MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MAGANZO

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA MAGAWASSA

Mkataba huu utaanza kutumika rasmi kuanzia 01 April 2021

CamScanner

YALIYOMO

DIBAJI....3
ORODHA YA VIFUPISHO....4
1.0 UTANGULIZI....4
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA....5
3.0 ENEO LA HUDUMA....45
4.0 DIRA NA DHIMA....55
5.0 HUDUMA ZINAZOTOLEWA....66
6.0 AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA....66
7.0 VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA WATEJA....117
8.0 BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA....117
9.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA....117
10.0 HAKI ZA MAMLAKA....118
11.0 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA....118
12.0 HAKI ZA WATEJA....119
13.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI....119
14.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA....119
15.0 UTARATIBU WA SHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA....1110
16.0 UFUTILIAJI....1110
17.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA....1110
18.0 MAPITIO YA MKATABA....1111
19.0 MAWASILIANA....1211
20.0 SAA ZA KAZI....14

CamScanner

1.0 DIBAJI

Mkataba wa huduma bora kwa mteja ni ahadi za kimaandishi kati ya **MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MAGANZO** na wateja wake. Mamlaka ya maji na Usafi wa mazingira MAGANZO inatambua umuhimu wa kutumia Mkataba wa huduma bora kwa mteja kama dhana ya kuleta mabadiliko chanya.

Katika uwajibikaji wa Watendaji wake kwa Umma. Hatua hii ya Mamlaka ya Maji Maganzo 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 Maganzo ilipata hadhi ya kuwa Mamlaka kisheria katika daraja **"C"** mwaka 2004 na inaendesha shughuli zake chini ya Usimamizi wa Bodi(RUWASA).Mamlaka inamatarajio ya kutoa huduma bora kwa wakati muafaka kulingana na viwango vilivyowekwa Pia inawashauri wateja wote kwa ujumla kuufahamu vizuri mkataba huu na kuutumia.

Sumaiya B. Mohammed **Saini**
Kaimu Mkurugenzi mtendaji

Tarehe 25 Nov 2020

CamScanner

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA- Mamlaka ya udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji

MAGAWASSA- Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Maganzo

KASHWASA- Mamlaka ya Maji Kahama Shinyanga

RUWASA- Wakala wa MajiSafi na Usafi wa Mazingira Vijijini

1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Maganzo imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na Mamlaka, Mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamalaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Maganzo inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadauwake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamalaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Maganzo kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji.

Mkataba huu ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamalaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Maganzo, kwani mkataba huu umelenga kuboresha utendaji kazi, kuongeza uwajibikaji na uwazi katika kuwahudumia wateja.

Mkataba unaeleza namna ambavyo mteja atatoa mresho, ikiwa ni pamoja na namnakuwasilisha malalamika 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 yatakapojitokeza yatumike katika kuufanyia mapitio na marekebisho kwa ajili ya kuongeza ufanisi wa utoaji huduma. Mapitio ya Mkataba wa huduma kwa Mteja yatafanyika kwa kuwashirikisha wateja 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.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

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

3.0 ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Maganzo ni mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 2004 na inafanya kazi kwa mujibu wa sharia ya Maji na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019.

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Maganzo linajumuisha Mji wa Maganzo na Masagala

4.0 DIRA NA DHIMA

4.1. Dira

Kuwa moja wapo ya Mamlaka ambazo ni bora zaidi Tanzania katika utoaji wa huduma ya maji safi na salama ifikapo 2025.

4.2 Dhamira.

Mamlaka ya maji na usafi wa mazingira Maganzo itaendelea kutoa huduma ya maji endelevu yaliyo safi na salama wakati wote kwa bei nafuu zinazokubalika.

4.3 Maadili ya Msingi

Mamalaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Maganzo inafanya kazi zake kwa uadilifu Tunahakikisha Rasilimali za Maji zinasimamiwa,zinaendelezwa na zinatumika kwa njia endelevu kwa kushirikisha Wadau

5.0 HUDUMA ZETU

Huduma zitolewazo na Mamalaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Maganzo 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 za maji na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati.
iv. Kutoa huduma huduma ya maji safi na salama.
v. Kutoa ushauri kuhusu masuala mbalimbali ya kiufundi.
vi. Kutekeleza shughuli zote za maji katika hali ya kirafiki na inayokubalika.
vii. Kutoa taarifa sahihi kwa wateja wakati wote
viii. Kupokea na kujibu hoja/Malalamiko mbalimbali ya Wateja wetu.

6.0 AINA ZA WATEJA MAMLAKA

i. Wateja wa Majumbani wanaotumia maji matumizi ya kawaida ya majumbani.
ii. Wateja wa Taasisi, ambao ni taasisi za serikari zisizo za kiserikali na Mashirika.
iii. Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Biashara
iv. Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Biashara Viwanda.
v. Vilula vya kuuzia maji (Kiosk)

CamScanner

vi.Maogesho ya vyombo vya usafiri.

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA WATEJA

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**

8.0 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 kama itakavyoelekezwa vinginevyo na EWURA.

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

Aina	Majumbani	Taasisi	Biashara	Carwash	Viosk	Viwanda
Bei(Tsh)	1500	2060	2100	2500	1900	2930

9.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA

i) Kutoa huduma kwa mujibu wa viwango vya ubora
ii) Kutoa taarifa sahihi za kuaminika na kwa lugha rahisi inayoeleweka.
iii) Kushirikisha wateja na wadau katika mashauriano ya kuboresha huduma zetu.
iv) Kujenga mahusiano mazuri na wateja
v) Kutoa elimu kwa wateja kuhusu kuhusu huduma zitolewazo na Mamlaka ya Maji

CamScanner

vi) Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa Ankara za maji.
vii) Kuwa na heshima na kauli nzuri kwa wateja.
viii) Kusitisha huduma ya maji kwa mteja yeyote atakayekosa kilipia Ankara yake kwa siku Zaidi ya (30) tangu tarehe ya kupokea Ankara.
ix) Kuhakikisha kuwa huduma ya maji inakuwa endelevu ikiwa ni pamoja na kutunza vyanzo 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 za maji siku za sikukuu, na siku za wikendi (Jumamosi na Jumapili)
xi) Kutunza kumbukumbu sahihi za matumizi ya maji na malipo yake ya kila mwezi kwa kila mteja
xii) Kuhakikisha kuwa huduma ya majisafi na salama inatolewa kwa mteja wakati wote.
xiii) Kupitia mkataba na kufanya marekebisho kila baada ya miaka 3
xiv) Kutokuomba, kutokupokea wala kutoa rushwa.

10.0 HAKI ZA MAMLAKA

i) Kulipwa kwa wakati Ankara za huduma ya maji
ii) Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada ya kumpatia notisi/Ankara)

11.0 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA

i) Kulipa Ankara kwa wateja ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake.
ii) Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa mamlaka wanaohudumia.
iii) Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.

CamScanner

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.

12.0 HAKI ZA WATEJA

Ili kuboresha huduma zetu wateja wetu wana haki na wajibu kama ifuatavyo:-

i) Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.
ii) Kupata huduma bora ya majisafi na kwa wakati muafaka.
iii) Kutoa/kuwasilisha Maoni,Pongezi au Malalamiko.
iv) Kupata faragha na kutunziwa siri zinazohusu huduma aliyopewa na Mamlaka ya Maji.
v) Kupata huduma Bora na bila ubaguzi.

13.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa Ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia;

- Mitandao ya simu; Ingia kwenye menu ya mtandao husika, Chagua namba 4, kisha 5, Ingiza namba ya kumbukumbu (998060000...) au
- Kupitia Benki; Fika tawi lolote au wakala wa benki ya NMB, Ingiza namba ya kumbukumbu (998060000...)

14.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya maji na usafi wa mazingira Maganzo inapokea na kushughulikia malalamiko kuhusu utoaji wa huduma, Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatavyo;

CamScanner

i) Kufika Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizopo Mtaa wa Ostabei jirani na shule ya msingi Jitegemee kwenye jengo la JUMA NANGI IKULUSI

ii) Kuandika barua pepe (magawassa1@gmail.com).

15.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

Kuwasiliana na mteja kwa njia ya simu au kutembelea majumbani kwa hatua Zaidi ya Kutatua lalamiko na

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 kufuatilia taratibu zilizoainishwa kwenye sharia ya EWURA sura 414, na kanunu za EWURA za kuandaa na kuwasilisha malalamiko.

16.0 UFUATILIAJI

Mamlaka ya majisafi na Usafi wa Mazingira Maganzo itapokea malalamiko kwa wateja wake na kurekodiwa kwenye kitabu cha kumbukumbu na afisa husika atashughulikia malalamiko hayo na kutoa majibu ndani ya muda ulioelezwa kwenye mkataba huu

17.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Utoaji wa taarifa juu ya maendeleo ya huduma toka Mamlaka ya maji Maganzo utatolewa kwa njia za jumbe (SMS) na matangazo kwa njia ya spika kwa maeneo yote yanayohudumiwa na Mamlaka. Pia kila baada ya miezi mitatu katika vikao vya maendeleo ya kata itakavyoalikwa.

CamScanner

18.0 MAPITIO YA MKATABA

Mapitio ya Mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu. Aidha mkataba huu utapitiwa kila kutakapokua na mabadiliko ya sera, Kanuni, sharia na taratibu yatakayoathiri vipengele vya mkataba huu.

Mkataba huu utaanza kutumika rasmi baada ya kupitishwa na Bodi ya wakurugenzi wa Mamlaka na kuidhinishwa na EWURA. Pia utakua ni moja wapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka katika utoaji wa huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira.

19.0 MAWASILIANO

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

Mkurugenzi,
Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Maganzo
S.L.P 81,
KISHAPU-SHINYANGA,
TANZANIA.

Simu: - 0764 473370 Mkurugenzi Mamlaka, au
- 0754277823 Huduma kwa wateja
Barua pepe: magawassa1@gmail.com

20.0 SAA ZA KAZI

Huduma zitatolewa siku zote za kazi

(Jumatatu- Ijumaa saa **07:30 Asubuhi** hadi saa **03:30 Alasiri**)

CamScanner

VIAMBATISHO

Kiambatisho Na 1: Viwango vya Huduma Wanavyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Maganzo.

Na.	Mtazamo	Maelezo	Lengo la ubora wa huduma	Viwango vya Huduma vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Maganzo
1	Kupata huduma ya maji	Kuunganishiwa huduma ya majisafi	Wateja wataunganishiwa ndani ya muda wa siku saba(7) baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho.	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya kulipia gharama za maunganisho
2	DIRA za 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.	Dira ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu kupokea taarifa ya ubovu
3	DIRA za maji-2	Usomaji wa dira za maji	Usomaji wa dira utafanyika angalau mara moja kwa kila	Dira za maji zitasomwa mara moja kwa mwezi.

			mwezi ili mradi dira husika inaweza kufikika na Mamlaka.	
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	Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 12 baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma kimakosa.
5	Kurejesha huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipa deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 12 baada ya kulipa deni
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Malalamiko yatashughulikiwa ndani ya siku 5 za kazi.

Kiambatisho Na. 2; Viwango vya fidia Kwa kushinndwa kutimiza malengo Ndani ya Muda Uliokubalika Kwa Mujibu wa Manuni za EWURA (GN 846)

Na.	Mtazamo	Maelezo	Lengo la ubora wa huduma	Fidia ya msingi	Fidia ya ziada kwa kuchelewa
1	Kupata huduma ya maji	Kuunganishiwa huduma ya majisafi	Wateja wataunganishiwa ndani ya muda wa siku saba(7) baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho.	TZS 15,000	TZS 5,000 Kwa siku
2	DIRA za 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 za maji-2	Usomaji wa dira za maji	Usomaji wa dira utafanyika angalau mara moja kwa kila mwezi ili mradi dira husika inaweza kufikika na Mamlaka.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
4	Kusitisha huduma	Usitishaji wa huduma usio	Kurejesha huduma ndani	TZS 100,000	TZS 5,000 Kwa siku

CS CamScanner

	kimakosa	na ushahidi sahihi	ya masaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa 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	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS 30,000	TZS 5,000 Kwa siku

CS CamScanner