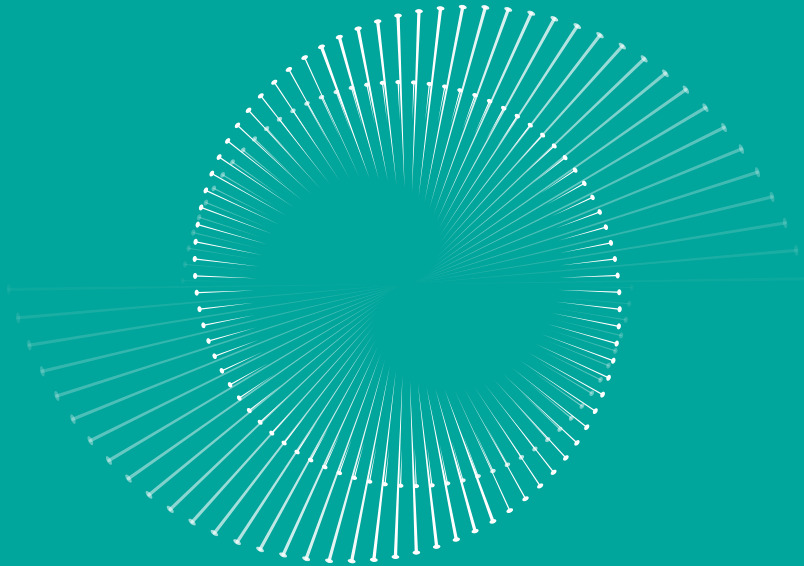


SERVICE CHARTER



1.0 LENGU 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 MUNGILIO 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

7. OHAKI 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 UENDELEU WA MAZINGIRA

Mamlaka imejitolea kulinda na kuhifadhi mazingira. Wafanyakazi wote wanahimizwa kutekeleza majukumu yao kwa njia ambayo inaboresha uendeleu 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 Kenya SLP 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

Linnet 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



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