

**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA MAJI
MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MOROGORO.**



RASIMU YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.

JANUARI, 2021

YALIYOMO.

Table of Contents

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA WIZARA YA MAJI	1
JANUARI, 2021	1
UTANGULIZI	1
MKURUGENZI MTENDAJI.....	1
1. MALENGO/MADHUMUNI YAMKATABA	2
2. MAONO, DHIMA NA MAADILI YA MSINGI YAMORUWASA.....	2
2.1 Maono	2
2.2. Dhima.....	2
2.3. Maadili yaMsingi.....	2
2.3.2 Uadilifu	2
2.3.3. Kufanya kazi kwapamoja	2
2.3.4. Ubunifu	2
2.3.5. Ushirikiano	2
3. BODI NA MUUNDO WAKE.....	3
3.1. Majukumu ya Bodi ya Wakurugenzi.....	3
4. WATEJA WA MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MOROGORO	3
5. HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA MORUWASA.....	4
5.1 Ubora wa Huduma zinazotolewa na MORUWASA	4
5.2 Muda wa Utoaji wahuduma.....	4
5.3 Ushughulikiaji wa malalamiko na Fidia kwa Mteja.....	6
5.4 Miongozo tuliyonayo katika kutoa hudumabora.....	7
6 KAZI ZA MAMLAKA	7
7 WAJIBU WA MAMLAKA	8
7.1 Wajibu wa Mamlaka kwa wadau wake kama vile TTCL, Manispaa, TANESCO, Vyombo vya Usalama, Serikali za mitaaSerikali ya Wilaya naMkoa	9
8 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	9
8.1 Haki za Mteja.....	9
8.2 Wajibu wa Mteja	9
8.3 Wajibu wa wadau wengine na kutoa huduma kama TTCL, TARURA, TANESCO, TRC, Serikali ya Wilaya na Mkoa kwaMamlaka.....	10
9 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU	10
9.1 Bei za mauzo yaMajisafi	10

9.2 Bei za Uondoshaji waMajitaka.....	10
9.3 Ada ya Maunganisho ya Mtandao wa Majisafi na Majitaka	11
9.4 Ada ya Urudishaji Huduma (Reconnectionfee).....	11
9.5 Utaratibu wa Maunganisho Mapya.....	12
Mteja atafika Ofisini na kuleta maombi ya kuunganishiwa maji kwa kufuata utaratibu ufuatao:.....	12
• Kujaza fomu ya maombi.....	12
• Kurejesha fomu ya maombi.....	12
• Kufanya malipo ya awali	12
• Kufanyiwa upimaji	12
• Kupewa tathmini ya maunganisho ya huduma ya maji.....	12
• Kufanya malipo ya mwisho.....	12
• Kuunganishiwa maji	12
9.6.Viambatisho kwa ajili ya Maunganisho Mapya ya Huduma zamaji	12
B: Kiwanja Kilichopimwa	12
9.7 Njia za Ulipiaji waHuduma	12
9.8 Namna ya Kushughulikia Malalamiko	12
9.9 Ufutiliaji na Utatuzi wa Malalamiko ya Wateja.....	13
10 Ufutiliaji wa Utekelezaji wa mkataba.....	14
11 Anuani Zetu na Saa Za kazi.....	15

UTANGULIZI.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Morogoro (MORUWASA) ni Taasisi ya Umma chini ya Wizara ya Maji yenye wajibu wa kutoa huduma za majisafi na usafi wa Mazingira kwenye Manispaa ya Morogoro, Mji wa Kilosa pamoja na Mikumi kwa mujibu wa sheria ya maji Na. 5 ya mwaka 2019,

Mamlaka hii ilianzishwa kisheria kama Mamlaka ya Majisafi na Majitaka kwa sheria ya Maji Sura Na. 281 na tangazo la Serikali Na. 61 la tarehe 13 Februari, 1998 ikiwa ni Daraja B na baadae kupandishwa hadhi kuwa daraja A Julai, 2001. Aidha Kupitia Tangazo la serikali Na.5 la mwaka 2019 MORUWASA iliongezwa maeneo ya kutoa huduma ya miji ya Kilosa na Mikumi.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kwa mujibu wa Kanuni za Ubora wa Huduma za mwaka 2014, Tangazo la Serikali Namba 176 la 2016.

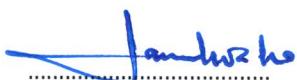
Mkataba huu ni wa kimahusiano kati ya MORUWASA na Wateja ambao ni wadau wa pekee katika huduma zinazotolewa na Mamlaka. Mkataba huu unawataja wateja wa makundi yote, huduma zinazotolewa na gharama zake.

Tumedhamiria kwa dhati, kutoa Huduma bora ili kukidhi matarajio ya wateja wa MORUWASA. Mara kwa mara tutakuwa tukijipima juu ya huduma zitolewazo kwa mteja kwa kuzingatia vigezo pamoja na kupokea maoni, pongezi, ushauri, na kutoa mrejesho kwa wateja juu ya huduma za majisafi na usafi wa Mazingira.

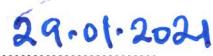
Mrejesho unaotolewa kwa wateja unaweza ukawa ni wa namna malalamiko yalivyoshughulikiwa, MORUWASA ilivyoboresha huduma zake, Mipango ya MORUWASA katika kuboresha huduma pamoja na mabadiliko yoyote ya kisera yanayohusiana na huduma yanayojitokeza kama vile mabadiliko ya huduma n.k.

MORUWASA inawajibika kutoa huduma bora kwa kuzingatia karfuni na mteja ana wajibu wa kutimiza wajibu kama ulivyobainishwa katika mkataba huu kwa ustawi wa huduma endelevu. Hivyo, Mamlaka inatajia mkataba huu utatumika kuhakikisha kwamba huduma zetu zinakidhi matarajio ya wateja wake.

Aidha Mkataba huu utakua unafanyiwa marekebisho kila baada ya miaka mitatu.



Eng.Tamim T.Katakweba
MKURUGENZI MTENDAJI.



Tarehe.

1. MALENGO/MADHUMUNI YA MKATABA.

Dhumuni la mkataba huu ni kuwawezesha wateja na wadau wote kwa ujumla kujua kazi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira, Muundo wa Bodii, maono, kaulimbiu, kanuni haki na wajibu wa wateja na wadau. Mkataba huu utasaidia kuelewa mambo yafuatayo:-

- (i) Kila upande kuelewa haki na wajibuwake.
- (ii) Matarajio ya pandezote.
- (iii) Njia mbalimbali za kutatua matatizo ya wateja nawadau.
- (iv) Viwango vya ubora wa huduma ya majisafi namajitaka.
- (v) Viwango vya malipo ya hudumazinazotolewa.

2. MAONO, DHIMA NA MAADILI YA MSINGI YA MORUWASA.

2.1 Maono.

Kuwa mtoa huduma anayekubalika kwa utoaji wa huduma bora na endelevu za majisafi na usafi wa mazingira katika mkoa wa Morogoro.

2.2. Dhima.

Kutoa huduma za majisafi na uondoshaji wa majitaka zilizo salama, za uhakika, zenyne gharama nafuu na zilizo rafiki kwa mazingira zenyne kuzingatia afya ya jamii na zenyne kuchochaea ukuaji endelevu wa manispaa ya Morogoro pamoja na Miji ya Kilosa na Mikumi.

2.3. Maadili ya Msingi.

2.3.1. Ufanisi.

Tunajitahidi kuwa wafanisi katika jamii yetu, Taasisi na Watu wetu (Wateja) kwa kufuata misingi ya uwajibikaji, Uwezeshejai na uwezo.

2.3.2 Uadilifu.

Kila maamuzi na matendo ya MORUWASA yanashinikizwa na Uadilifu ili kuhakikisha tunaimarika na kuheshimika na wadau wa ndani na nje ya Mamlaka.

2.3.3. Kufanya kazi kwapamoja.

Tunatengeneza mazingira ya kushirikiana, Kusaidiana na Kuheshimiana katika kazi ili kuhakikisha kwa pamoja tunapata matokeo yaliyokusudiwa.

2.3.4. Ubunifu.

Tunadumisha mazingira mazuri ya kazi ili kuwa na mabadiliko na kuhakikisha tuna uwezo wa kuyafikia malengo tunayoyatarija.

2.3.5. Ushirikiano.

Tunashirikiana na kushiriki na wadau katika jamii ili kujenga uhusiano wa kudumu unaotupa thamani.

3. BODI NA MUUNDO WAKE.

MORUWASA inaendeshwa na Menejimenti kwa usimamizi wa Bodi ya Wakurugenzi 10 ambao wameteuliwa na kuwakilisha vikundi au makundi ya watu katika jamii kulingana na umuhimu wa kila kundi kama ifuatavyo:-

- | | | |
|------------------------------------|---|--|
| 1. Prof. Romanus C. Ishengoma | - | Mwenyekiti waBodi |
| 2. Bw. Tadeo Yuda Mgalla | - | Mwakilishi wa watumiaji majiwakubwa |
| 3. Mrs. Niwael Mhando | - | Mwakilishi wa wanawake |
| 4. Bw. Mwadhini Myanza | - | Mwakilishi wa wafanyabiashara |
| 5. Bi. Rose Joseph Lyimo | - | Mwakilishi wa watumiaji maji majumbani |
| 6. Lot. Col. (MST) Ahmed S. Mazola | - | Mwakilishi wa Madiwani |
| 7. Eng. Emmanuel Kalobero | - | Mwakilishi wa Mkoa |
| 8. Eng. Charles Mafie | - | Mwakilishi wa Wizara yaMaji |
| 9. Bi. Sheilla E.Lukuba | - | Mkurugenzi wa Manispaa yaMorogoro. |
| 10. Eng.TamimT.Katakweba | - | Mkurugenzi Mtendaji wa MORUWASA. |

3.1. Majukumu ya Bodi ya Wakurugenzi.

- i) Kusimamia maendeleo, utekelezaji na uhakiki wa mikakati ya Mamlaka na mpango wa kibiashara.
- ii) Kusimamia matumizi ya fedha zaMamlaka
- iii) Kusimami Ajira kwaWafanyakazi
- iv) Kuhakikisha sheria ya Maji No. 5 ya 2019 inafuatwa pamoja na mkataba wa kiutendaji kati ya MORUWASA na Wizara ya Maji unazingatiwa.
- v) Majukumu ya Bodi pia yatajumuisha majukumu yote iliyopewa na Msajili wa Hazina kuititia (Waraka wa Msajili wa Hazina Na 1/2004: wajibu na majukumu ya Bodi za Wakurugenzi wa Mashirika yaUmma).

4. WATEJA WA MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MOROGORO.

Mkataba huu wa huduma kwa mteja unahusu wateja wetu ambao ni:

- (i) Jamii
- (ii) Wizara, Idara za Serikali,Mashirika ya Umma na Serikali zaMitaa
- (iii) Taasisi zakiraia
- (iv) Vyombo vyahabari
- (v) Taasisi za elimu nautafiti
- (vi) Wabia wamaendeleo

(vii) Taasisi zakidini

(viii) Wanasiasa

(ix) Wawekezaji

5. HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA MORUWASA.

MORUWASA inatoa huduma ya uzalishaji wa Majisafi na kuyasambaza kwa wananchi pamoja na usafi wa mazingizira haswa uondoshaji wa Majitaka.

5.1 Ubora wa Huduma zinazotolewa na MORUWASA.

Ubora wa huduma Unazingatia Miongozo ya WHO, TBS na Miongozo ya EWURA.

5.2 Muda wa Utoaji wahuduma.

Muda na Huduma

Na.	Aina ya Huduma	Kiwango cha chini cha Huduma	Muda wa kupata huduma
1.	Kuunganishiwa huduma ya majisafi/au majitaka	Muda usizidi zaidi ya siku 7 za kazi baada ya mteja kukamilisha malipo ya gharama na ada za Maunganisho.	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi 7 baada ya mteja kulipia gharama husika na ada zakuunganishiwa huduma na kukamilisha hatua zinazotakiwa.
2.	Usomaji wa dira za maji kwaajili ya maandalizi ya Ankara.	Usomaji wa dira za maji ufanyike angalau mara 1 kila mwezi	Usomaji wa dira utafanyika mara moja kila mwezi baada ya siku 30 za matumizi ya maji.
3.	Urejeshwaji wa huduma ya maji baada ya kulipa deni.	Huduma ya maji irejeshwe ndani ya masaa 24 baada ya mteja kulipa deni.	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni.
4.	Kurekebisha au kubadilisha dira zenyne matatizo.	Dira ya maji yenye tatizo/hitilifu irekebishwe au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 15 tangu kupokelea taarifa ya mteja.	Huduma ya kurekebisha au kubadilisha dira zenyne matatizo itafanyika ndani ya siku za kazi zisizozidi 15 tangu kupokelewa kwa taarifa ya mteja.
5.	Majibu ya malalamiko.	Malalamiko yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko	Malalamiko yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku zisizozidi 5 tangu kupokelewa kwa lalamiko.

6.	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka- mafuriko ya ndani.	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa mamlaka ya maji kufurika na kuingia ndani ya nyumba ya mteja. Mafuriko yatadhibitiwa ndani ya masaa 48 ya kazi.	Mafuriko yatadhibitiwa ndani ya masaa 48 ya kazi
7.	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka- mafuriko ya nje.	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa mamlaka ya maji kufurika na kuingia kwenye ardhi au mali ya mteja. Mafuriko yatadhibitiwa ndani ya masaa 24 ya kazi.	Mafuriko yatadhibitiwa ndani ya masaa 24 ya kazi.

5.3 Ushughulikiaji wa malalamiko na Fidia kwa Mteja.

Na.	Lalamiko.	Muda wa kushughulikia.	Fidia kwa kutokutimiza shughuli kwa muda uliopangwa.	Fidia kwa kila siku baada ya muda uliopangwa kupita.
1.	Kurekebisha au kubadilisha dira zenyematatizo.	Dira ya maji yenye tatizo/hitilafu itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 30 tangu kupokea taarifa na kuthibitisha ubovu wa dira ambao haujasababishwana mteja.	15,000/=	5,000/=
2.	Usitishaji huduma kimakosa.	Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 za kazi baada ya kupokeataarifa na kuthibitisha usitishaji wa huduma kimakosa.	30,000/=	5,000/=
3.	Majibu ya malalamiko yasiyohusu ankara.	Malalamiko yasiyohusu Ankara za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazizisizozidi 15 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko.	30,000/=	5,000/=
4.	Majibu kwa malalamiko yanayohusu ankara.	Malalamiko yanayohusu ankara za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu tarehe yakupokelewa kwa malalamiko.	30,000/=	5,000/=
5.	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka-mafuriko ya ndani.	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa mamlaka ya maji kufurika na kuingia ndani ya nyumba ya mteja. Mafuriko yatadhibitiwa ndani ya masaa 48 ya kazi.	40,000/=	20,000/=
6.	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka-mafuriko ya nje.	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa mamlaka ya maji kufurika na kuingia kwenye ardhi au mali ya mteja. Mafuriko yatadhibitiwa ndani ya masaa 24 ya kazi.	30,000/=	20,000/=

5.4 Miongozo tulyonayo katika kutoa huduma bora.

- 5.4.1 Kutekeleza majukumu na kufanya maamuzi kwa kuzingatia katiba, Sheria, Kanuni, Taratibu, Miongozo ya sheria, Mila na desturi za Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.
- 5.4.2 Kutoomba, Kutoshawishi, Kutokutoa wala kupopearushwa.
- 5.4.3 Kutoomba, Kutokutoa wala lupokea zawadi au fadhila isipokua kwa mujibu wa taratibu zilizowekwa nasheria.
- 5.4.4 Kutotoa shinikizo linalokiuka sheria, Kanuni, Taratibu na miongozo katika katika utendaji kazi zaumma.
- 5.4.5 Kutekeleza majukumu kwa kuepusha mgongano wa maslahi wa aina yoyote na mara zote kutoa maamuzi kwa kuzingatia katiba na sheria.
- 5.4.6** Kutoa huduma bora kwa usawa kwa watu wote bila kujali Dini, Siasa, Kabilia, Udugu, Utaifa, Ukanda, Jinsia, Urafiki au hali ya mtu.

6 KAZI ZA MAMLAKA.

Kwa kuzingatia Sheria Na. 5 ya mwaka 2019 kazi za mamlaka ni kama ifuatavyo.

- (i) Kutoa huduma ya majisafi na uondoshaji wa majitaka kwa matumizi yanayotakiwa kuorodheshwa na sheria hii au sheria yoyote inayohusu usimamizi wa vyanzo vya maji, Ubora wa maji na UsafiMazingira.
- (ii) Kuendelea kusambaza huduma ya majisafi kwa matumizi halali kwa kuendelea kutibu maji na kusimamia ubora wa maji yanayosambazwa kwa muda na kiwango kilichotajwa na sheria.
- (iii) Kuendelea kudumisha kazi za majisafi na Uondoshaji wa majitaka kwa kushauriana na viongozi/ taasisi zinazolinda na kudumisha vyanzo vya maji.
- (iv) Kushauri Serikali kwenye uandaaji wa sera na miongozo kuhusiana na viwango vya maji vinavyoongezeka.
- (v) Kupanga na kutekeleza miradi mipya kwa ajili ya kusambaza majisafi na uondoshaji wa majitaka.
- (vi) Kuelimisha na kutoa taarifa kwa watu kuhusu afya ya jamii kwenye kusambaza majisafi, kutunza vyanzo vya maji na kuondosha majitaka.
- (vii) Kuungana na Taasisi za Serikali kwenye masuala yanayohusu usambazaji wa majisafi na uondoshaji wa majitaka, Kuandaa na kutekeleza mipango inayohusu kuendeleza huduma hizo.
- (viii) Kukusanya ada na ushuru kwa usambazaji wa majisafi na uondoshaji wa majitaka kwa wateja wamamlaka.

- (ix) Ununuzi na usambazaji wa madawa kwa wingi na nyenzo kuhakikisha upatikanaji wa bidhaa hizo unakua waviwango.
- (x) Kupendekeza gharama za huduma ya majisafi na uondoshaji wa majitaka.
- (xi) Kutoa huduma au vifaa ambavyo ni lazima au kuhitajika na wafanyakazi wanaotoa huduma katikamamlaka.
- (xii) Kuingia kwenye shughuli ambazo kwa maoni ya Bodi ya majisafi ni muhumu kwaajili ya kufanikisha kazi za mamlaka chini ya sheriahii.
- (xiii) Kulaza bomba mita 100 kwenda kwa wateja wakati wa kuunganisha huduma yamaji.

7 WAJIBU WA MAMLAKA.

- (i) Kuzalisha na kusambaza majisafi na salama ya kutosha kwa kufuata viwango vinavyotambulika na kutoa huduma ya majitaka katika mazingira yaliyo salama naendelevu.
- (ii) Kushugulikia maombi au malalamiko yawateja.
- (iii) Kutoa Dira za maji kwamteja.
- (iv) Kuhudumia mtandao wa majisafi naMajitaka.
- (v) Kutoza huduma za Ankara za maji kwamteja.
- (vi) Kuwahamasisha na kuwaelimisha wateja wake juu ya utumiaji bora wa maji, utunzaji na uhifadhi wa vyanzo vya maji na utunzaji wa miundombinu ya majisafi na majitaka na utumiaji bora wa mtandao wa majitaka.
- (vii) Kuwahabarisha na Kuwaelimisha wateja na wadau kuhusu mabadiliko yoyoteyanapotokea.
- (viii) Kufanya mabadiliko ya gharama za huduma nakuyatekeleza.
- (ix) Kutokuondoa Dira ya maji kwa mteja pasipo mteja mwenyewe au mwakilishi wa mteja kuwepo, na kama ikiondolewa bila mteja^{au} mwakilishi wake kuwepo, basi uwepo wao uwe umeshindikana kupatikana.

- 7.1 Wajibu wa Mamlaka kwa wadau wake kama vile TTCL, Manispaa, TANESCO, Vyombo vyta Usalama, Serikali za mitaaSerikali ya Wilaya naMkoo.**
- 7.1.1 Kulipia huduma zote zitolewazo kwamamlaka.
 - 7.1.2 Kujenga mahusianomema.
 - 7.1.3 Kutoa elimu na kuhamasisha utunzaji wa vyanzo vyta maji na utumiaji mzuri wa maji ya mtandao wamajisafi/majitaka.
 - 7.1.4 Kutoa ushirikiano kwa shughuli za maendeleoya Manispaa ya Morogoro, Kilosa, Mikumi na zakitaifa.

8 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.

8.1 Haki za Mteja.

- 8.1.1 Mteja ana haki ya kupatiwa huduma ya majisafi na kuondoshewa majitaka pale ambapo huduma hizo zipo kwa kuzingatia sheria na taratibu zilizowekwa bila kujali rangi, kabilia, jinsia dini au itikadi za kisiasa.
- 8.1.2 Ana haki ya kutoa malalamiko yake kwa Mamlaka iwapo haridhiki na huduma anazopata na kushughulikiwa harakaiwezekanavyo.
- 8.1.3 Ana haki ya kupeleka rufaa ya malalamiko EWURA iwapo hakuridhika na hatua zilizochukuliwa naMamlaka.
- 8.1.4 Haki ya kuelemishwa kuhusiana namasuala ya utendaji yaMamlaka.
- 8.1.5 Kupata taarifa za utendaji waMamlaka.
- 8.1.6 Kushiriki katika kuchangia maoni kwa masuala yanayohusuHuduma.

8.2 Wajibu wa Mteja.

Baada ya kupata huduma ya Majisafi na kuondoshewa Majitaka, mteja ana wajibu ufuatao:

- 8.2.1 Kulinda miundombinu ya huduma za majisafi namajitaka.
- 8.2.2 Kulipia huduma zote zitolewazo namamlaka.
- 8.2.3 Kutoa taarifa ya mivujo mbalimbali,wezi wa maji,wateja wasio halali,wanaoharibu bomba na dira za maji na kuchafua vyanzo vyta maji.
- 8.2.4 Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka katika kuboresha huduma ya majisafi na majitaka, ukusanyaji wa mapato pamoja na usomaji wa dira zamaji.

- 8.2.5 Kutoa taarifa kwa Mamlaka juu ya mtumishi anayeomba au kupokea rushwa.
- 8.2.6 Kuhakikisha ananunua Bomba za Class "C" na vifaa vya maunganisho wakati wa kuunganishiwa huduma ya maji ili kuepuka mivujo inayotokana na mabomba yasiyokidhiviwango.
- 8.2.7 Kuchangia gharama zinazohusiana na bomba linalopeleka maji nyumbani kwa mteja kutoka bombakuu.

8.3 Wajibu wa wadau wengine na kutoa huduma kama TTCL, TARURA, TANESCO, TRC, Serikali ya Wilaya na Mkoa kwa Mamlaka.

8.3.1 Kutoa taarifa ya kazi na matengenezo yanayoweza kuleta katisho katika uzalishaji na usambazaji wamajisafi.

8.3.2 Kujenga mahusiano mema ya utoaji huduma zajamii.

8.3.3 Kutoa elimu na kuhamasisha utunzaji wa vyanzo vya maji na utumiaji mzuri wa mtandao wamajitaka.

8.3.4 Kusaidia kulinda miundombinu ya majisafi namajitaka.

9 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU.

9.1 Bei za mauzo ya Majisafi.

Kundi la watumiaji maji	Bei ya maji kuanzia 2019/2020	Bei ya maji kuanzia 2020/2021	Bei ya maji kuanzia 2021/2022
Majumbani	1,600	1,600	1600
Taasisi	1,900	1,900	1,900
Biashara	2,240	2,300	2,300
Viwanda	2,860	2,900	2,900
Kiosk	1,000	1,500	1,500
Boza	1,600	1,600	1,600

9.2 Bei za Uondoshaji wa Majitaka.

Kundi la watumiaji maji	Gharama za uondoshaji kwa meta moja ya mauzo.(2019/2020)	Gharama za uondoshaji kwa meta moja ya mauzo.(2020/2021)	Gharama za uondoshaji kwa meta moja ya mauzo.(2021/2022)
Majumbani	600	700	700
Taasisi	900	1,000	1000
Biashara	1000	1000	1,000
Viwanda	1,100	1,200	1,200

9.2.1. Bei za Umwagaji waMajitaka.

Kundi la Wateja	Gharama za Umwagaji wa majitaka (2019/2020)	Gharama za umwagaji wa Majitaka kwa trip (2020/2021)	Gharama za umwagaji wa majitaka kwa trip (2010/2022)
	20,000	20,000	20,000

9.2.2. Gharama zauzibuanji.

- Taasisi -sh.50,000/=
- Biashara -sh.50,000/=
- Majumbani -sh.30,000/=

9.3 Ada ya Maunganisho ya Mtandao wa Majisafi na Majitaka.

Kundi la watumiaji maji	Gharama 2019-2021
Majumbani	
Taasisi	
Biashara	
Viwanda	Asilimia 20% ya gharama zote za maunganisho ya majisafi na majitaka

9.4 Ada ya Urudishaji Huduma (Reconnection fee).

Kundi la watumiaji maji	Gharama 2019/2020	Gharama 2020/2021	Gharama 2021/2022
Majumbani	15,000	15,000	15,000
Taasisi	15,000	15,000	15,000
Biashara	15,000	15,000	15,000
Viwanda	15,000	15,000	15,000

- NB: Bei za mauzo ya majisafi na uondoshaji wa majitaka zinaweza kubadilika kulingana na gharama zauzalishaji.

Pamoja na bei hizo mteja atatozwa kama ifuatavyo:-

- Kila kundi la mtumia maji litalipa 1% ya matumizi yake kwaEWURA.
- Katika kioski mwananchi atanunua ndoo ya lita 20 kwa shilingi 50/=tu
- Mteja atatozwa 18% ya VAT katika Ankara yake.

9.5 Utaratibu wa Maunganisho Mapya.

Mteja atafika Ofisini na kuleta maombi ya kuunganishiwa maji kwa kufuata utaratibu ufuatao:

- Kujaza fomu ya maombi
- Kurejesha fomu ya maombi
- Kufanya malipo ya awali
- Kufanyiwa upimaji
- Kupewa tathmini ya maunganisho ya huduma ya maji.
- Kufanya malipo ya mwisho.
- Kuunganishiwa maji.

9.6.Viambatisho kwa ajili ya Maunganisho Mapya ya Huduma zamaji.

A: Kiwanja Kisichopimwa

1. Picha mbili (2) Saizi ya Pasipotizinazofanana.
2. Barua ya Utambulisho kutoka kwa Mwenyekiti wa Mtaawake
3. Mkataba wa mauziano wa Kiwanja/Shamba/Nyumba
4. Stakabadhi ya malipo ya jengo kutokaTRA
5. Malipoya awali Tsh25000/=

B: Kiwanja Kilichopimwa

1. Picha mbili (2) Saizi ya Pasipotizinazofanana.
2. Barua ya Utambulisho kutoka kwa Mwenyekiti wa Mtaawake
3. Nakala ya Hati ya Umiliki wa Ardhi/Barua yaOffer
4. Stakabadhi ya malipo ya jengo kutokaTRA
5. Siteplan
6. Malipo ya awali Tsh.25000.

9.7 Njia za Ulipiaji waHuduma.

Malipo yote ya ankara za majisafi na majitaka yanafanyika kupitia njia zifuatazo:

- Huduma ya M-Pesa, TigoPesa, HaloPesa, T-Pesa, Airtel Money,EasyPesa na Selcommalipo
- Matawi yote ya Benki ya CRDB, NMB, EXIM, NBC, Benki ya Posta (Tpb) popote yalipo pamoja na mawakala wa benki za hizotajwa

9.8 Namna ya Kushughulikia Malalamiko

Njia za kutoa malalamiko

- Kufika ofisi ya Huduma kwa wateja MORUWASA
- Kupiga simu ya Huduma kwa wateja.
- Kuandika barua.
- Kutumua barua pepe.
- Kutembelea wateja.

9.9 Ufutiliaji na Utatuzi wa Malalamiko ya Wateja.

1. Kupokea malalamiko
2. Kusajili lalamiko la mteja kwenye leja.
3. Lalamiko kupekwa idara husuka kwa ajili ya utatuzi.
4. Kupata mrejesho kwa njia ya maandishi kwenye jalada la malalamiko
5. Kitengo cha huduma kwa wateja kufuatilia mrejesho kutoka kwenye jalada
6. Kutoa mrejesho kwa wateja:-
 - Kuwapigia simu wa eja
 - Kutembelea wateja.
 - Kuwapa mrejesho wanapofika ofisini.

9.9.1 Mrejesho.

Tuko wazi na tunafarijika kupokea mrejesho kutoka kwa wateja juu ya utendaji wetu katika utoaji huduma. Mrejesho kama pongezi, Mapendekezo na malalamiko unaweza kuwasilishwa kwa mkurugenzi mtendaji kwa njia ya barua, Nukushi, Simu, Barua pepe, Tovuti na Sanduku la maoni au kwa kukutana na Menejimenti ya Mamlaka au mkuu wa eneo husika. Mawasiliano yafanyike kwa kutumia Lugha za Kiswahili au Kingereza.

Tutafanya kazi mrejesho uliowasilishwa kwa lengo la kuboresha utoaji wetu wa huduma.

Tunawahimiza wateja wetu kuonyesha anuani zao kila wanapowasilisha mrejesho kwa Mamlaka.

9.9.2. Mapitio na Utoaji taarifa.

Mkataba huu utafanyiwa mapitio kila baada ya miaka mitatu au wakati wowote kutakapotokea mabadiliko ili kuhakikisha mkataba unakuwa na tija kwa wateja na wadau wetu. Mapitio yatafanywa kwa kuzingatia yafuatayo:

- (i) Mrejesho kutoka kwa wateja na wadauwetu
- (ii) Mabadiliko katika hudumazetu
- (iii) Tathmini ya utendaji ya viwango vya hudumazetu.
- (iv) Kutoa taarifa ya tathmini ya Utekezaji wa Ahadi na Viwango vya Huduma.

9.9.3.TAARIFA ZA UTEKELEZAJI WA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA KWA MWEZI, ROBO MWAKA NA MWAKA MZIMA.

1. Uunganishaji wa huduma ya majisafi/au majitaka
 - Jumla ya wateja waliunganishiwa majisafi/ majitaka
 - Wangapi waliunganishiwa majisafi/ majitaka ndani ya muda.
 - Wangapi waliunganishiwa majisafi/ majitaka nje ya muda.
2. Usomaji wa dira za maji kwaajili ya maandalizi ya Ankara.
 - Jumla ya dira zilizopo
 - Dira ngapi zilisomwa ndani ya muda
 - Dira ngapi zilisomwa nje ya muda.
3. Urejeshwaji wa huduma ya majibaada ya kulipa deni

- Jumla ya wateja waliositishiwa huduma
 - Wangapi wamerejeshewa huduma kwa wakati
 - Wangapi wamerejeshewa huduma nje ya wakati
4. Kurekebisha au kubadilisha dira zenyen matatizo.
- Jumla ya dira zenyen matatizo
 - Dira ngapi zimerekebishiwa au kubadilishiwa ndani ya muda
 - Dira ngapi zimerekebishiwa au kubadilishiwa nje ya muda
5. Majibu ya malalamiko.
- Jumla ya malalamiko yaliyopokelewa
 - Malalamiko mangapi yametatuliwa kwa wakati
 - Malalamiko mangapi yametatuliwa nje ya muda.
6. Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka mafuriko ya ndani.
- Jumla ya mafuriko ya majitaka yaliyoingia kwenye nyumba za watu
 - Mafuriko mangapi yamedhibitiwa ndani ya wakati
 - Mafuriko mangapi yamedhibitiwa nje ya wakati.
7. Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka mafuriko ya nje.
- Jumla ya mafuriko ya majitaka yaliyoingia kwenye ardhi au mali ya mteja
 - Mafuriko mangapi yamedhibitiwa ndani ya wakati
 - Mafuriko mangapi yamedhibitiwa nje ya wakati.

10 Ufutiliaji wa Utekelezaji wa mkataba.

Katika kufutilia utekelezaji wa Mkataba huu wa Huduma kwa mteja mamlaka inafanya yafuatayo.

- (i) Kufutilia utekelezaji wa Malalamiko ya wateja yanayopokelewa na Mamlaka.
- (ii) Mteja kupata huduma ya Maunganisho ya majisafi na majitaka kwa muda uliopangwa mara baada ya kukamilishamalipo.
- (iii) Mteja kurudishiwa huduma ya maji kwa wakati mara baada ya kukamilishamalipo.
- (iv) Kufutilia ujazaji na kuweka sahihi kwenye fomu ya Uchunguzi kulingana.
- (v) Taarifa za malalamiko zitakua ni sehemu ya ripoti za kila robo tatu ya mwaka.

11 Anuani Zetu na Saa Za kazi.

- Anuani.

Anuani.	Mkurugenzi Mtendaji. Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira (MORUWASA), S.L.P 5476, Morogoro.
Namba za Simu.	Simu: +255 232614182/2614214. Namba ya huduma kwa wateja : 0800751011 Nukushi: (0)736 617924.
Barua Pepe	info@moruwasa.go.tz
Tovuti	www.moruwasa.go.tz
Mitandao ya kijamii	Facebook/Instagram na Twiter: moruwasa

- **Saa zaKazi.**

Siku za kazi: Jumatatu hadi Ijumaa

Saa za Kazi: Saa 1:30 Asubuhi hadi Saa 10:30 Jioni

Ofisi Zetu zitafungwa Jumamosi, Jumapili na Siku za Sikukuu. Aidha taarifa zote za dharura zinapokelewa siku zote za juma.