2

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA KIOMBOI
(KIUWASA)

KIOMBOI URBAN WATER SUPPLY & SANITATION AUTHORITY (KIUWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
(CLIENT SERVICE CHARTER)

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 Kiomboi (KIUWASA) imetambua umuhimu wa kutumia mkataba huu kama nyenzo ya kuleta mabadiliko ya kiutamaduni kwa kumlenga Mteja kupitia huduma zinazotolewa.

KIUWASA inakusudia kutoa huduma endelevu na inayojitosheleza ya Majisafi na salama pamoja na Usafi wa Mazingira kwa wakazi wote wa Mji wa Kiomboi ili kuboresha afya na kuinua kiwango cha hali ya maisha ya wananchi.

Ili kufanikisha utendaji mzuri wa kazi, nakala hii inatakiwa iwe hai inayotokana na maelewano mazuri ya kazi kati ya KIUWASA, wateja na wadau mbalimbali katika huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira.

Eng. Victor G. Mtata ***Saini*** ....

MKURUGENZI MTENDAJI
KIUWASA

TAREHE...14/04/202...

MKURUGENZI MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA (KIUWASA) 14 APR 2022 P. O. Box 34 KIOMBOI-SINGIDA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Kiomboi 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 Kiomboi mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Kiomboi inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Kiomboi 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 Kiomboi 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.

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.

ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Kiomboi ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 2005 na inafanya kazi kulingana na Sheria ya Maji naUsafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019.

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Kiomboi linajumuisha **Old Kiomboi, New Kiomboi na Lulumba**

DIRA NA DHIMA

4.1. Dira

Kuwa moja ya Mamlaka zenye hadhi ya Kimataifa, inayoweza kutoa huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira zinazokidhi viwango vya Kimataifa.

4.1.1. Dhima

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 wa Kiomboi.

4.2. Maadili ya Msingi- Tunu (Core Values) za Mamlaka

I. Uwajibikaji
II. Weledi
III. Usalama
IV. Ubunifu
V. Uadilifu
VI. Uhakika wa huduma
VII. Uendelevu wa huduma

HUDUMA ZITOLEWAZO

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

(i) Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi
(ii) Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa majitaka
(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.

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 Kiomboi Mtaa wa Lulumba **Yadi ya RUWASA** (Idara ya maji ya zamani)

Nyaraka muhimu ambazo Mwombaji wa huduma zetu lazima awasilishe

1. Picha mbili (Passport size)
2. Barua ya Maombi ya Huduma
3. Kitambulisho cha Mpiga kura au NIDA
4. Barua ya Kiongozi wa Mtaa
5. Ramani ya Eneo lake

5.0. MAPITIO YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

KIUWASA imejiwekea utaratibu wa kuupitia Mkataba wa Huduma kwa Mteja kila baada ya miaka mitatu ili kukidhi matakwa ya wateja wake na kukabiliana na mabadiliko ya kisera yatakayojitokeza.

Mkataba huu utaandaliwa na kusambazwa kwa wadau kwa mara ya kwanza mwaka huu 2022, na kufanyiwa mapitio mwaka 2025.

Hii ni mara ya kwanza kufanyiwa mapitio. Mapitio ya safari hii yamechelewa kufanyika kutokana na mradi wa maboresho uliokuwa unasubiriwa ukamilike ili kuwa na viwango vya huduma vinavyoeleweka kwa wateja.

6.0. USHIRIKISHWAJI WA WADAU /WATEJA KATIKA KUPITIA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Katika kupitia Mkataba wa Huduma kwa Mteja, wadau wa KIUWASA hushirikishwa kupitia Mikutano ya Hadhara na warsha ambapo rasimu ya Mkataba itatolewa nakala na kugawiwa kwa wadau kwa ajili ya kupitia na kufanya maboresho.

6.1. Namna ya Kusimamia Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Mteja atapatiwa nakala ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa ajili ya kufuatilia utekelezaji wa makubaliano yaliyofikiwa baina yake na KIUWASA.

Mteja ana haki ya kutoa maoni yake endapo KIUWASA itakiuka makubaliano hayo. Mteja anaweza kutoa maoni yake kwa njia za Simu, barua, barua pepe, Tovuti au kufika moja kwa moja ofisini KIUWASA.

7.0. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

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

(i) Wateja wa Majumbani wanaotumia maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani.
(ii) Wateja wa Taasisi, ambao ni taasisi zote za serikali, zisizo za serikali, na (Mashirika
(iii) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kibiashara
(iv) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Viwanda
(1v) Vilula vya kuuzia maji (Kiosk) Taja aina nyingine ya wateja kama ipo

7.1. WATEJA WA MAMLAKA

KIUWASA inawajali Wateja kwa kuamini kuwa ndiyo nguzo kuu katika kuiwezesha kutoa huduma endelevu kwa kizazi cha sasa na kijacho. Hivyo, kwa KIUWASA siku zote **'Mteja ni Ajira'**.

7.1.1. Aina za Wateja

Wateja wa KIUWASA wamegawanyika katika makundi makuu mawili ambayo ni Wateja wa Ndani na Wateja wa Nje.

7.1.2. Wateja wa Ndani

Wakurugenzi wa Bodi na Wafanyakazi wa Mamlaka.

7.1.3. Wateja wa Nje

I. Watumiaji wa huduma za majisafi na uondoaji wa majitaka wa Majumbani, Taasisi, Biashara na Viwanda.
II. Washiriki wa Maendeleo, Vyombo vya Fedha, Washauri, Watafiti na Wazabuni mbalimbali.
III. Taasisi zisizo za Kiserikali zinazojihusisha na huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira na Wataalamu wa Mazingira.
IV. Vyombo vya Habari.
V. Serikali Kuu, Wakala wa Serikali na Serikali za Mitaa.

8. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA WATEJA

Mamlaka itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wake kwa kuzingatiaviwango 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.

8.1.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

CATEGORY	CONSUMPTION PER BAND(M^3)	AVERAGE CONSUMPTION PER MONTH (M^3)	CONSUMPTION PER BAND(M^3)	CURRENT TARRIF (TZS) 2021/2022
DOMESTIC	01	0	0	1045
INSTITUTION	01	0	0	1095
COMMERCIAL	01	0	0	1075
KIOSK	01	0	0	50Tsh/20ltrs
INDUSTRIAL	01	0	0	1095
AVERAGE TARIF	01	0	0	**1084**
DOMESTIC				15,000.00
INSTITUTION				15,000.00
COMMERCIAL				15,000.00
INDUSTRIAL				-
	Asilimia 20 ya Labour charge kwenye Maunganisho ya huduma ya maji			

9.0. 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)
(iii) Kufanya Ukaguzi wa huduma nyumbani kwa Mteja
(iv) Kutokubugudhiwa mtumishi wa KIUWASA, mteja au wakala wa Mamlaka wakati wa kutoa huduma.

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) Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira ya mamlaka.
(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 bora na za uhakika za majisafi na salama pamoja na Usafi wa Mazingira kwa muda muafaka.
II. Kupata taarifa sahihi za kuaminika na kwa wakati unaotakiwa. Kupata ufafanuzi na utatuzi kuhusu huduma za majisafi na usafi wa mazingira.
III. Mteja kuomba kupimiwa utendaji wa mita yake endapo atahitaji.
IV. Mteja kutunziwa siri zake.
V. Mteja kuhudumiwa kwa muda muafaka.

13.NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya (Airtel Money, Tigopesa, Ezypesa, Halopesa, T –PESA, CARD SELCOM NA M-PESA) au kufika kwenye ofisi za Mamlaka za maji.

14.MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Kiomboi 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 zilizopo Mtaa wa Lulumba
(ii) Kuandika barua pepe (**barua@kiomboi.go.tz**)

15.UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA.

Utarabibu wa jinsi tunavyoshughulikia malalamiko

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 01 baada ya kupokea lalamiko.
Kutoa elimu mbalimbali kwa wateja	Kila siku za kazi.

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

Namna Mamlaka itakavyofanya ufuatiliaji wa viwango vya huduma vilivyoahidiwa.

Na	**Viashiria vya Ubora**	**Malengo yaliyokubalika**
1	Ubora wa maji yatakayozalishwa	100 (%)
2	Wastani wa saa za utoaji huduma	Saa 24
3	Ubora wa majitaka yatakayozalishwa	100 (%)
4	Utoaji wa taarifa za hali ya huduma kwa wateja	Ndani ya saa 14 hadi 48

17.KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Utaratibu wa kutoa taarifa kwa wateja juu ya viwango vilivyofikiwa katika utoaji huduma kwa mteja, ikilinganishwa na ahadi zilizotolewa

Shughuli	Muda wa Utekelezaji
Kutoa elimu kwa wafanyakazi na jamii kuhusu huduma	Kila wakati inapohitajika
Kuandaa na kufanya mikutano ya Uhamasishaji na uelimishaji Jamii.	Mikutano isiyopungua 8 kwa kila robo ya mwaka.
Kushirikiana na Vyombo vya Habari katika kuandaa na kutoa taarifa na matangazo mbalimbali kwa Jamii.	Kila inapohitajika
Kuhakikisha KIUWASA inashirikiana na wadau mbalimbali katika utoaji wa huduma	Kila wakati inapobidi kufanya hivyo
Kupokea malalamiko ya Wateja na kuyatafutia ufumbuzi.	Kila siku yanapojitokeza.
Kuandaa Kalenda, Diaries na Vipeperushi.	Mwezi desemba kila mwaka.
Kufanya maandalizi ya Wiki ya Maji na kushiriki kikamilifu.	Mwezi Machi kila mwaka.
Kusimamia na kuhakikisha makubaliano yaliyofikiwa kati ya mtoa huduma na mpokea huduma yanatekelezwa ipasavyo na pande zote mbili.	Kila siku za kazi.
Kufanya uhamasishaji kwa wateja walio karibu na mtandao wa majitaka ili waweze kujiunga.	Wakati wote.
Kushiriki utunzaji wa mazingira ya vyanzo vya maji.	Mara moja kila robo ya mwaka.

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 Kiomboi tuma kupitia anuani ifuatazo: -

Kufika Ofisini:

Ofisi za KIUWASA zipo eneo la Mtaa wa Lulumba yadi ya RUWASA ambayo zamani Idara ya maji. Muda wa kazi ni kuanzia saa 1.30 hadi saa 10.30 jioni kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa, na Jumamosi kuanzia saa 2.30 asubuhi hadi 7.00 mchana.

Kwa barua ni:

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Kiomboi (KIUWASA).
S.L.P. 34,
KIOMBOI.

- Simu za kiganjani :- 0719-719636, 0744-719636 (kuanzia saa 12:00 asubuhi – 10:30 jioni)

Barua Pepe: barua@kiomboi.go.tz

20.SAA ZA KAZI

Muda wa kazi ni kuanzia saa 1.30 hadi saa 10.30 jioni kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa, na

Jumamosi kuanzia saa 2.30 asubuhi hadi 7.00 mchana.

VIAMBATISHO

Kiambatisho Na 1: Viwango vya huduma wanavyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Majisafi na Mazingira Kiomboi.

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)	Viwango vya huduma vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira ………. Kiomboi
1	Kupata huduma ya maji safi	Kuunganishiwa huduma safi/majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho.	Jaza viwango vya huduma vitakavyotolewa na mamlaka. *Mfano: Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 3 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za Maunganisho (20%yaGharama 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	Ubovu.Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja.	

KIUWASA

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	
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	
7	Afya na Usalama-1	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja	lalamiko 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	

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.10,000	TZS.5,000 kwa siku
2.	Dira yaMaji-1	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 yaMaji -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.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 malalamiko yasiyohusiana naAnkara 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.	Malala- miko	Kushughul ikia Malalamik o yanayohus u Bili.	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamil- isha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzi tarehe ya kupokealalamiko.	TZS.30,000	TZS.5,000 kwa siku.

8.	Afya na Usalama-1	Majotaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya	Haitakiwe majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja.	TZS.40,000	TZS.20,000 kwa siku
9.	Afya na Usalama-2	nKyuumba ya furika 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.

YALIYOMO

DIBAJI .... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

ORODHA YA VIFUPISHO .... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1. UTANGULIZI .... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

2. MADHUMUNI YA MKATABA 2

3. ENEO LA HUDUMA 2

4. DIRA NA DHIMA 3

5. HUDUMA ZITOLEWAZO 3

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA 4

7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA WATEJA 5

8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA 5

9. WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA 6

10. HAKI ZA MAMLAKA 6

11. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA 6

12. HAKI ZA WATEJA .... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

13. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI 7

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 7

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA 7

16. UFUATILIAJI 7

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 8

18. MAPITIO YA MKATABA 8

19. MAWASILIANO 8

KASHWASA

20. SAA ZA KAZI 9

KIUMASA

(1)

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

KIOMBOI (KIUWASA)

Unapojibu, Tafadhali Taja:
Kumb Na:-MA.2/252/01/15 14/04/2022

Mkurugenzi Mkuu.
Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA).
P.O.BOX 72175
DAR-ES-SALAAM.

YAH: KUWASILISHA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Husika na somo tajwa hapo juu.
Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Kiomboi (KIUWASA) inawasilisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwaajili ya mapitio ili iweze kuidhinishwa kwa Matumizi ya Mamlaka ya maji Kiomboi.

2. Aidha Mamlaka ya maji KIUWASA inawasilisha kwa mara ya kwanza ili iweze kuwa na Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwaajili ya maboresho ya utoaji wa huduma ya maji Mji wa Kiomboi .

3. KIUWASA imewasilisha Mkataba huu ikiwa ni kipindi cha mwaka wa fedha 2021/2022 hadi Mwaka wa Fedha 2024/2025 ambacho ni kipindi cha miaka mitatu ndipo Mamlaka inaweza kufanya Mapitio kwa Mujibu wa Mwongozo,Sheria na Kanuni za Usambazaji wa Huduma za maji.

Naomba kuwasilisha

Wako katika ujenzi wa Taifa.

Victor G. Mtata
MKURUGENZI MTENDAJI
MAMLAKA YA MAJI SAFI KIOMBOI

MKURUGENZI MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA
(KIUWASA)
14 APR 2022
P. O. Box 34
KIOMBOI-SINGIDA