



# MKATABA WA NACC WA KUTOA HUDUMA KWA WATEJA

## MAONO

Kuwajibika kimamlaka miongoni mwa sekta mbalimbali zinazoshughulikia uratibu wa majibu ya UKIMWI.

## WITO

Kutoa sera na mifumo ya kimkakati, kuchanga na kuratibu rasilimali kwa madhumuni ya kukinga usambazaji wa HIV pamoja na utoaji wa matunzo na msaada kwa watu walioathirika nchini Kenya.

HUDUMA ZINAZOTOLEWA	WAJIBU WA MTEJA	MUDA	GHARAMA
1. Huduma kwa mteja	Kuitembelea ofisi kibinafsi	Hadi upeo wa dakika kumi kwa miadi	Bure
	Kupiga simu	Hadi milio mitatu	Bure
	Barua pepe	Kwa siku mbili	Bure
	Mawasiliano ya jumla	Kuthibitisha kwa saa arubaini na nane	Bure
Udhibiti wa malalamishi na sifa	Kuwasilisha malalamishi/sifa	Kuthibitisha kwa saa arubaini na nane na kutatua kwa siku kumi na nne. <i>Muda wa utatuzi utaweza kurefushwa kwa ajili ya malalamishi yanayohitaji uchunguzi</i>	Bure
2. Uratibu wa Washika Dau Mabaraza/Mikutano na Warsha	Kuweka vikao vya kubadilishana habari na kutoa maamuzi	Kila robo ya mwaka/Kila mwaka	Bure
Utarishaji na uhakiki wa sera na miongozo ya uratibu	Ushiriki katika mchakato wa utayarishaji	Kutegemea haja	
3. Usaidizi wa Kitaaluma	Kutambua changamoto za usaidizi wa kitaaluma	Kutegemea haja	
Msaada wa Kitaaluma kwa kaunti	Kubainisha pengo katika uwezo	Kutegemea haja	Bure
Kuimarisha Sekta ya Umma	Omba usaidizi wa kitaaluma	Kutegemea haja	
4. Ufuatiliaji na tathmini	Uwasilishaji wa ripoti kwa wakati unaofaa	Kila mwaka	
Matokeo ya taarifa (M&E) ya kimkakati na data	Omba zana na miongozo	Kila robo ya mwaka	Bure
Zana na miongozo ya kutoa ripoti		Kila mwezi	
5. Mwelekezo wa sera na kimkakati	Kushiriki katika mijadala ya utathmini na uundaji	Kutegemea haja	Bure
6. Uchangaji wa Rasilimali Serikali ya Kenya	Kutoa taarifa sahihi kuhusu ufadhili na mapato halisi ya fedha.	Kila Mwaka	Bure
Wabia	Ushiriki katika mchakato wa uchangaji wa rasilimali	Kutegemea haja	
Ubia wa Umma na wa Kibinafsi			
7. <b>Huduma za Mawasiliano</b>	Kutumia tovuti, vituo vya utafiti pamoja na majukwaa mengine ya mawasiliano kila mara	Mara kwa mara	Bure
Vijarida		Kila miezi miwili	
Taarifa za Kielektroniki	Kutoa jibu	Kila mwaka	Bure
Machapisho	Kutoa jibu	Kila siku	Bure
Tovuti na majukwaa ya mitandao ya kijamii	Kutoa jibu	Kila siku	Bure
Kituo cha habari na maarifa			
8. Mkutano wa Maisha unaofanywa Kila baada ya miaka miwili	Uwasilishaji wa ikisiri; Kushiriki	Uwasilishaji wa ikisiri; Kushiriki	Utozaji Ada
9. Uandishi wa vyeti vya Maisha	Maombi ya vyeti	Kila mwaka	Utozaji Ada
	Ripoti kwa wakati unaofaa' Maoni kuhusu ripoti	Kila robo ya mwaka	
10. Siku ya Kimataifa ya UKIMWI	Ushiriki. Rasilimali Majibu. Habari	Kila mwaka	Bure
11. Uajiri wa wafanyakazi	Barua ya maombi	Isizidi siku kumi na nne baada ya matangazo	Bure
Mafunzo kazini	Barua/Fomu ya maombi	Nafasi lazima ijazwe kwa miezi isiyozidi sita baada ya tangazo	Bure
		Isizidi siku kumi na nne baada ya tangazo	
12. Malipo kwa wauzaji na watoa huduma	Ushahidi wa utoaji bidhaa na huduma	Malipo kwa siku thelathini.	Bure
	Bili na zana nyinginezo za kutayarisha malipo	Kwa siku tano baada ya utoaji wa huduma	Bure
	Ukaguzi wa bidhaa/huduma na utoaji wa cheti cha ukaguzi na ridhaa.	Siku tatu	Bure
13. Manunuzi ya bidhaa na huduma	Maombi ya uchaguzi wa wauzaji	Kila mwaka	Bure
	Uwasilishaji wa vidondoshi na hati za zabuni	Kwa siku tatu na utayarishaji hadi siku kumi na nne	Bure
	Uwasilishaji wa zabuni	Mchakato wa kutoa zabuni utachukua siku ishirini na moja kwa zabuni iliyo chini ya shilingi milioni mbili na siku hamsini kwa ile iliyo zaidi ya shilingi milioni mbili	Shilingi elfu tatu

Ofisi za NACC hufunguliwa Jumatatu hadi Ijumaa kwa saa zifuatazo:

**Asubuhi: 8:00am – 1:00pm | Alasiri: 2:00pm – 5:00pm**

Huduma yoyote isiyoambatana na nguzo zilizopo hapo juu au ofisa yeyote asiye kuwa na ustahifu na ubora katika utoaji wa huduma aripotiwe kwa:

**Mkurugenzi Mkuu,**  
Baraza la Taifa la Kudhibiti UKIMWI,  
Landmark Plaza Ghorofa ya Tisa,  
S.L.P. 61307 00200  
Nairobi, KENYA  
Simu: +254 20 2715109, 2715144  
Kipepesi: +254 20 2711231  
Simu ya moja kwa moja: 020 313000 Simu ya Bure: 0800 720007 Kipepesi: 020 2711072/2711231  
Barua pepe: communication@nacc.or.ke  
Tovuti: www.nacc.or.ke

Au

**Katibu wa Tume**  
Tume ya Haki ya Kiutawala  
Ghorofa ya Pili, West End Towers  
S.L.P. 20414-00200  
Nairobi, KENYA.  
Simu: +254020, 2270000  
Barua pepe: certificationpc@ombudsman.go.ke  
Tovuti: www.ombudsman.go.ke

Web: [www.nacc.or.ke](http://www.nacc.or.ke)



NACC\_Kenya



NACC\_Kenya



@nacckenya