



JAMHURI YA KENYA

AFISI YA RAIS
AFISI YA MKUU WA MAWAZIRI NA WAZIRI WA MAMBO YA NJE

MWAFKA WA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA

Ruwaza

Ushirikishi wa serikali kwa pamoja katika utoaji huduma bora za umma kwa wakenya

Kauli Mbiu

Kuratibu na kusimamia mipangilio na miradi ya serikali ipasavyo kwenye jitihada za kukuza na kuhifadhi taswira na matarajio ya Kenya kimataifa.

Maasili Ya Msingi

Mipangilio wa pamoja wa kutoa huduma za serikali, Uwazi Serikalini, Uzalendo, Sifa bora kitaaluma, ujumuishaji, kazi ya Pamoja, uvumbuzi, Umoja wa kitaifa na uadilifu.

S/NO	HUDUMA/BIDHAA	MAHITAJI YA KUPOKEA/KUPATA HUDUMA/BIDHAA	MALIPO	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Majibu kupitia Simu	Piga Simu	Bila Malipo	Sekunde Tano (30)
2.	Majibu kwa Maswali na taarifa kupitia ziara za kibinafsi	Tembelea Afisi	Bila Malipo	Kwa Muda wa Dakika Tano (5)
3.	Majibu kwa Maswali na Taarifa zilizokuliwa kimaandishi.	Tuma maswali au taarifa kwa kuandika barua	Bila Malipo	Siku Tano (5)
		Kupitia Barua Pepe, Mitandao ya Kijamii (X, Facebook)	Bila Malipo	Siku Moja (1)
4.	Kutatua na kujibu malamishi kutoka kwa umma.	Wasilisha Malamishi	Bila Malipo	Siku Kumi na Nne (14)
5.	Kushughulikia tenda	Wasilisha maombi ya huduma na bidhaa	Bila Malipo	Siku Tisini (90)
6.	Ujulishaji wa waliofaulu kwenye maombi yao ya tenda na waliokosa	Ruhusa ya kuingia mtandao wa e-portal ili kujulishwa	Bila Malipo	Siku Moja (1)
7.	Kutoa malipo kwa wauzaji na watoaji huduma	Stakabadhi zinazotakikana	Bila Malipo	Siku 30 baada ya kupokea stakabadhi zinazotakikana
8.	Kutoa taarifa kuhusu hali halisi ya usimamizi na utekelezaji wa miradi na mipangilio ya Serikali Kuu.	Kupokelewa kwa ripoti kutoka wizara, idara na mashirika ya serikali	Bila Malipo	Kulingana na Ombi lililosaliwisha
9.	Uhakiki wa stakabadhi zinazohitajika kwa shughuli za kigeni	Kupokelewa kwa ombi na kuwasilishwa kwa stakabadhi hitajika	Kati ya Ksh 250 na Ksh 650 kwa mujibu wa kila stakabadhi iliyowasilishwa	Siku Tatu (3) za Kikazi
10.	Kukamilisha mwafaka wa makubaliano ya kimaendeleo na kibiashara na mataifa ya nje	Kupokelewa kwa ombi, kuidhinishwa na baraza la mawaziri na bunge	Bila Malipo	Miezi mitatu (3) baada ya kuidhinishwa na baraza la mawaziri
11.	Kushughulikia dharura ya Wakenya ughaibuni and kuwasilisha habari za tanzia	Pasipoti, taarifa kamili za eno uliko, mawasiliano rasmi kutoka kwa familia na ubalozi husika. Taarifa zozote za makubaliano ya kikazi kwa walioajiriwa (Iwapo zitahitajika).	Bila Malipo	Wiki Mbili (2) Kwa maombi yanayohitaji undani wa maafikiano, jibu la mwanzo litatolewa kabla ya jibu kamili kuafikiwa
12.	Kutoa taarifa kuhusu ajenda za kisheria ya serikali	Ombi rasmi	Bila Malipo	Siku Kumi na Nne (14)

TUMEJITOLEA KWA UNYENYEKEVU KUTOA HUDUMA BORA KWA HALI

Huduma yoyote au utoaji bidhaa ambazo hazilingani na viwango vya ubora vilivyoratibiwa kwenye mwafaka huu ama afisa yeyote ambaye atakiuka utaratibu wa utoaji huduma kwa umma kwa misingi hii basi ataripotiwa kwa:-

Afisi ya Mkuu wa Mawaziri na Waziri wa Mambo ya Nje Railways Building Block A, Sanduku la Posta 62345-00100 - Nairobi, Kenya. Nambari ya Simu: +254-020-2227411 Facebook: @officePCS_KE Mtandao wa X: @officePCS_KE Barua pepe: info@primecs.go.ke Tovuti: www.primacs.go.ke	Katibu/Afisa Mkuu Mtendaji wa Tume ya Utekelezaji Haki Katibu/Afisa Mkuu Mtendaji wa Tume ya Utekelezaji Haki Orofa ya 2 West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi. Sanduku la Posta 20414-00200 Nairobi. Nambari ya Simu: +254 (0)20 2270000/2303000 Barua pepe: feedback@ombudsman.go.ke
---	---

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO