JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YAMAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJINI MOSHI

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA
"CUSTOMER SERVICE CHARTER"

TOLEO LA III – JULY 2024 – JUNE 2027

"Maji kwa Maisha yenye Amani na Endelevu"

Makutano ya barabara ya Kibo/ Bath Road
S. L. P 1001, Moshi , Tanzania :
Simu: +255- 27-2751164
Barua pepe: info@muwsa.go.tz, Tovuti: http://www.muwsa.go.tz

YALIYOMO

DIBAJI ii

ORODHA YA VIFUPISHO iii

1.0 UTANGULIZI 6

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 7

3.0 ENEO LA HUDUMA 7

4.0 DIRA, DHAMIRA NA MAADILI YA MSINGI 7

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA MAMLAKA 8

6.0 MAKUNDI YA WATEJA WA MAMLAKA 11

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA WATEJA 12

8.0 BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA 12

9.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA 14

10. HAKI ZA MAMLAKA 14

11. WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA 14

12. HAKI ZA MTEJA WA MAMLAKA 15

13. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI 15

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 15

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA. 16

16. UFUATILIAJI WA SHUGHULI ZA KILA SIKU ZA MAMLAKA 17

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 18

18. MAPITIO YA MKATABA 18

19. MAWASILIANO 18

20. SAA ZA KAZI 19

21. USHIRIKISHWAJI WA WADAU 19

22. VIAMBATISHO 20

DIBAJI

Maji ni muhimu kwa kila kiumbe hai. Uhai wa binadamu duniani unategemea sana upatikanaji wa majisafi na salama ya kutosha. Kutokana na mwongozo wa Sera ya Maji nchini, utoaji wa huduma ya majisafi na uondoaji majitaka unasisitiza ushirikishwaji wa wananchi na wadau katika kuboresha na kuendeleza huduma hizo muhimu kwa uhai wetu.

Huduma ya usambazaji wa majisafi na uondoaji wa majitaka katika Mji wa Moshi zinatolewa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Moshi [MUWSA].

Mamlaka imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wananchi wa maeneo yote yanayohudumiwa na MUWSA mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wananchi wote kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka kutoa huduma bora kwa uwazi na uwajibikaji.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja unatoa maelezo kwa wateja na wadau wa maji juu ya lengo kuu la kutoa huduma bora na endelevu ya majisafi na uondoaji wa majitaka na kutoa mwongozo juu ya wajibu na haki za Mteja na Mamlaka.

Vilevile mkataba huu ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka.

Mamlaka itaendelea kutoa huduma bora na endelevu kwa wateja kama inavyoelezwa kwenye mkataba huu.

....28/06/2024

Sahihi **Tarehe**

Eng. Kija Limbe

Mkurugenzi Mtendaji

ORODHA YA VIFUPISHO

(i) MUWSA – Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Moshi

(ii) EWURA – Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji

(iii) CAG – Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali

(iv) EWURA CCC – Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma Zinazodhibitiwa na EWURA

1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Moshi imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Wateja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na Mamlaka mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa. Vilevile Mkataba huu una lengo la kueleza 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 muongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka 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 ambavyo atatoa malalamiko iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa. Zaidi ya hapo Mkataba unaeleza taratibu za namna ya kupata fidia pale inapothibitika kuwa mteja anapata huduma chini ya viwango vilivyokubalika. Kwa ujumla, Mkataba wa Huduma kwa Wateja ni chombo ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, wafanyakazi wa Mamlaka na wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Wateja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayojitokeza yatumike katika kuufanyia mapitio na marekebisho kwa ajili ya kuongeza ufanisi wa utoaji huduma. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Wateja yatafanyika kwa kuwashirikisha wateja, watumishi 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 (mtumiaji) aweze kujua huduma zinazotolewa na viwango vya huduma anazostahili kupata. Mkataba pia unaelezea muda ambao watumishi wa Mamlaka watatumia kutoa huduma anayohitaji. Mkataba huu pia unaeleza majukumu au wajibu wa mteja katika kupata huduma husika. Aidha, Mkataba unaelezea namna mteja atakavyotoa maoni ikiwa ni pamoja na jinsi ambavyo atatoa malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na Mamlaka.

3.0 ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Moshi ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 1998 na inafanya kazi kulingana na Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Moshi inatoa huduma kwenye eneo la Halmashauri ya Manispaa ya Moshi, Mamlaka ya Mji Mdogo wa Himo kwa Tangazo la Serikali namba 113 la mwaka 2016, Wilaya ya Hai kwa Tangazo la Serikali namba 585 la mwaka 2019 na Kata kumi na mbili (12) za Halmashauri ya Wilaya ya Moshi ambazo ni: Mabogini, Uru Kusini, Uru Kaskazini, Kibosho Mashariki, Uru Mashariki, Mbokomu, Old Moshi Magharibi, Old Moshi Mashariki, Kimochi, Marangu Mashariki, Mwika Kusini na Mamba Kusini kwa Tangazo la Serikali namba 573 la mwaka 2018. Aidha, Mamlaka itatekeleza maelekezo itakayopewa na mamlaka husika kulingana na mahitaji (nje ya mipaka iliyotajwa)

4.0 DIRA, DHAMIRA NA MAADILI YA MSINGI

i. **Dira** *(vision)*: Kuwa Mamlaka bora ya usambazaji wa majisafi na usafi wa Mazingira Afrika.
ii. **Dhamira** *(mission)*: Kuwezesha upatikanaji wa Maji safi na salama na Usafi wa Mazingira kupitia ubunifu, ufanisi na matumizi bora ya rasilimali kwa maendeleo endelevu.
iii. **Maadili yetu katika Kazi** *(Core values)*:

(a) Uwajibikaji: Watumishi watatekeleza wajibu kwa kuzingatia sharia na miongozo iliyowekwa na serikali.

(b) Kipaumbele kwa wateja: Kuwa na maono yanayoendeshwa na mahitati na matarajio ya wateja ili kufikia kiwango cha juu cha wateja kuridhika na huduma wanazozipata kutoka MUWSA.

(c) Weledi: Kuonyesha utaalam wa kiwango cha juu katika kutoa huduma bora kwa wateja.

(d) Uwazi: Uwazi katika utoaji wa taarifa muhimu na stahiki kwa wateja.

(e) Ubunifu: watumishi kuwa wepesi kubadilika kuendana na mazingira yanayowezesha kutoa huduma bora kwa wateja.

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA MAMLAKA

Mamlaka inatoa huduma kuu mbili; Huduma ya Usambazaji Majisafi na Huduma ya Uondoaji Majitaka.

5.1 KUSAMBAZA NA KUWAUNGANISHIA WATEJA MAJISAFI

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

i. Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi. Huduma hii inapatikana katika ofisi za Mamlaka.

ii. Kwa maeneo yaliyopimwa, mwombaji wa huduma hiyo anapaswa kuwasilisha nyaraka halali za uthibitisho wa umiliki wa eneo linalohitaji kuunganishiwa huduma ikiwemo mkataba wa mauzo ya kiwanja au hati ya nyumba/kiwanja.

iii. Kwa maeneo ambayo hayajapimwa mwombaji atapaswa kupata kutoka kwa Mwenyekiti wa Mtaa na kuthibitishwa na Afisa Mtendaji wa Mtaa/Afisa Mtendaji wa Kata inayothibitisha umiliki wa eneo husika ikiwa mwombaji ni mkazi wa eneo la manispaa ya Moshi, au Mwenyekiti wa Kitongoji/Kijiji na kuthibitishwa na Afisa Mtendaji wa Kijiji ikiwa mwombaji ni mkazi wa eneo la Halmashauri za Wilaya.

iv. Mteja atafanyiwa "survey" ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya fomu ya maombi kukamilika na kujulishwa gharama za maunganisho mapya anazopaswa kulipa.
v. Mteja ataunganishiwa huduma ya majisafi ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya malipo kukamilika.

Ili kudhibiti ubora wa vifaa, gharama ya kuunganisha huduma ya majisafi inajumuisha ununuzi wa vifaa kutoka Mamlaka.

5.2 HUDUMA YA UONDOAJI MAJITAKA

Huduma ya uondoaji wa majitaka inajumuisha ukusanyaji,usafirishaji na utibuji wa majitaka katika mabwawa ya kutibia majitaka yanayojulikana kama *Waste Stabilisation Ponds* yaliyopo eneo la Mabogini.

Mamlaka inatoa huduma kwa wakazi ambao hawajafikiwa na mtandao wa majitaka kwa kutumia Gari maalum la kubeba majitaka kutoka kwenye makazi yao na kupelekwa kwenye mabwawa ya kutibu majitaka (cesspit emptier) ili yasafishwe na kufikia viwango vya Ubora vya Kiafya na Kimazingira vilivyowekwa. Huduma ya uondoaji wa majitaka kwa kutumia magari hufanywa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Moshi kwa kushirikiana na watoa huduma binafsi ambao wamepewa kibali na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Moshi.

Mamlaka inatoa huduma ya uzibuaji wa mtandao wa majitaka mara unapoziba. Mamlaka itafanya uzibuaji katika bomba kuu na bomba za huduma zinazohudumia mteja Zaidi ya mmoja.

Ili kuunganiswa kwenye huduma ya majitaka mteja atapaswa kufuata hatua tajwa kwenye kipengele cha maunganisho ya majisafi (5.1)

5.3 MATENGENEZO YA BOMBA ZA MAJISAFI

Mamlaka inawajibika kufanya matengenezo na ukarabati wa bomba kuu za usambazaji mpaka kwenye bomba za huduma *(Service Lines).* Bomba linalotoka kwenye *service line* kupeleka maji nyumbani kwa mteja pamoja na Bomba za ndani ya eneo la mteja ni mali ya mteja. Hivyo ni jukumu la mteja kuhakikisha kuwa anatunza na kugharamia ukarabati.

Mamlaka ina wajibu kisheria kufanya ukaguzi wa bomba za huduma ndani ya eneo la mteja na kutoa taarifa au ushauri kuhusiana na hali halisi ya bomba.

5.4 KUKOSEKANA KWA HUDUMA YA MAJISAFI

Kutokuwepo kwa huduma ya majisafi katika eneo au kwenye nyumba ya mteja kunaweza kusababishwa na mambo yafuatayo:-

i. **Sababu za kiufundi**

a) Hitilafu ya umeme kwenye pampu za kusukuma maji. Hii ni kwa maeneo yanayopata maji kutoka kwenye visima virefu.
b) Kupasuka au kuwa na uvujaji wa maji au hitilafu yoyote kwenye bomba la mteja.
c) Kupasuka kwa bomba kuu za kusambazia maji, ama hitilafu katika vyanzo, matangi ya kuhifadhia maji au mtandao wa bomba za maji na kadhalika.

Mamlaka itatoa taarifa rasmi kwa wateja kwa njia ya simu za mkononi, Redio, Runinga na aina mbalimbali za matangazo endapo kutatokea tatizo kwenye utoaji wa huduma ikiwa ni pamoja na kuwepo kwa majanga ya asili au mabadiliko yoyote.

ii. **Kusitishiwa huduma**

Huduma ya majisafi itasitishwa kwa sababu zifuatazo: -

a) Mteja kutolipa Ankara yake ya matumizi ya majisafi au majitaka kwa muda wa siku 30 toka apate ankara yake.
b) Mteja husika kuharibu Dira ya maji ama viungio katika bomba la mteja na hivyo kusababisha uvujaji wa maji.

c) Mita ya maji kutosomwa kwa muda wa miezi mitatu kutokana na mteja kufunga mlango mkuu wa nyumbani kwake.

d) Mteja kukamatwa akitumia maji kinyume cha taratibu zilizowekwa.

5.5 MATUMIZI YA MAJI NA UTUNZAJI WA MITA YA MAJI

Usahihi wa matumizi ya majisafi unategemea mita ya maji *(water meter).* Ili kumsaidia mteja kuwa na taarifa sahihi ya matumizi ya majisafi, Mamlaka itafunga mita kwa sharti la kuitunza ili isiharibiwe ama kuibwa. Kwa kuwa mita ya maji ni moja kati ya miundombinu muhimu inayotumika kupima kiasi cha maji mteja alichotumia, hivyo basi mteja ana jukumu la kuilinda mita hiyo isiharibiwe na watu wasio na nia njema. Mita ni mali ya Mamlaka, na endapo itapata changamoto ya kuharibika Mamlaka ina wajibu wa kuibadilisha na mteja kupewa taarifa.

5.6 UVUJAJI WA BOMBA ZA MAJISAFI

Ni jukumu la Mteja kudhibiti uvujaji katika bomba la mteja kwa kugharamia matengenezo yanayostahili haraka iwezekanavyo na kadiri atakavyoshauriwa na wataalam wa mamlaka. Uvujaji wa majisafi husababisha upotevu na hasara kubwa kwa rasilimali ya maji.

Hata hivyo Mteja anapopata ankara ambayo anahisi si sahihi na ni tofauti kulingana na matumizi yake anatakiwa atoe taarifa baada ya kupata ujumbe wa usomaji ndani ya siku saba za wiki kitengo cha Huduma kwa Wateja ili wataalamu wa Mamlaka wafanye uchunguzi mapema kubaini uvujaji au tatizo lingine.

6.0 MAKUNDI YA WATEJA WA MAMLAKA

Wateja wa Mamlaka wamegawanyika katika makundi matano kama ifuatavyo:

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).

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA WATEJA

Mamlaka itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wake kwa kuzingatia 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 wateja kama ilivyo kwenye **Kiambatisho Na. 2**.

8.0 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 majedwali hapa chini na kama itakavyoelekezwa vinginevyo na EWURA.

JEDWALI: 1 BEI ZA MAJISAFI

KUNDI LA WATEJA	MAELEZO	BEI ILIYOIDHINISHWA
		2024/2025
Majumbani	Bei kwa mita za ujazo (m^3)	1,078
	Bei kwa lita 20 (ndoo)	21.56
Taasisi	Bei kwa mita za ujazo (m^3)	1,143
	Bei kwa lita 20 (ndoo)	22.86
Biashara	Bei kwa mita za ujazo (m^3)	1,289
	Bei kwa lita 20 (ndoo)	25.78
Viwanda	Bei kwa mita za ujazo (m^3)	1,401
	Bei kwa lita 20 (ndoo)	28.02
Vilula	Bei kwa mita ya ujazo (m^3)	1,000
	Bei kwa lita 20 (ndoo)	20
Bei kwa wastani		1,119

JEDWALI: 2 BEI ZA UONDOAJI MAJITAKA

KUNDI LA WATEJA	MAELEZO	BEI ILIYOIDHINISHWA
		2024/2025
Majumbani	Bei kwa mita za ujazo (m^3)	426
Taasisi	Bei kwa mita za ujazo (m^3)	418
Biashara	Bei kwa mita za ujazo (m^3)	654
Viwanda	Bei kwa mita za ujazo (m^3)	811

JEDWALI: 3 ADA YA KUUNGANISHA HUDUMA YA MAJI

Kundi la Wateja	Ada iliyoidhinishwa (TZS)MWAKA 2024/2025
Wateja wote	TZS 26,0000 kwa akaunti moja

JEDWALI: 4 GHARAMA YA KUREJESHEWA HUDUMA YA MAJI

Kundi la Wateja	Ada iliyo idhinishwa (TZS)
Wateja wa Majumbani	15,000
Taasisi	15,000
Biashara	15,000
Viwanda	15,000
Vilula	15,000

JEDWALI: 5 TOZO ZA KUMWAGA MAJITAKA KWA MABOZA

Kundi la wateja	Bei iliyoidhinishwa (TZS)
	2024/2025
Safari (Trip) moja	20,000

9.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA

(i) Kutoa huduma bila upendeleo.

(ii) Kutoa huduma bora zinazokubalika na viwango vya ubora.

(iii) Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kirahisi.

(iv) Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha huduma ya maji.

(v) Kujenga uhusiano mzuri 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, kuweka na kutekeleza mipango ya kuendeleza vyanzo vya maji na kutunza mazingira.

(x) Kuzingatia kanuni zote za uendeshaji wa mamlaka za maji.

10. HAKI ZA MAMLAKA

(i) Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya maji na majitaka.

(ii) Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada ya kumpatia ankara).

(iii) Kufanya ukaguzi kwa mteja wakati wowote kwenye miundombinu ili kuhakikisha kuna matumizi sahihi ya huduma.

11. WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA

i. Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati kwa Mamlaka.

ii. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaowahudumia.

iii. Kulipa gharama za huduma anazopewa ikiwa ni pamoja na Ankara na gharama za maunganisho ya maji ili kuifanya Mamlaka iweze kutoa huduma bora na endelevu kwa wateja wake.

iv. Kushirikiana na Mamlaka katika kutunza na kulinda miundombinu ya Mamlaka kwa lengo la kuifanya huduma ya majisafi na uondoaji majitaka iwe endelevu.

v. Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma za Mamlaka.
vi. Kuhudhuria mikutano iliyoitishwa na Mamlaka ili kufanya huduma ya maji iwe endelevu.
vii. Kutoa taarifa sahihi juu ya changamoto na hujuma za miundombinu ya usambazaji majisafi na uondoaji majitaka.
viii. Kuuliza au kueleza tatizo lake la huduma kwa lugha ya staha.

12. HAKI ZA MTEJA WA MAMLAKA

i. Kupata taarifa sahihi za Mamlaka kwa wakati.
ii. Kupata huduma bora na kwa wakati muafaka.
iii. Kutoa au kuwasilisha maoni pongezi au malalamiko.
iv. Kupata huduma bora bila ubaguzi.
v. Kupata ankara sahihi za matumizi ya huduma kwa mwezi husika.

13. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Kutokana na kupanuka kwa eneo la huduma na teknolojia, Mamlaka imeweza kuwarahisishia wateja wake kuweza kulipa ankara zao kwa njia ya mtandao wa simu na Benki.

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka inapokea na kushughulikia maoni na malalamiko yanayoweza kujitokeza katika utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:-

i. Kufika ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Moshi zilizopo:
   (a) Moshi Mjini - makutano ya barabara ya Kibo na Bath
   (b) Himo - Kituo cha Maduka saba upande wa kulia ukiwa unatokea Moshi Mjini barabara ya maji
   (c) Mkalama
   (d) Newland
ii. Kupitia sanduku la maoni lililopo katika Ofisi ya Huduma kwa Wateja Moshi Mjini.

iii. Kuandika barua kupitia anuani ya posta sanduku namba 1001 Moshi au barua pepe (e-mail) info@muwsa.go.tz kwa Mkurugenzi Mtendaji.
iv. Kupiga simu ya bure kituo cha miito ya simu (*call center*) yenye nambari *0800 110074* na kueleza malalamiko au tatizo lake.
v. Mitandao ya kijamii kwa kutumia kundi sogozi la wadau
vi. E – Mrejesho.

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA.

Malalamiko ya wateja yatapokelewa katika dawati la huduma kwa wateja kwa njia za meqwewawasiliano zilizoainishwa;

(i) Mteja anaweza kufika katika dawati la huduma, kupiga simu, kuandika barua au barua pepe kueleza lalamiko lake. Dawati la huduma kwa wateja lipo katika maeneo ya anuani zilizotajwa kwenye kifungu namba 14 (i) cha Mkataba huu.

(ii) Lalamiko la Mteja huwekwa kwenye mfumo wa Maji IS moduli ya huduma kwa wateja kwa ajili ya kuweka kumbukumbu na kurahisisha utatuzi na utekelezaji.

(iii) Afisa Huduma kwa Wateja atapokea malalamiko na kuyafanyia kazi, aidha malalamiko yanayohitaji utatuzi zaidi yatapelekwa kwenye eneo husika la utendaji (Idara au Sehemu/Kitengo) ili yafanyiwe kazi.

(iv) Kwa taarifa zinazohusu mivujo ya maji, tatizo litashughulikiwa ndani ya saa 24 na uvujaji huo utakuwa umedhibitiwa.

(v) Kwa mivujo ya bomba la mteja, mteja atapewa ushauri wa kitaalamu na kushauriwa kutumia fundi wake wa binafsi kufanya matengenezo.

(vi) Mteja ambaye hatoridhishwa na huduma aliyopata kutoka kwa Afisa au Mtumishi wa MUWSA atapewa nafasi ya kumuona kiongozi aliye ngazi ya juu inayofuata kiutawala ili kuweza kupata ufumbuzi/utatuzi wa lalamiko lake.

Endapo mteja hataridhika na jinsi malalamiko yake yalivyoshughulikiwa na MUWSA, atawasilisha malalamiko yake Baraza la Watumia Huduma za Maji na Nishati (EWURA CCC) ofisi ya Moshi kwa kutumia anuani ifuatayo:

(ii) EWURA CCC,
S. L. P 6849
Simu: 0758 829402
Ofisi zipo: Boma Road Jengo la YMCA Mkabala na Stanbic Bank
Moshi - Kilimanjaro

16. UFUATILIAJI WA SHUGHULI ZA KILA SIKU ZA MAMLAKA

Katika kupima utendaji kazi wa shughuli za Mamlaka zinazofanyika kila siku ili kuangalia kama zinafanyika kwa ufanisi, ufuatiliaji wa kina na upimaji wa malengo yaliyowekwa unafanywa kwa vipindi maalum.

Ufuatiliaji huu unafanywa na kitengo cha ukaguzi wa ndani cha MUWSA ambacho hufanya ukaguzi wa taratibu zote za utendaji kazi kuangalia kama huduma inayotolewa inalingana na viwango vya ubora vilivyopangwa. Ukaguzi huu hufanyika kila robo ya mwaka. Taarifa ya ukaguzi huu huwasilishwa kwa uongozi wa juu kwa ajili ya kutoa maelekezo kwa watendaji kufanya marekebisho ya sehemu zilizokiuka viwango vya utoaji wa huduma.

Mkaguzi kutoka ofisi ya Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali (CAG) ambaye hufanya ukaguzi mara moja kwa mwaka, naye pia hukagua taratibu za utendaji kazi ili kuona kama huduma inayotolewa na MUWSA inalingana na viwango vya ubora vilivyopangwa.

Mamlaka ya Udhibiti wa Nishati na Maji (EWURA) nayo pia hufanya ukaguzi kwa vipindi maalum ili kuangalia kama vigezo vya utoaji wa huduma vilivyowekwa vinafikiwa.

Kwa kupitia njia zilizoelezwa hapo juu, MUWSA hupata nafasi ya kutambua mapungufu yanayojitokeza katika kutoa huduma kwa wateja, na kupanga mikakati ya kukabiliana nayo.

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Mamlaka ina utaratibu wa kutoa taarifa kwa wateja juu ya viwango vilivyofikiwa katika utoaji huduma kwa wateja ikilinganishwa na ahadi zilizotolewa. Taarifa hizi hutolewa kwa njia zifuatazo: -

i. Vyombo vya habari (Redio, Runinga na Magazeti).
ii. Kuandaa na Kushiriki katika mikutano mbalimbali ya wadau.
iii. Ujumbe mfupi wa simu (SMS).
iv. Mitandao ya Kijamii (WhatsApp, Instagram, Facebook, twitter, na Youtube.
v. Kuweka taarifa katika tovuti ya Mamlaka ambayo ni http://www.muwsa.go.tz

18. MAPITIO YA MKATABA

Mapitio ya mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu. Mkataba huu utaanza kutumika rasmi baada ya kupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi na kuridhiwa na EWURA. Nakala zake zitapatikana na kusambazwa kwa wadau na wateja wa Mamlaka. Mkataba huu utakuwa ni kati ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Moshi.

19. MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote ya Mamlaka, maoni au ushauri ama kukata rufaa tutumie kupitia anwani zifuatazo:

Mkurugenzi Mtendaji,
(i) Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Moshi (MUWSA)
S. L. P. 1001
Moshi – Kilimanjaro,
Simu: 027 – 2751164
Nukushi: 027 – 2754256
Ofisi zipo: Makutano ya barabara ya Kibo na Bath
Barua Pepe: info@muwsa.go.tz

(iii) Meneja wa Kanda (EWURA)
Ofisi ya Kanda ya Kaskazini,
Gorofa ya 2, Jengo la PPF Plaza, Corridor Area,
Simu: 027-2970277,
S. L. P 1458, Arusha.

20. SAA ZA KAZI

Ofisi za MUWSA zinakuwa wazi katika siku za Jumatatu hadi Ijumaa saa mbili asubuhi hadi saa kumi jioni.

Aidha MUWSA ina kituo cha miito ya simu (call centre) ambacho kinafanya kazi kama inavyoelezwa hapa chini: -

(i) Jumatatu hadi ijumaa kuanzia saa mbili asubuhi hadi saa nne usiku.

(ii) Jumamosi kuanzia saa mbili asubuhi hadi saa kumi jioni.

(iii) Jumapili kinafunguliwa saa nne asubuhi hadi saa kumi jioni.

(iv) Siku za sikukuu za kiserikali ni kuanzia saa mbili asubuhi hadi saa kumi jioni.

(v) Siku za sikukuu za kidini kwa dini zote ni kuanzia saa nne asubuhi hadi saa kumi jioni.

21. USHIRIKISHWAJI WA WADAU

Ushirikishwaji wa wadau katika kufanya mapitio ya Mkataba huu ulifanyika kwa kufanya mkutano wa pamoja kati ya MUWSA na wadau kutoka maeneo tunayoyahudumia. Kiambatisho namba 3 kinaonyesha muhtasari na mahudhurio ya wadau waliojitokeza.

22. VIAMBATISHO

KIAMBATISHO:1 VIWANGO VYA HUDUMA MTEJA ANAVYOSTAHILI KUPATA KUTOKA MUWSA

Na	Mtazamo	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma	Viwango vya huduma vinavyotolewa kwa sasa	Viwango vya huduma vinavyopendekezwa kuidhinishwa
1.	Upatikanaji wa huduma	Kuunganishwa kwenye Huduma ya Majisafi au/na Majitaka	Maunganisho kufanyika ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya mteja kufanya malipo yote ya maunganisho.	Maunganisho hufanyika ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya malipo ya maunganisho kufanyika.	Maunganisho kufanyika ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya mteja kufanya malipo yote ya maunganisho.
2.	Mita ya Maji 1	Matengenezo au ubadilishaji wa Mita mbovu	Muda usiozidi siku 15 kutengeneza au kubadilisha mita baada ya kuziainisha au kutaarifiwa juu ya ubovu wa mita.	Mita zilizoainishwa kuwa ni mbovu hubadilishwa ndani ya muda usiozidi siku kumi (10).	Muda usiozidi siku kumi (10) kutengeneza au kubadilisha mita baada ya kuziainisha au kutaarifiwa juu ya ubovu wa mita.
3.	Mita ya Maji 2	Usomaji wa Mita	Usomaji wa Mita kufanyika mara moja kila mwezi.	Usomaji wa mita za wateja hufanyika mara moja kila mwezi.	Usomaji wa Mita kufanyika mara moja kila mwezi.
4.	Usitishaji wa Huduma	Usitishaji wa Huduma kimakosa.	Huduma kurejeshwa ndani ya saa 24 baada ya kugundua au kupewa taarifa juu ya huduma iliyositishwa kimakosa.	Huduma hurejeshwa ndani ya saa 24 baada ya kugundua kuwa huduma imesitishwa kimakosa.	Huduma kurejeshwa ndani ya saa 24 baada ya kugundua au kupewa taarifa juu ya huduma iliyositishwa kimakosa.
5.	Urejeshaji wa Huduma	Huduma kurejeshwa baada ya malipo ya deni	Huduma kurejeshwa ndani ya saa 24 baada ya mteja kufanya malipo ya deni.	Huduma hurejeshwa ndani ya saa 24 baada ya malipo ya deni na gharama za kurejesha huduma.	Huduma kurejeshwa ndani ya saa 24 baada ya malipo ya deni na gharama za kurejesha huduma.
6.	Malalamiko	Majibu ya Malalamiko	Muda usiozidi siku tano (5) kukamilisha uchunguzi na kutoa majibu kutokea siku	Malalamiko huchunguzwa na kujibiwa ndani ya siku tano (5) za kazi.	Muda usiozidi siku tano (5) kukamilisha uchunguzi na kutoa majibu kutokea siku ya

Na	Mtazamo	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma	Viwango vya huduma vinavyotolewa kwa sasa	Viwango vya huduma vinavyopendekezwa kuidhinishwa
			ya kupokea tatizo.		kupokea tatizo.
7.	Afya na Usalama 1	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka wa Mamlaka	Hairuhusiwi kwa Majitaka yaliyo kwenye mtandao wa Majitaka wa Mamlaka Kufurika na kuingia kwenye nyumba ya mteja.	Hairuhusiwi Majitaka yaliyo kwenye mtandao wa Majitaka wa Mamlaka Kufurika na kuingia kwenye nyumba ya mteja.	Hairuhusiwi kwa Majitaka yaliyo kwenye mtandao wa Majitaka wa Mamlaka Kufurika na kuingia kwenye nyumba ya mteja.
8.	Afya na Usalama 2	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka	Hairuhusiwi kwa Majitaka yaliyo kwenye mtandao wa Majitaka wa Mamlaka Kufurika na kuingia kwenye eneo la nje la mteja.	Hairuhusiwi kwa Majitaka yaliyo kwenye mtandao wa Majitaka wa Mamlaka Kufurika na kuingia kwenye eneo la nje la mteja.	Hairuhusiwi kwa Majitaka yaliyo kwenye mtandao wa Majitaka wa Mamlaka Kufurika na kuingia kwenye eneo la nje la mteja.

KIAMBATISHO: 2 VIWANGO VYA FIDIA

Viwango vya fedha vilivyopangwa kwa ajili ya malipo ya fidia pale itakapobidi ni kama inavyoonekana hapa chini.

Na.	Mtazamo	Maelezo	Viwango vya Huduma vya MUWSA	Fidia ya Msingi	Fidia ya ziada kwa kuchelewesha
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya majisafi/ au majitaka	Huduma itaunganishwa ndai ya muda wa siku za kazi zisizozidi 7 baada ya mteja kulipa gharama na/au ada ya kuunganishiwa huduma.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
2	Dira za maji - 1	Kurekebisha au kubadilisha dira zenye matatizo	Dira 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	Dira za maji - 2	Usomaji wa dira	Usomaji wa dira utafanyika angalau mara moja kwa kila mwezi ili mradi dira husika inaweza kufikika na mtoa huduma.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa 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.	TZS 100,000	TZS 5,000 kwa siku
5	Urejeshwaji 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.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku
6	Malalamiko	Majibu kwa malalamiko yasiyohusu ankara	Malalamiko yasiyohusu Ankara za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 15 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku

Na.	Mtazamo	Maelezo	Viwango vya Huduma vya MUWSA	Fidia ya Msingi	Fidia ya ziada kwa kuchelewesha
7	Malalamiko	Majibu kwa malalamiko yanayohusu ankara	Malalamiko yanayohusu Ankara za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu tarehe ya kupokelewa malalamiko.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku
8	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 kutiririka na kuingia ndani ya nyumba ya mteja.	TZS 50,000	TZS 20,000 kwa siku
9	Afya na Usalama 1	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka – mafuriko ya nje	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa mamlaka ya maji kutiririka na kuingia kwenye ardhi au mali ya mteja.	TZS 30,000	TZS 20,000 kwa siku