



MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Maono/Ruwaza: Mshirika mkuu wa Kifedha anayeongoza Maendeleo na Ustawi wa Kenya.

Dhamira: Kuchochea maendeleo endelevu ya kijamii na kiuchumi kwa kutoa msaada wa kifedha na huduma za ushauri katika sekta maalumu.

Maadili ya msingi: Wepesi, Ubunifu, Umoja, Uadilifu na Kuzingatia Wateja.

Kuunda Mali Pamoja

HUDUMA	WAJIBU WA MTEJA	GHARAMA PALE INAPOHUSIKA	MUDA/WAKATI
MASWALI NA MAOMBI YA WATEJA			
Majibu kwa wateja wa ana kwa ana/ Maulizio	Kujiwasilisha na kuuliza.	Bila malipo	Dakika 1
Majibu ya simu	Kupiga simu.	Bila malipo	Sekunde 15
Majibu kwa mawasiliano - barua pepe na barua	Mawasiliano kimaandishi (barua). Barua pepe na mitandao ya kijamii (Twita, kitandazi na kitandaburudani).	Bila malipo	Siku 5 za kazi Siku 1 ya kazi
Majibu kwa malalamiko ya umma	Kutoa malalamiko.	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
Utatuzi wa malalamiko	Kuwasilisha Malalamiko kimazungumzo au kimaandishi.	Bila malipo	Siku 14 za kazi
Kushughulikia ombi la habari	Kutuma ombi la habari.	Bila malipo	Siku 21
MCHAKATO WA MKOPO/HISA			
Mchakato wa mkopo	Tuma maombi ya mkopo na uwasilishe taarifa muhimu. Kuzingatia sheria, kanuni na miongozo. Kutotoa vishawishi kwa njia za zawadi na upendeleo kwa wafanyakazi. Toa taarifa zote zinazohitajika kwa haraka.	Amana ya ada ya tathmini.	Siku 90 kutoka kwa maombi hadi malipo
Mchakato hisa	Fanya maombi ya usawa na uwasilishe taarifa muhimu. Kuzingatia sheria, kanuni na miongozo. Kutotoa vishawishi kwa njia za zawadi na upendeleo kwa wafanyakazi. Toa taarifa zote zinazohitajika kwa haraka.	Tathmini ya ada ya amana	Siku 120 kutoka kwa tathmini hadi idhini
Kutoa barua ya kupokea mkopo	Huhitaji kufanya lolote.	Bila malipo	Siku 7 baada ya idhini ya usimamizi/bodi
Utoaji wa mkopo na hisa	Kuzingatia sheria na masharti ya barua ya kupokea mkopo.	Tathmini ya salio la ada	Siku 7 baada ya kupokea ombi la malipo
HUDUMA ZA USHAURI WA BIASHARA			
Huduma za ushauri	Toa taarifa zote zinazohitajika kwa haraka. Kubali masharti ya kushughulikia swala husika.	Ada ya huduma	Miezi 6 kutoka tarehe ya kuwasilisha.
Usambazaji na muundo wa makubaliano	Toa taarifa zote zinazohitajika kwa haraka. Kubali masharti ya kushughulikia swala husika.	ada ya huduma	Mwaka mmoja kutoka tarehe ya kuwasilisha
MCHAKATO WA UNUNUZI			
Usajili wa wauzaji.	Fomu ya maombi iliyojazwa ipasavyo. Wasifu wa kampuni. Cheti cha kujumuishwa/Usajili/ Cheti cha PIN. Uzingatiaji Halali wa Kodi Cheti/Misamaha. Taarifa halisi ya benki. Nakala ya cheti cha usajili na mashirika husika ya udhibiti. Stakabadhi ya malipo ya ada isiyorejeshwa. Nakala za fomu za kurejesha kila mwaka zilizowekwa na usajili wa kampuni. Kitambulisho cha Taifa/Paspoti	Bila malipo	Siku 14 za kazi
Usindikaji wa zabuni	Peana zabuni za bidhaa na huduma.	Bila malipo	Siku 90
Taarifa ya wazabuni waliofaulu na ambao hawajafaulu.	Fikia tovuti ya ununuzi wa kielektroniki kwa arifa	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
Malipo ya bidhaa na huduma zilizopokelewa.	Agizo la Ununuzi wa Ndani (L.P.O)/ Ankara Cheti cha kukamilika/Bidhaa/Huduma zilizopokelewa.	Bila malipo	Siku 60 kutoka tarehe ya kupokea ankara
Uuzaji wa mali kuukuu	Uwasilishaji wa zabuni.	Bila malipo	Siku 60 kutoka tarehe ya tangazo
Ushiriki wa umma katika mchakato wa kutengeneza sera.	Kufahamu masuala na kushiriki kikamilifu.	Bila malipo	Siku 1
Uajiri wa wafanyakazi	Fanya maombi rasmi kulingana na tangazo.	Bila malipo	Siku 90

TUMEJITOA KWA ADABU NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA NA HATUBAGUI RANGI, DINI, JINSIA AU WATU WANA OISHI NA ULEMAVU.

Kwa malalamiko yoyote, maoni au maombi ya habari tafadhali wasiliana na;

Afisi Kuu ya KDC,

Jumba la Uchumi Aga Khan walk, Ghorofa ya 17 Sanduku la Posta 12665 00100, NAIROBI

Simu: +254-020-2229213/2771000

Simu ya rununu +254-727-534572/736-229213

complaints@kdc.go.ke au info@kdc.go.ke,

Tovuti: <https://kdc.go.ke>

Unaweza pia kuelekeza malalamiko yako kwa Tume ya Haki ya Utawala

Ghorofa ya Pili, West End Towers Mkabala na Shule ya upili ya Aga Khan kando ya barabara ya Waiyaki Way - Westlands

Sanduku la Posta 20414 - 00200, NAIROBI.

Simu: +254-20-2270000/2303000/2603765/2409574/ 0777 125818 / 0800221349

(Bila malipo)

Barua Pepe: info@ombudsman.go.ke Tovuti: www.ombudsman.go.ke



AFISI HUFUNGULIWA

Jumatatu - Ijumaa

8.00am - 1.00pm

2.00pm - 5.00pm