



Mkataba wa Utoaji Huduma Kwa Wananchi

SHIRIKA LA ATHI WATER WORKS
DEVELOPMENT AGENCY (AWWDA)



SEHEMU A: HUDUMA ZA KAWAIDA

Huduma	Yanayohitajika kutoka kwa Mteja	Malipo	Kiwango/muda wa kupokea huduma
Kujibu simu (Simu ya mezani au laini nyingine yoyote rasmi)	Simu	Hakuna malipo	Sekunde 15
Kujibu maswali ya wateja wanaofika ofisini	Kufika ofisini na kuuliza	Hakuna malipo	Dakika 1
Kujibu mawasiliano ya maandishi	Mawasiliano ya maandishi (barua)	Hakuna malipo	Siku 5 za kazi
	Barua pepe na mitandao ya kijamii (X, Facebook, YouTube, Instagram, TikTok, LinkedIn)	Hakuna malipo	Siku 1 ya kazi
Kujibu malalamiko na hoja za wananchi	Kuwasilisha malalamiko	Hakuna malipo	Siku 1 ya kazi
Kutatua malalamiko	Kuwasilisha malalamiko kwa mdomo au kwa maandishi	Hakuna malipo	Siku 14 za kazi
Usajili wa wasambazaji	Fomu ya maombi iliyojazwa ipasavyo, wasifu wa kampuni, cheti cha usajili/kuanzishwa kwa kampuni / cheti cha PIN / cheti halali cha uzingatiaji wa kodi /msamaha, taarifa halisi ya benki / nakala ya cheti cha usajili kutoka kwa taasisi husika za udhibiti / Risiti ya malipo ya ada isiyorejeshwa, nakala za fomu za marejesho ya mwaka zilizowasilishwa kwa msajili wa kampuni / kitambulisho cha taifa au pasipoti	Hakuna malipo	Siku 14 za kazi
Uchakataji wa zabuni	Kuwasilisha zabuni za bidhaa na huduma	Hakuna malipo	Siku 90
Taarifa kwa wazabuni waliofaulu na wasiofaulu	Mfumo wa ununuzi wa kielektroniki ili kuona taarifa	Hakuna malipo	Siku 1 ya kazi
Malipo ya bidhaa na huduma zilizopokelewa	L.P.O / Ankara ya Cheti cha ukamilishaji / Bidhaa / Huduma zilizopokelewa	Hakuna malipo	Siku 60 kutoka tarehe ya kupokea ankara
Uondoaji wa bidhaa za stoo zilizopitwa na wakati	Kuwasilisha zabuni	Hakuna malipo	Siku 60 kutoka tarehe ya tangazo
Ushiriki wa umma katika mchakato wa utungaji sera	Kufahamu masuala husika na kushiriki kikamilifu	Hakuna malipo	Siku 1
Uajiri wa wafanyakazi	Kuwasilisha maombi rasmi kulingana na tangazo	Hakuna malipo	Siku 90
Uchakataji wa ombi la taarifa	Kuwasilisha ombi la taarifa	Hakuna malipo	Siku 21

SEHEMU B: 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	Thibitisha 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 C: HUDUMA ZA UGAVI WA MAJI KWA WINGI

Huduma	Yanayohitajika kutoka kwa Mteja	Malipo	Kiwango/muda wa kupokea huduma
Ugavi wa maji mengi yaliyotibiwa	Mkataba halali wa kusambaza maji kwa wingi	Malipo kulingana na ushuru uliodhinishwa	Usambazaji wa maji (kwa masaa 24 kwa siku) hali ya juu 98%
Viunganisho vya usambazaji wa maji kwa wingi	Mkataba halali wa kusambaza maji kwa wingi	Malipo kulingana na ushuru uliodhinishwa	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 wa kufikia mita za maji	Hakuna malipo	Kila mwezi, kulingana na ratiba
Utoaji wa ankara	Akaunti inayotumika, mkataba	Malipo kulingana na ushuru uliodhinishwa	Ankara zitume 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
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

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