



# OFISI YA GAVANA KATIBA YA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

DIRA	MALENGO	NGUZO KUU
Kaunti Yenye Ufanisi na Uchumi Mahiri wa Vijijini na Mijini ambao Watu wake Wanafurahia Maisha ya kiwango cha Juu.	Kutoa Huduma Bora za Kaunti na Mazingira Wezeshi kupata Maendeleo Jumuiishi na Endelevu ya Kijamii na Kiuchumi na Maisha Bora kwa Wote.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ufanisi;</li><li>• Kuzingatia kwa Wateja;</li><li>• Uwazi na Uwajibikaji;</li><li>• Uadilifu;</li><li>• Ujumuishaji;</li></ul>

Namba	Huduma	Wajibu Wa Mteja	Malipo (Shilingi)	Muda
1.	Kushughulikia malalamiko/majaribio/mapendekezo na miadi ya wateja	Ziara, Simu	Bila Malipo	Ndani ya siku 7
2.	Jibu simu za wateja	Kupiga simu za ofisi masaa ya kazi	Bila Malipo	Ndani ya sekunde 30 za kwanza
3.	Toa maoni	Fomu ya ombi iliyojazwa kikamilifu, barua pepe, barua, kutembelea ofisi	Bila Malipo	Ndani ya siku 7
4.	Kuwezesha malipo ya haki za kufiwa kwa ndugu wa karibu	Fomu ya maombi iliyojazwa kikamilifu, kitambulisho cha taifa/pasipoti ya ndugu wa karibu, Harifa cha kifo	Bila Malipo	Ndani ya masaa 48
5.	Kuwezesha malipo ya mafao ya kustaafu kwa wastaafu	Fomu ya maombi ya kustaafu iliyojazwa na kikamilifu	Bila Malipo	Ndani ya mwezi 1 baada ya kustaafu
6.	Upatikanaji wa hati za sera na machapisho katika hazina ya sera na tovuti	Tembelea tovuti na hazina ili kufikia maudhui	Bila Malipo	Muda halisi
7.	Panga itifaki ya shughuli za Kaunti na sherehe za Siku za Kitaifa	Ombi rasmi	Kesi kwa Kesi	Ndani ya siku 1
8.	Kuwezesha ushiriki wa wananchi katika utawala wa Kaunti	Ombi rasmi	Bila Malipo	Ndani ya siku 14
9.	Kutoa uelewa kwa wananchi juu ya masuala ibuka ya serikali ya kaunti	Suala linalotambuliwa na linalowagusa wananchi	Kesi kwa Kesi	Ndani ya siku 14
10.	Kuratibu shughuli za Serikali ya Kaunti kwa niaba ya wizara za Kaunti katika ngazi ya chini.	Ombi rasmi	Kesi kwa Kesi	Muda halisi
11.	Kuwasilisha na sera na mipango ya naendeleo ya Serikali ya Kaunti katika ngazi ya chini	Ombi rasmi	Kesi kwa Kesi	Muda halisi
12.	Uhamasishaji kuhusu sera, mipango na programu za Serikali ya Kaunti katika ngazi ya chini	Ombi rasmi	Kesi kwa Kesi	Muda halisi
13.	Toa utaratibu wa maoni kuhusu utendakazi wa Serikali ya Kaunti katika ngazi ya chini	Masuala yaliyotambuliwa yanayowahusu wananchi	Bila Malipo	Muda halisi
14.	Uratibu wa mashirika ya kiserikali, yasio ya kiserikali, Wizara na Idara za Kaunti	Nia njema, Mkataba wa makubaliano	Kesi kwa Kesi	Muda halisi
15.	Ushawishi na utetezi wa kumarishwa kwa utoaaji wakali huduma kwa washirika wa serikali na wasio wa seri	Nia njema, Mkataba wa makubaliano	Kesi kwa Kesi	Muda halisi

### Viwango vyetu vya huduma

Wateja wetu watahudumiwa kwa njia ya kitaalamu na adabu, Simu zitaibiwa wakati wote na barua pepe zitaibiwa wakati wa saa rasmi za kazi kuanzia saa 8.00 Asubuhi- 5.00 Alasiri

### Jinsi ya kuwasiliana malalamishi

Inapowezekana malalamishi yatatafutwa haraka iwezekanavyo. Dawa haudirishidhwa na maibu yetu. Tundikieni rasmi malalamishi yako kwa:

Waziri wa Ofisi ya Gavana  
Jengo la Utawala wa Utumishi wa Umma  
Kitengo cha Utumishi cha Gavama  
Serukuru la Posta 33 - 90200 Kitui  
Simu: +254 762815888;  
Barua pepe: [khawonny@kemgo.go.ke](mailto:khawonny@kemgo.go.ke)



Afisa Mwandaji Mkuru (Ombudman)  
Tume ya Malalamishi na Mabi  
Wazi East Tower, Chiniwa ya 2  
Serukuru la Posta 20414 - 00200 Nairobi  
Simu: +254 20 2270000;  
Barua pepe: [www.ombudman.go.ke](mailto:www.ombudman.go.ke)