JAMUHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

JIJI LA ARUSHA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

POTABLE WATER

tbs

TZS 789 : 2003

P.O. Box 13600
Tel: +255 27-2547186/2548981; Fax: +255 27 2547163
E-mail: md@auwsa.go.tz; Website: www.auwsa.go.tz
ARUSHA-TANZANIA

Septemba 2021

YALIYOMO

DIBAJI 2

ORODHA YA VIFUPISHO 3

1.0 UTANGULIZI 4

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 4

3.0 ENEO LA HUDUMA 5

4.0 DIRA NA DHIMA 5

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA AUWSA 6

6.0 AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA 8

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA 9

8.0 BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA 9

9.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA 1

10.0 HAKI ZA MAMLAKA 1

11.0 WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA 1

12.0 HAKI ZA WATEJA 2

13.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI 2

14.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 2

15.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA 3

16.0 UFUATILIAJI 3

17.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 4

18.0 MAPITIO YA MKATABA 4

19.0 USHIRIKISHWAJI WA WADAU MBALIMBALI 4

20.0 MAWASILIANO 4

21.0 SAA ZA KAZI 5

VIAMBATISHO 5

DIBAJI

Huduma bora ya upatikanaji wa majisafi na usafi wa mazingira ni muhimu sana kwa maisha bora na ustawi wa jamii, hasa inapounganishwa na huduma zingine za kijamii na kiuchumi. Ili kufanikisha malengo ya utoaji huduma bora kwa wananchi wa Jiji la Arusha na kukidhi matarajio ya wadau wake, Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Jiji la Arusha (AUWSA) imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa wateja na wadau wake wote.

AUWSA imeandaa mkataba huu wa huduma kwa mteja ili kufanikisha utekelezaji wa majukumu yaliyoko chini ya Sheria ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Na. 5 ya mwaka 2019 na maagizo ya Serikali kupitia Wizara ya Maji pamoja na Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA). Mkataba huu wa huduma kwa Mteja unatoa na kubainisha wajibu wa AUWSA kwa wateja ili kufikia lengo kuu la kutoa huduma endelevu za majisafi na usafi wa mazingira pamoja na kutoa mwongozo na wajibu wa mteja katika kupokea huduma zitolewazo na AUWSA.

Mamlaka inawasilisha mkataba huu kwenu ikitarajia kuwa utakuwa mwongozo sahihi na kuiwezesha Mamlaka kushiriki kikamilifu katika kuboresha huduma zake. Ili kuweza kufanya kazi vizuri mkataba huu inabidi uwe hati hai itakayowezesha kuleta mabadiliko katika utoaji wa huduma kwa kuwashirikisha wateja wetu na wadau wetu kwa kupata maoni na mapendekezo ili kujenga uhusiano mzuri na mteja.

Aidha, AUWSA inatoa wito kwa wateja na wadau wote pamoja na kuwaelekeza Wafanyakazi kuusoma kwa kina na kuuelewa mkataba huu ili kuisadia Mamlaka katika majukumu yake na kuendelea kutoa huduma bora ili kuhakikisha AUWSA inatimiza ahadi zake zote zilizotolewa kwenye mkataba huu.

Mhandisi Justine G. Rujomba
Mkurugenzi Mtendaji **Saini…………………**
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira
Jiji la Arusha

Tarehe…………………………….

ORODHA YA VIFUPISHO

AUWSA	-	(Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Jiji la Arusha)
EWURA	-	Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji
ISO	-	Shirika la Viwango vya Kimataifa
MoW	-	Wizara ya Maji
TBS	-	Shirika la Viwango Tanzania
TANESCO	-	Shirika la Umeme Tanzania
TRA	-	Mamlaka ya Mapato Tanzania
GN	-	Tangazo la Serikali
PPRA	-	Mamlaka ya kudhibiti Manunuzi ya Umma

Tafsiri

Serikali	-	Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania
Mamlaka	-	Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Jiji la Arusha

1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Jiji la Arusha (AUWSA) imeandaa mkataba wa huduma kwa mteja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na AUWSA mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Jiji la Arusha inavyofanya kazi kwa kushirikiana na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Jiji la Arusha kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji.

Mkataba huu ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na AUWSA 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 ya 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 utakua 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 Jiji la Arusha (AUWSA) ni Mamlaka Iliyoanzishwa mnamo mwaka 1998 na inafanya kazi kwa mujibu wa Sheria ya Huduma ya Maji na Usafi wa Mazingira Na. 5 ya mwaka 2019.

Eneo la huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Jiji la Arusha ni eneo lote la Arusha Jiji pamoja na kata saba za Halmashauri ya Arusha zilizoongezwa kama eneo la huduma la AUWSA kupitia Tangazo la Serikali (GN) Na 490 la tarehe 7/9/2018 kata hizo ni Matevesi, Kiutu, Bangata, Kiranyi, Moivo, Kisongo na Sokoni II, Vilevile eneo la kutoa huduma la AUWSA liliongezwa na kujumuisha maeneo ya miji ya Longido, Monduli, Ngaramtoni na USA River kupitia Tangazo la serikali Na 661 la tarehe 6/9/2019.

4.0 DIRA NA DHIMA

Dira

"Kuwa Mamlaka bora na inayoongoza katika utoaji wa huduma za majisafi na usafi wa mazingira katika bara la Afrika".

Dhima

"Kutoa huduma bora na endelevu za majisafi na usafi wa mazingira kwa gharama nafuu ili kuchangia maendeleo ya kiuchumi na kijamii katika Jiji la Arusha na Tanzania kwa ujumla".

Maadili ya Msingi

AUWSA inafanya kazi zake kwa kufuata maadili ya msingi yafuatayo;

i) Weledi;
ii) Uadilifu;
iii) Uwajibikaji;
iv) Ubunifu na uvumbuzi kiutendaji;
v) Kumjali Mteja;
vi) Ushirikiano katika kazi; na
vii) Ubora wa kazi na thamani.

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA AUWSA

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Jiji la Arusha ni; huduma zote kama zilivyoainishwa kwenye Sheria ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Na. 5 ya mwaka 2019, huduma hizo ni pamoja na;

i) Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja huduma ya majisafi;
ii) Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa majitaka;
iii) Uondoaji wa majitaka kwa kutumia magari kwa wateja ambao hawajaunganishiwa kwenye mfumo wa majitaka;
iv) Kupokea na kushughulikia malalamiko, maoni na pongezi kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu;
v) Kusoma dira, kuandaa Ankara na kuziwasilisha kwa wateja kwa wakati;
vi) Kutoa huduma ya majisafi kwa kutumia magari (Water bowsers) kwa sehemu ambazo mtandao haujafikia;
vii) Kulinda na kutunza vyanzo vya maji;
viii) Ukarabati wa bomba na kuzuia uvujaji wa bomba za majisafi kwenye mtandao; na
ix) Uzibuaji na ukarabati wa mtandao wa majitaka.

5.1 KUUNGANISHIWA HUDUMA YA MAJISAFI

Ili kuunganishiwa huduma ya majisafi au majitaka, na kupata huduma za uondoaji wa majitaka, mteja atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:

Na	HUDUMA	KAZI	MUDA
1	Fomu ya maombi	i) Mteja anapaswa kujaza fomu ya maombi ambayo inapatikana bure ofisi kuu ya AUWSA, kwenye tovuti ya AUWSA na kutoka ofisi zote za kanda. ii) Fomu iwe na mhuri kutoka ofisi ya Mtendaji au Mwenyekiti wa Serikali ya Mtaa.	Mteja kutumia siku chache zaidi ili kuharakisha hatua zinazofuata.
2	Viambatisho vinavyohitajika	i) Barua ya Afisa Mtendaji au Mwenyekiti wa Serikali ya	

Na	HUDUMA	KAZI	MUDA
	kwenye fomu ya maombi	Mtaa wa eneo husika ii) Picha mbili (Passport Size) iii) Nakala ya kitambulisho (Kitambulisho cha Taifa, Kadi ya Mpiga kura, Leseni ya udereva ama kitambulisho kingine kinachotambulika na serikali) iv) Kwa taasisi/mashirika watapaswa kupiga muhuri sehemu ya picha na kuweka viambatisho vya usajili wa taasisi/mashirika yao	
3	Upimaji (Survey)	AUWSA itafanya upimaji kwa mteja aliyekamilisha kujaza fomu ya maombi na viambatisho vinavyohitajika na kuiwasilisha ofisi za AUWSA	Ndani ya siku saba za kazi
4	Makadirio ya Gharama	i) AUWSA itaandaa gharama zote za makadirio zinazohitajika kwa ajili ya maunganisho mapya. ii) Ununuzi wa vifaa vipya vya kuunganisha huduma ya maji itafanywa na AUWSA kwa kufuata sheria na kanuni za manunuzi ya umma.	Siku mbili (2) za kazi kuanzia tarehe ya upimaji kufanyika.
5	Taarifa kwa mteja	Baada ya makadirio ya gharama, AUWSA itamjulisha mwombaji kupitia ujumbe mfupi (SMS) jumla ya gharama ya maunganisho. Gharama hizi pia zitapatikana kwa mteja kufika ofisi za AUWSA.	Ndani ya siku moja
6	Malipo	Makadirio ya gharama yatalipwa na mteja kupitia namba ya malipo	Malipo yafanyike ndani ya kipindi cha

Na	HUDUMA	KAZI	MUDA
		ya serikali – *Control Number,* au utaratibu utakaowekwa na serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania	mwezi mmoja baada ya gharama za maunganisho kuandaliwa.
7	Utekelezaji wa maunganisho mapya	i) Baada ya mteja kukamilisha malipo ya gharama za maunganisho mapya AUWSA itamfanyia mteja maunganisho ya huduma ya majisafi. ii) Baada ya maunganisho kukamilika AUWSA itafanya majaribio ya kuhakiki ufanisi wa maunganisho. iii) Dira ya maji itafungwa kwa mteja bure	Huduma ya maunganisho itafanywa na AUWSA ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya mteja kukamilisha malipo.

5.2 UMILIKI NA UDHIBITI WA MIUNDOMBINU YA MAJISAFI NA MAJITAKA.

i) Mteja atawajibika kufanya ukarabati, matengenezo na utunzaji wa huduma kwenye mtandao baada ya dira.

ii) AUWSA itawajibika kufanya ukarabati, matengenezo, utunzaji na udhibiti wa miundombinu ya huduma kabla ya dira.

iii) Ni jukumu la AUWSA pamoja na mteja kulinda dira ya maji.

5.3 ENEO LA DIRA ZA MAJI

i) Dira ya maji itakuwa iko karibu iwezekanavyo nje ya mpaka wa eneo la mteja kwa makubaliano ya pamoja kati ya mteja na AUWSA. Kwa njia yoyote dira haitakuwa ndani ya uzio wa eneo la mteja.

6.0 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 maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani

ii. Wateja wa Taasisi, ambao ni Taasisi zote za Serikali, zisizo za Serikali na Mashirika ya umma na binafsi
iii. Wateja wanaotumia Maji kwa matumizi ya Kibiashara
iv. Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Viwanda
v. Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya viwanda vya maji (*Bottling*).
vi. Wateja wanaotumia maji kwa njia ya gari za usambazaji "*Water Bowsers*"
vii. Wateja wanaotumia gari za unyonyaji wa majitaka "Cesspit emptier trucks".
viii. Wateja wanaotumia vituo vya kuuza maji (Water kiosk)

7.0 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 AUWSA 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

Mamlaka itatoza wateja wake bei za huduma za maji na usafi wa mazingira kama ambavyo zinaizinishwa na EWURA au kama itakavyoelekezwa vinginevyo na EWURA. Jedwali Na. 1 - 7: Bei za Huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizoidhinishwa na EWURA kuanza kutumika kuanzia mwaka wa 2023.

Jedwali Na. 1: Bei zilizoidhinishwa kwa majisafi

<table>
<tr><th rowspan="2">Description</th><th rowspan="2">Unit</th><th rowspan="2">Current</th><th colspan="3">Proposed by Arusha WSSA</th><th colspan="3">Approved</th></tr>
<tr><th>2022/23</th><th>2023/24</th><th>2024/25</th><th>2022/23</th><th>2023/24</th><th>2024/25</th></tr>
<tr><td>Domestic</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>0 to 5</td><td></td><td>1,330</td><td>1,628</td><td>1,845</td><td>1,905</td><td rowspan="4">1,840</td><td rowspan="4">1,840</td><td rowspan="4">1,850</td></tr>
<tr><td>>5 <15</td><td></td><td>1,550</td><td>1,887</td><td>2,139</td><td>2,208</td></tr>
<tr><td>>15</td><td></td><td>1,810</td><td>2,210</td><td>2,505</td><td>2,587</td></tr>
<tr><td>Average for Domestic</td><td></td><td>1,528</td><td>1,865</td><td>2,114</td><td>2,183</td></tr>
<tr><td>Institution</td><td></td><td>1,510</td><td>1,843</td><td>2,090</td><td>2,158</td><td>1,820</td><td>1,820</td><td>1,830</td></tr>
<tr><td>Commercial</td><td></td><td>1,930</td><td>2,350</td><td>2,664</td><td>2,751</td><td>2,300</td><td>2,300</td><td>2,340</td></tr>
<tr><td>Industrial</td><td></td><td>2,560</td><td>3,126</td><td>3,544</td><td>3,659</td><td rowspan="3">3,080</td><td rowspan="3">3,000</td><td rowspan="3">3,100</td></tr>
<tr><td>Bottling industries</td><td></td><td>15,300</td><td>18,639</td><td>21,129</td><td>21,818</td></tr>
<tr><td>Average for Industries</td><td></td><td>2,560</td><td>3,126</td><td>3,544</td><td>3,659</td></tr>
<tr><td>Kiosk</td><td></td><td>1,000</td><td>1,078</td><td>1,222</td><td>1,262</td><td>1,000</td><td>1,000</td><td>1,000</td></tr>
<tr><td>WAT</td><td></td><td>1,759</td><td>2,144</td><td>2,431</td><td>2,510</td><td>2,122</td><td>2,122</td><td>2,126</td></tr>
</table>

Jedwali Na. 2: Bei zilizoidhinishwa uondoaji wa majitaka (TZS/m3)

Description	Unit	Current	Proposed by Arusha WSSA			Approved		
			2022/23	2023/24	2024/25	2022/23	2023/24	2024/25
Domestic		375	470	559	666	490	490	500
Institution		510	643	765	910	765	765	780
Commercial		750	940	1,119	1,331	860	860	860
Industrial		870	1,095	1,303	1,550	1,070	1,070	1,070

Jedwali Na. 3: Bei za kurejeshewa huduma (TZS/ Reconnection)

Description	Unit	Current	Proposed by Arusha WSSA			Approved		
			2022/23	2023/24	2024/25	2022/23	2023/24	2024/25
Domestic		15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000
Institution		19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000
Commercial		20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000
Industrial		26,000	26,000	26,000	26,000	26,000	26,000	26,000

Jedwali Na. 4: Bei za magari ya kusambaza majisafi (TZS/Volume of the Bowser)

Description	Unit	Current	Proposed by Arusha WSSA			Approved		
			2022/23	2023/24	2024/25	2022/23	2023/24	2024/25
			TZS/Trip			TZS/Trip		
Arusha City & Ngaramtoni								
Water (10M³)		112,360	128,022	134,423	134,423	112,360	112,360	112,360
Water (5M³)		89,900	95,115	99,871	99,871	89,900	89,900	89,900
Longido Town								
Water (10M³)			202,673	212,806	212,806	112,360	112,360	112,360
Water (5M³)			169,671	178,155	178,155	89,900	89,900	89,900
Usa River Town								
Water (10M³)			133,673	140,356	140,356	112,360	112,360	112,360
Water (5M³)			100,671	105,705	105,705	89,900	89,900	89,900
Monduli Town								
Water (10M³)			173,058	181,711	181,711	112,360	112,360	112,360
Water (5M³)			140,057	147,060	147,060	89,900	89,900	89,900

Jedwali Na. 5: Bei za magari ya kunyonya majitaka (TZS/Trip)

Description	Unit	Current	Proposed by Arusha WSSA			Approved		
			2022/23	2023/24	2024/25	2022/23	2023/24	2024/25
Arusha City & Ngaramtoni								
Cesspit emptier (10M³)		89,900	124,646	130,879	130,879	89,900	89,900	89,900
Cesspit emptier (5M³)		73,000	98,245	103,158	103,158	73,000	73,000	73,000
Longido Town								
Cesspit emptier (10M³)			180,538	189,565	189,565	89,900	89,900	89,900
Cesspit emptier (5M³)			154,137	161,844	161,844	73,000	73,000	73,000
Usa River Town								
Cesspit emptier (10M³)			129,066	135,519	135,519	89,900	89,900	89,900
Cesspit emptier (5M³)			101,517	106,593	106,593	73,000	73,000	73,000
Monduli Town								
Cesspit emptier (10M³)			147,646	155,029	155,029	89,900	89,900	89,900
Cesspit emptier (5M³)			121,245	127,308	127,308	73,000	73,000	73,000

Jedwali Na. 6: Bei za kumwaga majitaka katika mabwawa ya kutibu majitaka (TZS Per Trip)

Description	Unit	Current	Proposed by Arusha WSSA			Approved		
			2022/23	2023/24	2024/25	2022/23	2023/24	2024/25
O&M costs for WSPs (TZS)		108,965,531	152,338,074	201,854,272	216,217,007			
Average Trips received per year (No.)		11,862	11,862	11,862	11,862			
Tariff (TZS)		9,186	12,843	17,018	18,228	9,186	9,186	9,186

Jedwali Na. 7: Bei za kufanya maunganisho mapya ya majisafi na uondoaji majitaka

Description	Unit	Current	Proposed by Arusha WSSA			Approved		
			2022/23	2023/24	2024/25	2022/23	2023/24	2024/25
New Water Connection	TZS/connection	20% of water connection material costs	20% of water connection material costs			26,000	26,000	26,000
New Sewer Connection	TZS/connection	20% of sewer connection material costs	20% of sewer connection material costs			26,000	26,000	26,000

9.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA

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 nakutowasitishia wateja huduma ya maji siku za mapumziko/sikukuu, Jumapili, Jumamosi, na Ijumaa baada ya saa sita mchana.
xi. Kukusanya maduhuli yanayotokana na huduma zinazotolewa.

10.0 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).

11.0 WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA

i. Kulipa ankara kwa wakati.
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 majitaka.
vi. Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji

vii. Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na majitaka.
viii. Kuepuka kujihusisha na vitendo vya wizi wa maji na maunganisho yasiyo halali.
ix. Kulinda dira ya maji anayotumia.
x. Kutoendekeza tabia na mienendo inayochochea rushwa
xi. Kutotoa lugha chafu au vitisho kwa watumishi wa Mamlaka.
xii. Kutozuia watumishi wa Mamlaka kutekeleza majukumu yao.
xiii. Kuzingatia amri na maagizo ya Mamlaka.
xiv. Kutozuia mteja mwingine kupata huduma ya majisafi na majitaka.
xv. Mteja kutimiza taratibu za kiufundi alizoelekezwa na Mamlaka ili kuweza kuendana na muda uliopangwa kisheria.

12.0 HAKI ZA WATEJA

i. Kupata huduma ya majisafi na uondoaji wa majitaka.
ii. Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.
iii. Kutoa au kuwasilisha malalamiko, maoni au pongezi.
iv. Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa.
v. Kupata huduma bila kubaguliwa.
vi. Kupata huduma bora na kwa wakati muafaka
vii. Kutoa / kuwasilisha malalamiko ngazi za juu endapo hakuridhika na uamuzi uliotolewa kwa malalamiko yake.
viii. Haki ya kubadilisha taarifa zake binafsi

13.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi ambayo pia ni notisi ya kusitishiwa huduma pale watakaposhindwa kufanya malipo na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya M-pesa, Tigo-pesa, Airtel Money, TTCL- Pesa na Halo-Pesa au kwa kulipia kupitia Benki. Kwa sasa Mamlaka haipokei malipo yoyote kwa fedha taslimu.

14.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira AUWSA inapokea maoni 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 Arusha Mjini pamoja na ofisi za kanda zilizopo Moshono, Lemara na Murieti.
(ii) Kuandika barua pepe kupitia (md@auwsa.go.tz).
(iii) Au kwa kupiga simu kupitia Kituo cha huduma kwa wateja kwa namba ya bure ***0800110069***
(iv) Namba ya WhatsApp ***0734200288***

15.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

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.

16.0 UFUATILIAJI

Ufuatiliaji wa mkataba huu utafanywa na kitengo cha Mipango na Maendeleo na taarifa ya ufuatiliaji wake ikiwemo ukiukwaji wa mkataba huu itawasilishwa kila mwezi na kujadiliwa katika vikao vya menejimenti kwa ajili ya maamuzi.

Vilevile Kitengo cha Ukaguzi wa ndani cha AUWSA kitafanya ukaguzi wake juu ya utekelezaji wa mkataba huu katika kila robo mwaka kama ilivyo katika mpango wa ukaguzi wa ndani. Ukaguzi huu utawasilishwa kwa uongozi wa juu wa taasisi ili kufanya marekebisho yatakayobainika. Pia mkaguzi kutoka nje ambae hufanya ukaguzi wake mara moja kwa mwaka naye pia hukagua taarifa za utendaji kazi kama zinaendana na viwango tulivyojiwekea.

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

17.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

AUWSA 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: redio, mitandao ya kijamii, machapisho, televisheni, mikutano na matangazo ya umma.

18.0 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.

19.0 USHIRIKISHWAJI WA WADAU MBALIMBALI.

Katika kuandaa Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja, Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Jiji la Arusha iliwashirikisha wadau muhimu wa Mamlaka ikiwemo Wateja, Watumishi wa Mamlaka pamoja na wawakilishi wa wananchi. Katika zoezi hili la ushirikishwaji kwa wadau Mamlaka ilifanya kikao na wadau wake tarehe 13 Januari, 2022 katika ukumbi wa Corridor Springs. ***Kiambatisho Na. 3*** kinaonyesha mahudhurio pamoja na muhtasari wa kikao hicho.

20.0 MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira jiji la Arusha, tuma kupitia anuani zifuatazo:

Anuani: S.L.P 13600, ARUSHA
Simu ya huduma kwa wateja : 0800110069 bure
Barua Pepe: md@auwsa.go.tz
Tovuti: www.auwsa.go.tz
WhatsApp: 0734200288
Simu ya Ofisi: +255 27-2547186

21.0 SAA ZA KAZI

Siku za kazi: Jumatatu hadi Ijumaa

Saa za kazi – Ofisini
02:00 Asubuhi – 10:00 Jioni

Ofisi ya huduma kwa wateja (Call Centre)
Siku za kazi: Jumatatu hadi Ijumaa

Saa za kazi
01:00 Asubuhi – 4:00 Usiku
Jumamosi na Jumapili: 01:00 Asubuhi - 10:00 Jioni
Siku za Sikukuu ofisi hazitakuwa wazi

VIAMBATISHO

Kiambatisho Na 1: Viwango vya Huduma Wanavyostahili Kupata Wateja Kutoka Mamlaka ya Majisafi na usafi wa Mazingira jiji la Arusha

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na AUWSA
1	Kupata huduma	Kuunganishwa kwa huduma ya maji safi au majitaka	Wateja watаunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho	AUWSA itafanya maunganisho mapya ndani ya siku 7 za kazi.
2	Dira ya maji - 1	Kukarabati au kubadilisha mita mbovu	Muda usiozidi siku 15 za kazi, kukarabati au kubadilisha mita ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu	AUWSA itakarabati na kubadilisha mita mbovu ndani ya muda usiozidi siku 15 za kazi,
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 utafanyika mara moja kwa mwezi.

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na AUWSA
4	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi	AUWSA itarejesha huduma ndani ya masaaa 24
5	Kurejesha huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipia deni	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipia deni
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	AUWSA itashughulikia malalamiko 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 nyumba ya mteja.	AUWSA itadhibiti majitaka kutoka kwenye mtandao.
8	Afya na usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa mamlaka kutiririka kwenye eneo/makazi ya mteja.	AUWSA itadhibiti majitaka kutoka kwenye mtandao.

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	Lengo	Fidia Kianzio	Fidia Kwa Kuendelea Kuchelewa
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji safi au majitaka	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada 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

Na	Huduma	Maelezo	Lengo	Fidia Kianzio	Fidia Kwa Kuendelea Kuchelewa
3	Dira ya maji-2	Usomaji wa dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila baada ya 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	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchaguzi 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 ya mteja	Hairuhusiwi maji 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 maji kutoka kwenye mtandao wa mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	TZS 30,000	TZS 20,000 kwa siku

Kumbuka: Malipo ya fidia yatafanyika kupitia akaunti ya maji ya mteja

Kiambatisho Na 3: Mahudhurio ya Kikao cha wadau pamoja na Muhtasari wa kikao