

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI



**MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA BUSEGA
(BUSEWASA)**



MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Managing Director,
Busega Water Supply and Sanitation Authority,
P.O. Box 494,
BARIADI. (LAMADI-BUSEGA)

01 JULY 2021

YALIYOMO

DIBAJI.....	3
ORODHA YA VIFUPISHO	4
UTANGULIZI.....	5
MADHUMUNI YA MKATABA.....	5
ENEO LA HUDUMA.....	5
DIRA NA DHIMA.....	5
HUDUMA ZITOLEWAZO	6
AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA	6
BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA	7
WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA.....	7
HAKI ZA MAMLAKA	7
WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA.....	7
HAKI ZA WATEJA	8
NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI	8
MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA.....	8
UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA	8
UFUATILIAJI8HYPERLINK \l "_Toc27610970"PAGE REF _Toc27610970* MERGEFORMATHYPERLINK \l ' ' KUTOA TAARIFA KWA WATEJA.....	8
MAPITIO YA MKATABA	9
MAWASILIANO.....	10
SAA ZA KAZI	10
VIAMBATISHO	11

DIBAJI

Katika utekelezaji wa majukumu ya mamlaka ya maji kuna makundi mawili ya wadau wakubwa ambao kimsingi vitendo vyao katika utendaji vinategemeana ili kuleta ustawa kati mmoja na mwezake.

Wadau hawa mhimu ni **watumishi** wote wa Mamlaka ya maji na **wateja** wa Mamlaka ya maji. Watumishi wanawajibika kuhakikisha huduma ya maji inapatikana kila wakati ikiwa na viwango vya ubora vinavyotakiwa.

Kwa kipindi kirefu utendaji wa kazi umekuwa ukimtazama mteja tu kuwa ndiye anayetakiwa kutimiza wajibu wake, pia kumekuwa na sheria na miongozo ya kumuwajibisha mteja iwapo

atavunja sheria au kutofuata taratibu zilizowekwa. Wakati huo watumishi wa Mamlaka wamekuwa wakitenda matendo yasiyofaa kwa wateja.

Ili kuleta usawa EWURA inazitaka Mamlaka zote za maji kuwa na mkataba wa huduma kwa wateja unaoweka wazi **haki na wajibu** wa kila kikundi ili kila mmoja atimize wajibu wake au awajibishwe kwa kutotimiza wajibu ipasavyo.

Kupitia mkataba huu Mamlaka itafanya kazi vizuri **kutoa huduma stahiki** ili isiye ikawajibishwa pia wananchi wateja watafanya wajibu wao vizuri wa kulinda miundombinu pia kulipia kwa wakati kuepuka kukatiwa maji. Ushirikiano huu utaifanya mamlaka ya maji Busega kuwa imara na kuwa na huduma ya maji endelevu.

Utekelezwaji wa mkataba ni mafanikio ya Mamlaka na Jamii tunayoihudumia.

SAHIHI _____

JINA LA MWENYEKITI WA BODI _____

TAREHE _____

MHURI _____

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA - Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji

BUSEWASA - Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Busega

GePG - Government electronic Payment Gateway

DP - Domestic Point

MD - Managing Director

FM - Finance Manager

CM - Commercial Manager

AM - Ante Meridiem

PM - Post Meridiem

TM - Technical Manager

HRM - Human Resource Manager

NIDA - National Identification Authority

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Busega imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Busega, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Busega 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 mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Busega, kwani mkataba huu umelenga kuboresha utendaji kazi, kuongeza uwajibikaji na uwazi katika kuwahudumia wateja.

Mkataba unaeleza namna ambavyo mteja atatoa mrejesho, ikiwa ni pamoja na namna kuwasilisha malalamiko iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa. Pia Mkataba unaeleza taratibu za kupata fidia pale inapothibitika kuwa mteja anapata huduma chini ya viwango vilivyokubalika. Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni chombo ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, 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 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 au taarifa iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na Mamlaka. Pia mkataba huu unamfahamisha mteja juu ya haki na wajibu wake na jinsi atakavyoweza kufidiwa iwapo hatatatendewa haki na Mamlaka.

3. ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Busega ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 2021 na inafanya kazi kwa mujibu wa Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019. Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Busega linajumuisha kata ya Lamadi, Nyashimo na Mkula.

4. DIRA NA DHIMA

4.1 Dira

Kuwa Mamlaka bora katika kutoa huduma ya maji safi na usafi wa mazingira Tanzania.

4.2 Dhima

Kuhakikisha huduma ya majisafi na usafi wa mazingira inatolewa kwa bei nafuu ili kuchangia ukuaji wa uchumi na ustawi wa jamii katika maeneo yanayohudumiwa na Mamlaka katika wilaya ya Busega.

Maadili ya Msingi

1. Kutoa huduma ya maji safi bila upendeleo kwa wateja wote.
2. Kutatua matatizo ya wateja kwa wakati.
3. Kutoa Ankara sahihi kwa wateja bila kupunguza au kuongeza.

4. Kutoa elimu kuhusu huduma ya maji katika jamii.

5. Kushirikiana na mteja kusoma dira ya maji.

5. HUDUMA ZITOLEWAZO

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

- (i) Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi na salama.
- (ii) Huduma ya maji taka. Uondoaji wa majitaka kwa kutumia magari kwa wateja ambao hawajaunganishwakwenye mfumo wa majitaka.
- (iii) Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadaukuhusiana na huduma zetu.
- (iv) Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati.

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

- (i) Mteja anashauriwa kufika ofisini ili kupata utaratibu sehemu sahihi ili kupata huduma inayo hitaji.
- (ii) Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi na huduma ya uondoaji wa majitaka.
- (iii) Fomu hii inapatikana katika ofisi za BUSEWASA Nyashimo na Lamadi.
- (iv) Mteja anatakiwa awe na kivuli cha kitambulisho cha NIDA au cha mpiga kura au leseni ya udereva.
- (v) Mteja anatakiwa awe na picha ndogo ya pasipoti.
- (vi) Mteja atafanyiwa survey na kujulishwa gharama kwa njia ya sms.
- (vii) Mteja atalipia gharama alizopewa na ofisi kwa ajili ya hitaji husika kwa njia yakutumiwa namba ya malipo.
- (viii) Mteja hatakiwi kutoa fedha taslimu kwa mtumishi yoyote wa BUSEWASA malipo yote ni kwa njia ya namba ya malipo (Control Number)

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

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

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

7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA

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

8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

Mamlaka itatoza wateja wake bei za huduma za maji na usafi wa mazingira zilizoidhinishwa na EWURA kama ilivyo kwenye **Jedwali Na. 1** hapa chini na kama itakavyoelekezwa vinginevyo na EWURA.

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

NO	AINA YA MTEJA	BEI	EWURA – 1%	JUMLA
1	Majumbani	1250	12.50	1262.50
2	Taasisi	1250	12.50	1262.50
3	Biashara	1500	15.00	1515.00
4	Vilula (Kiosk)	1250	12.50	1262.50

9. WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA

- Kutoa huduma bila upendeleo.
- Kutoa huduma kwa mujibu wa viwango vya ubora.
- Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kirahisi.
- Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha utoaji wa huduma ya maji.
- Kujenga mahusiano mazuri na wateja.
- Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na wateja.
- Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na mamlaka ya maji.
- Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa ankara zamaji.
- 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.
- 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.

10. HAKI ZA MAMLAKA

- Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya maji na uondoaji wa majitaka
- Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada yakumpatia notisi/ankara).
- Kumwajibisha mteja endapo ataenda kinyume na sheria ya usambazaji maji na usafi wa mazingira Na. 5 ya 2019,
- Kuwa na Mamlaka ya kufanya uchunguzi wa mtandao wa maji kwenye nyumba ya mteja.
- Kupatiwa taarifa za wezi na waharibifu wa miundombinu ya maji walioko katika maeneo ya huduma.

11. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA

- Kulipa ankara kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake.
- Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia.
- Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.
- Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.
- Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira.
- Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.
- Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na majitaka.

12. HAKI ZA WATEJA

- (i) Kupata huduma ya majisafi na uondoaji wa majitaka kwa kulipia gharama.
- (ii) Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.
- (iii) Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko.
- (iv) Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa.
- (v) Kupata huduma bila kubaguliwa.
- (vi) Kushirikishwa katika usomaji

13. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kwa wakala wa Benki au kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya M-Pesa, Tigo-Pesa, Airtel-Money, Halo-pesa, T-Pesa na ezyPesa kupitia mfumo wa malipo serikalini (GePG).

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

- 1 Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Busega inapokea na kushughulikia malalamiko kuhusu utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:
 - Kufika Ofisi za BUSEWASA zilizopo Lamadi mtaa wa Mwalukonge au Nyashimo ofisi ya mtendaji wa kata
 - Kuandika barua pepe kwenda info@busewasa.go.tz
 - Kupiga simu **0800110013** BURE au kuwasiliana na msimamizi wa kanda husika.
- 2 Malalamiko yote yawasilishwe kwenye ofisi ya Mamlaka ya majisafi na usafi wa mazingira Busega kwenye kitengo cha huduma kwa wateja, ambapo yatapokelewa na kushughulikiwa kulingana na uhitaji wa lalamiko kwa kila idara.
- 3 Kwa wateja ambao itawalazimu kulipwa fidia, ofisi itashughulikia madai yao kupitia ofisi ya mhasibu na kuhakikisha wanalipwa kwa wakati.

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA 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 Udhhibiti 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

1. Kuitisha mikutano ya mara kwa mara ili kupata changamoto na kujua kama wateja wanaridhika na huduma inayotolewa na BUSEWASA.
2. Kuhakikisha taarifa za wateja katika mfumo wa maji zipo sawa ili kufikisha taarifa na Ankara kwa wakati.
3. Kutoa motisha kwa watumishi ili wafanye kazi kwa kujituma ili kuwahudumia wateja.

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Wateja watapokea taarifa kuhusu upatikanaji wa huduma ya maji kupitia matangazo au ujumbe mfupi.

- i. Katizo la muda mrefu kuanzia masaa 24, taarifa itatolewa kabla ya masaa 24 katizo kutokea, hivyo mteja atahifadhi maji ya kutumia wakati wa katizo.
- ii. Katizo la muda mfupi chini masaa 12, taarifa itatolewa kabla ya masaa 6 katizo kutokea, hivyo mteja atahifadhi maji ya kutumia wakati wa katizo.
- iii. Katizo la dharura, Taarifa itatolewa wakati wa katizo na endapo tatizo likiwa kubwa taarifa ya dharura itatolewa kwa wateja wa eneo husika.

Aidha taarifa ya usomaji wa dira za maji na ankara kwa mteja itatolewa mara moja kila mwezi kupitia ujumbe mfupi wa maneno.

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 ya Mamlaka na kuidhinishwa na EWURA. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka katika utoaji wa huduma ya majisafi na usafi wa mazingira.

19. MAWASILIANO

- a) Kwa mawasiliano yote na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Busega, tuma kupitia anuani ifuatazo:

Anuani: MKURUGENZI MTENDAJI,

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA BUSEGA

S L P 4 9 4 ,

B A R I A D I , B U S E G A ,

S I M I Y U

Simu: 0800110013

E-mail: info@busewasa.go.tz

- b) Kwa mawasiliano na viongizi wa mamlaka ya maji (management team) iwapo mteja atahitaji kuwasiliana na viongozo moja kwa moja

i. Romanus Thomas	Mkurugenzi (MD)- 0712035204
ii. Liku Ngasa 0753849020	Meneja utumishi (HRM)–
iii. Eng. Paul Hezron	Meneja Ufundi (TM)– 0682112100
iv. Elias George	Meneja Fedha (FM)- 0623625608
v. Yacub Khamis	Meneja biashara (CM)- 0752240848
vi. Yohana Elisha	Mkuu wa kitengo cha Tehama - 0623079018
vii. Kwangu Boniface 0628622659	Mkuu wa kitengo cha Manunuzi -

20. SAA ZA KAZI

Siku za Kazi - JUMATATU hadi IJUMAA

Saa za Kazi - 07:30 AM Hadi 03:30 PM

VIAMBATISHO

Kiambatisho Na 1: Viwango vya Huduma Wanavyostahili Kupata Wateja Kutoka Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Busega

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Busega
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma yamaji safi au majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya watejakulipia gharama za maunganisho.	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya yakulipia gharama za maunganisho
2	Dira ya Maji - 1	Kukarabati au kubadilishadira mbovu	Muda usiozidi siku 7 za kazi, kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.	Mteja atabadirishiwa dira ya maji ndani ya siku 5 za kazi
3	Dira ya Maji - 2	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja.	Mteja atasomewa dira ya maji mara moja kila baada ya 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 sahihi.	Mteja atarejeshewa huduma ndani ya masaa 12 ya kazi
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baadaya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baadaya kulipia deni.	Mteja atarejeshewa huduma ndani ya masaa 24 ya kazi
6	Malalamiko	Kushughulikia Malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi nakupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Malalamiko yatashughulikiwa ndani ya siku 5
7	Afya na Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja.	Mamlaka itahakikisha maji taka hayatoki kwenye mtandao wa mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja

8	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wamajitaka nje	Hairuhusiwi majitaka kutokakwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	Mamlaka itahakikisha majitaka hayatoki kwenye mtandao wa mamlaka kutiririka kwenye eneo/makazi ya mteja.
---	-------------------	-------------------------------------	--	--

Kiambatisho Na. 2: Viwango vya Fidha kwa Kushindwa Kutimiza Malengo Ndani ya Muda Uliokubalika kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)

NA.	Huduma	Maelezo	Lengo	Fidha Kianzio	Fidha Kwa Kuendelea Kuchelewa
1.	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya majisafi au majitaka	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya Wateja kulipia gharama zamaunganisho na / auada.	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 kuhusuubovu.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
3.	Dira ya Maji -2	Usomaji wa Diraya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila baada ya mwezi mmoja.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
4.	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	TZS 100,000	TZS 5,000 kwa siku.
5.	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni	Ndani ya masaa 24baada ya kulipa deni.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku.
6.	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS .30,000	TZS .5,000 kwa siku.
7.	Afya na Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	TZS 50,000	TZS 20,000 kwa siku
8.	Afya na Usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja	TZS 30,000	TZS 20,000 kwa siku.



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA MAJI
MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA
MAZINGIRA BUSEGA (BUSEWASA)
S.L.P 494, BARIADI, BUSEGA
SIMU: 0800110013
E-mail: mdbusega@maji.go.tz



MUHTASARI WA KIKAO CHA WADAU WA MAJI TAREHE 14/09/2021

AGENDA

1. KUFUNGUA KIKAO
2. KUTOA ELIMU KUHUSU UTENDAJI WA MAMLAKA
3. MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA
4. MASWALI NA MAJIBU
5. KUFUNGA KIKAO

AGENDA NO. 1: KUFUNGUA KIKAO

Mwenyekiti wa Kitongoji cha Mwabayanda alifungua kikao mnamo saa 10:35 alasili na kuwaomba wananchi wawe watulivu na wasikivu, wakipewa nafasi watoe mchango wa mawazo iwezekanavyo.

AGENDA NO. 2: KUTOA ELIMU KUHUSU UTENDAJI WA MAMLAKA

- Mtumishi wa BUSEWASA alitoa ufafanuzi kwa Wadau wetu kwa mambo yafuatayo:-
 1. Ulipaji wa Bill ya maji
 2. Utoaji wa taarifa kati ya Mamlaka na Jamii husika
 3. Mikataba ya kulipa kwa awamu
 4. Taarifa ya kukata maji kwa ambao hawajalipa
 5. Kutoa elimu kwa wateja kuhusu uhakiki wa ujumbe wa usomaji wa dira za maji ili kuondoa tatizo la ulimbikizaji wa bill za maji

AGENDA NO. 3: MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Agenda hii ilifafanuliwa nakutolewa ufafanuzi kwa kina kama ifuatavyo:-

1. Kutoa huduma bora na usawa kwa wateja wote
2. Kujenga mahusiano mazuri
3. Kushughulikia malalamiko na maoni ya wateja
4. Kuhakikisha huduma ya maji inakuwa endelevu na kutunza mazingira
5. Kuwashirikisha wateja

6. Kuzingatia kanuni na taratibu kuhusu utoaji wa huduma ya maji
7. Haki ya mteja na wajibu wa kulipia Ankara ya maji ili kuufanya mradi uwe endelevu
8. Haki ya kusitisha huduma kwa mteja asiyeclipia bili (Ankara za maji)

AGENDA NO. 4: MASWALI NA MAJIBU

Kaimu Mkurugenzi alitoa ufafanuzi kuhusu maunganisho ya maji kwa wateja, alisema bei za wateja zinatofautiana kutokana na bomba ambako maji yanatolewa na umbali ambako maji yanapelekwa.

Aidha aliendelea kutoa ufafanuzi kuhusu huduma ya maji taka, inatolewa kutokana na umbali. Ndani ya kilometa 50 ni shilingi laki moja, Kaimu alitoa namba ya simu kwa ajili ya mawasiliano.

Mkurugenzi wa Mamlaka ya Maji Busega alitoa ufafanuzi kuhusu Mamlaka ya huduma ya Nishati na Maji (EWURA) na kutoa matakwa ambayo EWURA wanazihitaji Mamlaka wazitekeleze.

Kaimu Mkurugenzi wa Mamlaka alitoa ufafanuzi kuhusu mkataba wa huduma kwa wateja.

1. Kusambaza na kuunganisha huduma ya maji kwa wateja
2. Maji taka
3. Kupokea na kushughulikia malalamiko na maoni kutoka kwa wateja
4. Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja

(a) Mteja ataunganishiwa maji ndani ya siku 7 baada ya kulipia maunganisho mapya ya maji.

Mfano: Muda huo ukipita na mteja hajaunganishiwa maji atatakiwa kulipwa fidia ya Tshs 15,000/=

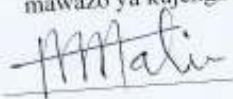
(b) Usomaji wa dira za maji

Mteja anatakiwa kutoa ushirikiano wakati wote wa usomaji wa dira za maji ili kuepuka athali zitakazoweza kujitokeza. Pia ni kosa kwa mteja kutosomewa dira ya maji kwa zaidi ya miezi 3, mteja atatakiwa kulipwa fidia ya hadi Tshs 15,000/=

(c) Mteja akikatiwa maji atahitajika kulipia kiasi cha Tshs 10,000/= kwa ajili ya kurejeshewa huduma ya maji.

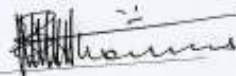
KUFUNGA KIKAO

Mwisho Mwenyekiti alisimama na kufunga kikao mnamo 12:00 jioni kwa kuwashukuru wajumbe wote kwa mahudhurio yao na michango yao mizuri ya mawazo ya kujenga na kuleta ufanisi katika Mamlaka ya maji.



Kazeyeye Bunzali

MWENYEKITI



Romanus Thomas

KATIBU

MATUDHURYO KICAO CITA WADWA
WA MATI LAMADI-TAR 14/09/2021

NA	JINA KAMILI	MUDA	SAMU
1	KAREGEYE BURZALI	10-00	Mati
2	LILIAN JOSEPH MASUJI	10-00	2. Lili
3	ELIZABETH MANGAKA	10-00	Mangaka
4	ANTONIA CLEMENT	10-00	A. CLEMENT
5	SHIDA MAKULA	10-00	SHIDA
6	SUMAYI MAKUJA	10-00	Sumay
7	KABULA MAYINGE	10-00	Makula
8	LUGYA MOSHI	10-00	Lugya
9	ROBERTA PHILIMONI	10-02	ROBERTA
10	MARESWA MASITA	10-03	M. M.
11	ERIADA MFUNGO	10-04	ERIADA
12	MIZA MAHOYO	10-05	M. Mahoyo
13	VUMILIA BRAMBO	10-06	Vumilia
14	NAEMI NDAKI	10-07	NAEMI
15	ANUSIA MAKURU	10-08	ANUSIA
16	AB BARI MASURUBA	10:09	AB BARI
17	MALITA KILUCHALA	10:10	MALITA
18	MWANZA BARI	10:17	Mwanza
19	NYAMUKU MASAKA	10:17	NYAMUKU
20	VERONICA C. KAPELA	10:17	V. Kapele
21	REGINA MGANGA	10:17	R. M.
22	KWAYA GISISA	10:18	Kg
23	MIZA SAI	10:19	Miza
24	PALINA WASHANGE	10:20	PALINA
25	PILI MALIMI	10:21	M. K.
26	MWATIBU KIBUSA	10:22	2. S.
27	ZENA JUSUFU		

JINA	KAMPILI	MUDA	SAMHI
1	MAYAKA KOMBAYA	4:00	Samhi
2	KWILABYA JOHN.	4:00	Vishu
3	SPOT MADUHU	-1-	Samhi
4	MARSH - MBISHI	4:00	Maduho
5	NGEMOLO IMARA	4:00	Samhi
6	MASHALA S. MINDA	-1-1-	Samhi
7	PONDE K. IKIGO	-1-1-	Samhi
8	DAMIAN DAV	-1-1-	Samhi
9	MALIA YONA	-1-1-	Samhi
10	BALUNGO MAKORO	4:00	Samhi
11	BUSHILE SANYI	4:00	Samhi
12	WINFRIDA PAUL	4:00	Samhi
13	GEORGE M. BALTHAZAR	4:00	Samhi
14	BOLOHE IDAZO MAYALA	4:00	Samhi
15	RUTH LUSANA	4:00	Samhi
16	PENDO SUBI	4:00	Samhi
17	EDWARD KAZIMU	4:34	Samhi
18	EDUARDI JELEMA	4:00	Samhi
19	MALIMI MOTO	4:00	Samhi
20	DOTO MACHA	4:00	Samhi
21	MASHAKA SECESE	4:00	Samhi
22	HADARU LUSOKOMU	-1-	Samhi
23	LIMBU MASALI	-1-	Samhi
24	PAUL KASAMAKI MATURU	-1-1-	Samhi
25	JUMA MACHENI	-1-1-	Samhi
26	WILLIAM SHIFA SAMSON	-1-	Samhi
27	NGALO FOLENI	4:00	Samhi
28	UICOR NIROCI	4:00	Samhi
29	SOSTHENES MSHUKA	4:00	Samhi
30	KAPHULEN MROGE	4:00	Samhi
31	JOHN SARARI	4:00	Samhi
32	SIMON LUELWE	4:00	Samhi
33	RIPABU MPMU	4:45	Samhi
34	SAMUEL S. MASHESI	4:45	Samhi
35	YOHANA - GWANCHILE	4:45	Samhi

JINA KAMILI		MUDA	SAHIMI
1	ADELA H. OMANGA	SAA 4:00pm	Admanga
2	JOYCE SHITUNGULU	SAA 4:00pm	J.S.
3	LUCIA MUSSA	SAA 4:00pm	L.M.
4	LUCIA KASHINGE	SAA 4:02pm	Lucia
5	SILAS JOSEPH	Saa 4:2pm	Silas
6	MATURO MASWEKO	Saa 4:02pm	M. maturo
7	MARIAM JOHN	Saa 4:02pm	
8	RUSA JUMA	Saa 4:02pm	
9	MALIA LUKA	Saa 4:02pm	
10	MAKOYE, K. NUNGWANA	4:00	MAKOYE
11	HELENA KITILU	4:00	HELENA
12	ROU KIBUWARI	4:00	ROU
13	KUSIKWA TULA	4:00	KUSIKWA
15	DARITALI YUKOBO	4:00	DARITALI
16	LUGA SAHANI	4:00	LUGA
17	Rehema John	4:00	Rehema
18	midara deus	4:00	midara
19	SUZANNA BARE	4:00	SUZANNA
20	MARIAMU MARISA	4:00	MARIAMU
21	JOYCE Ndalalwa	4:00	JOYCE
22	RENJINA MBOJE	4:00	RENJINA
23	MIZA LIMBO	4:00	MIZA
24	BITULO MAKES	4:00	BITULO
25	mbula LOYA	4:00	mbula
26	JOHANN ABELL	4:00	JOHANN
27	MAGEMBE KASHIMBA	4:00	MAGEMBE
28	PROLA SENI	4:00	PROLA
29	LAMECK JOSEPH BONGHE	4:00	LAMECK
30	MOSI SHOTTO	4:00	MOSI
31	DOTTO IKUNZA	4:00	DOTTO
32	MARITA MASUKE	4:00	MARITA
33	SALOMO MUSSA	4:00	SALOMO
34	ELIZABETH ERASIO	4:00	ELIZABETH

	JINA KAMILI	MUDA	Saffili
	JOHN Mwakaragwe	4:00	John
41	NKAN'GOLA SITA	4:00	Sup
42	NICODÉMO - KAROLI	4:05	Atariji
43	Julius Charamu	4:05	JOI
44	Mageema Masungu	4:05	JOI
45	PHILIP JAMES MABULA	4:05	JOI
46	TITO - DUTSI	4:06	JOI
47	MABULA - SANANE	4:00	JOI
48	CHARLES M. SEEEMAN	4:00	JOI
49	DANIEL - DEUS	4:00	JOI
50	DEUS MALONGU	4:00	JOI
51	LIMBU MABULA	4:00	JOI
52	ROBERT SHINYANGA	4:00	JOI
53	JOSEPH MAGINA	4:00	JOI
54	MOSHI MAYUNGA	4:00	JOI
55	JOSEPH LUKASI	4:00	JOI
56	SESA MUSEMBO MAGAFU	4:00	JOI
57	EMMANUEL M. MASHAURI	4:00 pm	JOI
58	SESA M. NIENGANJA	4:00 pm	JOI
59	Enock Samvelu	4:00 pm	JOI
60	ANTHONY - SHENYE	4:00 PM	JOI
61	ROMANUS THOMAS	4:00 PM	JOI
62	NARSA LIKE	4:00 PM	JOI
63	Yohana Elihu	4:00 PM	JOI



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA MAJI
MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA
MAZINGIRA BUSEGA (BUSEWASA)
S.L.P 494. BARIADI, BUSEGA
SIMU: 0900110013
E-mail: mdbusega@maji.go.tz



**MUHTASARI WA KIKAO CHA MENEJIMENTI NA WATUMISHI WA MAMLAKA YA
MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA BUSEGA (BUSEWASA) CHA TAREHE
24/09/2021**

1. Kufungua kikao
2. Kusoma na kujadili yatokanayo na kikao kilichopita
3. Taarifa ya kila Idara/Kitengo
4. Mkataba wa huduma kwa Mteja
5. Mengineyo
6. Kufunga kikao

1. KUFUNGUA KIKAO

Mwenyekiti wa kikao alifungua kikao mnamo saa 02:30 Asubuhi na kuwakaribisha wajumbe katika kikao, na kuwaomba watumishi wote kuwa wasikivu katika kikao hicho.

2. KUSOMA NA KUJADILI YATOKANAYO NA KIKAO KILICHO PITA.

Mwenyekiti alimkalibisha katibu kusoma muhtasari wa kikao kilichopita ambacho kilikuwa ni kikao cha tarehe 18/08/2021 na baada ya hapo wajumbe wote wa kwenye kikao walikubaliana yale yote yaliyo andikwa na kusomwa katika muhtasari huo ndiyo yaliyo jadiliwa katika kikao kilichopita maazimio ya kikao.

Kisha wajumbe walikubaliana muhtasari huo pamoja na marekebisho yake vitiwe sahihi na kutumika kama kumbukumbu sahihi za Mamlaka ya Maji Busega (BUSEWASA)

Pia kupitia kikao hicho Mwenyekiti wa kikao alimkaribisha Meneja Biashara kwaajili ya kusoma mkakati uliowekwa na ofisi yake, katika kuongeza mapato/makusanyo kama ilivyokuwa imeazimiwa katika kikao kilichopita naye aliwasilisha Mkakati huo kwa wajumbe wa kikao kisha kwa pamoja walikubaliana kuwa mkakati huo uanze kutumika kwaajili ya utekelezaji.

3. TAARIFA YA KILA IDARA/KITENGO

Mwenyekiti wa kikao alieleza kuwa katika Mamlaka yetu kuna Idara nne (4) ambazo ni Idara ya ufundi, idara ya Biashara, Idara ya Uhasibu na Idara ya Utawala na Rasilimali Watu, pia vipo vitengo viwili (2) vinavyojitegemea ambavyo ni kitengo cha ugavi na manunuzi na kitengo cha Teknolojia ya Habari na Mawasiliano (TEHAMA). Ni muhimu kwa kila Idara/Kitengo kutoa taarifa zake katika vikao vya watumishi ili kutengeneza uelewa wa pamoja na kujua nini kinaendelea katika taasisi kwa ujumla. Naye Mwenyekiti aliwakaribisha wakuu wa Idara/vitengo kwaajili ya kutoa taarifa zao kama ifuatavyo;

- I. Idara ya Biashara
- II. Idara ya Uhasibu
- III. TEHAMA
- IV. Ugavi na Manunuzi
- V. Utawala na Rasilimali watu

Taarifa zimeambatanishwa katika muhtasari kwa rejaa.

Baada ya kuwasilishwa kwa taarifa hizo Mwenyekiti aliruhusu mjadara ulihusisha maswali, nyongeza, na mapendekezo nao wajumbe walitoa maoni pamoja na michango yao katika taarifa zilizowasilishwa.

4. MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Mkataba wa huduma kwa wateja ni moja ya nyezo za utendaji kazi katika Mamlaka za Maji hivyo Mamlaka ya maji Busega kama Mamlaka mpya hatuna budi kuwa na nyezo hii muhimu unayotoa mwongozo, utaratibu kati ya uhusiano wa Mamlaka na wateja wake.

Dhumuni la rasimu ya Mkataba wa huduma kwa wateja kuwasilishwa katika kikao hiki ni hatua za ushirikishwaji katika kuandaa nyaraka hiyo ikiwa ni matakwa ya EWURA, wateja, wadau mbalimbali pamoja na watumishi wa mamlaka watoe maoni pia wapate uelewa kabla nyaraka hiyo kujapitishwa na kuanza kutumika kama nyezo ya utendaji.

Mwenyekiti wa kikao aliwaomba watumishi kuwa tayari kusomewa rasimu hiyo na kisha baadae kutoa maoni na mapendekezo yao.

Muwasilishaji alisoma rasimu hiyo kuanzia ukurasa wa kwanza hadi mwisho na baada ya hapo watumishi walitoa maoni yao ambayo yaliwekwa na kupitishwa kama sehemu ya nyaraka hiyo. (Rasimu ya Mkataba wa huduma kwa Wateja imeambatanishwa kwa rejaa)

Baada ya hapo alimaliza kwa kuwashukuru wajumbe kwa kuwa tayari kutoa mapendekezo na maoni yao kwani baada ya Nyaraka hiyo kukamilika itaenda kutumika na kuseimamia uhusiano wa pande mbili yaani Mamlaka na wateja.

5. MENGINEYO

Mwenyekiti wa kikoa aliwakaribisha wajumbe katika ajenda hii huru nao waliweza kuchangia yafuatayo;

- i. Mjumbe mmoja alisema kuwa wajumbe wakikao wapunguze matumizi ya simu wakati wa kikao na kila mmoja aheshimu kikao
- ii. Elimu kwa watejaicndee kutolewa hasa katika mtaa wa Itongo
- iii. Mapokezi ya mtumishi mwezetu Ezra baada ya kufunga ndoa, ambapo wajumbe wa kikao walichagua kamati ndogo kwaajili ya kuratibu na kusimamia hafla fupi itakayoandaliwa ikiwa mwenyekiti wake alipendekezwa kuwa Bwana Msilikale Makaranga, wajumbe wengine wakiwa ni Kwangu Boniphace na Membi Mabula.

6. KUFUNGA KIKAO

Mwenyekiti wa kikao alifunga kikao mnamo saa 6:00 Mchana na kuwataka watumishi kutekeleza yote yaliyo jadiliwa.



Romanus Thomas
MWENYEKITI



Ngasa, Liku
KATIBU

**MAHUDHURIO YA KIKAO CHAMENEJIMENTI NA WATUMISHI
WA MAMLAKA YA MAJI BUSEGA TAREHE 24/09/2021**

No	JINA KAMILI	WADHIFA	SIMU	SAHIHI
1	Samson Thomas	Mwamizi	0712035204	
2	Ngasa, Lika	Katibu	0753844020	
3	Kwangu Boniface	Mjumba	0687111977	
4	Eliza George	Mjumba	0762022332	
5	Maitikale C. Matanga	Mjumba	0782311526	
6	Mwavitio - J. Kusema	Mjumba	0764487008	
7	EMMANUEL M. NYANDA	Mjumba	0685569564	
8	NAZARETH KASHIMBA	Mjumba	0788576008	
9	Sakas B. Charles	Mjumba	0694132077	
10	Paul Hor	Mjumba	0765277721	
11	Adventist Matambo	Mjumba	0744919901	
12	Guido Bonifacio	Mjumba	0712394021	
13	Margaret Mwandamila	Mjumba	0763687218	
14	Marco Zaidanu	Mjumba	0952126552	
15	Eva Mwenye	Mjumba	0767455677	
16	ISSAH - W. KASSABA	Mjumba	0628730913	
17	ARNOLD FELIX	Mjumba	074872939	
18	JOHN - MARSINA - MBOYI	FLTEH	0752996601	
19	PERA SEHA	MJUMBE	0746735191	
20	Stephano Sambo	Mjumba	0785324284	
21	Mambi Mabula	Mjumba	0622228129	
22	Maimu - I. Dano	Mjumba	0789508591	
23				
24				
25				
26				