

## MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA MWANANCHI

### DIRA

Taasisi za Elimu Zinazosimamiwa kwa Ufanisi

### DHAMIRA

Kutoa mafunzo bora, kufanya utafiti na kutoa huduma za ushauri zinazokuza maendeleo ya uwezo kwa wasimamizi wa elimu na wadau kitaifa na kimataifa

### MAADILI YA MSINGI

Uadilifu, Utaalamu, Ushirikiano, Huduma Bora kwa Mteja, Ujumuishaji

NA.	HUDUMA ZA MSAADA KWA WATEJA	MAHITAJI YA MTEJA	GHARAMA	MUDA
1	Kujibu simu (simu ya mezani au laini rasmi)	Kupiga simu	Bila malipo	Sekunde 15
2	Kujibu maswali ya ana kwa ana	Kufika na kuuliza swali	Bila malipo	Dakika 1
3	Kujibu Mawasiliano ya Maandishi	Kuwasilisha barua	Bila malipo	Siku 5 za kazi
		Kutuma barua pepe/Twitter/Facebook/YouTube	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
4	Kushughulikia Malalamiko na kero za Umma	Kuwasilisha malalamiko	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
5	Utatuzi wa Malalamiko	Malalamiko ya mdomo au maandishi	Bila malipo	Siku 14 za kazi
6	Usajili wa Wasambazaji	Fomu ya maombi iliyojazwa kikamilifu, Wasifu wa kampuni, Cheti cha kuanzishwa / usajili wa kampuni, Cheti cha PIN, Cheti halali cha uzingatiaji wa kodi / msamaha wa kodi, Taarifa halisi ya benki, Nakala ya cheti cha usajili kutoka kwa mamlaka husika za udhibiti, Risiti ya malipo ya ada isiyorejeshwa, Nakala za fomu za marejesho ya kila mwaka zilizowasilishwa kwa msajili wa kampuni, Kitambulisho cha Taifa / Pasipoti	Bila malipo	Siku 14 za kazi
7	Ushughulikiaji wa zabuni	Kuwasilisha zabuni	Bila malipo	Siku 90
8	Utoaji wa taarifa kwa wazabuni waliofanikiwa na wasiofanikiwa	Fikia mfumo wa kielektroniki wa ununuzi (e-procurement) ili kupata taarifa	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
9	Malipo ya bidhaa/huduma	L.P.O / Ankara / Cheti cha Kukamilika / Bidhaa au Huduma Zilizopokelewa	Bila malipo	Siku 90 tangu kupokea ankara
10	Uondoaji wa mali chakavu	Kuwasilisha zabuni	Bila malipo	Siku 60 tangu tangazo
11	Ushiriki wa umma katika uundaji sera	Kufahamu masuala na kushiriki kikamilifu	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
12	Uajiri wa Wafanyakazi	Maombi rasmi kulingana na tangazo	Bila malipo	Siku 90
13	Kushughulikia Ombi la Taarifa	Kuwasilisha ombi la taarifa	Bila malipo	Siku 21
15	Ushauri	Taarifa ya Nia	Kulingana na upeo wa kazi	Siku 3 Wiki 1
		TORs	Bila malipo	Wiki 4 (Ana kwa Ana) Wiki 8
		Kusaini Mkataba	Bila malipo	(Mtandaoni) Mwaka 1
		Utekelezaji wa Mradi	Kulingana na mkataba uliosainiwa	Miaka 2
		Malipo ya Ada	Kulingana na mkataba uliosainiwa	Siku 90 za kazi
16	Utafiti	Taarifa ya Nia	Kulingana na upeo wa kazi	Siku 3 Wiki 1
		TORs	Bila malipo	Wiki 4 (Ana kwa Ana) Wiki 8
		Kusaini Mkataba	Bila malipo	(Mtandaoni) Mwaka 1
		Utekelezaji wa Mradi	Kulingana na mkataba uliosainiwa	Miaka 2
		Malipo ya Ada ya Utafiti	Kulingana na mkataba uliosainiwa	Siku 90 za kazi
17	Mikutano na ukodishaji wa vifaa	Ombi rasmi na malipo	Kulingana na kifurushi	Siku 1 ya kazi
18	Huduma za uchapishaji	Ombi rasmi na malipo	Kulingana na mkataba	Kulingana na mkataba

### TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA KWA HESHIMA NA UBORA WA HALI YA JUU

Huduma au bidhaa yoyote inayotolewa ambayo haikidhi viwango vilivyotajwa hapo juu, au afisa yeyote asiyetimiza ahadi ya heshima na ubora katika utoaji wa huduma, inapaswa kuripotiwa kwa wote walioorodheshwa hapa chini:

Afisa Mtendaji Mkuu  
Kenya Education Management Institute  
6th Parklands Avenue, Mtama Road  
S.L.P 62592-00200 Nairobi  
Simu: 0718518422  
Barua pepe: [info@kemi.ac.ke](mailto:info@kemi.ac.ke)  
Tovuti: [www.kemi.ac.ke](http://www.kemi.ac.ke)  
Saa za kazi: Jumatatu - Ijumaa kati ya saa 08.00 Asubuhi – saa 05.00 Jioni

Katibu wa Tume / Afisa Mtendaji Mkuu  
Commission on Administrative Justice  
West End Towers, Ghorofa ya 2  
Waiyaki Way, Nairobi  
S.L.P 20414-00200 Nairobi  
Simu: +254-20-2270000/2303000  
Barua pepe: [feedback@ombudsman.go.ke](mailto:feedback@ombudsman.go.ke)

### HUDUMA BORA NI HAKI YAKO