

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA YA WANANCHI

MAONO : Kitovu Kinachoaminika cha Huduma za Ushauri za ICT

LENGO: Kukuza Matumizi Bora ya Rasilimali za ICT Kupitia Utoaji wa Huduma Bora za Kisera kwa Serikali

**TUNAJITOLEA KUTOA HUDUMA BORA KWA HESHIMA ZINAZOFIKA
NA KUZIDI MATARAJIO:**

NAMBA	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	WAJIBU WA WATEJA	MALIPO/ GHARAMA	MUDA
1.	Majibu kwa simu (laini ya ardhi au laini nyingine yeyote rasmi)	Kupiga simu	Bure	Sekunde kumi na tano
2.	Majibu kwa maswali kutoka kwa wateja wanaotembelea ofisi	Kuingia ndani na kuuliza maswali	Bure	Dakika moja
3.	Majibu kwa mawasiliano	Barua iliyoandikwa	Bure	Siku tano ya kazi
		Barua pepe : info@ncs.go.ke Mtandao wa kijamii: i. X@NCS_Kenya ii. www.ncs.go.ke iii. LinkedIn National Communication Secretariat	Bure	Siku moja ya kazi
4.	Majibu ya malalamiko (Kukiri na majibu ya awali)	Kuwasilisha malalamiko rasmi na maelezo muhimu	Bure	Siku moja ya kazi
5.	Utatuji wa malalamiko	Kuwasilisha malalamiko rasmi na maelezo muhimu	Bure	Siku kumi na nne ya kazi
6.	Kuchangia kukagua sera zilizopo katika sekta ya ICT	Kuanzisha masuala ya sera / mapungufu Fanya ombi rasmi	Bure	Hadi miaka mbili

7.	Kuchangia maendeleo ya sera mpya katika sekta ya ICT	Kuanzisha masuala ya sera / mapungufu Fanya ombi rasmi	Bure	Hadi miaka tatu
8.	Kuchangia katika kutengeneza mifumo ya kisheria katika sekta ya ICT	Kuanzisha masuala ya mifumo ya kisheria / mapungufu Fanya ombi rasmi	Bure	Hadi miaka tatu
9.	Kuchangia katika mapitio ya mifumo ya kisheria	Kuanzisha masuala ya mifumo ya kisheria / mapungufu Fanya ombi rasmi	Bure	Hadi miaka tatu
10.	Usajili wa wauzaji (AGPO)	i. Fomu ya maombi iliyojazwa ipasavyo ii. Wasifu wa Kampuni iii. Cheti cha kuandikishwa iv. Cheti cha PIN v. Cheti/ Misamaha halali ya kuzingatia ushuru vi. Taarifa ya Benki hasili vii. Nakala ya cheti cha Usajili na Vyombo husika vya udhibiti viii. Stakabadhi ya malipo ya ada isiyorejeshwa ix. Nakala ya fomu za kurejesha kila mwaka zilizowekwa na usajili wa kampuni x. Kitambulisha cha taifa/ paspoti	Bure	Siku 14 ya kazi
11.	Uchakataji wa zabuni	Peana zabuni za bidhaa na huduma	Bure	Siku 90
12.	Taarifa za wazabuni waliofaulu na ambao hawajafaulu	Fikia tovuti ya ununuzi ya kielektroniki kwa arifa	Bure	Siku moja
13.	Malipo ya bidhaa na huduma	i. LPO ii. Ankara iii. Cheti cha kukamilika iv. Bidhaa zilizopokelewa v. Huduma zilizopokelewa	Bure	Siku sitini kutoka tarehe ya kupokelewa kwa Ankara
14.	Kuondolewa kwa bidhaa za kizamani	Uwasilishaji wa zabuni	Bure	Siku sitini kutoka tarehe ya tangazo
15.	Ushiriki wa umma katika mchakato wa kutengeneza sera	Fahamu masuala na ushiriki kikamilifu	Bure	Siku moja

16.	Uajiri wa wafanyakazi	Fanya ombi rasmi kulingana na tangazo	Bure	Siku 90
17.	Usindikaji wa ombi la habari	Fanya ombi rasmi la habari	Bure	Siku ishirini na moja

Maoni na Utaratibu wa Kurekebisha

Tumejitolea kwa heshima na ubora katika utoaji wa huduma. Pongezi, Malalamiko, na maswali yoyote yanapaswa kutumwa kwa:

Katibu wa Mawasiliano

National Communication Secretariat

S.L.P 10756 - 00100, NAIROBI

Barua pepe: info@ncs.go.ke

National Communication Secretariat Transcom House at Community, Ngong' Road P.O. Box 10756 - 00100 Nairobi Tel No. +254 271 55 93 Website: www.ncs.go.ke Email: info@ncs.go.ke	Commission on Administrative Justice West End Towers 2 nd Floor Waiyaki Way P.O. Box 20414 - 00200 Nairobi Tel: 0202270000 / 0800221349 (Toll Free) Email: info@ombudsman.go.ke complain@ombudsman.go.ke
--	---

Approved By: Eng. George M. Nyaory

Communications Secretary

Signature: _____

Date: _____

I(anya) VISION 2030



