JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA BARIADI

Telegrams “MAJI Tel No: 0800112527

S.L.P 64, Bariadi

Fax: 0800112527, Baruapepe: md@baruwasa.go.tz

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA BARIADI (BARUWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

MARCH 2025

YALIYOMO

DIBAJI ... 3

ORODHA YA VIFUPISHO ... 4

1.0 UTANGULIZI ... 5

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA ... 5

3.0 ENEO LA HUDUMA ... 5

4.0 DIRA NA DHIMA ... 6

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO ... 6

5.1 Taratibu za Maunganisho Mapya ya Majisafi/ Majitaka ... 6

6. 0 AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA ... 7

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA ... 7

Jedwali 1: Viwango vya huduma wanavyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Majisafi na Mazingira Bariadi ... 7

Jedwali Na. 2: Bei za maji na Gharama za huduma ya maji safi na majitaka zilizoidhinishwa na EWURA ... 8

8.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA ... 8

9.0 HAKI ZA MAMLAKA ... 8

10.0 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA ... 9

11.0 HAKI ZA WATEJA ... 9

12.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI ... 9

13.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA ... 9

14.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA ... 9

15.0 UFUATILIAJI ... 10

16.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA ... 10

17.0 MAPITIO YA MKATABA ... 10

18.0 MAWASILIANO ... 10

19.0 SAA ZA KAZI ... 11

Jedwali Na. 3: Siku na saa za kazi ... 11

20.0 VIAMBATANISHO ... 11

Kiambatanisho 1: Viwango vya Fidia kwa kushindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika ... 11

Kiambatanisho 2: Muhutasari wa kikao cha wadau kilichojadili Rasimu ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja ... 12

Dibaji

Utaratibu wa huduma za Mamlaka kwa wateja wake umeandaliwa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Bariadi (**BARUWASA**) kwa lengo la kuleta uelewa mpana wa huduma zitolewazo kwa wakazi waliopo mjini Bariadi pamoja na umma kwa ujumla.

Mkataba huu unaeleza majukumu mbalimbali yanayotakiwa kufanywa na Mamlaka na vilevile majukumu ya wateja . Pamoja na hayo, Mkataba unaeleza sheria na taratibu zote zinazotakiwa kuzingatiwa katika utoaji wa huduma kwa jamii na pia unafafanua namna ya kulipwa fidia kama sheria na taratibu husika zitakiukwa.

Wateja wetu na jamii kwa ujumla wanashauriwa kusoma na kuuelewa mkataba huu ili wawe na uelewa mpana kuhusu shughuli zinazofanywa na Mamlaka sambamba na kutoa mchango wao kama kutunza mazingira yazungukayo maeneo ambayo mradi umepita ili huduma iwe indelevu na ya uhakika wakati wote.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira mjini Bariadi (**BARUWASA**) itasimamia sheria, kanuni na taratibu zote zilizo ainishwa kwenye Mkataba huu na kuwaasa watumishi wake kufanya kazi kwa moyo na uadilifu ili kutimiza yale yote yanayotakiwa kutimizwa kwa wateja wake na jamii kwa ujumla.

Waraka huu utakuwa unafanyiwa mapitio na marekebisho kila baada ya miaka mitatu kutegemea na maoni yatakayotolewa na wateja wetu pamoja na wadau wote wa maji. Hii itatokana na aidha kuna mabadiliko ya bei za maji, mabadiliko ya taratibu za kutoa huduma na mengineyo ambayo yatakuwa na tija kwa Mamlaka na wateja.

Musalika Masatu
MKURUGENZI MTENDAJI,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Bariadi.

MKURUGENZI MTENDAJI
MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA
MAZINGIRA
S. L. P 64
BARIADI

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA	Energy and Water Utilities Regulatory Authority.
BARUWASA	Bariadi Urban Water Supply and Sanitation Authority.
NMB	National Microfinance Bank

1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Bariadi 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 Mjini Bariadi mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Bariadi inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Bariadi 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 Bariadi, kwani mkataba huu umelenga kuboresha utendaji kazi, kuongeza uwajibikaji na uwazi katika kuwahudumia wateja. Aidha, Mkataba huu utakuwa ukipitiwa kila baada ya miaka mitatu ili kuboresha huduma kwa wateja.

Mkataba unaeleza namna ambavyo mteja atatoa mrejesho, ikiwa ni pamoja na namna ambavyo atatoa malalamiko iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa. Kwa ujumla, Mkataba wa Huduma kwa Wateja ni chombo ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, wafanyakazi wa Mamlaka na wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Wateja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayojitokeza yatumike katika kuufanyia mapitio na marekebisho kwa ajili ya kuongeza ufanisi wa utoaji huduma. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Wateja yatafanyika kwa kuwashirikisha wateja, watumishi na wadau wengine kwa kuzingatia uzoefu uliopatikana kwenye utekelezaji wake.

2.0 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.

3.0 ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bariadi ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo tarehe 21/6/2002 inafanya kazi kulingana na Sheria ya Usambazaji wa Majisafi na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019.

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bariadi linajumuisha kata zote kumi ambazo ni Somanda, Bariadi, Malambo, Sima, Isanga, Mhango, Bunamhala, Nyangokolwa, Guduwi na Nyakabindi.

4.0 DIRA NA DHIMA

4.1 Dira

Dira ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Bariadi ni kuwa Mamlaka bora katika usambazaji wa Majisafi na salama na uondoaji wa Majitaka nchini Tanzania.

4.2 Dhima

Dhima ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Bariadi ni kuhakikisha inatoa huduma ya kutosha, salama, safi, ya kuaminika na endelevu kwa gharama nafuu katika Mji wa Bariadi.

4.3 Maadili ya Msingi

Katika utoaji wa huduma, Mamlaka ya majisafi na Usafi wa Mazingira Bariadi inazingatia misingi ya maadili ifuatayo:-

(i) Uadilifu.
(ii) Uwajibikaji.
(iii) Ubunifu.
(iv) Uwazi.
(v) Ubora.
(vi) Ushirikiano.
(vii) Kujitolea.
(viii) Kumzingatia mteja.

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bariadi ni;

(i) Kuwaunganishia 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.
(v) Kufunga dira za maji kwa wateja wote wanaotumia huduma ya maji.
(vi) Kubadilisha dira za maji ambazo zitaonekana zimeharibika.
(vii) Kusoma dira za maji kila mwezi ili kuweza kumpa mteja ankara sahihi.
(viii) Kutoa elimu kwa umma kuhusu umuhimu wa kutumia majisafi na salama.

5.1 Taratibu za Maunganisho Mapya ya Majisafi/ Majitaka

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 katika ofisi za mamlaka bure.
ii. Kumwonyesha surveyor mahali ambapo kaya yake ipo. Surveyor huyu atatumwa na ofisi na hakutakuwa na gharama yoyote ambayo mwombaji atalipa.
iii. Kulipa gharama za maunganisho ya maji atakazopokea kupitia ujumbe mfupi zikiambatana na namba ya malipo (control number).Malipo haya mteja anaweza kufanya kupitia mitandao ya simu kama Tigo pesa, Mpesa, Airtel money, Halopesa na benki kama CRDB, NMB na NBC.

iv. Nyaraka muhimu ambazo mteja anatakiwa kuwa nazo ni picha ndogo ya rangi (passport size).

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

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA

Mamlaka itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wake kwa kuzingatia viwango vya ubora wa huduma vinavyozingatia muda kama ifuatavyo kwenye jedwali 1:

Jedwali 1: Viwango vya huduma wanavyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Majisafi na Mazingira Bariadi.

Na	Huduma	Maelezo	Lengo
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.
2	Dira ya Maji 1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 7 za kazi, kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.
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	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.
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 lalamiko
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

Jedwali Na. 2: Bei za maji na Gharama za huduma ya maji safi na majitaka zilizoidhinishwa na EWURA

Kundi la Wateja	**Bei zilizoidhinishwa**		
	2023/2024	**2024/2025**	**2025/2026**
Majumbani	1,118	1,206	1,229
Taasisi	1,322	1,426	1,452
Biashara	1,525	1,645	1,676
Viwanda	1,864	2,011	2,048
Magati	1,500	1,500	1,500
WASTANI	1,281	1,392	1,417
Ada zilizoidhinishwa kwa maunganisho mapya ya maji(shilingi kwa maunganisho			
Majumbani	**26,000**		
Taasisi	**26,000**		
Biashara	**26,000**		
Viwanda	**26,000**		
Ada zilizoidhinishwa za kurejeshewa huduma ya maji (shilingi kwa rejesho)			
Majumbani	15,000	15000	15000
Taasisi	15,000	15000	15000
Biashara	15,000	15000	15000
Viwanda	15,000	15000	15000

8.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA

i. Kutoa huduma bila upendeleo wala itikadi za kisiasa.
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. Kuhakikisha Maji yanawafikia wananchi wote katika eneo la huduma la Mamlaka.
viii. Kufanya matengenezo ya miundombinu ya Maji ili kutoa huduma ya uhakika.
ix. Kufanya makusanyo ya maduhuli kwa wateja, kwa muda unaotakiwa kulingana na matumizi.
x. Kutunza na kusimamia rasilimali zilizopo, vyanzo vya maji na Miundombinu ya Usambazaji Maji kwa wateja.
xi. Kuelimisha wateja wake namna bora na sahihi ya utumiaji wa huduma zitolewazo na Mamlaka.

9.0 HAKI ZA MAMLAKA

i. Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya maji na majitaka.
ii. Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada ya kumpatia ankara).
iii. Kupewa taarifa za uhujumu na uharibifu wa miundombinu ya maji unaofanywa na raia wasio waaminifu.
iv. Kumkamata na kumfungulia mashitaka kwa mujibu wa sheria mtu yeyote yule

anaehujumu mamlaka kwa kujihusisha na vitendo vya wizi wa maji.

10.0 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. Kuwa na mahusiano mazuri ya kikazi na watendaji wa Mamlaka.
vi. Kutotoa zawadi, upendeleo au vivutio vyovyote kwa watumishi wa Mamlaka na vivyohivyo kutoka kwa watumishi.
vii. Kutunza vifaa vya Mamlaka vilivyofungwa kwenye maeneo yanayowazunguka.
viii. Kutoshirikiana na mafundi wa Mamlaka wa mitaani kufanya maunganisho haramu ya huduma ya Maji.
ix. Kutumia Maji kwa uangalifu na kwa matumizi uliyoomba tu.
x. Kutofanya uchafuzi wowote katika vyanzo vya Maji au katika mtandao wake wa usambazaji.

11.0 HAKI ZA WATEJA

i. Kupata huduma ya majisafi na salama ya jumla kwa mujibu wa Mkataba.
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.
vi. Kulipwa fidia kwa huduma iliyotolewa na Mamlaka chini ya viwango au ubora uliokusudiwa.
vii. Kupata ufafanuzi na utatuzi juu ya gharama zinazotozwa za huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira.
viii. Kusikilizwa na kuhudumiwa kwa ufasaha na watumishi wa Mamlaka.

12.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara yake kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya M-pesa, Airtel Money, Halo pesa na Tigo pesa au kupitia bank ya NMB akaunti namba **NMB-30510022439 (***GePG collection account***).**

13.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bariadi 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 Bariadi zilizopo eneo la Mji wa zamani karibu na kituo cha mafuta Phantom.
ii. Kuandika barua pepe md@baruwasa.go.tz
iii. Kwa kupiga simu kupitia namba ya bure ambayo ni 0800112527.

14.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA.

Ili kuboresha ufanisi katika utoaji huduma Mamlaka imeandaa kitengo cha huduma kwa mteja ili kushughulikia malalamiko yote ya wateja wake la malalamiko kwa wateja wake ambapo:-

i. Malalamiko yote yatawasilishwa na kusajiliwa katika daftari la malalamiko.
ii. Ofisi itafuatilia lalamiko hilo kupitia fundi wa eneo husika ili iweze kulitatua.
iii. Ofisi itatoa mrejesho kwa mteja juu ya utekelezaji wa malalamiko aliyowasilisha katika kitengo cha huduma kwa mateja.

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

15.0 UFUATILIAJI

Mamlaka imeandaa kitengo cha huduma kwa mteja kinachofanya kazi chini ya idara ya biashara ili kuweza kufuatilia kwa ukaribu hali ya utoaji wa huduma kwa wateja wake.

16.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Wateja wa Mamlaka watapata taarifa za maendeleo ya huduma ya Maji kwa njia zifuatazo:-

i. Matangazo ya gari la Mamlaka kupita mitaa yote ya Mji kwa ajili ya kutoa taarifa.
ii. Matangazo kupitia Radio na TV.
iii. Kupitia ujumbe mfupi wa simu.

17.0 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 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.

18.0 MAWASILIANO

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

Anuani:
Mkurugenzi,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Bariadi,
S. L. P 64,
BARIADI.

Simu: +255 282 700204
E-mail: md@baruwasa.go.tz

19.0 SAA ZA KAZI

Jedwali Na. 3: Siku na saa za kazi.

SN	SIKU	SAA ZA KAZI
1	Jumatatu	2:00 Asubuhi- 10:00 Jioni.
2	Jumanne	2:00 Asubuhi- 10:00 Jioni.
3	Jumatano	2:00 Asubuhi- 10:00 Jioni.
4	Alhamisi	2:00 Asubuhi- 10:00 Jioni.
5	Ijumaa	2:00 Asubuhi- 10:00 Jioni.

20.0 VIAMBATANISHO

Kiambatanisho 1: Viwango vya Fidia kwa kushindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika.

NA.	HUDUMA	MAELEZO	LENGO	FIDIA KI-ANZIO	FIDIA KWA KUENDELEA KUCHELEW
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa 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 Maji1	Kukarabati au kubadilisha 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	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	Kureje- sha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	TZS.30,000	TZS.5,000 kwa siku.
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko yasiyohusiana na Ankara ya maji.	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	Kushughulikia Malalamiko yanayohusu 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.

Kiambatanisho 2: Muhutasari wa kikao cha wadau kilichojadili Rasimu ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Ambatisha Muhutasari wa kikao cha wadau kilichojadili Rasimu ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA BARIADI

Telegrams "MAJI Tel No: 028-2700204

S.L.P 64, Bariadi

Fax: 028-2700204, Baruapepe: md@baruwasa.go.tz, ps@baruwasa.go.tz

MUHTASARI WA KIKAO CHA MENEJIMENTI NA WATEJA KUJADILI RASIMU YA MKATABA KWA MTEJA KILICHOFANYIKA KWENYE UKUMBI WA MTAKATIFU JOHN TAREHE 28 JUNI, 2024

1.0 WALIOHUDHURIA

1. Eng. Musalika Masatu	-	Mwenyekiti
2. Eng. Adam K. Jeremiah	-	Katibu
3. Bi.Rainer Josephat	-	Mjumbe
4. Bw. Gillya Madilo	-	Mjumbe
5. Bi. Victoria Benedict	-	Mjumbe
6. Bi. Ridia N. Kaboda	-	Mjumbe
7. Mhe. Kitebo Kulwa	-	Mjumbe
8. Khaji Mwarabu	-	Mjumbe
9. Bw. Chadwick W. Mbunde	-	Mjumbe
10. Bw. John R. Masinde	-	Mjumbe
11. Omary Kahungu	-	Mjumbe
12. Elifrida Apolinary	-	Mjumbe
13. Ngoncho Nyamwala	-	Mjumbe
14. Bw. David J. Minga	-	Mjumbe
15. Bw. Amos Chenge	-	Mjumbe
16. Bw. Joseph H. Lengwa	-	Mjumbe
17. Bw. Saimon S. Lyayu	-	Mjumbe
18. Patrick J. Marwa	-	Mjumbe
19. Bw. Sayi M. Lupuzi	-	Mjumbe
20. Bw. Yakobo Nsungi	-	Mjumbe
21. Bw. Leonard Boniphace	-	Mjumbe

22. Bw. Daniel J. Phares - Mjumbe
23. Bw. John L. Jitambi - Mjumbe
24. Enock P. Samson - Mjumbe
25. Dotto J. Gollu - Mjumbe
26. Bi. Nkwaya Sita - Mjumbe
27. Msema S. Msema - Mjumbe
28. Chezi N. Ntagsho - Mjumbe
29. Njile Masanja - Mjumbe
30. Kurwa N. Kuyi - Mjumbe
31. Marco chogero - Mjumbe
32. Mayenga Samwel - Mjumbe
33. Nduli Kibulugu - Mumbe
34. Abel Magembe - Mjumbe
35. Juliana Sayi - Mjumbe
36. Joseph Kiboko - Mjumbe
37. George Robert - Mjumbe
38. Victor Mafuru - Mjumbe
39. Marium Mahangira - Mjumbe
40. Pendo Amos Msuhuzwa - Mjumbe
41. Gumba Walesi - Mjumbe
42. Tabu Smweli - Mjumbe
43. Perepetua Luheja - Mjumbe
44. Kidika Mabula - Mjumbe
45. Moto Joseph - Mjumbe
46. Mele Michezo - Mjumbe
47. Sebastian Mayangu - Mjumbe
48. Adelina Msuta - Mjumbe
49. Esita Mabala - Mjumbe
50. Kija Mabuga - Mjumbe
51. Njile Sayi - Mjumbe
52. Sikola Masuka - Mjumbe
53. Rahel Zabron - Mjumbe

54. Ruth Kulwa Ndimila - Mjumbe
55. Malase Nsamaka - Mjumbe
56. Onesmo .W. Mpenda - Mjumbe
57. Tabitha Malimi - Mjumbe
58. Epines Malimi - Mjumbe
59. Elizaberth Shywa - Mjumbe
60. Styvini Gombora - Mjumbe
61. Abdallah Kazungu - Mjumbe
62. Hawa Said Ibrahim - Mjumbe
63. Anna John - Mjumbe
64. Salinja Lushu - Mjumbe
65. Teleza Nyanda - Mjumbe
66. Kwandu Zizi - Mjumbe
67. Damali Daudi - Mjumbe
68. Penina Lucas - Mjumbe
69. Tabu Bahati - Mjumbe
70. Vestyna Bung'ando - Mjumbe
71. Joyce Magembe - Mjumbe
72. Lubada Lubisha - Mjumbe
73. Tatu Salehe - Mjumbe
74. Eccen Epaphra - Mjumbe
75. Nana Sayi - Mjumbe
76. Myila Malimi - Mjumbe
77. Kanzola Mapanga - Mjumbe
78. Buguzi Mapanga - Mjumbe
79. Masunga Dalus - Mjumbe
80. Pilisika Magesa - Mjumbe
81. Mayunga Kisandu - Mjumbe
82. Neema Kapaya - Mjumbe
83. Washa Sayi - Mjumbe
84. Elias Charles - Mjumbe
85. Daniel Mbusi - Mjumbe

2.0 AGENDA NA. 1: KUFUNGUA KIKAO

Kikao kilifunguliwa na mwenyekiti mnamo saa 4:00 asubuhi kwa kuwakaribisha wajumbe na kutoa shukrani kwa wajumbe kufika kwa muda kama ilivyokuwa imepangwa na kuwasihi wajumbe kusikiliza taarifa na badae kuuliza maswali au kutoa michango kwa ajili ya kuboresha mkataba wetu.

3.0 AGENDA NA. 2: KUSOMA MKATABA KWA MTEJA.

Mwenyekiti alimkaribisha katibu na kusoma mkataba kwa mteja kurasa hadi kurasa (***Client Services Charter***) kwa wafanyakazi na wateja walioudhuria katika ofisi za Mamlaka. Baada ya katibu kumaliza kusoma taarifa alimkaribisha mwenyekiti kuendelea na utaratibu uliowekwa wa wajumbe kuuliza au kuchangia kwa sehemu ambazo zilikuwa hazieleweki kwa wajumbe.

4.0 . AGENDA NA. 3 MASWALI NA MICHANGO

Mjumbe Marco Chogero aliewakilisha kundi la watumiaji maji wa Taasisi ***(Institution)*** kutoka wakala wa Maji vijijini Wilaya ya Bariadi alichangia suala la Mamlaka kuboresha sanduku la kutolea maoni ili kuwawezesha wateja/wananchi kutoa maoni yao na kwa muda sahihi, vilevile aliongeza kwa kushauri Mamlaka kuwa na simu ya mkononi itakayomuwezesha mteja kupiga simu kwa muda wowote ndani ya masaa 24.

Mjumbe **Buguzi Mapanga** anaewakilisha kundi la watumiaji maji majumbani ***(domestic)*** aliuliza kwa nini Mamlaka inakata maji kwa wateja wakati ambao bill zinachelewa kuwafikia na hata muda mwingine hawazipati kabisa hizo bill?

Katibu alimjibu mjumbe kwa kumueleza kuwa kumekuwa na changamoto kwa makazi yenye mageti ambapo unakuta muda mwingi kunakuwa hamna watu nyumbani hivyo kupelekea mteja kutopata bill kwa muda ila akasisitiza wateja wote wanapata bill kwa njia ujumbe mfupi wa simu. Suala la kusitishwa kwa maji kwa baadhi ya wateja ni kwa wajibu wa sheria ambapo Mamlaka inakuhudumia maji na badae unatakiwa ulipie huduma hiyo ndani ya siku saba kwani kutolipia huduma hiyo kutaifanya Taasisi ishindwe kujiendesha na hatimae kutoa huduma ambayo

haikidhi matakwa ya wateja.

Mjumbe wa tatu alikuwa **Sebastian Mayangu** anaewakilisha kundi la wafanyabiashara ambae pia alichangia kwa kutoa ushauri kwa Taasisi kwa kuiomba kutekelekeza maoni/mapendekezo yaliyowasilishwa au kutolewa na wajumbe. Pia ameishukuru Mamlaka kuwaita kwa pamoja ili watoe maoni yao kwa lengo la kuboresha huduma ya Maji mjini Bariadi.

Mjumbe **Daniel Mbusi** anaewakilisha watumiaji wa maji majumbani **(domestic)** aliuliza wamekuwa wakikatiwa huduma ya Maji lakini na badae kulipia faini (15,000/=) ila huduma imekuwa ikirejeshwa zaidi ya masaa 24 kama huu mkataba unavyoeleza.

Katibu akalitolea ufafanuzi ya upungufu wa mafundi uliokuwepo kipindi hicho ndo ulisababisha kuchelewa kwa kurejesha huduma na kwa sasa wamejipanga kwa sababu wana mafundi wa kutosha wa kufanya kazi masaa 24. Hivyo akawaomba waridhie huu mkataba ili uwaongoze.

5.0. KUFUNGA KIKAO

Mwenyekiti alifunga kikao saa 7.58 mchana kwa kuwashukuru wajumbe wote kwa kushiriki kwa hatua hii muhimu ambayo inaenda kuifanya Mamlaka kutimiza majukumu yake na pia wateja kutimiza majukumu yake kwa mujibu wa Mkataba ambao unaenda kuwasilishwa **EWURA** ili uanze kutumika.

Jina: Adam K. Jeremiah	Jina: Eng. Musalika Masolu
Sahihi: [signature]	Sahihi: [signature]
Tarehe: 28/6/2024.	Tarehe: 28/6/2024
KATIBU	**MWENYEKITI**

MAHUDHURIO YA KIKAO CHA WATUMISHI

BARUWASA 28/06/2024

	JINA	CHEO	NA: SIMU	SAHIHI.
1.	Musalika Masef	MD	0688051241	[signature]
2.	Anna Jackson	HR	0624210151	
3.	Adam K. Seremiah	WSSM	0765375700	Seremiah.
4	Rainer Josephat	S.O	0765442365	Josephat
5	Mungo Mabinga	K/m ENM	0746140643	[signature]
6	[illegible] MONDELLA	F.B	0626784076	[signature]
7	Jack Beho	PL	0679738257	[signature]
8.	DENNIS KIPARA	ENG.	0766970164	[signature]
9.	Mabula Shamoga	Eng	0755-840318	M Sh
10	JUMA BUNDALA	MLINZI	0782552780	JB
11	SUMBA MIKENZU	MLINZI	0753028655	[signature]
12	KISANDU GIBISHI.	MLINZI	0755981578	[signature]
13	Yoyo MASANJA.	OPERATOR	0746735670	[signature]
14	SEMANU HAMZI.	ORRETAR	0687580046	[signature]
15	Masunga Gambaliku.			
16	PHILBETH WANJA.	OPETA	0688798669	[signature]
17	NKAKAMA MADUHU.	OPRETAR	0682244002	[signature]
18	Simon Nsami.	OPERATOR	0622771367	N Maduhu
19	Saka masunga.	Pump House	0767480104	[signature]
20	Kulwa N. Nkwabi.	OPRETAR	06858474	Masunga
	PAULO MUSSA.	Opretor	0782900870	[signature]
	FATMA TWAHA JUMA.	opretor	0693927674	[signature]
	Zawadi Sudi.	OPERATOR	0697990920	[signature]
23	Saabi Maduhu Limbu	usafi	0686656778	[signature]
24	SHIMA EMMANUEL MASUNGA.	Opretor	0688308228	[signature]
	ANTON SITTA.	Opletor	0610062568	[signature]
	GITU MAHANGILA.	Opletor	0684805625	[signature]
2	JOHN D. MAKINDE	oporet	0784736435	G.M

28	Yacobo Ndengi	Mjumbe	-	[signature]
29.	Gilya Madelo Gibishi	Mjumbe	0684 523 940	[signature]
30	David J. Minga	Mjumbe	-	[signature]
31	Saimon S. Lyayu	Mjumbe	-	[signature]
32.	Bi Victoria Benedict	Mjumbe	-	[signature]
33.	Bi Ridia N. Kabada	Mjumbe	-	[signature]
34.	Khadija George Robert	Mjumbe		[signature]
34	Elifrida Alphonary	Mjumbe	-	[signature]
35	Mbe. Kitebo Kulwa	Mjumbe		[signature]
36	Khaji Mwarabu	Mjumbe		[signature]
37	Omary Kahungu	Mjumbe		[signature]
38	Bw Amon Change	Mjumbe		Ach
39	Joseph Lengwa			
40	Patrick Marwa	Mjumbe		[signature]
41	Sayi Lupuzi	mjumbe		[signature]
42	GUMBA WALES	Mjumbe		[signature]
43	KIDIKA MABULA	Mjumbe		G. Wales
44	GEORGE ROBERT	MJUMBE		[signature]
46	KIJA MABUGA	Mjumbe		G. Robert
47	NJILE SAYI	MJUMBE		K. MABUGA
48	Sikola Masuka	MJUMBE		[signature]
49	ADELINA MSUTA	Mjumbe		[signature]
50	Rahel Zakaria	MJUMBE		[signature]
51	Kulwa N. Kuyi	mjumbe		[signature]
52	Marco Chogeso	Mjumbe		[signature]