



**NATIONAL SYNDEMIC DISEASES
CONTROL COUNCIL**

● MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI ●

Maono: Kuwa kinara wa kimataifa katika kutoa suluhu zinazozingatia watu ili kumaliza ukimwi na magonjwa yanayohusiana.

Dhamira: Kuzidisha juhudi zinazozingatia watu na kutegemea ushahidi ili kukomesha maambukizi mapya ya Virusi Vya Ukimwi, na magonjwa yanayohusiana nchini Kenya.

Maadili Yetu ya Msingi: Uadilifu, Weledi, Uwajibikaji, Utofauti na Wepesi

AHADI YETU

Baraza la Taifa la Kudhibiti Virusi vya HIV na Magonjwa yanayohusiana (NSDCC) limejitolea kuwahudumia wateja wote kwa uadilifu, uwazi kwa kuzingatia kipengee 10(2) na 232 cha Katiba ya Kenya.

NA.	HUDUMA	MAHITAJI YA MTEJA	GHARAMA YA HUDUMA	MUDA
1.	Kuwashirikisha wadau katika kuunda na kuhakiki Sera, Mikakati na Kanuni za kukabiliana na Virusi vya HIV na magonjwa yanayohusiana nchini Kenya	Kushiriki katika mikutano ya kushauriana	Bila malipo	Siku 14
2.	Usambazaji wa Ripoti za Maendeleo, makadirio ya Virusi vya HIV na ripoti za utendaji wa programu	Kupitia tovuti ya www.nsdcc.go.ke	Bila malipo	Inapatikana kwenye www.nsdcc.go.ke
		Wasilisha Ombi Maalum kuhusu Takwimu	Bila malipo	Siku 14
3.	Kusambaza Sera, Mikakati na Kanuni za kukabiliana na ukimwi na magonjwa yanayohusiana nchini Kenya	Tunapatikana Kupitia nsdcc.go.ke	Bila malipo	Inapatikana kwenye www.nsdcc.go.ke
4.	Mafunzo ya kuboresha uwezo kuhusu Ukimwi na magonjwa yanayohusiana	Wasilisha ombi rasmi	Bila malipo	Siku 14
5.	Utoaji wa mipira ya kondomu	Ombi rasmi. Kuingia ofisini	Bila malipo Bila malipo	Siku 14 Dakika 30
6.	Uwezeshaji wa Upatikanaji wa Taarifa (ATI)	Ombi rasmi la taarifa (Barua pepe, Barua, au mazungumzo ya ana kwa ana)	Bila malipo	Siku 21
7.	Kuratibu sekta mbalimbali katika kushughulikia Virusi vya HIV na Magonjwa yanayohusiana miongoni mwa makundi muhimu na yaliyo hatarini (KVPs).	Ombi Rasmi la Msaada au ushirikishwaji	Bila malipo	Siku 10 za kazi
8.	Kushirikisha umma katika shughuli ya kutunga sera	Uelewa wa Masuala na kushiriki kikamilifu	Bila malipo	Siku 1
9.	Kubuni Mfumo wa Ufuatiliaji na Tathmini ya ukimwi na magonjwa yanayohusiana	Kushiriki kwa mikutano ya umma na kutoa maoni	Bila malipo	Siku 60
10.	Kujibu Simu (Simu za ofisini au simu yoyote rasmi)	Kupiga simu	Bila malipo	Sekunde 15
11.	Kuyajibu maswali kutoka kwa wateja wanaoingia ofisini	Kuingia ofisini na kuuliza	Bila malipo	Dakika 5
12.	Kujibu Barua au Mawasiliano Rasmi	Mawasiliano ya maandishi (barua)	Bila malipo	Siku 5 za kazi
		Barua pepe na mitandao ya kijamii	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
13.	Kupokea malalamishi kutoka kwa umma	Kuwasilisha Malalamishi	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
14.	Kutatua malalamishi	Kuwasilisha malalamishi kwa mazungumzo au maandishi	Bila malipo	Siku 14 za kazi
15.	Usajili wa wasambazaji na watoa huduma	Jisajili katika mfumo wa Ununuzi wa Serikali kwa Njia ya Kielektroniki (e-GP) wa Kenya na lango la usajili wa ununuzi la NSDCC. Wasilisha yafuatayo: • Fomu iliyojazwa kikamilifu • Wasifu wa kampuni • Cheti cha Usajili/ Uanzishwaji • Cheti cha nambari ya siri (PIN) • Cheti halali cha Utiifu wa Kodi/Msamaha • Taarifa asili ya Benki • Nakala ya cheti cha usajili na vyombo husika vya udhibiti • Risiti ya malipo yasiyorejeshwa • Nakala za fomu za marejesho ya mwaka zilizowasilishwa na msajili wa kampuni • Kitambulisho cha Taifa /Pasipoti	Bila malipo	Siku 14 za kazi
16.	Mpangilio wa zabuni	Kuwasilisha zabuni za bidhaa na huduma	Bila malipo	Siku 90
17.	Kuwaarifu wazabuni waliofanikiwa na Wasiofanikiwa	Tazama tovuti ya ununuzi wa kielektroniki kwa arifa	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
18.	Malipo ya bidhaa na huduma zilizopokelewa	L.P.O/Stakabadhi za kudai (Ankara)/ Cheti cha Kukamilika /Bidhaa/ Huduma Zilizopokelewa	Bila malipo	Siku 60 kuanzia tarehe ya kupokea ankara
19.	Kutupa na kuharibu vilivyopitwa na wakati	Kuwasilisha zabuni	Bila malipo	Siku 60 kuanzia tarehe ya tangazo
20.	Kuwaajiri Wafanya kazi	Kuwasilisha maombi rasmi kulingana na tangazo	Bila malipo	Siku 90
21.	Kushughulikia ombi la taalifa	Kuwasilisha ombi la taarifa	Bila malipo	Siku 21

Huduma yoyote isiyozingatia hati hii, au afisa yeyote anayeshindwa kutekeleza malengo yaliyowekwa, anapaswa kuripotiwa kwa Afisa Mkuu Mtendaji au kwa Tume ya Usimamizi wa Haki (CAJ).

Ahadi Yetu

Tumejitolea kudumisha viwango vya juu kabisa vya utoaji wa huduma. Ili kutekeleza ahadi hii, Baraza limeweka taratibu wazi za malalamiko ya wateja zinazofuatwa kwa umakini ili kuhakikisha kwamba masuala yote yanashughulikiwa kwa ufanisi na kutatuliwa kwa wakati.

**Afisa Mkuu Mtendaji,
Baraza la Kitaifa la Kudhibiti Virusi vya
HIV na Magonjwa Yanayohusiana (NSDCC)**
Jengo la Maktaba Kuu (KNLS), Ghorofa ya 2,
Barabara ya Ngong, Upperhill,
S.L.P. 61307 – 00200, Nairobi, Kenya.
Simu: +254 20 2715109, +254 20 2715144
Barua pepe: communication@nsdcc.go.ke
Tovuti: www.nsdcc.go.ke

AU

**Katibu wa Tume/Afisa Mkuu Mtendaji,
Tume ya Usimamizi wa Haki (CAJ)**
West End Towers, Ghorofa ya 2, Mkabala na
Shule ya Sekondari ya Aga Khan, kando ya
Barabara ya Waiyaki, Westlands.
S.L.P. 20414-00200, Nairobi, Kenya.
Simu: +254 (020) 227000
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke
Tovuti: www.caj.go.ke