JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA-HTM

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

MWAKA WA FEDHA 2022/23 MPAKA 2024/25

Imeandaliwa na:
Mkurugenzi Mtendaji
HTMWSSA
S.L. P 80
Korogwe - Tanga,
Tanzania
Barua pepe: ***htmwssa@gmail.com***

June, 2022

YALIYOMO

DIBAJI........ 2
VIFUPISHO VYA MANENO 2
1. UTANGULIZI 4
2. MADHUMUNI YA MKATABA........ 4
3. ENEO LA HUDUMA........ 5
4. DIRA NA DHIMA 5
4.1. Dira……..5
4.2. Dhima……..5
4.3. Maadili ya Msingi……...5
5. HUDUMA ZITOLEWAZO 5
6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA........ 6
7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA 7
8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA........ 7
9. WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA 7
10. HAKI ZA MAMLAKA........ 8
11. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA 8
12. HAKI ZA WATEJA........ 8
13. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI........ 9
14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 9
15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA........ 9
16. UFUATILIAJI 10
17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA........ 11
18. MAPITIO YA MKATABA 11
19. MAWASILIANO 12
20. SAA ZA KAZI........ 12
21. USHIRIKISHWAJI WA WADAU........ 12
VIAMBATANISHO 13

DIBAJI

Mkataba wa huduma kwa mteja umetayarishwa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM (HTM WSSA) ili kuwapa taarifa wateja wake juu ya huduma zitolewazo na taasisi hii ya umma. Aidha mkataba huu ni ahadi ya kimaandishi kwa huduma zinazotolewa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM (HTM WSSA) kwa wateja wake kuhusu viwango na ubora ambavyo tunaamini kuwa wateja wetu wana haki ya kuvitarajia na kuvipata. Pia mkataba huu umeweka muundo wa ufuatiliaji na utatuzi wa matatizo yanapojitokeza. Mkataba huu umeandaliwa kwa ushirikishwaji wa watumishi wa mamlaka na wateja kwa kutumia njia mbalimbali. Watumishi wa mamlaka wanatakiwa kufikia viwango hivi vya utekelezaji ili kujenga taswira nzuri na muonekano wa taasisi hii kwa wateja wake. Ili kutimiza azma hii mamlaka inalazimika kuboresha huduma na utendaji kazi ili kufikia matarajio ya wateja.

Lengo kuu la mkataba huu wa huduma kwa mteja ni kutoa uelewa wa upatikanaji na ubora wa huduma zinazotolewa na mamlaka. Madhumuni ni kuwasaidia wateja na wananchi kiujumla kuelewa huduma zetu, namna ya kuzipata, viwango vipi vya huduma wategemee kutoka kwetu na jinsi ya kutatua matatizo yanapojitokeza. Mkataba huu utawasaidia wateja si kujua haki zao tu bali pia kudai haki hizo, na kimsingi unatoa uwazi zaidi katika kupata na kutoa malalamiko juu ya huduma zetu na kupata fidia pale inapothibitika kuwa wanapata huduma chini ya viwango vilivyopo. Ni mategemeo yangu kuwa watumishi wa mamlaka watakuwa wasikivu zaidi kwa wateja na kuwajibika kwa hali ya juu na kwa nidhamu ili kutimiza yale yote yaliyolengwa na kwa ufanisi mkubwa.

Ili mkataba huu uweze kufanya kazi inabidi uwe hati hai inayotokana na mahusiano mazuri ya kiutendaji tunayotarajia kuwepo kati ya wateja na watumishi. Nauleta mkataba huu kwenu nikitarajia kuwa malengo yaliyoandikwa humu yatajenga maelewano mazuri ya kikazi na Mamlaka katika kufikia lengo kuu la utoaji wa huduma bora kila siku.

Eng. Yohana S. Mgaza
Mkurugenzi Mtendaji
HTMWSSA.
Tarehe: 26 / 5 /2022

Saini: ....

VIFUPISHO VYA MANENO

HTM WSSA – Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM

EWURA – Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji.

TZS – Shilingi ya Tanzania

1. UTANGULIZI

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

Mkataba huu ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM, 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 kufanyia 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. MADHUMUNI YA MKATABA

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

3. ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 2004 na inafanya kazi kwa mujibu wa Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019.

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira HTM linajumuisha wilaya ya Handeni na baadhi ya maeneo ya wilaya ya Korogwe mkoani Tanga.

4. DIRA NA DHIMA

4.1. Dira

Dira ya Mamlaka ni kutoa huduma ya Maji ya kutosha, Safi na Salama kwa jamii katika Wilaya za Handeni na Korogwe.

4.2. Dhima

Dhima ya Mamlaka ni kuhakikisha kuwa, vyanzo na miundombinu yake vinasimamiwa na vinatumika ipasavyo ili kuzalisha na kusambaza maji safi na salama kwa matumizi ya sasa na ya baadae.

4.3. Maadili ya Msingi

i. Kufanya kazi kwa ushirikiano.
ii. Kufanya kazi kwa ufanisi na kujituma.
iii. Kufanya kazi kwa kuzingatia muda na mpango kazi.
iv. Kuzingatia maadili ya kitaalamu.
v. Kufanya kazi kwa kuzingatia sheria, kanuni na taratibu.
vi. Kutoa huduma kwa uwazi.
vii. Kutoa huduma kwa uadilifu na uaminifu.
viii. Kuzingatia matumizi bora ya rasilimali za Mamlaka.
ix. Kujiheshimu na kuheshimiana.

5. HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM ni;

i. Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja maji safi.
ii. Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu.

iii. Kuandaa Ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati.
iv. Kukagua na kufanyia matengenezo dira za maji zilizopo kwa Wateja.
v. Kuelimisha jamii yetu kuhusu Sheria na Sera ya Maji.

Ili kuunganishiwa huduma ya majisafi, mteja atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:

vi. Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishiwa kwenye huduma ya majisafi. Fomu hii inapatikana ofisi kuu ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM – Korogwe na ofisi zake ndogo za kanda (Handeni Mjini, Kabuku na Michungwani)
vii. Mwombaji ataandika barua ya maombi kwenda kwa Ofisi ya Mkurugenzi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM kupitia ofisi ya serikali ya kijiji husika.
viii. Mteja atafanyiwa tathmini ya makadirio ya gharama za maunganisho mapya na kupatiwa makadirio ya gharama hizo.
ix. Mteja atafanya malipo kupitia benki na mitandao ya simu kwa namba ya malipo aliyopewa au kutumiwa na Mamlaka ya Maji HTM.
x. Mteja atafanyiwa huduma ya maji baada ya Kukamilisha malipo ya gharama za maunganisho mapya.

N.B: Huduma ya Usafi wa Mazingira ya uondoaji wa Maji taka itatolewa na Mamlaka ya Maji HTM baada ya kukamillika kwa miundombinu ya utupaji wa majitaka na kuwepo kwa taratibu za upatikanaji wa magari ya kubeba majitaka kutoka kwa wateja.

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

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

i. Wateja wa Majumbani wanaotumia maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani.
ii. Wateja wa Taasisi, ambao ni taasisi zote za serikali, zisizo za serikali, na Mashirika.
iii. Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kibiashara.
iv. Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Viwanda.
v. Vilula vya kuuzia maji (Kiosk).
vi. Wateja wanaounganishiwa maji kwa matumizi ya umwagiliaji.
vii. Wateja wanaounganishiwa maji kwa matumizi ya mifugo.

7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA

Mamlaka 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. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

Mamlaka 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

Kundi la Wateja	Bei Zilizoidhinishwa
Majumbani	2,500
Taasisi	2,800
Biashara	3,000
Viwanda / Umwagiliaji	3,500
Unyweshaji Mifugo	1,700
Magati (Kiosk)	2,500

9. WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA

i. Kutoa huduma bila upendeleo.
ii. Kutoa huduma kwa mujibu wa viwango vya ubora.
iii. Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kirahisi.
iv. Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha utoaji wa huduma ya maji.
v. Kujenga mahusiano mazuri na wateja.
vi. Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na wateja.
vii. Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na mamlaka ya maji.
viii. Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa Ankara za maji.

ix. Kuhakikisha kuwa huduma ya maji inakuwa endelevu ikiwa ni pamoja na kutunza vyanzo vya maji, kuweka na kutekeleza mipango ya kuendeleza vyanzo vya maji na kutunza mazingira.
x. Kuzingatia kanuni zote za uendeshaji wa mamlaka za maji ikiwa ni pamoja na kutowakatia wateja huduma ya maji siku za siku kuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.

10. HAKI ZA MAMLAKA

i. Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya maji na uondoaji wa majitaka
ii. Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada ya kumpatia notisi/ankara).

11. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA

i. Kulipa Ankara kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake.
ii. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia.
iii. Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.
iv. Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.
v. Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira.
vi. Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.
vii. Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi.
viii. Kutotoa zawadi, rushwa, upendeleo au vivutio kwa watumishi wa Mamlaka ya Maji, au kuomba vitu hivyo kutoka kwa Watumishi wa Mamlaka.
ix. Kutoshirikiana na mafundi wa Mamlaka na wa mitaani kufanya maunganisho haramu ama wizi wa maji.
x. Mteja ana jukumu la kufuata taratibu na kanuni za Mamlaka ili aweze kupatiwa huduma bora na kuhakikisha mahusiano mazuri yana kuwepo kati yake na Mamlaka.

12. HAKI ZA WATEJA

i. Kupata huduma ya majisafi na uondoaji wa majitaka.
ii. Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.
iii. Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko.

iv. Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa.
v. Kupata huduma bila kubaguliwa.

13. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa Ankara kila mwezi na kupatiwa namba ya malipo ***(Control Number)*** na kulipia kwa simu za kiganjani kama vile Tigopesa, Airtel money, m-pesa na Halopesa.Pia mteja anaweza kulipia kupitia benki za CRDB na NMB.

Namba za malipo ***(Control Number)*** hutolewa kwa wateja wetu na ikiwa Mteja hafahamu namna ya kulipa wasiliana na Mamlaka kwa maelekezo zaidi.

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira HTM inapokea na kushughulikia malalamiko kuhusu utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:

i. Kufika Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizopo Korogwe.
ii. Kuandika barua, barua pepe au kupiga simu kwa anuani ifuatavyo

Mkurugenzi Mtendaji
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM
S.L.P 80
Korogwe – Tanga
Simu: +255 272 650 064 au +255 713 100 370
Barua Pepe: mdhtm@maji.go.tz

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

Mteja atawasilisha malalamiko ama mapendekezo yake kwa kutumia simu ya ofisi, barua na barua pepe. Halikadhalika, Mteja anaweza kufika ofisi za Mamlaka na kueleza kwa kina malalamiko au mapendekezo yake kuanzia saa 2:00 asubuhi hadi saa 9:30 mchana.

Kumbukumbu za malalamiko na utekelezaji wake utahifadhiwa katika rejista maalum ya malalamiko iliyopo ofisi za Mamlaka Korogwe katika kitengo cha biashara.

Malalamiko yote yatasikilizwa na kutatuliwa ndani ya siku 5 za kazi. Endapo mlalamikaji hataridhika na majibu yatakayotolewa na Mamlaka, 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 kwa anuani ifuatavyo;

Mkurugenzi Mtendaji
Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji – EWURA
Makao Makuu Jengo La EWURA, Plot No 3, Block AD, Medeli West
S.L.P 2857,
Dodoma,
Simu: +255-26 2329003-4
Faxi: +255-26 232900
Barua Pepe: info@ewura.go.tz

16. UFUATILIAJI

Ili kuweza kujua kama huduma tunazotoa zinalingana na Viwango vya Ubora vilivyopo kwenye Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja, Mamlaka itafanya ufuatiliaji wa utoaji wa huduma zake kwa mfumo ufuatao.

i. Menejimenti itapitia barua, barua-pepe, Vinakilishi na Rejista ya malalamiko ama maoni yaliyopokelewa kwa simu na kuyafanyia kazi kwa wakati. Maulizo ama Malalamiko yote yatakayo wasilishwa yatapatiwa ufumbuzi kwa wakati.
ii. Menejimenti itafanya Vikao vya Wadau katika Mitaa/Vitongoji vinavyounda eneo linalohudumiwa na Mamlaka kwa ajili ya kupata maoni, mapendekezo, ushauri hata pongezi na malalamiko juu ya Viwango vya ubora wa huduma tunazotoa kwa Wateja wetu.
iii. Menejimenti itaandaa Dodoso na kuwapatia Wateja ili kupata maoni yao juu ya viwango vya ubora vilivyopo katika Mkataba huu.
iv. Baada ya kukusanya taarifa hizi zinazoonyesha huduma ilihitajika lini, lini ilitolewa na kwa uwingi na ubora wa kiasi gani n.k. zitajadiliwa na Menejimenti ya Mamlaka na baadae kupelekwa kwenye Bodi kwa ajili ya kupitia na kutoa maamuzi ya Kiutendaji kwa masuala yaliyoshindikana kwenye Menejimenti.

Taarifa hizi muhimu zitasaidia Mamlaka kufanya maboresho wakati wa mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja.

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Ili wananchi ama Wateja waweze kujua na kuelewa juu ya viwango vya ubora ambavyo Mamlaka imefikia katika utoaji wa huduma kwa wateja, ikilinganishwa na ahadi zilizotolewa katika Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja, kuna umuhimu wa kuhakikisha kuwa kuna kuwepo na mfumo wa kutoa taarifa hizo.

Utoaji wa taarifa hizo licha ya kukuza mahusiano mazuri na wateja, wananchi na wadau kwa ujumla taarifa hizo zinaweza kutumika kama kielelezo katika kuboresha utoaji wa huduma. Kwa lengo la kutoa taarifa hizo Mamlaka itaweka mikakati ya kuhakikisha kuwa kuna utaratibu wa kutunza na kutoa taarifa za malalamiko, pongezi na maoni juu ya huduma zetu. Taarifa zifuatazo zitatolewa ndani ya kipindi cha Robo mwaka, nusu mwaka na kwa mwaka mzima ama wakati wowote inapohitajika, taarifa hizi zitatolewa kwa njia mbalimbali kama Vikao vya watumia maji, wadau, matangazo, vipeperushi n.k. Mamlaka inatarajia kutoa taarifa zifuatazo;

i. Muhtasari wa kumbukumbu za malalamiko, pongezi ama maoni yaliyopokelewa toka kwa wateja na namna yalivyoshughulikiwa.
ii. Kiwango cha huduma tulichofikia kwa wakati huo ikilinganishwa na kiwango kilivyokuwa kipindi cha nyuma.
iii. Kiwango cha Utendaji kwa watumishi katika utoaji wa huduma dhidi ya viwango vilivyowekwa katika Mkataba huu.
iv. Malalamiko ambayo hayajafanyiwa kazi na sababu ya kutofanyiwa kazi.
v. Pongezi na maoni yaliyopokelewa na jinsi tulivyofanyia kazi kwa lengo la kuboresha huduma ama kutoa sababu ya yale ambayo hayajafanyiwa kazi ama kupokelewa na Mamlaka.
vi. Masuala ya sheria na Sera ya Maji dhidi ya huduma zitolewazo kwa lengo la kuonyesha ni kwa kiwango gani huduma tunazotoa zinafuata taratibu zilizopo.

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 yatakayo athiri 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.

19. MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote na Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira HTM tuma kupitia anuani ifuatayo;

Mkurugenzi Mtendaji
Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira HTM
S.L.P 80
Korogwe – Tanga
Simu: +255 272 650 064 au +255 713 100 370
Barua Pepe: mdhtm@maji.go.tz

20. SAA ZA KAZI

Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira HTM inafanya kazi ratiba /saa za kazi kama ifuatavyo;

- **Jumatatu hadi ijumaa**

Ukitoa siku za sikukuu huduma zitatolewa kuanzia saa 1: 30 asubuhi hadi saa 9:30 Alasiri.

- **Jumamosi**

Saa 3:00 asubuhi mpaka 7:00 mchana.

- **Siku za sikukuu na siku za juma pili**

Kukiwepo na dharura wateja hutoa taarifa kwa kupiga namba ya simu ya huduma kwa mteja ambayo ni ***+255 713 100 370***

21. USHIRIKISHWAJI WA WADAU

Katika kuandaa Mkataba huu wa huduma kwa mteja, Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM iliwashirikisha wadau muhimu wakiwemo watumishi wa mamlaka na wateja wake. Aidha, katika kuwashirikisha wateja wake mamlaka ilikaa vikao katika maeneo yake ya huduma **Kiambatisho Na.3** kinaonyesha muhtasari wa kikao na **kiambatisho Na.4** kinaonyesha Mahudhurio ya wadau.

VIAMBATANISHO

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

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846	Viwango vya Huduma Vitolewavyo kwa sasa na Mamlaka	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji safi au majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya Wateja kulipia gharama zamaunganisho na / au ada.	Wateja wanaunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kulipia gharama za maunganisho na / au ada.	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya Wateja kulipia gharama za maunganisho na / au ada.
2	Dira ya Maji-1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 15 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.	Ukarabati na ubadilishaji wa dira ya maji unafanyika kwa muda usiozidi siku 20 za kazi baada ya kubaini kuhusu ubovu wa dira	Muda usiozidi siku 15 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.
3	Dira ya Maji -2	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja.	Usomaji wa dira ya maji unafanyika mara moja kila mwezi mmoja.	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja.
4	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	Huduma inarejeshwa ndani ya masaa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.
5	Kurejesh a Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	Inafanyika ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.
6	Malalami ko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Yanashughulikiwa ndani ya muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.
7	Afya na Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	Kwa sasa huduma ya mtandao wa majitaka haupo, hivyo hakuna huduma itolewayo	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.
8	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	Kwa sasa huduma ya mtandao wa majitaka haupo, hivyo hakuna huduma itolewayo	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi 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	Huduma	Maelezo	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM	Fidia Kianzio	Fidia kwa Kuendelea Kuchelewa
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji safi au majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya Wateja kulipia gharama za maunganisho na / au ada.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
2	Dira ya Maji-1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 15 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
3	Dira ya Maji -2	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
4	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	TZS 100,000	TZS 5,000 kwa siku.
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku.
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku.
7	Afya na Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	TZS 50,000	TZS 20,000 kwa siku
8	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	TZS 30,000	TZS 20,000 kwa siku.

Kiambatisho Na. 3: Mhutasari wa kikao cha Wadau na Wateja katika kujadili Mkataba wa Huduma kwa Wateja `

ANGEDA ZA KIKAO

1. Utangulizi
2. Utambulisho
3. Kuthibitisha agenda
4. Kujadili Mkataba wa Huduma kwa mteja kwa Mwaka wa fedha 2022/23 mpaka 2024/25
5. Kufunga kikao

AGENDA Na.1: KUFUNGUA KIKAO

Mwenyekiti alifungua kikao mnamo saa 4.30 asubuhi kwa kuwakaribisha wajumbe wote waliohudhuria kwenye kikao, na kuwaomba kuwa huru katika kuchangia agenda zilizopo mezani.

AGENDA Na.2: UTAMBULISHO

Wajumbe wote walipata nafasi ya kujitambulisha na kuandika majina yao kama yanavyoonekana kwenye **kiambatisho Na.4**

AGENDA Na.3: KUTHIBITISHA AGENDA

Agenda zote nne (4) zilizosomwa na kuthibitishwa

AGENDA Na.4: KUJADILI MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KWA MWAKA WA FEDHA 2022/23 MPAKA 2024/25

Baada ya wajumbe kumaliza kujitambulisha na kuthibitisha agenda ya kiako Mwenyekiti wa kikao ambae ni Mh. Diwani kata ya kwedizinga aliweza kuwakalibisha wawakilishi wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi Mazingira HTM ili waweze kutoa mambo waliyokusudia kuyatoa katika kikao kwa wajumbe wote. Mwakilishi wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM alieleza kuwa Mamlaka imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wadau na wateja katika maeneo yote yanayohudumiwa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira HTM inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla.

Mwakilishi ambae ndo mtoa mada aliendelea kueleza na kutolea ufafanuzi vipengele vyote vilivyoko kwenye mkataba wa huduma kwa mteja ili kuelimishana kwa pamoja hatua kwa

hatua, vipengele hivyo vya mkataba vilivyojadiliwa ni Pamoja na *Madhumuni ya mkataba, Eneo la huduma, Dira na dhima ya mamlaka,Maadili ya msingi,Huduma zitolewazo na Mamlaka,Aina za wateja wa Mamlaka,Bei za huduma,Wajibu wa Mamlaka kwa wateja,Haki za mamlaka,Wajibu wa wateja kwa Mamlaka,Haki za wateja,Njia za kulipia ankara ya maji, Namna bora ya kuwasilisha maoni na malalamiko ya wateja,Viwango vya huduma wanavyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira HTM na Viwango vya Fidia kwa Kushindwa Kutimiza Malengo Ndani ya Muda Uliokubalika kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846),*

Baada ya mwakilishi huyo kueleza kwa upana juu ya Mkataba huo kwa wadau na wateja, Mwenyekiti aliruhusu maswali na ushauri kutoka kwa wajumbe wa kikao, mjumbe wa kwanza aliuliza kwa nini bei zenu za maji zinatofautiana na Mamlaka zingine? pili, Je lini ukarabati wa Mradi utafanyika maana kila siku tanasikia mradi mpya utajengwa na upotevu wa maji ni mkubwa kutokana na Miundombinu yenu kuwa chakavu? Tatu, mjumbe mwingine aliuliza kwanini siku hizi kumekuwa na chnagamoto ya maji kukata mara kwa mara? Majibu ya mwakilishi wa HTM yalikuwa kama ifutavyo;

Kuhusu ukarabati wa Mradi na uchakavu wa Miundombinu, Serikali ipo katika hatua za mwisho kwa ajili ya kuanza utekelezaji wa mradi wa miji 28 ambapo kwa upande wa HTM mradi huo utakarabati mradi na kuongeza huduma ya maji katika Wilaya za Handeni, Korogwe, Pangani na Muheza, pili Mradi wa Maji Segera – Kabuku; Mradi huu unalenga kunufaisha kata za Segera, Kwedizinga, Kwamngwe, Kabuku, Kabuku ndani, Mgambo, Komkonga na Kitumbi ambapo katika bajeti ya mwaka 2022/2023 utaanza kutekelezwa kwa kuwa kibali cha kuanza kutekeleza kimetolewa na wizara.

Pia kuhusu gharama za maji kutofautiana na mamlaka moja hadi nyingine ni kuwa kila Mamlaka ina changamoto zake za uendeshaji hivyo bei hizo huweza kutofautiana kutokana na gharama za uendeshaji wa mradi zikiwemo gharama za mitambo ya kusukuma maji.

Majibu ya swali la tatu kuhusu changamoto ya maji kukata mara kwa mara Umeme umekuwa ukikatika mara kwa mara au kuja uliopungua au uliozidi sana ukilinganisha na kiasi kile kinachotakiwa kuwasha mitambo ya kusukuma maji ambapo inasababisha huduma kukosekana kwa kuwa maji yanakuw hayawezi kusukumwa kwenda kwa wateja wetu mara kwa mara.

Agenda 5: Kufunga kikao

Baada ya wajumbe kuridhika kwa majibu yaliyotolewa na Mwakilishi wa Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira HTM, Mwenyekiti aliwashukuru wajumbe wote waliohudhuria au walioshiriki kwenye kikao hiki, baada ya maelezo hayo Mwenyekiti aliahirisha kikao mnamo saa 08:20 mchana

Kiambatisho Na. 4: Mahudhurio ya Wadau na Wateja katika kujadili Mkataba wa Huduma kwa Wateja

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA HTM

MAHUDHURIO YA KIKAO KATI YA MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA HTM NA WADAU WA MAJI KUJADILI NA KUTOA ELIMU JUU YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA KWA MWAKA WA FEDHA 2021/22 HADI 2023/24.

NA	JINA	CHEO	SIMU	SAINI
1	HOSSENI A KANYAU	VEO	0715548984	[illegible]
2	JOSEPH E MAKALA	MJKITI	0673984155	[illegible]
3	SIKABANI ALLY NGWANTUAGU	KATIAVWA CHOMBO	0718399320	[illegible]
4	RAMADHANI MGANGA	MWIKITI	0657231673	[illegible]
5	BAKARI O NKWELENGALA	MWIKITI	0716387513	[illegible]
6	IDDI MAHAMUDU LIMBE	MJUMBE	0717-356775	[illegible]
7	SHARIFA SHOMARI ABDALA	MJUMBE	0673833516	SHARIFA. S.
8	WILLIAM JOHN NGAMA	MJUMBE	0712-323203	[illegible]
9	HAMISI C. MUIUA	MWENYEKITI	0654995764	[illegible]
10	RAJABU ADAMU	MJUMBE	0714813199	[illegible]
11	NASRA H SELEMANI	VEO	0653311414	NSelemani
12	HEMEDI A MWENGUA	MJUMBE	0675233750	[illegible]
13	HASSANI A KAPALEDA	MW/KITI MJO	0654265905	[illegible]
14	RAJABU MOHAMEDI	MJUMBE	0786422789	[illegible]
15	RAJABU O FUKWA	/WEO	0712464020	[illegible]
16	HAPPY A MSOLLA	CDO	0672343592	[illegible]
17	ALLI OMARI JAMBIA	MKT. KITO.	0718121445	[illegible]

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA HTM

MAHUDHURIO YA KIKAO KATI YA MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA HTM NA WADAU WA MAJI KUJADILI NA KUTOA ELIMU JUU YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA KWA MWAKA WA FEDHA 2021/22 HADI 2023/24.

NA	JINA	CHEO	SIMU	SAINI
1	Paul Malashi	CM	0766454116	[illegible]
2.	AMURI R. MGAZA	Acc. HTM	0788393505	[illegible]
3	Tabora Mack	HTM. PRO	077987286	[illegible]
4	QUEEN MICHAEL	CDO	0652906833	Q. Michael
5	LILIAN KILUWO	BILLING HTM	0715 811014	[illegible]
6	AISHA YUSUPH	FUNDI HTM	0716340525	A.usuph
7.	SWAUMU HUSSEINY	FIELD	0714491116	S. Hussein
8.	PENDO DANIEL.	FIELD	0785060386	P. Daniel
9	RICALDO B. NOMBO	VEO-MAHAKAMA	0716340300	[illegible]
10	RHODA MWAMPI ANDREW	VEO-MANDERA	0777-632650	[illegible]
11.	JANETHY PHILEMON MNBAGA	MJUMBE-MANDERA	0653159704.	[illegible]
12	GEMA R. KADONGO	VEO-CHANGOMBE	0716-312331	[illegible]
13.	SALIMU RASHIDI	MJUMBE	0675721172	[illegible]
14	ATHUMANI A. NDUTU	VEO-MICHUNGWANI	0714148767	[illegible]
15	SADI M. MUHAMEDI	FIELD	0673 379225	[illegible]
16	HERIELI A. MBWAMBO	M/KIT/TEMBO	0657056138	[illegible]
17	SHABAN S. KITUMBA	M/WKITI	0717343844	[illegible]
18	MKOMBOZI SAIDI	MJUMBE	0656522147	[illegible]

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA HTM

MAHUDHURIO YA KIKAO KATI YA MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA HTM NA WADA WA MAJI KUJADILI NA KUTOA ELIMU JUU YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA KWA MWAK WA FEDHA 2021/22 HADI 2023/24.

NA	JINA	CHEO	SIMU	SAINI
1	Eng. Paul Molashi	CM	0766452416	
2	Yohane H. Mnalyanula	Mh. Diwani	0785994549	
3.	ROBERT D. MAFARU	AEK	0712080425	
4	Esther Obadia	L.T	0676965329	
5	JAMILAH SALIMU	FIELD	0637011826	J. Salimu.
6.	BLANDINA WALEWO	BO	0716940107	
7	MUSTAPHA F. DILANGA	FIELD	06565258497	
8	ATHUMANI S. Ramadhani	Field	0788594311	Ramadhani
9.	SHEDRACK. M. RASHIDI	FIELD	0628945780	
10	MAYASA. K. ALLY	VEO	0699208514	
11	FARAJA T. MAKUMBULI	KAIMU-WEO	0782035693	
12.	PATRICK V. MAHIMBO	VEO	0717693463	
13.	HAJI. M. SUDI	M/KAMATI	0717221936	
14	OMARI R. BILALI	MKT-UBWARI	0673613874	
15	ALFANI. R. MKUSITI	VEO	0715886110	
16	ANTHONY D. MPANDAMPULE	KATIBU	0674436845	
17	VENANCE A KAJANJA	M/KITI	0789338538	
18	ZAINA-MOHAMEDI	M/KITI	0621-169997	

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA HTM

MAHUDHURIO YA KIKAO KATI YA MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA HTM NA WADAU WA MAJI KUJADILI NA KUTOA ELIMU JUU YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA KWA MWAKA WA FEDHA 2021/22 HADI 2023/24.

NA	JINA	CHEO	SIMU	SAINI
19	ALLY JUMA	MJUBE	0654730387	[illegible]
20	EMMANUEL B. MTALEMWA.	FIELD.	0628933103	[illegible]
21	Ally S. Shemahonge	HTM	0712129754	[illegible]

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA HTM

MAHUDHURIO YA KIKAO KATI YA MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA HTM NA WADAU WA MAJI KUJADILI NA KUTOA ELIMU JUU YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA KWA MWAKA WA FEDHA 2021/22 HADI 2023/24 KATIKA KATA YA SINDENI

NA	JINA	CHEO	SIMU	SAINI
1	JESCA W. ELFADHIL	WEO	0714597416	
2	RASHIDI M. ATHUMANI	VEO	0674973721	
3	BAKARI A. MWEMONGO	M/KITI BONGI	0676640752	
4	ISMAIL JEREJEZA NGOZO	" MBUYUNI	0717 083302	
5	BAKARI A. SESALA	" KWEBOSO	0719 26866	
6	SALEHE A. KIVUMA	" MJUMBE	0715233816	
7	HASANI H. MAKCHANGA	MJUMBE	0652229690	
8	OMARI A. WAZIRI	VEO	0711841514	
9	OMARI S. ZINDANO	VEO	0717305396	
10	Emanuel Mehema	FUNDI	0654343628	
11	HEMEDI M KILONGOLA	M/KITI KWEFUNA	0710240302	
12	FATUMA H. OMARI	VEO	0711-806397	
13	OMARI S. MKUNDA	MJUMBE	0716066548	
14	SAIDA JABIRI	MJUMBE	0659215109	
15	AZIZA SALIMU	MJUMBE	0686291109	
16	MGAYA S. KILIMO	M/KITI KWAMKONO	0628-202362	
17	HAJI K. MHINA	M/KITI SINDENI	0717-482335	
18	Eng. Paul Malashi	CM-HTMUSA	0766456116	

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA HTM

MAHUDHURIO YA KIKAO KATI YA MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA HTM NA WADAU WA MAJI KUJADILI NA KUTOA ELIMU JUU YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA KWA MWAKA WA FEDHA 2021/22 HADI 2023/24 KATIKA KATA YA SINDENI

NA	JINA	CHEO	SIMU	SAINI
1.	MASIBU N. MFINANGA	TECH	0783537013	
2.	SHAHUMU H. SEMBOGA	FIELD	0714491116	
3.	PENDO S. MSAMBILI	FIELD	0786060386	
4	SHEDRACK M. RASHIDI	FIELD	0625945750	
5	JAMILAH S. ABDALLAH	FIELD	0687011826	
6	AISHA YUSUPH	FUNDI	0716340525	
7	MUSTAPHA F. DILUNGA	FIELD	0656258497	
8	ATHUMANI B. MWEPURA	FIELD	0678999814	
9.	BLANDINA WALELO	BO	0716940107	
10	ATHUMANI S. RAMADHANI	FIELD	0788594511	
11	RAMADHANI JUMA	VEO	0715324323	
12	Taboran March	HTM-P.R.O	0779-872860	
13	SIJAONA M. BULUGU	DO-SINDENI	0714841686	
14	EMMANUEL B. MTALEMWA	FIELD	0627933103	
15				