MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJI WA USHIROMBO (UWSSA

MKATABAWAHUDUMAKWAWATEJA

MKATABA UMETOLEWA TAREHE 10/06/2022

YALIYOMO

Dibaji ... 3

ORODHAYAVIFUPISHO ... 4

1.0 UTANGULIZI ... 5

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA ... 5

3.0 ENEO LA HUDUMA ... 5

4.0 DIRA NA DHIMA ... 5

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO ... 6

6. 0 AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA ... 7

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA ... 7

8.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA ... 9

9.0 HAKI ZA MAMLAKA ... 9

10.0 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA ... 10

11.0 HAKI ZA WATEJA ... 11

12.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI ... 11

13.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA ... 11

14.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA ... 11

15.0 UFUATILIAJI ... 12

16.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA ... 12

17.0 MAPITIO YA MKATABA ... 13

18.0 MAWASILIANO ... 13

19.0 SAA ZA KAZI ... 14

Kiambatanisho 1: Viwango vya Fidia kwa kushindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika. ... 14

Kiambatanisho 2: Muhutasari wa kikao cha wadau kilichojadili Rasimu ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja ... **Error! Bookmark not defined.**

Dibaji

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira mji wa ushirombo umeandaa Mkataba wa Huduma kwa Wateja kwa ya majisafi na usafi wa Mazingira ushirombo,mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira ushirombo inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wadau na wateja wake kwa ujumla.Niwajibu wa Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira ushirombo kutoahudumakwauwazi na uwajibikaji pia mkataba huu unaweka wazi utaratibu wa kushughulikia maoni au kero kuhusu huduma zetu zinazoweza kujitokeza katika kutekeleza adhma ya kutoa huduma bora.

Mkataba huu ni muongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira ushirombo,kwani mkataba huu umelenga kuboresha utendajikazi,kuongeza uwajibikaji na uwazi katika kuwahudumia wateja. Aidha, Mkataba huu utakuwa ukipitiwa kila baada ya miaka mitatu ilikuboresha huduma kwa wateja.

Mkataba unaeleza na mnaambavyo mteja atatoa mrejesho,ikiwa nipa moja 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 Mamlaka na wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Wateja utafuatiliwa ilimapungufu yatakayojitokeza yatumike katika kuufanyia mapitio na marekebisho kwa ajili ya kuongeza ufanisi wautoaji huduma. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Wateja yatafanyika kwakuwashirikisha wateja,watumishi na wadau wengine kwakuzingatia uzoefu uliopatikana kwenye utekelezaji wake.

Getruda Deogratius John

Mkurugenzi Mtendaji Sahihi:…………………….

Tarehe 10/06/2022

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA Energy and Water Utilities Regulatory Authority

BOQ Bill of quantity

DT WWSSA District and township water supply and sanitation

KIP Key performance indicator

MoW Ministry of water

NRW Non-revenue water

O&M Operation and mantainance

UWSSAUshirombowater supply and sanitation Authority

1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya maji safi mji wa Ushirombo imeundwa na sheria ya maji na usafi wa mazingira (water supply and sanitation Act) ya mwaka 2009. Katika sehemu ya IV ya sheria na kumeainishwa majukumu mbalimbali ya mamlaka likiwemo jukumu la kutoa huduma za usambazaji wa maji pamoja na jukumu la kuhakikisha inatoa huduma ya Majisafi na uondoaji wa Majitaka kwa Wakazi wa maeneo zilipokuwa mamlaka hizo. Hii ni kati ya Mamlaka nyingine zilizoko katika ngazi za wilaya, ambayo ilianzishwa rasmi mwezi Disemba, 2008 na kusudi kuu ni kutoa huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira iliyo endelevu na yenye manufaa kwa jamii ya wakazi wa Ushirombo.

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 naUsafiwa Mazingira Ushiromboni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwezi desemba 2008 inafanya kazi kulingana na Sheria ya Usambazaji wa Majisafi naUsafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019.

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira ushirombo linajumuisha kata nne ambazo ni katente, Bulangwa, Igulwa na Ushirombo.

4.0 DIRA NA DHIMA

4.1 Dira

Kuwa Mamlaka bora ya mfano katika kutoa huduma ya majisafi na maji taka kwa viwango vya kimataifa na Kimataifa Weka dira ya Mamlaka

4.2 Dhima

Kuhakikisha huduma ya majisafi na Usafi wa Mazingira zinapatikana muda wote kwa ufanisi na ufasaha na kwa gharama nafuu katika mji wa Ushirombo.

4.3 Maadili ya Msingi

UWSSA kupitia wafanyakazi wake inadhamiria kudumisha maadili ya msingi yafuatayo: -

- Bidii kazini
- Utii
- Uwajibikaji, kupenda kazi
- Kutoa huduma bora kwa wakati na kuzingatia haki sawa kwa wateja

- Kuwa tayari kufanya kazi wakati wowote watakapohitajika
- Kuheshimu kanuni na taratibu
- Kutunza siri za mteja
- Kuwa na mahusiano mazuri kazini
- Matumizi bora ya rasilimali zilizopo
- Usafi na utanashati pamoja na kuhakikisha usafi wa mazingira katika vyanzo vya maji, maeneo ya mitambo na ofisi unazingatiwa
- Kutojihusisha na nrushwa

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO

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

(i) Kuwaunganishia 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) Kuuza maji kwenye vioski
(v) Kurejesha huduma ya maji baada ya mteja kulipa deni daiwa
(vi) kubadilisha dira mbovu za maji kwa wateja
(vii) Kusoma mita za wateja kila mwezi

4.1 Taratibu za Maunganisho Mapya ya Majisafi/ Majitaka

Ilikuunganishiwahudumayamajisafi/majitaka,mtejaatapaswakukamilisha hatuazifuatazo:

- Mteja afike ofisi za Mamlaka ya maji kwa ajili ya kuandika barua ya maombi ya kujiunganisha na huduma ya maji.

- Kujazafomuyamaombiyakuunganishwakwenyehudumayamajisafi.

Fomu hii inapatikana ofisi za Mamlaka ya Maji mji wa Ushirombo.

- Mteja atalazimika kuja na picha mbili ndogo ya rangi pamoja na nakala ya kitambulisho cha Mpiga kura au Leseni (Driving Lisence).
- Mafundi bomba wa Mamlaka ya maji watafanya ukaguzi (survey) kwenye eneo/nyumba inayoombewa huduma ya maji na kutayarisha gharama(BOQ).
- Mteja atapata taarifa ya ukaguzi na gharama za kuungiwa huduma ya maji ndani ya siku tatu kuanzia tarehe aliyofanya maombi ya hudumaTaarifa hizi atazipata kwenye ofisi ya Mamlaka.
- Gharama zote za vifaa zitalipwa Benki ya NMB katika akaunti ya Mamlaka ya maji na mteja atapewa stakabadhi inayolingana na malipo atakayofanya.

Ilikuunganishiwa huduma ya majisafi/majitaka,mteja atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:

(i) Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi.
Fomu hii i napatikana ofisini

(ii) Nyaraka muhimu ambazo Mwombaji wa huduma hiyo lazima awasilishe
1) Barua ya utambulisho wa mwenyekiti wa mtaa/kitongoji
2) Kitambulisho cha taifa (NIDA)
3) Picha ya passport size ya mteja

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. Manunuzi ya maji kwenye magari(water bowzer)

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 Ushirombo

Na	Huduma	Maelezo	Lengo
1	Kupata huduma ya maji safi	Kuunganishiwa huduma ya maji safi/majitaka	Wateja wa tunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho.
2	Dira ya Maji1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 7 za kazi,kukarabati au kubadilisha dira ya maji,baada ya kugundua aukufahamishwa kuhusu ubovu.
3	DirayaMaji 2	Usomaji wa Dira yamaji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angala mara moja kila mwezi mmoja.
4	Kusitisha Huduma	Usitishajiwa Huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wahudumahaukuwa na ushahidi sahihi.
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko yanayohusu bili	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko
7	Malipo	Malipo ya Ankara za wateja	Malipo ya Ankara yafanyike ndani ya siku thelathini (30)baada ya ankara kutoka.

8	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
9	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 maji safi na majitaka zilizoidhinishwa na EWURA

Namba	Kundi la wateja.	Bei ya maji kwa lita 1000	Gharamaya kurudisha huduma ya maji.
1.	Wateja wa Majumbani	1,500.00	15,000.00
2.	Wateja wa Taasisi.	1,500.00	15,000.00
3.	Water bowzer	1,500.00	
4.	Wateja wa Biashara	1,500.00	15,000.00
5.	Wateja wa Viosk	1,500.00	

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. Kulinda na kutunza Mali na vyanzo vya maji.
viii. Kutoa elimu kwa wateja juu ya sera ya maji ya Kitaifa, wajibu na majukumu yao juu ya uendeshaji wa huduma ya maji.
ix. Kuwahamasisha wateja kulipia Ankara za kila mwezi na kulipa madeni ya maji.
x. Kupokea, kusikiliza na kutatua matatizo au malalamiko ya wateja
xi. Kukagua na kudhibiti uvujaji wa maji na kuweka kumbukumbu za wateja
xii. Kutoa taarifa za maendeleo ya uendeshaji wa shughuli za maji kwa wateja na umma kwa ujumla
xiii. Kuandaa mapendekezo ya bei za Majisafi na Majitaka kulingana na gharama za uendeshaji na kwa kuzingatia uwezo wa mteja wa kulipa na kuziwasilisha Ewura.
xiv. Kuwaelimisha wateja na umma kwa ujumla kuhusu mabadiliko yoyote kila yanapotokea.
xv. Kuajiri watumishi wenye sifa kama zifuatazo: -

- Elimu Stahili
- Utendaji bora wa kazi
- Utiifu kwa uongozi
- Kujituma kazini

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. Kusitisha huduma ya maji kwa wateja mahali ambapo atakiuka sheria na taratibu za mamlaka kwa
   - Kukwepesha usomaji wa dira ya maji au kuiharibu kwa madhumuni ya kukwepa matumizi halisi
   - Kuiba maji au kujiunganishia huduma ya maji kinyume chasheria (illegal Connection)
   - Kutumia maji kinyume cha mkataba mfano; kutumia maji kwa matumizi ya biashra wakati mkataba uliowekwa ni wa matumizi ya nyumbani
   - Kuharibu mali ya mamlaka, mfano; kukata bomba au kukata rakili (seal) ya mita ya maji.
   - Kumzuia mfanyakazi wa mamlaka kufanya kazi zake halali za utoaji huduma ya maji.

iv. Kutobugudhiwa au kuzuiwa kufanya kazi kwa mtumishi wa mamlaka wakati wa kutoa huduma.

v. Kusimamia utunzaji wa vyanzo vya maji kwa kuzuia shughuli yoyote ya kijamii kwenye vyanzo vya maji, mfano kujenga, kulima au kufanya shughuli nyinginezo zinazo endana na uharibifu wa mazingira sehem hizo

vi. Kumfungia mteja dira yamaji, kuisoma, kuisafisha na kufuatilia ili kujua matumizi sahihi ya mteja.

vii. Kumuunganishia mteja huduma huduma ya maji

10.0 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA

i. Kulipa ankara kwa wakati ilikuifanya Mamlaka iwenauwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake.

ii. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaowahudumia.

iii. Kutoamaonikuhusumipangonahuduma zitolewazo naMamlaka

iv. KuhudhuriamikutanoinayoitishwanaMamlakailikurahisishaupatikanajiwa taarifasahihi.

v. Kufuata sheria za usalama kwenye maeneno ya kazi

vi. Kutii mahitaji yote ya kisheria na masharti yanayohusu malipo na huduma inayotolewa

vii. Kutumia maji kulingana na mkataba. Kwa mfano, ni makosa kutumia maji kwa shughuli za kibiashara wakati mkataba ni wa matumizi ya nyumbani.

viii. Kulinda vyanzo vya maji

ix. Kufichua wateja au watu wanao jipatia huduma ya maji kinyume na sheria ili mamlaka iwachukulie hatua za kisheria

x. Kulinda vyanzo vya maji

xi. Kutoa taarifa kwa Mamlaka kuhusu watumishi wanaojihusisha na rushwa au kuwashawishi watu kuwaunganishia huduma ya maji kinyume cha sharia, wabadhirifu na wanaowanyanyasa wateja

11.0 HAKI ZA WATEJA

i. Kupata huduma ya majisafi na salama ya jumla kwa mujibu wa Mkataba wa
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. Fursa ya kutembelea miundombinu ya maji na kupata taarifa ya utendaji wa Mamlaka kwa kufuata utaratibu uliowekwa na Mamlaka

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, au kulipia bank moja kwa moja katika akaunti ya Mamlaka ya Maji Ushirombo ua kufika kwenye ofisi za Mamlaka ya maji

13.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Ushirombo inapokea nakushughulikia 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 ushirombo zilizopo halmashauri ya wilaya ya bukombe- ushirombo, mtaa wa majengo kata ya kantente

ii. Kuandika baruapepe(mdushirombo@maji.go.tz)

iii.Sanduku la maoni

iv. Kupiga simu

14.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA.

Malalamiko yatashughulikiwa ana kwa ana, kwa maandishi na kwa kupitia njia ya simu ndani ya siku 5 za kazi.

Malalamiko yote yatakayohusu uchunguzi yatashughulikiwa ndani ya siku 5 za kazi kuanzia siku lalamiko lilipopokelewa.

Watumishi wa Mamlaka watakuwepo siku za mwisho za juma na sikukuu kwa ajili ya kutatua Malalamiko/matatizo yatakayojitokeza kuhusu huduma ya maji

Malalamiko yote yatasikilizwa na kutatuliwa ndani ya siku5 za kazi. Endapo mlalamikaji hataridhika na majibu yatakayotolewa na Mamlaka,anaweza kukata rufaa Mamlaka ya Udhibitiwa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) kwakufuata taratibu zilizoainishwa kwenye

Sheria yaEWURA Sura414,na Kanuni za EWURA za kuandaana kuwasilisha Malalamiko

15.0 UFUATILIAJI

- Mfumo wa uwasilishaji wa maoni na malalamiko ya wateja huwasilishwa kwa kutumia njia ya simu, au kuja ofisini kitengo cha huduma kwa wateja kwa njia ya barua au kuwasilisha malalamiko yake kwenye kisanduku cha maoni kilichopo kwenye Ofisi ya Mamlaka ya Maji – Ushirombo.

- Malalamiko ya wateja yanayokuja kwa njia ya barua hupokelewa na mhudumu wa ofisi na kuwasilisha kwa Mkurugenzi Mtendaji au kiongozi husika kwa ajili ya utekelezaji.
- Malalamiko mengine hupokelewa na kitengo cha huduma kwa mteja ambapo huorodheshwa na kuwasilishwa kwa Idara husika kwa ajili ya kufanyiwa kazi.Aidha kitengo cha huduma kwa mteja kitahakikisha malalamiko yote yanafanyiwa kazi na kutoa majibu kwa wateja.
- Wasimamizi wa kanda hufuatilia kila siku kuona changamoto zilizopo kwenye maeneo husika.
- Mitandao ya kijamii (whatsap Group,Instagram na Facebook)hutumika kupokea na kufuatilia changamoto kasha kuzifanyia kazi na kurejesha taarifa kwa wadau.

- Kushiriki kwenye vikao vya wadau vinavyohusisha wananchi ili kuweza kupokea mrejesho kwa wateja wetu na pia kuandaa mikutano kila baada ya miezi mitatu itayohusisha wateja watumia maji
- Kwenye vikao vya menejiment ambavyo vinafanyika kila wiki suala la utekelezaji wa viwango litakuwa ni agenda ya kudumu ili kupata mrejesho
- Kupitia sanduku la maoni tutaweza kupokea mrejesho kutoka kwa wateja watumia maji

16.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

- Taarifa kuhusu kukatika kwa maji au hitilafu zozote za huduma zitatolewa ndani ya masaa yasiyozidi 12.
- Taarifa ya matukio ya dharura yatakayosababisha kukosekana kwa huduma ya maji zitatolewa mara tu baada ya tukio kutokea.

- Taarifa kuhusu hali ya huduma ya maji na maendeleo ya Mamlaka zitatolewa kila baada ya miezi mitatu(3) kupitia vyombo mbalimbali vya habari kwa njia ya matangazo Makala, vipeperushi na matangazo kwa njia ya vipaza sauti (Public address system).
- Taarifa kuhusu malalamiko ya wateja kupitia barua,sanduku la maoni,barua pepe zitatolewa kila baada ya siku(5) toka upokeaji wa malalamiko husika kupokelewa.
- Malalamiko kupitia simu yatapatiwa majibu ndani ya siku tatu (3) baada ya kupokelewa kupitia namba ya simu iliyofikisha malalamiko.

17.0 MAPITIO YA MKATABA

Mapitio ya mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu. Aidha,mkataba huu utapitiwa kila kutakapokuwa na mabadilikoya sera, sheria, kanuni na taratibu yatakayoathiri vipengele vya mkataba huu.

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.

Mapitio ya mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu.Aidha,mkataba huu utapitiwa kila kutakapokuwa na mabadiliko ya sera, sheria,kanuni nataratibu yatakayoathiri vipengele vya mkataba huu.

Mkataba huu utaanza kutumika rasmi baada ya kupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi na kuidhinishwana EWURA.Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka katika utoaji wa huduma ya majisafi namajitaka.

18.0 MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Ushirombo tumakupitia anuani zifuatazo:-

Anuani: Mkurugenzi MtendajiMamlaka ya maji ushirombo,

SLP 02

Ushirombo
Simu: 0758552894
E-mail: mdushirombo@maji.go.tz

19.0 SAA ZA KAZI

Ofisi zetu ziko wazi kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa kwa ajili ya malipo ya maji na shughuli mbalimbali zinazohusiana na huduma ya maji kwa masaa yafuatayo: -

Siku za kazi: - Jumatatu: hadi IjumaaJ. mosi

Saa za kazi 1.30 Asubuhi Saa 9.30 Alasiri 2.30Asubuhi-6.30 Mchana

20.0 HUDUMA SIKU ZA SIKUKUU NA MAPUMZIKO YA WIKI (*WEEKEND*)

Mamlaka itaendelea kutoa huduma za maji masaa 24 kwa siku zote za mapumziko ikijumuishwa sikukuu zote na mapumziko ya mwisho wa wiki (*weekend*).

21.0 VIAMBATANISHO

NA.	HUDUMA	MAELEZO	LENGO LA UBORA WA HUDUMA KWA MUJIBU WA KANUNI ZA EWURA	VIWANGO VYA HUDUMA VITAKAVYO TOLEWA NA MAMLAKA Y MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA	FIDIA KI-ANZIO	FIDIAKWA KUENDELEA KUCHELEWA
1	Kupata huduma	Kuunganishi wa huduma yamaji	Mteja ataunganishiwa huduma ndani yasiku saba(7)za kazi baada ya Wateja kulipia gharama za maunganisho na/au ada.	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku saba(7)za kazi baada ya Wateja kulipia gharama za maunganisho na ada	TZS.15,000	TZS.5,000 kwa siku
2	Diraya Maji1	Kukarabati au kubadilish adira mbovu.	Muda usiozidi siku 7za kazi kukarabat iau kubadilisha dira ya maji baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.	Muda usiozidi siku 7za kazi kukarabat iau kubadilisha dira ya maji baada ya kugundua au kufahamishwa	TZS.15,000	TZS.5,000 kwa siku
3	Diraya Maji 2	Usomaji wa Dira yamaji.	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila baada yamwezi mmoja.	Muda usiozidi siku 7za kazi kukarabat iau kubadilisha dira ya maji baada ya	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 kukirik upokea taarifa kuwausitishw ji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	Muda usiozidi siku 7za kazi kukarabat iau kubadilisha dira ya maji baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu	TZS.100,000	TZS.5,000 kwa siku.
5	Kureje-sha Huduma	Kurejesha huduma baadaya kulipiadeni	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	TZS.30,000	TZS.5,000 kwa siku.
6	Malala miko	Kushughuli kia malalamik o yasiyohusi anana Ankaraya	Muda usiozidi siku 5za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe yakupokea lalamiko.	Muda usiozidi siku 5za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe yakupokea lalamiko.	TZS.30,000	TZS.5,000 kwa siku.
7	Malipo	Malipo ya Ankara za wateja	Malipo yafanyike ndani ya siku thelathini (30)baada ya Ankara kutoka	Malipo yafanyike ndani ya siku thelathini (30)baada ya Ankara kutoka	TZS.50,000	TZS.5,000 kwa siku.
8	Afya na Usala ma .1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Haitakiwe majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	Haitakiwe majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	TZS.50,000	TZS.20 ,000 kwasik u
9	Afya na Usala ma .2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtandano wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo/makazi yamteja	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtandano wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo/makazi yamteja	TZS.30,000	TZS.20 ,000 kwasik u.

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