



## BODI YA HUDUMA YA MAJI YA TANA

### MKATABA WA UTOAJI WA HUDUMA YA RAI

Bodi ya Huduma ya Maji ya Tana (TWSB) imejitolea kutoa huduma bora wakati wote kwa ajili ya wateja wetu wote na kuendelea kuboresha viwango vyetu vya ubora katika kila hali ya huduma zetu ili kuridhisha wateja wetu.

No.	HUDUMA	MAHTAJI YA WATEJA	MALIPO YA MATUMIZI	MUDA
1	Utoaji wa habari/kushughulikia maswali/kushughulikia barua (Upatikanaji wa taarifa)	Toa ombi au tembelea ofisi za Halmashauri ya Maji Ya Tana (TWSB). Tembelea mtandao wa Halmashauri ya Maji Ya Tana (TWSB) <a href="http://www.tanawsb.or.ke">www.tanawsb.or.ke</a>	Bure	Tembelea – dakika 15 mdahalishi – siku moja ya kazi. Ombi la kutumwa – hadi siku saba za kazi. Ziara ya nyanjani chini ya siku 15.
2	Huduma za haraka kwa wateja (Upatikanaji wa huduma bora)	Tembea ofisi zetu na uulize huduma	Bure	Dakika 30
3	Utoaji wa huduma za maji na usafi hutoa habari/ushauri wa huduma za mageuzi ya sekta ya maji.	Kutoa maombi/shughuli	Bure	Dakika 30
4	Kuwasilisha matokeo ya zabuni (tenda)	Maombi lazima yawe yametumwa/zabuni kuwasilishwa	Bure	Siku 21 kuanzia tarehe ya mwisho ya utaratibu wa zabuni.
5	Kushughulikia malalamiko	Malalamiko ya mdomo kusajiriwa na kuwekwa kwa kisanduku cha maoni au barua itumwe.	Bure	Hadi siku 21 za kufanya kazi
6	Malipo kwa watoa ruzuku/washauri	Toa bidhaa/huduma/kazi upokezi wa nyaraka sahihi (upelekaji/kutoa bili/LPO au kadrasi iliyotiwa sahihi	Bure	Siku thelathini (lakini siyo kwa mkataba bayana)

#### WEKA MAZINGIRA YAKO SAFI

#### Kujitolea Kwa Cheo na Ubora Katika Utoaji wa Huduma

“Huduma zisizoambatana na viwango vilivyotajwa hapo juu ama afisa ambaye hajitoleyi kutoa huduma bora wakati wote kwa ajili ya wateja ili kuwaridhisha watafute usaidizi kutoka kwa:

##### a) Afisa Mtendaji Mkuu

Bodi ya Huduma ya maji ya Tana, Maji House, Barabara ya Baden Powell,  
Sanduku la Barua 1292-10100 NYERI, Simu: 061-2032282/0724259891, Nukulishi 061 2034118  
Barua pepe: [info@tanawsb.or.ke](mailto:info@tanawsb.or.ke) Mtandao : [www.tanawsb.or.ke](http://www.tanawsb.or.ke)

##### b) Katibu wa Tume/Afisa Mtendaji Mkuu

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

HUDUMA BORA SI BAHATI YAKO HUDUMA BORA NI HAKI YAKO



TWSB is ISO 9001:2015