



# TANA WATER WORKS DEVELOPMENT AGENCY (TWWDA)



## MKATABA WA UTOAJI WA HUDUMA YA RAI MWAKA WA FEDHA 2021/2022

No	HUDUMA	MAHITAJI YA KUPATA BIDHAA/HUDUMA	MALIPO YANAYOTAKIKANA	MUDA
1.	Upatikanaji wa habari	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toa ombi rasmi au tembelea ofisi za Shirika la Maji la Tana</li> <li>Tembelea mtandao wa Shirika la Maji la Tana, www.tanawwda.go.ke, na ujaze fomu</li> </ul>	Bure	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tembelea – dakika 15</li> <li>Barua pepe – siku moja ya kazi.</li> <li>Ombi la kutumwa – hadi siku saba za kazi.</li> <li>Ziara ya nyanjani chini ya siku 15.</li> </ul>
2.	Msaada wa kiufundi na kujenga uwezo kwa Serikali za Kaunti, Watoa Huduma wa Maji na miradi ya maji ya jamii	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toa ombi rasmi kuelekezwa kwa Mkurugenzi Mkuu</li> </ul>	Bure	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kutegemea mgawo</li> </ul>
3.	Toa fursa za ununuzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uwe mstahiki</li> <li>Shiriki katika mchakato</li> <li>Uwe msikivu</li> </ul>	Pakua hati za zabuni kutoka tovuti- Bure Pata hati za zabuni kutoka ofisi-Kshs 1000/=	Siku 21 kuanzia tarehe ya mwisho ya utaratibu wa zabuni.
4.	Kushughukikia malalamishi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sajili malalamiko kwa maneno au kwa maandishi</li> <li>Weka malalamishi katika sanduku la maoni</li> <li>Tuma kupitia tovuti au barua pepe</li> <li>Fanya mawasiliano ya kawaida</li> </ul>	Bure	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kubali katika kipindi cha siku 7 za kazi</li> <li>Uchunguzii – siku 15 za kazi</li> <li>Kesi ya rufaa- siku 30 za kazi</li> </ul>
5.	Malipo kwa wasambazaji na watoaji wa huduma za nje	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lazima awe ametoa bidhaa / huduma / kazi</li> <li>Wasilisha hati za malipo</li> </ul>	Bure	Siku thelathini (lakini siyo kwa maktaba bayana)
6.	Fursa ya Mafunzo na mafunzo ya viwanda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uwe mstahiki</li> <li>Toa ombi rasmi kuelekezwa kwa Mkurugenzi Mkuu</li> </ul>	Bure	Katika kipindi cha siku 14 za kazi

### **TUMEJITOLEA KWA HESHIMA NA USTADI KATIKA UTOAJI WA HUDUMA**

Huduma yoyote / bidhaa zilizotolewa ambazo haziendani na viwango vilivyoorodheshwa au afisa yeyote ambaye hatii ahadi ya adabu na ubora katika Utoaji wa Huduma anapaswa kuripotwa kwa:

Mkurugenzi Mkuu  
Shirika la Maji la Tana, Maji House,  
Barabara ya Baden Powell, Sanduku la Posta 1292-10100  
NYERI, Simu: 061-2032282/0724259891,  
Nukulishi 061 2034118 Barua pepe: [info@tanawwsb.or.ke](mailto:info@tanawwsb.or.ke) au  
[tanawwaterboard@yahoo.com](mailto:tanawwaterboard@yahoo.com) Tovuti: [www.tanawwda.go.ke](http://www.tanawwda.go.ke)

Katibu wa Tume/ Mkurugenzi Mkuu  
Tume ya Utawala wa Haki, West End Towers, Westlands  
Sanduku la Posta 20414-00200,  
Nairobi Simu: +254020 2270000  
Barua Pepe: [certificationpc@ombudsman.go.ke](mailto:certificationpc@ombudsman.go.ke)  
Tovuti: [www.ombudsman.go.ke](http://www.ombudsman.go.ke)

### **HUDUMA BORA NI HAKI YAKO**



TWWDA is ISO 9001:2015