MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJINI GEITA

GEUWASA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

TOLEO NAMBA 2, JULAI 2024

YALIYOMO

DIBAJI 2

ORODHA YA VIFUPISHO 3

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

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.

Mhandisi. Frank Changawa

Mkurugenzi Mtendaji

Tarehe : 01.07.2024

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji.

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.

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

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita (GEUWASA) imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita, inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi naUsafi wa Mazingira Mjini Geita kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji.

Mkataba huu ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita kwani mkataba huu umelenga kuboresha utendaji kazi, kuongeza uwajibikaji na uwazi katika kuwahudumia wateja.

Mkataba unaeleza namna ambavyo mteja atatoa mrejesho, ikiwa ni pamoja na namna kuwasilisha malalamiko iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa. Pia Mkataba unaeleza taratibu za kupata fidia pale inapothibitika kuwa mteja anapata huduma chini ya viwango vilivyokubalika. Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni chombo ambacho hutayarishwakwa ushirikiano kati ya mteja, Mamlaka na wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayojitokezayatumike katika kuufanyia mapitio na marekebisho kwa ajili ya kuongeza ufanisi wa utoaji huduma. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja yatafanyika kwa kuwashirikisha wateja na wadau wengine kwa kuzingatia uzoefu uliopatikana kwenye utekelezaji wake. Aidha, Mkataba huu utakuwa ukipitiwa kila baada ya miaka mitatu ili kuboresha huduma kwa wateja.

2. MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kumwezesha mteja kujua huduma zinazotolewa na viwango vya huduma hizo. Mkataba pia unaelezea muda ambao Mamlaka itatumia kutoa huduma na majukumu au wajibu wa mteja katika kupata huduma husika. Aidha, Mkataba unaelezea namna mteja atakavyotoa maoni ikiwa ni pamoja na jinsi ambavyo atawasilisha malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na Mamlaka.

3. ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 29 Mei, 2002 na inafanya kazi kwa mujibu wa Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019.

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita linajumuisha Mji wa Geita wenye jumla ya kata 13 tu ambazo ni Bombambili, Mtakuja, Nyankumbu, Kalangalala, Shiloleli, Bung'wangoko, Ihanamilo, Buhalahala. Kasamwa, Mgusu, Kanyala, Bulela, Nyanguku.

4. DIRA NA DHIMA

4.1. Dira

"Kuwa Mtoaji wa Huduma bora ya Maji na Usafi wa Mazingira nchini Tanzania"

4.2. Dhima

"Kutoa Huduma toshelezi za Maji na Usafi wa Mazingira kwa maendeleo endelevu ya Mkoa wa Geita"

4.3 Maadili ya Msingi

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.

5. HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita ni:

(i) Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi.

(ii) Uondoaji wa majitaka kwa kutumia magari kwa wateja ambao hawajaunganishwa kwenye mfumo wa majitaka.

(iii) Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu.

(iv) Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati.

Ili kuunganishiwa huduma ya majisafi, na kupata huduma za uondoaji wa majitaka,mteja atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:

i) Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi.
   - Fomu hii inapatikana katika ofisi ya GEUWASA bure.
   - Kupata huduma ya kuondoa majitaka tafadhali wasiliana nasi bure 0800750060.

ii) 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.
   a. 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.

b. 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.

iii) 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 ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita.

iv) 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.

v) GEUWASA inaruhusu malipo ya maunganisho ya maji kwa fedha itakayolipwa kwa mkupuo mmoja au kwa malipo ya awamu kupitia Benki / wakala wa benki.

vi) Mteja ataunganishiwa maji ndani ya siku 7 baada ya kuzingatia utaratibu wa malipo wa Mamlaka.

vii) 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,NMB na AZANIA) kwa kutumia "Control Number"(kumbukumbu namba ya malipo) au mitandao ya simu.

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

Mamlaka inatoa huduma zake katika makundi ya wateja kulingana na aina ya matumizi ya maji kama yafuatayo:

(i) Wateja wa Majumbani wanaotumia maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani.
(ii) Wateja wa Taasisi, ambao ni taasisi zote za serikali, zisizo za serikali, na Mashirika.
(iii) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kibiashara.
(iv) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Viwanda.
(v) Vilula vya kuuzia maji (Kiosk).

7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA

Mamlaka itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wake kwa mujibu wa viwango vya ubora wa huduma vinavyozingatia muda kama ilivyo kwenye **Kiambatisho Na. 1**. Aidha, endapo mamlaka itashindwa kutimiza viwango vya ubora vilivyowekwa ndani ya muda uliokubalika, itatoa fidia kwa mteja kama ilivyo kwenye **Kiambatisho Na. 2**.

8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI 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. 1,2,3,4** hapa chini na kama itakavyoelekezwa vinginevyo na EWURA.

Jedwali Na. 1, 2, 3, 4: Bei za Huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizoidhinishwa na EWURA

Kundi la Wateja	Bei ya Sasa
Majumbani	
Daraja 1(0- $m^3$5)	1,080
Daraja 2(5- $m^3$10)	1,250
Daraja 3(>$m^3$10)	1,350
Taasisi	1,574
Biashara	2,093
Viwanda	1,950
Magati	1,300
Wastani wa Bei	**1,400**

Kundi la Wateja	Ada ya maunganisho mapya Iliyoidhinishwa na inatumika mpaka sasa kuanzia 2019
Majumbani	Asilimia Ishirini (20%) ya Gharama za Maunganisho kama ilivyoelezwa katika Kifungu cha 24 cha Kanuni za Maji za Mwaka 2013.
Taasisi	
Biashara	
Viwanda	
Magati	

Ada ya Sasa na Iliyoidhinishwa ya Kurejeshewa Huduma ya Maji Baada ya Kukatiwa (Shilingi/Kurejeshewa Huduma)

Kundi la Wateja	Ada ya Sasa
Majumbani	12,000
Taasisi	12,000
Biashara	12,000
Viwanda	12,000
Magati	12,000

Tozo ya Sasa na Iliyoidhinishwa ya Kuondoa Majitaka (Shilingi)

Kundi la Wateja	Tozo ya Sasa
Majumbani	70,000
Taasisi	80,000
Biashara	80,000
Viwanda	100,000

9. WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA

(i) Kutoa huduma bila upendeleo.

(ii) Kutoa huduma kwa mujibu wa viwango vya ubora.

(iii) Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kirahisi.

(iv) Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha utoaji wa huduma yamaji.

(v) Kujenga mahusiano mazuri na wateja.

(vi) Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na wateja.

(vii) Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na mamlaka ya maji.

(viii) Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa ankara zamaji.

(ix) 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 kutunza mazingira.

(x) Kuzingatia kanuni zote za uendeshaji wa mamlaka za maji ikiwa ni pamoja na kutowakatia wateja huduma ya maji siku za sikukuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.

(xi) Wajibu wa Mamlaka huishia kwenye mita na wajibu wa mteja huanzia baada ya mita.

(xii) Kulinda na kutunza Mali na vyanzo vya maji.

(xiii) Kuwaelimisha wateja na umma kwa ujumla kuhusu mabadiliko yoyote kila yanapotokea.

10. HAKI ZA MAMLAKA

(i) Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya maji na uondoaji wa majitaka

(ii) Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada yakumpatia notisi/ankara).

(iii) Kutozuiwa kufanya kazi kwa mtumishi wa Mamlaka wakati wa kutoa huduma.

(iv) Kusitisha huduma ya maji kwa mteja ambaye atakiuka sheria na taratibu za Mamlaka kwa:-

- 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.

- Kumkatia /kusitisha huduma ya maji kwa mteja iwapo atashindwa kudhibiti uvujaji wa maji kwa wakati,mpaka hapo atakapotengeneza bomba lake.
- Mteja kukataa kufungiwa Dira ya maji, Kusomewa na kuifatilia ili kujua matumizi halisi.

(v) Kumfungia mteja dira ya maji, kuisoma na kuifuatilia ili kujua matumizi halisi ya mteja.

11. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA

- Kulipa ankara kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha hudumakwa wateja wake.
- Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia.
- Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.
- Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.
- Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira.
- Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.
- Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na majitaka.
- Kuheshimiana na watumishi wa Mamlaka.
- Kutoa taarifa ya mivujo, wezi wa maji, wateja wasio halali, wanaoharibu mabomba na dira za maji,na kuchafua vyanzo vya maji.
- 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.
- 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.

12. HAKI ZA WATEJA

(i) Kupata huduma ya majisafi na uondoaji wa majitaka.

(ii) Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.

(iii) Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko.

(iv) Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa.

(v) Kupata huduma bila kubaguliwa.

(vi) Kupatiwa huduma ya maji kwa mujibu wa sheria.

(vii) Kutoa/kuwasilisha malalamiko kwenye ngazi ya juu endapo hakuridhika na uamuzi uliotolewa kwa malalamiko yake.

(viii) Fursa ya kutembelea miundombinu ya maji na kupata taarifa ya utendaji wa Mamlaka kwa kufuata utaratibu uliowekwa na Mamlaka.

13. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya mitandao ya simu za mkononi (m-pesa, airtel money,tigo pesa, halo pesa, t-pesa, z-pesa au Benki zilizoingia mkataba na Mamlaka pamoja na mawakala wa Benki hizo (NMB,CRDB,NBC na AZANIA). Malipo yote yalipwe kwa kutumia "Control number'' (kumbukumbu namba ya malipo).

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita inapokea na kushughulikia malalamiko kuhusu utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:

(i) Kufika Ofisi ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira iliyopo Mtaa wa Bomani.

(ii) Kuandika barua pepe – info@geuwasa.go.tz

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

(iv) Andika barua kupitia;
Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira,
S.L.P 477,
GEITA

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

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.

Malalamiko yote yatakayohusu uchunguzu yatashughulikiwa ndani ya siku 15 za kazi kuanzia siku lalamiko limepokelewa.

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 zilizoainishwakwenye Sheria ya EWURA Sura 414, na Kanuni za EWURA za kuandaa na kuwasilisha malalamiko.

16. UFUATILIAJI

- 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 ndani ya masaa 24.
- Malalamiko ya mteja yaliyowasilishwa kwa maandishi yatajibiwa kwa maandishi ndani ya siku 3 za kazi na tatizo litatafutiwa ufumbuzi ndani ya siku 5. Kama tatizo halitaweza kutatuliwa ndani ya siku hizo, mteja atafahamishwa kwa njia ya simu au barua.
- 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 Kiambatanisho namba 2; Ulipaji wa Fidia kwa Mteja.**
- Pale ambapo huduma inayotolewa na GEUWASA haitamridhisha mteja, mteja anaweza kupeleka malalamiko yake EWURA baada ya kujiridhisha kwamba GEUWASA haiwezi kumsaidia.

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

- GEUWASA itafanya mikutano ya wadau na viongozi wa serikali kila baada ya miezi 6 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.

- Taarifa kuhusu kukatika kwa maji au hitilafu zozote za huduma zitatolewa ndani ya masaa yasiyozidi 12.
- Taarifa zitakazohusu kupasuka kwa mabomba au matukio ya dharula zitatolewa kila baada ya tukio kutokea.

18. MAPITIO YA MKATABA

Mapitio ya mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu. Aidha, mkataba huu utapitiwa kila kutakapokuwa na mabadiliko ya sera, sheria, kanuni na taratibu yatakayoathirivipengele vya mkataba huu. Mkataba huu utaboreshwa tena ifikapo Juni 2025/2026 ili uweze kufaa zaidi na kutimiza mahitaji ya wateja.

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

19. MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita tuma kupitia anuani ifuatazo: -

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
Whatsapp: 0754 560 565

- **Tembelea kurasa zetu za mitandao ya kijamii facebook, instagram, twitter, youtube tumia jina Geuwasa.**
- Simu: 028 2520162
- Nukushi: 028 2520159
- Barua pepe : info@geuwasa.go.tz

- **Sanduku la maoni lililopo ofisini kwetu sehemu ya Maulizo.**

20. SAA ZA KAZI

Muda wa kazi (siku na saa za kazi);

SIKU	KUFUNGUA	KUFUNGA
JUMATATU - IJUMAA	1.30 Asubuhi	10.30 Alasiri
JUMAMOSI	2.00 Asubuhi	7.30 Mchana.

Huduma kwa Wateja kwa njia ya Simu tu:

SIKU	KUFUNGUA	KUFUNGA
JUMATATU - IJUMAA	1:30 ASUBUHI	4:00 USIKU
JUMAMOSI	2:00 ASUBUHI	12:00 JIONI

VIAMBATISHO

Kiambatisho Na 1: Viwango vya Huduma Wanavyostahili Kupata Wateja KutokaMamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Geita (GEUWASA)

Na	**Huduma**	**Maelezo**	**Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu waKanuni za EWURA (GN 846)**	**Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Mjini Geita**
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji safi au majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya watejakulipia gharama za maunganisho.	Mteja ataunganishiwa huduma ya maji ndani ya siku 7 za kazi, Baada ya mteja kulipa gharama zote za maunganisho mapya.
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.	Mteja atatengenezewa au kubadilishiwa mita ndani ya siku 7 za kazi baada ya taarifa, tatizo kugundulika
3	Dira ya Maji - 2	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja.	Mita itasomwa mara 1 kwa kila mwezi au zaidi ya mara 1 kwa mwezi pale itakapohitajika.
4	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndaniya masaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma	Mteja atarudishiwa huduma ya maji ndani ya masaa 24 baada ya kupokea taarifa ya

			haukuwa na ushahidisahihi.	kusitisha maji kimakosa
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	Mteja atarudishiwa huduma ya maji ndani ya masaa 24 baada ya kumaliza kulipa deni
6	Malalamiko	Kushughuliki aMalalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Ndani ya siku 5 za kazi kumaliza uchunguzi na kumjibu mteja toka tarehe aliyotoa lalamiko
7	Afya na Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja.	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia katika makazi ya wateja
8	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wamajitaka nje	Hairuhusiwi majitaka kutokakwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia katika Ardhi na vitu vya mteja

Kiambatisho Na. 2: Viwango vya Fidia kwa Kushindwa Kutimiza Malengo Ndani yaMuda 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 majisafi au majitaka	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya Wateja kulipia gharama zamaunganisho na / au ada.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
2.	Dira ya Maji-1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 7 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
3.	Dira ya Maji - 2	Usomaji wa Diraya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila baada ya mwezi mmoja.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
4.	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	TZS 100,000	TZS 5,000 kwa siku.
5.	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku.

6.	Malalamiko	Kushughuliki amalalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS .30,000	TZS .5,000 kwa siku.
7.	Afya na Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja.	TZS 50,000	TZS 20,000 kwa siku
8.	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	TZS 30,000	TZS 20,000 kwa siku.