



MANAWASA

**MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA
MASASI – NACHINGWEA
(MANAWASA)**

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

29 Januari, 2021

Umeandaliwa na:

Ofisi ya Mkuuugenzi Mtendaji

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Masasi – Nachingwea

S.L.P. 133, Masasi, Tanzania

Simu: 0232 510279, Fax: +0232 510 279, Email: info@manawasa.go.tz,
manawasa@gmail.com,

YALIYOMO

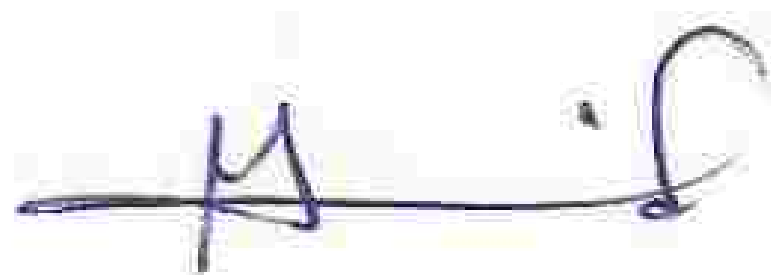
DIBAJI	3
ORODHA YA VIFUPISHO	4
1. UTANGULIZI	5
2. MADHUMUNI YA MKATABA	5
3. ENEO LA HUDUMA	5
4. DIRA NA DHIMA	6
5. HUDUMA ZITOLEWAZO	6
6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA	7
7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA WATEJA	8
8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA	8
9. WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA	8
10.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

DIBAJI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Masasi-Nachingwea (MANAWASA) inapenda kuwasilisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambao ni Mkataba wa kiuhusiano kati ya MANAWASA na wadau wake katika huduma zinazotolewa na MANAWASA. Mkataba huu unaainisha huduma zinazotolewa na viwango vyake ambavyo wadau wanastahili kuzipata.

Mkataba huu ni njia mojawapo ambayo MANAWASA inawajibika moja kwa moja katika kuhudumia wateja wake na umeandaliwa kwa kuzingatia muongozo uliotolewa na ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora yenye dhamana ya Utumishi wa Umma pia ni takwa la kisheria kwa mujibu wa Mamlaka ya Udhubiti wa Nishati na Maji (EWURA) ambao unazitaka taasisi zote za umma kuwa na Mikataba ya Huduma kwa Wateja ili huduma zitolewazo ziwe bora zaidi.

Uandaaji wa Mkataba huu umezingatia mahitaji na matarajio ya viwango vya huduma ambazo wateja wetu wanatarajia kuzipata kutoka kwetu. Aidha Mkataba huu unaweza kufanyiwa marekebisho kulingana mabadiliko ya kisera, kisheria, kiuchumi na kijamii, mabadiliko ya Kiteknolojia na ambayo inaweza kubadiri mfumo wa utoaji huduma au ongezeko la huduma.



Mhandisi Nuntufye David Mwamsojo

MKURUGENZI MTENDAJI

Tarehe 29/01/2021



ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji

MANAWASA- Mamlaka ya Maji safi na usafi wa Mazingira Masasi-Nachingwea

1. O UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Masasi-Nachingwea (MANAWASA) ilianzishwa rasmi na Waziri mwenye dhamana ya Maji tarehe 10/05/2013 kupitia Gazeti la Serikali (GN No.105). Kuundwa kwa Mamlaka hii kumetokana na kuvunjwa kwa iliyokuwa Mamlaka za Majisafi na Usafi wa Mazingira ya Masasi (MAUWASA) na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira ya Nachibgwea (NAUWASA). MANAWASA ni mojawapo ya Miradi sita ya Kitaifa iliyopo Tanzania Bara.

Mnamo mwezi Oktoba, 2019, Waziri wa Maji kwa wakati huo, kwa mamlaka aliyokuwanayo kwa mujibu wa Sheria ya Huduma za Maji na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019, aliziongezea maeneo ya huduma kwa baadhi ya Mamlaka za Maji na safi na Usafi wa Mazingira nchini. Aidha kufuatia kufutwa kwa baadhi ya Mamlaka za Maji za Miji migogo ikiwepo Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira ya Mji Mdogo wa Mangaka. Kufutwa kwa Mamlaka hiyo kulisababisha kuogezwa eneo la huduma la MANAWASA. Tangazo linalohusiana na eneo la Mji mdogo wa Mangaka kuhudumiwa na MANAWASA lilitolewa na Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania kupitia Government Notice No.5 ya mwaka 2019. Kufuatia mabadiliko hayo kwa sasa MANAWASA inahudumia maeneo ya Halmashuri ya Mji wa Masasi, Wilaya ya Nachingwea, Wilaya ya Nanyumbu hususani Mji Mdogo wa Mangaka na Vijiji vinane vya Wilaya ya Ruangwa. MANAWASA ipo katika daraja "C" miongoni mwa madaraja ya Mamlaka za Majisafi na Usafi wa Mazingira.

MANAWASA ina dhamana ya kutoa huduma bora na endelevu ya majisafi na salama na usafi wa Mazingira kwa madhumuni ya kuboresha afya na kuinua kiwango cha hali ya maisha ya wakazi wa Wilaya za Masasi, Nachingwea, Mji wa Nanyumbu na baadhi ya Vijiji vya Ruangwa vilivyopitiwa na Bomba Kuu.

2. MADHUMUNI YA MKATABA

Malengo ya Mkataba huu ni kuweka kwa uwazi huduma zetu na viwango vyetu vya utoaji huduma ambavyo wateja wetu wanaweza kuvitarajia. Aidha kuwataarifu wateja na wadau wetu juu ya huduma tunazotoa, viwango vya huduma na jinsi zinavyotolewa. Mkataba huu unaainisha dhamira yetu ya kukidhi matarajio ya wateja wetu na kuelezea wajibu wa wateja ili kutuwezesha kutoa huduma bora zaidi. Vilevile, Mkataba huu wa huduma kwa wateja, unatoa utaratibu wa kupata mrejesho.

Ni mategemeo ya MANAWASA kuwa Mkataba huu uwe kiungo rahisishi cha uhusiano wetu na wale tunaowahudumia. Aidha ni matarajio yetu kuwa wadau wetu wataendelea kuutumia kikamilifu na kutupatia mrejesho kama ilivyokuwa wakati wa kutekeleza mikataba iliyopita ili kuweka hai Mkataba wetu na kuwa kichocheo cha kuboresha utendaji kazi wetu.

3. ENEO LA HUDUMA

MANAWASA inahudumia maeneo ya Halmashuri ya Mji wa Masasi , Mji wa Nachingwea pamoja na maeneo ya vijiji vinavyozunguka mji huo, Wilaya ya Nanyumbu hususani Mji Mdogo wa Mangaka na Vijiji vinane vya Wilaya ya Ruangwa vilivyopitiwa na bomba kuu la maji kutoka chanzo cha mbwinji kupeleka Nachingwea.

4. DIRA NA DHIMA

4.1. Dira

Kuwa Mamlaka yenye ufanisi wa hali ya juu katika utoaji wa huduma ya majisafi na salama na usafi wa mazingira katika hali endelevu.

4.2 Dhima

Kufikiwa matarajio ya wateja kwa kutekeleza Dira ya MANAWASA kwa kutoa huduma ya majisafi na salama na uondoaji wa majitaka kwa kuzingatia viwango vya ubora unaokubalika, ufanisi na usalama wa mazingira.

4.2. Maadili ya Msingi

MANAWASA inazingingatia misingi ya maadili kwa watumishi wake katika utoaji huduma kama:-.

- a) Kuzingatia maadili ya utaalamu.
- b) Kuwajali wateja.
- c) Kuwajengea uwezo wafanyakazi.
- d) Kutambua, kuheshimu na kuthamini uwezo binafsi wa mtumishi.
- e) Kufanya kazi kwa pamoja.
- f) Uwazi na uwajibikaji katika kuhudumia wateja wetu kwa usawa.
- g) Kutoa huduma bora.
- h) Uwajibikaji
- i) Usalama kwa wafanyakazi wa wafanyakazi na wateja wake.

5. HUDUMA ZITOLEWAZO

Majukumu na huduma zitolewazo na MANAWASA kwa mujibu wa sheria namba 5 ya Usambazaji Maji na Usafi wa Mazingira ya mwaka 2019, kifungu cha 20(a-i) ambayo ni kama ifuatavyo kama ifuatavyo:

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

- (vi) Kuendelea kusambaza huduma ya maji kwa matumizi yaliyoainishwa kisheria na kuhakikisha kuwa maji yanatibiwa na kukidhi ubora na viwango kama itakavyoainishwa kuwa mujibu wa sheria na taratibu.
- (vii) Kuendeleza miundombinu ya majisafi na majitaka kwa mujibu wa sheria na taratibu za maji.
- (viii) Kuhifadhi na kuendeleza vyanzo vya maji.
- (ix) Kuishauri Serikali juu ya miundo ya sera, miongozo na sheria kuhusiana na huduma ya maji.
- (x) Kupanga na kutekeleza miradi mipya ya majisafi na majitaka.
- (xi) Kuelimisha na kuipatia taarifa jamii kuhusiana na usalama wa maji, uhifadhi wa maji, usafi wa mazingira na mengine yanayohusiana na hayo.
- (xii) Kushirikiana na Serikali za mitaa kwenye masuala yanayohusu huduma ya majisafi na usafi wa mazingira na upanuzi wa mitandao ya maji kwa maeneo yanayoendelezwa.
- (xiii) Kukusanya ada na tozo za huduma ya maji ikiwa ni pamoja na ada za udhibiti wa huduma za majisafi na majitaka zinazotolewa na MANAWASA.
- (xiv) Kupendekeza viwango vya malipo ya huduma ya maji kwa EWURA.
- (xv) Kuweka vistawishi ili kurahisisha matumizi ya huduma ya majisafi na uondoshaji wa majitaka kwa wananchi.
- (xvi) Kuingia mikataba au makubaliano ambayo Bodi ya Wakurugenzi imejiridhisha kuwa ni ya manufaa kwa Mamlaka na kuiidhinisha kwa mujibu wa sheria
- (xvii) Katika kuunganishiwa huduma ya majisafi mteja atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo
 - a) Kujaza fomu ya Maunganisho mapya inayopatikana katika Ofisi ya Kitengo cha huduma kwa wateja.
 - b) Kuwasilisha nakala ya kitambulisho cha Mpigakura, Leseni, Taifa au kitambulisho chochote chenye taarifa muhimu za mteja

N.B: Kwa sasa Mamlaka bado haijaanza kutoa huduma zinazohusiana na utoaji wa Maji taka. Huduma ya uondoaji wa maji taka ipo katika hatua za maandalizi.

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

Kwa dhumuni la mkataba huu, MANAWASA ina aina kuu sita ya wateja ambao wamegawanyika kulingana na aina ya matumizi ya maji kama ifuatavyo:-

- i. Wateja wa Majumbani. Hawa ni wateja wote waliunganishiwa huduma ya Maji Safi kwa ajili ya matumizi ya kawaida ya nyumbani.
- ii. Wateja wa Taasisi. Hawa ni wateja wote waliunganishiwa huduma ya maji kwa matumizi ya Ofisi au Jumuiya mbalimbali (Ofisi na Taasisi za Serikali na Binafsi, Shule, Hospitali, Vituo vya huduma za Afya, Vyuo, Taasisi za Dini na Nyumba za Ibada)
- iii. Wateja wa Biashara. Hawa ni wateja wote ambao wameunganishiwa huduma ya maji kwenye maeneo yao yanayowaingizia kipato au maeneo ya Biashara kama:- Hoteli, Masoko, Maduka, Migodi, Kilimo na Mifugo, Migahawa, Nyumba za kulala Wageni, Baa na Maeneo ya kuoshea magari.
- iv. Wateja wa Viwanda. Hawa ni wateja waliunganishiwa huduma ya maji kwa lengo la kutumia katika mitambo/Mashine ya kuzalishia bidhaa au

matumizi ya Viwandani. Hii inahususha maeneo ya Viwanda, Karakana, Kufyatua na Tofari.

- v. Wateja wa Vioski. Hawa ni wateja wote ambao wanapata huduma za majisafi kupitia katika vituo/Viula vya MANAWASA vya kuuzia Maji.
- vi. Wateja wa Boza. Hawa ni wateja wanaopata huduma ya maji katika maeneo maalum ya kutumia magari ya kubebea majisafi.

7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA

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. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI ZINAZOTOZWA NA MANAWASA

Mamlaka 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 za MANAWASA zilizoidhinishwa na EWURA

S/N	AINA YA MTEJA	BEI (Tsh)KWA LITA 1000
1.1	MAJUMBANI (Domestic) (Matumizi ya lita 0 mpaka 30,000 kwa mwezi)	1200
1.2	MAJUMBANI (Domestic) (Matumizi yanayozidi lita 30,000 kwa mwezi)	1400
2	TAASISI	1600
3	BIASHARA	2000
4	VIWANDA	2500
5	VIULA(KIOSK)	2250
6	BOZA	2250

9.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA:

Wakati wote wa utekelezaji wa majukumu yake ya kila siku ya kutoa huduma kwa wananchi/wadau, MANAWASA itakuwa na haki na wajibu kama kama ifuatavyo:

- a) Kutoa huduma bila upendeleo
- b) Kujenga mahusiano mazuri na wateja
- c) Kutoa huduma kwa mujibu wa viwango vya ubora
- d) Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kirahisi
- e) Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha utoaji wa huduma yam aji
- f) Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na wateja.
- g) Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na Mamlaka ya maji
- h) Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa Ankara za maji
- j) 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 mazingira

k) Kuzingatia kanun izote za uendeshaji wa Mamlaka za Maji ikiwa ni pamoja na kutowakatia wateja huduma yam aji siku za sikukuu, ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.

10. HAKI ZA MAMLAKA:

- I. Kulipwa kwa wakati Ankara za huduma ya maji na uondoaji wa majitaka.
- II. Kutobughudhiwa mtumishi wake na mteja au chombo kingine wakati wa kutimiza wajibu wake.
- III. Kushtaki au kushtakiwa pale ambapo haki haikutendeka.
- IV. Kulipwa malipo halali kutokana na huduma iliyotolewa kwa Mteja.
- V. Kusitisha huduma ya majisafi kwa mteja asiyetimiza wajibu wake au taratibu zilizowekwa mfano kutolipia, kuchepusha maji au kuharibu mita ya maji.
- VI. Kuweka na kusoma dira ya maji kwa mteja wake kila mwezi.
- VII. Kufanya mabadiliko ya kiutendaji na kiuendeshaji wakati wowote kwa mujibu wa sheria kadri itakavyohitajika.
- VIII. Kukagua mtandao wa maji kwenye eneo la mteja muda wowote.
- IX. Kupata taarifa kutoka kwa wateja juu ya hali yoyote isiyo ya kawaida ya bomba, kwa mteja ili irekebishwe.

11. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA

Wateja wanazohaki mbalimbali zilizoanishwa na pia wanawajibika kwa Mamlaka katika kutekeleza mambo mbalimbali kama yalivyoainshwa hapo chini.

- a) Kulipa ankara za maji kwa wakati.
- b) Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaowahudumia
- c) Kutoshawishi watumishi ili mteja ahudumiwe kwa upendeleo.
- d) Kuhudhuria mikutano au miadi kwa wakati uliopangwa.
- e) Kutoa taarifa sahihi zinazotakiwa kwa usahihi na kwa wakati unaotakiwa.
- f) Kuzingatia taratibu za kisheria kwa huduma zozote wanazostahili kupatiwa.
- g) Kufuatilia Ankara yake ya mwezi endapo hatapata .
- h) Kuwapokea wafanyakazi kwa heshima na unyenyekevu.
- i) Kutoa kwa wakati taarifa kamili na sahihi kwa kuzingatia aina ya huduma wanayohitaji kutoka Mamlaka.
- j) Kuheshimu amri na maelekezo ya MANAWASA na Mamlaka nyingine za usimamizi na udhibiti wa huduma za maji.
- k) Kutoa mrejesho juu ya huduma za Mamlaka pale ambapo matarajio yanakuwa hayajakidhiwa kwa muda mwafaka bila uoga wala kisasi.
- l) Kuhakikisha miundombinu ya maji kwenye eneo lako na hata maeneo mengine hayavuji.
- m) Kutoa taarifa kwa Mamlaka juu ya vitendo vyovyote vinavyohatarisha usafi na usalama wa maji.
- n) Kuzuia wizi, uharibifu na michepusho ya mita.
- o) Kutoa taarifa kwa Mamlaka juu ya mtumishi yeyote anayeendekeza vitendo vya rushwa.

- p) Mteja atawajibika na ulinzi wa dira ya maji iliyowekwa katika eneo lake, na endapo utatokea uharibifu wowote wa dira atagharamia mwenyewe.
- q) Mteja atawajibika kununua vifaa vya matengenezo ya bomba linalomuhudumia endapo utatokea uharibifu wowote ule.
- r) Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia.
- s) Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.
- t) Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira.
- u) Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.
- v) Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa maji.

12. HAKI ZA WATEJA:

- a. Kuunganishiwa huduma ya majisafi baada ya kukamilisha taratibu zote za maunganisho mapya ya majisafi ndani ya siku saba za kazi.
- b. Kurejeshewa huduma ya maji katika muda wa saa 24 baada ya kulipia ankara yake yote na ada ya kurejesha maji ili mradi iwe katika muda wa kazi.
- c. Kuunganishiwa huduma ya majisafi ndani ya siku saba za kazi baada ya kutimiza masharti yote ya uteja.
- d. Kukarabatiwa/kubadilishiwa dira ya maji baada ya taarifa kutolewa.
- e. Kusomewa dira ya maji kila mwezi ili kuandaa ankara.
- f. Kupokea Ankara ya maji kila mwezi kwa njia ya ujumbe mfupi wa simu au kuletewa Ankara ofisini (kwa Mteja wa Taasisi).
- g. Kupitia na kukata rufaa kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa.
- h. Kutuma au kuwasilisha malalamiko.
- i. Kutunziwa siri katika masuala yao ya uteja.
- j. Kushauri njia bora ya kuongeza ufanisi
- k. Kusikilizwa na kupatiwa huduma kwa weledi na unyenyekevu na kadri ya taratibu zilizowekwa.
- l. Kukamilishiwa uchunguzi wa malalamiko ya wateja na kumjibu mteja kwa wakati.
- m. Kupewa taarifa muhimu na sahihi kwa wakati.
- n. Kupewa fundi kwa ajili ya matengenezo ya bomba la mteja lilioharibika au laini ya mteja inayovuja.
- o. Kupatiwa taarifa za akaunti yake ya uteja pale anapohitaji taarifa zake.
- p. Kuelimishwa na kueleweshwa juu ya masuala mbalimbali ya MANAWASA ikiwa ni pamoja na namna ya kusoma mita, gharama za huduma na bei za maji.

13.NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya Tigo Pesa, NMB Bank, NMB Mobile, NMB Wakala pamoja kuhamisha fedha kutumia mifumo ya malipo ya serikali na mifumo mingine ya malipo inayotambulika na Serikali. Malipo ya Ankara za maji yafanyike ndani ya siku thelathini kutoka kutumia huduma ya maji.

14.MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Wateja wetu wanaweza kutoa mrejesho, ushauri na maoni ya kujenga, kuendeleza na kuboresha huduma zitolewazo na MANAWASA kila mara inapobidi ili huduma zetu ziwe endelevu. Mrejesho kama vile pongezi, mapendekezo na malalamiko unawaweza kuwasilishwa kwa Mkurugenzi Mtendaji kwa njia mbalimbali ikiwa ni pamoja barua, nukushi, simu, barua pepe, tovuti au kwa kufika ofisini na kukutana na menejimenti Aidha, mawasiliano hayo yanaweza kufanyika kwa

kupitia njia mbalimbali kama ambavyo zimeonyeshwa katika kipengele Na.10 cha mkataba huu. Mrejesho huo unaweza kuwa kama ifuatavyo: -

14.1 Maoni

Mteja ana uhuru wa kutoa maoni yake kwa lengo la kuishauri MANAWASA ili iweze kuboresha zaidi utendaji wa kazi zake katika utoaji wa huduma mbalimbali kwa wateja ili kuleta ustawi katika utendaji wa kazi zake. Maoni yanaweza kuwasilishwa kwa Mkurugezi Mtendaji wa MANAWASA kwa njia ya kuandika barua na kuituma kupitia Posta, kutuma baruapepe, kupiga simu, nukushi au kwa njia yoyote inayofaa.

14.2 Pongezi

Mteja anaporidhika na kufurahia huduma zitolewazo na MANAWASA anaweza kuwasilisha pongezi zake kwa Mkurugezi Mtendaji wa MANAWASA kwa njia ya kuandika barua na kuituma kupitia Posta, kutuma baruapepe, kupigasimu, nukushi au kwa njia yoyote inayofaa ikiwa ni ishara ya kutambua utoaji wa huduma za kuridhisha kwa wateja ili MANAWASA iweze kuendeleza jitihada za kuwahudumia vizuri wateja wake kupitia utoaji wa huduma bora kwa wateja. Aidha, MANAWASA itawapongeza wateja wazuri na watoa taarifa kuhusu masuala ya MANAWASA

14.3 Malalamiko

Mteja anaruhusiwa kutoa malalamiko yake dhidi ya MANAWASA ikiwa hakutendewa haki, hakuridhishwa na huduma zitolewazo na MANAWASA au hakuridhishwa na utendaji wa MANAWASA katika huduma zake na pia kupitia malalamiko, mteja anaweza kuhoji jambo lolote la kiutendaji kwa lengo la kupata ufafanuzi zaidi, suluhisho au ufumbuzi. Hivyo utaratibu ufuatao utatumikiwa na mteja katika kutoa malalamiko yake:

- i. Mteja atawasilisha malalamiko yake kwa kujitokeza binafsi, kwa simu na kwa maandishi au kwa kujaza fomu maalum za malalamiko zinazopatikana katika ofisi ya huduma kwa wateja.
- ii. Malalamiko yanaweza kupokelewa kwa njia ya dawati la malalamiko ya wateja au kwa njia ya masanduku ya maoni ya wateja.
- iii. Malalamiko ya mteja yanaweza kupokelewa ndani ya ofisi au yanaweza kupokelewa na mtumishi yeyote wa MANAWASA ndani au nje ya ofisi, ambaye atayawasilisha ofisini kwa ajili ya uratibu wa kuyapatia ufumbuzi kwa wakati muafaka. Malalamiko ya mteja yatakayowasilishwa kwa maandishi yatajibiwa kwa maandishi.
- iv. Malalamiko mengine yasiyokuwa kwa maandishi yatasajiliwa kwa kujaza fomu maalum, kuyaratibu kwenye daftari la kupokea malalamiko ya wateja, kufuatiliwa, kushughulikiwa na kuyapatia ufumbuzi kwa wakati muafaka.
- v. Malalamiko yatapokelewa kwenye fomu maalum na kusajiliwa kwa kuzingatia taarifa za mteja kama ifuatavyo:
 - a) Jina la mteja
 - b) Namba ya akaunti
 - c) Eneo na namba ya simu ya mteja

- d) Hoja au msingi wa lalamiko
- e) Mtumishi atakayeshughulikia lalamiko
- f) Hatua za ufumbuzi zitakazochukuliwa
- g) Muda wa kukamilisha ufumbuzi
- h) Majibu/ufumbuzi kwa mlalamikaji
- i) Taarifa nyingine yoyote inayomhusu mteja ambayo itaisaidia MANAWASAKuwa na kumbukumbu sahihi za mteja.

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA 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 Udhhibiti 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.

16. UFUATILIAJI

Mteja atapatiwa nakala ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa ajili ya kufuatilia utekelezaji wa makubaliano yaliyofikiwa baina yake na MANAWASA. Mteja ana haki ya kutoa maoni yake endapo MANAWASA itakiuka makubaliano hayo. Mteja anaweza kutoa maoni yake kwa njia za simu, barua, barua pepe, tovuti au kufika moja kwa moja ofisini.

17.KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

MANAWASA huwapa wateja wake taarifa mbalimbali za maendeleo ya utekelezaji wa Mkataba wa huduma kwa njia zifuatazo: -

- i. Mikutano ya ngazi ya Kata na Mitaa ambayo hufanyika kila robo mwaka wastani wa mikutano isiyopungua nane (08)
- ii. Vikao vya Balaza la Madiwani ambavyo kwa mwaka hukaliwa mara 4 sawa na kikao kimoja kila baada ya miezi mitatu
- iii. Matangazo ya vipaza sauti (loud speakers) hufanyika mara moja kwa mwezi.
- iv. Ujumbe mfupi kupitia simu za mkononi za wateja ambao hutolewa kila inapohitajika.
- v. Kuwapigia simu wateja moja kwa moja.
- vi. Kutumia vyombo vya habari zikiwemo Redio za ndani, magazeti na Televisheni.
- vii. Majibu ya ana kwa ana mteja apokuwa amekuja moja kwa moja ofisi za MANAWASA.
- viii. Na taarifa mbalimbali za kiutendaji ambazo MANAWASA inatoa kwa wadau wake kama EWURA, Wizara ya Maji na Ofisi ya Msajili wa Hazina.

18.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. Au katika mazingira yafuatayo:-

- a) Mabadiliko katika Mpango Mkakati wetu;
- b) Mabadiliko katika utaratibu wa utoaji huduma zetu;
- c) Mrejesho kutoka kwa wateja na wadau wetu;
- d) Mabadiliko katika wasifu, mahitaji na vipaumbele vya wateja wetu;
- e) Mabadiliko katika sheria zinazosimamia sekta ya maji; na
- f) Tathmini ya utendaji dhidi ya viwango vya huduma zetu

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

19.MAWASILIANO

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

Anuani

Mkurugenzi Mtendaji,

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Masasi-Nachingwea, Barabara ya Nachingwea, S.L.P. 331,

Simu: 255-0232 510 279/ Faksi: 255-0232 510 279, MTWARA.

E-mail: info@manawasa.go.tz

MTWARA.

20.SAA ZA KAZI

- a) Jumatatu hadi Ijumaa: Kuanzia saa 02:00 asubuhi hadi saa 11:00 jioni
- b) Saa 07:00 mchana hadi saa 08:00 mchana, mapumziko ya chakula cha mchana
- c) Saa 08:00 mchana hadi saa 11:00 jioni.
- d) Jumamosi kuanzia saa 02:00 asubuhi hadi saa 07:00 mchana.
- e) Muda wowote iwapo patatokea dharula.
- f) Ofisi zetu zitafungwa Jumapili na siku za mapumziko/sikukuu.

VIAMBATISHO

Kiambatisho Na 1: Viwango vya Huduma Wanavyostahili Kupata Wateja Kutoka Mamlaka ya Majisafi na Mazingira Masasi-Nachingwea (MANAWASA)

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na MANAWASA
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji safi au 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 -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	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.	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja
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.	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.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.
6	Malalamiko	Kushughulikia Malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilish a uchunguzi na kupat a ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.
7	Afya Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja.
8	Afya Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja

Kiambatisho Na. 2: Viwango vya Fidha kwa Kushindwa Kutimiza Malengo Ndani ya Muda Uliokubalika kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)

NA.	Huduma	Maelezo	Lengo	Fidha Kianzio	Fidha Kwa Kuendelea Kuchelewa
1.	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya majisafi majitaka au	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya Wateja kulipia gharama zamaunganisho na / au ada.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
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.	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 100,000	TZS 5,000 kwa siku.
5.	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipia 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.
7.	Afya na Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja.	TZS 50,000	TZS 20,000 kwa siku
8.	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao majitaka nje	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	TZS 30,000	TZS 20,000 kwa siku.