MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

KENAS Delivering Trust | KENYA ACCREDITATION SERVICE

KENAS imejitolea kutoa huduma bora kila wakati kwa manufaa ya wateja wetu wote. Tunalenga kila mara kuboresha viwango vyetu vya ubora katika kila kipengele cha huduma zetu tukihakikisha kuridhika kwa wateja wetu.

1. Huduma za uidhinishaji

#	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	YANAYOHITAJIKA KWA WATEJA	GHARAMA (KES)	RATIBA YA NYAKATI
1	Uhakiki na kukubali maombi ya uidhinishaji	a) Fomu ya maombi iliyojazwa kikamilifu (CIL-F-002-10) inayopatikana kwenye tovuti ya KENAS. b) Mkataba wa Uidhinishaji uliosainiwa (AG-01) unaopatikana kwenye tovuti ya KENAS. c) Ushahidi wa malipo	KES 40,000	a) Majibu baada ya kupokea ombi ni katika siku 5 za kazi b) Uchakataji wa omnbi hufanywa ndani ya siku sitini
2	Uhakiki wa nyaraka	a) Kutoa nyaraka zinazohitajika kama zilivyoombwa katika Fomu ya Maombi ya Uidhinishaji b) Ushahidi wa malipo c) Fomu iliyosainiwa ipasavyo (CIL-F-017-02), barua ya kukubali na kuarifu kuhusu tathmini, na utekelezaji wa mahitaji yake	KES 95,000	Majibu ya mapitio ya nyaraka hutolewa baada ya siku 10 za kazi
3	Thathmini ya Kiwandani	Utekelezaji wa Mkataba wa Uidhinishaji (AG-01)	KES 250,000	Ripoti ya tathmini hutolewa baada ya siku 10 za kazi
4	Mapitio ya Hatua za Marekebisho na Kufunga	Kuwasilisha ushahidi wa hatua za marekebisho na za kuzuia zilizochukuliwa ndani ya muda uliowekwa	Ikiwa kufungwa kutafanyika kiwandani: ada italipishwa	a) Mapitio ya CAPA hufanyika baada ya siku 10 za kazi, baada ya tathmini b) Kufungwa kwa tathmini ya awali: miezi 3 na kwa tathmini ya mara kwa mara au ya urejelezaji ni mwezi 1
5	Urejelezaji wa Uidhinishaji	a) Fomu ya Mkataba wa Uidhinishaji (AG-01) iliyojazwa ipasavyo b) Fomu CIL-F-017-02 iliyosainiwa na utekelezaji wa masharti yake c) Kuwasilisha ushahidi wa hatua za marekebisho zilizochukuliwa	KES 250,000	a) Ripoti ya tathmini hutolewa baada ya siku 10 za kazi b) Mwezi 1 wa kutoa ushahidi
6	Upanuzi wa Wigo wa Uidhinishaji	a) Fomu ya Maombi CIL-F-002-10 iliyojazwa ipasavyo b) Fomu ya Mkataba wa Uidhinishaji (AG-01) iliyojazwa ipasavyo c) Fomu CIL-F-017-02 iliyosainiwa na utekelezaji wa masharti yake d) Kuwasilisha ushahidi wa hatua za marekebisho zilizochukuliwa	KES 250,000 (kima cha chini)	a) Majibu ya maombi hutolewa ndani ya wiki 2 b) Ripoti ya tathmini hutolewa ndani ya siku 10 za kazi c) Mapitio ya CAPA baada ya siku 10 za kazi, kufungwa ndani ya mwezi 1
7	Malalamiko na Sifa Kutoka kwa Wateja	a) Fomu ya Mrejesho Kuhusu Mchakato wa Uidhinishaji (CIL-F-018-02) b) Fomu za Mrejesho wa Kuridhika kwa Wateja (STA-F-003-03)	Bure	a) Uthibitisho wa kupokea malalamiko au sifa ndani ya siku 5 za kazi b) Suluhu au mrejesho ndani ya siku 21
8	Rufaa	Kushughulikiwa na Tume ya Rufaa ya Uidhinishaji	Kulingana na ada iliyowekwa na Tume ya Rufaa	Mkurugenzi Mkuu hutuma taarifa kwa Tume ndani ya siku 7 za kazi
9	Maombi ya Mapendekezo kwa Huduma za Uidhinishaji	Ombi lililoandikwa kupitia barua pepe au barua rasmi	Bure	Mrejesho hutolewa ndani ya siku 5 za kazi

*** Kutoa Uidhinishaji:** KENAS itaarifu kuhusu tuzo la hadhi ya uidhinishaji ndani ya siku 5 za kazi baada ya uamuzi kufanywa.

*** Hadhi ya Uidhinishaji:** KENAS itasasisha hadhi ya wateja wake wote kwa njia zake mbalimbali za mawasiliano ndani ya siku 5 baada ya uamuzi kufanywa.

2. Huduma ya mafunzo yanayohusiana na uidhinishaji

#	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	YANAYOHITAJIKA KWA WATEJA	GHARAMA (KES)	RATIBA YA NYAKATI
1	Mafunzo kwa Ratiba ya Wazi	Kujaza Fomu ya Usajili mtandaoni (STA-F-006-03)	Maombi ni bure, gharama za mafunzo hutegemea ratiba ya mafunzo ya kila mwaka	Ndani ya siku 5 za kazi
2	Mafunzo ya Ndani ya Taasisi	Ombi lililoandikwa rasmi	Maombi ni bure, gharama za mafunzo hutegemea kozi husika	Ndani ya siku 5 za kazi
3	Utoaji wa Vyeti	Kwa Kozi zisizo na Mtihani: Baada ya kukamilisha mafunzo	Bure	Cheti hutolewa hapo hapo
		Kwa Kozi zenye Mtihani: Baada ya kufanikisha mtihan	Bure	Cheti hutolewa ndani ya siku 7 baada ya mafunzo

3. Huduma za Jumla

#	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	YANAYOHITAJIKA KWA WATEJA	GHARAMA (KES)	RATIBA YA NYAKATI
1	Maswali ya Mdomo	Ziara katika ofisi za KENAS / Simu	Bure	Hapo hapo
2	Maswali ya Maandishi	Barua au barua pepe	Bure	Siku 5 za kazi kwa barua zilizopokelewa kwa barua pepe Siku 5 za kazi kuanzia tarehe ya kupokelewa kupitia Posta
3	Maombi ya Nukuu kwa Huduma za Ununuzi	Fomu ya maombi ya nukuu iliyojazwa ipasavyo ya KENAS	Bure	Siku 7 za kazi baada ya kufunguliwa kwa nukuu
4	Zabuni na Maombi ya Mapendekezo	Nyaraka za zabuni na nyaraka za mapendekezo	Bure	Kulingana na Sheria ya Ununuzi wa Umma na Uondoaji wa Mali, 2015, Kanuni za Ununuzi wa Umma na Uondoaji wa Mali, 2006 na marekebisho ya 2013 (siku 30))
5	Utoaji wa LPO au LSO	Hakuna	Bure	KENAS hujibu ndani ya siku 7
6	Malipo ya Ankara	Ankara	Bure	KENAS hulipa ndani ya siku 30 baada ya kupokea ankara
7	Mrejesho wa Wateja (Malalamiko na Sifa)	a) Malalamiko/sifa yaliyoandikwa b) Barua pepe c) Ujumbe mfupi wa maandishi (SMS) d) Simu e) Kwa mdomo	Bure	Uthibitisho wa kupokea mrejesho wa mteja (malalamiko au sifa) ndani ya siku 5 za kazi, na suluhu au mrejesho kamili ndani ya siku 21

Tumejizatiti katika kutoa huduma kwa heshima na kwa viwango vya juu vya ubora

KENAS inakuza na kudumisha maadili ya kitaifa ya ujumuishi, usawa na kuto bagua, na inazingatia mahitaji ya watu wenye ulemavu na wale waliotengwa.

Huduma au bidhaa yoyote itakayotolewa bila kuzingatia viwango vilivyotajwa hapo juu, au afisa yeyote atakayeshindwa kuishi kulingana na ahadi ya heshima na ubora katika utoaji wa huduma, arifiwe kwa:

MKURUGENZI MKUU

Kenya Accreditation Service (KENAS) 06 Masaba Road, Upperhill, Nairobi.
Simu: (+254) 725 227 640/787 395 679 au Barua pepe: **info@kenas.go.ke**
Ripoti ya Kupambana na Ufisadi: **report@kenas.go.ke**

KATIBU WA TUME / MKURUGENZI MKUU

Commission on Administrative Justice, Ghorofa ya 2, West End Towers,
Barabara ya Waiyaki Way, Nairobi. S. L. P. 20414-00200, Nairobi
Simu: +254 (0) 20 227 0000 / 230 3000
Barua pepe: **certificationpc@ombudsman.go.ke**