



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA MAJI
MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MOROGORO



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Februari, 2025

YALIYOMO

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

DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni makubaliano baina ya Mamlaka (Mtoa huduma) na Mteja (Mnufaika wa huduma) ikiwa ni ahadi ya Mamlaka kwa wateja wake katika kuhakikisha viwango vya ubora wa utoaji huduma vinafikiwa kulingana na matarajio ya wateja.

Mkataba huu unaainisha viwango vya ubora wa huduma zinazotarajiwa kutolewa kwa kuzingatia mahitaji na matarajio ya wateja na wadau wetu. Aidha, mkataba umeainisha haki na wajibu wa Mteja na Mamlaka sambamba na kutoa maelekezo ya taratibu za utoaji wa mrejesho pale ambapo mteja hakuridhishwa na huduma zinazotolewa na MORUWASA.

Tunakusudia kutoa huduma bora na endelevu na zinazoaminika za majisafi na salama pamoja na usafi wa mazingira kwa wakazi wa Manispaa ya Morogoro na huduma za majisafi kwa wakazi wa Mji wa Kilosa, Mji wa Mikumi na Dumila (Halmashauri ya Wilaya ya Kilosa), maeneo ya Dakawa na Mzumbe (Wilaya ya Mvomero), Mji mdogo wa Mahenge (Halmashauri ya Wilaya ya Ulanga) pamoja na maeneo ya Mkambarani, Pangawe na Mkono wa Mara (Halmashauri ya Wilaya ya Morogoro) ili kuboresha afya na hali ya maisha ya wananchi wa maeneo hayo.

Mkataba huu ni nyenzo muhimu katika kuongeza tija, uwazi na uwajibikaji na pia katika kuimarisha uhusiano na ushirikiano baina ya MORUWASA na wadau wake. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa MORUWASA katika utoaji wa huduma za majisafi na usafi wa mazingira.

Utekelezaji wa Mkataba huu utafuatiliwa na mapungufu yatakayobainika yatatumika katika kufanya mapitio na marekebisho ya Mkataba ili kuongeza ufanisi wa utoaji wa huduma zetu. Mapitio na marekebisho ya Mkataba yatafanyika kila baada ya miaka mitatu au wakati wowote itakapohitajika.

Tunashauri watumishi, wateja na wadau wetu wote kuufahamu kwa kina na kwa ufasaha mkataba huu na kuutumia ipasavyo.



Mha. Tamim T. Katakweba
MKURUGENZI MTENDAJI

ORODHA YA VIFUPISHO

1. EWURA- Energy and Water Regulatory Authority (Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji)
2. MORUWASA- Morogoro Urban Water Supply and Sanitation Authority (Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Morogoro).
3. TZS- Tanzanian Shillings (Shilingi za Tanzania)

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Morogoro (MORUWASA imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Wateja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na MORUWASA, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi MORUWASA inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa MORUWASA kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji.

Mkataba huu ni muongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na MORUWASA, 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 upungufu utakayojitokeza utumike 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 kuimarisha uhusiano baina ya Mamlaka na wateja wake kwa kuwafahamisha wateja na umma kwa ujumla juu ya aina za huduma zitoilewazo na MORUWASA na viwango vya huduma hizo.

Mkataba pia unaelezea muda ambao watumishi wa MORUWASA watatumia kutoa huduma pamoja na 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.

Pia mkataba huu unatoa uwepo wa mfumo wa wazi wa upokeaji wa maoni na malalamiko na kutoa mrejesho kwa wateja baada ya kufanyiwa kazi.

3. ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Morogoro ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 1997 na inafanya kazi kulingana na Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Morogoro (MORUWASA) linajumuisha na inahudumia maeneo yafuatayo:

- (i) Manispaa ya Morogoro.
- (ii) Miji midogo ya Kilosa, Mikumi, Dumila, (Halmashauri ya Wilaya ya Kilosa).
- (iii) Maeneo ya Mzumbe na Dakawa (Halmashauri ya Wilaya ya Mvomero).
- (iv) Maeneo ya Mkambarani, Pangawe na Mkono wa Mara (Halmashauri ya Wilaya ya Morogoro).
- (v) Mji wa Mahenge (Halmashauri ya Wilaya ya Ulanga).

4. DIRA NA DHIMA.

4.1. Maono

Majengo yote ndani ya eneo la Mamlaka kupata huduma za uhakika za majisafi na usafi wa mazingira.

4.2. Dhima

Kutoa Huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira za Uhakika, zenye Gharama Nafuu, Zinazokidhi Mahitaji ya Wateja na zilizo Rafiki kwa Mazingira.

4.3. Maadili ya Msingi

MORUWASA inazingatia maadili ya msingi katika kuwahudumia wateja wake na wananchi, ambayo ni:

(i) Ufanisi

Tunahakikisha katika kutekeleza majukumu na wajibu wetu kwa jamii yetu, Wadau na Wateja wetu kwa ufanisi na kwa kufuata misingi ya uwajibikaji.

(ii) Uadilifu

Tunazingatia uadilifu katika kufanya kazi na maamuzi mbalimbali ili kuhakikisha tunaimarika na kuheshimika na wadau wa ndani na nje ya Mamlaka kwa maslahi ya Taifa.

(iii) Kufanya kazi kwa pamoja

Tunaamini kuwa kutengeneza mazingira ya kufanya kazi kwa pamoja na kwa ushirikiano na wadau muhimu kutatuwezesha kutoa huduma bora zaidi na kupata matokeo yaliyokusudiwa.

(iv) Ubunifu

Tunaamini kuwa ubunifu na fikra sahihi katika kunawezesha Mamlaka katika utoaji wa huduma za majisafi na usafi wa mazingira.

(v) Ushirikishwaji

Tunawahusisha na kuwashirikisha wateja, wadau na jamii kwa ujumla katika mambo yenye tija kwa Mamlaka ili kujenga na kuimarisha uhusiano chanya wa kudumu.

(vi) Uwazi

Tunahakikisha shughuli na maamuzi yetu yanakuwa wazi kwa wateja na wadau wetu wote.

(vii) Usawa

Tunatoa huduma na fursa sawa bila ubaguzi wa aina yoyote.

5. HUDUMA ZITOLEWAZO

MORUWASA inatoa huduma zifuatazo kwa wateja wake Kwa mujibu wa sheria ya huduma za maji na Usafi wa Mazingira na. 5 ya mwaka 2019:

- (i) Kuunganisha na kusambaza huduma ya majisafi kwa wateja.
- (ii) Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa majitaka.
- (iii) Uondoshaji wa majitaka kwa wateja waliounganishwa kwenye mfumo wa majitaka.
- (iv) Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko Kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu.
- (v) Kuandaa Ankara za maji na kuziwasilisha kwa wateja kwa Wakati.
- (vi) Kurekebisha au kubadilishia dira za maji zitakazobainika kuwa na hitilafu (Mbovu).
- (vii) Kurejesha huduma ya maji kwa mteja aliyesitishiwa Huduma.

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 katika Ofisi ya Makao Makuu na Ofisi za kanda kwa maeneo tunayoyahudumia. Mteja anatakiwa kuwa na vielelezo vifuatavyo:
 - a) Picha moja ndogo ya rangi (passport size);
 - b) Nakala ya kitambulisho cha Taifa au cha Kupigia kura au Hati ya kusafiria au leseni ya udereva;
 - c) Nakala ya Mkataba wa Mauziano (Kwa maeneo ambayo hayajapimwa)
 - d) Nakala ya Ofa au Hati ya nyumba (Kwa maeneo yaliyopimwa)
- (ii) Kujisajili ofisi ya huduma kwa mteja (Ofisi za Makao makuu na Ofisi za kanda kutika ili kuwezesha hatua zaidi kufanyika uchunguzi (survey) ili kufanya tathmini ya gharama za maunganisho;
- (iii) Kulipia Ada ya Maunganisho; na
- (iv) Kulipia gharama za vifaa vya maunganisho mapya Kwa kutumia namba maalumu ya malipo ya serikali ambayo mteja atapatiwa na ofisi.

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

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

Na.	Aina ya Mteja	Ufafanuzi
1.	Wateja wa Majumbani	Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani.
2.	Wateja wa Taasisi	Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Kitaasisi.
3.	Wateja wa Biashara	Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kibiashara
4.	Wateja wa Viwanda	Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya viwanda
5.	Vituo vya kuchotea maji (Vioski)	Wateja wanaopata huduma ya maji kupitia Vituo vya kuchotea maji (Vioski)
6.	Wateja wa Magari ya Boza	Mawakala wanaosambaza majisafi kwa kutumia magari ya maboza

7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA WATEJA

MORUWASA itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wake kwa kuzingatia viwango vya ubora wa huduma vinavyozingatia muda kama ilivyoainishwa kwenye kiambatisho Na.1. Aidha, endapo Mamlaka itashindwa kutimiza viwango vilivyowekwa ndani ya muda uliokubalika, itatoa fidia kwa mteja kama ilivyo ainishwa kwenye Kiambatisho Na. 2.

8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

MORUWASA itatoza wateja wake bei za huduma za majisafi na usafi wa mazingira zilizoidhinishwa na EWURA na kutangazwa kwenye gazeti la Serikali au kama itakavyoelekezwa vinginevyo na Mamlaka ya Udhhibiti wa Nishati na Maji (EWURA). Bei hizi zimeainishwa katika Jedwali Na. 1. – Jedwali Na. 14.

Pia bei hizi zinapatikana katika Ofisi za MORUWASA Makao Makuu na katika Ofisi zote za Kanda. Ni haki ya mteja kupatiwa bei hizo endapo atahitaji.

Jedwali Na. 1: Bei ya Mauzo ya Majisafi- Manispaa ya Morogoro

Kundi la Mteja	Bei ya Maji 2023/24 (TZS)	Bei ya maji 2024/25 (TZS)	Bei ya maji 2025/26 (TZS)	Tozo ya EWURA
Majumbani	1,600	1,600	1,600	Kila Mteja atatozwa 1% ya matumizi yake ya maji
Taasisi	1,900	1,900	1,900	
Biashara	2,240	2,240	2,240	
Viwanda	2,860	2,860	2,860	
Vituo vya kuchotea maji (Vioski)	1,000	1,000	1,000	
Boza	1,600	1,600	1,600	

Jedwali Na. 2: Bei ya Mauzo ya Maji- Kanda ya Kilosa

Kundi la Mteja	Bei ya Maji 2023/24 (TZS)	Bei ya maji 2024/25 (TZS)	Bei ya maji 2025/26 (TZS)	Tozo ya EWURA
Majumbani	1200	1200	1200	Kila Mteja atatozwa 1% ya matumizi yake ya maji
Taasisi	1200	1200	1200	
Biashara	1200	1200	1200	
Viwanda	1200	1200	1200	
Vituo vya kuchotea maji (Vioski)	2500	2500	2500	

Jedwali Na. 3: Bei ya Mauzo ya Majisafi Mikumi

Kundi la Mteja	Bei ya Maji 2023/24 (TZS)	Bei ya maji 2024/25 (TZS)	Bei ya maji 2025/26 (TZS)	Tozo ya EWURA
Majumbani	1,400	1,400	1,400	

Taasisi	1,650	1,650	1,650	Kila Mteja atatozwa 1% ya matumizi yake ya maji
Biashara	1,700	1,700	1,700	
Viwanda	2,000	2,000	2,000	
Vituo vya kuchotea maji (Vioski))	1,400	1,400	1,400	

Jedwali Na. 4: Bei ya Mauzo ya Majisafi Dakawa

Kundi la Mteja	Bei ya Maji 2023/24 (TZS)	Bei ya maji 2024/25 (TZS)	Bei ya maji 2025/26 (TZS)	Tozo ya EWURA
Majumbani	800	800	800	Kila Mteja atatozwa 1% ya matumizi yake ya maji
Taasisi	910	910	910	
Biashara	945	945	945	
Viwanda	1,080	1,080	1,080	
Vituo vya kuchotea maji (Vioski))	945	945	945	

Jedwali Na. 5: Bei ya Mauzo ya Majisafi Dumila

Kundi la Mteja	Bei ya Maji 2023/24 (TZS)	Bei ya maji 2024/25 (TZS)	Bei ya maji 2025/26 (TZS)	Tozo ya EWURA
Majumbani	1,200	1,200	1,200	Kila Mteja atatozwa 1% ya matumizi yake ya maji
Taasisi	1,200	1,200	1,200	
Biashara	1,200	1,200	1,200	
Viwanda	1,200	1,200	1,200	
Vituo vya kuchotea maji (Vioski))	1,200	1,200	1,200	

Jedwali Na. 6: Bei ya Mauzo ya Majisafi Mkambarani

Kundi la Mteja	Bei ya Maji 2023/24 (TZS)	Bei ya maji 2024/25 (TZS)	Bei ya maji 2025/26 (TZS)	Tozo ya EWURA
Majumbani	1000	1000	1000	Kila Mteja atatozwa 1% ya matumizi yake ya maji
Taasisi	1000	1000	1000	
Biashara	1000	1000	1000	
Viwanda	1000	1000	1000	

Vituo vya kuchotea maji (Vioski)	1000	1000	1000	
----------------------------------	------	------	------	--

Jedwali Na. 7: Bei ya Mauzo ya Majisafi Mzumbe

Kundi la Mteja	Bei ya Maji 2023/24 (TZS)	Bei ya maji 2024/25 (TZS)	Bei ya maji 2025/26 (TZS)	Tozo ya EWURA
Majumbani	700	700	700	Kila Mteja atatozwa 1% ya matumizi yake ya maji
Taasisi	1000	1000	1000	
Biashara	1000	1000	1000	
Viwanda	1000	1000	1000	
Vituo vya kuchotea maji (Vioski)	700	700	700	

Jedwali Na. 8: Bei ya Mauzo ya Majisafi Mahenge

Kundi la Mteja	Bei ya Maji 2023/24 (TZS)	Bei ya maji 2024/25 (TZS)	Bei ya maji 2025/26 (TZS)	Tozo ya EWURA
Majumbani	1200	1200	1200	Kila Mteja atatozwa 1% ya matumizi yake ya maji
Taasisi	1200	1200	1200	
Biashara	1200	1200	1200	
Viwanda	-	-	-	
Vituo vya kuchotea maji (Vioski))	-	-	-	

Jedwali Na. 9: Bei ya Uondoshaji wa Majitaka kupitia mtandao wa majitaka (Manispaa ya Morogoro)

Kundi la Mteja	Gharama Meta moja ya Ujazo ya matumizi ya majisafi 2023/24 (TZS)	Gharama kwa Meta moja ya Ujazo ya matumizi ya majisafi 2024/25 (TZS)	Gharama Meta moja ya Ujazo ya matumizi ya majisafi 2025/26 (TZS)	Tozo ya VAT 18 %
Majumbani	600	600	600	Kila Mteja atatozwa 18%
Taasisi	900	900	900	

				ya VAT katika
Biashara	1000	1000	1000	Ankara yake
Viwanda	1,100	1,100	1,100	ya majisafi

Mteja mwenye mtandao wa majitaka asiyekuwa na Ankara ya maji kwa sababu ya kutokutumia maji ya **MORUWASA** ataendelea kutozwa gharama ya majitaka kwa kuzingatia miongozo ya EWURA.

Jedwali Na. 10: Bei za Umwagaji Majitaka katika mabwawa ya kutibu majitaka

Ujazo (Meta za Ujazo)	Gharama umwagaji wa majitaka 2023/24 (TZS)	Gharama umwagaji wa majitaka 2024/25 (TZS)	Gharama umwagaji wa majitaka 2025/26 (TZS)	Tozo ya VAT 18 %
Majumbani	20,000	20,000	20,000	Mteja atatozwa 18% ya VAT kwa kila tripu moja
Biashara	20,000	20,000	20,000	
Taasisi	20,000	20,000	20,000	

Jedwali Na. 11: Gharama ya uzibuaji wa chemba za majitaka

Kundi la Mteja	TZS
Majumbani	50,000
Biashara	50,000
Taasisi	50,000

Jedwali Na. 12: Ada ya maunganisho ya majisafi

Eneo/Kanda	TZS/%
Manispaa ya Morogoro	26,100
Kilosa	50,040
Mikumi	20% ya gharama ya maunganisho
Mzumbe	26,100
Mkambarani	55,000
Dakawa	20% ya gharama yamaunganisho
Dumila	20% ya gharama ya maunganisho
Mahenge	50,000

Jedwali Na. 13: Ada ya maunganisho ya mtandao wa majitaka

Eneo/Kanda	TZS
Manispaa ya Morogoro	26,000

Jedwali Na. 14: Ada ya urejeshaji huduma ya maji

Eneo/Kanda	TZS
Manispaa ya Morogoro	15,000
Kilosa	10,000

Mikumi	10,000
Mzumbe	10,000
Mkambarani	15,000
Dakawa	10,000
Dumila	20,000
Mahenge	10,000

9. WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA

- (i) Kuzalisha na kusambaza majisafi na salama ya kutosha kwa kufuata viwango vinavyotambulika na kutoa huduma ya majitaka katika mazingira yaliyo salama na endelevu.
- (ii) Kupokea na kushugulikia maombi au malalamiko ya wateja kwa wakati.
- (iii) Kuhudumia wateja wote kwa heshima, unyenyekevu, nidhamu na kwa haki.
- (iv) Kushirikisha bila ya upendeleo wowote.
- (v) Kutoa Dira za maji kwa wateja.
- (vi) Kushirikiana na Wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha utoaji wa huduma za maji.
- (vii) Kusoma dira za maji na kutoza Ankara za maji kwa mteja kwa kuwashirikisha wateja.
- (viii) Kuhamasisha na kuelimisha wateja wake juu ya matumizi sahihi wa maji, utunzaji wa vyanzo vya maji na miundombinu ya maji.
- (ix) Kufanya mabadiliko ya gharama za huduma na kuyatekeleza.
- (x) Kutokuondoa au kutokubadilisha Dira ya maji bila mshirikisha mteja au mwakilishi wake, isipokuwa upatikanaji wao ukiwa umeshindikana kuwepo.
- (xi) Kukusanya maduhuli kutoka kwa wateja wake yanayotokona na mauzo ya majisafi, huduma ya uondoshaji wa majitaka na ada mbalimbali zinazotokana na huduma hizo kwa ajili ya uendeshaji na uboreshaji wa huduma.
- (xii) Kufanya ukarabati na matengenezo ya bomba za usambazaji kuanzia bomba zenye kipenyo inchi 1.
- (xiii) Kuwataarifu wateja na wadau kuhusu hali ya huduma ya Majisafi na usafi wa Mazingira katika maeneo yanayohudumiwa na MORUWASA.
- (xiv) Kuzingatia Kanuni zote za uendeshaji wa Mamlaka za maji ikiwa ni pamoja na kutowasitishia wateja huduma ya maji siku za sikukuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.
- (xv) Kushirikiana na watoa huduma wengine kama vile Ofisi ya Mkuu wa Mkoa, Wilaya, Halmashauri ya Manispaa na Shirika la Umeme Tanzania (TANESCO), Wakala wa barabara (TANROADS na TARURA), Wakala wa Majengo (TBA), Mamlaka ya Mapato Tanzania (TRA), Wazabuni, Kampuni ya Simu Tanzania (T.T.C.L), Polisi, Magareza, Posta na wadau wengine ambao MORUWASA itahitaji huduma zao.

10. HAKI ZA MAMLAKA

- (i) Kulipwa Ankara za huduma za majisafi na uondoshaji wa majitaka kwa wakati.

- (ii) Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa ankara kwa wakati (siku 30 baada ya kumpatia notisi/ankara).
- (iii) Kusitisha huduma ya maji kwa mteja anayehujumu huduma za maji.
- (iv) Kuheshimiwa na kutokubugudhiwa kwa mtumishi wa Mamlaka au wakala wake wakati wa kutoa huduma.
- (v) Kuchukua hatua kwa mteja anayeiba maji na kuharibu miundombinu ya maji kwa mujibu wa sheria.
- (vi) Kufuatilia na kukagua miundombinu ya maji wakati wowote nyumbani kwa mteja, eneo la biashara, viwandani au Taasisi.

11. WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA

- (i) Kulipa Ankara kwa wakatiili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake.
- (ii) Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.
- (iii) Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.
- (iv) Kulinda miundombinu ya majisafi na usafi wa Mazingira inayotumika kumpa huduma kama vile Dira za Maji, Mabomba n.k.
- (v) Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia katika kuboresha huduma ya majisafi na majitaka, ukusanyaji wa mapato pamoja na usomaji wa dira za maji.
- (vi) Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa maji safi na majitaka.
- (vii) Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu ya majisafi na majitaka, wizi wa Maji wa aina yoyote ili kuokoa maji yasiptee pamoja kutoa taarifa kuhusu uharibifu na uchafuzi wa vyanzo vya Maji.
- (viii) Kuchangia gharama zinazohusiana na bomba linalopeleka maji nyumbani kwa mteja kutoka bomba kuu.
- (ix) Kufanya matengenezo yote ya miundombinu ya maji inayotumika kumpatia maji mteja kuanzia kwenye Dira ya maji kwenda ndani ya nyumba ya mteja.
- (x) Kuhakikisha ananunua bomba za daraja "C" na vifaa vya maunganisho wakati wakuunganishiwa huduma ya maji ili kuepuka mivuho inayotokana na mabomba yasiyokidhi viwango.
- (xi) Kutoa taarifa kwa Mamlaka juu ya mtumishi anayeomba au kupokea rushwa.
- (xii) Kutumia maji kwa uangalifu na kwa matumizi yaliyokusudiwa.
- (xiii) Kuzingatia matumizi sahihi ya mtandao wa majitaka.
- (xiv) Kuzingatia na kuheshimu sheria, kanuni na taratibu za huduma za maji zilizowekwa.

12. HAKI ZA WATEJA

- (i) Kupata huduma ya majisafi na salama kwa mujibu wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja.
- (ii) Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.
- (iii) Kusikilizwa na kuelimishwa kuhusu huduma za majisafi na usafi wa mazingira
- (iv) Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko.
- (v) Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma anayopewa na Mamlaka.
- (vi) Kupata huduma bila kubaguliwa.
- (vii) Kupata ufafanuzi na utatuzi kuhusu huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira.
- (viii) Kupimiwa ufanisi wa dira yake ya maji endapo atahitaji.

13. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Watateja watatumiwa Ankara za maji kila mwezi na wanaweza kufanya malipo ya huduma za maji na usafi wa mazingira ikiwa ni pamoja na Ankara za maji, maunganisho ya majisafi na majitaka kwa kutumia namba maalumu za malipo (CONTROL NUMBER) zitakazotolewa na Mamlaka, Malipo yatafanyika kupitia njia zifuatazo:

- (i) Mitandao ya simu za kiganjani, yaani kwa njia ya (Mpesa, Tigo Pesa, Airtel Money, Halo Pesa na T-Pesa).
- (ii) Huduma za kibenki ikiwemo benki ya CRDB, benki ya NMB, benki ya DTB, benki ya NBC, Benki ya TCB (zamani ikijulikana kama Benki ya Posta) pamoja na mawakala wa benki hizo.

NB: MORUWASA haitapokea malipo ya pesa taslimu

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

MORUWASA inapokea na kushughulikia malalamiko juu ya changamoto zinazojitokeza katika utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:

- (i) Kufika katika Dawati la Malalamiko Ofisi za MORUWASA;
- (ii) Kupiga Simu ya Huduma kwa Mteja bure [0800751011](tel:0800751011) au [0736737736](tel:0736737736) (Whatsapp);
- (iii) Barua pepe info@moruwasa.go.tz;
- (iv) Mitandao ya Kijamii ya MORUWASA: facebook/instagram @moruwasa na x (zamani Twitter) @moruwasa2;
- (v) Mfumo wa serikali wa e-mrejesho: www.emrejesho.gov.go.tz;
- (vi) Mteja kutembelewa na Afisa wa MORUWASA;
- (vii) Barua kwa Mkurugenzi Mtendaji

Anuani ya Barua ni:

Mkurugenzi Mtendaji,

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Morogoro (MORUWASA).

S.L.P. 5476, **MOROGORO.**

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

- (i) Kupokea lalamiko la Mteja aliyefika ofisini dawati la malamiko, aliyewasilisha lalamiko kwa maandishi/barua, na aliyepiga simu ya huduma kwa wateja.
- (ii) Kusajili lalamiko la Mteja kwenye mfumo kwa kitengo husika kulingana na aina ya lalamiko.
- (iii) Kupeleka lalamiko kwa mtendaji husika kulingana na aina ya lalamiko ili kujibu/kushughulikia lalamiko na kutoa ufafanuzi.
- (iv) Afisa wa Huduma kwa Mteja kufuatilia mrejesho wa lalamiko.
- (v) Mrejesho wa namna lalamiko la mteja lilivyoshughulikiwa kwa njia zifuatazo; kama vile Kumpigia mteja simu na Kumfikia mteja ana kwa ana ili kutatua lalamiko na kueleza namna, njia au hatua zilizofanyika kutatua lalamiko.
- (vi) Kutoa mrejesho wa maandishi kwa mteja aliyewasilisha lalamiko kwa maandishi/barua.
- (vii) Kutoa mrejesho kwa mteja aliyefika ofisini na aliyepiga simu ya huduma kwa 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.

16. UFUATILIAJI

Mamlaka itafanya yafuatayo ili kufuatilia na kutathmini utekelezaji wa viwango vya huduma kama ilivyoahidiwa kupitia Mkataba wa huduma kwa Mteja:

- (i) Kufuatilia na kutathmini ushughulikiaji wa malalamiko yaliyopokelewa na Mamlaka yanashughulikiwa kwa wakati.
- (ii) Mteja kupata huduma ya maunganisho ya majisafi na uondoshaji wa majitaka kwa wakati mara baada ya kukamilisha malipo.
- (iii) Mteja aliyesitishiwa huduma kwa sababu ya deni kurudishiwa huduma ya maji kwa wakati mara baada ya kukamilisha malipo.
- (iv) Upimaji ubora wa majisafi kupitia maabara ya ubora wa maji ya MORUWASA na Maabara ya ubora wa Majisafi na Majitaka Mkoa ili kujiridhisha na kutathimini ubora wa majisafi yanayozalishwa na majitaka kabla ya kuruhusiwa kwenye mazingira. Pia ukaguzi unaofanywa na EWURA kwa lengo la kujiridhisha na

ubora wa majisafi yanayozalishwa na majitaka kabla ya kuruhusiwa kwenye mazingira.

(v) Kukagua mivujo ya majisafi na majitaka katika maeneo mbalimbali ya mtandao wa bomba na wateja.

(vi) Kufuatilia ujazaji wa taarifa sahihi kwenye fomu ya uchunguzi wa dira.

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Afisa Huduma kwa Mteja hupiga simu kwa mteja aliyelalamika ili kutoa mrejesho wa namna ambavyo lalamiko lake lilivyoshughulikiwa. Pia, Mamlaka kupitia kituo cha hutoa Taarifa mbalimbali kwa wateja wake juu ya viwango vya utoaji wa huduma vilivyofikiwa kupitia Mikutano ya Wananchi, Mikutano ya Wadau na Mitandao ya Kijamii (*whatsapp*), Vyombo vya Habari.

Aidha, MORUWASA itatoa huduma ya majisafi na majitaka kwa uhakika na endapo kutajitokeza dharula au tatizo la ukosefu wa huduma ya majisafi na majitaka, utaratibu wa kuwataarifu wateja utafanyika kwa lengo la kuwawezesha wateja kupata taarifa na kujipanga mapema katika kipindi cha matengenezo husika.

Taarifa zifuatazo zitatolewa na MORUWASA:

(i) Taarifa kuhusiana na kazi za matengenezo ya miundombinu ya majisafi/Majitaka

MORUWASA itawataarifu wateja wake juu ya katizo la huduma ya maji linalotokana na kupangwa kwa matengenezo au maboresho ya miundombinu ya maji kwa utaratibu ufuatao:

- a) Angalau ndani ya saa 24 kabla ya kutekeleza tatizo la huduma ya maji endapo katizo hili ni la muda mrefu au litachukua zaidi ya muda wa saa 12 bila huduma ya maji.
- b) Angalau ndani ya saa 12 kabla ya kutekeleza katizo la huduma ya maji endapo katizo hili ni la muda mfupi au litachukua kati ya muda wa saa 1 hadi saa 5 bila huduma ya maji.

Wateja wataendelea kufahamishwa kwa kuombwa radhi endapo MORUWASA haitaweza kukamilisha matengenezo zaidi ya muda uliotajwa kwenye vipengele (a) na (b) hapo juu.

(ii) Taarifa kuhusiana na katizo la umeme katika mitambo ya maji.

Kwa ukosefu wa huduma ya maji ambao haukupangwa kutokana na katizo/ukosefu wa umeme katika mitambo ya maji MORUWASA itaujulisha umma/wateja wake na endapo kutajitokeza kukatika kwa umeme ghafla au kiwango cha umeme kupungua kiasi cha kutoweza kuendesha mitambo ya kusambaza maji, suala hili litakuwa nje ya uwezo wa MORUWASA na linaweza kuathiri upatikanaji wa huduma ya maji katika maeneo mbalimbali yanayohudumiwa na MORUWASA.

(iii) Taarifa kuhusiana na dharura ya kupasuka kwa bomba kuu la maji.

Endapo kuna dharura yoyote ya bomba kubwa kupasuka na maji kumwagika, MORUWASA itawataarifu wateja wake juu ya katizo la huduma ya maji linalotokana na dharura hii ndani ya muda wa saa mbili (2) baada tu ya kudhibiti tatizo kwa kufunga maji yasiendelee kumwagika.

MORUWASA itatumia taratibu au mojawapo ya taratibu zifuatazo za mawasiliano ili kuwapatia taarifa husika wateja wake:

- (i) Mitandao ya kijamii ya Mamlaka (facebook, Instagram, Twitter na Whatsapp).
- (ii) Ujumbe mfupi wa simu ijulikanayo kwa jina la “SMS-taarifa” ambayo itatumika kuwajulisha wateja juu ya taarifa au matukio mbalimbali ya tatizo la ukosefu wa maji kutokana na matengenezo ya miundombinu ya maji, dharura ya kupasuka kwa bomba kuu la maji, ukosefu wa umeme kwenye mitambo ya kusukuma maji.
- (iii) Kuwataarifu wateja kwa kutumia gari la matangazo ya kipaza sauti .
- (iv) Kuwataarifu wateja kwa kutumia vyombo vya habari.

18. MAPITIO YA MKATABA

Mkataba huu wa huduma kwa mteja utafanyiwa mapitio kila baada ya miaka mitatu. Aidha Mkataba huu utapitiwa wakati wowote itakapohitajika kwa kuzingatia yafuatayo:

- (i) Maoni na Mrejesho kutoka kwa wateja na wadau wetu.
 - (ii) Mabadiliko katika mpango mkakati wetu.
 - (iii) Mabadiliko ya sera, sheria, taratibu na kanuni zinazosimamia sekta ya maji zinazoweza kuathiri vipengele vya Mkataba.
 - (iv) Mabadiliko ya bei na viwango vya huduma.
 - (v) Tathmini ya utendaji dhidi ya viwango vya huduma zetu.
- 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

- (i) Anuani: Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira
Morogoro (MORUWASA),
S.L.P 5476,
MOROGORO.

Ofisi ya MORUWASA Makao Makuu inapatikana Manispaa ya Morogoro kwa anuani ya makazi 30 barabara ya Mazimbu, 67105 Uwanja wa Taifa.

- (ii) Simu ya Huduma kwa Wateja Bure: 0800751011(Bure)
- (iii) Simu ya Mezani: +255 23 2614214/+255 23 2934277
- (iv) Barua pepe : info@moruwasa.go.tz
- (v) Tovuti: www.moruwasa.go.tz

(vi) Mitandao ya kijamii:

Instagram /facebook @moruwasa, X (zamani Twitter) @moruwasa2

20. SAA ZA KAZI

Ofisi za MORUWASA Makao Makuu na Kanda zipo wazi siku za Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi 10:30 Alasiri. Kwa siku za Jumamosi, Jumapili, na Sikukuu za kitaifa ofisi zetu zitafungwa.

21. VIAMBATISHI

Kiambatisho Na. 1: Viwango vya Huduma navyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Morogoro (MORUWASA)

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 Morogoro
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.

Kiambatisho Na. 2: Viwango vya fidia kwa mteja pale MORUWASA inaposhindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika kwa mujibu wa kanuni za EWURA (GN. 849)

NA .	HUDUMA	MAELEZO	LENGO (Muda uliopangwa)	FIDIA KIANZIO (Fidia kwa kutimiza huduma ndani ya muda uliopangwa)	FIDIA KWA KUENDELEA KUCHELEWA
1.	Kupata huduma	Kuunganishwa na huduma ya majisafi na/au majitaka	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 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. Usomaji hufanyika kati ya tarehe 1- 10 kila mwezi.	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.5000 kwa siku
6.	Malalamiko	Kushughulikia Malalamiko yasiyohusu Ankara	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	Ushughulikiaji wa Malalamiko yanayohusu Bili/Ankara	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	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba	Hairuhusiwi 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	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka (mafuriko ya nje)	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtadano wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	TZS. 30,000	TZS.20,000 kwa siku