**MKATABA WA UTOAJI WA HUDUMA KATIKA SHIRIKA LA MAJISAFI NA MAJITAKA JIJINI DAR ES SALAAM (DAWASCO)**

Shirika la Majisafi na Majitaka Dar es salaam (DAWASCO), ndilo lenye jukumu la kutoa huduma ya Majisafi na uondoshaji wa Majitaka katika jiji la Dar es salaam, pamoja na miji ya Kibaha, Bagamoyo mkoani Pwani.

DIRA YETU: Kuwa mmoja wa watoa huduma bora ya Majisafi na salama pamoja na Majitaka ulimwenguni.

LENGO LETU: Kutoa huduma nzuri na za gharama nafuu za Majisafi na Majitaka yenye kukidhi mahitaji ya wateja kupitia watumishi wenye nidhamu na wenye ari ya juu ya kufanya kazi.

KAULI MBIU YETU: “Mama Tua Ndoo ya Maji Kichwani”

MAADILI YETU: Kumjali mteja, uaminifu, uwazi, ushirikiano, uwajibikaji na ufanisi.

**WAJIBU WETU KWA WATEJA**

- ✓ Kusambaza Maji safi na salama.
- ✓ Kupanga na kusimamia ratiba ya mgao wa Maji
- ✓ Kutoa taarifa kuhusu kukosekana kwa huduma ya Maji
- ✓ Kuziba mivujo ya Maji kwenye mabomba hadi kwenye dira ya Maji ya mteja kwa wakati.
- ✓ Kutayarisha na kusambaza ankara za kila mwezi kwa wateja kulingana na matumizi yake halisi ya Maji.
- ✓ Kukusanya maduhuli kwa huduma za Majisafi na uondoshaji wa maji
- ✓ Kufanya matengenezo ya miundombinu ya Maji.

**MAJUKUMU YA MTEJA KWA DAWASCO**

- ✓ Kutounganisha huduma bila kufuata taratibu husika
- ✓ Kutokuchezea au kuchepusha dira ya Maji
- ✓ Kutoa taarifa zinazohusu huduma ya Maji kwa DAWASCO, ikiwamo taarifa ya mivujo ya mabomba ya Majisafi na Majitaka pamoja na matumizi mabaya ya Maji.

- ✓ Kulipia ankara za Majisafi na Majitaka kwa wakati kupitia;

i. Huduma za kibenki
ii. Simu za kiganjani kupitia;- M-pesa, Tigo pesa, Airtel Money, Hallotel
iii. Kupitia wakala wa Maxmalipo na Selcom

- ✓ Kutojihusisha na vitendo vya uhujumu au ukwepaji wa kulipia huduma ya Maji kwa kuharibu au kukwepa matumizi ya dira.
- ✓ Kutoa ushirikiano kwa wafanyakazi wa DAWASCO wanapotekeleza majukumu yao ya kutoa huduma ya Majisafi na Majitaka.

**MALALAMIKO YA WATEJA**

Malalamiko yote ya wateja yatakayofika Dawasco kupitia kituo cha huduma kwa mteja, barua pepe, au yatakayopokelewa kupitia dawati la huduma kwa mteja lililopo katika kila ofisi ya DAWASCO yatashughulikiwa kwa wakati.

**UANDAAJI WA ANKARA/UPOKEAJI WA ANKARA ZA MAJI**

Ni wajibu wa shirika la Majisafi na Majitaka Dar es salaam (DAWASCO), kuhakikisha kuwa mteja anapata Ankara yake halali ya Maji kila mwezi, kulingana na matumizi yake halisi ya Maji ya mwezi mzima.

Bili ya Maji ya mteja hutolewa mara moja kwa mwezi, husomwa kuanzia tarehe `1-15 ya mwezi. Mita ikishasomwa na msoma mita, huingiza taarifa za mteja kwenye kifaa maalum cha kusomea mita za Maji kinachojulikana kama **"Data Loggers".** Mteja atapatiwa bili yake mpya ya Maji muda mfupi (ndani ya saa 24), baada ya taarifa hizo kusomwa na kuingizwa kwenye data logger.

Tozo za Ankara ya Maji hutolewa kwa kuangalia kiwango cha lita za ujazo wa Maji ambacho mteja amekitumia ndani ya mwezi mzima, ambapo uniti moja ya Maji (sawa na lita 1000 za Maji), mteja hutozwa kiasi cha shillingi 1663 kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani, pamoja na 1% inayoenda EWURA.

**Namna ambavyo mteja anaweza kupata bili yake ya mwezi**

Mteja atapata bili yake ya matumizi ya Maji ya mwezi kwa kutumiwa ujumbe mfupi wa maneno kwenye simu yake ya mkononi (spot sms bill), ambao utamjulisha kiasi cha Ankara ya mwezi pamoja na jumla ya

deni lote analodaiwa. Baada ya kupokea ujumbe huo mfupi wa maneno mteja atatakiwa kufanya malipo ya Ankara yake ya Maji. Kupitia njia mbalimbali za malipo ya ankara za Maji.

**Njia za malipo ya Ankara ya Maji**

Mteja anaweza kufanya malipo ya Ankara ya Maji kupitia huduma mbalimbali za kibenki na simu za mkononi zikiwamo;

- BENKI YA CRDB - 01J1021921900,
- NMB - 20103300047
- BARCLAYS - 0014003711
- BOA - 02022460009
- M-PESA, TIGO-PESA, AIRTEL MONEY NA EZYPESA; MAXMALIPO NA SELCOM; AKIBA MOBILE, EXIM MOBILE, NMB MOBILE NA TPB POPOTE

Na endapo mteja atashindwa kulipia bili yake ya Maji ndani ya muda uliowekwa yaani mwezi mzima, mteja huyo anaweza kusitishiwa huduma hiyo ya Maji, na endapo atataka kurudishiwa tena huduma hiyo, atatakiwa kulipa ada ya kurudishiwa huduma hiyo.

**Tozo mbalimbali za Ankara ya Maji kwa mteja**

| **AINA YA TOZO** | **KIASI ANACHOTOZWA MTEJA** |
|---|---|
| Matumizi ya nyumbani, Viwandani, Taasisi/Wizara mbalimbali za serikali pamoja na maofisi mbalimbali | 1663 kwa uniti moja |
| Mawakala wa vituo vya kusambaza Maji kwa njia ya magari ya kusambazia Maji (Maboza) | 1,106 kwa uniti moja |
| Magari makubwa ya kusambazia Maji (Maboza) | 1500 kwa uniti moja |

| | |
|---|---|
| Ada ya kurudisha huduma ya Maji | 30,000 - wateja wa majumbani (Domestic users)<br><br>50,000 - Taasisi/wizara mbalimbali/viwanda na maofisi mbalimbali (Non domestic users) |

Kwa hiyo ni vema mteja akalipa ankara yake ya Maji kwa muda muafaka kwa wakala au benki zilizoainishwa ili kuepuka usumbufu wa kusitishiwa huduma hiyo ya Maji. Na endapo kuna mteja ambaye hajasajili namba zake za simu, anashauriwa kupeleka namba zake katika kituo cha Dawasco kilichopo karibu naye ili aweze kupata bili za Maji kwa wakati AU anaweza kupiga simu kituo cha huduma kwa mteja ili aweze kusaidiwa.

**UTARATIBU WA KUUNGIWA HUDUMA**

- ✓ Mteja atatakiwa kufika katika ofisi ya DAWASCO iliyopo katika eneo lake ili kupata fomu za maombi ya kuunganishiwa huduma ya Maji.
- ✓ Mteja atalazimika kurejesha fomu ya maombi ya kuunganishiwa huduma ya Maji baada ya kumaliza kuijaza ikiwa imeambatanishwa na vielelezo husika.
- ✓ Baada ya kurejesha fomu za maunganisho ya Maji mafundi atakwenda kwa mteja kwa ajili ya kukagua na kuandaa mchoro kisha mteja atapatiwa gharama za malipo ndani ya siku tano za kazi.
- ✓ Mteja ataunganishiwa huduma ya Maji ndani ya siku 14 baada ya malipo yote ya kuunganishiwa Maji kukamilika.

KWA MAWASILIANO:
SHIRIKA LA MAJISAFI NA MAJITAKA DAR ES SALAAM
S.L.P. 5340,
DAR ES SALAAM.
SIMU: +255 22 211999/0658550000
NUKUSHI: +255 22 2110931
BARUA PEPE:
info@dawasco.go.tz

TOVUTI:

www.dawasco.go.tz

KITUO CHA HUDUMA KWA WATEJA

022 0800110064 **(BURE)**