JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJINI IRINGA

(IRUWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Septemba, 2025

YALIYOMO

DIBAJI 3

1.0 UTANGULIZI 5

4.1 Dira ya Mamlaka 5

4.2 Dhima ya Mamlaka 6

4.3 Maadili ya Msingi 6

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO 6

6.0 AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA 7

7.0 VIWANGO VYA HUDUMA 7

9.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA 10

10.0 HAKI ZA MAMLAKA 10

11.0 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA 11

12.0 HAKI ZA WATEJA 11

13.0 NJIA ZA KULIPIA ANKALA ZA MAJI 11

14.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 12

15.0 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA 12

16.0 UFUATILIAJI 13

17.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 13

18.0 MAPITIO YA MKATABA 13

19.0 MAWASILIANO 13

20.0 SAA ZA KAZI 14

JEDWALI NA.1 15

JEDWALI NA.2 16

DIBAJI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Iringa (IRUWASA) ni Taasisi ya Serikali ambayo Kupitia Wizara ya Maji imepewa dhamana ya kutoa huduma za majisafi na usafi wa mazingira katika Manispaa ya Iringa, maeneo ya pembezoni mwa Manispaa ya Iringa, Miji ya Ilula na Kilolo.

Mkataba wa huduma kwa mteja ni mapatano au makubaliano yaliyowekwa baina ya Mamlaka (Mtoa huduma-IRUWASA) na anayepokea huduma (mteja-Mnufaika wa huduma) ikiwa ni ahadi ya Mamlaka kwa wateja wake katika kuhakikisha viwango vya ubora wa utoaji huduma vinafikiwa kama vilivyoainishwa kwenye Mkataba.

Mkataba wa Huduma kwa Wateja umeandaliwa kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wadau mbalimbali kuhusu huduma zitolewazo na Mamlaka, ubora wa viwango vya huduma, na taratibu za ufuatiliaji na utatuzi wa malalamiko. Aidha, mkataba umeainisha haki na wajibu wa Mteja na Mamlaka vilevile haki na wajibu wa Mamlaka kwa mteja.

Lengo la mkataba huu ni kuwa nyenzo ya uwajibikaji wa Mamlaka katika huduma zitolewazo kwa wateja kuhusu upatikanaji wa huduma bora za majisafi na usafi wa mazingira katika kuongeza tija, uwazi na uwajibikaji na pia katika kuimarisha uhusiano na ushirikiano baina ya IRUWASA na wadau wake. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa IRUWASA katika utoaji wa huduma za majisafi na usafi wa mazingira.

Mkataba huu umetayarishwa kwa ushirikishwaji wafanyakazi kupitia vikao vya pamoja, Menejimenti na mikutano ya wadau mbalimbali kupitia ngazi ya Kata na Kijiji, Mitaa na Vitongoji ambapo maoni na mapendekezo yao yalizingatiwa wakati wa uandaaji wa mkataba wa huduma kwa wateja.

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.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Iringa (IRUWASA) itazingatia utoaji wa huduma kwa kuzingatia mkataba wa huduma kwa mteja katika kuongeza ufanisi wa utoaji wa huduma zilizolengwa. Aidha, Mkataba wa Huduma kwa Wateja haupo juu ya sheria, kanuni na miongozo rasmi inayoongoza utoaji wa huduma zenyewe. Hivyo basi endapo mkataba wa huduma kwa mteja utakinzana na sheria, kanuni na miongozo inayosimamia huduma ya majisafi na usafi wa mazingira, sheria, kanuni na miongozo zitaongoza maamuzi.

Eng. David Pallangyo

MKURUGENZI MTENDAJI

ORODHA YA VIFUPISHO

1. **EWURA**- Energy and Water Regulatory Authority (Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji)
2. **IRUWASA**- Iringa Urban Water Supply and Sanitation Authority (Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Iringa).
3. **TZS**- Tanzanian Shillings (Shilingi za Tanzania)

1.0 UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Iringa (IRUWASA) imeandaa mkataba wa huduma kwa mteja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na IRUWASA mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa, na jinsi IRUWASA inavyofanya kazi kwa kushirikiana na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa IRUWASA kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji.

Mkataba wa huduma kwa mteja ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na IRUWASA, 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 ya kuwasilisha malalamiko iwapo hataridhika 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 wa 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.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumini 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 zitolewazo na Mamlaka.

3.0 ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Iringa (IRUWASA) ni mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 1998 na inafanya kazi kwa mujibu wa Sheria ya Huduma za Maji na Usafi wa Mazingira na. 5 ya mwaka 2019.
Eneo la huduma zitolewazo na IRUWASA linajumuisha Manispaa ya Iringa, Kata za *Mseke, Kalenga, Kiwere, Luhota, Igingilanyi, Kising'a, Kihorogota pamoja na Miji ya Kilolo na Ilula.*

4.0 DIRA NA DHIMA

4.1 Dira ya Mamlaka

Kuwa mamlaka kinara katika kutoa huduma endelevu ya majisafi na salama pamoja na usafi wa mazingira kwa viwango vya kimataifa.

4.2 Dhima ya Mamlaka

Kutoa huduma bora ya majisafi na salama pamoja na usafi wa mazingira ili kuinua hali ya maisha ya wakazi wa Manispaa ya Iringa, Kata za Mseke, Kalenga, Kiwele, Luhota, Igingilanyi, Kising'a, Kihorogota pamoja na Miji ya Kilolo na Ilula.

4.3 Maadili ya Msingi

Uwajibikaji;
Weledi;
Usalama;
Ubunifu;
Uadilifu;
Uhakika wa huduma; na
Uendelevu wa huduma.

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Iringa (IRUWASA) ni:

i. Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi;
ii. Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa majitaka;
iii. Uondoaji wa majitaka kwa kutumia magari kwa wateja ambao wapo nje ya mfumo wa majitaka;
iv. Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu;
v. Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati;
vi. Kurekebisha au kubadilishia mita ya maji itakayodhibitika kuwa na matatizo (ubovu); na
vii. Kurejesha huduma ya maji kwa mteja aliyesitishiwa Huduma.

Ili kuunganishiwa huduma ya majisafi na majitaka katika maeneo yote yenye mtandao wa IRUWASA, mteja atapaswa kukamilisha mambo yafuatayo: -

i. 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/majitaka kutoka Kwa mwenyekiti wa serikali ya mtaa au kitongoji Endapo eneo la mteja litakuwa halijapimwa;
ii. Kuwa na picha moja ndogo ya rangi (passport size);
iii. Kuwa na nakala ya kitambulisho cha taifa au cha kupigia kura au hati ya kusafiria au leseni ya udereva;
iv. Kujisajili ofisi ya huduma kwa mteja (ofisi kuu kwa Wakazi wa manispaa ya Iringa, kata za Mseke, Kalenga, Kiwele, Luhota, Igingilanyi, Kising'a, na Isimani au ofisi za kanda za Kilolo kwa wateja wa Ilula na Kilolo ili kuwezesha hatua zaidi kufanyika na;
v. Kulipia gharama za vifaa vya maunganisho mapya kwa kutumia namba maalumu ya malipo ya serikali ambayo mteja atapatiwa na ofisi. Ofisi ndiyo yenye jukumu la kununua vifaa pamoja na kumuunganishia mteja huduma husika baada ya kukamilisha kufanya malipo.

5.1 Uondoaji wa Majitaka kwa njia ya magari

Kwa wateja wanaohitaji huduma ya kuondolewa majitaka kwa njia ya magari watatakiwa kufuata utaratibu ufuatao:

aKufika ofisi kuu za IRUWASA au ofisi ndogo za kanda zilizoko katika Miji ya Ilula na Kilolo au kwa kupiga bure simu ya huduma kwa mteja namba (0800 110 122) kwa ajili ya kuwasilisha maombi;

i. Mteja akishawasilisha maombi, mtaalamu wa IRUWASA atamtembelea kujiridhisha;

ii. Mtaalamu akishajiridhisha, mteja atapewa namba ya kulipa gharama za kunyonya majitaka Kwa idadi ya trip anazohitaji ambapo trip moja ni Sawa na ujazo wa lita 9,000 na 3,500 na;

iii. Mteja aliyelipia atapatiwa huduma ya kuondolewa Majikata ndani ya saa 24 tangu alipie.

6.0 AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

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

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;

iv. Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya viwanda na;

v. Vilula vya kuuzia maji (viosk).

7.0 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 Jendwali na. 2. Aidha, endapo Mamlaka itashindwa kutimiza viwango vya ubora vilivyowekwa ndani ya muda uliokubalika, itatoa fidia kwa mteja kama ilivyo kwenye kiambatisho namba 2.

8.0 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 Nishati na Maji (EWURA). Bei hizo ni kama zilivyo 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.

Jedwali Na. 1a: Bei ya Mauzo ya Majisafi- Manispaa ya Iringa kwa Mita ya Ujazo

Kundi la Mteja	Bei ya Maji 2025/26 (TZS)	Bei ya maji 2026/27 (TZS)	Bei ya maji 2027/28 (TZS)
Majumbani	1-5 = 1,920	1-5 = 1,920	1-5 = 1,920
	6-40 = 2,060	6-40 = 2,060	6-40 = 2,060
	41- = 2,320	41- = 2,320	41- = 2,320
Taasisi	1-5 = 1,860	1-5 = 1,860	1-5 = 1,860
	6-40 = 2,160	6-40 = 2,160	6-40 = 2,160
	41- = 2,320	41- = 2,320	41- = 2,320
Biashara	1,770	1,770	1,770
Viwanda	2,000	2,000	2,000
Vituo vya kuchotea maji (Vioski)	1,140	1,140	1,140

Jedwali Na. 1b: Bei ya Mauzo ya Maji- Kanda ya Kilolo kwa Mita ya Ujazo

Kundi la Mteja	Bei ya Maji 2025/26 (TZS)	Bei ya maji 2026/27 (TZS)	Bei ya maji 2027/28 (TZS)
Majumbani	1-5 = 1,300	1-5 = 1,300	1-5 = 1,300
	6- = 1,360	6- = 1,360	6- = 1,360
Taasisi	1,370	1,370	1,370
Biashara	1,650	1,650	1,650
Viwanda	1,650	1,650	1,650
Vituo vya kuchotea maji (Vioski)	1,250	1,250	1,250

Jedwali Na. 1c: Bei ya Mauzo ya Majisafi Ilula kwa Mita ya Ujazo

Kundi la Mteja	Bei ya Maji 2025/26 (TZS)	Bei ya maji 2026/27 (TZS)	Bei ya maji 2027/28 (TZS)
Majumbani	500	500	500
Taasisi	600	600	600
Biashara	600	600	600
Viwanda	600	600	600
Vituo vya kuchotea maji (Vioski))	500	500	500

Jedwali Na. 1d: Bei ya Uondoshaji wa Majitaka kupitia mtandao wa majitaka (Manispaa ya Iringa)

Kundi la Mteja	Gharama Meta moja ya Ujazo ya matumizi ya majisafi 2025/26 (TZS)	Gharama kwa Meta moja ya Ujazo ya matumizi ya majisafi 2026/27 (TZS)	Gharama Meta moja ya Ujazo ya matumizi ya majisafi 2027/28 (TZS)
Majumbani	40%	40%	40%
Taasisi	50%	50%	50%
Biashara	50%	50%	50%
Viwanda	50%	50%	50%

Mteja mwenye mtandao wa majitaka asiyekuwa na Ankara ya maji kwa sababu ya kutokutumia maji ya **IRUWASA** ataendelea kutozwa gharama ya majitaka kwa kuzingatia miongozo ya EWURA.

Jedwali Na. 1e*:* Bei za Unyonyaji Majitaka na Umwagaji katika mabwawa ya kutibu majitaka Kwa Lori

Ujazo (Meta za Ujazo	Gharama 2025/26 (TZS)		Gharama 2026/27 (TZS)		Gharama 2027/28 (TZS)	
	Ndani ya mtandao majitaka	Nje ya mtandao majitaka	Ndani ya mtandao majitaka	Nje ya mtandao majitaka	Ndani ya mtandao majitaka	Nje ya mtandao majitaka
Majumbani	130,000	75,000	130,000	75,000	130,000	75,000
Biashara	140,000	85,000	140,000	85,000	140,000	85,000
Taasisi						
Viwandani						

Jedwali Na. 1f: Ada ya maunganisho ya majisafi

Eneo/Kanda	TZS/%
Manispaa ya Iringa	20% ya gharama ya maunganisho
Kilolo	20% ya gharama ya maunganisho
Ilula	20% ya gharama ya maunganisho

Jedwali Na. 1g: Ada ya maunganisho ya mtandao wa majitaka

Eneo/Kanda	TZS
Manispaa ya Iringa	20% ya gharama ya maunganisho

Jedwali Na. 1h: Ada ya urejeshaji huduma ya maji

Eneo/Kanda	TZS
Manispaa ya Iringa	15,000
Kilolo	15,000
Ilula	15,000

9.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA

i. Kutoa huduma bila upendeleo.
ii. Kutoa huduma kwa mujibu wa viwango vya ubora.
iii. Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kwa Urahisi.
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 yanayotolewa na wateja.
vii. Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na IRUWASA.
viii. Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa ankala 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. Kuwapatia wateja wake huduma ya majisafi na salama kwa kuzingatia ubora uliokubalika na huduma ya usafi wa mazingira katika mazingira yaliyo salama na endelevu.
xii. Kuwataarifu wateja kuhusu hali ya huduma ya Majisafi na usafi wa Mazingira.
xiii. Kuendeleza na kutunza Miundombinu ya Majisafi na usafi wa Mazingira iliyopo.
xiv. Kuhakikisha IRUWASA inakusanya mapato kutoka kwa wateja wake kwa ajili ya uendeshaji na udumishaji wa huduma.
xv. Kufanya ukarabati wa mabomba yote ya maji kutoka kwenye bomba kuu hadi kwenye mita ya mteja pindi tatizo linapogunduliwa na IRUWASA au linapotolewa taarifa na mteja.
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 IRUWASA itahitaji huduma kutoka kwao.

10.0 HAKI ZA MAMLAKA

i. Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya maji na uondoaji wa majitaka;
ii. Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa Wakati (*siku 30 baada ya kumpatia ankara);*

iii. Kutokubugudhiwa mtumishi wa IRUWASA au wakala wake wakati wa kutoa huduma;
iv. Kufanya ukaguzi wa huduma wakati wowote nyumbani kwa mteja, eneo la biashara, viwandani au Taasisi;
v. Kuhudumia mabomba yote ya maji kutoka kwenye bomba kuu hadi kwenye mita ya mteja; na
vi. Kumuunganishia huduma mteja yeyote kwenye bomba lolote.

11.0 WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA

i. Kulipa ankara kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo kuoa huduma endelevu na kuboresha huduma kwa wateja wake.
ii. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia.
iii. Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo naMamlaka.
iv. Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.
v. Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira inayotumika kuwapa huduma (k.m mita za maji, mabomba n.k).
vi. Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu ya majisafi na majitaka, uvujaji wa maji, wizi wa maji wa aina yoyote ili kuoko maji yasipotee pamoja taarifa kuhusu uharibifu na uchafuzi wa vyanzo vya maji.
vii. Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na majitaka.
viii. Kufanya matengenezo yote ya miundombunu inayotumika kuwapatia maji wateja kuanzia kwenye mita kwenda ndani ya nyumba ya mteja.
ix. Kutumia maji kwa uangalifu na kwa matumizi yaliyokusudiwa.
x. Kuzuia uchafuzi wa aina yoyote kwenye vyanzo vya maji na mabwawa ya kusafisha majitaka.
xi. Kuwa na matumizi sahihi ya mtandao wa majitaka.

12.0 HAKI ZA WATEJA

i) Kupata huduma za uhakika za majisafi na uondoaji wa majitaka kwa muda muafaka.
ii) Kupata taarifa sahihi na kwa wakati unaotakiwa.
iii) Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko.
iv) Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusiana na huduma.
v) Kupata huduma bila kubaguliwa.
vi) Kupata ufafanuzi na utatuzi kuhusu huduma za majisafi na usafi wa mazingira.
vii) Mteja kuomba kupimiwa utendaji wa mita yake endapo atahitaji.

13.0 NJIA ZA KULIPIA ANKALA ZA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na anaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya (Mpesa, MIXX by Yas, Airtel Money, Halopesa. Pia kwa kupitia huduma za kibenki ikiwemo *(Benki ya CRDB, Benki ya NMB, Benki ya Posta, Benki ya NBC pamoja na mawakala wa Benki hizo)*. Malipo yote yafanyike kwa kutumia namba maalumu ya malipo (**control number**) itakayotolewa na Mamlaka.

14.0 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Iringa (IRUWASA), Ofisi za Kanda za Miji ya Kilolo na Ilula zinapokea malalamiko kuhusu utoji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:

Kufika Ofisini;

Ofisi kuu za IRUWASA zilizopo eneo la Wilolesi, Mtaa wa Uhuru, mkabala na Ofisi ya zamani ya TANESCO.

Ofisi ya Kanda ya Mji wa Ilula iliyopo Kata ya Nyalumbu Kitongoji cha Mwaya.

Ofisi ya Kanda ya Mji wa Kilolo iliyopo Kata ya Mtitu Kijiji cha Luganga Kitongoji cha Kilengapasi.

Simu ya Bure: Mteja anaweza kupiga bure kituo cha Huduma kwa Mteja simu namba 0800110122 Kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 4.00 usiku kila siku.

Kwa barua ni

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Iringa (IRUWASA).
S.L.P. 570,
IRINGA.

Simu za mezani: +255 026 2700017/2700005
Nukushi: +255 026 2700005
Simu ya bure ya kiganja: 0800 110122 (Inapatikana kuanzia saa 1:30 asubuhi–4:00 usiku kila siku).
Barua Pepe: md@iruwasa.go.tz
Tovuti: www.iruwasa.go.tz
Mitandao ya Kijamii – WhatsApp, Instagram, Telegram, (X), e-Mrejesho na Facebook

15.0 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 yanayoihusu na kutoa mrejesho wa utekelezaji kupitia Mfumo. Endapo mteja hatatimiziwa lalamiko lake kwa muda uliokubaliwa, awasiliane na **MKURUGENZI MTENDAJI** kwa ajili ya hatua zaidi kupitia sanduku la posta 570, **Iringa** au barua pepe *md@iruwasa.go.tz.*

Malalamiko ya wateja yatapokelewa na kushughulikiwa ndani ya siku 5 za kazi. Endapo mlalamikaji hataridhika na majibu yatakayotolewa na Mamlaka, anaweza kukata rufaa Mamlaka ya Uthibiti 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.

16.0 UFUATILIAJI

Afisa Huduma Kwa Mteja hufuatilia kila Idara ili kuhakikisha inafanyiakazi malalamiko yote yaliyopokelewa na kutoa mrejesho kwa mteja kuhusu namna lalamiko lake lilivyofanyiwa kazi. Aidha, Mamlaka hupokea maoni mbalimbali kupitia Vipindi vya Redio, Mikutano ya wananchi, mikutano ya wadau na mitandao ya kijamii **(Twitter, Instagram, Facebook, E-Mrejesho 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. IRUWASA inafanya ufuatiliaji wa viwango vya huduma kama ifuatavyo;

i. Upimaji ubora wa majisafi kupitia maabara ya ubora wa maji ya IRUWASA na Maabara ya ubora wa Majisafi na Majitaka Mkoa ili kujiridhisha na kutathimini ubora wa majisafi yanayozalishw 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;
ii. Kukagua mara kwa mara ubora wa maunganisho ya maji kwa wateja;
iii. Kukagua ujazo wa matanki ya maji ili kujihakikishia huduma inapatikana kwa wananchi na kwa muda wote na;
iv. Kukagua mivujo ya maji katika maeneo mbalimbali ya wananchi.

17.0 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Afisa Huduma Kwa Mteja hupiga simu kwa mteja aliyelalamika ili kutoa mrejesho wa namna ambavyo lalamiko lake lilivyoshughulikiwa. Aidha, Mamlaka Kupitia Kituo cha Huduma kwa Mteja hutoa taarifa mbalimbali kwa wateja wake juu ya viwango vya utoaji wa huduma vilivyofikiwa kupitia Vipindi vya Redio, Mikutano ya wananchi, mikutano ya wadau na mitandao ya kijamii *(X, Instagram, Facebook na WhatsApp).*

18.0 MAPITIO YA MKATABA

Mapitio ya Mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu. Aidha, Mkataba huu utapitiwa kila kutakapokuwa na mabadiriko 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 za majisafi na usafi wa mazingira.

19.0 MAWASILIANO

Mteja wasiliana nasi kupitia kituo cha Huduma kwa Mteja simu namba 0800110122 Kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 4.30 usiku kila siku.

Kwa barua ni:
Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Iringa (IRUWASA).
S.L.P. 570,
IRINGA.

Simu za mezani: +255 026 2700017/2700005
Nukushi: +255 026 2700005
Simu ya bure ya kiganja: 0800 110122 (Inapatikana kuanzia saa 1:30 asubuhi – 4:00 usiku kila siku).
Barua Pepe: md@iruwasa.go.tz.
Tovuti: www.iruwasa.go.tz.

20.0 SAA ZA KAZI

Ofisi za IRUWASA Makao Makuu pamoja na za Kanda za Ilula na Kilolo hufunguliwa kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi 10:30 jioni kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa.

Kwa siku za Jumamosi, Jumapili na siku za Sikukuu, Mteja piga simu ya bure kituo cha Huduma kwa Mteja namba 0800110122 Kuanzia saa 1.30 asubuhi hadi saa 4.00 usiku kila siku.

MAJI NI UHAI NA USAFI WA MAZINGIRA NI UTU

JEDWALI Na.2

VIWANGO VYA HUDUMA VINAVYOSTAHILI KUPATA WATEJA KUTOKA MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA IRINGA (IRUWASA)

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 Usaf wa Mazingira
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji safi au majitaka.	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi 7 baada ya mteja kulipia gharama na/au ada za kuunganishiwa huduma.	Wateja wataunganishiwa huduma Ndani ya siku 7 za kazi baada ya mteja kufanya malipo ya gharama za maunganisho.
2	Dira ya Maji - 1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu.	Muda usiozidi siku 7 za kazi kukarabati au kubadirisha dira ya maji baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.	Dira ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 15 tangu kupokea taarifa ya ubovu.
3	Dira za Maji - 2	Usomaji wa dira za maji.	Usomaji wa dira utafanyika angalau mara moja kwa kila miezi miwili ili mradi dira husika inaweza kufikika na mtoa huduma.	Usomaji wa Dira ya maji utafanyika mara moja kila mwezi
4	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi.	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 kujiridhisha kuwa usitishaji wa huduma haukuwa na ushahidi kamili.
5	kurejesh a 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 pamoja na gharama za kurejesha huduma (Jumatatu hadi Ijumaa) kwa siku za kazi kuanzia saa 1:30 asuhuhi hadi saa 10:30 jioni.
6	Malalami ko	Kushughulikia malalamiko.	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	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.	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka na kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka na kufurika ndani ya nyumba ya mteja yatashughulikiwa ndani ya saa 24 tangu kutolewa kwa taarifa.
8	Afya na Usalama -2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje.	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo / makazi ya mteja.	marekebisho yafanyike ndani ya masaa 12.

JEDWALI Na.2

VIWANGO VYA FIDIA KWA KUSHINDWA KUTIMIZA MALENGO NDANI YA MUDA ULIOKUBALIKA KWA MUJIBU WA KANUNI ZA EWURA (GN846)

Na.	Huduma	Maelezo	Lengo	Fidia Kianzio	Fidia kwa kuendelea kuchelewa
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya majisafi au majitaka.	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi baada ya kulipia gharama za maungansho au ada.	TZS 15,000	TZS. 5,000 kwa siku
2	Dira ya Maji - 1	Kukarabati au kubadisha dira mbovu.	Muda usiozidi siku 7 za kazi kukarabati au kubadirisha 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 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 saa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	TZS 10,000	TZS 5,000 kwa siku.
5	Kurejesha huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipa deni.	Ndani ya saa 24 baada ya kulipa deni.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku.
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Malalamiko yasiyohusu ankara za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 15 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku.
7	Afya na Usalama - 1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka na 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.