JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Maji Bombani

FEBRUARI, 2023

YALIYOMO

DIBAJI ii
1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU 1
1.1 Dira 1
1.2 Dhima 1
1.3 Maadili yetu 1
2 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA 1
3 WATEJA WETU 2
4 HUDUMA ZETU 2
5 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 2
5.1 Suluhu ya Migogoro na Kero mbalimbali katika katika Sekta ya Maji 2
5.2 Mafunzo, Ushauri wa Kitalaamu na Tafiti 3
5.3 Vibali mbalimbali 3
5.4 Taarifa na Takwimu mbalimbali 3
5.5 Watalaam mbalimbali 4
5.6 Huduma nyinginezo 4
6 WAJIBU WA WIZARA 4
7 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 5
7.1 Haki za mteja 5
7.2 Wajibu wa Mteja 5
8 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA 5
9 UTAMBULISHO NA NJIA ZA MAWASILIANO 5
10 MUDA WA KAZI: 6
11 ANUANI 7

DIBAJI

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni ahadi na makubaliano ya kimaandishi kati yetu na wateja wetu. Aidha, mkataba huu umeainisha huduma zinazotolewa na Wizara pamoja na viwango ambavyo tunaamini vitakidhi mahitaji na matarajio ya wateja wetu. Mkataba huu unaainisha maadili ya watumishi, haki za wateja wetu na wajibu wao ili wapate huduma bora kulingana na matarajio yao. Lengo la kuwa na mkataba huu ni kuhakikisha kuwa Wizara inatoa huduma sahihi, bora na kwa wakati.

Mkataba huu pia unaeleza jinsi wateja na wadau wa Sekta ya Maji watakavyotoa maoni na malalamiko kuhusu huduma zote zinazotolewa 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 Wizara ya Maji.

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 mafaniko katika sekta pamoja na Taifa kwa ujumla. Tunashauri wateja na wadau wetu, kuufahamu kwa kina na ufasaha mkataba huu na kuutumia ipasavyo.

Jumaa H. Aweso (Mb)

WAZIRI WA MAJI

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

1.1 Dira

“Kuwa na Nchi yenye usalama wa maji ambapo watu wote wanapata maji ya kutosha na yaliyo bora kwa ajili ya kukidhi mahitaji ya kibinadamu, uchumi na mazingira”.

1.2 Dhima

“Kuimarisha upatikanaji wa huduma ya maji safi na salama kwa wote na kuimarisha usimamizi wa rasilimali za maji katika kuhakikisha kuwa nchi ina maji ya kutosha kwa ajili ya usalama wa chakula na kuchochea ukuaji wa uchumi wa viwanda”.

1.3 Maadili yetu

Wizara itatoa huduma zake kwa kuzingatia misingi ifuatayo:-

i. **Ushirikiano:** Tutafanya kazi kwa pamoja ili kutoa matokeo yaliyo sahihi ili kuongeza ufanisi na kutoa maamuzi bila kificho;

ii. **Uadilifu:** Tutatoa huduma kwa uaminifu wa kiwango kinachokubalika;

iii. **Uwajibikaji:** Tunachukua hatua kwa matendo na maamuzi yetu katika kutekeleza majukumu yetu;

iv. **Ubunifu:** Totatoa huduma zetu kwa kufikiria mawazo mapya ili kuongeza tija; na

v. **Ubora:** Tutatoa huduma kwa kuzingatia viwango tulivyojiwekea.

2 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mkataba huu wa huduma kwa mteja unalenga kuufahamisha Umma kuhusu upatikanaji na ubora wa huduma tunazotoa. Aidha, Mkataba utamwezesha Mteja kupata huduma zetu kwa viwango vilivyo ainishwa na kuweza kutoa mrejesho kuhusu huduma tunazotoa. Aidha, Mkataba utaiwezesha Wizara kushugulikia mrejesho uliowasilishwa na wateja kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma zetu.

3 WATEJA WETU

i. Jamii;
ii. Wawekezaji, Sekta binafsi, Wazabuni na Wafanyabiashara;
iii. Bodi ya Maji ya Taifa;
iv. Bodi za Maji za Mabonde;
v. Mamlaka za Maji safi na usafi wa mazingira;
vi. Chuo cha Maji;
vii. Wakala wa Usambazaji Maji na Usafi wa Mazingiria Vijijini;
viii. Wanasiasa;
ix. EWURA;
x. Nchi tunazoshirikiana nazo katika matumizi ya rasimlimali za maji;
xi. Vyuo vya mafunzo vya ndani na nje;
xii. Vyombo vya Habari; na
xiii. Wizara mbalimbali, Idara zinazojitegemea, Wakala wa Serikali na Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa.

4 HUDUMA ZETU

i. Suluhu ya migogoro na kero mbalimbali katika katika sekta ya maji;
ii. Mafunzo, ushauri wa kitalaamu na tafiti;
iii. Vibali mbalimbali;
iv. Sera na miongozo mbalimbali ya sekta ya maji;
v. Taarifa na takwimu mbalimbali;
vi. Watalaam mbalimbali;
vii. Vitendea kazi mbalimbali;
viii. Malipo kwa watoa huduma; na
ix. Huduma nyinginezo.

5 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

5.1 Suluhu ya Migogoro na Kero mbalimbali katika Sekta ya Maji

i. Tutatoa utatuzi wa migogoro ya matumizi ya vyanzo vya maji **ndani ya siku 90;**
ii. Tutatoa suluhu ya migogoro mbalimbali ya usimamizi wa rasirimali za maji **ndani ya siku 90;**

iii. Tutatoa suluhu ya malalamiko ya fidia ya kupisha eneo la ujenzi wa miundombinu ya maji **ndani ya siku 90;**
iv. Tutatoa suluhu ya migogoro ya wazabuni **ndani ya siku saba (7**) za kazi; na
v. Tutatatua kero za wananchi kuhusu utoaji wa huduma za maji **ndani ya siku saba (7)** za kazi;

5.2 Mafunzo, Ushauri wa Kitalaamu na Tafiti

i. Tutatoa ushauri wa kitaalam juu ya usimamizi wa rasimali za maji **ndani ya siku tatu (3)** za kazi;
ii. Tutatoa elimu kuhusu Sheria na Miongozo ya Sekta ya Maji ndani ya **siku saba (7)** za kazi;
iii. Tutatoa mafunzo kwa vitendo kwa wanafunzi **ndani ya siku 60**;
iv. Tutatoa ushauri wa kitaalam kwa ajili usanifu na ujenzi wa miradi **ndani ya siku saba (7)** za kazi;
v. Tutawezesha upatikanaji wa nafasi za mafunzo kwa vitendo kwa wanafunzi kwenye Mamlaka za Maji, Maabara na Bodi za Maji za Mabonde **ndani ya siku saba (7)** za kazi;
vi. Tutatoa maoni juu uboreshaji wa mitaala ya mafunzo **ndani ya siku tatu (3)** za kazi;
vii. Tutawezesha upatikanaji wa nafasi za tafiti zinazohusiana na masuala ya maji **ndani ya siku (7**) za kazi; na
viii. Tutatoa Wataalam kwa ajili ya kuandaa, kupitia na kuboresha mitaala **ndani ya siku 14;**

5.3 Vibali mbalimbali

i. Tutatoa kibali cha matumizi ya fedha na utekelezaji wa miradi **ndani ya siku saba (7)**;
ii. Totatoa kibali cha kuendelea na mchakato wa mabadiliko ya bei za maji **ndani ya siku saba (7)** za kazi;

5.4 Tutatoa Sera na Miongozo ya sekta ya Maji **ndani ya siku moja (1)** ya kazi;

5.5 Taarifa na Takwimu mbalimbali

i. Tutatoa taarifa za utekelezaji wa mipango ya usimamizi wa rasirimali za maji **ndani ya siku 90;**

ii. Tutatoa taarifa za uhitaji wa mafunzo kwa Wizara **ndani ya siku 10**;
iii. Tutatoa taarifa za hali ya huduma za maji **ndani ya siku saba (7)** za kazi;
iv. Tutatoa takwimu za hali ya huduma za upatikanajii wa maji na rasirimali za maji **ndani ya siku saba (7)** za kazi na
v. Tatatoa takwimu za sekta ya maji kulingana na makubaliano baina ya nchi **ndani ya siku saba (7)** za kazi.

5.6 Watalaam mbalimbali

i. Tutatoa Wataalam wa kufanya usanifu wa miradi, tathmini na kuianisha vyanzo vya maji **ndani ya siku saba (7**) kazi;
ii. Tutatoa Wataalam wa kufanya usanifu wa miradi, ufuatiliaji na tathmini ya utekelezaji wa miradi ya maji **ndani ya siku saba (7**) za kazi;
iii. Tutatoa Wataalam wenye uzoefu kwa ajili ya kutoa mafunzo kwa wanachuo kuhusu sekta ya maji kama vile mabwawa na visimima **ndani ya siku 30**;
iv. Tutatoa vitendea kazi (magari, samani, vifaa vya tehama) kwa taasisi za Wizara zinazohusika **ndani ya siku moja (1)** ya kazi; na
v. Tutatoa malipo kwa ajili ya ujenzi wa miradi, matumizi ya umeme kwa Mamlaka za daraja C na baadhi ya Mamlaka za daraja B **ndani ya siku (7)**

5.7 Huduma nyinginezo

i. Tutapokea simu ya Ofisi **ndani ya miito mitatu (3);**
ii. Tutakiri kupokea barua na barua pepe **ndani ya siku moja (1)** ya kazi; na
iii. Tutajibu barua za kawaida **ndani ya siku tatu (3)** za kazi.

6 WAJIBU WA WIZARA

Wizara ina wajibu ufuatao:-

i. Kutoa huduma kwa kuzingatia viwango vilivyokubalika katika Mkataba huu;
ii. Kutunza siri za wajeta;
iii. Kuheshimu wateja;
iv. Kutoa huduma bila upendeleo;
v. Kutoa taratibu za kupata huduma;
vi. Kushughulikia malalamiko ya wateja; na
vii. Kumpa mrejesho wa hatua iliyofikiwa katika kutoa huduma.

7 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki za mteja

Mteja ana haki zifuatazo: -

i. Kupata huduma kwa viwango vilivyokubalika;
ii. Kuheshimiwa na kusikilizwa;
iii. Kupata taarifa za huduma anayoihataji; na
iv. Kutoa mrejesho wa huduma anazozipata.

7.2 Wajibu wa Mteja

Mteja ana wajibu ufuatao:-

i. Kutoa taarifa na takwimu sahihi zinazotakiwa na kwa wakati;
ii. Kuzingatia Sheria, Kanuni, Miongozo na taratibu katika kupata huduma;
iii. Kushiriki mikutano ya sekta ya maji inayomhusu kwa wakati; na
iv. Kuheshimu watoa huduma.

8 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Tunakaribisha pongezi, maoni na mapendekezo kutoka kwa wateja na wadau wetu kuhusu utendaji kazi na huduma tunazozitoa. Maoni, mapendekezo na malalamiko vinaweza kuwasilishwa kwa njia zifuatazo:- Barua pepe, e-mrejesho, njia ya posta, Nukushi, Simu, ana kwa ana, dawati la malalamiko, sanduku la maoni.

9 UTAMBULISHO NA NJIA ZA MAWASILIANO

Wizara ya Maji ipo katika Jiji la Dodoma. Mawasiliano na Ofisi yetu yanaweza kufanyika kupitia anuani ifuatayo:-

Katibu Mkuu,
Wizara ya Maji,
Mji wa Serikali,
Mtaa wa Maji,
S. L. P 456,
40473 Dodoma,
TANZANIA.

Simu: +255-26-2322600/1-5

+255-26-2324633 (Kwa Malalamiko/Maoni/Hoja/Maswali)

+255-26-2324634 (Kwa Maoni/Hoja/Maswali)

Nukushi: +255-26-2322617

Barua pepe: mawasiliano ps @maji.go.tz

malalamiko@maji.go.tz (Kwa Malalamiko/Maoni/Hoja/Maswali)

mwananchi@maji.go.tz (Kwa Maoni/Hoja/Maswali)

Tovuti:www.maji.go.tz

MUDA WA KAZI:

Ofisi zitakuwa wazi **Jumatatu – Ijumaa: Saa 1:30 asubuhi – 09:30 mchana.**

(Ofisi hazitakuwa wazi siku ya Jumamosi, Jumapili na siku za Sikukuu za Kitaifa)

10 ANUANI

i. MIJI MIKUU YA MIKOA

Na	Mamlaka	Sanduku la Posta	Barua Pepe	Mobile Na Mkurugezi.
1	Arusha	S.L.P 13600 Arusha	auwsa@auwsa.or.tz, md@auwsa.go.tz	0754-689007
2	Babati	S.L.P 245 Babati	info@bawasa.or.tz	0782-401660
3	Bukoba	S.L.P 81 Bukoba	info@buwasa.go.tz	0715-704679
4	Dodoma	S.L.P 431 Dodoma	md@duwasa.go.tz	0759-444730
5	Iringa	S.L.P 570 Iringa	md@iruwasa.go.tz	0262-700017
6	Kigoma	S.L.P 812 Kigoma	info@kuwassa.go.tz,	0656-047780
7	Lindi	S.L.P 175 Lindi	info@luwasa.go.tz	0713-801286
8	Mbeya	S.L.P 2932 Mbeya	md@mbeyauwsa.go.tz	0756 -362 072
9	Morogoro	S.L.P 5476 Morogoro	info@moruwasa.go.tz	0789-932495
10	Moshi	S.L.P 1001 Moshi	info@muwsa.go.tz	0788-600603
11	Mtwara	S.L.P 141 Mtwara	mtuwasa@gmail.com	0784-901990
12	Musoma	S.L.P 233 Musoma	ps@muwasa.go.tz	0754 575967
13	Mwanza	S.L.P 317 Mwanza	info@mwauwasa.go.tz	0754-580692
14	Shinyanga	S.L.P 298 Shinyanga	info@shuwasa.or.tz	0765199775
15	Singida	S.L.P 174 Singida	info@suwasa.or.tz	0788592195
16	Songea	S.L.P 363 Songea	info@souwasa.go.tz	0784-451165
17	Sumbawanga	S.L.P 192 Sumbawanga	info@suwasarukwa.go.tz	0753-822893
18	Tabora	S.L.P 147 Tabora	maji@tuwasa.go.tz	0754238864
19	Tanga	S.L.P 5011 Tanga	info@tangauwasa.go.tz	0713/0767
20	Mpanda	S.L.P 67 Mpanda	info@mpandawssa.go.tz	0762917097
21	Bariadi	S.L.P 64 Bariadi	musalikamasatu@yahoo.com	0625-801470
22	Njombe	S.L.P 81 Njombe	johnmtyauli28@gmail.com	0754-654587
23	Geita	S.L.P 477 Geita	info@geuwasa.go.tz	0767-260885
24	Vwawa- Mlowo	S.L.P 695 Mbozi	mdvwawamlowowssa@maji.go.tz	0767692092
25	DAWASA	S.L.P 1573 Dar Es Salaam	info@dawasa.go.tz,	0769-075396
MIRADI YA KITAIFA				
Na	**Mamlaka**	**Sanduku la Posta**	**Barua Pepe**	**Simu**
1	KASHWASA	S.L.P 1246 Shinyanga	info@kashwasa.go.tz	0769-232622
2	Maswa	S.L.P 185 Maswa	mdmauwasa@maji.go.tz	0764-768495
3	Mugango Kiabakari	S.L.P 107 Musoma	mdmugangokiabakari@maji.go.tz	0718-714311

4	HTM	S.L.P 80 Korogwe	mdhtm@maji.go.tz	0653-800243
5	Wanging'ombe	S.L.P 317 Makambako	mdwanging'ombe@maji.go.tz	0719031062
6	Makonde	S.L.P 90 Newala Mtwara	mdmakonde@maji.go.tz	0785843920
7	MANAWASA	S.L.P 133 Masasi	mdmanawasa@maji.go.tz	0713763333 o

ii. MAMLAKA ZA MIJI MIKUU YA WILAYA NA MIJI MIDOGO

Na	Mkoa	Jina la Mamlaka	Anuani	Email	SIMU
1	Arusha	Karatu	S.L.P 376 Karatu	mdkaratu@maji.go.tz	0784577979
2	Dodoma	Mpwapwa	S.L.P 288 Mpwapwa	mdmpwapwa@maji.go.tz	0789408015
4	Geita	Ushirombo	S.L.P 02 Bukombe	mdushirombo@maji.go.tz	0758552894
		Chato	S.L.P 98 Chato	mdchato@maji.go.tz	0714977661
5	Iringa	Mafinga	S.L.P 402 Mafinga	mdmafinga@maji.go.tz	0768675915
6	Kagera	Biharamulo	S.L.P 47 Biharamulo	mdbiharamulo@maji.go.tz	0755646207
		Ngara	S.L.P 5 Nagara	nguwasainfo@gmail.com	071243677
7	Kigoma	Kasulu	S.L.P 9 Kasulu	mdkasulu@maji.go.tz	0752931918
		Kibondo	S.L.P 58 Kibondo	mdkibondo@maji.go.tz	0712143274
8	Kilimanjaro	Same-Mwanga	S.L.P 346 Same	mdsamwemwanga@maji..go.tz	0784273 740
		Rombo		mdromba@maji.go.tz	0677087922
9	Lindi	Ruangwa	S.L.P 51 Ruangwa	mdruangwa@maji.go.tz	0624342426
10	Manyara	Mbulu	S.L.P 15Mbulu	mdmbulu@maji.go.tz	0783579363
		Orkesumet	S.L.P 9596 Orkesumet	mdorkesumet@maji.go.tz	0677018279
11	Mara	Bunda	S.L.P 62 Bunda	md.bunda@maji.go.tz	0765162432
12	Mbeya	Chunya	S.L.P 125 Chunya	mdchunya@maji.go.tz	0654580792
		Kyela-Kasumulu	S.L.P 237 Kyela	mdkyelakasumulu@maji.go.tz	0684-766000
		Tukuyu	S.L.P 188 Tukuyu	mdtukuyu@maji.go.tz	0765-814253
13	Morogoro	Ifakara	S.L.P 433 Ifakara	ampambaike@yahoo.com	0717-922676
14	Mwanza	Sengerema	S.L.P 346 Sengerema	mdsengerema@maji.go.tz	0785948944

15	Njombe	Makete	S.L.P 6 Makete	mdmakete@maji.go.tz	0752954000
		Makambako	S.L.P 940 Makambako	oscarlufyagile@gmail.com	0717477431
16	Ruvuma	Mbinga	S.L.P 378 Mbinga	mbiuwasa@maji.go.tz	0752954000
		Tunduru	S.L.P 275 Tunduru	mbundachris@gmail.com	0719908429
17	Shinyanga	Kahama	102 Kahama Shinyanga	info@kuwasa.go.tz	0784309140
18	Simiyu	Mwanhuzi	S.L.P 44 Meatu	mdmwanhuzi@maji.go.tz	0764173076
		Busega	S.L.P 494 Bariadi	mdbusega@maji.go.tz	07120355204
19	Singida	Manyoni	S.L.P 14 Manyoni	md.manyoni@mauwa.go.tz	0767228893
20	Songwe	Tunduma	S.L.P 73Tunduma	mdtunduma@maji.go.tz	0756-335216
21	Tabora	Igunga	S.L.P 9 Igunga	mdigunga@maji.go.tz	0622-597966
		Nzega	S.L.P 145 Nzega	mdnzega@maji.go.tz	0622-597966
22	Tanga	Korogwe	S.L.P 80 Korogwe	mdkorogwe@maji.go.tz	0755 009 421

iii. OFISI ZA MABONDE ZA MAJI

Na	JINA LA BONDE	Sanduku la Posta	Barua Pepe	Namba ya Simu
1	Wami Ruvu	S.L.P 7617 Moshi	basins.wamiruvu@maji.go.tz	+255-27-2753097
2	Bonde la Mto Rufiji	S.L.P 1798 Iringa	rufiji.staff@maji.go.tz	+255-26-2720951
3	Ziwa Victoria	S.L.P 1342 Mwanza	basins.victoria@maji.go.tz	+255-28-2500657
4	Ziwa Nyasa	S.L.P 792 Mbeya	basins.nyasa@maji.go.tz	+255-25-2502655
5	Ziwa Rukwa	S.L.P 792 Mbeya	basins.rukwa@maji.go.tz	+255-25-2500028
6	Bonde la Kati	S.L.P 1673 Singida	basins.internaldrainage@maji.go.tz	+255-26-2502418
7	Ziwa Tanganyika	S.L.P 105 Kigoma	basins.tanganyika@maji.go.tz	+255-28-2802697
8	Wami Ruvu	S.L.P 826 Morogoro	basins.wamiruvu@maji.go.tz	+255-23-2600019
9	Mto Ruvuma na Pwani	S.L.P 141 Mtwara	basins.ruvuma@maji.go.tz	+255-23-2333652

	Kusini			

iv. MAABARA ZA UBORA WA MAJI

Na	JINA LA MAABARA YA MAJI	Sanduku la Posta	Barua Pepe	Namba ya Simu
1.	Maabara ya Ubora wa Maji Singida		sgdlab@maji.go.tz	0710 66 67 48
2.	Maabara ya Ubora wa Maji Mtwara		mtwlab@maji.go.tz	0786 20209
3.	Maabara ya Ubora wa Maji Dodoma		domlab@maji.go.tz	0686 88 67 81
4.	Maabara ya Ubora wa Maji Iringa		irilab@maji.go.tz	0755142521
5.	Maabara ya Ubora wa Maji Kanda Mwanza		mwzlab@maji.go.tz	0753 705036
6.	Maabara wa Ubora wa Maji Manyara		manylab@maji.go.tz	0620197656
7.	Maabara ya Ubora ya Maji Kanda Tanga		tanlab@maji.go.tz	0713376651
8.	Maabara ya Ubora ya Maji Arusha		arulab@maji.go.tz	0764355061
9.	Maabara ya Ubora ya Maji Songea		songlab@maji.go.tz	0753928437
10.	Maabara ya Ubora wa Maji Bukoba		bkblab@maji.go.tz	0713974097
11.	Maabara ya Ubora ya Maji Kanda Kigoma		kgmlab@maji.go.tz	0769446026
12.	Maabara ya Ubora ya Maji Morogoro		morolab@maji.go.tz	0754478479
13.	Maabara ya Ubora wa Maji Musoma		musolab@maji.go.tz	0764086372
14.	Maabara ya Ubora wa Maji Sumbawanga		sumbalab@maji.go.tz	0656 38 72 38
15.	Maabara ya Ubora wa Maji Mbeya		mbylab@maji.go.tz	0624-028430
16.	Maabara Kuu ya Ubora wa Maji DSM		cwlab@maji.go.tz	0655523192
17.	Maabara ya Ubora wa Maji Shinyanga		cwlab@maji.go.tz	0787623660