MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA SONGEA

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

1 Julai, 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..6
6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA..6
7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA WATEJA..7
8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA..............................7
9. WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA..7
10. HAKI ZA MAMLAKA..8
11. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA..8
12. HAKI ZA WATEJA..8
13. NJIA ZA KULIPA ANKARA ZA MAJI..9
14. MAONI YA MALALAMIKO YA WATEJA..9
15. MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA..9
16. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA..........................9
17. UFUATILIAJI..9
18. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA..10
19. MAPITIO YA MKATABA..10
20. MAWASILIANO..10
21. SAA ZA KAZI..10
22. MAWASILIANO WAKATI WA DHARURA..11

DIBAJI

Makubaliano ya huduma kwa mteja ni mapatano ya kijamii kati ya anayetoa huduma na anayepokea huduma hizo (mteja).

Makubaliano haya huainisha viwango vya huduma ambavyo tunaamini walengwa wana haki ya kuvipata na pia kuweka miundo ya ufuatiliaji na utatuzi wa matatizo pale yanapojitokeza.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Manispaa ya Songea (SOUWASA), inatambua umuhimu wa kutumia hati ya makubaliano ya Huduma kwa Mteja kama chombo cha kuleta mabadiliko ya kiutamaduni kwa kumlenga mteja kwa huduma inazotoa.

Mamlaka inakusudia kutoa huduma endelevu na zinazotosheleza kwenye upatikanaji wa majisafi na salama pamoja na usafi wa mazingira kwa wakazi wote wa Manispaa ya Songea kwa gharama nafuu ili kuboresha afya na kuinua kiwango cha hali ya maisha yao.

Menejimenti ya Mamlaka chini ya uongozi wa Bodi ya Wakurugenzi kwa kuzingatia makubaliano haya itakuwa na uwezo wa kutekeleza majukumu yake kwa ubora na uwazi zaidi ikiwa ni msingi imara ya usimamizi endelevu katika utoaji wa huduma bora kwa wateja wake.

Ili kuweza kufanya kazi vema inabidi makubaliano haya yale hati hai inayotokana na maelewano mazuri ya kikazi tunayotarajia kuyajenga kati yetu, wateja na wadau mbalimbali/wengine.

Mhandisi Patrick Kibasa

Mkurugenzi Mtendaji

Saini: ....

Tarehe: ..01/07/2023..............

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA - Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji

SOUWASA- Songea Urban Water Supply and Sewerage Authority

1.UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Songea (SOUWASA), 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 Songea, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Songea inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja wa wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Songea 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 Songea, 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 Mamalaka na wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Wateja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayojitokeza yatumike katika kuufanyia mapitio na marekebiso kwa ajili ya kuongeza ufanisi wa utoaji huduma. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa 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 na Mazingira Songea ni Mamlaka iliyoanzishwa 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 Songea, linajumuisha Manispaa nzima ya Songea lenye Kata 21 ambazo ni Ruvuma, Subira, Majengo, Ndilimalitembo, Mateka, Matogoro, Mletele, Seedfarm, Bombambili, Mjini, Msamala, Mshangano, Tanga, Ruhuwiko, Mwengemshindo, Matarawe, Mjimwema, Misufini, Lizaboni, Lilambo na Mfaranyaki.

4. DIRA NA DHIMA

4.1. Dira

Kuwa mtoa huduma bora wa majisafi na usafi wa mazingira nchini Tanzania.

4.2. Dhima

Kutoa huduma endelevu ya majisafi na usafi wa mazingira inayokidhi vigezo vya Tanzania (TBS) na mwongozo wa Kimataifa (WHO).

4.3. Madili ya Msingi

(i) Kutoa huduma kwa ufanisi.
Watumishi wa Mamlaka (SOUWASA) watatakiwa kutekeleza wajibu wao ikiwa ni pamoja na kutoa uamuzi ambao watausimamia vyema mwenendo wao ambao utatakiwa kuonyesha utayari wa kuwajibika.

(ii) Uwazi na uelewano.
Watumishi wa Mamlaka watafanya kazi kwa njia ya uwazi kwa heshima na maslahi ya wadau kwa njia nzuri na uwazi zaidi.

(iii) Upole na heshima kwa wateja.
Watumishi wa Mamlaka (SOUWASA) watatakiwa kuonesha unyenyekevu kwa wateja na watumishi wenzao. Watumishi wanapaswa kujiona kama watumishi wa watu na wanatakiwa kuweka kipaumbele cha juu wanapokuwa wakitoa huduma kwa wananchi wanaostahili huduma maalum kama vile wazee, wagonjwa na wenye ulemavu.

(iv) Uaminifu na uadilifu.
Watumishi wa Mamlaka hawatatakiwa kuomba au kupokea zawadi, upendeleo au ushawishi, fedha au vinginevyo kwa ajili ya kutoa huduma zao. Halikadhalika, watumishi wa SOUWASA hawatatakiwa kutoa zawadi, upendeleo usiostahili au ushawishi.

(v) Kuzingatia maadili ya kitaalam.
Watumishi wa Mamlaka (SOUWASA) watatakiwa kutoa huduma zao kwa kiwango cha juu cha waledi.

(vi) Matumizi bora ya rasilimali za Mamlaka.

Kwa kuzingatia maadili haya muhimu SOUWASA itajitahidi wakati wote kuboresha viwango vya huduma kwenye maeneo yake muhimu na wateja ambavyo huwa ni rahisi kupima matokeo yake na kufanya marekebisho. Maeneo hayo ni: -

- Ubora wa mahusiano yetu na mteja
- Ubora wa huduma zitolewazo
- Kutoa huduma kwa wakati na muda muafaka

5. HUDUMA ZITOLEWAZO

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

(i) Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi.
(ii) Kuwaunganishia 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.
(v) Kukagua na kuzifanyia matengenezo dira za maji zilizopo kwa wateja.
(vi) Kusitisha huduma ya maji kwa wateja waliolimbikiza madeni yao, pia kwa wateja ambao kwa hiari wanataka kusitisha huduma.
(vii) Kufanya usanifu katika maeneo mapya ambayo hayajafikiwa na mtandao wa majisafi na majitaka.
(viii) Ukaguaji wa miundombinu ya majisafi na majitaka katika maeneo mbalimbali yaliyopitiwa na miundombuni hiyo.
(ix) Kutoa taarifa ya katizo la huduma ya majisafi masaa ishirini nan ne (24) kabla ya katizo hilo kufanyika.
(x) Kuongeza uwajibikaji katika muda wa kuwahudumia wateja ulivyoainishwa katika mkataba wa Huduma kwa Wateja.

Ili kuunganishiwa huduma ya mjisafi/majitaka, mteja atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:

- Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishiwa kwenye huduma ya majisafi.

Fomu hii inapatikana Chumba Na. 16 katika Ofisi ya Huduma kwa Wateja iliyopo Mamlaka.

Nyaraka muhimu ambazo Mwombaji wa huduma hiyo lazima awasilishe ni:

- Picha ndogo mbili *"passport size"*.
- Nakala ya hati au ofa ya nyumba ambayo inataka kuunganishwa na huduma.
- Au barua ya utambulisho kutoka Ofisi ya Mtendaji/Mwenyekiti wa mtaa.

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

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

(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.
(iii) 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.

Jedwali Namba 1(a): Bei za Maji za Sasa na Zilizoidhinishwa

Kundi la Wateja	Matumizi (m3)	Kipimo	Bei ya Sasa	Bei Zilizoidhinishwa		
			2021/2022	2022/23	2023/24	2024/25
Majumbani	0-10	Shilingi/m3	1,110	1,640	1,680	1,730
	10<25		1,200			
	>25		1,240			
Taasisi	0-20		1,145	1,670	1,730	1,780
	>25		1,240			
Biashara	0-10		1,240	1,720	1,770	1,820
	>10		1,330			
Viwanda	0-10		1,240	1,720	1,770	1,820
	>10		1,330			
Magati		Shilingi/m3	500	1,000	1,000	1,000
		Shilingi/Lita 20	10	20	20	20
Wastani		Sh./m3	1,201	1,641	1,683	1,732

9. WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA

i. Kutoa huduma bila upendeleo.
ii. Kuhakikisha wateja wake wanapata huduma ya majisafi na usafi wa mazingira.
iii. Kutoa huduma bora zinazokubalika na viwango vya ubora.
iv. Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kiurahisi.
v. Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha huduma ya maji.
vi. Kujenga mahusiano mazuri na wateja.
vii. Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na wateja.
viii. Kutoa Elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na Mamlaka ya maji.
ix. Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa ankara za maji.

x. Kuhakikisha 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.
xi. Kuzingatia kanuni zote za uendeshaji wa mamlaka za maji ikiwa ni pamoja na kutokuwakatia huduma ya maji siku za sikukuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.
xii. Kukusanya maduhuli yanayotokana na mauzo ya maji na ada mbalimbali.
xiii. Kupiga vita dhidi ya RUSHWA.

10. HAKI ZA MAMLAKA

i. Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya majisafi na majitaka.
ii. Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati. (siku 14 baada ya kumpatia ankara).
iii. Mtumishi wake asibughudhiwe wakati wa kutoa huduma kwa mteja.
iv. Kumshitaki mteja anayevunja sheria.

11.WAJIBU WA MTEJA 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 tarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na majitaka.
viii. Kutunza dira ya maji kwa kujenga kisanduku.
ix. Kutunza vyanzo vya maji.
x. Kutoa taarifa ya wizi wa maji.
xi. Kupiga vita dhidi ya RUSHWA.
xii. Kulipa gharama za kurudishiwa maji iwapo amekatiwa (reconnection fee).
xiii. Kutoshirikiana na mafundi wa Mamlaka au mitaani kufanya maunganisho haramu ama wizi wa maji.
xiv. Kutumia maji kwa uangalifu kwa matumizi aliyoomba tu.

12. HAKI ZA WATEJA

i. Kupata huduma ya majisafi na salama 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 inayotolewa.
v. Kupata huduma bila kubaguliwa.
vi. Kusikilizwa kwenye kitengo chochote cha Mamlaka.
vii. Kurudishiwa huduma ya maji ndani ya saa 24 mara baada ya kulipia ankara yake na gharama ya urejeshaji wa huduma.
viii. Kupatiwa stakabadhi halali kwa malipo yanayofanyika baina yake na SOUWASA.
ix. Kuungiwa huduma ya majisafi ndani ya siku 5 za kazi baada ya kukamilisha taratibu zote za kujaza fomu ya uteja mpya na ulipaji wa makadirio ya gharama za maunganisho.

13.NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kupitia mitandao ya simu waliyojisajili (Tigo, Vodacom, Halotel, Airtel) benki washirika (CRDB, NBC na NMB), Mawakala na aplikesheni ya GePG au kufika kwenye ofisi za Mamlaka.

14.MAONI YA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Songea 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 Mahenge.

(ii) Kuandika barua pepe (info@souwasa.go.tz).

(iii) Kutumia anuani ifuatayo:

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira,
Mtaa wa Mahenge,
S.L.P 363,
SONGEA.

15. MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA

Ili Mamlaka kufahamu hali ya ubora wa huduma tunazotoa kwa wateja, mpokea huduma ama mteja anaombwa kutoa mrejesho wa huduma anazopata. Hatua hii itasaidia Mamlaka kuweka mikakati zaidi katika uboreshaji wa huduma zake. Mrejesho huo unaweza kuwa wa pongezi kwa maeneo ambayo Mamlaka inafanya vizuri katika utoaji huduma, ushauri au malalamiko kwa maeneo yenye matatizo.

Taarifa zote za mrejesho zitatumika kwa usiri na kwa lengo la kuboresha huduma zetu. Mrejesho unaweza kuwa kwa njia ya barua, barua pepe, mitandao ya kijamii ama simu. Pia mteja anaweza kufika kwenye ofisi zetu kama ilivyo elekezwa ndani ya Mkataba huu.

16. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

Malalamiko yote yatasikilizwa na kutatuliwa ndani ya siku 5 za kazi. Endapo mlalamikaji hataridhika na majibu yatakayotolewa na Mamlaka, anaweza kukata Rufaa Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) kwa kufuata taratibu zilizoainishwa kwenye Sheria ya EWURA Sura 414, na kanuni za EWURA za kuandaa na kuwasilisha malalamiko.

17. UFUATILIAJI

Ili Mamlaka ifahamu ubora wa huduma iliyo tolewa kwa mteja kama inakidhi viwango walivyokubaliana katika mkataba huu, Mamlaka itatumia njia zifuatazo kupima ubora wa huduma iliyotolewa kwa mteja: -

- Kuandaa utaratibu maalum wa kutunza kumbukumbu na kufuatilia malalamiko yote au taarifa zilizo wasilishwa na mteja.
- Kufuatilia utolewaji wa huduma kwa kuzingatia muda wa uwasilishaji wa lalamiko au taarifa na muda wa utekelezaji wake.

- Kutembelea eneo husika lililotolewa malalamiko au taarifa.

18.KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Mamlaka itahakikisha inatoa taarifa mbalimbali kuhusiana na utekelezaji wa huduma inayotolewa kwa wateja, wadau na wafadhiri kupitia njia zifuatazo.

- Taarifa za kila robo ya mwaka katika vikao vya Bodi ya Wakurugenzi wa Mamlaka.
- Taarifa za kila robo ya mwaka kwa Wizara ya Maji na Mamlaka ya Udhibiti wa Nishati na Maji (EWURA).
- Vikao vya Menejimenti na watumishi wote.
- Vikao na mikutano ya wananchi na wadau wa maji.
- Vyombo vya Habari (Redio, Televisheni, Mitandao ya kijamii na Magazeti).

19.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 vishiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka katika utoaji wa huduma ya Majisafi na Majitaka.

20. MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote na Mamlaka na Usafi wa Mazingira Songea, tuma kupitia anuani ifuatayo: -

Anuani: Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira,
Mtaa wa Mahenge,
S.L.P 363,
SONGEA.

Simu: 025- 2602326, Simu ya Bure 0800 110010 au 0677091360

E-Mail: info@souwasa.go.tz

Mitandao ya Kijamii: Instagram, facebook na x (souwasa songea)

Website:www. souwasa.go.tz

21. SAA ZA KAZI

Muda wa kazi

Jumatatu hadi Ijumaa (saa 1.30 asubuhi hadi saa 11.00 jioni)

Jumamosi (saa 2.00 asubuhi hadi saa 7.00 mchana)

22. MAWASILIANO WAKATI WA DHARURA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Songea itatoa huduma ndani ya saa 24 kwa siku. Siku za Jumamosi na Jumapili pamoja na siku za mapumziko na muda baada ya saa za kazi, mteja atatakiwa kuwasiliana na Ofisi ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Songea kwa kupiga namba za Huduma kwa Wateja ambazo ni 0800 110010 na 0677091360

VIAMBATISHO

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

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)	Viwango vya Huduma vitakavyotolewana Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Songea
1	Kupata huduma ya Maji safi	Kuunganishiwa huduma ya majisafi/majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho.	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 5 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho.
2	Dira ya Maji -1	Kukarabatai au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 7 za kazi, kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu.	Wateja watakarabatiwa au kubadilishiwa dira ya maji ndani ya siku 7 za kazi baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu wa dira husika.
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 utafanyika mara moja kwa kila mwezi ilimradi dira inaweza kufikika na mtoa huduma.
4	Kusitisha huduma ya maji 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 ya maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya saa 24 baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma kimakosa.
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baadaya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipia deni.	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 za kazi baada ya kulipa deni.
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea.	Malalamiko yatachunguzwa na kupatiwa ufumbuzi na yatajibiwa ndani ya siku 5 za kazi.
7	Afya na Usalama -1	Hakuna majitaka kutoka katika	Hakuna majitaka katika mfumo wa	Hairuhusiwi majitaka katika mfumo wa majitaka

		mfumo wa maji taka kuingia ndani ya jengo la wateja.	majitaka kuingia ndani ya jingo la wateja.	kuingia ndani ya jingo 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 jingo la wateja.	Hairuhusiwi majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jingo la wateja.

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

NA	HUDUMA	MAELEZO	LENGO	FIDIA KI-ANZIO	FIDIA KWA KUENDELEA KUCHELEWA
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji.	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku (7) za kazi baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho na / au ada.	TZS.15,000	TZS.5,000 wa 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	TZS.100,000	TZS.5,000 kwa siku

			usitishwaji wa huduma haukuwa na Ushahidi sahihi.		
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipa deni	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	TZS.30,000	TZS.5,000 kwa siku
6	Malalamik o	Kushughulikia malalamiko yasiyohusiana 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	Malalamik o	Kushugulikia malalamiko yanayohusu Bili.	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia 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 jengo la wateja	Haitakiwi najitaka kutoka kwenye mtandao wa mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	TZS.50,000	TZS.20,000 kwa siku
9	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje.	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa mamlaka kutiririka kwenye eneo/makazi ya mteja.	TZS.30,000	TZS.20,000 kwa siku