



KENAS imejitolea kutoa huduma bora kila wakati kwa maslahi ya wateja wao.

Tutaendelea kuboresha viwango vyetu vya huduma bora katika kila upande wa huduma zetu ili kuridhisha wateja wetu

1. Huduma za Uidhinishaji

#	Huduma zinazotolewa	Yanayohitajika kwa wateja	Gharama (KES)	Ratiba ya nyakati
1	Uchambuzi wa maombi ya huduma ya uidhinishaji na kukubalika kwa maombi.	a) Fomu ya maombi iliyojazwa kikamilifu inayopatikana kwenye tovuti yetu. b) Toa nyaraka zinazohitajika kama ilivyohitajika katika fomu ya maombi ya kibali cha uidhinishaji. c) Mkataba wa Uidhinishaji uliosainiwa unaopatikana kwenye tovuti yetu. d) Uthibitisho wa malipo.	135,000	Majibu ya upokeaji wa maombi ni katika siku 5 (tano) za kikazi. Ushughulikiaji wa maombi unaofanywa katika siku 60 (sitini).
2	Uchambuzi wa nyaraka zilizowasilishwa tena	a) Toa nyaraka zinazohitajika kama ilivyohitajika. b) Uthibitisho wa malipo. c) Fomu iliyosainiwa kikamilifu - Barua ya kawaida ya kukubali na taarifa juu ya ukaguzi na utimizaji wa mahitaji yake.	65,000	Majibu ya uchambuzi wa nakala ni katika siku 10 (kumi) za kikazi.
3	Ukaguzi wa kuhudhuria mahali	Utamilifu wa Mkataba wa Kibali cha uidhinishaji	250,000	Ripoti ya ukaguzi iliyotolewa baada ya siku 10 (kumi) za kikazi.
4	Mapitio ya vitendo vya marekebisho na kufungwa kwake.	Toa ushahidi wa hatua ya vitendo vya marekebisho na uzuiaji zilizochukuliwa katika muda uliowekwa.	Ikiwa kufungwa ni kwa njia yakuhudhuria mahali: kutatuzwa ankra	Mapitio ya CAPA baada ya siku 10 (kumi) za kikazi za baada ya ukaguzi. Kufungwa kwa ukaguzi wa awali miezi 3 (tatu) na mwezi 1 (moja) kwa upimaji au kuidhinishwa upya.
5	Uidhinishaji upya	a) Fomu ya Mkataba wa Uidhinishaji iliyojazwa kikamilifu. b) Fomu iliyosainiwa na utimizaji wa mahitaji yaliyomo katika fomu. c) Kutoa ushahidi wa hatua ya vitendo vya marekebisho yaliyofanyika.	250,000	Ripoti ya ukaguzi iliyotolewa baada ya siku 10 (kumi) za kikazi. Mwezi 1 (moja) wa kutoa ushahidi.
6	Upanuzi wa upeo ulioidhinishwa	a) Fomu ya Maombi iliyojazwa kikamilifu. b) Fomu ya Makubaliano ya Uidhinishaji iliyojazwa kikamilifu. c) Fomu iliyosainiwa na utimizaji wa mahitaji yaliyomo katika fomu d) Kutoa ushahidi wa hatua ya vitendo vya marekebisho yaliyofanyika	Viwango kama ilivyoagizwa	Jibu la ombi katika wiki 2 (mbili). Ripoti ya ukaguzi iliyotolewa baada ya siku 10 (kumi) za kazi. Mapitio ya CAPA baada ya siku 10 (kumi) za kikazi na tathmini ya baada ya ukaguzi katika mwezi 1 (moja).
7	Malalamishi na pongezi kutoka kwa mteja	a) Fomu ya Maoni ya Mchakato wa Uidhinishaji. b) Fomu za Maoni ya kuridhika kwa wateja.	Bure	Kutambua kupokea malalamiko au pongezi katika siku 5 (tano) za kikazi na utatuzi au kurudisha maoni katika siku 21 (ishirini na moja).
8	Kukata rufaa	Kushughulikiwa na Jopo la Rufaa la Uidhinishaji.	Malipo /Ada inashauriwa na Jopo la Rufaa la Uidhinishaji	Mkurugenzi Mkuu kutambua na kupeleka taarifa hiyo kwa Jopo katika siku 7 (saba) za kikazi.
9	Ombi la mapendekezo ya huduma za uidhinishaji	Ombi lililoandikwa kupitia barua pepe au barua rasmi	Bure	Jibu katika siku 5 (tano) zaki kazi.

***Utoaji wa Uidhinishaji:** KENAS kutoa taarifa ya tuzo la hadhi ya uidhinishaji katika siku 5 (tano) za kikazi baada ya uamuzi kufanywa.

***Hali ya Uidhinishaji:** KENAS itasasisha hali ya wateja wote katika njia zake mbalimbali za mawasiliano siku 5 (tano) baada ya uamuzi kufanywa.

2. Huduma ya mafunzo yanayohusiana na Uidhinishaji

#	Huduma zinazotolewa	Yanayohitajika kwa wateja	Gharama (KES)	Ratiba ya nyakati
1	Ratiba ya mafunzo ya uwazi	Tuma maombi kwa kujaza fomu ya usajili iliyoko mtandaoni.	Kutuma maombi ni bure lakini gharama za mafunzo hutofautiana kulingana na ratiba zetu za mafunzo za kila mwaka	Siku 5 (tano) za kikazi
2	Mafunzo ya Kindani	Ombi liloandikwa	Bure	Siku 5 (tano) za kikazi
3	Utoaji wa cheti cha mafunzo	Kumaliza mafunzo	Bure	Papo hapo baada mafunzo yasiyo na mihani
		Kupita mihani	Bure	Siku 7 (saba) baada ya mafunzo yenye mihani.

3. Huduma za Jumla

#	Huduma zinazotolewa	Yanayohitajika kwa wateja	Gharama (KES)	Ratiba ya nyakati
1	Maulizo ya kimaneno	Tembelea ofisi za KENAS /Simu	Bure	Papo hapo
2	Maulizo yaliyoandikwa	Barua au barua pepe	Bure	Siku 5 (tano) za kikazi kwa barua zilizopokelewa kwa njia ya barua pepe Siku 5 (tano) za kikazi kwa barua kulingana na tarehe ya kupokelewa kutoka kwa ofisi za posta.
3	Ombi la nukuu za huduma za ununuzi	Fomu ya ombi la nukuu ya KENAS iliyojazwa kikamilifu.	Bure	Siku 7 (seven) za kikazi baada ya kufungua nukuu.
4	Zabuni na ombi la mapendekezo	Nyaraka za zabuni na nyaraka za mapendekezo.	Bure	Kulingana na Sheria ya Ununuzi wa Umma na Utoaji wa Mali 2015, Kanuni za Ununuzi wa Umma na Udhibiti wa Utoaji, 2020. Siku 30 (thelathini).
5	Utoaji wa LPO (Agizo la Ununuzi) au LSO (Agizo la Utoaji Huduma)	Hakuna mahitaji	Bure	KENAS kujibu katika siku 7 (saba).
6	Malipo ya Ankra	Ankra	Bure	KENAS kulipa siku 30 (thelathini) baada ya kupokea ankra.
7	Maoni ya mteja (malalamishi na pongezi)	a) Malalamishi yaliyoandikwa / pongezi b) Kupiga simu c) Barua pepe d) Kimaneno e) Ujumbe mfupi kupitia simu ya rununu	Bure	Kutambua upokezi wa maoni ya mteja (malalamishi au pongezi) katika siku 5 (tano) za kikazi na utatuzi au kujibu maoni katika siku 21 (ishirini na moja).

Tumejitolea kwa heshima na ubora katika utoaji wa huduma

KENAS inakuza na kudumisha maadili ya kitaifa ya ujumuishaji, usawa na kutokua na ubaguzi na inazingatia mahitaji ya watu wenye ulemavu na wale waliotengwa.

Huduma / bidhaa zozote zilizotolewa ambazo hazikubaliani na viwango vilivyo hapo juu au afisa yeyote ambaye hafuati ahadi ya adabu na ubora katika utoaji wa huduma inapaswa aripotiwe kwa:-

Mkurugenzi Mkuu,

Kenya Accreditation Service (KENAS) No.06, Masaba Rd, Upper Hill,
P. O. Box 47400-00100, Simu: (+254) 725 227 640 / 787 395 679
Barua pepe: info@kenyaaccreditation.org
Ripoti ya Kupambana na Ufisadi: report@kenyaaccreditation.org

Katibu wa Tume / Mkurugenzi Mkuu,

Tume ya Haki ya Utawala Sakafu ya 2, West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi.
P. O. Box 20414-00200 Nairobi
Simu: +254(0)202270000/2303000
Barua pepe: certificationpc@ombudsman.go.ke