
MKATABA WA HUDUMA WA KIPPRA

A: KUHUSU KIPPRA

Kuelezea

KIPPRA ni taasisi huru ya sera za umma na hifadhi ya fikra za umma, iliyoasisiwa mnamo mwezi Mei 1997. Kwa sasa tunafanya kazi chini ya Sheria ya KIPPRA Nambari 15 cha mwaka 2006.

Mkataba huu wa utoaji wa huduma kwa umma unaweka wazi majukumu yetu, huduma tunayowapa wateja wetu, jinsi huduma hizi zinavyoweza kufikiwa, na jinsi umma unaweza kutupa maoni ili kuboresha huduma na bidhaa zetu. Ni ushirikiano wetu wa pamoja wa kujitolea kuhakikisha kwamba viwango vyetu vinafikiwa katika utoaji wa huduma na bidhaa, na maono yetu kuwa kituo bora zaidi cha kimataifa katika utafiti wa sera za umma na uchanganuzi.

Mamlaka

Kwa mujibu wa Sheria ya KIPPRA 2006, KIPPRA imepewa mamlaka ya:

- (a) Kutambua na kufanya waratibiwa kwa lengo la utafiti na uchanganuzi kuhusu maendeleo ya kiuchumi na kijamii;
- (b) Kuendeleza uwezo katika utafiti na uchanganuzi wa sera za umma na kusaidia serikali ya kitaifa na za kaunti katika mchakato wa kuandaa na kutekerea sera;
- (c) Kutoa huduma za ushauri na za kiufundi kuhusu masuala ya sera za umma kwa serikali ya kitaifa na za kaunti, na mashirika mengineo;
- (d) Kuwasilisha matokeo na mapendekezo ya taratibu za utafiti wa Taasisi kwa mashirika ya serikali kuu na serikali za kaunti yanayohusika na utekelezaji wa sera za umma;

- (e) Kutumika kama kitovu cha mawasiliano na kuhamasisha ubadilishanaji wa maoni kati ya serikali ya kitaifa, serikali za kaunti, sekta za kibinafsi, vyombo vinginevyo au mashirika ya serikali kuu na za kaunti kuhusu masuala yanayohusiana na utafiti na uchanganuzi wa sera za umma;
- (f) Kufanya utafiti maalum kuhusu masuala ya sera za umma na kusambaza matokeo kwa watu husika na kuchapisha matokeo ya utafiti endapo Bodi inaweza kuidhinisha;
- (g) Kuendeleza na kudumisha rekodi za matokeo ya utafiti kuhusu sera za umma na masuala yanayohusiana, na kuifanya hizi ziwepo kwa serikali, sekta za kibinafsi na taasisi za masomo nchini Kenya;
- (h) Kufanya utafiti na uchanganuzi wa sera za umma kwa serikali ya kitaifa, serikali za kaunti na kwa wateja katika sekta za kibinafsi na za umma;
- (i) Kudhibiti uchapishaji na matumizi ya matokeo ya tafiti za Taasisi;
- (j) Kuandaa makongamano, warsha na mikutano mingine ili kukuza ubadilishanaji wa maoni kuhusu masuala yanayohusiana na utafiti na uchanganuzi wa sera za umma;
- (k) Kufanya utafiti wa sera za umma zilizo muhimu kwa utawala na zinazoweza kuathiri maendeleo; na
- (l) Kutekereza shughuli nyingineyo inayohusu utendaji wa kazi yoyote iliyotangulia.

MAONO NA MWITO WETU

Maono

Kituo bora zaidi cha kimataifa katika utafiti na uchanganuzi wa sera za umma

Mwito

Kutoa ushauri bora kwa serikali ya Kenya na washikadau wengine kuhusu sera za umma kupitia matumizi ya utafiti huru na upanuzi weledi ili kuchangia mafanikio ya malengo ya maendeleo ya taifa

Washikadau

Umma; Wizara, Idara na Mashirika mbali mbali (MDAs); Serikali, Baraza la kutunga sheria na Idara ya Mahakama; Serikali za kaunti; Sekta za kibinafsi na mashirika ya kiraia; Mashirika ya kidini; Mashirika ya Mkoa na ya Kimataifa; Wadhamini; na vyombo vya habari.

Ubora wa Sera

KIPPRRA ni ISO 9001: mwaka wa kuthibitishwa 2008

Ni sera ya KIPPRRA kutoa huduma ya ushauri bora kuhusu sera za umma kwa serikali na washikadau wengine kupitia utafiti huru na uchanganuzi wa sera za umma, na kukuza weledi ili kukidhi mahitaji ya kimkatiba, kisheria, kitaifa na ya viwango vya juu vya kimataifa vya ISO 9001:2008.

Viwango vya huduma zetu vimeegemezwa katika ubora uliokubalika kimataifa na kulingana na vigezo vinavyotumiwa na taasisi nyingine bora kote duniani ambazo zinahusika na sera za umma.

Maadamu wafanyikazi wetu wamehitimu vizuri na wana tajiriba ya miaka mingi, kiu yet ya utoaji wa ushauri bora kuhusu sera za umma inaongozwa na usawa, utaalumu, uadilifu na usikivu wa maslahi yote ya washikadau.

Kupitia uchunguzi wa ubora wa huduma zetu, tunatafuta daima kuboresha malengo, mchakato, bidhaa na huduma na utafiti wa sera bora.

KIPPRRA huhakikisha kwamba sera bora na taratibu husika zimeeleweka vyema kwa wafanyikazi wote wanapojiriwa na kupitia kwa kutathmini upya malengo, dhamira na matakwa yaliyowekwa.

Maadili Msingi

Katika jitihada zetu za utoaji wa huduma bora na bidhaa, tunaongozwa na Maadili na Kanuni za Taifa za Kitawala kama ilivyoandikwa katika Makala ya 10 na 232 ya Katiba ya Kenya 2010. Hizi zinaweza kufupishwa kama:

- Uadilifu wa kikazi katika utoaji wa huduma;
- Ushindani wa haki na uteuzi usio na mapendeleo katika kazi;

- Utawala bora, uwazi na uwajibikaji;
- Ufanisi na utendaji bora;
- Utoaji huduma wa haraka, usawa na usio na mwegemeo wowote;
- Kuzingatia utofauti;
- Kuzingatia haki za binadamu katika huduma ya umma.

B: WAJIBU NA JUKUMU LAKO

Viwango: Viwango vya huduma vya KIPRA vimepimwa kutumia vigezo vya ubora vya kimataifa, kulingana na kanuni zinazofuatwa na taasisi nyingine bora kote duniani ambazo zinahusika na sera za umma.

Kujitambulisha: Wakati wowote unapowasiliana nasi, mfanyikazi anayekuhudumia atajitambulisha kwa jina lake. Unapokutana na mfanyikazi wetu, atajitambulisha kwa kuva beji yenye jina lake au kukuonyesha kitambulisho cha uajira cha KIPRA.

Ukitupigia simu: Tunalenga kuchukua simu inapolia mara tatu pekee. Ikiwa hatuwezi kujibu maswali mara moja, tutapanga kukupigia simu wakati muafaka tuliokubaliana nawe.

Ukitembelea afisi zetu: Ukitembelea afisi zetu tutakuhudumia mara moja. Ukitutembelea bila miadi, tutajaribu kukuhudumia kabla nusu saa kuisha. Kama una miadi, tunalenga kukuhudumia kabla dakika kumi kuisha. Kama itahitajika ungoje zaidi, tutakupasha habari ili ujue mapema.

Mipango mingine: Kama huwezi kututembelea afisini, wakati mwingine maalum (japo si kila wakati), tunaweza kupanga kukutana nawe mahali utakapochagua na wakati wako muafaka.

Ukiuandikia barua: Ukiwasiliana nasi kwa barua, barua meme au barua pepe, tunaweza kujibu ombi lolote kabla ya siku tatu za kufanya kazi kuisha, kuanzia kuhesabu ile siku ambayo tumepokea ombi lako. Kama hatuwezi kukabiliana na ombi lako la barua, barua meme au barua pepe kwa siku tatu za kufanya kazi, tutakujulisha ni lini tutawasiliana nawe tena ili kukupa jibu kamili. Inaweza kuwa kwamba tunahitaji kukusanya habari zaidi kuhusu ombi lako ili tukujibu kikamilifu.

C: MATARAJIO YETU KUTOKA KWENU

Tutajitahidi kuimarisha haki yako kama mshikadau; kukuhudumia kwa heshima na ustahifu, bila mapendeleo, kulingana na sheria ya sasa, bila kujali imani yako ya kidini, kijinsia, maoni ya kisiasa, rangi, umri, hali ya ndoa au sababu yoyote ya ubaguzi.

Tutawaajiri wafanyakazi ambao wamehitimu kikamilifu ili kutekeleza majukumu yao kwa ufanisi na kwa ustadi.

Tutaweka siri taarifa yoyote unayotupa.

Nasi tunakuomba uwe mnyenyekevu, uwaonee imani wafanyakazi wetu, kuwa mwenye heshima na huruma kwa wateja wengine; tupe habari muhimu na za kweli tunapouliza, pamoja na habari kuhusu huduma na bidhaa zetu na mapendekezo yoyote ya kuboresha; na kuomba mapema ili kuwezesha mipango sahihi.

Hatutavumilia tabia ya vurugu au matusi kwa wafanyakazi wetu.

Tusaidie ili tukusaidie kwa kutupa taarifa sahihi, kuwa wazi na mwaminifu kwetu, tendea maafisa wetu heshima na kwa kuzingatia kile kinachohitajika kwako kisheria, na utupe maoni kuhusu huduma zetu.

D: MWITIKO NA MALALAMIKO

KIPPRA inakaribisha mwitiko na malalamiko kuhusu utendakazi wetu. Tutaweza kuboresha huduma zetu na kuendelea kukidhi mahitaji yako. Ikiwa umefurahia viwango vya huduma na ubora wa bidhaa zetu, tafadhali tujuze. Inatupa fursa ya kutambua huduma nzuri tunazotoa. Kwa upande mwingine, kama huridhiki na huduma zetu, tafadhali tujulize. Tutachukulia malalamiko na maoni kwa uzito. Ili kuhakikisha tunazingatia malalamiko, maoni, au mapendekezo yako, tumeanzisha njia rasmi za mawasiliano.

Tunatarajia kwamba mtu unayewasiliana naye atalitatu tatizo hilo wakati huo. Ikiwa malalamiko hayatatuliwa na unayewasiliana naye, unapaswa kumweleza Mkurugenzi Mkuu.

Malalamiko yote yaliyopokelewa yaainishwa ili kushughulikiwa, yatazamwe upya, na hatua zilizochukuliwa

zirekodiwe kwenye daftari ya malalamishi.

Njia za kutuma malalamiko ni:

- Barua pepe kwa: complaints@kippra.or.ke
- Malalamiko kwa: Mkurugenzi Mkuu, KIPPRRA, S.L.P. 56445-00200, Nairobi; Simu: +254 20 493600; 20 2719933/4; Simu ya rununu 0736 712724; 0724 256078; Faksi: +254 20 2719951; Barua pepe: executivedirector@kippra.or.ke
- Masanduku ya mapendekezo yaliyoko kwenye majengo ya KIPPRRA (haya yanafunguliwa baada ya miezi tatu)
- Maswali ya tovuti kwenye: Barua pepe: onlinefeedback@kippra.or.ke; Tovuti: www.kippra.org; na admin@kippra.or.ke
- Fomu za maoni ya wageni zimewekwa kwenye sehemu ya mapokezi ya wageni
- Uwasilishaji kwa njia ya mdomo
- Uchunguzi wa kuridhika kwa wateja unaofanywa mara kwa mara

Shukrani: Kila malalamiko yatakayopokewa yatajibiwa rasmi kwa njia ya maandishi yakieleza kipindi cha kuyasuluhisha.

Uchunguzi: Taasisi itafuatilia mambo ya malalamiko ili kutambua na kufafanua ukweli muhimu.

Kufanya maamuzi: Ikiwa unafikiri uamuzi kuhusu maombi ya kikazi au mahitaji yako si sahihi kweli, unaweza kutuuliza tuangalie uamuzi wetu tena; au unaweza kutuma malalamiko rasmi kwa Mkurugenzi Mkuu.

Muda: Ikiwa unalalamika kuhusu huduma zetu, tutadhihirisha tumepokea malalamiko yako katika kipindi cha siku mbili za kazi; lengo la kujibu katika siku kumi za kazi; na tuweze kujifunza kutoka kwa malalamiko yako ili kuboresha huduma zetu.

Malengo na utendaji wetu: Tuna malengo yanayohusika na utafiti na uchanganuzi wa sera za umma, uchanganuzi na masuala ya kujenga uwezo. Unaweza kujua kama tunafikia malengo yetu kila mwaka kutokana na ripoti zetu za

kila mwaka, mkataba wa utendaji au kwa kuwasiliana nasi. Tutaonyesha habari kuhusu utendaji wetu kwenye tovuti yetu.

Azimio na Uthibitisho: Taasisi itahakikisha kwamba azimio la mwisho ni la wazi na la haki, lililoandikwa, na hatua iliyopendekezwa kujadiliwa na kukubaliana na Mkurugenzi Mkuu. Azimio litajadiliwa na kuchunguzwa upya kwa kuzingatia mtazamo wa wateja na wa Taasisi ili kuhakikisha haki na uwazi.

Kutambua na kurekodi masuala yoyote ambayo yamechangia malalamiko na mapendekezo yaliyotolewa ili kuzuia tukio jingine kufanyika. Majibu kwa mlalamishi yatakuwa kwa wakati uliahidiwa. Kutakuwa na kufuatilia endapo kunahitajika, ili kuona kama mlalamishi huyo alifurahia jinsi malalamiko yake yalivyoshughulikiwa. Mlalamishi ataelezwa kile Taasisi inafanya ili kuepuka tatizo kama hilo baadaye.

Malalamiko yasiyotatuliwa yanaweza kuripotiwa kwa:

Commission on Administrative Justice

West End Towers, Ghorofa ya pili

Waiyaki Way Westlands

S.L.P. 20414-00200 Nairobi

Simu: +254020 2270000

Anwani ya barua pepe: certificationpc@ombudsman.go.ke

Nambari ya simu bila malipo: 0800221349

Nambari ya ujumbe mfupi was sms: 15700

www.ombudsman.go.ke

E: ORODHA YA HUDUMA ZETU

Huduma zinazotolewa	Mahitaji ya Mteja	Malipo ya Mtumiaji	Wakati mwafaka
Utafiti na uchanganuzi kuhusu masuala ya sera husika	Maombi ya mahitaji ya huduma yatumwe kwa Mkurugenzi Mkuu	Kulingana na mkataba wa makubaliano	Wakati wowote
Kujenga uwezo wa uchanganuzi wa sera, uundaji wa sera, utekelezaji, ufuatiliaji au tathmini	Maombi ya mahitaji ya huduma yatumwe kwa Mkurugenzi Mkuu	Kulingana na mkataba wa makubaliano	Wakati wowote
Ushiriki wa sera kupitia ushirikishwaji wa kazi, na makundi ya kazi ya kiufundi	Maombi ya mahitaji ya huduma yatumwe kwa Mkurugenzi Mkuu	Bila malipo, lakini kwa kuzingatia aina ya sera, upatikanaji wa wataalamu wa kiufundi katika Taasisi	Wakati wowote
Kufikia data zilizopo au "database"	Jisajili na Kituo cha Rasilimali cha Habari	Mara nyingi bila malipo, lakini ada inaweza kudaiwa kwa ajili ya gharama ya utoaji wa habari inayohitajika	Wakati wowote
Kutumia Kituo cha Rasilimali cha KIPRA kwa madhumuni ya utafiti	Jisajili na Kituo cha Rasilimali cha Habari	Huduma bila malipo kulingana na upatikanaji wa nafasi, na kuzingatia Kanuni na Udhhibiti wa Matumizi ya Kituo cha Rasilimali	Kituo cha Rasilimali kinafunguliwa saa 8:00 asubuhi hadi saa 1:00 na kutoka 2:00 alasiri hadi 5:00 siku za kazi pekee
Usambazaji wa machapisho ya utafiti kwa washikadau	Kuza kwa watu binafsi, huru kwa mashirika ya serikali (MDAs)	Hasa kwa Shilingi 200 kila nakala, lakini bei inaweza kubadilika kulingana na aina (msururu) wa machapisho na gharama ya uchapishaji	Wakati wowote
Kufikia upakuaji wa tovuti	JKujiandikisha kupitia tovuti	Hifadhi ya bila malipo kwa matokeo mengi ya utafiti	Wakati wowote

Mkataba wetu wa huduma utarekebishwa mara kwa mara ili kuhakikisha kuwa inabakia kuwa muhimu na inayozingatia mahitaji yako. Mchango wako katika kuboresha mkataba unaweza kufanyika kwa kutumia njia zilizotajwa hapo juu. Kwa habari zaidi tembelea tovuti: www.kippra.org