



WIZARA YA UTUMISHI WA UMMA NA MAENDELEO YA RASILIMALI WATU

HATI YA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI				
NAMBA	HUDUMA/BIDHAA	MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA/BIDHAA	GHARAMA YA HUDUMA/BIDHAA	MUDA
1.	Kujibu simu zinazopigwa	Kupiga simu	Bila Malipo	Sekunde kumi na tano
2.	Kujibu maswali ya wateja wanaofika ofisini.	Kuingia ofisini na kuuliza maswali	Bila Malipo	Dakika tatu
3.	Kujibu mawasiliano	Mawasiliano ya maandishi (Barua)	Bila Malipo	Siku tano za kazi
		Barua pepe na mitandao ya kijamii (X(Twitter), Facebook na YouTube)	Bila Malipo	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.	Kushirikishwa kwa umma katika mchakato wa kuunda sera	Kufahamishwa kwa masuala husika na kushiriki kikamilifu	Bila Malipo	Siku moja ya kazi
7.	Kushughulikia ombi la kupata taarifa	Kuwasilisha ombi la kupata taarifa	Bila Malipo	Siku ishirini na moja za kazi
8.	Kuajiri wafanyakazi	Tuma ombi rasmi kulingana na tangazo la kazi	Bila Malipo	Siku tisini za kazi
9.	Uondoaji wa bidhaa zisizotumika	Kuwasilisha zabuni	Bila Malipo	Siku sitini za kazi baada ya tarehe ya tangazo
10.	Kusajili wauzaji	Uzingatiaji wa mahitaji yalivyoelezwa katika Sheria ya Manunuzi na Uondoaji wa Mali ya Umma ya Mwaka 2015.	Bila Malipo	Siku kumi na nne za kazi
11.	Kushughulikia zabuni	Wasilisha zabuni za bidhaa na huduma	Bila Malipo	Siku tisini za kazi
12.	Ujulishwaji wa wawasilishaji zabuni waliofanikiwa na wasiofanikiwa	Angalia kwenye tovuti ya manunuzi kwa ufahamisho	Bila Malipo	Siku moja ya kazi
13.	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
14.	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
15.	Utoaji wa msaada wa kitalaamu kwa uundwaji/uhakiki wa miongozo ya rasilimali watu katika Wizara, Idara, Taasisi na Kaunti	Uombaji rasmi wa msaada wa kitalaamu Toa Hadidu za Rejea zilizoidhinishwa pamoja na afisa wa mawasiliano	Wizara, Idara,Taasisi na Kaunti kusimamia gharama kulingana na kanuni za huduma.	Siku tisini
16.	Usimamizi wa mfumo wa malipo katika huduma ya umma	Ombi rasmi kutoka Taasisi za huduma ya umma pamoja na nyaraka zinazohitajika	Bila Malipo	Siku kumi na nne za kazi
17.	Utoaji wa usimamizi na uratibu wa mageuzi na juhudi za uboreshaji katika huduma ya umma.	Kujibu mialiko iliyopangwa Kuomba msaada	Bila Malipo	Siku kumi na nne za kazi
18.	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
19.	Usimamizi wa mipango ya Bima kamili za Matibabu	Mawasiliano rasmi kutoka kwa Wizara, Idara na Taasisi husika kuhusu uteuzi upya. Wanachama kujisajili/kusahihisha rekodi zao	Bila Malipo	Siku thelathini
20.	Utoaji wa huduma za ushauri na afya kwa watumishi wa umma	Rufaa kutoka kwa Wizara, Idara na Taasisi Maombi kutoka kwa maafisa.	Bila Malipo	Kulingana na mahitaji
21.	Kujenga uwezo wa usimamizi na maendeleo ya rasilimali watu katika Wizara, Idara, Taasisi na Kaunti	Wizara, Idara, Taasisi na Kaunti kutuma maombi rasmi	Wizara, Idara, Taasisi na Kaunti kuwajibikia gharama kulingana na kanuni za huduma	Siku tano za kazi
22.	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

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:

Katibu Mkuu,
Idara ya Serikali ya Utumishi wa Umma na Maendeleo ya Rasilimali watu,
S.L.P. 30050-00100-Nairobi.
Simu +254-0202227411
ps@psyg.go.ke @SDPSkenya @SDPSkenya

Katibu wa Tume/ Katibu Mkuu Mtendaji,
Tume ya Haki ya Utawala (Ombudsman),
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: complain@ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO