



The KENYA INSTITUTE for PUBLIC  
POLICY RESEARCH and ANALYSIS

Uwazaji Sera Pamoja

# MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

## Maono Yetu

Kigezo cha kimataifa katika utafiti na uchambuzi wa sera za umma

## Dhamira Yetu

Kuchangia mafanikio ya malengo ya maendeleo ya kitaifa kwa kutoa ushauri bora wa sera za umma kwa serikali ya Kenya kupitia kujenga uwezo kwa ufanisi na kwa kufanya utafiti na uchambuzi wenye malengo

## Maadili Zetu za Msingi

Maadili zetu katika utoaji wa huduma ni: Maarifa, Ujumuishaji, Utaalamu, Uzalendo, Usikivu, na Uwajibikaji

MAMLAKA YA KIPRA	HUDUMA NA BIDHAA	YANAYOHITAJIKA	GHARAMA	MUDA WA KUNGOJA
1. Kujenga uwezo kwa utafiti na uchambuzi, uundaji, utekelezaji, ufuatiliaji na tathmini ya sera.	Kujenga uwezo	Ombi la kuandika kwa Mkurugenzi Mtendaji	Kulingana na mkataba wa makubaliano	Kujibu maombi ya kujenga uwezo ndani ya masaa 72
2. Utafiti na uchambuzi wa sera juu ya maswala husika ya maendeleo	Huduma inayoendeshwa na mahitaji	Ombi la kuandika kwa Mkurugenzi Mtendaji	Kulingana na mkataba wa makubaliano	Ndani ya masaa 72 Kulingana na mkataba wa makubaliano
3. Ushiriki wa sera kupitia kuhusika katika vikosi vya kazi na vikundi vya kiufundi.	Huduma za ushauri au kiufundi	Ombi la kuandika kwa Mkurugenzi Mtendaji	Kulingana na hali ya ombi na upatikanaji wa utaalamu wa kiufundi katika taasisi	Kulingana na ombi la mteja
4. Kuhifadhi rasilimali za utafiti juu ya sera ya umma	Kupata nyaraka za sera na machapisho ya taasisi kwenye hazina na tovuti	Kutembelea tovuti na hazina ya taasisi ili kupata yaliyomo Kujisajili ili kupata yaliyomo na panapohitajika; Kuzingatia sheria na kanuni za matumizi ya hazina ya Taasisi.	Baadhi ya yaliyomo kwenye tovuti na hazina ya Taasisi yanapatikana bila malipo yoyote, lakini mengine yana gharama ya huduma.	Muda halisi
5. Upatikanaji wa data au hifadhidata	Hifadhidata ya utafiti ya Taasisi	Ombi la kuandika kwa Mkurugenzi Mtendaji	Malipo ya kulipia gharama ya ufungaji	Majibu ya ombi ndani ya masaa 72
6. Kutumia kituo cha habari na rasilimali cha Taasisi kwa madhumuni ya utafiti	Huduma za maktaba	Kujisajili na kituo cha habari na rasilimali Kuzuru maktaba ya Taasisi ndani ya masaa ya kazi na kulingana na upatikanaji wa nafasi na kuzingatia sheria na kanuni za matumizi.	Kulipa gharama ya kunakili nakala, ufungaji na utoaji pale inapohusika	Kituo cha hazina hufunguliwa saa mbili asubuhi hadi saa saba mchana, na kutoka saa nane hadi saa kumi na moja jioni, Jumatatu hadi Ijumaa. na husalia kimefungwa nyakati za sikukuu
7. Usambazaji na mawasiliano	Kushiriki maarifa na habari juu ya matokeo ya utafiti na maswala yanayohusiana na sera	Tembelea hafla zetu, maktaba, tovuti na hazina ili kupata machapisho yetu au habari kuhusu matokeo ya uchunguzi na maswala yanayohusiana na sera	Bei itatofautiana kulingana na mfululizo na bidhaa Orodha ya bei inapatikana kwenye maktaba na tovuti ya Taasisi	Endelevu
8. Kujibu malalamishi na mawasiliano ya kawaida	Maoni ya mteja	Mawasiliano au malalamiko kwa kuandika kwa: <a href="mailto:onlinefeedback@kippra.or.ke">onlinefeedback@kippra.or.ke</a> au <a href="mailto:complaints@kippra.or.ke">complaints@kippra.or.ke</a>	Hakuna malipo	Maombi yatajibiwa ndani ya siku 5 za kazi kulingana na hali.

## Viwango vya huduma zetu

Tutawahudumia wateja wetu kwa weledi na adabu. Simu zitajibiwa wakati wote na baruapepe kujibiwa wakati wa masaa rasmi ya kazi kati ya saa mbili asubuhi na saa kumi na moja jioni.

## Viwango vya bidhaa zetu

Tunajitolea kutoa machapisho yetu yote kwa viwango vya hali ya juu na kulingana na kiwango cha kimataifa cha ISO 9001:2015.

## Jinsi ya kuwasilisha malalamishi

Ambapo inawezekana, tutashughulikia baadhi ya malalamiko mara moja. Hata hivyo, tunatambua malalamiko yako kwa maandishi au kwa simu ili kudhibitisha kuwa tumeelewa mahitaji yako.

Kulingana na hali ya malalamishi, tutayachunguza na kukujibu ndani ya siku 30 za kuyapokea.

Tutakufahamisha kuhusu hatua zozote zitakazochukuliwa. Pia tutajitahidi kuyashughulikia malalamishi yako kwa njia ya kuridhisha.

Iwapo hujaridhishwa na majibu yetu, unaweza kuwasilisha malalamishi yako rasmi kwa kumwandikia barua Mkurugenzi Mtendaji.

Mkataba wetu wa huduma utapitiwa mara kwa mara ili kuhakikisha kuwa umesalia kuwa muhimu na kulenga mahitaji yako kama mteja.

Iwapo hujaridhika na viwango vya huduma au bidhaa zetu, unaweza kuwasilisha malalamiko yako kwa: **Mkurugenzi Mtendaji,**

Taasisi ya Utafiti na Uchambuzi wa Sera za Umma,  
Bishops Garden Towers, Bishops Road,  
S.L.P. 56445-00200, Nairobi, Kenya. Simu: +254 20 2719933/4; Nambari ya Faksi: +254 20 2719951  
Simu ya rununu: +254 724 256078; +254 736 712724  
Ili kupata habari, wasiliana nasi kupitia kwa: [admin@kippra.or.ke](mailto:admin@kippra.or.ke)  
Twita: @kipprakenya Tovuti: [www.kippra.or.ke](http://www.kippra.or.ke)

AU

Katibu wa Tume/Afisa Mkuu Mtendaji,  
Tume ya Haki za Kiutawala ("Ofisi ya Ombudsman"),

Ghorofa ya 2, West End Towers, S.L.P 20414 – 00200, Nairobi.  
Simu: +254 20 2270000; Baruapepe: [complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke)  
Nambari ya simu bila malipo: 0800221349  
Nambari ya kutuma ujumbe mfupi: 15700



Taasisi yetu imedhibitishwa na Shirika la Viwango  
vya kimataifa katika kiwango cha ISO 9001: 2015

