



“Dhamira ya Heshima na Ubora Katika Utoaji wa Huduma”

JINSI GANI UNaweza KUTUSAIDIA

Tunakaribisha maoni yako na maoni ilikutusaidia kukutumikia wewe bora haraka iwezekanavyo wakati sisi wala kufikia matarajio yako. Tutachunguza malalamiko yako na kukuambia nini tumefanya kukitatu.

Water Sector Trust Fund

Sanduku la Posta - 49699 Nairobi, Kenya
CIC Plaza, Mara Rd, Upper Hill
Simu: +254-20- 2720696/2729017/018,

Tovuti: www.waterfund.go.ke Barua pepe: info@waterfund.go.ke
WaterFund Imethibitishwa kwa Cheti cha ISO 9001:2015

Kama kuna uwezekano hatukufikia matarajio yako na kuna haja ya kutueleza malalamiko yako, tafadhali fanya hivyo kwa barua pepe ama simu
complaints@waterfund.go.ke ama 0780 564 110 / 0707 621 526,

Pia waweza kutoa malalamiko isiyotatuliwa kwa kutuma barua kwa:

Commission on Administrative Justice

West End Towers, 2nd Floor
Waiyaki Way Westlands
Sanduku la Posta - 20414 – 00200 Nairobi
Simu: +254 020 2274046
Nambari Usiyolipishwa: 0800221349
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke



Mamlaka

Kusaidia katika kufadhili miradi ya maji, usafi wa mazingira na usimamizi wa rasilimali za maji kwa maeneo ya vijijini na mijini ambayo hayajahudumiwa vipasavyo na yaliyotengwa.

Maono

Ufadhili endelevu wa maji salama na usafi wa mazingira kwa watu wote

Lengo

Kufadhili mipango ya maji na usafi inayozingatia mazingira ili kuboresha hali ya maisha katika maeneo yaliyotengwa na hayajahudumiwa vipasavyo nchini Kenya.

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA FY 2023-2024

	Huduma Inayotolewa	Wajibu/ Mahitaji ya Wateja	Malipo	Muda
1.	Kukiri kupokea mapendekezo ya mradi	Kuwasilisha mapendekezo	Bure	Siku kumi na nne (14) kuanzia tarehe ya kupokelewa mapendekezo
2.	Tathmini, tuzo na kisha kutia sahihi makubaliano ya kifedha na washirika wanaotekeleza kwa mapendekezo yaliyokubalika	Uwasilishaji wa mapendekezo kulingana na wito wa mpango wa mapendekezo na wakala wa utekelezaji	Bure	Siku mia moja na ishirini (120) kutoka tarehe ya kupokea mapendekezo ya: <ul style="list-style-type: none"> Huduma za Maji na Usafi wa Mazingira (WSS) Uwezekaji wa Kuhifadhi Rasilimali za Maji na Mabadiliko ya Tabianchi (WRUA, WDC). Ufadhili wa Kibiashara Ufadhili wa Utaiti na Ubunifu
3.	Kuwasilisha maamuzi ya WaterFund kuhusu mapendekezo yaliyowasilishwa kwa pande husika	<ul style="list-style-type: none"> Utoaji wa maamuzi ya ufuatiliaji yanayohitajika na WaterFund kwa wakala zinazotekeleza Kukiri Kupokea 	Bure	Siku kumi na nne (14) kutoka tarehe ya uamuzi
4.	Malipo ya fedha kwa shirika husika kwa gharama ya utekelezaji wa miradi	Ombi la fedha, ripoti za fedha, maelezo ya benki na taarifa za benki	Malipo ya Benki	Siku kumi na nne (14) baada ya kupokea ombi la fedha kulingana na upatikanaji wa fedha na uwasilishaji wa nyaraka zote zinazohitajika

	Huduma Inayotolewa	Wajibu/ Mahitaji ya Wateja	Malipo	Muda
5.	Kuwasilisha maamuzi ya WaterFund kwa pande husika	Maoni	Bure	Siku kumi na nne (14) kutoka tarehe ya uamuzi
6.	Malipo kwa wauzaji wa bidhaa na huduma	Uwasilishaji wa ankara, uthibitisho wa huduma / bidhaa zilizowasilishwa	Bure	Malipo yatakuwa ndani ya siku thelathini (30) tangu tarehe ya kupokea ankara na kuwasilisha nyaraka zote zinazohitajika
7.	Shiriki habari mara kwa mara kupitia, mikutano, majarida, tovuti, Ripoti ya Matukio ya Kila Wiki (SITREP)	Maoni	Bure	Ripoti ya Matukio ya Kila Wiki (SITREP), Vijarida vya Kila Mwaka, Ripoti ya Fedha ya Mwaka, Mikutano ya mara kwa mara na Kamati za Uongozi, ya wahusika wengine na Ripoti za Wafadhili
8.	Kuhudumia wageni wote kwa upesi kwenye eneo letu la mapokezi	Ushirikiano / Kujaza fomu ya maoni	Bure	Kuhudumia wageni wote kwenye eneo letu la mapokezi ndani ya dakika tano
9.	Kujibu upesi iwezekanavyo na kushughulikia malalamiko ya wateja na maombi ya taarifa	Kukiri, Maoni	Bure	Kulingana na Taratibu za Malalamiko za WaterFund na Utaratibu wa Upatikanaji wa Taarifa