



# MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

**Ruwaza:** Mshirika wa Kifedha anayeongoza na anayefanikisha Maendeleo na Ustawi Kenya.

**Azma:** Kuchochea maendeleo endelevu ya kijamii na kiuchumi kwa kutoa Usaidizi wa Kifedha na Huduma za Ushauri katika sekta mbalimbali.

**Maadili Makuu:** Wepesi, Ubunifu, Umoja, Uaminifu na Kumjali Mteja.

## Kuunda Mali Pamoja

HUDUMA	WAJIBU WA MTEJA	MALIPO INAPOHITAJIKA	MUDA
<b>MASWALI NA MAOMBI YA WATEJA</b>			
Majibu kwa wateja wanaofika afisini bila arifa	Kutoa maelezo yanayohitajika	Bila malipo	Ndani ya dakika 10
Majibu ya maswali ya simu	Kujitambulisha na kuwasilisha maelezo sahihi	Bila malipo	Simu kupokelewa kabla hajaita zaidi ya mara tatu
Majibu kwa mawasiliano ya barua na barua pepe	Kutoa maelezo sahihi	Bila malipo	Ndani ya siku 3
Malalamiko ya Wateja	Kuwasilisha malalamiko ya kweli kwa njia ya simu, barua pepe, kufika afisini, kupitia barua, kujaza fomu ya maoni kuhusu huduma iliyotolewa au kwa kutuma barua pepe kwa <a href="mailto:complaints@kdc.go.ke">complaints@kdc.go.ke</a>	Bila malipo	Kuthibitisha malalamiko yamepokelewa ndani ya saa 24 na kutatua katika muda wa siku 7. Iwapo kuwasababu ya kuchelewa, mteja atajulishwa
Maombi ya kupata maelezo	Kutoa maelezo sahihi	Bila malipo	Kushughulikiwa ndani ya siku 5 na iwapo inahusu maisha au uhuru wa mtu basi ndani ya saa 48
<b>KUSHUGHULIKIA MIKOPO</b>			
Kushughulikia Mikopo	Wasilisha ombi la mkopo na uwasilishe maelezo yanayohitajika. Fuata sheria, kanuni na miongozo.	Ada ya Awali ya Kutathmini Maombi	Ndani ya siku 90 kuanzia maombi hadi kutolewa kwa pesa
Kushughulikia Mtaji	Kutotoa rushwa yoyote iwe ni kwa njia ya zawadi au pesa kwa wafanyakazi. Toa maelezo yote yanayohitajika na kwa wakati.	Ada ya Awali ya Kutathmini Maombi	Ndani ya siku 120 kuanzia utathmini hadi kuidhinishwa.
Kutoa Barua ya Mkopo Unaoweza Kutolewa	Hamna	Bila malipo	Ndani ya siku 7 baada ya idhini kutolewa na wasimamizi/Bodi.
Kutolewa kwa Mkopo na Mtaji kwa mteja	Kutimiza masharti yote na kanuni za barua ya kutolewa kwa mkopo au mtaji.	Salio la ada ya utathmini	Ndani ya siku 7 baada ya kupokelewa kwa ombi la kutolewa kupokelewa kwa ombi la kutolewa
<b>HUDUMA ZA USHAURI WA KIBIASHARA</b>			
Huduma za Ushauri	Toa maelezo yote yanayohitajika na kwa wakati. Kubali masharti ya makubaliano.	Ada ya huduma	Ndani ya miezi 6 kuanzia tarehe ya kwanza ya kuanza utaratibu
Ushirika na Upangaji wa makubaliano	Toa maelezo yote yanayohitajika na kwa wakati. Kubali masharti ya makubaliano.	Ada ya huduma	Ndani ya miezi 6 kuanzia tarehe ya kwanza ya kuanza utaratibu
<b>SHUGHULI YA UNUNUZI</b>			
Shughuli ya Zabuni	Toa maelezo sahihi	Hadi Kshs 1,000	Ndani ya siku 80 kuanzia kutangazwa kwa zabuni
Bili (Ombi la Malipo)	Kwa mujibu wa mkataba	Bila malipo	Kulipwa ndani ya siku 30 kuanzia tarehe ya kukubaliwa
Taarifa za Wateja	Toa anwani sahihi zinazofaa kutumiwa kwa mawasiliano.	Bila malipo	Taarifa zitolewa kila mwezi

### TUMEJITOLEA KUHAKIKISHA HESHIMA NA USTAARABU KATIKA UTOAJI HUDUMA NA KUTOBAGUA KWA MISINGI YA ASILI, DINI, JINSIA AU WATU WANAOISHI NA ULEMAVU.

Iwapo una malalamiko yoyote, maoni au maombi ya maelezo zaidi, tafadhali wasiliana na;

#### AFISI YA HUDUMA KWA WATEJA

Afisi Kuu ya KDC  
Jumba la Uchumi, Ghorofa ya 17  
Simu: +254-020-2229213 | 2771000  
Simu ya rununu: +254-727-534572 | 736-229213  
Fax: +254-020-317456  
Barua pepe: [info@kdc.go.ke](mailto:info@kdc.go.ke),  
[complaints@kdc.go.ke](mailto:complaints@kdc.go.ke)  
Tovuti: <https://kdc.go.ke>

#### Unaweza pia kutuma malalamiko yako kwa Afisi ya Mtetezi wa Umma:

Ghorofa ya 2, Jumba la West End Towers  
Mkabala na Shule ya Aga Khan High, barabara ya Waiyaki Way - Westlands  
S.L.P. 45519 00100 NAIROBI  
Simu: +254-20-2270000/2303000/2603765/2441211/8030666  
Barua pepe: [info@ombudsman.go.ke](mailto:info@ombudsman.go.ke)  
[complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke)



#### AFISI HUFUNGULIWA

Jumatatu - Ijumaa  
8.00am - 1.00pm  
2.00pm - 5.00pm