



# **MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA DAR ES SALAAM (DAWASA)**

**MKATABA WA HUDUMA KWA  
WATEJA**

**JULY, 2020**

# YALIYOMO

YALIYOMO.....	ii
MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA.....	iv
ORODHA YA VIFUPISHO.....	v
1.0 UTANGULIZI.....	1
2.0 MAANA YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA.....	1
3.0 ENEO LA HUDUMA.....	2
4.0 DIRA NA DHAMIRA YA DAWASA.....	3
5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA DAWASA.....	4
5.3.2 Tozo mteja wenye Majitaka pekee.....	12
5.3.3 Tozo za kumwaga majitaka kwenye mabwawa.....	13
5.3.4 Lengo la Huduma ya uondoaji majitaka.....	13
5.3.5 Uzibuaji wa bomba za majitaka.....	14
6.0 WATEJA WA DAWASA.....	14
6.1 AINA ZA WATEJA WA DAWASA.....	14
6.2 HAKI ZA MTEJA WA DAWASA.....	15

6.3	WAJIBU WA WATEJA KWA DAWASA.....	16
6.4	WAJIBU WA DAWASA KWA WATEJA.....	17
7.0	HUDUMA KWENYE MIUNDOMBINU.....	18
8.0	ANKARA ZA MAJISAFI NA MAJITAKA.....	19
9.0	MAONI, MATATIZO NA MALALAMIKO YA WATEJA.....	21
10.0	UFUATILIAJI.....	23
11.0	DHARURA NA UTOAJI WA TAARIFA.....	24
12.	KUTOA TAARIFA KWA WATEJA.....	26
13.0	MAPITIO YA MKATABA.....	26
14.0	MAWASILIANO.....	27
15.0	SAA ZA KAZI.....	29
	Kiambatanisho.....	30
	VIWANGO VYA FIDIA AU TOZO KWA KUSHINDWA KUTIMIZA MALENGO NDANI YA MUDA WA MAKUBALIANO.....	30

## **MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA**

Tunayo heshima kuwasilisha Mkataba wa Huduma kwa Wateja wa DAWASA kwa wadau wetu wote. Huu ni mkataba kati ya DAWASA, taasisi mbalimbali 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 majisafi 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.



CYPRIAN LUHEMEJA

**AFISA MTENDAJI MKUU**

TAREHE: ..... 01.07.2020 .....

## **ORODHA YA VIFUPISHO**

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



**DAWASA**

Dar es Salaam Water Supply & Sanitation Authority

## **1.0 UTANGULIZI**

DAWASA imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Wateja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na DAWASA, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi DAWASA inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa DAWASA kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji.

Mkataba huu ni muongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na DAWASA, kwani mkataba huu umelenga kuboresha utendaji kazi, kuongeza uwajibikaji na uwazi katika kuwahudumia wateja. Aidha, Mkataba huu utakuwa ukipitiwa kila baada ya miaka mitatu ili kuboresha huduma za DAWASA kulingana na mazingira yalivyo.

## **2.0 MAANA YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA**

Mkataba wa Huduma kwa Wateja ni ahadi ya kimaandishi kati ya DAWASA na wateja wake. Mkataba huu unaeleza huduma zinazotolewa, viwango vya huduma, muda utakaotumika kutoa huduma, majukumu na wajibu wa Wateja kwa upande mmoja na DAWASA kwa upande mwingine.

Mkataba unaeleza namna ambavyo Wateja watatoa mrejesho, ikiwa ni pamoja na namna ambavyo

watatoa malalamiko iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa. Kwa ujumla, Mkataba wa Huduma kwa Wateja ni chombo ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, wafanyakazi wa DAWASA na wadau wengine. Kwa kawaida, mkataba hubadilika kufuatana na mabadiliko ya msingi yanayotokea katika utekelezaji wake.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Wateja utafuatiliwa kwa makini ili mapungufu yatakayojitokeza 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, watumishi na wadau wengine kwa kuzingatia uzoefu uliopatikana kwenye utekelezaji wake.

### **3.0 ENEO LA HUDUMA**

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Dar es Salaam (DAWASA) ni Mamlaka iliyoanzishwa upya 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).

DAWASA mpya inafanya kazi kulingana na Sheria ya Usambazaji wa Majisafi na Usafi wa Mazingira Dar es Salaam Na.5 ya mwaka 2019.



Eneo la Huduma za DAWASA linajumuisha Jiji lote la Dar es Salaam na sehemu ya Mkoa wa Pwani. DAWASA inahudumia wakazi wa Dar es Salaam, miji ya Kibaha, Chalinze, Mkuranga, Kisarawe, Bagamoyo na Mlandizi .

DAWASA inagharimia shughuli zake zote za uendeshaji na sehemu ya fedha za uwekezaji, na kuacha wajibu wa uwekezaji mkubwa unaohitaji mtaji mkubwa kwa Serikali.

#### **4.0 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 uondoshaji wa Majitaka kikanda na kimataifa.

##### **4.2 Dhamira**

Kuhakikisha huduma za usambazaji wa maji safi na uondoshaji wa majitaka 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 na mafanikio katika utoaji wa huduma.
- ii. Uaminifu na ubora katika utoaji wa huduma.
- iii. Kuwa makini na Wateja.
- iv. Kuwajibika kwa wateja.
- v. Kuwajali wateja wenye kipato kidogo.
- vi. Uwazi.
- vii. Ubunifu Uhifadhi wa mazingira.
- viii. Uaminifu na ukweli.
- ix. Uwajibikaji na kujituma.

## **5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA DAWASA**

Huduma zitolewazo na DAWASA ni uzalishaji, usafirishaji, uhifadhi, usambazaji wa majisafi na salama na uondoaji wa majitaka. Kwa maeneo ambayo mtandao wa DAWASA haujafika, watu binafsi wanaotoa huduma hizo wanahitajika kupata kibali kutoka DAWASA na kufuata taratibu na kanuni ambazo DAWASA imeweka katika utoaji wa huduma hizo.

Mamlaka itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wake kwa kuzingatia viwango vya ubora wa huduma vinavyozingatia muda kama ifuatavyo kwenye jedwali 1:

## JEDWALI 1: VIWANGO VYA HUDUMA WANAVYOSTAHILI KUPATA WATEJA KUTOKA DAWASA

Kiwango	Huduma	Maelezo	Lengo
1	Kupata huduma ya maji safi	Kuunganishiwa huduma ya maji safi	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho na/au ada
2	Kupata huduma ya maji taka	Kuunganishiwa huduma ya majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 28 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho na/au ada
3	Dira ya Maji 1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 7 za kazi, kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.
4	Dira ya Maji 2	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika kila mwezi.
5	Kusitisha Huduma	Usitishaji wa Huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.
6	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.

7	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko yasiyohusiana na Ankara ya maji.	Muda usiozidi siku 15 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.
8	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko yanayohusu Bill.	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko

## 5.1 KUUNGANISHIWA HUDUMA YA MAJISAFI

Ili kuunganishiwa huduma ya majisafi, mteja yeyote wa DAWASA atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:

- (i) Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi. 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 kufan- ya maombi ya huduma ya maji.

- (v) Mteja atafanyiwa "survey" kwa muda usiozidi siku tatu (3) za kazi, baada ya fomu ya maombi kukamilika na kupewa gharama anazotakiwa kulipa siku tano (5) baada ya survey.
- (vi) Mteja ataunganishiwa huduma ya majisafi ndani ya siku kumi na saba (7) baada ya malipo kukamilika kama eneo lake litakuwa mita hamsini (50) kutoka kwenye huduma ya maji.
- (vii) DAWASA haitapokea fedha kwa ajili ya maunganisho mapya endapo kutajitokeza tatizo la kutokuwepo kwa vifaa.
- (viii) Endapo Mteja atakuwa tayari kulipia gharama za kuunganishiwa huduma wakati amepewa taarifa ya kutokuwepo kwa vifaa, hivyo atatakiwa kukubali kwa maandishi kusubiri vifaa pasipo kuleta usumbufu au kuidai fidia DAWASA.
- (ix) Mteja atatakiwa kuambatanisha kwenye nyaraka zake picha yake moja (1) na nakala ya kitambulisho cha Taifa.

### **5.1.1 Gharama na ada ya kuunganisha huduma ya majisafi**

Ili kudhibiti ubora wa vifaa, gharama ya kuunganisha huduma ya majisafi inajumuisha ununuzi wa vifaa kutoka DAWASA, Amana ya Dira TZS. 50,000 pamoja

na ada ya kuunganisha maji (New water connection fee) ya TZS. 26,000/= Gharama za mabomba na viungio zitategemea na bei ya soko kwa wakati huo.

### **5.1.2 Taratibu za manunuzi za vifaa vya maunganishisho**

Manunuzi ya vifaa vya maunganisho mapya zinafanywa na DAWASA kwa kuzingatia utaratibu wa sheria za manunuzi za PPRA.

### **5.1.3 Dira ya maji**

Usahihi wa matumizi ya majisafi unategemea mita ya maji. Ili kumsaidia mteja kuwa na taarifa sahihi ya matumizi ya majisafi, DAWASA inawajibibu wa kufunga mita kwa sharti la kuitunza ili isiharibiwe ama kuibiwa. Mteja anawajibibu wa kuitunza na kuulinda mita hiyo. Ikiwa mita itaibiwa mteja atatakiwa kutoa taarifa kituo cha Polisi na kuleta nakala ya taarifa hiyo ofisi za DAWASA na atatakiwa kulipia ili apewe mita nyingine.

### **5.1.4 Uvujaji wa bomba la majisafi**

Ni jukumu la mteja kudhibiti uvujaji katika bomba lake kwa kugharamia matengenezo yanayostahili haraka itakavyowezekana na kadri atakavyoshauriwa na mafundi wa DAWASA. Uvujaji wa majisafi husababisha upotevu na hasara kubwa kwa rasilimali maji.

### **5.1.5 Ankara kubwa**

Mteja anapopata ankara kubwa ambayo anahisi si sahihi na ni tofauti kulingana na matumizi yake, anatakiwa atoe taarifa kitengo cha Huduma kwa Wateja ili mafundi wa DAWASA wafanye uchunguzi mapema kubaini uvujaji au tatizo lingine.

### **5.1.6 Matengenezo ya bomba za majisafi**

DAWASA inawajibika kufanyia matengenezo na ukarabati wa bomba kuu la usambazaji mpaka kwenye bomba za huduma (Service Lines) na kutoka bomba kuu kwenda kwa mteja. Bomba za ndani ya eneo baada ya dira ni mali ya Mteja, hivyo ni jukumu la Mteja kuhakikisha kuwa anatumiza na kugharamia ukarabati miundombinu baada ya mita.

DAWASA ina wajibu kisheria kufanya ukaguzi wa bomba za huduma ndani ya eneo la mteja na kutoa taarifa au ushauri kuhusiana na hali halisi ya bomba.

### **5.1.7 Kukosekana kwa huduma ya majisafi**

Kutokuwepo kwa huduma ya majisafi katika eneo, au kwenye nyumba ya mteja kunaweza kusababishwa na mambo yafuatayo: -

#### **(a) Sababu za kiufundi.**

- i. Kutokuwa na maji kwenye mtandao wa Mamlaka kutokana na sababu mbalimbali.
- ii. Kupasuka au kuwa na uvujaji wa maji au

hitilafu yoyote kwenye bomba la mteja.

iii. Kukauka /upungufu wa maji kwenye vyanzo

DAWASA itatoa taarifa rasmi kwa wateja kwa njia ya simu za mkononi, Redio, Televisheni na aina mbalimbali za matangazo endapo kutatokea tatizo kwenye utoaji wa huduma ikiwa ni pamoja na kuwepo mabadiliko yoyote.

### **(b) Kusitishiwa huduma ya majisafi**

Mteja watasitishiwa huduma ya majisafi kwa sababu zifuatazo:

- i. mteja kutolipia deni lake la matumizi ya majisafi au majitaka kwa mudawa siku thelasini toka apate ankara yake.
- ii. Mteja husika kuharibu mita ya maji ama viungio katika bomba la mteja na hivyo kusababisha uvujaji wa maji.
- iii. Mita ya maji kutosomwa kwa muda wa miezi mitatu kutokana na mteja kufunga mlango mkuu wa nyumbani kwake kama mita iko ndani ya uzio au sababu nyingine zilizosababishwa na mteja.
- iv. Mteja kukamatwa ukitumia maji kinyume cha taratibu zilizowekwa.

Gharama ya kurejeshewa huduma ya maji, mteja atalipa ada ya kurejeshewa huduma ya maji ya Tshs 15,000/= kwa mteja wa nyumbani na tsh



16,000 kwa wengineo na deni analodaiwa.

**(c) GHARAMA ZA HUDUMA YA MAJISAFI**

Gharama za huduma ya maji ni kama zilivyoidhinishwa na EWURA, kama ina vyoonekana kwenye jedwali namba mbili (2).

**JEDWALI NA 2: BEI ZA MAJI ZILIZOIDHINISHWA NA EWURA GHARAMA ZA HUDUMA YA MAJISAFI NA MAJITAKA.**

<b>AINA YA HUDUMA</b>	<b>BEI KWA MITA YA UJAZO SHS.</b>
<b>MAJI</b>	
Kwa watumiaji wa Majumbani na watumiaji wengine	<b>1,663</b>
Wateja wa majumbani ujazo wa kuanzia 0 mpaka 5	<b>1,106</b>
<b>Majitaka</b>	<b>386</b>

Gharama ya majitaka kwa wateja wenye huduma ya maji safi itatozwa kwa 80% ya majisafi yaliyotumiwa.

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

Gharama ya EWURA itakuwa 1% ya gharama zote zilizotajwa hapo juu.

## **5.2 USAFI WA MAZINGIRA**

DAWASA inatoa huduma kwa wakazi ambao hawajafikiwa na mtandao wa majitaka kwa kutenga eneo la kumwaga majitaka yaliyonyonywa kutoka kwenye makazi yao, ili yasafishwe na kufikia viwango vya ubora vya kiafya na kimazingira.

Huduma ya unyonyaji wa mashimo ya kuhifadhia majitaka hufanywa na DAWASA Jijini Dar es Salaam kwa kushirikiana na watoa huduma binafsi ambao wamepewa kibali na DAWASA.

## **5.3 HUDUMA ZA MAJITAKA**

### **5.3.1 Tozo kwa mteja wenye huduma za Majisafi na Majitaka**

Mteja ambaye ameunganishiwa huduma ya majisafi na majitaka, tozo ya majitaka ya kila mwezi itazingatia kiasi cha 80% ya matumizi ya majisafi.

### **5.3.2 Tozo mteja wenye Majitaka pekee.**

Mteja ambaye ameunganishwa kwenye mfumo wa majitaka lakini hana huduma ya majisafi atatozwa kama ifuatavyo:

Kwa mteja wa majumbani makadirio yatafanyika kwa kuzingatia makundi ya wateja wa eneo husika.

Kwa matumizi ya wateja wa kibiashara, taasisi na viwanda, makadirio ya wateja wanaolingana nao yatumika.

Mteja wenye zaidi ya chanzo kimoja cha maji, Makadirio ya matumizi yatafanyika kutokana na kuangalia wateja wanaolingana nae, na kiasi kisichobadilika kitatozwa baada ya kujua wastani wa mabadiliko na tozo hiyo itapitiwa mara kwa mara.

### **5.3.3 Tozo za kumwaga majitaka kwenye mabwawa**

Tozo za kumwaga majitaka kwenye mabwawa ni Tshs. 1000 kwa mita moja ya ujazo.

### **5.3.4 Lengo la Huduma ya uondoaji majitaka**

Lengo la huduma ya uondoaji majitaka ni kulinda afya za wakazi na mazingira ya mji wa Dar es Salaam na vitongoji vyote vinavyozunguka, kutokana na athari za utirishaji wa majitaka yanayozaliswa katika maeneo ya makazi, biashara na viwanda.

Majitaka yanakusanywa kutoka katika maeneo ya makazi, biashara na viwanda na kumwaga katika mabwawa ya majitaka.

Kulingana na mfumo wa usafishaji uliopo, maji yanayotoka kwenye mabwawa hayo yana manufaa kwa matumizi ya umwagiliaji na ufugaji wa samaki.

### **5.3.5 Uzibuaji wa bomba za majitaka**

DAWASA inatoa huduma ya uzibuaji wa mtandao wa majitaka mara unapoziba. Mteja wa huduma ya majitaka anapaswa kuhakikisha kuwa taka ngumu hazitupwi katika mtandao wa majitaka kupitia sehemu za maliwato, makaro ya jikoni ama sehemu nyingine zilizounganishwa na makaro ya huduma ya majitaka.

## **6.0 WATEJA WA DAWASA**

Mteja wa DAWASA ni mtu yeyote aliyeunganishwa kwenye miundombinu ya DAWASA na kupata huduma ya majisafi na/au uondoaji wa majitaka.

### **6.1 AINA ZA WATEJA WA DAWASA**

Wateja wa DAWASA wamegawanyika katika makundi sita kulingana na matumizi kama ifuatavyo: -

- i. Wateja wa Majumbani wanaotumia maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani.

- ii. Wateja wa Taasisi, ambao ni taasisi 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)
- vi. Waosha magari

Makundi haya hayana tofauti kwenye gharama ya uniti moja ya kulipa ankara.

## **6.2 HAKI ZA MTEJA WA DAWASA**

Mteja wa DAWASA ana haki zifuatazo:-

- i. Kupata taarifa sahihi za DAWASA kwa wakati. Kupata huduma bora kwa wakati muafaka.
- ii. Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko.
- iii. Kupata huduma bora bila ubaguzi
- iv. Kuuliza au kueleza tatizo lake la huduma kwa lugha nzuri bila jazba
- v. Kupata ankara sahihi za matumizi ya huduma kwa mwezi husika.

- vi. Kupata majibu sahihi ya tatizo lake kwa lugha nzuri bila jazba'
- vii. Haki ya kuelimishwa

### **6.3 WAJIBU WA WATEJA KWA DAWASA**

- i. kulipa ankara kwa wakati ili kuifanya DAWASA iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake.
- ii. Kushirikiana na DAWASA katika kutunza na kulinda miundombinu ya DAWASA kwa lengo la kuifanya huduma ya majisafi na uondoaji majitaka kuwa endelevu.
- iii. Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma za DAWASA
- iv. Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na DAWASA ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.
- v. Kutoa taarifa sahihi juu ya huduma za miundombinu ya usambazaji majisafi na uondoaji majitaka.
- vi. Kulipa gharama za maunganisho ya huduma pindi anapohitajika.
- vii. Kutoa taarifa kwa DAWASA kwa maandishi, endapo atakuwa hahitaji huduma za Majisafi na Majitaka.

## 6.4 WAJIBU WA DAWASA KWA WATEJA

- i. **Kutoa huduma bila upendeleo wala itikadi za kisiasa:** Kutoa huduma bila kujihusisha siasa sehemu za kazi na wala mitazamo binafsi ya kisiasa kuingilia utekelezaji wa majukumu ya DAWASA.
- ii. **Uadilifu:** kuhudumia wateja kwa umahiri bila ya kufanya upendeleo, kupokea rushwa, zawadi au ushawishi wa kifedha au vinginevyo.
- iii. **Kuheshimu Utawala wa Sheria:** Kutoa huduma bila ya kukiuka sera, sheria, kanuni, miongozo, nyaraka na taratibu zilizopo. Iwapo mtumishi atalazimishwa kukiuka sharia, atatoa taarifa kwa msimamizi wake na hatua zitachukuliwa. Watu wote wanaokiuka sheria na taratibu zilizopo wanachukuliwa hatua na vyombo husika ipasavyo.
- iv. **Weledi:** Kuhakikisha kuwa huduma na ushauri sahihi unatolewa kwa wateja kwa kuzingatia taaluma na utaalamu wa watumishi.
- v. **Uwajibikaji:** Kuwa waangalifu wakati wa kutoa huduma na kuwajibika kwa vitendo, maamuzi na utekelezaji unaolenga utawala bora.
- vi. Kuwa na mahusiano mazuri na wateja

- vii. Kutoa huduma bora zinazokubalika na viwango vya ubora.
- viii. Kuwaunganishia huduma wateja ndani ya muda uliopangwa.
- ix. Kuwaelimisha wateja na wadau kuhusu huduma za DAWASA pamoja na shughuli za uendeshaji kwa ujumla.
- x. Kusoma mita kwa wakati, kuandaa na kutuma ankara sahihi za majisafi na majitaka kwa wateja wote kila mwezi ikionesha matumizi halisi ya huduma ya majisafi, majitaka na gharama.
- xi. Kuwakumbusha wateja wote ambao hawajalipa ankara zao kwa muda wa siku kumi na nne au zaidi tangu ankara kutolewa.
- xii. Kushirikiana na wateja katika kutunza na kulinda miundombinu ya DAWASA kwa lengo la kuifanya huduma ya majisafi na uondoaji majitaka iwe endelevu.
- xiii. Kuwajulisha wateja juu ya makatizo/ukosefu wa huduma.

## **7.0 HUDUMA KWENYE MIUNDOMBINU**

Sheria namba 5 ya mwaka 2019 imeipa DAWASA uwezo wa kufanya ukaguzi katika nyumba ama eneo la mteja wakati wowote iwapo eneo ama nyumba husika itahisiwa kuwa na wizi, uvujaji ama upotevu



wa aina yeyote wa rasilimali maji.

Ni kosa kisheria kwa mteja ama mmiliki wa nyumba kuwazuia wataalamu na mafundi wa DAWASA kufanya ukaguzi katika nyumba ama eneo lake.

Endapo itathibitika kuna uvunjwaji wa sheria au kanuni zilizoainishwa, Mamlaka itatoa adhabu kali kwa mteja atakayebainika kushiriki katika wizi wa huduma ya majisafi na majitaka, ikiwemo kung'oa mtandao (bomba) za majisafi zilizounganishwa, kukatisha huduma ya majisafi, kudai fidia ya makisio ya matumizi ya maji kulingana na muda ali- otumia majisafi kwa njia ya wizi au nyinginezo zisizo halali.

Mamlaka ya Majisafi na Majitaka Dar es Salaam (DAWASA) ndio pekee yenye uwezo wa kisheria wa kuunganisha huduma ya majisafi katika jiji la Dar es Salaam au eneo lolote ambalo DAWASA inatoa huduma.

Gharama kamili ya matumizi ya huduma ya majisafi na uondoaji majitaka hutegemea matumizi halisi ya mteja kutokana na usomaji wa mita ya maji ya mteja.

## **8.0 ANKARA ZA MAJISAFI NA MAJITAKA**

Ni wajibu wa DAWASA kutoa kwa wateja wote ankara za majisafi na majitaka mara moja kila mwezi,

ikionesha matumizi halisi ya huduma ya majisafi na ama majitaka na gharama yake. Ankara hii itamfikia mteja kwa njia ya simu yake ya kiganjani na kwa wateja wa Taasisi na Viwanda watafikishiwa ankara zao kwenye maeneo yao kila mwezi bila kukosa.

Kila ankara itaonesha tarehe ambayo mita ya maji ilisomwa na kumbukumbu nyingine za msingi kama nambari za mita, usomaji wa mwezi uliopita na ule wa mwezi husika. Ankara zinazosambazwa hujumuisha gharama halisi za majisafi, uondoaji majitaka. Mteja atapokea ankara kumi na mbili (12) kwa mwaka na atalazimika kulipia ankara hizo mara apatapo.

Ni wajibu wa DAWASA kutoa ankara sahihi za huduma ya majisafi na uondoaji majitaka. Iwapo mteja hatapata ankara ya majisafi au majitaka ataswa kutoa taarifa katika ofisi za DAWASA kitengo cha Huduma kwa wateja au kwa kupiga simu ya bure yenye nambari **0800110064**.

## **8.1 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI**

### **Mkataba na DAWASA**

Wateja watatumiwa kumbukumbu namba kila mwezi pamoja na ankara yake na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya M-pesa, Tigo-pesa, Airtel Money, TTCL- Pesa na Halo-Pesa.

## 8.2 UNAPOTAKA KUPANGA AU KUPANGISHA NYUMBA

Iwapo mkazi yeyote ama mgeni kutoka nje ya mji wa Dar es Salaam anategemea kuhamia ama kupanga katika nyumba yeyote, atapaswa kuhakikisha kuwa anawasiliana na DAWASA na kupewa ankara ya madai ya matumizi ya huduma ya majisafi ama majitaka kwa nyumba husika

Ni jukumu la mwenye nyumba kuhakikisha kuwa mpangaji wake hataacha deni katika nyumba yake kabla hajahama, vinginevyo DAWASA italizimika kutumia njia zinazostahili kisheria kudai deni husika ikiwa ni pamoja na kumchukulia mwenye nyumba hatua za kisheria

## 9.0 MAONI, MATATIZO NA MALALAMIKO YA WATEJA

DAWASA inapokea na kushughulikia malalamiko juu ya changamoto au matatizo yanayotokea na yanayoweza kujitokeza katika 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](mailto:info@dawasa.go.tz)) au barua kwa Afisa Mtendaji Mkuu)
- iii. Kupiga simu ya bure yenye nambari **0800110064** na

kueleza malalamiko au tazizo lake.

- 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 kadiri iwezekanavyo. DAWASA inakaribisha mawazo na maoni kutoka kwa wadau ili kuboresha utoaji wa huduma.

## **9.1 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 wanaofanya kazi ndani yake na kwa ajili 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:

- Kutembelea ofisi za DAWASA,
- Kupiga simu namba 0800110064,
- Na kwa maandishi kupitia baruapepe, tovuti, faksi na barua.

Malalamiko yote yatasikilizwa na kutatuliwa ndani ya siku 5 hadi 14 kutegemea aina ya malalamiko. Mara malalamiko yakishajibiwa, yatafungwa.

Endapo mlalamikaji hataridhika na majibu yatakayotolewa na DAWASA, anaweza kukata rufaa Mamlaka ya Udhhibiti wa Huduma za Nishati na Maji kwa kufuata taratibu zilizoainishwa kwenye Sheria ya EWURA Sura 414, na Kanuni za EWURA za kuandaa na kuwasilisha Malalamiko.

## **10.0 UFUATILIAJI**

Kwa kuwa DAWASA iko kwenye mchakato na kutoa 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 ufutiliaji 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 vilivyopangwa. 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 zilizokiuka 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 inalingana na viwango vya ubora vilivyopangwa.

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

## **11.0 DHARURA NA UTOAJI WA TAARIFA**

Iwapo mteja au mtumiaji wa maji atakuwa na malalamiko yoyote kuhusu ubora wa maji anatakiwa kuwasiliana na Kitengo cha Huduma kwa Wateja, ili kupata maelezo sababu ya kupungua kwa kiwango, na pia kupata maelezo ya hatua zitakazochukuliwa. Endapo DAWASA italazimika kuchukua sampuli ya

maji kutokana na malalamiko ya mteja au mkazi, majibu ya uchunguzi na taarifa ya ubora wa maji itatolewa.

Kwa maelezo au matatizo yoyote juu ya mita ya maji, mteja atapaswa kuwasiliana na Kitengo cha Huduma kwa Wateja. Iwapo kutakuwa na kukatika kwa huduma ya maji kutokana na mpango wa DAWASA kufanyia matengenezo au ukarabati wa mtandao wa huduma ya majisafi, DAWASA itatoa taarifa ndani ya saa 24 kwa kutumia Gari la Kipaza sauti, kutuma ujumbe kwa simu za kiganjani au matangazo katika Redio na Televisheni

Kwa matatizo ya kushitukiza, mfano upasukaji wa bomba kuu, DAWASA italazimika kuendelea na utaratibu wa matengenezo ikiwa ni pamoja na kutoa taarifa kwa wateja wakati matengenezo yanaendelea. Kama mteja anapata tatizo la kusitishiwa huduma ya majisafi bila ya taarifa yeyote kutoka DAWASA, atapaswa kuwasiliana na DAWASA kwa kutoa taarifa kupitia Kitengo cha Huduma kwa Wateja.

Endapo patatokea tatizo la kutolewa ankara na mteja atalazimika kuwasiliana na Kiten- go cha Huduma kwa Wateja ili apatiwe mara moja na bila gharama yoyote. Ankara yake anaweza kuulipia na kuendelea kupata huduma bora.

## **12. 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 hutolewa kwa 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 kwenye mikutano ya wakazi wa mtaa na vitongoji, ambayo DAWASA huwalikwa kuhudhuria.
- iv. Kuweka taarifa hizi katika tovuti ya DAWASA ambayo ni [www.dawasa.go.tz](http://www.dawasa.go.tz)

## **13.0 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 yatakayoathiri vipengele vya mkataba huu.

Mkataba huu utanza kutumika rasmi baada ya kupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi na kuridhiwa na EWURA. Nakala zake zitapatikana na kusambazwa kwenye tovuti (website) ya DAWASA. Mkataba huu



utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa DAWASA katika utoaji wa huduma ya majisafi na majitaka Dar es Salaam.

Mamlaka inawakaribisha wadau kuwasilisha maoni, mapendekezo, marekebisho wakati wowote yanayolenga kuboresha mkataba huu.

## **14.0 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](mailto:info@dawasa.go.tz) Website [www.dawasa.go.tz](http://www.dawasa.go.tz)

WHATSAPP	0735	202	121
TEMEKE	0737	730	523
TABATA	0736	451	867
TEGETA	0738	096	084
KIBAHA	0735	451	875
KAWE	0735	451	861
KINONDONI	0735	451	863
MAGOMENI	0735	451	862
UBUNGO	0735	451	865
ILALA	0736	451	879
UKONGA	0739	038	493
KIGAMBONI	0738	096	083
BAGAMOYO	0738	086	082
MKURANGA	0738	096	086
KISARAWÉ	0738	096	085
CHALINZE	0752	801	178
KISUTU MAJITAKA	0735	451	879

## **15.0 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 Ofisi zinafungwa siku  
za Jumapili na siku za sikukuu

## Kiambatanisho Na. 1

### VIWANGO VYA FIDIA AU TOZO KWA KUSHINDWA KUTIMIZA MALENGO NDANI YA MUDA WA MAKUBALIANO.

<b>Kiwango Na.</b>	<b>Huduma</b>	<b>Maelezo</b>	<b>Lengo</b>	<b>Fidia-Kianzio</b>	<b>Fidia IDIA KWA KUENDELEA KUCHELEWA</b>
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji	Mteja atauanganishiwa huduma ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya Wateja kulipia gharama zamaunganisho na/ au ada.	TZS.10,000	TZS. 5,000 kwa siku

2	Dira ya Maji 1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu.	Muda usiozidi siku 7 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.	TZS. 15,000	TZS. 5,000 kwa siku
3	Dira ya Maji 2	Uso maji wa Dira ya maji.	Uso maji wa dira ya maji utafanyika kila mwezi.	TZS.15,000	TZS. 5,000 kwa siku
4	Kusitisha Huduma	Ustishaji wa Huduma usio na ushahidi sahihi.	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa ustishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	TZS. 30,000	TZS. 5,000 kwa siku.

5	Kureje- sha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	TZS.30,000	TZS. 5,000 kwa siku.
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko yasiyohusiana na Ankara ya maji.	Muda usiozidi siku 15 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS. 30,000	TZS. 5,000 kwa siku.
7	Malalamiko	Kushughulikia Malalamiko yanayohusu Bili/Ankra ya maji.	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzi tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS.30,000	TZS. 5,000 kwa siku.

8	Afya na Usalama 1	Majotaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Haitakiwe majitaka kutoka kwenye mtandao wa DAWASA kufurika ndani ya nyuma ya mteja.	TZS. 40,000	TZS. 20,000 kwa siku
9	Afya na Usalama 2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtadano wa DAWASA kutiririka kwenye eneo/makazi ya mteja	TZS. 30,000	TZS. 20,000 kwa siku.