

# HAZINA YA AKIBA YA ALMASHAURI YA SAMAKI MKATABA WA HUDUMA KWA WANANCHI



Nambari Huduma	Huduma zilizotolewa	Mahitaji ya kupata huduma	Gharama ya bidhaa/huduma	Muda
1.	Kuhudumia wateja: • Kupokea Wageni • Kutoa Majibu kwa Simu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ziara rasmi</li> <li>Kuuliza rasmi</li> <li>Kupiga simu rasmi</li> </ul>	Bure	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ndani ya dakika 5 kwa utarati-bu wa kwanza kufika</li> <li>Chukua mlio wa tatu</li> <li>Elekeza simu kwa ofisi husika</li> </ul>
2.	Majibu ya Maandishi kwa Uulizaji	Mawasiliano barua juu ya utafiti au Mawasiliano kikamilifu kupokelewa	Bure	Siku 5 za kazi
		Barua pepe kuhusu uulizaji au Mawasiliano Kikamilifu Kupokelewa	Bure	Siku 3 za kazi
3.	Huduma za Ushauri kuhusu fedha za ziada	Utafiti au mawasiliano yalioandikwa	Bure	Siku 3 za kazi
4.	Kushughulikia malalamiko ya umma	Kuwasilisha malalamiko na maelezo muhimu kupitia barua pepe, barua, kuji-tokeza moja kwa moja au simu pamoja na taarifa muhimu	Bure	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kutambua mara moja</li> <li>Kutatua kulingana na Sheria ya Tume ya Haki za Utawala</li> </ul>
5.	Upatikanaji wa taarifa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kupiga Simu</li> <li>Tembelea</li> <li>Barua</li> <li>Barua pepe</li> <li>Tovuti</li> <li>Mitandao ya kijamii</li> </ul>	Bure	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dakika 10</li> <li>Dakika 10</li> <li>Siku 7</li> <li>Saa 24</li> <li>Saa 24</li> <li>Saa 24</li> </ul>
6.	Kutoa taarifa na taratibu kuhusu fursa za mafunzo	Ombi rasmi	Bure	Siku 5 za kazi
7.	Usajili na Mfuko wa Kodi ya Samaki	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomu ya maombi (FLR 1)</li> <li>Barua ya ushauri kutoka kwa BMU</li> <li>Ambatanisha nakala ya kitambulisho</li> <li>Nambari ya KRA</li> </ul>	Bure	Siku 5 za kazi
8.	Maombi ya fedha	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jisajili na FLTF (FLR 1)</li> <li>Pendekezo lililowasilishwa</li> <li>Fomu ya maombi ya mkopo iliyokamilika (FLR 3)</li> <li>Ambatanisha nakala ya kitambulisho/ Nambari ya biashara</li> <li>Nambari ya KRA</li> <li>Barua ya ushauri kutoka kwa BMU</li> </ul>	Bure	Siku 14 za kazi
9.	Maombi ya ruzuku ya masharti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambatanisha nakala ya pendekezo la bajeti lenye maelezo</li> <li>Toa 30% ya mchango</li> <li>Fomu ya maombi (FLR 2) iliyokamilika</li> </ul>	Bure	Siku 14 za kazi
10.	Taarifa kuhusu manunuzi	Omba taarifa kupitia: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tovuti</li> <li>Barua pepe</li> <li>Kupiga simu</li> <li>Kuja moja kwa moja</li> </ul>	Bure	Kulingana na mahitaji ya zabuni
11.	Utayarishaji wa manunuzi ya bidhaa na huduma	Ambatanisha nyaraka za kuthibitisha husika	Bure	Ndani ya siku 30
12.	Malipo ya bidhaa na huduma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bili</li> <li>Nyaraka ya kukabidhi</li> </ul>	Bure	Siku 5 za kazi baada ya kupokea kutoka hazina
13.	Malipo ya pesa za kazi na stakabadhi za madai	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rekodi/daftari za pesa za kazi</li> <li>Ambatanisha nyaraka husika</li> </ul>	Bure	Siku 5 za kazi

### TUNA AHIDI USTAARABU NA UTEKELEZAJI BORA KATIKA HUDUMA

Huduma/Bidhaa yoyote isiyofuata viwango vilivyotajwa hapo juu au afisa yeyote asiyezingatia ahadi ya ustaarabu na utekelezaji bora katika Huduma inapaswa kuripotiwa kwa:

Afisa Mtendaji Mkuu,  
Mfuko wa Kodi ya Samaki  
Idara ya Serikali ya Uchumi  
wa Samawati na Uvuvi  
Jengo la Maji, Sakafu ya 3, Chumba 328,  
Barabara ya Ngong, Upperhill  
Sanduku La Posta 30009-00100 NAIROBI  
Barua pepe info@fltf.go.ke

Katibu wa Tume/Afisa Mtendaji Mkuu,  
Tume ya Haki za Utawala,  
Jengo la West End Towers, Ghorofa ya 2, Waiyaki Way, Nairobi.  
Sanduku La Posta 20414-00200 Nairobi  
Simu: +254 (0)20 2270000/2303000  
Barua pepe: feedback@ombudsman.go.ke

**HUDUMA BORA NI HAKI YAKO**