



**NATIONAL COUNCIL FOR POPULATION AND DEVELOPMENT
(BARAZA LA KITAIFA LA IDADI YA WATU)**

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

	HUDUMA	YANAYOHITAJIKA/ MAHITAJI	GHARAMA	MUDA WA KUNGOJA
1	Kupokea simu	Uwazi na nidhamu	Hakuna malipo	Ndani ya milio mitatu baada ya kupiga simu
2	Kuwashughulikia wageni pindi tu wanapofika katika ofisi zetu	Uwazi na nidhamu	Hakuna malipo	Ndani ya dakika kumi baada ya kuwasili
3	Majibu kwa maulizo ya wateja	Kutumia njia mwafaka za mawasiliano: <ul style="list-style-type: none"> Kuuliza kwa kutupigia simu Ziara ya hiari Kuuliza kwa baruapepe Barua ya maulizo Andika na uweke malalamishi kwenye sanduku la maoni 	Hakuna malipo	Papo hapo au ndani ya siku saba za kufanya kazi
4	Malipo kwa watoaji bidhaa/huduma	Utoaji wa hati husika kama ifuatavyo: <ul style="list-style-type: none"> Bili (Ankara) na maelezo kuhusu benki ya mwenye bidhaa/huduma Hati ya kuwasilisha pamoja na kupokea bidhaa Nakala ya orodha ya bidhaa/huduma zilizotolewa Barua ya kuteuliwa kama mteja Hati ya kukubalika mwisho Mkataba ulioidhinishwa Nakala ya agizo la ununuzi wa ndani 	Hakuna malipo	Siku thelathini baada ya kutoa huduma/bidhaa
5	Manunuzi ya bidhaa na huduma	<ul style="list-style-type: none"> Kuwa na hati za utekelezaji wa zabuni Hakikisha kuna makubaliano na sheria ya Manunuzi na Uharibifu wa Mali ya Umma (2015) pamoja na Kanuni (2016) 	Hakuna malipo	Majibu ndani ya siku thelathini baada ya kupokea Ankara na hati zote husika
6	Kushughulikia maombi ya kazi	<ul style="list-style-type: none"> Nafasi ya kazi iliyotangazwa Barua ya maombi ya kazi pamoja na mahitaji mengine ya kazi iliyotangazwa 	Hakuna malipo	Ndani ya miezi sita
7	Kufanya utafiti kuhusu mambo ya idadi ya watu	<ul style="list-style-type: none"> Kutoa habari sahihi zinapohitajika 	Hakuna malipo	Endelevu
8	Kutoa maelezo kuhusu sera za masuala ya idadi ya watu	<ul style="list-style-type: none"> Kutuma maombi ya kufanya utafiti kwa Mkurugenzi Mkuu Kutumia matokeo ya utafiti kwa programu na sera 	Hakuna malipo	Endelevu
9	Kutunga sera zinazohusiana na idadi ya watu pamoja na sera zingine zinazohusiana nazo na kuchapisha muhtasari wa sera na majarida ya msimamo juu ya mada ya idadi ya watu	<ul style="list-style-type: none"> Kutoa mapendekezo juu ya sera mpya Kutumia sera na mapendekezo ya programu ili kuboresha mpango wa idadi ya watu nchini Kutekeleza sera 	Hakuna malipo	Inapohitajika
10	Kuratibu utekelezaji wa sera za idadi ya watu pamoja na programu husika na washikadau mbalimbali	<ul style="list-style-type: none"> Kushiriki katika vikao mbalimbali kama inavyohitajika; kila robo ya mwaka, nusu ya mwaka na kila mwaka Kutoa habari sahihi kama inavyohitajika Kutumia na kuzingatia mkakati wa utaratibu 	Hakuna malipo	Endelevu
11	Kufanya ufuatiliaji na utathmini wa utekelezaji wa programu zinazohusu idadi ya watu	<ul style="list-style-type: none"> Kutoa habari sahihi kama inavyohitajika 	Hakuna malipo	Kila robo ya mwaka na kila mwaka
12	Kutengeneza na kusambaza vifaa/jumbe za IEC (Habari, Elimu na Mawasiliano) kupitia kwa vyombo vya habari, warsha, semina, mikutano na maonyesho ya umma juu ya masuala ya idadi ya watu nchini Kenya	<ul style="list-style-type: none"> Kuandika barua ya maombi kwa Mkurugenzi Mkuu ili kupata rasilimali za Habari, Elimu na Mawasiliano (IEC) Kushiriki katika vikao mbalimbali kama inavyohitajika Kutumia rasilimali za Habari, Elimu na Mawasiliano (IEC) katika programu na kufanya maamuzi 	Hakuna malipo	Endelevu
13	Kupata ripoti za mitandao	<ul style="list-style-type: none"> Ingia kwenye tovuti ya Baraza 	Hakuna malipo	Ripoti kupatikana ndani ya siku saba baada ya kuzinduliwa

TUMEJITOLEA KUHAKIKISHA HESHIMA NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA

Mteja yeyote ambaye hajaridhika na huduma zetu anaweza kuwasilisha malalamishi yake kwa:

Mkurugenzi Mkuu
National Council for Population and Development,
Jumba la Chancery, Ghorofa ya 4, Valley Road, Nairobi.
S.L.P. 48994 – 00100
NAIROBI.
Simu: +254 (0) 20 2711711
Baruapepe: directorgeneral@ncpd.go.ke

Kamati ya Malalamishi ya NCPD,
Baruapepe: complaints@ncpd.go.ke
Nambari ya Simu Bila Malipo: 0800724212

Katibu wa Tume/Afisa Mkuu Mtendaji,
Tume ya Haki za Kiutawala,
("Ofisi ya Ombudsman")
Ghorofa ya 2, West End Towers, Waiyaki Way, Westlands, Nairobi.
S.L.P. 20414-00200
NAIROBI.
Simu: +254 (0) 20 2270000/2303000
Baruapepe: complain@ombudsman.go.ke
Nambari ya Simu Bila Malipo: 0800221349



HUDUMA BORA NI HAKI YAKO