MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA DAR ES SALAAM (DAWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

AUGUST ,2023

YALIYOMO

YALIYOMO i

DIBAJI ii

ORODHA YA VIFUPISHO iii

1. UTANGULIZI 1

2. MADHUMUNI YA MKATABA 1

3. ENEO LA HUDUMA 2

4. DIRA NA DHAMIRA YA DAWASA 2

5. HUDUMA ZITOLEWAZO 3

7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA 4

8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJI SAFI NA USAFI WAMAZINGIRA 4

9. WAJIBU WA MAMLAKA KWAWATEJA 5

10. HAKI ZA MAMLAKA 6

11. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA 6

12. HAKI ZA WATEJA 6

13. NJIA ZA KULIPIA ANKARA YA MAJI 6

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA 6

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA 7

16. UFUATILIAJI 7

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA 8

18. MAPITIO YA MKATABA 9

19. MAWASILIANO 9

20. SAA ZA KAZI 10

DIBAJI

Tunayo heshima kuwasilisha Mkataba wa Huduma kwa Wateja wa DAWASA kwa wadau wetu wote. Huu ni mkataba kati ya DAWASA, wateja, taasisi mbali mbali na watu ambao tunashirikiana nao, wakati DAWASA ikitekeleza majukumu yake mbalimbali. Tumedhamiria kutoa huduma za kiwango bora ili kukidhi na kupita matarajio ya wadau wetu na tutafuatilia mara kwa mara kiwango cha huduma zetu.

Mkataba wa Huduma kwa Wateja unatoa maelezo kwa wateja na wadau wa maji, juu ya vipengele muhimu vya ushirikishwaji ili kufikia lengo kuu la kutoa huduma endelevu za maji safi na usafi wa mazingira na kutoa mwongozo juu ya wajibu na haki za Wateja na DAWASA.

Ni matarajio ya DAWASA kwamba, wateja wa DAWASA watasoma mkataba huu na kuelewa haki na wajibu wao kwa lengo la kutoa mchango katika maendeleo ya DAWASA, pia watumishi wataendelea kutoa huduma bora kwa wateja kama ilivyoelezwa kwenye mkataba huu.

Aidha DAWASA inawaelekeza wafanyakazi wake kutumia mkataba huu ili kuhakikisha kuwa tunatimiza ahadi zote zilizotolewa katika mkataba huu.

KIULA KINGU **TAREHE:** 04.08.2023

KAIMU AFISA MTENDAJI MKUU

ORODHA YA VIFUPISHO

DAWASA	Dar Es Salaam Water Supply and Sanitation Authority
EWURA	Energy and Water Utilities Regulatory Authority
ISO	International Organizanion for Standardization.
PPRA	Public Procurement Regulatory Authority
TBS	Tanzania Bureau of Standards
VAT	Value Added Tax

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira Dar es Salaam (DAWASA) imeandaa Mkataba wa Huduma kwa wateja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayo hudumiwa na Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira Dar es salaam (DAWASA) mambo muhimu kuhusu huduma zinazo tolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Dar es Salaam (DAWASA) inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira Dar es Salaam (DAWASA) kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji.

Mkataba huu ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira Dar es Salaam (DAWASA), 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 ya kuwasilisha malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa.Pia Mkataba unaeleza taratibu za kupata fidia pale inapothibitika kuwa mteja anapata huduma chini ya viwango vilivyo kubalika. Mkataba wa Huduma kwa wateja ni chombo ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, Mamlaka na wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa wateja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayo jitokeza yatumike katika kuufanyia mapitio na marekebisho kwa ajili ya kuongeza ufanisi wa utoaji huduma. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa wateja 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 nahuduma zinazotolewa na Mamlaka.

3. ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Dar es Salaam (DAWASA) ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo tarehe 1 Julai 2018 kufuatia kuhuishwa na kuunganishwa kwa iliyokuwa Mamlaka ya Majisafi na Majitaka Dar es Salaam (DAWASA) na Shirika la Majisafi na Majitaka Dar es Salaam (DAWASCO) 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 Dar es Salaam (DAWASA) inahudumia wakazi wa Dar es Salaam, miji ya Kibaha, Chalinze, Mkuranga,Kisarawe, Bagamoyo na Mlandizi.

4. DIRA NA DHAMIRA YA DAWASA

Matamko ya Dira na Dhamira ya DAWASA yametamkwa kama ifuatavyo:

4.1 Dira

Kuwa kituo mahiri cha huduma za usambazaji wa Majisafi na Usafi wa Mazingira kikanda na kimataifa.

4.2 Dhamira

Kuhakikisha huduma za usambazaji wa Majisafi na Usafi wa Mazingira zinatolewa kikamilifu kwa kiwango bora na kwa gharama nafuu ili kukidhi matarajio ya wateja.

4.3 Maadili ya Msingi

DAWASA inazingatia maadili ya msingi yafuatayo katika kutekeleza kazi na wajibu wake:-

i. Ufanisi katika utoaji wa huduma.
ii. Uadilifu na ubora katika utoaji wa huduma.
iii. Umakini na kuzingatia maslahi ya mteja mteja.
iv. Kujali watu wenye kipato kidogo.
v. Uwazi na Uaminifu.
vi. Uwajibikaji na kujituma.
vii. Kuzingatia taaluma.
viii. Kufanya kazi kwa kushirikiana.

5. HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Dar es Salaam (DAWASA) ni:-

i. Uzalishaji, usafirishaji, uhifadhi na usambazaji wa Majisafi.
ii. Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja Majisafi.
iii. Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa Majitaka.
iv. Uondoaji wa Majitaka kwa kutumia magari kwa wateja ambao hawajaunganishwa kwenye mfumo wa Majitaka.
v. Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati.

Ili kuunganishiwa huduma ya Majisafi/Majitaka, na kupata huduma za uondoaji wa Majitaka, mteja atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:-

i. Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya Majisafi na huduma ya uondoaji wa Majitaka. Fomu hii inapatikana katika ofisi zote za DAWASA na kwenye tovuti ya DAWASA.

ii. Mwombaji wa huduma hiyo lazima awasilishe nyaraka halali za uthibitisho wa umiliki eneo linalohitaji kuunganishiwa huduma, ikiwemo mkataba wa mauzo ya kiwanja au hati ya nyumba au kiwanja.

iii. Ikiwa vyote viwili havipo basi muombaji atapaswa kupata barua ya Afisa Mtendaji au Mwenyekiti wa Serikali ya Mtaa wa eneo husika, inayothibitisha umiliki wake kwenye sehemu anayoomba huduma.

iv. Ikiwa mwombaji anaishi nyumba ya kupanga, atapaswa kuleta mkataba wake wa upangaji na barua ya mmiliki wa nyumba inayoonesha kumruhusu mpangaji kufanya maombi ya huduma ya Majisafi/Majitaka.

v. Mteja atafanyiwa utafiti kwenye eneo lake(survey) kwa muda usiozidi siku tatu (3) za kazi, baada ya fomu ya maombi kukamilika na kupewa gharama anazotakiwa kulipa siku mbili (2) za kazi baada ya utafiti.

vi. Mteja ataunganishiwa huduma ya Majisafi ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya malipo kukamilika kama eneo lake litakuwa mita hamsini (50) kutoka kwenye huduma ya maji.

vii. Mteja atatakiwa kuambatanisha kwenye nyaraka zake picha yake moja (1) na nakala ya kitambulisho cha Taifa.

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 Taasi 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 (Kiosk).

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**.

8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

Mamlaka itatoza wateja wake bei za huduma za maji nausafi wa mazingira zilizo idhinishwa na EWURA kama ilivyo kwenye jedwali namba. 1 na jedwali 2 hapa chini na kama itakavyoelekezwa vinginevyo na EWURA

JEDWALI NA. 1: BEI ZA HUDUMA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA ZILIZOIDHINISHWA NA EWURA KWA WATEJA WA DAWASA ISIPOKUA WATEJA WA CHALINZE.

AINA YA HUDUMA	BEI KWA MITA YA UJAZO TSHS.
Majisafi	
Kwa watumiaji wa Majumbani na watumiaji wengine	**1,663**
Majitaka	
Kwa watumiaji wa Majumbani na watumiaji wengine	**386**

Gharama ya Majitaka itatozwa VAT asilimia 18, hivyo gharama ya Majitaka itakuwa shilingi 455.48 kwa mita ya ujazo.

Gharama ya EWURA itakuwa Asilimia moja (1) ya gharama zote zilizotajwa hapo juu.

Gharama za huduma kwenye maeneo yote ya DAWASA ziko sawa isipokuwa katika eneo la Chalinze ambalo bei zao zimeainishwa kwenye Jedwali Namba 2.

JEDWALI NA 2: BEI ZA MAJI KWA WATEJA MKOA WA CHALINZE

Kundi laWateja	Matumizi (mita za ujazo)	BEI KWA MITA YA UJAZO TSHS.
Majumbani	1 - 5	2,800
	6 - 10	2,890
	>11	2,900
Biashara		3,710
Taasisi		2,940
Viwandani		3,750
Magari/Kiosk		2,290
Wateja Wakubwa		3,710

Mita moja ya ujazo ni sawa na lita 1000.

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.

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 DAWASA.

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 kutowakatia wateja huduma ya maji siku za sikukuu, Ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili.

10. HAKI ZA MAMLAKA

i. Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya maji na uondoaji wa maji taka
ii. Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada ya kumpatia notisi/ankara).

11. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA

i. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanao hudumia.
ii. Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.
iii. Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.
iv. Kutoharibu miundombinu ya maji safi na usafi wa mazingira.
v. Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.
vi. Kulipa Ankara kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake.

12. HAKI ZA WATEJA

i. Kupata huduma ya Majisafi na uondoaji wa Majitaka.
ii. Kupata taarifa sahihi kwa wakati.
iii. Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi aumalalamiko.
iv. Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa.
v. Kupata huduma bila kubaguliwa

13. NJIA ZA KULIPIA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kwa njia ya benki kwa benki washiriki wa NMB,NBC, AZANIA Bank, CRDB Bank, Stanbic Bank na ABSA, Wateja wanaweza kutumia simu za kiganjani kufanya malipo kwa mitandao ya M-pesa, Tigo-pesa, Airtel Money, TTCL- Pesa na Halo-Pesa.

Mamlaka haitahusika na mapatano au malipo yoyote yatakayofanywa nje ya utaratibu wa malipo.

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira Dar es Salaam (DAWASA) inapokea na kushughulikia malalamiko kuhusu utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:-

i. Kufika Ofisi za Huduma kwa Wateja (DAWASA).
ii. Kuandika barua pepe (e-mail info@dawasa. go.tz) au barua kwa Afisa Mtendaji Mkuu)
iii. Kupiga simu ya bure yenye nambari **0800110064**

iv. Kuweka kwenye makundi mbalimbali ya WhatsApp yaliyoanzishwa na ofisi za DAWASA maeneo tofauti tofauti yakiwaunganisha Wateja wanaoishi katika eneo husika. Maoni, malalamiko na mapendekezo yatafuatiliwa na kufanyiwa kazi kwa haraka na kwa mujibu wa viwango vyetu vya huduma. DAWASA inakaribisha mawazo na maoni kutoka kwa wadau ili kuboresha utoaji wa huduma.

15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

Malalamiko ni njia muhimu kwa uongozi wa DAWASA kuwajibika kwa wateja wake, na vilevile kutoa vichocheo muhimu katika kutathimini utendaji wa DAWASA na mwenendo wa watu wanaofanyakazi ndani yake.

Mchakato wa kutoa malalamiko na kufanya uchunguzi unapaswa kuwa rahisi kuufikia na kuuelewa. Taarifa kuhusu mchakato huu zinapaswa kupatikana katika lugha sahihi na kwa njia mbalimbali za mawasiliano kwa kuzingatia mahitaji ya wateja wetu wote katika Jiji la Dar es Salaam na sehemu ya Mkoa wa Pwani.

Malalamiko na masuala yanayohusiana nayo yatawasilishwa kwenye dawati la huduma kwa wateja kupitia njia mbalimbali ikiwa ni pamoja na:-

i. Kutembelea ofisi za DAWASA
ii. Kupiga simu namba 0800110064,
iii. Na kwa maandishi kupitia barua pepe (info@ dawasa.go.tz), tovuti (www.dawasa.go.tz), faksi (+255 22 2762480) na barua (S.L.P 1573, DAR ES SALAAM).

Malalamiko yote yatasikilizwa na kutatuliwa, 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

DAWASA inatoa huduma zake kwa kufuata viwango vya Shirika la Viwango la Kimataifa (ISO), na mfumo huu unaelekeza kufanyika kwa ukaguzi wa ndani, wa taratibu zote za utendaji kazi, hivyo basi mfumo huu ndio unaotumika kwa kufanya ufuatiliaji na kuangalia kama huduma

zinazotolewa zinalingana na viwango vya ubora vilivyopangwa. Ukaguzi huu hufanyika mara 4 kwa mwaka, mara moja katika kila robo ya mwaka. Wakaguzi wa mfumo huu ni watumishi waliofanyiwa mafunzo maalum ya ukaguzi. Pale ukiukwaji wa taratibu unapogundulika, huwekwa kwenye kumbukumbu kimaandishi na mkaguzi. Aidha muda utakaotumika kufanya marekebisho ya ukiukwaji huo utaainishwa.

Mfumo mwingine ni kitengo cha ukaguzi wa ndani cha DAWASA, ambacho hufanya ukaguzi wa taratibu zote za utendaji kazi kuangalia kama huduma inayotolewa inalingana na viwango vya ubora vilivyo pangwa. Ukaguzi huu hufanyika kila robo ya mwaka. Taarifa ya ukaguzi huu huwasilishwa kwa uongozi wa juu kwa ajili ya kutoa maelekezo kwa watendaji kufanya marekebisho ya sehemu zilizo kiuka viwango vya utoaji huduma. Mkaguzi kutoka nje ambaye hufanya ukaguzi mara moja kwa mwaka, naye pia hukagua taratibu za utendaji kazi ili kuona kama huduma inayotolewa na DAWASA inalinganana viwango vya ubora vilivyo pangwa.

Kwa kupitia njia zilizo elezwa hapo juu, DAWASA hupata nafasi ya kutambua mapungufu yanayojitokeza katika kutoa huduma kwa wateja, na kupanga mikakati ya kukabiliana nayo.

17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

DAWASA ina utaratibu wa kutoa taarifa kwa wateja juu ya viwango vilivyofikiwa katika utoaji huduma kwa mteja, ikilinganishwa na ahadi zilizotolewa. Taarifa hizi hutolewakwa njia zifuatazo:

i. Kutengeneza vipeperushi vyenye taarifa na kuviweka katika chumba cha huduma kwa wateja, mahali ambapo kila mteja anaweza kufika na kuvisoma.

ii. Vyombo ya habari.

iii. Kugawa vipeperushi vyenye taarifa kwenyemikutano ya wakazi wa mtaa na vitongoji, ambayo DAWASA wanaalikwa kuhudhuria.

iv. Kuweka taarifa hizi katika tovuti ya DAWASA ambayo ni www.dawasa.go.tz.

v. Vipeperushi vinavyotumwa kwenye makundi ya wateja kwa njia ya Whatsapp.

vi. DAWASA itatoa taarifa kwa muda usiopungua masaa ishirini na nne (24) kwa tatizo la maji lililopangwa na litakaloathiri huduma kwa zaidi ya saa 4 pia DAWASA Itatoa taarifa kwa muda usiopungua masaa 12kwa tatizo la huduma litakalodumu kwa chini ya masaa manne (4)

vii. DAWASA itawataarifu wateja wake juu ya katizo la huduma ya maji linalotokana na dharura hii ndani ya muda wa saa 2

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 yatakayo athiri 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 DAWASA, maoni, ushauri ama kukata rufaa, tuma kupitia anuani zifuatazo: -

AFISA MTENDAJI MKUU,DAWASA DUNGA
/MALANGA RD, MWANANYAMALA
S.L. P 1573
Simu: +255 22 27600015
Simu ya Bure: 0800110064 Dar es Salaam, Tanzania
E-mail: info@dawasa.go.tz Website www.dawasa.go.tz

NAMBA ZA SIMU ZA MIKOA KAZI YA DAWASA

1.	KIGAMBONI	0738096083
2.	MKURANGA	0738096086
3.	BAGAMOYO	0738096082
4.	KISARAWE	0738096085
5.	KINONDONI	0735451863
6.	MAGOMENI	0735451862
7.	UBUNGO	0735451865
8.	IDARA YA MAJITAKA	0735451879
9.	UKONGA	0739038493
10.	TEGETA	0738096084
11.	TABATA	0736451867
12.	KIBAHA	0735451875
13.	TEMEKE	0737730523
14.	ILALA	0736451861
15.	KAWE	0735451861
16.	CHALINZE	0752801178
17.	KIBAMBA	0734460022
18.	MBAGALA	07343302352
19.	MAPINGA	0734359622
20.	MABWEPANDE	0734315600
21.	MAKONGO	0736602601
22.	MIVUMONI	0734355755
23.	KINYEREZI	0739177421
24.	MLANDIZI	0734130133

20. SAA ZA KAZI

Jumatatu mpaka Ijumaa: saa 2 asubuhi - saa 10 jioni Jumamosi saa 2 asubuhi mpaka saa 7 mchana. Kitengo cha Huduma kwa Wateja kiko wazi masaa 24 kila siku na kupitia Simu ya Bure: 0800110064.

VIAMBATISHO

KIAMBATISHO NA 1: VIWANGO VYA HUDUMA WANAVYO STAHILI KUPATA WATEJA KUTOKA MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA DAR ES SALAAM (DAWASA)

No	**Huduma**	**Maelezo**	**Lengo LA Ubora kwa mujibu wa EWURA (GN 849 ya mwaka 2020)**	**Viwango vya huduma vita-kavyotolewana Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira**
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya Majisafi na Majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharamaza maunganisho/ au ada	Wateja Wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya kulipia gharama za maunganisho
2	Dira ya Maji1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 15 zakazi, kukarabati au kubadilishadira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.	Muda usiozidi siku 7 Za kazi,kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.
3	Dira ya Maji2	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika Kila mwezi.	Usomaji wa dira yamaji utafanyika angalau mara moja Kila mwezi
4	Kusitisha Huduma	Usitishaji wa Huduma usiona ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa naushahidi sahihi.	Kurejesha huduma ndani ya masaa24, 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 kulipa deni.	Ndani ya masaa24 baada ya kulipa deni.

No	Huduma	Maelezo	Lengo LA Ubora kwa mujibu wa EWURA (GN 849 ya mwaka 2020)	Viwango vya huduma vita-kavyotolewana Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Ndani ya siku 5 za kazi lalamiko litashughulikiwa na kumpatia mteja mrejesho wa utatuzi wa lalamiko.
7	Afya na usalama-1	Maji taka kutoka kwenye mtandao wamajitakandani yanyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenyemtandao wa mamlaka kufurikandaniya nyumbayamteja.	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenyemtandao wa mamlaka kufurikandaniya nyumbayamteja.
8	Afya na usalama 2	Kufurika kwa mtandao wa maji taka nje	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa DAWASA kutiririka kwenye eneo/ makazi ya mteja.	Haitakiwi maji taka kutoka kwenye mtandao wa DAWASA kutiririka kwenye eneo/ makazi ya mteja.

KIAMBATISHO NA.2: VIWANGO VYA FIDIA KWA KUSHINDWA KUTIMIZA MALENGO NDANI YA MUDA ULIO KUBALIKA KWA MUJIBU WA KANUNI ZA EWURA(GN 846)

NA	Huduma	Maelezo	Lengo	FidiaKian-zio	Fidia Kwa Kuendelea Kuchelewa
1.	Kupata huduma	Kuunganishiwa hudumaya Majisafi auMajitaka	Mteja ataunganishiwa hudumandani ya siku Saba (7) za kazi baada ya Wateja kulipia gharama za maunganisho au ada.	TZS15,000	TZS 5,000 kwasiku
2	Dirayamaji	Kukarabati au kubadilishadira mbovu	Muda usiozidi siku 15 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji baada ya kugundua kufahamishwa Kuhusu ubovu.	TZS15,000	TZS 5,000 kwa siku
3	Diraya maji-2	Usomajiwadira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi.	TZS15,000	TZS 5,000 kwa siku
4	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa hudumausio sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji huduma haukuwa Na ushahidi sahihi.	TZS100,000	TZS 5,000 kwa siku
5	Kurejesha huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni	Ndani ya masaa24 baada ya kulipa.	TZS30,000	TZS 5,000 kwasiku
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilika uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya malalamiko.	TZS30,000	TZS 5,000 kwasiku

Na	Huduma	Maelezo	Lengo	FidiaKian-zio	Fidia Kwa Kuendelea Kuchelewa
7	Afyana usalama-1	Majitakakutoka kwenye mtandao wa maji takandani yanyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa mamlaka kufurika ndani ya nyumbayamteja.	TZS50,000	TZS 20,000 kwasiku
8	Afyana usalama2	Kufurikakwa mtandao wa majitakanje	Haitakiwimajitaka kutoka kwenye mtandao wa DAWASAkutiririka kwenyeeneo/ makaziyamteja.	TZS30,000	TZS 20,000 kwasiku