THE REPUBLIC UNITED OF TANZANIA
MINISTRY OF WATER

NJOMBE URBAN WATER SUPPLY AND SANITATION AUTHORITY
Website :-www.njuwasa.go.tz
Email :- info@njuwasa.go.tz
P.O.BOX 81, NJOMBE, PHONE NO.0800712323

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
(CLIENT SERVICE CHARTER)

Contents

ORODHA YA VIFUPISHO ii

DIBAJI iii

1.0 UTANGULIZI 1

1.1 MADHUMUNI YA MKATABA 1

1.2 ENEO LA HUDUMA 1

1.3 DIRA NA DHIMA 1

1.3.1 Dira 1

1.3.2 Dhima 1

1.4 Maadili ya Msingi 2

2.0 HUDUMA ZITOLEWAZO 2

3.0 AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA 2

4.0 VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA 3

4.0.1 BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA 3

5.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA 4

5.1 HAKI ZA MAMLAKA 4

5.2 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA 5

5.3 HAKI ZA WATEJA 5

5.4 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI 5

6.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 5

6.1 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA 6

6.2 UFUATILIAJI 6

6.3 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 7

7.0 MAPITIO YA MKATABA 7

8.0 MAWASILIANO 7

8.1 SAA ZA KAZI 7

ORODHA YA VIFUPISHO

- Mamlaka -Mamlaka ya maji safi na usafi wa Mazingira Mjini Njombe.

- Mteja -Ni mtu binafsi au taasisi inapotafuta na kupewa huduma na Taasisi ya umma.

- Maduhuli -Mapato ya maji.
- Wadau - Hawa ni watu au taasisi za umma au binafsi wenye/zenye maslahi fulani na utendaji wa taasisi fulani ya umma. Wadau mara nyingi hawahusiki moja kwa moja katika kupokea huduma kutoka katika taasisi hizo, bali wanapenda kuwepo ufanisi wa kiutendaji katika taasisi hizo ili kuboresha huduma zitolewazo kwa jamii. Mfano wa wadau ni wanasiasa na vyama vya siasa, mashirika yasiyo ya kiserikali,wafadhili.
- Mazingira -Mazingira yanayozunguka miundombinu ya maji

- Miundombinu ya maji –Mtego wa maji, mabomba ya maji, matenki, vyanzo vya maji.

- Vyanzo vya maji – ni eneo ambapo maji huchukuliwa na kukusanywa kwenye tegeo na kusafirishwa kuelekea kwenye matanki ya Kuhifadhia maji Kwa ajili ya kusambazwa

DIBAJI

Mkataba wa huduma kwa Mteja ni mapatano ya kijamii yaliyowekwa kati ya anayetoa huduma (Mamlaka) na anayepokea huduma hizo (Mteja).

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

Dhana na utekelezaji wa makubaliano ya huduma hii, imekuwa ikipata msukumo mkubwa kote nchini hasa katika kipindi cha miaka kumi iliyopita kwa kuhamasisha Wateja kuhusu upatikanaji wa **Ubora wa huduma** zitolewazo.

Mamlaka ya Majisafi na usafi wa mazingira Njombe 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 majisafi na salama kwa wakazi wote wa Mji wa Njombe, 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 wa usimamizi endelevu katika utoaji wa huduma bora kwa wateja wake.

Ili kuweza kufanya kazi vema inabidi Makubaliano haya yawe **hati hai** inayotokana na maelewano mazuri ya kikazi tunayotarajia kuyajenga kati **yetu, Wateja** na **Wadau.**

Inj. John .F. Mtyauli
MKURUGENZI MTENDAJI
NJUWASA

Tarehe ...08/12/2021...

1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Njombe imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Njombe, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Njombe inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji.

Mkataba huu ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Njombe, 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 kuwasilisha malalamiko iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa. Pia Mkataba unaeleza taratibu za kupata fidia pale inapothibitika kuwa mteja anapata huduma chini ya viwango vilivyokubalika. Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni chombo ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, Mamlaka na wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayojitokeza yatumike katika kuufanyia mapitio na marekebisho kwa ajili ya kuongeza ufanisi wa utoaji huduma. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja yatafanyika kwa kuwashirikisha watejana wadau wengine kwa kuzingatia uzoefu uliopatikana kwenye utekelezaji wake. Aidha, Mkataba huu utakuwa ukipitiwa kila baada ya miaka mitatu ili kuboresha huduma kwa wateja.

1.1 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kumwezesha mteja kujua huduma zinazotolewa na viwango vya huduma hizo. Mkataba pia unaelezea muda ambao Mamlaka itatumia kutoa huduma namajukumu au wajibu wa mteja katika kupata huduma husika. Aidha, Mkataba unaelezea namna mteja atakavyotoa maoni ikiwa ni pamoja na jinsi ambavyo atawasilisha malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na Mamlaka.

1.2 ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Njombe ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 2012 na inafanya kazi kwa mujibu wa Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019.

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Njombe linajumuisha Kata ya Njombe Mjini, Kata ya Ramadhani na kata ya Mjimwema.

1.3 DIRA NA DHIMA

1.3.1 Dira

Kuwa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa mazingira iliyo bora kuliko zote nchini katika huduma ya Majisafi na usafi wa Mazingira hadi kufikia 2028.

1.3.2 Dhima

Kutoa huduma ya Majisafi na usafi wa Mazingira inayotosheleza mahitaji ya jamii katika Mji wa Njombe.

1.4 Maadili ya Msingi

Katika kutoa huduma na utendaji kazi kwa ujumla Mamlaka itazingatia yafuatayo

- Kufanya kazi katika timu.
- Kufanya kazi kwa uwazi.
- Kufanya kazi kwa bidii.
- Uadilifu na
- Ubunifu

2.0 HUDUMA ZITOLEWAZO

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

(i) Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi.
(ii) Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu.
(iii) Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati.
(iv) Kubadirisha dira mbovu au chakavu kwa wakati baada ya kuripotiwa
(v) Kusafisha dira za maji zilizoziba ili ziendelee kupitisha maji.
(vi) Kurejesha huduma ya maji baada ya deni kulipwa pale Mamlaka inapokuwa imesitisha huduma ya maji kwa sababu ya kuwa na deni.

Ili kuunganishiwa huduma ya majisafi, mteja atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:

(i) Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi.
(ii) Fundi msimamizi wa eneo (surveyor) atafika eneo ambalo mteja anahitaji kuunganishiwa huduma ya maji kwa ajili ya kufanya survey
(iii) Surveyor ataleta vipimo kwa ajili ya kupata makadirio ya 20% ya gharama zote ambayo ni ada ya maunganisho mapya ya maji
(iv) Mteja atapewa 20% ya makadirio ya gharama zote ikiwa ni ada ya maunganisho mapya ya maji ili kufanya malipo
(v.) Baada ya kufanya malipo, mteja atapewa risiti na form ya vifaa
(vi) Mteja atatoa taaarifa kama amekamilisha kununua vifaa na kuchimba mtaro
(vii) Fundi atakwenda kumuunganishia mteja huduma ya maji safi.
(viii) Mteja ataanza kupata huduma ya maji na kulipia ankara ya maji kwa kila mwezi.

3.0 AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

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

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

4.0 VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA

Mamlaka itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wake kwa mujibu wa 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 mteja kama ilivyo kwenye **Kiambatisho Na. 2**.

4.0.1 BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

Mamlaka itatoza wateja wake bei za huduma za maji na usafi wa mazingira zilizoidhinishwa na EWURA kama ilivyo kwenye **Jedwali Na. 1** hapa chini na kama itakavyoelekezwa vinginevyo na EWURA.

Jedwali Na. 1: Bei za Huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizoidhinishwa na EWURA

Bei za maji za sasa

Kundi la Wateja	**Matumizi**	**Bei zilizoidhinishwa**			
		2018/19	**2019/20**	**2020/21**	**2021/22**
Majumbani	0-5 uniti	900	1,460	1,680	1,740
	6-10uniti	980	1,590	1,830	1,900
	>11uniti	1,000	1,630	1,870	1,940
Taasisi	I-5uniti	1,000	1,630	1,870	1,940
	6-10uniti	1,100	1,790	2,060	2,130
	>10uniti	1,150	1,870	2,150	2,230
Biashara		1,100	1,790	2,060	2,130
Viwanda		1,100	1,790	2,060	2,130
Kioski		1,000	1,500	1,500	1,500
Wastani wa uwiano		995	1,616	1,859	1,927

Ada ya sasa na iliyoidhinishwa ya maunganisho ya maji safi (shilingi/maunganisho)

Kundi la Wateja		Ada zilizoidhinishwa
	2018/19	2020/21 hadi 2021/22
Majumbani Taasisi Biashara Viwanda	Asilimia 20 ya vifaa ya maunganisho mapya na nguvu kazi kama ilivyoidhinishwa katika kanuni za Maji za Mwaka 2013	Asilimia 20 ya vifaa ya maunganisho mapya na nguvu kazi kama ilivyoidhinishwa katika kanuni za Maji za Mwaka 2013

Ada ya sasa na iliyoidhinishwa ya kurejeshewa huduma ya maji baada ya kukatiwa (shilingi/kurejeshewa huduma)

Kundi la Wateja	Ada za sasa	Ada zilizoidhinishwa		
	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22
Majumbani	20,000	15,000	15,000	15,000
Taasisi	25,000	15,000	15,000	15,000
Biashara	25,000	15,000	15,000	15,000
Viwanda	25,000	15,000	15,000	15,000

5.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA

- Kutoa huduma bila upendeleo.
- Kutoa huduma kwa mujibu wa viwango vya ubora.
- Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kirahisi.
- Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha utoaji wa huduma ya maji.
- Kujenga mahusiano mazuri na wateja.
- Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na wateja.
- Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na mamlaka ya maji.
- Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa ankara za maji.
- 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.
- Kuzingatia kanuni zote za uendeshaji wa mamlaka za maji ikiwa ni pamoja na kutowakatia wateja huduma ya maji siku za sikukuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.

5.1 HAKI ZA MAMLAKA

- Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya maji na uondoaji wa majitaka
- Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada yakumpatia notisi/ankara).
- Kumshitaki Mteja au kushitakiwa na Mteja pale ambapo haki haijatendeka.

- Kutokubugudhiwa Mtumishi wa Mamlaka, Mteja au Wakala wa Mamlaka wakati wa kutoa huduma.

5.2 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA

(i) Kulipa ankara kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha hudumakwa wateja wake.
(ii) Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia.
(iii) Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.
(iv) Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifasahihi.
(v) Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira.
(vi) Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.
(vii) Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na majitaka.
(viii) Kutoa taarifa za uvujaji au upotevu wa Maji wa aina yoyote kwa Mamlaka.
(ix) Kutunza vifaa vya Mamlaka anavyotumia (Kama Mita za maji, mabomba n.k).
(x) Kutumia maji kwa uangalifu na kwa matumizi aliyoomba.
(xi) Kutofanya uunganishaji haramu katika mitandao ya majisafi.
(xii) Kutofanya uharibifu wa aina yoyote kwenye vyanzo vya maji.

5.3 HAKI ZA WATEJA

(i) Kupata huduma ya majisafi na uondoaji wa majitaka.
(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.
(vi) Kupata huduma bora na za uhakika za Majisafi na usafi wa mazingira na salama.
(vii) Kupata ufafanuzi na utatuzi kuhusu gharama za huduma za Majisafi na usafi wa mazingira.
(viii) Kushitaki Mamlaka pale ambapo kanuni na taratibu za kupatiwa huduma ya maji zinakiukwa.

5.4 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya M-pesa, HaloPesa, Tigo Pesa,Airtel Money, TTCL-Pesa na EzyPesa na Benki ya NMB.

6.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Njombe inapokea na kushughulikia malalamiko kuhusu 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 Sido Mkabala na uwanja wa sabasaba.
(ii) Kuandika barua pepe kupitia info@njuwasa.go.tz
(iii) Kupiga simu namba 0800712323 bure
(iv) Kwa kuandika barua na kufikisha kwenye Ofisi za Mamlaka za Maji.

6.1 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

- Afisa huduma kwa mteja atapokea malalamiko na kuandika kwenye kitabu cha malalamiko.
- Afisa huduma kwa mteja atampa taarifa fundi wa eneo husika ili alishughulikie lalamiko hilo.
- Fundi husika anaenda kulishughulikia tatizo hilo na kutoa mrejesho wa utekelezaji kwa Afisa huduma kwa mteja kupitia kitabu cha malalamiko.
- Afisa huduma kwa mteja atatoa mrejesho kwa mteja husika.

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 zilizoainishwakwenye Sheria ya EWURA Sura 414, na Kanuni za EWURA za kuandaa na kuwasilisha malalamiko.

6.2 UFUATILIAJI

Mamlaka itafanya mambo yafuatayo ili kujua ufikiwaji wa viwango vilivyokubalika.

- Mamlaka itahakikisha inasimamia sheria na misingi ya utoaji huduma kwa mteja kama sheria za maji EWURA inavyoelekeza kwa matokeo ya huduma bora.
- Mamlaka itahakikisha mteja analipia gharama za matumizi yake sahihi ya huduma ya maji kwa wakati kwa kumtaarifu mteja kuhusu ankara yake ya mwezi husika na ikiwa kuna madeni yaliyopo, ili kuhakikisha huduma inakuwa endelevu kwa mteja.
- Mamlaka itahakikisha inatoa huduma kwa wakati na kwa usahihi bila kujali hadhi ya mteja
- Mamlaka itahakikisha inatoa elimu kuhusu huduma ya maji, na kusikiliza maoni ya mteja katika kuboresha huduma za maji, kutoa ufafanuzi, utatuzi wa gharama za huduma ya maji kwa wateja, na namna ya kutunza vyanzo na mitandao ya maji.
- Mamlaka itahakikisha inatoa huduma kwa uwazi kwa kutoa taarifa sahihi na kwa wakati na kwa lugha inayoeleweka kirahisi kwa mteja, hali ya upatikanaji wa maji na huduma zote zinazotolewa na mamlaka.
- Mamlaka itahakikisha inajenga mahusiano mazuri na wateja, kwa kutatua changamoto za mteja kwa wakati na usahihi, kushiriki maswala ya kijamii, kutembelea wateja na kuona changamoto zinazowakabili.
- Mamlaka itapokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na wateja na kuhifadhi kwenye kitabu cha kumbukumbu kwaajili ya ufuatiliaji wa karibu.
- Mamlaka itahakikisha inawashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa ankara za maji, kwa kuwapa elimu kuhusu usomaji wa dira na uwandaaji wa ankara za maji.
- Mamlaka itahakikisha 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, kuzuia uchafuzi wa aina yoyote kwenye vyanzo vya maji, kubaini uunganishai haramu katika mitandao ya maji na kuongeza hali ya upatikanaji wa huduma ya maji kwa kushirikisha mamlaka na wadau husika.

- Mamlaka itazingatia kanuni zote za uendeshaji wa mamlaka za maji ikiwa ni pamoja na kutowakatia wateja huduma ya maji siku za sikukuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili,ili kufurahia huduma za maji.

6.3 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Katika kutoa taarifa mamlaka itashirikiana na vyombo vya habari vya ndani na nje ya taasisi mfano redio zilizopo ndani ya mkoa wa Njombe, na televisheni nje ya mkoa wa Njombe.

- Itatoa elimu mashuleni, na kwenye mikutano ya kijamii.
- Itashirikisha wadau wengine ikiwemo serikalia ya mkoa wa Njombe.
- Itaandaa majarida na vipeperushi kueleza huduma zitolewazo na mamlaka.
- Itatumia mitandao yake ya kijamii ya mamlaka katika kutoa taarifa, instagram na website ya mamlaka.
- Itatumia ujumbe mfupi kwenye simu ya mkononi.
- Itaandaa program au makala kuhusiana na hali ya huduma ilivyofikiwa na mamlaka.

7.0 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 yatakayoathirivipengele vya mkataba huu. Mkataba huu utaanza kutumika rasmi baada ya kupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi ya Mamlaka na kuidhinishwa na EWURA. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka katika utoaji wa huduma ya majisafi na usafi wa Mazingira.

8.0 MAWASILIANO

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

Anuani yetu kwa barua ni:

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira,
S.L.P 81,
Njombe

Simu: 0800712323
E-mail: info@njuwasa.go.tz
Kwa kufika Ofisi za Mamlaka ya maji zilizopo: Mtaa wa Sido Mkabala na uwanja wa sabasaba

8.1 SAA ZA KAZI

Ofisi iko wazi kuanzia saa 1.30 hadi 10.30 jioni Jumatatu hadi Ijumaa.

Kiambatisho Na 1: Viwango vya Huduma Wanavyostahili Kupata Wateja Kutoka Mamlaka ya Majisafi na Mazingira Njombe

Na.	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni (GN 846)	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Njombe
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji safi au majitaka	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi 7 baada ya mteja kulipia gharama na/au ada za kuunganishiwa huduma.	Mteja aunganishiwe maji ndani ya siku 7 mara tu baada ya malipo ya ada ya maunganisho ambayo ni 20% ya gharama zote zinazohusiana na maunganisho mapya ya maji, kununnua vifaa sambamba na kuchimba mtaro, hii ni kwa Mujibu wa sharia ya maji 2019.
2	Dira za Maji - 1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Dira ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 15 tangu kupokea taarifa ya ubovu.	Dira ya maji yenye matatizo inarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 7 tangu kupokea taarifa ya ubovu
3	Dira za Maji - 2	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa dira utafanyika angalau mara moja kwa kila mwezi ilimradi dira husika inaweza kufikika na mtoa huduma.	Usomaji wa dira unafanyika mara moja kwa mwezi.
4	Usitishaji wa huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma kimakosa.	Baada tu ya kugundua huduma ya maji imekatwa kimakosa kwa mteja asiyekuwa na deni, huduma hiyo itarejeshwa haraka iwezekanavyo yaani ndani ya saa 24.
5	Urejeshaji wa huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya muda	Huduma ya maji irejeshwe ndani ya masaa 24 baada tu ya

Na.	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni (GN 846)	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Njombe
			usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni.	kukamilisha malipo ya deni na ada ya kurudisha maji kwa Mteja aliyekuwa amesitishiwa huduma ya maji kwa sababu ya deni.
6	Malalamiko	Kushughulikia Malalamiko	Malalamiko yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko.	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupokea malalamiko, uchunguzi ukamilike na malalamiko yawe yametatuliwa.

Kiambatisho Na. 2: Viwango vya Fidia kwa Kushindwa Kutimiza Malengo Ndani yaMuda Uliokubalika kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)

NA.	Huduma	Maelezo	Lengo	Fidia Kianzio	Fidia Kwa Kuendelea Kuchelewa
1.	Kupata huduma	Kuunganishi wa huduma ya majisafi aumajitaka	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 dirambovu	Muda usiozidi siku 7 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
3.	Dira yaMaji -2	Usomaji wa Diraya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau maramoja kila baada ya mwezimmoja.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku

4.	Kusitisha huduma kimakos a	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24 baada yakukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	TZS 100,000	TZS 5,000 kwa siku.
5.	Kurejesh aHuduma	Kurejesha huduma ba adaya kulipia deni	Ndani ya masaa 24baada ya kulipa deni.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku.
6.	Malalamiko	Kushughul ikia malalamik o	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilis hauchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS .30,000	TZS .5,000 kwa siku.
7.	Afya na Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja.	TZS 50,000	TZS 20,000 kwa siku
8.	Afya na Usalama-2	Kufurika k wa mtandao wamajitaka nje	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	TZS 30,000	TZS 20,000 kwa siku.