



SEHEMU A: HUDUMA ZA MSINGI

Huduma	Yanayohitajika kutoka kwa Mteja	Malipo	Kiwango/muda wa kupokea huduma
Ombi la miundombinu mipya ya maji na usafi wa mazingira (mabwawa, viwanda vya kusafisha maji machafu na kinyes, visima, mabomba, huduma za maji taka)	Ombi la maandishi kutoka kwa serikali kuu, serikali ya kaunti, WSP, jamii/kikundi maalum	Hakuna malipo	Thibitisha ombi ndani ya siku 14; uwezekano/ubunifu ukamilike chini ya miezi 6
Huduma za Ushauri wa Ki-Ufundi (uhakiki wa muundo, ukaguzi, ununuzi,usimamizi wa mradi)	Ombi la maandishi kutoka kwa serikali kuu, serikali ya kaunti ama WSP	Hakuna malipo	Dhibitisha chini ya siku 7; ushauri utolewe chini ya siku 30
Kutoa mafunzo maalum kwa vyombo vya watoa huduma ya maji	Ombi la maandishi kutoka kwa serikali kuu, serikali ya kaunti ama WSP	Hakuna malipo	Chini ya siku 60 baada ya kutuma ombi

SEHEMU B: HUDUMA ZA USAMBAZAJI MAJI KWA WINGI

Huduma	Yanayohitajika kutoka kwa Mteja	Malipo (kama ipo)	Kiwango/muda wa kupokea huduma
Ugavi wa maji mengi yaliyotibiwa	Mkataba halali wa kusambaza maji kwa wingi	Malipo kulingana na ushuru ulioidhinishwa	Usambazaji wa maji (kwa masaa 24 kwa siku) hali ya juu 98%
Viunganisho vya usambazaji wa maji kwa wingi	Mkataba wa usambazaji wa wingi uliosainiwa na kupitishwa na WASREB	Kulingana na ushuru ulioidhinishwa	Chini ya siku 30 baada ya mkataba kuidhinishwa
Ufuatiliaji wa ubora wa maji	Ufikiaji wa pointi za sampuli	Hakuna malipo	Ripoti ya kila mwezi ya kuafikia viwango
Usomaji wa mita nyingi	Urahisi was kufikia mita za maji	Hakuna malipo	Kila mwezi, kulingana na ratiba
Utoaji wa ankara	Akaunti inayotumika, mkataba	Malipo kulingana na ushuru ulioidhinishwa	Ankara zitumwe kabla ya tarehe 10 ya kila mwezi
Masuala ya utozaji au akaunti	Ombi rasmi la maandishi au barua pepe	Hakuna malipo	Ndani ya siku 3 za kazi
Upangaji wa matengenezo na kukatizwa kwa usambazaji	Mkataba	Hakuna malipo	Notisi ya angalau siku 21 kabla ya kukatizwa kwa huduma za usambazaji
Shughuli za dharura (kuvuja, uharibikaji)	Kuripoti mara moja kwa haraka	Hakuna malipo	Ndani ya masaa 6 (kulingana na kiwango cha uharibifu)
Maoni kuhusu malalamishi ya ubora wa maji	Barua rasmi ya malalamishi (barua/barua pepe)	Hakuna malipo	Ndani ya masaa 24

SEHEMU C: HUDUMA ZINGINEZO ZA MRADI

Huduma	Yanayohitajika kutoka kwa Mteja	Malipo ya mtumiaji	Kiwango/muda wa kupokea huduma
Malipo ya bidhaa/huduma	Ankara, waraka wa dhibitisho la uwasilishaji, LPO/LSO iliyotiwa saini	Hakuna malipo	Ndani ya siku 30
Malipo ya kazi	Ankara; vyeti, dhamana halali, mkataba	Hakuna malipo	Ndani ya siku 50 tangu kuwasilisha
Maombi ya kupata habari/maelezo (jumla)	Tuma ombi rasmi (barua pepe, piga simu, tembelea ofisi zetu)	Hakuna malipo	Ndani ya siku 21 za kazi
Maombi ya kupata habari/maelezo (Utafiti/karatasi za kitaaluma)	Leseni halali ya NACOSTI; barua kutoka kwa taasisi	Hakuna malipo	Ndani ya siku 21 za kazi
Utatuzi wa malalamishi ya wateja	Wasilisha malalamishi kupitia barua pepe, piga simu, ama tembelea ofisi zetu	Hakuna malipo	Ndani ya siku 14

TUMEJITOLEA KWA ADABU NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA

Huduma/mema yoyote inayotolewa ambayo haiambatani na viwango vilivyo hapo juu au afisa yeyote ambaye hafuati ahadi ya uungwana na ubora katika Utoaji Huduma inapaswa kuripotiwa kwa:

Mkurugenzi Mkuu
Shirika la Ustawishaji Maji la Athi Water Works ,
Barabara ya Muthaiga North, off Kiambu Road,
Sanduku la Posta 45283 - 00100, NAIROBI.
Simu: 020-2724293, 020-2727442,
Rununu: 0715-688272 Barua pepe:info@awwda.go.ke
Tovuti: www.awwda.go.ke

The Commission Secretary/Chief Executive Officer,
Commission on Administrative Justice, 2nd Floor,
West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi
P. O. Box 20414 – 00200, NAIROBI.
Tel: +254 (0)20 2270000/2303000
Email: complain@ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA HAKI YAKO