



**JAMHURI YA KENYA**

**Wizara ya Utumishi wa Umma, Jinsia na Hatua za Upendeleo  
Idara ya Jinsia na Hatua za Upendeleo**

**MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI**

**Maono Yetu:** Jamii yenye haki, iliyogeuzwa, isiyo na ubaguzi wa kijinsia katika nyanja zote za Maisha

**Dhamira Yetu:** Kuratibu uimarishaji wa kijinsia katika mipango ya maendeleo ya kitaifa na kukuza maendeleo sawa ya kisiasa na kijamii na kiuchumi kwa wanawake, wanaume, wasichana na wavulana.

**Maadili ya msingi**

Tunaongozwa na Maadili ya Kitaifa kama yalivyoidhinishwa na Katiba ya Kenya, 2010. Maadili haya ni;

- Usawa wa kijinsia
- Usawa
- Ujumuishi,
- Utofauti
- Mwitikio wa kijinsia
- Kazi ya pamoja
- Kutobaguliwa na Ulinzi wa waliotengwa
- Haki ya kijamii
- Ushiriki wa watu
- Uadilifu
- Uwazi
- Uwajibikaji
- Utu wa Mwanadamu

| No. | Huduma Inayotolewa  | Mahitaji Ya Wateja  | Malipo | Muda wa huduma   |
|-----|---|---|--------|------------------|
| 1.  | Mafunzo na uhamasishaji juu ya: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mizani ya Jinsia na Usawa katika wizara na idara za serikali</li> <li>Ukatili wa Kijinsia na Kijinsia</li> <li>Mikataba ya Kimataifa na Kikanda na Sera za Kitaifa za Jinsia</li> <li>Fedha za Utekelezaji kwa Upendeleo na upatikanaji wa fursa ya manunuzi ya serikali (AGPO)</li> </ul> | Hakuna  | Bure   | Kuendelea        |
| 2.  | Rufaa ya waliopatwa na dhuluma jinsi ya kijinsia kwa watoa huduma.  | Tembelea ofisi zetu au piga simu ya bure ya kitaifa-1195  | Bure   | Mara moja        |
| 3.  | Ujanibishaji wa KNAP kuhusu Wanawake, Amani na Usalama (UNSCR 1325).  | Hakuna  | Bure   | Kuendelea        |
| 4.  | Kuwezesha uanzishwaji wa Vituo vya Kurejesha Unyanyasaji wa Kijinsia na Nafasi salama katika kaunti 47.   | Ombi rasmi  | Bure   | Kuendelea        |
| 5.  | Uratibu wa Programu za serikali/ Washirika kuhusu Unyanyasaji wa Kijinsia (GBV) na Amani na Usalama wa Wanawake (WPS).  | Ombi rasmi  | Bure   | Kuendelea        |
| 6.  | Utoaji wa msaada wa kiufundi katika: <ul style="list-style-type: none"> <li>Uundaji na uhakiki wa sera zinazohusiana na jinsia</li> <li>Utafiti na tafiti zinazozingatia jinsia ili kufahamisha maamuzi ya sera na programu.</li> </ul>   | Ombi rasmi  | Bure   | Mara moja        |
| 7.  | Utoaji na usambazaji wa sera, taarifa na machapisho yanayohusiana na jinsia   | Ombi rasmi  | Bure   | Kuendelea        |
| 8.  | Kujenga uwezo juu ya uwezeshaji wa wanawake kiuchumi na ushirikishwaji wa kifedha   | Baada ya maombi na kuhitimu.  | Bure   | Kuendelea        |
| 9.  | Uratibu wa Vikundi Kazi vya Sekta ya Jinsia (GSWGs) katika ngazi ya Kaunti na Kitaifa   | Hakuna  | Bure   | Kuendelea        |
| 10. | Majibu ya maswali/mawasiliano   | Ombi kupitia: <ul style="list-style-type: none"> <li>Barua zilizoandikwa</li> <li>Barua pepe</li> <li>Tembelea ofisi</li> <li>Simu</li> <li>Mtandao wa kijamii</li> </ul> | Bure   | Ndani ya siku 5  |
| 11. | Utatuzi wa Malalamiko ya Umma   | Malalamiko ya maandishi au ya maneno  | Bure   | Ndani ya siku 14 |

| No. | Huduma Inayotolewa                         | Mahitaji Ya Wateja   | Malipo | Muda wa huduma  |
|-----|--|--|--------|---|
| 12. | Ununuzi wa bidhaa na huduma                | Uzingatuzi wa Sheria na Kanuni za Manunuzi   | Bure   | Ndani ya siku 30  |
| 13. | Malipo ya bidhaa na huduma zilizoununuliwa | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vidokezo vya uwasilishaji</li> <li>Hati za kisheria na hati zingine zinazounga mkono</li> </ul> | Bure   | Ndani ya siku 60 baada ya ukaguzi na kukubalika kwa bidhaa na huduma na baada ya kutoa hati za kuunga mkono |
| 14. | Mafunzo ya kazi                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kitambulisho halali</li> <li>Barua kutoka kwa taasisi</li> <li>Bima</li> </ul>                  | Bure   | Kuendelea   |

#### **TUMEJITOA KWA ADABU NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA.**

Huduma yoyote inayotolewa ambayo haiambatani na viwango vilivyo hapo juu au afisa mwingine yeyote ambaye hafikii ahadi ya uungwana na ubora katika Utoaji Huduma inapaswa kuripotiwa kwa:

#### **KATIBU MKUU**

Idara ya Jinsia na Hatua za Upendeleo  
Ghorofa ya nne, Telposta Towers  
S.L.P. 29966 -00100, Nairobi  
**Simu:** 020-2216500  
**Barua pepe:** [complaints@gender.go.ke](mailto:complaints@gender.go.ke)  
**Tovuti:** [www.gender.go.ke](http://www.gender.go.ke)

#### **Katibu wa Tume/ Afisa Mtendaji Mkuu**

**Tume ya Haki ya Utawala**, Ghorofa ya pili  
West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi.  
S.L.P 20414 – 00200 Nairobi.  
**Simu:** +254 (0) 20 2270000/2303000  
**Barua pepe:** [complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke)

**HUDUMA BORA NI HAKI YAKO**