

Huduma zetu

Huduma zetu zinazoombwa mara kwa mara ni:

Huduma	Matakwa	Ada (Pesa)	Wakati muafaka
1. Utafiti na uchambuzi wa masuala muhimu ya sera	Maombi ya mahitaji ya huduma yatumwe kwa Mkurugenzi Mtendaji	Kulingana na mkataba wa makubaliano	Wakati wowote
2. Kukuza weledi wa uchambuzi wa sera, utekelezaji, ufuatiliaji na tathmini	Maombi ya mahitaji ya huduma yatumwe kwa Mkurugenzi Mtendaji	Kulingana na mkataba wa makubaliano	Wakati wowote
3. Ushauri wa sera za kiufundi kupitia vikundi kazi na jopokazi mbalimbali	Maombi ya mahitaji ya huduma yatumwe kwa Mkurugenzi Mtendaji	Bure, lakini kwa kuzingatia asili ya sera ya suala hilo na upatikanaji wa utaalamu wa kiufundi katika Taasisi	Wakati wowote
4. Kukulanya na kusambaza taarifa muhimu / hifadhidata	Jiandikishe na huduma yetu ya maktaba na nyaraka	Mara nyingi bure, lakini ada ndogo inaweza kudaiwa kwa ajili ya gharama ya utoaji wa habari inayohitajika	Wakati wowote
5. Matumizi ya huduma za maktaba na nyaraka	Utafiti ni lazima uwe na umuhimu wa sera; Jiandikishe na msimamizi wa maktaba yetu	Bure, lakini kwa kuzingatia upatikanaji wa nafasi, na kuzingatia kanuni zilizowekwa za matumizi ya maktaba	Maktaba huwa wazi kuanzia saa 8:00 asubuhi-1:00 mchana, na 2.00 mchana - 5.00 jioni, siku za kazi tu
6. Usambazaji wa machapisho yetu	Machapisho huuziwa watu binafsi na hupeanwa bure kwa wizara, idara na mashirika ya kiserikali (tuma ombi ili ujumlishwe katika orodha ya anwani za watu wanaotumiwa machapisho yetu)	Mengi huuzwa kwa shilingi mia mbili (200), lakini bei huweza kutofautiana kwa mengine machache	Wakati wowote
7. Pakuzi za tovuti	Kujiandikisha kupitia tovuti	Bure kwa sasa, lakini sera inaweza kurekebisha	Wakati wowote

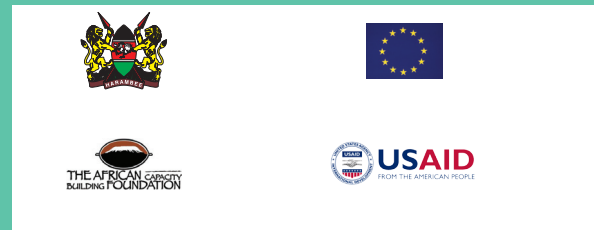
Wewe:

Tunakuomba:

- Uwe uwe heshima na upole kwa wafanyikazi wetu;
- Uwe na heshima na upole kwa wateja wengine;
- Utupashe habari za kweli tunapozihitaji, ikiwa ni pamoja na taarifa kuhusu huduma zetu na mapendekezo yoyote kwa ajili ya kuboresha huduma, na
- Ufanye maombi mapema ili nasi tuweze kufanya mipango mapema ya kujibu maswali yako.
- Hatutaweza kuvumilia tabia ya matusi au vurugu kwa wafanyikazi wetu au mali yetu.

Maoni, maamuzi na malalamiko

KIPPRA inakaribisha maoni juu ya utendakazi wetu. Baada ya kumaliza utoaji wa huduma zetu, sisi hutumia njia mbalimbali za kupata maoni ya wateja wetu, kama vile utafiti wa wateja, ili kukusanya maoni kutoka kwa wateja wetu kuhusu utendakazi wetu. Ukitaka kuwasiliana nasi kuhusu suala hili, wasiliana moja kwa moja na KIPPRA.



Our Contacts

Kenya Institute for Public Policy Research and Analysis

2nd Floor, Bishops Garden Towers, Bishops Road

P.O. Box 56445-00200, Nairobi

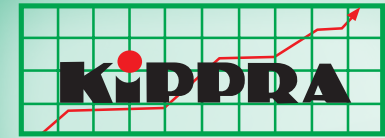
Tel: +254 20 2719933/4

Cell: +254 736 712724; +254 724 256078

Fax: +254 20 2719951

Email: admin@kippra.or.ke

Website://www.kippra.org



The **KENYA INSTITUTE** for **PUBLIC POLICY RESEARCH** and **ANALYSIS**

MKATABA WA HUDUMA WA KIPPRA

Maono Yetu

Kuwa taasisi inayoongoza katika utafiti na uchambuzi wa sera za umma; kituo cha kimataifa cha ubora.

Mwito Wetu

Kutoa ushauri bora kwa serikali ya Kenya na wadau wengine kuhusu sera za umma kupitia matumizi ya utafiti huru na upanuzi weledi ili kuchangia mafanikio ya malengo ya maendeleo ya taifa.

Kuhusu KIPPRA

KIPPRA ni taasisi huru ya umma, ilioanzishwa mnamo mwezi Mei 1997 kupitia Ilani ya Kisheria ya serikali, na ilianza shughuli zake rasmi mnamo mwezi Juni 1999. Mnamo Januari 2007, Mheshimiwa Rais alitia sahihi Mswada wa KIPPRA kuwa sheria na Kifungu cha Sheria ya KIPPRA nambari 15 cha mwaka 2006 kilianza kutekelezwa kuanzia tarehe mosi, Februari 2007.

Madhumuni ya Mkataba huu wa Huduma ni kuweka hadharani mamlaka yetu, huduma tunazotoa kwa wateja wetu, jinsi huduma hizi zinavyoweza kupatikana, na kutoa ahadi yetu ya kuhakikisha kwamba viwango vyetu vya ubora wa juu vinaimarishwa katika utoaji wa huduma zetu zote.

Mamlaka

Mamlaka ya KIPPRA ni:

- Kutekeleza utafiti huru na kuchambua masuala ya sera za umma kwa lengo la kutoa ushauri kwa watunga sera.
- Kutoa huduma za ushauri na za kiufundi katika masuala ya sera za umma kwa serikali, mashirika ya kiserikali, na wadau wengine.
- Kukusanya na kuchambua taarifa muhimu kuhusu sera za umma na kusambaza matokeo ya utafiti kwa wadau mbalimbali kupitia warsha/ makongamano, semina, makala za utafiti, majarida sera, majarida ya kawaida, na Ripoti za Uchumi wa Kenya.
- Kuendeleza na kudumisha rasilimali ya utafiti na hifadhidata kuhusu sera za umma na masuala husika na kuyawasilisha yote kwa serikali, sekta binafsi na taasisi za kitaaluma.
- Kufanya mikataba na serikali na wateja kutoka sekta binafsi ya utafiti na uchambuzi wa sera za umma.
- Kufanya shughuli za kukuza weledi kwa maafisa wa serikali na sekta binafsi.
- Kutumika kama kitovu cha mawasiliano na kuhimiza kubadilishana mawazo kati ya serikali na sekta binafsi na wadau wengine.

Wateja

- Umma
- Wizara, idara na mashirika ya kiserikali
- Wadau wengine kama vile sekta binafsi, mashirika ya kimataifa, na wadau wa maendeleo
- Vyombo vya habari

Sera ya Ubona

Ni sera ya KIPPRA kutoa huduma bora ya ushauri kuhusu sera za umma kwa serikali na wadau wengine kupitia utafiti huru wa sera za umma, uchambuzi na kukuza weledi ili kukidhi mahitaji ya kimkataba, ya kisheria na kitaifa na ya viwango vya juu vya kimataifa vya ISO 9001:2008.

Viwango vya huduma zetu vimekita mizizi katika ubora uliokubalika kimataifa na kulingana na vigezo vinavyotumiwa na taasisi nyingine bora kote duniani ambazo zinahusika na sera za umma.

Kwa sababu wafanyikazi wetu wamehitimu vizuri na wana uzoefu wa miaka mingi, harakati zetu kwa ajili ya utoaji wa ushauri kuhusu sera za umma unaongozwa na usawa, taaluma, uadilifu na usikivu kwa maslahi yote ya wadau.

Kupitia njia nzuri ya kuchunguza ubora wa huduma zetu, tunatafuta daima kuboresha malengo, mchakato, bidhaa na huduma na kuwepo kwa sera hii ya ubora.

KIPPRA huhakikisha kwamba sera ya ubora na taratibu zinazohusika zimeeleweka vyema kwa wafanyikazi wote wakati wanapojirwa kazi na kupitia upya malengo, shabaha na matakwa yaliyothibitishwa.

Maadili Msingi

Katika harakati zetu kwa ajili ya utoaji huduma bora, tutaongozwa na maadili msingi yafuatayo:

- Kujitoa
- Ubona
- Taaluma
- Kufanya kazi kwa pamoja
- Uadilifu

Viwango

Viwango vya huduma vya KIPPRA vimepimwa kutumia vigezo vya ubora vya kimataifa, kulingana na kanuni zinazofuatwa na taasisi nyingine bora kote duniani ambazo zinahusika na sera za umma.

Kujitambulisha

Wakati wowote unapowasiliana nasi, mfanyikazi anayekuhudumia atajitambulisha kwa jina lake. Unapokutana na mfanyikazi wetu, atajitambulisha kwa kuvaa beji yenye jina lake au kukuonyesha kitambulisho cha uajira cha KIPPRA.

Ukitupigia simu

Tunalenga kuchukua simu inapolia mara tatu pekee. Ikiwa hatuwezi kujibu maswali mara moja, tutapanga kukupigia simu wakati muafaka tuliokubaliana nawe.

Ukitembelea afisi zetu

Ukitembelea afisi zetu tutakuhudumia mara moja. Ukitembelea bila miadi, tutajaribu kukuhudumia kabla nusu saa kuisha. Kama una miadi, tunalenga kukuhudumia kabla dakika kumi (10) kuisha. Kama itahitajika ungoje zaidi, tutakupasha babari ili ujue mapema.

Mipango mingine

Kama huwezi kutembelea afisini, wakati mwingine maalum (japo si kila wakati), tunaweza kupanga kukutana nawe mahali utakapochagua na wakati wako muafaka.

Ukituandikia barua

Ukiwasiliana nasi kwa barua, barua meme au barua pepe, tunaweza kujibu ombi lolote kabla ya siku tatu (3) za kufanya kazi kuisha, kuanzia kuhesabu ile siku ambayo tumepokea ombi lako. Kama hatuwezi kukabiliana na ombi lako la barua, barua meme au barua pepe kwa siku tatu(3) za kufanya kazi, tutakujulisha ni lini tutawasiliana nawe tena ili kukupa jibu kamili. Inaweza kuwa kwamba tunahitaji kukusanya habari zaidi kuhusu ombi lako ili tukujibu kikamilifu.

Majukumu

Sisi:

- Tatalinda haki yako kama mshikadau katika mchakato wa sera za maendeleo ya umma;
- Tutakuhudumia kwa heshima na fadhila na kukusaidia kadri ya uwezo wetu;
- Tutakuhudumia tukizingatia maadili ya kitaaluma na kwa mujibu wa sheria iliyopo, bila ubaguzi wa kidini, kijinsia, maoni ya kisiasa, rangi, hali ya ndoa au ubaguzi mwingine wowote;
- Tutaajiri na kuimarisha wafanyikazi ambao wamehitimu kikamilifu kutimiza wajibu wao kwa njia bora;
- Tutasitiri na kuweka kwa siri taarifa yoyote tutakayoipokea kutoka kwako na kuiwasilisha taarifa hiyo tu wakati ambapo ni lazima kufanya hivyo;
- Tutajibidisha kuwa wakarimu ili kufanikisha mazungumzo ya uso kwa uso kwa ajili ya mjadala juu ya masuala ya sera za umma;
- Tutawasiliana na wateja mara kwa mara na kutathmini maoni na mapendekezo yao, na
- Tutajitolea daima katika kuendeleza kuboresha huduma kwa wateja wetu.