MAMLAKA YA UDHIBITI WA HUDUMA ZA NISHATI NA MAJI MFUMO WA USIMAMIZI WA UBORA WA HUDUMA		
Ukurasa: 1	ewura Energy and Water Utilities Regulatory Authority	**Nambari.** EQD 01
Rejeo Na: 04	**Title:** **SERA YA UBORA WA HUDUMA**	**Tarehe ya Rejeo:** 22.01.2024

Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA), ni taasisi inayodhibiti sekta ndogo ya umeme, mkondo wa kati na wa chini wa sekta ndogo za mafuta na gesi asilia na sekta ya maji katika nyanja za kiufundi, kiusalama na kiuchumi kama ilivyoainishwa katika Sheria ya EWURA, Sura Namba 414, Sheria ya Umeme Sura Namba 131, Sheria ya Petroli Sura Namba 292 na Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira, Sura Namba 272.

Majukumu ya EWURA ni pamoja na kutoa leseni, kuidhinisha bei na tozo za huduma, kusimamia utendaji wa sekta zinazodhibitiwa, kusuluhisha migogoro na kushughulikia malalamiko baina ya watoaji na watumiaji huduma zinazodhibitiwa, pamoja na kutoa taarifa zinazohusu majukumu ya Mamlaka.

Katika kuhakikisha huduma zinazotolewa zinakidhi mahitaji na matarajio ya wadau, EWURA inatumia Mfumo wa Kimataifa wa Usimamizi wa Ubora wa Huduma, ISO 9001:2015. Aidha, utekelezaji wa majukumu ya kiudhibiti unazingatia usawa, uadilifu, weledi, uwajibikaji na uwazi kwa lengo la kuhakikisha huduma zinazodhibitiwa zinapatikana kwa ubora na gharama nafuu.

EWURA imedhamiria kutekeleza majukumu yake kwa kuzingatia:

a) Sheria ya EWURA, Sura Namba 414 na Sheria za Kisekta;

b) Sheria zingine husika, Sera, Miongozo na Maelekezo ya Serikali;

c) Taratibu na Miongozo ya Ndani;

d) Mkataba wa Huduma kwa Wateja; na

e) Uzoefu katika tasnia ya kiudhibiti.

EWURA itaendelea kuboresha ufanisi wa Mfumo wa Usimamizi wa Ubora wa Huduma kwa kujenga uwezo wa watumishi, kujitathimini katika utendaji, kuchukua hatua za kurekebisha mapungufu yanayojitokeza na kutenga rasilimali muhimu. Malengo ya ubora yatawekwa na kutekelezwa katika ngazi zote za Mamlaka.

Watumishi wa EWURA wanaifahamu na kuielewa Sera ya Ubora na wanaitumia katika kutekeleza majukumu ya kila siku. Sera inapatikana kwa wadau na itapitiwa upya angalau mara moja katika kipindi cha miaka mitatu ili kuona kama inahitaji maboresho.

Dkt. James A. Mwainyekule
MKURUGENZI MKUU
Januari 2024