MKATABA WA HUDUMA WA OFISI YA WAKILI WA KAUNTI

MAONO YETU

Kaunti yenye ustawi, watu wenye furaha, afya na usalama.

DHAMIRA YETU

Kuunda na kudumisha mazingira yanayowezesha wananchi wa Nyeri kukuza maendeleo ya kijamii na kiuchumi kupitia utawala wazi.

HUDUMA ZA MAPOKEZI

SN.	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA	ADA	RATIBA YA MUDA
1.	Kupokea mteja	Maelezo ya wateja	Bure	Dakika mbili
2.	Kuhudumia mteja	Pembejeo kutoka kwa wateja	Bure	Dakika ishirini
3.	Kuelekeza mteja kwenye ofisi husika.	Uthibitisho kutoka kwa ofisi husika	Bure	Dakika tano
4.	Kupokea na kuelekeza walalamishi	Maelezo ya walalamishi	Bure	Dakika kumi
5.	Kuratibu na kuwezesha huduma za mapokezi kwa shughuli za ofisi ya wakili wa kaunti	Ombi kutoka kwa idara	Bure	Dakika kumi

UTAWALA MKUU

SN.	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA	ADA	RATIBA YA MUDA
1.	Mawasiliano ya sera za serikali kwa idara	Bure	Bure	Siku moja
2.	Kujibu malalamishi na maombi ya wananchi	Malalamishi na maombi kutoka kwa wateja	Bure	Siku tano
3.	Kukiri kwa mawasiliano	Malalamishi na maombi kutoka kwa wateja	Bure	Siku moja
4.	Majibu kwa mawasiliano	Mawasiliano kutoka kwa wateja	Bure	Siku moja
5.	Ufuatilizi na utekelezaji wa shughuli za mikataba na zisizo za mikataba	Ripoti kutoka idara	Bure	Kila robo mwaka
6.	Kurejesha kumbukumbu na nyaraka	Bure	Bure	Dakika kumi
7.	Kupanga na kufungua barua	Bure	Bure	Saa moja
8.	Ufuatilizi wa faili	Bure	Bure	Siku tano
9.	Utoaji wa faili kwa maafisa wa utekelezaji	Ombi la afisa wa utekelezaji	-	Dakika thelathini

HUDUMA ZA KIWAKILI NA USHAURI WA KISHERIA

SN.	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA	ADA	RATIBA YA MUDA
1.	Uwakilishi wa serikali ya kaunti mahakamani	a) Kutoa maelekezo yenye uwazi na ya kina. b) Taarifa za afisa mwenye ujuzi wa jambo husika na ambaye anaweza kuwa shahidi mahakamani. c) Nakala za nyaraka zote muhimu na barua. d) Kutoa mashahidi. Kuzingatia maamuzi ya mahakama, hukumu na tuzo za usuluhishi. e) Utatuzi wa hukumu zote kwa wakati.	Bure	Kwa mujibu wa kanuni za kiutaratibu na maelekezo ya mahakama
2.	Uwakilishi katika usuluhishi na utatuzi mbadala wa migogoro	a) Notisi ya kupeleka mgogoro kwa usuluhishi. b) Kutoa nakala ya mkataba. c) Maelekezo wazi ikiwa pamoja na nyaraka zote, ripoti za wataalamu, na mawasiliano yaliyobadilishwa na pande zote. d) Taarifa za afisa mwenye ujuzi wa jambo husika na ambaye anaweza kuwa shahidi mahakamani. e) Kutoa mashahidi kwa wakati unaofaa. f) Kutekeleza amana kwa gharama za usuluhishi na gharama nyinginezo kama zinavyoweza kuelekezwa na mabaraza ya usuluhishi. Malipo ya tuzo kwa wakati	Bure kwa idara. Gharama zingine kama zinavyoweza kuelekezwa na mabaraza ya usuluhishi.	Kulingana na maagizo ya mabaraza ya usuluhishi
3.	Kudai madeni ya serikali na kuweka kesi za marejesho	a) Utoaji wa maagizo ya wazi na ya kina na hati za madai kulingana na makosa ya madai ndani ya miaka 3 na miaka 6 kwa mikataba; b) Kupata maelezo ya mawasiliano (anwani ya makazi na posta) ya wadaiwa. c) Taarifa za afisa mwenye ufahamu wa kutosha wa suala husika na ambaye anaweza kuwa shahidi mahakamani. d) Kutoa mashahidi kwa wakati unaofaa.	Bure	Siku kumi Siku arubani na tano baadae
4.	Ushauri wa kisheria kwa idara kuhusu kesi zinazoendelea na kwa ombi la idara	a) Maombi kwa wakati. b) Uwasilishaji wa taarifa muhimu na nyaraka zinazohimiza taarifa. c) Maoni baada ya kupokea ombi.	Bure	Siku tano za kazi
5.	Kuandaa mapendekezo ya sheria na sera	Maombi kwa wakati kutoka kwa idara baada ya kutambua mahitaji	Bure	Siku tano
6.	Kuandaa mikataba na hati za maelewano	Maombi kwa wakati kutoka kwa idara	Bure	Siku tatu

TANGAZO

Kwa malalamishi au maoni yotote, tafadhali ripoti kwa ofisi inayoshughulikia malalamishi ya umma iliyopo Block C. au kwa

Katibu wa Kaunti
Serikali ya Kaunti ya Nyeri - Town Hall, Ghorofa ya Pili
S.L.P. 1112-10100, Nyeri.
Simu: 061-2030700
Barua pepe: nyeri.go.ke

Katibu wa tume/ Afisa mkuu mtendaji
Tume ya Haki ya Utawala,
West End Towers, Ghorofa ya Pili, Waiyaki Way
S.L.P. 20414-00200, Nairobi
Simu: +254(0)202270000/2303000
Barua pepe: complain@ombusman.go.ke

Maadili Yetu ya Msingi

1.] Maendeleo - (Ukuria) 2.] Uwajibikaji- (Uigiriri)
3.] Uwazi - (Waragania)

HUDUMA BORA, NI HAKI YAKO