



JAMHURI YA KENYA



IDARA YA NISHATI YA SERIKALI

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

Mfululizo	Huduma/Bidhaa	Mahitaji ili kupata huduma.	Gharama ya huduma/bidhaa (kama ipo)	Muda
1	Kumshughulikia mgeni/wageni	Kwa hisani /Ufichuzi wa huduma inayotafutwa	Bure	Kadri ya dakika 5 kuwasili, kwa msingi wa kwanza kuja kwanza
2	Kushughulikia malalamiko	Faili malalamiko kwa kufuata taratibu zilizowekwa	Bure	Jibu litatolewa ndani ya siku 7
3	Majibu ya barua	Taarifa sahihi, uvumilivu na adabu	Bure	<ul style="list-style-type: none"> Siku 7 za kazi kujibu barua ya kawaida. Siku 30 kwa maswali ya asili ya kiufndi.
4	Upatikanaji wa habari	<ul style="list-style-type: none"> Toa habari juu ya habari inayotafutwa na kusudi. Toa jina na mwaasiliani kwa maoni. Eleza wazi kile kinachohitajika. Fanya ombi kwa maandishi. 	Bure	Mara moja hadi siku 5 za kazi kulingana na habari inayotafutwa
5	Uhitimu wa awali wa wauzaji	Peana hati ya zabuni	Bure	Siku 45
6	Utoaji wa nukuu/zabuni	Uhitimu wa awali.	Sio zaidi ya Ksh.5,000	Dakika 15
7	Mapitio ya leseni ya Jotoardhi au maombi ya kibali	Wasilisha maombi ya leseni au kibali kama inavyotakiwa na Sheria ya Nishati, 2019	Bure au jinsi inavyoweza kubainishwa na Kanuni	Ndani ya siku 14 za kazi
8	Ombi la kuunganishiwa umeme	<ul style="list-style-type: none"> Maombi kwa maandishi Taarifa za tovuti zinazohitajika. 	Bure	Ombi limetumwa kwa KPLC au REREC inavyofaa ndani ya siku 7 za kazi na mwombaji ajulishwe
9	Kupitia mapendekezo ya maendeleo ya miradi ya umeme	<ul style="list-style-type: none"> Ombi lililoandikwa la kukaguliwa na KPLC. Rasimu ya Hati ya PPA 	Bure	Ombi linatumwa kwa KPLC ndani ya siku 21 za kazi
10	Ukuzaji na uendelezaji wa teknolojia za nishati, mbadala na ufanisi wa nishati	<ul style="list-style-type: none"> Kuzingatia kuweka miongozo Uwasilishaji wa pendekezo 	Bure	Wiki 1-4
11	Pendekezo la msamaha wa kodi	<ul style="list-style-type: none"> Pokea maombi kutoka kwa mteja Tathmini ombi Andika barua ya mapendekezo kwa Kamishna wa VAT 	Bure	Wiki 1

TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA KWA HESHIMA NA KUZINGATIA VIWANGO VYA JUU VYA UBORA.

Huduma yoyote au bidhaa zitakazotolewa pasi na kuzingatia viwango vya ubora vilivyoorodheshwa hapa,ama afisa yeyote atakayekiuka mkataba huu wa utoaji huduma kwa heshima na kuzingatia viwango vya juu vya ubora,atashitakiwa kwa:

Katibu Mkuu Kiongozi

Idara ya Nishati ya serikali
KAWI Complex, Off Red Cross Rd. Nairobi
S.L.P 30582-00100 , Nairobi Kenya
Simu: +254(20) 4841000/ +254(20) 6006014
Barua pepe :psenergy@energy.go.ke
info@energy.go.ke
Tovuti:www.energy.go.ke

Katibu wa Tume/Afisa Mtendaji Mkuu

Tume ya Haki ya Utawala, ghorofa ya 2
West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi
S.L.P .20414-00200, Nairobi
Simu: +254(20) 2270000/2303000
Barua pepe:complain@ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO