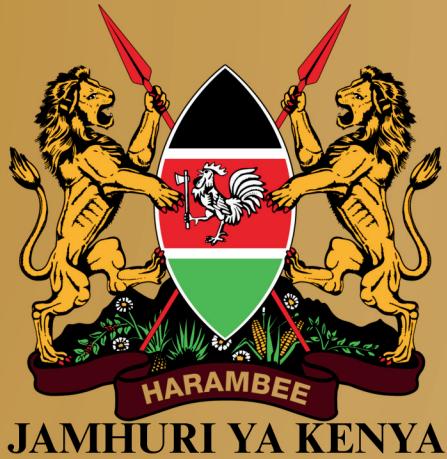




MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI



JAMHURI YA KENYA

HAZINA YA KITAIFA

Maono:

“Ubora katika usimamizi wa uchumi na fedha za umma, na mipango ya maendeleo kwa ajili ya mabadiliko ya kijamii na kiuchumi ya Kenya.”

Dhamira:

“Kutoa uongozi katika usimamizi wa uchumi na fedha za umma kwa njia ya uwajibikaji, pamoja na upangaji wa maendeleo kuitia uundaji, utekelezaji na ufuatiliaji wa sera kwa ukuaji shirikishi wa Kenya.”

Nambari	Huduma	Unachohitaji Kupata Huduma	Gharama ya Huduma (kama ipo)	Muda Wa Kupokea Huduma
1	<ul style="list-style-type: none"> Kujibu simu (Simu ya mezani au laini nyingine yoyote rasmi) 	<ul style="list-style-type: none"> Kupiga simu 	<ul style="list-style-type: none"> Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> Sekunde 15
2	<ul style="list-style-type: none"> Kujibu maswali ya wateja wanaotutembelea ofisini 	<ul style="list-style-type: none"> Kututembelea na kuiliza swali au maswali 	<ul style="list-style-type: none"> Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> Dakika 1
3	<ul style="list-style-type: none"> Kujibu mawasiliano 	<ul style="list-style-type: none"> Barua pepe na Mitandao ya Kijamii 	<ul style="list-style-type: none"> Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> Siku 1 ya kazi
4	<ul style="list-style-type: none"> Kujibu malalamishi na changamoto za umma 	<ul style="list-style-type: none"> Wasilisha malalamishi 	<ul style="list-style-type: none"> Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> Siku 1 ya kazi
5	<ul style="list-style-type: none"> Kusuluhisha malalamishi 	<ul style="list-style-type: none"> Malalamishi kwa maneno yaliyoandikwa 	<ul style="list-style-type: none"> Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> Siku 14 za kazi

Nambari	Huduma	Unachohitaji Kupata Huduma	Gharama ya Huduma (kama ipo)	Muda Wa Kupokea Huduma
6	<ul style="list-style-type: none"> • Usajili wa watoa Huduma 	<ul style="list-style-type: none"> • Ombi la kusajiliwa kama mto huduma kupitia barua • Wasifu wa kampuni • Cheti cha Usajili • Cheti cha Mamlaka ya Ushuru Nchini (KRA) • Cheti cha Mapatano ya kulipa ushuru /msamaha • Taarifa ya akaunti ya Benki • Nakala ya cheti cha usajili na mamlaka husika • Risiti ya malipo ya ada isiyorejeshwa • Nakala za fomu za marejesho ya kila mwaka zilizowasilishwa na masjala ya kampuni • Kitambulisho cha Taifa/Pasipoti 	<ul style="list-style-type: none"> • Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 14 za kazi
7	<ul style="list-style-type: none"> • Mfumo wa Zabuni 	<ul style="list-style-type: none"> • Wasilisha zabuni za bidhaa, kazi na huduma 	<ul style="list-style-type: none"> • Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 90
8	<ul style="list-style-type: none"> • Taarifa ya nia ya kutoa zabuni 	<ul style="list-style-type: none"> • Barua pepe na nambari ya simu 	<ul style="list-style-type: none"> • Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 1 ya Kazi

Nambari	Huduma	Unachohitaji Kupata Huduma	Gharama ya Huduma (kama ipo)	Muda Wa Kupokea Huduma
9	<ul style="list-style-type: none"> • Malipo ya bidhaa, kazi na huduma zilizopokelewa 	<ul style="list-style-type: none"> • Nakala ya Agizo la ununuzi wa Mtaa (L.P.O) au Agizo la huduma ya Mtaa (L.S.O) • Ankara • Sitakabadhi ya Uwasilishaji • Bidhaa/Huduma Zilizopokelewa • Cheti cha Kukamilika kwa kazi • Cheti cha Kukabidhi/Kupokea kwa kazi • Cheti halali cha PIN ya KRA na cheti cha kutimiza ulipaji wa ushuru • Hati nyingine yoyote inayohitajika 	<ul style="list-style-type: none"> • Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Ndani ya siku 60 tangu kupokea ankara
10	<ul style="list-style-type: none"> • Utoaji wa bidhaa za zamani, zisizotumika na za ziada 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuwasilisha zabuni • Ombi rasmi la taasisi nyingine ya umma 	<ul style="list-style-type: none"> • Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 60 tangu tarehe ya tangazo
11	<ul style="list-style-type: none"> • Jukwaa la ushiriki wa umma 	<ul style="list-style-type: none"> • Kujifahamisha na masuala na kushiriki kikamilifu 	<ul style="list-style-type: none"> • Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 1

Nambari	Huduma	Unachohitaji Kupata Huduma	Gharama ya Huduma (kama ipo)	Muda Wa Kupokea Huduma
12	<ul style="list-style-type: none"> • Kuajiri wafanyakazi 	<ul style="list-style-type: none"> • Ombi rasmi kulingana na tangazo 	<ul style="list-style-type: none"> • Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 90
13	<ul style="list-style-type: none"> • Kushughulikia maombi ya taarifa 	<ul style="list-style-type: none"> • Ombi rasmi la taarifa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 21
SHUGHULI ZA MSINGI				
14	<ul style="list-style-type: none"> • Kushughulikia na kulipa malipo ya kustaafu 	<ul style="list-style-type: none"> • Barua za uteuzi, uthibitisho na kustaafu; • Nakala iliyothibitishwa ya Kitambulisho • Fomu ya maelezo ya benki na kadi ya benki; • Thibitisho la kulipa ushuru • cheti cha kifo (panapostahili) 	<ul style="list-style-type: none"> • Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 60

Nambari	Huduma	Unachohitaji Kupata Huduma	Gharama ya Huduma (kama ipo)	Muda Wa Kupokea Huduma
15	<ul style="list-style-type: none"> Utoaji wa Nambari za Mfumo Jumuishi katika usimamizi wa Habari ya kifedha (IFMIS) kwa wauzaji 	<ul style="list-style-type: none"> Muuza ji ajisajili katika tovuti, sehemu ya Wauzaji ya IFMIS 	<ul style="list-style-type: none"> Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> Siku 1
16	<ul style="list-style-type: none"> Upatikanaji wa Mipango ya Maendeleo, Sera, Kanuni na Miongozo 	<ul style="list-style-type: none"> Kutembelea tovuti, Kutembelea ofisi, Maombi rasmi ya huduma hiyo 	<ul style="list-style-type: none"> Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> Siku 1 ya kazi
17	<ul style="list-style-type: none"> Kupata Ripoti za utekelezaji wa maendeleo ya Mwaka (APR) Mipango ya Muda wa Kati (MTPs) ya Kenya Vision 2030 na Ripoti hakiki kuhusu matumizi ya pesa za umma (PERs) 	<ul style="list-style-type: none"> Kutembelea tovuti, Kutembelea ofisi, Maombi rasmi ya huduma hiyo 	<ul style="list-style-type: none"> Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> Siku 1 ya kazi
18	<ul style="list-style-type: none"> Kuandaa, kuwasilisha Makadirio ya Bajeti kwa Bunge 	<ul style="list-style-type: none"> Ushiriki wa Umma 	<ul style="list-style-type: none"> Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> Kabla ya Aprili 30 kila mwaka wa kifedha

Nambari	Huduma	Unachohitaji Kupata Huduma	Gharama ya Huduma (kama ipo)	Muda Wa Kupokea Huduma
19	<ul style="list-style-type: none"> Kuandaa na kuwasilisha taarifa ya bajeti na nyaraka zingine za bajeti, ambazo zinajumuisha Mswada wa Fedha, Karatasi ya Mtazamo wa Rasilimali za Bajeti (BROP), Taarifa ya Sera ya Bajeti (BPS), Makadirio ya Mapato, Ruzuku na Mikopo na Mkakati wa Deni la Muda wa Kati (MTDS) kwa Bunge 	<ul style="list-style-type: none"> Ushiriki wa Umma 	<ul style="list-style-type: none"> Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> Kabla ya Juni 15 ya kila Mwaka wa Kifedha
20	<ul style="list-style-type: none"> Kushughulikia Msamaha wa Ushuru na maombi ya Miradi Rasmi (OAFPs) 	<ul style="list-style-type: none"> Barua kutoka kwa wizara, taasisi au kaunti Nakala ya Mikataba ya Ufadhilli Mkataba wa kibashara Ankara Hati ya Usafirishaji Barua ya Mchango 	<ul style="list-style-type: none"> Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> Siku 7 za kazi kwa ombi maalum Siku 10 za kazi kwa uchukuzi wa orodha ya msingi na mawasiliano

Nambari	Huduma	Unachohitaji Kupata Huduma	Gharama ya Huduma (kama ipo)	Muda Wa Kupokea Huduma
21	<ul style="list-style-type: none"> • Maombi ya utoaji wa ushuru mitandaoni 	<ul style="list-style-type: none"> • Cheti halali cha ulipaji wa ushuru • Fomu ya uagizaji • Mpango wa Uzalishaji • Ankara ya Profoma kwa Uagizaji • Barua ya Idhini kutoka kwa Mamlaka husika 	<ul style="list-style-type: none"> • Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 3 za kazi
22	<ul style="list-style-type: none"> • Uidhinishaji wa miradi na mipango kabla ya bajeti na utekelezaji wake 	<ul style="list-style-type: none"> • Maelezo ya mradi/Mapendekezo ya Mradi; • Kuwasilisha ripoti ya utafiti; • Idhini ya Baraza la Mawaziri, inapohitajika 	<ul style="list-style-type: none"> • Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 7 za kazi
23	<ul style="list-style-type: none"> • Utoaji wa msaada wa kiufundi na ujenzi kwa Wizara, Idara, Mashirika na Kaunti (MDACs) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ombi rasmi la huduma 	<ul style="list-style-type: none"> • Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Siku 21 za kazi

Nambari	Huduma	Unachohitaji Kupata Huduma	Gharama ya Huduma (kama ipo)	Muda Wa Kupokea Huduma
24	<ul style="list-style-type: none"> Usajili wa makundi na biashara zilizo katika mazingira magumu chini ya mpango wa Upatikanaji wa Fursa za Ununuzi Serikalini (AGPO). 	<ul style="list-style-type: none"> Maombi ya mtandaoni kupitia Cheti halali cha ulipaji wa ushuru au tembelea dawati la AGPO katika Kituo cha Huduma 	<ul style="list-style-type: none"> Bila Malipo 	<ul style="list-style-type: none"> Siku 1 za kazi

TUMEJITOLEA KWA HESHIMA NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA

Huduma yoyote isiyokidhi viwango vilivyotajwa au afisa yejote asiyezingatia viwango vya heshima na ubora katika utoaji huduma anapaswa kuripotiwa kwa:

Waziri wa Hazina ya Taifa
Ghorofa ya 14, Jengo la Hazina, Barabara ya Harambee, Nairobi
S. L. P. 30007-00100, Nairobi
Simu: +254 02-2252299
Faksi: +254 02-2252299
Barua pepe: cabinetsecretary@treasury.go.ke
Tovuti: www.treasury.go.ke
X: [@KeTreasury](https://twitter.com/KeTreasury)
Facebook: The National Treasury and Economic Planning
Tovuti ya Mipango ya Kiuchumi: www.planning.go.ke
Jukwaa la X la Mipango ya Kiuchumi: [@Planning_KE](https://twitter.com/Planning_KE)
Facebook ya Mipango ya Kiuchumi: Economic Planning Department KE
Tiktok ya Mipango ya Kiuchumi: economicplanning_ke
Instagram ya Mipango ya Kiuchumi: economicplanning_ke

Katibu wa Tume/Afisa Mtendaji Mkuu
Tume ya Haki ya Utawala
Ghorofa ya 2, West End Towers,
Waiyaki Way, Nairobi
S.L.P 204140 - 00200 Nairobi
Simu: +254 (0)20 2270000/2303000
Baruapepe: feedback@ombudsman.go.ke

Ili kupata huduma kwa urahisi kutoka kwa wafanyakazi wa Wizara hii, PIGA TU SIMU kwa;



0709259000 - Nambari ya Safaricom



0730837000 - Nambari ya Airtel



0207873000 - Nambari ya Telkom