



WIZARA YA UTUMISHI WA UMMA, USTAWI WA WAFANYAKAZI NA MIPANGO MAALUM

IDARA YA MIPANGO MAALUM

MUAFAKA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

MAONO

Taifa salama na stahimilivu lenye uwezo bora wa kudhibiti majanga

LENGO

Kulinda maisha na riziki kupitia ushirikishi wa udhibiti wa majanga, kutoa misaada ya kibinadamu na ustahimilivu wa jamii.

MAADAILI YA KIMSINGI

Taaluma, uwajibikaji, uadilifu, ushirikishi na huruma.

No.	HUDUMA ZA MSAADA KWA WATEJA	MAJUKUMU YA WATEJA	GHARAMA	MUDA WA KUSHUGHULIKIWA
1.	Kujibu simu zinazolingia	Piga simu	Bila malipo	Ndani ya milio mitatu ya kwanza ya simu
2.	Majibu ya maswali ya wateja wanaofika afisini	Ingia ndani na uulize maswali	Bila malipo	Ndani ya dakika tatu
3.	Majibu ya mawasiliano	Mawasiliano ya maandishi (Barua/Barua pepe)	Bila malipo	Ndani ya siku tano za kazi
		Mitandao ya kijamii (X, Facebook, n.k)	Bila malipo	-Kukiri kupokea ndani ya siku moja (1) ya kazi -Majibu ya kina ndani ya siku tano (5) za kazi
4.	Majibu kwa matakwa na malalamishi ya umma	Wasilisha malalamiko	Bila malipo	Ndani ya siku moja ya kazi
5.	Utatuzi wa malalamiko	wasilisha malalamiko ana kwa ana au kwa kuandika	Bila malipo	Siku kumi na nne za kazi
6.	Usambazaji wa habari kwa umma	Pata habari kupitia njia zizoidhinishwa	Bila malipo	Papo kwa hapo
7.	Usajili wa wauzaji wa bidhaa	Zingatia masharti yaliofananuliwa katika Kifungu cha mwaka wa 2015 cha Sheria ya Umma ya Ununuzi na Uuzaji wa Huduma/Bidhaa	Bila malipo	Siku kumi na nne za kazi

8.	Utayarishaji wa zabuni	Wasilisha zabuni za bidhaa na huduma	Bila malipo	Siku 90 za kazi
9.	Arifa kwa waliofaulu kupata na wale ambao hawakufanikiwa kupata zabuni	Subiri arifa rasmi	Bila malipo	Mara tu baada ya kukamilika kwa mchakato wa zabuni
10.	Malipo ya bidhaa, kazi na huduma zilizopokelewa	<ul style="list-style-type: none"> • Nakala ya L.P.O/L.S.O. • Ankara, Stakabadhi za utoaji huduma. • Bidhaa/huduma zilizopokelewa • Cheti cha kukamilika kwa kazi • Stakabadhi nyingine yoyote itakayohitajika. 	Bila malipo	Siku 60 za kazi kuanzia tarehe ya kupokelewa kwa ankara
11.	Uondoaji wa bidhaa/ vifaa vilivyopitwa na wakati, visizoweza kutumika na vya ziada katika ghala	<ul style="list-style-type: none"> • Wasilishaji zabuni • Ombi rasmi kutoka kwa mashirika mengine ya umma 	Bila malipo	Siku 60 kutoka tarehe ya tangazo
12.	Uchunguzi wa majanga na utoaji wa onyo na tahadhari za mapema	Tazama ushauri kupitia vyombo vikuu vya utoaji habari na vile vya mitandao ya kijamii	Bila malipo	Operesheni endelevu ya masaa 24/7
13.	Msaada wa baada ya majanga	Shiriki katika tathmini ya mahitaji ya baada ya majanga na uthibitisho wa kijamii	Bila malipo	Mara moja baada ya majanga
14.	Misaada na hatua za kibinadamu zinazochukuliwa kuhusiana na dharura	Ushirikiano kutoka kwa wanaokusudiwa kufaidika	Bila malipo	Mara moja
15.	Utoaji wa misaada baada ya kuwasilishwa ombi rasmi	Maombi yanayokubalika ya usaidizi kwa Katibu Mkuu	Bila malipo	Ndani ya siku 7
16.	Ufadhili wa miradi ya jamii kwa ustahimilivu	Ushiriki wa jamii katika kutambua na kustawisha mradi	Bila malipo	Miezi 6 hadi 12
17.	Ufungamano na Ushirikiano kwa ajili ya Kumudu majanga	Ombi rasmi la ushirikiano kwa Katibu Mkuu	Bila malipo	Mara moja

TUMEJITOLEA KWA USTAHIFU NA UADILIFU KATIKA UTOAJI HUDUMA

Ili kutuwezesha kuimarisha ubora wa huduma zetu, mawasiliano/malalamiko yoyote pamoja na maswali yaelekezwe kwa anwani zifuatazo:

Katibu Mkuu
Idara ya Serikali ya Mipango Maalum
S.L.P 40213-00100, Nairobi
Barua pepe: info@specialprogrammes.go.ke
Simu ya dharura ya bure: 0800721571
Tovuti: www.specialprogrammes.go.ke

Katibu Kamishna/Afisa Mfaeidhi
Tume Inayohusika na Utoaji Haki,
Orofa ya Pili, Jengo la West End
Towers Barabara ya Waiyaki –
Westlands
S.L.P. 20414-00200, Nairobi.
Simu: +254-20-2270000/2303000
Barua pepe: feedback@ombudsman.go.ke