



JAMHURI YA KENYA

IDARA YA SERIKALI YA MAENDELEO YA BIASHARA NDOGO, NDOGO SANA NA ZA KATI (MSMEs)

DIRA

Sekta ya MSMEs iliyoendelea kiteknolojia, yenye uzalishaji wa juu, iliyobadilika na yenye ushindani kwa uchumi unaoshindana kimataifa.

DHAMIRA

Kujenga mazingira jumuishi na wezeshi kwa sekta yenye tija na mseto ya MSMEs kupitia ufadhili, uanzishaji wa biashara na usimamizi pamoja na mafunzo ya ujasiriamali kwa ajili ya uundaji wa mali na ajira.

MAADILI MSINGI

Uzito wa Katiba

Utaalamu

Ufanisi

Ubunifu

Uendelevu

Ujumuishi

Ushirikiano

Ubia

Ukuaji

MKATABA WA HUDUMA KWA WANANCHI

Na.	Huduma/Bidhaa	Mahitaji ya Kupata Huduma	Gharama	Muda
1	Huduma za Mawasiliano			
a	Majibu kwa wateja wanaofika ofisini	Kufika na kuuliza	Bure	Dakika 1 baada ya kufika
b	Majibu ya simu	Kupiga simu	Bure	Sekunde 15
c	Majibu ya barua iliyoandikwa	Barua rasmi	Bure	Siku 5 za kazi
	Majibu kupitia barua pepe/tovuti/mitandao ya kijamii	Ujumbe uliotumwa	Bure	Siku 1 ya kazi
d	Kupokea malalamiko ya umma	Kutoa malalamiko	Bure	Siku 1 ya kazi
e	Kushughulikia malalamiko	Malalamiko ya mdomo au maandishi	Bure	Siku 14 za kazi
f	Ushughulikiaji wa ombi la taarifa	Ombi rasmi	Bure	Siku 21
2	Usajili wa wazabuni	Fomu iliyojaa, wasifu wa kampuni, vyeti vinavyohitajika	Bure	Siku 14 za kazi
3	Usindikaji wa zabuni	Kuwasilisha zabuni	Bure	Siku 90
4	Taarifa za zabuni	Kupitia mfumo wa kielektroniki	Bure	Siku 1 ya kazi
5	Malipo ya bidhaa/huduma	LPO, ankara, cheti cha kukamilika	Bure	Siku 60 kuanzia tarehe ya kupokea ankara

6	Utupaji wa bidhaa zilizopitwa na wakati	Utoaji wa zabuni	bure	Siku 60 kuanzia Tarehe la Tangazo la Zabuni
7	Ushirikishwaji wa umma katika mchakato wa utungaji sera	Kujitambulisha na maswala na ushiriki kwa kina	Bure	Siku 1 ya Kazi
8	Huduma za ubunifu na uendelezaji wa Bidhaa	Ombi rasmi	Bure	Siku 3 za kazi
9	Taarifa za Huduma za Usajili	Ombi rasmi	Bure	Siku 1 ya Kazi
10	Kuwasilisha Taarifa kuhusu upatikanaji/ufikiaji wa huduma ya mkopo	Ombi Rasmi	Bure	Siku 3 za Kazi
11	Kutoa Taarifa Kuhusu Huduma za Miundo Mbinu za MSMEs,Vituo vya Ukuzaji na ubunifu	Ombi Rasmi	Bure	Siku 3 za Kazi
12	Kutoa Taarifa Kuhusu Majukwaa ya Biashara ya Kidijitali kwa MSME,	Ombi Rasmi	Bure	Siku 3 za Kazi
13	Usambazaji wa zana za mabadiliko ya Kidijitali kwa MSME	Ombi rasmi kupitia Jukwaa la mtandao	Bure	Siku 3 za Kazi
14	Kutoa huduma ya Mafunzo ya Biashara	Ombi Rasmi	Kulingana na program ya mafunzo	Siku 14 za Kazi
15	Huduma za ushauri na uelekezaji wa Biashara	Ombi Rasmi	Inazingatia Majukumu	Siku 7 za Kazi
16	Huduma za Ushauri unasihi na ugani wa Biashara	Ombi Rasmi	Bure	Siku 7 za Kazi

17	Kutoa Mafunzo ya Viwandani	Ombi Rasmi	Bure	Siku 2 za Kazi
----	----------------------------	------------	------	----------------

Tumejitolea Kutoa Huduma kwa Heshima na Ubora wa hali ya juu

Huduma au Bidhaa yoyote iliyotolewa ambayo haizingatii viwango vilivyotajwa hapo juu, au afisa yeyote ambaye hafuati dhamira ya adabu na ubora katika utoaji wa huduma , anafaa kuripotiwa kwa wahusika wawili wafuatao :

Katibu Mkuu, Idara ya Serikali ya Maenedeleo ya Biashara Ndogo, Ndogo sana na za Kati (MSMEs) Barua Pepe: ps@msme.go.ke Tovuti : www.msme.go.ke Anwani : Prism Towers Barabara ya Tatu Ngong S.L.P : 30722-00100 Nairobi Simu: +254: +254 : 0116112701, 0116112629, 015700547, 0735785785	Katibu wa Tume/Afisa Mkuu Mtendaji Tume ya Haki za Kiutawala Gorofa ya Pili, West End Towers, Waiyaki way Nairobi S.L.P 20414-00200 Nairobi Simu : +254(0)202270000/2302000 Tovuti : feedback@ombudsman.go.ke
<i>Kuwezesha MSMEs, Kubadililisha Kenya</i>	