

# SERIKALI YA KAUNTI YA NYERI

## IDARA YA USAFIRI NA BARABARA.

### MKATABA WA HUDUMA



### MAMLAKA

Mkurugenzi wa usafiri na barabara umepewa wajibu wa kusimamia usafiri na barabara chini ya mfumo mpya wa serikali, kaunti ya Nyeri.

### TAARIFA YA MAONO

Kutoa huduma ya kiwango cha ulimwengu kwa gharama nafuu na kujenga barabara, vifaa vya usafiri na huduma kwa ufanisi.

### TAARIFA YA UJUMBE

Kutoa barabara na vifaa vya usafiri, bei nafuu Na ya kuaminika kupitia kubuni, ujenzi, matengenezo Na usimamizi mzuri kwa minajili ya uendeleu wa uchumi na maendeleo ya Nyeri.

### MAADILI YA MSINGI

- UBORA;
- UKAMILIFU;
- MWITIKIO;
- USHIRIKIANO;
- MATUMIZI YA BUSARA YA RASILIMALI;
- UADILIFU;
- MAADILI;

## **KAZI ZETU ZA MSINGI**

- Uundaji, utekelezaji, na uhakiki wa sera na sheria anuwai ili kurahisisha utendaji mzuri wa idara.
- Uwekaji wa mipango, ubunifu na uwezesaji wa kujenga/usimamizi na kutunza barabara na miundo mbinu ya usafiri katika kaunti.

## **WIGO WA KAZI**

Wigo wetu wa kazi wajumuisha maeneo ya kaunti ya Nyeri kwa uhusiano na usafiri na barabara.

## **WATEJA WETU**

- \* Umma
- \* Idara zingine za serikali
- \* Taasisi na mashirika ya serikali kuu
- \*Wakandarasi na wasambazaji

## **WADAU NA WASHIRIKA WETU**

Wadau wetu wajumuisha taasisi za serikali ya kitaifa, Mashirika ya barabara, makampuni ya matumizi ya nguvu, Huduma ya wanyamapori ya taifa, Mamlaka ya usafiri wa kitaifa wa usalama (NTSA). Idara ya trafiki ya polisi kenya, watozi huduma za maji (WSPs), kampuni za mawasiliano, mashirika ya kitaalam na miili ya uhibitwa mazingira.

## **DHAMANA YETU YA HUDUMA**

Katika kutimiza dhamana yetu ya huduma, nia yetu ni kuwa na wafanyikazi wenye mafunzo na kuiunga mkono na kuendeleza utamaduni wazi na wakuwajibika iliyo na busara na haki. Tutatoa huduma bora kwa kufanya yafuatayo;

- ❖ Kusalimia na kukaribisha wageni wetu katika hatua ya kwanza ya mawasiliano
- ❖ Kuhudhuria wapigaji simu haswa nafasi za kwanza tatu
- ❖ Kukubali kuwasiliana na barua pepe baada ya tu ya kuwasilishwa
- ❖ Kujitambulisha tunapozungumza na wateja pamoja na kutoa baji zetu za kitambulisho.

- ❖ Kushughulikia wateja wetu, washikadau na washirika kwa adabu, heshima na hadhi.
- ❖ Kutafuta kuelewa mahitaji yako na kutambua kilicho muhimu kwako.
- ❖ Tutasikiliza kikamilifu na tutekeleze mahitaji yako.
- ❖ Kutambua kuwa wateja wana mahitaji tofauti na kubinafsisha huduma zetu na ushauri kwa njia zinazofaa mahitaji hayo.
- ❖ Kukutendea kwa heshima na adabu, kudumisha usiri pale inapohitajika.
- ❖ Kukupa habari wazi, sahihi, ya wakati unaofaa na inayofaa au kukusaidia kuipata.
- ❖ Kuwa wazi na kusaidia katika shughuli zetu na wewe, kutoa sababu za maamuzi yetu.
- ❖ Kuheshimu kudumisha siri ya maelezo ya kibinafsi na kuitumia tu kwa mujibu wa sheria.
- ❖ Kutenda kwa uangalifu na bidii tunapoandaa majibu, kujiendesha kwa uaminifu na kwa uadilifu kulingana na kanuni za maadili na maadili.
- ❖ Kuzungumzia maswali hatuwezi kujibu mahali ambapo pafaa.
- ❖ Kuwasilisha majibu yetu kwa maswali yako au barua kwa uwazi na kwa ufupi kwa kutumia kiingereza wazi, picha zinazoeleweka, au njia zingine zinazohusiana na mahitaji yako. Kama haiwezekani, tutakupa sababu ya kukosa kuwasiliana na siku ya kupata mawasiliano. Mawasiliano yetu itajumuisha jina na nambari ya simu ya mtu anayeshughulikia barua yako.
- ❖ Tutatafuta maoni yako kabla ya kufanya maamuzi ambayo yanayoathiri wewe Kwa kuelewa mahitaji yako kupitia ushiriki wa umma na ujenzi wa makubaliano.
- ❖ Tutakumbuka ratiba na muda uliowekwa na tutaelezea vizuri wakati mambo Fulani yanatoeka ambayo yanazuia shughuli kama hizo.

### **SAA ZA KAZI**

Ofisi zetu zinafunguliwa kila siku kutoka saa 8.00 - 5.00 jioni na mapumziko ya chakula cha mchana Kati ya saa 1.00pm- 2.00pm isipokuwa wikendi na likizo za umma zilizoangaziwa.

### **LUGHA RASMI**

Lugha yetu rasmi ya mawasiliano itajumuisha kiingereza kwa mawasiliano. Kiswahili na lugha za mahali pale inapobidi na inapofaa na lugha ya ishara.

### **ENEO LA OFISI**

Ofisi zetu zinapatikana eneo la Chania, katikahuduma ya zamani ya kazi za umma, barabarani ya kutoka Nyeri ukielekea king'ong'o.

### **MAONI**

Tunakaribisha maoni juu ya utenda kazi wetu, ili tuweze kufahamu kiwango tunakutana na mahitaji yako. Ikiwa una maoni yoyote au maoni juu ya kuboresha huduma yetu, tafadhali tujulishe.

Kwa malalamiko na pongezi,

**Wasiliana Na Afisa Mkuu Idara ya uchukuzi, kazi za Umma, mindombinu na Nishati.**

**Sanduku la Posta 1112-10100 Nyeri,**

**Anwani ya Barua pepe- [coinfrastructure@gmail.com](mailto:coinfrastructure@gmail.com)**

### **KANUNI ZA UONGOZI**

Tunajiweka kwa njia ya mkataba huu kwa kanuni zifuatazo:

- ❖ Ushiriki wa umma na ushirika kwa umma
- ❖ Utaalamu
- ❖ Haki ya kijamii
- ❖ Viwango bora na kufuata kanuni za sharia
- ❖ Kusisitiza maslahi ya umma na ustawi wa wateja wetu
- ❖ Matumizi ya busara ya rasilimali ili kuwapa wateja thamani ya pesa zao

### **RATIBA ZETU**

| <b>HUDUMA</b>  | <b>MAJUKUMU YA WATEJA</b>   | <b>MUDA</b>     | <b>GHARAMA</b> |
|--|---|-----------------|----------------|
| Utayarishaji wa barabara, daraja na michoro inayohusiana       | Kutoa habari inayofaa kwa idara                                       | Siku 14 za kazi | Huru           |
| Maandalizi ya maelezo ya ujenzi na nyaraka za kazi za barabara | Kutafuta habari juu ya maendeleo                                      | Mwendelezo      | Huru           |
| Zabuni na kuelea kwa nukuu za barabara na kazi zinazohusiana   | Kufuatilia na kutafuta habari kutoka kwa vyombo vya habari mbalimbali | Siku 14 za kazi | Huru           |
| Kudhibiti/kuzuia kuingiliwa kwa barabara                       | Kutoa habari na ripoti ya uvamizi yeyote                              | Siku 7 za kazi  | Huru           |

