JAMHURI YA KENYA

HAZINA YA KITAIFA

Maono:	Dhamira:
"Ubora katika usimamizi wa uchumi na fedha za umma, na mipango ya maendeleo kwa ajili ya mabadiliko ya kijamii na kiuchumi ya Kenya."	***"Kutoa uongozi katika usimamizi wa uchumi na fedha za umma kwa njia ya uwajibikaji, pamoja na upangaji wa maendeleo kupitia uundaji, utekelezaji na ufuatiliaji wa sera kwa ukuaji shirikishi wa Kenya."***

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

Nambari	Huduma	Unachohitaji kupata Huduma	Gharama Ya Huduma (kama ipo)	Muda wa kupokea Huduma
HUDUMA ZA KAWAIDA				
1.	Kujibu simu (Simu ya mezani au laini nyingine yoyote rasmi)	• Kupiga simu	Bila Malipo	Sekunde kumi na tano (15)
2.	Kujibu maswali ya wateja wanaotutembelea ofisini	• Kututembelea na kuuliza swali au maswali	Bila Malipo	Dakika moja (1)
3.	Kujibu mawasiliano	• Barua iliyoandikwa	Bila Malipo	Siku tano (5) za kazi
		• Barua pepe na Mitandao ya Kijamii (X, Facebook & YouTube)	Bila Malipo	Siku moja (1) ya kazi
4.	Kujibu malalamishi na changamoto za umma	• Wasilisha malalamishi	Bila Malipo	Siku moja (1) ya kazi

5.	Kusuluhisha malalamishi	• Malalamishi kwa maneno au yaliyoandikwa	Bila Malipo	Siku kumi na nne (14) za kazi
6.	Usajili wa wauzaji na watoa Huduma	• Ombi Ia kusajiliwa kama muuzaji au mtoa huduma kupitia barua • Wasifu wa kampuni • Cheti cha Usajili • Cheti cha Mamlaka ya Ushuru • Nchini (KRA) • Cheti cha kuhakiki ulipaji wa ushuru au Mapatano ya kulipa ushuru /msamaha • Taarifa maalum ya Benki • Nakala ya cheti cha usajili na mamlaka husika • Risiti ya malipo ya ada isiyorejeshwa • Nakala za fomu za marejesho ya kila mwaka zilizowasilishwa na masjala ya kampuni • Kitambulisho cha Taifa/Pasipoti	Bila Malipo	Siku kumi na nne (14) za kazi
7.	Usindikaji wa Zabuni	• Wasilisha zabuni za bidhaa, kazi na huduma	Bila Malipo	Siku tisini (90)
8.	Taarifa ya nia ya kutoa zabuni	• Peana anwani ya barua pepe na nambari ya simu	Bila Malipo	Siku moja (1) ya Kazi

9.	Malipo ya bidhaa, kazi na huduma zilizopokelewa	• Nakala ya Agizo la ununuzi wa Mtaa (L.P.O) au Agizo la huduma ya Mtaa (L.S.O) Ankara • Sitakabadhi ya Uwasilishaji • Bidhaa/Huduma Zilizopokelewa • Cheti cha Kukamilika kwa kazi Cheti cha Kukabidhi/Kupokea kwa kazi • Cheti halali cha PIN ya KRA na cheti cha kutimiza ulipaji wa ushuru • Hati nyingine yoyote inayohitajika	Bila Malipo	Ndani ya siku sitini (60) tangu kupokea ankara
10.	Utoaji wa bidhaa za zamani, zisizotumika na za ziada	• Kuwasilisha zabuni • Ombi rasmi la taasisi nyingine ya umma	Bila Malipo	Siku sitini (60) tangu tarehe ya tangazo
11.	Jukwaa la ushiriki wa umma	• Kujifahamisha na masuala na kushiriki kikamilifu	Bila Malipo	Siku moja (1)
12.	Kuajiri wafanyakazi	• Ombi rasmi kulingana na tangazo	Bila Malipo	Siku tisini (90)
13.	Kushughulikia maombi ya taarifa	• Ombi rasmi la taarifa	Bila Malipo	Siku ishirini moja (21)

SHUGHULI ZA MSINGI				
14.	Kushughulikia na kulipa malipo ya kustaafu	• Barua za uteuzi, uthibitisho na kustaafu; • Nakala iliyothibitishwa ya • Kitambulisho • Fomu ya maelezo ya benki na kadi ya benki; • Thibitisho la kulipa ushuru wa mapato • cheti cha kifo (panapostahili)	Bila malipo	Siku sitini (60)
15.	Utoaji wa Nambari za Mfumo Jumuishi katika usimamizi wa Habari ya kifedha (IFMIS) kwa wauzaji	• Muuzaji ajisajili katika tovuti,sehemu ya Wauzaji ya IFMIS	Bila malipo	Siku moja (1)
16.	Upatikanaji wa Mipango ya Maendeleo,Sera, Kanuni na Miongozo	• Kutembelea tovuti, • Kutembelea ofisi,Formal request for service • Maombi rasmi ya huduma hiyo	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
17.	Kupata Ripoti za utekelezaji wa maendeleo ya Mwaka (APR) Mipango ya Muda wa • Kati (MTPs) ya Kenya Vision 2030 na Ripoti hakiki kuhusu matumizi ya pesa za umma (PERs)	• Kutembelea tovuti, • Kutembelea ofisi, • Maombi rasmi ya huduma hiyo	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
19.	Kuandaa, kuwasilisha taarifa na makadirio ya bajeti kwa Bunge	• Ushiriki wa Umma	Bila Malipo	Kabla ya Aprili 30 kila mwaka wa kifedha

20.	Kuandaa na kuwasilisha taarifa ya bajeti na nyaraka zingine za bajeti, ambazo zinajumuisha Mswada wa Fedha, Karatasi ya Mtazamo wa Rasilimali za Bajeti (BROP), Taarifa ya Sera ya Bajeti (BPS), Makadirio ya Mapato, Ruzuku na Mikopo na Mkakati wa Deni Ia Muda wa Kati (MTDS) kwa Bunge	• Ushiriki wa Umma	Bila Malipo	Kabla ya Juni 15 ya kila Mwaka wa Kifedha
21.	Kushughulikia Msamaha wa Ushuru na maombi ya Miradi Rasmi (OAFPs) inayolipwa na ruzuku	• Barua ya maombi kutoka kwa Wizara, taasisi au Kaunti • Nakala ya Mikataba ya Ufadhili • Mkataba wa kibiashara • Ankara • Hati ya Usafirishaji • Barua ya Mchango	Bila Malipo	Siku 7 za kazi kwa ombi maalum Siku kumi (10) za kazi kwa uchukuzi wa orodha ya msingi na mawasiliano
22.	Maombi ya utoaji wa ushuru mitandaoni	• Cheti halali cha ulipaji wa ushuru • Fomu ya uagizaji • Mpango wa Uzalishaji • Ankara ya Profoma kwa Uagizaji • Barua ya Idhini kutoka kwa Mamlaka husika	Bila Malipo	Siku tatu (3) za kazi
23.	Uidhinishaji wa miradi na mipango kabla ya bajeti na utekelezaji wake	• Maelezo ya mradi/Mapendekezo ya Mradi; • Kuwasilisha ripoti ya utafiti; • Idhini ya Baraza Ia Mawaziri, inapohitajika	Bila Malipo	Siku saba (7) za kazi

24.	Utoaji wa msaada wa kiufundi na kujenga uwezo au kufunza Wizara, Idara, Mashirika na Kaunti (MDACs)	• Ombi rasmi Ia huduma	Bila Malipo	Siku ishirini moja (21) za kazi
25.	Usajili wa makundi na biashara zilizo katika mazingira magumu Chini ya mpango wa Upatikanaji wa Fursa za Ununuzi Serikalini (AGPO).	• Maombi ya mtandaoni kupitia https://www.agpo.go.ke au tembelea meza ya AGPO katika Kituo cha Huduma	Bila malipo	Siku moja (1) ya kazi

TUMEJITOLEA KWA HESHIMA NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA

Huduma yoyote isiyokidhi viwango vilivyotajwa au afisa yeyote asiyezingatia viwango vya heshima na ubora katika utoaji huduma anapaswa kuripotiwa kwa:

Waziri wa Hazina ya Taifa **Ghorofa ya 14, Jengo la Hazina, Barabara ya Harambee, Nairobi** **S. L. P. 30007-00100, Nairobi** **Simu: +254 02-2252299** **Faksi: +254 02-2252299** **Simu ya rununu: 1. 0709259000- Safaricom** **2. 0730837000- Airtel** **3. 0207873000- Telkom** **Barua pepe: cabinetsecretary@treasury.go.ke** **Tovuti: www.treasury.go.ke** **Jukwaa la X la Hazina ya Kitaifa: @KeTreasury** **Facebook: The National Treasury and Economic Planning** **Tovuti ya Mipango ya Kiuchumi: www.planning.go.ke** **Jukwaa la X la Mipango ya Kiuchumi: @Planning_Ke** **Facebook ya Mipango ya Kiuchumi: Economic Planning Department_KE** **Tiktok ya Mipango ya Kiuchumi: economicplanning_ke** **Instagram ya Mipango ya Kiuchumi: economicplanning_ke**	**Katibu wa Tume/Afisa Mtendaji Mkuu** **Tume ya Haki ya Utawala** **Ghorofa ya 2, West End Towers,** **Waiyaki Way, Nairobi** **S.L.P 204140 - 00200 Nairobi** **Simu: +254 (0)20 2270000/2303000** **Baruapepe: feedback@ombudsman.go.ke**

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO