

Nembo ya Mamlaka

Jina la Mamlaka

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Tarehe ya kutolewa Mkataba

YALIYOMO

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

DIBAJI

Sehemu hii iwekwe maelezo ya ufunguzi yaliyosainiwa na Mkuu wa Taasisi yakielezea kwa muhtasari kwa nini taasisi imeamua kutayarisha mkataba wa huduma kwa mteja, madhumuni, faida na malengo ya mkataba huo.

Jina la Mkuu wa Taasisi

Mkurugenzi Mtendaji

Saini:

Tarehe :

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na
Maji

Ongeza vifupisho vilivyotumika katika Mkataba

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira..... imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Wateja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira....., mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira 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 muongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira, 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. Pia 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 utafuatiwa 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. MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kumwezesha mteja (mtumiaji) ajue huduma zinazotolewa na viwango vya huduma hizo. Mkataba pia unaelezea muda ambao watumishi wa Mamlaka watatumia 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 atatoa malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na Mamlaka.

3. ENEO LA HUDUMA

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

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira linajumuisha (Taja maeneo unayotakiwa kuhudumia).

4. DIRA NA DHIMA

4.1. Dira

Weka dira ya Mamlaka

4.2 Dhima

4.2. Maadili ya Msingi

Weka misingi inayozingatwa katika utoaji huduma, kama ipo

5. HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingirani:

- (i) Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi
 - (ii) Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa majitaka
 - (iii) Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu.
 - (iv) Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati.
- Ongeza huduma zingine za mnazozitoa

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

- (i) Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi. Fomu hii inapatikana

Taja nyaraka muhimu ambazo Mwombaji wa huduma hiyo lazima awasilishe

Taja taratibu za huduma nyingine zinazotolewa

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

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

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

Taja aina nyingine ya wateja kama ipo

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

Mamlaka itatoza wateja wake bei za huduma za maji na usafi wa mazingira zilizoidhinishwa na EWURA kama ilivyo kwenye Jedwali Na. 1 hapa chini na kama itakavyoelekezwa vinginevyo na EWURA.

Jedwali Na. 1: Bei za Huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizoidhinishwa na EWURA

Weka jedwali la bei na tozo zilizoidhinishwa na EWURA

9. 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 mahusiano mazuri na wateja.
- (vi) Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na wateja.
- (vii) Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na mamlaka ya maji.
- (viii) Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa ankara za maji.
- (ix) Kuhakikisha kuwa huduma ya maji inakuwa endelevu ikiwa ni pamoja na kutunza vyanzo vya maji, kuweka na kutekeleza mipango ya kuendeleza vyanzo vya maji na kutunza mazingira
- (x) Kuzingatia kanuni zote za uendeshaji wa mamlaka za maji ikiwa ni pamoja na kutowakatia huduma ya maji siku za sikukuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.

Taja wajibu wa mamlaka kwa mteja

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)

Ongeza nyingine kadri iwezekanavyo

11. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA

- (i) Kulipa ankara kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake.
- (ii) Kutoa ushirikiano kwa watumishi 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 ya mamlaka.
- (vi) Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.
- (vii) Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na majitaka.

Ongeza nyingine kadri iwezekanavyo

12. HAKI ZA WATEJA

- (i) Kupata huduma ya majisafi na salama ya jumla kwa mujibu wa Mkataba wa

- (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.

Ongeza nyingine kadri iwezekanavyo

13. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya (taja njia za malipo kwa njia ya kieletroniki zitakazotumika) au kufika kwenye ofisi za Mamlaka za maji.

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira inapokea na kushughulikia malalamiko juu ya changamoto zinazojitokeza katika utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:

- (i) Kufika Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizopo.....
- (ii) Kuandika barua pepe (weka email husika)

Ongeza njia nyingine za kufikisha malalamiko na maoni

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA.

Onesha utarabibu wa jinsi mnavyoshughulikia malalamiko

Malalamiko yote yatasikilizwa na kutatuliwa ndani ya siku 5 za kazi. Endapo mlalamikaji hataridhika na majibu yatakayotolewa na Mamlaka, anaweza kukata rufaa Mamlaka ya Udhhibiti 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. UFUATILIAJI

Taja namna Mamlaka itakavyofanya ufuatiliaji wa viwango vya huduma vilivyoahidiwa.

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Eleza utaratibu wa kutoa taarifa kwa wateja juu ya viwango vilivyofikiwa katika utoaji huduma kwa mteja, ikilinganishwa na ahadi zilizotolewa.

18. MAPITIO YA MKATABA

Mapitio ya mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu. Aidha, mkataba huu utapitiwa kila kutakapokuwa na mabadiliko ya sera, sheria, kanuni na taratibu yatakayoathiri vipengele vya mkataba huu.

Mkataba huu utanza kutumika rasmi baada ya kupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi na kuidhinishwa na EWURA. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka katika utoaji wa huduma ya majisafi na majitaka.

19. MAWASILIANO

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

Anuani: [weka anuani ya Mamlaka](#)

Simu: [weka simu ya mamlaka au ya Afisa Huduma Kwa Wateja](#)

E-mail: [weka email ya Mamlaka](#)

[Ongeza njia nyingine za mawasiliano](#)

20. SAA ZA KAZI

[Onesha muda wa kazi \(siku na saa za kazi\)](#)

VIAMBATISHO

Kiambatisho Na 1: Viwango vya huduma wanavyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Majisafi na Mazingira (taja jina la mamlaka ya maji)

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)	Viwango vya huduma vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira
1	Kupata huduma ya maji safi	Kuunganishiwa huduma ya maji safi/majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho.	Jaza viwango vya huduma vitakavyotolewa na mamlaka. <i>Mfano: Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 3 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho</i>
2	Dira ya Maji - 1	Kukarabati au kubadilisha mbovu dira	Muda usiozidi siku 7 za kazi, kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu	
3	Dira ya Maji -2	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja	
4	Kusitisha Huduma kimakosa	Usitishaji wa Huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi	
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea	
7	Afya na Usalama-1	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja	
8	Afya na Usalama-2	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja	

Kiambatisho Na. 2: Viwango vya Fidha kwa kushindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika.

NA.	HUDU- MA	MAELEZO	LENGO	FIDIA KI-ANZIO	FIDIA KWA KUENDELEA KUCHELEWA
1.	Kupata huduma	Kuunganishi wa huduma ya maji	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya Wateja kulipia gharama zamaunganisho na / au ada.	TZS.10,000	TZS.5,000 kwa siku
2.	Dira ya Maji-1	Kukarabati au kubadilish a dira mbovu.	Muda usiozidi siku 7 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.	TZS.15,000	TZS.5,000 kwa siku
3.	Dira ya Maji -2	Usomaji wa Dira ya maji.	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila 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.30,000	TZS.5,000 kwa siku.
5.	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kuli- pa deni.	TZS.30,000	TZS.5,000 kwa siku.
6.	Malala miko	Kushughuli kia malalamik o yasiyohusi ana na Ankara ya	Muda usiozidi siku 15 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS.30,000	TZS.5,000 kwa siku.
7.	Malala- miko	Kushughul ikia Malalamik o yanayohus u Bili.	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamil- isha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzi tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS.30,000	TZS.5,000 kwa siku.

8.	Afya na Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya	Haitakiwe majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja.	TZS.40,000	TZS.20,000 kwa siku
9.	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtadano wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	TZS.30,000	TZS.20,000 kwa siku.