

# SERIKALI YA KAUNTI YA NYERI

## KURUGENZI YA KAZI ZA UMMA

### MKATABA WA HUDUMA



### MAMLAKA

Kurugenzi Ya Utumishi Wa Umma imepewa jukumu la kusimamia kazi za umma chini ya mfumo waugatuzi, serikali ya kaunti ya Nyeri

### TAARIFA YA MAONO

Kutoa huduma za kiwango cha kimataifa wa vifaa na huduma za miundomsingi kwa gharama nafuu

### TAARIFA YA UJUMBE

Kutoa miundomsingi kwa ufanisi, bei nafuu na za kuaminika kupitia kubuni/michoro, kujenga, kutunza/matengenezo na usimamizi mzuri kwa minajili ya ukuaji/uendelevu wa uchumi na maendeleomjini Nyeri.

### MAADILI YA MSINGI

- Ubora
- Usahihi
- Mwitikio
- Ushirikiano
- Matumizi ya busara ya rasilimali
- Uaminifu
- Maadili

### KAZI YETU YA MSINGI

- Uundaji, utekelezaji na kutathmini sera mbalimbali na sheria za kuongoza kazi nzuri yakurugenzi.
- Kubuni, kuandaa au kuidhinisha bili za kiasi na kuweka viwango vya ujenzi na matengenezo yamiundo yote ya umma katika kaunti

## **WIGO WA KAZI**

Wigo wetu wa kazi wajumuisha maeneo ya kaunti ya Nyeri kwa uhusiano na kazi za umma.

## **WATEJA WETU**

Wateja wetu wajumuisha;

- ✓ Umma
- ✓ Idara zingine za serikali
- ✓ Taasisi na mashirika ya serikali ya kitaifa
- ✓ Makandarasi na wasambazaji

## **WADAU NA WASHIRIKA WETU**

Wadau wetu wajumuisha Tasisi za serikali ya taifa, Mashirika ya barabara, Taasisi za elimu ya juu, Huduma ya Wanyamapori ya Kenya, chuo cha Polisi cha Kenya, Maendeleo ya Kimataifa, Huduma za maji(WSPs, ) Makapuni ya matumizi ya nguvu,, Makapuni ya mawasiliano ya simu, Miili ya kitaaluma naMiili ya udhibiti wa mazingira.

## **UHAKIKA WETU WA HUDUMA**

Katika kutimiza uhakika wetu wa huduma, nia yetu ni kuwa na wafanyakazi wenye mafunzo na kuiungamkono na kuendeleza utamaduni wazi na wakuwajibika iliyo ya busara na haki. Tutatoa huduma bora kwa kufanya yafuatayo;

- Kusalimia na kuwakaribisha wageni wetu katika hatua ya kwanza ya mawasiliano
- Kuhudhuria wapigaji simu haswa nafasi za kwanza tatu
- Kukubali kuwasiliana na barua pepe baada tu ya kuwasilishwa
- Kujitambua tunapozungumza na wateja na kutoa beji ya kitambulisho
- Kushughulikia wateja, wadau na washirika kwa adabu, heshima na hadhi
- Kuweza kuelewa mahitaji yako na kutambua jambo ambalo ni muhimu kwako
- Tunasikiliza kikamilifu na kutenda kwa mahitaji yako
- Kutambua wateja wana mahitaji tofauti na kuwasilisha huduma na ushauri wetu kwa njiaitazingatia mahitaji yako
- Kutibu wateja na heshima na kwa adabu, kudumisha siri ambapo inahitajika
- Kuwapa habari na usaidizi sahihi, wazi kwa wakati ufao unapohitajika
- Kuwa wazi na wasaidifu katika shughuli zetu na kutoa sababu za uamuzi wetu
- Kuheshimu kudumisha siri ya maelezo ya kibinafsi na kuitumia tu kwa mujibu wa sheria
- Kutenda kwa bidii na kujali wateja tunapoandaa majibu, kuendesha wenyewe kwa uaminifu nauadilifu kwa mujibu wa kanuni za mwenendo na maadili

- Kuzungumzia maswali hatuwezi kujibu mahali ambapo pafaa
- Kuwasilisha majibu yetu kwa maswali yako au barua kwa wazi na kwa ufupi kwa kutumia picha wazi, kiingereza au njia yeyote ya kutimiza mahitaji yako. Kwa ujumla, tutawasiliana nawe ndani ya siku 14 ya kupata barua yako. Kama haitawezekana, tutakupa sababu ya kukosa kuwasiliana na siku ya kupata mawasiliano. Mawasiliano yetu yatajumuisha jina na nambari ya simu ya mtuanayehusika na barua yako
- Tutatafuta maoni yako kabla ya kufanya maamuzi yanayoathiri wewe kwa kuelewa mahitaji yakokupitia ushiriki wa umma na makubaliano
- Kuzingatia muda na tarehe ya mwisho na kueleza kwa ukamilifu ambapo sababu Fulani zatokea

### **SAA ZA KAZI**

Ofisi zetu zinafunguliwa kila siku kutoka **8.00 AM-5.00PM** na mapumziko ya chakula cha mchana katikatikuanzia **1.00PM-2.00PM** isipokuwa mwishoni mwa wiki na likizo za umma.

### **LUGHA RASMI**

Lugha yetu rasmi ya mawasiliano ni Kiingereza kwa ajili ya kuwasiliana. Kiswahili na lugha za kwanzazitatumika ikiwa ni lazima na inapohitajika, lugha ya ishara na vitendo.

### **ENEO LA OFFISI**

Ofisi zetu zapatikana eneo la Chania, katika huduma ya zamani ya kazi za umma, barabarani ya kutoka Nyeri ukielekea King'ong'o.

### **MAONI**

Ikiwa una maoni yoyote kuhusu kuboresha huduma zetu, tafadhali tujulishe. Kwa malalamiko na pongezi,

**Wasiliana na Afisa Mkuu Idara ya Uchukuzi, Kazi za Umma, Miundombinu na Nishati,**

**P.O. BOX 1112-10100 Nyeri,**

**BARUA PEPE: [Coinfranstructure@gmail.com](mailto:Coinfranstructure@gmail.com)**

### **KANUNI ZA KUTUONGOZA**

Tunajitolea kupitia mkataba huu kwa kanuni zifuatazo;

- ❖ Ushiriki na kuhusisha 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

## MUDA

| HUDUMA   | WAJIBU WA WATEJA                         | MUDA                             | GHARAMA |
|--|--|----------------------------------|---------|
| <p><b><u>Sehemu ya kazi</u></b></p> <p><b><u>ya umma</u> Usanifu</b></p> <p><b>na kubuni</b></p> <p>Maandalizi ya mipango ya muhtasarina miundo ya kina ya jingo la umma</p> | Kutoa maendeleo ya kina ya kufanyiwakazi | Baada ya siku kumina nne za kazi | Huru    |
| Kuhifadhi na kurejesha kumbukumbuza mpango na taaifa za ujenzi   | kwa ombi                                 | Saa 24                           | Huru    |
| Ubunifu, usimamizi na ujenzi wa jingojipya la seikali na matengenezo ya yaliyopo   |  | Mfululizo                        | Huru    |
| Kufanya uchunguzi wa nyanjani na uchunguzi wa majibu ya watumiaji  | Hitaji lililoonyeshwa                    | Baada ya siku kumina nne za kazi | Huru    |
| Ubunifu na usimamizi wa ufungaji wa vipengele vya mapambo ya asili na ya bandia katika mazingira yaliyojengwa ilikuongeza uzuri  | Kutoa maelezo ya kina na mahitaji maalum | Siku kumi na nne                 | Huru    |
| <b>Upimaji wa wingi</b>  |  |                                  |         |
| Maandalizi ya bili za kiasi  | Juu ya maombi                            | Siku ishirini na nane            | Huru    |
| Utoaji wa cheti cha malipo   | Juu ya maombi                            | Mara moja                        | Huru    |
| Uchambuzi wa gharama   | Utaratibu                                | Mfululizo                        | Huru    |
| Kusimamia ujenzi wa muundo wa umma   | Juu ya maombi                            | Mfululizo                        | Huru    |

