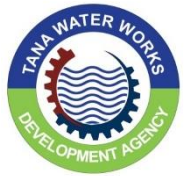




# TANA WATER WORKS DEVELOPMENT AGENCY (TWWDA) MKATABA WA UTOAJI WA HUDUMA YA RAI



No	HUDUMA	MAHITAJI YA KUPATA BIDHAA/HUDUMA	MALIPO YANAYOTAKIKANA	MUDA
1.	Upatikanaji wa habari	Toa ombi rasmi au tembelea ofisi za Shirika la Maji la Tana  Tembelea mtandao wa Shirika la Maji la Tana, www.tanawwda.go.ke, na ujaze fomu	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 kuripotiwa 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@tanawwda.go.ke](mailto:info@tanawwda.go.ke) au

[tanawaterboard@yahoo.com](mailto:tanawaterboard@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: [complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke)

Tovuti: [www.ombudsman.go.ke](http://www.ombudsman.go.ke)

## **HUDUMA BORA NI HAKI YAKO**



TWWDA is ISO 9001:2015