



HALMASHAURI YA USIMAMIZI WA RASLIMALI ZA MAJI MKATABA WA UTOAJI WA HUDUMA BORA KWA WATEJA AUGUST 2018

Halmashauri ya Usimamizi wa Raslimali za Maji (WRA) imejitolea kuhakikisha ugavi sawa wa rasilimali za maji kwa kila mtu kwa uwazi na kutoa huduma bora kwa wateja wake kwa heshima, bila mapendeleo, kwa uadilifu na utaalamu.

HUDUMA TUNAZOTOA	WAJIBU WA WATEJA	MALIPO(KSHS)	MUDA WA KUTEKELEZA
Utoaji wa habari/ utoaji wa ushauri	Tuma ombi au tembelea afisi za WRA au angalia wavuti www.wra.go.ke	Bila malipo	<ul style="list-style-type: none"> Muda wa kuhudumiwa ofisini ni dakika 15 Kutekelezwa kwa ombi rasmi ni siku 10. Wavuti papo hapo
Kupima ubora wa maji <ul style="list-style-type: none"> Maji taka Maji ya kusafirishwa Yaliyo na bakteria 	<ul style="list-style-type: none"> Wasilisha maji taka lita 3. Wasilisha maji lita 3. Chukua chupa iliosafishwa kutoka kwa maabara ya WRA uweke sampuli Wasilisha sampuli kwa ukaguzi 	8,000 5,000 Bila malipo 3000	<ul style="list-style-type: none"> Siku 10 za kazi kupata ripoti rasmi Siku 8 za kazi kupata ripoti rasmi Dakika 15 Siku 7 za kazi kupata ripoti rasmi
Uthibitisho wa wataalamu walio na vibali vya kutoa huduma katika nyanza ya rasilimali za maji	Wasilisha ombi	Bila Malipo	Dakika 15
Utoaji wa data kuhusu rasilimali za maji. Mfano; <ul style="list-style-type: none"> Maji ya mto/ziwa/chemichemi Uboreshaji wa maji Visima 	Tuma ombi rasmi	Kama ilivyoratibiwa Malipo yanatofautiana kulingana na sheria za rasilimali za maji 2007	Siku 1
Kuorodhesha WRUA na WRA	Wasilisha maombi kwa fomu zinazohusika zikiambatana na cheti cha usajili, katiba ya kikundi na orodha ya wanachama	Bila malipo	Mwezi 1
Kutoa mafunzo kuhusu jinsi WRUA zinavyoanzishwa na kukuzwa	<ul style="list-style-type: none"> Suala kuhusu usimamizi warasilimali ya maji li meibuka Kikundi chenye nia moja kuhusu usimamizi warasilimali ya maji Kikundi kinachotumia rasilimali hiyo pamoja Aghalabu kiwe na wanachama 30 	Bila malipo	Mwezi 1
Kusaidia WRUA katika nyanja za kubuni na kutekeleza mipango ya usimamizi wa maeneo ya chemichemi ya vyanzo vya maji	<ul style="list-style-type: none"> Cheti cha usajili kutoka kwa mkuu wa sheria Usajili na WRA 	Bila malipo	<ul style="list-style-type: none"> Kubuni mpango mwezi 1 Utekelezaji wa mpango kama ilivyoratibiwa katika huo mpango (Iwapo fedha zipo zakutekeleza mpango huo)
Maamuzi ya maombi ya matumizi ya maji (permit ya maji)	<ul style="list-style-type: none"> Pata Fomu no.CL/15/1/1 Wasilisha ombi kwa fomu no. WRA 001A zikiambataniwa na stakabadhi zinazohitajika na malipo 	Itategemea kiwango cha kibali (permit). Kiwango cha A-1,000 Kiwango cha B-5,000 Kiwango cha C-20,000 Kiwango cha D-40,000	Ukaguzi: Siku Moja Kuandikishwa <ul style="list-style-type: none"> Kiwango cha A: Siku 60 Kiwango cha B: Siku 90 Kiwango cha C: Siku 150 Kiwango cha D: Siku 180
Ombi la kuongezwa muda wa Idhini	Wasilisha ombi kwa fomu no WRA 005	• Kshs.2,000	• Siku 30
Kushughulikia pingamizi yoyote inayotokana na sheria ya usimamizi wa rasilimali za maji ya 2007	Wasilisha kwa WRA pingamizi rasmi ikieleza sababu za kupinga	Bila Malipo	Siku 14 za kazi baada ya kupokelewa kwa pingamizi
Kukagua kazi zinazohusiana na maji, baada ya kupokea cheti cha kukamilika kwa kazi hizo. Mfano <ul style="list-style-type: none"> Mabwawa Mjengo wa kuelekeza na upimaji wa maji Visima 	Salimisha cheti cha ukamilishaji kazi za maji kwa fomu zinazohusika ikiwa zimejazwa vilivyvo.	Bila Malipo	Siku 21 za kazi baada ya kupokelewa cheti cha ukamilishaji
Utoaji wa kibali (permit) baada ya kusallimisha ripoti ya inspeksheni WRA 007	<ul style="list-style-type: none"> Salimisha cheti cha ukamilishaji kazi Salimisha ripoti ya ukaguzi wa ubora wa maji Salimisha cheti cha ukamilishaji kazi Salimisha ripoti ya ukaguzi wa ubora wa maji Salimisha ripoti ya ukaguzi wa maji inavyotoka kisimani Salimisha cheti cha ukamilisho wa kisima na vyeti vinginevo 	Itategemeana kiwango cha kibali (permit). <ul style="list-style-type: none"> Kiwango cha A- 1,000 Kiwango cha B-7,500 Kiwango cha C-25,000 Kiwango cha D-50,000 2,000 kutofautisha katika kiwango moja	Siku 30 baada ya kupokea ripoti ya inspeksheni na malipo ya kibali
Kubadilisha kibali	<ul style="list-style-type: none"> Salimisha vyeti vya umiliki wa ardhi na fomu WRA 013 Salimisha vitambulisho vya wamiliki Salimisha makala ya kuingizwa Salimisha nambari za Pin 	2,000	Siku 30
Kushughulikia malalamishi au ripoti kuhusu kukiukwa kwa hali ya viwango vilivotengewa mazingira katika rasilimali za maji.	Piga ripoti katika eneo ambalo uharibifu wa rasilmali ya maji umefanyika	Bila malipo	Masaa 48
Ukaguzi wa matumizi ya maji	Salimisha fomu tatu za Ukaguzi 015 na uhakikishe Afisa wa WRA wanatembelea mahali hapo kwa ukaguzi na ukusanyaji wa data	Free	Baada ya kila miezi tatu
Kushughulika malalamiko	Wasilisha malalamiko rasmi	Bila malipo	Siku 5 za kazi
Kuidhinisha wasambazaji huduma	Tuma stakabadhi zote zinazohusika	Bila malipo	Siku 21
Ufahamishaji wa matokeo ya zabuni /tenda	Wasambazaji wa hudumu lazima wawe wameshiriki	Bila Malipo	Siku 30 baada ya kukamilisha mchakato wa zabuni/tenda

RUWAZA

'Kuwa mkurugenzi thabiti wa sehemu za kukinga maji, kuhakikisha kupatikana kwa maji safi na ya kutosha kwa wote.'

DHAMIRA

'Kuhifadhi na kuthibiti vyanzo vyote vya maji katika njia bora na mwafaka, kwa kuwahusisha washikadau, kuhakikisha usambazaji wa kudumu na wa

sawa wa maji na pia kuhakikisha mazingira yanahifadhiwa'

MAONI NA JINSI YATAKAVYOSHUGHULIKIWA

Tumejitolea kutoa huduma kwenu kwa heshima, ubora na ukamilifu. Huduma zetu zinapokosa kutimiza au kuridhisha viwango hivi au unaposhindwa kufikia huduma zetu, tafadhali wasiliana nasi kupitia;

MKURUGENZI MKUU

Halmashauri ya Usimamizi wa Raslimali za Maji
 S.L.P 45250, Nairobi.
 Nambari ya simu 0202732291, 2729950
 barua pepesi: wra@wra.go.ke
 Wavuti: www.wra.go.ke
 Simu ya dharua 0700 056472

COMMISSION ON ADMINISTRATIVE JUSTICE

West End Towers, 2nd Floor
 Waiyaki Way Westlands
 P.O BOX 20414-00200, Nairobi
 Telephone: 0202270000
 Toll Free Number: 00800221349
 Email: certificationnpc@ombudsman.go.ke
 website: www.ombudsman.go.ke