JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MBEYA

MBEYA UWSA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

FEBRUARI 2022

YALIYOMO

YALIYOMO **2**
DIBAJI **3**
1. DIRA, DHIMA NA MISINGI YA UTENDAJI **4**
1.1 Dira (Vision) 4
1.2 Dhima (Mission) 4
1.3 Kaulimbiu (Motto) 4
1.4 Misingi ya utendaji (core values) 4
2.0 MAJUKUMU YA MAMLAKA **4**
3.0 MADHUMUNI YA MKATABA **5**
4.0 UENDESHAJI NA USIMAMIZI WA MAMLAKA **5**
6.0 WATEJA MAMLAKA **6**
7.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA MAMLAKA **6**
8.0 VIWANGO NA MUDA WA KUTOA HUDUMA **6**
8.1 Mawasiliano ya jumla 6
8.2 Ubora wa maji 6
8.2.1 Kufanya uchunguzi wa kimaabara wa majisafi 7
8.2.1 Kuzingatia mgandamizo sahihi wa maji kwenye mabomba 7
8.2.2 Ubora wa huduma za usafi wa mazingira 7
8.3 Usimamizi wa dira za maji 7
8.4 Uhakika wa huduma ya maji na taarifa kwa wateja 7
9.0 NJIA ITAKAYOTUMIKA KUTOA TAARIFA KWA WATEJA **8**
10.0 HAKI ZA MTEJA **8**
11.0 WAJIBU WA MTEJA **8**
12.0 HAKI NA WAJIBU WA MBEYA UWSA **9**
12.1 Haki za Mbeya UWSA 9
12.2 Wajibu wa Mbeya UWSA 9
13.0 UTOAJI WA HUDUMA KWA WATEJA WASIOJIWEZA /MAZINGIRA MAGUMU **10**
14.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA **10**
14.1 Maoni 10
14.2 Pongezi 10
14.3 Malalamiko 10
15.0 KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO: **11**
16.0 TATHIMINI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA **11**
17.0 KANUNI ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA (UBORA WA HUDUMA) **12**
18.0 ANUANI ZETU NA MUDA WA KAZI: **14**
18.1 Muda wa kazi 14
18.2 Anuani 14

DIBAJI

Ninayo furaha kuwasilisha mkataba wa huduma kwa mteja wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mbeya (Mbeya UWSA).

Mkataba huu wa huduma kwa mteja ni maafikiano kati ya Mbeya UWSA na wateja wake, ambao ni wadau wakuu wa huduma za majisafi na usafi wa mazingira. Mkataba huu umeorodhesha wadau wakuu wa Mbeya UWSA, huduma zitolewazo na viwango vya ubora vya utoaji huduma ambavyo wateja wanavitarajia. Aidha, mkataba huu unaonesha haki na wajibu kwa mtoa huduma (Mbeya UWSA) na mpokea huduma (Mteja).

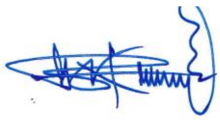
Mkataba huu umeandaliwa kwa kuzingatia mwongozo wa mwaka 2013 uliotolewa na Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora ambao ulizitaka Taasisi zote za Umma kuwa na mikataba ya huduma kwa mteja ili huduma zitolewazo ziwe bora zaidi.

Katika mikataba iliyotangulia, Mamlaka iliahidi itaendelea kuboresha mikataba hiyo kulingana na mahitaji ya utoaji wa huduma yanayozingatia mabadiliko ya kisheria, kisera, kiuchumi, kijamii na kiteknolojia.

Kutokana na changamoto za kihuduma zinazoendelea kujitokeza na maoni toka kwa wadau, Mamlaka imeona ni wakati muafaka kuhuisha mkataba wa huduma kwa mteja kwa kuzingatia mazingira yaliyopo.

Mamlaka inaahidi na kuwahakikishia wateja kuwa ipo tayari kutoa huduma kwa viwango vyenye ubora wa hali ya juu ili kufikia matarajio ya mteja. Mamlaka itaendelea kutathimini utendaji wake wa kila siku ili kutoa huduma inayokidhi viwango vya kitaifa na kimataifa. Mbeya UWSA inatarajia kupokea mrejesho kutoka kwa wateja kupitia pongezi, maoni, malalamiko au neno la kuonesha hisia juu ya namna wanavyopokea huduma zitolewazo.

Watumishi wa Mbeya UWSA wataendelea kutoa huduma bora ili kukidhi matarajio ya wadau. Ninawasihi watumishi wa Mbeya UWSA kuzingatia matakwa ya mkataba huu wa huduma kwa mteja ili kuhakikisha kwamba huduma zinazotolewa zinakidhi matarajio ya wateja.



CPA. Gilbert K. Kayange
Mkurugenzi Mtendaji

1. DIRA, DHIMA NA MISINGI YA UTENDAJI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mbeya ilianzishwa mwezi Januari, 1998 kwa sheria Na. 8 ya Maji ya mwaka 1997, Kifungu 3 (1) ikiwa daraja B. Mwezi Julai 2001 ilipandishwa kuwa daraja A baada ya kuwa na uwezo wa kugharamia shughuli zote za uendeshaji, matengenezo na kuchangia uwekezaji kwenye upanuzi wa miundombinu ya huduma.

Mamlaka ilianzishwa kwa misingi ya kutoa huduma ya majisafi na usafi wa mazingira kwa misingi ya kibiashara, msisitizo ukiwa ni kudhibiti matumizi ya maji kwa kufunga dira (mita) na kuhamasisha wateja kutumia maji kwa uangalifu ili huduma iwafikie wakazi wengi zaidi na kuwa endelevu.

1.1 Dira (Vision)

Kuwa Mamlaka bora kwa kutoa huduma bora na endelevu ya majisafi na usafi wa mazingira.

1.2 Dhima (Mission)

Kutoa huduma bora na endelevu ya majisafi na usafi wa mazingira kwa viwango vya kitaifa na kimataifa na kwa bei himilivu.

1.3 Kaulimbiu (Motto)

''Maji kwa Uhai''

1.4 Misingi ya utendaji (core values)

Katika utoaji huduma kwa wananchi Mbeya UWSA inazingatia misingi ya utoaji huduma ifuatayo:-

a) Kufanya kazi kwa ushirikiano.
b) Kutoa huduma kwa uwazi na weledi.
c) Kufanya kazi kwa ufanisi na kujituma.
d) Kutoa huduma kwa uaminifu na uadilifu.
e) Kuwajibikaji na kufanya kazi kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na miongozo iliyopo.
f) Kutoa huduma bila ubaguzi.
g) Kuwa wabunifu ili kuboresha mifumo na taratibu za utoaji huduma kwa mteja.

2.0 MAJUKUMU YA MAMLAKA

Kazi na majukumu ya Mbeya UWSA kwa mujibu Kifungu cha 20 cha Sheria Na. 5 ya Huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira ya mwaka 2019 ni kama ifuatavyo:-

a) Kusambaza huduma ya majisafi na usafi wa mazingira kwa mujibu wa

Sheria Na. 5 ya Huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira na sheria zinazohusiana na menejimenti ya rasilimali za maji, ubora wa maji na mazingira.

b) Kuhakikisha kwamba inawapatia wateja wake majisafi na salama katika viwango vinavyokubalika na inatoa huduma ya majisafi na usafi wa mazingira katika mazingira yaliyo salama na endelevu.
c) Kuhakikisha kuwa ina ajiri watumishi wenye sifa zinazostahili na waadilifu, wenye juhudi ya kazi na wanaojituma.
d) Kuwahamasisha wateja wake juu ya utumiaji bora wa maji na utunzaji wa rasilimali za maji.
e) Kuendeleza na kutunza miundombinu ya majisafi na majitaka iliyopo.
f) Kuhakikisha kuwa inakusanya mapato kutoka kwa wateja wake kama ilivyopanga kwa ajili ya uendeshaji na udumishaji wa huduma za majisafi na usafi wa mazingira.
g) Kuendelea kusambaza huduma ya maji kwa matumizi yaliyoainishwa kisheria na kuhakikisha kuwa maji yanatibiwa na kukidhi ubora na viwango kama itakavyoainishwa kwa mujibu wa sheria na taratibu.
h) Kuhifadhi na kuendeleza vyanzo vya maji kwa kushirikiana na wadau.
i) Kuishauri Serikali juu ya miundo ya sera, miongozo na sheria kuhusiana na huduma ya majisafi na usafi wa mazingira.
j) Kupanga na kutekeleza miradi mipya ya majisafi na usafi wa mazingira.
k) Kuelimisha na kuipatia taarifa jamii kuhusiana na usalama wa maji, uhifadhi wa maji, usafi wa mazingira na mengine yanayohusiana na hayo.
l) Kuelimisha na kuipatia taarifa jamii kuhusiana na usalama wa maji, uhifadhi wa maji, usafi wa mazingira na mengine yanayohusiana na hayo.
m) Kupendekeza viwango vya malipo ya huduma ya majisafi na usafi wa mazingira kwa EWURA.
n) Kuingia mikataba au makubaliano ambayo Bodi ya Wakurugenzi imejiridhisha kuwa ni ya manufaa kwa Mamlaka na kuiidhinisha kwa mujibu wa Sheria.

3.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu ni kuwajulisha wateja na wadau kuhusu huduma zitolewazo na Mbeya UWSA, viwango vya ubora na namna huduma hizo zinavyotolewa. Aidha, mkataba unaonesha jinsi Mamlaka ilivyo tayari kukidhi matarajio ya wateja na kwa upande mwingine mkataba unaonesha wajibu wa mteja ili kuwezesha utoaji wa huduma bora. Vilevile, mkataba umeonesha mfumo wa kupokea na kushughulikia mrejesho wa huduma kutoka kwa wateja.

4.0 UENDESHAJI NA USIMAMIZI WA MAMLAKA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mbeya inasimamiwa na Bodi ya Wakurugenzi kumi (10) wanaoteuliwa na Waziri mwenye dhamana ya maji kwa

kushauriana na uongozi wa Mkoa kuwakilisha makundi ya mbalimbali ya watumiaji wa huduma za majisafi na usafi wa mazingira kama ifuatavyo:-

(a) Mwenyekiti wa Bodi
(b) Mwakilishi wa watumiaji maji wakubwa
(c) Mwakilishi wa watumiaji maji majumbani
(d) Mwakilishi wa wafanyabiashara
(e) Mwakilishi wa Madiwani wa Halmashauri ya Jiji
(f) Mwakilishi wa wanawake
(g) Mwakilishi wa Serikali Mkoa
(h) Mwakilishi wa Wizara ya Maji
(i) Mwakilishi wa Halmashauri ya Jiji la Mbeya
(j) Mkurugenzi Mtendaji wa Mamlaka

6.0 WATEJA MAMLAKA

Makundi ya wateja wa Mamlaka ni kama yafuatayo:-

a) Wateja wa Majumbani
b) Wateja wa Taasisi
c) Wateja wa Biashara
d) Wateja wa Viwanda
e) Wateja wa Magati
f) Wateja wa Boza

7.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA MAMLAKA

Huduma zitolewazo ni usambazaji wa majisafi na usafi wa mazingira kwa wakazi waliopo katika eneo la Jiji la Mbeya na Mji mdogo wa Mbalizi.

8.0 VIWANGO NA MUDA WA KUTOA HUDUMA

Eneo hili linaainisha viwango muhimu vya huduma ambavyo wateja wanatarajia kutoka Mbeya UWSA. Viwango hivi vinaonesha jinsi huduma zitakavyotolewa kwa kushirikiana na wateja, ubora wa huduma na muda unaotakiwa kama ifuatavyo:-

8.1 Mawasiliano ya jumla

Na.	Huduma	Muda wa kutoa huduma
i.	Kupokea simu	Ndani ya miito mitano ya simu
ii.	Kukiri kupokea na kujibu barua zilizowasilishwa kwa maandishi	Ndani ya siku tano za kazi toka kupokea barua
iii.	Kukiri kupokea barua pepe za Ofisi	Ndani ya saa ishirini na nne
iv.	Kujibu maulizo ya wanahabari na wadau wengine	Ndani ya siku tano za kazi tangu siku ya kupokea maulizo

8.2 Ubora wa maji

Mbeya UWSA itaendelea kuhakikisha kwamba maji yanayosambazwa kwa wateja yanakidhi viwango vya ubora wa maji kwa matumizi ya binadamu kwa kuzingatia vigezo na taratibu zifuatazo:-

8.2.1 Kufanya uchunguzi wa kimaabara wa majisafi

Mbeya UWSA itaendelea kuchukua sampuli za maji katika vyanzo vya maji, vituo vya kusafisha na kutibu maji, matanki ya kuhifadhi maji, mabomba ya kusambazia maji na magati kwa kuzingatia miongozo ya ubora wa maji (Water Quality Monitoring Guidelines). Sampuli hizo zitafanyiwa uchunguzi wa kimaabara ili kuona kama maji yanayosambazwa kwa walaji yanakidhi viwango vya ubora wa maji kwa matumizi ya binadamu kwa mujibu wa Shirika la Viwango Tanzania (TBS), Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) na Taasisi nyingine zinazodhibiti ubora wa maji nchini.

8.2.1 Kuzingatia mgandamizo sahihi wa maji kwenye mabomba

Mbeya UWSA itaendelea kuhakikisha kuwa kiwango cha mgandamizo wa maji kitakuwa kati ya mita 10 hadi 20 (1-2 bars) ili kuwezesha wateja kupata maji ya kutosha na kudhibiti mivujo.

8.2.2 Ubora wa huduma za usafi wa mazingira

Mbeya UWSA itaendelea kuhakikisha huduma za usafi wa mazingira zinakidhi ubora kwa mujibu wa Shirika la Viwango Tanzania (TBS) na kwa mujibu wa matakwa ya EWURA. Aidha, Mamlaka itadhibiti uvujaji na utitirishaji wa majitaka kwenye mazingira na makazi ndani ya saa ishirini na nne tangu kubaini uvujaji huo.

8.3 Usimamizi wa dira za maji

Mbeya UWSA itaendelea kuhakikisha wateja wanafungiwa dira za maji zinazofanya kazi kwa ufanisi. Endapo kutakuwa na haja ya kubadilisha dira ya mteja kutokana na ubovu, dira kutofanyakazi kwa ufanisi n.k, mteja atataarifiwa juu ya azima hiyo au mteja ataitaarifu Mbeya UWSA ambapo dira ya maji itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku 15 za kazi tangu kupokea taarifa ya ubovu.

8.4 Uhakika wa huduma ya maji na taarifa kwa wateja

Mbeya UWSA itaendelea kutoa huduma ya maji kwa uhakika. Endapo kutajitokeza dharula ya ukosefu wa huduma ya maji wateja watajulishwa ndani ya saa 12. Aidha, kwa shughuli zilizopangwa zinazoingilia upatikanaji wa huduma wateja watajulishwa ndani ya saa 24 kwa utaratibu ufuatao:-

a) Angalau ndani ya saa 24 kabla ya kutekeleza katizo la huduma ya maji endapo tatizo 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 itachukua kati ya muda wa saa 1 hadi saa 5 bila huduma ya maji.
c) Wateja wataendelea kufahamishwa kwa kuombwa radhi endapo Mbeya UWSA haitaweza kukamilisha matengenezo zaidi ya muda uliotajwa

kwenye kipengele (a) na (b) hapo juu.

d) Mbeya UWSA itahakikisha wateja ambao ni walengwa watakaoathirika na taarifa juu ya katizo lililobainishwa katika kipengele cha (a) hapo juu wanataarifiwa kikamilifu.

Mbeya UWSA itawataarifu wateja juu ya katizo la huduma ya maji kwa kuzingatia muda uliotajwa kwa lengo la kuwapa fursa wateja waweze kuchota na kuhifadhi maji ya kutosha ikiwa ni akiba ya matumizi katika kipindi cha matengenezo ya miundombinu husika.

9.0 NJIA ITAKAYOTUMIKA KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Mbeya UWSA itachagua njia muafaka ya kufanya mawasiliano kwa wateja kwa kuwapatia taarifa husika kwa kutumia tovuti, barua pepe, ujumbe mfupi wa simu, barua, gari la matangazo lenye kipaza sauti, vyombo vya habari na mitandao ya kijamii.

10.0 HAKI ZA MTEJA

a) Kuunganishiwa huduma ya majisafi baada ya kukamilisha taratibu zote za maunganisho mapya ya majisafi ndani ya siku saba za kazi.
b) Kuunganishiwa huduma ya majitaka baada ya kukamilisha taratibu zote za maunganisho mapya ya majitaka ndani ya siku saba za kazi.
c) Kurejeshewa huduma ya maji katika muda wa saa 24 baada ya kulipia deni na ada na kurejesha huduma.
d) Kubadilishiwa mita ya maji ndani ya siku 30 baada ya taarifa ya hitilafu kutolewa.
e) Kusomewa dira ya maji kila mwezi.
f) Kupitia na kukata rufaa juu ya kutoridhishwa na uamuzi au huduma iliyotolewa.
g) Kuwasilisha malalamiko kwa mtoa huduma.
h) Kutunziwa siri katika mahusiano ya utoaji huduma.
i) Kupata taarifa ya mwenendo wa akaunti yake.
j) Kushauri njia bora ya kuongeza ufanisi kwenye utoaji huduma.
k) Kusikilizwa na kupatiwa huduma kwa kadri ya taratibu zilizowekwa.
l) Kupewa mrejesho wa uchunguzi wa malalamiko yake.
m) Kupatiwa huduma kwa weledi na uadilifu.
n) Kupewa taarifa muhimu na sahihi kwa wakati.
o) Kushiriki na kutoa maoni wakati wa mabadiliko ya bei za maji.
p) Kuelimishwa na kueleweshwa juu ya masuala ya kihuduma ikiwa ni pamoja na namna ya kusoma mita, gharama za huduma na bei za maji.
q) Kushtaki au kushtakiwa.

11.0 WAJIBU WA MTEJA

a) Mteja atawajibika kulipa ankara ya maji ndani ya siku 14 tangu kufikishiwa ankara yake.
b) Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaomhudumia.

c) Kutoshawishi watumishi ili ahudumiwe kwa upendeleo.
d) Kuhudhuria mikutano au miadi kwa muda uliopangwa.
e) Kutoa taarifa sahihi zinazotakiwa na mtoa huduma kwa mujibu wa Sheria
f) Kuzingatia maelekezo halali yanayotolewa na Mbeya UWSA.
g) Kutoa mrejesho juu ya huduma za Mamlaka pale ambapo matarajio hayajakidhiwa kwa muda muafaka bila woga wala kisasi.
h) Kutoa taarifa ya mabomba ya maji yanayovuja kwenye eneo lake na maeneo mengine.
i) Kutoa taarifa kwa Mamlaka juu ya vitendo vyovyote vinavyohatarisha usafi na usalama wa maji.
j) Kuzuia wizi wa maji na uharibifu wa miundombinu Mamlaka.
k) Kutoa taarifa kwa Mamlaka juu ya mtumishi asiyezingatia maadili ya utumishi wa umma wakati wa utekelezaji wa majukumu yake.
l) Kuhakikisha usalama wa dira ya maji wakati wote.
m) Kufuatilia ankara yake ya maji kila mwezi.

12.0 HAKI NA WAJIBU WA MBEYA UWSA

Wakati wote wa utekelezaji wa majukumu yake ya kila siku ya kutoa huduma kwa wananchi/wadau, MBEYA UWSA itakuwa na haki na wajibu kama kama ifuatavyo:

12.1 Haki za Mbeya UWSA

a) Kupewa ushirikiano na mteja wakati wa kutekeleza majukumu yake.
b) Kushtaki au kushtakiwa.
c) Kulipwa malipo halali kutokana na huduma iliyotolewa kwa mteja.
d) Kusitisha huduma kwa mteja asiyetimiza wajibu wake.
e) Kusoma dira ya maji kwa mteja kila mwezi.
f) Kufanya ukaguzi na matengenezo ya miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira katika eneo la mteja.
g) Kupata taarifa zozote zitakazohitajika kuhusiana na huduma itolewayo kutoka kwa mteja.

12.2 Wajibu wa Mbeya UWSA

a) Kutoa huduma ya majisafi yaliyo salama, yakutosha na kwa wakati wote.
b) Kutoa huduma ya usafi wa mazingira kwa wateja katika hali ya usalama.
c) Kukusanya maduhuli yanayotokana na huduma za majisafi, usafi wa mazingira na ada mbalimbali zinazotokana na huduma zitolewazo.
d) Kushirikiana na wadau katika utunzaji wa mazingira na vyanzo vya

maji.

e) Kutoa huduma bora kwa uadilifu na weledi.
f) Kutoa taarifa sahihi kwa mteja.
g) Kushughulikia malalalamiko ya mteja kwa wakati na kutoa mrejesho.
h) Kuzingatia Sheria, Kanuni na taratibu wakati wa kutekeleza majukumu.
i) Kuwa tayari kupokea maoni ya ushauri kutoka kwa mteja juu ya kuboresha huduma itolewayo.
j) Kuwa na mipango ya maendeleo ya kuboresha huduma ya majisafi na usafi wa mazingira.
k) Kutoa elimu na kutekeleza kikamilifu makubaliano ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja.
l) Kushirikiana na uongozi wa Serikali za Mitaa na wadau katika kutoa huduma kwa jamii.

13.0 UTOAJI WA HUDUMA KWA WATEJA WASIOJIWEZA /MAZINGIRA MAGUMU

Mbeya UWSA itaendelea kuhakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wasiojiweza kama vile walemavu na wazee kwa kuzingatia vigezo maalumu.

14.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA

Mbeya UWSA inatarajia kupata mrejesho toka kwa wateja kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma zake. Mrejesho huo unaweza ukatumwa kupitia mawasiliano yaliyotajwa katika kipengele Na.18.2 cha Mkataba huu.

Njia zifuatazo zitatumika kupata mrejesho wa utoaji huduma toka kwa wateja na wadau:-

14.1 Maoni

Mteja ana uhuru wa kutoa maoni yake kwa lengo la kuishauri Mbeya UWSA ili iweze kuboresha zaidi utendaji wa kazi. Maoni yanaweza kuwasilishwa kwa Mkurugezi Mtendaji wa Mbeya UWSA kwa njia ya barua, baruapepe, kupiga simu, nukushi au kwa njia yoyote inayofaa.

14.2 Pongezi

Endapo mteja ataridhika na kufurahia huduma zitolewazo na Mbeya UWSA anaweza kuwasilisha pongezi zake kwa Mkurugezi Mtendaji. Aidha, Mbeya UWSA itatoa pongezi kwa wateja wanaowajibika kwa kiwango cha juu.

14.3 Malalamiko

Mteja ana haki ya kutoa malalamiko na kuhoji jambo lolote la kiutendaji kwa lengo la kupata ufafanuzi, suluhisho au ufumbuzi kwa kufika Ofisi za Mamlaka au kwa kutuma lalamiko kwa njia ya simu, Sanduku la maoni, kwa

maandishi au kujaza fomu maalumu, dawati la malalamiko ya wateja, Malalamiko yatapokelewa kwenye fomu maalum na kusajiliwa kwa kuzingatia taarifa za mteja kama ifuatavyo:-

i. Jina la mteja.
ii. Namba ya akaunti.
iii. Eneo na namba ya simu ya mteja.
iv. Hoja au msingi wa lalamiko.
v. Mtumishi atakayeshughulikia lalamiko.
vi. Hatua za ufumbuzi zitakazochukuliwa.
vii. Muda wa kukamilisha ufumbuzi.
viii. Majibu/ufumbuzi kwa mlalamikaji.
ix. Taarifa nyingine yoyote inayomhusu mteja ambayo itaisaidia. Mbeya UWSA kuwa na kumbukumbu sahihi za mteja.

15.0 KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO:

Inapotokea mteja hakuridhika na huduma na jinsi malalamiko yake yalivyoshughulikiwa yuko huru kukata rufaa kwa Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma ya Nishati ya Maji (EWURA). kwa anuani ifuatayo:

JINA	ANUANI NA SIMU
Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma ya Nishati na Maji (EWURA), Nyanda za juu kusini	S.L.P. 2245, Mbeya. Simu: 255252957328/9 Faksi: 255 252957330.

16.0 TATHIMINI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mkataba huu wa huduma kwa mteja utafanyiwa tathimini kila baada ya miaka mitatu au wakati wowote itakapolazimu kwa kuzingatia masuala yafuatayo:-

a) Mrejesho kutoka kwa wateja na wadau
b) Mabadiliko katika Mpango Mkakati
c) Mabadiliko katika utaratibu wa utoaji huduma
d) Mabadiliko katika sheria zinazosimamia sekta ya maji
e) Tathmini ya utendaji dhidi ya viwango vya huduma
f) Mabadiliko katika wasifu, mahitaji na vipaumbele vya mteja

17.0 KANUNI ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA (UBORA WA HUDUMA)

Jedwali Na. 17: Fidia kutokana na kushindwa kufikia malengo ya ubora wa huduma

Na.	Mtazamo	Maelezo	Lengo la ubora wa huduma	Fidia ya msingi (Sh.)	Fidia ya ziada kwa kuchelewa (Sh.)
1.	Kupata huduma ya maji	Kuunganishi wa huduma ya majisafi na usafi wa mazingira	Huduma inaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi saba (7) baada ya Mteja kulipia gharama na ada za kuunganisha huduma	15,000	5,000 kwa siku
2.	Dira za maji – 1	Kurekebisha au kubadilisha dira zenye matatizo	Dira ya Maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 30 tangu kupokea taarifa ya ubovu.	15,000	5,000 kwa siku
	Dira za maji – 2	Usomaji wa dira za maji	Usomaji wa dira utafanyika kila mwezi endapo dira itafikiwa.	15,000	5,000 kwa siku
3.	Usitishaji wa huduma	Usitishaji wa huduma kimakosa	Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma kimakosa.	100,000	5,000 kwa siku

Na.	Mtazamo	Maelezo	Lengo la ubora wa huduma	Fidia ya msingi (Sh.)	Fidia ya ziada kwa kuchelewa (Sh.)
4.	Urejeshaji wa huduma	Urejeshwaji wa huduma ya maji baada ya kulipa deni	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni	30,000	5,000 kwa siku
5.	Malalamiko	Majibu kwa malalamiko yanayohusu ankara	Malalamiko yanayohusu ankara za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu tarehe ya kupokelewa kwa Malalamiko	30,000	5,000 kwa siku
6.	Afya na Usalama	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka-mafuriko ya ndani	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa Mamlaka ya maji kufurika na kuingia ndani ya nyumba ya mteja	50,000	20,000 kwa siku
	Afya na Usalama	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka-mafuriko ya nje	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa Mamlaka ya maji kufurika na kuingia kwenye ardhi au mali ya Mteja	30,000	20,000 kwa siku

18.0 ANUANI ZETU NA MUDA WA KAZI:

18.1 Muda wa kazi

a) Jumatatu hadi Ijumaa: Kuanzia saa 01:30 asubuhi hadi saa 10:30 jioni.

b) Jumamosi kuanzia saa 02:00 asubuhi hadi saa 06:00 mchana kwa ofisi za huduma kwa wateja.

c) Muda wowote iwapo patatokea dharula.

18.2 Anuani

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Mbeya,
Barabara ya Sabasaba, eneo la Sinde,
S.L.P. 2932,
Simu: 255-(0) 25 254298
Nukushi: 255-25 259492
Simu ya bure: 0800110088
MBEYA.
Barua pepe: md@mbeyauwsa.go.tz
Tovuti: www.mbeyauwsa.go.tz