



JAMHURI YA KENYA

IDARA YA UGATUZI

KATIBU MKUU

HATI YA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA

Taarifa ya Maono

“Ugatuzi unao wajibika; Utoaji wa Huduma kwa uajibikaji”

Taarifa ya Lengo

“Kuimarisha utoaji wa huduma kwa umma kupitia usimamizi madhubuti wa ugatuzi, uratibu wa mahusiano baina ya serikali, kujenga uwezo na usaidizi wa kiufundi kwa serikali za kaunti.”

Maadili ya Msingi

- i. Utawala Bora
- ii. Ushirikiano
- iii. Kutunza wakati
- iv. Utawala wa Kisheria, Umahiri na Taaluma

Nambari	Huduma/Bidhaa	Mahitaji ya kupata Huduma/Bidhaa	Gharama ya Huduma (iwapo ipo)	Muda
1.	Kuandaa Kongamano la Ugatuzi	Mawasiliano rasmi kuhusu ukumbi wa mkutano, tarehe na msaada unaohitajika	Hakuna Malipo	Miezi mitatu (3)
2.	Kufuatilia Utekelezaji wa Maazimio ya Mkutano Mkuu/ Sekta	Maazimio	Hakuna Malipo	Siku 5 baada ya kupokelewa kwa Maazimio

3.	Kutoa kibali cha usafiri kwa Wafanyakazi wa Kaunti wanaosafiri kwenda nchi za nje	-Barua za ombi pamoja na bajeti - Udhamini na barua inyoonyesha umuhimu wa safari hiyo kwa Kaunti Barua ya mwaliko	Hakuna Malipo	Siku 5 za kikazi
4.	Kujibu na kutoa mwongozo kuhusu migogoro baina ya serikali mbalimbali	Mawasiliano/Ripoti ya mgogoro;	Hakuna Malipo	Kila wakati
5.	Majibu kwa hoja za Bunge	Kupokea maombi au maagizo ya Bunge	Hakuna Malipo	-Siku 5 za kikazi / ndani ya muda uliowekwa
6.	Andaa Ripoti za uchambuzi na taarifa za utekelezaji wa ugatuzi	Ombi Rasmi	Hakuna Malipo	Siku 5 baada ya kupokea ombi rasmi
7.	Kutoa mwelekeo wa sera juu ya mfumo wa ugatuzi	Mahitaji ya kisheria	Hakuna Malipo	Kila wakati
8.	Kuratibu mipango ya kupanua uwezo wa kiufundi unaohitajika na serikali gatuzi	Ombi rasmi, kwa Katibu Mkuu, Idara ya Ugatuzi	Hakuna Malipo	Siku 30 za kikazi
9.	Kusaidia vitengo vya Elimu ya Uraia katika kaunti	Barua rasmi kutoka kwa kaunti	Hakuna Malipo	Siku 10 za kazi baada ya kupokea ombi rasmi
10.	Kutayarisha zabuni na kuandaa ripoti ya tathmini za zabuni	Uwasilishaji wa hati na nukuu za zabuni kwa wakati	Hakuna Malipo	Siku 30 za kikazi
11.	Kuandikisha mikataba na utoaji wa LPO/LSO kwa kampuni iliyoshinda zabuni	Hati zinazohitakika – Cheti cha Usajili, Cheti halali cha Utoaji Ushuru, Cheti cha PIN, Cheti Cha AGPO, Dhamana ya Zabuni, fomu ya zabuni iliyojazwa ipasavyo na kutiwa saina	Hakuna Malipo	Siku 20 za kikazi

12.	Usindikaji wa Bidhaa na Huduma	Agizo la Ununuzi (IFMIS), Maoni ya Kitaalam, Ankara, Dokezo la uwasilishaji, Cheti cha Ukaguzi na Kukubalika kilichotiwa saini kikamilifu, S 13, Mkataba/Kandarasi, Barua ya kukubalika tuzo, Ukaguzi wa kabla na baada ya matengenezo ya gari, Idhini zinazohitajika kwa ununuzi wa gari, Cheti cha Usajili wa Biashara, Ratiba ya Bei, Cheti cha AGPO Idhini ya Kulipa, Nukuu, PIN/VAT, maelezo ya EFT, Bidhaa zilizopokelewa katika mtandao wa IFMIS.	Hakuna Malipo	Siku 30 za kikazi
13.	Kutangaza nafasi za kazi	Kuwa na ujuzi unaohitajika, Barua ya maombi, Fomu za maombi	Hakuna Malipo	Kama ilivyoainishwa kwenye tangazo
14.	Kuandaa na Uchakataji wa madai ya malipo ya Uzeeni/ Pensheni na Kifo	Vinavyohitajika Kwa. Malipo ya Uzeeni/Pensheni: 1. Vyeti 3 vya malipo; 2. Nakala 3 za Kitambulisho; 3. Nakala ya ATM/Kadi ya Benki; 4. Fomu ya Mapato, Rasilimali na Madeni; 5. Cheti cha KRA PIN;	Hakuna Malipo	Notisi ya miezi tisa kabla ya kustaafu Peana madai ya pensheni miezi minne kabla ya kustaafu kwa afisa
		6. Kutia saini Sheria ya Siri Rasmi Madai ya Kifo 1. Cheti Halisi cha Kifo; 2. Barua kutoka kwa Mkuu wa Eneo; 3. Nakala ya kitambulisho cha ndugu wa karibu iliyoidhinishwa; 4. Cheti Halisi cha Ndoa/hati ya kiapo; 5. Nakala ya ATM/Kadi ya Benki ya Mteuliwa; 6. Kwa watoto, Vyeti Halisi vya Kuzaliwa na barua kutoka shule zao.	Hakuna Malipo	
15.	Kusajili na kutatua malalamiko	Malamishi rasmi	Hakuna Malipo	Jinsi yanavyokuja

16.	Majibu kwa maswali /mawasiliano (barua na barua pepe)	Barua, Barua Pepe na mawasiliano mengine	Hakuna Malipo	Siku 5 za kikazi / kwa mujibu wa ratiba iliyoainishwa
17.	Kuhudumia wageni kwenye ofisi ya mbele	Hati rasmi (Kitambulisho. Pasipoti, Leseni ya Kuendesha gari)	Hakuna Malipo	Dakika tano
18.	Kujibu simu zinazoingia	Simu inayoingia	Hakuna Malipo	Kujibu ndani ya pete tatu (3)

TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA BORA KWA HESHIMA

Habari kuhusu huduma zozote au bidhaa ambazo haziambatani na viwango vilivyoorodheshwa au afisa yeyote ambaye hatazingatia utoaji huduma bora kwa heshima zinaweza kutolewa kwa::

Katibu Mkuu
Idara Ya Ugatuzi
Jumba la Telposta, Orofa ya Sita
S.L.P 30004-00100
Nairobi
Simu. +254(0)202250645
Barua Pepe: complaints@devolution.go.ke

Katibu wa Tume/Afisa Mkuu Mtendaji,
Tume ya Utekelezaji Haki, Orofa ya Pili,
Jumba la West End Towers, Barabara ya Waiyaki , Nairobi.
S.L.P 20414-00200 Nairobi
Simu: +254(0)202270000/2303000
Barua Pepe: complain@ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO