

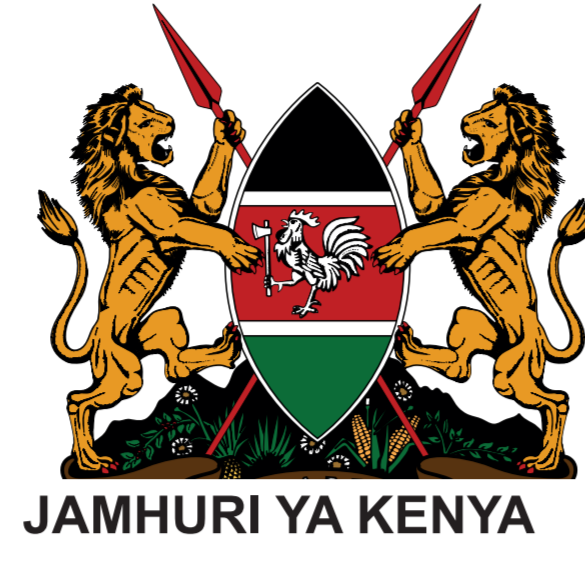
MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

RUWAZA:

Kuwa taifa linaloendeshwa na nishati safi

DHAMIRA:

Kutoa suluhu la kudumu la kawi kwa wote kupitia usambazaji umeme mashinani na nishati mbadala ili kuimarisha uchumi.



Shirika la Usambazaji Umeme Mashinani na Nishati Mbadala

SEHEMU A: HUDUMA ZA KAWAIDA

S/ No	HUDUMA ZINAZOTOLEWA KWA WATEJA	MWELEKEO ILI UPATE HUDUMA	GHARAMA YA HUDUMA	MUDA WA KUTEKELEZA
1	Njia ya kutoa taarifa; Nambari ya simu Tutembelee Barua pepe Tovuti Mtandao wa kijamii Sanduku la Posta	+254 709 193 000/ 709 193 600 Tembelea afisi za REREC ukiwa na kitambulisho chako au Pasipoti info@rerec.co.ke, complaints@rerec.co.ke www.rerec.co.ke Uliza kupitia mitandao ya kijamii Tuma barua kwa: Afisa Mkuu Mtendaji, Shirika la Usambazaji Umeme Mashinani na Nishati Mbadala S.L.P 34585 – 00100, Nairobi.	Bila malipo Bila malipo Bila malipo Bila malipo Bila malipo Bila malipo	Sekunde 15 Chini ya dakika 1 (Moja) ya mawasiliano Siku 1 (Moja) ya kazi Siku 1 (Moja) ya kazi Siku 1 (Moja) ya kazi Siku 5 (Tano) za kazi
2	Muda utakaokuchukua kutoa taarifa kwa maswali	Wasilisha ombi la taarifa kuhusu maswali yako	Bila malipo	Siku 21 (ishirini na moja) za kazi
3	Majibu ya malalamiko ya wananchi	Wasilisha malalamiko	Bila malipo	Siku 1 (moja) ya kazi
4	Utatuzi wa malalamiko	Wasilisha malalamiko kwa maneno au maandishi	Bila malipo	Siku 14 (kumi na nne) za kazi
5	Usajili wa Wanaotoa huduma	Kujisajili kwenye mfumo wa SRM kama muuzaji MAHITAJI • Fomu ya maombi iliyojazwa ipasavyo • Wasifu wa kampuni • Cheti cha kujiunga/ usajili • Cheti cha walipa ushuru (PIN) • Cheti halali cha kudhibitisha umelipa ushuru • Taarifa halisi ya akaunti ya Benki • Nakala ya cheti cha usajili na mashirika husika ya udhibiti • Stakabadhi ya malipo ya ada isiyorejeshwa • Nakala za mapato ya kila mwaka • Kitambulisho cha taifa/pasipoti	Bila malipo	Siku 14 (kumi na nne) za kazi
6	Malipo ya huduma ya kazi na bidhaa	Wasilisha stakabadhi za kudai malipo na hati zinazounga mkono	Bila malipo	Siku 90 (tisini) za kazi

SEHEMU B: HUDUMA ZA MAADILI ZA MSINGI

S/ No	HUDUMA ZINAZOTOLEWA KWA WATEJA	MWELEKEO ILI UPATE HUDUMA	GHARAMA YA HUDUMA	MUDA WA KUTEKELEZA
1	Utambulisho wa miradi ya REREC (Upanuzi wa gridi, Gridi ndogo, Jua, Upepo, Biogesi, Mini - hydros)	Wasilisha barua rasmi ya ombi na maelezo ya mradi	Bila Malipo	Kila baada ya miezi mitatu
2	Uchoraji ramani wa Mradi	• Wasilisha maelezo ya mteja • Wasilisha nakala za hati miliki/ kitambulisho	Bila Malipo	Chini ya siku 28 za kazi baada ya kupokea miradi iliyoidhinishwa
3	Usoroveya wa njia ya kupitishia nyaya za umeme	Uwepo wa mwenye ardhi	Bila Malipo	Chini ya siku 21 za kazi baada ya kupokea barua ya uidhinisho
4	Uidhinishaji wa njia ya kupitishia nyaya za umeme	Toa ruhusa na utie sahihi makubaliano ya upatikanaji wa njia ya umeme	Bila Malipo	Chini ya siku 21 za kazi baada ya uchunguzi wa njia
5	Uwekaji alama kwenye njia ya umeme	Hakuna	Bila Malipo	Chini ya siku 10 za kazi baada ya kupokea faili ya mradi katika ofisi ya mkoa
6	Kutolewa kwa fomu za ombi la vifaa (SRF)	Hakuna	Bila Malipo	Chini ya siku za kazi 7 baada ya kukamilishwa kwa utafiti wa njia
7	Kuanza kwa ujenzi wa miradi	Hakuna	Bila Malipo	Chini ya siku za kazi 21 baada ya kupata vifaa kutoka katika ghala
8	Ukaguzi na udhibitisho wa miradi na msimamizi wa REREC	Hakuna	Bila Malipo	Chini ya siku za kazi 14 baada ya taarifa rasmi ya Mkandarasi juu ya kukamilika kwa hatua muhimu
9	Usambazaji wa umeme kidijitali (PDN)	Hakuna	Bila Malipo	Chini ya siku za kazi 14 baada ya ukaguzi na udhibitisho kutoka kwa msimamizi wa REREC
10	Uzinduzi wa miradi ya REREC	Hakuna	Bila Malipo	Siku 21 baada ya ukaguzi wa pamoja na KPLC kulingana na mkataba wa huduma ya pamoja (SLA)
11	Marejesho ya usambazaji wa umeme / Miradi ya Solar kwa shule	Kulingana na ratiba ya ukarabati iliyoidhinishwa na ripoti ya kukatika kwa nguvu za umeme	Bila Malipo	Chini ya siku 45 baada ya kuripoti
12	Ukuzaji, uhamasishaji, maonyesho, mafunzo ya kijamii ya teknolojia ya nishati mbadala, na kampeni ya upandaji miti.	Udhihirisho wa nia	Bila Malipo	Kulingana na mpango uliyoidhinishwa
13	Usambazaji wa miche	Kulingana na mpango wa usambazaji	Bila Malipo	Kulingana na mpango uliyoidhinishwa wa usambazaji
14	Uuzaji wa miche na bidhaa mbalimbali za kuokoa matumizi ya nishati	Ombi la Ankara (Quotation)	Kulingana na bei iliyoidhinishwa	Chini ya siku 45 baada ya wafanyakazi wa REREC kudhibitisha kuwa bidhaa hizo zilivasilishwa ipasavyo
15	Kuendeleza utafiti na kutoa taarifa ya matokeo ya utafiti huo	Uwepo wa majarida/ machapisho kwenye tovuti ya REREC/ mikutano/ warsha	Bila Malipo	Miezi 3 baada ya kumaliza utafiti
16	Kuimarisha uhusiano na washika dau mbali mbali	Ombi kupitia barua rasmi	Bila Malipo	Kwa mujibu wa makubaliano ya ushirikiano uliopo

TUMEJITOLEA KATIKA UTOAJI HUDUMA KWA HESHIMA NA UBORA

Huduma zozote zitakazotolewa na kukosa kuafikia viwango vilivyowekwa au afisa yeyote asiyetoa huduma kwa njia ifaayo anapaswa kuripotiwa;

Afisa Mkuu Mtendaji,
Shirika la Usambazaji Umeme Mashinani na Nishati Mbadala
Jumba la Kawi Complex, South C, off Red cross road
S.L.P 34585 - 00100, NAIROBI.
Barua pepe : ceo@rerec.co.ke au complaints@rerec.co.ke
Tovuti: www.rerec.co.ke

Katibu wa Tume/ Afisa Mkuu Mtendaji,
Tume ya Haki ya Utawala
Ghorofa ya 2, West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi.
S.L.P 20414 - 00200, Nairobi
Nambari ya simu: +254 (0)20 2270000/23030000
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke

f RERECKenya

@RERECMashinani

@rerec_kenya

@RERECMashinani

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO



ISO 9001:2015 Certified