MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MUSOMA

(MUWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

01 JULAI, 2023

YALIYOMO

Dibaji 3

ORODHA YA VIFUPISHO 4

1.0 UTANGULIZI 5

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 5

3.0 ENEO LA HUDUMA 5

4.0 DIRA NA DHIMA 6

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO 6

6. 0 AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA 7

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA 8

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 11

13.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 11

14.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA. 12

15.0 UFUATILIAJI 12

16.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 13

17.0 MAPITIO YA MKATABA 13

18.0 MAWASILIANO 14

19.0 SAA ZA KAZI 144

20.0 VIAMBATISHO 14

Kiambatanisho 1: Viwango vya Fidia kwa kushindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika 15

Kiambatanisho 2: Muhutasari wa kikao cha wadau kilichojadili Rasimu ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja 16

Dibaji

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Musoma (MUWASA) inapenda kuwasilisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambao ni Mkataba wa kiuhusiano kati ya MUWASA na wadau wake. Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni ahadi ya kimaandishi kati ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Musoma na wateja wake. Mkataba huu unaeleza huduma zinazotolewa, viwango vya huduma, muda utakaotumika kutoa huduma, majukumu na wajibu wa mteja kwa upande mmoja na Mamlaka kwa upande mwingine.

Kwa kuzingatia umuhimu huo, Serikali kupitia Wizara ya Maji iliunda Mamlaka za Majisafi na Usafi wa Mazingira Mijini ili kusimamia upatikanaji wa majisafi na salama na uondoaji majitaka yanayozalishwa kila siku kutokana na matumizi mbalimbali ya kijamii. Inatambulika kuwa majitaka yanayotiririka mitaani husababisha madhara kwa afya zetu na hivyo kuwa tishio kwa uhai wa binadamu. Kama ilivyo kwa Miji mingine nchini, huduma za usambazaji wa majisafi na salama na uondoaji majitaka katika Mji wa Musoma; hutolewa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Musoma (MUWASA).

Mkataba huu ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka, kwani mkataba huu umelenga kuboresha utendaji kazi, kuongeza uwajibikaji na uwazi katika kuwahudumia wateja. Aidha, Mkataba utakuwa ukipitiwa kila baada ya miaka mitatu ili kuboresha huduma za Mamlaka kulingana na mazingira yalivyo.

Ni matarajio ya Mamlaka kwamba wateja watasoma mkataba na kuelewa haki na wajibu wao kwa lengo la kutoa mchango katika maendeleo ya Mamlaka, pia watumishi wataendelea kutoa huduma bora kwa wateja kama ilivyoelezwa kwenye mkataba huu.

Mhandisi Nicas G. Mugisha

Mkurugenzi Mtendaji

....

Tarehe: 15 Oktoba, 2023

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA: Energy and Water Utilities Regulatory Authority

MUWASA: Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Musoma

MAMLAKA: Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Musoma

1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Musoma imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Wateja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na MUWASA, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka inavyofanya kazi kwa kushirikiana na wateja na wadau wake. Pia ni jukumu la Mamlaka kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji.

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

Mkataba unaeleza namna ambavyo wateja watatoa mrejesho, ikiwa ni pamoja na namna ambavyo watatoa malalamiko iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa. 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.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba 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 Musoma ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo 1998 inafanya kazi 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 Musoma linajumuisha Manispaa ya Musoma, Mji wa Tarime, Shirati, Mugumu na Vijiji 21 vilivyopo Halmashauri ya Butiama na Musoma vijijini.

4.0 DIRA NA DHIMA

4.1 Dira

Kuwa Mamlaka bora Tanzania inayotoa huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira kwa Wateja.

4.2 Dhima

Kutoa huduma ya uhakika ya Majisafi na Usafi wa Mazingira ili kusaidia shughuli za kijamii na kiuchumi kwa wakazi wa mkoa wa Mara.

4.3 Maadili ya Msingi

Heshima, Uaminifu, Ufanisi, Kipaumbele kwa wateja, weledi na kujitoa kwa Maslahi ya Mamlaka na wateja.

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO

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

(i) Kuwaunganishia wateja huduma ya Majisafi

(ii) Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa Majitaka

(iii) Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zinazotolewa na Mamlaka.

(iv) Kuandaa ankara za kila mwezi na kuwasilisha kwa wateja.

(v) Uondoshaji wa majitaka kwa kutumia magari kwa wateja ambao hawajaunganishwa kwenye mfumo wa majitaka.

(vi) Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na Mamlaka.

5.1 Taratibu za Maunganisho Mapya ya Majisafi/ Majitaka

Ili kuunganishiwa huduma ya Majisafi/Majitaka, mteja atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:

5.1.1 MAJISAFI: -

- Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishiwa huduma ya Majisafi.
- Kuwasilisha nakala ya kitambulisho cha Taifa
- Kulipa ada ya Maunganisho mapya kupitia kumbukumbu namba ya malipo (control number) kwa njia ya TIGO PESA, HALOPESA, MPESA, AIRTEL MONEY pamoja na kwa njia ya Mabenki na Wawakala wa CRDB na NMB.

Gharama zitakazohusika: -

1. Gharama za mabomba na viungio vinavyohitajika kuanzia bomba kuu hadi kufika katika eneo/kiwanja cha mteja.

2. Gharama za kuchimba na kufukia mtaro wa bomba.
3. Ada ya maunganisho (Asilimia 20% ya gharama za vifaa pamoja na uchimbaji na ufukiaji wa mtaro).

Endapo mteja atafanya malipo atastahili kupata huduma hiyo ndani ya siku 7 za kazi kuanzia tarehe atakayokuwa amefanya malipo.

Iwapo kutakuwa na sababu zisizozuilika zitakazofanya mteja asipatiwe huduma katika muda uliopangwa, Mamlaka itampa mteja taarifa rasmi.

Endapo mteja hatakuwa ameridhika na huduma atakayopewa ana haki ya kuwasilisha maoni yake kitengo cha Huduma kwa Mteja.

5.1.2 HUDUMA YA MAJITAKA

Mamlaka kwa sasa inatoa huduma ya majitaka kwa njia ya magari ambayo hunyonya kutoka kwenye “septic tank” ya wateja na kwenda kumwagwa kwenye mabwawa ya majitaka yaliyopo eneo la Mtaa wa Bweri Morembe Kata ya Bweri.

Ili kupata huduma ya Majitaka mteja anapaswa kuzingatia yafuatayo: -

(i) Mteja afike ofisi za huduma kwa mteja kwa ajili ya kuwasilisha ombi na kuingizwa kwenye mfumo.
(ii) Wataalamu wa Mamlaka watafanya “survey” kwenye eneo ambalo anahitaji kuondolewa majitaka.
(iii) Baada ya hapo mteja atapewa gharama za malipo kupitia simu yake ya mkononi.

Gharama za huduma ya majitaka zitalipwa na mteja kupitia kumbukumbu namba ya malipo (control number) kwa njia ya TIGO PESA, HALOPESA, MPESA, AIRTEL MONEY pamoja na kwa njia ya Mabenki na Mawakala wa CRDB na NMB.

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.
ii. Wateja wa Taasisi.
iii. Wateja wa biashara.
iv. Wateja wa Viwanda.
v. Wateja wa Vilula/Magati (Kiosk).
vi. Wateja wa matumizi ya Ujenzi.
vii. Wateja wa madhehebu ya dini.
viii. Wateja wa matumizi ya Machimbo ya Madini.
ix. Wateja wa Mabirika ya kunyweshea mifugo.

x. Wateja wa Viwanda vya Vinywaji.

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 jedwali 1:

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

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	Dira ya 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.
3	Dira ya Maji 2	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja.
4	Kusitisha Huduma	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.
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 maji safi na majitaka zilizoidhinishwa na EWURA

Kundi la Wateja	Matumizi (M^3)	Tozo la Zamani TSH/ Mwezi	Bei iliyopitishwa TSH/ Mwezi		
			2018/19	2019/20	2020/21
Majumbani	0-5	850	990	1,040	1,040
	5-10	990	1,150	1,210	1,210
	Zaidi ya 10	1,090	1,260	1,330	1,330
Taasisi	0-30	1,140	1,320	1,390	1,390
	Zaidi ya 30	1,250	1,450	1,520	1,520
Biashara	0-30	1,230	1,430	1,500	1,500
	Zaidi 30	1,340	1,550	1,630	1,630
Viwanda	0-50	1,260	1,460	1,530	1,530
	Zaidi ya 50	1,340	1,460	1,530	1,530
Magati		550	1,000	1,000	1,000

Kundi la Wateja	**Ada iliyo idhinishwa (TZS) MWAKA 2018/19**
Wateja wa Majumbani	7,500
Taasisi	15,000
Biashara	15,000
Viwanda	7,500
Magati	7,500

8.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA

i. Kutoa huduma bila upendeleo, itikadi za kisiasa wala kupokea rushwa.
ii. Kutoa huduma bora zinazokubalika na viwango vya ubora
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. Kushirikisha 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.

9.0 HAKI ZA MAMLAKA

i. Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya maji na uondoaji wa majitaka

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

iii. Kutobughudhiwa au kuzuiwa kufanya kazi kwa Mtumishi wa Mamlaka wakati wa kutoa huduma.

iv. Kusitisha huduma ya maji kwa wateja mahali ambapo atakiuka sheria na taratibu za Mamlaka kwa: -

- Kutolipa huduma ya maji aliyotumia kwa wakati uliopangwa.
- Kukwepesha usomaji wa dira ya maji au kuiharibu kwa madhumuni ya kukwepa matumizi halisi.
- Kuiba maji au kujiunganishia huduma ya maji kinyume cha sheria (illegal Connection).
- Kutumia maji kinyume cha Mkataba mfano: kutumia maji kwa matumizi ya biashara wakati Mkataba uliowekwa ni kwa matumizi ya nyumbani.
- Kuharibu mali ya Mamlaka, mfano: kukata bomba au kutoboa tenki la maji au kukata Rakiri (Seal) ya mita ya maji.
- Kumzuia Mfanyakazi wa Mamlaka kufanya kazi zake halali za utoaji huduma ya maji.
- Kufanya shughuli yoyote ile kwenye vyanzo vya maji, mfano: Kujenga, kulima au kufanya shughuli nyinginezo zinazoendana na uharibifu wa mazingira sehemu hizo.

v. Kumkatia/kusitisha huduma ya maji kwa mteja iwapo atashindwa kudhibiti uvujaji wa maji kwa wakati, mpaka hapo atakapotengeneza mabomba yake.

vi. Kumfungia mteja dira ya maji, kuisoma na kuifuatilia ili kujua matumizi halisi ya mteja.

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. Kulinda dira ya maji iliyofungwa katika eneo lake na endapo itaibiwa au kuharibika mteja atalazimika kugharamia ununuzi wa dira mpya.
vi. Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira.
vii. Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.
viii. Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na Majitaka.

11.0 HAKI ZA WATEJA

i. Kupata huduma ya majisafi na salama ya jumla kwa mujibu wa Mkataba wa huduma kwa wateja.
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 ya majisafi na uondoaji wa majitaka.
vii. Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi na malalamiko.
viii. Kuhudumiwa kwa wakati, heshima na kwa kuzingatia sheria.
ix. Kushirikishwa kwenye usomaji wa dira zinazomwa kila mwezi.
x. Fursa ya kupata taarifa zinazohusu utendaji wa Mamlaka.
xi. Kutoa/kuwasilisha malalamiko kwenye ngazi ya juu endapo hakuridhika na uamuzi uliotolewa kwa malalamiko yake.
xii. 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 ankra kila mwezi kwenye simu zao na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya kumbukumbu namba ya malipo (control number) MPESA, Airtel Money, TigoPesa, Halo Pesa pamoja na Mabenki na Mawakala wao wa CRDB na NMB.

13.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Musoma 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 Musoma zilizopo Manispaa ya Musoma, Mji wa Tarime, Mugumu na Shirati.
ii. Kuandika barua pepe: ps@muwasa.go.tz

iii. Kuandika barua kwa njia ya Posta: -

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Musoma,
S.L.P 233,
MUSOMA.

iv. Kuandika maoni na kuyawasilisha kwenye kiboksi cha maoni kilichopo ofisi ya huduma kwa mteja.

v. Kupiga simu ya bure (Toll free) 0800110108

vi. Kwa njia ya mitandao ya kijamii (muwasamusoma (Instagram), Musoma water Supply Authority (Facebook) Makundi ya "Whatsapp" kwa wateja, Tovuti ya Mamlaka www.muwasa.go.tz

14.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA.

Malalamiko ya wateja yatashughulikiwa kwa usiri kulingana na taratibu zilizopo. Mteja mwenye malalamiko atatakiwa kuwasilisha lalamiko lake kwa njia zilizoainishwa hapo juu. Baada ya mteja kuwasilisha lalamiko lake yafuatayo hufanyika:

- ✓ Kuorodhesha lalamiko la mteja kwenye daftari na baadae kwenye mfumo.
- ✓ Kuwasilisha lalamiko la mteja kwenye Idara au kitengo husika kwa ajili ya kufanyiwa kazi.
- ✓ Baadae kitengo cha huduma kwa mteja kitafuatilia na kutoa mrejesho kwa mteja kuhusu lalamiko lake kupitia simu na kwa malalamiko yanayowasilishwa kwa njia ya Maandishi yatajibiwa na kitengo husika kwa njia ya barua.

Aidha Malalamiko yote yatasikilizwa na kutatuliwa ndani ya siku tano (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

MUWASA inafuatilia ubora wa utoaji huduma kwa kufanya yafuatayo:

- ➢ Ukusanyaji wa maoni ya upatikanaji wa huduma (service Delivery survey) zoezi la ukusanyaji wa maoni toka kwa wateja hufanyika kupitia dodoso maalum lililoandaliwa, kusambazwa kwa wateja na maoni yao hufanyiwa tathimini na matokeo hutumika katika kuboresha huduma.
- ➢ Malalamiko yote yanayotolewa katika dawati la malalamiko pamoja na simu ya Bure hufanyiwa kazi na ufuatiliaji hufanyika kupitia kitengo cha

Huduma kwa wateja “Customer Services”, Aidha, mfumo wa MAJIS hupokea tatizo kurudisha mrejesho baada ya kufanyiwa kazi.

-
- Barua zinazokuja kwa anuani ya Mkurugenzi mtendaji hupitiwa na Mkurugenzi na huelekezwa kwenye Idara/kitengo husika ili iweze kushughulikiwa na kupatiwa mrejesho.
- Mitandao ya kijamii (whatsApp, Instagram, Facebook) hutumika kupokea na kufuatilia changamoto kisha kuzifanyia kazi na kurejesha taarifa kwa wadau.
- Wasimamizi wa Kanda hufuatilia kila siku kuona changamoto zilizopo kwenye maeneo yao na kuzitolea taarifa ya utekelezaji.

16.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

I. Taarifa kuhusu usitishwaji wa huduma ya maji kutokana na ukarabati au matengenezo yaliyokusudiwa zitatolewa ndani ya saa 12 kabla ya shughuli hiyo kufanyika.

II. Taarifa za matukio ya dharura yatakayosababisha kukosekana kwa huduma ya maji zitatolewa mara tu baada ya tukio kutokea.

III. Taarifa kuhusu hali ya huduma ya maji na maendeleo ya Mamlaka zitatolewa kila baada ya miezi mitatu (3) kupitia kwenye vyombo mbalimbali vya habari, vipeperushi pamoja na vikao kwa wadau mbalimbali.

IV. 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 yanayotolewa kupitia simu yatapatiwa majibu ndani ya siku tatu (3) baada ya kupokelewa.

Taarifa zote hutolewa kupitia vyombo mbalimbali vya habari, gari la matangazo, kubandika mabango, akaunti za mitandao ya kijamii, vikao na matamasha mbalimbali ya kijamii.

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 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.

18.0 MAWASILIANO

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

Anuani: - Mkurugenzi Mtendaji,

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Musoma,

S.L.P 233, **MUSOMA.**

- Simu :028-2622868
- Huduma kwa Mteja piga namba zifuatazo: -
- 0800110108 (Bure)
- Barua pepe: ps@muwasa.go.tz
- Tovuti: www.muwasa.go.tz

19.0 SAA ZA KAZI/OFISI ZILIPO

Ofisi zetu ziko wazi kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa na siku za Jumamosi Ofisi inafunguliwa kwa ajili ya shughuli za dharura tu kwa masaa yafuatayo: -

Siku za kazi: -	Jumatatu:	hadi Ijumaa
Saa za kazi	01:30 Asubuhi	Saa 10:00 Jioni

Siku za Jumamosi na sikukuu

Saa za kazi: - 02:00 asubuhi saa 07:00 mchana

NAMBA ZA SIMU:

Namba za simu wakati wa dharura, sikukuu na siku za Jumamosi ni **0800110108.**

OFISI ZILIPO:

Ofisi zetu zinapatika: 24 Barabara ya Majita

S.L.P 233

31101 MUSOMA

Kanda ya Mugumu: **27 Barabara ya Mugumu Sekondari**
S.L.P 197
MUGUMU

Kanda ya Shirati: **S.L.P 250**
SHIRATI

Kanda ya Tarime: **S.L.P 488**
TARIME

20.0 VIAMBATANISHO

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

Na.	Huduma.	Maelezo.	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na MUWASA Vinavyopendekezwa Kupitishwa na EWURA	Fidia Kianzio	Fidia Kwa Kuendelea Kuchelewa
1	Kupata huduma	Kuunganishi wa huduma ya maji safi au majitaka	Wateja watаunganishi wa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 saa za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
2	Dira ya Maji -1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 15 za kazi, kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu	Muda usiozidi siku 15 saa 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 mwezi mmoja	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku

Na.	Huduma.	Maelezo.	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na MUWASA Vinavyopendekezwa Kupitishwa na EWURA	Fidia Kianzio	Fidia Kwa Kuendelea Kuchelewa
4	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya saa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	TZS 100,000	TZS 5,000 kwa siku.
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya saa 24 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 saa za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko	Muda usiozidi siku 5 saa za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku.
7	Afya na Usalama-1	Maji taka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja	Kwa sasa huduma hii haitolewi na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira MUSOMA	TZS 50,000	TZS 20,000 kwa siku
8	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	Kwa sasa huduma hii haitolewi na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Musoma	TZS 30,000	TZS 20,000 kwa siku.