



MATHIRA WATER AND SANITATION COMPANY

Head Office: Ragati Water Offices P.O. Box: 1981-10101 KARATINA
Tel: 020 265 9069 Cellphone: 0773 855 002 Customer Care: 0716 802 664/0773 855 003
Email: info@mawasco.co.ke website: www.mawasco.co.ke

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA

HUDUMA ITOLEWAYO	MAHITAJI YA MTEJA	ADA INAYOTOZWA (shilingi)	MUDA
Ombi la kuwekewa maji safi/kuunganishwa na mfereji wa maji taka	Nakala ya kitambulisho , PIN, hati miliki au barua ya Chifu, idhini kutoka kwa serikali ya Kaunti	Shilingi mia moja	Ndani ya muda wa dakika kumi
Ukaguzi wa pahala maji yanapohitajika kuwekwa	Kurudisha hati ya maombi iliyojazwa	Bila malipo	Ndani ya muda wa siku 3
Muunganisho mpya wa maji	Kulipa amana , malipo ya vifaa na ada ya utendaji kazi	Amana kati ya shilingi 1,500.00 na 50,000.00 Ada ya vifaa vitakavyotumika-itategemea ukaguzi wa eneo lako	Ndani ya muda wa siku 3
Ilani ya Kukatiziwa huduma	Kupitia kwa ujumbe mfupi	Bila malipo	Masaa 48 kwa utaratibu uliopangwa na kati ya masaa 3 kwa kukatisha huduma kwa ghafla
Kusuluhisha malalamishi	Ripoti		Ndani ya muda wa siku 21 Kesi ya rufaa –ndani ya siku 30
Kukatiwa maji kwa sababu ya kutolipa	Kulipa bili kabla ya tarehe ya mwisho iliyowekwa kwa bili		Siku 21 baada ya bili kutolewa
Kuunganishiwa maji baada ya kukatwa	Kulipa deni pamoja na ada ya kuunganisha tena	deni + 500.00	Ndani ya masaa 8
Ombi la kutaka kufungiwa maji kwa muda	Ilani ya masaa 24	Lipa bili na shilingi 200 ya kufungisha	Ndani ya muda wa masaa 12
Mabadiliko ya upangaji	Kujaza fomu na kuidhinishiwa na mwenye nyumba/wakala	Kulipa amana na ada ya kufunguliwa	Ndani ya muda wa masaa 8
Kukagua usahihi wa mita	Ombi	500.00	Ndani ya muda wa masaa kumi na sita
Kubadilisha mita iliyoibiwa ama kuharibiwa	Ripoti	Bei ya mita	Ndani ya muda wa masaa 8
Kushughulikia maji inayomwagika	Ripoti		Ndani ya muda wa masaa 8
Kusomewa mita	Hakikisha mita iko pahali inasomeka	Bila malipo	Mara moja kwa mwezi
Kutolewa bili	Kusomewa mita	Kulingana na matumizi	Mara moja kwa mwezi
Kuhudumiwa kwa ofisi unapotutembelea	Unapotutembelea kwa ofisi zetu	Bila malipo	Ndani ya muda wa dakika kumi
Mapokezi ya simu	Unapotupigia		Kabla ya simu kulia mara tatu na kama inatumika kupigiwa muda mfupi baadaye
Kushughulikia ripoti za utumiaji mbaya wa maji	Ripoti		Ndani ya muda wa masaa 8
Malipo ya bili; M-pesa, Posta, Benki ya Family	Nambari ya akaunti	Kulingana na matumizi	Ndani ya siku ishirini na moja baada ya kutumiwa bili
Kurudishiwa amana	Ombi	Lipa bili ya mwisho baada ya mita kusomwa na maji kufungwa	Ndani ya muda wa siku 2
Kuunganishwa na bomba la maji taka	Malipo	12,500.00	Ndani ya siku 5
Kufungua mabomba ya maji taka yaliyokwama	Ripoti	Bila malipo	Ndani ya muda wa masaa 6
Kurekebisha mifereji ya maji taka iliyofungika (kwa makao binafsi)	Ripoti	Gharama ya kazi na vifaa vitakavyotumika	Ndani ya muda wa masaa 8
kumwaga maji taka kwa bomba la Kampuni na malori	Leseni kutoka kwa NEMA	Shilingi 1,500.00 kwa kila lori	
Kuunganishwa kwa bomba la maji taka baada ya kufungiwa	Malipo	Shilingi 800.00 na gharama ya kazi	Ndani ya muda wa masaa 8 baada ya malipo
Uwasilishaji wa matokeo ya utoaji wa zabuni	Lazima uwe umetuma ombi la kupewa zabuni	Bila malipo	Ndani ya siku 21 baada ya kupokea malalamishi. Kesi ya rufaa- ndani ya siku 30
Malipo kwa anayesambaza huduma au ushauri	Sambaza bidhaa/huduma/kazi. Stakabadhi zifaazo (ankara ya upokeaji wa bidhaa, mkataba wa uagizaji wa bidhaa uliosainiwa na kadhalika	Bila malipo	Kati ya siku 30 (ijapokuwa katika kandarasi za kipekee)
Utafiti kuhusu kuridhika kwa wateja	Kushirikiana na watu ambao wanafanya utafiti	Bila malipo	Siku 14