JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJI WA MBULU (MBUWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
TOLEO LA 1 – JANUARY 2022 MPAKA JUNE 2025

Umeandaliwa na:

Kaimu Mkurugenzi Mtendaji
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa mazingira Mbulu,
P.o. box 15,
Mbulu, Manyara, Tanzania.
Email : mdmbulu@maji.go.tz

Desemba 2021

YALIYOMO

YALIYOMO 1

DIBAJI 3

ORODHA YA VIFUPISHO 4

VIZIO 4

1. UTANGULIZI 5

2. MADHUMUNI YA MKATABA 5

3. ENEO LA HUDUMA 5

4. DIRA NA DHIMA 6

5.1. Dira 6

5.2. Dhima 6

5. MAADILI YA MSINGI 6

6. HUDUMA ZITOLEWAZO 6

7. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA 7

8. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA 7

9. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA 7

10. WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA 7

11. HAKI ZA MAMLAKA 8

12. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA 8

13. HAKI ZA WATEJA 9

14. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI 9

15. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 9

16. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA 10

17. UFUATILIAJI 10

18. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 10

19. MAPITIO YA MKATABA 11

20. MAWASILIANO 11

21. SAA ZA KAZI 11

22. USHIRIKISHWA WA WADAU MBALIMBALI 12

VIAMBATISHO 13

Kiambatisho Na. 1: Viwango vya Huduma 14

Kiambatisho Na. 2: Viwango vya Fidia 16

Kiambatisho Na. 3: Bei za huduma za majisafi 18

Kiambatisho Na. 4: Mahudhurio na Maoni ya Wadau wa Mamlaka 19

DIBAJI

Mkataba wa huduma kwa mteja umetayarishwa na Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira Mji wa Mbulu (MBUWASA) ili kuwapa taarifa wateja wake juu ya huduma zitolewazo na taasisi hii ya umma. Aidha mkataba huu ni ahadi ya kimaandishi kwa huduma zilizotolewa na Mamlaka 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.

Watumishi wa MBUWASA wanatakiwa kufikia viwango hivi vya utekelezaji ili kujenga taswira nzuri na muonekano wa taasisi hii kwa wateja wake. Ili kutimiza dhima hii, Mamlaka inalazimika kuboresha huduma na utendaji kazi wa kila siku.

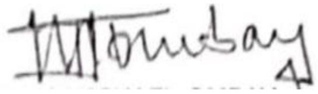
Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni mapatano yaliyowekwa kati ya anayetoa huduma (mamlaka) na anayepokea huduma (Mteja). Mkataba huu huainisha viwango vya huduma ambavyo walengwa wana haki ya kuvitarajia na pia kuweka utaratibu za ufuatiliaji na utatuzi wa matatizo pale yanapojitokeza.

Dhana na utekelezaji wa Hati hii ni kutokana na mabadiliko chanya katika uwajibikaji wa watendaji wa Mamlaka kwa jamii pamoja na elimu ambayo imekua ikitolewa kwa wateja kuhusu upatikanaji wa huduma bora za Majisafi na Usafi wa Mazingira. Mamlaka imetambua umuhimu wa kutumia mkataba huu kama nyenzo ya kuleta mabadiliko ya kiutamaduni kwa kumlenga Mteja kupitia huduma zinazotolewa.

MBUWASA inakusudia kutoa huduma endelevu na inayojitosheleza ya Majisafi na salama pamoja na Usafi wa Mazingira kwa wakazi wote wa Mji wa Mbulu ili kuboresha afya na kuinua kiwango cha hali ya maisha ya wananchi.

Mkataba huu utasaidia wateja si kujua haki zao tu pia kudai haki hizo, kimsingi unatoa uwazi zaidi kwa wateja namna ya kutoa malalamiko juu ya huduma zitolewazo na Mamlaka, namna ya kupata fidia pale inapothibitika kuwa wanapata huduma chini ya viwango stahiki. Ili Mkataba huu uweze kufanya kazi inabidi uwe hati hai inayotokana na mahusiano mazuri ya kiutendaji baina ya watumishi wa Mamlaka na wateja.

Ni mategemeo yangu kuwa watumishi wa Mamlaka watakuwa wasikivu zaidi kwa wateja na kuwajibika kwa hali ya juu na kwa nidhamu ili kutimiza matarajio ya wateja wetu.



John Michael Ombay

Kaimu Mkurugenzi Mtendaji

Tarehe: 22 DESEMBA 2021

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA	Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji
MBUWASA	Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mji wa Mbulu
RUWASA	Wakala wa Usambazaji Maji na Usafi Wa Mazignira Vijijini

VIZIO

m3	Mita za Ujazo
TZS	Shilingi za Tanzania

1. UTANGULIZI

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

Mkataba huu ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na MBUWASA, 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 utadumu kuanzia January 2022 mpaka June 2025, baada ya hapo utapitiwa tena 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 unaelezea muda ambao MBUWASA 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. ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mbulu (MBUWASA) ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo Mwaka 2004 kwa tangazo la Serikali Na. 29 na inafanya kazi 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 Mji wa Mbulu linajumuisha eneo lote la Halmashauri ya Mji wa Mbulu yenye Kata 17 ambazo ni Ayamaami, Uhuru, Sanu Baray, Ayamohe, Imboru, Endagikot, Nahasey, Nambis, Marang, Gunyoda, Silaloda, Kainam, Murray, Gehandu, Bargish, Daudi na Tlawi. Japo

kwa wakati huu maeneo yanayopata huduma ni Kata 6 ambazo ni Ayamaami, Ayamohe, Endagikot, Imboru, Sanu Baray na Uhuru.

4. DIRA NA DHIMA

5.1. Dira

Kuwa Mamlaka bora inayotoa huduma za Maji Safi na Usafi wa Mazingira miongoni mwa Mamlaka za Wilaya na Miji midogo.

5.2. Dhima

Kutoa huduma ya Majisafi, salama, ya kutosha, endelevu na kwa gharama nafuu kwa wateja wetu kwa kutumia rasilimali zilizopo na teknolojia ya kisasa kwa maendeleo ya wakazi wa Mji wa Mbulu.

5. MAADILI YA MSINGI

i. Uwajibikaji
ii. Weledi
iii. Usalama
iv. Ubunifu
v. Uadilifu
vi. Uhakika wa huduma
vii. Uendelevu wa huduma

6. HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na MBUWASA ni:

i. Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi;
ii. Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau;
iii. kuhusiana na huduma zetu;
iv. Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati;

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

i. Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi. Fomu hii inapatikana bure katika Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mji wa Mbulu;

ii. Survey hufanyika ili kujua aina na gharama za vifaa vitakavyotumika kufikisha huduma ya Maji;

iii. Mteja kulipia gharama zote za maunganishio mapya katika Ofisi za Mamlaka. Ofisi ndio yenye jukumu la kununua vifaa pamoja na kumuunganishia mteja huduma ndani ya siku 5 za kazi baada ya kukamilisha malipo;

N.B. Mabomba yote ya maji kutoka kwenye bomba kuu hadi kwenye mita yaa mteja yanamilikiwa na Ofisi. Hivyo Mamlaka ina haki ya kumuunganishia huduma ya maji mteja yeyote kweny bomba lolote;

7. 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. Vilula vya kuuzia maji (Kiosk).

8. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA

MBUWASA 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.**

9. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

Mamlaka itatoza wateja wake bei za huduma za majisafi zilizoidhinishwa na EWURA kama ilivyo kwenye **Kiambatisho No 3** na kama itakavyoelekezwa vinginevyo na EWURA. Bei hizi ni za muda mrefu sana tangu mwaka 2006, kwa sasa tupo kwenye mchakato wa kuandaa bei mpya za huduma za maji ili kukidhi gharama za uendeshaji wa huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira. Baada ya mabadiliko ya bei kufanyika yatatangazwa ili kila mteja na mdau wa huduma apate kufahamu

10. 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. Mteja kuomba kupimiwa utendaji wa mita yake endapo atahitaji;

xi. Mteja kutunziwa siri zake;

xii. Kuzingatia kanuni zote za uendeshaji wa mamlaka za maji ikiwa ni pamoja na kutowakatia wateja huduma ya maji siku za sikukuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.

11. HAKI ZA MAMLAKA

i. Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya maji.
ii. Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada ya kumpatia notisi/ankara)
iii. Kutobughudhiwa mtumishi wa Mamlaka ya Maji, mteja au Wakala wakati wa kutoa huduma.
iv. Kufanya ukaguzi wa huduma nyumbani kwa mteja.

12. 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. Kuwa na matumizi sahihi ya maji.

ix. Kutumia Maji kwa uangalifu na kwa matumizi yaliyokusudiwa.
x. Kutunza Miundombinu ya Mamlaka ya Maji inayotimika kumpa huduma (k.m mita za Maji, mabomba n.k).

13. HAKI ZA WATEJA

i. Kupata huduma ya majisafi.
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.

14. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

i. Kwa sasa wateja wanapata Ankara zao kwa kupelekewa na msoma mita kila mwezi au kwa kufika kwenye ofisi za Mamlaka.
ii. Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mji wa Mbulu wapo kwenye hatua za kujiunga na mfumo wa bill ulioanzishwa na Wizara ya Maji. Ambapo baada ya kujiunga na kuutumia wateja wataweza kutumiwa ankara zao za kila Mwezi na wataweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani. Pindi, mfumo utakapoanza kutumika wateja watajulishwa njia mbalimbali zitakazo tumika katika kulipia Ankara ya maji.

15. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Maoni, mapendekezo na malalamiko yanaweza kuwasilishwa kwa njia ya posta, simu, barua pepe au kwa mteja mwenyewe kufika Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizopo katika jengo la Idara ya Maji zamani na sasa Ofisi za RUWASA Wilaya ya Mbulu; Anuani yetu ni:

Mkurugenzi Mtendaji,

Mamalaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mbulu Mjini,

S. L. P 15,

Mbulu, MANYARA.

Barua pepe: mdmbulu@maji.go.tz.

Simu: 0783 032330, 00783 665282.

Lalamiko la mteja huwekwa kwenye daftari la malalamiko kwa ajili ya kumbukumbu na kurahisisha ufanyiaji kazi. Mtumishi maalum wa Mamlaka atayapokea malalamiko hayo na kuyawasilisha kwenye kitengo husika (kulingana na aina ya lalamiko) kwa ajili ya utatuzi.

16. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

i. Mamlaka hutatua matatizo ya Wateja ndani ya siku nne za kazi mara baada ya wateja kuleta malalamiko;
ii. Wateja hufika ofisini kutoa malalamiko;
iii. Huandika malalamiko hayo kwenya daftari maalum malalamiko;
iv. Fundi huenda kutatua tatizo lake na kurejesha majibu ofisini;
v. 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.

17. UFUATILIAJI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mbulu itatumia njia zifuatazo kufuatilia viwango vya Huduma vinavyotolewa;

i. Kufanya vikao na wadau wote ili kuweza kujua ubora wa huduma inayotolewa na Mamlaka kwa wateja wake.
ii. Kuandaa Dodoso na kuwapatia Wateja ili kupata maoni yao juu ya viwango vya ubora vilivyopo katika Mkataba huu.
iii. Kufanya vikao na watumishi wake ili kuweza kupata mrejesho na maoni mbalimbali kuhusiana na huduma.

Baada ya kukusanya taarifa hizi zinazoonyesha huduma ilihitajika lini, lini ilitolewa na kwa uwingi na ubora wa kiasi gani nk. zitapelekwa kwenye Bodi ya Mamlaka kwa ajili ya kupitia na kutoa maamuzi ya kiutendaji kwa masuala yaliyoshindikana na Menejimenti.

18. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mbulu katika kutoa taarifa kwa wateja wake inatumia njia zifuatazo:

i. Vyombo vya habari (Radio Habari Njema Mbulu);
ii. Kuandaa na kushiriki katika mikutano mbalimbali;
iii. Ujumbe wa simu (sms);
iv. Mitandao ya kijamii (WaatsApp); na
v. Magari ya matangazo.

19. MAPITIO YA MKATABA

Kufuatana na kuwa Mkataba huu umeandaliwa katikati ya Mwaka wa Fedha 2021/22, Mkataba huu utatumika kwa kipindi cha kuanzia January 2022 mpaka June 2025 ili kuendana na hali halisi pamoja na Mpango wa Kibiashara wa MBUWASA ambao utaanza kutumika kuanzia Julai 2022 mpaka June 2025. Baada ya muda wa Mkataba huu kuisha utafanyiwa mapitio tena. Aidha, Mkataba huu utaanza kutumika rasmi baada ya kupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi wa Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji yaani EWURA. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka katika utoaji wa huduma ya majisafi na usafi wa mazingira.

20. MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mbulu, tuma kupitia anuani ifuatazo: -

Anuani: Mkurugenzi Mtendaji MBUWASA,

S. L. P 15, Mbulu – Manyara;

Simu: +255 (0) 783 032330;

E-mail: mdmbulu@maji.go.tz

21. SAA ZA KAZI

Kufika ofisi za Mamlaka zilizopo Jengo la RUWASA (zamani Idara ya Maji) Mtaa wa Bomani, Muda wa kazi kuazia saa 1:30 hadi 10:00 jioni siku za Jumatatu hadi Ijumaa, na Jumamosi kuanzia saa 2:30 subuhi hadi 7:00 mchana.

Siku	Muda
Jumatatu – Ijumaa	1:30 Asubuhi – 10:00 Jioni
Jumamosi	2:00 Asubuhi – 7:00 Mchana

22. USHIRIKISHWA WA WADAU MBALIMBALI

Katika kuandaa Mkataba huu wa Huduma kwa mteja, Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mji wa Mbulu iliwashirikisha wadau muhimu wakiwemo watumishi wa Mamlaka pamoja na wateja wake. Aidha, katika kuwashirikisha wateja Mamlaka ilifanya kikao na wateja wake katika ukumbi jengo la Maendeleo ya Jamii ikiwashirikisha wawakilishi wa wananchi wakiwepo Viongozi, Wabunge, Madiwani, wenyeviti wa mitaa, wakuu wa taasisi, nk waliopo katika eneo la huduma. **Kiambatisho Na. 4** kinaonesha mahudhurio na muhitasari wa maoni ya wadau mbalimbali.

VIAMBATISHO

Kiambatisho Na. 1: Viwango vya Huduma

Viwango vya Huduma wanavyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka MBUWASA, Viwango vinanvtotolewa na MBUWASA na Viwango Vinavyopendekezwa Kupitishwa.

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA	Viwango vya Huduma vinavyotolewa na MBUWASA kwa sasa	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na MBUWASA/ Vinavyopendekezwa Kupitishwa na EWURA
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji safi au majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho.	Wateja wanaunganishiwa maji ndani ya siku 7 za kazi, baada ya mteja kukamilisha manunuzi ya vifaa na kulipia gharama za maunganisho	Wateja wanaunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya kulipia gharama za maunganisho.
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.	Dira mbovu hufanyiwa uchunguzi na kukarabatiwa au kuondolewa ndani ya siku 15 za kazi	Muda usiozidi siku 15 za kazi, kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu wa mita husika, ilimradi Mamlaka inazo dira zinazofanya kazi katika ghala lake.
3	Dira ya Maji -2	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja.	Mamlaka inasoma dira za maji za wateja mara moja kila Mwezi	Usomaji wa dira ya maji unafanyika mara moja kila mwezi mmoja.
4	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya saa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	Mamlaka inarejesha huduma ya maji iliyositishwa kimakosa ndani ya saa 24 baada ya kuthibitisha kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa sahihi	Huduma itarejeshwa ndani ya masaa 24, baada ya kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa sahihi.
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya saa 24 baada ya kulipa deni.	Mamlaka inarejesha huduma ndani ya siku tatu baada ya mteja kulipia deni lake	Huduma itarejeshwa ndani ya saa 24 baada ya mteja kulipa deni.

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA	Viwango vya Huduma vinavyotolewa na MBUWASA kwa sasa	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na MBUWASA/ Vinavyopendekezwa Kupitishwa na EWURA
6	Malalamiko	Kushughulikia Malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Mamlaka inafanyia kazi/ uchunguzi lalamiko lolote la mteja ndani ya siku 7 za kazi.	Malalamiko ushughurikiwa ndani ya siku 5 za kazi
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 nyuma ya mteja.	Mamlaka kwa sasa haina huduma ya maji taka	Mamlaka haina huduma ya majitaka
8	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	Mamlaka haina huduma ya majitaka	Mamlaka haina huduma ya majitaka

Kiambatisho Na. 2: Viwango vya Fidia

NA.	Huduma	Maelezo	Lengo	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na MBUWASA/ Vinavyopendekezwa Kupitishwa na EWURA	Fidia Kianzio	Fidia kwa Ucheleweshaji wa ziada
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya majisafi au majitaka	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kulipia gharama za maunganisho na / au ada	Wateja wanaunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya kulipia gharama za maunganisho.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
2	Dira ya Maji-1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 7 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.	Muda usiozidi siku 15 za kazi, kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu wa mita husika, ilimradi Mamlaka inazo dira zinazofanya kazi katika ghala lake.	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 baada ya mwezi mmoja.	Usomaji wa dira ya maji unafanyika 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.	Huduma itarejeshwa ndani ya masaa 24, baada ya kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa 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.	Huduma itarejeshwa ndani ya saa 24 baada ya mteja kulipa deni.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku

NA.	Huduma	Maelezo	Lengo	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na MBUWASA/ Vinavyopendekezwa Kupitishwa na EWURA	Fidia Kianzio	Fidia kwa Ucheleweshaji wa ziada
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Malalamiko ushughurikiwa ndani ya siku 5 za kazi	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.	Mamlaka haina huduma ya majitaka	NA	NA
8	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa Mtandao wa majitaka nje	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	Mamlaka haina huduma ya majitaka	NA	NA

Kiambatisho Na. 3: Bei za huduma za majisafi

Mgawanyiko	Majumbani	Biashara	Taasisi	Vilula/magati/ vioski
Waliofungiwa mita (TZS/m3)	540	560	550	10 Tsh/20lts
Walio na mita (makisio)	4,500	9,500	10,000	
Ada ya Maunganisho mapya	150,000	170,000	170,000	
Ada ya kurejeshewa huduma	10,000	11,000	11,000	

Kiambatisho Na. 4: Mahudhurio na Maoni ya Wadau wa Mamlaka

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJI WA MBULU (MBUWASA)

MUTHASARI WA KIKAO CHA WADAU CHA KUJADILI, KUPITISHA NA KUIDHINISHA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KILICHOFANYIKA TAREHE 14.12.2021

UTANGULIZI

Kikao kilifunguliwa mnamo saa mbili na sunu (03:00 asubuhi) na Mkuu wa Wilaya ya Mbulu kwa kusoma baadhi ya ya yaliyomo kwenye dibaji ya mkataba. Aliongeza kuwa huu ni ukomavu wa mamlaka na kujiamini katika utoaji wa huduma kwa wananchi na ndiyo maana wakatuletea huu mkataba

Meneja wa Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira Mji wa Mbulu alimshukuru Mkuu wa Wilaya na kuanza kusoma mkataba kwa wadau wa maji. Wadau waliupokea na kutoa maoni yao juu ya mkataba huo. Wadau walioshiriki ni kama wafuatao, **Wabubge, Madiwani, Wenye viti wa mtaa, Watendaji wa Kata, Wananchi, Wakuu wa Taasisi.**

MAONI YA WADAU WA MAJI JUU YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.

Na.	Jina la Mdau aliyechangia	Michango/ maoni/ Maswali na majibu kwa hoja za wadau
	Mteja Godfrey Pareso	Alisema mabomba chakavu na yanayopteza maji mengi kwa uvujaji yabadilishwe, Akashauri mamlaka iboreshe miundo mbinu. tunahitaji pre-paid meter zitarahisisha. Mamlaka iwe na mpango mkakati wa kudhibiti maji taka
	Mwenyekiti wa Halmashauri ya Mji;	Alisema mkataba huu utapunguza kero za kupigiwa simu na wananchi kwaajili ya changamoto za maji. Akapongeza mamlaka kuja na mpango huu wa kuwa na mkataba wa huduma kwa mteja.
	Meneja NMB	Yeye alishangaa ni kwa jinsi gani Mamlaka inamudu gharama za uendeshaji ikiwa uniti ya maji wanauza kwa tshs 540 wakati wanazalisha uniti hiyo moja kwa tshs 365, akashauri kuwa 'Mamlaka inabidi iongeze bei ya maji ili iweze kujiendesha' Majibu: Mamlaka ipo katika hatua ya mwisho kukamilihsa mpango wake wa biashara ambao utawezesha bei ya maji kubadilika/kupanda.
	Mbunge wa Jimbo la Mbulu Mji- Mhe. Zacharia Paul Isaay	Yeye alijikita katika suala zima la uhaba wa maji mjini, amesema maji hayatoshi na akasema kuwa haki ya kwanza ya mwananchi ni kupata maji safi, salama na yakutosha. Akashauri Mamlaka ya maji iandae kikao kingine cha wadau wa maji kikubwa ili kujadili changamoto ya uhaba wa maji katika mji wa mbulu na Halmashauri kwa ujumla.

	Mbunge wa viti maalum mkoa wa Manyara. Mhe. Rahhi	Yeye alipongeza hatua iliyofikiwa na Mamlaka hadi kuwa na Mkataba wa huduma kwa mteja wa maji.
	Diwani wa Kata ya imboru.	Aliuliza juu ya kuunganisha maji kutoka kwenye rola ya mteja aliyolaza kwa gharama zake hiyo ikoje? Maji taka mji wa mbulu usimamizi wake ukoje?
	Mteja	Alishauri Mamlaka iwe na dawati la kusikiliza malalamiko hapo ofisini kwenu.
	Mteja	Aliuliza juu ya uchimbaji wa kisima kwake atahitajika kulipia bili ya kisima?
	Mteja	Tumeelezwa kuwa Mamlaka italipa fidia ikiwa itatoa huduma chini ya kiwango cha makubaliano. Je Mamlaka isipotoa fidia mteja aende wapi? Majibu: Mkataba umeonesha namna ambavyo mteja asiporidhika atakata rufaa kwa Mamlaka ya uthibiti wa Nishati na Maji

Mwisho:
Baada ya kutoa maoni yao wadau wa maji waliupitisha mkataba huo wa huduma kwa mteja na kusema umewafumbua macho na ni jambo jema kuwa na mkataba.
Mwenyekiti aliyekaimishwa na mkuu wa wilaya alifunga kikao cha wadau wa maji mnamo saa saba na nusu mchana 07:30

imeandaliwa na:

Kanuya

Winfrida Elipokea Kanuya
Kaimu Afisa Biashara –Mbulu WSSA

MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJI WA MBULU
P.O. BOX 15
MBULU

MAHUDHURIO YA KIKAO CHA WADAU WA MAJI TAREHE 14. 12. 2021

S/N	JINA	WADHIFA / CHEO	TAASISI ULIKOTOKA	NAMBA YA SIMU	BARUA PEPE	SAHIHI
1	SEZARIA . V. MAKOTA	DC	DC's OFFICE	0787588854	akoyaga@yahoo.com	
2	SARAH E. SANGA	DAS	DC'S OFFICE	0768157746	[illegible]@yahoo.com	
3	Alphonce Katunzi	DPO	MAGERE	0724654070	[illegible]@gm	
4	PETER M. SULLE	MIKITI	HALMASHAURI	0784202618	[illegible]@gmail.com	
5	ZACHARIA P. ISSAAY	(MA) MAJI	MBULU MJI	0754030505	Issaayzacharia@gmail	
6	JOHN MICHAEL	MD	MBUWASA	0783032330	mdmbuwasa@maji.go.tz	
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

MAHUDHURIO YA KIKAO CHA WADAU WA MAJI TAREHE 14. 12. 2021

S/N	JINA	WADHIFA / CHEO	TAASISI ULIKOTOKA	NAMBA YA SIMU	BARUA PEPE	SAHIHI
1	INSP. JOSEPH E. KASSONGO	DFO-MBULU	ZIMAMOTO	0714653340	joseph.elias@frf.go.tz	[signature]
2	MAGDALENA P. MLUTA	AG THO MBULU	MBULU HOSPITAL	0682246729	plasidmagdalena@gmail.com	M. Mluta
3	MWAJUMA A. KABUGA	DIWANI	UHURU	0783830519		[signature]
4	PATRICK M. MWINUKA	AG. T.L.O MTC	MTC	0789301824	michaelpatrick788@gmail.com	[signature]
5	BURANADE HABHAI	M/S/M TANGO	SERIKALI MT.	0767376762	—	[signature]
6	James Mahi	Ag. Manager	NMB	0753879738	james.mosli@nmbtz.com	[signature]
7	CHRISTINA P. OMBAY	MKSHULE	HARKA	0622691083		[signature]
8	Morandi Kunambi	MTEJA	IMBORU	0784316765	—	[signature]
9	EDWIN M. MASONG	MDAU	DMDD	0623415941	edwinmasong@mol.	[signature]
10	SARAH SIMBANWOKNE	BSO	BSO	0714107511	//	[signature]
11	EMMANUEL T. MOMO	MWALIMU	NTC-MBULU	0784160320	momofamu@gmail.com	[signature]
12	YUSTINA RAHHI	MBUNGE	BUNGE	0754667186	yustina.rahhi@yahoo.co.uk	[signature]
13	ANJELA DOMINICK	MWALIMU	IMBORU S/M	0784582478	anjeladominick@gmail.com	[signature]
14	GISAR BURA	MKITI	HAYAHAYA	0786620919	-	[signature]
15	BAYI A. AGAPIUS	DIWANI	ENDAGIKOT	0784520306	—	[signature]

MAHUDHURIO YA KIKAO CHA WADAU WA MAJI TAREHE 14. 12. 2021

S/N	JINA	WADHIFA / CHEO	TAASISI ULIKOTOKA	NAMBA YA SIMU	BARUA PEPE	SAHIHI
1	KASTULI H. SULLEY	MW/	SINGLAND SEC	0699276293	—	[illegible]
2	UMBE[illegible] MAJO	DIWANI	[illegible]	0784151551	—	[illegible]
3	ZAITUNI R. BAYO	M/KITI-HARKA	KATA-UHURU	0784664084	—	[illegible]
4	MCHG SAMWEL SULLE	MCHG_MAJI	SANU	0754614114	—	[illegible]
5	NEEMAELI E. MASSAWE	WEO-UHURU	UHURU	0786589775	neyma272@gmail.com	[illegible]
6	ZAKARIA NYINIMBE	AGTPEO	ELIMU MSINGI	0766591712	Zacy 2014@gmail	[illegible]
7	BONIFACE P. OMBAY	M/SIDAY	SIDAY	0622079773	bonnym22@gmail.com	[illegible]
8	SILVINI NIIMA ANTO	M/KIT. SBARM	SANUBARAM	0786620329	—	[illegible]
9	BLASI F. HUCHE	Mg MENEJA	TARURA	0784714990	hucheblasi@yahoo.com	[illegible]
10	DANIEL YAMET	M/KITI-TSEA	IMBORU	0789.299640	—	[illegible]
11	ALEX MASSAY	MKUTIMA	SANU	0762520498	—	[illegible]
12	VICENT E. MUGETA	TESO	IMBORU H/Q	0753062650	vicentedward98@gmail.com	[illegible]
13	GRACIANA MAHEZA	Mwenyekiti	RHN	062909438	graciana.maheza67@gmail.com	[illegible]
14	CASSIAN P. NICHOLAUS	Kny/Mkuu Shule	E/S SARUATT C.S	0787-371483	cassian peter 4@gmail.com	[illegible]
15	ALLY AKONAAY	DIWANI	AYAMOHE	0784505275	—	[illegible]

MAHUDHURIO YA KIKAO CHA WADAU WA MAJI TAREHE 14. 12. 2021

S/N	JINA	WADHIFA / CHEO	TAASISI ULIKOTOKA	NAMBA YA SIMU	BARUA PEPE	SAHIHI
1	CHRISTOPHER MBANO	Ag DBC	PCCB	0789764490		[illegible]
2	GODFREY D. PARESO	MDAU	AJAKAMA	0784725923		[illegible]
3	Raynord John	CPDB AgBN	MBUW	0768334529		[illegible]
4	Peter Arcadius	TCCIA	MBULU	0784457036		[illegible]
5	BASIL BOAY GWAW	DIWANI	IMBORU	068607[illegible]		[illegible]
6	KRISTULI JOHN	DIWANI	MARANGU	0784500664		[illegible]
7	ENG FAUSTINA PUYOH	MENEJA TANESCO	TANESCO	0737155550		[illegible]
8	GEOFREY L. NYUMAINZU	DC-ENGINEER	DC-MBULU	0694072226	geonyuma@yahoo.co.uk	[illegible]
9	FRANCIS E. CLETI					[illegible]
10	JOSEPH E. NGAILA	THAO	MBULU TC	0767618498	josephngaila78@gmail.com	[illegible]
11						
12						
13						
14						
15						