



MKATABA WA HUDUMA KWA WANANCHI

NO.	HUDUMA ZINAZOPEANWA	YANAYOHITAJIKA KUPATA HUDUMA	MALIPO	MUDA UTAKAOCHUKUA KUPATA HUDUMA
1. Habari na maoni				
	Kupokea simu	Mawasiliano ya simu	Bure	Sekunde kumi
	Ututuzi wa malalamishi	Wasilisha malalamishi	Bure	Kwa muda wa siku ishirini na moja (21) baada ya kupokewa kwa malalamishi
	Kukiri mawasiliano yote	Kuwasilisha mawasiliano yote	Bure	Majibu ya kina baada ya muda mfupi usiozidi siku kumi na nne (14) za kazi
	Upatikanaji wa habari kama inavyotakiwa na wadau/umma	Tembelea ofisi zetu au pata maelezo zaidi kupitia tovuti na simu isiyo na ada	Bure	Papo hapo
	Maswali mengine	Ubayana	Bure	Majibu ya kina kuhusu maswala tata baada ya muda mfupi usiozidi siku kumi na nne
2. Kodi ya utalii				
	Kuelimisha watozwa kodi wapya katika secta ya utalii juu ya wajibu wao chini ya sheria ya bunge juu ya utalii wa mwaka 2011	Kuuliza maswali	Bure	Papo hapo
	Kusajili watoza ushuru wapya	Kuuliza maswali	Bure	Ndani ya miezi tatu (3)
	Kuzingatia malipo ya ada (vyeti vya kuzingatia malipo)	Kuuliza maswali	Bure	Ndani ya miezi sita (6)
3. Huduma ya kampuni				
	Kufanya malipo kwa wauzaji wa bidhaa na huduma	Upokeaji wa risiti halisi zinazoungwa mkono na stakabadhi zote muhimu	Bure	Ndani ya siku 60
	Kuongeza makadirio kwa wateja na utoaji wa risiti	Barua rasmi kutoka kwa kitengo au idara husika.	Bure	Ndani ya siku 2 ya kazi
	Kuajiri na kuelekezwa kazi	Maombi kwa maandishi ya nafasi iliyotangazwa - Ripoti ya kutahiniwa - Ofa ya miradi iliyotiwa sahihi	Bure	Ndani ya miezi tano (5)
4. Usimamizi wa ugavi na manunuzi				
	Kutoa hati za zabuni	Matangazo ya zabuni	Malipo ya 1,000 na bila malipo yanapopakulwa kwenye mtandao	Baada ya kupokea malipo Bure iwapo imepakuliwa kwenye mtandao
	Ufunguzi wa zabuni	Muhtasari wa kamati ya ufunguzi wa zabuni na wawakilishi wa zabuni {hiari}	Bure	Zabuni iliyozuiwa: ndani ya siku saba (7) Zabuni iliyofunguliwa: ndani ya siku kumi na nne (14)
	Tathmini ya zabuni	Zabuni zilizowasilishwa, muhtasari wa kamati ya ufunguzi wa zabuni na kuteua wajumbe wa kamati ya tathmini ya zabuni	Bure	Ndani ya siku thelathini (30) kutoka tarehe ya kufungwa
	Kupewa zabuni	Mzabuni aliyehitimu kulingana na vigezo vya tathmini	Bure	Ndani ya siku 1 ya kazi baada ya idhini ya maoni ya kitaaluma.
	Fikisha bidhaa na fanikisha huduma	Nakala chapa ya agizo la ununuzi, agizo la huduma noti ya uwasilishaji na ankara	Bure	Siku 7 za kazi baada ya utoaji wa agizo la ununuzi
5. Kisheria				
	Sasisho la sheria mpya	Taarifa kwenye gazeti la serikali	Bure	Siku Saba baada ya kuchapishwa kwa gazeti ya serikali
“kujitolea kwa utu na ubora katika kupeana huduma” Huduma zozote zisizoambatana na viwango vilivyoandikwa hapa, au afisa yeyote asiyetimiza viwango hivi vya utendakazi, anastahili kuripotiwa kwa: Afisa Mtendaji Mkuu				

OFISI KUU

Jengo la Hazina ya Utalii, Orofa ya tano (5)

S.L.P 46987-00100, Nairobi

Simu: +254 020 2714900/1/2/6/7/9,

Rununu:- 0728 337 499, 0780 400 113, Nukushi +254 020 2714911,

Barua pepe: info@tourismfund.co.ke & complaints@tourismfund.co.ke

Tovuti: <http://www.tourismfund.co.ke>, Simu isiyo na ada:- 08002210915/08007722109

Mwenyekiti

Tume ya Haki za Utawala

Westend Tower, Waiyaki way

S.L.P 20414-00200, Nairobi

Simu : +254020 2270000

Barua pepe: certificationpc@ombudsman.go.ke

Tovuti: www.ombudsman.go.ke

