MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJINI KISHAPU

MKURUGENZI MTENDAJI,
MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA,
S.L.P 37,
KISHAPU-SHINYANGA.
Simu :0753-657 629, 0621-897 773, 0767-605 596
Barua pepe: barua@kiwassa.go.tz

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

TAREHE 13.05.2022

YALIYOMO

.... Error! Bookmark not defined.

Dibaji 4

ORODHAYAVIFUPISHO 5

1.0 UTANGULIZI 5

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 5

3.0 ENEO LA HUDUMA 6

4.0 DIRA NA DHIMA 6

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO 7

6. 0 AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA 7

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA 9

8.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA 9

9.0 HAKI ZA MAMLAKA 10

10.0 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA 10

11.0 HAKI ZA WATEJA 10

12.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI 10

13.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 11

14.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA. 11

15.0 UFUATILIAJI 11

16.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 11

17.0 MAPITIO YA MKATABA 11

18.0 MAWASILIANO 12

19.0 SAA ZA KAZI 12

Kiambatanisho 1: Viwango vya Fidia kwa kushindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika. 12

Kiambatanisho 2: Muhutasari wa kikao cha wadau kilichojadili Rasimu ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja 13

DIBAJI

Mkataba wa huduma bora kwa mteja ni ahadi za kimaandishi kati ya **MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJINI KISHAPU** na **WATEJA WAKE**.Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Kishapu inatambua umuhimu wa kutumia mkataba wa huduma kwa mteja kama dhana ya kuleta mabadiliko chanya katika uwajibikaji wa watendaji wake kwa Umma.hatua hii ya Mamlaka Mjini Kishapu kuanzisha mabadiliko ya utendaji kupitia mkataba wa huduma bora kwa mteja, ina lengo la kuboresha huduma zetu kwa wateja. Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Kishapu ilipata hadhi ya kuwa Mamlaka kisheria tarehe **17/06/2005 kwa Tangazo la Serikali namba 168 katikaDaraja 'C'** na sasa inaendesha shughuli zake chini ya usimamizi wa **bodi ya RUWASA**.Mamlaka ina matarajio ya kutoa huduma bora kwa wakati muafaka kulingana na viwango vilivyowekwa.Mamlaka inawashauri wateja wake kuufahamu vizuri mkataba huu na kuutumia.

JAPHET JOEL LUKUPE

MKURUGENZI MTENDAJI

TAREHE 13.05.2022

SAINI.............

MKURUGENZI MTENDAJI MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA KISHAPU

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA - Energy and Water Utilities Regulatory Authority

RUWASA - Rural Water Supply and Sanitation Agency

KIWASSA - Kishapu Water Supply and Sanitation Authority

1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Kishapu 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 Kishapu, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Kishapu inavyofanyakazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla.Ni wajibu wa Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Kishapu 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 Kishapu,kwani mkataba huu umelenga kuboresha utendaji kazi,kuongeza uwajibikaji na uwazi katika kuwahudumia wateja. Aidha, Mkataba huu utakuwa ukipitiwa kila baada ya miaka mitatu ili kuboresha huduma kwa wateja.

Mkataba unaeleza namna ambavyo mteja atatoa mrejesho, ikiwa ni pamoja na namna ambavyo atatoa malalamiko iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa. Kwa ujumla, Mkataba wa Huduma kwa Wateja ni chombo ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, wafanyakazi wa Mamlakana wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Wateja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayojitokeza yatumike 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.

2.0 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.

3.0 ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Kishapu ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo 2005 na inafanyakazi kulingana na Sheria ya Usambazaji wa Majisafi na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019.

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Kishapu linajumuisha maeneo ya Mhunze, Kishapu, Isoso, Lubaga, Igaga A, Mwataga, Mwamagembe, Migunga na Mwanulu.

4.0 DIRA NA DHIMA

4.1 Dira

Kuwa Mamlaka Bora miongoni mwa Mamlaka za Wilaya Tanzania Bara.

4.2 Dhima

Mamlaka ya maji mjini Kishapu inadhamiria kutoa huduma ya majisafi, salama na yanayotosha wakati wote kwa bei nafuu zinazokubalika pamoja na usafi wa mazingira ili kuboresha afya na kukuza uchumi pamoja na huduma za jamii kwa wananchi wa Kishapu.

4.3 Maadili ya Msingi

i) Kufanya kazi zote kwa kuzingatia maadili ya kitaaluma.
ii) Kutoa huduma kwa uwazi na bila upendeleo wa mtu.
iii) Kufanya kazi kwa ushirikiano.
iv) Kufanya kazi kwa kuzingatia muda na mpango kazi
v) Kuzingatia ubora katika kutekeleza shughuli mbalimbali.
vi) Kutojihusisha katika masuala ya siasa katika kazi wala kuwashawishi Watumishi katika masuala ya siasa.
vii) Kuwa na uwajibikaji wa kazi.
viii) Kuhudhuria kazini kwa muda unaotakiwa na kutenda kazi kwa muda muafaka.
ix. Kujiheshimu na kuheshimiana.

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Kishapu ni;

(i) Kuwaunganishia wateja majisafi
(ii) Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa majitaka
(iii) Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu.
(iv) Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati.
(v) Uondoaji wa majitaka kwa kutumia magari kwa wateja ambao hawajaunganishwa kwenye mfumo wa majitaka.

4.1 Taratibu za Maunganisho Mapya ya Majisafi/ Majitaka

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 Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira iliyopo jengo la ofisi ya Meneja RUWASA wilaya ya Kishapu.

(ii) Mteja atapimiwa eneo lake kuonesha umbali kutoka bomba kubwa hadi kwenye eneo lake.

(iii) Baada ya kupimiwa eneo lake kujua umbali mteja atafanyiwa tathmini ya gharama zinazohitajika.
(iv) Mteja atatengenezewa namba ya malipo na kulipia.
(v) Mteja atafungiwa maji baada ya kuwa amelipia ndani ya siku saba za kazi.

6. 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)
vi. Maogesho ya vyombo vya usafiri.

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA

Mamlaka itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wake kwa kuzingatia viwango vya ubora wa huduma vinavyozingatia muda kama ifuatavyo kwenye jedwali1:

Jedwali 1: Viwango vya huduma wanavyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Majisafi na Mazingira Kishapu.

Na	Huduma	Maelezo	Lengo
1	Kupata huduma ya maji safi	Kuunganishiwa huduma ya maji safi/majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho.
2	DirayaMaji1	Kukarabati au kubadilishadira mbovu	Muda usiozidi siku 7 za kazi, kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.
3	DirayaMaji2	UsomajiwaDira yamaji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja.
4	Kusitisha Huduma	Usitishajiwa Hudumausio naushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wahudumahaukuwa na ushahidi sahihidi/umeafanyika kimakosa.
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko

7	Afya na Usalama 1	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo 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 jengo la wateja

Jedwali Na. 2: Bei za maji na Gharama za huduma ya majisafi zilizoidhinishwa na EWURA.

NA YA [illegible]ATEJA	MAJUMBANI	TAASISI/MASHIRIKA	BIASHARA	VILULA/VIOSK	MAOGESHO/CAR WASH	VIWANDA
[illegible]EI YA [illegible]AJI [illegible]TSHs./ [illegible]^3)	1,510	2,050	2,100	1,500	2,450	3,020

8.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA

i. Kutoa huduma bila upendeleo wala itikadi za kisiasa
ii. Kutoahudumaborazinazokubalikanaviwangovyaubora
iii. Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kirahisi.
iv. Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha huduma ya maji
v. Kujenga mahusiano mazuri na wateja.
vi. Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na wateja.
vii. Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na mamlaka ya maji.
viii. Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa ankara za maji.
ix. Kuhakikisha kuwa huduma ya maji inakuwa endelevu ikiwa ni pamoja na kutunza vyanzo vya maji, kuweka na kutekeleza mipango ya kuendeleza vyanzo vya maji na kutunza mazingira.
x. Kuzingatia kanuni zote za uendeshaji wa mamlaka za maji ikiwa ni pamoja na kutowakatia wateja huduma ya maji siku za sikukuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.
xi. Kutokuomba, kutokupokea wala kutoa rushwa.
xii. Kurekebisha miundombinu ya maji ya mteja iliyoharibika bila kutoza gharama za ufundi.
xiii. Kutunza kumbukumbu sahihi za matumizi ya maji na malipo yake ya kila mwezi kwa kila mteja.
xiv. Kusitisha huduma ya maji kwa mteja yeyote atakayekosa kulipia ankra yake kwa siku zaidi ya siku (30) tangu kupokea ankra.
xv. Kuwa na heshima na kauli nzuri kwa wateja.
xvi. Kupitia mkataba na kufanya marekebisho ya mkataba wa huduma kwa mteja kila baada ya miaka mitatu (3).

9.0 HAKI ZA MAMLAKA

i. Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya maji na majitaka
ii. Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada ya kumpatia ankara)
iii. Kufuatilia usomaji wa dira yake ya maji kila mwezi pamoja na ankra yake ya kila mwezi endapo haitamfikia kwa muda muafaka.
iv. Kutokutoa, kupokea wala kuomba rushwa kwa Watumishi.

10.0 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA

i. Kulipa Ankara kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake.
ii. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaowahudumia.
iii. Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka
iv. Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.
v. Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira.
vi. Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.
vii. Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na majitaka.

11.0 HAKI ZA WATEJA

i. Kupata huduma ya majisafi na salama.
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. Mteja anaweza kusoma dira yake mwenyewe iwapo atapenda kufanya hivyo.

12.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa Ankara zao za kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya M-pesa, Tigo pesa, Airtel Money, Halopesa au kulipa kupitia Benki ya NMB.

13.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Kishapu 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 Kishapu zilizopo katika jengo la Ofisi ya Meneja RUWASA Wilaya ya Kishapu.
ii. Kuandika barua pepe; ***barua@kiwassa.g.tz***
iii. Sanduku la posta,

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira,
S. L. P 37,
KISHAPU-SHINYANGA.

14.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA.

KIWASSA itapokea malalamiko kutoka kwa wateja wake na kuratibiwa kwenye kitabu cha kumbukumbu.Afisa husika atashughulikia malalamiko na kutoa majibu ndani ya siku tano (5) za kazi na yale yatakayohitaji maelezo Zaidi yatajibiwa ndani ya siku kumi na tano (15) za kazi.

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.

15.0 UFUATILIAJI

KIWASSA itafanya ufuatiliaji wa viwango vya huduma vilivyoahidiwa kupitia vikao vyake vya ndani kila mwezi na kila baada ya miezi mitatu (3) kutathimini malengo, mafanikio na changamoto na namna ya kukabiliana na changamoto hizo katika kutoa huduma ya maji kwa wateja wake.

16.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

KIWASSA inatoa taarifa juu ya viwango vilivyofikiwa katika kutoa huduma kwa wateja wake kwa kutoa taarifa kila mwezi kwa Mku wa Wilaya ya Kishapu na kutoa taarifa katika vikao vya maendeleo ya kata kila baada ya miezi mitatu (3).

17.0 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 yatakayoathiri vipengele vya mkatabahuu.

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.

18.0 MAWASILIANO

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

Anuani: ***Mkurugenzi Mtendaji,***
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Kishapu,
S. L. P 37,
KISHAPU-SHINYANGA.

Simu: **0753-657 629, 0621-897 773, 0767-605 596**
E-mail: *barua@kiwassa.go.tz*

19.0 SAA ZA KAZI

Masaa ya kazi ya Huduma za Mamlaka yanafanyika kuanzia **saa 7:40** asubuhi hadi **saa 3:30** alasiri katika siku za kazi.

20.0 VIAMBATANISHO

Kiambatanisho 1: Viwango vya Fidia kwa kushindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika.

NA.	HUDU-MA	MAELEZO	LENGO	FIDIA KI-ANZIO	FIDIAKWA KUENDELEA KUCHELEW
1	Kupata huduma	Kuunganishi wa huduma yamaji	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya Wateja kulipia gharama za maunganisho na/au ada.	TZS.10,000	TZS.5,000 kwa siku
2	Diraya Maji1	Kukarabati au kubadilish adira 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	Diraya Maji2	Usomaji wa Dira yamaji.	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	Usitishaji wa Huduma usiona 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	Kureje-sha Huduma	Kurejesha huduma baadaya kulipiadeni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	TZS.30,000	TZS.5, 00 0kwa siku.
6	Malala miko	Kushughuli kia malalamik o yasiyohusi anana Ankaraya	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	Malala-miko	Kushughul ikia Malalamiko yanayohusu Bili.	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzi tarehe ya kupokea Lalamiko.	TZS.30,000	TZS.5, 000 kwa siku.

8	Afya na Usalama1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja.	TZS.40,000	TZS.20,000 kwa siku
9	Afya na Usalama2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtadano wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo/makazi ya mteja	TZS.30,000	TZS.20, 000 kwa siku.

Kiambatanisho 2: Muhutasari wa kikao cha wadau kilichojadili Rasimu ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Nimeambatanisha Muhutasari wa kikao cha wadau kilichojadili Rasimu ya Mkataba wa Huduma kwa Mte