JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA FEDHA

MAMLAKA YA UDHIBITI WA UNUNUZI WA UMMA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

TOLEO LA PILI,

OKTOBA, 2024

YALIYOMO

YALIYOMO i

DIBAJI ii

1. Utangulizi 1

2. Kuhusu Mamlaka 1

3. Madhumuni ya Mkataba 4

4. Vipengele Muhimu vya Mkataba 4

5. Misingi Mikuu ya Utoaji wa Huduma katika Utumishi wa Umma 5

6. Mapitio na Tathmini ya Mkataba 6

7. Wateja wetu 6

8. Ahadi za Huduma na Viwango vya Ubora kwa Wadau 9

8.1 Huduma za viwango 9

8.2 Weledi 9

8.3 Viwango vya ubora wa huduma kwa wakati 9

9. Wajibu wa Kitaasisi 12

10. Haki na Wajibu wa Wateja 12

11. Mrejesho wa huduma zinazotolewa 13

DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni ahadi inayotolewa na mtoa huduma kwa wateja wake inayolenga kutoa mwelekeo wa viwango vya juu vya ubora wa huduma inayotarajiwa na mpokea huduma. Mkataba huu unaainisha huduma zinazotolewa na Mamlaka, viwango vya utoaji wa huduma, haki na wajibu wa Mamlaka katika utoaji huduma, na haki na wajibu wa wateja katika kupata na kutumia huduma. Mamlaka inakusudia kutoa huduma bora na kwa wakati ili kutimiza malengo yake kwa kuzingatia Sheria, Taratibu, Kanuni na Miongozo ya utendaji kazi iliyowekwa hususan Sheria ya Ununuzi wa Umma Sura 410 na Kanuni zake, Sheria ya Utumishi wa Umma Sura 298 na Kanuni za Utumishi wa Umma za mwaka 2022.

Huu ni Mkataba wa pili kwa Mamlaka ya Udhibiti wa Ununuzi wa Umma (PPRA) ambao unachukua nafasi ya Mkataba wa kwanza wa mwaka 2009 baada ya kufanya marekebisho kutokana na maboresho mbalimbali ya kimuundo na kiutendaji yaliyotokea kwenye Mamlaka ikiwemo kuongezeka kwa Vitengo na Ofisi za Kanda na kuondolewa kwa Mfumo wa TANePS na kuanzishwa kwa Mfumo wa NeST. Mkataba huu unatoa maelekezo kuhusu namna ya kutoa mrejesho pale ambapo wateja hawakuridhishwa na huduma zinazotolewa na Mamlaka kwa lengo la kuiwezesha Mamlaka kurekebisha kasoro za kiutendaji ili kuwa na utendaji wenye ufanisi na wenye kuleta tija kwa Taifa.

Mkataba huu ni wa miaka mitatu kuanzia mwaka wa fedha 2024/25 hadi 2026/27 na unaweza kurekebishwa wakati wowote iwapo yatatokea mabadiliko katika mifumo ya utendaji na utoaji huduma au kutokea mabadiliko kwenye muundo wa Mamlaka. Tunaamini kuwa mkataba huu utaongeza tija, uwazi na uwajibikaji na kuimarisha uhusiano na ushirikiano baina ya Mamlaka na wateja wake. Tunashauri wateja na wadau wetu kutushauri kuhusu viwango vyetu vya utoaji huduma ili kuweza kusaidia kuboresha Mkataba wetu. Ni matarajio yetu kuwa, tutatoa huduma bora na kwa wakati kulingana na viwango tulivyoahidi. Aidha, Mkataba huu haujaainisha huduma zote zinazotolewa na Mamlaka.

Dennis K. Simba

MKURUGENZI MKUU

1. Utangulizi

Mamlaka ya Kudhibiti Ununuzi wa Umma (PPRA) imeundwa chini ya Sheria ya Ununuzi wa Umma Sura 410 na imepewa jukumu la kusimamia shughuli zote za ununuzi wa umma zinazotekelezwa na Taasisi zote za Umma Tanzania Bara. Mamlaka ilianza utekelezaji wa majukumu yake tarehe 01 Mei 2005. Katika utekezaji wa majukumu yake ya kila siku, Mamlaka inasimamiwa na Bodi ya Wakurugenzi.

Mamlaka ya Udhibiti wa Ununuzi wa Umma inatekeleza majukumu yake kupitia Wizara ya Fedha pamoja na Ofisi ya Msajili wa Hazina kwa kushirikiana na Taasisi Nunuzi na wadau wa Ununuzi na Ugavi. Katika utekelezaji wa majukumu yake, Mamlaka inashirikiana na wadau mbalimbali ikiwemo Taasisi za Umma zikiwa ndio Taasisi Nunuzi, Wazabuni na wananchi kama watumiaji wa huduma za ununuzi na Ugavi. Ili kuwa na utendaji unaokubalika na pande zote mbili (Mtoa huduma na Mpokea huduma), Mamlaka inalazimika kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa kuwashirikisha wadau hao ili kuweka wazi ahadi zake na aina za viwango vya utoaji huduma ili kuleta tija kwa Taifa na kuhakikisha upatikanaji wa thamani halisi ya fedha za Umma.

Mamlaka imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kama ahadi ya namna ya kutoa huduma kwa wateja wetu na Umma kwa ujumla. Viwango vya huduma zetu vimezingatia maoni ya wateja na wadau wetu kwa lengo la kuhakikisha wanapata huduma zinazokidhi matarajio. Mkataba huu umetayarishwa mahsusi ili kuhakikisha Mamlaka inawajibika katika kutoa huduma zinazotarajiwa kwa viwango vilivyowekwa kufikia malengo yaliyoakisiwa kwenye dira na dhima yetu.

Mkataba huu unalenga kuwapa uelewa wateja na wadau wetu juu ya haki na wajibu wa pande zote (Mamlaka na wateja). Vipengele muhimu ndani ya Mkataba huu ni pamoja na; Taarifa kuhusu Mamlaka, taarifa za wateja, huduma za msingi na viwango wanavyovitarajia kutoka kwetu, utaratibu wa kuwasilisha malalamiko na jinsi ya kutufikia/kuwasiliana na Mamlaka.

2. Kuhusu Mamlaka

Mamlaka ya Udhibiti wa Ununuzi wa Umma imepewa jukumu la kusimamia shughuli zote za Ununuzi wa Umma na Ugavi zinazotekelezwa na Taasisi zote za Umma Tanzania

Bara. Mamlaka inatekeleza jukumu hilo kupitia Muundo na Mgawanyo wa Majukumu ulioidhinishwa mwezi Machi, 2024 wenye Idara tano (5), Vitengo saba (7) na Ofisi za Kanda sita (6) katika Mikoa ya Arusha, Dar es Salaam, Mbeya, Mwanza, Mtwara na Tabora.

2.1 Dira

Kuwa na ununuzi wa Umma adilifu na endelevu unaowezesha maendeleo ya Taifa kwa kuhakikisha upatikanaji wa thamani halisi ya fedha.

2.2 Dhima

Kuongeza usawa, ushindani, uwazi, kutobagua, uwajibikaji na ubunifu katika udhibiti wa ununuzi wa umma.

2.3 Maadili ya Msingi

Katika kutekeleza majukumu yake kwa wadau, PPRA itazingatia Maadili sita ya msingi:

i) **Uadilifu**

Bodi ya Wakurugenzi, Menejimenti na watumishi wa PPRA watapaswa kuzingatia misingi ya uadilifu wakati wa kutekeleza majukumu yao.

ii) **Kujali wateja na kutoa huduma bora**

PPRA itahakikisha wateja wake wanapata huduma zinazostahili kwa wakati na katika viwango vinavyotakiwa kama ilivyoanishwa katika Mkataba wake wa Huduma kwa Mteja.

iii) **Uwazi**

Katika utoaji wa taarifa zake, PPRA itahakikisha misingi ya uwazi inazingatiwa na zinatolewa kwa wakati.

iv) **Weledi na umahiri katika utekelezaji wa kazi**

Bodi ya Wakurugenzi, Menejimenti na watumishi wa PPRA watazingatia misingi ya taaluma na kazi katika kutekeleza majukumu yao.

v) **Ubora wa huduma**

PPRA wakati wote itatekeleza majukumu yake kwa kuhakikisha ubora wa huduma zake kwa wateja wake.

vi) Uwajibikaji

Wajumbe wa Bodi, Menejimenti na Watumishi wa PPRA watatekeleza majukumu yao kwa uadilifu wakijua kwamba watawajibika kwa maamuzi na matendo yao au kwa kushindwa kutoa maamuzi au kutekeleza majukumu yao.

2.4 Viwango vya uhakika katika utoaji huduma

Katika kuhakikisha uzingatiaji wa maadili ya msingi yaliyoelezwa hapo juu, kila wakati Mamlaka itaendelea kuboresha viwango vya huduma katika maeneo yafuatayo: -

(i) Ubora wa huduma zinatolewa

(ii) Utoaji wa huduma kwa wakati

(iii) Ubora wa mahusiano na wadau wa ununuzi wa umma na ugavi

2.5 Mawasiliano na mahali zilipo ofisi

i) Ofisi za Makao Makuu ya Mamlaka zinapatikana Jijini Dodoma, Mtaa wa Tambukareli, 3 Barabara ya Ununuzi, Jengo la Ununuzi.

ii) Ofisi ya Kanda ya Pwani inapatikana Jijini Dar es Salaam, Mtaa wa Madaraka katika Jengo la Wizara ya Fedha;

iii) Ofisi ya Kanda ya Ziwa inapatikana Jijini Mwanza 2Mtaa wa Mkoani;

iv) Ofisi ya Kanda ya Kaskazini inapatikana Jijini Arusha Barabara ya Nyerere, Jengo la PSSSF ghorofa ya 6;

v) Ofisi ya Kanda ya Nyanda za Juu Kusini inapatikana Jijini Mbeya Barabara ya Karume, Jengo la NHIF;

vi) Ofisi ya Kanda ya Kusini inapatikana Mkoa wa Mtwara Barabara ya Sokoine, Jengo la PSSSF Sokoine House, na

vii) Ofisi ya Kanda ya Kati na Magharibi inapatikana Mkoa wa Tabora Barabara ya Uwanja wa Ndege.

Ofisi za Mamlaka ziko wazi Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia saa 2:00 asubuhi hadi saa 11:00 jioni.

3. Madhumuni ya Mkataba

Madhumuni makuu ya Mkataba huu ni kuweka Mamlaka ya Udhibiti wa Ununuzi wa Umma katika viwango vya juu katika utoaji wa huduma kwa wateja na kuwajulisha mara kwa mara ya huduma mbalimbali zinazotolewa na Mamlaka; Kuainisha haki na wajibu wa wateja kwa Mamlaka; Kuwawezesha wadau kuelewa juu ya kile ambacho Mamlaka inakusudia kuwafanyia; Kuboresha mtazamo wa watumishi wa Mamlaka kwa kukuza uelewa juu ya jukumu la huduma kwa mteja; na Kutoa mwongozo kwa wadau kuhusu kudai haki zao kwa kuweka mifumo ya wazi ya jinsi ya kuwasilisha malalamiko na upatikanaji wetu.

Vilevile, Mkataba huu unalenga kujenga uelewa kuhusu aina na ubora wa huduma zinazotolewa na Mamlaka ikiwa ni pamoja na ushiriki katika uandaaji wa Sheria na Kanuni za Ununuzi wa Umma na Ugavi, Uandaaji wa Miongozo ya Ununuzi wa Umma na Ugavi, kutoa mafunzo kuhusu Sheria, Kanuni na Miongozo ya Ununuzi wa Umma na Ugavi, kujenga, kusimamia na kutoa mafunzo ya Mifumo ya Ununuzi wa Umma na Ugavi, kufanya ukaguzi kuhusu uzingatiwaji wa Ununuzi wa Umma na Ugavi, kufanya uchunguzi wa Ununuzi wa Umma na Ugavi na kufanya Tafiti kuhusu Ununuzi na Ugavi. Tunaamini, mkataba huu utasaidia wadau kutimiza wajibu wao na kudai haki zilizopo. Pia hutoa njia za uwazi za mawasiliano, malalamiko na ufikiaji.

4. Vipengele Muhimu vya Mkataba

Katika kutekeleza madhumuni yaliyoainishwa hapo juu, Mkataba huu unajumuisha vipengele muhimu vifuatavyo: -

i) Taarifa fupi kuhusu Mamlaka na namna ya kufanya mawasiliano kwa maelezo zaidi.

ii) Kauli juu ya Viwango vya huduma zinazotegemewa na wateja katika muktadha wa Maeneo Muhimu ya Utekelezaji.

iii) Taarifa za kina kuhusu wadau wa Mamlaka na huduma wanazotegemea kupatiwa.

iv) Utaratibu wa kutoa mrejesho kwa Mamlaka.

5. Misingi Mikuu ya Utoaji wa Huduma katika Utumishi wa Umma

Ahadi ya Mamlaka kupitia Mkataba huu ni kwa mujibu wa misingi mikuu ya utoaji wa huduma katika Utumishi wa Umma kama ilivyoainishwa kwenye sehemu zifuatazo:-

5.1 Viwango vya huduma

Mamlaka itabainisha viwango bora vya huduma, kufanya usimamizi na ufuatiliaji pamoja na kuweka wazi matokeo ya utendaji kazi.

5.2 Utoaji wa taarifa sahihi kwa uwazi

Mamlaka itazingatia uwazi katika kuwasiliana na wadau wake kwa kutoa taarifa ya utendaji kazi wa kila mwaka.

5.3 Kushirikisha na kuomba ushauri

Mamlaka itaomba ushauri na kushirikisha wadau wake na kutumia maoni yao kuboresha huduma zake.

5.4 Upatikanaji wa huduma na matumizi ya TEHAMA

Mamlaka itafanya jitihada kuhakikisha wadau wanapata huduma kwa urahisi pamoja na kuhimiza matumizi ya TEHAMA.

5.5 Huduma kwa usawa

Wadau watahudumiwa kwa kuzingatia misingi ya faragha, haki, usawa na utu. Pia, Mamlaka itatoa kipaumbele katika kuwahudumia watu wenye mahitaji maalum na walio katika mazingira magumu.

5.6 Usikivu

Mamlaka itaweka utaratibu rafiki wa kushughulikia malalamiko pamoja na kuwa tayari katika kutoa ufafanuzi kwa wadau wake kwa wakati. Aidha, utaratibu huo utatoa fursa ya mapitio huru kadri itakavyohitajika.

5.7 Matumizi sahihi ya rasilimali

Katika kuhakikisha inawajibika kwa walipa kodi, wafadhili na wadau wengine; Mamlaka itatumia rasilimali zake kwa ufanisi.

5.8 Ubunifu

Mamlaka itahimiza ubunifu ili kuboresha utoaji wa huduma.

5.9 Ushirikiano na wadau

Mamlaka itashirikiana kwa karibu na wadau wake kuepuka mwingiliano wa majukumu na kuhakikisha huduma zinatolewa kwa ufanisi na njia rafiki.

6. Mapitio na Tathmini ya Mkataba

Mkataba huu utapitiwa kila mwaka ili kuhuisha viwango vya utoaji huduma kuvifanya kuwa vya ufanisi na vinavyoendana na mabadiliko ya teknolojia kwa wakati sahihi. Mamlaka itafanya Ufuatiliaji na Tathmini ya utekelezaji dhidi ya ahadi zilizowekwa kwa lengo la kujisahihisha pale itakapoonekana kwenda kinyume na ahadi zake.

7. Wateja wetu

Mpango Mkakati wa Muda wa Kati unabainisha wateja na wadau wa Mamlaka ya Udhibiti wa Ununuzi wa Umma. Aidha, Mkataba huu unaainisha wajibu wa PPRA na haki na matarajio ya wateja na wadau wake kama ifuatavyo;-

Na.	WADAU	WAJIBU WA PPRA	MATARAJIO YA WADAU
1.	Serikali	Kutoa Ushauri kuhusu Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo ya Ununuzi wa Umma na Ugavi.	Ushauri sahihi na kwa wakati juu ya masuala ya Ununuzi wa Umma na Ugavi
		Kufuatilia na kuhakikisha ukidhi wa Sheria ya Ununuzi wa Umma	Taratibu za ununuzi zinazozingatia uadilifu na upatikanaji wa thamani halisi ya fedha
		Kufanya ukaguzi wa mikataba ya ununuzi kwa niaba ya Serikali	Taarifa za utendaji na hesabu za Mamlaka kwa mujibu wa sheria
		Kufanya uchunguzi wa tuhuma za ukiukwaji wa taratibu za ununuzi na ugavi	Taarifa kuhusu ukaguzi wa ununuzi na ugavi
		Kutoa taarifa za utendaji na hesabu za Mamlaka	Kupungua kwa vitendo visivyozingatia uadilifu
		Kuandaa maoteo ya bajeti	• Ufuatiliaji wa utekelezaji wa mapendekezo na maelekezo ya Serikali • Uwasilishaji wa bajeti na taarifa ya utendaji kazi ya mwaka • Ukidhi wa Sheria na Mwongozo wa Bajeti
		Kutoa taarifa za kitafiti kuhusu	Kupata ushauri kuhusu masuala mapya

		masuala ya ununuzi wa umma na ugavi	kwenye ununuzi wa Umma na ugavi
2.	Washirika wa Maendeleo	Kutoa taarifa kuhusu ununuzi wa umma na ugavi	Taarifa sahihi juu ya masuala ya ununuzi wa umma na ugavi kwa wakati
		Kutoa taarifa za fedha na utekelezaji kuhusu miradi inayofadhiliwa na washirika wa maendeleo	Uwazi katika utoaji na matumizi ya fedha
3.	PPAA	Kutoa ushirikiano kwa PPAA katika ushughulikiaji wa mashauri ya rufaa za zabuni za umma	Ukidhi wa Sheria ya Ununuzi wa Umma
4.	GPSA	Kuwasilisha Mpango wa Ununuzi wa Mwaka na mahitaji ya mchakato wa ununuzi na ugavi	Ufafanuzi wa masuala yanayohusiana na ununuzi wa umma na ugavi
		Kutoa huduma saidizi katika matumizi ya NeST	Upatikanaji wa mfumo wa NeST
5.	TAKUKURU	Kutoa taarifa ya viashiria vya Rushwa kwenye michakato ya Ununuzi	Utoaji wa taarifa zinazohusiana na masuala ya Rushwa katika Ununuzi wa Umma na ugavi
6.	Bodi za kitaaluma na Taasisi za Elimu na Tafiti	Kuwezesha mafunzo kwa vitendo kwa wanafunzi wa fani ya ununuzi na ugavi pamoja na wadau	Utayari wa Mamlaka katika kuwezesha mafunzo hayo
		Mafunzo kazini kwa watumishi wa kada ya ununuzi na ugavi pamoja na wadau	Upatikanaji wa fursa ya mafunzo kwa vitendo kwa wadau
		Kuwezesha fursa za tafiti kwenye masuala ya ununuzi na ugavi	Uhuishaji na utoaji wa taarifa sahihi kuhusu masuala ya ununuzi na ugavi kwa wakati
		Kutoa taarifa za ununuzi na ugavi kuhusu masuala ya kitaalamu na ukidhi wa Sheria ya Ununuzi wa Umma	Uzingatiaji wa Sheria na misingi ya taaluma ya ununuzi na ugavi
		Kubadilishana uzoefu, maarifa na ujuzi kuhusu masuala ya ununuzi na ugavi	Kujengewa uwezo kuhusu masuala ya ununuzi na ugavi
		Kutoa maoni katika kuandaa mitaala ya fani ya ununuzi wa umma na ugavi	Ushiriki wa Mamlaka wa Mamlaka katika uandaaji wa Mitaala
7.	Ofisi ya Taifa ya Ukaguzi	Kuandaa taarifa za fedha	Ukidhi wa sheria na kanuni za fedha
		Kuhuisha taarifa za ununuzi na ugavi	Uwasilishaji wa hesabu kwa wakati kwa ajili ya ukaguzi
		Kuzingatia kwa sheria na kanuni za fedha	Kujibu hoja za ukaguzi kwa wakati
		Kutoa taarifa kuhusu ukaguzi wa ndani	Usimamizi madhubuti wa mali za Serikali.
		Taarifa ya utekelezaji wa maoni ya Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Serikali	Ukidhi wa Sheria ya Ukaguzi ya Mwaka 2008
8.	Taasisi simamizi	Kutoa taarifa zinazohitajika kuhusu	Kupata taarifa sahihi na kwa wakati

	za ununuzi kutoka nchi nyingine	ununuzi wa umma na ugavi	
		Kuzingatia makubaliano katika kushughulikia masuala ya ununuzi wa umma kikanda.	Kupata Ufafanuzi, Ushauri na Miongozo kuhusu masuala ya ununuzi na ugavi.
9.	Taasisi Nunuzi	Kutoa ushauri kuhusu Sheria, Kanuni na Taratibu za ununuzi wa umma.	Usambazaji wa sheria na kanuni za ununuzi wa umma.
		Kuwezesha ujengaji uwezo kuhusu sheria, kanuni na taratibu za ununuzi wa umma.	kujengewa uwezo kuhusu sheria na kanuni za ununuzi wa umma.
		Kuandaa, kuhuisha na kutoa elimu kuhusu miongozo, nyaraka na nyezo za utekelezaji wa ununuzi wa umma.	Upatikanaji wa nyaraka rahisi kwa watumiaji na zenye viwango.
10.	Bodi ya Wakurugenzi	Utekelezaji wa maelekezo ya Bodi	Kuhuisha sera na kanuni
		Kuishauri Bodi juu ya usimamaizi madhubuti wa Mamlaka.	Kuhuisha mipango mikakati na utekelezaji wake
		Kuwasilisha kwa Bodi taarifa muhimu kuhusu utendaji kazi wa Mamlaka	Taarifa sahihi za fedha na utekelezaji kwa wakati.
			Uwasilishaji wa taarifa ya ukaguzi kwa idhini
			Taaarifa ya tathmini ya utendaji kazi ya mwaka kwa umma
			Viwango vya utendaji vinavyotarajiwa
11.	Watoa huduma	Kufanya malipo kwa bidhaa, kandarasi za ujenzi na huduma zinazotolewa	Ushughulikiaji wa madai kwa wakati
		Kutoa taarifa kuhusu fursa za ununuzi	Utoaji wa taarifa zenye viwango.
		Kujenga uwezo kuhusu masuala ya ununuzi na ugavi	Upatikanaji wa taarifa za ununuzi na ugavi zilizohuishwa.
		Kutoa huduma za ushauri kuhusu misingi ya ununuzi na ugavi	Upatikanaji wa ushauri kuhusu masuala ya ununuzi na ugavi
		Uchapishaji wa taarifa za zabuni na tuzo za ununuzi wa umma	Upatikanaji wa taarifa za zabuni kwa wakati
		Uwezeshaji wa mfumo wa ununuzi	Uelewa kuhusu matumizi ya Mfumo wa Ununuzi
12.	Bunge	Mafunzo ya Sheria ya Ununuzi kwa Kamati ya Bunge ya Bajeti.	Thamani halisi ya fedha katika matumizi ya bajeti ya Serikali.
		Kuandaa Taarifa ya Tathmini ya Utendaji kazi wa Mamlaka.	Upatikanaji wa taarifa ya utendaji kazi ya Mamlaka.
13.	Watumishi wa PPRA.	Kuhuisha maslahi ya watumishi na uwezeshaji.	Utawala Bora, Uwazi na Uwajibikaji.
		Kudumisha mazingira bora ya utendaji kazi	Mazingira wezeshi kwa ajili ya kutoa huduma bora
		Uwepo wa mpango wa kutoa motisha	Ushughulikiaji na ulipaji wa stahili kwa wakati.
		Kuwezesha mafunzo na ukuaji kitaaluma na kikazi	Uwezeshaji wa kukidhi sifa na vigezo kwa mujibu wa Miundo ya Utumishi

		Uwakilishi na ushirikishwaji katika kufanya maamuzi	Ushirikishwaji wa watumishi kupitia vikao na mikutano ya watumishi na Mabaraza ya Wafanyakazi
		Kuhuisha muundo wa Taasisi, Muundo wa Maendeleo ya Utumishi, Kanuni za Kudumu za Utumishi wa Umma, Sheria, kanuni na Taratibu za Utumishi wa Umma pamoja na Miongozo mbalimbali.	Kuwepo kwa Mpango wa Rasilimaliwatu, Mpango wa Mafunzo kwa watumishi na Mpango wa Urithishinaji wa Madaraka na miongozo mbalimbali
		Uteuzi, upandishaji vyeo na uthibitishaji unaozingatia sifa, uzoefu, ujuzi na maarifa	Uzingatiaji wa Sera, Sheria na Kanuni za Ajira
		Miongozo kuhusu Utendaji bora	Mfumo wa Upimaji Utendaji Kazi unaozingatia haki na uwepo wa utaratibu wa kutoa zawadi na adhabu ulio wazi
14.	AZAKI	Kutoa huduma za kujenga uwezo kuhusu ununuzi wa umma	Kujengewa uwezo kuhusu ununuzi wa umma
		Kuwezesha upatikanaji wa taarifa za jumla kuhusu ununuzi wa umma	Upatikanaji wa taarifa za ununuzi wa umma
		Kushiriki kwenye maboresho mbalimbali kuhusu ununuzi wa umma	Ushirikishwaji wa wadau katika maboresho ya Sheria, Miongozo na Taratibu za Ununuzi wa Umma
15.	Umma	Taarifa kuhusu fursa za zabuni na mabadiliko mbalimbali katika ununuzi wa umma	Upatikanaji taarifa sahihi na kwa wakati kuhusu masuala ya ununuzi wa umma
		Kutoa ushauri katika masuala yanayohusu ununuzi na ugavi	Upatikanaji wa ushauri kwa wakati katika masuala ya ununuzi na ugavi
		Kutoa Taarifa ya Mwaka ya Utendaji Kazi wa Mamlaka	Taarifa ya Mwaka ya Utendaji Kazi wa Mamlaka

8. Ahadi za Huduma na Viwango vya Ubora kwa Wadau

8.1 Huduma za viwango

Mamlaka itawajibika kuwahudumia wadau wake kwa wakati kwa kuzingatia misingi ya uwazi, usawa, haki na usikivu.

8.2 Weledi

Mamlaka imedhamiria kutoa taarifa sahihi kwa kuzingatia misingi ya weledi na uadilifu kwa mujibu wa Sheria, Kanuni, Miongozo na Taratibu.

8.3 Viwango vya ubora wa huduma kwa wakati

Mamlaka inaahidi kutoa huduma bora kwa wadau katika muda ulioainishwa hapa chini: -

(i) Mamlaka itatoa ushauri juu ya maombi ya ufafanuzi au mwongozo kuhusu Sheria, Kanuni na Miongozo ya Ununuzi wa Umma na ugavi **ndani ya siku tatu** za kazi tangu kupokelewa kwa ombi husika. Hata hivyo, muda huo unaweza kubadilika katika kushughulikia masuala yatakayohitaji uwasilishaji na mapitio ya nyaraka za ziada kutoka Taasisi Nunuzi.

(ii) Programu ya kujenga uwezo kuhusu Sheria ya Ununuzi wa Umma itatolewa ndani ya muda uliokubalika baina ya Mamlaka na Wadau.

(iii) Nyenzo za utekelezaji wa ununuzi kama vile Nyaraka za Zabuni, Miongozo zitaandaliwa na kuhuishwa kwa wakati kadri itakavyohitajika.

(iv) Nyenzo za utekelezaji wa ununuzi zitachapishwa kwenye tovuti ya Mamlaka **ndani ya siku 3** za kazi baada ya kuidhinishwa.

(v) Tovuti ya PPRA itahuishwa **kila baada ya siku 7.**

(vi) Watumiaji wapya wa mfumo wa NeST watawezeshwa kutumia mfumo na kufahamishwa **ndani ya siku 2** baada ya kukidhi vigezo na masharti.

(vii) Hoja kuhusu NeST zitashughulikiwa **ndani ya siku 3**.

(viii) Mipango ya Ununuzi wa Mwaka, taarifa za tekelezaji wa ununuzi za mwezi na robo mwaka kutoka Taasisi Nunuzi zitafanyiwa kazi na mrejesho kutolewa **ndani ya siku 5** za kazi.

(ix) Jarida la 'Tanzania Procurement Journal' litaandaliwa na kuchapishwa katika **kila robo mwaka**.

(x) Ukaguzi wa utekelezaji wa mikataba ya ununuzi:

a) Ukaguzi wa utekelezaji wa mikataba ya ununuzi utafanywa katika kila Taasisi Nunuzi kutegemeana na Mipango Kazi na upatikanaji wa fedha;

b) Ukaguzi wa utekelezaji wa mikataba ya ununuzi utafanywa kwa Taasisi Nunuzi zote zenye manunuzi makubwa kila mwaka;

c) Mrejesho kuhusu matokeo ya ukaguzi kwa Taasisi zote zilizofanyiwa ukaguzi utatolewa **ndani ya siku 21** za kazi baada ya Ukaguzi kukamilika;

(xi) Taarifa za ukaguzi zitawasilishwa kwenye Bodi kwa ajili ya idhini **ndani ya siku 14** baada ya taarifa ya ukaguzi kukamilika;

(xii) Taarifa za ukaguzi wa utekelezaji wa ununuzi zitachapishwa kwenye Tovuti ya Mamlaka **ndani ya siku 5** baada ya kupata idhini ya Bodi na kuwasilishwa kwa Waziri mwenye dhamana.

(xiii) Uchunguzi kuhusu tuhuma za ukiukwaji wa taratibu za ununuzi utaanza **ndani ya siku 7** za kazi baada ya kufahamika kwa tukio husika;

(xiv) Taarifa za uchunguzi zitawasilishwa Kwenye Bodi kwa mapitio na idhini **ndani ya siku 14** baada ya kukamilika kwa uchunguzi husika;

(xv) Ufuatiliaji wa utekelezaji wa mapendekezo yaliyotolewa katika taarifa za uchunguzi na ukaguzi utafanyika **ndani ya miezi 3** baada ya mapendekezo hayo kuwasilishwa kwa taasisi husika;

(xvi) Taarifa za fedha za mwaka zitawasilishwa kwa Mkaguzi wa Nje katika **kipindi cha miezi 3** baada ya kukamilika kwa mwaka wa fedha husika;

(xvii) Taarifa za mwaka za fedha zilizokaguliwa zitawasilishwa kwa Waziri Mwenye Dhamana, Wabunge na Wadau wengine **ndani ya miezi 6** baada ya kukamilika kwa ukaguzi wa nje.

(xviii) Malalamiko yaliyowasilishwa yatashughulikiwa **ndani ya siku 14** baada ya kupokelewa.

(xix) Tafiti za masuala yanayohusiana na ununuzi wa umma na ugavi utafanyika na matokeo yake kuchapishwa kwenye Tovuti ya Mamlaka baada ya kupata idhini;

(xx) Malipo kwa watoa huduma yatafanyika **ndani ya siku 14** baada ya kupokea nyaraka zote zinazohitajika;

(xxi) Simu zitapokelewa ndani ya **miito mitatu** (endapo haitopokelewa ndani ya miito mitatu itaelekezwa kwenye Answering Machine);

(xxii) Hoja zilizowasilishwa kwa njia ya barua na barua pepe zitashughulikiwa **ndani ya siku 3** za kazi baada ya kupokelewa;

9. Wajibu wa Kitaasisi

Ni wajibu wa Mamlaka kuhakikisha kwamba huduma zinazotolewa kwa wadau zinazingatia viwango vilivyowekwa. Zifuatazo ni ahadi za Mamlaka

(i) Kufanya ufuatiliaji na mapitio ya utendaji kazi kwa kuzingatia viwango vilivyowekwa na kuchapisha matokeo kwa matumizi ya wadau.
(ii) Kutoa huduma wakati wote kwa kuzingatia Sera, Sheria, na Miongozo inayosimamia ununuzi wa Umma Nchini.
(iii) Kushirikisha wadau na kutumia maoni yao katika kuboresha utoaji wa huduma.
(iv) Kutekeleza kazi na wajibu kwa wadau kwa kuzingatia misingi ya weledi na maadili wakati wote.
(v) Kuhakikisha kwamba njia na taratibu za mawasiliano ni rahisi na zinazoeleweka; na kwamba taarifa na ushauri unaotolewa kwa wadau ni wa uhakika na sahihi.
(vi) Kutumia rasilimali zilizopo kwa tija na ufanisi pamoja na kuwajibika kwa umma, walipakodi, washirika wa maendeleo na wadau wengine.
(vii) Kujibu hoja na maombi ya huduma na taarifa kutoka kwa wadau kwa wakati kwa kuzingatia viwango vya utoaji huduma vilivyowekwa;
(viii) Kushirikiana na taasisi za Serikali na Wadau wengine katika kuhakikisha kwamba huduma zinazotolewa katika njia rafiki yenye tija, iliyoratibiwa ili kuondoa mwingiliano wa majukumu.

10. Haki na Wajibu wa Wateja

Haki za Mteja

Katika Mkataba huu tumeweka viwango vya huduma ambavyo tunaamini wateja wanavitarajia kutoka kwetu.

(i) Kutoa mrejesho wa huduma zetu;
(ii) Faragha na Usiri;
(iii) Kutafuta na kupata taarifa na huduma sahihi wanazohitaji;

(iv) Haki ya kuhudumiwa kwa heshima kwa kuzingatia viwango, sheria na kanuni zilizowekwa; na
(v) Kutoa malalamiko na kukata rufaa endapo hatoridhika.

Wajibu wa Mteja

Wateja wetu wana wajibu wa: -

(i) Kutoa taarifa sahihi na kujibu hoja kwa wakati;
(ii) Kuwaheshimu watumishi wanaowahudumia;
(iii) Kuzingatia sheria na kanuni kuhusu huduma anayohitaji;
(iv) Kuzingatia muda wa miadi; na
(v) Kufanya malipo kwa wakati.

11. Mrejesho wa huduma zinazotolewa

Mamlaka inakaribisha pongezi, maoni na malalamiko kwa lengo la kutathimini utoaji wa huduma zetu. Mrejesho unaweza kutolewa kwa Mkurugenzi Mkuu kupitia barua za kawaida, barua pepe, simu au kutembelea ofisi zetu kwa kutumia mawasiliano yafuatayo:-

OFISI	ANUANI NA NAMBA ZA SIMU	TOVUTI NA BARUA PEPE
Mamlaka ya Udhibiti wa Ununuzi wa Umma (PPRA)	Jengo la Ununuzi, 3 Barabara ya Ununuzi, S.L.P 2865, **41104 DODOMA**	Tovuti: www.ppra.go.tz Barua pepe: dg@ppra.go.tz
Mkurugenzi Mkuu	Phone: +255 26 2963854 Simu: +255 26 2963854	

Muda wa Kazi ni kuanzia saa 2:00 asubuhi hadi saa 11:00 jioni Jumatatu hadi Ijumaa isipokuwa siku za sikukuu. Mamlaka inawakaribisha kutembelea ofisi zetu ili kupata taarifa zaidi juu ya huduma zetu kuanzia saa 2:30 asubuhi hadi saa 10:00 Jioni.