



SHULE YA UANASHERIA YA KENYA

Agizo

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA YA WANANCHI

| NAMBA. | HUDUMA ZINAZOTOLEWA.                              | WAJIBU WA WATEJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | MALIPO/ GHARAMA | MUDA                                             |
|--------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------|
| 1.     | Huduma kwa wateja Kujibu simu zinazoingia         | Piga simu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Bure            | Sekunde 15                                       |
| 2.     | Kujibu maswali ya wateja wanaotembelea afisi zetu | Tembelea ofisi zetu na uwasilishe swali lako                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Bure            | Dakika 1                                         |
| 3.     | Kujibu mawasiliano                                | Wasiliana na sisi kwa barua                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Bure            | Ndani ya siku 1 ya kazi                          |
|        |                                                   | Wasiliana na sisi kwa njia ya barua pepe au mitandao ya kijamii (X, Facebook, na Instagram).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Bure            | Ndani ya siku 1 ya kazi                          |
| 4.     | Kujibu malalamishi kutoka kwa wananchi            | Wasilisha malalamishi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Bure            | Ndani ya siku 1 ya kazi                          |
| 5.     | Kusuluhisha malalamishi                           | Wasilisha malalamishi kwa kusema au kupitia maandishi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Bure            | Ndani ya siku 14 za kazi                         |
| 6.     | Usajili wa wazalishaji                            | a) Fomu ya maombi iliyosahihi<br>b) Profaili ya kampuni<br>c) Cheti cha usajili/Msajili<br>d) Cheti cha Namba ya Kodi (PIN)<br>e) Risiti halali ya Kodi<br>f) Cheti cha Kufuata Sheria/Uwekaji wa kodi<br>g) Taarifa ya Benki ya Asili<br>h) Nakala ya Cheti cha Usajili na taasisi husika za udhibiti<br>i) Risiti ya malipo yasiyorudishwa ya ada<br>j) Nakala za fomu za kurudisha kila mwaka zilizojazwa na usajili wa kampuni<br>k) Kitambulisho cha Kitaifa/Passport | Bure            | Ndani ya siku 14 za kazi                         |
| 7.     | Uchakataji wa zabuni                              | Wasilisha zabuni za bidhaa na huduma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Bure            | Ndani ya siku 90 za kazi                         |
| 8.     | Taarifa ya wazabuni waliofaulu na wasiofaulu      | Fikia tovuti ya ununuzi wa kielektroniki ili upate taarifa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Bure            | Ndani ya siku 14 za kazi                         |
| 9.     | Malipo ya bidhaa na huduma zilizopokelewa         | LPO/Hati ya malipo Cheti cha kukamilisha huduma/Bidhaa/Huduma zilizopokelewa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Bure            | Siku 60 kuanzia tarehe ya kupokea hati ya malipo |
| 10.    | Utupaji wa mali zilizopita na wakati              | Uwasilishaji wa zabuni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Bure            | Siku 60 kuanzia tarehe ya kupokea hati ya malipo |
| 11.    | Ushiriki wa umma katika mchakato wa kutunga sera  | Kutambua na kushiriki kikamilifu katika masuala.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Bure            | Ndani ya siku moja                               |
| 12.    | Kuajiri wafanyakazi                               | Tuma ombi rasmi kulingana na tangazo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Bure            | Siku 90                                          |
| 13.    | Usindikaji wa ombi la habari                      | Fanya ombi la habari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Bure            | Ndani ya siku 21 za kazi                         |

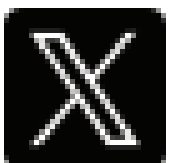
TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA BORA KWA HESHIMA NA STAHIKI

Malalamiko, pongezi na maswali yoyote yanapaswa kutumwa kwa

Mkurugenzi / Afisa Mkuu Mtendaji  
Shule ya Uanasheria ya Kenya  
Karen - Barabara ya Langata Kusini  
Sanduku la posta: 30369 - 00100  
Simu: 0202699581/2/3/4  
Barua pepe: [complaints@ksl.ac.ke](mailto:complaints@ksl.ac.ke)

Katibu wa Tume / Afisa Mkuu Mtendaji  
Tume ya Utekelezaji wa Haki  
Orofa ya pili,Jumba la West End,  
Barabara ya Waiyaki, Nairobi.  
Sanduku la posta 20414-00200 Nairobi  
Simu: +254 (0) 20 2270000/2303000  
Barua pepe: [complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke)

Mitandao ya Kijamii



@SchoolofLawKE



@KenyaSchoolofLaw



[www.ksl.ac.ke](http://www.ksl.ac.ke)



@thekenyaschooloflaw



@thekenyaschooloflaw

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO