MKATABA WA HUDUMA BORA KWA WATEJA

(CUSTOMERS SERVICE CHARTER)

Imeandaliwa na:

MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJINI GEITA (GEUWASA)
P. O. BOX 477 GEITA – Tovuti: www.geuwasa.go.tz –Barua pepe: info@geuwasa.go.tz.

DIBAJI

- Mkataba wa Huduma bora kwa Mteja ni ahadi za kimaandishi kati ya Taasisi na Wateja wake. Mamlaka ya maji safi na usafi wa Mazingira Mjini Geita (GEUWASA) imetambua umuhimu wa kutumia Mkataba wa Huduma bora kwa Mteja kama Dhana ya kuleta mabadiliko chanya katika uwajibikaji wa watendaji wake kwa umma. Hatua hii ya Mamlaka kuanzisha mabadiliko ya utendaji kupitia Mkataba wa Huduma Bora kwa Mteja una lengo la kuboresha huduma kwa wateja wetu.
- Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita (GEUWASA) ilianzishwa rasmi mwaka 2012. Kwa kuzingatia umuhimu wa majukumu haya, Mamlaka imeandaa Mkataba huu ambao unaainisha huduma inazotoa, viwango vya huduma ambavyo tunaamini wateja wetu wana haki ya kupata, na kuelezea jinsi ya kupokea maoni au malalamiko na utatuzi wa matatizo pale yanapojitokeza na njia ya kuwasiliana na Mamlaka.
- Matarajio ya Mamlaka ni kutoa Huduma bora kwa wakati kulingana na viwango vilivyowekwa.Tunawashauri wateja na wadau wetu kwa ujumla kusoma na kuufahamu Mkataba huu na kuutumia ipasavyo. Tunaamini mkataba huu wa Huduma Bora kwa Mteja utaimarisha mahusiano mazuri katika utendaji na utoaji huduma kwa umma. Tunawakaribisha wateja na Wadau wetu kutoa maoni mara kwa mara ili kuboresha huduma zetu.

…………………………………

MANACE NDOROMA

MWENYEKITI WA BODI YA GEUWASA

…………………

Tarehe

FASIRI

Tafsiri au vifupisho vya maneno vitakavyotumika kwenye Mkataba huu ni kama ifuatavyo:

GEUWASA - Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita, na Kifupisho katika lugha ya Kiingereza – (GeitaUrban Water Supply and Sanitation Authority)

MAMLAKA - Ina maana ya GEUWASA.

EWURA - Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma ya Nishati na Maji; na ni kifupisho katika lugha ya Kiingereza – (Energy and Water Utilities Regulatory Authority).

ANKARA – Ina maana ya hati ya kudai malipo ya huduma ya maji kwa Mteja (Water bill).

1.0 UTANGULIZI

Dhumuni la Mkataba huu ni kuwawezesha wateja na wadau wote kwa ujumla kujua kazi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira , Muundo wa Bodi , Maono, Kaulimbiu, Haki za wateja na wadau.

Mkataba huu utasaidia kuelewa mambo mbalimbali yakiwemo yafuatayo;

Mahusiano mema.

- Kila upande kuelewa wajibu wake wa kazi
- Kuelewa matarajio ya pande zote.
- Kuelewa njia mbalimbali za kutatua matatizo ya wateja na wadau
- Kujua viwango vya huduma ya Majisafi na Majitaka
- Kujua viwango vya malipo ya huduma zote mbili.

1.1 HISTORIA YA MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WAMAZINGIRAMJINI GEITA (GEUWASA).

Mamlaka hii ni kati ya Mamlaka nyingine zilizopo katika Miji Mikuu ya Mikoa, ambayo ilianzishwa rasmi tarehe 29 Mei, 2002 na kusudi kuu ni kutoa huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira kama ilivyo endelevu na yenye manufaa kwa jamii ya wakazi wa Mji wa Geita. Chini ya sheria ya Maji ya mwaka 1997 (Waterworks Regulations of 1997, part I), na baadae Sheria hii ilifanyiwa maboresho na Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira ya Mwaka 2009 na kuwa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira ikiwa na jukumu la kuhakikisha inatoa huduma ya Majisafi na uondoaji wa Majitaka kwa Wakazi wa Mji wa Geita. Mamlaka hii Kwa kifupi inaitwa **GEUWASA** ikiwa na maana kuu ya **"GEITA URBAN WATER SUPPLY AND SANITATION AUTHORITY".**

2.0 BODI, MUUNDO NA MAJUKUMU YAKE

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita (GEUWASA) inaendeshwa na Bodi ya Wakurugenzi wapatao 10 ambao huteuliwa kuwakilisha vikundi au makundi ya watu katika jamii ya watumiaji maji wa Mji wa Geita kulingana na umuhimu wa kila kundi.

2.1 MUUNDO WA BODI YA WAKURUGENZI:-

- Mwenyekiti wa bodi.
- Katibu Tawala Mkoa.
- Mkurugenzi wa Halmashauri ya Mji.
- Mkurugenzi Mtendaji wa GEUWASA
- Mwakilishi wa Wizara ya Maji.
- Mwakilishi wa Madiwani.
- Mwakilishi wa Wanawake.
- Mwakilishi wa kundi la Watumiaji wakubwa.
- Mwakilishi wa kundi la Wafanya Biashara.
- Mwakilishi wa kundi la Watumiaji maji Majumbani.

2.2 MAJUKUMU MAKUU YA BODI

- Kusimamia na kutathimini shughuli zote za Mamlaka.
- Kupitisha mipango ya kazi na Bajeti.
- Kiungo kati ya Wizara na Mamlaka.
- Kuajiri na kuachisha kazi watumishi.
- Kuwawakilisha wateja na kusikiliza malalamiko yao pamoja na wadau.
- Kusikiliza maoni ya watumishi na kutoa ushauri.

3.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI

3.1 Dira

Kuwa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira inayojitegemea na kujali wateja wake na yenye kutegemewa na wakazi wote wa mjini Geita katika utoaji wa huduma ya Majisafi na Majitaka.

3.2 Dhima

Kuhakikisha tunatoa huduma bora ya Majisafi na Majitaka katika viwango vinavyokubalika kimataifa na kuhakikisha huduma zote zinapatikana kwa urahisi na kwa ufasaha kwa masaa 24.

3.3 MAADILI YETU

GEUWASA kupitia wafanyakazi wake inadhamiria kudumisha maadili ya msingi yafuatayo:-

- Bidii kazini
- Utii, kudumisha uwazi na kuepuka mgongano wa maslahi katika utendaji kazi.
- Uwajibikaji, kupenda kazi kwa manufaa ya Mamlaka na wateja.
- Kutoa huduma bora kwa wakati na kuzingatia haki sawa kwa wateja.
- Kuwa tayari kufanya kazi wakati wowote watakapohitajika.
- Kutunza siri za Ofisi na za mteja.
- Matumizi bora ya rasilimali zilizopo.
- Kutojihusisha na RUSHWA au vitendo vyenye kuvunja maadili.

4.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA BORA KWA MTEJA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kukuza kiwango cha uelewa wa Wateja na Wadau wetu kuhusu upatikanaji wa huduma zetu, ubora na viwango vyake. Vilevile Mkataba huu unalenga katika kuboresha utendaji kazi na unaweka wazi utaratibu wa kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko pale ambapo huduma zinazotolewa hazikidhi matarajio ya wateja.

WATEJA WETU

i) Taasisi
ii) Viwanda
iii) Wafanya Biashara
iv) Wateja wa Majumbani
v) Vioski (Mawakala)

5.0 WADAU WETU.

Wadau wa shughuli za Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita ni:-

- Wananchi na Sekta Binafsi.
- Serikali Kuu na Mitaa.
- Wafadhili na Washirika wa Maendeleo.

5. 1 Wananchi na Sekta Binafsi

Wahusika watarajie yafuatayo:-

- Kupata huduma ya haraka, endelevu na yenye kufaa kwa jamii.
- Fedha zao wanazolipa kuthaminiwa.
- Matumizi bora ya fedha zao wanazolipa.

5. 2 Serikali Kuu na Mitaa

Watarajie yafuatayo:-

- Utiifu, uaminifu na uadilifu.
- Uwajibikaji, kujituma na usimamizi mzuri

5.3 Wafadhili na Washirika wa Maendeleo

- Kuthamini mchango wao
- Uwajibikaji, kujituma na usimamizi mzuri wa fedha walizotoa.
- Utawala bora na Uwazi
- Huduma bora na ya uhakika.

6.0 HUDUMA ZETU

6.1 Utaratibu wa kuunganisha Huduma ya Maji safi

6.1.1.Hatua za kufuata

- Mteja afike Ofisi ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita au Tovuti yetu kwa ajili ya kufanya maombi ya huduma ya maji na kujiandikisha.
- Fomu zinapatikana Ofisi ya Huduma kwa Mteja bila malipo yoyote na Mteja atalazimika kuja na picha 2 ndogo za rangi (passport) pamoja na nakala ya kitambulisho cha Mpiga kura au Uraia au Leseni ya udereva au Barua toka serikali ya mtaa.
- Baada ya kujiandikisha Wataalamu wa Mamlaka watafanya ukaguzi (survey) kwenye eneo/nyumba inayoombewa huduma ya maji na kutayarisha gharama ndani ya siku 2 za kazi.
- Mteja atapata taarifa ya ukaguzi na gharama za kuungiwa maji ndani ya siku 4 kuanzia tarehe aliyofanya maombi ya huduma ya majisafi. Taarifa hizi atazipata kwenye ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita.

6.1.2 KULIPIA GHARAMA ZA KUUNGANISHA MAJISAFI

Baada ya kupewa makadirio ya gharama, mteja anatakiwa kulipa gharama za kuunganisha maji ndani ya siku 30. Gharama zitabadilika/kuongezeka iwapo mteja atalipia baada ya siku 30 kupita ili kufidia ongezeko la bei za bidhaa endapo litatokea.

a) GEUWASA inaruhusu malipo ya maunganisho ya maji kwa fedha itakayolipwa kwa mkupuo mmoja au kwa malipo ya awamu kupitia Benki / wakala wa benki.
b) Mteja ataunganishiwa maji ndani ya siku 7 baada ya kuzingatia utaratibu wa malipo wa Mamlaka.
c) Mteja hatakiwi kumwamini na kumpatia fundi au mtumishi yeyote wa **GEUWASA** fedha za malipo ya maunganisho ya maji ili akamlipie. Malipo yote yanatakiwa yafanyike kupitia benki **(CRDB,NBC au NMB)** kwa kutumia **Control Namba** (kumbukumbu namba ya malipo) kisha mteja kuleta risiti ya malipo Ofisini kwa ajili ya uhakiki.

Kama mteja amelipa gharama zote zinazohitajika na kama ametimiza wajibu kwa mujibu wa fomu ya maombi inavyotakiwa, muda ufuatao utazingatiwa katika kutoa huduma ya uunganishaji huduma ya maji kwa mteja:

a) Ndani ya siku 7 za kazi kama miundo mbinu iliyopo inaweza kutumika.
b) Kama ndani ya siku 7 za kazi, ulazaji wa bomba na ujenzi utashindikana, GEUWASA inawajibika kutoa taarifa kwa mteja juu ya kushindwa kwake kumaliza kazi ndani ya siku 5. Kama taarifa hazikutolewa, mteja anayo haki ya kuwasilisha malalamiko yake ya kucheleweshewa huduma kwa Meneja Biashara.
c) Kama mfumo mpya wa usambazaji unahitajika kujengwa, au kama mfumo wa maji ni mkubwa na unahitaji kuongezwa muda kwa ajili ya utekelezaji wa kazi husika Mamlaka itamtaarifu mteja kwa maandishi juu ya hitaji hilo.
d) Endapo Mamlaka itashindwa kumuunganishia mteja maji kwa muda unaotakiwa, itawajibika kumtaarifu mteja ndani ya siku 5 kuhusiana na hali hiyo, na mteja atafahamishwa ni lini ataunganishiwa huduma ya maji.

TAHADHALI!! Mamlaka haitahusika na mapatano au malipo yoyote yatakayofanywa nje ya utaratibu uliowekwa na Mamlaka.

Tafadhali Rejea Jedwali Na 9.0.5: Viwango Vya Huduma (VVH).

6.1.3 USOMAJI WA TAKWIMU ZA MATUMIZI YA MAJI YA MTEJA

6.1.3.1 Usomaji wa Mita/Dira za Wateja

a) Wateja wote wanaotumia mita/dira za maji, mita zao zitasomwa mara moja ndani ya mwezi mmoja na kwa wateja wakubwa zaidi ya mara moja inapoonekana uhitaji wa kufanya hivyo, kwa ajili ya kutayarisha Ankara. Kama mita haitasomwa katika mwezi mmoja na kama wakati wa usomaji, mita hiyo itakutwa/itabainika kuwa mbovu matumizi ya mteja yatakadiriwa kwa kuzingatia sheria kanuni na taratibu za maji.

b) Mteja anahimizwa kutoa taarifa haraka kwenye ofisi za Mamlaka kwa tatizo lolote linalohusiana na mita yake.

c) Usomaji wa mita wa ziada utafanyika kama mteja anahama kwenye sehemu iliyopo na mteja mwingine anaingia, au kusitisha huduma kwa muda kumaliza mkataba wa ukazi au uraia wa nchi, au kuuza eneo au kufunga kabisa kampuni ili baada ya kubadilisha mita, au kama mteja atataka mita yake isomwe kwa ajili ya marekebisho ya Ankara au malipo.

d) Wamiliki wa nyumba/majengo wanaotarajia kubadilisha umiliki au matumizi ya nyumba/majengo yao kama vile kutoka matumizi ya nyumbani kwenda matumizi mengine kama vile biashara, kiwanda, ujenzi, taasisi, n.k lazima watoe taarifa GEUWASA angalau siku 30 kabla ya mabadiliko hayo hayajafanyika katika ofisi za GEUWASA ili abadilishiwe gharama za matumizi anayostahili. Endapo hatatoa taarifa, GEUWASA italazimika kubadilisha gharama za matumizi stahiki ya mteja bila taarifa na mabadiliko hayo yataonekana kwenye Ankara ya maji ya mteja na mteja atalazimika kulipa deni husika ya maji.

e) Wamiliki wa nyumba/majengo lazima watoe taarifa ndani ya kipindi cha siku 30 kama wapangaji wao wanatarajia kuhama.

f) Kama mmiliki/wamiliki wa nyumba/jengo husika hawatataitaarifu GEUWASA kwa kipindi kilichoelezwa hapo juu, wao wenyewe au yeyote atakekutwa anatumia nyumba/jengo ambalo lina deni la maji lililotelekezwa na mpangaji au mtu aliyekuwemo awali atalazimika kulipa deni la nyuma ambalo halikulipwa na mpangaji au mtu aliyehama. GEUWASA ina haki ya kusitisha huduma ya maji mpaka deni linalodaiwa kwenye nyumba/jengo husika litakapolipwa kwa ukamilifu pamoja na gharama za urejeshaji huduma***. (rejea jedwali namba 9.0.2 linalohusu Tozo mbalimbali za huduma)***

6.1.3.2 Kuhoji Usahihi wa Mita za Matumizi ya Maji Kabla au Baada ya Malipo

a) Mteja ana haki ya kudai uchunguzi wa mita ya maji anapohisi kuna tatizo linalohusiana na utendaji kazi wa mita au usomaji usio sahihi.
b) Mita itachunguzwa na kuthibitishwa mbele ya mteja kama iko sahihi au si sahihi. Na endapo mita itathibitika ina tatizo la kiufundi, GEUWASA italazimika kufanya "service" ya mita au kubadilisha mita hiyo na kumfungia mteja mita nyingine mpya **bila gharama yoyote**.
c) Uchunguzi wa usahihi wa mita kwenye eneo la mteja utafanyika ndani ya siku 3 za kazi baada ya kupokea taarifa kwa mita za wateja wa kawaida na siku 7 kwa mita kubwa.
d) Mteja ana wajibu wa kulinganisha usomaji wa mita ulioko kwenye Ankara ya maji na ulioko kwenye mita yake kwa lengo la kujiridhisha kama matumizi ya maji aliyotozwa kwa mwezi husika ni halali au si halali au kama mita inasomwa au haisomwi. Na endapo mteja atagundua matumizi si halali au mita yake haisomwi analazimika kutoa taarifa haraka kwa Mkuu wa Kanda wa eneo anakoishi mteja au Kitengo cha Huduma kwa Wateja au Meneja Biashara katika Ofisi ya GEUWASA .

6.1.3.3 Makadirio ya Matumizi ya Maji.

GEUWASA ina wajibu wa kufanya makadirio ya gharama za matumizi ya maji kwa mazingira ambayo itajiridhisha kwamba maji yalitumika bila kuhesabiwa kwa usahihi kwenye mita wakati mita ikiwa mbovu au kwa mazingira ya kukwepa maji yasihesabiwe kupitia kwenye mita au kwa namna yoyote ambayo GEUWASA itajiridhisha kuwepo haja ya kukadiria gharama za matumizi ya maji kwa lengo la kufidia upotevu au wizi wa maji uliosababishwa na mteja.

Kama italazimika kukadiria gharama za matumizi ya maji katika kipindi fulani, msingi wa ukadiriaji utakaotumika kutoza deni la maji utakuwa ni wastani wa matumizi sahihi ya maji kwa kipindi kisichopungua miezi mitatu ya nyuma cha usomaji wa mita ya mteja.

6.1.3.4 Taratibu za Kudai na Kulipa Deni la Maji

Kama hakuna masharti mengine yaliyokubaliwa kabla kati ya Mamlaka na mteja, masharti yafuatayo yatatumika:

a) GEUWASA itatoa Ankara kila mwezi kwa wateja wote wanaotumia mita za maji pamoja na mawakala wote wa vioski.
b) Mteja/Wakala yeyote ana wajibu wa kulipa deni la maji linalodaiwa kihalali na anatakiwa kulipa deni lote kila mwezi bila kulimbikiza.

c) Kila mteja anawajibika kulipa deni lake lote la mwezi (current bill) ndani ya siku 10 kuanzia tarehe mosi ya mwezi unaofuata. Kama malipo yatakuwa hayajafanyika baada ya hizo siku 10, huduma ya maji inaweza kusitishwa wakati wowote. Aidha huduma ya maji inaweza pia kusitishwa kabla ya hizo siku 10 kufika endapo itabainika mteja anadaiwa deni la kipindi cha nyuma (arrears) lililolimbikizwa.

d) GEUWASA inaweza kumtumia mteja ujumbe mfupi wa simu (SMSbilling) kumdai deni la maji au kama mteja hatapokea "SMS-billing" atalazimika kudai Ankara ya maji (water bill) kwa kufuatilia au kuwasiliana na ofisi za GEUWASA kwa kutumia Ankara yoyote ya zamani au kwa kutaja Akaunti namba yake ya maji (kama anaikumbuka) katika ofisi zetu za Huduma kwa Mteja.

e) Mteja anaweza kulipa deni lake la maji kwa njia mbalimbali zifuatazo:

Kwa mitandao ya simu za mkononi au Benki zilizoingia mkataba na Mamlaka pamoja na mawakala wa Benki hizo (NMB,CRDB). Malipo yote yalipwe kwa kutumia Control namba **(kumbukumbu namba ya malipo).**

f) Mteja anatakiwa kurekebisha kumbukumbu zake za simu na kuitaarifu Mamlaka namba sahihi ya simu kwa ajili ya kupokea taarifa ya deni lake la maji kwa ujumbe wa simu (SMS-billing) kila mwezi.

g) Endapo mteja atakuwa na mashaka na deni au gharama za majisafi zilizotozwa kwenye Ankara yake atalazimika kufanya yafuatayo:

❖ Kufika ofisi za GEUWASA na kuonana na watumishi wa Kitengo cha Mauzo na Huduma kwa Wateja ambao watachunguza uhalali wa deni husika na kumpatia mteja majibu sahihi.

❖ Kumwandikia barua ya malalamiko Mkurugenzi Mtendaji kwa kuileta na kuikabidhi ofisi ya Masijala au kwa kuituma kupitia anuani ya Posta iliyoko kwenye Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja, ambapo malalamiko yatafanyiwa uchunguzi na mteja atajibiwa kwa maandishi.

6.1.3.5 Kukatiwa Huduma ya Maji.

Kwa kuzingatia Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira (Namba 5) ya mwaka 2019, Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita inapewa haki na uwezo wa kusitisha huduma kwa mteja yeyote ambaye atakiuka wajibu wa kimkataba wa kupatiwa huduma ya maji mpaka hapo atakapolipa deni lake lote pamoja na ada ya kurudishiwa huduma. Kwa hiyo:

a) Kusitisha huduma kutafanyika siku 10 baada ya muda wa malipo ulioelezwa kwenye Ankara za

madai ambayo ni tarehe 11 ya mwezi.

b) Wateja wanaweza wasipewe taarifa nyingine ya ziada zaidi ya iliyoko kwenye Ankara ya madai ambayo ni notisi iliyojitosheleza kabla ya kusitishiwa huduma.

c) Kurudisha huduma kutafanyika mapema iwezekanavyo na siyo zaidi ya saa 24 za kazi baada ya malipo ya madai ya matumizi na ada ya kurudishiwa maji kufanyika.

d) Kusitishwa kwa huduma kutafanyika wakati wowote endapo mteja atagundulika kuwa anatumia maji kinyume na sheria na kwa njia isivyo halali. Hatua hii itaenda sambamba na kuchukuliwa hatua za kisheria.

6.1.3.6 Maulizo ya Ankara

a) Kuhusu Ankara zinazohitaji uchunguzi, maulizo ya Ankara yatafanywa na mteja kwa kufika mwenyewe sehemu ya huduma kwa wateja/ kwa maandishi au kwa simu, yatafanyiwa kazi na majibu au taarifa itatolewa katika muda usiozidi siku 5 za kazi.

b) Mteja anaweza kuendelea kulipa deni la maji kwa kiwango ambacho anafikiri ni sahihi wakati uchunguzi wa tatizo la Ankara unaendelea kufanyika.

7.0 TAARIFA YA KATIZO LA MAJI

7.1 GEUWASA itatumia njia muafaka za mawasiliano kuwahabarisha wateja wake juu ya katizo la huduma lililopangwa.

Taarifa zitazingatia mambo yafuatayo:

a) Muda ambao katizo limepangwa kutokea.
b) Maeneo yatakayoathirika.
c) Sababu za katizo la huduma ya Maji.
d) Matarajio ya Muda ambao huduma itarejeshwa.

7.2 Utaratibu wa Kutoa Taarifa ya Katizo la huduma ya Majisafi

a) Taarifa itatolewa kabla ya siku 3 ya katizo lililopangwa mfano linalohusu usafishaji wa chemba zetu za maji.
b) Kwa wateja wakubwa, GEUWASA na wateja watakubaliana juu ya mpango wa katizo. Kama haitawezekana, GEUWASA itatuma taarifa kwa watumiaji wakubwa wa huduma ya Majisafi, kwa maandishi (barua halisi), Simu au kupitia Barua pepe.

c) Kwa katizo la Maji ambalo halikupangwa na ambalo litaathiri sehemu kubwa (ikiwemo kuzimika kwa gridi ya Taifa) GEUWASA itaujulisha umma/wateja binafsi sababu za katizo. GEUWASA itachagua njia muafaka ya mawasiliano kuwajulisha wateja wake kuhusiana na katizo lolote la umeme ndani ya saa 24.

d) Kwa katizo la umeme lisilopangwa kwa mteja mmoja mmoja au maeneo madogo, GEUWASA itafanya bidii ya kurudisha maji ndani ya saa 24 kutegemeana na aina ya tatizo baada ya umeme kurudishwa.

e) Kwa tatizo ambalo haliwezi kurekebishwa ndani ya kipindi hicho kama vile kuharibika kwa kifaa kikubwa kutokana na matatizo ya kiufundi, wateja watajulishwa ndani ya kipindi kilichotajwa. Hata hivyo kwa matatizo madogo GEUWASA itarudisha maji ndani ya saa 12.

7.2.1 Utaratibu wa Kutoa Taarifa juu ya huduma ya Majisafi na majitaka

GEUWASA itafanya mikutano ya wadau na viongozi wa serikali kila baada ya **miezi 3** ili kutoa taarifa mbalimbali na mafunzo kwa wadau na wateja kwa ujumla.

Pia GEUWASA itatumia njia za mawasiliano mbalimbali (radio, ujumbe mfupi wa meseji, gari la matangazo, vipeperushi) ili kutoa taarifa za maendeleo au elimu kuhusu huduma ya majisafi na majitaka pale itakapo tokea umuhimu wa haraka ili kuwapa taarifa wateja wake na wadau kwa ujumla.

8. UFUATILIAJI, MALALAMIKO, MAULIZO, NA MAOMBI YA MTEJA

8.1 Malalamiko ya Mteja

a) Baada ya kupata lalamiko kwa simu kutoka kwa mteja, Mamlaka itafuatilia malalamiko hayo kupitia kumbukumbu za mteja na hatimaye kwenda kutembelea eneo husika ili kujua ukweli wa lalamiko na kuweza kushughulikiwa kwa wakati.

b) Malalamiko ya mteja yaliyowasilishwa kwa maandishi yatajibiwa kwa maandishi ndani ya siku 3 za kazi na tatizo litatafutiwa ufumbuzi ndani ya siku 7. Kama tatizo halitaweza kutatuliwa ndani ya siku hizo, mteja atafahamishwa kwa njia ya simu na pia barua.

c) Utoaji wa fidia kwa mteja aliyekatiwa maji kwa makosa na mengineyo utafanyika baada ya uthibitisho na vielelezo vya uhakiki kukamilika kulingana na mazingira husika. **Tafadhali Rejea Jedwali Na 9.0.6 Ulipaji wa Fidia kwa Mteja.**

d) Pale ambapo huduma inayotolewa na GEUWASA haitamridhisha mteja, mteja anaweza kupeleka malalamiko yake EWURA baada ya kujiridhisha kwamba GEUWASA haiwezi kumsaidia.

8.2 Maulizo ya Mteja

a) Kama kazi ya uchunguzi inahitajika, maulizo yote kwa njia ya simu, mitandao ya kijamii au yaliyowasilishwa na mteja mwenyewe kwa kufika ofisini yatajibiwa ndani ya siku 3 za kazi.

b) Maulizo ya maandishi nayo yatajibiwa ndani ya siku 3 za kazi.

c) Maulizo mengineyo yoyote yatatatuliwa ndani ya siku 7 za kazi.

8.3 Maombi ya Mteja

Maombi yote ya mteja yaliyowasilishwa kwa maandishi (kwa mfano kusogeza mita, kubadili mita, kuhamisha bomba, kubadilisha mfumo wa usambazaji), yatajibiwa na GEUWASA kwa maandishi ndani ya **siku 3** baada ya kuyapokea. Majibu yatahusisha habari/taarifa kuhusu gharama kwa mteja, wajibu wa mteja na muda wa kutekeleza maombi husika.

8.4 Ufuatiliaji wa Taarifa au lalamiko la Mteja

Baada ya mteja kuleta Taarifa au lalamiko lake kupitia mfumo wa mawasiliano kama vile barua, simu, mikutano ya wadau, ujumbe mfupi wa meseji, barua pepe au kwa kufika ofisini, GEUWASA itatatua lalamiko la mteja kwa muda usiozidi siku 5 za kazi.

9.0 Bei na Tozo za Mbalimbali za Huduma ya Maji.

Jedwali Na. 9.0.1:

Bei za huduma ya maji kwa kila aina ya mteja;

S/N	AINA YA MTEJA	GHARAMA KWA "UNIT"
1	MTEJA WA NYUMBANI **(matumizi)**	
I.	0 -5	1,080/=
II.	6 - 10	1,250/=
III.	11 KUENDELEA	1,350/=
2	MTEJA WA TAASISI	1,574/=
3	MTEJA WA BIASHARA	2,093/=
4	MTEJA WA VIWANDA	1,950/=
5	MTEJA WA KIOSK	1,300/=

Jedwali Na 9.0.2: Tozo mbalimbali katika Mamlaka;

NAMBA	AINA YA HUDUMA	GHARAMA
1	KURUDISHIWA HUDUMA	12,000/=
2	**MAJITAKA**	
	MTEJA WA MAJUMBANI	70,000/=
	MTEJA WA TAASISI	80,000/=
	MTEJA WA BIASHARA	80,000/=
	MTEJA WA VIWANDA	100,000/=
3	UHARIBIFU WA MITA	120,000/=
4	UHARIBIFU / KUGONGA VALVU,BOMBA,MITA N.K	GHARAMA ITATEGEMEA NA TATHIMINI

Mtu Yeyote atakae toa taarifa ya wizi wa Maji au wizi wa Dira na miundombinu atazawadiwa Kuanzia shilingi 50,000/= hadi shilingi 100,000/= na taarifa zake zitakuwa siri.

9.1 WAJIBU, HAKI ZA MAMLAKA

9.1.1 Wajibu wetu kwa wateja.

- Kutoa huduma ya Majisafi na salama katika viwango vinavyokubalika Kimataifa.
- Kulinda na kutunza Mali na vyanzo vya maji.
- Kutoa elimu kwa wateja juu ya sera ya maji ya Kitaifa, wajibu na majukumu yao juu ya uendeshaji wa huduma ya maji.
- Kuwaomba wateja ushauri kuhusiana na huduma zinazotolewa na GEUWASA.
- Kukusanya ushuru kutoka kwa mteja kwa niaba ya Mamlaka ya udhibiti wa huduma ya maji EWURA.
- Wajibu wa Mamlaka huishia kwenye mita na wajibu wa mteja huanzia baada ya mita.
- Kuwafidia wateja pale ambapo utandazaji wa maji umesababisha uharibifu wa mali.
- Kupokea, kusikiliza na kutatua matatizo au malalamiko ya wateja.
- Kukagua na kudhibiti uvujaji wa maji na kuweka kumbukumbu za wateja.
- Kutoa taarifa za maendeleo ya uendeshaji wa shughuli za maji kwa wateja na umma kwa ujumla.
- Kuandaa mapendekezo ya bei za Majisafi na Majitaka kulingana na gharama za uendeshaji na kwa kuzingatia uwezo wa mteja wa kulipa na kuziwasilisha EWURA.
- Kuwaelimisha wateja na umma kwa ujumla kuhusu mabadiliko yoyote kila yanapotokea.

9.1.2 Haki za Mamlaka.

- Kutozuiwa kufanya kazi kwa mtumishi wa Mamlaka wakati wa kutoa huduma.
- Kusitisha huduma ya maji kwa mteja ambaye atakiuka sheria na taratibu za Mamlaka kwa:-
    - Kutolipa huduma ya maji kwa wakati muafaka kabla ya tarehe 10 ya mwezi unaofuata.
    - Kukwepesha usomaji wa dira ya maji au kuiharibu kwa madhumuni ya kukwepa matumizi halisi.
    - Kuiba maji au kujiunganishia huduma ya maji kinyume cha sheria (illegal Connection).
    - Kutumia maji kinyume cha Mkataba mfano: kutumia maji kwa matumizi ya biashara wakati Mkataba uliowekwa ni kwa matumizi ya nyumbani.
    - Kuharibu mali ya Mamlaka, mfano: kukata bomba au kutoboa tenki la maji au kukata Rakiri (Seal) ya mita ya maji.
    - Kumzuia Mfanyakazi wa Mamlaka kufanya kazi zake halali za utoaji huduma ya maji.
    - Ikiwa atashindwa kutoa taarifa ya uvujaji bomba lake la Majisafi kwa wakati.
    - Mteja kukataa kufungiwa Dira ya maji, Kusomewa na kuifatilia ili kujua matumizi halisi.
- Kumfungia mteja dira ya maji, kuisoma na kuifuatilia ili kujua matumizi halisi ya mteja.

10.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.

10.1.1 Haki ya Mteja

Mteja ana haki ya:-

- Kupatiwa huduma ya maji kwa mujibu wa sheria.
- Faragha na siri kwenye nyaraka na huduma aliyopewa.
- Kutoa/kuwasilisha malalamiko kwenye ngazi ya juu endapo hakuridhika na uamuzi uliotolewa kwa malalamiko yake.
- Kutoa/kuwasilisha maoni au pongezi kwa Mamlaka pale inapostahili.
- Fursa ya kutembelea miundombinu ya maji na kupata taarifa ya utendaji wa Mamlaka kwa kufuata utaratibu uliowekwa na Mamlaka.

10.1.2 Wajibu wa mteja:-

Mteja analazimika kutimiza yafuatayo:-

- Kuheshimiana na watumishi wa Mamlaka.

- Kuhudhuria mikutano na mialiko kwa wakati uliopangwa.
- Kutunza Dira ya maji na kutochepusha mabomba kwa kukwepa Dira.
- Kutoa taarifa ya mivujo, wezi wa maji, wateja wasio halali, wanaoharibu mabomba na dira za maji,na kuchafua vyanzo vya maji.
- Kutoa haraka taarifa sahihi na za uwazi kila zinapohitajika.
- Kutii mahitaji yote ya Kisheria na masharti yanayohusu malipo na huduma iliyotolewa.
- Kutumia maji kulingana na Mkataba. Kwa mfano, ni makosa kutumia maji kwa shughuli za Kibiashara wakati Mkataba ni wa matumizi ya nyumbani.
- Kulinda na kutunza vyanzo vya maji.
- Kulipia Ankara ya maji kila mwezi bila kulimbikiza deni lolote.
- Kulinda mali za GEUWASA kwenye maeneo yake.
- Kutoa taarifa kwa GEUWASA mapema kabla ya kuhama kwenye nyumba/jengo.
- Kuruhusu ukaguzi wa mifumo yake ya ndani ya maji iwapo mamlaka itahitaji kufanya hivyo na kuchukua hatua muafaka za marekebisho yatakayohitajika.
- Kuhakikisha usalama wa mifumo yake ya Maji ndani pamoja na vifaa vyote vya maji vilivyounganishwa kuanzia kwenye mita na kurudi nyuma. Vilevile kutounganisha mota katika “service line” isipokua mbele ya mita yake tu, mfano kutoa maji kutoka kwenye kisima kwenda kwenye matanki ya juu.
- Kutoa taarifa juu ya kuhama kwa mteja ambaye anaishi katika nyumba ya kupanga ndani ya siku 30 kabla ya kuhama.

10.1.3 MAMBO MUHIMU YA KUZINGATIA KWA MTEJA.

- Usitumie fundi wa mitaani.
- Usiibe maji.
- Usijiungie huduma ya maji nje ya kanuni na taratibu za kupata huduma ya maji.
- Usitoe rushwa au chochote cha ushawishi kupata huduma ya maji.
- Usiharibu mita au bomba au mali yoyote ya Mamlaka.
- Usichafue vyanzo vya maji na mazingira yake.
- Ulipe Ankara yako ya maji kwa wakati.
- Usijenge juu ya bomba la maji.

11.0 MAPITIO YA MKATABA

Kutumia takwimu tulizozipata kutoka kwa watumiaji wa huduma zetu.

Mkataba huu utasaidia Uongozi na Wafanyakazi kubainisha wazi huduma na viwango walivyoahidi kutoka kwa wateja. Mkataba huu utaboreshwa tena ifikapo **Juni 2020/2021** ili uweze kufaa zaidi na kutimiza mahitaji ya wateja.

12.0 MASAA YA KAZI/

Jedwali Na 9.0.3: Ofisi zetu ziko wazi kuanzia Jumatatu hadi Jumamosi kwa masaa yafuatayo:

SIKU	KUFUNGUA	KUFUNGA
JUMATATU - IJUMAA	2.00 Asubuhi	10.30 Alasiri
JUMAMOSI	3.00 Asubuhi	7.30 Mchana.

Jedwali Na 9.0.4: Huduma kwa Wateja kwa njia ya Simu tu:

SIKU	KUFUNGUA	KUFUNGA
JUMATATU - JUMAMOSI	1:00 ASUBUHI	5:30 USIKU
JUMAPILI	4:00 ASUBUHI	10:30 Alasiri

12.1 OFISI ZILIPO

Ofisi zipo Barabara ya Bomani, Mtaa wa Bomani Kata ya Kalangalala au karibu na Ofisi za Mkuu wa Mkoa - Geita.

13.0 WITO

Mamlaka inakaribisha maoni, mapendekezo au malalamiko kutoka kwa Wateja wetu. Mteja atatoa taarifa za kupasuka kwa mabomba, kukosekana kwa Huduma, na matatizo mengine yenye kuhitaji uharaka **(emergency)** siku zote saba (7) za wiki.

- Tunaahidi kuwa tutaheshimu hoja zote na kuzifanyia kazi kwa wakati.

MAWASILIANO YANAWEZA KUFANYWA KWA NJIA ZIFUATAZO:-

Barua zote ziandikwe Kwa:-

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira,
S.L.P 477,
GEITA.

- Huduma kwa Mteja piga namba zifuatazo:-
  0800 750 060 BURE

AU

Whatsapp: 0754 560 565

- **Tembelea kurasa zetu za mitandao ya kijamii facebook, instagram, twitter, youtube tumia jina Geuwasa.**

AU

- Simu: 028 2520162
- Nukushi: 028 2520159
- Barua pepe : info@geuwasa.go.tz
- Tovuti: www. geuwasa.go.tz
- **Sanduku la maoni lililopo ofisini kwetu sehemu ya Maulizo.**

Jedwali Na 9.0.5: VIWANGO VYA HUDUMA (VVH)

VVH NAMBA	ENEO	MAELEZO	VIWANGO VYA HUDUMA
VVH 1	HUDUMA YA MAJISAFI	Kuunganishiwa huduma ya majisafi au majitaka	Mteja ataunganishiwa huduma ya maji ndani ya siku 7 za kazi, Baada ya mteja kulipa gharama zote za maunganisho mapya.
VVH 2	MITA YA MAJI	Kutengeneza na kubadilisha mita mbovu	Mteja atatengenezewa au kubadilishiwa mita ndani ya siku 15 za kazi baada ya taarifa, tatizo kugundulika
VVH 3	MITA YA MAJI	Usomaji mita	Mita itasomwa mara 1 kwa kila mwezi au zaidi ya mara 1 kwa mwezi pale itakapohitajika.
VVH 4	KUSITISHA HUDUMA YA MAJI	Kusitisha maji kimakosa	Mteja atarudishiwa huduma ya maji ndani ya masaa 24 baada ya kupokea taarifa ya kusitisha maji kimakosa
VVH 5	KURUDISHA HUDUMA YA MAJI	Kurudisha Huduma ya maji baada ya mteja kulipa deni lake lote	Mteja atarudishiwa huduma ya maji ndani ya masaa 24 baada ya kumaliza kulipa deni
VVH 6	MALALAMIKO	Kushughulikia malalamiko ya Ankara iliyokosewa	Ndani ya siku 15 za kazi kumaliza uchunguzi na kumjibu mteja toka tarehe aliyotoa lalamiko
VVH 7	MALALAMKO	Kushughulikia malalamiko ya Ankara iliyokosewa	Ndani ya siku 5 za kazi kumaliza uchunguzi na kumjibu mteja toka tarehe aliyotoa lalamiko
VVH 8	AFYA NA USALAMA 1	Mkusanyiko wa majitaka ya ndani	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia katika makazi ya wateja
VVH 9	AFYA NA USALAMA 2	Mkusanyiko wa majitaka ya nje	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia katika Ardhi na vitu vya mteja

Jedwali Na 9.0.6: ULIPAJI WA FIDIA KWA MTEJA.

VVH NAMBA	ENEO	MAELEZO	VIWANGO VYA HUDUMA	FIDIA	FIDIA KWA KUCHELEWA ZAIDI
VVH 1	HUDUMA YA MAJISAFI	Kuunganishiwa huduma ya majisafi au majitaka	Mteja ataunganishiwa huduma ya maji ndani ya siku 7 za kazi, Baada ya mteja kulipa gharama zote za maunganisho mapya.	TZS 10,000.00	TZS 5,000.00 kwa siku
VVH 2	MITA YA MAJI	Kutengeneza na kubadilisha mita mbovu	Mteja atatengenezewa au kubadilishiwa mita ndani ya siku 15 za kazi baada ya taarifa, tatizo kugundulika	TZS 15,000.00	TZS 5,000.00 kwa siku
VVH 3	MITA YA MAJI	Usomaji mita	Mita itasomwa mara 1 kwa kila mwezi au zaidi ya mara 1 kwa mwezi pale itakapohitajika.	TZS 15,000.00	TZS 5,000.00 kwa siku
VVH 4	KUSITISHA HUDUMA YA MAJI	Kusitisha maji kimakosa	Mteja atarudishiwa huduma ya maji ndani ya masaa 24 baada ya kupokea taarifa ya kusitisha maji kimakosa	TZS 30,500.00	TZS 5,000.00 kwa siku
VVH 5	KURUDISHA HUDUMA YA MAJI	Kurudisha Huduma ya maji baada ya mteja kulipa deni lake lote	Mteja atarudishiwa huduma ya maji ndani ya masaa 24 baada ya kumaliza kulipa deni	TZS 30,000.00	TZS 5,000.00 kwa siku
VVH 6	MALALAMIKO	Kushughulikia malalamiko ya Ankara iliyokosewa	Ndani ya siku 15 za kazi kumaliza uchunguzi na kumjibu mteja toka tarehe aliyotoa lalamiko	TZS 30,000.00	TZS 5,000.00 kwa siku

VVH 7	MALALAMKO	Kushughulikia malalamiko ya Ankara iliyokosewa	Ndani ya siku 5 za kazi kumaliza uchunguzi na kumjibu mteja toka tarehe aliyotoa lalamiko	TZS 30,000.00	TZS 5,000.00 kwa siku
VVH 8	AFYA NA USALAMA 1	Mkusanyiko wa majitaka ya ndani	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja	TZS 40,000.00	TZS 20,000.00 kwa siku
VVH 9	AFYA NA USALAMA 2	Mkusanyiko wa majitaka ya nje	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia katika Ardhi na vitu vya mteja	TZS 30,000.00	TZS 20,000.00 kwa siku

-GEUWASA-

MAJI YETU, UHAI WETU*