JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
Wizara ya Maji

Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira Mjini Babati
(BAWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
TOLEO LA TATU
2021/2022 – 2023/2024

S.L.P. 245
BABATI
MANYARA
TANZANIA.

SIMU Na.: 027-2510004
Barua pepe: info@bawasa.or.tz
Tovuti: www.bawasa.or.tz

YALIYOMO

ORODHA YA VIFUPISHO 3
DIBAJI 4
1.0 UTANGULIZI 5
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 6
3.0 ENEO LA HUDUMA 6
4.0 DIRA NA DHIMA 7
5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA BAWASA 7
6.0 WATEJA NA WADAU WA MAMLAKA 12
7.0 VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA 13
8.0 BEI ZA HUDUMA ZA MAJI ZA BAWASA 14
9.0 WAJIBU WA BAWASA KWA MTEJA 14
10.0 HAKI ZA MAMLAKA 17
11.0 WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA 17
12.0 HAKI ZA WATEJA 18
13.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI 18
14.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 19
15.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA 20
16.0 UFUATILIAJI 21
17.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 21
18.0 MAPITIO YA MKATABA 22
19.0 MAWASILIANO 23
20. SAA ZA KAZI 23
21. USHIRIKISHWAJI WA WADAU MBALIMBALI 24
KIAMBATISHO NA. 1: VIWANGO VYA UBORA WA HUDUMA VINAVYOTOLEWA NA VINAVYOOMBWA KUIDHINISHA 25
KIAMBATISHO NA. 2: VIWANGO VYA UBORA WA HUDUMA VINAVYOOMBWA KUIDHINISHA NA FIDIA KWA MTEJA 27
KIAMBATISHO NA.3: BEI ZA HUDUMA YA MAJI BABATI MJINI 29
KIAMBATISHO NA.4 : BEI ZA HUDUMA YA MAJI KATIKA MIJI MIDOGO 30
KIAMBATISHO NA.5 : MUHTASARI NA MAHUDHURIO YA WADAU WALIOHUDHURIA VIKAO 30

ORODHA YA VIFUPISHO

BAWASA	BABATI URBAN WATER SUPPLY AND SANITATION AUTHORITY
EWURA	ENERGY AND WATER UTILITIES REGUALTORY AUTHROITY (MAMLAKA YA UDHIBITI WA NISHATI NA MAJI)
GePG	GOVERNMENT e-PAYMENT GATEWAY
TEHAMA	TEKNOLOJIA HABARI NA MAWASILIANO
NGOs	NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS
TPB	TANZANIA POSTAL BANK
CRDB	CRDB BANK
NBC	NATIONAL BANK OF COMMERCE
NMB	NATIONAL MICROFINANCE BANK
WHO	WORLD HEALTH ORGANIZATION
TBS	TANZANIA

DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni chombo cha umma ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano na majadiliano kati ya wateja wa taasisi, wafanyakazi na wadau wengine. Mikataba ya huduma kwa wateja hubadilika kufuatana na mabadiliko yanayotokea katika taasisi husika. **Toleo hili la Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni la Tatu** kwa BAWASA. Mkataba huu ni nyenzo endelevu ya kutathmini utendaji wetu wa kazi na kuwapa wateja wetu uwezo wa kututathmini.

Mkataba huu utaiwezesha BAWASA kuwa na mawasiliano rasmi na wateja wake, wadau mbalimbali na wananchi wa Mji wa Babati, Gallapo, Bashnet, Dareda, Katesh na Magugu. Wafanyakazi wetu wataweza kusikia na kupata maoni kutoka kwa wateja wetu na wadau wengine, ili waweze kupima uwajibikaji wetu kwao na wateja pia wafahamu ni jinsi gani tunavyotoa huduma ya maji safi katika Mji wa Babati.

Mawasiliano kati ya BAWASA, wateja na wadau wengine yatakuwa kwa njia ya kutoa maoni au malalamiko kwa njia za mawasiliano zilizoainishwa katika Mkataba huu. Malalamiko na maoni yatasaidia Menejimenti ya BAWASA na wafanyakazi kwa ujumla kurekebisha huduma zinazotolewa kwa nia ya kuongeza ubora wake mara kwa mara.

Wateja na wadau mbalilmbali wanahimizwa kuwa wazi juu ya huduma za BAWASA zinavyotolewa, ili wafanyakazi wa BAWASA waweze kuboresha huduma kadiri iwezekanavyo.

MKURUGENZI MTENDAJI | SAINI | 16/11/2021 TAREHE

1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Babati imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mtejakwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Babati (BAWASA), mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Babati (BAWASA) inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira 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 Babati (BAWASA), 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 hutayarishwakwa ushirikiano kati ya mteja, Mamlaka na wadau wengine.

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

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

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

3.0 ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingia Babati ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 2002. Mamlaka hii inafanya kazi kwa mujibu wa sheria ya maji safi na usafi wa mazingira Na. 5 ya mwaka 2019.

Kwa Tangazo la Serikali Na. 662 la tarehe 6/9/2019 BAWASA iliongezewa maeneo yafuatayo ya huduma baada ya mamlaka ndogo kufutwa:

- Gallapo
- Magugu
- Dareda
- Bashnet

BAWASA ilianza kazi rasmi mnamo mwezi Julai 2020 katika maeneo hayo mapya.

Mwaka 2021 mwezi Agosti BAWASA iliongezewa eneo la Mji wa Katesh wilaya ya Hanang' baada ya kufutwa kwa iliyokua Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Katesh (KAWASA) na Waziri mwenye dhamana ya Maji.

4.0 DIRA NA DHIMA

4.1 DIRA

Dira yetu ni kuwa Mamlaka bora ya mfano kwa kutoa huduma bora za Majisafi na Usafi wa Mazingira nchini Tanzania.

4.2 DHIMA

Dhima ya Mamlaka ni kutoa huduma bora za Majisafi na Usafi wa Mazingira katika Mji wa Babati kwa kutumia utaalamu, na teknolojia rafiki kwa mazingira.

4.3 MAADILI

i. Uadilifu wa watumishi.
ii. Kuzingatia maadili ya utaalamu.
iii. Kuwajali wateja.
iv. Kutambua, kuheshimu na kuthamini uwezo binafsi wa mtumishi.
v. Kufanya kazi kwa pamoja.
vi. Uwazi na uwajibikaji katika kuhudumia wateja wetu kwa usawa.
vii. Kutoa huduma bora .

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA BAWASA

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira Mjini Babati ni:

- Kuunganishia wateja huduma ya majisafi na salama, majumbani, kwenye Taasisi, Magati, Viwanda na Biashara.
- Usambazaji majisafi na salama kwa wateja wa aina zote.
- Kusikiliza na kutatua matatizo/ malalamiko yanayohusu huduma ya maji kwa wateja.
- Kusoma dira zote za maji, kutayarisha ankara na kuhakikisha zimewafikia wateja kwa wakati.
- Kusitisha huduma ya maji kwa wateja wanaotaka kusitisha huduma kwa hiari yao.
- Kusitisha huduma ya maji kwa wateja wasiolipa ankara zao kwa wakati.
- Kukagua na kuzifanyia matengenezo au kubadilisha dira za maji zilizopo kwa Wateja, kila baada ya muda wa miaka 5 au pale inapohitajika.

- Kusimamia na kufanya marekebisho ya miundombinu yote ya maji hadi kwenye dira ya Mteja.
- Kusimamia uhifadhi wa vyanzo vya maji kwa kushirikiana na Ofisi ya Bonde la Kati, Ofisi ya Mkuu wa Mkoa, Ofisi ya Mkuu wa Wilaya na Halmashauri ya mji.

N.B: *Kwa sasa Mamlaka bado haijaanza kutoa huduma zinazohusiana na utoaji wa Maji taka. Huduma ya uondoaji wa maji taka ipo katika hatua za maandalizi. Mpango wa Kibiashara wa BAWASA unatarajia kuwa huduma hiyo itaanza kutolewa katika hatua za awali za ifikapo Juni 2024.*

5.1 MAUNGANISHO MAPYA

- Mteja atatatikwa kujaza fomu ya maombi akiwa na picha moja *passport size* na kitambulisho kimojawapo kati ya kitambulisho cha kura, taifa, leseni ya udereva au pasipoti ya kusafiria.
- Mteja atafanyiwa tathmini ya gharama ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kujaza/ kukamilisha fomu ya maombi ya maji.
- Mteja ataungiwa maji ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kukamilisha malipo kupitia namba ya malipo/ kumbukumbu *(control number)* na taratibu na vigezo vyote vya uchimbaji wa mtaro na mtaro wenyewe kukamilika na kukaguliwa na fundi.
- Baada ya malipo, mteja atapelekewa vifaa vyote alivyolipia ili kulinda ubora wa vifaa vya maunganisho ya maji.
- Mteja lazima alipe tozo iliyoruhusiwa katika Sheria na Kanuni za Maji (2019) yaani 20% ya vifaa kama Ada ya Maunganisho mapya *(New connection fees).* Endapo kuna maombi maalum Mamlaka itaidhinisha kwa maandishi kama Sheria ya majisafi na usafi wa mazingira ya mwaka 2019 na Kanuni zake za mwaka 2020 zinavyoelekeza.
-

5.2 USOMAJI WA DIRA NA UTENGENEZAJI WA ANKARA

- Dira zote za wateja zitasomwa kwa kutumia simu zenye mfumo wa usomaji mita *(meter reading app)* kwa usahihi ili kupata matumizi sahihi kila mwezi endapo hakutakua na kizuizi chochote kilichosababishwa na mteja kama kufunga sanduku linalozuia usomaji wa mita au kufunga geti kwa mita zilizoko ndani ya uzio.
- Mara tuu baada yam soma mita kuingiza usomaji wa Mita/Dira kwenye mfumo mteja atatumiwa ujumbe mfupi wa simu (SMS) kumtaarifu usomaji na matumizi yake kwa mwezi husika na kumtaka kuhakiki usomaji huo na kama kuna tofauti basi anaweza kuwasiliana na Msoma mita kupitia namba ya simu iliyopo kwenye ujumbe.
- Ankara zote zitatengenezwa kulingana na matumizi na bei halali za maji zilizopitishwa na Mamlaka ya Udhibiti wa Nishati na Maji (EWURA).

5.3 UWASILISHAJI WA ANKARA ZA WATEJA

- Ankara zote zitawasilishwa zikiwa na taarifa muhimu kama Majina ya mteja, Eneo, kiasi cha matumizi, Ankara ya mwezi husika, deni la nyuma, jumla kuu, tarehe ya mwisho ya kulipa ankara hiyo sambamba na namba ya malipo ***'Control number'*** kabla au ifikapo tarehe 20 ya kila mwezi kwa njia ya Ujumbe mfupi wa simu, Barua Pepe au Karatasi. (Endapo kuna mabadiliko, wateja watapewa taarifa)
- Mteja anaruhusiwa kufika katika Ofisi za Mamlaka ili kupata historia za matumizi na malipo ya ankara endapo atahitaji.

5.4 UKUSANYAJI WA MADUHULI

- Mamlaka ita kusanya mapato kwa njia mfumo wa kielektroniki wa Malipo ya Serikali (GePG) kwa kutumia namba za malipo zinazotumwa kila mwezi yaani *control number*.
- Mitandao yote na benki zote pamoja na mawakala wanaweza kufanya malipo haya hivyo wateja wanaweza kuchagua njia ambayo itakuwa rahisi zaidi kulingana na mazingira.
- Wateja wanatakiwa kulipa ankara kwa ukamilifu ndani ya siku saba baada ya ankara za mwezi husika kutengenezwa.

5.5 MAREKEBISHO YA ANKARA

- Marekebisho ya ankara ya yatafanyika **ndani ya siku tano (5)** za kazi baada ya tarehe ya kupokea tatizo la mteja na uhakiki wa kujiridhisha kufanyika.

5.6 KUKOSEKANA KWA HUDUMA

- BAWASA italazimika kutoa taarifa zozote zinazohusiana na kukosekana kwa huduma ya maji kwa wananchi haraka iwezekanavyo na muda wa matarajio wa huduma kurejea katika hali ya kawaida.

5.7 UTOAJI WA TAARIFA KWA WATEJA.

- Mamlaka itawajibika kutoa taarifa mbalimbali zinazohusiana na huduma au mabadiliko ya taratibu za uendeshaji kwa wananchi kwa njia ya Ujumbe mfupi wa simu, mitandao ya kijamii kama *WhatsApp,* matangazo ya vipaza sauti au vyombo vya habari, mbao za matangazo n.k.

5.8 MATENGENEZO YA BOMBA KUBWA,PAMPU, MOTA NA MATANKI YA MAJI:

- Matengenezo au ukarabati wa bomba kubwa, pump, mota na matanki ya maji yatafanyika ndani ya saa 24 hadi siku tatu (3) kutegemeana na tatizo litakalotokea na wateja watajulishwa. Endapo tatizo litakuwa la muda mrefu zaidi basi wateja watapewa taarifa kwa njia zilizotajwa hapo awali.

5.9 KUSITISHA HUDUMA YA MAJI:

- Huduma ya maji itasitishwa kwa mteja atakayeshindwa kulipa ankara yake kwa wakati (baada ya kupita siku 30 baada ya ankara kutoka) au kwa ombi maalum la kutokua na matumizi ya maji.

5.10 KUREJESHA HUDUMA KWA MTEJA

- Mteja aliyesitishiwa huduma aidha kwa maombi yake/ hiari au kwa kushindwa kufanya malipo ya ankara ya maji kwa wakati na hivyo kusitishiwa huduma, atarejeshewa huduma ndani ya muda wa saa 24 za kazi **baada ya kukamilisha malipo ya ankara na ada ya kurudishiwa huduma.**

5.11 KUDHIBITI UPOTEVU WA MAJI.

- Ili huduma ya maji iwe endelevu na kuwafikia watu wengi zaidi, BAWASA kwa kushirikiana na wananchi wa mji wa Babati na miji midogo ya Gallapo, Bashnet, Magugu na Dareda wana wajibu wa kudhibiti upotevu wa maji usio wa lazima na kufikia 25% ifikapo Juni 2024. Wananchi wanahimizwa kutoa taarifa za upotevu wa maji kwa wakati ili kulinda rasilimali ya maji kwa vizazi vya sasa na vijavyo.
- Mwananchi yeyote atakayeharibu miundombinu ya maji katika shughuli zake atawajibishwa kulipa fidia ya uharibifu uliotokea. Hata hivyo Mamlaka inahimiza wananchi kutoa taarifa kwa wakati ili kushirikiana kuzuia upoitevu wa maji.

5.13. WIZI WA MAJI

- Mwananchi atakayetoa taarifa ya wizi wa maji atazawadiwa TZS 200,000/= mara baada ya maafisa wa Mamlaka kujiridhisha kuwa taarifa hizo ziko sahihi.
- Mteja atakayekutwa anaiba maji au kukutwa anatumia maji ya kinyume na utaratibu ili kujiongezea upatikanaji wa maji na kulipa ankara isiyolingana na maji anayotumia, kwa makusudi au kutofahamu Sheria, atawajibishwa kulingana na Sheria ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Na. 5 ya 2019 na atalipa faini au kutumikia kifungo, au vyote kulingana na vifungu namba 61 - 69 vya Sheria hiyo.

5.14 UMILIKI NA UDHIBITI WA RASILIMALI NA MIUNDOMBINU YA MAJI SAFI NA MAJI TAKA

- BAWASA ni mmiliki, msimamizi na mdhibiti wa rasilimali na miundombinu yote ya Maji ndani ya Mji wa Babati, Gallapo, Magugu, Dareda na Bashnet.
- BAWASA inawajibika kuhudumia na kugharamia matengenezo ya Dira na miundombinu yote ya mabomba hadi kwenye dira ya mteja wakati wote.
- Endapo itagundulika kuwa dira ya mteja imepotea ikiwa imefungwa kwa mteja huyo, au ikiharibiwa kwa kuvunjwa basi mteja atawajibika kulipa fidia ya mita hiyo kiasi cha TZS 120,000/= ili aweze kupatiwa mita mpya.

6.0 WATEJA NA WADAU WA MAMLAKA

6.1 AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

BAWASA ina makundi mawili (2) ya wateja ambao ni wateja wa ndani na wateja wa nje. Wateja wa ndani ni wafanyakazi wa BAWASA na wateja wa nje ni wanainchi wengine wakazi wa Babati wasio fanya kazi BAWASA.

Mamlaka za maji hutoa huduma zake kulingana na aina ya matumizi. Mamlaka yetu ina aina tano (5) za wateja kama ifuatavyo:

i. Wateja wa majumbani
ii. Wateja wa Taasisi
iii. Wateja wa biashara
iv. Wateja wa viwanda
v. Vituo vya kuchota maji (magati/vilula/ viosk)

6.2 WADAU MBALIMBALI WA MAMLAKA

- Wateja wetu (majumbani, Taasisi, Biashara, Magati naViwanda)
- Watumishi
- Wizara ya Maji
- Serikali na Taasisi zake (Mkoa wa Manyara).

- Mamlaka ya Udhibiti wa Nishati na Maji (EWURA).
- Wafadhili na washirika wa maendeleo.
- Mashirika yasiyo ya kiserikali (NGOs).
- Halmashauri ya Mji wa Babati na Halmashauri ya Wilaya ya Babati.
- Vyombo vya habari.
- Taasisi za dini.
- EWURA CCC

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 kama ilivyo kwenye **Kiambatisho Na. 1**. Aidha endapo mamlaka itashindwa kutimiza viwango vya ubora vilivyowekwa ndani ya muda ulio kubalika itatoa fidia kwa mteja kama ilivyo kwenye **Kiambatisho Na. 2**

Viwango hivi vya huduma vimetokana na Kanuni za viwango vya ubora wa huduma za maji safi na usafi wa mazingira. Kanuni hizi zilipitishwa na kuchapishwa mnamo tarehe 9 Oktoba 2020, kwa Notisi ya Serikali Na. 849. Lengo la kuandaliwa kwa Sheria/ Kanuni hizi ni kuboresha utendaji kazi wa Mamlaka za maji.

8.0 BEI ZA HUDUMA ZA MAJI ZA BAWASA

BAWASA iliongezewa kanda tano (5) amabazo ni Katesh, Magugu, Gallapo, Dareda na Bashnet; kila kanda ikiwa na bei yake ya maji. BAWASA itatoza wateja wake bei za huduma za maji zilizo idhinishwa na EWURA kama ilivyo kwenye **Kiambatisho Na.3 na4.**

9.0 WAJIBU WA BAWASA KWA MTEJA

9.1 WAJIBU WA MAMLAKA/ BAWASA KWA MTEJA

- Kutoa huduma ya maji safi na salama katika Mji wa Babati, na miji midogo ya Gallapo, Magugu, Dareda, Katesh na Bashnet kulingana na taratibu na sheria, kwa bei nafuu zisizoathiri kundi lolote la watumiaji na kufanya huduma kuwa endelevu, kwa kusimamiwa na Mamlaka ya Udhibiti wa Nishati na Maji, (EWURA).
- Kutoa huduma ya maji bila upendeleo.
- Kutoa huduma kwa mujibu wa viwango.
- Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha utoaji wa huduma ya maji
- Kujenga mahusiano mazuri na wateja
- Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kirahisi
- Kupokea, kusikiliza na kushughulikia matatizo yote yanayoletwa na wateja
- Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na mamlaka ya maji
- Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa ankara za maji.
- 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.

- 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.
- Kugharamia au kufanya matengenezo ya miundombinu yote ya maji hadi kwenye mita ya mteja.
- Kukagua na kusimamia shughuli zote zinazohusiana na uzalishaji na usambazaji wa maji safi katika mji wa Babati, Gallapo, Magugu, Dareda na Bashnet.
- Kuweka viwango bora vya huduma ambavyo vitasaidia kufikia matarajio ya wateja, kutekeleza kazi kwa wakati, kurekodi na kufanyia kazi malalamiko na maoni ya wateja ili kuboresha utendaji kazi.
- Kuweka utaratibu unaoeleweka wa kufanyia kazi maoni au malalamiko ya wateja.
- Kubuni na kuendelea kufanya kazi za huduma ya maji katika Mji wa Babati, Gallapo, Magugu, Dareda na Bashnet ili kutosheleza mahitaji, na kuhakikisha kuwa huduma iliyo bora na ya uhakika inapatikana kwa wakati.
- Kusimamia rasilimali, vyanzo, na miundobinu ya maji pamoja na kuhamasisha utunzaji wa matumizi bora ya rasilimali ya maji kwa watumiaji waliopo katika Mji wa Babati, Gallapo, Magugu, Dareda na Bashnet.
- Kubuni na kuibua miradi mipya ya huduma ya maji katika Mji wa Babati ili kutosheleza mahitaji.
- Kuelimisha wakazi wote wa Mji wa Babati, Katesh, Gallapo, Magugu, Dareda na Bashnet kuhusu usafi, utoaji wa huduma ya maji, utunzaji wa maji, na matumizi mengine yanayohusiana na maji na utunzaji wa mazingira.
- Kushirikiana na Halmashauri ya Mji wa Babati, Hamashauri ya Wilaya, Ofisi ya Mkuu wa Wilaya na Sekritarieti ya Mkoa kuhusu huduma ya uondoaji majitaka na mipango ya usambazaji wa huduma ya maji safi.
- Kujenga miundombinu ya majitaka na kufanya matengenezo yake katika sehemu za ardhi zilizotengwa kisheria.
- Kutoa Vifaa/Vitendea kazi kwa watumishi kwa ajili ya utoaji wa huduma ya maji.

- Kukusanya maduhuli/ mapato yatokanayo na huduma ya Majisafi ili kufanya huduma hiyo kuwa bora na endelevu.
- Kutumia fedha za Mamlaka kulingana na taratibu za matumizi ya fedha za umma zinavyoelekeza.
- Kutoa taarifa/ maelezo sahihi kwa wakati kwa wateja kuhusu ankara za maji na pale panapotokea mabadiliko ya utoaji wa huduma za maji, pamoja na kutoa taarifa kwa umma kuhusiana na kazi zinazoendelea kutekelezwa.
- Kuwa na lugha nzuri kwa wateja.
- Kuepuka kushawishi, kupokea au kuomba rushwa kwa wateja katika kuwapatia huduma.

10.0 HAKI ZA MAMLAKA

- Kulipwa kwa wakati Ankara za maji
- Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada ya kumpatia notisi/ Ankara)
- Kuzingatia sheria za maji. Mteja akikiuka sheria zilizopo ataadhibiwa kulingana na vifungu vya sheria.
- Usimamizi na matumizi ya huduma ya maji.

11.0 WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA

Mteja ana wajibu Kwa BAWASA Kama ifuatavyo:

- Kulipa ankara kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake.
- Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia.
- Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka
- Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi
- Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira.
- Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.
- Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na majitaka
- Kuhakiki usomaji wa dira pindi tu apatapo ankara yake.
- kukagua dira na miundombinu yake ya maji mara kwa mara na kutoa taarifa iwapo atabaini mwenendo usiokuwa wa kawaida haraka iwezekananyo.
- Kutoa taarifa za uvujaji na wizi wa maji.
- Kutokuiba maji/ kutohujumu miundombinu ya maji kwa lengo la kupata maji mengi na kulipa ankara ndogo.
- Kushirikiana na watumishi wa BAWASA wanapokuwa wanatekeleza majukumu yao (kazi za maji) kwenye eneo lake.
- Kutoa taarifa zozote muhimu zitakazoisaidia Mamlaka kuboresha huduma ya maji.
- Kununua vifaa vya kutengenezea bomba lake pale linapoharibika au kuhitaji matengenezo, kuanzia kwenye *"gate valve"* na kuendelea mbele ya dira.
- Kuwa na lugha nzuri kwa watumishi, kutokutoa, kupokea wala kushawishi na kuomba rushwa kwa watumishi.

- Kuzingatia sheria za maji. Mteja akikiuka sheria zilizopo ataadhibiwa kulingana na vifungu vya sheria.
- Usimamizi na matumizi sahihi ya huduma ya maji.

12.0 HAKI ZA WATEJA

Haki za Mteja anayepata huduma ya maji kutoka BAWASA ni kama ifuatavyo.

- Kupata huduma ya maji safi na salama kwa bei iliyothibitishwa na kupitishwa na Mamlaka ya Udhibiti wa Nishati na Maji (EWURA).
- Kupatiwa taarifa sahihi zinazohusiana na huduma ya maji safi na usafi wa mazingira kwa wakati.
- Kuunganishwa na huduma ya maji ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kukamilisha malipo na taratibu za maunganisho.
- Kurekebishiwa hitilafu ya bomba lake pindi taarifa inapowasilishwa, ndani ya saa 24 hadi siku tatu (3) za kazi kutegemeana na tatizo lililopo.
- Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa
- Kupewa huduma bila kubaguliwa
- Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko
- Kuwahudumia wateja wote kwa usawa bila ubaguzi wowote.
- Kuwapa kipaumbele wale wenye mahitaji maalum.
- Kufuata sheria za maji zinazounganisha Mamlaka na wateja.

13.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya mitandao yote iliyopo nchini kama Vodacom M-Pesa, Tigopesa, Airtel money, T-pesa, Halopesa, Ezy-pesa, NMB Mobile, NBC Mobile, CRDB mobile na TPB mobile. Vilevile, mteja anaweza kufanya malipo kwa wakala wa simu au bank au katika benki yeyote.

14.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

14.1 NAMNA YA KUWASILISHA MALALAMIKO

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira mjini Babati inapokea na kushughulikia malalamiko kuhusu utoaji wa huduma kwa njia zifuatazo:

i. Kufika ofisi za Mamlaka ya maji safi na usafi wa mazingira zilizopo Babati mjini mtaa wa Miyomboni mkabala na jingo la Ofisi ya TRA

ii. Kuandika barua pepe kupitia anuani zifuatazo:
info@bawasa.or.tz au bawasa2004@yahoo.co.uk

iii. Kwa kupiga simu au kutuma ujumbe mfupi (SMS) kwenda namba zifuatazo za Huduma kwa Wateja:
Babati – 255 677 02 55 37 au 255 677 02 55 38
Bashnet – 255 658 906 366
Gallapo - 255 658 373 366
Magugu – 255 658 373 366
Dareda - 255 658 336 607

iv. Kupiga simu au kutuma faksi kwa namba: 0272510004

v. *WhatsApp Messenger*:
+255 677 02 55 37 Babati (Makao Makuu)
+255 658 373 366 Magugu

vi. Kuandika barua kwa Mkurugenzi Mtendaji kwa anuani ya posta:

MKURUGENZI MTENDAJI
BAWASA
S.L.P 245
BABATI - MANYARA

15.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

Malalamiko yote kutoka kwa wateja yanaweza kutolewa na kufikishwa kwetu kwa njia ya mteja kupiga simu ofisini, kumpigia au kumpa taarifa mtumishi wa BAWASA, barua pepe, kufika katika ofisi ya Mamlaka kwa ufafanuzi, au malalamiko yatumwe kwa maandishi. Anwani na namba za simu zimeainishwa katika Mkataba huu ili kupata mawasiliano.

Afisa anayehusika na huduma kwa wateja kwa kushirikiana na Meneja Biashara au Meneja Ufundi watawajibika moja kwa moja katika kufuatilia kama matatizo au malalamiko yaliyowasilishwa yametatuliwa kwa wakati kwa kufanya yafuatayo:

i. Kuwasiliana na mteja kwa njia ya Simu au kufika eneo husika
ii. Kuwasiliana na Fundi/Afisa husika
iii. Kufanya ziara kwa kuwatembelea baadhi ya wateja waliotoa malalamiko yao.
iv. Kuwa na taarifa ya kila wiki ya matatizo ya wateja yaliyowasilishwa na kwa kiasi gani yametatuliwa.

Malalamiko yote yatasikilizwa na kutatuliwa ndani ya siku tano (5) za kazi. Endapo mlalamikaji hataridhika na majibu yatakayotolewa na Mamlaka, anaweza kukata rufaa Mamlaka ya Udhibiti wa Nishati na Maji (EWURA) kwa kufuata taratibu zilizoainishwa kwenye Sheria ya EWURA sura ya 414, na kanuni za EWURA za kuandaa na kuwasilisha malalamiko.

16.0 UFUATILIAJI

Mamlaka itafanyia ufuatiliaji kuangalia utekeleza ya Mkataba huu ili kujiridhisha na utekelezaji wa viwango vya ubora wa huduma vilivyowekwa katika mkataba huu kwa kufanya yafuatayo:

i. Kufanya Vikao na wafanyakazi wake.
ii. Kufanya Mikutano ya hadhara kuanzia ngazi ya Mtaa/Kitongoji hadi ngazi ya Mkoa kwa kushirikiana na Viongozi wa serikali katika Maeneo husika.
iii. Kukusanya maoni ya wateja (customer survey) ikiwa wanaridhika na viwango vya huduma vinavyotolewa na Mamlaka.
iv. Kufanya ukaguzi wa kushtukiza katika maeneo mbalimbali.

17.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Mamlaka itatoa taarifa kwa wateja wake kuhusiana na viwango vya huduma vilivyofikiwa katika utoaji wa huduma ikilinganishwa na vile vilivyoahidiwa kwa njia mbalimbali kama zifuatazo;

i. Ujumbe mfupi wa simu (SMS) kwa wateja wote au wateja wa eneo/kanda husika pekee
ii. Vyombo vya habari kama redio, television na magazeti
iii. Mitandao ya kijamii kama Facebook na WhatsApp
iv. Kufanya vikao na wadau wanaotumia huduma ya maji kutoka BAWASA

18.0 MAPITIO YA MKATABA

Mapitio ya mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu ili kuboresha huduma kwa wateja. Aidha, mkataba huu utapitiwa kila kutakapokuwa na mabadiliko ya sera, sheria, kanuni na taratibu zitakazoathiri vipengele vya mkataba huu. Maoni ya kuboresha zaidi Mkataba huu yatapatikana kwa BAWASA kufanya tafiti na kwa kushiriki vikao halali vya serikali za vijiji na mitaa au vitongoji na shughuli nyinginezo za Halmashauri ya mji wa Babati ili kuweza kupata maoni zaidi yatakoyopelekea uboreshaji wa mkataba huu na huduma za maji kwa ujumla.

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.

Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja yatafanyika kwa kuwashirikisha wateja na wadau wengine kwa kuzingatia uzoefu uliopatikana kwenye utekelezaji wake.

19.0 MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira tumia anwani zifuatazo:

Posta:

MKURUGENZI MTENDAJI,
MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJINI BABATI
S.L.P 245
BABATI
MANYARA.

Barua pepe : info@bawasa.go.tz
Tovuti: www.bawasa.or.tz
Simu / Nukushi:(+255) 027-2510004
Huduma kwa wateja Ofisi Kuu Mtaa wa Miyomboni:
+255 677 025538/ +255 677 025537
WhatsApp +255 677 025537

20. SAA ZA KAZI

BAWASA inafanya kazi kwa ratiba/ saa za kazi kama ifuatavyo:

- **Jumatatu hadi Ijumaa**

Ukitoa siku za sikukuu huduma zitatolewa kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi saa 11:00 Jioni.

- **Jumamosi**

Saa 3.00 asubuhi hadi saa 7:00 mchana.

21. USHIRIKISHWAJI WA WADAU MBALIMBALI

Katika kuandaa Mkataba huu wa Huduma kwa mteja, Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Babati iliwashirikisha wadau muhimu wakiwemo watumishi wa Mamlaka pamoja na wateja wake. Aidha, katika kuwashirikisha wateja Mamlaka ilifanya vikao mbalimali na wateja wake katika maeneo tofauti tofauti ya eneo la huduma. **Kiambatisho Na. 5** kinaonyesha muhitasari na mahudhurio ya wadau mbalimbali

KIAMBATISHO NA. 1: VIWANGO VYA UBORA WA HUDUMA VINAVYOTOLEWA NA VINAVYOOMBWA KUIDHINISHA

Na	Mtazamo	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma la Ki-sekta	Viwango vya huduma vinavyotolewa kwa sasa	Viwango vya huduma vinavyopendekezwa kuidhinishwa
1.	Kupata Huduma ya Maji	Kuunganishiwa huduma ya maji safi.	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi saba (7) baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho mapya.	Huduma inaunganishwa ndani ya muda wa siku saba (7) za kazi baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho mapya	Huduma itaunganishwa ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho mapya
2.	Dira ya maji -1	Kurekebisha au kubadilisha dira zenye matatizo	Dira/ Mita ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi kumi na tano (15) tangu kupokea taarifa ya ubovu	Dira ya maji yenye matatizo inarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku mbili (2) za kazi tangu kupokea taarifa ya ubovu.	Dira ya Mteja yenye matatizo itareebishwa ndani ya Siku mbili (2) za kazi
3.	Dira ya Maji—2	Usomaji wa dira za maji.	Usomaji wa dira utafanyika angalau mara moja kila mwezi.	Usomaji wa dira unafanyika mara moja kila mwezi	Mteja atasomewa Dira yake angalau mara moja ndani ya mzunguko wa mwezi mmoja kulingana na mzunguko wa uandaaji na utoaji wa Ankara
4.	Usitishaji wa Huduma	Usitishaji wa huduma kimakosa	Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kupokea taarifa hiyo.	Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa hurejeshwa ndani ya saa 24 baada ya kupokea taarifa.	Mteja aliyesitishiwa huduma atarejeshewa huduma yake ndani ya saa 24 baada ya kupokea taarifa na kuthibitisha tatizo.
5.	Urejeshaji wa Huduma	Urejeshwaji wa huduma ya maji baada ya kulipa deni	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya saa 24 baada ya kulipa deni	Huduma ya maji hurejeshwa ndani ya saa 24 baada ya mteja kulipa deni lake.	Mteja atarejeshewa huduma ndani ya saa 24 baada ya kukamilisha malipo ya deni na ada ya kurudishwiwa huduma.

Na	Mtazamo	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma la Ki-sekta	Viwango vya huduma vinavyotolewa kwa sasa	Viwango vya huduma vinavyopendekezwa kuidhinishwa
6.	Malalamiko	Majibu kwa malalamiko ya wateja	Malalamiko ya wateja yatafanyiwa kazi/ uchunguzi na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu kupokelewa kwa malalamiko	Malalamiko ya wateja hufanyiwa kazi ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu kupokelewa kwa malalamiko/ taarifa.	Malalamiko yote ya wateja yatafanyiwa kazi ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya taarifa kuwasilishwa.
7.	Afya na Usalama	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka - mafuriko ya ndani	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa Mamlaka ya maji kufurika na kuingia ndani ya nyumba ya mteja.	Kwa sasa BAWASA haijaanza kutoa huduma ya majitaka	Kwa sasa BAWASA haijaanza kutoa huduma ya majitaka
8.	Afya na Usalama	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka – mafuriko ya nje	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa mamlaka ya maji kufurika na kuingia kwenye ardhi au mali ya mteja.	Kwa sasa BAWASA haijaanza kutoa huduma ya majitaka	Kwa sasa BAWASA haijaanza kutoa huduma ya majitaka

KIAMBATISHO NA. 2: VIWANGO VYA UBORA WA HUDUMA VINAVYOOMBWA KUIDHINISHA NA FIDIA KWA MTEJA

Na	Mtazamo	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma la Ki-sekta	Viwango vya huduma vinavyotolewa kwa sasa	Viwango vya huduma vinavyopendekezwa kuidhinishwa	Fidia ya Msingi	Fidia ya Ziada kwa Kuchelewa
1.	Kupata Huduma ya Maji	Kuunganishiwa huduma ya maji safi.	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi saba (7) baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho mapya.	Huduma inaunganishwa ndani ya muda wa siku saba (7) za kazi baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho mapya	Huduma itaunganishwa ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho mapya	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
2.	Dira ya maji -1	Kurekebisha au kubadilisha dira zenye matatizo	Dira/ Mita ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi kumi na tano (15) tangu kupokea taarifa ya ubovu	Dira ya maji yenye matatizo inarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku mbili (2) za kazi tangu kupokea taarifa ya ubovu.	Dira ya maji yenye matatizo inarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku mbili (2) za kazi tangu kupokea taarifa ya ubovu.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
3.	Dira ya Maji—2	Usomaji wa dira za maji.	Usomaji wa dira utafanyika angalau mara moja kila mwezi.	Usomaji wa dira unafanyika mara moja kila mwezi	Mteja atasomewa Dira yake angalau mara moja ndani ya mzunguko wa mwezi mmoja kulingana na mzunguko wa uandaaji na utoaji wa Ankara	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
4.	Usitishaji wa	Usitishaji wa	Huduma ya maji iliyositishwa	Huduma ya maji iliyositishwa	Mteja aliyesitishiwa	TZS 100,000	TZS 5,000 kwa siku

Na	Mtazamo	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma la Ki-sekta	Viwango vya huduma vinavyotolewa kwa sasa	Viwango vya huduma vinavyopendekezwa kuidhinishwa	Fidia ya Msingi	Fidia ya Ziada kwa Kuchelewa
	Huduma	huduma kimakosa	kimakosa itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kupokea taarifa hiyo.	kimakosa hurejeshwa ndani ya saa 24 baada ya kupokea taarifa.	huduma atarejeshewa huduma yake ndani ya saa 24 baada ya kupokea taarifa na kuthibitisha tatizo		
5.	Urejeshaji wa Huduma	Urejeshwaji wa huduma ya maji baada ya kulipa deni	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya saa 24 baada ya kulipa deni	Huduma ya maji hurejeshwa ndani ya saa 24 baada ya mteja kulipa deni lake.	Mteja atarejeshewa huduma ndani ya saa 24 baada ya kukamilisha malipo ya deni na ada ya kurudishwiwa huduma	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku
6.	Malalamiko	Majibu kwa malalamiko ya wateja	Malalamiko ya wateja yatafanyiwa kazi/ uchunguzi na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu kupokelewa kwa malalamiko	Malalamiko ya wateja hufanyiwa kazi ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu kupokelewa kwa malalamiko/ taarifa.	Malalamiko yote ya wateja yatafanyiwa kazi ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya taarifa kuwasilishwa.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku
7.	Afya na Usalama	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka - mafuriko ya ndani	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa Mamlaka ya maji kufurika na kuingia ndani ya nyumba ya mteja.	Kwa sasa BAWASA haijaanza kutoa huduma ya majitaka	Kwa sasa BAWASA haijaanza kutoa huduma ya majitaka	NA	NA

Na	Mtazamo	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma la Ki-sekta	Viwango vya huduma vinavyotolewa kwa sasa	Viwango vya huduma vinavyopendekezwa kuidhinishwa	Fidia ya Msingi	Fidia ya Ziada kwa Kuchelewa
8.	Afya na Usalama	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka – mafuriko ya nje	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa mamlaka ya maji kufurika na kuingia kwenye ardhi au mali ya mteja.	Kwa sasa BAWASA haijaanza kutoa huduma ya majitaka	Kwa sasa BAWASA haijaanza kutoa huduma ya majitaka	NA	NA

KIAMBATISHO NA.3: BEI ZA HUDUMA YA MAJI BABATI MJINI

KUNDI LA WATEJA/ AINA YA MATUMIZI	BEI KWA UNIT MOJA (NDOO 50 ZA LITA 20)	BEI YA NDOO MOJA YA LITA 20	ADA YA KURUDISHA HUDUMA
	2020/21	2020/21	2020/21
Nyumbani			
Kundi 1 (Unit 0-5)	1,560	31.2	15,000
Kundi 2 (Unit 6-10)	1,650	33	15,000
Kundi 3 (Zaidi ya Unit10)	1,770	35.4	15,000
Taasisi	2,300	46	15,000
Biashara	2,400	48	15,000
Viwanda	2,500	50	15,000
Magati/Kiosk	865	17.3	15,000
Wastani wa Bei	**1,825**	**36.5**	**15,000**

KIAMBATISHO NA.4 : BEI ZA HUDUMA YA MAJI KATIKA MIJI MIDOGO

CUSTOMER CATEGORY	Magugu	Bashnet	Gallapo	Dareda	Katesh
Nyumbani	540	1,000	300	1,200	800
Taasisi	550	1,000	335	1,200	1,000
Biashara	550	1,000	390	1,200	1,200
Flat rate Nyumbani	5,500	NA	4,500	NA	6,000
Flat rate Taasisi	13,500		10,000		12,000
Flat rate Biashara	13,500		9,500		15,000
Viwanda	NA	NA	NA	NA	1,400
ssMagati/Kiosk	1,000	1,000	300	1,200	500
Ada ya Maunganisho Mapya	20% of Material Costs	60,000	20% of Material Costs	32,000	20% of Material Costs
Ada ya Kurudisha Huduma					
Nyumbani	10,000	10,000	10,000	5,000	10,000
Taasisi	10,000	10,000	10,000	5,000	11,000
Biashara	10,000	10,000	10,000	5,000	11,000
Viwanda	10,000	10,000	10,000	5,000	11,000

KIAMBATISHO NA.5 : MUHTASARI NA MAHUDHURIO YA WADAU WALIOHUDHURIA VIKAO