



WIZARA YA HUDUMA YA UMMA NA JINSIA

IDARA YA UTUMISHI KWA UMMA

JAMHURI YA KENYA

Hati Ya Utoaji Huduma Kwa Raia

No.	Huduma	Mahitaji ya kupata huduma	Gharama (Ikiwepo) (Kshs)	Muda
1.	Majibu ya maongezi kwa hitaji la maelezo au mawasiliano.	Hitaji wazi la Maelezo au mawasiliano.	Bila Malipo	Dakika 10
2.	Majibu ya maandishi kwa hitaji la maelezo au mawasiliano.	Barua ya kutaka maelezo au mawasiliano ipokelewe rasmi Baruapepe ya kutaka maelezo au mawasiliano ipokelewe rasmi	Bila Malipo	Siku 5 za kazi Siku 3 za kazi
3.	Kufanya utafiti juu ya aidha: - Kufanya marekebisho mfumo wa utendajikazi/tathmini; Tathmini ya uzito wa kazi/Kusawazisha idadi ya wafanyakazi.	Kujadili na kuidhinisha masharti ya marejeleo. Wasilisha afisa wa Kiungo. Toa data ya msingi/habari/ maandishi yanayohitajika. Andaa majadiliano yanapohitajika. Toa barua za utambulisho kwa wadau ili kuwezesha kufikia huduma na mjadala.	Gharama zinazojitokeza	Siku 90 za kazi
4.	Kutenganisha taasisi zilizobuniwa hivi punde.	Anzisha kamati ya kutenganisha huduma na kuteua kundi la wanachama kupitia barua; Toa takwimu za msingi /maelezo yanayohitajika. Lipia gharama za utafiti kama vile kumbi za mikutano, malazi na vifaa vya kuandikwa. Iweke Pamoja stakabadhi ya mwisho na ujiandae kuiwasilisha kwa vikao vya ushauri vya wadau na uzinduzi rasmi.	Gharama zinazojitokeza	Siku 75 za kazi
5.	Kutoa nambari za orodha ya wafanyakazi kwa Wizara, Idara na Vitengo vya Uajenti.	Nakili maelezo katika Mfumo wa Serikali wa Usimamizi wa Rasilimali. Ambatanisha barua ya kuajiriwa Barua kutoka kwa Mkurugenzi wa Usimamizi wa Wafanyakazi Ambatanisha nakala ya Kitambulisho, Cheti cha Kuzaliwa, na Nambari ya Utambulisho ya Halmashauri ya Ukusanyaji Ushuru Nchini Kenya. Ambatanisha Barua ya Idhini ya kuajiri. Ambatanisha Barua ya Kuidhinisha Ufadhilli.	Bila Malipo	Siku 1 ya kazi
6.	Kutengwa kwa alama ya siri ya kupunguza malipo ya mshirika wa tatu.	Fomu ya Maombi iliyojazwa kwa ajili ya kukata malipo ya mshirika wa tatu. Nakala iliyoandikishwa ya Cheti cha Usajili ikiwemo Nakala ya hati thibitishwa ya usajili/sheria Nakala ya idhinisho kutoka kwa taasisi inayotoa idhini ya kuendesha aina ya biashara yako. Nakala ya Cheti kilichoidhinishwa/barua inayothibitisha uanachama katika bodi inayosimamia sekta ya biashara yako. Idadi na majina ya wateja ulionao Barua kutoka kwa maafisa na nakala zao za vitambulisho. Azimio kuonyesha kwamba wanahitaji Alama ya Siri ya kukatwa pesa.	Bila Malipo	Wiki 2
7.	Kituo kipa cha kusimika Data shirikishi ya Kibinafsi ya Orodha ya Malipo.	Fanya Mkutano wa ufunguzi wa mradi na mteja. Kundi tekelezi la mashinani. Kituo cha kufanyia kazi (angalau kiwe na tarakilishi (3) tatu zilizounganishwa na mtandao na machini moja ya kupiga chapa.	Bila Malipo	Mwezi 1

No.	Huduma	Mahitaji ya kupata huduma	Gharama (Ikiwepo) (Kshs)	Muda
8.	Kutenganisha orodha ya wafanyakazi wakati Wizara inapogawanywa.	Barua ya ombi kutoka kwa mteja. Kituo cha kufanyia kazi (angalau zilizounganishwa na mtandao na machini moja ya kupiga chapa). Kundi la utekelezaji la mashinani.	Bila Malipo	Wiki 1
9.	Majina ya Vyeo/Kutoa msimbo(Alama ya Siri).	Barua ya ombi kutoka kwa mteja Mfumo wa huduma. ulioidhinishwa au madaraja ya kazi.	Bila Malipo	Wiki 1
10.	Tambua na utunukie washindi wa Ubunifu wa utoaji huduma.	Wezesha makundi ya washindi kuhudhuria na kuonyesha Ubunifu wao wakati wa maadhimisho ya kila mwaka ya Siku ya Huduma kwa Umma Barani Afrika. Pokea tuzo za Ubunifu (taji na/au vyeti) zitakapotolewa.	Bila Malipo	Siku 2 za Kazi
11.	Kusimamia Mikakati ya kufanyia mabadiliko utumishi wa umma katika mpango wa mabadiliko.	Usaidizi wa kiufundi na mafunzo.	Bila Malipo	Wiki 1
12.	Kuanzisha upya mchakato wa biashara kupitia mfumo wa utafiti na Ubunifu wa Mpango wa Matokeo ya Haraka.	Ombi au mapendekezo.	Bila Malipo	Wiki 2
13.	Kutolewa kwa mpango wa Bima ya Afa kwa Watumishi wa Umma chini ya Hazinaya Kitaifa ya Bima ya Hospitali.	Kila Afisa kujiandikisha kama mwanachama. Wanachama kuwasilisha rekodi zao kamili na majina ya watu wao wanaowategemea. Wanachama kuchagua hospitali wanazotarajia kutibiwa kutoka kwa orodha ya taasisi zilizoteuliwa na kuidhinishwa. Wanachama kupiga simu na kutaja maelezo wanayohitaji.	Bila Malipo	Ndani ya siku 5 kuanzia siku ya kupewa miadi Kila baada ya miezi mitatu kama inayohitajika na Bima ya Kitaifa ya Hospitali
14.	Kutolewa kwa mpango wa bima ya afa kwa maafisa wa ngazi za juu (Mawaziri, Makatibu Wasimamizi, Makatibu wa Wizara na maafisa walio katika ngazi ya Kundi 'U' na kwenda juu)katika utumishi wa umma.	Kila Afisa kujiandikisha kama mwanachama. Wanachama kuwasilisha rekodi zao kamili na majina ya watu wao wanaowategemea. Wanachama kuchagua hospitali wanazotarajia kutibiwa kutoka kwa orodha ya taasisi zilizoteuliwa na kuidhinishwa. Wanachama kupiga simu na kutaja maelezo wanayohitaji. Wakuu wa Wasimamizi wa Rasilimali Watu katika Wizara, Idara na Vitengo vya Uajenti kuwasilisha majina ya waajiriwa wapya kwa wizara.	Bila Malipo	Ndani ya Siku 5 baada ya kupewa miadi Ndani ya wiki 1
15.	Utoaji wa huduma za ushauri wa kisaikolojia kwa watumishi wa umma.	Rufaa kutoka kwa Wizara, Idara na Vitengo vya Uajenti Maafisa kujitokeza kibinafsi.	Bila Malipo	Linapotokea hitaji
16.	Uhamisho wa maafisa wa ngazi za chini wanaosimamiwa na Idara ya Utumishi wa Umma katika Wizara, Idara na Vitengo vya Uajenti.	Wizara, Idara na Vitengo vya Uajenti kuwasilisha mahitaji ya maafisa kuambatanana na mfumo wa ajira. Maafisa kuwasilisha rasmi maombi kibinafsi kupitia maafisa waliopewa idhini.	Bila Malipo	Ndani ya siku 30 Ndani ya Wiki 1
17.	Kutoa mafunzo ya kujengea uwezo na msaada wa kiufundi kwa Wizara, Idara na Vitengo vya Uajenti na mashirika	Wizara, Idara na Vitengo vya Uajenti kuwasilisha ombi kwa maandishi. Wizara, Idara na Vitengo vya	Bila Malipo	Ndani ya siku 30

No.	Huduma	Mahitaji ya kupata huduma	Gharama (Ikiwepo) (Kshs)	Muda
18.	Utoaji msaada wa kiufundi katika kuajiri na kuwapa majukumu maafisa katika utumishi wa umma	Uajenti kuandaa mpango wa kazi na bajeti ya shughuli. Kutengeza stakabadhi ya maelezo kuhusu Rasilimali Watu, Mifumo ya Mishahara, Uhasibu wa Rasilimali Watu & utafiti na mipango ya hamasisho juu ya sera na mikakati ya Rasilimali Watu).	Bila Malipo	Wiki 2
19.	Kuidhinishwa kwa Kazi.	Ombi kuwasilishwa siku nne kabla kushughulikiwa. Nakala ya hoja za mkutano kati ya Kamati ya Ushauri ya Usimamizi wa Rasilimali Watu na Na Kamati ya Ushuri wa Mafunzo kuidhinishwa kozi za mafunzo kwa mtahiniwa. Nakala ya Barua ya kuitwa kutoka kwa taasisi ya mafunzo. Mbinu ya Mafunzo, cheo Namba ya ajira ya afisa mwanafunzi.	Bila Malipo	Ndani ya Wiki 1
20.	Mwongozo/tafsiri ya sera za ustawi wa Rasilimali Watu na utaratibu.	Mawasiliano ya Ndani kwa ndani, barua ya uajiri au utaratibu	Bila Malipo	Siku 7 za kazi
21.	Malipo ya mipango ya mafunzo inayofadhiliwa na Serikali ya Kenya.	Nakala ya barua ya mwilik. Nakala ya idhini ya kozi. Hisa ya dharama iliyoitiwa saina. Hundi ya malipo ya mafunzo. Ilani ya malipo. Fomu ya maelezo ya kibinafsi iliyojazwa.	Bila Malipo	Siku 7 za kazi
22.	Kumdamini Mwanafunzi aliyepewa msaada wa masomo na Serikali.	Fomu za dharama zilizojazwa nakala tatu, zitiwe Saina na kuwekwa Muhuri na hakimu / kamishna wa viapo ikishuhudiwa na afisa katika Ofisi Kuu ya Usimamizi wa Utumishi wa Umma au mkuu wa wilaya au hakimu.	Bila Malipo	Siku 7 za kazi
23.	Kutayarisha msaada wa mafunzo unaodhaminiwa na serikali.	Idhini kutoka kwa Kamati ya Ushauri ya Usimamizi wa Rasilimali Watu na Na Kamati ya Ushuri wa Mafunzo Iwe ya kuhimu kwa Wizara/Idara/Kaunti na kazi ya mteuliwa. Umri uwe chini ya miaka 56.	Bila Malipo	Siku 7 za kazi
24.	Kutayarisha msaada wa mafunzo unaodhaminiwa na wafadhili.	Iwe imetangazwa. Idhinishwe na Kamati ya Ushauri ya Usimamizi wa Rasilimali Watu na Na Kamati ya Ushuri wa Mafunzo. Ikubaliwe na wafadhili/washirika wa kimaendeleo. Idhini ya kozi kutolewa.	Bila Malipo	Mwezi 1
25.	Tathmini ya mahitaji ya mafunzo na /uchambuzi na ufanisi wa masomo.	Maombi kuwasilishwa wiki mbili kabla kuanza kwa mafunzo. Idhini ya masomo. Mpango wa Kazi kufadhili kikamilifu. Wanajopo waliohitimu.	Bila Malipo	Miezi 2
26.	Kubuniwa kwa Sera, Sheria na Masharti kwa Utumishi wa Umma	Toa mapendekezo/maoni juu ya sera mpya zinazobuniwa n kupokelewa	Bila Malipo	Miezi 4

No.	Huduma	Mahitaji ya kupata huduma	Gharama (Ikiwepo) (Kshs)	Muda
27.	Kuwasilisha Miongozo ya Utumishi wa Umma iliyoitishwa upya kwa Wizara,Idara na Vitengo vya Uajenti.	Bila	Bila Malipo	Siku 2 za kazi
28.	Pitia upya (Hakikisho la Uboru) la kandarasi za utendaji kazi Wizara,Idara na Vitengo vya Uajenti.	Kandarasi za utendajikazi zilizofikiwa makubaliano. Uwakilishi wa Wizara,Idara na Vitengo vya Uajenti kwa pande zilizohusika na mazungumzo.	Bila Malipo	Siku 2 za kazi
29.	Tathmini ya utendajikazi: Mwaka wa matumizi ya serikali. Kalenda ya Kipindi cha matumizi ya fedha.	Ripoti ya kila mwaka ya utendajikazi Kandarasi ya utendajikazi iliyoakaguliwa na kutiwa saina Ushahidi wa ufanisi.	Bila Malipo	Kufikia Tarehe 31 Disemba Kufikia tarehe 28/29 Februari
30.	Kuidhinishwa kwa mfumo wa utekelezaji wa kituo/njia mpya ya utoaji huduma.	Ombi kutoka Huduma Kenya na wadau muhimu.	Itategemea/Kituo au njia mpya	Siku 5 za kazi
31.	Kupeleka kwa huduma na habari katika mifumo ya huduma - Huduma Kenya (Vituo vya Huduma,Vituo vya mawasiliano, vituo vya utoaji huduma za kielektroniki).	Kukutana na viongozi wa huduma kutoka Wizara, Idara na Vitengo vya Uajenti.	Bila Malipo	Siku 30 za kazi
32.	Anzisha mchakato wa kuboresha huduma na kutekeleza ubunifu wa utumishi wa umma.	Mikutano ya kushirikisha wadau.	Bila Malipo	Siku 14 za kazi
33.	Anzisha kampeni za Huduma Mashinani.	Idhini kutoka kwa viongozi wa mashinani Eneo Kushirikisha raia.	Inapangwa ndani kwa ndani - Bila Malipo Iliyopangwa nje -70,000 - 100,000 (Kulingana na umbali na idadi ya huduma zinazotolewa)	Bila Malipo Siku 5 za kazi
34.	Kusuluhishwa kwa malalamishi ya majibu ya maswali ya wateja kutoka kwa vitengo vyote vya kutoa huduma nchini.	Lalamishi au ombi lililoripotiwa.	Bila Malipo	Siku 5 za kazi
35.	Kuwajengea uwezo wafanyakazi katika viwango vya utoaji huduma.	Orodha ya majina na nambari za mawasiliano za wafanyakazi.	Gharama zitakazojitokeza	Siku 5 za kazi
36.	Idhinisha Wizara, Idara na Vitengo vya Uajenti kuhusu viwango vya ubora vya utoaji Huduma nchini Kenya.	Wizara,Idara na Vitengo vya Uajenti kutuma maombi ya idhinisho.	Italingana na mahitaji ya Wizara,Idara na Vitengo vya Uajenti	Siku 90 za kazi
37.	Shiriki katika Wiki ya Kimataifa ya Utoaji huduma kwa wateja.	Maudhui ya Wiki ya Kimataifa ya Utoaji Huduma kwa Wateja. Orodha ya Shughuli za Vituo vya Huduma.	Bila Malipo	Siku 14 za kazi
38.	Kutekeleza kwa maamuzi ya Tume ya Kuajiri watumishi wa Umma nchini Kenya na Kamati ya Ushauri ya Usimamizi wa Rasilimali Watu.	Mwongozi wa Kanuni na Sera za usimamizi wa Rasilimali Watu wa Umma nchini Kenya na Kamati ya Ushauri ya Usimamizi wa Rasilimali Watu. Hoja za mikutano zilizoidhinishwa na Kamati ya Ushauri ya Usimamizi wa Rasilimali Watu.	Bila Malipo	Siku 5 za kazi
39.	Kuratibu mpango yaliyopo kwa ajili ya kutangaza nafasi za kazi zilizojitokeza.	Idhini kutoka Tume ya Kuajiri watumishi wa Umma nchini Kenya ya kutangaza nafasi za kazi zilizozazi.	Bila Malipo	Siku 3 za Kazi

TUMEJITOLEA KWA HESHIMA NA USTADI KATIKA UTOAJI WA HUDUMA

Huduma zozote zinazotolewa ambazo hazizingatii viwango vilivyo hapo juu au afisa yeyote ambaye hawezi kujitolea kuhakikisha ubora katika utoaji wa huduma anapaswa kuripotiwa kwa:

Katibu wa Wizara
Idara ya Utumishi wa Umma
S.L.P. 30050 – 00100
NAIROBI
Simu: +254-20-2227411
Baruapepe: complaints@psygo.go.ke

Katibu wa Tume/ Katibu Mkuu Mtendaji Tume ya Haki ya Utawala (Ombudsman)
Orofa ya Pili, Jengo la West End Towers,
Barabara ya Waiyaki, Westlands,
S.L.P. 20414 – 00200 NAIROBI
Simu: +254-20-2270000/0777 125818
Baruapepe: complain@ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO