JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA TURIANI

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

23-01-2023

YALIYOMO

DIBAJI 2
ORODHA YA VIFUPISHO 3
1. UTANGULIZI 4
2. MADHUMUNI YA MKATABA 4
3. ENEO LA HUDUMA 4
4. DIRA NA DHIMA 5
5. HUDUMA ZITOLEWAZO 5
6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA 6
7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA WATEJA 6
8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA 6
9. WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA 6
10. HAKI ZA MAMLAKA 7
11. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA 7
12. HAKI ZA WATEJA 7
13. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI 7
14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 7
15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA 8
16. UFUATILIAJI 8
17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 8
18. MAPITIO YA MKATABA 8
19. MAWASILIANO 8
20. SAA ZA KAZI 9

DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni mapatano yaliyowekwa kati ya anayetoa huduma (Mamlaka) na anayepokea huduma (Mteja). Mkataba huu huainisha viwango vya huduma ambavyo walengwa wana haki ya kuvitarajia, na pia kuweka taratibu za ufuatiliaji na utatuzi wa matatizo pale yanapojitokeza.

Dhana na utekelezaji wa Hati hii ni kutokana na mabadiliko chanya katika uwajibikaji wa watendaji wa Mamlaka kwa jamii pamoja na elimu ambayo imekuwa ikitolewa kwa wateja kuhusu upatikanaji wa huduma bora za Majisafi na Usafi wa Mazingira.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Turiani (TURUWASSA) imetambua umuhimu wa kutumia mkataba huu kama nyenzo ya kuleta mabadiliko ya kiutamaduni kwa kumlenga Mteja kupitia huduma zinazotolewa.

TURUWASSA inakusudia kutoa huduma endelevu na inayojitosheleza ya Majisafi na salama pamoja na Usafi wa Mazingira kwa wakazi wote wa mji wa Turiani ili kuboresha afya na kuinua kiwango cha hali ya maisha ya wananchi. Ili kufanikisha utendaji mzuri wa kazi, mapatano haya yanatakiwa kuwa hai kutokana na maelewano mazuri ya kazi kati ya TURUWASSA, wateja na wadau mbalimbali katika huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira.

DEVIUS L. SIMBILI

KAIMU MKURUGENZI MTENDAJI **SAINI:**

TAREHE 23-01-2023

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA	Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji
TURUWASSA	Turiani Water Supply and Sanitation Authority
M^3	Mita za ujazo
Tsh	Shilingi ya Tanzania

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Turiani 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 Turiani, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Turiani inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Turiani 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 Turiani, 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 ambavyo atatoa malalamiko iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa. Pia Mkataba unaeleza taratibu za namna ya kupata fidia pale inapothibitika kuwa mteja anapata huduma chini ya viwango vilivyokubalika. 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. 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 (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. ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Turiani ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo 30/12/2016 na 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 Turiani linajumuisha kata nne ambazo ni Mhonda, Mtibwa, Diongoya na Sungaji

4. DIRA NA DHIMA

4.1. Dira

Kuwa Mamlaka inayotoa huduma bora zinazokidhi viwango na hadhi ya kimkoa, kitaifa na kimataifa katika usambazaji wa huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira.

4.2 Dhima

Kuwa na ubunifu na weledi wa Kutumia teknolojia ya kisasa katika kutoa huduma ya uhakika na endelevu ya majisafi na salama ikiwemo usafi wa mazingira kwa lengo la kuimarisha afya na maisha ya wakazi wa Mji mdogo wa Turiani.

4.2. Maadili ya Msingi

(i) Uwajibikaji,
(ii) Weledi,
(iii) Usalama,
(iv) Ubunifu,
(v) Uadilifu na uwazi katika mawasiliano na wateja wetu na wadau wetu,
(vi) Uhakika wa huduma na kuonyesha ushirikiano kwa wateja wetu; na
(vii) Kuwasikiliza na kuwaheshimu wateja wetu.

5. HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Turiani ni:

(i) Kuwaunganishia na kuwasambazia 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) Kutatua changamoto za wateja pindi wanapo toa taarifa
(v) Kuongeza mtandao wa maji safi
(vi) Kukarabati miundombinu ya bomba pindi ikitokea uharibifu na uchakavu

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. Fomu hii inapatikana ofisi ya Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Turiani.
(ii) Mteja anapaswa kuwasilisha nyaraka za maombi ya huduma ya maji pindi anapojaza fomu, nyaraka hizo ni kama picha mbili (Pasipoti) na kitambulisho
(iii) Eneo ambalo Mteja anahitaji kuweka huduma ya maji litapimwa na fundi wa Mamlaka ndani ya siku mbili
(iv) Mteja atatengenezewa gharama za maunganisho ndani ya siku 2 baadaya ya upimaji

(v) Mteja akilipia gharama za maunganisho mapya ana unganishiwa huduma ndani ya siku saba za kazi baada ya kulipia ikiambatana na kutengenezewa account kwenye mfumo ili aweze kutambulika

6. 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
(iv) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kibiashara
(v) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Viwanda
(vi) Vilula vya kuuzia maji (Kiosk)

7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA WATEJA

Mamlaka itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wake kwa kuzingatia 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 wateja kama ilivyo kwenye Kiambatisho Na. 2.

8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

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

Jedwali Na. 1: Bei za Huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizoidhinishwa na EWURA

AINA YA WATEJA	MWENYE DIRA YA MAJI (Shilingi kwa Mita Moja ya Ujazo)
Majumbani	840
Biahara	1,000
Taasisi	890
Magati	1,000

9. WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA

(i) Kutoa huduma bila upendeleo
(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) Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na mamlaka ya maji
(viii) Kuwashirikisha 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 huduma ya maji siku za sikukuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.

10. 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)

11. 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) Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu ya maji, uvujaji wa maji au wizi wa maji wa aina yoyoye kwa Mamlaka ili kuokoa maji yasipotee
(vi) Kutunza Miundombinu ya majisafi ya Mamlaka inayotumika kumpa huduma (k.m mita za maji, mabomba n.k)
(vii) Kutumia maji kwa uangalifu na kwa matumizi yaliyokusudiwa
(viii) Kuzuia uchafuzi wa aina yoyote kwenye vyanzo vya maji
(ix) Kuwa na matumizi sahihi ya mtandao wa maji safi

12. 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) Mteja kuomba kupimiwa utendaji wa mita yake endapo atahitaji.
(vii) Mteja kuhudumiwa kwa muda muafaka

13. 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-pesaTigo-pesa, Halo-pesa, Airtel-money pia wanaweza lipia kupitia miamala ya bank ambayoni NMB na CRDB ua kufika kwenye ofisi za Mamlaka za maji kwa ajili ya msaada wa maelekezo kijinsi ya kulipia.

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Turiani 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 Turiani zilizopo Turiani kata ya Mhonda.
(ii) Kuandika barua pepe md@turuwasa.go.tz
(iii) Kwa kupiga simu namba +255733788277

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA.

Malalamiko, kutoka kwa wateja inatusaidia kuboresha huduma kwa mteja. Na malalamiko yanatufikia kwa njia ya barua, simu, sanduku la maoni au mteja kufika katika ofisi ya huduma kwa wateja kufikisha malalamiko mbalimbali na ofisi kuyachukuwa na kuyaweka kwenye majarada ya malalamiko, pia TURUWASA ina dawati la malalamiko ambalo huyachukua malalamiko na kuyatatua au kushughulikia kwa haraka iwezekavyo.

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.

16. UFUATILIAJI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Turiani itahakikisha viwango vya huduma vilivyo ahidiwa vinatekelezeka kwa kuwahoji wateja wetu wa maji kwa kpitia mikutano ya hadhara inayoitishwa na viongozi mbali mbali, pia itafuatilia kupitia kitengo cha huduma kwa wateja ambapo malalamiko mbali mbali kuhusu huduuma itolewayo huwasilishwa.

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Mteja atapatiwa nakala ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa ajili ya kufuatilia utekelezaji wa makubaliano yaliyofikiwa baina yake na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Turiani. Mteja ana haki ya kutoa maoni yake endapo Mamlaka itakiuka makubaliano hayo. Mteja anaweza kutoa maoni yake kwa njia za Simu, barua, barua pepe, Tovuti au kufika moja kwa moja ofisini.

18. 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.

19. MAWASILIANO

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

Anuani: S.L.P 44 Turiani
Simu: +255733788277
E-mail: md@turuwasa.go.tz

20. SAA ZA KAZI

Muda wa kazi ni kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi saa 10:30 jioni kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa

20.1 Mawasiliano wakati wa dharura

Mamlaka ya maji mjini Turiani itaendelea kutoa huduma ya dharura muda wowote ikiwa ni pamoja na siku ya Jumapili na siku za sikukuu. Mteja atatakiwa kuwasiliana na Mamlaka kupitia namba ya simu +255733788277.

VIAMBATISHO

Kiambatisho Na 1: Viwango vya huduma wanavyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Maji mjini Turiani

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)	Viwango vya huduma vinavyotolewa kwa sasa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Turiani	Viwango vya huduma vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Turiani
1	Kupata huduma ya maji safi	Kuunganishiwa huduma ya maji safi	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho.	Mteja akishalipia gharama za maunganisho ya maji anaunganishiwa huduma kwa wakati ndani ya siku saba	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 15 za kazi, kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu	Dira ya maji ikiripotiwa na mteja kuwa na changamoto hubadilishwa kwa wakati kama inaitaji kubadilishwa lakini kama ni ya kurekebishwa inarekebishwa kwa wakati	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.	Kila mteja mwenye huduma ya maji dira yake inasomwa kila mwezi na kwa kushirikisha mteja	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	Huduma inarejeshwa kwa mteja kabla ya masaa 24 ikibainika kasitishiwa kimakosa	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.	Mteja akisharipia gharama ya kurejesha huduma ,huduma hurejeshwa kwa wakati ndani ya masaa 24 baada ya kulipia	Huduma itarejeshwa kwa mteja ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)	Viwango vya huduma vinavyotolewa kwa sasa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Turiani	Viwango vya huduma vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Turiani
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea	Malalamiko ya wateja yanashughulikiwa kwa wakati pindi yanapo ripotiwa	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko
	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	Kwa sasa Mamlaka haijaanza kutoa huduma ya majitaka	Kwa sasa Mamlaka haijaanza kutoa huduma ya majitaka
	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	Kwa sasa Mamlaka haijaanza kutoa huduma ya majitaka	Kwa sasa Mamlaka haijaanza kutoa huduma ya majitaka

Kiambatisho Na. 2: Viwango vya Fidia kwa kushindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika.

NA.	HUDU- MA	MAELEZO	LENGO	FIDIA KI-ANZIO	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 zamaunganisho na au ada.	TZS.15,000	TZS.5,000 kwa siku
2.	Dira ya Maji-1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu.	Muda usiozidi siku 15 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 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.	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.	Malala miko	Kushughuli kia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea malalamiko.	TZS.30,000	TZS.5,000 kwa siku.
7	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 nyuma ya mteja.	Kwa sasa Mamlaka haijaanza kutoa huduma ya majitaka	

8	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtadano wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	Kwa sasa Mamlaka haijaanza kutoa huduma ya majitaka

MUHTASARI WA KIKAO KAZI NAMBA 05.04.2022 CHA WADAU WA MAJI MAMLAKA YA MAJI MJINI TURIANI (TURUWASA)

WAJUMBE WALIOHUDHURIA

1. KULWA N. MASANJA -MKURUGENZI MTENDAJI
2. ENG. SOSPETER LUTONJA - MENEJA RUWASA WILAYA
3. D.J MWAMBIGRI ASP - OCS TURIANI
4. ABDALLAH O. BOTTO - DIWANI
5. JAILOS J. MSIGWA - DIWANI
6. MAJALIWA S. KAYANDA - DIWANI
7. RASHID SALUM JUMA - DIWANI
8. OMARI HASSAN MWEGOWE - MTENDAJI WA KIJIJI
9. RASHIDI IDDI BAKARI - MTENDAJI WA KIJIJI
10. HURBERT RUDOVICK - MTENDAJI WA KIJIJI
11. OMARY M. NYIRIKA - MDAU WA MAJI
12. KIYAWIKE J. KIYAWIKE - MDAU WA MAJI
13. SPACE J. KOMBA - MTENDAJI WA KIJIJI
14. THERESIA D. MNEMELE - MDAU WA MAJI
15. NG'WALA B. SEBA - MTENDAJI WA KATA
16. HADIJA LUVANDA - MTENDAJI WA KATA
17. FRANK M. LUHANDE - MTENDAJI WA KATA
18. FAUSTINE L. ZIBILIZA - MTENDAJI WA KATA
19. YOHANA F. MUGOBI - MDAU WA MAJI
20. FRANK FULGENCE - KAIMU MENEJA RASILIMALI WATU
21. DEVIUS L. SIMBILI - MENEJA UFUNDI

WASIOHUDHURIA

-hakuna

SEKRETARIETI

- Frank Fulgence

AGENDA ZA KIKAO

KUFUNGUA KIKAO 3
KUSOMA AJENDA ZA KIKAO CHA TAREHE 3
UTAMBURISHO WA WAJUMBE 3
HUDUMA KWA WATEJA... 3
MADHUMUNI YA MKATABA 4
HUDUMA ZITOLEWAZO.. 4
AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA 5
MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA.. 7
MAPITIO YA MKATABA 8

KUFUNGUA KIKAO

Mwenyekiti aliwakaribisha wajumbe kwenye kikao na kuwapa pole kwa majukumu ya kila siku kisha kuwataka wajumbe kuchangia mawazo yao kikamilifu. Kikao kilifunguliwa saa 08:10 Asubuhi.

KUSOMA AJENDA ZA KIKAO CHA TAREHE

Wajumbe walisoma na kupitia ajenda za kikao cha tarehe 05/04/2022 na kuridhia ajenda hizo kujadiliwa.

UTAMBURISHO WA WAJUMBE

Wajumbe walijitambulisha ili kujuana na wadau wa maji kisha kuendelea na kikao

HUDUMA KWA WATEJA

Wajumbe wa kikao kwa kushirikiana na Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira TURUWASSA wameandaa mkataba wa Huduma kwa Wateja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira TURUWASSA mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Mkataba huu ni muongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira TURUWASSA kwa kuwa mkataba huu umelenga kuboresha utendaji kazi, kuongeza uwajibikaji na uwazi katika kuwahudumia wateja. Aidha, wajumbe walikubaliana kuwa mkataba huu utakuwa ukipitiwa kila baada ya miaka mitatu ili kuboresha huduma kwa wateja.

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.

MADHUMUNI YA MKATABA

Mwenyekiti kwa kushirikiana na wajumbe kwa pamoja walishirikiana kuandaa madhumuni ya mkataba ikiwa 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 yake iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na Mamlaka.

1. **ENEO LA HUDUMA**

Mwenyekiti alielezea eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira TURUWASSA linajumuisha Kata nne ambazo ni Mhonda, Mtibwa, Diongoya na Sungaji

MAADILI YA MSINGI

Katika muhtasari huu wajumbe walijadiliana na kupitisha masuala mbalimbali ambayo ni muhimu kwa kila mtumishi wa Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira Mjini Turiani TURUWASSA ayazingatie na kutekeleza ipasavyo. Mambo hayo ni kama vile

- Uwajibikaji
- Weledi
- Usalama
- Ubunifu
- Uadilifu na uwazi katika mawasiliano na wateja wetu na wadau wetu
- Uhakika wa huduma na kuonyesha ushirikiano kwa wateja wetu
- Kuwasikiliza na kuwaheshimu wateja wetu.

HUDUMA ZITOLEWAZO

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira TURUWASSA inajishughulisha na utoaji wa huduma zifuatazo

- Kuwaunganishia wateja kwenye mtandao wa majisafi
- Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau

kuhusiana na huduma zetu.

- Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati
- Kutatua changamoto za wateja pindi wanapo toa taarifa
- Kuongeza mtandao wa maji safi
- Kukarabati miundombinu ya bomba pindi ikitokea uharibifu na uchakavu

2. TARATIBU ZA MAUNGANISHO MAPYA KWA WATEJA

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

- Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi fomu hii inapatikana ofisi za TURUWASSA .

- Mteja anapaswa kuwasilisha nyaraka za maombi ya huduma ya maji pindi anapojaza fomu, nyaraka hizo ni kama picha mbili (Pasipoti) na kitambulisho
- Mteja anafanyiwa survey eneo ambalo anahitaji kuweka huduma ya maji
- Mteja anatengenezewa hati/gharama za maunganisho
- Mteja akilipia gharama za maunganisho mapya ana unganishiwa huduma ndani ya siku saba(7) za kazi baada ya kulipia ikiambatana na kutengenezewa account kwenye mfumo ili aweze kutambulika.

Hatua hizi zilikubaliwa na wajumbe wote na kupitishwa kwa pamoja.

AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

Mamlaka inatoa huduma zake katika makundi ya wateja kulingana na aina ya matumizi ya maji kama yafuatayo;

- Wateja wa Majumbani wanaotumia maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani.
- Wateja wa Taasisi, ambao ni taasisi zote za serikali, zisizo za serikali, na Mashirika

- Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kibiashara
- Vilula vya kuuzia maji (Kiosk)

VIWANGO VYA HUDUMA

Kuna majedwali hapa

WAJIBU NA HAKI ZA MAMLAKA KWA WATEJA

Katika kikao hicho wajumbe walikubaliana na kuidhinisha wajibu wa mamlaka ya maji turuwassa kama ifuatavyo,

- Kutoa huduma bila upendeleo wala itikadi za kisiasa
- Kutoa huduma bora zinazokubalika na viwango vya ubora
- Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kirahisi.
- Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha huduma ya maji
- Kujenga mahusiano mazuri na wateja.
- Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na wateja.

Aidha mamlaka ina haki ya;

- Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya maji
- Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada ya kumpatia ankara)

WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA

- kulipa ankara kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake.
- Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaowahudumia.
- Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka
- Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.
- Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu ya maji, uvujaji wa maji au wizi wa maji wa aina yoyoye kwa Mamlaka ili kuokoa maji yasipotee.

- Kutunza Miundombinu ya TURUWASA inayotumika kumpa huduma (k.m mita za maji, mabomba n.k).
- Kutumia maji kwa uangalifu na kwa matumizi yaliyokusudiwa
- Kuzuia uchafuzi wa aina yoyote kwenye vyanzo vya maji.
- Kuwa na matumizi sahihi ya mtandao wa maji safi.

HAKI ZA WATEJA

Katika kikao cha kujadili huduma kwa wateja, wajumbe kwa kushirikiana na wadau mbalimbali walikubliana na kupitisha haki ambazo mteja wa Mamlaka ya maji TURUWASSA anastahili kuzipata kama ifuatavyo;

- Kupata huduma ya majisafi na salama ya jumla kwa mujibu wa Mkataba wa TURUWASSA
- Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.
- Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko.
- Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa
- Kupata huduma bila kubaguliwa
- Mteja kuomba kupimiwa utendaji wa mita yake endapo atahitaji.
- Mteja kuhudumiwa kwa muda muafaka.

NJIA ZA KULIPA ANKARA ZA MAJI

Wajumbe walikubaliana kuwa wateja watatumiwa ankara zao kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya M-pesa,Tigo-pesa, Halo-pesa na Airtel-money. Pia wateja wanaweza kulipia kupitia miamala ya bank ambazo ni NMB na CRDB au kufika kwenye ofisi za TURUWASSA kwa ajili ya msaada wa maelekezo ya namna ya kulipia.

MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira TURUWASSA itapokea 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 TURUWASSA zilizopo Turiani kata ya mhonda
- ii. Kuandika barua pepe md@turuwasa.go.tz.
- kwa kupiga simu namba +255733788277
- sanduku la maoni.

UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

Malalamiko ya wateja yatatufikia kwa njia ya barua, simu, sanduku la maoni au mteja kufika katika ofisi ya huduma kwa wateja kufikisha malalamiko yake. Pia TURUWASA ina dawati la malalamiko ambalo litayachukua malalamiko na kuyatatua kwa haraka iwezekanavyo. 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

KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Mwenyekiti alisimama na kuwaeleza wajumbe kuwa mteja atapatiwa nakala ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa ajili ya kufuatilia utekelezaji wa makubaliano yaliyofikiwa baina yake na TURUWASSA. Mteja ana haki ya kutoa maoni yake endapo TURUWASSA itakiuka makubaliano hayo. Mteja anaweza kutoa maoni yake kwa njia za Simu, barua, barua pepe, Tovuti au kufika moja kwa moja ofisini.

MAPITIO YA MKATABA

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. Mapitio ya mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu. Aidha, mkataba huu utapitiwa kila kutakapokuwa na mabadiliko ya Sera, Sheria, Kanuni na Taratibu tazikazoathiri vipengele vya mkataba huu.

KUFUNGA KIKAO

Mwenyekiti aliwashukuru wajumbe kwa ushirikiano na kuwasisitiza wajumbe kuendelea kuisimamia Mamlaka ya Maji kikamilifu ili makusanyo yaongezeke ikiambatana na kuendelea kuboresha upatikanaji wa huduma ya maji kwa wananchi. Kikao kilifungwa saa 8:18 Mchana.

(KATIBU) **(MWENYEKITI)**

SAHIHI.............................. **SAHIHI**..................................

JINA..FRANK FULGENCE **JINA** DEVIUS L. SIMBILI

TAREHE..05.04.2022

MAUDHURIO YA KIKAO CHA WADAU WA MAJI TURUWASSA KILICHOFANYIKA TAREHE 05,04,2022 OFISI YA TURUWASSA (TURIANI)

NO.	JINA	IDARA	CHEO	SAINI
1.	D.T MWAMBIGIRI-ASP	POLISI	OCS TURIANI	[signature]
2	RASHID SALUM JUMA	DIWANI	MHONDA	[signature]
3	ABDALLAH . O . BOTTO	DIWANI	DIONGOYA	[signature]
4.	MAJARIWA S. KAYANDA	DIWANI	MTIBWA	[signature]
5	JAILOS . J . MSIGWA	DIWANI	SUNGAJI	[signature]
6	Eng. sospeter Lutonja	RUWASA	DM	[signature]
7	KULWA N. MASANJA	TURUWASSA	MD	[signature]

MAUDHURIO YA KIKAO CHA WADAU WA MAJI TURUWASSA KILICHOFANYIKA TAREHE 05,04,2022 OFISI YA TURUWASSA (TURIANI)

NO.	JINA	IDARA	CHEO	SAINI
1	OMARI HASSANI MWEGOWE	UTAWALA	VEO	
2	RASHIDI IDDI BAKARI	UTAWALA	VEO	
3	HUBERT LUDOVICK MZIRAYS	UTAWALA	VEO	
04	YOHANA F. MUGOBI	UTAWALA	K/WEO	
05	OMARY M. NYIRUKA	UTAWALA	VEO	
06	KITAWIKE J. KITAWIKE	UTAWALA	VEA	
07	SPACE J KOMBA	UTAWALA	VEO	
08	THERESIA D. MNEMELE	UTAWALA	VEO	
09	Ng'wala B. Seba	utawala	WEO	
10	HASTI LUVANGA	UTAWALA	WEO	
11	FRAME M. LUHANGE	UTAWALA	WEO	
12	FAUSTINE L. ZIBINZA	" "	VEO	
13	FRANK FULGENCE	AHRO	UTAWALA	
14	DEVIUS L. SAMBILI	TM	TECHNICAL	

UNITED REPUBLIC OF TANZANIA

MINISTRY OF WATER

TURIANI URBAN WATER SUPPLYAND SANITATION AUTHORITY

P.O. BOX 44, TURIANI,MOROGORO.

email, barua@turuwasa.go.tz

Tel ; +255733788277

REF N0. /TUR/WSSA/M10 VOL.2/31 **Date 16th September 2022**

DIRECTOR GENERAL,

EWURA,

P O.BOX 2857,

DODOMA.

REF: REQUEST TO RE-SUBMIT CLIENT SERVICE CHARTER

Refer to the heading above

Turiani Urban water supply and Sanitation Authority, requests to re-submit client service charter, The draft was submitted may 2022 and after reviewed we submitted final client service charter July 2022 through salumu.kafuku@ewura.go.tz

In addition, TURUWASSA is asking for renewal of the client service charter.

Thanks, you for your cooperation

Devius L. Simbili

ACTING MANAGING DIRECTOR

TURIANI URBAN WATER SUPPLY AND SANITATION AUTHORITY