

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

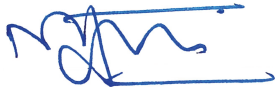
Na.	Bidhaa/Huduma	Mahitaji ya Kupata Huduma	Ada ya maombi	Muda wa kutoa huduma (Siku za kazi)
Huduma za Usaidizi				
1.	Kujibu simu (Simu ya mezani au laini nyingine yoyote rasmi)	Kupiga simu	Bila malipo	Sekunde kumi na tano (15)
2.	Kujibu maswali ya wateja wanaotutembelea ofisini	Kututembelea na kuuliza swali au maswali	Bila malipo	Dakika moja (1)
3.	Kujibu mawasiliano	Barua iliyoandikwa	Bila malipo	Siku tano (5) za kazi
		Barua pepe na Mitandaoya Kijamii (X, Facebook & YouTube)	Bila malipo	Siku moja (1) ya kazi
4.	Kujibu malalamishi na changamoto za umma	Wasilisha malalamishi	Bila malipo	Siku moja (1) ya kazi
5.	Kusuluhisha malalamishi	Malalamishi kwa maneno au yaliyoandikwa	Bila malipo	Siku kumi na nne (14) za kazi
6.	Usajili wa wauzaji na watoa Huduma	- Ombi la kusajiliwa kama muuzaji au mtoa huduma kupitia barua - Wasifu wa kampuni - Cheti cha Usajili - Cheti cha Mamlaka ya Ushuru - Nchini (KRA) - Cheti cha kuhakikisha ulipaji wa ushuru au Mapatano ya kulipa ushuru /msamaha - Taarifa maalum ya Benki - Nakala ya cheti cha usajili na mamlaka husika - Risiti ya malipo ya ada isiyorejeshwa - Nakala za fomu za marejesho ya kila mwaka zilizowasilishwa na masjala ya kampuni - Kitambulisho cha Taifa/Pasipoti	Bila malipo	Siku kumi na nne (14) za kazi
7.	Usindikaji wa Zabuni	Wasilisha zabuni za bidhaa, kazi na huduma	Bila malipo	Siku tisini (90)
8.	Taarifa ya nia ya kutoa zabuni	Peana anwani ya barua pepe na nambari ya simu	Bila malipo	Siku moja (1) ya Kazi
9.	Malipo ya bidhaa, kazi na huduma zilizopokelewa	- Nakala ya Agizo la ununuzi wa Mtaa (L.P.O) au Agizo la huduma ya Mtaa (L.S.O) Ankara - Sitakabadhi ya Uwasilishaji - Bidhaa/Huduma Zilizopokelewa - Cheti cha Kukamilika kwa kazi/Cheti cha Kukabidhi/ Kupokea kwa kazi - Cheti halali cha PIN ya KRA na cheti cha kutimiza ulipaji wa ushuru - Hati nyingine yoyote inayohitajika	Bila malipo	Ndani ya siku sitini (60) tangu kupokea Ankara
10.	Utoaji wa bidhaa za zamani, zisizotumika na za ziada	- Kuwasilisha zabuni - Ombi rasmi la taasisi nyingine ya umma	Bila malipo	Siku sitini (60) tangu tarehe ya tangazo
11.	Jukwaa la ushiriki wa umma	Kujifahamisha na masuala na kushiriki kikamilifu	Bila malipo	Siku moja (1)
12.	Kuajiri wafanya kazi	Ombi rasmi kulingana na tangazo	Bila malipo	Siku tisini (90)
13.	Kushughulikia maombi ya taarifa	Ombi rasmi la taarifa	Bila malipo	Siku ishirini na moja (21)
Huduma za Msingi				
14.	Kukodisha nyumba	Kujaza fomu ya maombi	Bila malipo	Siku Moja (1)
15.	Kuuza nyumba	Kujaza fomu ya maombi	Bila malipo	Siku Moja (1)
16.	Mikopo ya vijiji na pembezoni mwa mji	Kujaza fomu ya maombi	Bila malipo	Siku Moja (1)
17.	Kutoa maelezo/taarifa ya shughuli za malipo	Pakua program ya NHC kwenye simu kutoka <i>Play Store</i> au <i>App Store</i>	Malipo ya Hifadhi ya program yanatumiwa	Siku Moja (1)
18.	Huduma za ushauri. Ubunaji mradi na usimamizi	- Pendekezo lililoandikwa la mradi. - Lipa ada ya ahadi inapohitajika. - Wasilisha nyaraka muhimu.	200,000	- Siku nne–Maoni kuhusu Uwezekano wa pendekezo. - Siku 14 –Kuandaa MOU/Makubaliano Tayari kwa utekelezaji baada ya ukubalifu wa dhana ya mradi.
19.	Ushirikiano na huduma za kutafuta rasilimali	- Pendekezo lililoandikwa la mradi. - Lipa ada ya ahadi inapohitajika. - Wasilishanyaraka muhimu.	200,000	- Siku nne–Maoni kuhusu Uwezekano wa pendekezo. - Siku 14 –Kuandaa MOU/Makubaliano Tayari kwa utekelezaji baada ya ukubalifu wa dhana ya mradi.
20.	Kujenga Uwezo	Kujaza fomu ya maombi	Bila malipo	Siku Tatu (3)

Iwapo huduma zetu hazitoshelezi viwango tulivyotaja hapo awali au ukihudumiwa na afisa asiyezingatia viwango hivyo, tuma malalamishi kwa:

Mkurugenzi Mkuu/Afisa Mkuu Mtendaji,
Shirika la Nyumba la Kitaifa—Kenya,
Jumba la NHC, Ghorofa ya 10,
Barabara ya Aga Khan Walk, Nairobi
Sanduku La Posta, 30257-00100
Nairobi, Kenya

Simu: +254 (0)203312149/7
Simu ya Rununu: +254 724 256 403 / +254 730 749 000
Tovuti: www.nhckenya.go.ke
Barua pepe: info@nhckenya.go.ke

AU



QS. DAVID MATHU NJUGUNA, MBS
MANAGING DIRECTOR/CEO

Housing The Nation

Katibu/Afisa Mkuu Mtendaji
Tume ya Haki ya Utawala
WestEnd Towers, Ghorofa ya Pili
Barabara ya Waiyaki, Nairobi
Sanduku La Posta, 20414-00200
Nairobi, Kenya

Simu: +254 20 227 0000
Tovuti: www.ombudsman.go.ke
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke