



**WIZARA YA UTUMISHI WA UMMA,  
UTENDAJI NA USIMAMIZI WA  
UTOAJI HUDUMA**

JAMHURI YA KENYA

**HATI YA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI**

NAMBA	HUDUMA/BIDHAA	MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA	GHARAMA YA HUDUMA/ BIDHAA	MUDA
1.	Kujibu simu zinazopigwa	Kupiga simu	Bila Malipo	Sekunde kumi na tano
2.	Kujibu maswali ya wateja wanao ka ofisini	Kuingia ofisini na kuuliza maswali	Bila Malipo	Dakika tatu
3.	Kujibu mawasiliano	Mawasiliano ya maandishi (Barua ) Barua pepe na mitandao ya Kijamii (X (Twitter), Facebook na YouTube)	Bila Malipo Bila Malipo	Siku tano za kazi Siku tano za kazi
4.	Kujibu malalamishi na mashtaka kutoka kwa umma	Kutoa malalamishi	Bila Malipo	Siku tatu za kazi
5.	Kusuluhisha malalamishi	Kutoa malalamishi kwa njia ya mdomo au maandishi	Bila Malipo	Siku kumi na nne za kazi
6.	Kushughulikia ombi la kupata taarifa	Kuwasilisha ombi la kupata taarifa	Bila Malipo	Siku ishirini na moja za kazi
7.	Kusajili wauzaji	Uzingatiaji wa mahitaji yalivyochezwa katika Sheria ya Manunuzi na Uondoaji wa Mali ya Umma ya Mwaka 2015	Bila Malipo	Siku kumi na nne za kazi
8.	Kushughulikia zabuni	Wasilisha zabuni za bidhaa na huduma	Bila Malipo	Siku tisini za kazi
9.	Ujulishwaji wa wasilishaji zabuni waliofanikiwa na wasiofanikiwa	Angalia kwenye tovuti ya manunuzi kwa ufahamisho	Bila Malipo	Siku moja ya kazi
10.	Kulipia bidhaa na huduma zilizopokelewa	Oda za manunuzi/ ankara/ cheti cha kumaliza/ bidhaa/huduma zilizopokelewa	Bila Malipo	Siku sitini za kazi baada ya tarehe ya kupokea ankara
11.	Uondoaji wa bidhaa zisizotumika	Kuwasilisha zabuni	Bila Malipo	Siku sitini za kazi baada ya tarehe ya tangazo
12.	Uundwaji/mapitio ya sera, sheria, kanuni na miongozo ya rasilimali watu katika huduma ya umma	Toa pendekezo/maoni kuhusu sera , sheria, kanuni na mwongozo mpya unaoundwa/unaohakikiwa	Bila Malipo	Siku mia moja na ishirini
13.	Kushirikishwa kwa umma katika mchakato wa kuunda sera	Kufahamishwa kwa masuala husika na kushiriki kikamilifu	Bila Malipo	Siku moja ya kazi
14.	Utoaji wa msaada wa kitaalamu kwa Wizara ,Idara, Taasisi na Kaunti katika uundwaji /uhakiki wa sera na miongozo ya utendaji na usimamizi wa utoaji huduma	Uombaji rasmi wa msaada wa kitaalamu Toa hadidi za rejea zilizoidhinishwa pamoja na afisa wa mawasiliano	Wizara, Idara , Taasisi na Kaunti kusimamia gharama kulingana na kanuni za huduma	Siku tisini
15.	Kuratibu shughuli za sherehe ya kila mwaka ya Siku ya Huduma kwa Umma barani Afrika	Kuitikia wito wa uvumbuzi katika utoaji huduma kwa umma Wasilisha dhana za uvumbuzi	Bila Malipo	Siku tisini
16.	Usimamizi wa mipango ya bima kamili za matibabu	Mawasiliano rasmi kutoka kwa Wizara , Idara na Taasisi husika kuhusu uteuzi upya Wanachama kujisajili/kusahihisha rekodi	Bila Malipo	Siku thelathini
17.	Uwezeshwaji wa Wizara, Idara, Taasisi na Kaunti katika usimamizi wa utendakazi na utoaji huduma katika utumishi wa umma	Wizara, Idara, Taasisi na Kaunti kutuma maombi rasmi	Wizara, Idara , Taasisi na Kaunti kuwajibika gharama kulingana na kanuni za huduma	Siku tano za kazi
18.	Utoaji wa huduma za ushauri na afya kwa watumishi wa umma	Rufaa kutoka kwa Wizara, Idara na Taasisi Maombi kutoka kwa maa sa	Bila Malipo	Kulingana na mahitaji
19.	Utoaji wa huduma za serikali na taarifa kupitia jukwaa la utoaji huduma la Huduma Kenya	Barua rasmi ya maombi kutoka kwa Wizara, Idara na Taasisi Orodha ya huduma Nakala ya hati ya utoaji wa huduma kwa wananchi ya Wizara, Idara na Taasisi Kiongozi wa Huduma Vifaa maalum kulingana na huduma	Bila Malipo	Siku kumi na nne za kazi
20.	Utoaji wa ripoti za hali/taarifa kuhusu utekelezaji wa miradi na ratiba za kipaumbele ya serikali ya kitaifa	Maombi rasmi Kupatikana mtandaoni kupitia tovuti <a href="http://www.delivery.go.ke">www.delivery.go.ke</a>	Bila Malipo	Siku tatu za kazi
21.	Usimamizi wa kirasmi wa utiaji sahihi wa mikataba ya utendaji wa wizara	Mikataba ya utendaji iliyotathiminiwa	Bila Malipo	Siku moja ya kazi
22.	Ukadiriaji wa utendaji wa kila mwaka kwa Wizara, idara Na Taasisi ambao unaendana na  Mwaka wa Fedha Mwaka wa Kalenda	Ripoti ya utendaji ya kila mwaka Mikataba ya utendaji iliyochunguzwa / iliyotiwa sahihi Ushahidi wa mafanikio	Bila Malipo	Ifikapo tarehe 31 Disemba Ifikapo tarehe 28/29 Februari

**TUMEJITOLEA KWA HESHIMA NA UBORA KATIKA UTOAJI WA HUDUMA**

Huduma zozote zinazotolewa ambazo hazizingatii viwango vilivyo hapo juu au afisa yeyote ambaye hawezi kujitolea kuhakikisha ubora katika utoaji wa huduma anapaswa kuripotiwa kwa:

**Waziri**  
Wizara ya utumishi wa umma, Utendaji na Usimamizi wa utoaji Huduma,  
Harambee House ghorofa ya 11, S.L.P 30050 - 00100  
Nairobi, Kenya.  
Simu +254 020 2227411  
Barua pepe: [cs@psyg.go.ke](mailto:cs@psyg.go.ke)  
Facebook: @PSYGKenya  
Twitter: @PSYGKenya

Katibu wa tume / Katibu Mkuu Mtendaji,  
Tume ya Haki ya Utawala  
Ghorofa ya 2, Jengo la West End Towers  
Barabara ya Waiyaki , Westlands  
S.L.P. 20414 - 00200 NAIROBI  
Simu : +254 020 2270000 / 0777125818  
Barua pepe: [feedback@ombudsman.go.ke](mailto:feedback@ombudsman.go.ke)

**HUDUMA BORA NI HAKI YAKO**