



REPUBLIC OF KENYA

KENYA RURAL ROADS AUTHORITY

(KeRRA)



MKATABA WA HUDUMA KWA WANANCHI

Na.	HUDUMA	YANAYOHITAJIKA/MAJUKUMU YA WASHIKA DAU	ADA	MUDA WA KUHUDUMIWA	
1.	Kuhudumia Wateja	Ungwana na uwazi	Hailipishwi	Ndani ya Dakika Kumi (10)	
2.	Ialamishi na Maswali	1. Ukweli na Uadilifu 2. Kutumia njia rasmi ikijumuisha: • Kuja Kibinafsi • Kutumia Simu • Barua au Barua pepe • Sanduku za Maoni	Hailipishwi	Kututembelea Kibinafsi	Dakika Kumi (10)
				Barua	Siku 21
				Barua pepe	Siku Tatu (3)
				Ukaguzi wa Miradi	Siku Kumi (10)
				Kazi za Dharura	Masaa 48 (Haitazidi Siku 14)
3.	Ununuzi wa Bidhaa na Huduma	1. Uihakikisho wa Kusajiliwa panapohitajika 2. Kununua stakabadhi zilizohitajika 3. Kufuata matakwa ya kikandarasi 4. Kupeana maoni ya ukweli na kwa wakati unaofaa 5. Kutii sharia na kanuni zote zinazohusika	Kulingana na matangazo	Kulingana na Sheria Rasmi ya Ununuzi wa Mwaka 2015 na Kanuni Zake Zote	
4.	Upangaji wa Mikakati ya Barabara	1. Kushiriki kwa umma katika vikao maalum vya kutoa maoni 2. Ushirikiano 3. Maoni ya baadaye	Ulipaji Ushuru	Mipango ya Kimkakati	Miaka Mitano (5)
				Mipango ya Kila Mwaka	Miezi sita (6) kabla ya mwisho wa mwaka
				Miundo na Michoro ya Barabara	Miezi Sita
				Ufuatiliaji na Tathmini	Kila Miaka Miwili
5.	Ujenzi wa Barabara	1. Kushiriki kwa umma katika vikao maalum vya kutoa maoni 2. Ushirikiano 3. Maoni ya baadaye	Ulipaji Ushuru	Kuundwa kwa Barabara Mpya	Kulingana na Kandarasi
				Kazi za Kidharura	Siku Sitini (60)
				Notisi za Umma	Siku Tatu (3)
6.	Utunzi na Ukarabati wa Barabara	1. Kushiriki kwa umma katika vikao maalum vya kutoa maoni 2. Ushirikiano 3. Maoni ya baadaye	Ulipaji Ushuru	Mpangilio wa Kuunda Barabara Kila Mwaka	Miezi sita (6) kabla ya mwisho wa mwaka
7.				Ukarabati wa Barabara	Kulingana na Kandarasi
				Kazi za Kidesturi	Kila Mwaka
				Ruhusa ya ujenzi kwa hifadhi ya barabara	Siku Thelathini (30)
8.	Malipo ya Bidhaa na Huduma	Kutoa stakabadhi zinazohusika kama vile: • Fomu iliyo na taarifa ya Benki (Fomu ya KeRRA BD 1)) • Agizo la Huduma au Ununuzi • Ankara/ invoisi • Vidokezo vya Uwasilishaji • Vyeti sahihi vya malipo yaliyosainiwa • Rekodi za upimaji	Hailipishwi	Kazi za Barabara	Kulingana na Kandarasi
				Huduma za Ushauri wa Kiutalamu	Kulingana na Kandarasi
				Bidhaa na Huduma zinginezo	Siku Thelathini (30)
9.	Kuajiri	1. Barua ya maombi 2. Mahitaji yanayolingana na Matangazo	Hailipishwi	Miezi Mitatu (3)	
10.	Kazi Tarajali	1. Barua rasmi kutoka shule yako 2. Barua ya Maombi 3. Wasifu wako 4. Jalada la Bima la Kuhusu Fidia	Hailipishwi	Miezi Mitatu (3)	
11.	Kutoa Habari na Taarifa za Umma	1. Ukweli na Uadilifu 2. Toa Malipo ikiwa Yataitajika 3. Kutumia njia rasmi ikijumuisha: • Kuja Kibinafsi • Kutumia Simu • Barua au Barua pepe • Sanduku za Maoni	Kulingana na Sheria ya Utoaji Habari na Taarifa kwa Umma	Kututembelea Kibinafsi	Dakika Kumi (10)
				Barua	Siku 21
				Barua pepe	Siku Tatu (3)
				Ukaguzi wa Miradi	Siku Kumi (10)
				Ombi la Dharura	Masaa 48 (Haitazidi Siku 14)

TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA ZETU KWA HESHIMA NA UBORA

Kwa huduma au bidhaa zetu zisizotimiza mkataba huu ama afisa yeyote asiye toa huduma kwa heshima na ubora; piga ripoti kupitia anwani zifuatavyo

THE DIRECTOR GENERAL

P.O. Box 48151 - 00100 Nairobi, Kenya.
Telephone: 020 - 7807600/01-05
0711 851 103
Email: dg@kerra.go.ke
Website: www.kerra.go.ke

The Commission Secretary/Chief Executive Officer,
Commission on Administrative Justice, 2nd Floor,
West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi.
P.O. Box 20414 - 00200 Nairobi.
Tel: +254 (0) 20 2270000 / 2303000
Email: complain@ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO