1.0 LENGO LA MKATABA HUU

• Kuongeza ufahamu wa wateja wetu kuhusu aina ya huduma zinazotolewa na Mamlaka Hii;

• Kuwafahamisha wateja wetu kuhusu nyakati na viwango vyetu vya huduma mbalimbali

• Kuainisha haki na majukumu ya mteja;

• Kutoa taarifa kuhusu mchakato wa kuwasilisha malalamiko na kutoa mapendekezo kuhusu utoaji wa huduma zetu.

2.0 MAONO

Taifa Lililobadilishwa Kidijitali

3.0 WITO

Kujenga jamii iliyounganishwa kupitia kuwezesha udhibiti, ushirikiano na Ubunifu

4.0 MAADILI MUHIMU

Maadili ya msingi ya Mamlaka Hii ni:

Uadilifu: Kuzingatia maadili ya ushirika na kitabia, kutenda kwa uaminifu na haki, na kuwatendea washikadau wote wa ndani na nje kwa heshima na kuambatana na sheria;

Ubunifu:Kuwa asilia, mwepesi kubadilika na kufaa zaidi katika kuunda thamani na ukuaji katika soko na jamii;

Ubora: Kuendelea kuboresha na kuwa umakini zaidi kwa mahitaji ya wadau wa ndani na nje

5.0 AHADI YETU KWAKO

Ahadi yetu ya ubora wa huduma inahimiliwa kwa kufuata na kuzingatia maadili yetu ya msingi, na kama shirika, tutatekeleza wajibu wetu kwa uangalifu na kwa wakati kwa kuzingatia ahadi zifuatazo.

• Huduma: Tutakupa huduma ya kitaalamu kwa wakati unaofaa, kwa urahisi na kwa mbinu ya kirafiki. Tutakuhudumia kwa haki, heshima, adabu na kwa maadili.

• Upatikanaji wa Taarifa: Tutakupa taarifa zilizo wazi, sahihi, za kuaminika, za kutegemewa, zinazofaa na kwa wakati ufaao, kwenye majukwaa mbalimbali.

• Usiri: Tutashughulikia taarifa zote utakazotupa kwa usiri mkubwa.

• Mawasiliano: Tutashughulikia masuala yako papohapo na kikamilifu.

• Malalamiko: Tunathamini malalamiko na maoni yako, na tutathibitisha kuyapokea, na kuyashughulikia kuambatana na kalenda za matukio zilizoainishwa katika mkataba huu.

6.0 VIWANGO VYETU

Kwa kuzingatia sheria na maadili ya msingi yaliyowekwa katika Mpango Mkakati wetu, tunaahidi kutoa huduma kwa mujibu wa viwango vifuatavyo.

VIBALI VYA USHURU, MATANGAZO NA MWUNGANISHO

SIKU 14
UIDHINISHAJI WA MIKATABA YA MWUNGANISHO KATI YA WATOA HUDUMA

SIKU 3
UIDHINISHAJI WA MATANGAZO NA MATOLEO MAALUM

SIKU 40
UIDHINISHAJI WA USHURU WA HUDUMA ZINAZODHIBITIWA

SIKU 3
KUIDHINISHWA KWA USHURU KWA HUDUMA ZISIZODHIBITIWA

TAARIFA

SIKU 75 KUTOKA MWISHO WA ROBO
UCHAPISHAJI WA TAKWIMU ZA TEHAMA (ICT) ZA KILA ROBO YA MWAKA

SIKU 3 ZA KAZI BAADA YA KUTOLEWA KWA OMBI
JIBU LA OMBI LA HABARI

KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

SIKU 14
KUSHUGHULIKIA MUINGILIO WA MAWIMBI

SIKU 21
USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO (HADHARANI, UTANGAZAJI, WATUMIAJI, UHALIFU WA MTANDAONI)

LICENSING

SIKU 14
UGAWAJI WA MAWIMBI BAADA YA KUTOA OFA

SIKU 30
UTOAJI WA LESENI YA MAWASILIANO (MUUZAJI/

SIKU 100
UTOAJI WA LESENI YA UTANGAZAJI (REDIO NA TELEVISHENI)

SIKU 5
KUHESABU MAJUKUMU YA KIKAZI

SIKU 7
UTOAJI WA CHETI CHA MAAFIKIANO

SIKU 100
UTOAJI WA LESENI YA POSTA/TARISHI

SIKU 21
UTOAJI WA CHETI CHA AINA YA IDHINI

SIKU 14
USASISHAJI WA LESENI YA MAWIMBI

SIKU 7
UTENGEZAJI WA LESENI ZA MAWIMBI (NDEGE, BAHARINI, RIDHAA)

SIKU 100
UTOAJI WA LESENI YA MAWASILIANO (NFP YA KITAIFA NA KIMATAIFA, ASP, CSP, E-CSP)

UWAKALA NA MALIPO

SIKU 1
UTOAJI WA AGIZO LA UNUNUZI WA NDANI (WAPI? NDANI YA NCHI AU) (LPO)

SIKU 30
UTENGENEZAJI WA ANKARA KWA WATOA HUDUMA

OUR PROMISE

Change is Me



7.0 HAKI NA MAJUKUMU YAKO KAMA MTEJA WETU

Tutajitahidi kudumisha haki zako kama mteja wetu
Ili kutuwezesha kukuhudumia vyema na kutimiza ahadi yetu kwako, tunatarajia kwamba;

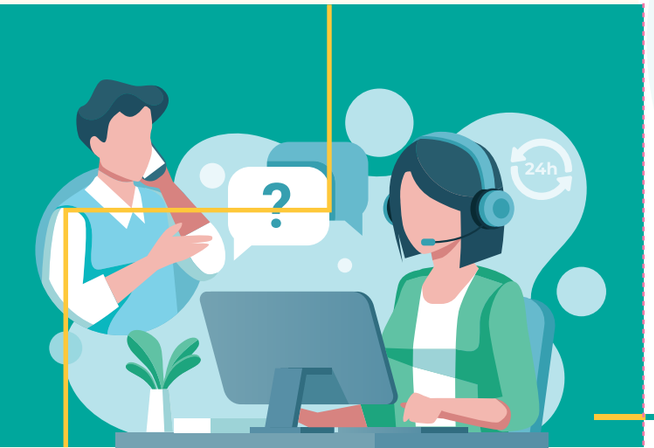
- Utaipa Mamlaka taarifa sahihi na kwa wakati ufaao ili kuwezesha hatua yoyote ile kuchukuliwa;
- Wasilisha stakabadhi zilizojazwa kikamilifu na kutoa mahitaji yote yanayohitajika katika huduma zetu zozote;
- Jibu papohapomaombi ya habari kutoka kwetu;
- Fanya malipo ya ada zilizowekwa.

8.0 UENDELEVU WA MAZINGIRA

Mamlaka imejitolea kulinda na kuhifadhi mazingira. Wafanyakazi wote wanahimizwa kutekeleza majukumu yao kwa njia ambayo inaboresha uendelevu wa mazingira kulingana na sheria zilizopo na kanuni bora za kimataifa.

Kujitolea kwa Adabu na Ubora katika Utoaji Huduma

Huduma yoyote ambayo haiambatani na viwango vilivyo hapo juu au mfanyikazi yeyote ambaye hafikii viwango hivi, au mfanyakazi yeyote ambaye haheshimu ahadi hizi za ustahitifu na ubora katika Utoaji Huduma, anapaswa kuripotiwa kwa:



Mkurugenzi Mkuu, Mamlaka ya Mawasiliano ya KenyaSLP 14448 Nairobi, 00800
Simu: +254 020 4242 000
+254 703 024 000
Barua pepe:info@ca.go.ke
Tovuti:www.ca.go.ke

Malalamiko dhidi ya watoa huduma wa ICT yanapaswa kuripotiwa kwa:
Barua pepe:chukuahatua@ca.go.ke
Simu: +245 020 4455 555
+254 714 445 555
+254 737 445 555
8.00 asubuhi hadi 5:00 jioni Jumatatu - Ijumaa
(Wikendi na Likizo za Umma hazijajumuishwa)

Malalamiko ya Umma yafuatayo na Upatikanaji wa Maafisa wa Habari, yako katika Makao Makuu ya CA na Ofisi za Mikoa, na yashughulikia malalamiko yoyote ya umma na upatikanaji wa habari:

Juma Ooro : +254 703 042 420
Irene Kimeli : + 254 703 042 424
Linet Onyando : 254 703 042 435
Musa Etiko : 254 703 042 105 -Ofisi ya Mkoa wa Magharibi
Joseph Kamunge : 254 703 042 150 – Ofisi ya Mkoa wa Pwani
Brian Mukhongo : +254 703 042 131 – Ofisi ya Mkoa wa Nyanza
Sanny Mwichuri : +254 703 024 181 – Ofisi ya Kanda ya Kati na Mashariki

Ikiwa bado hujaridhishwa na taarifa zilizotolewa hapo juu unaweza kuripoti:
Katibu wa Tume/Afisa Mtendaji Mkuu
Tume ya Haki ya Utawala
West End Towers, Ghorofa ya 2, Njia ya Waiyaki
SLP 20414, Mraba wa Jiji, 00200
Simu: +254 020 2270 000
+254 020 2303 000

Barua pepe: complaints@ombudsman.go.ke
Tovuti: www.ombudsman.go.ke

OUR PROMISE
Change is Me



COMMUNICATIONS AUTHORITY OF KENYA

WASILIANA NASI

Ofisi kuu
Kituo cha CA
Sanduku la posta:14448-00800, Nairobi
Rununu:0703 042000, 0730 172000
Barua pepe:info@ca.go.ke

CA Ofisi za Mkoa wa Magharibi
Orofa ya 1, KVDA Plaza, Eldoret
Sanduku la posta:2346, Eldoret 30100
Rununu:0703 042105
Barua pepe:wro@ca.go.ke

Ofisi ya CA Mkoa wa Pwani
Orofa ya 3, Jengo la NSSF, Mombasa
Sanduku la posta:8041-80100, Mombasa
Rununu:0703 042152
Barua pepe:cro@ca.go.ke

CA Ofisi ya Mkoa wa Nyanza
Orofa ya 2 ya Bonde la Ziwa Mall
Sanduku la posta:2016, Kisumu 40100
Rununu:0703042130
Barua pepe:nro@ca.go.ke

Ofisi ya CA Kanda ya Kati
Orofa ya chini, Advocates Plaza
Sanduku la posta:134, Nyeri 10100
Rununu:0703042181
Barua pepe:cero@ca.go.ke

Communications Authority of Kenya
ca.kenya
CA_Kenya
CA Kenya

COMMUNICATIONS AUTHORITY OF KENYA

SERVICE CHARTER

OUR PROMISE
Change is Me