Jamhuri ya Muungano wa Tanzania

Wizara ya Maji

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga

(IGUWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Juni 2025

YALIYOMO

DIBAJI..II
ORODHA YA VIFUPISHO III
ORODHA YA VIAMBATISHO. IV
1. UTANGULIZI..1
2. MADHUMUNI YA MKATABA 1
3. ENEO LA HUDUMA...2
4. DIRA, DHIMA NA TUNU. 2
5. HUDUMA ZITOLEWAZO NA MAMLAKA. 2
6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA..4
7. VIWANGO VYA HUDUMA. 4
8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA. 4
9. WAJIBU WA MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA IGUNGA KWA MTEJA..5
10. HAKI NA WAJIBU WA MAMLAKA. 6
11. WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA...6
12. HAKI ZA MTEJA. 7
13. NJIA ZA KULIPIA ANKARA ZA MAJI. 7
14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA. 7
15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA. 8
16. UFUATILIAJI..8
17. KUTOA TAARIFA KWA MTEJA. 9
18. MAPITIO YA MKATABA...9
19. MAWASILIANO…..9
20. SAA ZA KAZI. 10
21. HITIMISHO. 10

DIBAJI

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni ahadi na makubaliano ya kimaandishi kati ya Mamlaka ya Majisafi, wadau pamoja na wateja wetu. Aidha, mkataba huu unataja masuala mbalimbali yanayohusu aina za huduma zinazotolewa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Igunga *(IGUWASA)*, ubora wake na viwango ambavyo tunaamini vitakidhi mahitaji na matarajio ya wadau na wateja wetu. Aidha, unaainisha maadili ya watumishi, haki ya mteja wa Mamlaka na wajibu wao ili wapate huduma bora kulingana na matarajio yao. Lengo la kuwa na mkataba huu ni kuhakikisha kuwa Mamlaka ya Maji inatoa huduma sahihi, bora na kwa wakati.

Mkataba huu pia unaeleza jinsi wateja na wadau watakavyotoa maoni na malalamiko kuhusu huduma zote zinazotolewa na taratibu za rufaa endapo hawataridhika na huduma hizo. Wateja na wadau wetu watashirikishwa wakati wa kuhuisha mkataba huu kila baada ya miaka mitatu au kila mabadiliko muhimu yanapotokea kwa nia ya kutathimini utekelezaji wa majukumu yetu. Tunaamini kuwa, hatua hiyo itatusaidia kwa pamoja kubaini ufanisi katika utoaji huduma, mafanikio na changamoto zinazotukabili katika kutekeleza majukumu ya Mamlaka ya Maji.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga inatoa huduma ya Maji katika kata ya Igunga na maeneo ya pembezoni mwa Mji wa Igunga ikiwemo kata ya Mbutu, Kata ya Isakamaliwa katika kijiji cha Hindishi, Kata ya Nguvumoja katika kijiji cha Mwalala na Kata ya Mwamashimba.

Chapisho hili ni kusaidia *IGUWASA* kutambua matarajio ya wateja ili kuinua viwango vya huduma kila wakati, mambo mbalimbali yataelezwa ndani ya chapisho hili ikiwa ni pamoja na madhumuni ya chapisho, maelezo, mawasiliano na wateja, viwango vya huduma vinavyotolewa kwa wateja, haki na wajibu wa mteja, mwitikio na malalamiko ya wateja na mapitio ya mkataba.

Mwisho, tunaamini kuwa, tutapata ushirikiano mzuri kutoka kwa wateja na wadau wetu katika kutimiza azma ya mkataba huu, ili kuimarisha mahusiano mazuri katika utendaji na utoaji huduma na kuleta mafanikio katika sekta pamoja na Taifa kwa ujumla. Tunashauri wateja na wadau wetu, kuufahamu kwa kina na ufasaha mkataba huu na kuutumia ipasavyo.

Alexander Ntonge
Mkurugenzi Mtendaji. **Sahihi:**

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA: Mamlaka ya Udhibiti Ubora wa Huduma za Nishati na Maji.

GN: Tamko la Serikali *(Government Notice)*

IGUWASA: Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira Mjini Igunga.

ORODHA YA VIAMBATISHO.

Kiambatisho Na 1: Viwango vya huduma wanavyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Majisafi na Mazingira Igunga (IGUWASA).

Kiambatisho Na. 2:Viwango vya Fidia kwa kushindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Igunga (IGUWASA) imeandaa Mkataba wa Huduma kwa mteja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayo hudumiwa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji.

Mkataba huu ni muongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga 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 ambavyo atatoa malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa. Pia Mkataba unaeleza taratibu za namna ya kupata fidia pale inapothibitika kuwa mteja anapata huduma chini ya viwango vilivyokubalika. Kwa ujumla, Mkataba wa Huduma kwa mteja ni chombo ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, wafanyakazi wa Mamlaka na wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayojitokeza 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, watumishi 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 (mtumiaji) ajue huduma zinazotolewa na viwango vya huduma hizo. Mkataba pia unaelezea muda ambao watumishi wa Mamlaka watatumia 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 atatoa malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga.

3. ENEO LA HUDUMA.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Igunga ni taasisi ya Serikali yenye jukumu la kutoa huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira kwa wananchi wa Mji wa Igunga. IGUWASA ilianzishwa na Waziri mwenye dhamana ya Maji **tarehe 24 Disemba, 1999** na kutangazwa rasmi na gazeti la Serikali tarehe **31 Disemba, 1999** kupitia **GN Na. 451**. Hii ni kutokana na sheria iliyokuwepo **Na**.**8** ya mwaka **1997** ambayo kwa sasa inatambulika kama sheria **Na.5** ya mwaka **2019. IGUWASA** ilianza kufanya kazi zake rasmi **Februari, 2000.**

Eneo la huduma zitolewazo na *IGUWASA* linajumuisha eneo la mipaka ya Kata ya Igunga. Vilevile IGUWASA inatoa huduma katika maeneo ya pembezoni mwa Mji wa Igunga ikiwemo Kata ya Mbutu, Kata ya Mwamashimba, Kata ya Isakamaliwa katika Kijiji cha Hindishi na Kata ya Nguvumoja Katika Kijiji cha Mwalala.

4. DIRA, DHIMA NA TUNU.

4.1 Dira ya Mamlaka.

Kuwa miongoni mwa Mamlaka zinazotoa huduma bora na endelevu za Majisafi na Usafi wa Mazingira.

4.2 Dhima ya Mamlaka.

Tunadhamiria kutoa huduma ya maji ya kutosha na inayokidhi viwango vya ubora pamoja na huduma ya Usafi wa Mazingira.

4.3 Tunu za Mamlaka.

a) Kutoa huduma kwa uadilifu

b) Uwajibikaji na kujituma kazini.

c) Usikivu kwa jamii tunayoihudumia

d) Uwazi katika utendaji.

e) Kufanya kazi kwa umoja

5. HUDUMA ZITOLEWAZO NA MAMLAKA.

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Igunga ni kama zifuatazo:

a) Kuhakikisha Mamlaka inatoa Majisafi na salama na ya kutosha kulingana na viwango vya ubora wa Maji vilivyotolewa na TBS.

b) Kupendekeza bei za Maji ambazo zitaiwezesha Mamlaka kuendelea kutoa huduma ya Maji bila kuathiri kundi lolote la watumiaji.

c) Kuendelea kutunza vyanzo vya Maji na matumizi bora ya maji.
d) Kupanga na kutekeleza Miradi mipya ya Maji.
e) Kukusanya maduhuli kutoka kwa watumiaji wa maji na kuyatumia kwenye kuendesha shughuli za Mamlaka.
f) Kutunza mazingira katika eneo ambalo Mamlaka ya Maji inahudumia ili kusitokee uchafuzi.
g) Kutoa taarifa Serikali kuu kuhusu shughuli zote kubwa ambazo zinaweza kuathiri utoaji wa huduma ya Maji.
h) Kuandaa na kutoa taarifa ya mwaka kwa Katibu Mkuu wa Wizara ya Maji, EWURA na kwa Mkuu wa Wilaya.

Ili kuunganishiwa huduma ya Majisafi katika maeneo yote yenye mtandao wa *IGUWASA,* Mteja atapaswa kukamilisha mambo yafuatayo:-

a) Kuwa na nakala ya hati au "*offer*" ya umiliki wa Kiwanja, Mkataba wa Kisheria wa mauziano ya nyumba au kiwanja au barua ya utambulisho wa umiliki wa eneo la kuunganisha Maji kutoka Kwa Mwenyekiti wa Serikali ya Mtaa/Kitongoji/Kijiji endapo eneo la mteja litakuwa halijapimwa.

b) Kuwa na picha moja ndogo ya rangi *(passport size).*

c) Kuwa na nakala ya kitambulisho cha Taifa au cha Kupigia kura au hati ya kusafiria au leseni ya udereva.

d) Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya Majisafi. Fomu hii inapatikana katika ofisi ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Igunga.

e) Kulipia gharama za vifaa vya maunganisho mapya Kwa kutumia namba maalumu ya malipo ya Serikali ambayo mteja atapatiwa na ofisi. Mamlaka ndiyo yenye jukumu la kununua vifaa pamoja na kumuunganishia Mteja huduma ya Maji baada ya kukamilisha kufanya Malipo.

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA.

Mamlaka inatoa huduma zake katika makundi ya wateja kulingana na aina ya matumizi ya Maji kama ifuatayo;

a) Wateja wa Majumbani, wanaotumia maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani.
b) Wateja wa Taasisi, ambao ni taasisi zote za Serikali, zisizo za Serikali na Mashirika.
c) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kibiashara
d) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya manywesheo
e) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Viwanda
f) Vilula vya kuuzia maji *(Kiosk)*

7. VIWANGO VYA HUDUMA.

Mamlaka itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wake kwa mujibu wa viwango vya ubora wa huduma zinazozingatia 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 namba 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* na kutangazwa kwenye Gazeti la Serikali au kama itakavyoelekezwa vinginevyo na Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji *(EWURA).*

Jedwali Na. 1: Bei za huduma ya majisafi zilizoidhinishwa kwa aina ya wateja.

AINA YA WATEJA.	**ADA ZILIZOIDHINISHWA (TZS/m^3)**		
	2020/2021	**2021/2022**	**2022/2023**
MATUMIZI YA MAJUMBANI	1,060	1,586	1,666
MATUMIZI YA TAASISI	1,390	1,780	1,850
MATUMIZI YA BIASHARA	1,750	2,710	2,900
MATUMIZI YA VIWANDANI	1,750	2,240	2,330
MANYWESHEO YA MIFUGO	2,490	2,710	2,900
MAGATI (KIOSK).	1,500	1,500	1,500

ADA ZA KUREJESHEWA HUDUMA BAADA YA KUKATIWA.

Jedwali Na. 2: Ada za kurejesha huduma baada ya kukatiwa au kusitishiwa huduma ya maji.

AINA YA WATEJA	**ADA/TOZO ZILIZOIDHINISHWA (TZS./Unganisho)**		
	2020/2021	**2021/2022**	**2022/2023**
MATUMIZI YA NYUMBANI	10,000	15,000	15,000
MATUMIZI YA TAASISI	10,000	15,000	15,000
MATUMIZI YA BIASHARA	10,000	15,000	15,000
MATUMIZI YA VIWANDA	10,000	15,000	15,000

9. WAJIBU WA MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA IGUNGA KWA MTEJA

a) Kugharamia udhibiti wa mivujo na uharibifu wa miundombinu ya maji kwenye mabomba yake. Pindi unapotokea uharibifu kwenye miundombinu ya maji aliyefanya uharibifu atalipia gharama za uharibifu na marekebisho yatafanywa na mafundi wa IGUWASA tu na si mtu mwingine.

b) Kutoa bili ya Maji kwa wakati kila Mwezi.

c) Kuwapatia wateja wetu Majisafi na salama.

d) Kuwataarifu wateja wetu hali ya huduma ya Maji.

e) Kutoa huduma bila upendeleo.

f) Kuwaelimisha wateja juu ya utumiaji bora wa maji na utunzaji wa rasilimali za maji.

g) Kukusanya mapato kutoka kwa wateja wake kwa ajili ya uendeshaji na utoaji wa huduma bora na endelevu.

h) Kufanya ukarabati wa mabomba yote ya maji kutoka kwenye bomba kuu hadi kwenye mita ya mteja.

10. HAKI NA WAJIBU WA MAMLAKA.

a) Kutobughudhiwa watoa huduma wa IGUWASA wakati wa kutoa huduma.
b) Kusitisha huduma ya Majisafi kwa mteja ambaye hajalipia huduma ndani ya siku 30 baada ya kumpatia ankara.
c) Kufanya ukaguzi wa huduma ya maji Nyumbani kwa mteja, Viwandani, Taasisi, Viosk ili kujiridhisha na hali ya huduma na mazingira yake.
d) Kumiliki mabomba yote ya maji kutoka kwenye bomba kuu hadi kwenye mita ya mteja.
e) Kumuunganishia huduma ya maji mteja yeyote kwenye bomba lake.

11. WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA.

a) Kulipia gharama za huduma kwa wakati na kwa utoshelevu.
b) Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu, uvujaji na wizi wa maji.
c) Kutunza miundombinu inayotumika kutoa huduma ya maji.
d) Kutumia maji kwa uangalifu na kwa matumizi yaliyo kusudiwa.
e) Kuzuia uchafuzi kwenye vyanzo vya maji na mazingira yake.
f) Kutoa ushirikiano kwa watoa huduma wa *IGUWASA* pindi wanapotekeleza majukumu yao.
g) Kufanya matengenezo ya mvujo mbele ya Dira ya Maji.
h) Mteja au mtu yeyote kufidia uharibifu wa miundombinu ya maji atakaousababisha.
i) Kutoa taarifa za kumbukumbu zake iwapo zimebadilika. Mfano namba ya simu, mmiliki mpya wa nyumba au mpangaji mpya iwapo utaratibu unaotumika ni mpangaji ndiye mpokeaji wa SMS.
j) Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.
k) Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kupata taarifa sahihi.

12. HAKI ZA MTEJA.

a) Kupata huduma bora na za uhakika kwa muda muafaka.

b) Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au lalamiko.

c) Haki ya kusomewa Dira ya Maji na kupewa Ankra sahihi ikiwa ni pamoja na kupokea taarifa za Ankara kwa njia ya ***SMS*** mara baada ya zoezi la usomaji kukamilika.

d) Kupata taarifa sahihi na za kuaminika kwa wakati.

e) Kupata ufafanuzi na utatuzi kuhusu huduma za Majisafi.

f) Kupata huduma bila kubaguliwa.

g) Mteja kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa.

h) Mteja kuomba kupimiwa ufanisi wa Dira yake ya Maji endapo atahitaji.

13. NJIA ZA KULIPIA ANKARA ZA MAJI.

Mteja atatumiwa ankara kila mwezi na anaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya (Mpesa, Tigo Pesa, Airtel Money, Halo Pesa). Pia kwa kupitia huduma za kibenki ikiwemo benki ya CRDB, benki ya NMB na mawakala wa benki hizo. Malipo yote yafanyike kwa kutumia namba maalumu ya malipo ***(CONTROL NUMBER)*** itakayotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Igunga.

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA.

Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira Igunga *(IGUWASA)* inapokea na kushughulikia malalamiko juu ya changamoto zinazojitokeza katika utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:

Kufika ofisini:

Ofisi kuu za IGUWASA zipo eneo la Magereza-Barabara ya *IGUWASA*, mkabala na ofisi ya Halmashauri ya Wilaya ya Igunga.

Simu ya bure: *mteja piga bure kituo cha huduma kwa mteja* simu namba **0800712090.**

Kwa barua kupitia Anuania ifuatayo

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga *(IGUWASA).*
S.L.P. 09, Igunga- Tabora
Simu za mezani: ***+255 02965884***
Barua pepe: ***mdigunga@iguwasa.go.tz***
Tovuti: ***www.iguwasa.go.tz***

Mitandao ya kijamii

Whatsapp - @iguwasa

instagram - @iguwasa

Facebook- @iguwasa

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA.

Mamlaka ikishapokea malalamiko kutoka kwa mteja, huyaingiza kwenye mfumo wa kupokea malalamiko na kuyaelekeza kwenye Idara husika. Kila Idara hufanyia kazi malalamiko husika na kutoa mrejesho wa utekelezaji uliofikiwa kupitia mfumo. Endapo mteja hatatimiziwa lalamiko lake kwa muda uliokubaliwa, awasiliane na Mkurugenzi Mtendaji kwa ajiliya hatua zaidi.
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 zilizoainishwa kwenye Sheria ya EWURA **Sura 414**, na Kanuni za EWURA za kuandaa na kuwasilisha malalamiko.

16. UFUATILIAJI.

Meneja Huduma kwa Mteja hufuatilia kila Idara ili kuhakikisha inafanyia kazi Malalamiko yote yaliyopokelewa na kutoa mrejesho kwa mteja kuhusu namna malalamiko yake yalivyofanyiwa kazi. Aidha, Mamlaka hupokea maoni mbalimbali kupitia, mikutano ya Wananchi, mikutano ya Wadau na mitandao ya kijamii ***(instagram, facebook na Whatsapp)*** kuhusiana na viwango vya huduma vitolewavyo, pamoja na kugawa kwa wateja wake nakala za Mkataba wa Huduma kwa Mteja ili kwa pamoja tuweze kufuatilia viwango vya utoaji wa huduma kwa wananchi na namna ambavyo mteja anaweza kufanya mawasiliano endapo viwango hivyo vinakuwa havijafikiwa.

IGUWASA inafanya ufuatiliaji wa viwango vya huduma kama ifuatavyo:-

a) Upimaji wa ubora wa Maji kupitia Maabara kwa lengo la kujiridhisha na ubora wa Majisafi yanayozalishwa.

b) Kukagua mara kwa mara ubora wa Maunganisho ya Maji kwa wateja.

c) Kukagua ujazo wa Matanki ya Maji ili kujihakikishia huduma inapatikana kwa Wananchi na kwa muda wote.

17. KUTOA TAARIFA KWA MTEJA.

Mteja anashauriwa kutoa mrejesho wa huduma tuliyotoa kwa njia ya ana kwa ana, simu, barua kwa njia ya posta, barua pepe na nukushi/sanduku la maoni. Taarifa hiyo inaweza kuwa ya ushauri, malalamiko au pongezi kwa lengo la kuboresha huduma zetu. Utaratibu wa kutoa taarifa zetu kwa wateja juu ya viwango tulivyovifikia vya huduma zetu kwa mteja ni kwa njia ya Gari la matangazo, mbao zetu za matangazo ofisini, ujumbe mfupi wa maandishi (SMS), group la ***Whatsapp*** la wadau wa Maji na vyombo vya habari**.**

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 kupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi na kuidhinishwa na *EWURA*. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka katika utoaji wa huduma ya Majisafi.

19. MAWASILIANO.

Mteja wasiliana na IGUWASA kupitia kituo cha huduma kwa mteja simu namba **0800712090**.

Kwa barua ni:

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga *(IGUWASA).*
S.L.P. 09, Igunga- Tabora

Simu za mezani: ***+255 02965884***

Barua pepe: ***mdigunga@iguwasa.go.tz***

Tovuti: ***www.Iguwasa.go.tz***

Mitandao ya kijamii

Whatsapp - +255 677 051 16, instagram - @iguwasa, Facebook- @iguwasa

Mawasiliano ya dharura;**0800712090**

20. SAA ZA KAZI.

Siku za kazi: Jumatatu hadi Ijumaa

Saa za kazi**:** Saa 1:30 Asubuhi hadi saa 10:30 Jioni.
Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga *(IGUWASA)* itakuwa wazi kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa. Siku za Jumamosi, Jumapili na siku za sikukuu tutaendelea kutoa huduma na kusambaza huduma ya maji pamoja na kufanya kazi za dharura (Ofisi hazitafunguliwa).

21. HITIMISHO.

Tutaendelea kuwajibika kwa Umma kwa utendaji wetu wa kufanya kazi kwa kuzingatia mkataba huu wa huduma kwa mteja kama ifuatavyo;

a) Kuchapisha na kusambaza mkataba huu kwa mteja na wadau wetu wa maji.
b) Kutoa taarifa ya utendaji wetu kwa wadau na wateja watakaohitaji.
c) Kutoa taarifa ya utekelezaji wa mkataba kila mwaka kwa mamlaka husika.

Kiambatanisho Na 1: Viwango vya huduma wanavyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Igunga (IGUWASA).

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Hudumakwa Mujibu wa Kanuni za EWURA	Viwango vya huduma vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Igunga (IGUWASA).
1	Kupata huduma ya maji safi	Kuunganishiwa huduma ya Majisafi.	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho.	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho.
2	Dira ya Maji	Kukarabati au kubadilisha Dira mbovu.	Muda usiozidi siku 15 za kazi, kukarabati au kubadilisha Dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu wa mita.	Kwa muda usiozidi siku 15 za kazi kubadilisha/kutengeneza Dira za maji baada ya kujiridhisha kitaalamu kuhusu ubovu/ uchakavu wa Dira za maji.
3	Dira ya Maji	Usomaji wa Dira ya Maji.	Usomaji wa Dira ya maji utafanyika angalau mara mojakila mwezi mmoja.	Usomaji wa Dira za maji unatanyika mara moja kila mwezi na mteja anapelekewa Ankra za maji
4	Kusitisha Huduma kimakosa	Usitishaji wa Huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya saa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi	Mteja atarejeshewa huduma ndani ya saa 24 baada ya kujiridhisha usitishwaji wa huduma kimakosa kwa mteja.
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipa deni.	Ndani ya saa 24 baada yakulipa deni.	Mteja atarejeshewa huduma ndani ya saa 24 baada ya kulipia deni pamoja na ada ya kurejesha huduma.

6	Malalamiko.	Kushughulikia malalamiko yasiyohusiana na Ankara ya Maji	Muda usiozidi siku 15 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Malalamiko yatashughulikiwa ndani ya siku 15 za kazi na siku zisizo za kazi ikitokea dharura. (Ofisi haitafunguliwa).
7	Malalamiko	Kushug hulikia malalam iko	Malalamiko yatachunguzwa na kupatiwa ufumbuzi ndani ya siku 15 za kazi tangu tarehe ya kupokelewa kwa lalamiko.	Malalamiko yatashughulikiwa ndani ya siku 15 za kazi na siku zisizo za kazi ikitokea dharura. (Ofisi haitafunguliwa).

Kiambatanisho 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	Kuunganishiwa huduma ya maji	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku Saba (7) za kazi baada ya Wateja kulipia gharama za maunganisho / ada.	TZS.10,000	TZS.5,000 kwa siku
2	Dira ya Maji-1	Kutengeneza au kubadilisha Dira ya maji yenye Uchakavu au mbovu.	Muda usiozidi siku 15 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 Dira ya 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.30,000	TZS. 5,000 kwa siku.

5	Kureje sha hudu ma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	TZS.100,000	TZS. 5,000 kwa siku.
6	Malalamiko.	Kushughulikia malalamiko yasiyohusiana naAnkara ya Maji	Muda usiozidi siku 15 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS.30,000	TZS. 5,000 kwa siku.
7	Malalamiko	Kushughulikia Malalamiko yanayohusu Bili.	Muda usiozidi siku 15 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzi tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS.30,000	TZS. 5,000 kwa siku.