



MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MAFINGA (MAUWASA)

Mkataba wa huduma kwa mteja

Januari, 2022

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

1. DIBAJI

(MAUWASA) inatambua umuhimu wa kutumia mkataba huu kama nyenzo ya kuleta mabadiliko ya kiutendaji kwa kumlenga Mteja kupitia huduma zinazotolewa. MAUWASA inakusudia kutoa huduma endelevu kulingana na mazingira kwa wakazi wa Mji wa Mafinga 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 MAUWASA, wateja na wadau mbalimbali katika huduma ya majisafi na usafi wa Mazingira Mjini Mafinga. MAUWASA inafanya kazi kwa kufuata Sheria zilizowekwa na Serikali na Miongozo mbali mbali iliyopitishwa na Bodi ya Wakurugenzi kama ifuatavyo: -

- i) Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira na Kanuni zake
- ii) Sheria ya Rasilimali Maji na Kanuni zake
- iii) Sheria ya Manunuzi ya Umma na Kanuni zake
- iv) Sheria ya EWURA
- v) Mkataba wa uendeshaji kati ya Mamlaka na WIZARA YA MAJI
- vi) Mpango Mkakati
- vii) Mpango wa Biashara
- viii) Bajeti ya mwaka
- ix) Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni nyenzo inayokusudia kuongeza ufanisi wa utoaji wa huduma zilizolengwa na haupo juu ya Sheria, Kanuni na Miongozo rasmi inayoongoza utoaji wa huduma zenyewe. Hivyo basi, endapo Mkataba huu utakinzana na Sheria, Kanuni na Miongozo inayosimamia huduma ya maji na usafi wa Mazingira hapa nchini zitaongoza maamuzi husika.

Jina la mkuu wa Taasisi: John M. Charles

Saini:

Tarehe: 31-01-2022

2. ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA	Energy and Water Utilities Regulatory Authority
MAUWASA	Mafinga Urban Water Supply and Sanitation Authority
NMB	National Microfinance Bank
CRDB	Cooperative and Rural Development Bank
GN	Government Notice

3. UTANGULIZI

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Mafinga 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 Mafinga, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mafinga inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mafinga 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 Mafinga, 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 utafuatiwa ili mapungufu yatakayojitokeza yatumike katika kuufanyia mapitio na marekebisha 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.

4. 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.

5. ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mafinga-MAUWASA iko katika mkoa wa Iringa wilaya Mufindi umbali wa kilomita 80 kutoka yaliko makao makuu ya mkoa. Eneo la huduma la MAUWASA ni eneo lote la utawala katika halmashauri ya mji wa Mafinga likijumuisha kata tisa (9) ambazo ni Boma, Changarawe, Wambi, Kinyanambo, Upendo, Rungemba, Bumilayinga, Isalavanu na Sao Hill. MAUWASA ilianzishwa tarehe 31.12.1999 na kutangazwa kwenye gazeti la serikali kupitia tangazo la serikali namba 450 ikiwa katika daraja C. Mamlaka ilianza kufanya kazi rasmi tarehe 15.05.2001 chini ya bodi iliyoundwa na wajumbe kumi (10). Kwa mujibu wa sheria mpya ya maji ya mwaka 2019, idadi ya wajumbe wa bodi imepunguzwa hadi wajumbe saba (7).

6. DIRA NA DHIMA

6.1. Dira

kuwa miongoni mwa Mamlaka zitoazo huduma bora na endelevu za maji safi na usafi wa mazingira Tanzania.

6.2 Dhima

MAUWASA inadhamira ya kutoa huduma ya maji ya kutosha na inayokidhi viwango vya ubora pamoja na huduma ya usafi wa mazingira mjini Mafinga kwa gharama zinazokubalika.

6.3. Maadili ya Msingi

- i. Kumjali na kumheshimu mteja.
- ii. Kutoa huduma kwa Uaminifu.
- iii. Kutoa huduma kwa Ufanisi
- iv. Kuwa wawazi katika utendaji
- v. Kufanya kazi kwa Umoja
- vi. Uwajibikaji na Kujituma kazini
- vii. Kuzingatia Maadili ya kitaaluma.

7. HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mafinga 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:

- a) Kuwa na Hati au "Offer" ya kumiliki kiwanja.
- b) Kuwa na kibali cha ujenzi kutoka Halmashauri ya Mji wa Mafinga.
- c) Kwa asiyekuwa na Hati au "Offer", Kupata kibali cha kuruhusiwa kupewa huduma ya Majisafi kutoka Ofisi ya Mkurugenzi wa Mji wa Mafinga
- d) Kujaza fomu ya maombi ya maunganisho ya maji ofisi za MAUWASA.
- e) Kulipia gharama za maunganisho mapya katika Ofisi za MAUWASA. Mteja ndiye mwenye jukumu la kununua vifaa na kuchimba mtaro, MAUWASA Itawajibika kumuunganishia mteja huduma husika baada ya kukamilisha kufanya malipo ya huduma hiyo.

8. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

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

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

9. 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.

10. 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

NA.	AINA YA MTEJA	UJAZO	KIASI TZS.		
			2023/2024	2024/2025	2025/2026
1	Majumbani	Unit 1	1,190.00	1,260	1,260
2	Taasisi	Unit 1	1,250.00	1,320	1,330
3	Biashara	Unit 1	1,330.00	1,400	1,410
4	Viwanda	Unit 1	1,400.00	1,480	1,490
5	Kiosk	Unit 1	1,000	1,000	1,000
Wastani wa Bei		Unit 1	1,190	1,250	1,260

Pia Ankara zitakazokuwa zinaandaliwa na kutumwa kwa wateja zitakuwa na ongezeko la 1% ya EWURA kwa mujibu wa sheria.

11. 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.

12. 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)

13. 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.

14. 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.

15. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Ingawa malipo ya pesa tasilimu (Cash) hayatakuwepo sehemu yoyote isipokuwa Bank, Mawakala wa Bank au mitandao ya simu, lakini ofisi ya malipo itakuwa wazi kuanzia siku ya Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia saa 1:30 Asubuhi hadi saa 9:30 jioni kwa masuala yanayohusu malipo isipokuwa malipo ya pesa tasilimu hayatakuwepo. Malipo ya maji yanaweza kufanywa kupitia simu ya mkononi kwa mitandao ya M-Pesa, Tigopesa, Airtel money, Halopesa T Pesa na kupitia Bank ya NMB, CRDB au Posta tawi lolote tanzania au mawakala wake walioko mitaani. Lakini pia muda wa kufanyakazi ni kuanzia saa 2:00 Asubuhi hadi Saa 6:30 mchana siku ya jumamosi na muda wa kazi kwa siku za kuanzia jumatatu hadi jumaa ni kuanzia saa 1:30 Asubuhi hadi saa 9:30 jioni.

16. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mafinga 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 eneo la sabsaba mjini mafinga
- (ii) Kuandika barua pepe (mdmafinga@maji.go.tz)
- (iii) Kupiga simu ofisini namba 026277086 au kwa msimamizi wa kanda husika
- (iv) Kuandika kupitia sanduku la maoni lililopo ofisini

17. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA.

MAUWASA hupokea malalamiko ya wateja kupitia Kitengo chake cha Huduma kwa Mteja. Malalamiko hayo hupokelewa kwa njia ya simu za mkononi, Mteja kuandika barua au mteja kufika moja kwa moja ofisi za MAUWASA na kutoa lalamiko au taarifa husika. Malalamiko hayo hupokelewa na kuyaelekeza kwenye Idara husika kwa utatuzi zaidi. Kila Idara hufanyia kazi malalamiko husika na kutoa mrejesho wa utekelezaji ambapo afisa huduma kwa mteja hupiga simu kwa mteja aliyelalamika ili kutoa mrejesho wa namna ambavyo lalamiko lake lilivyoshughulikiwa

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.

18. UFUATILIAJI

Mteja atapatiwa nakala ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa ajili ya kufuatilia utekelezaji wa makubaliano yaliyofikiwa baina yake na MAUWASA. Mteja ana haki ya kutoa maoni yake endapo MAUWASA itakiuka makubaliano hayo. Mteja anaweza kutoa maoni yake kwa njia za simu, barua, barua pepe, au kufika moja kwa moja ofisini

19. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

MAUWASA huwapa wateja wake taarifa mbalimbali za maendeleo ya utekelezaji wa Mkataba wa huduma kwa njia zifuatazo: -

- i) Mikutano ngazi ya Mitaa ambayo mtandao wa maji umefika hufanyika kwa wastani kila robo mwaka kwa kukutana na wanachi moja kwa moja au kupitia viongozi wa mitaa husika.
- ii) Matangazo ya vipaza sauti (loud speakers) hufanyika mara moja kwa mwezi.
- iii) Ujumbe mfupi kupitia simu za mkononi za wateja ambao hutolewa kila inapohitajika.
- iv) Kuwapigia simu wateja moja kwa moja.
- v) Kutumia vyombo vya habari zikiwemo Redio za ndani, magazeti na Televisheni.
- vi) Majibu ya ana kwa ana mteja apokuwa amekuja moja kwa moja ofisi za MAUWASA.

20. 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 utanza 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.

21. MAWASILIANO

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

Anuani:

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Mafinga (MAUWASA).
S.L.P. 402,
MAFINGA.

Simu ya mezani: +255 26 2772086

Nukushi: +255 26 2772070

Barua Pepe: mdmafinga@maji.go.tz

22. SIKU NA SAA ZA KAZI

Kuanzia saa 1:30 hadi saa 9:30 jioni kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa.

23. VIAMBATISHO

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

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 Mafinga
1	Kupata huduma ya maji safi	Kuunganishiwa huduma ya maji safi/majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho.	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho mapya.
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.	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.	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24 baada ya kulipia deni.	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24 baada ya kulipia deni.
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko

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

NA.	HUHU- 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 za maunganisho na / au ada.	TZS.10,000	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 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 kulipa deni.	TZS.30,000	TZS. 5,000 kwa siku.
6.	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko yasiyohusi ana na Ankara ya maji	Muda usiozidi siku 15 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS.30,000	TZS. 5,000 kwa siku.
7.	Malalamiko	Kushughulikia Malalamiko yanayohusu Ankara ya maji.	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzi tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS.30,000	TZS. 5,000 kwa siku.