MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MWANZA

(MWAUWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

JULAI, 2021

YALIYOMO

DIBAJI 3
ORODHA YA VIFUPISHO 4
1.0 UTANGULIZI 5
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 5
3.0 ENEO LA HUDUMA 5
4.0 DIRA NA DHIMA 6
4.1 Dira 6
4.2 Dhima..6
4.3 Maadili ya Msingi...6
5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO 6
5.1 Huduma Zinazotolewa Ofisi Kuu na Katika Ofisi za Kanda..........................6
5.2 Viwango vya Ubora wa Huduma Zetu...7
5.2.1 Ubora wa Maji...7
5.2.2 Ubora wa Majitaka..7
5.2.3 Wateja Kufungiwa Mita za Maji..7
5.2.4 Wateja Kusomewa Mita kwa Usahihi Kadiri ya Matumizi yao ya Maji 7
5.2.5 Uhakika wa Huduma ya Maji na Taarifa kwa Wateja.................................8
5.2.6 Njia itakayotumika kutoa taarifa kwa wateja 8
6.0 AINA ZA WATEJA WA MWAUWASA 9
7.0 VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA 9
8.0 BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA.......................9
9.0 HAKI NA WAJIBU WA MWAUWASA KWA WATEJA 11
9.1 Haki za MWAUWASA 11
9.2 Wajibu wa MWAUWASA...12
10.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA...13
10.1 Haki za Mteja 13
10.2 Wajibu wa Mteja..15
11.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI...16
12.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA 16
12.1 Kutoa Pongezi...16
12.2 Kutoa Maoni 17
12.3 Kuwasilisha Malalamiko kwa ajili ya Utatuzi...17
12.4 Taratibu za Utoaji wa Fidia..17
13.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA...................17

13.1 Kupitia Ofisi ya Masjala 17
13.2 Kupitia Kitengo cha Huduma kwa Wateja 18
14.0 UFUATILIAJI 18
15.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 19
16.0 KITAMBULISHO CHA MWAUWASA NA NJIA ZA MAWASILIANO 19
16.1 Jina Kamili 19
16.2 Nembo 19
16.3 Njia Muhimu za Mawasiliano 20
17.0 SAA ZA KAZI 20
18. MAPITIO YA MKATABA 20
VIAMBATISHO 21

DIBAJI

Mkataba huu wa huduma kwa mteja ni ahadi iliyotolewa kimaandishi kati ya MWAUWASA na wateja wake wanaotumia huduma ya majisafi na usafi wa mazingira Mwanza (wilayani Nyamagana na Ilemela), mji mdogo wa Kisesa na katika miji ya Magu, Misungwi, Ngudu na Nansio ambayo ni miongoni mwa Ofisi za Kanda (clustered/area offices) za MWAUWASA. Lengo la Mkataba huu ni kuelezea huduma zinazotolewa na MWAUWASA, viwango vya huduma hiyo, muda utakaotumiwa na MWAUWASA kutoa huduma, majukumu na wajibu wa MWAUWASA na mteja katika utoaji wa huduma. Pia Mkataba huu unaelezea namna ambavyo wateja watatoa mrejesho ikiwa ni pamoja na namna ambavyo wateja watatoa malalamiko yao iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa na MWAUWASA. Mkataba huu umeandaliwa kwa kuzingatia Mwongozo wa kutayarisha na kutekeleza Mkataba wa Huduma kwa Mteja katika Taasisi za Umma (Toleo la Januari 2013) uliochapishwa na Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma.

Mkataba huu ni nyenzo mojawapo ya kiutendaji inayoiwezesha MWAUWASA kuwajibika moja kwa moja katika kuhudumia wateja wake. Kwa sababu hiyo, kupitia Mkataba huu MWAUWASA inakusudia kutoa huduma kulingana na viwango vilivyotamkwa kwenye Mkataba ili kukidhi mahitaji ya wateja wake kwa kuzingatia vigezo vya ubora wa huduma zote zinazotolewa na MWAUWASA na zinazoendana na viwango vya Kanuni za Utoaji Leseni na Ubora wa Huduma za Usambazaji Majisafi na Usafi wa Mazingira za mwaka 2020 zilizotolewa na Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Maji na Nishati (EWURA) chini ya Kifungu cha 29 (1) (m) cha Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na. 5 ya mwaka 2019.

Aidha MWAUWASA inakusudia kutekeleza majukumu yake kwa lengo la kutoa huduma itakayozingatia pia mfumo wa viwango vya kimataifa (International Standards) katika eneo la ubora wa usimamizi (Quality Management System) unaoendana na viwango au matakwa ya ISO 9001:2015. Majukumu haya yatatekelezwa kupitia utendaji wa kila Idara, Kitengo na Kanda, sanjari na kuzingatia viwango bora vya uzalishaji wa majisafi na uondoshaji majitaka vinavyozingatia vigezo vilivyowekwa na Wizara ya Maji, EWURA, Shirika la Viwango Tanzania (TBS), Shirika la Afya Duniani (WHO) na wadau wengine kwa lengo la kujali zaidi afya na usalama wa mteja kutokana na huduma ya majisafi na usafi wa mazingira inayotolewa Jijini Mwanza (wilayani Nyamagana na Ilemela), mji mdogo wa Kisesa na katika miji ya Magu, Misungwi, Ngudu na Nansio.

…………………………………………………………

Eng. Leonard Msenyele
KAIMU MKURUGENZI MTENDAJI - MWAUWASA
Tarehe ……. Januari, 2022

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA	Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji
GN	Tangazo la Serikali
MWAUWASA	Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mwanza
RCC	Baraza la Ushauri la Mkoa
TBS	Shirika la Viwango Tanzania
TANESCO	Shirika la Umeme Tanzania
WHO	Shirika la Afya Duniani
WODC	Kamati ya Maendeleo ya Kata

1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mwanza (MWAUWASA) imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na MWAUWASA, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi MWAUWASA inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa MWAUWASA kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji.

Mkataba huu ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na MWAUWASA, kwani mkataba huu umelenga kuboresha utendaji kazi, kuongeza uwajibikaji na uwazi katika kuwahudumia wateja.

Mkataba unaeleza namna ambavyo mteja atatoa mrejesho, ikiwa ni pamoja na namna kuwasilisha malalamiko iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa. Pia Mkataba unaeleza taratibu za kupata fidia pale inapothibitika kuwa mteja anapata huduma chini ya viwango vilivyokubalika. Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni chombo ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, Mamlaka na wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayojitokeza yatumike katika kuufanyia mapitio na marekebisho kwa ajili ya kuongeza ufanisi wa utoaji huduma. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja yatafanyika kwa kuwashirikisha wateja na wadau wengine kwa kuzingatia uzoefu uliopatikana kwenye utekelezaji wake. Aidha, Mkataba huu utakuwa ukipitiwa kila baada ya miaka mitatu ili kuboresha huduma kwa wateja.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kumwezesha mteja kujua huduma zinazotolewa na viwango vya huduma hizo. Mkataba pia unaelezea muda ambao Mamlaka itatumia kutoa huduma na majukumu au wajibu wa mteja katika kupata huduma husika. Aidha, Mkataba unaelezea namna mteja atakavyotoa maoni ikiwa ni pamoja na jinsi ambavyo atawasilisha malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na Mamlaka.

3.0 ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mwanza ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo Julai 1996 kupitia uamuzi wa Baraza la Mawaziri wa kuanzisha mamlaka za maji mijini zinazoweza kujitegemea na kuitegemea serikali kwa baadhi ya mambo muhumu (semi-autonomous) katika kuwezesha utoaji wa huduma ya majisafi na uondoshaji majitaka wakati huo. Uamuzi huo baadaye ulitungiwa Sheria Na. 8 ya Mwaka 1997; ambapo MWAUWASA ikaanzishwa rasmi kupitia Tangazo la Serikali (GN) Namba 61 lililochapishwa tarehe 13 Februari 1998, na hivyo kuipa MWAUWASA mamlaka ya kisheria ya kujiendesha kikamilifu (fully autonomous) bila ruzuku ya serikali. Aidha MWAUWASA inatekeleza majukumu yake ya kila siku kwa mujibu wa Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019.

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mwanza linajumuisha Jiji la Mwanza, Halmashauri ya Manispaa ya Ilemela, mji mdogo wa Kisesa pamoja na miji ya Magu, Misungwi, Ngudu na Nansio.

4.0 DIRA NA DHIMA

4.1 Dira

Dira ya MWAUWASA ni: “kuwa Mamlaka inayoongoza katika utoaji wa huduma ya majisafi na usafi wa mazingira barani Afrika”.

4.2 Dhima

Dhima ya MWAUWASA ni: “kutoa huduma toshelevu ya majisafi salama na usafi wa mazingira katika maeneo yote yanayohudumiwa na MWAUWASA kwa gharama stahiki”.

4.3 Maadili ya Msingi

Katika kuwahudumia wateja MWAUWASA itazingatia maadili yafuatayo ya msingi (core values) katika utoaji huduma kupitia watumishi au watendaji wake: Kumjali mteja (customer-focused), huduma bora (excellence), uadilifu (integrity), uwazi (transparency), kujitolea (commitment), ubunifu (creativity), uwajibikaji (accountability) na kufanya kazi kwa ushirikiano kama timu (teamwork).

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO

Katika kutekeleza matakwa ya Kifungu cha 20 na 21 cha Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na. 5 ya mwaka 2019, MWAUWASA hutoa huduma zake kupitia ofisi mbalimbali za Makao Makuu na Kanda zilizoko Jijini Mwanza na baadhi ya miji mikuu ya wilaya nje ya Jiji la Mwanza. Makao Makuu ya MWAUWASA yako Jijini Mwanza - Jengo la “MAJI HOUSE” lililoko Barabara ya Balewa, eneo la Isamilo. Ofisi zingine za MWAUWASA Jijini Mwanza ni zile zilizoko Kanda ya Nyakato (eneo la Buzuluga), Kanda ya Makongoro (eneo la Butuja), Kanda ya Nyegezi (eneo la Iseni) na Kanda ya Kati (karibu na Gandhi Hall). Na kwa upande wa nje ya Jiji la Mwanza kuna ofisi za Kanda ya Magu (mjini Magu), Kanda ya Misungwi (mjini Misungwi), Kanda ya Ngudu (mjini Ngudu) na Kanda ya Nansio (mjini Nansio).

5.1 Huduma Zinazotolewa Ofisi Kuu na Katika Ofisi za Kanda

MWAUWASA hutoa huduma mbalimbali za msingi zikiwemo huduma muhimu zifuatazo:

a) Utekelezaji wa maunganisho mapya ya majisafi na maunganisho mapya ya uondoshaji majitaka (usafi wa mazingira)
b) Uandaaji wa ankara za wateja kila mwezi ambapo mzunguko wa uandaaji wa ankara (billing cycle) huanza na zoezi la kusoma mita kuanzia tarehe 10 ya kila mwezi na zoezi hili hufikia ukomo tarehe 25 ya kila mwezi. Baada ya hapo, ankara huanza kufanyiwa uhakiki hadi tarehe za mwisho wa mwezi ambapo ankara huandaliwa na kutumwa kwa wateja kila tarehe mosi (1) ya kila mwezi.
c) Upokeaji na ushughulikiaji wa malalamiko ya wateja
d) Uthibiti wa upotevu wa maji unaotokana na uvujaji na upasukaji wa mabomba madogo na makubwa pamoja na wizi wa maji
e) Utekelezaji wa miradi midogo midogo ya maji
f) Usimamizi wa ujenzi wa miradi mikubwa ya majisafi na uondoshaji majitaka

5.2 Viwango vya Ubora wa Huduma Zetu

Viwango vya ubora wa huduma za MWAUWASA vifuatavyo vimelenga kukidhi matarajio ya wateja wanapokuwa wakitumia huduma zetu.

5.2.1 Ubora wa Maji

MWAUWASA itahakikisha kwamba maji yanayosambazwa kwa wateja wake yanakidhi viwango vya ubora wa maji kwa matumizi ya binadamu kwa kuzingatia vigezo na taratibu zifuatazo:

a) **Kuchunguza maji kimaabara na kuhakikisha maji ni safi na salama kwa watumiaji**: MWAUWASA itafanya uchunguzi wa maji kimaabara na kuhakikisha kwamba maji yanayosambazwa kwa wateja wa MWAUWASA ni safi na salama na yanakidhi matakwa ya ubora na usalama wa maji kulingana na miongozo iliyotolewa na Shirika la Viwango Tanzania (TBS), Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA), Shirika la Afya Duniani (WHO) pamoja na wadau wengine wanaosimamia ubora wa maji nchini.

b) **Kuzingatia mgandamizo sahihi wa maji kwenye mabomba**: MWAUWASA itahakikisha kuna mgandamizo mzuri wa maji kwenye bomba linalowawezesha wateja kupata maji ya kutosha; na kiwango cha juu cha mgandamizo wa maji hakitazidi *“bars 2”* ili kuwezesha maji yawafikie wateja wengi zaidi kwa ubora ule ule na kuzuia madhara au uharibifu wa vifaa vya mabomba ya wateja kutokana na kuongezeka kwa mgandamizo *(water pressure)* na hivyo kusababisha uvujaji na upotevu wa maji.

5.2.2 Ubora wa Majitaka

MWAUWASA itahakikisha viwango vya majitaka yanayokusanywa vinakidhi ubora unaotakiwa kwa mujibu wa Shirika la Viwango Tanzania (TBS) na kwa mujibu wa matakwa ya Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA). Pia baada ya kupokea taarifa juu ya kuwepo kwa uvujaji na utitirishaji wa majitaka toka kwenye miundombinu ya majitaka iliyopasuka, MWAUWASA itachukua hatua za haraka kudhibiti hali hiyo kwa kuzingatia matakwa ya Kanuni za Utoaji Leseni na Ubora wa Huduma za Usambazaji Majisafi na Usafi wa Mazingira za mwaka 2020.

5.2.3 Wateja Kufungiwa Mita za Maji

MWAUWASA itahakikisha wateja wake wote wanafungiwa mita za maji zinazofanya kazi vizuri. Endapo kutakuwa na haja ya kubadilisha mita ya mteja kutokana na ubovu, mita kutofanya kazi vizuri, n.k, mteja atataarifiwa azma hiyo au mteja ataitaarifu MWAUWASA na mita ya maji itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi 15 tangu kupokea taarifa ya ubovu.

5.2.4 Wateja Kusomewa Mita kwa Usahihi Kadiri ya Matumizi yao ya Maji

MWAUWASA itahakikisha wateja wake wote wanafikiwa na kusomewa mita kwa usahihi kila mwezi. Aidha ili mita ya mteja isomwe kwa usahihi, zoezi la uhakiki wa usomaji wa mita ya mteja litakuwa shirikishi kati ya MWAUWASA na mteja mwenyewe ambapo mara tu mita ya mteja inaposomwa mteja atatumiwa ujumbe mfupi kwa simu ukimtaka ahakiki kwanza usomaji wa mita yake kubaini uniti za matumizi ya maji kama zimekokotolewa kwa usahihi kwa kipindi cha mwezi husika kabla ya ankara ya mteja kuandaliwa na kupelekewa siku ya tarehe mosi (1) ya kila mwezi.

5.2.5 Uhakika wa Huduma ya Maji na Taarifa kwa Wateja

MWAUWASA itajitahidi kutoa huduma ya maji kwa uhakika na endapo kutajitokeza dharura au tatizo la ukosefu/upungufu wa huduma ya maji, MWAUWASA itawataarifu wateja juu ya katizo la huduma ya maji kwa kuzingatia muda wa dharura/matengenezo utakaopangwa ili kuwapa fursa wateja waweze kuchota na kuhifadhi maji ya kutosha ikiwa ni akiba ya matumizi katika kipindi cha matengenezo ya miundombinu husika. Hivyo, wateja watapewa taarifa zifuatazo kuhusiana na dharura au tatizo la ukosefu/upungufu wa maji:

5.2.5.1 Taarifa kuhusiana na kazi za matengezo ya miundombinu ya maji

MWAUWASA itawataarifu wateja wake juu ya katizo la huduma ya maji linalotokana na kupangwa kwa matengenezo ya miundombinu ya maji kwa utaratibu ufuatao:

a) Angalau ndani ya saa 24 kabla ya kutekeleza katizo la huduma ya maji endapo katizo hili ni la muda mrefu au litachukua zaidi ya muda wa saa 4 bila huduma ya maji.
b) Angalau ndani ya saa 12 kabla ya kutekeleza katizo la huduma ya maji endapo katizo hili ni la muda mfupi au litachukua kati ya muda wa saa 1 hadi saa 4 bila huduma ya maji.
c) Wateja wataendelea kufahamishwa kwa kuombwa radhi endapo MWAUWASA haitaweza kukamilisha matengenezo zaidi ya muda uliotajwa kwenye kipengele (a) na (b) hapo juu.
d) MWAUWASA itahakikisha wateja ambao ni walengwa watakaoathirika na taarifa juu ya katizo lililobainishwa katika kipengele cha (a) hapo juu wanataarifiwa kikamilifu.

5.2.5.2 Taarifa kuhusiana na mitambo ya maji kukosa umeme

Kwa katizo la maji ambalo halikupangwa na ambalo litaathiri sehemu kubwa ya uzalishaji maji na usambazaji maji, kutokana na kuzimika kwa gridi ya Taifa au dharura yoyote kutoka upande wa Shirika la Umeme Tanzania (TANESCO), MWAUWASA itaujulisha umma/wateja wake sababu za katizo hilo. Hata hivyo, wateja watambue kwamba, njia pekee ya chanzo cha nishati ya kusukuma mitambo ya kuzalisha na kusambaza maji inayotegemewa na MWAUWASA kwa asilimia 100 ni nishati ya umeme wa TANESCO. Hivyo, endapo kutajitokeza kukatika katika kwa umeme mara kwa mara au kiwango cha umeme kupungua kiasi cha kutoweza kuendesha mitambo ya kuzalisha au kusambaza maji, hali hii itaathiri upatikanaji wa huduma ya maji katika maeneo mbalimbali na kwa sababu hii tatizo hili litakuwa ni nje ya uwezo wa MWAUWASA.

5.2.5.3 Taarifa kuhusiana na dharura ya kupasuka kwa bomba kuu la maji

Endapo bomba kuu la maji litapasuka kwa dharura au endapo kuna dharura yoyote ya mabomba kupasuka na maji kumwagika, MWAUWASA itawataarifu wateja wake juu ya katizo la huduma ya maji linalotokana na dharura hii ndani ya muda wa saa 2 baada tu ya kudhibiti tatizo kwa kufunga maji yasiendelee kumwagika. Vinginevyo maeneo nyeti yatakayoathirika kama vile hospitali, ikulu, shule, chuo, magereza, n.k. MWAUWASA itaona namna ya kuyafikishia huduma ya maji kupitia utaratibu wa dharura wa magari ya majisafi (kama yapo na yanatosheleza kwa huduma hiyo).

5.2.6 Njia itakayotumika kutoa taarifa kwa wateja

MWAUWASA itachagua njia muafaka za kufanya mawasiliano kwa wateja wake kwa kuwapatia taarifa husika kwa kutumia taratibu zifuatazo au mojawapo ya taratibu zifuatazo:

a) Kuwataarifu wateja kupitia huduma ya ujumbe mfupi wa simu ijulikanayo kwa jina la ***“SMS-taarifa”*** ambayo itatumika kuwajulisha wateja juu ya taarifa au matukio mbalimbali ya tatizo la ukosefu wa maji kutokana na matengenezo ya miundombinu ya maji, dharura ya kupasuka kwa bomba kuu la maji, ukosefu wa umeme kwenye mitambo ya kusukuma maji, n.k.
b) Kuwataarifu wateja kwa kutumia gari la matangazo ya kipaza sauti
c) Kuwataarifu wateja kwa kutumia vyombo vingine vya habari.
d) Kuwataarifu wateja kwa kutumia mitandao ya kijamii, k.v makundi ya ‘whatsapp’, Facebook, Twitter, n.k.
e) Kuwataarifu wateja kupitia Tovuti ya MWAUWASA.

6.0 AINA ZA WATEJA WA MWAUWASA

Mamlaka inatoa huduma zake katika makundi ya wateja kulingana na aina ya matumizi ya maji kama yafuatayo:

(a) Wateja wa Majumbani wanaotumia maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani.
(b) Wateja wa Taasisi, ambao ni taasisi zote za serikali, zisizo za serikali, na Mashirika.
(c) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kibiashara.
(d) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya viwanda.
(e) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya nyumba za ibada
(f) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya shule za serikali
(g) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya ujenzi
(h) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Jumuiya za kijamii za watumiaji maji
(i) Vilula vya kuuzia maji (Kiosk).

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA

MWAUWASA itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wake kwa mujibu wa viwango vya ubora wa huduma vinavyozingatia muda kama ilivyo kwenye **Kiambatisho Na. 1**. Aidha, endapo mamlaka itashindwa kutimiza viwango vya ubora vilivyowekwa ndani ya muda uliokubalika, itatoa fidia kwa mteja kama ilivyo kwenye **Kiambatisho Na. 2**.

8.0 BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

MWAUWASA itatoza wateja wake bei za huduma za maji na usafi wa mazingira zilizoidhinishwa na EWURA kama ilivyo kwenye **Jedwali Na. 1** hapa chini na kama itakavyoelekezwa vinginevyo na EWURA.

Jedwali Na. 1: Bei za Huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizoidhinishwa na EWURA

ORODHA YA MAKUNDI YA WATEJA	**VIWANGO VYA MATUMIZI YA MAJI**	**BEI ZILIZOIDHINISHWA**		
	Mita moja ya Ujazo au Unit 1 = 1m³ = Lita 1,000 za maji	**2019/2020**	**2020/2021**	**2021/2022**
		Bei Zitatumika Kuanzia Julai 2019 hadi Juni 2020	Bei Zitatumika Kuanzia Julai 2020 hadi Juni 2021	Bei Zitatumika Kuanzia Julai 2021 hadi Juni 2022
MAJUMBANI				
(i) Kundi la Kwanza	1 ≤ 10m³ au (Lita 1,000 ≤ 10,000)	1,040	1,040	1,140
(ii) Kundi la Pili	11 – 25m³ au (Lita 11,000 hadi 25,000)	1,290	1,290	1,410
(iii) Kundi la Tatu	> 25m³ au (zaidi ya Lita 25,000)	1,340	1,340	1,460
NYUMBA ZA IBADA NA SHULE ZA SERIKALI	N/A	1,040	1,040	1,345
TAASISI	N/A	1,380	1,380	1,500
BIASHARA	N/A	2,000	2,000	2,190
VIWANDA NA VIWANDA VYA VINYWAJI	N/A	2,500	2,500	2,730
MAGATI		750	750	810
UJENZI	N/A	2,500	2,500	2,730
BEI KWA WATEJA WALIOUNGWA KWENYE MFUMO WA MAJITAKA				
(i) Kundi la Kwanza	1 ≤ 10m³ au (Lita 1,000 ≤ 10,000)	450	450	450
(ii) Kundi la Pili	11 – 25m³ au (Lita 11,000 hadi 25,000)	490	490	490
(iii) Kundi la Tatu	> 25m³ au (zaidi ya Lita 25,000)	580	580	580
NYUMBA ZA IBADA NA SHULE ZA SERIKALI	N/A	370	370	370
TAASISI	N/A	590	590	590
BIASHARA	N/A	860	860	860
VIWANDA NA VIWANDA VYA VINYWAJI	N/A	1,070	1,070	1,070
UJENZI	N/A	1,070	1,070	1,070
TOZO ZA KUONDOA MAJITAKA KWA MAGARI YA MWAUWASA				

ORODHA YA MAKUNDI YA WATEJA	VIWANGO VYA MATUMIZI YA MAJI	BEI ZILIZOIDHINISHWA		
	Mita moja ya Ujazo au Unit 1 = 1m³ = Lita 1,000 za maji	2019/2020	2020/2021	2021/2022
		Bei Zitatumika Kuanzia Julai 2019 hadi Juni 2020	Bei Zitatumika Kuanzia Julai 2020 hadi Juni 2021	Bei Zitatumika Kuanzia Julai 2021 hadi Juni 2022
Kundi Na. 1	Boza la Ujazo wa $6m^3$	54,000	57,000	60,000
Kundi Na. 2	Boza la Ujazo wa $8m^3$	72,000	76,000	80,000
Kundi Na. 3	Boza la Ujazo wa $10m^3$	90,000	95,000	100,000
ADA YA MAUNGANISHO MAPYA	TZS/Unganisho	Asilimia 20 ya gharama za maunganisho ya huduma ya maji kwa mteja. Gharama hizi zinahusisha vifaa vyote vinavyotakiwa kwa kazi ya kukamilisha maunganisho mapya kwa mteja zikiwemo gharama za kuchimba na kufukia mtaro (labour charge).	Asilimia 20 ya gharama za maunganisho ya huduma ya maji kwa mteja. Gharama hizi zinahusisha vifaa vyote vinavyotakiwa kwa kazi ya kukamilisha maunganisho mapya kwa mteja zikiwemo gharama za kuchimba na kufukia	Asilimia 20 ya gharama za maunganisho ya huduma ya maji kwa mteja. Gharama hizi zinahusisha vifaa vyote vinavyotakiwa kwa kazi ya kukamilisha maunganisho mapya kwa mteja zikiwemo gharama za kuchimba na kufukia mtaro (labour charge).
ADA YA MAREJESHO YA HUDUMA YA MAJI BAADA YA KUKATIWA				
Majumbani	N/A	15,000	15,000	15,000
Taasisi	N/A	15,000	15,000	15,000
Biashara	N/A	15,000	15,000	15,000
Viwanda na Viwanda vya Vinywaji	N/A	15,000	15,000	15,000
Ujenzi	N/A	15,000	15,000	15,000
Magati	N/A	15,000	15,000	15,000
ADA ZA MAUNGANISHO MAPYA YA MAJITAKA				
Makundi yote ya wateja	TZS/Unganisho	5,000	5,000	5,000
ADA ZA KUMWAGA MAJITAKA				
Makundi yote ya wateja	TZS/m^3	1,700	1,700	1,700
TOZO ZA HUDUMA YA MAJI KWA MABOZA	TZS/m^3	5,880	6,170	6,480

Chanzo: Agizo la Kurekebisha Bei za Huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira la Novemba 2019.

9.0 HAKI NA WAJIBU WA MWAUWASA KWA WATEJA

Katika utekelezaji wa majukumu na shughuli za kila siku, MWAUWASA inastahili haki ili iweze kutekeleza wajibu wake kwa ufanisi wa hali ya juu. Hivyo, haki hizi na wajibu huu ni kama ifuatavyo:

9.1 Haki za MWAUWASA

MWAUWASA inastahili haki zifuatazo:

(a) Watumishi wake kuwaheshimu na kutowazuiwa kutekeleza majukumu yao ya kikazi kwa vitisho vya maneno, matusi, silaha, mbwa mkali, n.k wanapokuwa katika himaya za wateja wakitimiza wajibu wao wa kikazi

(b) Kupewa njia ya kupitisha na kulaza bomba kuu la maji kwa lengo la kusambaza huduma ya maji kwa umma

(c) Kulipwa malipo halali kupitia mifumo mbalimbali ya malipo ya serikali yanayotokana na huduma inayotolewa kwa mteja

(d) Kutokumpatia fedha taslimu mtumishi wa MWAUWASA akafanye malipo ya huduma iliyotolewa kwa mteja kwa niaba ya mteja

(e) Kusitisha huduma ya maji katika nyumba/himaya/ofisi ya mteja asiyetimiza wajibu wake wa kulipa ankara ya maji kila mwezi au kwa mteja aliyekiuka taratibu na matakwa ya kulipa ankara ya maji au kukiuka makubaliano maalum ya malipo yoyote halali yanayopaswa kulipwa MWAUWASA.

(f) Kufanya ukaguzi wa mtandao wa majisafi na majitaka kwenye eneo la mteja wakati wowote

(g) Kupewa taarifa kutoka kwa wateja juu ya hali yoyote isiyo ya kawaida inayohusiana na miundombinu ya majisafi na majitaka ili hatua za haraka zichukuliwe kurekebisha hali hiyo

(h) Kushitaki au kushitakiwa pale ambapo itabainika haki haikutendeka

9.2 Wajibu wa MWAUWASA

Wajibu wa MWAUWASA ni:

(a) Kuajiri watumishi waadilifu, wazalendo na wenye sifa zinazostahili

(b) Kuhakikisha wateja wake wanapata huduma ya majisafi na salama kwa uhakika

(c) Kuhudumia wateja kwa haki, unyenyekevu, nidhamu nzuri na bila upendeleo

(d) Kufuata sheria, kanuni na miongozo ya MWAUWASA katika kuhudumia wateja

(e) Kuhakikisha uondoshaji wa majitaka kwa wateja wake unafanyika katika hali ya usalama wa hali ya juu na kutoruhusu majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka kufurika na kuingia ndani ya nyumba ya mteja au kwenye ardhi/mali ya mteja.

(f) Kuheshimu ushauri na maoni ya wateja na kushirikiana nao kwa jambo lolote lenye kuleta tija kwa MWAUWASA.

(g) Kusoma mita ya maji kwa mteja kati ya tarehe 10 hadi 25 ya kila mwezi

(h) Kuwasambazia au kuwatumia wateja ankara zao za maji kila ifikapo tarehe 1 ya kila mwezi.

(i) Kukusanya maduhuli yanayotokana na mauzo ya majisafi, huduma za majitaka na ada mbalimbali zinazotokana na huduma hizo

(j) Kutosababisha usumbufu wa aina yoyote kwa mteja

(k) Kusimamia utunzaji wa mazingira kwenye vyanzo vya maji kwa kushirikiana na wadau wengine.

(l) Kutoa huduma bora kwa wakati na kwa weledi mkubwa

(m) Kufanya uchunguzi kwa wakati juu ya malalamiko yanayowasilishwa MWAUWASA na pale panapotakiwa kutoa mrejesho mara baada ya uchunguzi kumalizika.

(n) Kufanya uchunguzi wa hujuma dhidi ya miundombinu ya maji inayofanywa kwa nia ovu ya kuikosha mapato au kuisababishia hasara MWAUWASA, na kuchukua maamuzi stahiki kwa lengo la kufidia hasara au kuchukua hatua za kisheria.

(o) Kuwahudumia wateja, kwa unyenyekevu, nidhamu, haki na bila upendeleo

(p) Kutekeleza wajibu wake kwa kufuata sheria za nchi

(q) Kupokea na kuheshimu maoni na ushauri wa wateja

(r) Kuwa na mipango ya maendeleo ya huduma ya maji na usafi wa mazingira inayolenga kupanua huduma kwa lengo kumfikia na kumhudumia vizuri mteja.

(s) Kuwa na ushirikiano wa pamoja na mahusiano ya karibu na viongozi wa serikali za mitaa, watendaji wa kata, mabalozi na madiwani katika kuwahudumia wananchi.

(t) Kuwa na ushirikiano wa pamoja na mahusiano ya karibu na wateja wakubwa, wakiwamo wakuu wa vyuo, wakuu wa shule za sekondari na walimu wakuu wa shule za misingi.

10.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Wateja wetu wakiwa ni nguzo kuu ya ustawi wa MWAUWASA wanastahili kutendewa haki zilizoainishwa hapa chini; lakini pia kwa upande mwingine wateja wetu wana wajibu wao wa msingi katika kuwezesha huu ustawi wa MWAUWASA. Wajibu huu pia umebainishwa hapa chini.

10.1 Haki za Mteja

Haki za mteja wa MWAUWASA zimeelezwa kama ifuatavyo:

(a) Kupata huduma ya maji, na endapo kutajitokeza dharura yoyote itakayosababisha wateja kukosa huduma ya maji kwa saa kadhaa, wateja

watajulishwa ipasavyo kwa kufuata utaratibu ulioainishwa chini ya vipengele vya **5.2.5** na kipengele cha **5.2.6** vya Mkataba huu.

(b) Kusomewa dira ya maji angalau mara moja kila baada ya mwezi mmoja, kati ya tarehe 10 hadi 25 kila mwezi kwa lengo la kuandaa ankara ya mwezi.

(c) Kupewa taarifa sahihi ya madai ya ankara za maji kila tarehe mosi (1) ya mwezi unaofuata baada ya kusomewa mita kwa kutumiwa ankara yenye nakala laini (soft copy) kwa ujumbe mfupi wa simu (SMS) au kwa barua pepe (email) au kwa kuchapishiwa ankara ngumu (hard copy) na kumkabidhi mteja endapo atahitaji ankara hiyo imsaidie kuandaa malipo ya maji.

(d) Kupewa taarifa (statements) za historia ya malipo ya ankara na historia ya matumizi ya maji wakati wowote atakapohitaji taarifa hizo.

(e) Kuunganishiwa huduma ya majisafi na majitaka ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya mteja kulipia gharama na/au ada za kuunganishiwa huduma.

(f) Kurejeshewa huduma ya maji yaliyositishwa kwa kudaiwa deni ndani ya saa 24 baada ya kulipa deni lote linalodaiwa pamoja na ada ya kurejesha huduma ya maji. Pia maji yatarejeshwa kwa mteja ndani ya saa 24 baada ya kupokea taarifa ya usitishaji huduma ya maji kimakosa.

(g) Kurekebishiwa au kubadilishiwa mita ya maji yenye matatizo katika muda usiozidi siku 15 za kazi tangu kupokea taarifa ya tatizo au ubovu wa mita.

(h) Kuwasilisha malalamiko kwa jambo lolote ambalo mteja atahisi hajatendewa haki na watendaji wa MWAUWASA; na majibu ya malalamiko yanayohusu ankara za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku tano (5) za kazi tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko hayo.

(i) Kuwekewa uthibiti wa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka yasifurike na kuingia ndani ya nyumba, ardhi au mali ya mteja.

(j) Kupatiwa faragha, kusikilizwa na kutunziwa siri katika masuala yanayohusiana na uteja wao pamoja na kuona au kuoneshwa taarifa zinazowahusu wateja kwa kufuata utaratibu uliopo; pia kupewa taarifa muhimu kwa wakati.

(k) Kushauri njia bora yenye kuongeza ufanisi wa kuitendaji.

(l) Kufanyiwa matengenezo au kubadilishiwa bomba la maji (kwa gharama za mteja) linalovuja kabla ya mita ya maji.

(m) Kuwasiliana au kuonana na Mkurugenzi Mtendaji wa MWAUWASA endapo mteja atahitaji kufanya hivyo kwa nia njema inayoweza kuleta tija kwa MWAUWASA au kwa lengo lenye kusaidia ufumbuzi wa tatizo lolote ambalo watendaji au wasaidizi wa Mkurugenzi Mtendaji hawakuweza kulipatia ufumbuzi.

(n) Kuelimishwa ili ajue namna ya kusoma mita ya maji iliyo katika himaya yake na ajue pia bei za maji na gharama za maji aliyotumia.

10.2 Wajibu wa Mteja

Katika kuwezesha ustawi wa MWAUWASA, mteja ana wajibu wa kutekeleza yafuatayo:

(a) Kuwaheshimu watumishi wa MWAUWASA na kutowazuia kutekeleza majukumu yao ya kikazi kwa vitisho vya maneno, matusi, silaha, mbwa mkali, n.k wanapokuwa katika himaya za wateja wakitimiza wajibu wao wa kikazi.

(b) Kufuata taratibu zote za kiofisi zilizowekwa na MWAUWASA katika kumwezesha mteja kupata huduma ya maji au kuunganishiwa mfumo wa majitaka bila usumbufu wowote. Kinyume chake ni udanganyifu na hasara kwa mteja.

(c) Kulipa deni linalodaiwa kwenye ankara ya maji ndani ya siku saba (7) kuanzia tarehe ya ankara au taarifa ya ankara inayotolewa kila mwisho wa mwezi ili kuiwezesha MWAUWASA kujiendesha kwa kulipia kwa wakati gharama za umeme wa uendeshaji mitambo ya kusukuma maji; na kuhakikisha kwamba ndani ya siku 30 tangu tarehe ya ankara husika deni lote liwe limelipwa bila kulimbikizwa.

(d) Kutojirudishia huduma ya maji yaliyositishwa kwa kudaiwa deni la maji. Kufanya hivyo ni kosa la jinai la wizi wa maji.

(e) Kutoa taarifa juu ya wizi wa maji au matumizi ya maji yasiyo halali katika eneo lolote atakalogundua mteja.

(f) Kutoa taarifa anapoona kuna uvujaji wa majisafi au majitaka mitaani kutokana na mabomba kupasuka

(g) Kutoa taarifa kuhusiana na hujuma ya miundombinu ya majisafi na majitaka.

(h) Kujua kusoma mita ya maji iliyo katika himaya yake kwa lengo la kutambua mwenendo wa matumizi halisi ya maji aliyoyatumia ili awajibike kulipa deni la maji pasipo manung’uniko.

(i) Kuitikia wito kwa njia ya matangazo au mawasiliano yoyote kwa kujitokeza na kushiriki au kutoa maoni katika michakato mbalimbali ya tafiti au taarifa zinazogusa maslahi ya wadau/wateja.

(j) Kufanya matengenezo ya mabomba ya maji yanayovuja nyumbani kwake au ndani ya nyumba yake baada ya mita ya maji kwa lengo la kuepuka gharama kubwa za ankara ya maji.

(k) Kutunza mita ya maji iliyo katika himaya ya mteja na kuhakikisha kwamba wakati wote mita hiyo ina usalama. Pia kutofungua mita ya maji kwa lengo la kuihamisha au kuingilia mfumo wa mita bila idhini ya MWAUWASA.

(l) Kuwa na akiba ya maji ya kutosha kwa matumizi ya nyumbani ili kuepuka usumbufu litakapotokea tatizo la dharura la ukosefu wa maji kutokana na

kukatika ghafla kwa umeme kwenye mitambo ya kuzalisha na kusukuma maji au kuwepo kwa matengenezo ya mitambo au miundombinu ya maji.

(m) Kutojihusisha na vitendo vyovyote vya kuchezea dira ya maji au wizi wa maji toka kwenye mitandao ya usambazaji maji au miundombinu ya maji.

11.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara za maji kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kwa njia za kielekroniki kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya M-Pesa, Airtel Money, Tigo Pesa na Halo Pesa. Malipo ya ankara za maji yanaweza pia kulipwa kupitia benki za CRDB, NMB na NBC. Mteja mwenye simu janja anaweza pia kujua deni lake la maji au ankara yake ni kiasi gani na anaweza kulipa deni/ankara moja kwa moja kwa njia ya kielekroniki kupitia programu tumizi (App) ya mfumo wa malipo ya serikali (GePG). "App" hii ya GePG inapatikana kwa kuipakua kwenye simu janja kupitia "Play Store/App Store" na kufuata maelekezo yafuatayo:

Chagua Maji; Chagua MWAUWASA; Ingiza Namba ya Akaunti (inayoanza na A139…. au B139…). Utapata kiasi cha deni la maji/ankara yako na namba ya malipo (control number); unaweza kufanya malipo kwa kubonyeza kitufe chenye maandishi "Pay now" (Lipa Sasa); ukishabonyeza kitufe, utaletewa njia mbalimbali za kuchagua mtandao wa simu utakaotumia kulipa deni/ankara. Utafuata maelekezo ya kujaza namba ya simu yenye M-Pesa au Airtel Money au Tigo Pesa au Halo Pesa utakayotumia kulipa deni/Ankara ya maji.

Mteja hatakiwi kufanya malipo ya deni/ankara ya maji kinyume na njia au utaratibu ulioelezwa hapo juu. Aidha mteja anapaswa kuzingatia kwamba kufanya malipo kwa njia tofauti na hizi zilizoelezwa, ikiwemo kumpatia mtu fedha taslimu akamlipie ankara ya maji (hata kama mtu huyo ni mtumishi wa MWAUWASA) hairuhusiwi na ni kinyume na utaratibu wa malipo. MWAUWASA haitahusika na suala lolote la malipo nje ya utaratibu wa malipo.

12.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Njia zifuatazo hapa chini zitatumika kupata mrejesho wa utoaji huduma za MWAUWASA toka kwa wateja kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma husika.

12.1 Kutoa Pongezi

Mteja anaporidhika na kufurahia huduma zitolewazo na MWAUWASA anaweza kuwasilisha pongezi zake kwa Mkurugezi Mtendaji wa MWAUWASA. Pongezi hizi zinaweza kuwasilishwa kwa njia ya kuandika barua na kuituma kupitia Posta, kutuma barua pepe, kupiga simu, nukushi au kwa njia yoyote inayofaa ikiwa ni ishara ya kutambua utoaji wa huduma za kuridhisha kwa wateja ili MWAUWASA iweze kuendeleza jitihada za kuwahudumia vizuri wateja wake kupitia utoaji wa huduma bora kwa wateja.

12.2 Kutoa Maoni

Mteja ana uhuru wa kutoa maoni, ushauri na mapendekezo yake kwa lengo la kuishauri MWAUWASA iboreshe zaidi utendaji wa kazi zake katika utoaji wa huduma zake kwa wateja ili kuongeza ufanisi na kuleta ustawi katika utendaji wa kazi zake za kila siku. Maoni yanaweza kuwasilishwa kwa Mkurugezi Mtendaji wa MWAUWASA kwa njia ya kuandika barua na kuituma kupitia Posta, kutuma barua pepe, kupiga simu, nukushi au kwa njia yoyote inayofaa.

12.3 Kuwasilisha Malalamiko kwa ajili ya Utatuzi

Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa ajili ya kupata mrejesho wa ufumbuzi/utatuzi kwa kumwandikia barua Mkurugenzi Mtendaji MWAUWASA au kwa kutuma barua pepe kupitia anuani hii ya info@mwauwasa.go.tz au kwa kufika ofisi za MWAUWASA kutoa malalamiko yake.

12.4 Taratibu za Utoaji wa Fidia

Malalamiko yote yatakayohusiana na utoaji wa fidia yatawasilishwa kwa maandishi kwa Mkurugenzi Mtendaji MWAUWASA, S. L. P 317 Mwanza, au kwa barua pepe info@mwauwasa.go.tz na taratibu za utoaji fidia zitafuata utaratibu wa taasisi (MWAUWASA) uliopo wa kuandaa malipo ya aina yoyote.

13.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

Malalamiko ya wateja yatashughulikiwa kwa utaratibu wa aina mbili kama ifuatavyo:

13.1 Kupitia Ofisi ya Masjala

Mteja atawasilisha malalamiko yake kwa kumwandikia Barua Mkurugenzi Mtendaji wa MWAUWASA kupitia S. L. P. 317 Mwanza au kwa kufika ofisi ya Masjala MWAUWASA na kukabidhi barua yake ya malalamiko aliyomwandikia Mkurugenzi Mtendaji, au kwa kutuma malalamiko yake/barua yake ya malalamiko kupitia anuani ya barua pepe info@mwauwasa.go.tz . Hivyo utaratibu ufuatao utatumika kushughulikia malalamiko ya wateja kupitia ofisi ya Masjala:

(a) Barua ya mteja itapokelewa ofisi ya Masjala kwa njia ya Posta, barua pepe, na kwa njia ya mteja mwenyewe kuwasilisha barua Masjala.

(b) Barua itagongwa muhuri wa tarehe ya mapokezi

(c) Barua itarekodiwa kwenye kumbukumbu za barua zinazotoka nje ya ofisi

(d) Barua itapelekwa kwa Mkurugenzi Mtendaji

(e) Mkurugenzi Mtendaji atafanya maamuzi au atamwelekeza Mkuu wa Idara husika na hayo malalamiko kuchunguza/kufuatilia na kuwasilisha majibu ya utatuzi/ufumbuzi wa malalamiko ya mteja.

(f) Mteja atajibiwa malalamiko yake kwa maandishi na atatumiwa majibu yake kwa njia ya Posta, barua pepe au kwa kumpigia simu mteja aje ofisi ya Masjala kuchukua majibu ya barua yake.

13.2 Kupitia Kitengo cha Huduma kwa Wateja

Mteja atawasilisha malalamiko yake kupitia kitengo cha huduma kwa wateja kwa njia ya kupiga simu namba **0800110023** au kufika katika ofisi za huduma kwa wateja za Kanda ya Nyakato, Makongoro, Nyegezi, Kati, Magu, Misungwi, Ngudu na Nansio, kutegemeana na umbali ambapo mteja ataona ni wapi palipo karibu na yeye kuwasilisha malalamiko yake. Utaratibu ufuatao utatumika kushughulikia malalamiko ya wateja kupitia kitengo cha huduma kwa wateja:

(a) Mteja atapiga simu namba **0800110023** au atakuja ofisi ya huduma kwa wateja

(b) Mtendaji wa huduma kwa wateja atampokea mteja na kumsikiliza shida yake, tatizo, maoni au malalamiko yake

(c) Mtendaji wa huduma kwa wateja atasajili malalamiko ya mteja kwenye mfumo wa kielektroniki wa kupokelea malalamiko

(d) Mtendaji wa huduma kwa wateja atamjibu mteja papo hapo ikiwa malalamiko ya mteja yako ndani ya uwezo wake, na endapo hayapo ndani ya uwezo wake, atawasilisha malalamiko ya mteja kwa msimamizi wake kwa ajili ya kuyapatia ufumbuzi/utatuzi wa haraka

(e) Mteja atapatiwa majibu ya ufumbuzi wa malalamiko yake yaliyotoka kwa msimamizi.

Malalamiko yote ya wateja yatasikilizwa na kutatuliwa ndani ya siku 5 za kazi. Endapo mteja/mlalamikaji hataridhika na majibu yatakayotolewa na MWAUWASA, anaweza kukata rufaa Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) kwa kufuata taratibu zilizoainishwa kwenye Sheria ya EWURA Sura 414, na Kanuni za EWURA za kuandaa na kuwasilisha malalamiko.

14.0 UFUATILIAJI

MWAUWASA itafanya ufuatiliaji wa viwango vya huduma vilivyoahidiwa kwa wateja kupitia utaratibu ufuatao:

(a) Kusimamia utekelezaji wa maunganisho mapya ya majisafi na maunganisho mapya ya uondoshaji majitaka (usafi wa mazingira) katika ofisi za Kanda ndani ya muda wa siku saba (7) za kazi baada ya mteja kulipia gharama zote

(b) Kusimamia uchunguzi na ukarabati wa mita mbovu kwa kuiondoa kwa mteja ndani ya siku 15 za kazi

(c) Kusimamia zoezi la usomaji mita na kuhakikisha kwamba mita ya mteja inasomwa mara moja kila mwezi

(d) Kusimamia urejeshaji wa huduma ya maji kwa mteja yaliyositishwa kimakosa ndani ya saa 24 baada ya kuthibitisha makosa ya usitishaji huduma

(e) Kusimamia urejeshaji wa huduma ya maji ndani ya saa 24 baada ya mteja kulipia deni lake

(f) Kusimamia uchunguzi wa malalamiko ya wateja ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya taarifa kuwasilishwa.

15.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Utaratibu wa kutoa taarifa kwa wateja juu ya viwango vilivyofikiwa katika utoaji huduma kwa mteja, ikilinganishwa na viwango vya huduma vilivyoahidiwa, utakuwa ukifanyika kila baada ya miezi sita (6) kupitia mifumo ifuatayo:

(a) Kuitisha vikao na wawakilishi wa wananchi/wateja (k.v. viongozi wa serikali za mitaa, watendaji wa mitaa/kata, madiwani)

(b) Kushiriki vikao vya mabaraza ya madiwani vinavyoitishwa na halmashauri za Jiji, Manispaa na Miji

(c) Kushiriki vikao vya mabaraza ya ushauri ya Mkoa (RCC) vinavyoitishwa na Mkuu wa Mkoa

(d) Kushiriki mikutano ya hadhara inayoitishwa na wenyeviti wa serikali za mitaa

(e) Kushiriki kwenye vikao vya kamati za Maendeleo za Kata (WODC)

(f) Kushiriki katika maadhimisho ya wiki ya maji

(g) Kushiriki maonesho mbalimbali kwa kuweka banda la maonesho kwa ajili ya kuelimisha wateja juu ya utoaji wa huduma ya majisafi na uondoshaji majitaka pamoja na kupokea au kusikiliza malalamiko ya wateja wanaotembelea banda la maonesho.

(h) Kuchapisha taarifa kwa umma kupitia Tovuti ya MWAUWASA na mitandao ya kijamii ya MWAUWASA k.v “Twitter” na “Facebook”

16.0 KITAMBULISHO CHA MWAUWASA NA NJIA ZA MAWASILIANO

Makao Makuu ya MWAUWASA yako Jijini Mwanza katika Jengo lijulikanalo kwa jina la “Maji House” lililoko Barabara ya Balewa eneo la Isamilo.

16.1 Jina Kamili

MWAUWASA ni kifupisho cha maneno yaliyoandikwa kwa lugha ya Kiingereza, kirefu chake kikimaanisha *"Mwanza Water Supply and Sanitation Authority"* na kwa lugha ya Kiswahili yakiwa na maana ya *"Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mwanza."*

16.2 Nembo

Nembo inayotumika kama alama na ishara ya utambulisho wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mwanza (MWAUWASA) ni kama inavyoonekana mbele ya maelezo haya:

16.3 Njia Muhimu za Mawasiliano

Njia muhimu za kufanya mawasiliano na MWAUWASA ni kama ifuatavyo:

(i)	Kwa njia au anuani ya Posta:	Mkurugenzi Mtendaji Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mwanza (MWAUWASA) Maji House, Barabara ya Balewa - Isamilo S. L. P 317 Mwanza - Tanzania
(ii)	Kwa simu:	+255 28 2500547 (ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji)
(iii)	Kwa Nukushi:	+255 28 2503231 (ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji)
(iv)	Kwa Simu isiyotozwa gharama za kupiga simu (tollfree):	0800110023 (ofisi ya Huduma kwa Wateja)
(v)	Kwa barua pepe:	info@mwauwasa.go.tz
(vi)	Tovuti:	www.mwauwasa.go.tz

17.0 SAA ZA KAZI

Muda wa kuhudumia wateja kiofisi utakuwa kama ilivyobainishwa katika **Jedwali Na. 2** hapa chini:

Jedwali Na. 2: Siku za Wiki na Saa za Kazi

	Siku za Wiki	Saa za Kazi
a)	Jumatatu hadi Ijumaa	Saa 1.30 Asubuhi hadi Saa 10.30 Jioni
b)	Jumamosi	Hakuna huduma za kiofisi
c)	Jumapili	Hakuna huduma za kiofisi
d)	Siku Kuu	Hakuna huduma za kiofisi

18. MAPITIO YA MKATABA

Mapitio ya mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu. Aidha, mkataba huu utapitiwa kila kutakapokuwa na mabadiliko ya sera, sheria, kanuni na taratibu yatakayoathiri vipengele vya mkataba huu.

Mkataba huu utaanza kutumika rasmi baada ya kupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi ya Mamlaka na kuidhinishwa na EWURA. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka katika utoaji wa huduma ya majisafi na usafi wa mazingira.

VIAMBATISHO

Kiambatisho Na. 1: Viwango vya Huduma Wanavyostahili Kupata Wateja Kutoka Mamlaka ya Majisafi na Mazingira Mwanza

Na.	Zingatio	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma
1.	Kupata huduma ya maji	Kuunganishiwa huduma ya majisafi au majitaka	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi 7 baada ya mteja kulipia gharama na/au ada za kuunganishiwa huduma.
2.	Mita za Maji 1	Kurekebisha au kubadilisha mita zenye matatizo	Mita ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 15 tangu kupokea taarifa ya ubovu.
3.	Mita za Maji 2	Usomaji wa mita za maji	Usomaji wa mita utafanyika angalau mara moja kwa kila mwezi
4.	Usitishaji wa huduma	Usitishaji wa huduma kimakosa	Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma kimakosa.
5.	Urejeshaji wa huduma	Urejeshwaji wa huduma ya maji baada ya kulipa deni.	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni.
6.	Malalamiko	Majibu kwa malalamiko yasiyohusu ankara.	Malalamiko yanayohusu ankara za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko.
7.	Afya na usalama 1	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka – mafuriko ya ndani	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa mamlaka ya maji kufurika na kuingia ndani ya nyumba ya mteja.
8.	Afya na usalama 2	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka – mafuriko ya nje	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa mamlaka ya maji kufurika na kuingia kwenye ardhi au mali ya mteja.

Kiambatisho Na. 2: Viwango vya Fidia kwa Kushindwa Kutimiza Malengo Ndani ya Muda Uliokubalika kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)

Na.	Zingatio	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma	Fidia ya Msingi	Fidia ya Ziada kwa Kuchelewa
1.	Kupata huduma ya maji	Kuunganishiwa huduma ya majisafi au majitaka	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi 7 baada ya mteja kulipia gharama na/au ada za kuunganishiwa huduma.	TZS. 15,000	TZS. 5,000 kwa siku
2.	Mita za Maji 1	Kurekebisha au kubadilisha mita zenye matatizo	Mita ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 15 tangu kupokea taarifa ya ubovu.	TZS. 15,000	TZS. 5,000 kwa siku
3.	Mita za Maji - 2	Usomaji wa mita za maji	Usomaji wa mita utafanyika angalau mara moja kwa kila mwezi	TZS. 15,000	TZS. 5,000 kwa siku
4.	Usitishaji wa huduma	Usitishaji wa huduma kimakosa	Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma kimakosa.	TZS. 100,000	TZS. 5,000 kwa siku
5.	Urejeshaji wa huduma	Urejeshwaji wa huduma ya maji	Huduma ya maji itarejeshwa ndani	TZS. 30,000	TZS. 5,000 kwa siku

Na.	Zingatio	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma	Fidia ya Msingi	Fidia ya Ziada kwa Kuchelewa
		baada ya kulipa deni.	ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni.		
6.	Malalamiko	Majibu kwa malalamiko yasiyohusu ankara.	Malalamiko yanayohusu ankara za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko.	TZS. 30,000	TZS. 5,000 kwa siku
7.	Afya na usalama 1	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka – mafuriko ya ndani	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa mamlaka ya maji kufurika na kuingia ndani ya nyumba ya mteja.	TZS. 50,000	TZS. 20,000 kwa siku.
8.	Afya na usalama 2	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka – mafuriko ya nje	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa mamlaka ya maji kufurika na kuingia kwenye ardhi au mali ya mteja.	TZS. 30,000	TZS. 20,000 kwa siku