

HATI YA UTOAJI WA HUDUMA KWA RAIA

Wakala wa Maendeleo ya Kazi za Maji Tana (TWWDA) itatimiza ahadi zake na kuboresha uzoefu wa wateja hatua kwa hatua

S/No	Huduma	Mahitaji ya Kupata Bidhaa/Huduma	Malipo Yanayotatikana	Muda
1.	Msaada wa kiufundi na kujenga uwezo kwa Serikali za Kaunti, Watoa Huduma wa Maji namiradi ya maji ya jamii	• Toa ombi rasmi kuelekezwa kwa Mkurugenzi Mkuu	• Mgawo utategemea usaidizi ulioombwa	• Kutegemea Kazi
2.	Huduma ya Lorry ya Maji	• Ombi la huduma / maombi • Malipo kupitia eCitizen • Toa eneo la usafirishaji na maelezo ya mawasiliano	• Ndani ya Mji wa Nyeri - Ksh 10,000 • Ndani ya Km 15 kutoka Mji wa Nyeri - Ksh 10,000 • Zaidi ya Km 15 kutoka Mji wa Nyeri - Ksh 350 kwa Km	• Ndani ya siku 2
3.	Usajili wa wauzaji	• Kukamilisha uwasilishaji wa hati zinazohitajika	Bure	• Siku 30
4.	Majibu kwa Maombi ya Zabuni	• Kukamilisha na kuwasilisha nyaraka za zabuni	Bure	• Kama kwa tangazo
5.	Usindikaji wa zabuni	• Uwasilishaji wa zabuni za kazi bidhaa na huduma	Bure	• Siku 90
6.	Taarifa ya wazabuni waliofaulu na ambao hawajafaulu	• Fikia tovuti ya ununuzi ya umma kwa arifa	Bure	• Siku 1
7.	Fanya malipo kwa wakandarasi, watoa huduma na wasambazaji	• Bidhaa zilizotolewa, huduma zilizotolewa, au kazi zilizotekelezwa • Uwasilishaji wa ankara/ noti ya uwasilishaji/ Cheti cha malipo	Bure	• Ndani ya siku 30 (isipokuwa kwa mikataba maalum na kulingana na upatikanaji wa pesa)
8.	Utupaji wa mali ya kizamani	• Uwasilishaji wa zabuni	Bure	• Siku 60 kutoka tarehe ya tangazo
9.	Utatuzi wa Malalamishi ya wananchi	• Sajili malalamishi kwa maneno au kwa maandishi • Weka malalamishi katika sanduku la maoni • Tuma kupitia tovuti au barua pepe	Bure	• Kubali kwa siku 7 • Uchunguzi - siku 15. Katika kesi ya rufaa - siku 30
10.	Ushiriki wa umma katika mchakato wa kutengeneza sera	• Kufahamu masuala na ushirikishi	Bure	• Siku 1
11.	Kuajiri wafanyakazi	• Kufanya maombi rasmi kulingana na tangazo	Bure	• Siku 90
12.	Kuchakata ombi la habari	• Ombi la kupata taarifa	• Nakala laini - Bure • Nakala ngumu - Gharama inategemea na gharama ya kuwasilisha habari iliyoombwa	• Siku 21
13.	Kuwasilisha ombi la taarifa	• Submit physically (Walk-in) • Submit through Phone Calls (Landline/any other official line) • Submit through Written (letters) • Email and social media (X, Facebook, Instagram, LinkedIn)	Bure	• Kutembelea ofisi - Dakika 15 • Kupitia simu - Dakika 2 • Imeandikwa (barua) - Siku 5 • Barua pepe na mitandao ya kijamii (X, Facebook, Instagram, LinkedIn - siku 1

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 naubora 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,
Tel: 0724259891,
Barua Pepe: info@tanawwda.go.ke
Tovuti: 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
Tovuti: www.ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO



TWWDA is ISO 9001:2015 Certified