



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

**MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA
MAZINGIRA IRINGA (IRUWASA)**



MKATABA

WA HUDUMA KWA MTEJA

Julai, 2022

DIBAJI

	1
1.0 Utangulizi	3
2.0 Madhumuni Ya Mkataba.....	4
3.0 Eneo La Huduma	4
4.0 Dira, Dhima Na Tunu.....	5
4.1 Dira Ya Mamlaka.....	5
4.2 Dhima Ya Mamlaka	5
4.3 Maadili Ya Msingi	5
5. 0 Huduma Zitolewazo.....	6
5.1 Uondoaji wa majitaka kwa njia ya magari	7
6.0 Aina Za Wateja Wa Mamlaka	8
7.0 Viwango Vya Huduma.....	8
8.0 Beiza Huduma Za Majisafi Na Usafi Wa Mazingira	8
9.0 Wajibu Wa Mamlaka Kwa Wateja	9
10.0 Haki Za Mamlaka	10
11.0 Wajibu Wa Wateja Kwa Mamlaka	11
12.0 Haki Za Wateja	12
13.0 Njia Za Kulipia Ankala Za Maji	12
14.0 Maoni Na Malalamiko Ya Wateja	13
15.0 Utaratibu Wa Kushughulikia Malalamiko Ya Wateja	14
16.0 Ufuatiliaji	15
17.0 Kutoa Taarifa Kwa Wateja	15
18.0 Mapitio Ya Mkataba	16
19.0 Mawasiliano	16
20.0 Saa Za Kazi	17
Jedwali Na.1	18-19
Jedwali Na.2	20

DIBAJI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Iringa (IRUWASA) ni Taasisi ya Serikali ambayo kupitia Wizara ya Maji imepewa dhamana ya kutoa huduma za majisafi na usafi wa mazingira katika Manispaa ya Iringa, maeneo ya pembezoni mwa Manispaa ya Iringa, Miji ya Ilula na Kilolo. Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni kwa ajili ya maeneo yote ambayo IRUWASA inatoa huduma.

Mkataba wa huduma kwa mteja ni mapatano yaliyowekwa kati ya anayetoa huduma (IRUWASA) na anayepokea huduma (mteja).

Mkataba huu umetayarishwa kwa kushirikisha wafanyakazi kupitia vikao vya pamoja, Menejimenti na wadau mbalimbali kupitia mikutano ya wananchi ngazi ya Kata na Kijiji, Mitaa na Vitongoji ambapo maoni na mapendekezo yao ndiyo yaliyozaa mkataba huu.

Mkataba huu umeainisha viwango vya huduma ambavyo walengwa wana haki ya kuvipata, na kuweka taratibu za ufuatiliaji na utatuzi wa changamoto pale zinapojitokeza.

Dhana na utekelezaji wa mkataba huu ni kutokana na mabadiliko chanya katika uwajibikaji wa watendaji wa mamlaka kwa jamii pamoja na elimu ambayo imekuwa ikitolewa kwa wateja kuhusu upatikanaji wa huduma bora za majisafi na usafi wa mazingira.

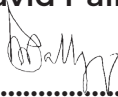
IRUWASA inatambua umuhimu wa kutumia mkataba huu kama nyenzo ya kuleta mabadiliko ya kiutendaji kwa kumlenga mteja kupitia huduma zinazotolewa.

IRUWASA inakusudia kutoa huduma endelevu na zinayojitosheleza za majisafi na salama pamoja na usafi wa mazingira kwa wakazi wa Manispaa ya Iringa, maeneo ya pembezoni mwa Manispaa ya Iringa na miji ya Ilula na Kilolo ili kuboresha afya na kuinua kiwango cha hali ya maisha ya wananchi.

Ili kufanikisha utendaji mzuri wa kazi, mkataba huu unatakiwa uwe hai unaotokana na maelewano mazuri ya kazi kati ya IRUWASA, wateja na wadau mbalimbali wa huduma za majisafi na usafi wa mazingira.

Mwisho, mkataba wa huduma kwa mteja ni nyenzo inayokusudia kuongeza ufanisi wa utoaji wa huduma zilizolengwa na haupo juu ya sheria, kanuni na miongozo rasmi inayoongoza utoaji wa huduma zenyewe. Hivyo basi endapo mkataba wa huduma kwa mteja utakinzana na sheria, kanuni na miongozo inayosimamia huduma ya majisafi na usafi wa mazingira, sheria, kanuni na miongozo zitaongoza maamuzi.

Eng. David Pallangyo



.....

MKURUGENZI MTENDAJI

1.0 UTANGULIZI

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

Mkataba wa huduma kwa mteja ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo IRUWASA, 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 wa 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

Madhumini 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 zitolewazo na Mamlaka.

3.0 Eneo la huduma

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Iringa (IRUWASA) ni mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 1998 na inafanya kazi kwa mujibu wa Sheria ya Huduma za Maji na Usafi wa azingira na. 5 ya mwaka 2019.

Eneo la huduma zitolewazo na IRUWASA linajumuisha Manispaa ya Iringa, Kata za Mseke, Kalenga, Kiwere, Luhota, Igingilanyi, Kising'a, Kihorogota pamoja na Miji ya Kilolo na Ilula.



4.0 Dira, Dhima na Tunu

4.1 Dira ya Mamlaka

Kuwa mamlaka kinara katika kutoa huduma endelevu ya majisafi na salama pamoja na usafi wa mazingira kwa viwango vya kimataifa.

4.2 Dhima ya Mamlaka

Kutoa huduma bora ya majisafi na salama pamoja na usafi wa mazingira ili kuinua hali ya maisha ya wakazi wa Manispaa ya Iringa, Kata za Mseke, Kalenga, Kiwele, Luhota, Igingilanyi, Kising'a, Kihorogota pamoja na Miji ya Kilolo na Ilula.

4.3 Maadili ya Msingi

- A) Uwajibikaji
- B) Weledi
- C) Usalama
- D) Ubunifu
- E) Uadilifu
- F) Uhakika wa huduma
- G) Uendelevu wa huduma

5.0 Huduma Zitolewazo

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Iringa (IRUWASA) ni:-

- i) Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi.
- ii) Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa majitaka.
- iii) Uondoaji wa majitaka kwa kutumia magari kwa wateja ambao hawajaunganishwa kwenye mfumo wa majitaka.
- iv) Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko Kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu.
- v) Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa Wakati.
- vi) Kurekebisha au kubadilishia mita ya maji Itakayodhibitika kuwa na matatizo (ubovu)
- vii) Kurejesha huduma ya maji kwa mteja aliyesitishiwa Huduma.

Ili kuunganishiwa huduma ya majisafi na majitaka katika maeneo yote yenye mtandao wa IRUWASA, mteja atapaswa kukamilisha mambo yafuatayo:-

- I) Kuwa na nakala ya hati au “offer” ya umiliki wa Kiwanja, Mkataba wa Kisheria wa mauziano ya nyumba au kiwanja au barua ya utambulisho wa umiliki wa eneo la kuunganisha maji/majitaka kutoka Kwa mwenyekiti wa serikali ya mtaa au kitongoji Endapo eneo la mteja litakuwa halijapimwa.

- 
- ii) Kuwa na picha moja ndogo ya rangi (passport size).
 - iii) Kuwa na nakala ya kitambulisho cha taifa au cha Kupigia kura au hati ya kusafiria au leseni ya udereva.
 - iv) Kujisajili ofisi ya huduma kwa mteja (ofisi kuu kwa wakazi wa Manispaa ya Iringa, Kata za Mseke, Kalenga, Kiwele, Luhota, Igingilanyi, Kising'a, na Isimani au ofisi za kanda za Kilolo na Ilula kwa wateja wa Ilula na Kilolo) ili kuwezesha hatua zaidi kufanyika.
 - V) Kulipia gharama za vifaa vya maunganisho mapya Kwa kutumia namba maalumu ya malipo ya serikali ambayo mteja atapatiwa na ofisi. Ofisi ndiyo yenye jukumu la kununua vifaa pamoja na kumuunganishia Mteja huduma husika baada ya kukamilisha kufanya Malipo.

5.1 Uondoaji wa majitaka kwa njia ya magari

Kwa wateja wanaohitaji huduma ya kuondolewa majitaka kwa njia ya magari watatakiwa kufuata utaratibu ufuatao:-

- i. Kufika ofisi kuu za IRUWASA au ofisi ndogo za kanda zilizoko katika Miji ya Ilula na Kilolo au kwa kupiga Simu ya huduma kwa mteja namba (0800 110 122) kwa ajili ya kuwasilisha maombi.
- ii. Mteja akishawasilisha maombi, mtaalamu wa IRUWASA atamtembelea ili kujiridhisha.
- iii. Mtaalamu akishajiridhisha, mteja atapewa namba Maalumu ya kulipa gharama za kunyonya majitaka Kwa idadi ya trip anazohitaji ambapo trip moja ni Sawa na ujazo wa lita 9000 na 3500.

- 
- iv. Mteja aliyelipia atapatiwa huduma ya kuondolewa Majikata ndani ya saa 24 tangu alipie.

6.0 Aina za Wateja wa Mamlaka

Mamlaka inatoa huduma zake katika makundi ya wateja kulingana na aina ya matumizi ya maji kama ifuatavyo:-

- I) Wateja wa majumbani wanaotumia maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani.
- li) Wateja wa Taasisi ambao ni Taasisi zote za Serikali, zisizo za Serikali na Mashirika.
- lii) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kibiashara
- lv) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya viwanda
- V) Vilula vya kuuzia maji (viosk)

7.0 Viwango vya Huduma

Mamlaka itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wake kwa mujibu wa viwango vya ubora wa huduma zinazozingatia muda kama ilivyo kwenye kiambatisho na. 1. Aidha, endapo Mamlaka itashindwa kutimiza viwango vya ubora vilivyowekwa ndani ya muda uliokubalika, itatoa fidia kwa mteja kama ilivyo kwenye kiambatisho namba 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 na kutangazwa kwenye gazeti la Serikali au kama itakavyoelekezwa vinginevyo na Mamlaka ya Udhhibiti wa Nishati na Maji (EWURA). Bei hizi zinapatikana katika Ofisi kuu za Mamlaka



ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Iringa na katika Ofisi ndogo za kanda za Miji ya Ilula na Kilolo, na ni haki kwa Mteja kupatiwa bei hizo endapo Atahitaji.

9.0 Wajibu wa Mamlaka kwa Wateja

- I. Kutoa huduma bila upendeleo.
- II. Kutoa huduma kwa mujibu wa viwango vya ubora.
- III. Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kwa Urahisi.
- 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 yanayotolewa na wateja.
- VII. Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na IRUWASA.
- VIII. Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za Maji na uandaaji wa ankala 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 wateja huduma ya maji siku za sikukuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.
- XI. Kuwapatia wateja wake huduma ya Majisafi na Salama kwa kuzingatia ubora uliokubalika na



Huduma ya usafi wa mazingira katika mazingira yaliyo salama na endelevu.

- Xii. Kuwataarifu wateja kuhusu hali ya huduma ya Majisafi na usafi wa Mazingira.
- Xiii. Kuendeleza na kutunza Miundombinu ya Majisafi na Usafi wa Mazingira iliyopo.
- xiv) Kuhakikisha IRUWASA inakusanya mapato kutoka kwa wateja wake kwa ajili ya uendes haji na udumishaji wa huduma.
- xv) Kufanya ukarabati wa mabomba yote ya maji kutoka Kwenye bomba kuu hadi kwenye mita ya mteja pindi tatizo linapogunduliwa na IRUWASA au linapotolewa taarifa na mteja.
- xvi) Kushirikiana na watoa huduma wengine kama vile Ofisi ya Mkuu wa Mkoa, Wilaya, Halmashauri ya Manispaa na Shirika la Umeme Tanzania (TANESCO), Wakala wa barabara (TANROADS na TARURA), Wakala wa Majengo (TBA), Mamlaka ya Mapato Tanzania (TRA), Wazabuni, Kampuni ya Simu Tanzania (T.T.C.L), Polisi, Magereza, Posta na wadau wengine ambao IRUWASA itahitaji huduma zao.

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).
- iii) Kutokubugudhiwa mtumishi wa IRUWASA au wakala Wake wakati wa kutoa huduma.

- Iv) Kufanya ukaguzi wa huduma wakati wowote nyumbani kwa mteja, eneo la biashara, viwandani au Taasisi.
- V) Kuhudumia mabomba yote ya maji kutoka kwenye Bomba kuu hadi kwenye mita ya mteja.
- Vi) Kumuunganishia huduma mteja yeyote kwenye Bomba lolote.

11.0 Wajibu wa Wateja kwa Mamlaka

- I. Kulipa ankara kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo kutoa huduma endelevu na kuboresha Huduma kwa wateja wake.
- Ii. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia.
- Iii. Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.
- Iv. Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.
- V. Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa Mazingira inayotumika kumpa huduma (k.m mita za Maji, Mabomba n.k).
- Vi. Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu ya majisafi na majitaka, uvujaji wa maji, wizi wa Maji wa aina yoyote ili kuokomaji yasipotee pamoja taarifa kuhusu uharibifu na uchafuzi wa vyanzo vya Maji.
- Vii. Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa maji na majitaka.
- Viii. Kufanya matengenezo yote ya miundombunu inayotumika kumpatia maji mteja kuanzia kwenye Mita kwenda ndani ya nyumba ya mteja.

- 
- Ix. Kutumia maji kwa uangalifu na kwa matumizi yaliyokusudiwa.
 - X. Kuzuia uchafuzi wa aina yoyote kwenye vyanzo vya maji na mabwawa ya kusafisha majitaka.
 - Xi. Kuwa na matumizi sahihi ya mtandao wa majitaka.

12.0 Haki za Wateja

- I) Kupata huduma za uhakika za majisafi na uondoaji Wa majitaka kwa muda muafaka.
- Ii) Kupata taarifa sahihi na kwa wakati unaotakiwa.
- Iii) Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko
- Iv) Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma Iliyotolewa.
- V) Kupata huduma bila kubaguliwa.
- Vi) Kupata ufafanuzi na utatuzi kuhusu huduma za Majisafi na usafi wa mazingira.
- Vii) Mteja kuomba kupimiwa utendaji wa mita yake endapo atahitaji.

13.0 Njia za kulipia ankala za maji

Mteja utatumiwa ankara kila mwezi na unaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya (Mpesa, Tigo Pesa, Airtel Money, Halo Pesa. Pia kwa kupitia huduma za kibenki ikiwemo benki ya CRDB, benki ya NMB, benki ya Posta, benki ya NBC pamoja na mawakala wa benki hizo). Malipo yote yafanyike kwa kutumia namba maalumu ya malipo (CONTROL NUMBER) itakayotolewa na mamlaka.

14.0 Maoni na Malalamiko ya Wateja

Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Iringa (IRUWASA), ofisi za kanda za Miji ya Kilolo na Ilula zinapokea maoni na malalamiko kuhusiana na huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:-
Kufika ofisini:

- Ofisi kuu za IRUWASA zipo eneo la Wilolesi, Mtaa wa Uhuru, mkabala na ofisi ya zamani ya TANESCO.
- Ofisi ya kanda ya mji wa Ilula ipo Kata ya Nyalumbu Kitongoji cha Mwaya.
- Ofisi ya kanda ya Mji wa Kilolo ipo Kata ya Mtitu Kijiji cha Luganga Kitongoji cha Kilengapasi.

Simu ya bure: *mteja piga bure kituo cha huduma kwa mteja* simu namba **0800110122** kuanzia **saa 1.30 Asubuhi** hadi **Saa 4.00 Usiku** kila siku.

Kwa barua ni:

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Iringa (IRUWASA).
S.L.P. 570, Iringa.

Simu za mezani: **+255 026 2700017/2700005**

Nukushi: **+255 026 2700005**

Simu ya bure ya kiganja: **0800 110122 (inapatikana kuanzia saa 1:30 asubuhi – 4:00 usiku kila siku)**

Barua pepe: *md@iruwasa.Go.Tz*

Tovuti: *www.Iruwasa.Go.Tz*

Mitandao ya kijamii – *whatsapp, instagram, telegram, twitter, you tube na facebook.*

15.0 Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko ya Wateja

Mamlaka ikishapokea malalamiko kutoka kwa mteja, huyaingiza kwenye mfumo wa kupokea malalamiko na kuyaelekeza kwenye Idara husika. Kila Idara hufanyia kazi malalamiko husika na kutoa mrejesho wa utekelezaji kupitia mfumo. Endapo mteja hatatimiziwa lalamiko lake kwa muda uliokubaliwa, awasiliane na Mkurugenzi Mtendaji kwa ajili ya hatua zaidi kupitia Sanduku la Posta 570, Iringa au Barua Pepe *md@iruwasa.Go.Tz*.

Malalamiko ya wateja yatapokelewa na kushughulikiwa 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.

16.0 Ufuatiliaji

Afisa Huduma kwa Mteja hufuatilia kila Idara ili kuhakikisha inafanyia kazi Malalamiko yote yaliyopokelewa na kutoa mrejesho kwa mteja kuhusu namna lalamiko lake lilivyofanyiwa kazi. Aidha, Mamlaka hupokea maoni mbalimbali kupitia vipindi vya Redio, Mikutano ya Wananchi, Mikutano ya Wadau na mitandao ya kijamii (twitter, instagram, facebook na whatsapp) kuhusiana na viwango vya huduma vitolewavyo, pamoja na kugawa kwa wateja wake nakala za Mkataba wa Huduma kwa Mteja ili kwa



pamoja tuweze kufuatilia viwango vya utoaji wa huduma kwa wananchi na namna ambavyo mteja anaweza kufanya mawasiliano endapo viwango hivyo vinakuwa havijafikiwa.

16.0 IRUWASA inafanya ufuatiliaji wa viwango vya huduma kama ifuatavyo:-

- i) Upimaji wa ubora wa maji kupitia maabara ya IRUWASA, Mkoa na EWURa kwa lengo la kujiridhisha na ubora wa majisafi na majitaka yanayozalishwa.
- ii) Kukagua mara kwa mara ubora wa maunganisho ya Maji kwa wateja.
- iii) Kukagua ujazo wa matanki ya maji ili kujihakikishia huduma inapatikana kwa wananchi na kwa muda wote.
- iv) Kukagua mivujo ya maji katika maeneo mbalimbali ya wananchi.

17.0 Kutoa Taarifa kwa Wateja

Afisa Huduma kwa Mteja hupiga simu kwa mteja aliyelalamika ili kutoa mrejesho wa namna ambavyo lalamiko lake lilivyoshughulikiwa. Aidha, Mamlaka kupitia kituo cha Huduma kwa Mteja hutoa Taarifa mbalimbali kwa wateja wake juu ya viwango vya utoaji wa huduma vilivyofikiwa kupitia vipindi vya Redio, Mikutano ya Wananchi, Mikutano ya Wadau na Mitandao ya Kijamii (**twitter, instagram, facebook na whatsapp**).

18.0 Mapitio ya Mkataba

Mapitio ya mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu. Aidha, mkataba huu utapitiwa kila kutakapokuwa na mabadiriko 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 za majisafi na usafi wa mazingira.

19.0 Mawasiliano

Mteja wasiliana na IRUWASA kupitia kituo cha huduma kwa mteja simu namba **0800110122** kuanzia saa 1.30 Asubuhi hadi saa 4.30 Usiku kila siku.

Kwa Barua Ni:

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira
Iringa (IRUWASA).
S.L.P. 570,
IRINGA.

Simu za Mezani: **+255 026 2700017/2700005**

Nukushi: **+255 026 2700005**

Simu ya Bure ya Kiganja: 0800 110122

(Inapatikana kuanzia Saa 1:30 Asubuhi – 4:00 Usiku kila Siku)

Barua Pepe: md@iruwasa.go.tz

Tovuti: www.iruwasa.go.tz

20.0 Saa za Kazi

Ofisi za IRUWASA pamoja na kanda za Ilula na Kilolo hufunguliwa kuanzia **saa 1:30 asubuhi** hadi **10:30 jioni** kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa.

*Kwa siku za Jumamosi, Jumapili na siku za Sikukuu, mteja piga simu ya bure kituo cha huduma kwa mteja namba **0800110122** kuanzia saa 1.30 Asubuhi hadi saa 4.00 Usiku kila siku.*



“Maji ni Uhai na Usafi wa Mazingira ni Utu”



JEDWALI Na.1

VIWANGO VYA HUDUMA VINAVYOSTAHILI KUPATA WATEJA KUTOKA MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA IRINGA (IRUWASA)



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 Usaf wa Mazingira
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji safi au majitaka.	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi 7 baada ya mteja kulipia gharama na/au ada za kuunganishiwa huduma.	Wateja wataunganishiwa huduma Ndani ya siku 7 baada ya mteja kufanya malipo ya gharama za maunganisho.
2	Dira ya Maji - 1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu.	Muda usiozidi siku 7 za kazi kukarabati au kubadirisha dira ya maji baada ya kugundua au kuhamishwa kuhusu ubovu.	Dira ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 15 tangu kupokea taarifa ya ubovu.
3	Dira za Maji - 2	Usomaji wa dira za maji.	Usomaji wa dira utafanyika angalau mara moja kwa kila miezi miwili ili mradi dira husika inaweza kufikika na mtoa huduma.	Usomaji wa Dira ya maji utafanyika mara moja kila mwezi
4	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya saa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishaji wa huduma haukuwa na ushahidi kamili.	Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya saa 24 baada kuwa usitishaji wa huduma haukuwa na ushahidi kamili.
5	kurejesha huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipa deni.	Ndani ya saa 24 baada ya kulipa deni.	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya saa 24 baada ya mteja kulipa deni na gharama za kurejeshea huduma.
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Malalamiko yatachunguzwa na kupatiwa ufumbuzi ndani ya siku za 5 za kazi tangu tarehe ya kupokelewa kwa lalamiko.

7	Afya na Usalama -1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka na kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka na kufurika ndani ya nyumba ya mteja yatashughulikiwa ndani ya saa 24 tangu kutolewa kwa taarifa.
8	Afya na Usalama -2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo / makazi ya mteja.	marekebisho yafanyike ndani ya masaa 12



JEDWALI Na.2

VIWANGO VYA FIDIA KWA KUSHINDWA KUTIMIZA MALENGO NDANI YA MUDA ULIOKUBALIKA KWA MUJIBU WA KANUNIZA EWURA (GN846)



NA.	HUDUMA	MAELEZO	LENGO	FIDIA KIANZIO	FIDIA KWA KUENDELEA KUCHELEWA
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya majisafi au majitaka.	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi baada ya wateja kulipia gharama za maungansho au ada.	TZS 15,000	TZS. 5,000 kwa siku
2	Dira ya Maji - 1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu.	Muda usiozidi siku 7 za kazi kukarabati au kubadirisha dira ya maji baada ya kugundua au kuhamishwa kuhusu ubovu.	TZS 15,000	TZS. 5,000 kwa siku
3	Dira za Maji - 2	Usomaji wa dira za maji.	Usomaji wa dira ya maji. Usomaji wa dira 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	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi. Kurejesha huduma ndani ya saa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	TZS 100,000	TZS 5,000 kwa siku.
5	Kurejesha huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipa deni.	Ndani ya saa 24 baada ya kulipa deni.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku.
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	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.
7	Afya na Usalama - 1	Majitaka kutoka	Hairuhusiwi majitaka 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 majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo / makazi ya mteja	TZS 30,000	TZS 20,000 kwa siku.

