



TUME YA UBINAFSISHAJI

Kuimarisha Uwezo wa Uzalishaji wa Kenya

Mkataba wa Huduma

Januari, 2013

UTANGULIZI

Tume ya Ubinafsishaji ingependa kuhakiksha huduma inayotoa haitimizi tu bali inapita matarajio ya wateja wake na wadau.

Kwa sababu hii, Mkataba huu unaeleza kanuni zitakazoongoza Tume katika utoaji wa huduma bora kwa wateja wake na umma kwa jumla. Tunatarajia utoaji huduma wetu utazidi kuimarika kupitia maoni ya wadau wetu.

MAELEZO KUHUSU TUME

Tume ya Ubinafsishaji ni shirika halali katika Wizara ya Fedha lililoundwa chini ya Sheria ya Ubinafsishaji, 2005. Tume inaongozwa na Wanachama wa Tume na pia Usimamizi unaoongozwa na Mkurugenzi Mkuu/Afisa Mkuu Mtendaji.

MAONO YETU

Kuwa njia ya kuleta mabadiliko, kugeuza Kenya kuwa uchumi mchangamfu unaowapa raia wake uwezo wa kiuchumi.

WITO WETU

Wito wetu ni kuunda nafasi za kuvutia za uwekezaji na kusimamia ipasavyo Mpango wa Ubinafsishaji unaovutia uwekezaji wa kibinagsi, unaoinua mapato, unaotengeneza mali, unaoimarisha masoko ya hisa, unaohimiza Wakenya kushiriki kwa upana katika uchumi na

unaopunguza kutegemea rasilimali za kifedha za Serikali. Hii itatimizwa kupitia kuhamisha shughuli na operesheni za kibashara za Serikali hadi kwa sekta ya kibinaksi kwa njia ya uwazi, ya kutabiriwa na ya usawa, kwa ushirikiano na wadau wakuu.

ZILIGO OFISI

Ofisi zetu ziko katika orofa ya 11, jumba la Extelcoms House, Barabara ya Haile Selassie Avenue, Nairobi.

MASAA RASMI YA KAZI

Masaa yetu rasmi ya kazi ni kuanzia saa mbili asubuhi hadi saa kumi na moja jioni siku za kazi huku kukiwa na lisali limoja la mapumziko kati ya saa saba na saa nane mchana.

Masaa ya kututembelea:

- Asubuhi 2.00 asubuhi – 7.00 mchana
- Alasiri 8.00 alasiri – 11.00 jioni

ANWANI YETU NA MAELEZO MENGINE YA MAWASILIANO

Tume ya Ubinafsishaji

S.LP. 34542-00100

NAIROBI.

Simu +254 20 2212346/7/8

Kipepesi +254 20 2212237

Tovuti: www.pc.go.ke

Barua pepe: info@pc.go.ke

LENGO LA MKATABA

Mkataba wa Huduma unalenga kuimarisha kushiriki kwa wadau katika usimamizi bora wa mpango wa ubinafsishaji hapa Kenya. Hii inawezekana wakati wadau wanafahamu jukumu la Tume kwao na wajibu wanaofaa kutekeleza. Mkataba uneleza viwango ambavyo wateja na wadau wengine wanaweza kutarajia kutoka kwa Tume ya Ubinafsishaji na yanafafanua jinsi ya kupata habari kutoka kwa Tume. Pia inaeleza jinsi wadau wanaweza kuwasilisha malalamishi yao kwa mujibu wa haki zao na kutoa maoni jinsi Tume inaweza kutoa huduma bora.

SEHEMU KUU ZA MKATABA

- Wajibu wa Tume
- Kazi kuu za Tume
- Wateja na wadau wengine
- Wajibu kwa wateja na wadau wengine
- Jinsi ya kutafuta marekebisho
- Usimamizi na Utathmini

WAJIBU WA TUME

Tume ya Ubinafsishaji imeundwa kama shirika chini ya Sheria ya Ubinafsishaji, 2005. Jukumu la Tume ni kuunda, kusimamia na kutekeleza Mpango wa Ubinafsishaji wa Kenya. Mpango huo unajumuisha orodha ya uwekezaji na mali zilizoidhinishwa kubinafsishwa chini ya Sheria ya Ubinafsishaji.

KAZI KUU ZA TUME

Shughuli kuu za Tume ni kama zifuatavyo:

- Unda, simamia na tekeleza mpango wa Ubinafsishaji;
- Tayarisha na tekeleza mapendekezo mahususi ya Ubinafsishaji kulingana na mpango wa Ubinafsishaji;
- Tekeleza majukumu mengine kama yalivyoelezwa na Sheria; na
- Tekeleza majukumu mengine ambayo Tume inadhania yanafaa ili kuendeleza Mpango wa Ubinafsishaji.

Ili kutekeleza majukumu haya, Tume ina Wanachama wa Tume ambaao hutoa mwongozo mwafaka kwa wafanyakazi kutekeleza wajibu huu.

KANUNI ZA MKATABA

- Uadilifu: tutakuwa watu waadilifu;
- Uwazi: maamuzi na vitendo vyetu vitafanywa kwa uwazi;
- Uwajibikaji: tutawajibikia maamuzi na vitendo vyetu;
- Utaalamu: katika vitendo na kuhusiana kwetu kwote, tutaimarisha adabu ya utaalamu;
- Usawa: tutaonyesha uthabiti na usawa katika shughuli zetu; na
- Tutahifadhi mazingira yetu.

TAARIFA YA NIA

Tutajizatiti kuweka mazingira ya kufaa kwa wafanyikazi wote kwa kuwapa mbini bora za utendakazi na kuwatia motisha wafanyikazi ili waweze kutoa huduma za hali ya juu kwa wateja wetu.

KUFANYA KAZI NA WANAOTUTOLEA HUDUMA

Tutafanya kazi na wadau wote kuhakikisha tunatoa huduma mwafaka, zenyenye mpangilio na zinazolingana tunaposimamia Mpango wa Ubinafsishaji wa nchi.

KUKATAA

Katika kuonyesha uadilifu wetu, tunaahidi kufanya mazingira yetu ya kazi bila ujisadi kwa kufuata amri na masharti yaliyowekwa, sheria na maadili ya utaalamu wakati wote.

KABISA

UFISADI

KANUNI

ZETU

Kulingana na jukumu la Tume, wateja wetu wote wanaweza kutarajia uongozi bora, uwazi, uwajibikaji na usimamizi mwafaka wa Mpango wa Ubinafsishaji. Wadau wetu wakuu na wajibu wetu kwa ni:

Taasisi za umma zilizotambuliwa kubinafsishwa

- Muda wa kutosha kufanya mashauriano na kuwasilisha habari na maelezo yanayohitajika;
- Kuidhinisha maombi yote kwa wakati unaofaa;

- Kujibu maswali yote kwa wakati unaofaa; na
- Mashauriano kuhakikisha ujumulishi na umiliki wa shughuli ya ubinafsishaji.

Wizara husika ya taasisi zilizotambuliwa kwa kubinafsishwa

- Muda wa kutosha wa mashauriano na kuwasilishwa kwa habari na maelezo yanayohitajika;
- Kuidhinisha maombi yote kwa wakati unaofaa;
- Kujibu maswali yote kwa wakati unaofaa; na
- Mashauriano kuhakikisha ujumulishi na umiliki wa shughuli ya ubinafsishaji.

Umma unaowekeza

- Usawa na uwazi;
- Thamani ya pesa; na
- Kujibu maswali yote kwa wakati unaofaa.

Warekebishi haji wa soko

- Mashauriano ya kutosha;
- Kuwasilisha maombi ya kuidhinishwa kwa wakati unaofaa;
- Kujibu maswali yote kwa wakati unaofaa; na
- Kushiriki habari za soko.

Umma wa Kenya

- Thamani ya pesa; na
- Uwazi na uwajibikaji katika kutekeleza mpango huo.

Wafanyikazi

- Haki na usawa;
- Mazingira ya kufanya kazi yaliyoimarishwa;
- Mfumo wa haki wa kutuza na kuadhibu kulingana na utendakazi;
- Kuendelea kuimarisha uwezo; na
- Mazingira yanayokuza utaalamu na mawazo huru.

Ofisi ya Kitaifa ya Ukaguzi wa Hesabu ya Kenya

- Kutekeleza kikamilifu kanuni za kifedha; na
- Kujibu maswali yanayohusiana na ukaguzi katika siku saba (7) za kazi.

Wizara ya Fedha

- Kutayarisha na kuwasilisha Mpango wa Ubinafsishaji kwa wakati unaofaa;
- Kutayarisha na kuwasilisha maelezo kwa undani ya mapendekezo ya Ubinafsishaji;
- Kutayarisha bajeti, mikataba ya utendakazi na ripoti husika kwa wakati unaofaa;
- Kutuma maombi ya hati za kisheria na zingine zilizoidhinishwa na ripoti kwa wakati unaofaa;
- Kufuata kikamilifu kanuni za kifedha;
- Thamani ya pesa;
- Muda wa kutosha kufanya mashauriano na kuwasilisha habari na maelezo yanayohitajika; na
- Kujibu maswali yote kwa wakati unaofaa.

Wauzaji

- Uwazi na usawa;
- Malipo yote kufanywa katika kipindi kilichowekwa kwenye mkataba; na
- Kuwasiliana katika siku saba (7) za kutolewa zabuni.

MAJUKUMU YETU

Tumetambua majukumu yafuatayo ili
kutuwezesha kuwashudumia vyema wateja wetu:

- Kuwazingatia ipasavyo na kuwasheshimu wateja inavyostahili na kuwapa hadhi zao za kibinagsi;
- Kuwa waaminifu na wenyewe kusaidia;
- Kutimiza utaalamu katika kazi yetu;
- Kuwa wa vitendo na kujali mahitaji ya wateja wetu;
- Kujibu barua katika siku saba (7) za kuipokea;
- Kushughulikia mara moja mikutano na kuomba radhi ikiwa itaahirishwa ama itachelewa;
- Kuwashughulikia wateja wote kwa usawa na kuwa waangalifu hususan kwa walio na mahitaji spesheli ama ulemavu wa kimaumbile; na
- Kukataa kabisa ufisadi kwa kukosa kutarajia, kupokea ama kutoa hongo ili kupata huduma

MAJUKUMU YA WATEJA WETU

Tunatarajia wateja wetu kutekeleza majukumu yafuatayo kwetu:

- Kuonyesha adabu na heshima kwa wafanyikazi wetu;
- Kuwa wakarimu na wapole kwa wateja wengine;
- Kuwasilisha habari kamili na sahihi kutuwezesha kutenda ipasavyo na kutoa habari zaidi wanapotakiwa kufanya hivyo kwa wakati unavopaswa;
- Kuhudhuria mikutano bila kuchelewa wanapoalikwa;
- Kufuata sheria, kanuni na masharti;
- Kukosa kutoa hongo kwa njia ya zawadi na mapendeleo kwa wafanyikazi ama kutaka hongo ili kupata huduma;
- Kutoa habari kuhusu ubora wa huduma.

MAJUKUMU YA PAMOJA

Ili kufurahia uhusiano wa kutosheleza na wateja wetu, tutarajia heshima, uangalifu na uvumilivu itadumishwa baina ya pande zote.

Wafanyikazi kila mara watavaa vitambulisho vyao vya kazi ili watambulike kwa wazi. Vile vile wageni watatarajiwa kuonyesha tepe za wageni zitakazopeanwa katika sehemu ya mapokezi ya wageni.

HABARI ZA WATEJA/KUSHUGHULIKIA MALALAMISHI

Tunaamini kwamba kuna nafasi ya kufanya marekebisho. Hivyo basi tunakaribisha maoni na mapendekezo kuhusu huduma zetu. Tunahimiza wanaotutumia habari hizi kujitambulisha. Tunakuhakikishia usiri kamili katika kushughulikia habari kama hizi zikiwemo majina na maelezo binafsi.

Maoni na mapendekezo yatumwe kwa:

Mkurugenzi Mkuu/Afisa Mkuu Mtendaji

Tume ya Ubinafsishajji

S.L.P 34542 - 00100

NAIROBI

Simu: 254 20 2212346/7/8

Kipepesi: 254 20 2212237

Tovuti: www.pc.go.ke

Barua pepe: info@pc.go.ke

Kutuwezesha kushughulikia habari hizi;

- Tutatoa huduma mwafaka za uhusiano mwema na wateja katika eneo la mapokezi
- Tutatumia kijisanduku cha maoni

Malalamishi yaelekezwe kwa:

Simu: +254 731 758970

+254 700 315311

Barua Pepe: complaints@pc.go.ke

UCHAMBUZI

WA

MKATABA

Mkataba huu unaweza kuchambuliwa. Mwanzoni hili litafanyika kila mwaka kwa usaidizi wa maoni na habari za wateja pamoja na utafiti huru na mashauriano na wateja. Kwa hivyo tunawahimiza wateja na wadau wetu wakiwemo wafanyakazi kutumia mbinu iliyopendekezwa kushiriki majadiliano yenye manufaa na Tume kuhusu viwango tunavyolenga kutimiza, na jinsi wateja wanaweza kuchangia kuviweka ili kutumia mfumo wa utoaji huduma na kuwapa Wakenya Mpango mwafaka wa Ubinafsishaji.

Tume ya Ubinafsishaji

S.L.P 34542-00100

NAIROBI

Jumba la Extelcoms,
Orofa ya 11,
Barabara ya Haile Selasie

Simu: +254 20 2212346/7/8

Kipepesi: +254 20 2212237

Barua pepe: info@pc.go.ke

Tovuti: www.pc.go.ke