JAMHURI YA KENYA

WIZARA YA JUMUIYA YA AFRIKA MASHARIKI (EAC), MAENEO YALIYO KAME NA NUSU KAME NA MAENDELEO YA KIKANDA

IDARA YA JIMBO LA MASUALA YA JUMUIYA YA AFRIKA MASHARIKI

MUONGOZO WA KUTOA HUDUMA KWA WANANCHI

A. UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

1.0 Maono

"Shujaa wa kuimarisha utagamano wa kikanda, uboreshaji wa biashara na ustawishaji wa maendeleo endelevu”

2.0 Dhamira

"Kukuza na kupanua utangamano wa Afrika Mashariki kwa kuratibu uundaji na utekelezaji wa sera, programu na miradi ya Mtangamano wa Afrika Mashariki”

3.0 Utangulizi

Mkataba huu wa Utoaji Huduma ni tamko la kujitolea kwetu kuwahudumia wateja, wateja na washikadau kwa kujitolea kamili ili kufikia matokeo bora na ya ufanisi kwa Wakenya Wote.

Kupitia mkataba huu, Wizara ya Mambo ya Nje ya Jumuiya na Masuala ya Afrika Mashariki inatarajia kuongeza kiwango cha ufahamu wa jukumu la Wizara ya Mambo ya Nje katika kuwezesha kwa ujumla mchakato wa mtangamano wa Afrika Mashariki pamoja na haki na wajibu wa wateja wetu.

Mkataba huu wa Huduma ni mwanzo mpya katika azma yetu ya kuboresha utoaji huduma. Tunawaomba Wateja na Wadau wetu kuendelea kutupa mrejesho kuhusu ufanisi na ufanisi wa huduma zetu ili kutuwezesha kuboresha utoaji wa huduma.

4.0 Lengo

Mkataba huu wa Huduma unalenga kuwaelimisha wadau kuhusu; mamlaka, kazi kuu, shughuli za msingi na maadili, huduma tunazotoa na viwango ambavyo tumejitolea kudumisha ili kuwaridhisha wateja wetu kila mara. katiba pia hutoa njia za pongezi, malalamiko na utatuzi kwa wateja. Maoni yaliyopokelewa kutoka kwa wateja yatasaidia katika kutathmini utendakazi wetu ili kuhakikisha uboreshaji endelevu katika utoaji wa huduma.

5.0 Mamlaka

Agizo la Utendaji Na. 1 la 2023 kuhusu Shirika la Serikali ya Kitaifa linataja majukumu ya Idara ya Serikali ya Masuala ya Jumuiya ya Afrika Mashariki (SDEACA) kama ifuatavyo:

i. Sera ya Jumuiya ya Afrika Mashariki;
ii. Utekelezaji wa Mkataba wa Kuanzishwa kwa Jumuiya ya Afrika Mashariki;
iii. Majadiliano na Utekelezaji wa itifaki za Afrika Mashariki;
iv. Kuandaa na Kutekeleza sera na programu ili kuharakisha utangamano wa kikanda;
v. Uratibu wa Utekelezaji wa Mipango na Miradi ya Kikanda ya Afrika Mashariki;
vi. Uratibu wa Ushiriki wa Serikali katika Masuala ya Jumuiya ya Afrika Mashariki;
vii. Umilikishaji wa mikataba ya kikanda katika maeneo yote;
viii. Kufuatilia Utekelezaji wa Mkutano Mkuu na Maagizo/Maamuzi ya Baraza;
ix. Maendeleo endelevu ya Bonde la Ziwa Victoria na rasilimali nyingine za pamoja;
x. Mashirika na Taasisi za Jumuiya ya Afrika Mashariki;
xi. Kujenga uelewa juu ya azma ya Mtangamano wa Jumuiya ya Afrika Mashariki;

xii. Kukuza ushiriki wa umma katika Mchakato wa Mtangamano wa Afrika Mashariki;
xiii. Ufuatiliaji na Tathmini ya Utekelezaji wa Maendeleo ya Ukanda wa Kaskazini; na
xiv. Kutoa Huduma za Sekretarieti wakati wa Mikutano ya Wakuu wa Mawaziri na Wakuu wa Nchi.

6.0 Maadili ya msingi

Kama Idara ya Serikali, tutazingatia maadili yote ya Utumishi wa Umma kama ilivyobainishwa katika Sura ya Sita na Vifungu 10 na 232 vya Katiba ya Kenya, Mwongozo wa Rasilimali za Watu wa Utumishi wa Umma na Sheria ya Maadili ya Afisa wa Umma ya 2003. Ili kutimiza Dira na Dhamira, Idara ya Jimbo itaongozwa haswa na maadili muhimu yafuatayo:

i. **Lengo la Wateja:** Idara ya Jimbo imejitolea kudumisha utoaji wa huduma unaoendeshwa na wateja.

ii. **Matokeo yenye mwelekeo:** Idara ya Jimbo itafuatilia bila kuchoka kufikia kwa wakati matokeo yaliyolengwa katika viwango vyote kupitia kiwango cha juu cha uratibu, na mitandao.

iii. **Kazi ya Pamoja:** Idara ya Jimbo itahimiza juhudi za ushirikiano za watendaji wote ili kufikia lengo moja.

iv. **Taaluma na mazoea ya Maadili:** Wafanyakazi wote watazingatia viwango vya juu vya maadili na umahiri wa kitaaluma katika utoaji wa huduma.

v. **Ushiriki na Ujumuishi:** Idara ya Serikali imejitolea kwa mashauriano, ushirikiano wa pamoja na wa kina katika masuala yake yote.

7.0 Wateja wetu

Wateja wetu ni kama ilivyoorodheshwa hapa chini:

- Raia wote wa Kenya
- Bunge la Kitaifa
- Vyombo na Taasisi za Afrika Mashariki
- Nchi za Jumuiya ya Afrika Mashariki
- Wizara na Idara za Serikali
- Serikali za Kaunti
- Mashirika yote ya Serikali na Bodi za Kisheria
- Jumuiya ya wafanyabiashara
- Mashirika ya kiraia
- Taasisi za utafiti
- Akademia
- Vyombo vya Habari
- Washirika wa Maendeleo
- Kambi za kiuchumi za kikanda
- Umma kwa ujumla

8.0 Wajibu wetu na kujitolea

Tunajitolea kuzingatia Utaalamu kama ifuatavyo:

- **Upatikanaji wa Taarifa na Usiri:** Toa taarifa thabiti, sahihi na zisizo na upendeleo kwa wakati ufaao. Kuheshimu na kulinda usiri wa taarifa zozote zinazotolewa na wadau;
- **Mawasiliano:** Tumia lugha inayoeleweka na uzingatie heshima na hadhi ya kibinafsi. kushughulikia mara moja miadi na kutoa pole katika kesi ya kuahirishwa au kucheleweshwa
- **Maswali:** Jibu mara moja na kwa ufanisi maombi ya huduma;
- **Kwa hisani:** Uwe mwenye urafiki, mwenye kufikiwa na mtaalamu;
- **Uadilifu**: Chunga uadilifu na maadili mahali pa kazi.

9.0 Viwango

Tutazingatia viwango vifuatavyo:

- **Mapokezi:** Wateja watahudumiwa mara moja na kushughulikiwa kwa heshima;

- **Mawasiliano:** Jibu maswali, mawasiliano ya maandishi na barua-pepe mara moja;

- **Huduma:** Kutoa huduma zinazofikiwa, ubora na kwa wakati kwa wote**;**

- **Ununuzi:** Nunua bidhaa na huduma kwa mujibu wa Umma,
  Sheria ya manunuzi na Uondoaji Mali, 2015 na kanuni ndani ya muda uliowekwa;
- **Malipo:** Malipo yote yatashughulikiwa baada ya kupokea madai/ ankara pamoja na hati zote shirikishi au kama ilivyoainishwa katika masharti ya mkataba;
- **Ushiriki wa Wadau:** Kukuza ushiriki wa wadau.

10.0 Haki za mteja

Wateja wetu wana haki ya yafuatayo:

- **Habari :** Upatikanaji wa taarifa sahihi na maoni kama yalivyotolewa katika Sheria ya Upatikanaji wa Taarifa, 2016;
- **Kitambulisho:** Jua utambulisho wa afisa wanaowahudumia;
- **usiri:** Kuhakikishiwa usiri mkubwa katika kushughulikia taarifa za kibinafsi na nyinginezo zinazotolewa kwa maafisa wetu isipokuwa inaruhusiwa vinginevyo na mteja (kupitia kibali) au inavyotolewa na sheria;
- **Maswali:** Pata majibu ya haraka juu ya maswali;
- **Heshima:** Utendewe kwa heshima;
- **Huduma:** ubora na huduma kwa wakati;
- **Malipo:** Usindikaji kwa wakati wa malipo na malipo kwa bidhaa zilizowasilishwa na huduma zinazotolewa;

11.0 Pongezi na Malalamiko

Pongeza, kuibua masuala, uchunguzi, mapendekezo na malalamiko kwa ofisi binafsi au kwa uwakilishi, kupitia barua rasmi, majukwaa ya mitandao ya kijamii ya Idara ya Jimbo, tovuti ya

Idara ya Jimbo na akaunti ya barua pepe, simu kwa simu iliyoteuliwalaini au masanduku ya kuzuia malalamishi ya Umma na ya kuzuia rushwa yaliyowekwa katika maeneo mbalimbali yanayofikika ikiwa ni pamoja na makao makuu ya Wizara ya Mambo ya Nje, Vituo vya Pamoja vya Mipaka (OSBPs) au Mashirika mengine yoyote ya Serikali husika.

12.0 Wajibu wa mteja

Wateja wanatarajiwa:

- **Taarifa**: kutoa taarifa sahihi na kwa wakati ili kuwezesha utoaji wa huduma bora. Pale wanapoitwa kutoa taarifa, wateja wanatarajiwa kufichua na kutoa taarifa zote muhimu, maoni, kumbukumbu na nyaraka;
- **Adabu na heshima**: kuwa na adabu na heshima kwa wafanyakazi wa Wizara;
- **Sheria na kanuni**: kufahamu sheria na kanuni na vyombo vingine vya kisheria vinavyosimamia shughuli za Wizara;

- **Malipo ya ada**: Kudai risiti baada ya malipo ya fedha zozote zinazoweza kutozwa kwa huduma zinazotolewa na Wizara;

- **Kuzingatia Wakati:** Hudhuria mikutano na kuheshimu miadi kama ilivyopangwa;

- **Kupambana na Ufisadi**: Kusaidia Wizara kupambana na ufisadi kwa kutojihusisha na vitendo vya ufisadi au kutoa/kupokea vishawishi ili kupata huduma. Wateja pia wanatarajiwa kuripoti kesi zozote za ufisadi kwa Katibu Mkuu wa Wizara au mamlaka yoyote husika ya Wajibu wa mteja.

13.0 Mfumo wa maoni

Tunakaribisha maoni na mapendekezo ya kuboresha huduma zetu.Maoni yako yanapaswa kuelekezwa kwa Katibu Mkuu kupitia barua rasmi, mitandao ya kijamii ya Idara ya Jimbo, tovuti ya Idara za Jimbo na anwani ya barua pepe, simu kwenye laini za simu zilizoteuliwa au malalamiko ya Umma na masanduku ya kuzuia ufisadi yaliyowekwa kwenye mtandaomaeneo ndani ya Makao Makuu ya Idara ya Jimbo, Vituo vya Mipaka ya Pamoja (OSBPs) na Mashirika ya Serikali husika.

14.0 Marekebisho ya Muongozo huu

Kwa kushauriana na wadau wetu, tutarekebisha muongozo huu wa huduma itakapohitajika ili kuhakikisha uendelevu wa ufanisi katika kutoa huduma.

Tunatoa ahadi ya kukuumikia kwa ufanisi, unyenyekevu, uaminifu na uadilifu.

Mawasiliano kwa maoni, malalamiko na utatuzi wa malalamiko:

Katibu Mkuu
Idara ya Jimbo la Masuala ya Jumuiya ya Afrika Mashariki
Jengo la Nyumba la Benki ya Ushirika la Kenya,
Barabara ya Haile Sellassie
S.L.P 8846-00200, Nairobi
Simu: +254-020-2245741/2211614/ 2245752/
Barua pepe: ps@meac.go.ke.

Katibu wa Tume/ Afisa Mtendaji Mkuu
Tume ya Haki ya Utawala
West End Towers, Ghorofa ya Pili
Waiyaki Way, Nairobi
S.L.P 20414-20200 Nairobi
Simu: +254(0) 202270000/2393000
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA ZA WANANCHI

Na	Huduma zinazotolewa	Mahitaji ya Mteja	Gharama ya Huduma/ Nzuri kwa Mteja (Kshs)	Ratiba
1.	Majibu ya mdomo kwa uchunguzi au Mawasiliano	Uchunguzi wazi wa Mawasiliano	Bila malipo	Dakika 5
2.	Majibu yaliyoandikwa juu ya swali au mawasiliano	Barua/barua pepe kwenye uchunguzi au mawasiliano imepokelewa rasmi	Bila malipo	Siku 5 za kazi
3.	Huduma za ushauri juu ya mchakato wa ujumuishaji wa Afrika Mashariki na Miradi Jumuishi ya Ukanda wa Kaskazini (NCIP)	Uchunguzi ulioandikwa au mawasiliano imepokelewa rasmi	Bila malipo	Siku 5 za kazi
4.	Kufanya mikutano ya mashauriano kuhusu Miradi Iliyounganishwa ya Ukanda wa Kaskazini	Ombi iliyoandikwa rasmi	Bila malipo	Siku 10 za kazi
5.	Kuwasiliana maelekezo, mna maazimio ya mikutano	Ombi rasmi	Bila malipo	Siku 3 za kazi
6.	Kushiriki katika mikutano/shughuli	Ombi rasmi, Karatasi ya asili, ajenda, dakika/ ripoti ya awali mikutano	Mteja kwa kukutana na gharama ya vifaa kama kwa iliyoagizwa viwango	Siku 3 za Kazi
7.	Kujenga uwezo katika ushirikiano wa Afrika Mashariki	Ombi rasmi kupokea siku 15 za kazi kabla ya tarehe ya kujenga uwezo	Mteja kukidhi gharama ya vifaa kulingana na viwango Vilivyoainishwa	Siku 5 za kazi
8.	Mapitio ya utekelezaji wa	Mpango wa mradi	bila malipo	Kama hitaji

Na	Huduma zinazotolewa	Mahitaji ya Mteja	Gharama ya Huduma/ Nzuri kwa Mteja (Kshs)	Ratiba
	miradi na programu			hutokea
9.	Msaada wa kiufundi kwenye Afrika Mashariki	Ombi rasmi	Mteja kwa kukidhi gharama ya vifaa	Siku 5 za kazi
10.	Risiti za bidhaa na huduma	Mfanyabiashara kuwasilisha bidhaa kama ilivyoainishwa katika mkataba na uzingatiaji wa sheria na taratibu zilizowekwa	Bila malipo	Mara moja ndani ya siku 1 baada ya utoaji
11.	Taarifa ya matokeo ya Mchakato wa zabuni	Wafanyabiashara/washauri kuwa wameshiriki na kuwasilisha nyaraka zao za zabuni	Bila malipo	Ndani ya siku 30 baada ya kufungua hati za zabuni
12.	Malipo kwa wauzaji wa bidhaa na huduma	Mfanyabiashara kupeleka bidhaa kama ilivyoainishwa katika mkataba na kuwasilisha nyaraka za kuthibitisha	Bila malipo	Ndani ya siku 30 baada ya kupokea ankara na nyinginezo zinazounga mkono nyaraka kutoka muuzaji/huduma mtoa huduma kulingana na upatikanaji wa IFMIS na Utoaji wa Fedha

TUMEJITOLEA KWA ADABU NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA	
Huduma yoyote ambayo haiambatani na viwango vilivyo hapo juu au afisa yeyote ambaye hafikii ahadi ya uungwana na ubora katika utoaji wa huduma anapaswa kuripotiwa kwa:	
Katibu Mkuu Idara ya Jimbo ya Masuala ya Jumuiya ya Afrika Mashariki Jengo la Nyumba la Benki ya Ushirika ya Kenya, Barabara ya Haile Selassie S.L.P 8846-00200, Nairobi Simu: +254-020-2245741 Barua pepe: ps@meac.go.ke.	**Katibu wa Tume/** **Mkurugenzi Mkuu** Tume ya Haki ya Utawala west End Towers Ghorofa ya 2 Waiyaki Way, Nairobi S.L.P 20414-20200 Nairobi Simu: +254(0) 202270000/2393000 Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke.