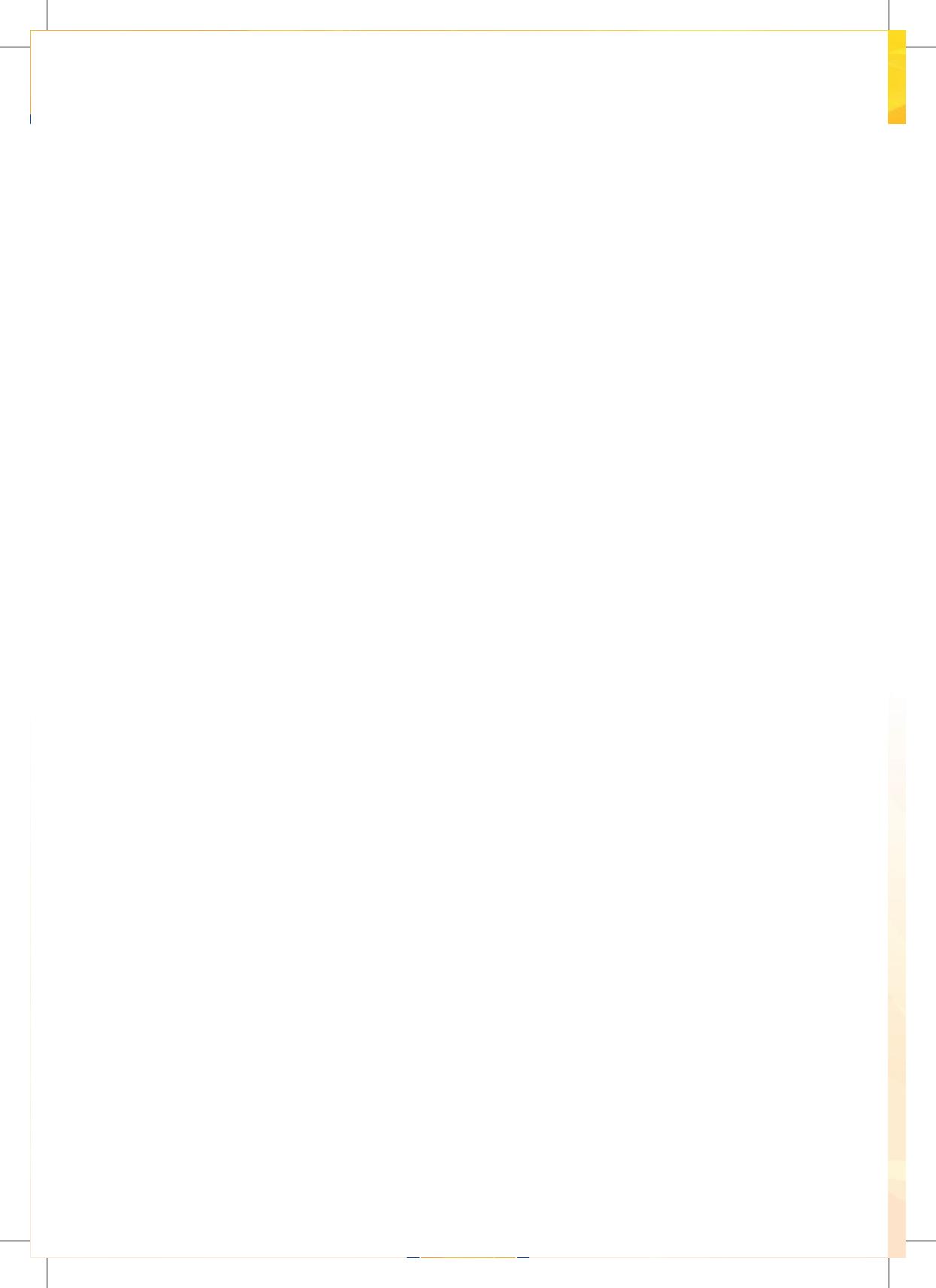




# MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

JULAI 2020



## HISTORIA YA USIMAMIZI WA TOLEO

JINA LA TOLEO	MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA
Toleo	Toleo la 3
Mwenye Jukumu	Mnejimenti
Imeandaliwa na	Mnejimenti
Imeidhinishwa na	Bodi ya Wakurugenzi ya EWURA, Julai 2020
Kwa Matumizi ya:	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Bodi ya Wakurugenzi</li><li>■ Mnejimenti</li><li>■ Wafanyakazi wa EWURA</li></ul>
Lengo	Kutoa mwongozo wa namna EWURA inavyotoa huduma mbalimbali
Machapisho yanayolandana	Sheria ya EWURA na nyenzo za Udhibiti
Usambazaji	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Bodi ya Wakurugenzi</li><li>■ Mnejimenti</li><li>■ Wafanyakazi</li><li>■ Wadau wa EWURA</li></ul>

# YALIYOMO

---

<b>DIBAJI .....</b>	<b>1</b>
<b>1. DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU .....</b>	<b>2</b>
1.1 Dira .....	2
1.2 Dhima .....	2
1.3 Kaulimbiu .....	2
1.4 Maadili ya Msingi .....	2
<b>2. MADHUMUNI YA MKATABA .....</b>	<b>3</b>
<b>3. WATEJA WETU .....</b>	<b>3</b>
<b>4. HEDUMA ZETU .....</b>	<b>4</b>
<b>5. VIWANGO VYA HEDUMA ZETU .....</b>	<b>4</b>
5.1 Mwenendo wa Watumishi na Mahusiano na Wateja .....	4
5.2 Ubora wa Huduma .....	5
5.3 Viwango vya Muda wa Kutoa Huduma .....	6
<b>6. WAJIBU WETU KWA WATEJA .....</b>	<b>11</b>
<b>7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA .....</b>	<b>11</b>
7.1 Haki za Mteja .....	11
7.2 Wajibu wa Mteja .....	12
<b>8. MREJESHO WA MTEJA NA USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO .....</b>	<b>12</b>
8.1 Mrejesho .....	12
8.2 Malalamiko .....	12
<b>9. TATHMINI NA UTOAJI WA TAARIFA .....</b>	<b>14</b>
<b>10. MUDA WA KAZI NA NAMNA YA KUWASILIANA NASI .....</b>	<b>15</b>
10.1 Njia za Kuwasiliana na Mamlaka .....	15
10.2 Muda wa Kazi .....	17

## DIBAJI

Ninayo furaha kuwasilisha kwenu Toleo hili la Tatu la Mkataba wa Huduma kwa Wateja wa Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA).

Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja ni maafikiano kati ya EWURA na wateja wake, ambao ni wadau wakuu katika shughuli za udhibiti. Mkataba huu umeorodhesha wadau wakuu wa EWURA, huduma zitolewazo, pia viwango vya ubora wa utoaji huduma, ambavyo wateja wetu wanavitarajia kutoka kwetu. Mkataba huu ni njia mojawapo ambayo inaanisha jinsi tutakavyowajibika moja kwa moja kwa wateja wetu.

Mkataba huu umeandaliwa kwa kuzingatia muongozo uliotolewa na Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora, wa namna ya kuandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja katika Taasisi za Umma na kwa kuzingatia ushauri na maoni ya wateja, wafanyakazi na wadau wengine.

Tunawaahidi na tunawahakikishia wateja wetu kuwa tupo tayari kutoa huduma zetu kwa viwango vyenye ubora wa hali ya juu ili kuflikia matarajio yao. Tutajipima mara kwa mara na kufuutilia utendaji wetu katika utoaji huduma kwa kufanya ulinganifu na viwango tulivyojiwekea na tutatumia mrejesho kutoka kwa wateja katika kuboresha viwango vya huduma zetu. Mrejesho tunaotarajia kutoka kwa wateja ni pamoja na pongezi, maoni, malalamiko au neno lolote la kuonesha walivyojisikia walipokutana nasi katika utoaji wa huduma zetu.

Watumishi wote wa EWURA wanawajibika kutoa huduma bora. Ninawasihi watumishi wa EWURA kutumia mkataba huu wa huduma kwa mteja ili kuhakikisha kwamba huduma zetu zinaflikia matarajio ya wateja wetu.



Mha. Godfrey H. Chibulunje  
**KAIMU MKURUGENZI MKUU**

## 1. DIRA, DHIMA NA MAADILI YA MSINGI

Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) ni taasisi ya udhibiti iliyoundwa kwa Sheria ya EWURA Sura ya 414 ya Sheria za Tanzania. EWURA ina jukumu la udhibiti wa kiufundi na kiuchumi wa sekta za nishati (umeme, petroli, gesi asilia) na maji na usafi wa mazingira. Katika kutekeleza majukumu yetu, tunaongozwa na dira, dhima na maadili ya msingi yafuatayo:

### 1.1 Dira

Kuwa Mdhibiti mwenye hadhi ya kimataifa wa huduma endelevu za Nishati na Maji.

### 1.2 Dhima

Kudhibiti huduma za nishati na maji kwa uwazi, uhakika na ufanisi utakaohamasisha uwekezaji na kuboresha uchumi na ustawi wa maisha ya Watanzania.

### 1.3 Kaulimbiu

#### “Udhibiti wa Haki kwa Matokeo CHANYA”

### 1.4 Maadili ya Msingi

#### a) Usawa

Watumishi wa EWURA watawahudumia wadau wote kwa usawa na bila upendeleo. Wajibu wa EWURA kama Mdhibiti ni kuweka mazingira ya usawa na kuwa na mizania ya maslahi ya wadau wote. Utendaji wa watumishi wote na uamuzi wa mtumishi mmoja mmoja pamoja na ya Mamlaka kwa ujumla mara zote yatazingatia maadili haya.

#### b) Uadilifu

Watumishi wa EWURA watahakikisha wanasi mamia misingi ya haki na tabia njema katika kutenda kazi zao.

#### c) Weledi

Watumishi wa EWURA watatekeleza majukumu yao kwa weledi wa hali ya juu.

**d) Uwajibikaji**

Watumishi wa EWURA watatoa huduma ikiwa ni pamoja na kutoa maamuzi ambayo yatawafunga na kuwafanya wawajibike kwa matokeo ya maamuzi yao. Utendaji wao utakuwa kwa namna inayoonesha utayari wa kuwajibika kutokana na matokeo ya maamuzi yao.

**e) Msimamo**

Watumishi wa EWURA watafanya uamuzi thabiti kwa kufuata misingi ya udhibiti katika utendaji kazi.

**f) Uwazi**

Watumishi wa EWURA watakeleza majukumu yao kwa uwazi. Maamuzi yote ya kiudhibiti yatafanyika kwa haki na uwazi; na kwa kuheshimu maslahi ya wadau wote kwa usawa na uwazi. Taarifa zote za maamuzi ya kiudhibiti zitawasilishwa kwa uwazi kwa wadau kwa kupitia vyombo mbalimbali vya habari.

## 2. MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu wa huduma kwa Mteja ni kuwalishwa wateja na wadau wetu kuhusu huduma zitolewazo na Mamlaka, viwango vya ubora, na namna huduma hizo zinavyotolewa. Mkataba huu, kwa upande mmoja unaonesha utayari wetu katika kukidhi matarajio ya wateja, na kwa upande mwingine unataja wajibu wa mteja ili kutuwezesha kumpa huduma bora. Mkataba huu, pia umeweuka mfumo wa kupokea na kushughulikia mrejesho kutoka kwa wateja.

## 3. WATEJA WETU

Kwa madhumuni ya mkataba huu wa huduma kwa wateja, wafuatao ni baadhi ya wateja wetu:

- a) Watoa huduma zinazodhibitiwa na EWURA;
- b) Watumiaji wa huduma zinazodhibitiwa na EWURA;
- c) Wizara, Idara na Wakala wa Serikali na Serikali za Mitaa;
- d) Watoa huduma kwa Mamlaka;
- e) Wadhibiti na vyama vya wadhibiti;
- f) Asasi zisizo za Kiserikali;
- g) Vyombo vya habari;

- h) Wanataaluma na taasisi za utafiti;
- i) Washirika wa maendeleo;
- ji) Wanasiasa;
- k) Wawekezaji; na
- l) Umma kwa ujumla.

## 4. HUDUMA ZETU

Kifungu cha 7 cha Sheria ya EWURA kinaainisha huduma zetu kuwa ni:

- a) Kutoa, kuhuishwa na kufuta leseni za utoaji huduma zinazodhibitiwa;
- b) Kuweka viwango na masharti ya utoaji wa huduma na bidhaa;
- c) Kupitia na kuidhinisha bei na tozo zinazopendekezwa;
- d) Kupitia na kuridhia Mikataba ya Kuuziana Umeme;
- e) Kutengeneza kanuni kwa huduma zinazodhibitiwa na Mamlaka;
- f) Kufuatilia utendaji wa sekta zinazodhibitiwa na Mamlaka kuhusiana na: upatikanaji wa huduma, ubora, viwango vya huduma, gharama za huduma, ufanisi wa uzalishaji, kiasi cha uwekezaji na usambazaji wa huduma;
- g) Kuwezesha utatuzi wa migogoro ya watumiaji wa huduma zinazodhibitiwa na Mamlaka;
- h) Kutoa habari kwa umma kuhusu masuala yanayohusiana na majukumu ya Mamlaka;
- i) kutoa ushauri wa kitaalamu kwa Serikali kwenye masuala ya udhibiti; na
- j) kutoa huduma zingine kama zilivyoainishwa kwenye sheria za kisekta.

## 5. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Sehemu hii imeorodhesha viwango vya huduma ambavyo wateja wanavitarajia kutoka kwetu. Viwango hivyo vinaelezea jinsi tutakavyowahudumia na kushirikiana na wateja, ubora wa huduma zetu na muda wa utoaji wa huduma hizo:

### 5.1 Mwenendo wa watumishi na uhusiano na wateja

#### a) Tabia na mienendo ya watumishi

Wakati wote, katika kutekeleza wajibu wetu, tutashirikiana na wateja kwa uaminifu, kwa bidii, kwa usawa na kwa kuheshimiana.

**b) Uhusiano na wateja wetu**

Wakati wote, tutajitahidi kudumisha uhusiano mzuri na wateja wetu kwa kukidhi matarajio yao.

**c) Haki na Usawa**

Tutawahudumia wateja wote kwa haki na usawa bila kujali tofauti na hali zao za kijamii.

**d) Kujitambulisha**

Wakati wa kupokea simu watumishi wa EWURA watajitetambulisha kwa kutaja majina yao na jina la Mamlaka.

**e) Kujitambulisha (Kwingine)**

Wakati wa kukutana na wateja, Watumishi watatakiwa kujitambulisha kabla ya kuwahudumia na watatakiwa kuvalaa vitambulisho muda wote wawapo kazini. Watumishi watatakiwa kuonesha kitambulisho au barua ya utambulisho pale itakapohitajika kufanya hivyo.

## 5.2 Ubora wa Huduma

**a) Uwazi**

Tutatoa taratibu na maelekezo yote yanayohitajika kuhusu huduma zetu kwa uwazi kulingana na matakwa ya kila mteja.

**b) Taarifa Sahihi**

Tutatoa taarifa sahihi kwa wateja wetu.

**c) Mwitikio**

Tutajibu maulizo yote ndani ya muda wa kutoa huduma uliooneshwa katika mkataba huu.

**d) Dharura**

Tutashughulikia dharura kwa haraka na kwa weledi kwa kuzingatia kanuni, taratibu na miongozo iliowekwa.

**e) Ubunifu**

Tutajitahidi kutoa huduma bora kila wakati na tutaendelea kutengeneza nyenzo na taratibu ambazo ni rafiki na rahisi kwa mtumiaji.

**f) Miadi**

Tutaheshimu miadi yote na kuhakikisha kuwa tunatimiza miadi kama ilivyopangwa.

**g) Kutimiza Makubaliano**

Tutatimiza masharti ya mikataba yote tulioingia na watoa huduma isipokuwa pale ambapo itakuwa nje ya uwezo wetu, ikiwemo kukutwa na majanga.

### 5.3 Viwango na muda wa kutoa huduma

**(a) Mawasiliano ya Jumla**

HUDUMA	MUDA WA KUTOA HUDUMA
(i) Kupokea simu	Ndani ya mijo mitano (5) ya simu
(ii) Kukiri kupokea na kujibu maulizo yaliyowasilishwa kwa maandishi.	Ndani ya siku tano (5) kutoka siku ya kupokea ulizo
(iii) Kukiri kupokea barua pepe za kiofisi (info@ewura.go.tz).	Ndani ya saa ishirini na nne (24) za kazi
(iv) Kujibu maulizo ya maandishi kutoka kwa waandishi wa habari na wateja wengine.	Ndani ya siku tano (5) tangu siku ya kupokelewa kwa maulizo
(v) Kujibu maswali ya wateja	Ndani ya siku tano (5) tangu siku ya kupokelewa maswali

**(b) Tathmini na Kuidhinisha Viwango vya Bei na Tozo**

HUDUMA	MUDA WA KUTOA HUDUMA
(i) Tathmini ya awali na kukiri kupokea maombi ya kurekebisha bei	Majibu mara moja tangu kupokelewa maombi
(ii) Kutoa barua ya kukubali kupokea maombi ya kurekebisha bei	Ndani ya siku tano (5) tangu kupokeea maombi yaliyokamilika.
(iii) Kutoa maamuzi ya bei	Ndani ya siku 90 kuanzia tarehe ya kukubali kupokea maombi.

<b>HUDUMA</b>	<b>MUDA WA KUTOA HUDUMA</b>
(iv) Kutangaza bei za wazalishaji wadogo wa umeme.	Kwa marekebisho makubwa, miezi miwili baada ya kumalizika maombi ya marekebisho kutoka TANESCO.
	Ikiwa hakutakuwapo maombi ya kurekebisha bei kutoka TANESCO, bei za wazalishaji wadogo zitapitishwa kila mwezi Juni.

**(c) Utoaji wa Leseni**

<b>HUDUMA</b>	<b>MUDA WA KUTOA HUDUMA</b>
(i) Kukiri kupokea ombi la leseni kwa njia ya mtandao	Mara moja ombi linapopokelewa
(ii) Mapitio ya awali na kukubali maombi	Ndani ya siku tano (5) tangu kupokea maombi
(iii) Kutoa kibali cha ujenzi wa kituo cha mafuta	Ndani ya siku 30 kuanzia tarehe ya kukubali maombi
(iv) Kutoa kibali cha ujenzi wa kituo cha gesi asilia	Ndani ya siku 30 tangu kupokelewa maombi kamili
(v) Ukaguzi wa miundombinu ya gesi asilia na mrejesho kabla ya kibali cha ujenzi	Ndani ya siku 15 tangu kupokea maombi kamili
(vi) Ukaguzi wa miundombinu ya gesi asilia na mrejesho kabla ya kutoa leseni	Ndani ya siku 20 tangu kupokea maombi
(vii) Kushughulikia uhamisho wa leseni	Ndani ya siku 45 tangu maombi ya kuhamisha leseni kukubaliwa
(viii) Ukaguzi wa miundombinu na utoaji wa mrejesho	Ndani ya siku 20 tangu kupokelewa maombi kamili
(ix) Kuandaa na kutoa leseni ya bidhaa za petroli	Ndani siku 40 tangu maombi kukubaliwa
(x) Kuandaa na kutoa leseni ya shughuli za gesi asilia	Ndani ya siku 40 tangu maombi kukubaliwa

HUDUMA	MUDA WA KUTOA HUDUMA
(xi) kuandaa na kuhamisha umiliki wa leseni	Ndani ya siku 40 tangu maombi kukubaliwa
(xii) Kuandaa na kutoa leseni ya huduma za majisafi na majitaka	Ndani ya siku 30 tangu tarehe ya maombi kukubaliwa
(xiii) Kuandaa na kutoa leseni ya umeme ya uzalishaji, usambazaji, ugavi, biashara ya kuvuka mipaka, mifumo na shughuli za soko	Ndani ya siku 30 tangu kupokelewa maombi kamili
(xiv) Kuandaa na kutoa leseni za ufungaji mifumo ya umeme kwa mafundi na wahandisi wa umeme  (a) Kuwasilisha vyeti katika vyuo kwa ajili ya uhakiki.  (b) Kuandaa na kutoa leseni	Ndani ya siku 5 tangu kupokelewa maombi kamili  Ndani ya siku 25 baada ya kupokea uhakiki wa vyeti kutoka mamlaka husika
(xv) Kuandaa na kutoa leseni ya muda ya uzalishaji na usambazaji umeme	Ndani ya siku 30 tangu kupokelewa maombi kamili
(xvi) Kutoa barua ya msamaha kwa mtoa huduma za umeme	Ndani ya siku 14 tangu kupokea maombi kamili
(xvii) Usajili wa wazalishaji wa umeme chini ya megawati 1	Ndani ya siku 7 tangu kupokea maombi kamili

**(d) Kuandaa na kupitisha vigezo vya utoaji wa huduma na bidhaa**

<b>HUDUMA</b>	<b>MUDA WA KUTOA HUDUMA</b>
(i) Kupitisha mikataba ya huduma kwa wateja na miongozo ya kazi za watoa huduma zinazodhibitiwa na EWURA	Ndani ya siku 30 tangu kupokelewa kabrasha.

**(e) Kufuatilia Utendaji wa Watoa Huduma Zinazodhibitiwa**

<b>HUDUMA</b>	<b>MUDA WA KUTOA HUDUMA</b>
(i) Kupitia na kutoa maoni juu ya taarifa za robo na za mwaka zilizowasilishwa na watoa huduma zinazodhibitiwa.	Ndani ya siku 21 za kazi kuanzia siku ya kupokelewa kwa taarifa
(ii) Kupitia na kutoa maoni juu ya taarifa za mwaka zilizowasilishwa na watoa huduma za gesi asilia	Ndani ya siku 30 tangu kupokelewa taarifa zilizokamilika
(iii) Kupitia na kutoa maoni kwa taarifa za mwezi zilizowasilishwa na watoa huduma za gesi asilia	Ndani ya siku 14 tangu kupokelewa kwa kabrasha za taarifa zilizokamilika
(iv) Kupitia na kutoa maoni juu ya Mpango ya Kibiashara iliyowasilishwa na mamlaka za maji	Ndani ya siku 40 za kazi kuanzia siku ya kupokelewa kwa rasimu ya Mpango wa Kibiashara.
(v) Kutoa mrejesho juu ya matokeo ya ukaguzi tuliofanya kwa watoa huduma	Ndani ya siku 10 baada ya kufanyika ukaguzi
(vi) Kufungua tena kituo cha mafuta au cha gesi asili baada ya kukidhi Agizo la EWURA.	Ndani ya siku 3
(vii) Kutathmini na kuidhinisha mkataba wa kuuziana umeme (PPA)	Ndani ya siku 30 baada ya kupokea maombi kamili

**(f) Kutatua malalamiko na migogoro inayowahusu watumiaji wa huduma zinazodhibitiwa na Mamlaka**

HUDUMA	MUDA WA KUTOA HUDUMA
(i) Kumtaarifu mtoa huduma zinazodhitiwa kuwasilisha utetezi wake dhidi ya malalamiko yaliwasilishwa	Ndani ya siku 7
(ii) Kukiri kupokea malalamiko kutoka kwa malalamikaji	Ndani ya siku 5 tangu kupokea malalamiko
(iii) Kutoa uamuzi wa upatanishi baada ya kufiki maafikiano	Ndani ya siku 30 tangu kufikiwa maafikiano
(iv) Kutoa tuze ya usuluhishi	Ndani ya siku 60 baada ya kufikiwa usuluhishi.

**(g) Kutoa taarifa**

HUDUMA	MUDA WA KUTOA HUDUMA
(i) Kutangaza bei kikomo za bidhaa za petroli.	Kila Jumatano ya kwanza ya mwezi.
(ii) Kutangaza tuze za upatanisho kwenye daftari la wazi kwa umma	Siku 21 tangu kutolewa kwa hukumu iwapo hakuna upande uliokata rufaa Baraza la Ushindani (FCT).
(iii) Kuwasilisha Maagizo ya Bodii kwa Mwandishi Mkuu wa Sheria kwa ajili ya kuchapisha kwenye Gazeti la Serikali	Ndani ya siku 3 baada ya kuidhinishwa na Bodii
(iv) Uchapishwaji wa Maagizo ya Bodii, Kanuni na Taarifa katika Gazeti la Serikali	Ndani ya siku 21 baada ya kuwasilishwa kwa Mwandishi Mkuu wa Serikali.
(v) Kuchapisha taarifa ya mwaka ya utendaji wa sekta zinazodhibitiwa na EWURA.	Ndani ya siku 180 baada ya mwisho wa mwaka wa fedha.
(vi) Kuchapisha taarifa ya mwaka ya EWURA.	Ndani ya siku 180 baada ya mwisho wa mwaka wa fedha (hili pia linategemea muda ambaao Mdhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za Serikali atasaini ripoti ya EWURA)

## 6. WAJIBU WETU KWA WATEJA

Tutafanya kila tuwezalo kukidhi matarajio ya wateja wetu, na kwa kufanya hivyo, tutatakiwa kufanya yafuatayo:

- a) kutoa huduma bora, kwa wakati na kwa kuzingatia weledi;
- b) kutoa taarifa stahiki, sahihi na kwa wakati;
- c) kufanya uchunguzi kwa wakati dhidi ya malalamiko yote yatakayowasilishwa kwenye Mamlaka na kutoa mrejesho inapostahili mara baada ya kukamilisha uchunguzi;
- d) kuwahudumia wateja wetu kwa heshima;
- e) kutoa huduma kwa haki na bila upendeleo kwa wateja wetu wote;
- f) kuzingatia sheria na taratibu katika kutoa huduma;
- g) kuzingatia na kuheshimu mawazo na maoni ya wateja wetu; na
- h) kutoa ushirikiano kwa wateja wetu.

## 7. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

### 7.1 Haki za Mteja

**Wateja wetu wana haki zifuatazo:**

- a) Kupokea huduma katika hali ya kujaliwa, kutambuliwa na kuheshimiwa;
- b) kupewa taarifa inayokidhi, sahihi na kwa wakati;
- c) faragha na kutunziwa siri za taarifa zao;
- d) kushiriki na kutoa maoni katika michakato ya kutafuta maoni;
- e) kutoa maoni juu ya ubora wa huduma zetu; na
- f) kuwasilisha malalamiko.

## 7.2 Wajibu wa mteja

Utuatuwezesha kukupatia huduma bora kwa kufanya yafuatayo:

- a) kuhestimu watumishi wa Mamlaka;
- b) kutoa taarifa kamilifu, kwa wakati na zilizo sahihi kuhusiana na huduma unayohitaji kutoka kwenye Mamlaka;
- c) kuzingatia matakwa ya kisheria yanayoendana na huduma unayohitaji;
- d) kulipia kwa wakati tozo na ada za udhibiti;
- e) kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka;
- f) kutekeleza maagizo na maelekezo ya Mamlaka;
- g) kujiepusha kutoa zawadi, upendeleo au vishawishi kwa watumishi wa Mamlaka ili kupata huduma; na
- h) kutoa mrejesho iwapo huduma za Mamlaka hazitakidhi maratajio.

## 8. MREJESHO WA MTEJA NA USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO

### 8.1 Mrejesho

Tunakaribisha mrejesho kutoka kwa wateja juu ya namna tunavyotoa huduma za udhibiti. Mrejesho unaweza kuwa pongezi, maoni au malalamiko na unaweza kuwasilishwa kwa Mamlaka kwa njia ya barua, nukushi, simu, barua pepe, tovuti, au kwa kujaza fomu maalum na kuitumbukiza katika sanduku la maoni; au kutuma kieletroniki kupitia mfumo wa LOIS kwa kiunganishi <https://lois.ewura.go.tz/ewura/> au kuonana na uongozi au mkuu wa idara husika. Njia za mawasiliano zimeoneshwa katika ukurasa wa mwisho wa mkataba huu.

Tutafanya kazi mrejesho kutoka kwa mteja kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma zetu. Tunawaomba wateja wetu kutoa taarifa zao za mawasiliano wanapowasilisha mrejesho kwenye Mamlaka.

### 8.2 Kushughulikia malalamiko dhidi ya Mamlaka

Malalamiko ya wateja yatasughulikiwa kwa kufuata mfumo wetu wa kushughulikia malalamiko. Iwapo mteja hataridhika na namna malalamiko yake yalivyoshughulikiwa anayo fursa ya kuwasilisha malalamiko yake katika vyombo stahiki nje ya mamlaka. Vyombo hivyo ni pamoja na:

NA	JINA	ANUANI
1.	Ofisi ya Rais – Sekretarieti ya Maadili	S.L.P 222 Jengo la PSSSF Plaza Barabara ya Jakaya Kikwete DODOMA Nukushi : 2119217 Simu: +255 262160190/+255262160192 Barua pepe: <a href="mailto:ec@ethicssecretariat.go.tz">ec@ethicssecretariat.go.tz</a>
2.	Mamlaka ya Rufaa ya Zabuni za Umma	S.L.P 2065 Ghorofa ya 9, Jengo la PSSSF Plaza Barabara ya Jakaya Kikwete DODOMA Simu: 2550262963854 Barua pepe: <a href="mailto:ceo@ppra.go.tz">ceo@ppra.go.tz</a>
3.	Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora	S.L.P 1049 Mtaa wa Kilimani DODOMA Barua pepe: <a href="mailto:chragg@chragg.go.tz">chragg@chragg.go.tz</a>
4.	Tume ya Kuzuia na Kupambana na Rushwa (TAKUKURU)	S.L.P 1219 Mtaa wa Jamhuri 41101 DODOMA Simu: +255 (26) 23232316 Barua pepe: <a href="mailto:dgeneral@pccb.go.tz">dgeneral@pccb.go.tz</a>
5.	Baraza la Ushindani	S.L.P 79650 DAR ES SALAAM Simu: +255 22 2128934 Nukushi: +255 222128930 Tovuti: <a href="http://www.fct.or.tz">http://www.fct.or.tz</a> Barua pepe: <a href="mailto:info@fct.or.tz">info@fct.or.tz</a>
6.	Tume ya Utumishi wa Umma	S.L.P 2483 DAR ES SALAAM Simu: +255-22-2118531-4

NA	JINA	ANUANI
7.	Ofisi ya Rais-Menejimenti ya Utumishi wa Umma	Katibu Mkuu Mji wa Serikali, Mtumba Mtaa wa Utumishi S.L.P 670 DODOMA Tanzania Simu: +255-22-2118531-4/ 0620464042 Barua pepe: ps@utumishi.go.tz
8.	Wizara ya Maji	Katibu Mkuu, Mji wa Serikali, Mtumba Mtaa wa Maji, S.L.P 456 DODOMA Simu: +255 26 2322602 Nukushi: +255 26 2322602 Barua pepe: ps@maji.go.tz
	Wizara ya Nishati	Katibu Mkuu Mji wa Serikali Mtumba S.L.P 2494 DODOMA Simu: +255-26-2322018 Nukushi: +255-26-2320148 Tovuti: <a href="http://www.nishati.go.tz">www.nishati.go.tz</a> Barua pepe: ps@nishati.go.tz
9.	Mahakama za Tanzania	

## 9. TATHMINI NA UTOAJI WA TAARIFA

Ili kuuwezesha Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja kuendana na matarajio ya wateja, tutaufanya tathmini kila baada ya miaka mitatu au wakati wowote itakapolazimu kwa kuzingatia yafuatayo:

- a) mrejesho toka kwa wateja na wadau wetu;
- b) mabadiliko katika mpango kazi wetu;
- c) mabadiliko katika utaratibu wetu wa kutoa huduma;
- d) mabadiliko katika sheria na kanuni zinazosimamia sekta za nishati na maji;
- e) tathmini ya utendaji katika viwango vya huduma zetu; na
- f) mabadiliko katika vipaumbele, mahitaji, matarajio na orodha ya wateja wetu.

**NB: Katika taarifa yetu ya mwaka tutaonesha matokeo ya tathmini ya viwango vya huduma vilivyoainishwa katika mkataba huu.**

## 10. MUDA WA KAZI NA NAMNA YA KUWASILIANA NASI

### 10.1 Njia za kuwasiliana na Mamlaka

EWURA Makao Makuu	Jengo la EWURA, Kiwanja Na 3, Kitalu AD, Medeli Magharibi S.L.P 2857, DODOMA Simu: +255-26-2329002-4 Nukushi: +255-26-2329005  Tovuti: <a href="http://www.ewura.go.tz">www.ewura.go.tz</a> Barua pepe: <a href="mailto:info@ewura.go.tz">info@ewura.go.tz</a> Facebook: <a href="https://www.facebook.com/ewuranews/">https://www.facebook.com/ewuranews/</a> Twiter: <a href="https://www.twiter.com/ewuratanzania">https://www.twiter.com/ewuratanzania</a> You Tube: EWURA TV
EWURA - Kanda ya Ziwa	Ghorofa ya 4, Upande wa mbele, PSSSF Plaza, Barabara ya Kenyata S.L.P 2069, MWANZA Simu: +255 28 2506071-2 Nukushi : +255 28 2506073  Tovuti: <a href="http://www.ewura.go.tz">www.ewura.go.tz</a> Barua pepe: <a href="mailto:info@ewura.go.tz">info@ewura.go.tz</a>

EWURA - Kanda ya Kaskazini	Ghorofa ya 2, PSSSF Plaza, 16 Mtaawa Ingira, Eneo la Korido S.L.P 1458, ARUSHA Simu: +255 27 2970277-78; Nukushi: +255 27 2970279  Tovuti: <a href="http://www.ewura.go.tz">www.ewura.go.tz</a> Barua pepe: <a href="mailto:info@ewura.go.tz">info@ewura.go.tz</a>
EWURA - Kanda ya Nyanda za Juu Kusini	Ghorofa ya 6, Jengo la NHIF Mtaa wa Karume, S.L.P 2245, MBEYA, Simu: +255 252957328-30 Nukushi : +255 252957329  Tovuti: <a href="http://www.ewura.go.tz">www.ewura.go.tz</a> Barua pep: <a href="mailto:info@ewura.go.tz">info@ewura.go.tz</a>
EWURA - Kanda ya Kati	Jengo la EWURA, Ghorofa ya 1, Kiwanja Na 3, Kitaku AD, Medeli Magharibi S.L.P 2857, DODOMA Simu: +255-26-2329002-4 Nukushi: +255-26-2329005  Tovuti: <a href="http://www.ewura.go.tz">www.ewura.go.tz</a> ; Barua pepe: <a href="mailto:info@ewura.go.tz">info@ewura.go.tz</a>
EWURA - Kanda ya Mashariki	Ghorofa ya 7, Jengo la PSSSF , Mkabala na Kijiji cha Makumbusho, Kijitonyama S.L.P 72175, DAR ES SALAAM Simu: +255-22 2923513-18 Nukushi: +255-22 2923519 Tovuti: <a href="http://www.ewura.go.tz">www.ewura.go.tz</a> ;  Barua pepe: <a href="mailto:info@ewura.go.tz">info@ewura.go.tz</a>

## 10.2 Muda wa Kazi

Siku za Kazi: Jumatatu hadi Ijumaa  
Saa za Kazi: Saa 2:00 asubuhi hadi saa 10:00 jioni

**NB: Ofisi zetu zinafungwa Jumamosi, Jumapili na siku za sikukuu.**

