# JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
# WIZARA YA MAJI

# MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MUGANGO - KIABAKARI

# MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

JULY 2022

# 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 ........ 5

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO ........ 6

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

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

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA ........ 7

8.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA ........ 8

9.0 HAKI ZA MAMLAKA ........ 9

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 ........ 10

14.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA. ........ 10

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

## Dibaji

Maji ni muhimu kwa kila kiumbe. Uhai wa Binadamu duniani unategemea sana upatikanaji wa majisafi na salama ya kutosha. Kutokana na mwongozo wa Sera ya Maji nchini utoaji wa Huduma za majisafi na uondoaji wa majitaka unasisitiza ushirikishwaji wa wananchi na wadau katika kuboresha na kuendeleza huduma hizo muhimu kwa uhai wetu.

Kwa kuzingatia umuhimu huo, Serikali kupitia Wizara ya Maji iliunda Mamlaka za Maji na Usafi wa Mazingira Mijini ili kusimamia upatikanaji wa Majisafi na salama na uondoaji wa Majitaka yanayozalishwa kila siku kutokana na matumizi mbalimbali ya kijamii.

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni ahadi na makubaliano ya kimaandishi kati yetu, wadau pamoja na wateja wetu. Aidha, mkataba huu unataja masuala mbalimbali yanayohusu aina za huduma zinazotolewa na Mamlaka ya majisafi na Usafi wa mazingira Mugango/Kiabakari, ubora wake na viwango ambavyo tunaamini vitakidhi mahitaji na matarajio ya wadau na wateja wetu.

Aidha, unaainisha maadili ya watumishi, haki ya wateja wetu na wajibu wao ili wapate huduma bora kulingana na matarajio yao. Lengo la kuwa na mkataba huu ni kuhakikisha kuwa Mamlaka ya majisafi na Usafi wa mazingira Mugango/Kiabakaari inatoa huduma sahihi, bora na kwa wakati. Mkataba huu pia unaeleza jinsi wateja na wadau wa Sekta ya Maji watakavyotoa maoni na malalamiko kuhusu huduma zote zinazotolewa, na taratibu za rufaa endapo hawataridhika na huduma hizo.

Wateja na wadau wetu watashirikishwa wakati wa kuhuisha mkataba huu kila baada ya miaka mitatu au kila mabadiliko muhimu yanapotokea kwa nia ya kutathimini utekelezaji wa majukumu yetu. Tunaamini kuwa, hatua hiyo itatusaidia kwa pamoja kubaini ufanisi katika utoaji huduma, mafanikio na changamoto zinazotukabili katika kutekeleza majukumu ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mugango/Kiabakari.

Mwisho, tunaamini kuwa, tutapata ushirikiano mzuri kutoka kwa wateja na wadau wetu katika kutimiza azma ya mkataba huu, ili kuimarisha mahusiano mazuri katika utendaji na utoaji huduma na kuleta mafaniko katika sekta pamoja na Taifa kwa ujumla. Tunashauri wateja na wadau wetu, kuufahamu kwa kina na ufasaha mkataba huu na kuutumia ipasavyo.

**ENG. COSMAS F. SANDA**
**MKURUGENZI MTENDAJI**

Sahihi: …………………….

Tarehe : …………………………

# ORODHA YA VIFUPISHO

| | |
|---|---|
| EWURA | Energy and Water Utilities Regulatory Authority |
| MKWASSA | Mugango/Kiabakari Water Supply and Sanitation Authority |
| MoW | Minisrty of Water |

## 1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Mugango-Kiabakari imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Mugango-Kiabakari, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Mugango-Kiabakari inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Mugango-Kiabakari 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 Mugango-Kiabakari, 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 Mteja ni chombo ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, wafanyakazi wa 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, 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 Mugango-Kiabakri ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo tarehe 17 Disemba 2004 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 Mugango-Kiabakari linajumuisha eneo la Mungango lililopo Wilaya ya Musoma Vijijini na eneo la Kiabakari na Butiama katika wilaya ya Butiama

## 4.0 DIRA NA DHIMA

### 4.1 DIRA

Kuwa Mamlaka ya maji Bora nchini Tanzania katika utoaji wa huduma bora na za kiwango

### 4.2 DHIMA

Kuipa jamii katika eneo la huduma, Maji Safi na usafi wa Mazingira, ya kutosha, ya kuaminika na salama kwa bei rahisi, na kusimamia kwa njia ya kitaalam kwa uendelevu.

### 4.3 MAADILI YA MSINGI

Tunaongozwa na kuzingatia maadili na misingi ifuatayo:-

i. Kufanya kazi kwa ushirikiano
ii. Kufanya kazi kwa kuzingatia muda na mpango kazi
iii. Kutoa huduma kwa uwazi;
iv. Kufanya kazi kwa ufanisi na kujituma;
v. Kutoa huduma kwa uadilifu na uaminifu;
vi. Kuwajibika na kufanya kazi kwa kuzingatia sheria, kanuni na taratibu zilizopo
vii. Kutoa huduma bila ubaguzi; na
viii. Kuwa wabunifu na kuboresha mifumo na michakato ya utoaji huduma.

## 5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mugango-Kiabakari ni;

i. Kuwaunganishia wateja majisafi
ii. Kutoa Huduma ya Majisafi kwa Wateja wote waliopo katika eneo la huduma
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. Kufanya matengenezo ya Miundombinu ya maji ili kuhahikikisha huduma ya Maji safi inapatikana wakati wote.

## 5.1 TARATIBU ZA MAUNGANISHO MAPYA YA MAJISAFI

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

i. Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi.
ii. Fomu hii inapatikana katika ofisi za mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Mugang-Kiabakari zilizopo Mugango, Kiabakari, Butiama na Musoma.
iii. Kuambatanisha Picha mbili (passport size 2) katika fomu ya maombi
iv. Kuithibitisha fomu ya maombi katika ofisi ya serikali ya Mtaa
v. Kulipa gharama za vifaa na mahitaji mengine ya maunganisho mapya.

## 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
iii. Mashirika

iv. Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kibiashara
v. Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Viwanda
vi. Vilula vya kuuzia maji (Kiosk)
vii. Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Ujenzi

## 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 Usafi wa Mazingira Mugango-Kiabakari**

| Na | Huduma | Maelezo | Viwango vya huduma vya Mamlaka ya Maji Mugango-Kiabakari |
|---|---|---|---|
| 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

Jedwali na 2 (a): Bei za maji zilizopitishwa (TZS/m$^3$)

| Kundi la wateja | Bei | Bei iliyoidhinishwa | | |
|---|---|---|---|---|
| | **2018/19** | **2019/20** | **2020/21** | **2021/22** |
| Majumbani | 345 | 1,100 | 1,200 | 1,300 |
| Taasisi | 335 | 1,110 | 1,300 | 1,400 |
| Biashara | 510 | 1,640 | 1,910 | 1,970 |
| Kiosk | 1000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 |
| Viwanda | 0 | 1,640 | 1,910 | 1,970 |
| **WAT** | **407** | **1,310** | **1,520** | **1,570** |

Jedwali na 2 (b): Gharama za Maunganisho mapya (TZS/Connection)

| Kundi la wateja | Ada | Ada iliyoidhinishwa | | |
|---|---|---|---|---|
| | **2018/19** | **2019/20** | **2020/21** | **2021/22** |
| Majumbani | 30,000 | 20% of the recoverable expenditure as stipulated in the Water Supply Regulation of 2013 | | |
| Taasisi | | | | |
| Biashara | | | | |

Jedwali na 2 (C): Gharama za kurejesha huduma ya maji (TZS/Reconnection)

| Kundi la Wateja | Ada | Ada iliyopitishwa | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **2019/20** | **2020/21** | **2021/22** |
| Majumbani | 5,500 | 15,000 | 15,750 | 16,540 |
| Taasisi | 11,000 | 20,000 | 20,000 | 20,000 |
| Biashara | 11,000 | 20,000 | 20,000 | 20,000 |
| Kiosk | 11,000 | 20,000 | 20,000 | 20,000 |

### 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.
v. Kujenga mahusiano mazuri na wateja.
vi. Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na wateja.
vii. Kutoa Huduma bila kukiuka Sera, Sheria, Kanuni, Miongozo, nyaraka na Taratibu zilizopo

## 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. Kutoza faini kwa mteja aliyekatiwa maji pindi anaporudisha huduma ya maji

iv. Kutoza faini kwa Mteja atakaye bainika kuiba maji au kuharibu miundombinu ya maji

## 10.0 WAJIBU WA MTEJA 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. Kutoa taarifa mapema kwa maandishi kama kuna mabadiliko ya umiliki wa nyumba, anwani au namba ya simu.
vi. Kushirikiana na Mamlaka katika kutunza na kulinda miundombinu ya Mamlaka kwa lengo kuifanya huduma ya majisafi kuwa endelevu.

## 11.0 HAKI ZA WATEJA

i. Kupata huduma ya majisafi na salama ya jumla kwa mujibu wa Mkataba wa Huduma kwa Wateja
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. Kupata Ankara sahihi za matumizi ya Huduma kwa mwezi husika

## 12.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa Ankara zao kwa njia ya ujumbe mfupi wa maandishi kwa njia ya simu kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya M-pesa, Tigo-pesa, Airtel money, Wakala wa Benki, Benki au kufika kwenye ofisi za Mamlaka ya maji.

## 13.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mugango-Kiabakari 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 Mugango-Kiabakari zilizopo Baruti Musoma mjini, Mugango, Kiabakari na Butiama
ii. Kuandika barua pepe: mugangokiabakari@maji.go.tz
iii. Simu ya ofisi **+255 282623049**
iv. Anuani ya Mamlaka

Mkurugenzi Mtendaji,

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mugango/Kiabakari.

S. l. P 107

MUSOMA

## 14.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA.

Malalamiko ya wateja yanapokelewa katika dawati la hududma kwa wateja katika ofisi za Mamlaka ya majisafi na usafi wa mazingira Mugango/Kiabakari na taribu zifuatazo zinafuata:-

i. Mteja kufika au kupiga simu katika dawati la huduma kwa wateja na kueleza Lalamiko Lake.
ii. Mtoa huduma kwa wateja kupokea lalamiko la Mteja na kuliweka kwenye kumbukumbu katika mfumo wa kompyuta
iii. Lalamiko la Mteja kuwekwa kwenye daftari la malalamiko tayari kwa kupelekwa kwenye kitengo husika kwa ajili ya utatuzi.
iv. Fundi husika kuchukua lalamiko la Mteja katika daftari la malalamiko kwenda kulifanyia kazi na kumuachia mteja fomu ya mrejesho wa utatuzi wa lalamiko lake.
v. Fundi kurudisha majibu ofisini kupitia fomu ya mrejesho wa lalamiko la mteja kwenye daftari la malalamiko kwa kumbukumbu.
vi. Kitengo cha huduma kwa wateja kufanya ufuatiliaji kwa kufanya mawasiliano na wateja kuona kama waliridhika na huduma iliyotolewa.

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 ya majisafi na usafi wa mazingira Mugango-Kiabakari inatoa huduma zake kwa kufuata Viwango, Sheria na taratibu za nchi, hivyo Mamlaka ina kitengo cha ndani cha kufanya ukaguzi na ufuatiliaji wa utendaji kazi, kuangalia kama huduma inayotolewa inalingana na viwango vilivyopangwa. Pia wakaguzi kutoka nje nae hufanyakazi ukaguzi kwa kuangalia taratibu za utendaji kazi kuona kama huduma inayotolewa na Mamlaka ya Majisafi na usafi wa mazingira Mugango-Kiabakari inalingana na viwango vya ubora vilivyopangwa.

Kwa kupitia ukaguzi huo Mamlaka ya majisafi na usafi wa mazingira Mugango-Kiabakri huapata nafasi ya kutambua mapungufu yanayojitokeza katika kutoa huduma kwa wateja na kupanga mikakati ya kukabiliana nayo.

## 16.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Mamlaka ya majisafi na Usafi wa mazingira Mugango-Kiabakari ina utaratibu wa kutoa taarifa kwa wateja wake juu ya viwango vilivyofikiwa katika utoaji wa huduma kwa wateja ikilinganishwa na ahadi zilizotolewa. Taarifa hizi hutolewa kwa njia zifuatazo:-

i. Kutengeneza vipeperushi vyenye taarifa na kuviweka katika chumba cha huduma kwa wateja, mahali ambapo kila mteja anaweza kufika na kuvisoma
ii. Kugawa vipeperushi venye taarifa kwenye Mikutano ya wakaazi wa mitaa na vitongoji ambayo mamlaka hualikwa
iii. Kuweka taarifa hizi kwenye tovuti na mitandao ya kijamii ya mamlaka ambayo ni Facebook: maji Mugango, Instagram: maji Mugango

## 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 Mugango-Kiabakari, tuma kupitia anuani ifuatazo: -

i. Anuani ya Mamlaka:
Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na
Usafi wa Mazingira
Mugango/Kiabakari.
S. l. P 107
MUSOMA

ii. Simu: **+255 282623049**
iii. E-mail: mugangokiabakari@maji.go.tz

## 19.0 SAA ZA KAZI

Mamlaka ya MajiSafi na usafi wa Mazingira Mugango-Kiabakari tunafanya kazi kila siku za wiki (Jumatatu hadi Ijumaa) Kuanzia saa **2:00** asubuhi hadi saa **9:30** alasiri

## 20.0 HUDUMA SIKU ZA SIKUKUU NA MAPUMZIKO YA WIKI (*WEEKEND*)

Mamlaka itaendelea kutoa huduma za maji masaa 24 kwa siku zote za mapumziko ikijumuishwa sikukuu zote na mapumziko ya mwisho wa wiki (*weekend*).

## 21.0 VIAMBATANISHO

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

| NA. | HUDUMA | MAELEZO | LENGO | FIDIA KIANZIO | 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 za maunganisho na / au ada. | TZS.15,000 | 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.100,000 | 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 | Malalami ko | Kushughuli kia malalamiko yasiyohusi ana 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 | Kushughuli kia Malalamiko yanayohus u Ankara. | Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamil- isha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzi tarehe ya kupokea malalamiko. | TZS.30,000 | TZS. 5,000 kwa siku. |
| 8 | Afya na Usalama .1 | Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja | Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja. | TZS.50,000 | 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. |