



REPUBLIC OF KENYA



**IGRTC**

INTERGOVERNMENTAL  
RELATIONS TECHNICAL  
COMMITTEE

Consultation, Cooperation & Coordination in Devolution

# Dhamira Yetu Kwa Umma

S/NO	HUDUMA/BIDHAA	MASHARTI YA KUPOKEA HUDUMA/BIDHAA	GHARAMA YA HUDUMA/BIDHAA (IKIWA IPO)	MUDA WA UTEKELEZAJI
1.	Kujibu simu (namba rasmi)	Piga Simu	Bila malipo	Sekunde 15
2.	Kujibu maswali kutoka kwa wateja wa moja kwa moja	Fika Ofisini kisha uliza	Bila malipo	Dakika 1
3.	Kujibu barua	Barua (Mawasiliano ya Maandishi)	Bila malipo	Siku tano (5) za kazi
		Barua pepe na mitandao ya kijamii (X, Facebook, LinkedIn na YouTube)	Bila malipo	Siku moja (1) ya kazi
4.	Kujibu malalamishi ya wananchi	Wasilisha malalamishi	Bila malipo	Siku moja (1) ya kazi
5.	Kushughulikia malalamishi	Wasilisha malalamishi kwa maandishi au kwa kusema	Bila malipo	Siku kumi na nne (14) za kazi
6.	Usajili wa wasambazaji	Fomu ya maombi iliyojazwa, Profaili ya kampuni, Cheti cha usajili, Cheti cha ushuru halali, AGPO (ikihitajika), Taarifa ya benki, Cheti cha usajili na mashirika husika, Fomu za marejesho ya kila mwaka, Kitambulisho au Pasipoti	Bila malipo	Siku kumi na nne (14) za kazi
7.	Kushughulikia zabuni	Kuwasilisha zabuni kwa bidhaa na huduma	Bila malipo	Siku tisini (90)
8.	Taarifa kwa washindi na walioshinda wa zabuni	Tembelea tovuti ya zabuni	Bila malipo	Siku moja (1) ya kazi
9.	Malipo kwa bidhaa na huduma zilizotolewa	LPO/LSO, ankara, cheti cha ukamilishaji	Bila malipo	Siku sitini (60) baada ya kupokea Ankara/risiti
10.	Uuzaji wa bidhaa/mali chakavu	Kuwasilisha zabuni	Bila malipo	Siku 60 baada ya tangazo
11.	Ushiriki wa umma kwenye kazi za IGRTC	Uelewa wa kazi husika	Bila malipo	Siku ishirini na moja (21)
12.	Ajira ya wafanyakazi	Maombi rasmi kulingana na tangazo	Bila malipo	Siku tisini (90)
13.	Kushughulikia ombi la taarifa	Omba taarifa	Bila malipo	Siku ishirini na moja (21)

## TUMEJITOLEA KWA HUDUMA BORA NA HESHIMA

Huduma yoyote isiyolingana na viwango hivi, au mtumishi yeyote anayeshindwa kutimiza dhamira ya huduma kwa heshima na ubora, aripotiwe kwa:

Katibu Mtendaji,  
Kamati ya Kiufundi ya Mahusiano ya Serikali,  
Ghorofa ya 3, Parklands Plaza, Muthithi/Chiromo.  
S.L.P. 44880-00100, Nairobi  
Simu: 0799 101489  
Barua pepe: info@igrtc.go.ke

Au:  
Katibu Mtendaji,  
Tume ya Haki za Utawala,  
Ghorofa ya 2, West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi.  
S.L.P. 20414-00200 Nairobi  
Simu: +254(0)20 2270000 / 2303000  
Barua pepe: feedback@ombudsman.go.ke

**HUDUMA BORA NI HAKI YAKO**