MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA DODOMA

(DUWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Toleo la Tano Septemba, 2023

YALIYOMO

DIBAJI 2

ORODHA YA VIFUPISHO 3

1. UTANGULIZI 4

2. MADHUMUNI YA MKATABA 4

3. ENEO LA HUDUMA 4

4. DIRA NA DHIMA 4

DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Dodoma (DUWASA) ni makubaliano baina ya DUWASA na Wateja wake lengo kuu likiwa ni kuweka bayana huduma zinazotolewa na viwango vya utoaji huduma hizo. Aidha mkataba unaonesha haki na wajibu wa Wateja na nini watarajie kutoka kwa Mamlaka; pia mkataba umeweka utaratibu wa kutoa mwitiko utakaotuwezesha kutambua namna Wadau watarajie katika utoaji huduma zetu, ufuatiliaji katika kuhakikisha mipango inatekelezwa kikamilifu na utaratibu wa kupokea na kushughulikia malalamiko iwapo yatajitokeza. Kwa upande mwingine, Mkataba unaainisha haki na wajibu wa DUWASA.

Mkataba huu ni njia mojawapo ambayo DUWASA inawajibika moja kwa moja katika kuhudumia wateja wake na umeandaliwa kwa kuzingatia muongozo uliotolewa na Mamlaka ya udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) wa mwaka 2021.

Mkataba unabainisha majukumu yetu na jinsi tulivyojipanga kuhakikisha kuwa kunakuwa na urahisi wa kupata huduma sambamba na upokeaji wa malalamiko kwa utaratibu wa haraka kwa idara na vitengo vyote vya Mamlaka. Aidha mkataba huu utaendelea kuboreshwa kadri muda unavyokwenda kwani tunatambua kukua kwa kasi kwa teknolojia nchini na duniani kote kunachochea mabadiliko katika sekta mbalimbali na hivyo tutahakikisha kuwa sera za huduma zetu zinaendana na wakati. Lengo la Mkataba ni kuweka kwa uwazi huduma zetu na viwango vyetu vya utoaji huduma ambavyo wateja wetu wanaweza kuvitarajia. Mkataba huu tunataraji uwe kiungo rahisishi cha uhusiano wetu na wale tunaowahudumia. Wadau wetu wautumie mkataba huu na kutupatia mwitiko lengo kuu likiwa ni kuboresha ufanisi katika kazi na pia kuwa kichocheo cha kuongeza ari katika utendaji wetu.

Mhandisi Aron Joseph

Mkurugenzi Mtendaji **Saini.**

Tarehe: 06 Aprili 2022

ORODHA YA VIFUPISHO

DUWASA – Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Dodoma

EWURA - Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Dodoma (DUWASA) 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 Dodoma, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Dodoma 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 Dodoma, 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 iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na Mamlaka.

3. ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Dodoma ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo tarehe 1 Julai mwaka 1998 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 Dodoma inajumuisha Jiji la Dodoma, Miji ya Bahi, Kongwa na Chamwino.

4. DIRA NA DHIMA

Dira

Kuwa Mamlaka yenye ufanisi wa hali ya juu katika utoaji wa huduma ya majisafi na salama na usafi wa mazingira katika hali endelevu.

Dhima

Utoaji wa huduma ya majisafi, salama na ya uhakika na usafi wa mazingira kwa wateja wa Mamlaka waliopo mjini Dodoma kwa ufanisi wa hali ya juu, kuwa na watumishi wenye shauku, bidii ya kazi na wanaojituma, kutumia teknolojia sahihi inayokubaliana na mazingira na kuendelea kujibidiisha zaidi ili kuongeza ufanisi na tija.

Maadili ya Msingi

Katika utoaji huduma kwa wananchi wake, DUWASA inazingatia desturi za msingi za utoaji huduma ambazo ni:

a) **Uwajibikaji:** Kuwa wawajibikaji katika kazi kwa kujali matokeo ya kazi.
b) **Ubunifu**: Kuwa wabunifu na kujituma kiutendaji.
c) **Uchangiaji wa Maendeleo ya Jamii**: Kuchangia maendeleo ya jamii kwa namna mbalimbali.
d) **Kuwajengea Uwezo Wafanyakazi**: Kuwawezesha wafanyakazi kwa njia ya mafunzo na vitendea kazi ili kutoa huduma bora zaidi kwa wateja.
e) **Uadilifu**: Kutenda kwa usahihi na kuwa wakweli kwa wateja.
f) **Usalama:** Kujali usalama wa wafanyakazi na wateja wakati wote wa kazi.
g) **Ushirikishaji**: Kufanya kazi katika timu moja miongoni mwa wafanyakazi na baina ya wafanyakazi na wadau wake wote.
h) **Huduma Bora:** Kutoa huduma bora na ya uhakika kwa wateja na kuhakikisha wanaridhika na huduma wakati wote.

5. HUDUMA ZITOLEWAZO

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

(i) Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi.
(ii) Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa majitaka.
(iii) Uondoaji wa majitaka kwa kutumia magari kwa wateja ambao hawajaunganishwa kwenye 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) Matengenezo ya mabomba ya majisafi yanayovuja.
(vii) Uzibuaji wa mitandao ya mabomba ya majitaka.

(viii) Ushauri wa kitaalam kuhusiana na huduma za majisafi na uondoshaji wa majitaka. Ili kuunganishiwa huduma ya majisafi/majitaka, mteja atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:

(i) Kufika DUWASA ili kufanyiwa survey ya eneo lake kuangalia uwezekano wa kufanyiwa maunganisho mapya.

(ii) Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi na huduma ya uondoaji wa majitaka. Fomu hii inapatikana DUWASA, ofisi ya maunganisho mapya ya majisafi na majitaka.

(iii) Kuwasilisha nakala za site na *block* plan.

(iv) Kuandaliwa gharama za maunganisho ya majisafi au uondoshaji wa majitaka.

(v) Kufanya malipo yote ya gharama zote za maunganisho kwa kutumia namba ya kumbukumbu ya malipo inayotolewa na DUWASA.

(vi) Maunganisho yatafanyikwa ndani ya muda wa siku saba za kazi.

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.
(iv) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Viwanda.
(v) Vilula vya kuuzia maji (Kiosks).

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**.

6 MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

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 (a) Bei Za Maji za Sasa na Zilizoidhinishwa (Shilingi kwa Mita ya Ujazo)

Kundi la Wateja	Matumizi	Bei ya Sasa	Bei Zilizoidhinishwa		
		2022/23	2023/24	2024/25	2025/26
Majumbani	Matumizi 1 (0-5)	1,170	1,510	1,650	1,858
	Matiumizi 2 (Juu ya 5)	1,300			
Taasisi		1,620	1,880	2,050	2,316
Biashara		1,660	1,930	2,100	2,373
Viwanda		1,660	1,930	2,100	2,373
Maghati		600	1,000	1,500	1,500
Wateja Wakubwa		1,800	2,000	2,060	2,100
Wastani Wa Bei		1,400	1,627	1,777	2,001
Watani wa Bei zilizokokotolewa			1,628	1,774	2,001

Jedwali Na.1 (b) Bei ya Sasa na Zilizoidhinishwa ya Uunganishaji Mpya wa Maji na Maji taka (Tshs /Maunganisho)

Kundi la Wateja	Bei ya Sasa	Bei Zilizoidhinishwa		
	2022/23	2023/24	2024/25	2025/26
Majumbani	Asilimia 20 ya Gharama za Maunganisho	26,000	26,000	26,000
Taasisi		26,000	26,000	26,000
Biashara		26,000	26,000	26,000
Viwanda		26,000	26,000	26,000

Jedwali Na.1 (c) Bei ya Sasa na Zilizoidhinishwa ya Maunganisho ya Maji (Tshs /Maunganisho)

Kundi la Wateja	Bei ya Sasa	Bei Zilizoidhinishwa		
	2022/23	2023/24	2024/25	2025/26
Majumbani	15,000	25,000	25,000	25,000
Taasisi	15,000	30,000	30,000	30,000
Biashara	15,000	30,000	30,000	30,000
Viwanda	15,000	30,000	30,000	30,000
Magati	15,000	30,000	30,000	30,000

Jedwali Na.1 (d) Bei ya Sasa na Zilizoidhinishwa (Tshs/m^3)

Kundi la Wateja	Bei ya Sasa	Bei Zilizoidhinishwa		
	2022/23	2023/24	2024/25	2025/26
Majumbani	Asilimia 40 ya Usambazaji Maji (Metered Water)	Asilimia 40 ya Usambazaji Maji (Metered Water)		
Taasisi				
Biashara				
Viwanda				

Jedwali Na.1 (e) Bei ya Sasa na Zilizoidhinishwa za kuondoa Majitaka (Tshs/ Safari /6m^3)

Kundi la Wateja	Bei ya Sasa	Bei Zilizoidhinishwa		
	2022/23	2023/24	2024/25	2025/26
Majumbani	60,000	100,000	120,000	140,000
Zisizo za Majumbani	75,000	115,000	130,000	145,000

Jedwali Na.1 (f) Bei ya Sasa na Zilizoidhinishwa za Kuondoa Maji Taka (Tshs /m^3)

Kundi la Wateja	Bei ya Sasa	Bei Zilizoidhinishwa		
	2022/23	2023/24	2024/25	2025/26
Umwagaji wa Maji Taka	1,000	1,000	1,250	1,500

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJINI DODOMA
DUWASA
URBAN WATER SUPPLY AND SANITATION AUTHORITY

9. 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 kirahisi.
(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 yote yanayoletwa na wateja.
(vii) Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na mamlaka ya maji.
(viii) Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa ankara 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 kutowasitishia wateja huduma ya maji siku za sikukuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.
(xi) Kuajiri watumishi waadilifu, wazalendo na wenye sifa.
(xii) Kutosababisha usumbufu kwa mteja.
(xiii) Kufanya uchunguzi kwa wakati juu ya malalamiko yanayowasilishwa kwa Mamlaka na pale panapotakiwa kutoa mrejesho baada ya kumalizika kwa uchunguzi.
(xiv) Kuhakikisha kuwa Mkataba wa Huduma kwa Mteja unafahamika kwa wateja na unatekelezwa kikamilifu.
(xv) Mkataba wa Huduma kwa Mteja utatumika kama njia mojawapo ya tathmini wa utendaji kazi wa watumishi.

10. 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 notisi/ankara).
(iii) Kutobughudhiwa mtumishi wake na mteja au chombo kingine wakati wa kutimiza wajibu wake.
(iv) Kushtaki au kushtakiwa pale ambapo haki haikutendeka.
(v) Kuweka na kusoma dira ya maji kwa mteja wake kuanzia tarehe 10 hadi 20 ya kila mwezi ili kuandaa ankara. Kusambaza ankara ni tarehe 25-30 ya kila mwezi.
(vi) Kufanya mabadiliko ya kiutendaji na kiuendeshaji wakati wowote kwa mujibu wa sheria kadri itakavyohitajika.
(vii) Kuzuia majitaka kuingia katika mfumo wa mabomba ya majitaka kama hayakukidhi viwango.

(viii) Wakati wowote, kuweza kukagua mtandao wa maji kwenye eneo la mteja.
(ix) Kupata taarifa kutoka kwa wateja juu ya hali ya uharibifu wa miundombinu ya majisafi na majitaka ili ifanyiwe matengenezo.

11. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA

(i) Kulipa ankara kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake.
(ii) Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia.
(iii) Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.
(iv) Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.
(v) Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira.
(vi) Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.
(vii) Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na majitaka.
(viii) Kutoshawishi watumishi ili mteja ahudumiwe kwa upendeleo.
(ix) Kuheshimu amri na maelekezo ya DUWASA.
(x) Kutoa mrejesho juu ya huduma za Mamlaka pale ambapo matarajio yanakuwa hayajakidhiwa kwa muda mwafaka bila uoga wala kisasi.
(xi) Kuhakikisha mabomba ya maji kwenye eneo lake na hata maeneo mengine hayavuji.
(xii) Kutoa taarifa kwa Mamlaka juu ya vitendo vyovyote vinavyohatarisha usafi na usalama wa maji.
(xiii) Kuzuia wizi, uharibifu na michepusho ya mita.
(xiv) Kushiriki na kutoa maoni wakati wa michakato ya kupeana ushauri.
(xv) Baada ya maombi kwa DUWASA, na kwa gharama ya mteja, kubadilishiwa bomba la maji (*service line) ambalo lina kipenyo kisichozidi inchi 1.*
(xvi) Kupata huduma ya maji na iwapo kunatokea dharura ya kukosa huduma ya maji kwa zaidi ya saa kumi na mbili, kupatiwa taarifa za makatizo ya huduma.

12. HAKI ZA WATEJA

(i) Kupata huduma ya majisafi na uondoaji wa majitaka.
(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) Kuunganishiwa huduma ya majisafi baada ya kukamilisha taratibu zote za maunganisho mapya ya majisafi ndani ya siku saba za kazi.
(vii) Kuunganishiwa huduma ya majitaka baada ya kukamilisha taratibu zote za maunganisho mapya ya majitaka ndani ya siku saba za kazi.
(viii) Kurejeshewa huduma ya maji katika muda wa saa 24 baada ya kulipia ankara yake yote na ada ya kurejesha maji ili mradi iwe katika muda wa kazi.
(ix) Katika muda wa siku 30 kukarabatiwa/kubadilishiwa mita ya maji baada ya taarifa

kutolewa.

(x) Kusomewa dira ya maji tarehe 10 hadi 20 na kupatiwa ankara kila tarehe 25-30 ya kila mwezi.

(xi) Kukamilishiwa uchunguzi wa malalamiko ya wateja na kumjibu mteja ndani ya siku 5 za kazi tangu tarehe ya kupata malalamiko husika.

(xii) Kwa gharama ya mteja, DUWASA itafanya matengenezo ya bomba la maji la mteja ambalo linavuja au kuharibiwa na mteja.

(xiii) Mteja ana haki ya kupatiwa taarifa za akaunti yake ya uteja mara moja kwa mwaka.

(xiv) Kuelimishwa na kueleweshwa juu ya masuala mbalimbali ya DUWASA ikiwa ni pamoja na namna ya kusoma mita, gharama za huduma na bei za maji.

13. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, mabenki na mawakala wote wa mabenki na makampuni ya simu.

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Dodoma inapokea na kushughulikia malalamiko kuhusu utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:

(i) Kufika Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Dodoma zilizopo Kata ya Tambukareli, Mtaa wa Salmin, Jengo la DUWASA, Kitalu B- Kiwanja Na. 9, Barabara ya Mkapa/A.H. Mwinyi, S.L.P. 431, Dodoma, Simu: +255262324245, Nukushi: +255262320060, Barua pepe: md@duwasa.go.tz, Tovuti: www.duwasa.go.tz au katika ofisi zetu zilizopo katika miji ya Bahi, Chamwino na Kongwa.

(ii) Kupiga simu ya bure namba 0800110078 kupitia kituo cha huduma kwa wateja.

(iii) Kuandika barua kwa sanduku la posta 431 Dodoma.

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

a) Malalamiko ya mteja yanaweza kupokelewa ndani ya ofisi au yanaweza kupokelewa na mtumishi yeyote wa DUWASA ndani au nje ya ofisi, ambaye atayawasilisha ofisini kwa ajili ya uratibu wa kuyapatia ufumbuzi kwa wakati muafaka.

b) Malalamiko ya mteja yatakayowasilishwa kwa maandishi yatajibiwa kwa maandishi.

c) Malalamiko mengine yasiyokuwa kwa maandishi yatasajiliwa kwa kujaza fomu maalum, kuyaratibu kwenye daftari la kupokea malalamiko ya wateja, kufuatiliwa, kushughulikiwa na kuyapatia ufumbuzi kwa wakati muafaka.

d) Malalamiko yatakayopokelewa kwenye fomu maalum yatasajiliwa kwa kuzingatia taarifa za mteja kama ifuatavyo:

i. Jina la mteja

ii. Namba ya akaunti

iii. Eneo na namba ya simu ya mteja

iv. Hoja au msingi wa lalamiko
v. Mtumishi atakayeshughulikia malalamiko
vi. Hatua za ufumbuzi zitakazochukuliwa
vii. Muda wa kukamilisha ufumbuzi
viii. Majibu/ufumbuzi kwa mlalamikaji
ix. Taarifa nyingine yoyote inayomhusu mteja ambayo itaisaidia DUWASA kuwa na kumbukumbu sahihi za mteja.

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

Tutajitahidi wakati wote kurekebisha masuala yote haraka na kwa uhakika na tutajifunza kutokana na malalamiko. Aidha tuna utaratibu ulio wazi wa kushughulikia malalamiko ulio rahisi kutumiwa.

Mteja anapofika katika ofisi za Huduma kwa Wateja, Ofisi Kuu kuulizia au kufuatilia malalamiko yake atakutana na watumishi wa Huduma kwa wateja. Aidha mteja hauzuiliwi kuwasilisha malalamiko yake kwa uongozi wa juu wa DUWASA (Mkurugenzi Mtendaji au wasaidizi wake) ulioko Ofisi Kuu ya DUWASA endapo hataridhika au ataona hapati ushirikiano au majibu au ufumbuzi wa kuridhisha kutoka kwa watumishi wa Ofisi ya Huduma kwa Wateja.

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Taarifa kuhusiana na kazi za matengenezo ya miundombinu ya maji

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

a) Angalau ndani ya saa 24 kabla ya kutekeleza katizo la huduma ya maji endapo katizo hili ni la muda mrefu au litachukua zaidi ya muda wa saa 12 bila huduma ya maji. Kwa sasa taarifa hutolewa walau siku mbili kabla.
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. Kwa sasa taarifa hutolewa saa 24 kabla.
c) Wateja wataendelea kufahamishwa kwa kuombwa radhi endapo DUWASA haitaweza kukamilisha matengenezo zaidi ya muda uliotajwa kwenye kipengele (a) na (b) hapo juu.
d) DUWASA itahakikisha wateja ambao ni walengwa watakaoathirika na taarifa juu ya katizo lililobainishwa katika kipengele cha (a) hapo juu wanataarifiwa kikamilifu.

DUWASA itawataarifu wateja juu ya katizo la huduma ya maji kwa kuzingatia muda uliotajwa kwa lengo la kuwapa fursa wateja waweze kuchota na kuhifadhi maji ya kutosha ikiwa ni akiba ya matumizi katika kipindi cha matengenezo ya miundombinu husika.

Taarifa kuhusiana na mitambo ya maji kukosa umeme

Kwa katizo la maji ambalo halikupangwa na ambalo litaathiri sehemu kubwa (ikiwemo kuzimika kwa gridi ya Taifa) DUWASA itaujulisha umma/wateja wake sababu za katizo. Wateja wana wajibu wa kutambua kwamba DUWASA inategemea huduma ya umeme kwa asilimia 100 kuiwezesha kusambaza huduma ya maji katika maeneo mbalimbali ya mji wa Dodoma, na endapo kutajitokeza kukatika katika kwa umeme ghafla au kiwango cha umeme kupungua kiasi cha kutoweza kuendesha mitambo ya kusambaza maji, suala hili litakuwa nje ya uwezo wa DUWASA na linaweza kuathiri upatikanaji wa huduma ya maji katika maeneo mbalimbali ya mji.

Taarifa kuhusiana na dharura ya kupasuka kwa bomba kuu la maji

Endapo bomba kuu la maji litapasuka kwa dharura au endapo kuna dharura yoyote ya mabomba kupasuka na maji kumwagika, DUWASA itawataarifu wateja wake juu ya katizo la huduma ya maji linalotokana na dharura hii ndani ya muda wa saa 2 baada tu ya kudhibiti tatizo kwa kufunga maji yasiendelee kumwagika. Vinginevyo maeneo nyeti yatakayoathirika kama vile hospitali, Ikulu, shule, chuo, magereza, n.k. DUWASA itaona namna ya kuyafikishia huduma ya maji kupitia utaratibu wa dharura wa magari ya majisafi (kama yapo na yanatosheleza kwa huduma hiyo).

Njia itakayotumika kutoa taarifa kwa wateja

DUWASA itachagua njia muafaka ya kufanya mawasiliano kwa wateja wake kwa kuwapatia taarifa husika kwa kutumia taratibu au mojawapo ya taratibu zifuatazo:

a) Kuwataarifu wateja kupitia huduma ya 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, n.k.
b) Kuwataarifu wananchi kwa njia ya makundi sogozi.
c) Kuwataarifu wateja kwa kutumia gari la matangazo ya kipaza sauti
d) Kuwataarifu wateja kwa kutumia vyombo vya habari.

18. MAPITIO YA MKATABA

Mapitio ya mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu. Aidha, mkataba huu utapitiwa kila kutakapokuwa na mabadiliko ya sera, sheria, kanuni na taratibu yatakayoathiri vipengele vya mkataba huu.

Mkataba huu utaanza kutumika rasmi baada ya kupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi 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

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

Anuani: S.L.P. 431, Dodoma, Tovuti: www.duwasa.go.tz
Simu: +255262324245, Nukushi: +255262320060, 0800110078
na Barua pepe: md@duwasa.go.tz

20. MAWASILIANO WAKATI WA DHARURA NA SIKU ZA MAPUMZIKO

Mamlaka itatoa huduma za dharura ndani ya masaa 24 kwa siku. Katika kipindi cha dharura, siku za sikukuu na siku za mapumziko ya mwisho wa wiki wasiliana nasi kwa namba ya bure ambayo ni 0800110078 na ipo hewani muda wote.

21. SAA ZA KAZI

a) Jumatatu hadi Ijumaa: Kuanzia saa 01:30 asubuhi hadi saa 10:30 jioni.
b) Saa 07:00 mchana hadi saa 08:00 mchana, mapumziko ya chakula cha mchana.

VIAMBATISHO

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

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)	Viwango vya Huduma Vitakavyotolewa na DUWASA
1	Kupata huduma	Kuunganishwa kwa huduma ya maji safi au majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho	DUWASA itafanya maunganisho mapya ndani ya siku 7 za kazi baada ya kulipia gharama za maunganisho
2	Dira ya maji - 1	Kukarabati au kubadilisha mita mbovu	Muda usiozidi siku 15 za kazi, kukarabati au kubadilisha mita ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu	DUWASA itakarabati na kubadilisha mita mbovu ndani ya siku 7 za kazi,
3	Dira ya maji-2	Usomaji wa dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja	Usomaji wa dira ya maji utafanyika mara moja kwa mwezi.
4	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi	DUWASA itarejesha huduma ndani ya masaaa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.
5	Kurejesha huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipia deni	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipia deni
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.
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.	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja
8	Afya na usalama-2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa mamlaka kutiririka kwenye eneo/makazi ya mteja.	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo /makazi ya mteja

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

NA.	Huduma	Maelezo	Lengo	Fidia Kianzio	Fidia Kwa Kuendelea
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 / 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.	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 24 baada 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	Majitaka kutoka	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye	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.

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Dodoma,
Kata ya Tambukareli, Mtaa wa Salmin, Jengo la DUWASA,
Kitalu B- Kiwanja Na. 9, Barabara ya Mkapa/A.H. Mwinyi,
S.L.P. 431, Dodoma, Simu: +255262324245, Nukushi: +255262320060,
Barua pepe: md@duwasa.go.tz, Tovuti: www.duwasa.go.tz