

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



WIZARA YA MAJI



MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MTWARA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Imetayarishwa na:

Mkurugenzi Mtendaji

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mtwara

S.L.P. 141

MTWARA

TANZANIA

Simu Na: +255(0) 23 2333596

Fax Na: +255(0) 23 2333079

Email: info@mtuwasa.go.tz

28 April, 2022

YALIYOMO

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

DIBAJI

Makusudio ya mkataba huu ni kuwataarifu wateja na wadau wetu juu ya huduma tunazotoa, viwango vya huduma na jinsi zinavyotolewa. Mkataba huu kwa upande mmoja unaonyesha dhamira yetu ya kukidhi matarajio ya wateja wetu na kwa upande mwingine kuelezea wajibu wa wateja wa kutuwezesha kutoa huduma bora. Pia Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja, unatoa utaratibu wa kupata mrejesho.

Eng. Rejea Ng'ondya
Mkurugenzi Mtendaji

Tarehe : 28/09/2022

Saini: 



ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA	Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji
MTUWASA	Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Maingira Mjini Mtwara.

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na usafi wa Mazingira Mtwara (MTUWASA), chini ya bodi ya wakurugenzi ilianzishwa rasmi tarehe 01/01/1998 Kwa sheria ya Maji Na 8 (Water works ordinance Cap 281) ya mwaka 2007 ambayo imerekebishwa na sheria Na 5 ya Maji na Usafi wa Mazingira ya mwaka 2019. Jukumu la Msingi la MTUWASA ni kutoa huduma bora endelevu ya maji safi na usafi wa mazingira Mjini Mtwara.

Madhumuni ya mkataba huu wa huduma kwa Mteja ni kuweka msingi mkuu wa mahusiano na mawasiliano kati ya MTUWASA na wateja wake. Mkataba huu unawataja wateja wake, huduma zinazotolewa, wajibu wa mteja na viwango vya huduma ambazo wateja wanastahili kupata.

2. MADHUMUNI YA MKATABA

Makusudio ya mkataba huu ni kuwataarifu wateja na wadau wetu juu ya huduma tunazotoa, viwango vya huduma na jinsi zinavyotolewa. Mkataba huu kwa upande mmoja unaonyesha dhamira yetu ya kukidhi matarajio ya wateja wetu na kwa upande mwingine kuelezea wajibu wa wateja wa kutuwezesha kutoa huduma bora. Pia Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja, unatoa utaratibu wa kupata mrejesho.

3. ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mtwara (MTUWASA) ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo tarehe 01 mwaka 1998 na inafanya kazi kwa mujibu wa Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019 na inahudumia maeneo yote ya Manispaa ya Mtwara Mikindani, baadhi ya maeneo ya Mji wa Nanyamba na maeneo ya pembezoni mwa Mji.

4. DIRA NA DHIMA

4.1. Dira

Kuwa Mamlaka inayoongoza katika kutoa huduma bora na endelevu ya Maji safi na usafi wa mazingira nchini Tanzania.

4.2 Dhima

Kutoa huduma bora ya Maji Safi na salama pamoja na usafi wa mazingira katika mji wa Mtwara.

3

5. HUDUMA ZITOLEWAZO

Kwa mujibu wa kifungu cha 20 cha sheria na.5 ya Majisafi na usafi wa mazingira ya Mwaka 2019, huduma zetu ni:

- Kutoa huduma bora ya Majisafi na usafi wa mazingira kwa ajili ya matumizi kama sheria na kanuni za Maji zinavyotaka.

5.1 HATUA ZA KUFUATA KATIKA MAUNGANISHO MAPYA KWA WATEJA.

Ili kupata huduma ya majisafi mteja anapaswa kukamilisha hatua zifuatazo: -

- Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi, fomu inapatikana ofisi ya huduma kwa wateja MTUWASA.

Nyaraka muhimu zinazohitajika ambazo mwombaji wa huduma hiyo lazima awasilishe.

Nakala ya kitambulisho cha NIDA, Leseni ya udereva, kitambulisho cha kupiga kura au hati ya kusafiria.

5.2 UFUATILIAJI WA UBORA WA HUDUMA ZETU

MTUWASA itatumia njia zifuatazo ili kujiridhisha kwamba huduma zitolewazo zinakidhi matakwa ya mkataba huu.

- Kuwa na sanduku la maoni ambalo litatumika kupokea malalamiko ya mteja,
- Kuwa na mikutano ya mara kwa mara na wananchi ili kuweza kusikiliza kero zao,
- Kuwa na utaratibu wa kuongea na vyombo vya habari kwa ajili ya kutoa elimu kwa wananchi juu ya huduma zetu sambamba na kupata maoni yao wakati wa uendeshaji wa vipindi vya redio.
- Kupokea taarifa kwa njia ya simu ya mkononi (Piga bure 0800710036)
- Kuwa na dawati la malalamiko.

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

Kwa ajili ya mkataba huu wa huduma kwa mteja, wateja wetu wa Maji wamegawanyika katika makundi yafuatayo:

- Majumbani
- Taasisi
- Viwanda
- Biashara
- Kioski
- Boza

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**.

7.1. KUUNGANISHA MAJI KWA MTEJA

Mambo yafuatayo yatazingatiwa kama vigezo vya uandaaji wa gharama za maunganisho;

- i. Mwombaji anatakiwa kufika ofisi kuu ya MTUWASA kwa ajili ya kujaza fomu ya maunganisho mapya, na ndani ya siku 3 mafundi watafika katika eneo lake kwa ajili ya kuhakiki umbali wa bomba kubwa lilipo kutoka katika eneo analoomba kufikishiwa huduma.
- ii. Kama bomba kubwa litakua lipo umbali wa zaidi ya mita 200 kutoka eneo la mteja aliyomba huduma ya maunganisho ya Maji, huduma hiyo haitoruhusiwa hadi hapo Mamlaka itakaposogeza bomba kubwa jirani na mteja.
- iii. Maunganisho ya huduma ya Maji yatafanyika ndani ya siku 7 za kazi baada ya mteja kukamilisha malipo ya gharama yote.

7.2. UPIMAJI WA VIWANGO VYA MAJI YANAYOTUMIWA NA MTEJA

7.2.1. Usomaji wa Mita za Wateja

- i. Wateja wote wanaotumia mita za malipo baada ya matumizi, mita zao zitasomwa angalau mara moja ndani ya mwezi mmoja (1). Kama mita haitasomwa kutokanana

tatizo la kusimama au kwa tatizo lililo juu ya uwezo wa msoma mita, matumizi ya mwezi huo yatakadiriwa na marekebisho kama yapo yatafanywa wakati mita itakaposomwa mwezi unaofuata. Wateja wanahimizwa kutoa taarifa kama mita haijasomwa kwa muda wa mwezi mmoja (1).

- ii. Usomaji wa mita wa ziada utafanyika kama mteja atahama kwenye sehemu aliyopo na mteja mwingine anaingia. Pia mita itasomwa kama mteja atataka mita yake isomwe kwa ajili ya uhakiki wa usomaji.
- iii. Wamiliki wa nyumba/majengo wanaotarajia kubadilisha umiliki au matumizi ya nyumba/majengo yao kama vile kutoka matumizi ya Majumbani na kuwa ya biashara lazima watoe taarifa MTUWASA angalau siku 30 kabla ya mabadiliko hayo hayajafanyika.

7.2.2. Kuhoji Usahihi wa Mita

- i. Mteja ana haki ya kudai uchunguzi wa mita.
- ii. MTUWASA ina wajibu wa kuitikia ombi la mteja la kudai uchunguzi wa usahihi wa mita kama huduma kwa wateja.
- iii. Uchunguzi wa usahihi wa mita kwenye eneo la mteja utanza ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea ada ya uchunguzi wa mita na matokeo ya uchunguzi yatatolewa kwa mteja ndani ya siku 15 za kazi.
- iv. Ada za uchunguzi wa mita zitakuwa kama zilivyoidhinishwa na mamlaka ya udhibiti EWURA. Ada hizo hazitarudishwa kama mita itagundulika kuwa sahihi. Endapo mita itaonekana kuwa siyo sahihi, marekebisho ya mita yake yatafanyika.

7.2.3. Makadirio ya Matumizi ya Maji

Makadirio ya matumizi ya Maji yatafanyika kama italazimika katika kipindi fulani, msingi wa ukadiriaji utakuwa ni usomaji wa mita wa matumizi ya miezi mitatu ya nyuma ambayo mita ilisoma kwa usahihi.

7.2.4. Ulipaji wa Ankara za Maji;

- i. MTUWASA itatoa Ankara kila tarehe moja ya mwezi kwa wateja wote wanaotumia mita za matumizi kabla ya malipo.
- ii. Kila mteja anawajibika kulipa Ankara yake ndani ya siku 30 tangu tarehe ya kutolewa Ankara husika. Kama mteja hatapokea Ankara ndani ya siku 7 baada ya Ankara kutoka anatakiwa afuatilie Ankara yake kwenye ofisi za MTUWASA.

7.2.5. Kukatiwa Maji Mteja;

- i. MTUWASA itakata Maji kwa wateja wote wenye kukiuka utaratibu uliowekwa kwenye sheria.
- ii. Ikitokea mteja ameshindwa kulipa Ankara yake ndani ya siku 30 zilizowekwa MTUWASA itasitisha huduma ya Maji.

- iii. Wateja wote watarushiwa Ankara zao za Maji kwa njia ya simu. Hivyo kila mteja atatakiwa kuwasilisha namba yake ya simu ili kuepuka usumbufu wa kutopata Ankara yake kwa wakati. Pia Mteja anaweza kuja ofisi za MTUWASA kuchukua Ankara yake.
- iv. Kurudisha Maji kutafanywa mapema iwezekanavyo ndani ya masaa 24 baada ya malipo kamili ya madai pamoja na tozo kulipwa.
- v. Kukatiwa Maji kutafanywa siku yoyote ya wiki endapo mteja atagundulika kuwa anaiba Maji kwa njia ya kuchezea mita au mfumo wake, kutumia Maji bila kupimwa, ama kujiunganishia Maji baada ya kukatiwa.

7.2.6. Maulizo ya Ankara;

- a) Kuhusu Ankara zinazohitaji uchunguzi, maulizo ya Ankara yaliyofanywa na mteja kwa kufika mwenyewe sehemu ya huduma/kituo cha malipo, kwa maandishi au kwa simu, yatafanywa kazi na Majibu kupendekezwa na kutolewa taarifa ndani ya siku 7 za kazi.
- b) Mteja anawajibika kulipa malipo anayodaiwa bila kujali uchunguzi unaoendelea.
- c) Endepo Ankara ya mteja itaonekana imekosewa itafanywa marekebisho baada ya mteja kulalamika kwa maandishi.

8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

Mamlaka itatoza wateja wake bei za huduma za maji na usafi wa mazingira zilizoidhinishwa na EWURA kama ilivyo kwenye **Jedwali Na. 1** hapa chini na kama itakavyoelekezwa vinginevyo na EWURA.

Jedwali 1 (a): Bei za huduma ya Maji zinazotolewa na MTUWASA kama zilivyoidhinishwa na EWURA.

Makundi ya Wateja	Kundi la Matumizi (m ³)	Bei
Majumbani	0-10	1,110
	>10-20	1,280
	>20	1,400
Taasisi	0-10	2030
	>10-20	2,210
	>20	2,440
Biashara	0-10	2,030
	>10-20	2,150
	>20	2,380
Viwanda	0-10	2,030
	>10-20	2,210
	>20	2,440
Magati		1,000
Boza		3,510

Jedwali 1 (b): Ada ya Maunganisho Mapya ya Maji ya Sasa na Iliyoidhinishwa

Kundi la Wateja	Ada iliyoidhinishwa (Tshs/Unganisho)
Majumbani	Asilimia ishirini ya gharama za maunganisho kama inavyojieleza katika sehemu ya 24 ya Kanuni ya Maji za 2019.
Taasisi	
Biashara	
Viwanda	

Jedwali 1 (c): Ada ya Marejesho ya Huduma ya Maji

Kundi la Wateja	Ada iliyoidhinishwa (Tshs/Unganisho)
Majumbani	20,000
Taasisi	30,000
Biashara	30,000
Viwanda	40,000

9. WAJIBU WA MTUWASA KWA MTEJA

- i. Kuwajulisha wateja kuhusu viwango vya huduma zinazotolewa na MTUWASA.
- ii. Kuhudumia wateja
- iii. Kuwa waadilifu na wawazi katika kuwahudumia wateja.
- iv. Kutoa habari kamili na sahihi kuhusiana na huduma zinazotolewa.
- v. Kufanya Maboresho endelevu ya huduma kwa wateja.
- vi. Kurekebisha bomba la mteja hadi kwenye mita.
- vii. Kuwafidia wateja pale wanapopata huduma zisizo za kuridhisha kutoka MTUWASA kulingana na viwango vilivyoanishwa katika jedwali namba 2.

10. HAKI ZA MAMLAKA

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

11. WAJIBU WA MTEJA KWA MTUWASA

- i. Kulipa Maji aliyotumia kwa wakati.
- ii. Kufanya marekebisho ya bomba lake baada ya mita.
- iii. Kulinda mifumo ya MTUWASA kutokana na uharibifu wowoteukiwemo wa kiufundi.
- iv. Kutoa taarifa kwa MTUWASA mapema kabla ya kuhama kwenye nyumba/jengo.
- v. Kuhakikisha nyumba anayohamia haina deni la Maji.
- vi. Kutoa ushauri kuhusiana na huduma zinazotolewa na MTUWASA

12. UFUATILIAJI

Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira Mtwara itafanya ufuatiliaji wa Mkataba wa huduma kwa wateja kwa kuangalia mambo yaliyokiukwa na kuhakikisha tozo zinalipwa kulingana na zilivyowekwa Kwenye mkataba wa huduma kwa wateja, kwa kutotimiza wajibu wa Mamlaka kwa wateja.

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

13. HAKI ZA WATEJA

- i. Kupewa Ankara zisizo na makosa
- ii. Kuhudumiwa kwa heshima
- iii. Kuhudumiwa vizuri na kwa haraka
- iv. Kuhudumiwa kwa usawa
- v. Kutunziwa siri zake.
- vi. Huduma ya Maji yenye ubora stahiki
- vii. Kushirikishwa kwenye mambo yanayowahusu/yanayowagusa
- viii. Kupokelewa malalamiko yake.
- ix. Kuelimishwa kuhusu huduma ya Maji

14. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa Ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya (Tigopesa/ M-pesa/ Airtel Money/ HaloPesa na kwa njia ya simbanking) au kufika kwenye ofisi ya MTUWASA.

15. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi Na Usafi wa Mazingira mjini Mtwara MTUWASA inapokea na kushughulikia malalamiko kuhusu utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake Kwa kutumia njia zifuatazo:

- (i) Kufika Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizopo eneo la viwandani kiwanja namba 35 Railway.
- (ii) Kuandika barua pepe (info@mtuwasa.go.tz)
- (iii) Kupiga simu ya bure namba 0800710036

16. MALALAMIKO, MAULIZO, NA MAOMBI YA MTEJA

16.1. Malalamiko ya Mteja.

- i. Malalamiko ya mteja yaliyowasilishwa kwa maandishi yatajibiwa kwa maandishi ndani ya siku 3 za kazi na tatizo litatafutwa ufumbuzi ndani ya wiki (2). Kama tatizo halitaweza kutatuliwa ndani ya wiki (2), mteja atafahamishwa.

- ii. Pale ambapo huduma inayotolewa na MTUWASA haitamridhisha, mteja anaweza kupeleka malalamiko yake EWURA baada ya kujiridhisha kwamba MTUWASA haiwezi kumsaidia.

16.2. Maulizo ya Mteja

- i. Kama kazi ya uchunguzi inahitajika, maulizo yote kwa njia ya simu, maandishi au yaliyowakilishwa na mteja mwenyewe kwa kufika ofisini yatajibiwa ndani ya siku 5 za kazi.

16.3. Maombi ya Mteja

Maombi yote ya mteja yaliyowasilishwa kwa maandishi (kwa mfano kusogeza mita, kubadili mita, kubadilisha mfumo wa usambazaji), yatajibiwa na MTUWASA kwa maandishi ndani ya wiki 2 baada ya kuyapokea. Majibu yatahusisha habari/taarifa kuhusu gharama kwa mteja, wajibu wa mteja na muda wa kutekeleza maombi husika.

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Mamlaka ya maji Safi na usafi wa mazingira mjini Mtwara inatumia njia zifuatazo katika kutoa taarifa kwa wateja juu ya viwango vya huduma inayotolewa na MTUWASA:

- Mikutano vya mara kwa mara na wateja, wadau wa huduma ya maji katika maeneo tofauti
- Kuwa na vipindi maalumu katika redio vya kutoa taarifa juu ya huduma inayotolewa na MTUWASA.
- Kutumia makundi ya mitandao ya kijamii katika utowaji wa taarifa kwa wateja na wananchi wote wanaotumia huduma ya Maji.
- Pamoja na kugawa vipeperushi vinavyoelezea viwango vya huduma inayotolewa na mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa mazingira.

18. MAPITIO NA TAARIFA

Ili kuhakikisha mkataba huu unakuwa na maana kwa wateja na wadau wetu, tutapitia kila baada ya miaka mitatu au wakati wowote itakapohitajika kwa kuzingatia yafuatayo:

-

- a) Mrejesho kutoka kwa wateja na wadau wetu;
- b) Mabadiliko katika mpango Mkakati wetu;
- c) Mabadiliko katika utaratibu wa utoaji huduma zetu;
- d) Mabadiliko katikasheria zinazosimamia utoaji wa huduma za Maji;
- e) Tathmini ya utendaji dhidi ya viwango vya huduma zetu; na
- f) Mabadiliko katika wasifu, mahitaji na vipaumbele vya mteja wetu

Mkataba huu utanza 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

19.1 ANUANI ZETU NA MUDA WA KAZI

Mkurugenzi Mtendaji

Anuani:

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mtwara (MTUWASA)

Viwandani, Kiwanja No.35, Railway

S.L.P141
Mtwara

Namba za Simu: +255(0)23 2333596 & Simu ya bure:
simu: 0800710036
Barua pepe: info@mtuwasa.go.tz

20. SAA ZA KAZI

Ofisi Kuu: Jumatatu hadi Ijumaa (Isipokua siku za Sikukuu)
02:00 Asubuhi hadi 11:00 Jioni
Jumamosi
02:00 Asubuhi hadi 07:00 Mchana

Saa za Huduma kwa Malipo kupitia Benki

CRDB Bank: Jumatatu hadi Ijumaa (Isipokua siku za Sikukuu)
02:30 Asubuhi hadi 9:00 Alasiri
Jumamosi
02:30 Asubuhi hadi 07:00 Mchana

Benki ya Jumatatu hadi Ijumaa (Isipokua siku za Sikukuu) NMB:
02:30 Asubuhi hadi 9:00 Alasiri
Jumamosi
02:30 Asubuhi hadi 07:00 Mchana

Benki ya Jumatatu hadi Ijumaa (Isipokua siku za Sikukuu) Posta:
02:30 Asubuhi hadi 9:00 Alasiri
Jumamosi
02:30 Asubuhi hadi 07:00 Mchana

Mitandao ya Simu: Tigopesa/ M-pesa/ Airtel Money/ HaloPesa

Wakala wa Benki: CRDB/ NMB/ Benki ya Posta

21. HUDUMA KIPINDI CHA DHARURA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mtwara itatoa huduma za dharura ndani ya masaa 24 kwa siku. Katika kipindi cha dharura, siku za sikukuu na siku za mapumziko ya mwisho wa wiki wasiliana nasi kwa namba ya bure ambayo ni 0800710036 na ipo hewani muda wote.

VIAMBATISHO.
KIAMBATISHO Na 1:

JEDWALI No.1: Viwango vya Huduma Wanavyostahili Kupata Wateja Kutoka Mamlaka ya Majisafi Na Usafi wa Mazingira Mtwara (MTUWASA)

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la ubora wa huduma	Viwango vya huduma vitakavyotolewa na mamlaka ya maji safi na usafi wa mazingira(MTUWAS)
1	Kupata huduma ya Maji.	Kuunganishiwa huduma ya Maji safi au Maji taka	Huduma itaunganishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi saba baada ya mteja kulipa gharama.	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya Wateja kulipia gharama za maunganisho na / au ada.
2	Dira za Maji-1	Kurekebisha au kubadilisha dira zenye matatizo	Dira ya Maji yenye matatizo itarekebisha au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 15 tangu kupokea taarifa za ubovu.	Muda usiozidi siku 15 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.
3	Dira za Maji-2	Usomaji wa dira za 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	Usitishaji wa huduma	Usitishaji wa huduma kimakosa	Huduma ya Maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa24 baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma kimakosa	Huduma ya Maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa24 baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma kimakosa
5	Urejeshaji wa huduma	Urejeshwaji wa huduma ya Maji baada ya kulipa deni	Huduma ya Maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni	Huduma ya Maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni
6	Malalamiko	Majibu kwa malalamiko yasiyohusu Ankara	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	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa Maji	Hairuhusiwi kwa Maji taka yaliyo kwenye mtandao wa Maji taka wa mamlaka ya Maji	Haitaruhusiwa kwa Maji taka yaliyo kwenye mtandao wa Maji taka wa mamlaka ya Maji kufurika na kuingia ndani ya

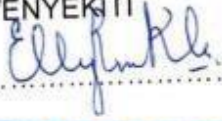
		taka –mafuriko ya ndani	kufurika na kuingia ndani ya nyumba ya mteja	nyumba ya mteja pindi mtandao utakapowekwa
8	Afya na usalama	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa Maji taka –mafuriko ya nje	Hairuhusiwi kwa Maji taka yaliyo kwenye mtandao wa Maji taka wa mamlaka ya Maji kufurika na kuingia kwenye ardhi au mali ya mteja.	Haitaruhusiwa kwa Maji taka yaliyo kwenye mtandao wa Maji taka wa mamlaka ya Maji kufurika na kuingia kwenye ardhi au mali ya mteja pindi mtandao utakapowekwa.

JEDWALI No.2: FIDIA KUTOKANA NA KUSHINDWA KUFIKIA MALENGO YA UBORA WA HUDUMA

Na	Mtazamo	Maelezo	Lengo la ubora wa huduma	Fidia ya msingi kwa mteja.	Fidia ya ziada kwa kuchelewa
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji safi au majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya Wateja kulipia gharama za maunganisho na / au ada.	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.	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.	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 kulipa deni.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku.
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku.
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 nyumba ya mteja.	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	TZS 30,000	TZS 20,000 kwa siku.

UMESAINIWA NA:

MWENYEKITI



MWENYEKITI
BODI YA WAKURUGENZI
MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA HAZINGIRA
MJINI MTWARA

Tarehe... 28/4/2022

KATIBU



MANAGING DIRECTOR
MTWARA URBAN WATER SUPPLY AND SANITATION
MTWARA - TANZANIA