JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA TANGA

# MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

## TOLEO LA TATU
## (2024/25 – 2026/27)

## MACHI 2025

**YALIYOMO**

YALIYOMO ..... i

DIBAJI ..... ii

ORODHA YA VIFUPISHO ..... iii

1. UTANGULIZI ..... 1

2. MADHUMUNI YA MKATABA ..... 1

3. ENEO LA HUDUMA ..... 1

4. DIRA NA DHIMA ..... 2

4.1 DIRA ..... 2

4.2 DHIMA ..... 2

4.3 MAADILI YA MSINGI ..... 2

5. HUDUMA ZITOLEWAZO ..... 3

6. AINA ZA WATEJA NA WADAU WA MAMLAKA ..... 4

6.1. WATEJA ..... 4

6.2. WADAU ..... 5

7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA ..... 5

8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA ..... 15

9. WAJIBU WA MAMLAKA ..... 16

10. HAKI ZA MAMLAKA ..... 18

11. WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA ..... 18

12. HAKI ZA WATEJA ..... 19

13. NJIA ZA KULIPIA ANKARA YA MAJI ..... 19

14. TAARIFA, MAONI NA MALALAMIKO KUTOKA KWA WATEJA WATEJA ..... 19

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA TAARIFA, MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 20

16. UFUATILIAJI ..... 21

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA ..... 21

18. MAPITIO YA MKATABA ..... 22

19. USHIRIKISHWAJI WA WADAU ..... 22

20. MAWASILIANO ..... 22

21. SAA ZA KAZI ..... 23

## DIBAJI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tanga (Tanga UWASA) inapenda kuwasilisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja baina yake na wateja wake ambao ni wanufaika wa huduma za Tanga UWASA kutoka katika Jiji la Tanga na Miji ya Pangani, Muheza na Kasera.

Mkataba huu unaainisha huduma zitolewazo na Tanga UWASA, haki na wajibu wa pande zote mbili katika kuendeleza uhusiano mzuri wa huduma. Mkataba huu ni mojawapo ya njia ambazo Tanga UWASA inatumia katika kuwajibika moja kwa moja kwa wateja wake ambao ndio wadau wakuu.

Maandalizi ya mkataba huu yamezingatia miongozo ya uandaaji wa mikataba ya huduma kwa mteja iliyotolewa na Ofisi ya Rais – Menejimenti ya Utumishi wa Umma (OR-MUU, 2013) na Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) pamoja na mashauriano baina ya Tanga UWASA na wadau wake kwa makundi mbalimbali.

Kwa mkataba huu, Tanga UWASA imejizatiti na inaahidi kutoa huduma kwa kufuata viwango ilivyojiwekea ili kuboresha huduma zake. Aidha, Mkataba huu utasaidia kupima viwango vya utoaji huduma na wakati wote kupelekea huduma kuwa bora na inayokidhi matarajio ya wateja na wadau.

Mkataba huu ni fursa kwa wateja na wadau kutoa maoni juu ya ubora wa huduma zitolewazo na Tanga UWASA ili zizidi kuboreshwa. Ni matarajio ya Bodi ya Wakurugenzi, Menejimenti na Watumishi wote kuwa jamii itashirikiana na Tanga UWASA kwa kutoa mrejesho kwa njia mbalimbali kwa wakati ili kuwezesha utoaji wa huduma bora na endelevu.

Kauli mbiu ya Tanga UWASA ni "**Kila Tone la Maji Lina Thamani"**.

Eng. Geofrey G. Hilly

**MKURUGENZI MTENDAJI** **Saini…………………**

30/03/2025

**Tarehe…………………………………….**

## ORODHA YA VIFUPISHO

| | |
|---|---|
| ATAWAS | Taasisi ya Watoa Huduma za Maji Tanzania |
| CBO | Shirika la Jamii |
| EWURA | Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji |
| ISO | Shirika la Kimataifa la Uanishaji |
| NGO | Shirika Lisilo la Kiserikali |
| S.L.P | Sanduku la Posta |
| Tanga UWASA | Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tanga |
| TARURA | Wakala wa Barabara Vijijini na Mijini |
| TBS | Shirika la Viwango Tanzania |
| TANROADS | Wakala wa Barabara Tanzania |

## 1. UTANGULIZI

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

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

Mkataba unaeleza namna ambavyo wateja watatoa mrejesho, ikiwa ni pamoja na namna ya 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 hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, Mamlaka na wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayo jitokeza yatumike 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

Eneo linalohudumiwa na Tanga UWASA linajumuisha kata zote 27 za jiji la Tanga, kata 10 za mji wa Muheza na kata nne za mji wa Pangani.

Hadi kufikia mwezi Juni 2024, eneo hili la huduma lilikuwa na wakazi wapatao 469,855 na huduma za usambazaji majisafi ziliwafikia asilimia 92.8 ya watu hawa wakati huduma ya uondoshaji majitaka kwa kutumia mabomba iliwafikia asilimia 4.3 ya watu wote.

## 4. DIRA NA DHIMA

### 4.1 DIRA

Dira yetu ni kuwa Mamlaka ya kiwango cha kimataifa katika kumjali mteja kwenye utoaji wa huduma za usambazaji wa majisafi na usafi wa mazingira.

### 4.2 DHIMA

Dhima ya Tanga UWASA ni kutoa huduma bora ya majisafi na usafi wa mazingira katika eneo lake la huduma kwa njia inayokubalika kimazingira na kwa kutumia watumishi wenye ari ya kazi na kumjali mteja.

### 4.3 MAADILI YA MSINGI

Watumishi wa Tanga UWASA wamejipanga kuhakikisha kuwa kila mteja anapata huduma anayostahili na kukidhi mahitaji yake kila wakati. Ili kutimiza hayo Tanga UWASA inatekeleza majukumu yake kwa kufuata kanuni za maadili zifuatazo:

**i. Kumjali Mteja**

Mteja wetu ndio nguvu yetu, kwa wakati wote watumishi watahudumia kwa ueledi na kumjali mteja. Kumjali mteja kunahusisha utekelezaji wa majukumu kwa kuzingatia mahitaji ya mteja na kufikia matarijio.

**ii. Uwajibikaji**

Watumishi wa Tanga UWASA watajidhatiti katika kutekeleza wajibu na majukumu yao. Kuwa muwajibikaji ni kitendo cha mtumishi kuchukua dhamana ya matendo aliyoyatenda.

**iii. Ushirikiano**

Ushirikiano baina ya wateja, wadau na watumishi ni chachu ya utoaji huduma bora na endelevu. Watumishi wa Tanga UWASA watadumisha ushirikiano na wadau mbalimbali katika kupanga na kutekeleza mipango ya uendeshaji na uendelezaji kwa manufaa ya wadau wote.

**iv. Uthamini wa Mazingira**

Ili kuhakikisha uendelevu wa huduma, watumishi wa Tanga UWASA watafanya kazi zao kwa kuzingatia ustawi wa mazingira na jamii. Kuthamini mazingira kunajumuisha kufanya jitihada zote za kuhakikisha mazingira yanakuwa endelevu kwa manufaa ya mfumo mzima wa kiikolojia.

**v. Dhamana**

Watumishi wa Tanga UWASA wanatambua kuwa wateja wao wanaitegemea Mamlaka kutoa huduma bora na inayokidhi mahitaji wakati wote. Ni muhimu kwa Tanga UWASA kutambua utegemezi huu kwa kuwa eneo la huduma halina mtoa huduma wa mbadala anayetegemewa na wananchi.

## 5. HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tanga ni:

i. Kuwaunganisha na kuwasambazia wateja majisafi,
ii. Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa majitaka,
iii. Uondoaji wa majitaka kwa kutumia magari kwa wateja ambao hawajaunganishwa kwenye mfumo wa majitaka,
iv. Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zake,
v. Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati, na
vi. Kutoa elimu kwa wateja na wadau juu ya huduma zake.

Ili kuunganishiwa huduma ya majisafi/majitaka, na kupata huduma za uondoaji wa majitaka kwa kutumia magari ya uondoshaji majitaka, mteja anapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:

**a. Kujaza fomu ya maombi**

Fomu za maombi zinapatikana bure katika ofisi za Tanga UWASA zilizopo Mtaa wa Swahili/ Barabara ya 3 (Usagara), Mwakidila (jirani na zahanati ya Mwakidila au Shule ya sekondari Japani), Pongwe (jirani na mahakama ya mwanzo - Pongwe), Muheza (jirani na ofisi za halmashauri ya wilaya) na Pangani (jirani na ofisi za zamani za halmashauri ya wilaya).

**b. Kuwasilisha nyaraka viambatishi**

Kuwasilisha nakala ya nyaraka inayothibitisha umiliki wa eneo na ramani (site plan) au barua ya utambulisho kutoka Serikali ya mtaa kwa maeneo ambayo hayajapimwa.

**c. Kufanya ukaguzi wa eneo (feasibility survey) na kuandaa gharama za maunganisho**

Wataalamu wa Tanga UWASA watafanya ukaguzi (*Feasibility Survey*) katika eneo linaloombewa huduma mara baada ya fomu za maombi kuwa zimejazwa kikamilifu, wataalamu wa Tanga UWASA kwa kutumia taarifa za ukaguzi wataandaa gharama za maunganisho.

**d. Kufanya malipo ya gharama za maunganisho**

Mwombaji atapewa taarifa ya gharama za maunganisho ya huduma ya majisafi katika kipindi cha siku za kazi zisizozidi tatu (3) tangu afanye maombi na kuelekezwa jinsi ya kufanya malipo.

**e. Kuunganishiwa huduma**

Baada ya malipo yote kukamilika, kazi ya kuunganisha maji itafanyika ndani ya siku saba (7) za kazi.

**f. Uondoshaji majitaka kwa kutumia gari**

Uondoshaji wa majitaka kwa kutumia gari utafanyika ndani ya saa 24 za siku za kazi baada ya mteja kufanya malipo.

***Himizo:***

Endapo wakati wa ujenzi wa bomba kutahitajika kupata kibali cha kuvuka barabara, mteja atahitajika kupata kibali cha kukata Barabara kutoka katika taasisi inayosimamia barabara hiyo yaani TARURA au TANROADS na kuwasilisha nakala ya kibali hicho kwa Mamlaka.

Kwa maeneo ambayo yanahitaji kuendeleza bomba (*line extension*), maunganisho yatafanyika ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya uendelezaji wa bomba kukamilika.

Ili kuhakikisha ubora wa huduma, gharama ya kuunganisha huduma ya majisafi inajumuisha, uchimbaji wa mtaro wa kulaza bomba husika, ununuzi wa bomba na viungio vyake na gharama za ufundi wa maunganisho ya bomba la majisafi.

Gharama zote za maunganisho mapya zinastahili kulipwa kwa Tanga UWASA kwa taratibu zitakazoelekezwa na ofisi ya huduma kwa wateja. Wateja wanatahadharishwa juu ya kutokabidhi fedha kwa mtu, taasisi au wakala mwingine yeyote kwa ajili ya kufanyiwa maunganisho ya huduma ya majisafi au majitaka. Tanga UWASA haitohusika kwa upotevu wa fedha uliotokana na malipo yaliyofanywa kinyume na utaratibu utakaoelekezwa.

## 6. AINA ZA WATEJA NA WADAU WA MAMLAKA

### 6.1. WATEJA

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

- Kundi la 1: Wateja wanaounganishiwa huduma kwa matumizi ya majumbani (*Domestic Customers*),
- Kundi la 2: Wateja wanaounganishiwa huduma kwa matumizi katika maeneo ya biashara (*mfano;* hoteli, nyumba za kulala wageni, migahawa, sehemu za kuosha magari na vilabu),
- Kundi la 3: Wateja wanaounganishiwa huduma kama taasisi za serikali, taasisi binafsi na taasisi za dini (*mfano;* shule, hospitali, vituo vya huduma za afya, vyuo, vikosi vya majeshi, nyumba za ibada, nyumba za watu wenye mahitaji maalum),
- Kundi la 4: Wateja wanaounganishiwa huduma kwa matumizi katika shughuli za uzalishaji wa viwandani, karakana, na mabohari,
- Kundi la 5: Maunganisho ya huduma kwa matumizi ya jamii kwa mtindo wa vituo vya kuuzia maji (Vilula/ Magati/ Vioski), na
- Kundi la 6: Maunganisho ya huduma kwa matumizi makubwa (mfano; Kiwanda kikubwa, usambazaji maji kwa jamii iliyojitenga).

### 6.2. WADAU

Tanga UWASA ina makundi makuu 17 ya wadau ambao wameainishwa katika **Jedwali Na. 1** kama walivyotajwa katika Mpango Mkakati wa Tanga UWASA (2020/21 – 2024/25)

## 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 **Jedwali Na. 2**. Aidha, endapo Mamlaka itashindwa kutimiza viwango vya ubora vilivyowekwa ndani ya muda uliokubalika, itatoa fidia kwa wateja kama ilivyo kwenye **Jedwali Na. 3**.

**Jedwali Na. 1: Makundi ya wadau na matarajio yao**

| Na | Wadau | Matarajio |
|---|---|---|
| 1 | Wateja | |
| | Majumbani<br>Vilula/ Magati/ Vioski<br>Taasisi | i. Kupata majisafi, salama na yanayotosheleza kwa masaa 24, kwa gharama stahiki<br>ii. Maunganisho ya huduma kwa wakati<br>iii. Kupata ankara sahihi kwa wakati<br>iv. Kupata majibu sahihi ya malalamiko kwa wakati<br>v. Urahisi wa kufanya malipo ya ankara wakati wote<br>vi. Uondoaji salama wa majitaka kwa gharama stahiki<br>vii. Usafishaji na uondoaji wa kero za majitaka kwa wakati<br>viii. Kuhudumiwa na watumishi wenye maadili na weledi<br>ix. Kupata taarifa kwa wakati<br>x. Kushirikishwa katika mipango mbalimbali ya Mamlaka |
| | Viwanda, Biashara, Watumiaji wakubwa | Pamoja na matarajio yaliyoorodheshwa hapo juu, kundi hili la wateja linatarajia kupata huduma maalum ikiwemo ile ya kuwa na dawati la kipekee kwenye kuhudumiwa |
| 2 | Jamii | i. Utunzaji wa vyanzo vya maji<br>ii. Uwepo wa mahusiano na mawasiliano mazuri na wadau wengine<br>iii. Kufanya kazi za uendeshaji kwa kujali mazingira<br>iv. Kutoa misaada na michango ya kutatua kero na kusaidia maendeleo ya jamii<br>v. Kutoa fursa za ajira<br>vi. Kuwepo na huduma endelevu<br>vii. Kuwa na watumishi wenye ari, uadilifu, uzalendo na kuongeza tija<br>viii. Kushirikishwa katika mipango mbalimbali ya Mamlaka |
| 3 | Kaya zisizo na uwezo | i. Kupata huduma ya maji kwa mpango maalum uliolekezwa na Sera ya Taifa ya Maji (2002)<br>ii. Uhakika wa kuwepo kwa vituo/ maeneo ya kupatia huduma |
| 4 | Watumishi wa Tanga UWASA | i. Uhakika wa ajira<br>ii. Kupata mishahara bora, marupurupu na motisha kwa wakati<br>iii. Utambuzi wa watumishi bora<br>iv. Uwazi na kushirikishwa katika maamuzi<br>v. Mazingira bora ya kazi<br>vi. Kuendelezwa kitaaluma |

| Na | Wadau | Matarajio |
|---|---|---|
| | | vii. Kutendewa haki zote zinaotambulika kisheria kulingania na taratibu za utumishi wa umma<br>viii. Tanga UWASA kuwa taasisi endelevu na inayokuwa |
| 5 | Taasisi za fedha na Washirika wa Maendeleo | i. Matumizi mazuri ya fedha<br>ii. Hati safi za fedha<br>iii. Uendelevu wa miundombinu wanayoifadhili<br>iv. Uwazi na Uwajibikaji<br>v. Watumishi wenye weledi na maadili<br>vi. Taasisi inayokopesheka<br>vii. Ubunifu mzuri na maandiko bora ya miradi<br>viii. Bodi na menejimenti madhubuti<br>ix. Kukidhi vigezo vya kisheria, miongozo pamoja na makubaliano mbalimbali |
| 6 | Wazabuni na Wakandarasi | i. Kufanyiwa malipo sahihi kwa wakati<br>ii. Kuwepo na uwazi, haki na uadilifu katika taratibu za manunuzi<br>iii. Watumishi wenye weledi na waadilifu<br>iv. Mikataba sahihi na bayana ya manunuzi<br>v. Mahusiano mema<br>vi. Kuzingatia vigezo na masharti ya mikataba ya manunuzi |
| 7 | Mifuko ya hifadhi za jamii | i. Uwasilishaji wa michango ya wafanyakazi kwa wakati<br>ii. Taarifa sahihi za wafanyakazi zinazopatikana kwa wakati |
| 8 | Serikali Kuu, Halmashauri ya Jiji la Tanga, Idara mbalimbali za Serikali, na Taasisi mbalimbali za Umma | i. Kuzingatia Sera, Sheria, Kanuni na Miongozo mbalimbali<br>ii. Utendaji bora na huduma endelevu<br>iii. Mchango chanya katika kutekeleza MKUKUTA na kufikia malengo ya "Dira ya Taifa - 2025" ikiwa ni pamoja na Malengo Endelevu ya Maendeleo (SDGs) mwaka 2030<br>iv. Kutoa msaada wa kitaalamu kwa mamlaka ndogo za maji<br>v. Kulipa kodi mbalimbali kwa wakati |
| 9 | Bodi ya Wakurugenzi | i. Menejimenti madhubuti ya shughuli za mamlaka<br>ii. Kufanya kazi kwa ushirikiano na weledi<br>iii. Wafanyakazi hodari<br>iv. Mahusiano mema kazini<br>v. Kufanya kazi kwa kuzingatia matakwa ya Sheria, Sera na miongozo mbalimbali<br>vi. Utumishi uliotukuka |

| Na | Wadau | Matarajio |
|---|---|---|
| | | vii. Huduma bora<br>viii. Matumizi mazuri ya mifumo ya utendaji inayolenga ufanisi<br>ix. Taarifa sahihi za utendaji na zitolewazo kwa wakati |
| 10 | Bodi ya Maji ya Bonde la Pangani | i. Malipo sahihi na kwa wakati ya ada ya kutumia maji<br>ii. Uzingatio wa Masharti ya kibali cha kutumia maji<br>iii. Ushiriki katika ulinzi na uhifadhi wa vyanzo vya maji |
| 11 | NGO's, CBO's, na Vyama vya wafanyakazi | i. Kushirikishwa katika mipango ya Mamlaka<br>ii. Huduma za uhakika<br>iii. Mishahara bora na marupurupu kwa wafanyakazi<br>iv. Mahusiano mema kazini<br>v. Mkataba bora wa hali bora kazini |
| 12 | ATAWAS pamoja na Mashirika mengine yanayojihusisha na sekta za maji na mazingira | i. Kuzingatia masharti ya uanachama<br>ii. Kulipa ada na michango kwa wakati<br>iii. Kushiriki shughuli mbalimbali kwa mujibu wa uanachama wa mashirika hayo |
| 13 | Wanasiasa | i. Upatikanaji wa huduma bora kwa wananchi<br>ii. Kushirikishwa katika Mipango mbalimbali ya Mamlaka<br>iii. Kuchangia Maendeleo ya jamii |
| 14 | Wanahabari | i. Kupata taarifa<br>ii. Uwazi<br>iii. Kushirikishwa |
| 15 | Taasisi za elimu | i. Kutoa fursa kwa wanafunzi kujifunza kwa vitendo<br>ii. Nafasi za ajira<br>iii. Nafasi ya kufanya tafiti |
| 16 | Wizara ya Maji na Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati, Maji na Mafuta (EWURA) | i. Kuzingatia Mkataba wa Utendaji kati ya Tanga UWASA na Wizara ya Maji<br>ii. Utekelezaji wa mashariti ya leseni ya utoaji huduma iliyotolewa na EWURA<br>iii. Kuzingatia sera na miongozo mbalimbali<br>iv. Kuzingatia kikamilifu mpango biashara ulioidhinishwa<br>v. Kutekeleza kwa wakati maagizo mbalimbali yanayotolewa na EWURA |
| 17 | Wadhibiti wa viwango na ubora (TBS, ISO, OSHA, NEMC) | i. Kuzingatia ubora wa viwango vya huduma vilivyowekwa<br>ii. Kulipa kwa wakati ada mbalimbali<br>iii. Kuzingatia matakwa na viwango vya udhibiti |

## Jedwali Na. 2: Malengo ya Ubora wa Huduma

| Na | Mtazamo | Maelezo | Lengo la Ubora wa Huduma la Kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846) | Viwango vya Huduma Vinavyotolewa kwa sasa | Viwango vya Huduma Vinavyopendekezwa Kuidhinishwa |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Kupata Huduma ya Maji | Kuunganishiwa huduma ya majisafi au majitaka | Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi saba (7) baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho mapya | Huduma inaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi saba (7) baada ya mteja kulipia gharama zote za kuunganishiwa huduma | Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi saba (7) baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho mapya |
| 2. | Dira ya maji -1 | Kurekebisha au kubadilisha dira za maji zenye matatizo | Dira ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi kumi na tano (15) tangu kupokea taarifa ya ubovu | Dira ya maji yenye matatizo inarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi kumi na tano (15) tangu kupokea taarifa ya ubovu | Dira ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi kumi na tano (15) tangu kupokea taarifa ya ubovu |
| 3. | Dira ya maji – 2 | Usomaji wa dira za maji | Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja | Usomaji wa dira ya maji unafanyika angalau mara moja kwa kila mwezi ambapo dira ya maji husika inaweza kufikika na mtoa huduma | Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja |
| 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 | Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa inarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa ishirini na nne (24) baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma kimakosa | Kurejesha huduma ndani ya masaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi |
| 5. | Kurejesha huduma | Urejeshwaji wa Huduma ya maji baada ya kulipa deni | Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni | Huduma ya maji inarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni | Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni |
| 6. | Malalamiko | Majibu kwa malalamiko | Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea | Malalamiko yanachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi tano (5) tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko | Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea |

| Na | Mtazamo | Maelezo | Lengo la Ubora wa Huduma la Kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846) | Viwango vya Huduma Vinavyotolewa kwa sasa | Viwango vya Huduma Vinavyopendekezwa Kuidhinishwa |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. | Afya na Usalama -1 | Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja | Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja | Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa Tanga UWASA kufurika na kuingia ndani ya nyumba ya mteja | Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja |
| 8. | Afya na Usalama - 2 | Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja | Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja | Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa Tanga UWASA kufurika na kuingia kwenye ardhi au mali ya mteja | Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja |

**Jedwali Na. 3: Viwango vya Fidia kwa Malengo ya Ubora wa Huduma**

| Na | Mtazamo | Maelezo | Lengo la Ubora wa Huduma la Kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846) | Viwango vya Huduma Vinavyotolewa kwa sasa | Viwango vya Huduma Vinavyopendekezwa Kuidhinishwa | Fidia ya Msingi (TZS) | Fidia ya ziada kwa kuchelewa TZS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Kupata Huduma ya Maji | Kuunganishiwa huduma ya majisafi au majitaka | Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi saba (7) baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho mapya | Huduma inaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi saba (7) baada ya mteja kulipia gharama zote za kuunganishiwa huduma | Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi saba (7) baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho mapya | 15,000 | 5,000 kwa siku |
| 2. | Dira ya maji -1 | Kurekebisha au kubadilisha dira za maji zenye matatizo | Dira ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi kumi na tano (15) tangu kupokea taarifa ya ubovu | Dira ya maji yenye matatizo inarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi kumi na tano (15) tangu kupokea taarifa ya ubovu | Dira ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi kumi na tano (15) tangu kupokea taarifa ya ubovu | 15,000 | 5,000 kwa siku |
| 3. | Dira ya maji – 2 | Usomaji wa dira za maji | Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja | Usomaji wa dira ya maji unafanyika angalau mara moja kwa kila mwezi ambapo dira ya maji husika inaweza kufikika na mtoa huduma | Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja | 15,000 | 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 | Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa inarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa ishirini na nne (24) baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma kimakosa | Kurejesha huduma ndani ya masaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi | 100,000 | 5,000 kwa siku |

| Na | Mtazamo | Maelezo | Lengo la Ubora wa Huduma la Kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846) | Viwango vya Huduma Vinavyotolewa kwa sasa | Viwango vya Huduma Vinavyopendekezwa Kuidhinishwa | Fidia ya Msingi (TZS) | Fidia ya ziada kwa kuchelewa TZS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5. | Kurejesha huduma | Urejeshwaji wa Huduma ya maji baada ya kulipa deni | Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni | Huduma ya maji inarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni | Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni | 30,000 | 5,000 kwa siku |
| 6. | Malalamiko | Majibu kwa malalamiko | Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea | Malalamiko yanachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi tano (5) tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko | Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea | 30,000 | 5,000 kwa siku |
| 7. | Afya na Usalama -1 | Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja | Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja | Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa Tanga UWASA kufurika na kuingia ndani ya nyumba ya mteja | Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja | 50,000 | 20,000 kwa siku |
| 8. | Afya na Usalama - 2 | Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja | Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja | Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa Tanga UWASA kufurika na kuingia kwenye ardhi au mali ya mteja | Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja | 30,000 | 20,000 kwa siku |

## 8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

Mamlaka itatoza wateja wake bei za huduma za majisafi na usafi wa mazingira zilizoidhinishwa na EWURA kama ilivyo kwenye Jedwali Na.4 hapa chini au kama itakavyoelekezwa vinginevyo na EWURA.

**Jedwali Namba 4(a): Bei za maji zilizoidhinishwa (Shilingi/ mita ya ujazo)**

| Aina ya Mteja | Kundi la Matumizi ($M^3$ = lita 1000) | Bei iliyoidhinishwa (TZS/$M^3$) |
|---|---|---|
| **Majumbani** | 0 -5 | 1,710 |
| | 5 - 10 | 1,805 |
| | >10 - 30 | 1,995 |
| | > 30 | 2,285 |
| **Taasisi** | 0 -5 | 1,710 |
| | 5 - 10 | 1,805 |
| | >10 - 30 | 1,995 |
| | > 30 | 2,285 |
| **Biashara** | 0 -10 | 2,095 |
| | >10 - 30 | 2,285 |
| | > 30 | 2,485 |
| **Viwanda** | 0 - 30 | 2,190 |
| | > 30 | 2,675 |
| **Kiosk** | - | 690 |
| **Wateja Wakubwa** | - | 2,095 |
| **Wastani wa Bei** | | **1,983** |

**Jedwali Namba 4(b): Bei za Huduma ya majitaka kwa wateja waliounganishwa katika mtandao zilizoidhinishwa (Shilingi/mita ya ujazo)**

| Kundi la Wateja | Bei iliyoidhinishwa (TZS/M3) |
|---|---|
| **Majumbani** | 500 |
| **Biashara** | 650 |
| **Taasisi** | 900 |
| **Viwanda** | 950 |

**Jedwali Namba 4(c): Tozo Iliyoidhinishwa ya maunganisho mapya ya majisafi na majitaka (Shilingi/Ungaunisho)**

| Kundi la Wateja | Bei Iliyoidhinishwa |
|---|---|
| **Majumbani** | Asilimia ishirini ya gharama za maunganisho kama inavyojieleza katika Kanuni za Maji za Mwaka 2019 |
| **Taasisi** | |
| **Biashara** | |
| **Viwanda** | |

**Jedwali Namba 4(d): Tozo Iliyoidhishwa ya uondoaji na kusafirisha majitaka kwa kutumia gari la mamlaka**

| Umbali kutoka katikati mwa Jiji la Tanga (Kilomita) | Tozo iliyoidhinishwa (TZS/ tripu) |
|---|---|
| 0-5 | 50,000 |
| 6-10 | 80,000 |
| 11-15 | 100,000 |
| Zaidi ya 15 | 100,000 ongeza 2,000 kwa kila kilomita baada ya kilomita 15 |

**Jedwali Namba 4(e): Tozo Iliyoidhishwa ya kurejesha huduma ya maji (Shilingi/Rudisho la huduma)**

| Kundi la Wateja | Tozo Iliyoidhinishwa (TZS/Rudisho la huduma) |
|---|---|
| **Majumbani** | 10,500 |
| **Taasisi** | 15,000 |
| **Biashara** | 15,500 |
| **Viwanda** | 21,500 |

## 9. WAJIBU WA MAMLAKA

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 ya maji,
v. Kujenga mahusiano mazuri na wateja,
vi. Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na wateja,

vii. Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewzo na mamlaka ya maji,
viii. Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa ankara za maji,
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. Kuandaa mapendekezo na mipango mbalimbali ya muda mrefu kama vile mpango mkakati, mpango wa biashara na ile ya muda mfupi kama vile bajeti na mpango kazi wa mwaka kwa ajili ya uwekezaji, uendeshaji na utoaji huduma na kuishirikisha Serikali na wadau mbalimbali,
xii. Kuzalisha na kusambaza majisafi, salama na toshelezi kwa mahitaji ya wakazi wa Jiji la Tanga pamoja na Miji ya Muheza na Pangani,
xiii. Kufanya shughuli zote zinazohusiana na huduma ya majisafi na usafi wa mazingira ndani ya Jiji la Tanga pamoja na Miji ya Muheza na Pangani,
xiv. Kutunza vyanzo vya maji na kuwa na matumizi endelevu yenye kuzingatia ulinzi wa vyanzo vya maji na kuwezesha ushiriki wa jamii na wadau mbalimbali katika kutunza na kulinda vyanzo vya maji,
xv. Kuishauri Serikali katika kuundwa kwa sera inayohusiana na ulinzi na utunzaji wa vyanzo vya maji pamoja na viwango vya ubora wa maji yanayosambazwa,
xvi. Kupanga na kutekeleza miradi ya uendelezaji wa miundombinu ya huduma za majisafi na usafi wa mazingira na kukarabati miundombinu iliyopo,
xvii. Kutoa taarifa na kuelimisha jamii juu ya utunzaji wa vyanzo vya maji, matumizi sahihi ya majisafi, huduma ya uondoshaji wa majitaka, matumizi sahihi ya miundombinu ya majitaka, ulipaji wa ankara za huduma kwa wakati na utunzaji wa miundombinu ya huduma,
xviii. Kuzishirikisha Ofisi za Mkuu wa Mkoa, Ofisi za Wakuu wa Wilaya za Halmashauri ya Jiji la Tanga na Miji ya Muheza na Pangani katika kuweka mipango na utekelezaji wa miradi ya kuboresha huduma ya majisafi na usafi wa mazingira,
xix. Kuweka na kuboresha mazingira ya uendeshaji wa shughuli za Mamlaka na huduma kwa wateja ili kuwawezesha wateja na wadau kupata huduma rafiki zitolewazo na Tanga UWASA,
xx. Kupokea na kutatua malalamiko ya wateja na wadau juu ya mapungufu ya utoaji huduma na kero ambazo zinawafikia,
xxi. Kusoma dira za maji, kuandaa na kusambaza ankara za huduma za majisafi na usafi wa mazingira na kukusanya maduhuli kutoka kwa wateja kutokana na matumizi ya huduma ya majisafi na usafi wa mazingira,
xxii. Kushiriki katika kutoa mapendekezo ya utungaji wa sheria na kanuni mbalimbali zinazohusu uendeshaji wa huduma za majisafi na utunzaji wa mazingira,

xxiii. Kutimiza matarajio/mahitaji ya wateja ili kuweka na kuendeleza mahusiano bora kati ya wateja na Tanga UWASA,
xxiv. Kujenga mahusiano mazuri baina ya Tanga UWASA, Serikali na wadau mbalimbali,
xxv. Kufanya shughuli zake zote kwa kuzingatia ustawi wa jamii na uhifadhi wa mazingira,
xxvi. Kufanya kazi zote kwa ufanisi na kwa kufuata maadili, na
xxvii. Kutekeleza mikataba halali ambayo imeidhinishwa na Mamlaka mbalimbali ili kusaidia katika kutekeleza majukumu yake kwa ufanisi.

## 10. HAKI ZA MAMLAKA

i. Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya maji na uondoaji majitaka,
ii. Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa ankara kwa wakati (ndani ya siku 30 baada ya kupokea ankara), na
iii. Kusitisha huduma ya uondoaji wa majitaka kwa mteja asiyelipa ankara kwa wakati (ndani ya siku 30 baada ya kupokea ankara).

## 11. WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA

i. Kulipa ankara kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake,
ii. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia,
iii. Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zinazotolewa na Mamlaka,
iv. Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi,
v. Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira,
vi. Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji,
vii. Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na majitaka,
viii. Kutunza na kukarabati mindombinu ya majisafi na usafi wa mazingira ambayo ni mali ya mteja mwenyewe,
ix. Kudhibiti uvujaji katika bomba lake kwa kugharamia matengenezo yanayostahili haraka iwezekanavyo kama atakavyoshauriwa na wataalamu wa Mamlaka endapo ataomba ushauri,
x. Mteja wa huduma ya majitaka anapaswa kuhakikisha kuwa taka ngumu hazitupwi katika mtandao wa majitaka kupitia sehemu za maliwato, makaro ya jikoni au sehemu nyingine zilizounganishwa na mtandao wa huduma ya majitaka,
xi. Kutoa mrejesho juu ya huduma za Mamlaka pale ambapo anakuwa hajaridhika,
xii. Kulipa gharama za maunganisho ya huduma pindi anapohitaji huduma,
xiii. Kulipa gharama ya kurejesha huduma pindi anapohitaji kurejeshewa huduma baada ya kusitishiwa, na
xiv. Kutii Sheria za nchi zinazohusiana na matumizi yake ya huduma za majisafi na uondoaji majitaka.

## 12. HAKI ZA WATEJA

i. Kupata huduma ya majisafi na uondoaji majitaka,
ii. Kupata taarifa sahihi na kwa wakati,
iii. Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malamiko,
iv. Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa,
v. Kupata huduma bila kubaguliwa,
vi. Kushiriki au kuwakilishwa katika mikutano ya uelimishaji inayofanywa na Mamlaka,
vii. Kuuliza au kueleza tatizo lake la huduma ya majisafi au/na majitaka na kupata majibu sahihi, na
viii. Kupata ankara sahihi za matumizi ya huduma kwa vipindi husika.

## 13. NJIA ZA KULIPIA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya **Tigopesa, M-pesa, Halopesa, T-pesa na Airtel money** pamoja na benki washirika ambazo ni **CRDB, NMB na NBC.**

## 14. TAARIFA, MAONI NA MALALAMIKO KUTOKA KWA WATEJA WATEJA

Tanga UWASA itapokea na kufanyia kazi taarifa, maoni na malalamiko kutoka kwa wateja yanayohusu utoaji wa huduma. Mteja/ Mwananchi anaweza kuwasilisha taarifa, maoni na malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:

i. Kufika ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tanga zilizopo;
    a. Barabara ya Swahili/ Barabara ya 3,
    b. Mwakidila – Jirani na ofisi ya Mtendaji kata,
    c. Pongwe – Jirani na Mahakama ya mwanzo,
    d. Pangani – Ofisi za zamani za Halmashauri ya wilaya ya Pangani, na
    e. Muheza – Ofisi za RUWASA Wilaya ya Muheza**.**
ii. Kuandika barua kupitia S.L.P 5011, Tanga
iii. Kuandika barua pepe kupitia **info@tangauwasa.go.tz**,
iv. Kupiga simu ya huduma kwa wateja bure 0800 110 111,
v. Kupiga simu ya huduma za dharura 0735 041 449,
vi. Kutuma ujumbe wa simu kwa WhatsApp namba 0735 800 111, na
vii. Kutuma ujumbe kupitia mitandao ya kijamii na makundi ya WhatsApp.

## 15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA TAARIFA, MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Taarifa, maoni na malalamiko yote ya wateja yatapokelewa katika dawati la huduma kwa wateja kwa njia za mawasiliano zilizoainishwa:

i. Mteja anaruhusiwa kufika katika dawati la huduma, kupiga simu, kuandika barua au barua pepe, kutuma ujumbe kwa njia za kimawasiliano na kueleza lalamiko lake. Dawati la huduma kwa wateja lipo katika ofisi kuu Barabara ya tatu kwa mtaa wa Swahili, ofisi za kanda za Muheza na Pangani, ofisi ndogo ya Pongwe, ofisi ndogo ya Mwakidila na maeneo mengine ambayo Tanga UWASA inaweza kuanzisha ofisi ndogo au kuweka dawati la huduma kwa wateja ili kusogeza huduma karibu na wananchi,
ii. Lalamiko la mteja huwekwa kwenye daftari la malalamiko kwa ajili ya kumbukumbu na kurahisisha ufanyiaji kazi,
iii. Afisa wa huduma kwa wateja atayapokea malalamiko na kuyafanyia kazi na malalamiko yanayohitaji utatuzi zaidi yatapelekwa kwenye kitengo husika ili kufanyiwa kazi,
iv. Kwa malalamiko yanayohusu ankara ya maji atapatiwa afisa husika kwa ajili ya kutembelea eneo la mteja kwa uchunguzi zaidi,
v. Kwa taarifa zinazohusu mivujo mikubwa ya maji, tatizo litashughulikiwa ndani ya saa 24 na uvujaji huo utakuwa umedhibitiwa,
vi. Mivujo midogo ya maji itadhibitiwa ndani ya siku tatu (3) za kazi,
vii. Kwa mivujo ya bomba la mteja, mteja atashauriwa kulipia vifaa katika ofisi za Tanga UWASA na mafundi watadhibiti ndani ya siku saba (7) za kazi tangu ulipiaji wa vifaa kukamilika,
viii. Afisa husika atamuelimisha mteja kwa matatizo yanayohitaji uelewa wa huduma za maji,
ix. Afisa wa huduma kwa wateja atafanya marekebisho ya ankara pale ambapo inabainika baada ya uchunguzi wa kina kuwa kweli ankara ina kasoro, na
x. Mteja ambaye hatoridhishwa na huduma aliyopata kutoka kwa afisa au mtumishi wa Tanga UWASA atapewa nafasi ya kumuona mtumishi/ kiongozi aliye ngazi ya juu inayofuata ili kuweza kupata ufumbuzi wa tatizo/ lalamiko lake.

Endapo Mteja hajaridhika na jinsi malalamiko yake yalivyoshughulikiwa na Tanga UWASA atawasilisha malalamiko yake kwa Baraza ya Watumia Huduma za Maji na Nishati (EWURA-CCC) ofisi ya Tanga kwa kutumia anuani ifuatayo:

**Jengo la Katibu Tawala,**

**Barabara ya Boma, Jirani na Kanisa la Mt. Anthony, Chumbageni**

**Simu: +255 758 829 407**

## 16. UFUATILIAJI

Tanga UWASA inafuatilia ubora wa utoaji huduma kwa kufuata mifumo ifuatayo:

i. Mfumo wa Usimamizi wa Ubora "*ISO 9001:2015", - Ukaguzi wa taratibu za utoaji huduma hufanyika mara mbili (2) kwa mwaka ili kuona kama wateja wanapata huduma kwa viwango vilivyokubalika,*

ii. Ukusanyaji maoni ya upatikanaji wa huduma *{Service Delivery Survey (SDS)} - Zoezi la ukusanyaji wa maoni hufanyika kwa mfumo wa tafiti ndogo inayofanywa kwa kuwasiliana na wateja kwa sampuli ya asilimia 10. Maoni yanayokusanywa hufanyiwa tathmini na matokeo hutumika katika kuboresha huduma. Zoezi hili hufanyika kila mwaka,*

iii. Ukaguzi wa ndani - Tanga UWASA ina kitengo cha ukaguzi wa ndani ambacho hupitia mipango kazi ya vitengo vyote na kuangalia utekelezaji wa mipango kazi hiyo. Pale ambapo inaonekana kuna mapungufu au ucheleweshaji basi hatua zaidi huchukuliwa za kuboresha na kutatua changamoto hizo, na

iv. Ukaguzi wa nje- Tanga UWASA inakuwa na ukaguzi wa utendaji wa mwaka wa fedha husika kila mwaka, ili kupata tathmini ya utendaji wa Tanga UWASA kutoka kwa Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Serikali (CAG), na kuweka maboresho pale inapoonekana kuna haja ya kufanya hivyo.

Mifumo hii yote inalenga katika kupata maoni ya watumiaji wa huduma za Tanga UWASA ili kufanya marekebisho ya mapungufu yanayojitokeza.

## 17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tanga katika kutoa taarifa kwa wateja inatumia njia zifuatazo:

i. Vyombo vya habari (Redio, Runinga na Magazeti),
ii. Kuandaa na kushiriki katika mikutano mbalimbali,
iii. Ujumbe mfupi wa simu (sms),
iv. Mitandao ya kijamii (WhatsApp, Twitter, Instagram, Youtube na Facebook),
v. Tovuti,
vi. Gari la matangazo, na
vii. Mbao za Matangazo za Umma

## 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 yatakayoathiri vipengele vya mkataba huu.

Mkataba huu utaanza kutumika rasmi baada ya kupitiwa na wateja na kukubaliana na yaliyomo katika mkataba na kupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi na kuidhinishwa na EWURA. Nakala zake zitapatikana na kusambazwa kwenye tovuti (*website)* ya Tanga UWASA na vipeperushi mbalimbali vitatengenezwa kwa ajili ya huduma zilizoainishwa katika mkataba huu. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tanga.

## 19. USHIRIKISHWAJI WA WADAU

Marejeo haya ya Mkataba huu yalihisha ushirikishaji wa wadau mbalimbali wakiwemo Wateja, Watumishi wa Mamlaka, Viongozi wa Serikali za Mitaa na Mabalozi wa Maji kutoka Mitaa mbalimbali ya Jiji la Tanga, kama uwakilishi.

Kikao cha wadau kilichofanyika tarehe 20 Machi, 2025 kilipelekea kupatikana kwa maoni na mapendekezo mbalimbali kutoka kwa wawakilishi hao na maoni hayo yalifanyiwa kazi na Tanga UWASA.

## 20. MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tanga, tuma kupitia anuani zifuatazo:

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tanga (Tanga UWASA),
S. L. P. 5011 – TANGA,
Namba za Simu: +255 27 2644626/7,
Namba ya Huduma kwa Wateja: 0800 110 111 – Bure,
Namba ya Huduma kwa wateja Whatsapp: 0735800111,
Barua Pepe: info@tangauwasa.go.tz,
Tovuti: www.tangauwasa.go.tz, na
Mitandao ya kijamii: *Twitter, Instagram, Facebook, Threads, YouTube @ Tanga UWASA.*

## 21. SAA ZA KAZI

| NA. | ENEO | SIKU | MUDA |
|---|---|---|---|
| 1. | Ofisi za Huduma kwa Wateja | Jumatatu hadi Ijumaa | 01:30 Asubuhi – 10:30 Jioni |
| 2. | | Jumamosi | 03:00 Asubuhi – 06:30 Mchana |
| 3. | Kituo cha Huduma kwa Wateja kwa Simu (Customer Call Center) | Jumatatu hadi Ijumaa | 01:30 Asubuhi – 04:00 Usiku |
| 4. | | Jumamosi | 02:00 Asubuhi – 08:00 Mchana |