

IDARA YA SERIKALI KWA HUDUMA ZA MATIBABU

DIRA

Huduma bora, ya usawa na endelevu ya matibabu kwa Wakenya wote.

DHAMIRA

Kutoa huduma za matibabu bora, zinazofikika, za bei nafuu na zinazomlenga mgonjwa kwa kuimarisha huduma za kimatibabu na za kutibu, hivyo kuhakikisha huduma ya afya ya usawa, inayojibu mahitaji na endelevu kwa Wakenya wote.

MAADILI MSINGI

Kuzingatia Watu | Uadilifu | Utaalamu | Uwazi na Uwajibikaji | Ushirikiano wa Timu | Ushirikiano na Weledi | Ufanisi

HATI YA UTOAJI HUDUMA KWA RAIA

NA.	HUDUMA	MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA	IDARA/KITENGO HUSIKA	GHARAMA	MUDA
1	Majibu kwa maswali yalioulizwa moja kwa moja (Dawati la Mapokezi)	Bainisha asili ya swali Kitambulisho cha Taifa	Idara ya Utawala	Bila Malipo	Dakika tano
2	Majibu kwa mawasiliano ya maandishi – Barua pepe	Barua pepe	Idara ya Utawala na Kitengo cha Mawasiliano	Bila Malipo	Siku moja
	Majibu kwa mawasiliano ya maandishi – Mitandao ya Kijamii (Twitter, Facebook, YouTube)	Mitandao ya kijamii	Idara ya Utawala na Kitengo cha Mawasiliano	Bila Malipo	Siku moja
	Majibu kwa mawasiliano ya maandishi – Barua	Barua	Idara ya Utawala	Bila Malipo	Hadi siku 7
3	Kujibu simu za mezani	Piga simu	Idara ya Utawala	Bila Malipo	Ndani ya milio 3
4	Kushughulikia malalamiko ya umma – Kutembelea ofisi	Ziara ya ofisi	Idara ya Utawala na Kitengo cha Mawasiliano	Bila Malipo	Hadi siku 1
	Kushughulikia malalamiko ya umma – Mawasiliano ya maandishi	Mawasiliano ya maandishi		Bila Malipo	Hadi siku 14
5	Upatikanaji na Utoaji wa Taarifa	Ombi la maandishi	Idara ya Utawala, Kitengo cha Mawasiliano na Idara ya Mambo ya Kisheria	Bila Malipo	Hadi siku 14
6	Mazingira Salama ya Kazi	Rasilimali za kutosha za kazi Ushirikiano na uangalifu	Idara ya Utawala na Idara ya Usimamizi wa Rasilimali Watu	Bila Malipo	Endelevu
7	Ripoti za Utendaji	Malengo ya utendaji Taarifa za tathmini Mikataba ya utendaji	Idara ya Mipango ya Kati na Ufuatiliaji wa Miradi	Bila Malipo	Kila robo na Kila mwaka
	Maendeleo ya Rasilimali Watu	Ombi na barua ya udahili Kutimiza mahitaji	Idara ya Usimamizi wa Rasilimali	Kulingana na	Mwezi 1

NA.	HUDUMA	MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA	IDARA/KITENGO HUSIKA	GHARAMA	MUDA
	(Mafunzo)		Watu	muundo wa ada	
	Internship na Kushikamana	Kupokea na kusambaza washirika wa PSC Kuwasilisha taarifa Ombi la kushikamana Kutimiza mahitaji	Idara ya Usimamizi wa Rasilimali Watu	Bila Malipo	Hadi siku 14
	Huduma za Usimamizi wa Rasilimali Watu	Maombi ya maandishi Kutimiza mahitaji	Idara ya Usimamizi wa Rasilimali Watu	Bila Malipo	Hadi siku 14
	Faida na Malipo ya Wafanyakazi / Usimamizi wa Kumbukumbu	Nyaraka za sasa za mtu binafsi Kutimiza mahitaji	Idara ya Usimamizi wa Rasilimali Watu	Bila Malipo	Hadi siku 5
	Tuzo na Utambuzi kwa Wafanyakazi	Taarifa za utendaji na ubunifu Hati ya sifa	Idara ya Rasilimali Watu na Utawala	Bila Malipo	Kila mwaka
	Upatikanaji wa Zabuni za Wizara	Sajili kwenye mfumo wa IFMIS Usajili wa awali Ombi	Idara ya Usimamizi wa Ugavi	Bila Malipo	Siku 1
	Taarifa za Matokeo ya Zabuni	Upatikanaji wa mfumo wa manunuzi ya kielektroniki	Idara ya Usimamizi wa Ugavi	Bila Malipo	Siku 1
	Usindikaji wa Malipo kwa Wasambazaji	Ankara, Agizo la Ununuzi, nyaraka za uwasilishaji Nambari halali ya KRA Nyaraka husika	Idara ya Fedha na Akaunti	Bila Malipo	Hadi siku 30
	Utupaji wa Hifadhi Zilizopitwa na Wakati	Uwasilishaji wa zabuni	Idara ya Usimamizi wa Ugavi	Bila Malipo	Siku 60 tangu tarehe ya tangazo
	Maandalizi na Uwasilishaji wa Bajeti ya MTEF	Ushiriki wa umma	Idara ya Fedha na Mipango	Bila Malipo	Mwishoni mwa Desemba kila mwaka
8	Upatikanaji wa Kielektroniki wa Huduma na Taarifa	Ingia kwenye tovuti ya Wizara	Idara ya TEHAMA	Bila Malipo	Mara moja
9	Huduma za Kisheria na Bunge – Kuandaa na Kuwasilisha Majibu ya Bunge	Maswali ya Bunge	Idara ya Utawala	Bila Malipo	Hadi siku 5 au kama ilivyoainishwa
10	Kujibu Masuala ya Kisheria	Kesi za kisheria na arifa	Kitengo cha Mambo ya Kisheria na Idara ya Utawala	Bila Malipo	Hadi siku 7 au kama ilivyoainishwa
11	Kupambana na Ufisadi – Kutoa Taarifa za Ufisadi	Ombi la maandishi la taarifa	Idara za Utawala na Mambo ya Kisheria	Bila Malipo	Hadi siku 3
12	Huduma za Mawasiliano ya Umma (Barua za Habari, Mikutano ya Vyombo vya Habari, Ufafanuzi wa Makusudi)	Kwa ombi Upatikanaji wa njia za vyombo vya habari Tovuti ya MOH Mitandao ya kijamii	Kitengo cha Mawasiliano ya Umma	Bila Malipo	Hadi dakika 10
13	Sera za Serikali – Kuunda na Kusambaza	Ushiriki wa wadau Upatikanaji wa tovuti ya Wizara Vyombo vya habari vya kielektroniki na vya kuchapishwa Ombi kutoka Kitengo	Idara ya Afya ya Familia Idara ya Huduma za Tiba Idara ya Bidhaa na Teknolojia za Afya Idara ya	Bila Malipo	Hadi miezi 6

NA.	HUDUMA	MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA	IDARA/KITENGO HUSIKA	GHARAMA	MUDA
		cha Mawasiliano ya MOH	Fedha za Afya, Afya ya Dijiti, Sera na Utafiti		
14	Viwango, Kanuni na Mwongozo wa Serikali – Kuunda, Kupitia na Kusambaza	Ushiriki wa wadau Tovuti ya Wizara Vyombo vya habari Ombi kutoka Ofisi ya Mawasiliano ya MOH	Idara ya Afya ya Familia Idara ya Huduma za Tiba Idara ya Bidhaa na Teknolojia za Afya Idara ya Fedha za Afya, Afya ya Dijiti, Sera na Utafiti	Bila Malipo	Hadi miezi 6
15	Huduma za Uchunguzi wa Kimaiti na Dawa ya Kimaiti	Uwasilishaji wa Fomu za Ombi Amri za Mahakama Sampuli	Idara ya Huduma za Tiba na Uuguzi	Bila Malipo	Hadi siku 14 au kama ilivyoainishwa
16	Utafiti na Maendeleo – Ruhusa ya kufanya utafiti katika vituo vya afya	Ombi la ruhusa	Idara ya Fedha za Afya, Afya ya Dijiti, Sera na Utafiti	Bila Malipo	Hadi siku 21
	Utafiti na Maendeleo – Ruhusa ya kupata data ya Wizara kwa madhumuni ya utafiti	Ombi la ruhusa	Idara ya Fedha za Afya, Afya ya Dijiti, Sera na Utafiti	Bila Malipo	Hadi siku 21
	Utafiti na Maendeleo – Ruhusa ya kupeleka sampuli za kibiolojia nje ya nchi	Ombi la ruhusa	Idara ya Fedha za Afya, Afya ya Dijiti, Sera na Utafiti	Bila Malipo	Hadi siku 21
17	Ujenzi wa Uwezo kwa Kaunti	Ombi kutoka Kaunti Mahitaji ya afya	Idara ya Afya ya Familia Idara ya Huduma za Tiba Idara ya Bidhaa na Teknolojia za Afya Idara ya Fedha za Afya, Afya ya Dijiti, Sera na Utafiti Idara ya Mipango ya Kati na Ufuatiliaji wa Miradi	Bila Malipo	Mwezi 1
18	Huduma za Utiaji Damu	Hati ya kuomba damu kutoka hospitali	Idara ya Huduma za Utiaji Damu	Bila Malipo	Dakika 30
19	Msamaha wa Kodi	Ombi pamoja na nyaraka husika	Idara ya Utawala	Bila Malipo	Hadi siku 5
20	Ukaguzi kwa Msamaha wa Kodi ya Mapato	Ombi la ukaguzi kutoka NCPWD Formu iliyokamilika ya tathmini ya ulemavu wa kimatibabu Ripoti ya daktari mshauri/mtaalamu inapohitajika	Idara ya Huduma za Tiba na Uuguzi	Bila Malipo	Hadi siku 30
21	Maoni ya Pili kwa Upanuzi wa Huduma na PSC	Ombi la maoni ya pili kutoka PSC Formu iliyokamilika ya tathmini ya ulemavu wa kimatibabu Ripoti ya daktari mshauri/mtaalamu inapohitajika	Idara ya Huduma za Tiba na Uuguzi	Bila Malipo	Hadi siku 30
22	Rufaa ya Tathmini ya Kimatibabu ya Ulemavu	Ombi la tathmini upya na mteja Formu iliyokamilika ya tathmini ya ulemavu wa kimatibabu Ripoti ya daktari mshauri/mtaalamu inapohitajika	Idara ya Huduma za Tiba na Uuguzi	Bila Malipo	Hadi siku 30
23	Uajiri	Ombi pamoja na nyaraka husika	Idara ya Rasilimali Watu na Maendeleo	Bila Malipo	Hadi siku 21

"AHADI YA HESHIMA NA UBORA KATIKA UTOAJI WA HUDUMA"

Huduma yoyote isiyokidhi viwango hapo juu au afisa yeyote asiyezingatia ahadi ya heshima na ubora wa utoaji huduma aripotiwe kwa:

Katibu Mkuu wa Idara ya Serikali kwa Huduma za Matibabu	Katibu wa Tume / Mkurugenzi Mtendaji
Afya House, Cathedral Road S.L.P. 30016 – 00100 Nairobi, Kenya Barua pepe: ps.medical@health.go.ke http://www.health.go.ke	Tume ya Haki ya Utawala West End Towers, Ghorofa ya 2, Waiyaki Way S.L.P. 20414-00200 Nairobi Simu: +254 (0) 20 2270000/2303000 Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke