataba huu unatoa nafasi kwa mteja kuwa huru kutoa maoni ya namna bora ya kuboresha huduma zake kwa kuzingatia viwango vilivyowekwa na utaongeza uwajibikaji kwa watumishi wa Tume kwa kutekeleza dhana ya kujali mteja kwa vitendo.

3.0 WATEJA WETU

Tume ya Taifa ya Umwagiliaji ina wateja wa aina zifuatazo:-

i. Wakulima wa Kilimo cha Umwagiliaji;
ii. Wizara, Idara za kujitegemea, Mamlaka za Serikali za mitaa na Taasisi;
iii. Vyama vya Umwagiliaji;
iv. Vyombo vya habari;
v. Washirika wa maendeleo;
vi. Sekta binafsi na makampuni;
vii. Watoa huduma mbalimbali;
viii. Mamlaka za Mabonde ya Maji.
ix. Taasisi za elimu na Watafiti;

4.0 HUDUMA ZETU

Tume ya Taifa ya Umwagiliaji inatoa huduma zifuatazo kwa wateja wake:-

i. Miongozo ya upangaji, utekelezaji na uendeshaji wa Skimu za Umwagiliaji;
ii. Elimu na Ushauri wa Kitaalam kuhusu kilimo cha Umwagiliaji;
iii. Taarifa Mbalimbali kuhusu Tume;
iv. Usajili wa vyama vya wamwagiliaji
v. Kukodisha mitambo.
vi. Utambuzi wa maeneo ya Kilimo cha Umwagiliaji;
vii. Ukaguzi wa Viwango vya Ujenzi; na
viii. Huduma nyinginezo;

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Tume ya Taifa ya Umwagiliaji inalenga kuendelea kutoa huduma zenye ubora kwa kuzingatia viwango vifuatavyo;

i. **Miongozo ya upangaji, utekelezaji na usimamizi wa Skimu za Umwagiliaji**.

- Tutatoa miongozo, elimu na ushauri wa uundaji na uendeshaji wa Vyama vya Wamwagiliaji ndani ya **siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa miongozo ya uendeshaji na matengenezo ya miundombinu ya umwagiliaji ndani ya **siku 14** za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa miongozo ya usimamizi wa vyama vya umwagiliaji ndani ya **siku saba (7)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

ii. **Elimu, Ushauri, na msaada wa Kitaalam kuhusu kilimo cha Umwagiliaji;**

- Tutatoa ushauri wa kitaalam kwa Wizara na Taasisi za Serikali kuhusu kilimo cha Umwagiliaji ndani ya **siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa elimu na ufafanuzi kuhusu ulipaji wa ada na tozo ndani ya **siku moja (1)** baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa ushauri wa kitaalam kuhusiana na sera na mipango mbalimbali inayohusiana na masuala ya umwagiliaji ndani ya **siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa ushauri kuhusu usuluhishi wa migogoro ya vyama vya umwagiliaji ndani ya **siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa elimu na ushauri kuhusu utunzaji wa mazingira na matumizi bora ya maji ndani ya **siku tano (5**) za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa ushauri wa kitaalam kuhusu kilimo cha umwagiliaji na utekelezaji wa miradi ya Umwagiliaji ndani ya **siku kumi na nne (14**) za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa elimu na ufafanuzi kuhusu kilimo cha umwagiliaji kwa washirika wa maendeleo ndani ya **siku tano (5**) za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa ushauri wa kitaalam kwa watu binafsi na makampuni **ndani ya siku saba (7)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

- Tutatoa ushauri wa kitaalam juu ya ujenzi/ukarabati wa miundombinu ya umwagiliaji ndani ya siku **tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelwea;

- Tutatoa ushauri wa mifumo inayofaa kwa umwagiliaji ndani ya **siku saba (7)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

- Tutatoa ushauri wa kitaalam juu ya uanzishwaji na uimarishaji wa vyama vya Umwagiliaji ndani ya **siku 21** baada ya maombi kupokelewa;

- Tutatoa elimu juu ya kanuni bora za kilimo na usimamizi wa maji kwa kilimo cha umwagiliaji ndani ya **siku tano (05)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

- Tutatoa ushauri wa kitaalam juu ya kukagua, kuchunguza na kufanya utafiti wa ardhi inayofaa kwa ujenzi wa mifumo ya umwagiliaji ndani ya siku **mbili (2**) za kazi baada ya maombi kupokelewa;

- Tutatoa ushauri wa kitaalam kuhusu uwekezaji wa kilimo cha umwagiliaji ndani ya **siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

- Tutatoa msaada wa kitaalam katika kupanga na kutekeleza ujenzi au ukarabati wa Skimu za Umwagiliaji ndani ya **siku saba (7**) za kazi baada ya maombi kupokelewa na kutembelea eneo husika;

iii. **Taarifa mbalimbali kuhusu Tume ya Taifa ya Umwagiliaji**

- Tutatoa taarifa ya utekelezaji wa miongozo na maelekezo kila inapohitajika katika siku za kazi;
- Tutatoa taarifa kuhusu fursa za uwekezaji katika Kilimo cha Umwagiliaji ndani ya **siku tano (5**) za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa taarifa na takwimu za Kilimo cha Umwagiliaji kwa ajili ya utafiti ndani ya **siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa taarifa kwa wadau wa maendeleo ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa taarifa kuhusu Rasilimaliwatu ndani ya **siku tano (5**) za kazi baada ya maombi kupokelewa;

- Tutatoa taarifa za ushauri wa kitaalamu kuhusu uwekezaji wa kilimo cha umwagiliaji kwa muda wa **siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa taarifa ya utekelezaji wa Mpango na bajeti kwa muda wa **siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa taarifa ya masuala mbalimbali ya umwagiliaji kwa muda wa **siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

iv. **Usajili wa vyama vya umwagiliaji**

Tutasajili na kutoa vyeti vya Vyama vya Wamwagiliaji ndani ya **siku tano (5**) za kazi baada ya maombi kupokelewa;

v. **Ukodishaji wa Mitambo.**

Tutatoa huduma za ukodishaji wa mitambo ndani ya **siku moja (1)** baada ya maombi kupokelewa;

vi. **Utambuzi wa maeneo ya Kilimo cha Umwagiliaji;**

Tutatoa huduma ya kutambua eneo linalofaa kwa kilimo cha umwagiliaji ndani ya **siku saba (7**) za kazi baada ya maombi kupokelewa;

vii. **Ukaguzi wa Viwango vya Ujenzi**

Tutatoa huduma ya ukaguzi wa viwango vya ujenzi na ukarabati wa miundombinu ya umwagiliaji ndani **siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;

viii. **Huduma Nyinginezo**

- Tutatoa malipo mbalimbali ya watoa huduma kwa mujibu wa Mikataba;
- Tutakiri na kujibu barua ndani ya **siku tano (5**) za kazi;
- Tutajibu hoja za waandishi wa habari ndani ya **siku moja (1)** baada ya kuzipokea na yale yatakayohitaji ufafanuzi zaidi yatajibiwa ndani ya **siku tatu (3);** za kazi;
- Tutatoa ushauri wa kisheria kuhusu masuala ya kilimo cha umwagiliaji kwa kuzingatia sheria ya umwagiliaji ya mwaka 2013 na kanuni zake ndani ya **siku tatu (3)** za kazi baada ya kupokea maombi;
- Tutapokea simu ndani ya **miito mitatu (3);**

- Tutapokea na kushughulikia malalamiko ya wateja ndani ya **siku tano (5)** za kazi baada ya maombi kupokelewa;
- Tutajibu barua za maombi ya nafasi za mafunzo kwa vitendo ndani **ya siku saba (7)** za kazi baada ya maombi kupokelewa.

6.0 WAJIBU WA TUME YA TAIFA YA UMWAGILIAJI KWA MTEJA

Tume kulingana na huduma inazozitoa kwa mteja wake ina wajibu ufuatao:

i. Kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu katika kutoa huduma kwa wakati, uwazi na viwango vinavyokubalika.
ii. Kutumia lugha nyepesi na fasaha kwa mteja pamoja na kutunza siri za mteja wakati wa kutoa huduma.
iii. Kuheshimu ahadi zilizopo kwenye Mkataba wa Huduma kwa Mteja na kutoa ushauri wa kitaalam unaohitajika.
iv. Kupokea na kushughulikia maoni au malalamiko na kutoa mrejesho kwa mteja kwa wakati.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Tume itaendelea kuzingatia wajibu na haki kwa mteja wakati wa kutoa huduma kwa kuwa mteja ana mchango mkubwa katika kuboresha utoaji wa huduma zetu anapotimiza wajibu wake.

7.1. **Haki za Mteja**

Mkataba unatoa haki zifuatazo kwa mteja;-

i. Kupata huduma bora na kwa wakati;
ii. kupata ufafanuzi wa jambo kwa kuzingatia sheria na taratibu zilizopo;
iii. Kusikilizwa, kuelimishwa na kupata taarifa sahihi zinazohusu huduma anayohitaji;
iv. Kutoa malalamiko na mrejesho au maoni juu ya huduma zetu;
v. Kutunziwa siri.

7.2. Wajibu wa Mteja

Ili mteja wetu aweze kuhudumiwa kwa ufasaha ana wajibu ufuatao:-

i. Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati na kusikiliza na kuzingatia ushauri unaotolewa;
ii. Kutotoa au kupokea rushwa au kutumia ushawishi wa aina yoyote kwa lengo la kupata huduma kinyume na sheria, kanuni na taratibu zilizowekwa;
iii. Kuzingatia muda wa kutoa huduma na kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Tume pale inapohitajika;
iv. Kutoa malipo kwa wakati kwa huduma zinazotaka malipo; na
v. Kuzingatia sheria, kanuni na taratibu zilizowekwa.

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Tunakaribisha mwitikio wa aina yoyote ile kuhusu Mkataba huu tunaomba wateja wetu kutoa maoni ya kusaidia kuboresha utoaji wa huduma zetu. Mrejesho wa utoaji huduma kwa mteja ni muhimu kwa Tume kwa kuwa utasaidia kufanya tathmini ya utoaji wa huduma zetu. Kwa mantiki hiyo, Tume ya Taifa ya Umwagiliaji inamkaribisha mteja kutoa maoni, pongezi, malalamiko, au mapendekezo kutokana na huduma tunazotoa kwa lengo la kuboresha na kuongeza ufanisi.

Tafadhali tuma maoni na mapendekezo yako kwa njia ya mawasiliano ya ana kwa ana, sanduku la maoni, simu, nukushi, barua pepe, tovuti na fomu maalum ya kutoa maoni.

9.0 UTAMBULISHO WA TAASISI NA NJIA ZA MAWASILIANO.

Ndugu mteja na mdau wetu tunatambua umuhimu wako na kuthamini mchango wako katika kuboresha huduma zetu. Hivyo, tunakukaribisha tukuhudumie katika ofisi zetu zilizoko katika Mikoa 25 ya Tanzania bara. Ofisi zetu ziko wazi siku za kazi kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa, kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi saa 9:30 alasiri.

Mawasiliano ya Tume kama ifuatavyo:

Ndugu mteja na mdau wetu tunatambua umuhimu wako na kuthamini mchango wako katika kuboresha huduma zetu. Hivyo, tunakukaribisha tukuhudumie katika Ofisi zetu zilizopo katika anuani zifuatazo:

1. MAKAO MAKUU

Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
S.L.P 146,
KIKUYU KUSINI,
DODOMA.
Simu: +255 -26- 2962073
Tovuti: www.nirc.go.tz
Barua pepe: info@nirc.go.tz

2. OFISI ZA UMWAGILIAJI ZA MIKOA.

MKOA WA KILIMANJARO

Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Kilimanjaro ,
S.L.P 1843,
Simu: 0784 334 155
MOSHI.

MKOA WA ARUSHA

Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Arusha,
S.L.P 15553
Simu 0655 455 231
ARUSHA

MKOA WA MTWARA

Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Mtwara,
S. L. P. 671,
Simu: 0654 626 548
MTWARA.

MKOA WA DODOMA

Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Dodoma,
S.L.P. 2957,
Simu 0622 318 758
DODOMA.

MKOA WA MWANZA

Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Mwanza,
S.L.P. 11454,
Simu 0769 599646
MWANZA.

MKOA WA MBEYA
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Mbeya,
S.L.P. 3575,
Simu: 0754 418 445
MBEYA.

MKOA WA TABORA
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Tabora,
S.L.P. 1053
Simu 0714 146 729
TABORA.

MKOA WA KATAVI
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Katavi,
S.L.P. 92,
Simu: 0769 584 826
MPANDA.

MKOA WA MOROGORO
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Morogoro,
S.L.P. 515, Simu:
0713 510 227
MOROGORO.

MKOA WA GEITA
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Geita,
S.L.P. 315
Simu: 0757 913 232
GEITA.

MKOA WA IRINGA
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Iringa,
S.L.P. 858,
Simu: 0753 895 965
IRINGA

MKOA WA LINDI
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Lindi,
S.L.P. 469
Simu: 0756 351 531
LINDI.

MKOA WA NJOMBE
Mkoa wa Njombe
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji
S.L.P 668
Simu: 0622 749 484
NJOMBE

MKOA WA MANYARA
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Manyara,
S.L.P. 310 Simu:
0767 341 680
BABATI.

MKOA WA MARA
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Mara,
S.L.P. 299
Simu: 0682 806 422
MARA.

MKOA WA KAGERA
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Iringa,
S.L.P. 299,
Simu: 0627 952 906
BUKOBA.

MKOA WA RUKWA
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Rukwa,
S.L.P 128
Simu: 0754 487 943
SUMBAWANGA.

MKOA WA SHINYANGA
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Shinyanga,
S.L.P 354
Simu 0754 306388
SHINYANGA.

MKOA WA SIMIYU
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Simiyu,
S.L.P 190,
Simu: 0758 900 410
BARIADI.

MKOA WA SONGWE
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Songwe,
S.L.P 572
Simu: 0756 163 304
SONGWE.

MKOA WA TANGA
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Tanga,
S.L.P 5510,
Simu: 0752 723 854
TANGA

MKOA WA KIGOMA
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Kigoma,
S.L.P 125,
Simu: 0759 756 546,
KIGOMA.

MKOA WA PWANI
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Pwani,
S.L.P 30150
Simu: 0717 202 321
KIBAHA.

MKOA WA SINGIDA
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Singida,
S.L.P 05
Simu: 0785 408 902
SINGIDA

MKOA WA RUVUMA
Tume ya Taifa ya Umwagiliaji,
Mkoa wa Ruvuma
S.L.P 74
Simu: 0766 939 203
SONGEA.

KAULI MBIU YA TUME
KILIMO CHA UMWAGILIAJI, KILIMO CHA UHAKIKA