



MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA IGUNGA MJINI

(IGUWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

08/09/2022

YALIYOMO.

DIBAJI	3
ORODHA YA VIFUPISHO	4
1. UTANGULIZI	5
2. MADHUMUNI YA MKATABA.....	5
4. DIRA NA DHIMA	6
6. HUDUMA ZITOLEWAZO.....	6
7. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA	7
8. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA WATEJA	7
9.BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA	7
10. WAJIBU WA MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA IGUNGA KWA WATEJA.....	8
11. HAKI NA WAJIBU WA MAMLAKA	8
12. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA.....	9
13. HAKI ZA WATEJA	9
14. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI.....	10
15. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA	10
16. UTARATIBU WAKUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA	10
17. UFUATILIAJI	10
18. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA	11
19. MAPITIO YA MKATABA	11
20. MAWASILIANO	11
21. MUDA WA KAZI	11
22. HITIMISHO.....	12
VIAMBATA.....	13

DIBAJI

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni ahadi na makubaliano ya kimaandishi kati ya Mamlaka ya Majisafi, wadau pamoja na wateja wetu. Aidha, mkataba huu unataja masuala mbalimbali yanayohusu aina za huduma zinazotolewa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Igunga (IGUWASA), ubora wake na viwango ambavyo tunaamini vitakidhi mahitaji na matarajio ya wadau na wateja wetu. Aidha, unaainisha maadili ya watumishi, haki ya wateja wa Mamlaka na wajibu wao ili wapate huduma bora kulingana na matarajio yao. Lengo la kuwa na mkataba huu ni kuhakikisha kuwa Mamlaka ya Maji inatoa huduma sahihi, bora na kwa wakati.

Mkataba huu pia unaeleza jinsi wateja na wadau watakavyotoa maoni na malalamiko kuhusu huduma zote zinazotolewa, na taratibu za rufaa endapo hawataridhika na huduma hizo.

Wateja na wadau wetu watashirikishwa wakati wa kuhuisha mkataba huu kila baada ya miaka mitatu au kila mabadiliko muhimu yanapotokea kwa nia ya kutathimini utekelezaji wa majukumu yetu. Tunaamini kuwa, hatua hiyo itatusaidia kwa pamoja kubaini ufanisi katika utoaji huduma, mafanikio na changamoto zinazotukabili katika kutekeleza majukumu ya Mamlaka ya Maji.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira inatoa huduma ya Maji kata ya Igunga, kata ya Mbutu, Kata ya Isakamaliwa katika kijiji cha Hindishi, Kata ya Nguvumoja katika kijiji cha Mwalala na Kata ya Mwamashimba.

Chapisho hili ni kusaidia IGUWASA kutambua matarajio ya wateja ili kuinua viwango vya huduma kila wakati, mambo mbalimbali yataelezwa ndani ya chapisho hili ikiwa ni pamoja na madhumuni/ nia ya chapisho, maelezo, mwawasiliano na wateja, viwango vya huduma vinavyotolewa kwa wateja, haki na wajibu wa mteja, mwitikio na malalamiko ya wateja na mapitio ya mkataba.

Mwisho, tunaamini kuwa, tutapata ushirikiano mzuri kutoka kwa wateja na wadau wetu katika kutimiza azma ya mkataba huu, ili kuimarisha mahusiano mazuri katika utendaji na utoaji huduma na kuleta mafaniko katika sekta pamoja na Taifa kwa ujumla. Tunashauri wateja na wadau wetu, kuufahamu kwa kina na ufasaha mkataba huu na kuutumia ipasavyo.

Eng. Mwiombela; H

Mkurugenzi Mtendaji

Tarehe: 15th September 2022

Saint 

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA: Mamlaka ya Udhibiti Ubora wa Huduma za Nishati na Maji.

GN: Tamko la Serikali (Government Notice)

IGUWASA: Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira Mjini Igunga.

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Igunga (IGUWASA) imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Wateja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayo hudumiwa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga 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 muongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga 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 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. 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 ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga.

3. ENEO LA HUDUMA.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga ilianzishwa na Waziri mwenye dhamana ya maji tarehe **24 Disemba, 1999** na kutangazwa rasmi na Gazeti la Serikali tarehe **31 Disemba, 1999** kupitia **GN Na. 451**. Hii ni kutokana na sheria iliyokuwepo **Na. 8** ya mwaka **1997** na ilianza kufanya kazi zake rasmi **Februari 2000** na kwa sasa inatambulika kwa Sheria **Na.5** ya mwaka **2019**

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga (IGUWASA)

linajumuisha

- a) Igunga Mjini
- b) Mwanzugi
- c) Mbutu
- d) Makomero
- e) Isugilo

4. DIRA NA DHIMA

4.1 Dira

Kuwa miongoni mwa Mamlaka zinazotoa huduma bora na endelevu za Majisafi na Usafi wa Mazingira.

4.2 Dhima

Tunadhamiria kutoa huduma ya maji ya kutosha na inayokidhi viwango vya ubora pamoja na huduma ya Usafi wa Mazingira.

5. TUNU ZA MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA IGUNGA.

- I. Kumjali na kumuheshimu mteja
- II. Kutoa huduma kwa uaminifu
- III. Kutoa huduma kwa ufanisi
- IV. Kuwa wawazi katika utendaji
- V. Kufanya kazi kwa umoja
- VI. Uwajibikaji na kujituma kazini
- VII. Kuzingatia maadili ya taaluma.

6. HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga (IGUWASA) ni:

- I. Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja Majisafi na Salama.
- 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.

Ili Mteja aweze kuunganishiwa huduma ya Majisafi, 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 Mjini Igunga.
- II. Anwani ya mteja.
- III. Namba ya Nyumba / Kiwanja
- IV. Pasipoti mbili (2)

7. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

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

- 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 Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kibiashara
- iv Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya manywesheo
- v Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Viwanda
- vi Vilula vya kuuzia maji (Kiosk)

8. 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 Kiambata Na.2.

9. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga 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.

AINA YA WATEJA.	ADA ZILIZOIDHINISHWA (TZS/m ³)		
	2020/2021	2021/2022	2022/2023
MATUMIZI YA MAJUMBANI	1,060/=	1,586/=	1,666/=
MATUMIZI YA TAASISI	1,390/=	1,780/=	1,850/=
MATUMIZI YA BIASHARA	1,750/=	2,710/=	2,900/=
MATUMIZI YA VIWANDANI	1,750/=	2,240/=	2,330/=
MANYWESHEO YA MIFUGO	2,490/=	2,710/=	2,900/=
MAGATI (KIOSK).	1,500/=	1,500/=	1,500/=

ADA ZA KUREJESHEWA HUDUMA BAADA YA KUKATIWA.

Jedwali Na. 2: Ada za kurejesha huduma baada ya kukatiwa au kusitishiwa huduma ya maji.

AINA YA WATEJA	ADA/TOZO ZILIZOIDHINISHWA		
	(TZS./Unganisho)		
	2020/2021	2021/2022	2022/2023
MATUMIZI YA NYUMBANI	10,000	15,000	15,000
MATUMIZI YA TAASISI	10,000	15,000	15,000
MATUMIZI YA BIAHARA	10,000	15,000	15,000
MATUMIZI YA VIWANDA	10,000	15,000	15,000

10. WAJIBU WA MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA IGUNGA KWA WATEJA

- I. Kugharamia udhibiti wa mivujo na uharibifu wa miundombinu ya Maji kwenye mabomba yake.
- II. Kupeleka Maji kwa Wateja kwa kuzingatia ratiba iliyopangwa.
- III. Kutoa bili ya Maji kwa wakati kila Mwezi.
- IV. Kuwapatia wateja wetu Majisafi na salama.
- V. Kuwataarifu wateja wetu hali ya huduma ya Maji.
- VI. Kutoa huduma bila upendeleo.
- VII. Kuwaelimisha wateja juu ya utumiaji bora wa maji na utunzaji wa rasilimali za maji.
- VIII. Kuendeleza na kutunza miundombinu ya Majisafi na Usafi wa Mazingira iliyopo.
- IX. Kukusanya mapato kutoka kwa wateja wake kwa ajili ya uendeshaji na utoaji wa huduma bora na endelevu.
- X. Kufanya ukarabati wa mabomba yote ya maji kutoka kwenye bomba kuu hadi kwenye mita ya mteja.
- XI. Kushirikiana na watoa huduma wengine kama TANESCO, TANROADS, TARURA, TRA, POSTA, WAZABUNI na wadau wengine ambao IGUWASA inahitaji huduma zao.

11. HAKI NA WAJIBU WA MAMLAKA

- I. Kutobughudhiwa watoa huduma wa IGUWASA wakati wa kutoa huduma.
- II. Kusitisha huduma ya Majisafi kwa mteja ambaye hajalipia huduma ndani ya siku 30.
- III. Kufanya ukaguzi wa huduma ya maji Nyumbani kwa mteja, Viwandani, Taasisi, Viosk, ili kujiridhisha na hali ya huduma na mazingira yake.
- IV. Kumiliki mabomba yote ya maji kutoka kwenye bomba kuu hadi kwenye mita ya mteja.
- V. Kumuunganishia huduma ya maji mteja yeyote kwenye bomba lake.

12. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA

- I. Kulipia gharama za huduma kwa wakati na kwa utoshelevu.
- II. Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu, uvujaji na wizi wa maji.
- III. Kutunza miundombinu inayotumika kutoa huduma ya maji.
- IV. Kutumia maji kwa uangalifu na kwa matumizi yaliyo kusudiwa.
- V. Kuzuia uchafuzi kwenye vyanzo vya maji na mazingira yake.
- VI. Kutoa ushirikiano kwa watoa huduma wa IGUWASA pindi wanapotekeleza majukumu yao.
- VII. Mvujaji mbele ya mita ni gharama ya mteja.
- VIII. Mteja au mtu yeyote kufidia uharibifu wa miundombinu ya maji atakaousababisha.
- IX. Haki ya kusomewa dira yake ya maji na kupewa ankara sahihi ikiwa pamoja na kupokea taarifa za ankara kwa njia ya SMS mara baada ya zoezi kusoma dira.
- X. Kutoa taarifa za kumbukumbu zake iwapo iwapo zimebadilika. Mfano namba ya simu, mmiliki mpya wa nyumba au mpangaji mpya iwapo utaratibu unaoyumika ni mpangaji ndiye mpokeaji wa SMS.
- XI. Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.
- XII. Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.

13. HAKI ZA WATEJA

- I. Kupata huduma bora na za uhakika kwa muda muafaka.
- II. Kutoa au kuwasilisha maoni, Pongezi au lalamiko.
- III. Haki ya kusomewa Dira ya Maji na kupewa Ankra sahihi ikiwa ni pamoja na kupokea taarifa za Ankra kwa njia ya SMS mara baada ya zoezi la usomaji kukamilika.
- IV. Kupata taarifa sahihi na za kuaminika kwa wakati.
- V. Kupata ufafanuzi na utatuzi kuhusu huduma za Majisafi.
- VI. Kupata huduma bila Kubaguliwa.
- VII. Mteja kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa.
- VIII. Mteja kuomba kupimiwa ufanisi wa Dira yake ya Maji endapo atahitaji.

14. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, Pia kwa njia ya NMB-BANK, NMB -WAKALA na mitandao ya simu (M-Pesa, tigopesa, airtel money, halopesa).

15. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira Igunga (IGUWASA) 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 Igunga (IGUWASA).
- II. Kutumia sanduku la maoni lililopo Ofisi ya IGUWASA.
- III. Kupiga simu ya Ofisi Bure kwa namba 0800 712 090
- IV. Kumpigia au kumpa taarifa mtumishi yeyote wa IGUWASA.
- V. Kutumia barua pepe mdigunga@iguwasa.go.tz

16. UTARATIBU WAKUSHUGHULIKIA 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 Udhhibitiwa 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

17.1 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU.

Kwa kuzingatia maadili yetu, utoaji wa huduma ya maji kwa wateja na viwango vya ubora wa huduma vitaimarishwa kwenye maeneo yafuatayo:

- I. **Uhusiano na Wateja:** Uhusiano wa kikazi kati yetu na wateja utadumishwa kwa kuboresha mawasiliano baina yetu;
- II. **Usimamizi wa maadili ya kazi:** Tutatimiza wajibu wetu kwa kuwaelimisha, kuwakumbusha na kuwawajibisha wanaokiuka maadili ya Utumishi wa Umma na taaluma zao.
- III. **Usikivu na Mawasiliano na Wateja:** Tutapokea na kushughulikia malalamiko, maulizo na mapendekezo na kutoa mrejesho kwa wakati; kuimarisha upokeaji wa Malalamiko na mteja anaweza kupiga simu ya ofisi bure na kuongea na mtumishi ili kupata majibu papo kwa papo. Aidha, tutatoa majibu ya barua, barua pepe na taarifa za simu kwa na kuhakikisha kuwa fomu, vipeperushi, machapisho, michakato na taarifa nyinginezo zinakuwa wazi kwa kutumia njia stahiki za mawasiliano na kwa lugha inayoeleweka kwa wateja;

- IV. **Usahihi wa Taarifa:** Tutatoa huduma bora na taarifa sahihi kwa wakati kwa kutumia wataalamu wa fani husika ili kukidhi mahitaji ya wateja wetu.
- V. **Miadi:** Tutazingatia muda wa miadi kwa wateja wetu kwa kuwa na watoa huduma wenye ujuzi, wanaojituma na kuzingatia maadili ya kazi.

18. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Mteja anashauriwa kutoa mrejesho wa huduma tuliyotoa kwa njia ya ana kwa ana, simu, barua kwa njia ya posta, barua pepe na nukushi/sanduku la maoni. Taarifa hiyo inaweza kuwa ya ushauri, malalamiko au pongezi kwa lengo la kuboresha huduma zetu. Utaratibu wa kutoa taarifa zetu kwa wateja juu ya viwango tulivyovifikia vya huduma zetu kwa mteja ni kwaa njia ya Gari la matangazo, mbao zetu za matangazo ofisini na vyombo vya habari.

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 ya takayoathiri vipengele vya mkataba huu.

Mkataba huu utanza 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.

20. MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga (IGUWASA) tuma kupitia anwani zifuatazo: -

Mkurugenzi Mtendaji

Anwani: S . L . PO 9 ,

Simu: 0800712090/0262965884

E-mail: mdigunga@iguwasa.go.tz

21. MUDA WA KAZI

Siku za kazi: Jumatatu hadi Ijumaa

Saa za kazi: saa 1:30 Asubuhi hadi saa 10:30 Jioni

Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga (IGUWASA) itakuwa wazi kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa. Siku za jumamosi, jumapili na siku za sikukuu tutaendelea kutoa huduma na kusambaza huduma ya maji pamoja na kufanya kazi za dharura (Ofisi hazitafunguliwa).

22. HITIMISHO

Tutaendelea kuwajibika kwa Umma kwa utendaji wetu wa kufanya kazi kwa kuzingatia mkataba huu wa huduma kwa mteja kama ifuatavyo;

- I. Kuchapisha na kusambaza mkataba huu kwa mteja na wadau wetu wa maji.
- II. Kutoa taarifa ya utendaji wetu kwa wadau na wateja watakaohitaji.
- III. Kutoa taarifa ya utekelezaji wa mkataba kila mwaka kwa mamlaka husika.

VIAMBATA

Kiambatisho Na 1: Viwango vya huduma wanavyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Majisafi na Mazingira Igunga (IGUWASA).

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN846)	Viwango vya huduma vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Igunga (IGUWASA).
1	Kupata huduma ya maji safi	Kuunganishiwahuduma ya maji safi/majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho.	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho
2	Dira ya Maji	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 7 za kazi, kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu wa mita.	Kwa muda usiozidi siku 5 za kazi kubadilisha /kutengeneza Dira za maji baada ya kujiridhisha kitaalamu ubovu / uchakavu wa Dira za maji.
3	Dira ya Maji	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja.	Usomaji wa Dira za maji unafanyika mara moja kila mwezi na mteja anapelekewa Ankra za maji
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	Mteja atarejeshewa huduma ndani ya masaa 24 baada ya kujiridhisha usitishwaji wa huduma kimakosa kwa mteja
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	Mteja atarejeshewa huduma ndani ya masaa 24 baada ya kulipia deni pamoja na ada ya kurejesha huduma.
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea	Malalamiko yanashughulikiwa ndani ya siku 5 za kazi na siku zisizo za kazi ikitokea dharura (Ofisi haitafunguliwa).

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

NA.	HUDUMA	MAELEZO	LENGO	FIDIA - KIANZIO	FIDIA KWA KUENDELEA KUCHELEWA.
1	Kupata huduma	Kuunganishi wa huduma ya maji	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya Wateja kulipia gharama zamaunganisho na / au ada.	TZS.10,000	TZS.5,000 kwa siku
2	Dira ya Maji-1	Kukarabati au kubadilish a 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 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 kuli- pa deni.	TZS.30,000	TZS. 5,000 kwa siku.
6	Malala miko	Kushughuli kia malalamik o 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	Malalamiko	Kushughulikia Malalamiko yanayohusu Bili.	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.



Chujio la Maji - Igogo



Sedimentation Tank - Igogo



Mitambo ya kusukuma Majisafi - Igogo



Tenki la Majisafi lenye mita za ujazo mia tano - Igogo



Tank la Majisafi lenye mita ujazo Elfu Mbili Mia Tano - Mwamagang