JAMHURI YAMUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJINI MWANHUZI (Mwanhuzi - UWSSA)

P. O. Box. 179,

E- mail: majimjini@mwanhuziuwssa.go.tz

Tel:0282795182, *Meatu – Simiyu.*

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

December 2022

YALIYOMO

Dibaji 3

ORODHAYAVIFUPISHO 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

6. 0 AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA 7

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA 7

8.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA 9

9.0 HAKI ZA MAMLAKA 9

10.0 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA 10

11.0 HAKI ZA WATEJA 10

12.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI 10

13.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 11

14.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA. 11

15.0 UFUATILIAJI 11

16.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 11

17.0 MAPITIO YA MKATABA 11

18.0 MAWASILIANO 11

19.0 SAA ZA KAZI 12

Kiambatanisho 1: Viwango vya Fidia kwa kushindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika. 12

Kiambatanisho 2: Muhutasari wa kikao cha wadau kilichojadili Rasimu ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja .... **Error! Bookmark not defined.**

Dibaji

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mwanhuzi ni Mamlaka iliyoanzishwa mwaka 2010 na inafanya kazi kulingana na Sheria ya Usambazaji wa Majisafi na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019. Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mwanhuzi imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Wateja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Mwanhuzi inavyofanya kazi.

Mkataba wa huduma kwa wateja ni mkataba ambao unawaweka pamoja wateja wetu wa maji pamoja na wanaohusika kutoa huduma ya Maji Mwanhuzi. Mkataba huu umetayarishwa ili kila mmoja wetu ajue wajibu na majukumu yake katika kudumisha upatikanaji wa maji.

Kila mmoja wetu anapotambua majukumu yake, na kila mmoja anapotekeleza majukumu yake kwa uaminifu huduma ya maji itakuwa bora na kila mmoja wetu atafurahia huduma ya maji. Kama kila mmoja wetu hatatimiza shughuli/wajibu wake kikamilifu utoaji wa huduma unaweza usiwe wa viwango vinavyotakiwa. Utoaji wa huduma zetu unategemea mchango wa wateja wetu pamoja na mchango wa wataalamu wanaoshughulika kitaalamu kuhakikisha huduma inapatikana. Wateja wasipojua majukumu yao mradi unaweza kufa kadhalika hata watumishi watoa huduma wasipojua majukumu yao mradi wa maji unaweza kufa pia.

Mkataba huu una lengo kuu la kupashana habari juu ya nanma bora ya kuwajibika kwa kila mmoja wetu, lakini kabla ya kuwajibika ni vyema kujua maeneo na mipaka ya uwajibikaji wa kila mmoja ili kila mmoja wetu aweze kuwa mshauri wa mwenzake katika kudumisha upatikanaji wa maji kila siku.

Ndugu mdau wetu kama kaulimbiu yetu inavyosema kuwa, '***Kwa pamoja tunadumisha upatikanaji wa maji''***kwa heshima kubwa ninakukaribisha uweze kuusoma vizuri mkataba huu wa huduma kwa wateja na kuuelewa ili katika nafasi yako uweze kutekeleza majukumu yako vyema.

Nakutakia utekelezaji mwema katika nafasi yako.

Makongo Stephano Mtaka
Mkurugenzi Mtendaji
Mamlaka ya Maji Mjini Mwanhuzi.

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA - Energy and Water Utilities Regulatory Authority

NIDA - National Identification Authority

1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mwanhuzi 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 Mwanhuzi, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Mwanhuzi inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mwanhuzi 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 Mwanhuzi, 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 Mwanhuzi ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo 17/1/2010 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

Mwanhuzi linajumuisha ; -

- ❖ Mji wa Mwanhuzi
- ❖ Kijiji cha Mwanyahina
- ❖ Kijiji cha mwambegwa
- ❖ Kijiji cha Bulyanaga
- ❖ Kijiji cha Mwagwila

4.0 DIRA NA DHIMA

4.1 Dira

Dira yetu ni kuwa watoa huduma bora wa Maji Safi na Usafi wa Mazingira, mkoa wa Simiyu na Tanzania kwa ujumla

4.2 Dhima

Kusambaza maji ya bomba kwa watu wote wanaoishi Mjini Mwanhuzi na vijiji jirani kwa gharama nafuu.

4.3 Maadili ya Msingi

- ❖ Kutoa huduma bora kwa wateja wote bila ubaguzi wowote.
- ❖ Kutoa huduma kwa wakati kwa kutunza muda ambao ni rasilimali muhimu sana katika utendaji wa kazi.
- ❖ Kutoa huduma kwa kuzingatia maadili.
- ❖ Kufanya kazi kwa uaminifu na bidii.
- ❖ Kufanya kazi kwa uwazi na kutoa taarifa kwa wadau wote wa huduma.
- ❖ Kufanya kazi kwa kujitoa na kujitolea kwa ajili ya kuleta manufaa ya mamlaka.
- ❖ Kufanya kazi kwa ushirikiano kama timu moja.

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO

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

(i) Kuwaunganishia wateja Majisafi
(ii) Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu.
(iii) Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati.
(iv) Kutoa huduma ya maji safi na salama
(v) Kutoa huduma ya usafi wa mazingira hasa (majitaka)
(vi) Kutoa huduma ya kuuza samaki ambao wamepandwa katika bwawa la Mwanyahina.
(vii) Kutoa huduma ya kuwaelimisha wateja kuhusu masuala ya matumizi sahihi ya maji.
(viii) Huduma ya Ulinzi katika chanzo cha maji Mwanyahina, chanzo cha maji Mwagwila, chanzo cha Maji Bulyanaga, Chanzo cha Maji

Mwambegwa na Ofisi ya Mamlaka katika eneo la chujio kwa kutumia kampuni ya Ulinzi

(ix) Kutoa huduma ya kuuza maji kwa mifugo kupitia mabilika ya kunyweshea maji (Cattle Trough)

4.1 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 Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mwanhuzi.

(ii) Nyaraka muhimu ambazo Mwombaji wa huduma hiyo lazima awasilishe; -

(a) Kitambulisho cha NIDA au Namba za NIDA

(b) Picha ya Passport ya karibuni yenye kivuli cha blue

Taratibu za huduma zingine zitolewazo na Mamlaka

(i) Kutuma barua ya maombi kwa ajili ya kupata kibali cha kuvuna Samaki katika Bwawa la Mwanyahina

(ii) Kutuma barua kwa ajili ya kupata kazi ya kutoa huduma ya ulinzi katika vyanzo vya maji.

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 Mwanhuzi

SN	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 Mwanhuzi
1	Kupata huduma ya maji safi	Kuunganishiwa huduma ya maji safi/majitaka	Jaza	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 utafanyikamara 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 mteja kulipa deni.
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko		Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko

Jedwali Na. 2: Bei za maji na Gharama za huduma ya Maji Safi na Majitaka zilizoidhinishwa na EWURA

Kundi la wateja	Majumbani	Taasisi	Biashara	Viwanda
Wateja wenye dira (TZS/m^3)	1,000	1,250	1,500	1,500
Wateja wasio na dira (**TZS/month**)	4,500	-	-	-
Maunganisho mapya (TZS/connection)	42,000	42,500	42,500	43,500
Kurejesha huduma (TZS/connection)	10,500	11,000	11,000	11,000

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. Kuhakikishi kuwa chanzo cha maji kinatunzwa na kinalindwa ili kiwe chanzo endelevu.
viii. Kuhakikisha ulinzi wa miundombinu ya maji unazingatiwa.
ix. Kushughulikia matatizo ya kiufundi katika mtandao wa maji mpaka nyuma ya standi ya mita ya mteja.
x. Kusimamia, kushughulikiana kufuatilia upatikanaji wa fedha kwa ajili ya kuwezesha uendeshaji wa shughuli zote za upatikanaji wa maji katika Mamlaka ya maji.
xi. Kuhamasisha ulipaji wa bili za maji.
xii. Kutoa tahadhali au taarifa juu ya huduma ya maji ambayo jamii inapaswa kuijua na kuifanyia kazi.
xiii. Kusikiliza na kushughulikia mahitaji na malalamiko ya wateja kwa wakati muafaka.

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. Kukamata wahujumu wa Mamlaka

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. Kulipia ankara za Maji katika ofisi za Mamlaka ya Maji kwa wakati ili kuwezesha shughuli za Mamlaka ya maji kuendelea.
v. Kutoa taarifa ya uvujaji wa maji, matumizi mabaya ya maji na uunganishaji haramu wa maji/ uunganishaji wa maji usio rasmi.
vi. Kuwa mstari wa mbele kushirikiana na Mamlaka ya maji katika kutekeleza shughuli zake zote ambazo zinawezesha upatikanaji wa maji.
vii. Kushirikiana na Mamlaka kufanya ulinzi shirikishi wa mali zote za mamlaka ya maji dhidi ya wezi na waharibifu.
viii. Kuwaheshimu na kuwapa ushirikiano wafanyakazi wa mamlaka ya maji au wakandarasi waliopewa kazi na mamlaka wakati wa ujenzi wa miundombinu ya maji au wakati wa upanuzi wa mtandao wa maji.
ix. Kuwasiliana na Mamlaka ya maji kama utakuwa na tatizo lolote linalohusu huduma ya maji mfano; -Kero, Ushauri au Pongezi.
x. Kuitikia mwito kutoka mamlaka ya maji mjini Mwanhuzi

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.

12.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara yake kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia njia zifuatazo; -

i. Kupitia njia ya Benki ya NMB. Fika tawi lolote au Wakala wa Benki ya NMB.
   Namba ya kumbukumbu; 9975900…………

ii. Kupitia Mitandao ya Simu
   - Ingia kwenye menu ya mtandao husika
   - Chagua 4 (lipa Bili)
   - Chagua 5 (Malipo ya Serikali)
   - Ingiza 9975900………….. kama namba ya kumbukumbu

13.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mwanhuzi 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 Mwanhuzi zilizopo katika chujio la Maji karibu na Mahakama ya Wilaya ya Meatu
ii. Kuandika barua na kuileta Ofisini
ii. Kuandika barua pepe majimjini@mwanhziuwssa.go.tz

14.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA.

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

15.0 UFUATILIAJI

Namna Mamlaka itakavyofanya ufuatiliaji wa viwango vya huduma vilivyoahidiwa.

i. Mahojiano na wateja kuhusiana na huduma inayotolewa
ii. Ufuatiliaji wa karibu kupitia Afisa Utumishi wa Mamlaka

16.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Utaratibu wa kutoa taarifa kwa wateja juu ya viwango vilivyofikiwa katika utoaji huduma kwa mteja, ikilinganishwa na ahadi zilizotolewa hutolewa kwa njia matangazo na mikutano ya wateja ambayo hufanyika mara kwa mara.

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

Mwanhuzi, tuma kupitia anuani ifuatazo: -

Anuani: Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Maji Mwanhuzi,
S. L. P. 179,
MEATU.
Simu: 0625781302
E-mail: majimjini@mwanhuziuwssa.go.tz

19.0 SAA ZA KAZI

Siku zote za kazi Mamlaka ya Maji Mwanhuzi imefungua milango kwa ajili ya kuhudumia wateja wake kuanzia saa 2:30 asubuhi hadi saa 9:00 alasili, siku ya jumamosi na jumapili hatutoi huduma za kiofisi lakini huduma zingine za kiufundi zinafanyika kama kawaida.

20 Mawasiliano Wakati wa Dharura

xxxx

20.0 VIAMBATANISHO

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

Na.	Mtazamo	Maelezo	Lengo la huduma	Fidia ya msingi TZS.	Fidia ya ziada kwa kuchelewa TZS.
1.	Kupata huduma ya Maji kwa Mteja mpya.	Kuunganishiwa huduma ya maji safi na salama.	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku 7 za kazi baada ya Mteja kulipia gharama za kuunganishiwa huduma.	15,000	5,000 kwa siku.
2.	Dira za maji.	Usomaji wa Dira za maji.	Usomaji wa Dira utafanyika mara moja kila mwezi.	15,000	5,000 kwa siku
		Kurekebisha kubadilisha dira zenye matatizo.	Dira ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 7 tangu kupokea taarifa ya ubovu.	15,000	5,000 kwa siku

3.	Usitishaji wa huduma kimakosa.	Usijtishaji wa huduma kimakosa.	Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma kimakosa.	100,000	5,000 kwa siku.
4.	Urejeshaji wa huduma.	Urejeshaji wa huduma ya maji baada ya kulipa deni.	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni.	30,000	5,000 kwa siku.
5.	Malalamiko.	Majibu kwa malalamiko yasiyohusu ankra za maji.	Malalamiko yasiyohusu ankra za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko.	30,000	5,000 kwa siku.
		Majibu kwa malalamiko yanayohusu ankra za maji.	Malalamiko yanayohusu ankra za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko.	30,000	5,000 kwa siku.