JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA SINGIDA
(SUWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

MEI, 2025

YALIYOMO

YALIYOMO i

DIBAJI ii

1. UTANGULIZI 4

2. MADHUMUNI YA MKATABA 5

3. ENEO LA HUDUMA 5

4. DIRA NA DHAMIRA YA MAMLAKA 6

5. HUDUMA ZITOLEWAZO 7

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA 9

7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA WATEJA 9

8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI 9

9. WAJIBU WA SUWASA KWA WATEJA 12

10. HAKI ZA MAMLAKA 13

11. WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA 13

12. HAKI ZA WATEJA 14

13. NJIA ZA KULIPIA ANKARA ZA MAJI 14

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 15

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO 16

16. UFUATILIAJI 17

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 17

18. MAPITIO YA MKATABA 19

19. MAWASILIANO 19

20. SAA ZA KAZI 20

21. VIAMBATISHI 20

DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni makubaliano baina ya Mamlaka (Mtoa huduma) na Mteja (Mnufaika wa huduma) ikiwa ni ahadi ya Mamlaka kwa wateja wake katika kuhakikisha viwango vya ubora wa utoaji huduma vinafikiwa kulingana na matarajio ya wateja.

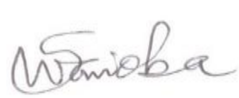
Mkataba huu unaainisha viwango vya ubora wa huduma zinazotarajiwa kutolewa kwa kuzingatia mahitaji na matarajio ya wateja na wadau wetu. Aidha, mkataba umeainisha haki na wajibu wa Mteja na Mamlaka sambamba na kutoa maelekezo ya taratibu za utoaji wa mrejesho pale ambapo mteja hakuridhishwa na huduma zinazotolewa na SUWASA.

Tunakusudia kutoa huduma bora na endelevu na zinazoaminika za majisafi na salama pamoja na usafi wa mazingira kwa wakazi wa Manispaa ya Singida na huduma za majisafi kwa wakazi wa kanda ya Ikungi, Iguguno, Puma, Irisya, Sepuka na Njiapanda ili kuboresha afya na hali ya maisha ya wananchi wa maeneo hayo.

Mkataba huu ni nyenzo muhimu katika kuongeza tija, uwazi na uwajibikaji na pia katika kuimarisha uhusiano na ushirikiano baina ya SUWASA na wadau wake. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa SUWASA katika utoaji wa huduma za majisafi na usafi wa mazingira.

Utekelezaji wa Mkataba huu utafuatiliwa na mapungufu yatakayobainika yatatumika katika kufanya mapitio na marekebisho ya Mkataba ili kuongeza ufanisi wa utoaji wa huduma zetu. Mapitio na marekebisho ya Mkataba yatafanyika kila baada ya miaka mitatu au wakati wowote itakapohitajika.

Tunashauri watumishi, wateja na wadau wetu wote kuufahamu kwa kina na kwa ufasaha mkataba huu na kuutumia ipasavyo.



.... Tarehe 09.05.2025

Sebastian Warioba

MKURUGENZI MTENDAJI

ORODHA YA VIFUPISHO

1. EWURA - Energy and Water Regulatory Authority (Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji)

2. SUWASA - Singida Urban Water Supply and Sanitation Authority (Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Singida.

3. TZS - Tanzanian Shillings (Shilingi za Tanzania)

4. TANESCO – Tanzania Electricity Supply Company

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Singida (SUWASA imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Wateja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na SUWASA, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi SUWASA inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa SUWASA kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji. Wadau wa Suwasa ni Serikali za mitaa, EWURA**,** TANESCO, Wizara ya Maji/Mazingira/Ardhi/Fedha**,** Serikali ya Jamhuri ya Muungano ya Tanzania**,** Mashirika ya umma**,** Mashirika yasiyo ya kiserikali/Wafadhiri, Ofisi ya Mkuu wa Mkoa/ Wilaya**,** Vyomba vya habari**,** Halmashauri ya Manispaa ya Singida**,** Wananchi**,** Msajili wa Hazina na Wanasiasa.

Mkataba huu ni muongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na SUWASA, 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 hawataridhika 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 Wateja ni chombo ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, wafanyakazi wa Mamlaka na wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Wateja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayojitokeza yatumike katika kuufanyia mapitio na marekebisho kwa ajili ya kuongeza ufanisi wa utoaji huduma.

Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Wateja 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 kuimarisha uhusiano baina ya Mamlaka na wateja wake kwa kuwafahamisha wateja na umma kwa ujumla juu ya aina za huduma zitolewazo na SUWASA na viwango vya huduma hizo.

Mkataba pia unaelezea muda ambao watumishi wa SUWASA watatumia kutoa huduma pamoja na 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.

Pia mkataba huu unatoa uwepo wa mfumo wa wazi wa upokeaji wa maoni na malalamiko na kutoa mrejesho kwa wateja baada ya kufanyiwa kazi.

3. ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Singida ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 2001 na inafanya kazi kulingana na Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Singida (SUWASA) linajumuisha na inahudumia maeneo yafuatayo;

(i) Manispaa ya Singida.
(ii) Miji midogo ya Ikungi/Puma, (Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi).
(iii) Maeneo ya Sepuka/Irisya (Halmashauri ya Wilaya ya Ikungi).
(iv) Maeneo ya Iguguno (Halmashauri ya Wilaya ya Mkalama).

4. DIRA NA DHAMIRA YA MAMLAKA

4.1 DIRA

Tunao mwelekeo wa kuwa kati ya Mamlaka bora inayofanya kazi zake kwa ufanisi na mtazamo wa kibiashara inayomjali mteja na kuwa mhimili wa utoaji huduma za maji Manispaa yote ya Singida.

4.2 DHAMIRA

Dhamira yetu ni kusambaza maji ya uhakika na ya kutosha safi na salama kwa wakazi wa mji wa Singida pamoja na kuondoa majitaka kwa wakati muafaka na kwa bei nafuu.

4.3 MAADILI YA MSINGI

SUWASA inazingatia maadili ya msingi katika kuwahudumia wateja wake na wananchi, ambayo ni;

i. **UTII KWA SERIKALI**

Tutafanya kazi za kila siku za Mamlaka kwa utii na uadilifu kwa kuzingatia maelekezo ya kisheria kwa lengo la kutoa huduma bora na kwa wakati kwa wateja wetu

ii. **KUTOA HUDUMA BILA UPENDELEO WA KISIASA**

Tutatoa huduma bila kujihusisha na shughuli za kisiasa sehemu za kazi na hatutaruhusu mitazamo binafsi ya kisiasa kuingilia utekelezaji wa majukumu ya Mamlaka.

iii. **UADILIFU**

Tutawahudumia wateja kwa umahiri bila ya kuwa na upendeleo, kupokea rushwa, zawadi au ushawishi wa kifedha au vinginevyo. Aidha hatutatumia rasilimali za Mamlaka, muda wa kazi pamoja na nyaraka za ofisi kwa ajili ya manufaa binafsi.

iv. **KUTOA HUDUMA BILA UPENDELEO**

Tutawahudumia wateja wa nje na wa ndani bila upendeleo wa aina yoyote. Wakati wa utoaji wa huduma makundi maalum kama vile wazee, watu wenye ulemavu wagonjwa pamoja na wasiokuwa na uwezo yatapewa kipaumbele.

v. KUHESHIMU UTAWALA WA SHERIA

Tutatoa huduma bila ya kukiuka sera, sheria, kanuni, miongozo, nyaraka na taratibu zilizopo. Iwapo mtumishi atalazimishwa kukiuka sheria atatoa taarifa kwa msimamizi wake na hatua zitachukuliwa. Tutafuatilia na kujiridhisha kuwa watu wote wanaokiuka sheria na taratibu zilizopo wanachukuliwa hatua ipasavyo katika vyombo husika.

vi. WELEDI

Tutahakikisha kuwa huduma na ushauri sahihi unatolewa kwa wateja kwa kuzingatia taaluma na utaalamu wa watumishi wetu.

vii. UWAJIBIKAJI

Tutakuwa waangalifu tunapotoa huduma zetu na tutawajibika kwa matendo, maamuzi na utekelezaji wa utawala bora katika nafasi zetu za kazi.

5. HUDUMA ZITOLEWAZO

SUWASA inatoa huduma zifuatazo kwa wateja wake Kwa mujibu wa sheria ya huduma za maji na Usafi wa Mazingira na. 5 ya mwaka 2019;

(i) Kuunganisha na kusambaza huduma ya majisafi kwa wateja.
(ii) Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko Kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu.
(iii) Kuandaa Ankara za maji na kuziwasilisha kwa wateja kwa Wakati.
(iv) Kurekebisha au kubadilishia dira za maji zitakazobainika kuwa na hitilafu (Mbovu).
(v) Kurejesha huduma ya maji kwa mteja aliyesitishiwa Huduma.

Ili kuunganishiwa huduma ya majisafi/majitaka, mteja atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:

1. Kufika Ofisi za Suwasa kwaajili ya kuchukua fomu za maunganisho mapya

2. Mteja anaporudisha fomu ya maombi ya huduma ya maji, anatakiwa *kuambatanisha* vifuatavyo

    - Nakala ya mchoro wa upimaji wa kiwanja chake (Survey Plan) kutoka Halmashauri ya Wilaya/Manispaa ili utumike katika kutathmini njia ya mabomba yatakayopeleka maji kwenye eneo linaloombewa huduma.

    - Nakala za vitambulisho vya Mume na Mke vya taifa/leseni ya udereva/kitambulisho cha mpiga kura au kitambulisho kinachotambuliwa kisheria.

    - Nakala ya nyaraka inayothibitisha umiliki wa kiwanja anachoomba kiunganishiwe huduma ya maji. Mfano wa nyaraka inayohitajika ni Hati Miliki, Mkataba ulioshuhudia na vyombo vya kisheria n.k

3. Mteja ambaye kiwanja chake hakijapimwa na hana mchoro wa upimaji kutoka Halmashauri ya Wilaya/Manispaa, anatakiwa aambatanishe barua ya Mweneykiti wa Mtaa kuthibitisha uhalali wa umiliki wa eneo hilo.

4. Mteja ambaye bomba lake litavuka barabara atatakiwa kuleta kibali cha kuvuka barabara kutoka ofisi ya TARURA.

5. Fomu hii ni **SHARTI** ijazwe na pande mbili yaani Mke na Mume, pale ambapo NDOA haipo Mwenyekiti wa Mtaa/Kitongoji atathibitisha.

6. Urefu wa bomba ukizidi mita 60, mwombaji atalazimika kuingia mkataba na SUWASA wa kugharamia urefu utakaozidi.

7. Mwombaji atakapokubaliwa kuunganishiwa huduma, atalazimika kulipia gharama za maunganisho kupitia kumbukumbu namba atakayopewa na SUWASA na pia atalazimika kugharamia uchimbaji wa mtaro na kusafirisha vifaa vyake vya maunganisho.

8. Malipo ya maunganisho mapya yasifanyike kupitia namba za watu binafsi (UTAPELI)

9. Kwa mawasiliano zaidi piga simu namba **0800710038, 0752027051** au **0654374004**

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

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

NA	AINA YA MTEJA	UFAFANUZI
1.	Wateja wa Majumbani	Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani.
2.	Wateja wa Taasisi	Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Kitaasisi.
3.	Wateja wa Biashara	Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kibiashara
4.	Wateja wa Viwanda	Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya viwanda
5.	Vituo vya kuchotea maji (Vioski)	Wateja wanaopata huduma ya maji kupitia Vituo vya kuchotea maji (Vioski)
6.	Wateja wa Jumla (Bulk Customer)	Wateja wa wanauziwa maji kwa jumla

7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA WATEJA

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

8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI

SUWASA itatoza wateja wake bei za huduma za majisafi na usafi wa mazingira zilizoidhinishwa na EWURA na kutangazwa kwenye gazeti la Serikali au kama itakavyoelekezwa vinginevyo na Mamlaka ya Udhibiti wa Nishati na Maji (EWURA). Bei hizi zimeainishwa katika Jedwali Na. 01 mpaka Na 06.

Jedwali Na 01: Bei ya Mauzo ya Majisafi- Manispaa ya Singida

KUNDI LA MTEJA	Bei ya maji 2024/2025	Bei ya maji 2025/2026	Bei ya maji 2026/2027	Tozo ya (EWURA)
Majumbani	1500-1710	1500-1710	1500-1710	Kila Mteja atatozwa 1% ya matumizi yake ya maji
Biashara	1710-1810	1710-1810	1710-1810	
Taasisi	1810	1810	1810	
Magati	1500	1500	1500	
Viwanda	3000	3000	3000	
Jumla	2250	2250	2250	

Jedwali Na 02: Bei ya mauzo ya Majisafi – Kanda ya Ikungi/Puma

KUNDI LA MTEJA	Bei ya Maji 2024/2025	Bei ya Maji 2025/2026	Bei ya Maji 2026/2027	Tozo ya (EWURA)
Ikungi/Puma Majumbani	1,400	1,400	1,400	Kila Mteja atatozwa 1% ya matumizi yake ya maji
Ikungi/Puma Biashara	2,000	2,000	2,000	
Ikungi/Puma Taasisi	1400	1400	1400	
Ikungi/Puma Magati	2,000	2,000	2,000	
Ikungi/Puma Viwanda	3,000	3,000	3,000	
Jumla	2,250	2,250	2,250	

Jedwali Na 03: Bei ya mauzo ya Majisafi – Kanda ya Sepuka/Irisya

KUNDI LA MTEJA	Bei ya Maji 2024/2025	Bei ya Maji 2025/2026	Bei ya Maji 2026/2027	Tozo ya (EWURA)
Majumbani	1,400	1,400	1,400	Kila Mteja atatozwa 1% ya matumizi yake ya maji
Biashara	2,000	2,000	2,000	
Taasisi	1400	1400	1400	
Magati	2,000	2,000	2,000	
Viwanda	3,000	3,000	3,000	
Jumla	2,250	2,250	2,250	

Jedwali Na 04: Bei ya mauzo ya Majisafi – Kanda ya Iguguno

KUNDI LA MTEJA	Bei ya Maji 2024/2025	Bei ya Maji 2025/2026	Bei ya Maji 2026/2027	Tozo ya (EWURA)
Majumbani	1500-1710	1500-1710	1500-1710	Kila Mteja atatozwa 1% ya matumizi yake ya maji
Biashara	1710-1810	1710-1810	1710-1810	
Taasisi	1810	1810	1810	
Magati	1500	1500	1500	
Viwanda	3,000	3,000	3,000	
Jumla	2,250	2,250	2,250	

Jedwali Na. 05: Ada ya maunganisho ya majisafi

ENEO/KANDA	TZS/%
Manispaa ya Singida	20% ya gharama ya maunganisho
Ikungi/Puma	20% ya gharama ya maunganisho
Sepuka/Irisya	20% ya gharama ya maunganisho
Iguguno	20% ya gharama ya maunganisho

Jedwali Na. 06: Ada ya urejeshaji huduma ya maji (TZS)

ENEO/KANDA	MAJUMBANI	TAASISI/BIASHARA/VIWANDA
Manispaa ya Singida	20,000	40,000
Ikungi/Puma	20,000	40,000
Sepuka/Irisya	20,000	40,000
Iguguno	20,000	40,000

9. WAJIBU WA SUWASA KWA WATEJA

I) Kuzalisha na kusambaza majisafi na salama ya kutosha kwa kufuata viwango vinavyotambulika na endelevu.

II) Kutoa huduma bora kwa wateja na bila upendeleo

III) Kusoma dira za maji na kutoza Ankara za maji kwa mteja kwa kuwashirikisha wateja

IV) Kukusanya maduhuli kutoka kwa wateja wake yanayotokona na mauzo ya majisafi na ada mbalimbali zinazotokana na huduma hizo kwa ajili ya uendeshaji na uboreshaji wa huduma

V) Kutoa Dira za maji kwa wateja

VI) Kufanya ukarabati na matengenezo ya bomba za usambazaji kuanzia bomba zenye kipenyo inchi 1.

VII) Uwajibikaji uliotukuka kwa wateja. SUWASA itawajibika kwa matendo na maamuzi yake

VIII) Kuwapatia wateja taarifa sahihi mfano, taarifa ya madeni yao.

IX) Kutokuondoa au kutokubadilisha Dira ya maji bila mshirikisha mteja au mwakilishi wake, isipokuwa upatikanaji wao ukiwa umeshindikana kuwepo.

X) Usimamizi mzuri wa fedha za umma kwa lengo la kuendeleza upatikanaji wa huduma bora kwa wateja

XI) Ushirikishwaji katika kupanga mipango ya maendeleo ya SUWASA

XII) Kuhamasisha na kuelimisha wateja wake juu ya matumizi sahihi ya maji, utunzaji wa vyanzo vya maji na miundombinu ya maji.

XIII) Kuwataarifu wateja na wadau kuhusu hali ya huduma ya Majisafi na usafi wa Mazingira katika maeneo yanayohudumiwa na SUWASA

XIV) Utendaji kazi uliotukuka toka wa watumishi wanaoipenda kazi yao.

XV) Kuzingatia Kanuni zote za uendeshaji wa Mamlaka za maji ikiwa ni pamoja na kutowasitishia wateja huduma ya maji siku za sikukuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.

XVI) Kushirikiana na watoa huduma wengine kama vile Ofisi ya Mkuu wa Mkoa, Wilaya, Halmashauri ya Manispaa na Shirika la Umeme Tanzania (TANESCO), Wakala wa barabara (TANROADS na TARURA), Wakala wa Majengo (TBA),

Mamlaka ya Mapato Tanzania (TRA), Wazabuni, Kampuni ya Simu Tanzania (T.T.C.L), Polisi, Magereza, Posta na wadau wengine ambao SUWASA itahitaji huduma zao.

10. HAKI ZA MAMLAKA

(i) Kulipwa Ankara za huduma za majisafi na uondoshaji wa majitaka kwa wakati.
(ii) Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa ankara kwa wakati (siku 30 baada ya kumpatia notisi/ankara).
(iii) Kusitisha huduma ya maji kwa mteja anayehujumu huduma za maji.
(iv) Kuheshimiwa na kutokubugudhiwa kwa mtumishi wa Mamlaka au wakala wake wakati wa kutoa huduma.
(v) Kuchukua hatua kwa mteja anayeiba maji na kuharibu miundombinu ya maji kwa mujibu wa sheria
(vi) Kufuatilia na kukagua miundombinu ya maji wakati wowote nyumbani kwa mteja, eneo la biashara, viwandani au Taasisi.

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 maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.
III) Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.
IV) Kulinda miundombinu ya majisafi na usafi wa Mazingira inayotumika kumpa huduma kama vile Dira za Maji, Mabomba n.k
V) Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia katika kuboresha huduma ya majisafi na majitaka, ukusanyaji wa mapato pamoja na usomaji wa dira za maji.
VI) Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa maji safi na majitaka.
VII) Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu ya majisafi na majitaka, wizi wa Maji wa aina yoyote ili kuokoa maji yasipotee pamoja kutoa taarifa kuhusu uharibifu na uchafuzi wa vyanzo vya Maji.

VIII) Kuchangia gharama zinazohusiana na bomba linalopeleka maji nyumbani kwa mteja kutoka bomba kuu.

IX) Kufanya matengenezo yote ya miundombinu ya maji inayotumika kumpatia maji mteja kuanzia kwenye Dira ya maji kwenda ndani ya nyumba ya mteja.

X) Kutoa taarifa kwa Mamlaka juu ya mtumishi anayeomba au kupokea rushwa.

XI) Kutumia maji kwa uangalifu na kwa matumizi yaliyokusudiwa.

XII) Kuzingatia na kuheshimu sheria, kanuni na taratibu za huduma za maji zilizowekwa.

XIII) Kutoa taarifa sahihi juu ya hujuma ya miundombinu ya SUWASA, na katika kuongeza uhiari wa kutoa taarifa dhidi ya hujuma kwa Mamlaka, SUWASA itamzawadia mtoa taarifa kiasi cha Tsh. 100,000/= kwa kila taarifa sahihi atakayoitoa katika ofisi za Mamlaka.

XIV) Kutohujumu miundombinu ya Mamlaka kwa lengo la kujipatia huduma ya maji isivyo halali. Hujuma za miundombinu ni kama vile, wizi wa mita kama vyuma chakavu, kuchepusha dira kwa lengo la kukwepa kulipa bill pamoja na kujiunganishia maji isivyo halali

12. HAKI ZA WATEJA

(i) Kupata huduma ya majisafi na salama kwa mujibu wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja.
(ii) Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.
(iii) Kusikilizwa na kuelimishwa kuhusu huduma za majisafi na usafi wa mazingira
(iv) Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko.
(v) Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma anayopewa na Mamlaka.
(vi) Kupata huduma bila kubaguliwa.
(vii) Kupata ufafanuzi na utatuzi kuhusu huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira.
(viii) Kupimiwa ufanisi wa dira yake ya maji endapo atahitaji.

13. NJIA ZA KULIPIA ANKARA ZA MAJI

Watateja watatumiwa Ankara za maji kila mwezi na wanaweza kufanya malipo ya huduma za maji na usafi wa mazingira ikiwa ni pamoja na Ankara za maji,

maunganisho ya majisafi na majitaka kwa kutumia namba maalumu za malipo (CONTROL NUMBER) zitakazotolewa na Mamlaka, Malipo yatafanyika kupitia njia zifuatazo:

(i) Mitandao ya simu za kiganjani, yaani kwa njia ya (Mpesa, Tigo Pesa, Airtel Money, Halo Pesa na T-Pesa).
(ii) Huduma za kibenki ikiwemo benki ya CRDB, benki ya NMB, benki ya DTB, benki ya NBC, Benki ya TCB (zamani ikijulikana kama Benki ya Posta) pamoja na mawakala wa benki hizo.

NB: SUWASA haitapokea malipo ya pesa taslimu

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

SUWASA inapokea na kushughulikia malalamiko juu ya changamoto zinazojitokeza katika utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:

(i) Kufika katika Dawati la Malalamiko Ofisi za SUWASA ;
(ii) Kupiga Simu ya Huduma kwa Mteja bure 0800751011 au 0736737736 (Whatsapp);
(iii) Barua pepe info@suwasa.go.tz;
(iv) Mitandao ya Kijamii ya Whatsapp, SUWASA: facebook/instagram @SUWASA na x (zamani Twitter) @SUWASA2;
(v) Mfumo wa serikali wa e-mrejesho: www.emrejesho.gov.go.tz;
(vi) Mteja kutembelewa na Afisa wa SUWASA;
(vii) Barua kwa Mkurugenzi Mtendaji

Anuani ya Barua ni:

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Singida (SUWASA).
S.L.P. 174,
UTEMINI ROAD,
SINGIDA.

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

Tunakaribisha wakosoaji wenye nia ya kujenga na kutueleza changamoto na maendeleo ya huduma zetu, kama vile ambavyo pia tunakaribisha wale wenye kutusifia na kutoa mapendekezo ya namna tunavyoweza kuboresha huduma zetu. Zaidi ya hayo tunaahidi kuwa malalamiko na mapendekezo haya yatachukuliwa kwa umuhimu na kushughulikiwa haraka iwezekanavyo na Afisa anayehusika. Utaratibu wa kushughulikia malalamiko ni:

(i) Kupokea lalamiko la Mteja aliyefika ofisini dawati la malamiko, aliyewasilisha lalamiko kwa maandishi/barua, na aliyepiga simu ya huduma kwa wateja.
(ii) Kusajili lalamiko la Mteja kwenye mfumo kwa kitengo husika kulingana na aina ya lalamiko.
(iii) Kupeleka lalamiko kwa mtendaji husika kulingana na aina ya lalamiko ili kujibu/kushughulikia lalamiko na kutoa ufafanuzi.
(iv) Afisa wa Huduma kwa Mteja kufuatilia mrejesho wa lalamiko.
(v) Mrejesho wa namna lalamiko la mteja lilivyoshughulikiwa kwa njia zifuatazo; kama vile Kumpigia mteja simu na Kumfikia mteja ana kwa ana ili kutatua lalamiko na kueleza namna, njia au hatua zilizofanyika kutatua lalamiko.
(vi) Kutoa mrejesho wa maandishi kwa mteja aliyewasilisha lalamiko kwa maandishi/barua na;
(vii) Kutoa mrejesho kwa mteja aliyefika ofisini na aliyepiga simu ya huduma kwa wateja.

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

Mamlaka itafanya yafuatayo ili kufuatilia na kutathmini utekelezaji wa viwango vya huduma kama ilivyoahidiwa kupitia Mkataba wa huduma kwa Mteja:

(i) Kufuatilia na kutathmini ushughulikiaji wa malalamiko yaliyopokelewa na Mamlaka yanashughulikiwa kwa wakati.
(ii) Mteja kupata huduma ya maunganisho ya majisafi kwa wakati mara baada ya kukamilisha malipo.
(iii) Mteja aliyesitishiwa huduma kwa sababu ya deni kurudishiwa huduma ya maji kwa wakati mara baada ya kukamilisha malipo.
(iv) Upimaji ubora wa majisafi kupitia maabara ya ubora wa maji ya SUWASA na Maabara ya ubora wa Majisafi na Majitaka Mkoa ili kujiridhisha na kutathimini ubora wa majisafi yanayozalishwa na majitaka kabla ya kuruhusiwa kwenye mazingira. Pia ukaguzi unaofanywa na EWURA kwa lengo la kujiridhisha na ubora wa majisafi yanayozalishwa na majitaka kabla ya kuruhusiwa kwenye mazingira.
(v) Kukagua mivujo ya majisafi na majitaka katika maeneo mbalimbali ya mtandao wa bomba na wateja.
(vi) Kufuatilia ujazaji wa taarifa sahihi kwenye fomu ya uchunguzi wa dira.

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Afisa Huduma kwa Mteja hupiga simu kwa mteja aliyelalamika ili kutoa mrejesho wa namna ambavyo lalamiko lake lilivyoshughulikiwa. Pia, Mamlaka kupitia kituo cha hutoa Taarifa mbalimbali kwa wateja wake juu ya viwango vya utoaji wa huduma vilivyofikiwa kupitia Mikutano ya Wananchi, Mikutano ya Wadau na Mitandao ya Kijamii *(whatsapp),* Vyombo vya Habari*.*

Aidha, SUWASA itatoa huduma ya majisafi na majitaka kwa uhakika na endapo kutajitokeza dharula au tatizo la ukosefu wa huduma ya majisafi na majitaka, utaratibu wa kuwataarifu wateja utafanyika kwa lengo la kuwawezesha wateja kupata taarifa na kujipanga mapema katika kipindi cha matengenezo husika.

Taarifa zifuatazo zitatolewa na SUWASA:

(i) Taarifa kuhusiana na kazi za matengenezo ya miundombinu ya majisafi

SUWASA itawataarifu wateja wake juu ya katizo la huduma ya maji linalotokana na kupangwa kwa matengenezo au maboresho ya miundombinu ya maji kwa utaratibu ufuatao:

a) Angalau ndani ya saa 24 kabla ya kutekeleza tatizo la huduma ya maji endapo katizo hili ni la muda mrefu au litachukua zaidi ya muda wa saa 12 bila huduma ya maji.

b) Angalau ndani ya saa 12 kabla ya kutekeleza katizo la huduma ya maji endapo katizo hili ni la muda mfupi au litachukua kati ya muda wa saa 1 hadi saa 5 bila huduma ya maji.

Wateja wataendelea kufahamishwa kwa kuombwa radhi endapo SUWASA haitaweza kukamilisha matengenezo zaidi ya muda uliotajwa kwenye vipengele (a) na (b) hapo juu.

(ii) Taarifa kuhusiana na katizo la umeme katika mitambo ya maji.

Kwa ukosefu wa huduma ya maji ambao haukupangwa kutokana na katizo/ukosefu wa umeme katika mitambo ya maji SUWASA itaujulisha umma/wateja wake na endapo kutajitokeza kukatika kwa umeme ghafla au kiwango cha umeme kupungua kiasi cha kutoweza kuendesha mitambo ya kusambaza maji, suala hili litakuwa nje ya uwezo wa SUWASA na linaweza kuathiri upatikanaji wa huduma ya maji katika maeneo mbalimbali yanayohudumiwa na SUWASA.

(iii) Taarifa kuhusiana na dharura ya kupasuka kwa bomba kuu la maji.

Endapo kuna dharura yoyote ya bomba kubwa kupasuka na maji kumwagika, SUWASA itawataarifu wateja wake juu ya katizo la huduma ya maji linalotokana na dharura hii ndani ya muda wa saa mbili (2) baada tu ya kudhibiti tatizo kwa kufunga maji yasiendelee kumwagika.

SUWASA itatumia taratibu au mojawapo ya taratibu zifuatazo za mawasiliano ili kuwapatia taarifa husika wateja wake:

(i) Mitandao ya kijamii ya Mamlaka (facebook, Instagram, Twitter na Whatsapp)

(ii) Ujumbe mfupi wa simu ijulikanayo kwa jina la “SMS-taarifa” ambayo itatumika kuwajulisha wateja juu ya taarifa au matukio mbalimbali ya tatizo la ukosefu wa maji kutokana na matengenezo ya miundombinu ya maji, dharura ya kupasuka kwa bomba kuu la maji, ukosefu wa umeme kwenye mitambo ya kusukuma maji,
(iii) Kuwataarifu wateja kwa kutumia gari la matangazo ya kipaza sauti
(iv) Kuwataarifu wateja kwa kutumia vyombo vya habari.

18. MAPITIO YA MKATABA

Mkataba huu wa huduma kwa mteja utafanyiwa mapitio kila baada ya miaka mitatu. Aidha Mkataba huu utapitiwa wakati wowote itakapohitajika kwa kuzingatia yafuatayo:

(i) Maoni na Mrejesho kutoka kwa wateja na wadau wetu.
(ii) Mabadiliko katika mpango mkakati wetu.
(iii) Mabadiliko ya sera, sheria, taratibu na kanuni zinazosimamia sekta ya maji zinazoweza kuathiri vipengele vya Mkataba.
(iv) Mabadiliko ya bei na viwango vya huduma.
(v) Tathmini ya utendaji dhidi ya viwango vya huduma zetu.

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 na majitaka.

19. MAWASILIANO

(i) Anuani: Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira
Singida (SUWASA),
S.L.P 174,
SINGIDA.

Ofisi ya SUWASA Makao Makuu inapatikana Manispaa ya Singida kwa anuani ya makazi barabara ya Liti, Mtaa wa Utemini, Kitalu VV, Kiwanja namba 1.

(ii) Simu ya Huduma kwa Wateja Bure: 0800710038 (Bure)
(iii) Simu ya Mezani: +255 262502122
(iv) Barua pepe : info@suwasa.go.tz

(v) Tovuti: www.suwasa.or.tz

(vi) Mitandao ya kijamii ya Whatsapp, SUWASA: facebook/instagram @SUWASA na X (zamani Twitter) @SUWASA2;

20. SAA ZA KAZI

Ofisi za SUWASA Makao Makuu na Kanda zipo wazi siku za Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi 10:30 Alasiri na siku ya Jumamosi ni kuanzia saa 2:30 mpaka saa 5:30 asubuhi. Kwa siku za Jumapili, na Sikukuu za kitaifa ofisi zetu zitafungwa.

21. VIAMBATISHI

Kiambatisho Na. 1: Viwango vya Huduma navyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Singida (SUWASA)

Na.	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 849)	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Singida
1.	Kupata huduma ya majisafi	Kuunganishwa na huduma ya majisafi na/ au majitaka	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi 7 baada ya mteja kulipia gharama au ada za kuunganishiwa huduma.	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi 7 baada ya mteja kulipia gharama husika na ada za kuunganishiwa huduma na kukamilisha hatua/mahitaji yanayotakiwa.
2.	Dira ya Maji-1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu.	Dira ya maji yenye tatizo/hitilafu itakarabatiwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizo zidi 15 tangu kupokea taarifa na kuthibitisha ubovu wa dira ambao haujasababishwa na mteja.	Huduma ya kurekebisha au kubadilisha dira zenye matatizo itafanyika ndani ya siku za kazi zisizozidi 15 tangu kupokelewa kwa taarifa ya mteja.
3.	Dira ya Maji-2	Usomaji wa Dira za maji	Usomaji wa dira utafanyika angalau mara moja kwa kila miezi miwili ili mradi dira husika	Usomaji wa Dira ya maji utafanyika mara moja kila mwezi

Na.	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 849)	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Singida
			inaweza kufikika na mtoa huduma.	
4.	Kusitisha Huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma kimakosa	Kurejesha huduma ndani ya saa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishaji wa huduma haukuwa na ushahidi kamili.	Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya saa 24 baada kuwa usitishaji wa huduma haukuwa na ushah
5.	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipa deni	Ndani ya saa 24 baada ya kulipa deni.	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya saa 24 baada ya mteja kulipa deni na gharama za kurejeshea huduma.
6.	Malalamiko	Majibu ya malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea	Malalamiko yatachunguzwa na kupatiwa ufumbuzi ndani ya siku za 5 za kazi tangu tarehe ya kupokelewa kwa lalamiko.
7.	Afya na Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka na kufurika ndani ya nyumba ya mteja.
8.	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Hakuna majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo / makazi ya mteja	Hakuna majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo / makazi ya mteja

Kiambatisho Na. 2: Viwango vya fidia kwa mteja pale SUWASA inaposhindwa kutimiza malengo ndani ya muda uliokubalika kwa mujibu wa kanuni za EWURA (GN. 849)

NA.	HUDUMA	MAELEZO	LENGO (Muda uliopangwa)	FIDIA KIANZIO (Fidia kwa kutokutimiza huduma ndani ya muda uliopangwa)	FIDIA KWA KUENDELEA KUCHELEWA
1.	Kupata huduma	Kuunganishwa na huduma ya majisafi na/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 dira ya maji.	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila baada ya mwezi mmoja. Usomaji hufanyika kati ya tarehe 1- 10 kila mwezi.	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.	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	TZS. 30,000	TZS.5000 kwa siku
6.	Malalamiko	Kushughulikia Malalamiko yasiyohusu Ankara	Muda usiozidi siku 15 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS. 30,000	TZS.5,000 kwa siku

NA.	HUDUMA	MAELEZO	LENGO (Muda uliopangwa)	FIDIA KIANZIO (Fidia kwa kutokutimiza huduma ndani ya muda uliopangwa)	FIDIA KWA KUENDELEA KUCHELEWA
7.	Malalamiko	Ushughulikiaji wa Malalamiko yanayohusu Bili/Ankara	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamil- isha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzi tarehe ya kupokea lalamiko	TZS.30,000	TZS.5,000 kwa siku
8.	Afya na Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	TZS.40,000	TZS.20,000 kwa siku
9.	Afya na Usalama-2	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka (mafuriko ya nje)	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtadano wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	TZS. 30,000	TZS.20,000 kwa siku