



## Dependable Water and Sanitation Infrastructure

ISO 9001:2008 CERTIFIED

# MUONGOZO WA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA

Kiwango cha huduma

Kinachohitajika

Muda

## TO THE GOVERNMENT

Kuyatimiza majukumu yetu	Kwa mujibu wa sheria ya maji ya Water Act 2016	Endelevu
Kutimiza masharti maalum yaliyowekwa	Kulingana na sheria na maagizo yaliyopo	Endelevu
Kutekeleza miradi ya maji na usafi	Ushirikiano katika viwango mbalimbali vya utekelezaji	Endelevu

## UHUSIANO KWA WATEJA

Kujibu simu	Bila malipo	Ndani ya milio mitatu (3) ya simu
Kuwahudumia wateja katika afisi za CRVWDA	Bila malipo	Ndani ya dakika tatu (3) watakapowasili
Kutathmini mapendekezo kwa ajili ya kuyatekeleza	Bila malipo	Siku 14
Kutoa habari za ubora wa maji	Fomu iliyojazwa kikamilifu na malipo hitajika	Siku 7
Kuwalipa wasambazaji huduma , wanakandarasi na kuyajibu maswali husika	Baada ya kuwasilisha stakabadhi hitajika	Siku 30
Kutoa habari za zabuni	Bila malipo	Saa moja
Kuwashauri wateja iwapo kuna dharura	Bila malipo	Papo hapo

## KUYATATUA MALALAMISHI YA WATEJA

Kuthibitisha kupokea malalamishi na pongezi zilizoandikwa	Bila malipo	Siku 5 za kazi
Kuyachunguza malalamishi na kufuata vyanzo hitajika	Bila malipo	Siku 14 za kazi
Kutoa majibu kwa mteja	Bila malipo	Siku 14 za kazi

Tafadhali tuma maswali, mapendekezo,hoja , malalamishi na pongezi zako kwa:

### Afisa Mkuu Mtendaji

Idara ya Huduma za Maji ya Central Rift Valley Water Works Development Agency,  
Maji Plaza, Barabara ya Prisons Road,  
POBox2451-20100,  
Nakuru, Kenya 0718313557  
Email: info@rvwwda.go.ke

### Afisa Mkuu Mtendaji

Tume ya Haki na Utawala (CAJ)  
West End Towers, gorofa ya 2,  
Mkabala na Aga Khan High School,  
Barabara ya Waiyaki Way - Westlands  
P.O Box20414-00200  
Nairobi  
Tel No:+254-20-2270000/2303000  
Email: info@ombudsman.go.ke