



## MKATABA WA KUTOA HUDUMA KWA WANANCHI

### DIRA LETU

Shirika makinifu la kudhibiti soko imara la uwekezaji lenye ushindani mkubwa

### MWITO WETU

Kukuza maendeleo ya soko la uwekezaji nchini Kenya ili liwe soko linalopendwa na wawekezaji kupitia sheria wezeshaji na ubunifu

### WAJIBU WETU KIHUDUMA

Uaminifu, ukakamavu, upangaji mikakati na ushirikiano, usawa, uajibikaji, uimarishaji miundo mbinu na mafunzo

| HUDUMA                                     | YANAYOHITAJIKA       | MALIPO<br>(KWA<br>SHILLINGI YA<br>KENYA) | MUDA   |
|--|----------------------|--|--|
| Majibu kwa masuala simulizi                | Hakuna               | Bila malipo                              | Wakati huo huo   |
| Majibu kwa kupitia simu                    | Hakuna               | Bila Malipo                              | Baada ya mkirizo wa tatu wa simu                         |
| Majibu kwa masuala kupitia nyaraka         | Barua pepe           | Bila Malipo                              | Siku moja  |
|  | Barua/Faksi          | Hamna                                    | Siku 14  |
| Maombi ya zabuni ya kutoa huduma na bidhaa | Ombi rasmi la zabuni | Shilingi elfu moja                       | Majibu kabla ya siku 45 kuisha baada ya kuwasilisha ombi |

|  |  |   |             |         |
|--|--|---|-------------|---------|
| Malipo kwa kutoa huduma au bidhaa                            | Stakabadhi zifuatazo; Invoice, LPO/LSO pamoja na stakabadhi husika za kuwasilisha bidhaa   | Bila Malipo                                     | Siku 30     |         |
| Kurejesha baki na ada mseto                                  | Stakabadhi husika ya ombi la kurejeshewa malipo haya   | Bila malipo                                     | Siku 30     |         |
| Ili kupata usaidizi ama kumuona afisa mhudumu wa halmashauri | Ombi la miadi ya kutembelewa na afisa muhudumu   | Bila Malipo                                     | Siku 5      |         |
|  | Iwapo kuna miadi   | Bila Malipo                                     | Dakika 5    |         |
|  | Iwapo miadi haipo  | Bila Malipo                                     | Dakika 15   |         |
| Muda wa ukaguzi  | Cheti cha ukaguzi  | Bila malipo                                     | Siku 10     |         |
|  | Kaguzi za kawaida  | Bila malipo                                     | Siku 7      |         |
|  | *TANBIHI<br>Kaguzi za halmashauri zinazolenga ukabidhi wa cheti zimesitishwa tangu mtindo wa ukaguzi unaoafikia kukumbana na changamoto zozote ulipoanzishwa. Hivyo, wanaokabidhiwa leseni hutathminiwa mara kwa mara katika mwaka | Ukaguzi maalum wenye lengo Fulani               | Bila malipo | Siku 5  |
|  |  | Ukaguzi chimbuko na maalum ulio na lengo fulani | Bila malipo | Siku 21 |
| Kushughulikia malalamishi                                    | Kiini cha malalamishi na kujitambulisha kwa mlalamishi   | Bila malipo                                     | Siku 7      |         |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| Ili kupata matokeo ya uchunguzi                             | Uchunguzi kamilifu   | Bila malipo  | Siku 10   |
| Ili kupata matokeo yanayoafikiana na tathmini               | Stakabadhi kamilifu ya tathmini  | Bila malipo  | Siku 10   |
| Kukata rufaa dhidi ya matokeo ya ukaguzi                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Rufaa iliyoandikwa na kuwasilishwa siku 15 baada ya kupokea matokeo</li> <li>❖ Stakabadhi andamizi za kukata rufaa</li> </ul> | Bila Malipo  | <p>Siku 5 za Kupokelewa</p> <p>Siku 21 za kutathmini rufaa</p> <p>Siku 60 za kushughulikia jambo lenye utata</p>                      |
| Mawasiliano kuhusu maombi ya leseni                         | Kuwasilisha stakabadhi kamilifu kwa mujibu wa matakwa husika za halmashauri  | Shilingi 2,500 kama maombi ya leseni(soma kituo cha pili, chapa 2002 za sheria na matakwa ya kuomba leseni ili kupata ada kamili zinazo tozwa) | Siku 14 za zitahitajika ili upate mawasiliano yanayohusiana na kumbukumbu zozote ambazo hazijashughulikiwa baada ya mawasilisho rasmi |
| Mawasiliano mbalimbali na mapokezi ya maombi yaliyokubaliwa | Uwasilishaji wa ombi kamilifu kwa mujibu wa sheria na matakwa za halmashauri   | Shilingi 2,500 za maombi ya mwongozo wa uwekezaji jumla(soma sehemu ya sheria na halmashauri, 2002 ili upate ada kamili zinazotozwa)           | Utapokea majibu ya maombi yoyote ambayo hayajashughulikiwa kabla ya siku 14 za kazi kuisha  |

|   |  |                    |  |
|---|--|--------------------|--|
| <p>Upatikanaji wa Habari</p> <p>(Isipokuwa kwa matukio yaliyokubalika kutojumuishwa chini ya Sehemu ya 24 ya Katiba na Sehemu ya 6 ya Sheria ya Upatikanaji wa Habari, ya mwaka 2016)</p> | <p>Ombi lililoandikwa kwa lugha ya Kiingereza au Kiswahili</p> | <p>Bila Malipo</p> | <p>Chini ya au hadi siku 5 kuhamisha ombi kwenye taasisi nyingine ya umma iwapo habari iliyoombwa inashikiliwa na taasisi hiyo ya umma</p> <p>Chini ya au hadi siku 7 kujibu mwombaji kuthibitisha kupokea ombi na / au kuhamisha kwenye taasisi nyingine ya umma</p> <p>Chini ya au hadi siku 21 kushughulikia ombi na kuwasilisha uamuzi wa CMA kuhusu ombi kwa muombaji</p> |
|---|--|--------------------|--|

**Huduma bora na ya hali ya juu sio upendeleo, ni haki yako**

*"Tumejitolea Kudumisha Heshima na Ubora katika Utoaji Huduma"*

*Piga ripoti ya Huduma zozote ambazo hazifuati viwango vilivyo hapo juu ama afisa yeyote ambaye hazingatii heshima na ubora katika utoaji Huduma kwa:*

Afisa Mtendaji Mkuu,  
Halmashauri ya Kusimamia Masoko ya Mitaji Nchini  
Sanduku La Posta 74800 – 00200 Nairobi  
Simu: +254 (020) 2221910 au 2264900  
Faksi: +254 (020) 342825  
Barua Pepe: [corporate@cma.or.ke](mailto:corporate@cma.or.ke)  
[www.cma.or.ke](http://www.cma.or.ke)

**AU;**

***Katibu wa Tume/Afisa Mtendaji Mkuu,  
Tume ya Utawala wa Sheria,  
Ghorofa ya 2, West End Towers, kinyume ya Aga Khan High  
School Waiyaki Way  
Sanduku La Posta 20414 – 00200  
NAIROBI***

***Simu: +254-20-2270000/2303000/2603765/2441211/8030666***

***Barua Pepe: [info@ombudsman.go.ke](mailto:info@ombudsman.go.ke) (for general inquiries)***

***[complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke) (for complaints)***