



Muafaka wa Ikulu wa Utoaji Huduma kwa Raia

Maono

“Transformative leadership for a transparent and accountable Presidency”

Lengo

“Kuwezesha Rais kutoa mwelekeo wa uongozi na sera kwa ufanisi wa taifa.”

Na.	Huduma/Bidhaa	Masharti ya Kupata Huduma/Bidhaa	Gharama Ya Huduma/Bidhaa ikiwepo	Muda
1.	Kujibu simu	• Piga simu	Bila malipo	Ndani ya sekunde kumi na tano (15)
2.	Kujibu maswali ya wateja wanaokuja afisi	• Uliza maswali ya wazi	Bila malipo	Ndani ya dakika moja (1)
3.	Kujibu barua	• Barua iliyoandikwa (barua, barua pepe, jumbe za faksi, jumbe za mitandao ya kijamii)	Bila malipo	• Kuthibitisha kupokea jumbe ndani ya siku moja (1) ya kazi kwa jumbe za barua pepe na mitandao ya kijamii • Kwa jumbe nyingine kuthibitishwa kupokelewa ndani ya siku mbili (2) za kazi • Kujibiwa kwa kina au kutolewa kwa ripoti ya kina kuhusiana na masuala husika ndani ya muda wa siku tano (5)
4.	Miadi na Mheshimiwa Rais	• Ombi rasmi	Bila malipo	Arifa ndani ya siku kumi na nne (14) kunapowasilishwa ombi
5.	Kukubaliwa au kuingia Ikulu na Ikulu Ndogo	• Mawasiliano wazi ya shughuli ya kufanywa • Vitambulisho vya mtu binafsi • Kibali cha kuingia lango la Ikulu	Bila malipo	Ndani ya dakika kumi (10) unapowasilishwa katika lango linalofaa/unalostahili kuingilia.
6.	Wezesha kuhusika katika shughuli za Ikulu	• Kadi/barua ya mwaaliko • Vitambulisho vya mtu binafsi	Bila malipo	Siku kumi (10) za kazi kabla ya tarehe ya shughuli husika
7.	Kutuo msaada wa sera kwa Wizara, Idara, Mashirika na Serikali za Kaunti	• Wasilisha ombi rasmi	Bila Malipo	Kila wakati inapohitajika
8.	Usambazaji wa habari kwa umma na washikaduu wa vyombo vya habari	• Anwani rasmi za barua pepe kutoka kwa vyombo vya habari • Ombi rasmi la stakabadhi/ au habari wanazohitaji	Bila malipo	• Ndani ya muda wa saa moja (1) baada ya tukio • Ndani ya muda wa saa ishirini na nne (24) baada ya tukio kwa nyenzo za habari kupatikana
9.	Kutambuliwa rasmi kwa wahudumu wa vyombo vya habari kutoka nje kushuhudia matukio	• Kujibu mwaaliko wa vyombo vya habari • Barua kutoka kwa shirika la habari linalomfadhili • Vitambulisho sahihi vya mwandishi husika • Beji rasmi ya uanahabari	Bila malipo	• Ndani ya muda wa saa moja (1) kwa arifa ya muda mfupi ya matukio • Ndani ya saa ishirini na nne (24) kwa matukio yaliyopangwa
10.	Utayarishaji zabuni/ nukuu ya bei ya kuuza bidhaa, kazi na huduma	• Kuwasilisha ombi la kushindania	Bila malipo	Kama ilivyofanuliwa katika stakabadhi za zabuni/nukuu ya bei
11.	Utayarishaji wa malipo kwa bidhaa/huduma zilizotolewa	• Kandarasi halali • Ankara halisi • Barua halisi iliyotiwa saini ya kuleta bidhaa/huduma • Dhamana ya ununuzi/huduma iliyotiwa saini • Hati Halali Inayothibitisha ulipaji kodi • Stakabadhi yoyote itakayohitajika	Bila malipo	Ndani ya muda wa siku sitini (60)
12.	Utatuzi wa malalamishi	• Wasilisha malalamishi • Jaza daftari ya kushughulikia malalamishi	Bila malipo	• Yatatambuliwa ndani ya muda wa siku mbili (2) za kazi mara tu yanapokelewa • Hatua itakayochukuliwa itawasilishwa ndani ya muda wa siku kumi na nne (14) za kazi baada ya kupokelewa
13.	Kushughulikia ombi la kupata habari hitajika	Wasilisha ombi la habari hizo	Bila Malipo	Ndani ya muda wa siku ishirini na moja (21)

“Tumejitolea kwa ustahifu na uadilifu katika utoaji huduma”

Huduma/kazi yeyote ambayo haizingatii viwango hivi au afisaa yeyote ambaye hatazingatia heshima na uadilifu katika utoaji wa huduma apaswa kuripotiwa kwa:

Msimamizi wa Ikulu
S.L. Posta 40530-00100, NAIROBI
Nambari ya Simu : +254 (0) 202227436
Nambari ya Faksi: 2250264
Barua pepe : comptroller@president.go.ke
Tovuti: www.president.go.ke

[@StateHouseKenya](https://www.facebook.com/StateHouseKenya)
[@StateHouseKenya](https://twitter.com/StateHouseKenya)
[@state.house.kenya](https://www.instagram.com/state.house.kenya)

[@thepresidentofkenya5](https://www.tiktok.com/@thepresidentofkenya5)
[@StateHouseRepublicofKenya](https://www.youtube.com/@StateHouseRepublicofKenya)
feedback@president.go.ke

Katibu wa Tume / Afisa Mfawidhi,
Tume ya Utekelezaji Haki
Orofa ya 2 jengo la West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi
S.L.Posta 20414-00200, NAIROBI
Nambari ya simu: +254 (0)20 2270000/2303000
Barua pepe: feedback@ombudsman.go.ke

