JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA MAJI
MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA KAHAMA SHINYANGA

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

JUNI 2024

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA KAHAMA SHINYANGA

YALIYOMO

DIBAJI iii
ORODHA YA VIFUPISHO iv
1.0 Utangulizi 1
2.0 Madhumuni ya Mkataba 2
3.0 Eneo la Huduma 2
4.0 Dira na Dhima 3
4.1. Dira 3
4.2 Dhima 3
4.3. Maadili ya Msingi 3
5.0 Huduma Zitolewazo 3
6.0 Aina za Wateja wa KASHWASA 4
7.0 Viwango vya Huduma na Fidia kwa Wateja 5
8.0 Bei za Huduma za Majisafi ya Jumla 5
9.0 Wajibu wa KASHWASA kwa Wateja 6
10.0 Haki za KASHWASA 7
11.0 Wajibu wa Wateja kwa Mamlaka 7
12.0 Haki za Wateja 7
13.0 Njia za Kulipa Ankara ya Maji 8
14.0 Maoni na Malalamiko ya Wateja 8
15.0 Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko ya Wateja ... 8
16.0 Ufuatiliaji 9
17.0 Kutoa Taarifa kwa Wateja 9
18.0 Mapitio ya Mkataba 9
19.0 Mawasiliano 10
20.0 Saa za Kazi 10
VIAMBATISHO 11

DIBAJI

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA KAHAMA SHINYANGA (KASHWASA) imehuisha Mkataba wake wa Huduma kwa Mteja. Lengo la Mkataba huu ni kuainisha huduma na viwango vya utoaji huduma zinazotolewa na KASHWASA kwa wateja wake. Mkataba huu, kwa mujibu wa miongozo iliyopo unapaswa kuhuishwa kila baada ya miaka mitatu (03) kwa lengo la kuufanya uendane na mazingira halisi ya utendaji.

Mkataba huu umeandaliwa kwa mujibu wa Mwongozo wa kutayarisha na kutekeleza Mkataba wa Huduma kwa Mteja katika taasisi za umma wa Menejimenti ya Utumishi wa Umma; EWURA na maoni ya wateja na wadau wa KASHWASA.

Mkataba huu umeanisha masuala yafuatayo: Madhumuni ya Mkataba; Eneo la Huduma; Dira na Dhima; Huduma Zitolewazo na KASHWASA; Aina ya Wateja wa KASHWASA; Viwango vya Huduma na Fidia kwa Wateja; Bei za Huduma za Majisafi ya jumla; Wajibu wa KASHWASA kwa Wateja; Haki za KASHWASA; Wajibu wa Wateja kwa KASHWASA; Haki za Wateja; Njia za Kulipa Ankara ya Maji; Maoni na Malalamiko ya Wateja; Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko ya Wateja; Ufuatiliaji; Kutoa Taarifa kwa Wateja; Mapitio ya Mkataba; Mawasiliano; na Saa za Kazi.

Kupitia Mkataba huu, KASHWASA inatoa fursa kwa wateja na wadau kutoa maoni ili kuiwezesha KASHWASA kuboresha huduma. KASHWASA inatarajia kuwa kila mteja na mdau atatimiza wajibu wake ipasavyo ili aweze kupata huduma bora zinazotolewa kwa wakati.

Mha. Patrick D. Nzamba

Mkurugenzi Mtendaji **Saini:** ……………………

VIFUPISHO

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA	Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji
KASHWASA	Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira Kahama Shinyanga
WHO	Shirika la Afya Duniani
TBS	Shirika la Viwango Tanzania

UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Kahama Shinyanga (KASHWASA) imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa madhumuni ya kuwajulisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na KASHWASA, masuala muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na KASHWASA na jinsi inavyotimiza wajibu wake kwa kushirikiana na wateja au wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa KASHWASA kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji.

Mkataba huu ni muongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na KASHWASA, kwa kuwa Mkataba huu unalenga kuboresha utendaji kazi, kuongeza uwazi na uwajibikaji katika kuwahudumia wateja. Mkataba unaainisha namna ambavyo mteja atawasilisha mrejesho, ikiwa ni pamoja na namna ambavyo atawasilisha malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa. Mkataba pia, unaainisha taratibu za kupata fidia iwapo itathibitika kuwa mteja amepata huduma chini ya kiwango kilichokubalika. Kwa ujumla, Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni nyaraka iliyoandaliwa kwa ushirikiano kati ya wateja, watumishi wa KASHWASA na wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba huu utafuatiliwa ili upungufu utakaojitokeza utumike katika kufanya mapitio na marekebisho kwa lengo la kuongeza ufanisi wa utoaji huduma. Mapitio ya Mkataba yatafanyika kwa kuwashirikisha wateja, watumishi na wadau wengine kwa kuzingatia uzoefu uliopatikana katika utekelezaji wake. Aidha, Mkataba huu utafanyiwa mapitio kila baada ya miaka mitatu ili kuboresha huduma kwa wateja.

2.0 Madhumuni ya Mkataba

Madhumuni ya Mkataba huu ni kumwezesha mteja kujua huduma zinazotolewa na viwango vya huduma husika. Mkataba huu pia, unaainisha muda ambao watumishi wa KASHWASA watatumia kutoa huduma na wajibu wa mteja katika kupata huduma husika.

Aidha, Mkataba unaainisha namna mteja atakavyowasilisha maoni ikiwa ni pamoja na jinsi ambavyo atawasilisha malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na KASHWASA.

3.0 Eneo la Huduma

Kwa mujibu wa **Tangazo la Serikali Na. 45 la mwaka 2007 na Tangazo la Serikali Na. 359 la mwaka 2023**, eneo la huduma za KASHWASA ni Wilaya ya Misungwi na Kwimba zilizopo mkoa wa Mwanza; Wilaya ya Kishapu, Kahama na Shinyanga zilizopo mkoa wa Shinyanga; Wilaya ya Nzega, Igunga, Uyui, Kaliua, Sikonge, Urambo na Tabora Mjini zilizopo mkoa wa Tabora; Wilaya ya Maswa iliyopo mkoa wa Simiyu; Wilaya Nyang'wale iliyopo mkoa Geita na Wilaya ya Iramba iliyopo mkoa wa Singida

DIRA & DHIMA

4.1. Dira

Kutoa huduma ya maji inayomjali mteja kwa viwango vinavyokubalika Ulimwenguni.

4.2 Dhima

Kutoa huduma ya majisafi, salama ya kutosha, endelevu na nafuu kwa wateja wetu katika maeneo yote tunayoyahudumia.

4.3. Maadili ya Msingi

Katika kutekeleza majukumu yake, KASHWASA inazingatia misingi ya maadili ifuatayo:

a) *Kutoa huduma bora ya maji ya jumla;*
b) *Uwajibikaji;*
c) *Uwazi;*
d) *Ubunifu; na*
e) *Kumjali mteja.*

5.0 Huduma Zitolewazo

Huduma zitolewazo na KASHWASA ni pamoja na:

a) Kuzalisha na kusafirisha majisafi na salama ya jumla kwa wateja;
b) Kuandaa ankara za maji na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati;
c) Kutoa ushauri kuhusu masuala mbalimbali ya kiufundi;
d) Kutoa taarifa sahihi kwa wakati;
e) Kupokea, kushughulikia na kutoa mrejesho wa maoni au malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu kwa wakati;

Ili kuunganishwa na huduma ya majisafi ya jumla, mteja atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:

a) Kuishirikisha KASHWASA katika zoezi la usanifu wa mradi ili kutoa ushauri wa kitaalam utakaomhakikishia mteja kupata huduma ya maji na iliyo endelevu;
b) Kuwasilisha kwa KASHWASA nyaraka na michoro ya ujenzi husika kabla ya kuanza ujenzi kwa uhakiki;
c) Kuwasilisha barua kwa KASHWASA kuomba idhini ya kuunganishwa katika mtandao wa maji ya jumla baada ya ujenzi;
d) Kulipia gharama za kuunganishwa na maji ya jumla;
e) Kuwasilisha KASHWASA vifaa vya kuunganishwa na huduma ya maji ya jumla kwa ukaguzi; na
f) KASHWASA kusimamia zoezi la kuunganishwa na huduma ya maji ya jumla.

6.0 Aina za Wateja wa KASHWASA

KASHWASA hutoa huduma zake katika makundi ya wateja kulingana na aina ya matumizi ya maji kama ifuatavyo:

a) Mamlaka za Maji;
b) Vyombo vya Watoa Huduma ya Maji Ngazi ya Jamii; na
c) Migodi.

7.0 Viwango vya Huduma na Fidia kwa Wateja

Mamlaka itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja kwa kuzingatia 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 wateja kama ilivyo kwenye ***Kiambatisho Na. 2.***

8.0 Bei za Huduma za Majisafi ya Jumla

KASHWASA itatoza wateja wake bei za huduma za majisafi na salama ya jumla zilizoidhinishwa na Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) kama ilivyo kwenye ***Jedwali Na.*** *1*: hapa chini au itakavyoelekezwa vinginevyoNaa EWURA.

Jedwali Na. 1: Bei za Huduma ya Majisafi na salama ya jumla zilizoidhinishwa na EWURA

Kundi la wateja	Bei
Mamlaka za Maji	985
Jumuiya za Watoa Huduma ya Maji Ngazi ya Jamii	740
Migodi	1,240

9.0 Wajibu wa KASHWASA kwa Wateja

a) Kutoa huduma ya majisafi na salama ya jumla kwa mujibu wa Mkataba wa Mauziano ya Maji;
b) Kutoa huduma bila upendeleo;
c) Kutoa huduma zinazokubalika na viwango vya ubora;
d) Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kirahisi;
e) Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha huduma ya maji ya jumla;
f) Kujenga uhusiano mzuri na wateja;
g) Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yaliyowasilishwa na wateja;
h) Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na KASHWASA.
i) Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa ankara za maji;
j) Kufanya matengenezo au kubadili miundombinu ya maji ikiwa ni pamoja na dira za maji kwa wakati;
k) 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; na
l) Kuzingatia kanuni zote za uendeshaji wa Mamlaka za Maji ikiwa ni pamoja na kutositisha huduma ya maji siku za sikukuu; Ijumaa baada ya saa sita mchana; Jumamosi na Jumapili.

10.0 Haki za KASHWASA

a) Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya majisafi ya jumla; na
b) Kusitisha huduma ya majisafi ya jumla kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada ya kumpatia ankara ya maji).

11.0 Wajibu wa Wateja kwa Mamlaka

a) Kulipa ankara za majisafi ya jumla kwa wakati ili kuifanya KASHWASA iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake;
b) Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaowahudumia;
c) Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na KASHWASA;
d) Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na KASHWASA ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi;
e) Kutoharibu miundombinu ya majisafi ya jumla ya KASHWASA;
f) Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji; na
g) Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi ya jumla.

12.0 Haki za Wateja

a) Kupata huduma ya majisafi na salama ya jumla kwa mujibu wa Mkataba wa Mauzo ya Maji;
b) Kupata taarifa sahihi na kwa wakati;
c) Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko;

d) Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa; na
e) Kupata huduma bila kubaguliwa.

13.0 Njia za Kulipa Ankara ya Maji

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na watafanya malipo kupitia namba za malipo (*Control Number*).

14.0 Maoni na Malalamiko ya Wateja

KASHWASA itapokea maoni na kushughulikia malalamiko juu ya changamoto zinazojitokeza katika utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko kwa njia zifuatazo:

a) Kuandika na kuwasilisha barua kwa KASHWASA kupitia njia za mawasiliano zilizoainishwa katika kipengele Na. 19 cha Hati Idhini hii; na
b) Kufika Ofisi Kuu za KASHWASA zilizopo Shinyanga Mjini barabara ya *Old Shinyanga.*

15.0 Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko ya Wateja

Malalamiko yote yatasikilizwa na kutatuliwa ndani ya siku 5 za kazi. Endapo mlalamikaji hataridhika na majibu yatakayotolewa na KASHWASA, anaweza kukata rufaa EWURA kwa kufuata taratibu zilizoainishwa kwenye **Sheria ya Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji, Sura ya**

414 na Kanuni za kuandaa na kuwasilisha malalamiko.

16.0 Ufuatiliaji

KASHWASA itapokea, itarekodi na kushughulikia malalamiko ya wateja na kutoa majibu ndani ya muda kama ilivyoainishwa katika Mkataba huu.

17.0 Kutoa Taarifa kwa Wateja

KASHWASA itatoa taarifa ya maendeleo ya utoaji wa huduma inayozingatia viwango vilivyoidhinishwa na TBS, WHO na miongozo mbalimbali inayotolewa na Wizara ya Maji, EWURA na Msajili wa Hazina kwa wateja wake kupitia njia mbalimbali za mawasiliano.

18.0 Mapitio ya Mkataba

Mapitio ya Mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu. Aidha, Mkataba huu utafanyiwa mapitio ikitokea masuala yafuatayo:

a) Mabadiliko ya Sera;
b) Mabadiliko ya Mpango Biashara wa Mamlaka;
c) Mabadiliko ya Sheria; na
d) Kanuni na taratibu zitakazoathiri vipengele vya Mkataba huu.

Mkataba huu utaanza kutumika rasmi baada ya kupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi na

Kuidhinishwa na EWURA. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa KASHWASA katika utoaji wa huduma ya majisafi ya jumla.

MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote na KASHWASA, tuma kupitia anuani zifuatazo:

Anuani: Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Kahama Shinyanga,
S.L.P 1246,
SHINYANGA

Simu: Simu: +255 28 2763190
Simu ya bure: 0800750086

Mkurugenzi Mtendaji
0769-232622

Mkurugenzi wa Uzalishaji na Usafirishaji maji
0767-301571

Meneja Huduma kwa Wateja
0713-675071

Mkuu wa Kitengo cha Mawasiliano na Mahusiano na Umma
Simu: 0762-685701
Baruapepe: info@kashwasa.go.tz
Tovuti: www.kashwasa.go.tz

20.0 Saa za Kazi

Siku za kazi:	Jumatatu hadi Ijumaa.
Saa za kazi:	Saa **1:30** Asubuhi hadi **10:30** Jioni.

Kiambatisho Na. 1

Viwango vya huduma wanavyostahili kupata wateja kutoka KASHWASA

Na.	Huduma	Maelezo	Lengo la ubora wa huduma kwa mujibu wa kanuni za EWURA (TS. Na. 846)	Viwango vya huduma vitakavyotolewa na KASHWASA
1	Kupata huduma ya maji safi	Kuunganishiwa huduma ya maji safi	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho.	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 07 za kazi, baada ya kukamilisha taratibu za kuunganisha majisafi ya jumla.
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 ufahamishwa kuhusu ubovu wa dira	KASHWASA baada ya kubaini dira mbovu itakarabati au kubadilisha dira husika ndani ya siku 07.
3	Dira ya Maji -2	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja	KASHWASA itafanya usomaji wa dira za maji angalau mara moja kila mwezi.

Na.	Huduma	Maelezo	Lengo la ubora wa huduma kwa mujibu wa kanuni za EWURA (TS. Na. 846)	Viwango vya huduma vitakavyotolewa na KASHWASA
4	Kusitisha Huduma kimakosa	Usitishaji wa Huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya saa 24, baada ya kukiri upokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi	KASHWASA itarejesha huduma ndani ya saa 24 iwapo huduma ilisitishwa kimakosa.
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya saa 24 baada ya kulipa deni.	KASHWASA itarejesha huduma ya majisafi ndani ya saa 24 baada ya mteja kulipa deni.
6	Malalamiko	Kushughulikia Malalamiko.	Muda usiozidi siku 5 za Kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea malalamiko.	KASHWASA itashughulikia na kutatua malalamiko yaliowasilishwa ndani ya siku 05 za kazi, tangu tarehe ya kuwasilishwa.

Kiambatisho Na. 2

Viwango vya Fidia kwa kushindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika

Na	Huduma	Maelezo	Lengo	Fidia Kianzio	Fidia kwa kuendelea kuchelewa
1	Kupata huduma	Kuunganishi wa huduma ya majisafi	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya wateja kukamilisha taratibu za kuunganisha majisafi ya jumla.	TSH.10,000	TSH.5,000 kwasiku.
2	Dira ya Maji-1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu.	Muda usiozidi siku 7 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji baada ya kubaini kuhusu ubovu wa dira husika.	TSH.15,000	TSH.5,000 kwasiku
3	Dira ya Maji -2	Usomaji wa Dira ya maji.	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila baada ya mwezi mmoja.	TSH.15,000	TSH.5,000 kwasiku

Na	Huduma	Maelezo	Lengo	Fidia Kianzio	Fidia kwa kuendelea kuchelewa
4	Kusitisha Huduma Kimakosa	Usitishaji wa Huduma usio na Ushahidi sahihi.	Kurejesha huduma ndani ya saa 24 baada ya kukiri upokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	TSH.30,000	TSH. 5,000 kwasiku.
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni	Ndani ya saa 24 baada ya kulipa deni.	TSH.30,000	TSH. 5,000 kwasiku.
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko yasiyohusiana na Ankara ya majisafi	Muda usiozidi siku 15 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TSH.30,000	TSH. 5,000 kwasiku.
7	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko yanayohusu ankara ya majisafi	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TSH.30,000	TSH.5,000 kwasiku.

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA KAHAMA SHINYANGA (KASHWASA)

S.L.P 1246,
SHINYANGA

info@kashwasa.go.tz
www.kashwasa.go.tz