



# HATI YA HUDUMA KWA WANANCHI

## TUMEJITOLEA KWA USTAARABU NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA

S/No.	HUDUMA/BIDHAA	MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA/BIDHAA	GHARAMA YA HUDUMA/BIDHAA	MUDA WA KUTOA HUDUMA
1.	Majibu ya simu / maswali ya barua pepe/mitandao ya kijamii	Fanya maombi kwa simu, barua pepe, X (Twitter), Facebook au tovuti	Bila Malipo	Simu: Sekunde 15 (Siku 1 ya Kazi)
2.	Majibu kwa wateja wanaotembelea ofisi	Tembelea ofisi za NGAAF	Bila Malipo	Dakika 1
3.	Kushughulikia malalamiko/maombi	Wasilisha malalamiko kwa mdomo au maandishi	Bila Malipo	Siku 5 za Kazi
4.	Kushughulikia malalamiko/maombi	Wasilisha malalamiko kwa mdomo au maandishi	Bila Malipo	Siku 14 za Kazi
5.	Ufadhili wa miradi ya kijamii inayohusiana na majukumu ya serikali kuu / Makundi yaliyoandikishwa yanayotekeleza mikopo ya mezani na/au miradi ya kuongeza thamani	Wasilisha fomu zilizokamilika kupitia ofisi za kaunti za NGAAF ukiambatanisha nyaraka muhimu kama zilivyo katika Miongozo ya Upatikanaji wa Mfuko wa NGAAF, 2021	Bila Malipo	Siku 90 za Kalenda
6.	Kutoa ufadhili wa masomo na ruzuku kwa makundi ya uthibitishaji ili kufanikisha upatikanaji wa fursa za elimu	Submit filled application forms through the respective NGAAF county offices attaching the necessary documents as per the NGAAF Fund Access Guidelines, 2021.	Bila Malipo	Siku 90 za Kalenda
7.	Kukuza maendeleo ya kijamii na kitamaduni na kulea vipaji kwa makundi ya uthibitishaji (sanaa, muziki, michezo)	Wasilisha mapendekezo kupitia ofisi za kaunti za NGAAF ukiambatanisha nyaraka muhimu kama zilivyo katika Miongozo ya Upatikanaji wa Mfuko wa NGAAF, 2021	Bila Malipo	Siku 90 za Kalenda
8.	Utoaji wa elimu ya uraia na programu za uhamasishaji wa jamii	Wasilisha ombi rasmi (maelezo ya mahitaji)	Bila Malipo	Siku 14 za Kazi
9.	Usajili na upokeaji wa washirika (NGOs/CSOs/Sekta Binafsi)	Wasilisha Taarifa ya Shauku (EOI) na wasifu	Bila Malipo	Siku 30 za Kazi
10.	Kushughulikia maombi ya upatikanaji wa taarifa (vyombo vya habari/umma)	Fanya ombi la taarifa	Bila Malipo	Siku 21 za Kalenda
11.	Usajili wa Wauzaji	Kufuata masharti ya Sheria ya Ununuzi wa Umma na Uondoaji wa Mali (2015) toleo la 2022	Bila Malipo	Siku 14 za Kazi
12.	Ushughulikiaji wa zabuni	Kuwasilisha zabuni kupitia njia rasmi za NGAAF; kukidhi masharti ya kustahiki na vigezo vya tathmini kama ilivyo kwa zabuni iliyo tangazwa	Bila Malipo	Siku 90 za Kalenda
13.	Taarifa ya Matokeo ya Zabuni	Barua ya ushindi au ya kukosa kupitia njia rasmi za NGAAF	Bila Malipo	Siku 1 ya Kazi
14.	Malipo ya Bidhaa na Huduma zilizotolewa	Kuwasilisha LPO/LSO halali / mkataba/faktura na cheti cha kukamilika/hoja ya kuwasilisha iliyosainiwa na afisa aliyeidhinishwa	Bila Malipo	Siku 90 za Kalenda
15.	Uondoshaji wa Mali Zilizopitwa na Wakati	Kuwasilisha zabuni	Bila Malipo	Siku 60 za Kalenda kutoka tarehe ya tangazo

Huduma yoyote inayotolewa isiyolingana na viwango vilivyotajwa hapo juu au afisa yeyote asiyetimiza ahadi ya ustaarabu na ubora katika utoaji huduma aripotiwe kwa:

**National Government Affirmative Action Fund (NGAAF)**  
Ghorofa ya 16, Mnara wa ABSA, S.L.P 48274 – 00100, Nairobi  
Simu: +254-20-7762400 / 0701-116-116 Barua Pepe: info@ngaaf.go.ke  
Tovuti: www.ngaaf.go.ke Mitandao: @NGAAF\_Ke

**Katibu Mtendaji wa Tume / Katibu Mtendaji Mkuu Tume ya Haki za Utawala (Ombudsman)**  
Ghorofa ya 2, Mnara wa West End, Barabara ya Waiyaki, Westlands, S.L.P 20414 – 00200 Nairobi  
Simu: +254-20-2270000 / 0777 125818  
Barua Pepe: feedback@ombudsman.go.ke

**HUDUMA BORA NI HAKI YAKO!**