

# BODI YA WATAALAM WA UNUNUZI NA UGAVI



## MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

## YALIYOMO

<b>DIBAJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>1.0 KUHUSU TAASISI.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 DIRA YETU.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 RAJUA YETU .....</b>	<b>1</b>
<b>1.3 AMALI ZETU ZA MSINGI.....</b>	<b>1</b>
<b>1.4 VIWANGO VYETU VYA UBORA .....</b>	<b>2</b>
<b>1.5 MAHALI ZILIPO OFISI ZA BODI YA WATAALAM WA UNUNUZI NA UGAVI.....</b>	<b>2</b>
<b>2.0 MAMLAKA YETU (MALENGO NA MAJUKUMU).....</b>	<b>3</b>
<b>3.0 MALENGO YA MKATABA HUU .....</b>	<b>3</b>
<b>4.0 KANUNI ZA UTOAJI HUDUMA ZA UMMA.....</b>	<b>4</b>
<b>5.0 WATEJA NA WADAU WETU .....</b>	<b>5</b>
<b>6.0 AHADI ZA HUDUMA NA VIWANGO VYA UBORA KWA WATEJA .....</b>	<b>11</b>
<b>7.0 WAJIBU WA TAASISI .....</b>	<b>11</b>
<b>8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.....</b>	<b>12</b>
<b>8.1 HAKI ZA WATEJA .....</b>	<b>12</b>
<b>8.2 WAJIBU WA WATEJA.....</b>	<b>12</b>
<b>9.0 MAONI YA WATEJA JUU YA UTOAJI WA HUDUMA.....</b>	<b>13</b>

## **DIBAJI**

Jamhuri ya Muungano wa Tanzania (URT) kupitia Mpango wa Marekebisho ya Sekta za Umma imeunda sera na kanuni mbalimbali za kiutendaji. Sera hizi ndizo chanzo cha misingi ya Mwongozo wa Huduma kwa Mteja katika utekelezaji wa Mpango wa Maboresho ya Sekta za Umma (PSRP) wa mwaka 2000. Mwaka 2001 Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ilianzisha kanuni za kutumia Mwongozo wa Huduma kwa Mteja kwa lengo la kuziwezesha Taasisi za Umma pamoja na Mashirika ya Kiserikali na Idara Binafsi ili ziweze kutoa huduma bora kwa wateja wao na kwa umma wote kulingana na vipaumbele vya Mpango wa Maboresho ya Masharika ya Umma (PSRP). Wafanyakazi wa Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi (PSPTB) hutakiwa kutekeleza wajibu wao kitalaam kwa kuwa wazi na kuwajibika katika kila wafanyalo huku wakiwa na maadili yenye ubora wa hali ya juu. Kwa kuwa Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi ni moja kati ya Taasisi za Umma chini ya Wizara ya Fedha, hakuna kanuni inayoruhusu kukiuka hitaji hili na kwa maana hiyo basi, Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi haina budi kukubaliana na nia hii ya serikali ya kuboresha utoaji wa huduma za umma. Hili ndilo lililoisukuma Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ili kuendana na maboresho hayo.

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja unachukuliwa kuwa ni mkataba wa kijamii baina ya Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi (PSPTB) kama mtoa huduma na wateja wake, ambao ni wapoakeaji wa huduma zinazotolewa. Unabainisha viwango vya ubora wa utoaji huduma, ambao Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi (PSPTB) inaamini watumiaji wake wa huduma wana haki ya kuutarajia; na kutoa taratibu za kushughulikia maoni na malalamiko. Mkataba huu umeandaliwa kwa kushauriana na wateja wa Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi (PSPTB). Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi (PSPTB) imejiwekea sharti la kutoa ripoti kila mwaka kwa wadau wake juu ya utendaji wake kulingana na mkataba huu. Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi (PSPTB) itaandaa mfumo wa usimamizi na tathimini ambao utasaidia katika mchakato wa utoaji ripoti.

Ili kuwa na ufanisi na mafanikio, mkataba huu unakusudiwa kuwa waraka hai, ambao utakuwa ni matokeo na hali halisi ya ushirikiano mwema ambao Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi (PSPTB) itajitahidi kuutunza kwa wateja wake, wabia wake na wafanyakazi wake. Kwa hiyo, Bodi inaupendekeza mkataba huu kwa wateja na wadau wake wote na kuwahimiza kutumia taratibu zilizowekwa katika mkataba huu ili kuanza utekelezaji wake na kisha kupima ufanisi wa utoaji wetu wa huduma. Hii itaisaidia Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi (PSPTB) kufanikisha malengo yake ya kuendelea na upitiaji upya na uboreshaji wa ubora wa huduma zinazotolewa kwa wateja.



Clemence P. Tesha

**MKURUGENZI MTENDAJI**  
**BODI YA WATAALAM WA UNUNUZI NA UGAVI**

## **1.0 KUHUSU TAASISI**

Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi (PSPTB) ilianzishwa chini ya sheria Na. 23 ya mwaka 2007 kuchukua nafasi ya iliyokuwa Bodi ya Taifa ya Usimamizi wa Vifaa (NBMM) iliyoanzishwa mwaka 1981 chini ya sheria Na. 9 na iko chini ya Wizara ya Fedha.

### **1.1 DIRA YETU**

Kuwa Kituo cha Ubora katika Menejimenti ya Ununuzi na Ugavi.

### **1.2 RAJUA YETU**

Kuendeleza na Kukuza utaaalam kwa kutoa maarifa na ujuzi ambao ni muhimu kwa ajili ya usimamizi wenye ufanisi na wa kimaadili katika shughuli zote za Ununuzi na Ugavi kupitia mafunzo, utafiti na huduma nyingine za kitaalam.

### **1.3 AMALI ZETU ZA MSINGI**

Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi inaendeleza, inazingatia na kutekeleza amali na imani katika utekelezaji wa majukumu yake kama zinavyoonyeshwa katika Sheria Na. 23 ya 2007. Aidha, tunawaahidi wateja/wadau wetu kuwa utoaji wa huduma zetu utaenda sambamba na amali zifuatazo:

- (i) Ubora;  
Bodi imejizatiti katika ubora na kuendelea kuwa na uboreshaji endelevu wa utendaji wake na huduma zake.
- (ii) Uadilifu;  
Bodi itafanya shughuli zake kwa uaminifu, uadilifu na kitaalam kwa jitihada zake zote na kutoa taarifa zote muhimu, kufuata sheria na kanuni zake, kuonyesha uwajibikaji, kumhudumia kila mmoja kwa usawa na kwa heshima.
- (iii) Utaalam;  
Bodi itahakikisha kuwa inafanya shughuli zote kitaalam, kwa tahadhari pamoja na kuwa na maadili, kuwa madhubuti, wazi na kuwa na haki katika kufanya maamuzi; kwa misingi ya ukweli. Itatoa huduma zake kwa kutumia wafanyakazi wenye maarifa na ujuzi wa hali ya juu.
- (iv) Kutopendelea;  
Bodi itawahudumia watu wote kwa usawa.
- (v) Uwajibikaji na Uhusikaji;

Bodi itakuwa ni yenye kuwajibika, yenye maadili na yenye bidii katika kufanya maamuzi, kutunza kumbukumbu za manunuzi, taratibu za ununuzi na utekelezaji wa Mpango Mkakati.

- (vi) Ufanisi  
Bodi inalenga kukuza ufanisi katika utoaji wa huduma kwa kutekeleza utendaji wenye manufaa.
- (vii) Kumlenga Mteja  
Bodi inaongozwa na mteja katika utendaji wake wote, iko makini na yenye kuhusika na mahitaji ya mteja, imejizatiti kabisa katika kumjali mteja na kumridhisha.
- (viii) Uwazi;  
Bodi itaendeleza ubadilishanaji wa mawazo na taarifa katika taasisi nzima na itapokea mawazo mapya ikiwa ni pamoja na kuwasiliana kwa uwazi kabisa na wanachama wake wote, umma na wadau wengine.

#### **1.4 VIWANGO VYETU VYA UBORA**

Katika kuhakikisha kuwa kuna uadilifu wa amali zilizotajwa hapo juu, tutajitahidi kuendelea kuboresha ubora wa huduma zetu katika upande wa:

- (i) Ubora wa mahusiano yetu na wateja
- (ii) Ubora wa huduma zetu zinazotolewa
- (iii) Utoaji wa huduma kwa wakati

#### **1.5 MAHALI ZILIPO OFISI ZA BODI YA WATAALAM WA UNUNUZI NA UGAVI**

Ofisi zetu zipo barabara ya Nyerere, Eneo la Keko, Mtaa wa Bohari jijini Dar es Salaam na zinafunguliwa kuanzia saa 2:00 asubuhi mpaka saa 10:00 jioni siku zote kazi.

Anuani yetu ya Posta ni:

**Mkurugenzi Mtendaji**

**BODI YA WATAALAM WA UNUNUZI NA UGAVI (PSPTB)**

**S.L.P 5993**

**Simu/Faksi: +255-22-2862138**

**Simu : +255-22-2865860**

**Barua-pepe: [info@psptb.go.tz](mailto:info@psptb.go.tz) , [ed@psptb.go.tz](mailto:ed@psptb.go.tz)**

**Tovuti: <http://www.psptb.go.tz>**

## **2.0 MAMLAKA YETU (MALENGO NA MAJUKUMU)**

Chini ya kifungu cha Sheria Na. 23 ya 2007, Bodi inajukumu la kuwajibika na urekebishaji wa viwango vya ubora wa kitaalam na mienendo ya wataalam katika uwanja wa taaluma ya ununuzi na ugavi. Ili kutekeleza na kutimiza agizo hili, Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi hutekeleza majukumu yafuatayo:

- (i) Hutunga sera na kuishauri serikali kuhusu masuala ya sera zote zinazohusu taaluma ya Ununuzi na Ugavi;
- (ii) Hupanga, huendesha, huratibu, husimamia na kudhibiti sifa za watumishi katika menejimenti ya taaluma ya ununuzi na ugavi;
- (iii) Huzitambua na kutoa ushauri wa kitaalam kwa taasisi zote za mafunzo zilizo ndani ya nchi ambazo zinatoa kozi za ununuzi na ugavi, huduma za ushauri katika menejimenti ya ununuzi na ugavi, menejimenti ya wataalam wa bohari, menejimenti ya mikataba na unadishaji;
- (iv) Hutunga, hukuza na kuhimiza udumishaji wa viwango vya maadili na kurekebisha shughuli zote za mtaalam mwandamizi wa ununuzi, wataalam wa ugavi, wakaguzi wa ndani wa manunuzi, wataalam wa ununuzi na ugavi na uendeshaji wa taaluma ya menejimenti ya ununuzi na ugavi;
- (v) Hutoa mafunzo au fursa ya mafunzo kwa watu katika masuala ya kanuni, taratibu na mbinu za menejimenti ya ununuzi na ugavi;
- (vi) Huendesha ufanyikaji wa mitihani ya kitaalam inayopelekea kutunukiwa vyeti vya utaalum, na tuzo nyinginezo za Bodi katika ununuzi, ugavi, ukaguzi wa ununuzi na masomo mengine yanayohusiana na menejimenti ya ununuzi na ugavi;
- (vii) Kufanya usajili wa wataalam wa ununuzi na ugavi; kutunza na kuhifadhi rejesta kwa ajili ya usajili wa wataalam wa ununuzi na ugavi;
- (viii) Kutathimini sifa za kitaaluma na kivitendo kwa ajili ya usajili chini ya sheria;
- (ix) Kufadhili, kupanga na kutoa vitendea kazi vya mikutano, semina, mijadala na mashauriano juu ya masuala yanayohusiana na menejimenti ya ununuzi na ugavi;;
- (x) Kusaidia jamii katika masuala yanayohusu utendaji wa taaluma ya menejimenti ya ununuzi na ugavi; na
- (xi) Kufanya majukumu mengine ambayo Bodi itapewa kulingana na sheria yoyote katika maandishi au kama yatakavyoonekana ni muhimu au yenye manufaa katika utekelezaji wa majukumu yake chini ya sheria.

## **3.0 MALENGO YA MKATABA HUU**

Lengo kuu la mkataba huu wa huduma kwa mteja ni kutoa ufahamu/mwanga juu upatikanaji na ubora wa huduma zinazotolewa na Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi. Mkataba huu utatoa fursa kwa wadau wetu kufahamu kile tulichoizatiti kukitoka, jinsi ya kuwasiliana nasi, kipi cha kutarajia kuhusiana na viwango vya ubora wa huduma, na jinsi ya kutafuta suluhisho ikiwa kuna jambo halitafanyika ipasavyo. Mkataba huu utawezesha ushirikiano wa jamii na makundi yenye raghba na maendeleo ya menejimenti ya ununuzi na ugavi. Aidha, tunaamini kuwa, utatoa mwongozo kwa wadau wetu kudai

haki zao na kuweka taratibu za wazi kabisa kwa ajili ya mawasiliano, malalamiko na upatikanaji.

**Vipengele Muhimu**

Katika kutimiza lengo hili, mkataba huu unajumuisha vipengele muhimu vifuatavyo:-

- (i) Taarifa fupi kuhusu sisi na jinsi ya kuwasiliana nasi kwa ajili ya taarifa kupata nyingine zaidi.
- (ii) Tamko la viwango vya ubora wa huduma ambavyo watumiaji wake wanaweza kutarajia kuvipata katika namna yenye matokeo yaliyo na mafanikio katika Maeneo ya Msingi.
- (iii) Taarifa kamili kuhusu wadau wetu wakuu na huduma muhimu tunazotarajia kuzitoa.
- (iv) Utaratibu wa kutafuta masuluhisho.

#### **4.0 KANUNI ZA UTOAJI HUDUMA ZA UMMA**

Ahadi zetu kupitia Mkataba huu zinafafanuliwa/ zinatokana na Kanuni za Msingi tisa za Utoaji wa Huduma za Umma kama zifuatavyo:

**(i) Weka viwango vya ubora wa huduma**

Tutaweka wazi viwango vya ubora wa huduma ambavyo watumiaji wake wanaweza kutarajia; kusimamia na kupitia upya utendaji; na kuweka wazi matokeo, kufuatana na uthibitisho binafsi pale inapobidi.

**(ii) Kuwa wazi na toa taarifa kamili**

Tutakuwa wazi na tutatoa taarifa vizuri na kwa ufanisi ili kuwasidia watu kutumia huduma za kijamii; na tutawapa wateja wetu taarifa na huduma zote kwa ukamilifu, na pia tutawajuza jinsi tunavyofanya kazi kwa kipindi cha mwaka mzima.

**(iii) Kuomba ushauri na Kushirikisha**

Tutaomba ushauri na kuwashirikisha wadau wetu wakuu waliopo sasa katika menejimenti ya ununuzi na ugavi, pamoja na waajiriwa wetu; na kutumia maoni yao kuboresha huduma tunazozitoa.

**(iv) Kuhimiza Upatikana na Ufikiwaji na Kuzingatia Uchaguzi**

Tutajitahidi kufanya huduma zetu zipatikane na kufikiwa kwa urahisi kwa kila mtu anayezihitaji. Vile vile, tutahimiza matumizi ya teknolojia, kadri nyenzo zitakavyoruhusu, na tutatoa fursa za uchaguzi kwa wateja pale inapowezekana.

**(v) Tenda haki kwa wote**

Tutawatendea haki watu wote; tutatunza siri na heshima zao; tutakuwa msaada kwao na wenye staha; na kuwajali wale wenye mahitaji maalum na makundi yanayoishi katika mazingira magumu.

**(vi) Rekebisha mambo pindi yanapoharibika**

Tutajitahidi kurekebisha mambo mapema, kwa ustadi na ufanisi; kujifunza kutokana na malalamiko; na kuwa na taratibu za kutolea malalamiko zinazoeleweka, zilizowekwa wazi kwa uzuri kabisa, na zilizo rafiki kwa mtumiaji sambamba na kuwa na uwezekano wa kupitiwa upya na mtu binafsi pale inapobidi.

**(vii) Tumia rasilimali vizuri**

Tutatumia rasilimali vizuri ili kufanya vyema na kuonyesha uwajibikaji kwa walipa kodi, wafadhili na wadau wengine.

**(viii) Vumbua na boresha**

Tutaendelea kuboresha huduma na rasilimali zinazotolewa.

**(ix) Fanya kazi pamoja na watoa huduma wengine**

Tutafanya kazi na Wizara, Idara na Wakala (MDAs) na wadau wengine kuhakikisha kuwa huduma ni rahisi kutumiwa, zenye ufanisi na zenye kufanana, na kuziwezesha Wizara, Idara na Wakala kutoa huduma bora kwa watumiaji wake wa mwisho.

## **5.0 WATEJA NA WADAU WETU**

Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi hutoa huduma kwa wateja wengi mbalimbali ambao wamebainishwa na kuorodheshwa katika jedwali lifuatalo:

<b>Na.</b>	<b>MDAU</b>	<b>WAJIBU WA BODI</b>	<b>MATARAJIO YA WADAU</b>
1	Bunge	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Taarifa ya Utendaji na maelezo ya Ukaguzi wa Mahesabu.</li><li>✓ Majibu ya Kitaalam kwa maswali ya Bunge.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>» Kutoa taarifa na maelezo ya Ukaguzi wa Mahesabu kwa wakati.</li><li>» Kujibu na kutoa ufafanuzi kwa maswali yanayoulizwa kwa Wakati na kwa usahihi.</li></ul>



Na.	MDAU	WAJIBU WA BODI	MATARAJIO YA WADAU
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Taarifa Muhimu kuhusu Taaluma ya Ununuzi na Ugavi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Ripoti ya taarifa za kitaalam kwa wakati.</li> <li>» Huduma zinazojali thamani ya pesa iliyotolewa.</li> </ul>
2.	Serikali	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ushauri kuhusu mambo yanayohusiana na utaalam</li> <li>✓ Kutoa ripoti ya maendeleo ya utumiaji wa fedha na utendaji.</li> <li>✓ Kudhibiti, kurekebisha na kusimamia mienendo ya wataalam.</li> <li>✓ Kutoa wafanyakazi wenye ujuzi wanaokidhi mahitaji.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Ushauri sahihi na wa wakati kuhusu utaalam.</li> <li>» Utendaji wa kitaalam wa hali ya juu.</li> <li>» Ripoti sahihi na ya wa wakati ya maendeleo ya kifedha na kivitendo.</li> <li>» Kujitosheleza/kujiweza kifedha.</li> <li>» Wataalam wenye uadilifu</li> <li>» Ongezeko la idadi ya wataalam na wajuzi.</li> <li>» Huduma zinazojali thamani ya pesa iliyotolewa.</li> </ul>
3.	Wadau wa Maendeleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kutoa taarifa kuhusu taaluma ya Ununuzi na Ugavi.</li> <li>✓ Kutoa ripoti za fedha na utekelezaji</li> <li>✓ Kutoa taarifa juu ya huduma zilizopo na huduma ya soko kutoka katika Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi.</li> <li>✓ Taarifa sahihi na ya wakati kuhusu huduma zilizopo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Taarifa na ripoti sahihi na kwa wakati.</li> <li>» Ufanisi na Utaalam katika taaluma ya ununuzi na ugavi.</li> <li>» Uwazi katika ulipaji na utumiaji mzuri wa fedha.</li> <li>» Miiko ya maadili inayoendana na wakati.</li> <li>» Kadhia chache zinazotokana na uvunjaji wa miiko ya maadili.</li> </ul>

Na.	MDAU	WAJIBU WA BODI	MATARAJIO YA WADAU
4.	Wizara, Idara na Wakala (MDAs),	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kutoa ushauri kuhusu masuala ya kitaalam.</li> <li>✓ Utoaji na ufafanuzi wa sera, kanuni na taratibu zinazotawala taaluma ya ununuzi na ugavi wa</li> <li>✓ Ushauri kuhusu maadili ya menejimenti ya ununuzi na ugavi.</li> <li>✓ Kutoa huduma za kiutafiti na ushauri wa kitaalam katika uwanja wa taaluma ya ununuzi na ugavi.</li> <li>✓ Kutoa taarifa kuhusu huduma za Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Majibu ya wakati ya maswali yote ya kitaalam yanayoulizwa, ushauri na ufafanuzi.</li> <li>» Sera, kanuni, miongozo na taratibu za ununuzi na ugavi zilizo wazi, mpya na za wakati.</li> <li>» Wataalam wenye weledi na waadilifu</li> <li>» Ripoti ya utafiti wa kitaalam kwa wakati.</li> <li>» Taarifa kamili ya huduma</li> </ul>
5.	Bodi ya Wakurugenzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kutunga sera na kanuni.</li> <li>✓ Kuandaa mpango mkakati.</li> <li>✓ Kutoa ripoti ya fedha na maendeleo ya utekelezaji wake.</li> <li>✓ Kutekeleza maagizo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Hali nzuri ya sera na kanuni</li> <li>» Kuboresha mipango mkakati na utendaji.</li> <li>» Ripoti sahihi na kwa wakati ya maendeleo ya utendaji na utoshelevu wa kifedha.</li> <li>» Utendaji wa hali ya juu.</li> </ul>
6.	Wataalam na Wajuzi wa Ununuzi na Ugavi	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kuboresha stadi na ujuzi wa wataalam na wajuzi katika uwanja wa ununuzi na ugavi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Maarifa mapya na ujuzi mpya unaoendana na wakati.</li> <li>» Haki katika mchakato wa usajili.</li> </ul>

Na.	MDAU	WAJIBU WA BODI	MATARAJIO YA WADAU
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kusajili, kurekebisha na kusimamia mienendo ya wataalam</li> <li>✓ Kutafiti, kukuza na kutoa miongozo ya kitaalam na viwango vya ubora wa kitaalam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Kuwepo kwa miongozo ya kitaalam na viwango vya ubora wa kitaalam</li> </ul>
7.	Wataalam na Wajuzi tarajali (Wanafunzi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kuwapa na kupima maarifa ya kitaalam, ujuzi na ufahamu.</li> <li>✓ Kutoa huduma za maktaba</li> <li>✓ Kutoa vifaa vya kujifunzia kitaalam.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Haki katika utungaji na usahihishaji wa mitihani</li> <li>» Utendaji wa kitaalam wa hali ya juu katika huduma za maktaba ikiwa ni pamoja na e-library (maktaba ya mkondoni)</li> <li>» Mazingira mazuri ya ujifunzaji.</li> <li>» Kuwepo kwa fursa za mafunzo</li> </ul>
8.	Taasisi za Mafunzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kutoa ushauri wa kitaalam unaoweza Ujifunzaji.</li> <li>✓ Kuhakikisha ugawaji wa vifaa vya kusomea</li> <li>✓ Kuratibu na kusimamia mitihani yao.</li> <li>✓ Mitihani ili kufanikisha utendaji bora wa kitaalam unaotakiwa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Kuboresha mafunzo, utafiti na ushauri wa kitaalam, utafiti.</li> <li>» Utendaji kwa kitaalam wa hali ya juu</li> <li>» Machapisho muhimu kwa ajili ya kutolea maarifa na uelewa.</li> <li>» Haki katika usimamizi wa mitihani.</li> <li>» Watendaji bora wenye ujuzi unaotakiwa na wenye weledi wa kitaalam</li> </ul>
9.	Waajiri	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kutoa wafanyakazi wenye</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Wataalam wenye weledi.</li> </ul>

Na.	MDAU	WAJIBU WA BODI	MATARAJIO YA WADAU
		ujuzi wanaokidhi mahitaji yao	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Waajiriwa waadilifu</li> <li>» Utendaji ulioboreshwa wa mapato na matumizi</li> <li>» Weledi wenye maarifa na ustadi.</li> </ul>
10.	Wagavi	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ushauri kuhusu taaluma ya ununuzi na ugavi</li> <li>✓ Kulipia huduma, kazi na huduma zinazotolewa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Taarifa kwa wakati kuhusu taaluma ya ununuzi na ugavi</li> <li>» Malipo stahiki na ya wakati ya huduma zinazotolewa.</li> </ul>
11.	Umma	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Taarifa kuhusu huduma na programu zilizopo.</li> <li>✓ Ripoti ya utendaji.</li> <li>✓ Kutangaza huduma zetu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Utoaji taarifa sahihi ya ununuzi na ugavi kwa wakati.</li> <li>» Majibu sahihi na ya wakati kwa maswali yao</li> <li>» Zana za kutangazia huduma zitumike ipasavyo</li> </ul>
12.	Wadhibiti	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ushauri kuhusu taaluma ya ununuzi na ugavi.</li> <li>✓ Kusimamia, kudhibiti na kurekebisha mienendo ya kitaalam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Taarifa sahihi na ya wakati kuhusu wataalam wa ununuzi na ugavi.</li> <li>» Ufanisi na utaaalam katika taaluma ya ununuzi na ugavi.</li> <li>» Miiko ya kisasa ya maadili mema</li> <li>» Utoaji wa huduma bora kutoka kwa wataalam</li> </ul>

Na.	MDAU	WAJIBU WA BODI	MATARAJIO YA WADAU
13.	Mashirika yasiyo ya Kiserikali(NGOs), Mshirika ya Umma(CBOs), Mashrika madogo madogo ya kijamii(CSOs), Mashirika ya kidini(FBOs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kutoa ushauri wa kitaalam wa ununuzi na ugavi.</li> <li>✓ Kutoa taarifa kuhusu taaluma ya ununuzi na ugavi.</li> <li>✓ Ufafanuzi kuhusu sera, kanuni, viwango vya ubora na taratibu za ununuzi na ugavi.</li> <li>✓ Kutoa ripoti ya utendaji.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Kushiriki katika maendeleo ya sera na kanuni za ununuzi na ugavi</li> <li>» Manufaa kulingana na fedha inayotolewa</li> <li>» Taarifa na ripoti sahihi na kwa wakati ya ununuzi na ugavi.</li> <li>» Ufafanuzi kwa wakati kuhusu sera, kanuni, viwango vya ubora na taratibu</li> <li>» Ufuatiliaji wa maadili.</li> <li>» Ripoti ya maendeleo ya utekelezaji kwa wakati</li> </ul>
14.	Waajiriwa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kuweka mazingira mazuri ya kazi.</li> <li>✓ Kutoa motisha na malupulupu.</li> <li>✓ Kutoa mafunzo na kuendeleza taaluma.</li> <li>✓ Zana za kazi, vifaa na nyenzo zinatolewa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Mazingira mazuri ya kazi.</li> <li>» Ujira mzuri na kazi yenye kuridhisha.</li> <li>» Maendeleo ya kitaaluma.</li> <li>» Msaada kutoka katika menejimenti.</li> <li>» Ajira, sera, kanuni na taratibu sahihi.</li> <li>» Kutambua wajibu wao</li> </ul>
15.	Vyama vya Kibiashara	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Taarifa za Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi hulipa ujira na mazingira mazuri ya kazi.</li> <li>✓ Taratibu za utatuzi wa migogoro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Taarifa sahihi na za wakati.</li> <li>» Haki na uwazi.</li> </ul>

## **6.0 AHADI ZA HUDUMA NA VIWANGO VYA UBORA KWA WATEJA NA WADAU WETU**

### **6.1 Kiwango cha Ubora wa Mahusiano**

Tunaahidi kutoa huduma kwa wateja na wadau wetu kwa uwazi, kwa haki na usawa; tutahusika na kuwajibika kwa wateja wetu; tutajitahidi kuhakikisha kwamba usahihi, maelekezo kwa mteja, heshima na utoaji wa huduma kwa wakati ndizo sifa za utoaji wa huduma zetu.

### **6.2 Kiwango cha Huduma Bora**

Tunaahidi kutoa huduma bora kwa wateja na wadau wetu; huduma zenye ubora wa hali ya juu ambazo zinaendana na mifumo halali ya kazi, kanuni, miongozo, taratibu zilizopo na kuweka viwango vya ubora vya kitaalam.

### **6.3 Viwango vya ubora katika Muda**

Tunaahidi kutoa huduma kwa wateja na wadau wetu katika ratiba ilitolewa hapa chini:-

- (i) Tutajibu kila barua/ maswali/malalamiko kutoka kwa wadau wetu na malipo ya ununuzi ndani ya muda mfupi kadri iwezekanavyo au kabla ya kuisha muda wa muamana.
- (ii) Tutawasajili wataalam/Wabia baada ya kupokea hati zinazotakiwa ndani ya miezi mitatu
- (iii) Tutatoa taarifa kwa wateja na wadau wetu za warsha na semina miezi mitatu kabla ya tarehe husika.
- (iv) Tutatoa barua za mitihani/vitambulisho vya wanafunzi na taarifa za wiki tatu kabla ya kufanyika kwa mitihani na tutatoa matokeo ya mitihani siku 60 baada ya kufanyika kwa mitihani.
- (v) Tutashughulikia rufaa za matokeo ya mitihani ndani ya siku 14 za kazi kuanzia tarehe ya kupokea rufaa hiyo rasmi.
- (vi) Tutaandaa ripoti ya mwaka ya fedha, taarifa ya ukaguzi, ripoti za ununuzi na ugavi za Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi kama inavyofafanuliwa na sheria iliyopo.

## **7.0 WAJIBU WA TAASISI**

Ni wajibu wetu kuhakikisha kuwa huduma zinazotolewa kwa wateja wetu zinaendana na viwango vilivyowekwa. Kutokana na hali hii, ni wajibu wetu kuhakikisha kuwa mbinu nzuri ya utoaji wa huduma inatumika ili kuiwezesha jitihada hii. Hapa chini tunatoa ahadi zetu kuhusiana na hili:

- (i) Uwekaji wazi wa Viwango vya huduma. Tutatumia usimamizi binafsi na kisha kupitia upya utendaji wetu kwa kulinganisha na viwango vya ubora vilivyowekwa, na kisha kuweka wazi matokeo kwa ajili ya kutumiwa na wadau wetu.
- (ii) Tutawaomba ushauri na kuwahusisha wateja wetu na kutumia mawazo yao kuboresha utoaji wa huduma. Katika hili, tutahitaji kuboresha utoaji wetu wa huduma kwa uvumbuzi na ubunifu ili kukidhi mahitaji ya wateja wetu na kubadilisha mazingira au mambo yanayokwamisha huduma tunazotoa.
- (iii) Tutawahudumia wateja na wadau wetu kwa haki. Tutawajali kipekee sana wateja na wadau wetu; na kwa uhitaji maalum.
- (iv) Tunaahidi kutoa huduma kulingana na sheria za nchi na viwango tulivyojiwekea, kanuni na taratibu.
- (v) Tutakuwa wepesi kuwajibika katika haki za wateja wetu, maoni na malalamiko yao. katika eneo hili tunajizatiti kushughulikia kwa haraka na kwa ufanisi matatizo na masuala yanayoibuliwa na wateja na kujifunza kutokana na mazingira hayo ili kuboresha utoaji wa huduma.
- (vi) Tutaandaa na kuweka wazi mfumo mzuri wa ulalamikaji ambao utawasaidia wateja wetu kutufikishia malalamiko yao kwa urahisi.
- (vii) Tutatumia vizuri rasilimali tulizopewa ili kuwa na manufaa kwa wateja na walipakodi.
- (viii) Tutajitahidi kufanya kazi kwa kushirikiana na taasisi nyingine za umma na za binafsi ili kuhakikisha kwamba huduma zinazotolewa ni rafiki kwa mtumiaji, zenye ufanisi na zilizopangiliwa kuepuka upotezaji wa nguvukazi.

## **8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA**

### **8.1 HAKI ZA WATEJA**

Katika Mkataba huu, tumejitahidi kuweka viwango vya ubora wa huduma ambavyo tunaamini wateja wetu wana haki kuvitarajia kutoka kwetu. Pia tunaamini kwamba wateja wana haki zifuatazo:

- (i) Haki ya kukata rufaa kulingana na taratibu zilizowekwa.
- (ii) Haki ya kulalamikia ubora wa huduma wanazopewa.
- (iii) Haki ya kupata huduma na vifaa ili kufikia mahitaji yao ya kitaalam.
- (iv) Haki ya kupata taarifa kuhusu majukumu, wajibu, utendaji, kanuni na taratibu za Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi;
- (v) Haki ya kuhudumiwa vizuri kwa heshima na kulingana na viwango vya ubora vilivyowekwa, sheria na kanuni;
- (vi) Haki ya kutoa ushauri kuhusu njia bora na nzuri za kuboresha huduma.

### **8.2 WAJIBU WA WATEJA**

Pamoja na kuwa na haki, wateja wetu wana majukumu pia yafuatayo ya kukamilisha:

- (i) Kutoa ushirikiano madhubuti kwa wafanyakazi wa Bodi wanaotoa huduma.
- (ii) Wateja wetu hawatakiwi kuomba upendeleo kutoka kwa wafanyakazi wa Bodi wanaotoa huduma.
- (iii) Wateja wanatakiwa kuwahi kwenye miadi yao au mikutano iliyopangwa na watoa huduma.
- (iv) Wateja wanatakiwa kutoa taarifa sahihi katika muda unaotakiwa.
- (v) Wateja wanatakiwa kufuata sheria za kazi zilizopo, kanuni na taratibu zinazoongoza huduma wanazozitaka.

## 9.0 MAONI YA WATEJA JUU YA UTOAJI WA HUDUMA

Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi imeahidi kuhudumia wateja wake kulingana na viwango na ubora wa huduma vilivyowekwa. Tunawatia moyo wateja wetu kutoa mawazo yao kutokana na huduma zinazotolewa. Mawazo haya yanaweza kuwa katika mfumo wa nyongeza, mapendekezo au malalamiko. Wateja wanahimizwa kutoa mawazo yao ana kwa ana au kuyatuma kupitia mawasiliano yafuatayo:

OFISI	ANUANI, FAKSI NA NAMBA YA SIMU	TOVUTI NA BARUA-PEPE
BODI YA WATAALAM WA UNUNUZI NA UGAVI (PSPTB)	S.L.P 5993	Tovuti: <a href="http://www.psptb.go.tz">http://www.psptb.go.tz</a>
	DAR ES SALAAM	Barua-pepe: <a href="mailto:info@psptb.go.tz">info@psptb.go.tz</a>
	Simu +255 22 2865860	
	Faksi +255 22 2862138	
Mkurugenzi Mtendaji	+255 22 2865860	<a href="mailto:ed@psptb.go.tz">ed@psptb.go.tz</a>

Aidha, wateja wako huru kutoa maoni kwa Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi kupitia masanduku ya maoni baada ya kupata au kutumia huduma zetu. Masanduku ya maoni yanapatikana katika maeneo ya ofisi za Bodi.

**Tuma kwa:**

**Mkurugenzi Mtendaji,**  
Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi,  
S.L.P 5993,  
**DAR ES SALAAM**



**Ofisi za Bodi ya Wataalam wa Ununuzi na Ugavi**  
Barabra ya Nyerere, Majengo ya GPSA