JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA MAJI
WAKALA WA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA VIJIJINI.
MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA GAIRO
Matenkini Street, P.O.B ox 5
67716 MAGOWEKO
GAIRO - MOROGORO
Barua pepe:mdgairo@ruwasa.go.tz Tel: 0733 794884

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA GAIRO
Matenkini Street, P.O.B ox 5
67716 MAGOWEKO
GAIRO - MOROGORO
Barua pepe:mdgairo@ruwasa.go.tz Tel: 0733 794884

23/09/2022

DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni makubaliano yanayofanywa kati ya mtoa huduma (*Mamlaka ya Maji Gairo*) na anayepokea huduma (*Mteja wa Maji Gairo*) ili kuwezesha watu wote kwa ujumla kuelewa kazi na majukumu ya Mamlaka, Dira, Mwelekeo, Desturi za maadili ya huduma, wajibu na haki kwa mteja na Mamlaka.

Mkataba huu unafafanua viwango vya huduma ambavyo wateja wa ndani na nje wana haki ya kuvitarajia, na pia kuweka taratibu za ufuatiliaji na utatuzi wa matatizo pale yanapojitokeza.

Dhana na utekelezaji wa Mkataba huu ni kutokana na mabadiliko yanayoendelea katika uwajibikaji wa watendaji wa Mamlaka kwa jamii pamoja na elimu ambayo imekuwa ikitolewa kwa wateja wetu na Wadau mbalimbali kuhusu upatikanaji wa huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Gairo (GAUWASA) imetambua umuhimu wa kutumia mkataba huu kama hatua ya kuleta mabadiliko ya kiutamaduni kwa kumlenga Mteja na Wadau mbalimbali kupitia Kamati ya Ushauri ya wajumbe 5 ambao wameteuliwa kuwakilisha makundi ya watu katika jamii ya watumiaji maji wa Gairo kulingana na umuhimu wa kila kundi kama ifuatavyo:-

a) Mwenyekiti wa Kamati ambaye ni Meneja wa Ruwasa Mkoa wa Morogoro.
b) Katibu Tawala Wilaya ya Gairo ambaye ni Mwakilishi kutoka Ofisi ya Mkuu wa Wilaya kwenye vikao vya Kamati ya Ulinzi na Usalama ya Wilaya ya Gairo.
c) Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri ya Wilaya ya Gairo ambaye ni mwakilishi wa Halmashauri kwenye Vikao vya Baraza la Madiwani na Baraza la Mji Mdogo wa Gairo.
d) Meneja Ruwasa Wilaya ya Gairo ambaye ni mwakilishi wa wakala wa Majisafi na usambazaji wa huduma ya maji Wilaya ya Gairo
e) Mkurugenzi Mtendaji wa Mamlaka ya Majisafi na usafi wa Mazingira ambaye ni mwakilishi wa Mamlaka ya maji Gairo

GAUWASA imejipanga kutoa huduma endelevu na inayojitosheleza ya Maji safi na salama pamoja na Usafi wa Mazingira kwa wakazi wa Mji wa Gairo kutokana na mipango iliyopo kwa kushirikiana na viongozi wa Halmashauri wa Wilaya ya Gairo ili kuboresha afya na kuondokana na dhana ya kusema maji yameletwa na Mungu hivyo ni bure na pia kuendeleza huduma ya maji safi katika mji unaoendelea kiuchumi na kubadilisha maisha ya ukosefu wa maji safi katika mji wa Gairo.

Ili kufanikisha utendaji mzuri wa kazi, Mkataba huu unatakiwa kuwa hai kutokana na maelewano mazuri ya kazi kati ya GAUWASA, wateja na wadau mbalimbali katika huduma za Maji safi na Usafi wa Mazingira.

Evance Festo Mambosho
MKURUGENZI MTENDAJI
GAUWASA.

John Simon Msengi
MWENYEKITI KAMATI YA USHAURI
GAUWASA.

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

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 8

10.0 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA 8

11.0 HAKI ZA WATEJA 8

12.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI 8

13.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 9

14.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA. 9

15.0 UFUATILIAJI 9

16.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 9

17.0 MAPITIO YA MKATABA 9

18.0 MAWASILIANO 9

19.0 SAA ZA KAZI 10

Kiambatanisho 1: Viwango vya Fidia kwa kushindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika 10

Kiambatanisho 2: Muhutasari wa kikao cha wadau kilichojadili Rasimu ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja 11

1. UTANGULIZI.

Mkataba wa huduma kwa mteja ni makubaliano ya kijamii kati ya anayetoa huduma (Mamlaka ya Maji Gairo-GAUWASA) na anayepokea huduma (Mteja wa maji). Mkataba huu ni kipimo mahususi cha utendaji kazi na uwajibikaji ambacho kinajali na kuzingatia matokeo bora ya huduma inayotolewa. Kati ya mambo yanayotarajiwa kupitia mkataba huu ni pamoja na kuleta mahusiano mema kati ya mteja na mtoa huduma, Mteja kuelewa njia za kutatua matatizo yanayohusu huduma ya maji, Mtoa huduma kuelewa kero za anayepokea huduma, Mtoa huduma kuelewa matarajio ya mteja, Mteja kuelewa wajibu wake na haki yake, Mteja kuelewa viwango vya huduma inayotolewa ikiwemo mteja kuelewa njia sahihi za kimawasiliano na utatuzi wa malalamiko yake.

1.1 Historia fupi ya Mamlaka ya Maji Mjini GAIRO:

Mamlaka ya Maji Mjini Gairo ilitangazwa Tarehe 30/01/2004 kupitia tangazo la Serikali Na 29 chini ya sheria ya waterworks sura 272 ili kutoa huduma ya maji katika eneo la mji wa Gairo na inasimamiwa na wakala wa maji na usafi wa mazingira vijijini **RUWASA**. Mamlaka ya Maji Gairo kwa sasa inatoa huduma ya maji kupitia mradi wa maji wa Gairo Mjini ambapo wakazi 39,325 katika kata za Gairo, Magoweko, na Ukwamani wanaonufaika na huduma ya maji kati ya wakazi 51,737. Wastani wa uzalishaji wa maji kwa siku ni mita za ujazo 750-800 sawa na wastani wa uhitaji wa maji kwa siku ni mita za ujazo 2,587 ambayo ni sawa na asilimia 76 ya wananchi wanaopata huduma ya maji. Pia Mamlaka ya Maji Gairo inatoa huduma ya maji kupitia chemchem ya Mahero Maji Msserereko ambapo wastani wa uzalishaji wake wa maji ni mita za ujazo 200 kwa siku. Mradi huo unahudumia vijiji vya Mogohigwa, Msingisi, Luhwaji na Kibedya. Mamlaka ya Maji Mjini Gairo inawajibika na utoaji wa huduma ya maji kwa wateja wake ikiwemo shughuli zote za Uendeshaji na Matengenezo ndani ya mipaka ya Mamlaka yake.

1.2 BODI YA MAJI/KAMATI YA USHAURI NA MUUNDO WAKE:

Mamlaka ya Maji Mjini Gairo inaendeshwa chini ya Kamati ya Ushauri ya RUWASA

1.3 LENGO LA KUANZISHWA KWA MAMLAKA YA MAJI MJINI GAIRO.

- Kuboresha utoaji huduma ya maji kwa wananchi kuliko ilivyokuwa hapo awali.
- Kuboresha ubora wa Maji yanayotolewa kwa wananchi
- Kuwasogezea wananchi huduma ya maji.

1.4 LENGO LA MKATABA

Lengo kuu la Mkataba huu wa huduma kwa mteja ni kuinua uelewa juu ya upatikanaji na ubora wa huduma zinazotolewa. Mkataba huu utawapa wadau nafasi ya kuelewa

shughuli za GAUWASA, namna ya kutupata, viwango gani vya huduma wategemee na jinsi ya kutatua matatizo pindi yanapojitokeza.

Dhana ya utekelezaji wa Mkataba wa huduma kwa mteja ina umuhimu mkubwa katika kuongeza ubora wa huduma kwa umma, ufuatiliaji wa mara kwa mara na upimaji wa mafanikio. Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira Gairo (GAUWASA) imetambua umuhimu wa kutumia Mkataba wa huduma bora kwa Mteja kama **Dhana** ya kuleta mabadiliko chanya katika uwajibikaji wa watendaji wake kwa umma.

1.5 Misingi ya utoaji wa huduma

Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Gairo (GAUWASA) imejizatiti kutoa huduma kwa kufuata misingi muhimu ya utoaji huduma kama ifuatavyo:

- ✓ Kujiwekea viwango vya huduma
- ✓ Kuwa wazi na kutoa taarifa zote
- ✓ Kuwatendea haki sawa wote
- ✓ Kutatua matatizo yanapojitokeza
- ✓ Kushirikiana na watoa huduma wengine
- ✓ Matumizi bora ya rasilimali

1.6 Tunu (Core Values) za Mamlaka ya Maji

i. Uadilifu
ii. Mshikamano
iii. Weledi
iv. Uwajibikaji
v. Ubunifu
vi. Uzalendo
vii. Uhakika wa huduma endelevu

2.0 MAONO NA KAULI MBIU YA MAMLAKA YA MAJI GAIRO.

2.1 Maono

Kuwa moja ya Mamlaka inayofanya kazi vizuri nchini Tanzania kwa kutoa huduma nzuri ya Majisafi na Usafi wa Mazingira kulingana na viwango vya kimataifa.

2.2 Kauli mbiu

Kumpa Mteja huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira yenye uhakika na yenye ubora wa hali ya juu wakati huu na siku zijazo kwa bei nafuu. Kulinda na kutunza rasilimali zote za maji kwa uwazi huku ikiwaelimsha wateja wake umuhimu wa kutumia maji vizuri.

3.0 BEI YA MAJI YANAYOUZWA NA MAMLAKA YA MAJI GAIRO

Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Gairo (GAUWASA) kwa sasa inahudumia wateja wa aina mbalimbali. Wateja hao wako katika makundi yafuatayo:-

i. **Wateja wa Taasisi** wenye dira za maji watalipa Tsh. 2,500/- kwa unit moja
ii. **Vioski/Magati** wenye dira za maji watalipa Tsh. 2,500/- kwa unit moja
iii. **Biashara** wenye dira za maji watalipa Tsh. 2,500/- kwa unit moja

iv. **Wateja wa majumbani** wenye dira za maji watalipa Tsh. 2,500/- kwa unit moja

Aina na bei ambazo Mamlaka inatumia katika kuuza maji yake ni kama ifuatavyo:-

MAKUNDI YA WATEJA	**BEI INAYOTUMIKA KWA SASA**							
	Wateja Wenye Dira		**Wateja Wasio na Dira**	**Ada ya Maunganisho Mapya**	**Ada ya Marejesho ya Huduma za Maji**	**Ada ya Huduma**	**Tozo ya Dira ya Maji**	**Tozo Nyinginezo**
	Matumizi ya Maji (m^3)	TZS/ m^3	TZS/MWEZI	TZS	TZS	TZS/MWEZI	TZS/MWEZI	
Majumbani	-	2,500	-	100,000.00	25,000.00	-	-	-
Biashara	-	2,500	-	100,000.00	25,000.00	-	-	-
Taasisi	-	2,500	-	100,000.00	25,000.00	-	-	-
Magati	Ndoo lita (20)	50	-	-	-	-	-	-

Bei hizi zinaweza kubadilika wakati wowote kulingana na hali halisi ya mabadiliko ya gharama za uendeshaji wa huduma za Maji safi na Usafi wa Mazingira. Baada ya mabadiliko ya bei kufanyika, taarifa itatolewa kwa wateja ili kila mteja na mdau wa huduma apate kufahamu.

4.0 HAKI NA MAJUKUMU YA MTEJA

a) Haki za Mteja

i. Kuhudumiwa kwa wakati, heshima na kwa kuzingatia sheria
ii. Faragha na kuhifadhiwa siri
iii. Kupata huduma kwa njia inayolingana na mahitaji yao
iv. Kutoa taarifa zinazowahusu kuzingatia taratibu zilizowekwa
v. Kupata taarifa zisizo na upendeleo kuhusu majukumu, wajibu, taratibu, utendaji, n.k
vi. Kutoa malalamiko kwa Mamlaka ya Maji Gairo
vii. Kutatuliwa matatizo yake yaliyo ndani ya uwezo wa Mamlaka yanayohusiana na huduma zinazotolewa ndani ya masaa 12 ya kazi.

b) Wajibu wa Mteja

i. Kuwaheshimu watumishi wote wa Taasisi
ii. Kuhudhuria Mikutano ya wadau wa Maji iliyopangwa kwa wakati
iii. Kuitikia mwito wa kutoa taarifa kwa Taasisi kwa usahihi, kina na kwa wakati
iv. Kuzingatia taratibu zote za kisheria na wajibu ili kupata huduma zinazohusika, kama:-
   - *Kulipia Gharama/Ankara* – Mteja akisha lipia bili ya maji ahakikishe anapata stakabadhi ya malipo kwa fedha aliyolipa toka Mamlaka ya Maji.
   - *Kulipia huduma ya Majisafi anayoipata kwa wakati muafaka*.
     - Mteja atawajibika kulipia bili ya majisafi kwa mwezi husika bila kukosa au kuchelewa
     - Iwapo kwa njia moja au nyingine mteja atakuwa na malimbikizo ya bili hizo, mteja anaweza kulipa kwa awamu kwa utaratibu atakaokubaliana na Mamlaka.
     - Mteja akisititishiwa huduma yake, Usomaji wa bili utasitishwa kuanzia tarehe ya kukatiwa huduma ya majisafi.

- Kutunza Dira na miundo mbinu ya Maji.
- Kutoa taarifa kwa Mamlaka vitendo vyovyote vinavyo hatarisha usafi na usalama wa maji.
- Kutunza na kulinda vyanzo vya maji, atatoa taarifa kwa Mamlaka akiona mtu yeyote yule anayekata miti au kufanya shughuli yoyote ile kwenye hifadhi ya vyanzo vya maji.
- Kutoa taarifa kwa Mamlaka kuhusu watu wanaoiba, wanaochepusha maji, wanaoharibu mabomba/wanaovunja na wanaoharibu dira za maji.
- Kutoa taarifa kwa Mamlaka kuhusu watumishi wanaodai au kuomba rushwa au kunyanyasa wateja.

5. HUDUMA ZITOLEWAZO

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

I. Usambazaji wa huduma ya majisafi na salama kwa wananchi wa Gairo Mjini.
II. Kuwaunganishia wateja majisafi
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. Kutoa ushauri wa kitaalam katika sekta ya Maji
VI. Kusambaza na kuelimisha jamii kuhusu sharia na sera ya maji
VII. Kutoa takwimu mbalimbali zinazohusu mamlaka ya maji
VIII. Kujenga uwezo kwa watumishi wa mamlaka ya maji
IX. Kuratibu na kushughulikia mchakato wa shughuli za manunuzi
X. Kufanya mawasiliano mbalimbali na wadau
XI. Kuratibu utunzaji wa rasilimali na miundombinu ya maji/mamlaka
XII. Kushughulikia ajira za watumishi wa Mamlaka

6.0 UTARATIBU WA HUDUMA ZITOLEWAZO NA GAUWASA

6.1 Jinsi ya Kujiunga na Huduma

Mteja mpya anatakiwa kufuata hatua zifuatazo:-

i) Kujaza fomu ya maombi ya maunganisho ya maji ambapo fomu hizo zinapatikana katika Ofisi za GAUWASA na Katika Ofisi ya Kitongoji anachotokea mteja.
ii) Kulipia gharama za usajili na gharama zote za maunganisho mapya katika Ofisi za GAUWASA. Mteja ana wajibu wa kununua vifaa vyake vya maunganisho yeye mwenyewe kadri ya ubora alioelekezwa na Ofisi ina jukumu la kukagua ubora wa vifaa na kumuunganishia mteja huduma husika ndani ya siku 7 za kazi baada ya kukamilisha kufanya malipo.

6.2. Ukarabati wa Bomba za Wateja

GAUWASA inawajibika kufanya ukarabati wa bomba zote za maji toka kwenye bomba kuu hadi kwenye mita ya mteja pindi tatizo linapogunduliwa na GAUWASA au inapotolewa taarifa na mteja.

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 Gairo

Na	Huduma	Maelezo	Lengo
1	Kupata huduma ya maji safi na salama.	Kuunganishiwa huduma ya majisafi na salma. Mteja atafanya malipo kwenye akaunti ya mamlaka na kuwasilisha risiti za kieletroniki kwenye ofisi za mamlaka kwa kumbukumbu zaidi.	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 baada ya Kitengo cha Ufundi kujiridhisha	Muda usiozidi siku 7 za kazi, kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu kutoka kwa mteja na fundi wa kanda husika.
3	Dira ya Maji 2	Usomaji wa Dira ya maji kwa wateja	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi na usomaji utamhusisha mteja wakati wa usomaji wa dira yake.
4	Kusitisha Huduma	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.
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Huduma itarejeshwa ndani ya saa 24 baada ya kukamilisha taratibu zote za 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

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.

8.1 Idara ya Ufundi

8.1.1 Uzalishaji

Shughuli	Muda wa Utekelezaji
Kufanya matengenezo madogo madogo ya mabomba yanapoharibika	Saa 1-2 kulingana na sehemu iliyoharibika
Kuhakiki ubora wa maji safi kwa kutumia maabara za nje	Kila mwezi/baada ya miezi 3
Kufanya ukaguzi kwenye Bomba kuu la usafirishaji wa maji kutoka kwenye vyanzo vya kuzalisha maji.	Kila siku
Kusafisha mabirika ya maji na kutibu maji.	Kila baada ya miezi 3 na kutibu ni kila mara
Kukagua njia kuu za mabomba	Kila siku/wiki
Kuhakiki ubora wa maji kwa wateja	Kila siku
Kuandaa bajeti ya mwaka mpya ya Kitengo	Kukamilika kabla ya tarehe 15 ya mwezi April kila

	mwaka

8.1.2 Usambazaji wa Majisafi

Shughuli	Muda wa Utekelezaji
Kukagua mtandao wa mabomba.	Kila siku za kazi
Kushughulikia tatizo la mteja linalohusu huduma	Siku moja baada ya kupata taarifa.
Kuziba mivujo kwenye mabomba yenye Vipenyo ¾" – 1"	Saa 1 baada ya kutolewa taarifa na vifaa kupatikana
Kufanya makisio ya Vifaa vya mteja	Siku 2 baada ya kuletewa ramani
Kumuunganishia mteja huduma ya maji.	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kukamilisha malipo na manunuzi ya vifaa.
Kufanya matengenezo kwenye bomba kuu za usambazaji.	Ndani ya saa 6 baada ya kupatikana vifaa.
Kusafisha mita za Wateja zenye malalamiko.	Siku 3 baada ya zoezi la kusoma mita
Kurudisha huduma ya maji kwa mteja baada ya kulipia deni lake.	Saa 24 baada ya kukamilisha taratibu za malipo.
Kusimamia utendaji wa mita za maji.	Kila siku za kazi
Kubadirisha mita ya mteja baada ya kuonekana haifanyi kazi sawa sawa.	Ndani ya siku 3 baada ya kuwa imetolewa taarifa.
Kufanya usafi kwenye mabirika ya maji	Kila baada ya miezi 3/inapohitajika
Kumbadirishia Mita ya maji mteja.	Ndani ya siku 2 kama mita zipo.
Kufanya makisio ya bajeti ya mwaka mpya ya Kitengo	Kukamilika kabla ya tarehe 15 ya mwezi Machi kila mwaka.

8.2 Idara ya Biashara

8.2.1 Kitengo cha Udhibiti Madeni

Shughuli	Muda wa Utekelezaji
Ufuatiliaji wa madeni kwa wateja	Kila siku za kazi
Kufuatilia maduhuli.	Jumatatu – Ijumaa saa 2. 00 asubuhi - 10.30 alasiri na Jumamosi
Kuandaa bajeti ya mwaka mpya ya Kitengo.	Kukamilika kabla ya tarehe 15 ya mwezi Machi kila mwaka.

8.2.2 Kitengo cha Huduma kwa Mteja

Shughuli	Muda wa Utekelezaji
Kujaza fomu ya maombi ya huduma kwa mteja mpya.	Kila wakati wateja wanapotokea
Kupokea malalamiko na kufuatilia utatuzi wake.	Kila siku za kazi.
Kumtaarifu mteja kuhusu lalamiko la huduma.	Siku 1 baada ya kupokea lalamiko.
Kutoa elimu mbalimbali kwa wateja	Kila siku za kazi.
Kuandaa bajeti ya mwaka mpya ya Kitengo.	Kukamilika kabla ya tarehe 15 ya mwezi Machi kila mwaka.

8.2.3 Kitengo cha Mauzo

Shughuli	Muda wa Utekelezaji
Usomaji wa mita za maji kwa wateja.	Kuanzia tarehe 15 ya kila mwezi.
Kuhakiki usomaji wa mita za maji kwa wateja	Mara moja kwa mwezi (Tarehe 16-17 kila mwezi.)
Utayarishaji wa bili.	Tarehe 16-17 kila mwezi.
Ugawaji wa bili za maji kwa wateja.	Tarehe 18-19 Kila mwezi.
Usajili wa wateja wapya kwenye 'Database' ya wateja.	Kuingiza takwimu kila siku
Kuandaa bajeti ya mwaka mpya ya Kitengo.	Kukamilika kabla ya tarehe 15 ya mwezi Machi kila mwaka.

8.3. Idara ya Fedha

Shughuli	Muda wa Utekelezaji
Kuandaa taarifa ya mapato na matumizi kwa mwezi.	Tarehe 5 kila mwezi.
Kuandaa taarifa ya mapato na matumizi kwa robo mwaka.	Tarehe 5 baada ya robo husika.
Kuandaa taarifa ya mapato na matumizi kwa nusu mwaka.	Tarehe 1 – 6 ya mwezi Januari.
Maandalizi ya hundi za malipo.	Saa 1 baada ya vocha kuidhinishwa.
Kulipa michango ya NSSF/PSSSF/NHIF	Tarehe 25 ya kila mwezi.
Kulipa mishahara.	Tarehe 25 ya kila mwezi
Kufanya usuluhishi wa Benki wa mwezi.	Tarehe 30-7 ya kila mwezi
Kuandaa taarifa ya kufunga hesabu za mwaka.	Julai – Septemba kila mwaka
Kuandaa taarifa ya mapato na matumizi kwa mwaka na Mizania.	Julai- Septemba
Kukusanya maduhuli na kupeleka fedha benki.	Kila siku za kazi
Kuandaa bajeti ya mwaka mpya ya Kitengo.	Kukamilika kabla ya tarehe 30 ya mwezi Machi kila mwaka.
Kukamilisha bajeti ya mwaka tayari kwa kuidhinishwa na Bodi.	Kabla ya tarehe 12 ya mwezi Mei.

8.4 Idara ya Rasilimali Watu na Utawala

Shughuli	Muda wa Utekelezaji
Kupitisha likizo ya mtumishi.	Siku 01
Kuidhinisha nauli ya likizo ya mtumishi.	Siku 01
Kutoa kibali cha mtumishi kwenda masomoni	Siku 01
Kuandaa barua zitokazo ndani ya Ofisi kwenda nje ya Ofisi kwa kujaza kwenye rejista.	Dakika 10 hadi 30
Kupitia barua mbalimbali na kuzijibu.	Siku 1 – 2
Kuweka barua zitokazo nje ya Ofisi zimfikie Mkurugenzi Mwendeshaji.	Kila siku za kazi
Kuandaa mikutano ya Menejimenti na Wafanyakazi.	Wiki moja kabla
Kutafuta na kupeleka jalada linapotakiwa.	Dakika 30
Kupitia Kitabu cha mahudhurio ya Wafanyakazi.	Kila siku za kazi
Kupitia na kuidhinisha vibali vya mafuta ya magari.	Dakika 30
Kuandaa bajeti ya mwaka ya Kitengo	Kukamilika kabla ya tarehe 15 ya mwezi Machi kila mwaka.

8.5 Kitengo cha Manunuzi na Ugavi

Shughuli	Muda wa Utekelezaji
Kufanya Mlinganisho wa nukuu za bei za vifaa.	Siku 1
Kuandaa "Local Purchase Order" na "Goods Receiving Note".	Siku 1
Kuingiza katika Ledger.	Siku 1
Kuandika ripoti ya mafuta ya mwezi.	Kila mwisho wa mwezi
Kuingiza mali mpya za Mamlaka kwenye vitabu vya kumbukumbu (Fixed Asset Register).	Siku 1
Kutoa vifaa kwa wateja wanaotakiwa kuungiwa huduma.	Siku 1
Kukagua vifaa vilivyopokelewa	Siku 1-2
Kupokea na kushughulikia fomu za maombi ya vifaa na kutoa vifaa kwa watumiaji.	Siku 1
Kuandaa bajeti ya mwaka ya Kitengo	Kukamilika kabla ya tarehe 15 ya mwezi Machi.

9.0 HAKI ZA MAMLAKA

i. Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya majisafi ndani ya siku saba baada ya mteja kupokea ankara ya madai.
ii. Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada ya kumpatia ankara)
iii. Kutokubughudhiwa Mtumishi wa Mamlaka, Mteja au Wakala akiwa kwenye utekelezaji wa majukumu yake ya utoaji wa huduma.

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 taarifa kwa Mamlaka kuhusu watu wanaoiba, wanaochepusha maji, wanaoharibu mabomba/wanaovunja na wanaoharibu dira za maji.
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 kwa Mamlaka kuhusu watumishi wanaodai au kuomba rushwa au kunyanyasa wateja.

11.0 HAKI ZA WATEJA

i. Kupata huduma ya majisafi na salama ya jumla kwa mujibu wa Mkataba wa
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 huduma kwa njia inayolingana na mahitaji yao
vii. Kutoa taarifa zinazowahusu kuzingatia taratibu zilizowekwa
viii. Kupata taarifa zisizo na upendeleo kuhusu majukumu, wajibu, taratibu, utendaji.
ix. Kutatuliwa matatizo yake yaliyo ndani ya uwezo wa Mamlaka yanayohusiana na huduma zinazotolewa ndani ya masaa 12 ya kazi.

12.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara yake kwa kutumia control namba atakayopewa na Mamlaka kila mwezi, na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya M-pesa, Tigo- pesa, Airtel Money, Taasisi za Benki ua kufika kwenye ofisi za Mamlaka za maji.

13.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Gairo 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 Gairo zilizopo Mtaa wa 67716 Magoweko GAIRO - MOROGORO

ii. Kuandika Barua pepe:mdgairo@ruwasa.go.tz Tel: 0733 794884

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

Mamlaka inafanya ufuatiliaji wa karibu juu ya taarifa za viwango vya huduma vilivyoahidiwa ikiwa ni pamoja na kukaribisha maoni, mapendekezo, pongezi au malalamiko kutoka kwa wadau wetu. Tunaahidi kutekeleza kuwa tutaheshimu hoja zote na kuzifanyia kazi kwa wakati. Mawasiliano yanaweza kufanyika kwa njia zifuatazo:- baruapepe, simu, nukushi, ana kwa ana, tovuti za Wizara/Ruwasa, sanduku la maoni pamoja na Matamko ya Viongozi.

16.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Kutoa taarifa kwa Wateja ndiyo Dhumuni la mkataba huu sambamba na kukuza kiwango cha uelewa wa wateja na wadau wetu kuhusu Upatikanaji wa huduma zetu, ubora na viwango vyake. Vilevile , mkataba huu unalenga katika kuboresha utendaji kazi na unaweka wazi utaratibu wa kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko pale ambapo huduma zinazotolewa hazikidhi matarajio ya wateja. Taarifa kwenda kwa wateja zitahusisha:-

i. Jamii
ii. Mashirika / Taasisi za Umma
iii. Viwanda na Wasindikaji
iv. Wizara,Idara na Wakala wa Serikali
v. Sekta binafsi
vi. Washirika wa Maendeleo
vii. Wataalam na Watafiti
viii. Wanasiasa
ix. Wanahabari
x. Ofisi za Bonde

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 Gairo tuma kupitia anuani ifuatazo: -

19.0 SAA ZA KAZI

Hitaji	Jumatatu hadi Ijumaa	Jumamosi na jumapili	Mapumziko ya Siku kuu za Kitaifa na za Kidini
Muda wa kazi	Saa 1:30 asubuhi hadi Saa 9:30 jioni	Saa 1:30 asubuhi hadi Saa 9:30 jioni	Saa 1:30 asubuhi hadi Saa 9:30 jioni
Wahusika	Watumishi wote wa Mamlaka	Watumishi waliopo kwenye zamu kwa mujibu wa makubaliano na Mamlaka	Watumishi waliopo kwenye zamu kwa mujibu wa makubaliano na Mamlaka
Mawasiliano	Simu ya ofisi, baruapepe, nukushi, ana kwa ana, tovuti ya Ruwasa, sanduku la maoni.	Simu ya ofisi, baruapepe, nukushi, ana kwa ana, tovuti ya Ruwasa, sanduku la maoni.	Simu ya ofisi, baruapepe, nukushi, ana kwa ana, tovuti ya Ruwasa, sanduku la maoni.

20.0 VIAMBATANISHO

Kiambatisho Na. 1: Viwango vya Huduma navyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Gairo

Na.	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 849)	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Gairo
1.	Kupata huduma ya majisafi	Kuunganishwa na huduma ya majisafi na/ au majitaka	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi 7 baada ya mteja kulipia gharama au ada za kuunganishiwa huduma.	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi 7 baada ya mteja kulipia gharama husika na ada za kuunganishiwa huduma na kukamilisha hatua/mahitaji yanayotakiwa.
2.	Dira ya Maji-1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu.	Dira ya maji yenye tatizo/hitilafu itakarabatiwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizo zidi 15 tangu kupokea taarifa na kuthibitisha ubovu wa dira ambao haujasababishwa na mteja.	Huduma ya kurekebisha au kubadilisha dira zenye matatizo itafanyika ndani ya siku za kazi zisizozidi 15 tangu kupokelewa kwa taarifa ya mteja.
3.	Dira ya 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 kimakosa	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 ushah
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	Majibu ya malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea	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.	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka na kufurika ndani ya nyumba ya mteja. Mafuriko yatadhibitiwa ndani ya saa 24 za kazi baada ya kupokea taarifa mteja.
8.	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Hakuna majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo / makazi ya mteja.	Hakuna majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo / makazi ya mteja. Mafuriko yatadhibitiwa ndani ya saa 12 za kazi baada ya kupokea taarifa.

Kiambatanisho 2: 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	Kuunganishi wa 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 kubadilish a 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	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kuli- pa deni.	TZS.30,000	TZS.5,000 kwa siku.
6	Malala miko	Kushughuli kia malalamik o yasiyohusi ana na Ankara ya	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	Malalamiko	Kushughul ikia Malalamik o yanayohus u 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	Majotaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Haitakiwe majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyumba 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.

11.0 UTOAJI WA TAARIFA.

Taarifa zote zinazohusu Mamlaka ya Maji safi na usafi wa Mazingira Gairo Zipelekwe kwa:-

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA MAJI
WAKALA WA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA VIJIJINI.
MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA GAIRO
Matenkini Street, P.O.B ox 5
67716 MAGOWEKO
GAIRO - MOROGORO
Barua pepe:mdgairo@ruwasa.go.tz Tel: 0733 794884

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira,
S.L.P 5
GAIRO,