MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

BUKOBA (BUWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

YALIYOMO

DIBAJI. 3

ORODHA YA VIFUPISHO. 5

UTANGULIZI. 6

2. MADHUMUNI YA MKATABA. 7

3. ENEO LA HUDUMA. 7

4. DIRA NA DHIMA. 7

- **4.1. Dira.** 7
- **4.2. Dhima** 7
- **4.3 Maadili ya Msingi** 7

5. HUDUMA ZITOLEWAZO. 8

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA. 10

7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA. 11

8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA BUKOBA 11

9. WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA. 13

10. HAKI ZA MAMLAKA. 14

11. WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA. 15

12. HAKI ZA WATEJA. 15

13. NJIA ZA KULIPA ANKRA YA MAJI. 16

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA. 16

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA 17

16. UFUATILIAJI. 17

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA. 18

18. MAPITIO YA MKATABA. 19

19. MAWASILIANO. 19

20. SAA ZA KAZI 20

DIBAJI.

Kwa heshima kubwa napenda kuwasilisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Manispaa ya Bukoba.

Mkataba ni makubaliano kati ya pande mbili kuhusu kufanya au kuendesha kazi au kutekeleza jambo fulani katika jamii.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni ahadi ya kimaandishi kati ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bukoba (Mtoa huduma) na wapokeaji huduma hizo, ili kuweka muundo wa ufuatiliaji, maelewano na utatuzi wa matatizo pale yanapojitokeza. Ufuatiliaji wa karibu na upimaji wa mafanikio vitasaidia katika kukuza viwango vya huduma na kuifanya Mamlaka iwajibike zaidi kwa Umma.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bukoba (BUWASA) inaamini kuwa yeyote anastahili kupata huduma yenye ubora wa hali ya juu kulingana na hali halisi ya wakati husika. Aidha Mkataba huu unaweka wazi utaratibu wa kutumia katika kushughulikia maoni au kero kuhusu huduma zetu zinazoweza kujitokeza katika kutekeleza azma ya kutoa huduma bora.

Ili kuweza kufanya kazi vyema inabidi Mkataba huu uwe hai kutokana na mahusiano mazuri ya kikazi yanayotarajiwa kujengwa kati ya Mamlaka, wateja na wadau ili kuboresha huduma zetu. Napenda kuchukua nafasi hii kuwashukuru wale wote ambao kwa njia moja au nyingine wameshiriki katika kuandaa na kufanikisha toleo hili la Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Toleo hili litakuwa na maana ikiwa lengo lililokusudiwa litafikiwa na kuzaa matunda katika jamii yetu.

Bw.John Sirati

Mkurugenzi Mtendaji

Tarehe: 19/04/2022

ORODHA YA VIFUPISHO.

EWURA - Energy & Water Reguratory Authority (Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati ya Maji).

BUWASA - Bukoba Water Supply & Sanitation Authority. (Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bukoba).

UTANGULIZI.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bukoba, 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 Bukoba, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bukoba, inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bukoba kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji.

Mkataba huu ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bukoba, 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 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 kufanyia mapitio na marekebisho kwa ajili ya kuongeza ufanisi wa utoaji wa huduma. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja yatafanyika kwa kushirikiana na 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. MADHUMUNI YA MKATABA.

Madhumuni 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 zinazotolewa na Mamlaka.

3. ENEO LA HUDUMA.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bukoba ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 1998 Na inafanya kazi kwa mujibu wa sheria ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019 kwa kutoa huduma maeneo ya Manispaa ya Bukoba, Kayanga-Omurushaka (Karagwe), Kyaka-Bunazi & Mutukula (Missenyi), Muleba (Muleba) na Kemondo, Maruku, Kanyangereko, Katerero, Karabagaine, Katoma & Nyakato (Halmashauri ya Bukoba)

4. DIRA NA DHIMA.

4.1. Dira.

Kuwa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira ya Mfano wa kuigwaTanzania.

4.2. Dhima

Kutoa huduma ya Majisafi na salama inayotosheleza, pamoja na huduma ya Usafi wa Mazingira kwa kutumia Watumishi wenye morali ya kazi.

4.3 Maadili ya Msingi

BUWASA kupitia wafanyakazi wake inadhamiria kudumisha maadili ya msingi yafuatayo: -

- Bidii kazini
- Utii
- Uwajibikaji, kupenda kazi

- Kutoa huduma bora kwa wakati na kuzingatia haki sawa kwa wateja
- Kuwa tayari kufanya kazi wakati wowote tunapohitajika.
- Kuheshimu kanuni na taratibu
- Kutunza siri za mteja
- Kuwa na mahusiano mazuri kazini
- Matumizi bora ya rasilimali zilizopo
- Usafi na utanashati pamoja na kuhakikisha usafi wa mazingira katika vyanzo vya maji, maeneo ya mitambo na ofisi unazingatiwa
- Kutojihusisha na rushwa.

5. HUDUMA ZITOLEWAZO.

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bukoba ni

(i) Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi.

(ii) Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa majitaka.

(iii) Uondoshaji 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) Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na Mamlaka.

Ili kuunganishiwa na huduma ya majisafi na huduma ya uondoaji wa majitaka, mteja atapashwa kukamilisha hatua zifuatazo: -

MAJI SAFI: -

- Mteja afike Ofisi za Huduma kwa Mteja kwa ajili ya kufanya maombi na kuingizwa kwenye mfumo, akiwa na picha moja ya passport pamoja na kitambulisho kimoja wapo kati ya cha mpiga kura, NIDA au leseni ya

udereva.

- Baada ya kujiandikisha Wataalam wa Mamlaka watafanya ukaguzi (survey) kwenye eneo/nyumba inayoombewa huduma ya maji na kutayarisha gharama.
- Mteja atapata taarifa ya ukaguzi na gharama za kuungiwa maji ndani ya siku nne (4) kuanzia tarehe aliyofanya maombi ya huduma kupitia simu yake ya mkononi.
- Gharama zote zinazohusika zikiwemo za vifaa zitalipwa na mteja kupitia malipo ya Serikali (control number) kwa njia ya TIGO PESA, HALOPESA, MPESA, AIRTEL MONEY pamoja na T-PESA na kwa njia ya Mabenki na mawakala wa CRDB, NMB, NBC na TCB.

Gharama zitakazohusika: -

1. Gharama za mabomba na viungio vinavyohitajika kuanzia bomba kuu hadi kufika katika eneo/kiwanja cha mteja.
2. Gharama za kuchimba na kufukia mtaro wa bomba.
3. Gharama za usimamizi (Asilimia 20% ya gharama za vifaa pamoja na uchimbaji na ufukiaji wa mtaro).

Endapo mteja atafanya malipo atastahili kupata huduma hiyo ndani ya siku 7 za kazi kuanzia tarehe atakayokuwa amefanya malipo.

Iwapo kutakuwa na sababu zisizozuilika zitakazofanya mteja asipatiwe huduma katika muda uliopangwa, Mamlaka itampa mteja taarifa rasmi.

Endapo mteja hatakuwa ameridhika na huduma atakayopewa ana haki ya kuwasilisha maoni yake kitengo cha Huduma kwa Mteja.

HUDUMA YA MAJITAKA

Mamlaka kwa sasa inatoa huduma ya majitaka kwa njia ya magari ambayo hunyonya kutoka kwenye septic tank ya wateja na kwenda kumwagwa kwenye mabwawa ya majitaka yaliyopo Nyanga.

Ili kupata huduma ya Majitaka mteja anapaswa kuzingatia yafuatayo: -

(i) Mteja afike ofisi za huduma kwa mteja kwa ajili ya kuwasilisha ombi na kuingizwa kwenye mfumo.

(ii) Wataalamu wa Mamlaka watafanya survey kwenye eneo ambalo anahitaji kuondolewa majitaka.

(iii) Baada ya hapo mteja atapewa gharama kupitia simu yake ya mkononi.

(iv) Gharama za huduma ya majitaka zitalipwa na mteja kupitia malipo ya Serikali (control number) kwa njia ya TIGO PESA, HALOPESA, MPESA, AIRTEL MONEY pamoja na T-PESA na kwa njia ya Mabenki na mawakala wa CRDB, NMB, NBC na TCB

TAHADHARI!!

Mamlaka haitahusika na mapatano au malipo yoyote yatakayofanywa nje ya utaratibu uliowekwa na Mamlaka.

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA.

Mamlaka ya 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 mfano kuoga, kuosha vyombo, kufua nguo n.k.

(ii) Wateja wa Taasisi, ambao ni Taasisi zote za Serikali, na zisizo za Serikali, na Mashirika.

(iii) Wateja wa Biashara wanaotumia maji kwa matumizi ya biashara.

(iv) Wateja wa Viwanda wanaotumia maji kwa matumizi ya Viwanda.

(v) Vilula vya kuuzia maji (Kiosk).

7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA.

Mamlaka itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wake kwa mujibu wa 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 mteja kama ilivyo kwenye **Kiambatisho Na. 2.**

8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA BUKOBA

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

BEI ZA HUDUMA YA MAJISAFI -BUKOBA

JEDWALI NA. 1

Aina ya Mteja	**Bei zilizokuwa zinatumika**		**Bei zilizoidhinishwa**		
	2017/18		2018/19	2019/20	2020/21
Wateja wa majumbani	0-5	1,345	1,570	1,840	2,150
	>5-10	1,370	1,600	1,870	2,190
	Above 10	1,395	1,630	1,910	2,230
Taasisi	0-5	1,500	1,800	2,100	2,540
	>5-10	1,545			
	Above 10	1,620			
Biashara	0-5	1,510	1,860	2,200	3,000
	>5-10	1,555			
	Above 10	1,640			
Viwanda	0-5	1,810	2,200	2,600	3,000
	>5-10	1,845			
	Above 10	1,915			

Vilula		750	1,500	1,500	1,500
WAT		1,385	1,613	1,888	2,206

BEI ZA HUDUMA YA MAJISAFI TAWI LA KARAGWE

Aina ya Mteja	Bei zinazotumika
Majumbani	1800
Taasisi	2000
Biashara	2500
Viwanda	2500
Vilula	2500

BEI ZA HUDUMA YA MAJISAFI TAWI LA MUTUKULA

Aina ya Mteja	Bei zinazotumika
Majumbani	1500
Taasisi	1500
Biashara	1500
Viwanda	1500
Vilula	1500

JUMUIYA YA WATUMIA MAJI KYAKA-BULIFANI

Aina ya Mteja	Bei zinazotumika
Majumbani	-
Taasisi	-
Biashara	-
Viwanda	-
Vilula	2500

JUMUIYA YA WATUMIA MAJI - KEMONDO

Aina ya Mteja	Bei zinazotumika
Majumbani	4000
Taasisi	-
Biashara	-
Viwanda	-
Vilula	2500

9. WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA.

(i) Kutoa huduma bila upendeleo au kupokea rushwa.

(ii) Kutoa huduma kwa mujibu wa viwango vya ubora.

(iii) Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kirahisi.

(iv) Kushiririkisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha utoaji wa huduma ya maji.

(v) Kujenga mahusiano mazuri na wateja.

(vi) Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayotolewa na wateja.

(vii) Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na Mamlaka ya maji.

(viii) Kushirikisha 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 wateja huduma ya maji siku za sikukuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.

10. HAKI ZA MAMLAKA.

(i) Kulipwa kwa wakati ankra za huduma ya maji na uondoaji wa majitaka.

(ii) Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada ya kumpa notisi / ankra).

(iii) Kutobughudhiwa au kuzuiwa kufanya kazi kwa Mtumishi wa Mamlaka wakati wa kutoa huduma.

(iv) Kusitisha huduma ya maji kwa wateja mahali ambapo atakiuka sheria na taratibu za Mamlaka kwa: -

- Kutolipa huduma ya maji aliyotumia kwa wakati uliopangwa.
- Kukwepesha usomaji wa dira ya maji au kuiharibu kwa madhumuni ya kukwepa matumizi halisi.
- Kuiba maji au kujiunganishia huduma ya maji kinyume cha sheria (illegal Connection).
- Kutumia maji kinyume cha Mkataba mfano: kutumia maji kwa matumizi ya biashara wakati Mkataba uliowekwa ni kwa matumizi ya nyumbani.
- Kuharibu mali ya Mamlaka, mfano: kukata bomba au kutoboa tenki la maji au kukata Rakiri (Seal) ya mita ya maji.
- Kumzuia Mfanyakazi wa Mamlaka kufanya kazi zake halali za utoaji huduma ya maji.
- Kufanya shughuli yoyote ile kwenye vyanzo vya maji, mfano: Kujenga, kulima au kufanya shughuli nyinginezo zinazoendana na uharibifu wa mazingira sehemu hizo.

(vi) Kumkatia/kusitisha huduma ya maji kwa mteja iwapo atashindwa kudhibiti uvujaji wa maji kwa wakati, mpaka hapo atakapotengeneza mabomba yake.

(vii) Kumfungia mteja dira ya maji, kuisoma na kuifuatilia ili kujua matumizi halisi ya mteja.

11. WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA.

(i) Kulipa ankra kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake.

(ii) Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanahudumiwa.

(iii) Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zinazotolewa na Mamlaka.

(iv) Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.

(v) Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira.

(vi) Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.

(vii) Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na Majitaka.

12. HAKI ZA WATEJA.

(i) Kupata huduma ya majisafi na uondoaji wa majitaka.

(ii) Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.

(iii) Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi na malalamiko.

(iv) Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa.

(v) Kupata huduma bila kubaguliwa.

(vi) Kuhudumiwa kwa wakati, heshima na kwa kuzingatia sheria.

(vii) Kushirikishwa kwenye usomaji wa dira zinazomwa kila mwezi.

(viii) Fursa ya kupata taarifa zinazohusu utendaji wa Mamlaka.

(ix) Kutoa/kuwasilisha malalamiko kwenye ngazi ya juu endapo hakuridhika na uamuzi uliotolewa kwa malalamiko yake.

(x) Kutoa/kuwasilisha maoni au pongezi kwa Mamlaka.

(xi) Fursa ya kutembelea miundombinu ya maji na kupata taarifa ya utendaji wa Mamlaka kwa kufuata utaratibu uliowekwa na Mamlaka.

13. NJIA ZA KULIPA ANKRA YA MAJI.

Wateja watatumiwa ankra kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya MPESA, Airtel Money, TigoPesa, Halo Pesa and T-Pesa pamoja na Mabenki na mawakala wao wa CRDB, NMB, NBC na TCB. Mamlaka haipokei malipo yoyote ofisini.

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bukoba inapokea na kushughulikia malalamiko kuhusu utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:

(i) Kufika Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bukoba zilizopo Barabara ya Kitekele, Mtaa wa NHC Kata ya Kashai au karibu na ofisi za Ujenzi. (Tanroads Kagera).

(ii) Kuandika barua pepe ambayo ni info@buwasa.go.tz au

Kuandika barua kwa njia ya Posta: -

Mkurugenzi mtendaji

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bukoba

Box 81

BUWASA.

(iii) Kuandika maoni na kuyawasilisha kwenye kiboksi cha maoni kilichopo ofisi ya huduma kwa mteja.

(iv) Kwa njia ya simu ya bure (Toll free) 0800712080

(v) Kwa njia ya mitandao ya kijamii (Mamlaka_ya_maji_bukoba (Instagram), Bukoba Urban water Supply Authority (Face book) Whatsapp -0784085181, Tovuti ya Mamlaka www.buwasa.go.tz pamoja na e-Mrejesho.

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

Malalamiko ya wateja yatashughulikiwa kwa usiri kulingana na taratibu zilizopo. Mteja mwenye malalamiko atatakiwa kuwasilisha lalamiko lake kwa njia zilizoainishwa hapo juu. Baada ya mteja kuwasilisha lalamiko lake yafuatayo hufanyika:

- ✓ Kuorodhesha lalamiko la mteja kwenye daftari na baadae kwenye mfumo.
- ✓ Kuwasilisha lalamiko la mteja kwenye Idara au kitengo husika kwa ajili ya kufanyiwa kazi.
- ✓ Baadae kitengo cha huduma kwa mteja kitafuatilia na kutoa mrejesho kwa mteja kuhusu lalamiko lake kupitia simu na kwa malalamiko yanayowasilishwa kwa njia ya Maandishi yatajibiwa na kitengo husika kwa njia ya barua.

Aidha Malalamiko yote yatasikilizwa na kutatuliwa ndani ya siku tano (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.

16. UFUATILIAJI.

BUWASA inafuatilia ubora wa utoaji huduma kwa kufanya yafuatayo:

- ➢ Ukusanyaji wa maoni ya upatikanaji wa huduma (service Delivery survey) zoezi la ukusanyaji wa maoni toka kwa wateja hufanyika kupitia dodoso maalum lililoandaliwa,kusambazwa kwa wateja na maoni yao hufanyiwa tathimini na matokeo hutumika katika kuboresha huduma.
- ➢ Malalamiko yote yanayotolewa katika dawati la malalamiko pamoja na simu ya Bure hufanyiwa kazi na ufuatiliaji hufanyika kupitia kitengo cha Huduma kwa wateja “Customer Services”, Aidha, mfumo wa MAJIS hupokea tatizo kurudisha mrejesho baada ya kufanyiwa kazi.

- Barua zinazokuja kwa anuani ya Mkurugenzi mtendaji hupitiwa na Mkurugenzi na huelekezwa kwenye Idara/kitengo husika ili iweze kushughulikiwa na kupatiwa mrejesho.
- Mitandao ya kijamii (whatapp Group, Instagram, Facebook) hutumika kupokea na kufuatilia changamoto kisha kuzifanyia kazi na kurejesha taarifa kwa wadau.
- Wasimamizi wa Kanda hufuatilia kila siku kuona changamoto zilizopo kwenye maeneo yao na kuzitolea taarifa ya utekelezaji.

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA.

I. Taarifa kuhusu usitishwaji wa huduma ya maji kutokana na ukarabati au matengenezo yaliyokusudiwa zitatolewa ndani ya saa 12 kabla ya shughuli hiyo kufanyika.

II. Taarifa za matukio ya dharura yatakayosababisha kukosekana kwa huduma ya maji zitatolewa mara tu baada ya tukio kutokea.

III. Taarifa kuhusu hali ya huduma ya maji na maendeleo ya Mamlaka zitatolewa kila baada ya miezi mitatu (3) kupitia kwenye vyombo mbalimbali vya habari, vipeperushi pamoja na vikao kwa wadau mbalimbali.

IV. Taarifa kuhusu malalamiko ya wateja kupitia barua, sanduku la maoni, barua pepe zitatolewa kila baada ya siku (5) toka upokeaji wa malalamiko husika kupokelewa.Malalamiko yanayotolewa kupitia simu yatapatiwa majibu ndani ya siku tatu (3) baada ya kupokelewa.

Taarifa zote hutolewa kupitia vyombo mbalimbali vya habari, gari la matangazo, kubandika mabango, akaunti za mitandao ya kijamii, vikao na matamasha mbalimbali ya kijamii.

18. MAPITIO YA MKATABA.

Mapitio ya mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu (3). 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 ya Mamlaka na kuidhinishwa na EWURA. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka katika utoaji wa huduma ya majisafi na usafi wa mazingira.

19. MAWASILIANO.

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

Anuani: - Mkurugenzi Mtendaji,

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira-Bukoba,

S.L.P 81, **BUKOBA.**

- Simu :028-2221744
- Fax :028-2221588
- Huduma kwa Mteja piga namba zifuatazo: -
- 0800712080(Bure)
- 028-2220300, 0767539330, 0784085181
- Barua pepe: info@buwasa.go.tz
- Tovuti: www.buwasa.go.tz

20. SAA ZA KAZI

SAA ZA KAZI/OFISI ZILIPO

Ofisi zetu ziko wazi kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa na siku za Jumamosi Ofisi inafunguliwa kwa ajili ya shughuli za dharura tu kwa masaa yafuatayo: -

Siku za kazi: -	Jumatatu:	hadi Ijumaa
Saa za kazi	1.30 Asubuhi	Saa 9.30 Alasiri
Siku za mwisho wa Juma	Jumamosi	
Saa kazi	Saa 1.30 Asubuhi	hadi Saa 6.30 Mchana.

NAMBA ZA SIMU ZA DHARURA:

Mamlaka itatoa huduma za dharura ndani ya masaa 24 kwa wiki. Namba za simu za wakati wa dharura, mapumziko au sikukuu ni **0800712080 (Bure).**

OFISI ZILIPO:

Ofisi zetu zinapatika: Barabara ya Kitekele, Mtaa wa NHC Kata ya Kashai au karibu na ofisi za Ujenzi. (Tanroads Kagera).

KIAMBATISHO.

Kiambatisho Na 1: Viwango vya Huduma Wanavyostahili kupata wateja kutoka kwa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Bukoba.

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira.
1.	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji safi au majitaka	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho.	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya mteja 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.	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.	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 sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi
5.	Kurejesha	Kurejesha	Ndani ya masaa 24 baada	Ndani ya masaa 24 baada

	huduma	huduma baada ya kulipia deni.	ya kulipa deni.	ya kulipa deni.
6.	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi
7.	Malipo	Malipo ya Ankara za wateja.	Malipo yafanyike ndani ya siku thelathini (30) baada ya Ankara kutoka.	Malipo yafanyike ndani ya siku thelathini (30) baada ya Ankara kutoka.
8.	Afya na Usalama – 1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja
9.	Afya na Usalama – 2	Kufurika mtandao wa Majitaka nje.	Hairuhusiwi Majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika kwenye eneo / makazi ya mteja.	Hairuhusiwi kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika kwenye eneo / makazi ya mteja.

Kiambatisho Na. 2: Viwango vya fidia kwa kushindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika kwa mujibu wa kanuni za EWURA (GN 846).

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 saba (7) za kazi baada ya kufanya malipo.	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 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	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24 baada ya kukiri kupokea	TZS.100,000	TZS.5, 000 kwa siku.

		ushahidi.	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.	TZS.30,000	TZS.5, 000 kwa siku.
6.	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiodizi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS.30,000	TZS.5, 000 kwa siku.
7.	Afya na Usalama – 1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mtaja.	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	Hairuhusiwi majitaka kutoka	TZS.30,000	TZS.20, 000 kwa siku.

		mtandao wa majitaka nje.	kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo / makazi ya mteja.		