



**MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI  
WA MAZINGIRA MJINI DODOMA  
(DUWASA)**



**MKATABA WA HUDUMA KWA  
MTEJA WA DUWASA**

**29 Agosti 2017**



# MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJINI DODOMA (DUWASA)



## MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA WA DUWASA

## YALIYOMO

NA.	M A E L E Z O	UKURASA
	Dibaji	1
1.0	Maelezo kuhusu DUWASA (Dira, Dhamira, Desturi za Msingi za utoaji Huduma, Madhumuni ya mkataba wa Huduma kwa Mteja, Wateja wetu na Huduma Zetu)	2-5
2.0	Haki na Wajibu wa Wateja	5-7
3.0	Haki na Wajibu wa DUWASA	7-9
4.0	Viwango vya Huduma Zetu	9-12
5.0	Mrejesho wa Utoaji wa Huduma	13-14
6.0	Kanuni za majisafi na usafi wa mazingira (Ubora wa Huduma), 2016 - Jedwali Na. 2, Fidia kutokana na kushindwa kufikia malengo ya ubora wa huduma.	15-16
7.0	Ufuatiliaji wa Malalamiko	17-20
8.0	Mapitio na Taarifa	20

# DIBAJI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Dodoma (DUWASA) inapenda kuwasilisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambao ni mkataba wa kihusiano kati ya DUWASA na wadau wake katika huduma zinazotolewa na DUWASA. Mkataba huu unaainisha huduma zinazotolewa na viwango vyake ambavyo wadau wanastahili kuzipata.

Mkataba huu ni njia mojawapo ambayo DUWASA inawajibika moja kwa moja katika kuhudumia wateja wake na umeandaliwa kwa kuzingatia muongozo uliotolewa na ofisi ya Rais yenye dhamana ya Utumishi wa Umma ambao ulizitaka taasisi zote za umma kuwa na Mikataba ya Huduma kwa Wateja ili huduma zitolewazo ziwe bora zaidi. Katika mikataba yetu iliyotangulia, tuliahidi kuwa tutaendelea kuiboresha mikataba hiyo kulingana na mahitaji ya utoaji wa huduma yanayozingatia mabadiliko ya kisheria, kisera, kiuchumi na kijamii, mabadiliko ya kiteknolojia na kadhalika. Tumejifunza mengi hasa kutokana na changamoto zilizojitokeza katika utekelezaji wa ahadi zetu kwa wadau kwa kutumia mifumo iliyopo, maoni toka kwa wadau wetu na hata malalamiko yaliyojitokeza kwa namna mbalimbali. Ujumla wa yote hayo umetufanya tujitazame upya na hivyo kuona umuhimu wa kuwa na Mkataba unaozingatia yote niliyoeleza hapo juu.

Mhandisi David T. Pallangyo

**MKURUGENZI MTENDAJI**

**29 Agosti, 2017**

# 1.0 DUWASA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Dodoma (DUWASA) ilianzishwa mwezi Julai, 1998 kwa mujibu wa kifungu 3(1) cha sheria Na. 8 ya mwaka 1997 kama ilivyofanyiwa mabadiliko na sheria Na. 12 ya mwaka 2009 ya Usambazaji Maji na Usafi wa Mazingira.

Mamlaka ilianzishwa kwa misingi ya kutoa huduma ya majisafi na uondoaji majitaka kibiashara katika misingi endelevu msisitizo ukiwa ni:

- Kudhibiti matumizi ya maji kwa kufunga dira (mita).
- Uhamasishaji wa wateja kutumia maji kwa uangalifu ili huduma iwafikie wakazi wengi zaidi.

DUWASA ina Bodi ya Wakurugenzi walioteuliwa na Mhe. Waziri mwenye dhamana ya Sekta ya Maji kwa ushauri wa Serikali ya Mkoa yenye Wajumbe wanaowakilisha makundi mbalimbali ya katika jamii.

## 1.1 Dira ya DUWASA

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

## 1.2 Dhamira ya DUWASA

Utoaji wa huduma ya majisafi, salama na ya uhakika na usafi wa mazingira kwa wateja wa Mamlaka za 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.

Kazi na Majukumu ya DUWASA kwa mujibu wa sheria namba 12 ya Usambazaji Maji na Usafi wa Mazingira ya mwaka 2009, kifungu cha 20(a-l) ni kama ifuatavyo:

Kusambaza huduma ya maji kwa mujibu wa sheria namba 12 ya Usambazaji Maji na Usafi wa Mazingira ya mwaka 2009 au sheria yoyote inayohusiana na menejimenti ya rasilimali maji, ubora wa

maji na mazingira.

- a) Kuendelea kusambaza huduma ya maji kwa matumizi yaliyoainishwa kisheria na kuhakikisha kuwa maji yanatibiwa na kukidhi ubora na viwango kama itakavyoainishwa kuwa mujibu wa sheria na taratibu.
- b) Kuendeleza miundombinu ya majisafi na majitaka kwa mujibu wa sheria na taratibu za maji.
- c) Kuhifadhi na kuendeleza vyanzo vya maji.
- d) Kuishauri Serikali juu ya miundo ya sera, miongozo na sheria kuhusiana na huduma ya maji.
- e) Kupanga na kutekeleza miradi mipya ya majisafi na majitaka.
- f) Kuelimisha na kuipatia taarifa jamii kuhusiana na usalama wa maji, uhifadhi wa maji, usafi wa mazingira na mengine yanayohusiana na hayo.
- g) Kushirikiana na Serikali za mitaa kwenye masuala yanayohusu huduma ya majisafi na usafi wa mazingira na upanuzi wa mitandao ya maji kwa maeneo yanayoendelezwa.
- h) Kukusanya ada na tozo za huduma ya maji ikiwa ni pamoja na ada za udhibiti wa huduma za majisafi na majitaka zinazotolewa na DUWASA.
- i) Kupendekeza viwango vya malipo ya huduma ya maji kwa EWURA.
- j) Kuweka vistawishi ili kurahisisha matumizi ya huduma ya majisafi na uondoshaji wa majitaka kwa wananchi.
- k) Kuingia mikataba au makubaliano ambayo Bodi ya Wakurugenzi imejiridhisha kuwa ni ya manufaa kwa Mamlaka na kuiidhinisha kwa mujibu wa sheria.

1.3 **Desturi zetu za Msingi za utoaji Huduma (Core Values)** 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.

#### 1.4 **Madhumuni ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja**

Malengo ya Mkataba huu ni kuweka kwa uwazi huduma zetu na viwango vyetu vya utoaji huduma ambavyo wateja wetu wanaweza kuvitarajia. Aidha kuwataarifu wateja na wadau wetu juu ya huduma tunazotoa, viwango vya huduma na jinsi zinavyotolewa. Mkataba huu unaainisha dhamira yetu ya kukidhi matarajio ya wateja wetu na kuelezea wajibu wa wateja ili kutuwezesha kutoa huduma bora zaidi. Vilevile, mkataba huu wa huduma kwa wateja, unatoa utaratibu wa kupata mrejesho.

Ni mategemeo ya DUWASAKuwa Mkataba huu uwe kiungo rahisishi cha uhusiano wetu na wale tunaowahudumia. Aidha ni matarajio yetu kuwa wadau wetu wataendelea kuutumia kikamilifu na kutupatia mrejesho kama ilivyokuwa wakati wa kutekeleza mikataba iliyopita ili kuweka hai Mkataba wetu na kuwa kichocheo cha kuboresha utendaji wetu.

#### 1.5 **Wateja Wetu**

Ofisi yetu inahudumia wateja tofauti kama ifuatavyo:

- a) Wateja wa Majumbani.
- b) Wateja wa Taasisi.
- c) Wateja wa Biashara.
- d) Wateja wa Magati.
- e) Wateja wa Boza.



## 1.6 Huduma Zetu

Huduma zitolewazo ni usambazaji wa majisafi na uondoaji majitaka kwa wakazi waliopo Dodoma Mjini. Tunaamini Mkataba huu utawasaidia wateja wetu kudai haki zao na pia umeweka wazi utaratibu wa jinsi ya kutoa na kutufikishia malalamiko na maoni yao.

## 2.0 HAKI NA WAJIBU WA WATEJA

Tumelenga kutoa ahadi za viwango vya huduma ambavyo tuna imani wateja wetu wanayo haki ya kuvitarajia kutoka kwetu. Pamoja na wateja wetu kuwa na haki ya kupata huduma kwa kiwango cha juu pia tunaamini wateja wetu wana haki kama zinavyoainishwa hapa chini.

### 2.1 Haki za Wateja:

- a) Kuunganishiwa huduma ya majisafi baada ya kukamilisha taratibu zote za maunganisho mapya ya majisafi ndani ya siku saba za kazi.
- b) Kuunganishiwa huduma ya majitaka baada ya kukamilisha taratibu zote za maunganisho mapya ya majitaka ndani ya siku saba za kazi.
- c) 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.
- d) Kuungiwa majisafi na majitaka ndani ya siku saba za kazi baada ya kutimiza masharti yote ya uteja.
- e) Katika muda wa siku 30 kukarabatiwa/kubadilishiwa mita ya maji baada ya taarifa kutolewa.
- f) Kusomewa dira ya maji tarehe 10 hadi 20 ya kila mwezi ili kuandaa ankara. Utumaji wa ankara ni tarehe 25-30 ya kila mwezi.
- g) Kurejeshewa huduma ya maji katika muda usiozidi saa 24 baada ya kutolewa taarifa na kubainika yalisitishwa bila kufuata utaratibu.
- h) Kupitia na kukata rufaa kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa.
- i) Kutuma malalamiko.
- j) Kutunziwa siri katika masuala yao ya uteja.

- k) Kuona taarifa zinazowahusu kwa kufuata taratibu zilizopo.
- l) Kushauri njia bora ya kuongeza ufanisi
- m) Kusikilizwa na kupatiwa huduma kwa kadri ya taratibu zilizowekwa.
- n) Kukamilishiwa uchunguzi wa malalamiko ya wateja na kumjibu mteja ndani ya siku 5 za kazi tangu tarehe ya kupata malalamiko husika.
- o) Majitaka kutoka kwenye mtandao wa DUWASA kutotiririka kwenye eneo la mteja.
- p) Majitaka kutoka kwenye mfumo wa DUWASA kutorudi ndani ya nyumba ya mteja.
- q) Kupatiwa huduma kwa njia ya weledi na unyenyekevu.
- r) Kupewa taarifa muhimu na sahihi kwa wakati.
- s) Kushiriki na kutoa maoni wakati wa michakato ya kupeana ushauri.
- t) Baada ya maombi kwa DUWASA, na kwa gharama ya mteja, kubadilishiwa bomba la maji (*service line*).
- u) Kufanyiwa matengenezo ya mtandao wa maji unaovuja.
- v) Kwa gharama ya mteja, DUWASA itafanya matengenezo ya bomba la maji la mteja ambalo linavuja na limeharibiwa na mteja.
- w) 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.
- x) Mteja ana haki ya kupatiwa taarifa za akaunti yake ya uteja mara moja kwa mwaka.
- y) Kuelimishwa na kueleweshwa juu ya masuala mbalimbali ya DUWASA ikiwa ni pamoja na namna ya kusoma mita, gharama za huduma na bei za maji.

## 2.2 Wajibu wa Wateja:

- a. Mteja atatakiwa kulipa ankara yake ndani ya siku 30 kwa njia mbalimbali za mfumo wa Kielektroniki wa Malipo wa Serikali (GePG) vinginevyo huduma itasitishwa.
- b. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaowahudumia.

- c. Kutoshawishi watumishi ili mteja ahudumiwe kwa upendeleo.
- d. Kuhudhuria mikutano au miadi kwa wakati uliopangwa.
- e. Kutoa taarifa sahihi zinazotakiwa kwa usahihi na kwa wakati unaotakiwa.
- f. Kuzingatia taratibu za kisheria huduma zozote wanazostahili kupatiwa.
- g. Kuwapokea wafanyakazi kwa heshima na unyenyekevu.
- h. Kutoa kwa wakati taarifa kamili na sahihi kwa kuzingatia aina ya huduma wanayohitaji kutoka Mamlaka.
- i. Kuheshimu amri na maelekezo ya DUWASA.
- j. Kutotoa hongo, upendeleo au ushawishi kwa wafanyakazi wetu.
- k. Kutoa mrejesho juu ya huduma za Mamlaka pale ambapo matarajio yanakuwa hayajakidhiwa kwa muda mwafaka bila uoga wala kisasi.
- l. Kuhakikisha mabomba ya maji kwenye eneo lake na hata maeneo mengine hayavuji.
- m. Kutoa taarifa kwa Mamlaka juu ya vitendo vyovyote vinavyohatarisha usafi na usalama wa maji.
- n. Kuzuia wizi, uharibifu na michepusho ya mita.
- o. Kutoa taarifa kwa Mamlaka juu ya mtumishi yeyote anayeendekeza vitendo vya rushwa.
- p. Wakati wote mteja atahakikisha usalama wa mita ya maji ambayo imefungwa kwenye mtandao unaoelekea kwa mteja au eneo la mteja.

### 3.0 HAKI NA WAJIBU WA DUWASA:

Wakati wote wa utekelezaji wa majukumu yake ya kila siku ya kutoa huduma kwa wananchi/wadau, DUWASA itakuwa na haki na wajibu kama kama ifuatavyo:

#### 3.1 Haki za DUWASA:

- a) Kutobughudhiwa mtumishi wake na mteja au chombo kingine wakati wa kutimiza wajibu wake.
- b) Kushtaki au kushtakiwa pale ambapo haki haikutendeka.

- c) Kulipwa malipo halali kutokana na huduma iliyotolewa kwa Mteja.
- d) Kusitisha huduma ya majisafi kwa mteja asiyetimiza wajibu wake au taratibu zilizowekwa mfano kutolipia, kuchepusha maji au kuharibu mita ya maji.
- e) Kuweka na kusoma dira ya maji kwa mteja wake yaani tarehe 10 hadi 20 ya kila mwezi ili kuandaa ankara. Utumaji wa ankara ni tarehe 25-30 ya kila mwezi.
- f) Kufanya mabadiliko ya kiutendaji na kiuendeshaji wakati wowote kwa mujibu wa sheria kadri itakavyohitajika.
- g) Kuzuia majitaka kuingia katika mfumo wa mabomba ya majitaka kama hayakukidhi viwango.
- h) Wakati wote, kuweza kukagua mtandao wa maji kwenye eneo la mteja.
- i) Kupata taarifa kutoka kwa wateja juu ya hali yoyote isiyo ya kawaida bomba, kwa mteja ili irekebishwe.

### **3.2 Wajibu wa DUWASA:**

- a) Kuhakikisha wateja wake wanapata majisafi, salama na ya uhakika siku zote.
- b) Kuhakikisha kuwa uondoshaji wa majitaka kwa wateja wake unafanyika katika hali ya usalama.
- c) Kuajiri watumishi waadilifu, wazalendo na wenye sifa.
- d) Kukusanya maduhuli yanayotokana na mauzo ya majisafi, huduma za majitaka na ada mbalimbali zinazotokana na huduma hizo.
- e) Kutosababisha usumbufu kwa mteja.
- f) Kwa kushirikiana na wadau wengine, kusimamia utunzaji wa mazingira kwenye vyanzo vya maji.
- g) Kutoa huduma bora kwa wakati na kwa weledi mkubwa.
- h) Kutoa taarifa muhimu kwa usahihi na ukweli;
- i) Kufanya uchunguzi kwa wakati juu ya malalamiko yanayowasilishwa kwa Mamlaka na pale panapotakiwa kutoa mrejesho baada ya kumalizika kwa uchunguzi.
- j) Kuhudumia wateja wetu kwa unyenyekevu, nidhamu na kwa haki bila ya upendeleo.

- k) Kufuata sheria wakati wa kutekeleza wajibu wetu;
- l) Kuheshimu maoni, mawazo na kushirikiana na wateja wetu.
- m) Kuwa na mipango ya maendeleo ya huduma ya maji, ramani za mitandao ya mabomba kwa ajili ya kumhudumia vizuri mteja.
- n) Kuhakikisha kuwa Mkataba wa Huduma kwa Mteja unafahamika kwa wateja na unatekelezwa kikamilifu.
- o) Kuwa na ushirikiano wa karibu wa viongozi wa Serikali za Mitaa katika kuwahudumia wananchi.
- p) Mkataba wa Huduma kwa Mteja utatumika kama njia mojawapo ya tathmini ya utendaji kazi wa watumishi.

## 4.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Eneo hili linaainisha viwango muhimu vya huduma ambavyo wateja wetu wanatarajia kutoka DUWASA, Viwango hivi vinaonesha ni jinsi gani tutatoa huduma na kushirikiana na wateja wetu, ubora wa huduma na muda unaotakiwa kama ifuatavyo:

### 4.1 Ubora wa maji

DUWASA itahakikisha kwamba maji yanayosambazwa kwa wateja wake yanakidhi viwango vya ubora wa maji kwa matumizi ya binadamu kwa kuzingatia vigezo na taratibu zifuatazo:

#### 4.1.1 Kufanya uchunguzi wa Kimaabara

DUWASA itachukua sampuli za maji katika chanzo cha maji na katika vituo vya usambazaji kwa kuzingatia miongozo ya ubora wa maji (*Water Quality Monitoring Guidelines*) na kuzifanyia uchunguzi wa kimaabara kuona kama hizo sampuli zinakidhi viwango vya ubora wa maji kwa matumizi ya binadamu vinavyokubaliwa na Shirika la Viwango Tanzania (TBS), Shirika la Afya Duniani (WHO), Mamlaka ya Udhhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) na mashirika mengine yanayosimamia ubora wa maji nchini.

#### **4.1.2 Kuzingatia mgandamizo sahihi wa maji kwenye mabomba**

DUWASA itahakikisha kuna mgandamizo mzuri wa maji kwenye bomba linalowawezesha wateja kupata maji ya kutosha; na kiwango cha juu cha mgandamizo wa maji hakitazidi “bars 2” ili kuwezesha maji yawafikie wateja wengi zaid ikwa ubora uleule na kuzuia madhara au uharibifu wa vifaa vya mabomba ya wateja kutokana na kuongezeka kwa mgandamizo (*water pressure*) na hivyo kusababisha uvujaji na upotevu wa maji.

#### **4.2 Ubora na uondoshaji wa majitaka**

DUWASA itahakikisha viwango vya majitaka yanayokusanywa vinakidhi ubora unaotakiwa kwa mujibu wa Shirika la Viwango Tanzania (TBS) na kwa mujibu wa matakwa ya EWURA. Pia baada ya kupokea taarifa juu ya uvujaji na utitirishaji wa majitaka toka kwenye miundombinu ya majitaka iliyopasuka, DUWASA itadhibiti hali hiyo mara moja kwa kuzingatia matakwa ya Kanuni za Ubora wa Huduma ya Usambazaji Majisafi na Usafi wa Mazingira za mwaka 2014.

#### **4.3 Dira za maji**

DUWASA itahakikisha wateja wake wote wanafungiwa dira za maji zinazofanyakazi vizuri. Endapo kutakuwa na haja ya kubadilisha dira ya mteja kutokana na ubovu, dira kutofanyakazi vizuri n.k, mteja atataarifiwa azma hiyo au mteja ataitaarifu DUWASA ambapo dira ya maji itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku 30 za kazi tangu kupokea taarifa ya ubovu.

#### **4.4 Uhakika wa huduma ya maji na taarifa kwa wateja**

DUWASA itajitahidi kutoa huduma ya maji kwa uhakika na endapo kutajitokeza dharula au tatizo la ukosefu wa huduma ya maji, utaratibu wa kuwataarifu wateja utapangwa kwa lengo la kuwawezesha wateja kujipanga mapema kuweka maji ya akiba. Taarifa zifuatazo zitatolewa na DUWASA:

##### **4.4.1 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.
- 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.
- 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 watakaothirika 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.

#### **4.4.2 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.

#### **4.4.3 Taarifa kuhusiana na dharula ya kupasuka kwa bomba kuu la maji**

Endapo bomba kuu la maji litapasuka kwa dharula au endapo kuna dharura yoyote ya mabomba kupasuka na maji kumwagika, DUWASA itawataarifu wateja wake juu ya katizo la huduma ya maji linalotokana na dharula hii ndani ya muda wa saa mbili (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 dharula wa magari ya majisafi (kama yapo na yanatosheleza kwa huduma hiyo).

#### **4.4.4 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, dharula ya kupasuka kwa bomba kuu la maji, ukosefu wa umeme kwenye mitambo ya kusukuma maji, n.k.
- b) Kuwataarifu wateja kwa kutumia gari la matangazo ya kipaza sauti
- c) Kuwataarifu wateja kwa kutumia vyombo vya habari.

## **5.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA**

DUWASA inatarajia kupata mrejesho toka kwa wateja wake kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma zake. Njia zifuatazo zitatumika kupata mrejesho wa utoaji huduma toka kwa wateja:

### **5.1 Maoni**

Mteja ana uhuru wa kutoa maoni yake kwa lengo la kuishauri



DUWASA ili iweze kuboresha zaidi utendaji wa kazi zake katika utoaji wa huduma mbalimbali kwa wateja ili kuleta ustawi katika utendaji wa kazi zake. Maoni yanaweza kuwasilishwa kwa Mkurugezi Mtendaji wa DUWASA kwa njia ya kuandika barua na kuituma kupitia Posta, kutuma baruapepe, kupiga simu, nukushi au kwa njia yoyote inayofaa.

## **5.2 Pongezi**

Mteja anaporidhika na kufurahia huduma zitolewazo na DUWASA anaweza kuwasilisha pongezi zake kwa Mkurugezi Mtendaji wa DUWASA kwa njia ya kuandika barua na kuituma kupitia Posta, kutuma baruapepe, kupigasimu, nukushi au kwa njia yoyote inayofaa ikiwa ni ishara ya kutambua utoaji wa huduma za kuridhisha kwa wateja ili DUWASA iweze kuendeleza jitihada za kuwahudumia vizuri wateja wake kupitia utoaji wa huduma bora kwa wateja. Aidha, DUWASA itawapongeza wateja wazuri na watoa taarifa kuhusu masuala ya DUWASA.

## **5.3 Malalamiko**

Mteja anaruhusiwa kutoa malalamiko yake dhidi ya DUWASA ikiwa hakutendewa haki, hakuridhishwa na huduma zitolewazo na DUWASA au hakuridhishwa na utendaji wa DUWASA katika huduma zake na pia kupitia malalamiko, mteja anaweza kuhoji jambo lolote la kiutendaji kwa lengo la kupata ufafanuzi zaidi, suluhisho au ufumbuzi. Hivyo utaratibu ufuatao utatumwiwa na mteja katika kutoa malalamiko yake:

- a) Mteja atawasilisha malalamiko yake kwa kujitokeza binafsi, kwa simu na kwa maandishi au kwa kujaza fomu maalum za malalamiko zinazopatikana katika ofisi ya huduma kwa wateja.
- b) Malalamiko yanaweza kupokelewa kwa njia ya dawati la malalamiko ya wateja au kwa njia ya masanduku ya maoni ya wateja.
- c) 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.

- d) Malalamiko ya mteja yatakwawasilishwa kwa maandishi yatajibiwa kwa maandishi.
- e) 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.
- f) Malalamiko yatapokelewa kwenye fomu maalum na kusajiliwa 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 lalamiko
  - 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.

## 6.0 KANUNI ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA (UBORA WA HUDUMA), 2016

### JEDWALI NA. 2: FIDIA KUTOKANA NA KUSHINDWA KUFIKIA MALENGO YA UBORA WA HUDUMA

Na.	Mtazamo	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma	Fidia ya msingi	Fidia ya ziada kwa kuchelewa
6.1	Kupata huduma ya maji	Kuunganishiwa huduma ya maji safi/ au majitaka	Huduma inaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi 7 baada ya mteja kulipia gharama na/ au ada za kuunganishwa huduma	TZS 10,000	TZS 5,000 kwa siku
6.2	Dira za maji – 1	Kurekebisha au kubadilisha dira zenye matatizo	Dira ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 30 tangu kupokea taarifa ya ubovu.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
6.3	Dira za maji – 2	Usomaji wa dira za maji	Usomaji wa dira utafanyika kila mwezi ili mradi dira husika inaweza kufikika na mtoa huduma.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
6.4	Usitishaji wa huduma	Usitishaji wa huduma kimakosa	Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma kimakosa.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku

6.5	Urejeshaji wa huduma	Urejeshwaji wa huduma ya maji baada ya kulipa deni	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku
6.6	Malalamiko	Majibu kwa malalamiko yasiyohusu ankara	Malalamiko yasiyohusu ankara za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 15 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku
6.7	Malalamiko	Majibu kwa malalamiko yanayohusu ankara	Malalamiko yanayohusu ankara za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku
6.8	Afya na Usalama	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka-mafuriko ya ndani	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa Mamlaka ya Maji kufurika na kuingia ndani ya nyumba ya mteja	TZS 40,000	TZS 20,000 kwa siku
6.9	Afya na Usalama	Mafuriko kutoka kwenye mfumo wa majitaka-mafuriko ya nje	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa Mamlaka ya Maji kufurika na kuingia kwenye ardhi au mali ya mteja	TZS 30,000	TZS 20,000 kwa siku

## 7.0 UFUATILIAJI WA MALALAMIKO

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 mojawapo ya watumishi wafuatao ambao watatoa majibu au ufafanuzi wa maelezo kuhusiana na malalamiko ya mteja:

- a) Afisa wa Huduma kwa Wateja
- b) Afisa Mauzo ya Maji au Mkuu wa Sehemu ya 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 Afisa Huduma kwa Wateja, Afisa Mauzo ya Maji au Mkuu wa Sehemu ya Huduma kwa Wateja.

### 7.1 Kushughulikia malalamiko:

Inapotokea mteja wetu hakuridhika na jinsi malalamiko yake yalivyoshughulikiwa yuko huru kukata rufaa kwa vyombo nje ya Mamlaka. Vyombo hivyo ni pamoja na:

NA.	JINA	ANUANI NA SIMU
i.	Sekretarieti ya Maadili na Viongozi wa Umma,	S.L.P. 13341, DAR ES SALAAM Simu + 255 22-211810/11213 DAR ES SALAAM. S.L.P. 1887, DODOMA Simu + 255 26 - 232059 Barua Pepe: dodoma@ethicssecretariat.go.tz

ii.	Mamlaka ya Rufaa ya Manunuzi ya Umma	S.L.P. 9310, DAR ES SALAAM Simu: 255 22 - 2120451 Barua Pepe: info@ppaa.go.tz
iii.	Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora	S.L.P. 2643, DAR ES SALAAM Barua Pepe: chragg@chragg.go.tz Simu: 255 22 - 2135747/8
iv.	Taasisi ya Kuzuia na Kupambana na Rushwa (TAKUKURU)	S.L.P. 2543, DAR ES SALAAM Barua Pepe: dgeneral@pccb.go.tz Simu: 255 22 - 2150043-6 S.L.P. 1175, DODOMA Barua Pepe: pccb.go.tz Simu: 255 26 – 2322003/2322696
v.	Baraza la Rufani la Ushindani	S.L.P. 79650, DAR ES SALAAM Simu: 255 22 - 2461173 Barua Pepe: info@fct.or.tz
vi.	Tume ya Utumishi wa Umma	S.L.P. 2483, DAR ES SALAAM Simu: 255 22 -2118531-4
vii.	Idara ya Mahakama Tanzania	
viii.	Jeshi la Polisi	
ix.	Wizara ya Maji na Umwagiliaji	S.L.P. 956, DODOMA.
x.	Mamlaka ya Udhubiti wa Huduma ya Nishati na Maji (EWURA)	S.L.P. 2857, DODOMA.

## 7.2 Anuani Zetu na Muda wa Kazi:

### Anuani

Mkurugenzi Mtendaji,  
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Dodoma,  
Barabara ya Mkapa, S.L.P. 431,  
Simu: 255-026-2324245/2321179  
Faksi: 255-026-2320060

Simu ya Bure: **0800110078**

### DODOMA.

E-mail: [md@duwasa.go.tz](mailto:md@duwasa.go.tz), [info@duwasa.go.tz](mailto:info@duwasa.go.tz)

Webstie: [www.duwasa.go.tz](http://www.duwasa.go.tz)

## 7.3 Saa za Kazi:

Muda wa 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
- c) Saa 08:00 mchana hadi saa 10:30 jioni.
- d) Jumamosi kuanzia saa 02:00 asubuhi hadi saa 06:00 mchana.
- e) Muda wowote iwapo patatokea dharula.

Ofisi zetu zitafungwa Jumapili na siku za mapumziko/sikukuu.

## 8.0 MAPITIO NA TAARIFA

Ili kuhakikisha mkataba huu unakuwa na maana kwa wateja na wadau wetu, tutaupitia kila baada ya miaka mitatu au wakati wowote itakapohitajika kwa kuzingatia yafuatayo:

- a) Mrejesho kutoka kwa wateja na wadau wetu;
- b) Mabadiliko katika Mpango Mkakati wetu;
- c) Mabadiliko katika utaratibu wa utoaji huduma zetu;
- d) Mabadiliko katika sheria zinazosimamia sekta ya maji;
- e) Tathmini ya utendaji dhidi ya viwango vya huduma zetu; na
- f) Mabadiliko katika wasifu, mahitaji na vipaumbele vya wateja wetu.

Kwa vipindi maalum tutakaribisha upande wa tatu ili kupitia utendaji wetu dhidi ya viwango vilivyotajwa katika mkataba wa Huduma kwa Mteja.

**Mkurugenzi Mtendaji,**

**Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Dodoma, Barabara ya Mkapa, S.L.P. 431,**

**Simu: 255-026-2324245/2321179 | Faksi: 255-026-2320060, DODOMA.**

**Simu ya Bure: 0800110078.**

**E-mail: [md@duwasa.go.tz](mailto:md@duwasa.go.tz) | Website: [www.duwasa.go.tz](http://www.duwasa.go.tz)**







Mkurugenzi Mtendaji,  
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Dodoma, Barabara ya Mkapa,  
S.L.P. 431,  
Simu: 255-026-2324245/2321179 | Faksi: 255-026-2320060, DODOMA.  
Simu ya Bure: 0800110078.  
E-mail: [md@duwasa.go.tz](mailto:md@duwasa.go.tz) | Website: [www.duwasa.go.tz](http://www.duwasa.go.tz)