

OTHAYA MUKURWEINI WATER & SANITATION PLC {OMWASCO PLC}



Bwawa la Chinga (chanzo cha Ugavi wa Maji wa Mukurweini)

Lengo la Hati Hii

Kwa Othaya Mukurweini PLC, tumejitolea kutoa huduma za ubora wa juu, zinazotegemewa, na zinazozingatia mahitaji ya wateja. Hati hii ya Huduma inaeleza dhamira yetu ya kutoa huduma za maji kwa ufanisi na kwa njia endelevu huku tukihakikisha uwazi, uwajibikaji, na mwitikio kwa mahitaji ya wateja wetu.

Lengo la hati hii ni kuweka matarajio wazi kuhusu huduma tunazotoa, wajibu wetu kwa wateja, na viwango tunavyoshikilia. Pia inaeleza haki na majukumu ya wateja na yetu, ili kujenga ushirikiano imara unaoegemea kuheshimiana na kuaminiana.

Tunaendelea kujitahidi kwa ubora katika utoaji wa huduma na tunakaribisha maoni kutoka kwa wateja wetu ili kuboresha shughuli zetu na kuhakikisha kuridhika kwao. Hati hii inatumika kama mwongozo wa dhamira yetu ya uadilifu, taaluma, na uboreshaji wa kudumu katika utoaji wa huduma za maji.

DIRA, DHAMIRA, NA MAADILI YA MSINGI

● Dira

Kuwa mtoa huduma bora wa maji na usafi wa mazingira unaopendelewa.



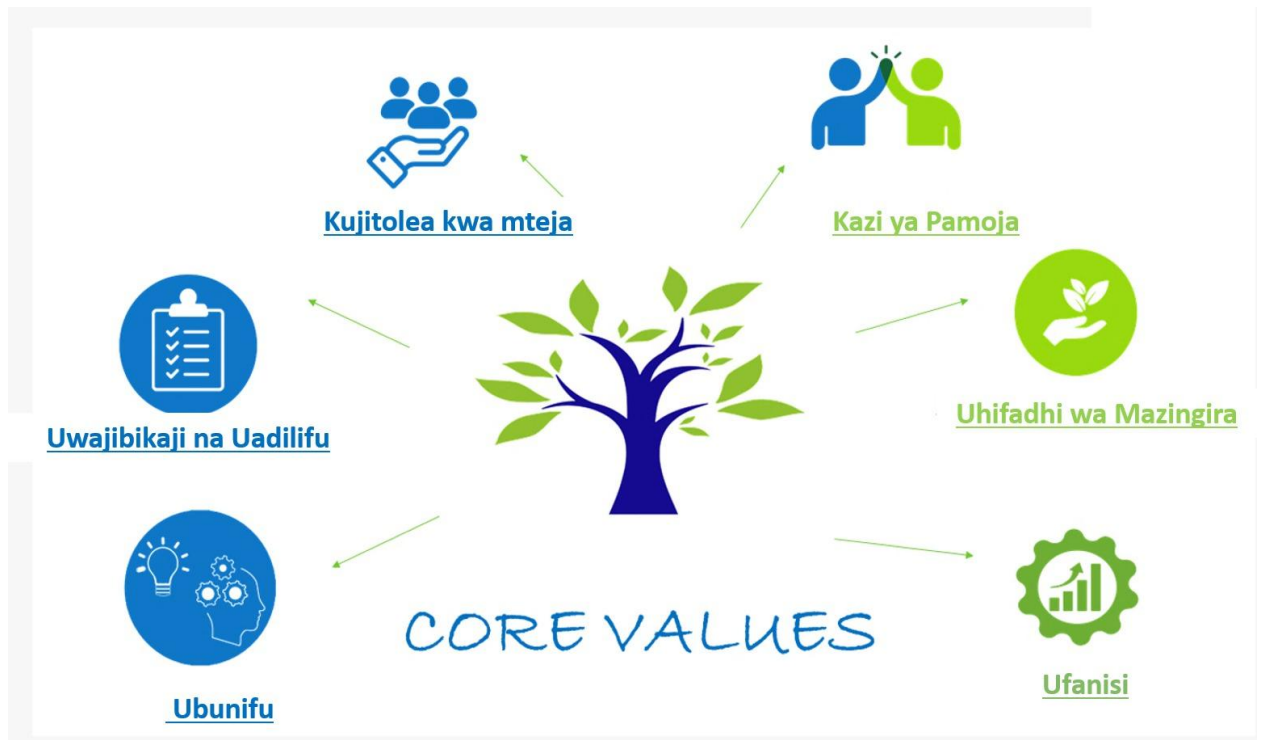
● Dhamira

Kutoa suluhisho la maji safi na usafi wa mazingira la kuaminika.



● Maadili ya Msingi

OMWASCO imejitolea kikamilifu kwa maadili yafuatayo ya msingi:



Hati ya Huduma kwa Wateja

Maelezo ya Huduma	Mahitaji	Malipo (ksh)	Muda wa utekelezaji
Usambazaji wa Maji			
Kuunganisha maji mpya	- Hati ya umiliki wa ardhi, au barua ya idhini kwa makazi yasiyo rasmi - Nakala ya PIN ya KRA - Nakala ya kitambulisho cha kitaifa/pasipoti/che ti cha usajili wa shirika (kwa taasisi) au barua ya utambulisho kutoka kwa mamlaka husika	Ada ya Kuunganishwa kwa Huduma Mpya ya Maji ✓ Ada ya Kuunganishwa kwa Maji Mpya 20-32 mm - Ksh. 2,500 50-90 mm - Ksh. 7,500 - Zaidi ya 90 mm - Ksh. 15,000 ✓ Amana (Deposit) kwa Kshs. Matumizi ya Nyumbani - Ksh. 2,500 Kioski - Ksh. 5,000 Viwanda - Viwanda Vidogo - Ksh. 30,000 - Viwanda vya Kati - Ksh. 30,000 - Viwanda Vikubwa - Ksh. 100,000 Maduka $\leq 10m^3$ - Ksh. 3,000 $\geq 10m^3$ - Ksh. 3,500 Baa na Migahawa $\leq 15m^3$ - Ksh. 4,000 $\geq 15m^3$ - Ksh. 6,000 Hoteli Daraja A, B $\leq 150m^3$ - Ksh. 12,000	Siku tatu

		▪ $\geq 150\text{m}^3$ - Ksh. 15,000 ○ Daraja C, D ▪ $\leq 150\text{m}^3$ - Ksh. 18,000 ▪ $\geq 150\text{m}^3$ - Ksh. 20,000 7. Hospitali na Vituo vya Afya ○ $\leq 150\text{m}^3$ - Ksh. 12,000 ○ $\geq 150\text{m}^3$ - Ksh. 20,000 8. Shule na Taasisi Nyingine ○ $\leq 200\text{m}^3$ - Ksh. 10,000 ○ $\geq 200\text{m}^3$ - Ksh. 20,000 9. Eneo Dogo la Ujenzi ○ $\geq 200\text{m}^3$ - Ksh. 15,000 10. Eneo Kubwa la Ujenzi • $\geq 300\text{m}^3$ - Ksh. 50,000	
Usambazaji wa maji kwa mgao	Ratiba ya Mgao	Bure	Kulingana na ratiba
Bomba la Usambazaji wa Maji Matengenezo ya Mivujo	Ripoti	Bure	Masaa 24
Bomba la Usambazaji wa Maji kuvunja	Ripoti	Bure	Masaa 6
Ugunduzi wa Mivujo (mteja)	Maombi ya Kwandika kutoka kwa Mteja	Shilingi 1000	Masaa 12
Kuvurugika kwa Ugavi wa Maji	Ushirikiano	Bure	Siku moja
Upanuzi wa Bomba	Ombi	Bure	Siku 30
HUDUMA ZA MAJIMBO YA VYOO			
Unganisho la Vyoo	1. Hati ya umiliki wa ardhi, au barua ya idhini kwa makazi yasiyo rasmi 2. Nakala ya PIN ya KRA 3. Nakala ya kitambulisho cha kitaifa/pasipoti/che ti cha usajili wa shirika (kwa taasisi) au barua ya utambulisho kutoka kwa mamlaka husika	Nyumba za kawaida – ksh 5000 Taasisi - ksh7500 Viwanda – ksh 15000	Siku 5

Unganisho la Vyoo	Pay fee	Ksh 15000	1day
Mvujo wa Maji ya Vyoo	Ripoti	Bure	Masaa 6
Kufunguliwa kwa Vyoo vya Binafsi	Ripoti	Ksh 2500	Masaa 8
Booking of exhauster	Ombi la mteja kwa ajili ya uchafuzi	Shilingi 5000 ndani ya WSP na Shilingi100 ziada kwa kila km nje ya WSP	Masaa 12
Exhauster Binafsi (kutupa kwenye mfumo wa vyoo wa kampuni)	Pay fee	Shilingi 15000 kwa mwezi kwa kila lori	
Kusoma Meteri na Utoaji wa Bill			
Kusoma Meteri	Ruhusu upatikanaji	bure	Kipindi cha siku 30
Huduma ya Meteri	Ripoti na ruhusu upatikanaji	Bure	Siku 5
Upimaji wa Meteri	Ombi	Shilingi 1500	Siku 7
Billing cycle	none	Free	
Maswali ya Bill	Piga namba ya USSD, programu ya simu,	kulingana na viwango vya mtoa huduma	Mara moja
Utatuzi wa Maswali ya Bill	Nambari ya akaunti, Nambari ya simu, Tiketi ya CRM Malalamiko ya Kanda	Bure	Kipindi cha mzunguko mmoja wa bili (Siku 30))
Kusoma maalum	Ombi	Ksh 500	Masaa 12
Unganisho Tena	Malipo kamili	ksh1000	Siku 3
Kutenganisha (Ombi la mmiliki)	lipa madeni yaliyopo	Ksh 500	Siku 1
Unganisho Tena (Ombi la mmiliki)	Ombi	Ksh 200	Siku 1

3.1 Wateja Wetu Ni Nani?

Hawa ni mashirika halali yanayohitaji na kutumia huduma zetu chini ya moja au zaidi ya makundi yafuatayo:

- Kaya za Kinyumbani
- Shule
- Taasisi za Sekta ya Umma
- Taasisi za Kibiashara
- Viwanda
- Makazi ya Familia Nyingi
- Kioski za Maji

3.2 Ahadi ya Huduma kwa Wateja ya OMWASCO

Wafanyakazi wote wa kampuni wanajitolea kutoa huduma bora zaidi kwa wateja wetu.

Tumejitolea kutoa huduma za kiwango cha juu ambacho kitakidhi, na hata kuzidi, matarajio ya wateja wetu. Tunajitahidi kila wakati kufanya kazi kwa maslahi bora ya wateja wetu na kuboresha ubora wa huduma zetu kila siku.

Tunapo suluhisha matatizo ya wateja na kutoa huduma na bidhaa, tunaahidi:

- Kudumisha tabia ya kukaribisha
- Kupitisha mbinu inayoegemea mahitaji ya wateja
- Kuhudumia wateja wote kwa heshima, adabu na staha
- Kusuluhisha masuala ya wateja kwa ufanisi, haki na uadilifu
- Kuwasiliana kwa uwazi na kwa ufanisi na wateja
- Kuchukua hatua za kurekebisha makosa na upungufu unaoweza kutokea
- Kutumia taaluma katika utoaji wa huduma
- Kukuza ufanisi wa gharama
- Kuhakikisha mbinu rafiki kwa mazingira katika shughuli zetu za kila siku

Tunaahidi kushikilia na kutekeleza ahadi hizi tunapowahudumia wateja wetu.

4.1 Ubora wa Maji

Katika OMWASCO, tunatanguliza afya na ustawi wako kwa kuhakikisha viwango vya juu vya ubora wa maji, uhakika na usalama katika kila tone. Tumejitolea kutoa maji safi, salama na yenye ubora wa juu yanayokidhi na hata kuzidi viwango vilivyowekwa na Shirika la Afya Duniani (WHO) na Shirika la Viwango la Kenya (KEBS).

4.2 Kuunganishwa na Huduma ya Maji

(a) Waombaji wa kuunganishwa na maji wanapaswa kutembelea dawati la huduma kwa wateja katika ofisi zetu za Othaya au Mukurwe-ini.

(b) Wafanyakazi wa ofisi ya mbele na maafisa wengine watapatikana kuongoza waombaji kuhusu mchakato wa kuunganishwa na maji na kuangalia nyaraka zinazohitajika.

(c) Baada ya uhakiki, afisa atapanga uchunguzi wa uunganisho mpya kufanywa na fundi wa uwanjani.

(d) Fundi wa uwanjani akithibitisha kuwa uunganisho unawezekana na mteja amepata vifaa vinavyohitajika, atapitisha uchunguzi huo na kutoa fomu ya ukaguzi wa vifaa iliyosainiwa kuwasilishwa ofisini wakati wa malipo.

(e) Mteja kisha anatembelea ofisi kulipia gharama za uunganisho mpya kulingana na viwango vilivyoidhinishwa.

(f) Uunganisho utawekwa na mita kufungwa ndani ya siku 3 baada ya malipo kufanywa.

(g) Mteja atapokea bili yake ya kwanza ndani ya mwezi mmoja tangu tarehe ya kuunganishwa.

4.3 Eneo la Mita ya Maji

(a) Mita itawekwa ndani ya mita 1 kutoka kwenye mpaka wa mali ya mteja au kama OMWASCO itakavyoamua kwa kushauriana na mteja.

(b) Usalama wa mita utakuwa jukumu la mteja.

(c) Mteja anapaswa kuhakikisha mita inapatikana kwa wafanyakazi wa kampuni.

4.4 Upanuzi wa Usambazaji wa Maji

Kabla ya kupanua mtandao wa maji, tunafanya yafuatayo:

- Kufanya utafiti kubaini mahitaji, nia na uwezo wa jamii kulipia huduma hizo.
- Kushauriana na wadau na mamlaka husika kuhusu masuala yanayohusu upanuzi wa mtandao wa maji, ikiwa ni pamoja na masuala ya ardhi.
- Kufanya uchanganuzi wa kubaini:
 - Idadi ya watu watakaohudumiwa.
 - Kiwango kinachotarajiwa cha huduma.
 - Uwezekano wa upanuzi wa mtandao.

5.0 Bili na Usambazaji wa Bili

(a) Kusoma mita zote kila mwezi.

(b) Pale ambapo mita haifikiwi, mteja atatumiwa ujumbe wa SMS akiombwa kutuma usomaji wa mita ndani ya saa 48 kupitia SMS/WhatsApp/barua pepe au kwa kufika ofisini.

- (c) Kukokotoa bili kulingana na viwango vilivyoidhinishwa.
- (d) Kutuma bili kupitia SMS na barua pepe.
- (e) Ikiwa mteja hana kuridhika na bili, ana uhuru wa kuwasilisha malalamiko kupitia simu, SMS, WhatsApp, barua pepe au maandishi rasmi.

6.0 Malipo ya Huduma

- (a) Kuthibitisha kupokea malipo kupitia SMS.
- (b) Kutoa njia mbalimbali za malipo kama vile hundi (hundi za binafsi hazikubaliwi), malipo ya kielektroniki na pesa za simu.

7.0 Kukata Huduma ya Maji

Sera yetu ni kuepuka kukata huduma ya maji na badala yake kumpa mteja kila nafasi ya kulipa. Hii ni pamoja na:

- (a) Kuhakikisha bili imelipwa kwa wakati.
- (b) Kutoa notisi ya siku 14 kabla ya kukata huduma ya maji.
- (c) Kutoondoa huduma kama mteja anatoa uthibitisho wa malipo.
- (d) Kukata huduma ikiwa mteja hajalipa bili yake kwa tarehe ya mwisho ya malipo.

8.0 Kuunganishwa Tena

Kuunganishwa tena kutafanyika baada ya:

- (a) Malipo kamili ya deni.
- (b) Malipo ya sehemu ya deni na kusaini ahadi ya kulipa salio kwa awamu.
- (c) Kulipa ada ya kuunganishwa tena kulingana na viwango vyetu.

9.0 KUSITISHWA KWA HUDUMA YA MAJI

Huduma ya maji inaweza kukosekana kwa wateja wetu katika hali zifuatazo:

9.1 Kusitishwa kwa Huduma

- a) Endapo kuna kusitishwa kwa huduma kwa mpango maalum, kampuni itawajulisha wateja angalau saa 24 kabla. b) Ikiwa kuna usitishaji wa huduma wa ghafla, kampuni itarejesha huduma ndani ya saa 6 isipokuwa hali haziruhusu.

9.3 Matengenezo ya Mifumo Mkuu na Usambazaji Tunaahidi:

- a) Ndani ya saa 6 baada ya kupokea taarifa ya uvujaji au kupasuka kwa bomba, kufika katika eneo husika ambalo linaweza kusababisha uharibifu mkubwa au wa wastani kwa mali yako, mali ya majirani au mazingira, na kwa hali za kawaida, kufunga maji ili kupunguza hasara ya maji/uharibifu.
- b) Ndani ya saa 6 baada ya kupokea taarifa ya uvujaji au kupasuka kwa bomba, kurejesha huduma baada ya matengenezo na kusafisha bomba.
- c) Kurudisha hali ya eneo lililotengenezwa katika hali yake ya awali kabla ya kuondoka.

9.4 Matengenezo ya Mifumo Midogo ya Huduma Tunaahidi:

- a) Ndani ya saa 24 baada ya kupokea taarifa ya uvujaji au kupasuka kwa bomba, kufika katika eneo husika ambalo linaweza kusababisha uharibifu mkubwa au wa wastani kwa mali yako, mali ya majirani au mazingira, na kwa hali za kawaida, kufunga maji ili kupunguza hasara ya maji/uharibifu.
- b) Ndani ya saa 24 baada ya kupokea taarifa ya uvujaji au kupasuka kwa bomba, kurejesha huduma baada ya matengenezo na kusafisha bomba.
- c) Kurudisha hali ya eneo lililotengenezwa katika hali yake ya awali kabla ya kuondoka.

9.3 Ugawaji wa Maji kwa Ratiba

Tunawajibika kukupa maji saa 24 kwa siku, mwaka mzima. Hata hivyo, ikiwa kuna hali zisizoweza kuepukika (kama vile ukame, ukomo wa uwezo wa usambazaji, n.k.), basi mpango wa mgao wa maji utanzishwa na kuwajulisha wateja walioathirika.

10.0 KUPATA UFIKIAJI KWENYE MALI YAKO

10.1 Haki za OMWASCO

Wafanyakazi wetu na wahusika walioidhinishwa watakuwa na haki ya kuingia katika mali yako kwa madhumuni kama vile kusoma mita, ukaguzi, matengenezo na marekebisha. Hili litafanyika wakati wa saa za kazi isipokuwa kwa hali za dharura.

10.2 Utambulisho wa Wafanyakazi

Wafanyakazi wetu na watu walioidhinishwa na sisi wanapaswa kubeba na kuonyesha vitambulisho vyao vya sasa wakati wote.

11. HUDUMA KWA WATEJA WA NDANI

Katika OMWASCO, tunaamini kuwa wafanyakazi walioridhika husababisha wateja walioridhika. Tunahakikisha kuwa wafanyakazi wetu wanajitolea na wana ari ya kuhudumia kwa:

- a) Kuwaheshimu na kuwashirikisha wafanyakazi wote katika mafanikio ya biashara yetu.
- b) Kusikiliza maoni ya wafanyakazi kuhusu njia bora za kuboresha huduma zetu.
- c) Kuthamini na kutambua mchango wa kila mfanyakazi kwa huduma kwa wateja wetu.
- d) Kuwatambua wafanyakazi wenzao kama wateja wa ndani wanaostahili heshima, uungwana, na uaminifu.
- e) Kuchukulia usumbufu kutoka kwa wafanyakazi wenzao kama fursa ya kuwahudumia bora zaidi.
- f) Kuunda majukwaa ya kushiriki taarifa. g) Kutoa mrejesho kwa wafanyakazi kuhusu utendaji wao wa kazi.
- h) Kuendelea kuwawezesha na kuwapa mafunzo wafanyakazi kuhusu ujuzi wa huduma kwa wateja.

12.0 WAJIBU WA WATEJA

Ili kuwezesha utoaji wa huduma kwa njia endelevu, tunatarajia mteja:

- a) Kuwaheshimu wafanyakazi wa OMWASCO.
- b) Kulinda mita dhidi ya wizi au uharibifu baada ya kufungwa.
- c) Kutoa ufikiaji wa mita kwa ajili ya usomaji, ukaguzi au matengenezo.
- d) Kulipa bili zinazotolewa kwa wakati.
- e) Kuripoti mara moja uvujaji wa mabomba, mapasuko, kuziba kwa mabomba, na mambo mengine kwa kampuni.
- f) Kudumisha mtandao wa mabomba baada ya mita katika hali nzuri ili kuepuka uvujaji wa maji unaoweza kusababisha bili kubwa.
- g) Kutoa taarifa sahihi zinazoombwa na OMWASCO kwa utekelezaji wa huduma.
- h) Kuwasilisha malalamiko kwa wakati unaostahili. i) Kufuata sheria na kuepuka miunganisho haramu ya maji.
- j) Kuepuka kushawishi wafanyakazi, kutoa hongo, au kushiriki katika udanganyifu wa shirika.
- k) Kuepuka kutoa pesa kwa wafanyakazi kulipia bili badala ya kutumia njia rasmi za malipo.
- l) Kuepuka kufanya ujenzi wowote kwenye miundombinu ya kampuni.
- m) Kuripoti matukio yoyote yanayoweza kuathiri utoaji wa huduma kwa kampuni kwa siri na usiri wa hali ya juu.

13.0 MALALAMIKO YA WATEJA

13.1 Kutatua Tatizo Lako

Tunachukulia malalamiko ya wateja kama mrejesho muhimu kwa maboresho. Kwa hivyo, tunaahidi:

- a) Kujibu simu zote kwa heshima.
- b) Kuelekeza mteja kwa afisa husika bila kuchelewesha.
- c) Kueleza hatua tutakazochukua kurekebisha hali.
- d) Kutoa mwongozo kwa mteja kuhusu mchango wake katika kutatua tatizo.
- e) Kujibu malalamiko kwa muda uliowekwa.
- f) Kutoa mrejesho kuhusu malalamiko yaliyoletwa kwetu. g) Kudumisha usiri wa taarifa za wateja.

13.2 Wateja Wasioridhika

Ikiwa hujaridhika, tunashauri uwasiliane na afisa wa huduma kwa wateja. Ikiwa tatizo ni gumu, litashughulikiwa na msimamizi, na endapo hali haitatatuliwa, menejimenti ya juu itahusika.

13.3 Namna ya Kusuluhisha

Zaidi Ikiwa bado hujaridhika, tutakusaidia kuwasilisha suala hilo kwa Bodi ya Huduma za Maji ya Tana kwa mwongozo.

Tutajibu malalamiko ndani ya siku 5 za kazi. Ikiwa suala ni tata, tutatoa sababu za kuchelewesha na kutoa maelezo yanayohitajika.

13.4 Malalamiko Dhidi ya Mfanyakazi

Ikiwa mteja ana malalamiko dhidi ya mfanyakazi, malalamiko yanapaswa kuandikwa kwa Mkurugenzi Mkuu wa OMWASCO na kuwasilishwa kwa anuani ifuatayo:

13.5 Taarifa na Maulizo

Ikiwa una swali, tafadhali wasiliana nasi kwa anwani iliyo hapa chini. Lengo letu ni kujibu swali lako kwa haraka na kwa heshima.

Unaweza pia kuuliza maswali kwa njia ya maandishi au barua pepe. Ikiwa unahitaji jibu kwa maandishi, utalipokea ndani ya siku kumi za kazi. Vinginevyo, tutakujibu kupitia dawati la huduma kwa wateja.

Saa za Ofisi na Mawasiliano ya Simu

Ofisi zetu zitakuwa wazi kwa muda ufuatao:

- Jumatatu hadi Alhamisi: 8.00 asubuhi - 5.00 jioni
- Ijumaa: 8.00 asubuhi - 4.00 jioni

Mawasiliano

- Simu ya Ofisi: 0702145585 - – Makao Makuu ya Othaya
- Simu ya Mkononi (SMS, WhatsApp): 0702598602.....
- Namba ya Bure: 0800704270.....

14.0 JINSI YA KUTOA MALALAMIKO, MAPENDEKEZO AU PONGEZI

Wateja wanahimizwa kuwasilisha malalamiko, ripoti za ufisadi, mapendekezo au pongezi kwa Mkurugenzi Mkuu kwa njia ya ana kwa ana, kupitia masanduku ya malalamiko/mapendekezo/ufisadi, barua ya posta, simu au barua pepe kwa anwani zilizo hapa chini:

Anwani ya Posta:

Mkurugenzi Mkuu

S.L.P 482-10106

OTHAYA

Simu: 0702145585

Barua pepe: omwasco@gmail.com

Malalamiko yatahughulikiwa kwa siri, lakini waombaji wanahimizwa kujitambulisha ili kuongeza uzito wa malalamiko yao.

Malalamiko pia yanaweza kuwasilishwa nje ya saa za kazi rasmi, mwishoni mwa wiki, au siku za sikukuu kupitia:

→ **Kituo:** Makao Makuu ya OMWASCO

- Kando ya Barabara ya Kanyange, karibu na mistari ya AP
- **Mji:** OTHAYA
- **Namba ya simu:** 0702145585

→ **Kituo:** Ofisi ya Mukurweini

- Karibu na Kituo cha Polisi Mukurweini
- **Mji:** MUKURWEINI
- **Namba ya simu:** 0702145585

14.0 REKODI ZA MALALAMIKO

Malalamiko yote yatasajiliwa katika mojawapo ya ofisi zetu za usambazaji wa maji kwa hatua za haraka na pia kwa matumizi ya ufuatiliaji na tathmini ya utendakazi wa michakato ya ndani.

15.0 UFUATILIAJI NA MAPITIO

Tunataka kuhakikisha umuhimu na ufanisi unaoendelea wa hati hii, hivyo tutakuwa tunakagua mara kwa mara ili kubaini iwapo:

- a) Inaendelea kuonyesha mbinu zetu za utoaji wa huduma kwa wateja na mipango mipya katika eneo hili
 - b) Ahadi na viwango vya huduma vinalingana na mahitaji na vipaumbele vya wateja wetu
 - c) Inaendelea kutimiza kanuni zetu za huduma kwa wateja na maadili yetu ya msingi
 - d) Yaliyomo kwa sasa ni sahihi
 - e) Kuna haja ya kufanya mabadiliko katika mbinu zilizopo za kushughulikia malalamiko
 - f) Kuna haja ya kuboresha utoaji wa huduma
-

16.0 UBORESHAJI WA HATI HII

Kwa kuzingatia mazingira yanayobadilika ya shirika na jamii, tutashirikiana na wateja na wadau wetu kufanya mapitio na marekebisho ya mara kwa mara ya hati hii kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma zetu.