JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA MANAWASA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MASASI-NACHINGWEA (MANAWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

JULAI 2025

Umeandaliwa na:
Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Masasi – Nachingwea
S.L.P. 133, Masasi, Tanzania
Simu: 0800110788/ Whatsup:0738-876230. E-mail: info@manawasa.go.tz
Website: https://www.manawasa.go.tz

YALIYOMO

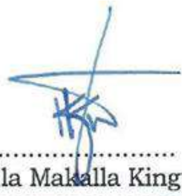
DIBAJI ii
ORODHA YA VIFUPISHO iii
1.0 UTANGULIZI 1
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 1
3.0 ENEO LA HUDUMA 2
4.0 DIRA NA DHIMA 2
4.1 Dira 2
4.2 Dhima 2
4.3. Maadili ya Msingi 2
5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO 3
6. 0 AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA 4
8. 0 BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI ZINAZOTOZWA NA MANAWASA 5
9.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA: 5
10.0 HAKI ZA MAMLAKA: 6
11.0 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA 6
12.0 HAKI ZA WATEJA: 7
13.0 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI 8
14.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 8
14.1 Maoni 8
14.2 Pongezi 8
14.3 Malalamiko 8
15.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA 9
16.0 UFUATILIAJI 10
17.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 10
18.0 MAPITIO YA MKATABA 10
19.0 MAWASILIANO 11
20.0 SAA ZA KAZI 11
VIAMBATISHO 12
Kiambatisho Na 1: Viwango vya Huduma Wanavyostahili Kupata Wateja Kutoka Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Masasi-Nachingwea (MANAWASA) 12
Kiambatisho Na. 2: Viwango vya Fidia kwa Kushindwa Kutimiza Malengo Ndani ya Muda Uliokubalika kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846) 14
Kiambatisho Na.3: Muhtasari wa Kikao cha kukusanya maoni kutoka kwa wadau kuhusiana na Mkataba wa huduma kwa Mteja 16

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 Udhibiti 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 ambayo inaweza kubadiri mfumo wa utoaji huduma au ongezeko la huduma.



....
Kiula Makalla Kingu
MKURUGENZI MTENDAJI WA MANAWASA

Tarehe : 24.06.2025

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji

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

1.0 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 Nachingwea (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 Nazingira 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 midogo ikiwepo Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira ya 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 Gazeti la Serikali Na.5 la mwaka 2019. Kufuatia mabadiliko hayo kwa sasa MANAWASA inahudumia maeneo ya Halmashuri ya Mji wa Masasi, Mji wa Nachingwea, Wilaya ya Nanyumbu hususani Mji Mdogo wa Mangaka, maeneo yote yaliyopo ndani ya kilometa 12 kutoka kwenye bomba kuu linalotoa Maji kutoka chanzo cha Mbwiji kuelekea Masasi na Nachingwea na Vijiji vinane vya Wilaya ya Ruangwa. MANAWASA ipo katika daraja “B” 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 Mangaka katika wilaya ya Nanyumbu na baadhi ya Vijiji katika wilaya ya Ruangwa vilivyopitiwa na Bomba Kuu.

2.0 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.

3.0 ENEO LA HUDUMA

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

4.0 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.

4.3. Maadili ya Msingi

MANAWASA inazingingatia misingi ya maadili kwa watumishi wake katika 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) Usalama kwa wafanyakazi na wateja wake.

5.0 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.
c) Na nakala yoyote ya kielelezo itakayohitaji kama kielelezo unapowasilisha fomu ya maunganisho.

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. 0 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 waliounganishiwa huduma ya Maji Safi kwa ajili ya matumizi ya kawaida ya nyumbani.
ii. **Wateja wa Taasisi.** Hawa ni wateja wote waliounganishiwa huduma ya maji kwa matumizi ya Ofisi au Jumuia. Wateja hawa wanaweza kuwa Taasisi za Serikali au Binafsi,
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 waliounganishiwa 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 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.

7.0 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. 0 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 (TZS) / M^3
1.1	MAJUMBANI (Matumizi ya lita 0 mpaka 30,000 kwa mwezi)	1,200
1.2	MAJUMBANI (Matumizi yanayozidi lita 30,000 kwa mwezi)	1,400
2	TAASISI	1,600
3	BIASHARA	2,000
4	VIWANDA	2,500
5	VIULA(KIOSK)	2,250
6	BOZA	2,250

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 ya maji.

f) Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na wateja.

g) Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na Mamlaka.

h) Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa Ankara za maji.

i) 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.

j) Kuzingatia kanuni zote za uendeshaji wa Mamlaka za Maji ikiwa ni pamoja na kutowasitishia wateja huduma ya maji siku za sikukuu, ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.

10.0 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.

11.0 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA

i. Wateja wanazohaki mbalimbali zilizoanishwa na pia wanawajibika kwa Mamlaka katika kutekeleza mambo mbalimbali kama yalivyoainshwa hapo chini.
ii. Kulipa ankara za maji kwa wakati.
iii. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaowahudumia.
iv. Kutoshawishi watumishi ili mteja ahudumiwe kwa upendeleo.
v. Kuhudhuria mikutano au miadi kwa wakati uliopangwa.
vi. Kutoa taarifa sahihi zinazotakiwa kwa usahihi na kwa wakati unaotakiwa.
vii. Kuzingatia taratibu za kisheria kwa huduma zozote wanazostahili kupatiwa.
viii. Kufuatilia Ankara yake ya mwezi endapo hatapata.
ix. Kuwapokea wafanyakazi kwa heshima na unyenyekevu.
x. Kutoa kwa wakati taarifa kamili na sahihi kwa kuzingatia aina ya huduma wanayohitaji kutoka Mamlaka.
xi. Kuheshimu amri na maelekezo ya MANAWASA na Mamlaka nyingine za usimamizi na udhibiti wa huduma za maji.
xii. Kutoa mrejesho juu ya huduma za Mamlaka pale ambapo matarajio yanakuwa hayajakidhiwa kwa muda mwafaka bila uoga wala kisasi.
xiii. Kuhakikisha miundombinu ya maji kwenye eneo lako na hata maeneo mengine hayavuji.
xiv. Kutoa taarifa kwa Mamlaka juu ya vitendo vyovyote vinavyohatarisha usafi na usalama wa maji.
xv. Kuzuia wizi, uharibifu na michepusho ya mita.

xvi. Kutoa taarifa kwa Mamlaka juu ya mtumishi yeyote anayeendekeza vitendo vya rushwa.

xvii. Mteja atawajibika na ulinzi wa dira ya maji iliyowekwa katika eneo lake, na endapo utatokea uharibifu wowote wa dira atagharamia mwenyewe.

xviii. Mteja atawajibika kununua vifaa vya matengenezo ya bomba linalomuhudumia endapo utatokea uharibifu wowote ule.

xix. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia.

xx. Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.

xxi. Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira.

xxii. Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.

xxiii. Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa maji.

12.0 HAKI ZA WATEJA:

i. Kuunganishiwa huduma ya majisafi baada ya kukamilisha taratibu zote za maunganisho mapya ya majisafi ndani ya siku saba za kazi.

ii. 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.

iii. Kuungunishiwa huduma ya majisafi ndani ya siku saba za kazi baada ya kutimiza masharti yote ya uteja.

iv. Kukarabatiwa/kubadilishiwa dira ya maji baada ya taarifa kutolewa.

v. Kusomewa dira ya maji kila mwezi ili kuandaa ankara.

vi. Kupokea Ankara ya maji kila mwezi kwa njia ya ujumbe mfupi wa simu au kuletewa Ankara ofisini (kwa Mteja wa Taasisi).

vii. Kupitia na kukata rufaa kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa.

viii. Kutuma au kuwasilisha malalamiko.

ix. Kutunziwa siri katika masuala yao ya uteja.

x. Kushauri njia bora ya kuongeza ufanisi.

xi. Kusikilizwa na kupatiwa huduma kwa weledi na unyenyekevu na kadri ya taratibu zilizowekwa.

xii. Kukamilishiwa uchunguzi wa malalamiko ya wateja na kumjibu mteja kwa wakati.

xiii. Kupewa taarifa muhimu na sahihi kwa wakati.

xiv. Kupewa fundi kwa ajili ya matengenezo ya bomba la mteja lilioharibika au laini ya mteja inayovuja.

xv. Kupatiwa taarifa za akaunti yake ya uteja pale anapohitaji taarifa zake.

xvi. Kuelimishwa na kueleweshwa juu ya masuala mbalimbali ya MANAWASA ikiwa ni pamoja na namna ya kusoma mita, gharama za huduma na bei za maji.

13.0 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. Aidha kwa wateja wanaotumia dira za malipo kabla ya huduma (pre-paid water Meter) watatakiwa kufanya malipo ya maji ndio wapate huduma.

14.0 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 unaweza 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 zilivyoainishwa katika kipengele Na.19 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 Mkurugenzi Mtendaji wa MANAWASA kwa njia ya kuandika barua na kuituma kupitia Posta, kutuma barua pepe, kupiga simu, 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 utatumiwa na mteja katika kutoa malalamiko yake:

a. 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.
b. Malalamiko yanaweza kupokelewa kwa njia ya dawati la malalamiko ya wateja, kwa njia ya masanduku ya maoni ya wateja au kupitia njia mbalimbali kama zilivyoainishwa katika kipengele Na.19.
c. 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.
d. Malalamiko mengine yasiyokuwa kwa maandishi yatasajiliwa kwa kujaza fomu maalum, kuyaratibu kwenye mifumo au daftari la kupokea malalamiko ya wateja, kufuatiliwa, kushughulikiwa na kuyapatia ufumbuzi kwa wakati muafaka.
e. Malalamiko yatapokelewa kwenye fomu maalum na kusajiliwa kwa kuzingatia taarifa za mteja kama ifuatavyo:

i. Jina la malalamikaji.
ii. Namba ya akaunti kama anayo.
iii. Eneo na namba ya simu ya mteja.
iv. Hoja au msingi wa lalamiko.
v. Mtumishi atakayeshughulikia lalamiko.
vi. Hatua za ufumbuzi zitakazochukuliwa.
vii. Muda wa kukamilisha ufumbuzi.
viii. Majibu/ufumbuzi kwa mlalamikaji.
ix. Taarifa nyingine yoyote inayomhusu mteja ambayo itaisaidia MANAWASA kuwa na kumbukumbu sahihi za mteja.

15.0 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 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.

16.0 UFUATILIAJI

Mkataba huu utawekwa katika tovuti ya MANAWASA na pia wateja wanaweza kupatiwa 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.

17.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

MANAWASA itawapa 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.
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 tovuti ya MANAWASA na mitandao ya kijamii kupitia kurasa mbalimbali za taasisi.
vii. Kutumia vyombo vya habari zikiwemo Redio za ndani, magazeti na Televisheni.
viii. Majibu ya ana kwa ana mteja anapokuwa amefika moja kwa moja ofisi za MANAWASA.
ix. Na taarifa mbalimbali za kiutendaji ambazo MANAWASA inatoa kwa wadau wake kama EWURA, Wizara ya Maji na Ofisi ya Msajili wa Hazina.

18.0 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. 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.

19.0 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. 133,
MTWARA
Simu: 0800110788/ WhatsApp 0738-876230
E-mail: info@manawasa.go.tz
Website: https://www.manawasa.go.tz

20.0 SAA ZA KAZI

a. Jumatatu hadi Ijumaa: Kuanzia saa 02:00 asubuhi hadi saa saa 11:00 jioni
b. Muda wowote iwapo patatokea dharula.
c. Ofisi zetu zitafungwa Jumamosi, Jumapili na siku za mapumziko/sikukuu.

VIAMBATISHO

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

Na	Huduma	shughuli	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 849)	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na KIMUWASA
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 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 kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.
7	Afya na Usalama-1	Kwenye Mtandao wa kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja.

Na	Huduma	shughuli	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 849)	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na KIMUWASA
8.	Afya na 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 Fidia kwa Kushindwa Kutimiza Malengo Ndani ya Muda Uliokubalika kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)*

NA.	HUDUMA	MAELEZO	LENGO	FIDIA KIANZIO	FIDIA KWA KUENDELEA KUCHELEWA
1.	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho na / au ada.	TZS.10,000	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.30,000	TZS.5,000 kwa siku.
5.	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	TZS.30,000	TZS.5,000 kwa siku.

NA.	HUDUMA	MAELEZO	LENGO	FIDIA KIANZIO	FIDIA KWA KUENDELEA KUCHELEWA
6.	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko yasiyohusiana na Ankara za 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 kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea Lalamiko.	TZS.30,000	TZS.5,000 kwa siku.
8.	Afya na Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	TZS.40,000	TZS.20,000 kwa siku
9.	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje ya nyumba ya mteja	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja.	TZS.30,000	TZS.20,000 kwa siku.

Kiambatisho Na.3: *Muhtasari wa Kikao cha kukusanya maoni kutoka kwa wadau kuhusiana na Mkataba wa huduma kwa Mteja*

MUHTASARI WA KIKAO CHA WADAU WA MAJI CHA KUJADILI RASIMU YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA WA MANAWASA KWA MWAKA 2025-2028 CHA TAREHE 19.06.2025

AJENDA.

1. Kufungua kikao.
2. Kusoma na kuridhia Agenda.
3. Kupokea na kujadili Rasimu ya mkataba wa Huduma kwa Mteja wa MANAWASA.
4. Mengineyo.
5. Kufunga Kikao.

AJENDA 1: KUFUNGUA KIKAO.

Mkurugenzi Mtendaji wa Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira Masasi-Nachingwea aliwakaribisha wajumbe waliohudhuria kikao cha Wadau wa MANAWASA kwa kuwakaribisha katika ofisi kuu za MANAWASA katika ukumbi wa mikutano na kueleza ya kwamba nia ya kikao hicho ni kuwasilisha Rasimu ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambao kimsingi unaonyesha huduma na viwango vya huduma ambavyo Mamalaka inatarajia kuvitoa kwa wateja wake pamoja na namna ya kutoa taarifa. Mkurugenzi aliwaomba wajumbe kupitia rasimu ya Mkataba kwa makini na kushauri maeneo ambayo wanaona yanafaa kufanyiwa maboresho. Aidha aliwaeleza kuwa wao ndio wawakilishi wa wateja wote wa Mamlaka hivyo maoni yao yatawakilisha wateja wote. Baada ya maneno hayo Mwenyekiti alifungua kikao saa tatu na dakika arobaini na Tano (03:45) asubuhi.

AJENDA 2: KUSOMA NA KURIDHIA AGENDA.

Mkurugenzi wa Huduma kwa Wateja alizisoma ajenda zote tano (5) mbele ya wajumbe na Mwenyekiti aliwahoji wajumbe kama wanaridhia ajenda hizo zijadiliwe kwenye kikao kama zilivyo au kuna marekebisho. Wajumbe waliridhia ajenda hizo zibaki kama zilivyo na kuridhia.

AJENDA 3: KUPOKEA NA KUJADILI RASIMU YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.

3.1 Utangulizi

Mkurugenzi wa Huduma kwa Wateja aliwasilisha rasimu ya Mkataba wa huduma kwa mteja kwa kueleza kuwa imezingingatia miongozo ya EWURA na Wizara ya Utumishi. Alieleza kuwa MANAWASA ilikuwa ikitekeleza Mkataba wa huduma kwa Mteja uliopitishwa na EWURA mwaka Julai, 2022 na unaotarajia kuisha mwaka Juni, 2025. Ambapo mkataba huu mpaka sasa hakuna changamoto yoyote au mabadiliko yoyote ya kiutendaji yanayoweza kupelekea kufanya maboresho makubwa katika mkataba wa miaka mitatu ijayo.

Pia alisema kuwa, hivyo kwa mujibu wa Muongozo wa uandaaji wa mkataba na matumizi ya Mkataba wa huduma kwa Mteja tayari muda wa miaka mitatu inaisha hivyo wanalazimika kuandaa mkataba mwingine utakaotumika kuanzia Julai, 2025 hadi Juni, 2028. Aliwathibitishia wadau kuwa uandaaji wa mkataba huo umeazingatia mpango wa taasisi unaotekelezwa, pamoja na hali ya utoaji wa huduma kwa sasa na inayotarajiwa.

Aidha hakuna mabadiriko yoyote ya kiutekelezaji na malengo ya taasisi, rasimu ya Mkataba huu ina maboresho madogo kutoka katika mkataba ulioisha muda wake. Maeneo yaliyofanyiwa marekebisho kutoka mkataba unaoisha muda wake ni:-

a. Mkurugenzi wa Mtendaji wa MANAWASA
b. Eneo la mawasiliano ya kiofisi kutokana na kubadirishwa kwa namba ya huduma kwa wateja pamoja na kuongezeka kwa njia nyingine za mawasiliano kama Tovuti ya MANAWASA.
c. Muda wa kazi ambapo katika wakati mkataba unaotumika sasa unaandaliwa, siku ya jumamosi ilikuwa siku ya kazi.

3.2 Mkataba wa Huduma kwa Mteja 2025/2028

Alieleza kuwa rasimu hiyo imegawanyika katika maeneo makuu nane ambayo ni Utangulizi unaoelezea kwa Muhtasari kuhusu MANAWASA, Dira, Dhamira, Desturi za

msingi za utoaji huduma, Madhumini ya mkataba wa huduma kwa wateja na wateja wa MANAWASA, sehemu ya pili inaelezea haki na wajibu wa wateja, sehemu ya tatu inaelezea haki na wajibu wa MANAWASA kwa wateja wake, Sehemu ya nne inaelezea Viwango vya huduma zinazotarajiwa kutolewa, sehemu ya tano inaelezea Mrejesho wa Utoaji wa huduma, sehemu ya sita inaonyesha Jedwari la Faini na fidia zilizopo kwa Mujibu wa Kanuni za majisafi na usafi wa mazingira za mwaka 2019, saba ni ufuatiliaji wa malalamiko ya wateja na nane ni mapitio ya taarifa za utekelezaji wa Mkataba huu na namna ya kufanya tathimini kwa ajili ya maboresho. Baada ya mawasilisho ya kipengele kwa kipengele.

3.3 Majadiliano na Maoni

Wajumbe walipitia na kufanya kutoa ushauri wa maboresho kwenye baadhi ya maeneo kama:-

Changamoto ya Baadhi ya mitandao ya simu kutokubali malipo ya Maji, waliomba kuwa MANAWASA ione namna ya kuwasiliana na Makao makuu ya Mtandao wa Yas kwani mara nyingi malipo ya Maji yamekuwa yakigoma kupitia mtandao huo

Elimu juu ya Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja, Walishauri MANAWASA iongeze bidii katika kutoa elimu kwa wateja juu ya haki na Wajibu wa wateja, na taratibu mbalimbali za kufuata pale wanapopata changamoto.

Pia walielezea suala la taarifa kwa wakati pale ambapo kunakuwa na changamoto ya ukosefu wa maji na ratiba ya mgao iwe wazi kwa kila mteja na ifuatwe.

Eneo jingine ilielezwa juu ya Ucheleweshaji wa maunganisho ya wateja wapya pale wanapokuwa wamelipia. Walieleza kuwa hivi karibuni kumekuwa na ucheleweshaji wa wateja kuunganishiwa huduma tofauti na ilivyoainishwa kwenye mkataba

Pia waliomba MANAWASA ijikite katika kuwekeza katika dira za malipo kabla ya huduma ili kupunguza zoezi la ufuatiliaji wa madeni na usomaji wa mita.

Pamoja na changamoto hizo, wajumbe walieleza kuridhika na huduma inayotolewa na MANAWASA na ushirikiano ambao umeendelewa kutolewa katika nyanja zote kati ya

MANAWASA na Taasisi nyingine lakini pia na wadau mbalimbali pamoja na wananchi katika maeneo ambayo MANAWASA wanatoa huduma.

AJENDA NA. 4: MENGINEYO.

Viongozi mbalimbali walioalikwa walipongeza MANAWASA kwa elimu ya Mkataba kwa Mteja, na walisisitiza kuwa mkataba huu ufuatwe na kutekelezwa kama ulivyoahidiwa. Aidha mjumbe mmoja alieleza namna huduma ya kuunganishia wateja majumbani katika Mji wa Mangaka katika Wilaya ya Nanyumbu ulivyopunguza gharama za maji na kuongeza kasi ya maendeleo hasa ya ujenzi katika mji huo.

AJENDA NA.5: KUFUNGA KIKAO.

Mwenyekiti aliwashukuru wadau waliohudhuria kikao kwa maoni, ushauri na michango mbalimbali inayoonyesha ni namna gani wameelewa mkataba lakini pia namna MANAWASA inavyowashirikisha katika kutekeleza majukumu yake. Aliahidi kuwa maoni na mapendekezo na ushauri uliowasilishwa na wadau vitafanyiwa kazi kwa ustawi wa taasisi na kuboresha huduma za maji katika maeneo yote ambayo MANAWASA inahudumia. Aliwaomba wajumbe kuwa mabalozi wazuri wa MANAWASA na Serikali katika kusimamia miundombinu ya maji ili iwe endelevu. Baada ya maelezo hayo Mwenyekiti alifunga kikao saa nane na dakika ishirini na mbilii (08;22) mchana.

.... **SAINI YA MWENYEKITI**

.... **SAINI YA KATIBU**

19/06/2025
.... **TAREHE**

MAHUDHURIO YA KIKAO CHA WADAU WA MAJI- MJI WA MANGAKA(NANYUMBU)

Na	Jina la mshiriki	Namba ya Simu	Saini
1.	MH: THABITI H: GEUGEU	0786254175	H. Geu.
2.	MH: HALIMA S. MCHOMA.	0784275983	[signature]
3	ZUHURA S. BATHOLOMEO	0684832121	[signature]
4.	YASMIN - ALLY - IDRISSY	0658512060	[signature]
5	ISSA BAKI MCHENGA	0786005599	[signature]
6	SULEIMAN NASSOR SULEIMAN	0784570134	[signature]
7	MCH. ADROLF HERMON RUBEN	0674634705	[signature]
8.	HAMISI RASHIDI KANGOMBA	0688448797	[signature]
9.	ALLY Athuman	0785-171743	[signature]
10	DUNIA LUKA CHIAMA	0785337772	[signature]
11	PETRO THOMAS ACHEPE	0688356195	P. Thomas
12	SAIDI MALANGANO	0686981613	[signature]
13	ASNATH ALLY NEMELA	0713881179	Nemela
14	AZAZA MPUTIYA.	0686-296264	[signature]
15	SAID HAMIMU MTERUME	0685508270	[signature]
16	SIAMINI LIMAMU	0683330059	[signature]
17.	ISMAIL M. MAGOMBO	0786876812	[signature]
18	OMARI YASINI	0625468350	[signature]
19	MARIAM R. BINALI	0783416119	[signature]
20	REHEMA H. KILEWA	0719026903	[signature]
21	JUMASU H. HASANI	0784971796	[signature]
22.	SELEMANI ELISHA SIMBA	0784771133	S. ELISHA
23	ROSE . E . KAIZA	0713333436	Kaiza.
24	Gustav Kihelya	0655-763436	[signature]
25	Daniel Mbowe	0786834581	[signature]
26.	HAMISI ISSA	0787935750	[signature]
27.	Inj- John Alex Rutahiwa	0675354722	[signature]
28	Charles Mlinga	0754 368819	[signature]

MAHUDHURIO YA KIKAO CHA WADAU WA MAJI- MJI WA MASASI

Na	Jina la mshiriki	Namba ya Simu	Saini
1	PACKSINI CHITANDA	0659769283	[illegible]
2	HADIJA SOTE	0682508690	H.Sote.
3	SALEHE NANDORO	0726530344	Salehe
4	ADAMU SELEMANI MTULUA	0782900827	[illegible]
5	YOHANA JOSEPH MLAPONI	0784792237	[illegible]
6	DOTO RASHID BMAL	0685502442 6	Doto.
7	HADIJA SOTE	0682508690	Hadija.
8	OWENI KANDOME	0786628759	Oweni
9.	MUSTAFA MNUNDUMA	0788157860	[illegible]
10	HAMAMED SHAIB MAULID	0689999050	[illegible]
11	ALEX ANASTAS MPANGILE	0748901864	Alex.
12	ELIZABETH ERASTO MROPE	0652475125	Erasto.
13	RASHID THABITI ABDALLAH	0622077585	[illegible]
14	TAMMARINE MOHAMED	0758357181	Tamme.
15	LUKIA HAMIS MKONDI	0682822012	Lukia.
16	VASCO JOHN TWEVE	0742698124	[illegible]
17	ABDALLAH NANDAMA	0715080504	[illegible]
18	UPENDO EMANUEL MPANGALA	0682832355	Upendo.
19	CHIKU MOHAMED	0784605909	[illegible]
20	CASSIAN METHEW JULIAS	0687877262	Methew
21	George Sylvester Ahelmeo	0689991551	[illegible]
22	MARIAMU SAIDI CHIBWANA	0654696811	Mariama.
23	REHEMA MITO MTAWA	0756073345	R.m.
24	JONATHAN SAID	0769801154	Jonathan.
25	GEORGINA J. MUSSA	0785235658	Georgina
26	AMINA SAID MFAUME	0787335833	Amina
27	Selemani Kg Mohamed	0653203118	S'mohamed.
28	CHEPI VICENT KANYOTA	0692082995	Chepi'

MAHUDHURIO YA KIKAO CHA WADAU WA MAJI- MJI WA NACHINGWEA

Na	Jina la mshiriki	Namba ya Simu	Saini
1.	ZUBERI MPAULE	0659546700	Zpaule.
2.	AMINA MUSA	0686704168	Amina.
3.	SAID MPWIY	0712992911	Mpwiyu.
4	MWAJUMA MUSA	0683736668	Mwajuma
5	JOHN MLANZI	0784297586	Jmlanzi
6	AJILI IWENI	0782832236	Aiweni
7	YUSUPH NAMBEA	0712126888	[illegible]
8	VERONICA VICTOR	0714622100	Veronica.
9	HASHIMU S. CHINDOLE	065229495	Hchindole.
10	OMARY NYAGALI	0652999158	Onyagali
11	NAURU IBRAHIMU	0712755860	Nibrahim
13	SINGUNDE ACHULA	0748972275	Singunde
14	ALMASI LIKOKOLA	0784251999	[illegible]
15	MUHAMED KHALID	0713127718	Mohamed.
16	HATIHREY MPOLE	0715464844	Hpole
18	DANFORD MARCUS	0658086537	Danford.
19	SUZANA PAULO YOHANA	0717408018	Sme
20	OSWALD SIMON MALUNDA	0713421948	Oswald.
21	ZUHURA A. MANYENJE	0785577990	Zuhura.
22	Yusti Nonnga	0787746[illegible]	[illegible]
23	Sharifi Mohamed Mampwenje	0652083710	Sharifi.
24	TODOSIA HEBELUPILA	0718190169	Todosia

MUHTASARI WA KIKAO CHA BODI YA WAKURUGENZI CHA TAREHE 16/05/2025.

MAHUDHURIO

Waliohudhuria

NA	JINA LA MJUMBE	CHEO
1.	Bi. Honoratha M.Chitanda	Mwenyekiti
2.	Bw. Mufilisi Lupoja	Makamu Mwenyekiti
3.	Bw. Kiula M. Kingu	Katibu
4.	Bi. Josephine Millanzi	Mjumbe
5.	Bw. Betram Ndauka	Mjumbe
6.	Bw. Jaffer B.Chiwila	Mjumbe
7.	Kan. Sylvester Kipeya	Mjumbe
8.	Bw. Florence Temba	Mjumbe

Wasiohudhuria kwa Taarifa.

NA	JINA LA MJUMBE	CHEO
1.	Bw. Ibrahim J. Mwanauta	Mjumbe

Sekretarieti.

NA.	JINA	CHEO
1.	Mha. Ibrahim M. Wanchara	Kaimu Mkuu wa Kanda ya Nachingwea
2.	Bw. James M. Mputa	Mkurugenzi wa Fedha na Uhasibu
3.	Bi. Agness I.Mbago	Kaimu Mkuu wa kitengo cha Ukaguzi wa Ndani
4.	Bi. Happiness B.Jalli	Kaimu Mkurugenzi wa Manunuzi
5.	Bw. Obadia W.Mtuya	Mkurugenzi wa Huduma kwa Wateja
6.	Bw. Kepher N. Lupyana	Mkurugenzi wa Usimamizi wa rasilimali watu na Utawala
7.	Bi.Asia O.Jabil	Kaimu Mkuu wa kitengo cha Mawasiliano na uhusiano.

8.	Mha. Aneth W.Mawenya	Mkurugenzi wa Usambazaji Maji na Usafi wa Mazingira
9.	Magdaleana A. Mpole	Mkuu wa Kitengo cha TEHAMA na Takwimu

AJENDA ZA KIKAO CHA BODI YA WAKURUGENZI YA MANAWASA.

1. Kufungua kikao.
2. Kuridhia ajenda za kikao
3. Kusoma na kuthibitisha Muhtasari wa kikao cha tarehe 08.02.2025
4. Kupitia utekelezaji wa yatokanayo na kikao cha tarehe 08.02.2025
5. Kupokea na kujadili taarifa za kamati.
    i) Kamati ya Mipango, Ajira na Nidhamu
    ii) Kamati ya Fedha na Ukaguzi
6. Kujadili na Kuridhia rasimu ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa mwaka 2025-2028
7. Mengineyo kwa ridhaa ya Mwenyekiti
8. Kufunga kikao

AJENDA NA.6 **KUJADILI NA KURIDHIA RASIMU YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KWA MWAKA 2025-2028.**

Katibu wa Bodi ya Wakurugenzi aliwaeleza wajumbe kuwa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Masasi-Nachingwea (MANAWASA) imekuwa na mkataba wa Huduma kwa Mteja ambapo mkataba huo umeidhinishwa na kuanza kutumika mwaka 2022 na Ukomo wa matumizi inatarajiwa kuwa Mwezi Juni 2025.

Hivyo Menejimenti imeandaa Mkataba kwa ajili ya kuhuisha ule wa awali ambao unatarajia kutumika kuanzia Mwaka 2025 mpaka 2028. Baada ya maelezo hayo Wasilisho la rasimu ya maboresho ya Mkataba wa huduma kwa Mteja ulifanyika na Wajumbe wakaipitia rasimu hiyo, wakaijadili mwisho wakapitisha kwa hatua zaidi ya uidhinishaji na kuanza matumizi yake.

Bi. Honoratha Chitanda	16.05.2025	**Bw. Kiula Kingu**
Mwenyekiti wa Bodi	**Tarehe**	**Katibu wa Bodi.**

KIKAO NA. 03

TAREHE: 14 MAY 2025

Na:	JINA	CHEO	SAINI
1.	HONORATH M. CHITAND	M/KITI	
2.	Mhe MFISHI LUPOJA	M/M/KIT	
3.	BETRAM W. NDAUKA	MJUMBE	
4.	Jaffer B. Chiwila	mjumbe	
05	JOSEPHINE M MILLANDI	MJUMBE	
06	SYLVESTER N. KIPEYA	MJUMBE	
07	KIULA M. KINGU	MJUMBE	

MUHTASARI WA KIKAO CHA KAMATI YA FEDHA NA UKAGUZI CHA TAREHE 15/05/2025

MAHUDHURIO

NA	JINA	CHEO
1.	Mhe. Betram W. Ndauka	Mwenyekiti
2.	Mha. Mfilisi Lupoja	Katibu
3	Bw. Florence Temba	Mjumbe
4.	Bw. Ibrahim Mwanauta	Mjumbe
5.	Bw.Kiula M. Kingu	Mjumbe
	Sekretarieti	
1.	CPA(T). James M. Mputa	Mkurugenzi wa fedha
2.	Bw. Obadia W. Mtuya	Mkurugenzi Huduma Kwa wateja
3.	Bw. Happynes Jally	Kaimu Mkurugenzi wa Manunuzi na Ugavi
4.	CPA(T). Agness Iddy Mbago	Kaimu Mkaguzi wa ndani
5.	Bw. Kepher N. Lupyana	Mkurugenzi wa Utumishi na Utawala
6.	Mha. Aneth W. Mawenya	Mkurugenzi wa Usambazaji maji na usafi wa Mazingira
7.	Bi.Magdaleana A. Mpole	Mkuu wa kitengo TEHAMA & Takwimu
8.	Bi. Asia Omari	Kaimu Mkuu wa kitengo cha Mawasiliano na uhusiano kwa Umma.
9.	Mha. Ibrahim Wanchala.	Kaimu Mkuu Kanda ya Nachingwea
	Mgeni Mualikwa	
1	Bi. Fatma M. Ninga	Mkaguzi wa Ndani (Halmashauri ya Mji Masasi)

AJENDA

1. Kufungua kikao.
2. Kupokea na Kuridhia ajenda.
3. Kusoma na kuthibitisha muhtasari wa kikao cha tarehe 07/02/2025.
4. Yatokanayo na Muhtasari wa kikao cha tarehe 07/02/2025.
5. Kupokea taarifa za utekelezaji (Kurugenzi ya Huduma kwa Wateja na Kurugenzi ya Fedha na Kitengo cha Manunuzi na ugavi) kwa robo ya tatu 2024/2025.
6. Kuwasilisha taarifa ya Mkaguzi wa ndani kwa robo ya pili ya mwaka 2024/2025.
7. Mapendekezo ya Rasimu ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja unaotarajia kuanza Julai 2025-Juni 2028
8. Mengineyo.
9. Kufunga kikao.

AJENDA NA 7: MAPENDEKEZO YA RASIMU YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KWA MWAKA 2025-2028

Mkurugenzi wa huduma kwa wateja aliwasilisha rasimu ya Mkataba wa huduma kwa Mteja wa MANAWASA unaotarajiwa kutekelezwa kuanzia Julai 2025-Juni 2028.

Katika wasilisho alieleza kuwa MANAWASA kama Taasisi ya Serikali inawajibika kuwa na Mkataba wa huduma kwa wateja unaoandaliwa kwa kuzingatia Mwongozo wa Kutayarisha na Kutekeleza Mkataba wa Huduma kwa Mteja katika Taasisi za Umma uliotolewa na Ofisi ya Raisi Menejimenti ya Utumishi wa Umma Dar es Salaam, Januari 2013 na kifungu Na. 25(1) cha Kanuni za Utoaji Huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira (Leseni na Ubora wa Huduma) za mwaka 2020, ambazo husimamiwa na EWURA

Alieleza kuwa Mkataba uliopo unatarajiwa kuisha Juni, 2025 hivyo inatakiwa kuandaa mkataba mpya wa miaka mitatu.

Aidha kwa kuwa hakuna mabadiriko yoyote ya kiutekelezaji na malengo ya taasisi, rasimu ya Mkataba uliowasilishwa una maboresho katika maeneo matatu kutoka katika mkataba uliopo. Maeneo yaliyofanyiwa marekebisho kutoka mkataba unaoisha muda wake ni:-

a) Mkurugenzi wa Mtendaji wa MANAWASA
b) Eneo la mawasiliano ya kiofisi kutokana na kubadirishwa kwa namba ya huduma kwa wateja pamoja na kuongezeka kwa njia nyingine za mawasiliano kama Tovuti ya MANAWASA.
c) Muda wa kazi ambapo katika wakati mkataba unaotumika sasa unaandaliwa, siku ya jumamosi ilikuwa siku ya kazi.

Baada ya wajumbe kupokea taarifa hiyo, kuipitia ukurasa kwa ukurasa na kufanya kupendekeza maeneo ya kufanyia maboresho. Waliridhia rasimu hiyo iwasilishwe katika kikao cha Bodi kwa ajili ya kujadiliwa na kupata ridhaa na kuendelea na taratibu nyingine.

....	....
Mhe. Betram W. Ndauka	Mha. Mfilisi Lupoja
Mwenyekiti wa Kamati	Katibu wa Kamati

15/05/2025
....
Tarehe

KIKAO NA. 4

KAMATI: PEDHA & UKAGUZI

TAREHE: 15 MEI 2025

Na:	JINA	CHEO	SAINI
1.	BETRAM W. NDAUKA	MIKITI	[illegible]
2.	UFILISI S. LUPETA	KATIBU	[illegible]
3.	IBRAHIM J. MWANAUTA	MJUMBE	[illegible]
4.	FATIMA M. NINGA	MWALIKWA	[illegible]
5	Florena Tenk	Msumbe	[illegible]
6	KIULA M. KINGU	MJUMBE	[illegible]