



IKULU



Muafaka wa Kutoa Huduma kwa Raia

MAONO

Urais stadi, hodari, wenye uwajibikaji na wa kutia motisha

LENGO

Kushirikisha Rais kutoa uongozi, ushirikishi, usimamizi wa Serikali na kuimarisha utawala bora kwa uthabiti wa maendeleo ya kijamii na kiuchumi.

MUAFKA WA IKULU WA KUTOA HUDUMA KWA RAIA

No.	HUDUMA / NZURI	MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA / NZURI	GHARAMA YA HUDUMA / NZURI (IWAPO KUNA GHARAMA YOYOTE)	MUDA
1.	Kujibu maswali / mawasiliano yoyote ya ana kwa ana	Sawazisha maswali au mawasiliano	BILA MALIPO	Ndani ya muda wa dakika tano(5)
2.	Kujibu barua / mawasiliano	Maombi rasmi (baruapepe, barua, faksi)	BILA MALIPO	<ul style="list-style-type: none"> Thibitisha ndani ya muda wasiku moja(1) baada ya kupokea barua pepe Thibitisha ndani ya muda wa siku mbili(2) baada ya kupokea mawasiliano kwa njia nyingine. Majibu / ripoti sahihi kutolewa ndani ya muda wa siku tano(5)za kazi
3.	Kujibu simu	Simu zilizopigwa	BILA MALIPO	Milio ya kwanza tatu(3)
4.	Kupokea wageni	Kibali cha kuingia Ikulu	BILA MALIPO	Ndani ya muda wa dakika tano(5)
5.	Kushughulikia malalamishi ya wateja	Kujaza sajili ya kuwasilisha malalamishi ya wateja	BILA MALIPO	<ul style="list-style-type: none"> Thibitisha kupokea malalamishi ndani ya muda wa siku mbili(2) za kazi Kuwasiliana na mhusika kuhusu hatua iliyochukuliwa ndani ya siku kumi (10) ya kupokea malalamishi
6.	Kupata miadi na Rais	Maombi yaliyo wasilishwa kwa kuandikwa	BILA MALIPO	Ndani ya muda wa siku kumi na nne(14) za siku za kazi
7.	Maamuzi ya Rufaa za Rais	Maombi yaliyo wasilishwa kwa kuandikwa	BILA MALIPO	Ndani ya muda wa siku saba(7) za kufanya kazi mara tu maombi yatakapowasiliswa
8.	Mwaaliko wa kushiriki kwa shughuli za Ikulu	<ul style="list-style-type: none"> Kadi / barua za mwaliko Stakabadi za kujitambulisha kibinafsi 	BILA MALIPO	Ndani ya muda wa siku kumi(10) za kazi kufikia tarehe ya shughuli
9.	Kukubalika na kuingia majengo ya Ikulu	<ul style="list-style-type: none"> Mawasiliano wazi ya shughuli Stakabadi za kujitambulisha kibinafsi 	BILA MALIPO	Ndani ya muda wa dakika kumi(10) baada ya kuwasili katika maeneo au lango sahihi
10.	Usimamizi na kupata habari	Wasilisha maombi rasmi	BILA MALIPO	Masaa 48 kwa maombi yaliyokadiriwa na kuainishwa kuwa ya dharura. Kwa maombi mengine siku kumi (10) baada ya kupokewa
11.	Kutolewa kwa zabuni za kuuza bidhaa, kazi na huduma katika Ikulu	Pata kandarasi, dhamana ya ununuzi	BILA MALIPO	Kama ilivyo fafanuliwa katika stakabadi za zabuni.
12.	Malipo ya bidhaa / huduma zilizotolewa	<ul style="list-style-type: none"> Stakabadi asili za malipo, Stakabadi zilizotiwa saini, Dhamana za ununuzi zilizotiwa saini 	BILA MALIPO	Ndani ya muda wa siku thelathini(30) baada ya kuwasilisha bidhaa / huduma
13.	Kusambaza kwa habari kutoka Ikulu	Juhudi za kibinafsi kupata habari kutoka kwa majukwaa ya kutoa habari ya Ikulu	BILA MALIPO	Ndani ya muda wa dakika thelathini(30) za tukio / uamuzi / mawasiliano
14.	Kutoa kibali kwa vyombo vya habari kutangaza/ kupeperusha moja kwa moja shughuli za ikulu	<ul style="list-style-type: none"> Vyombo vya habari kuitikia mwaliko na / ombi lililokubalika na chombo cha habari kinachohusika. Vitambulisho vya kibinafsi 	BILA MALIPO	Ndani ya muda wa masaa ishirini na nne(24).

KUJITOLEA KWETU KUZINGATIA UBORA WA UTOAJI HUDUMA

Tumejitolea kutoa huduma za viwango vya juu kwa wateja wetu katika kutimiza majukumu ya Rais.

UTOAJI WA HABARI ZA KAWAIDA

Ikulu itaendelea kutoa habari zinazostahili kama inavyohitaji kisheria kupitia vyombo vya habari vinavyostahili.

KAULI MBIU YETU: Huduma Bora; Kubadilisha Taifa.

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, Ikulu
S.L. Posta 40530-00100, Nairobi.
Nambari ya Simu +254 (0) 202227436
Barua pepe: comptroller@president.go.ke

Katibu / Afisa Mkuu wa Tume ya Utekelezaji Haki
Orofa ya pili, Jengo la West End Towers Waiyaki Way, Nairobi.
S.L. Posta 20414 - 00200 Nairobi.
Nambari ya Simu: +254 (0) 202270000 / 2303000
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke

"Huduma Bora Ni Haki Yako"