


**MAMLAKA YA UDHIBITI WA HUDUMA ZA NISHATI NA MAJI
MFUMO WA USIMAMIZI WA UBORA WA HUDUMA**

Ukurasa: 1		Nambari. EQD 01
Marejeo Na: 03	SERA YA UBORA WA HUDUMA	Tarehe ya Marejeo: 01.10.2019

Mamlaka ya Udhubiti 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 kwenye nyanja za kiufundi, kiusalama na kiuchumi kama ilivyoainishwa katika Sheria ya EWURA, Sura Namba 414 na sheria za kisekta.

Majukumu ya EWURA ni pamoja na kutoa leseni, kuidhinisha bei na gharama za huduma na kusimamia utendaji wa sekta zinazodhibitiwa hususan uwekezaji katika kutoa huduma, upatikanaji wa huduma, gharama za huduma na tija katika uzalishaji na usambazaji wa huduma. EWURA pia ina wajibu wa kusuluhisha migogoro na kushughulikia malalamiko baina ya watoa huduma na watumia huduma zinazodhibitiwa, pamoja na kutoa taarifa juu ya masuala mbalimbali yanayohusu majukumu yake.

Katika kuhakikisha huduma zinazotolewa zinakidhi matarajio ya wadau, EWURA inatumia Mfumo wa Kimataifa wa Usimamizi wa Ubora wa Huduma, *ISO 9001:2015*, ambapo mfumo huu umekuwa ni sehemu ya utendaji kazi ndani ya Mamlaka. Katika utekelezaji wa majukumu, EWURA inazingatia uwazi, ufanisi na tija ili kuhakikisha huduma zinazodhibitiwa zinapatikana kwa ubora na kwa gharama nafuu.

EWURA imedhamiria kutekeleza majukumu yake kwa kuzingatia-

- a) Sheria ya EWURA, Sura Namba 414 na Sheria za Kisekta;
- b) Sheria nyingine husika, Sera, Kanuni na Miongozo ya Serikali;
- c) Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa EWURA; na
- d) Viwango vya Kimataifa vya Usimamizi wa Ubora wa Huduma, *ISO 9001:2015*.

EWURA pia itatumia viwango vingine bora vinavyokubalika katika tasnia ya udhibiti.

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 kwa ajili ya kusimamia mfumo. EWURA itaweka malengo ya ubora na mipango ya uboreshaji endelevu katika kila idara na ngazi muhimu.

Watumishi wote wameisoma, wameielewa na wanaitumia Sera hii katika kutekeleza majukumu yao ya kila siku. Sera hii inapatikana kwa wadau watakaohitaji na itaangaliwa upya angalau mara moja katika kipindi cha miaka miwili ili kuona kama inahitaji maboresho.



Nzinyangwa E. Mchany
MKURUGENZI MKUU

Oktoba 2019