



MKATABA WA UTOAJI WA HUDUMA BORA KWA UMMA

Idara ya Barabara imejitolea kupeana huduma bora kwa wateja wake kama ilivyo bainishwa kwa mkataba huu

NA.	HUDUMA	JUKUMU LA MTEJA	MAHALA PA HUDUMA	GHARAMA	MUDA WA KUHUDUMIWA
1.	Kupokea Simu	Uwazi na heshima	Afisi Zote za Idara ya Barabara	Bure	Ndani ya milio mitatu
2.	Kuhudimia Wateja	Uwazi na heshima		Bure	Chini ya dakika tatu (3) baada ya kuwasili. Wateja watahudumiwa kulingana na yule aliyetangulia kuwasili. Watu Wanaoshi na Ulemavu watahudumiwa pindi tu Watakapowasili
3.	Kujibu mawasiliano (Barua) ya kijumla	Toa habari sahihi		Bure	Ndani ya siku 7 (saba) za kazi kutoka siku ya barua kupokelewa.
4.	Kuwasilisha malalamishi rasmi/Kuuliza maswali/ au kutoa ombi la kupewa habari kutoka kwa Idara	Mteja anaweza kutumia njia mwafaka au anayopendelea kati ya zifuatazo	Afisi Zote za Idara ya Barabara	Bure	Mteja atashughulikiwa papo hapo papo hapo Barua itashughulikiwa ndani ya siku saba (7) za kazi kutoka tarehe ya kupokelewa
		Kutembelea Afisi za Idara Kupiga simu Mteja anaweza kuandika barua pepe kwa anwani ifuatayo complaints@roads.go.ke Mteja anaweza kuandika Barua			
5.	Kuwasilisha Matokeo ya Zabuni	Nyaraka za Zabuni	Afisi ya Makao Makuu za Idara ya Barabara	Bure	Ndani ya siku 21 (Ishirini na Moja) za kazi kutoka tarehe ya Zabuni kufungwa
6.	Kutatua au Kulipa Bili Zinazosubiriwa	Cheti cha Kuonyesha Ukamilishaji wa Kazi		Bure	Itategemea na kulingana na Ugawi Wa Bajeti ya Idara
7.	Malipo ya Bidhaa, Vifaa na Huduma zinazotolewa katika Idara	Bidhaa/Huduma/Kazi/Kodi/Ankara/ Noti ya Utoaji/ Cheti cha Kukubali Ukaguzi/ S13	Afisi za Makao Makuu na Idara Zote	Bure Kazi za Kandarasi zitalipwa kulingana na Masharti ya mkataba	Ndani ya Siku 14 (Kumi Na Nne) za Kazi baada ya Kupokelewa kwa Bidhaa, Vifaa au Huduma Na Kuwekelewa Nadhiri
8.	Kufanya Ukaguzi wa Magari, Mashine Makubwa au Vifaa Vifaa vya Ujenzi wa Barabara na Kutoa Ripoti ya ukaguzi	Barua ya Maombi kutoka kwa mteja Ushahidi wa Malipo	Huduma hii inapatilana kwenye Afisi Za Makao Makuu za Idara ya Mekaniki na Uchukuzi, na pia kwenye Afisi zao za Mikoa na Kaunti	Malipo ni kama ili Iliyooashiriwa Kwenya Notisi Ya Kisheria ya Nambari 53 Ya Mwaka 2011	Ndani ya Siku 7 (Saba) baada ya Siku la Zoezi
09.	Kufanya Utafiti/ Kutoa Vipimo/ Viwango Vipya vya Magari, Mashine Makubwa na vifaa vya Ujenzi wa Barabara, Kulingana na Ombi la Mteja	Barua Ya Maombi kutoka kwa mteja Na Ushahidi Wa Malipo			
10.	Kukodisha kwa Magari, Mashine makubwa na Vifaa vya Ujenzi wa Barabara	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu Ushahidi wa Malipo	Huduma hii inapatilana kwenye Afisi Za Makao Makuu za Idara ya Mekaniki na Uchukuzi, na pia kwenye Afisi zao za Mikoa na Kaunti	Malipo ni kama iliyooashiriwa Kwenya Notisi Ya Kisheria ya Nambari 53 Ya Mwaka 2011	Ndani Ya Siku 7 (Saba) za Kazi
11.	Zoezi la kuwafanyisha majaribio ya kudhibitisha ueledi, uwezo na ukamavu wa kazi kwa Madereva na Wanaoendesha Mashine Makubwa	Barua ya Maombi Leseni ya Kuendesha Gari Ushahidi wa Malipo		Malipo ni kama ili Iliyooashiriwa Kwenya Notisi Ya Kisheria ya Nambari 53 Ya Mwaka 2011	Siku(1) Moja
12.	Ukaguzi wa Mashine Makubwa na Vifaa vya Ujenzi wa Barabara ili kuvilinganisha na Vipimo/ Viwango vya KeBS 1515-2000	Barua ya Maombi kutoka kwa mteja Ushahidi wa Malipo	Huduma hii inapatikana kwenye Afisi Za Makao Makuu za Idara Ya Mekaniki Na Uchukuzi Na Afisi ya Mkoa ya Mombasa	Jinsi iliyooashiriwa wakati wa ombi kupokelewa	Siku Moja (1)
13.	Mchakato wa kuhamisha umiliki wa Magari, Mashine makubwa na Vifaa vya Ujenzi wa Barabara vikuukuu vya serikali vilivyozwa kwa mnada	Barua ya maombi kutoka kwa mteja Barua Ya Kutuzwa Ushahidi wa malipo kwa ajili kushiriki kwa uuzaji wa Magari, Mashine Kubwa Na Vifaa vya ujenzi wa barabara vikuukuu vya serikali	Huduma hii inapatikana kwenye Afisi Za Makao Makuu za Idara ya Mekaniki Na Uchukuzi	Bure	Ndani ya siku 14 (Kumi na Nne) za kazi
14.	Kutengeneza Sefu	Barua ya maombi kutoka kwa Mteja Ushahidi wa Malipo		170,000/-	Mwezi Mmoja (1)
15.	Kutoa mafunzo ya mikono kwa Wanafunzi Wanaosomea Kozi za Magari, Mashine Makubwa Na Vifaa Vya utengenezaji wa Mababara	Barua ya kujitambulisha kutoka kwa Taasisi anamosomea Mwanafunzi	Huduma hii inapatilana kwenye Afisi Za Makao Makuu za Idara ya Mekaniki na Uchukuzi, na pia kwenye Afisi zao za Mikoa na Kaunti	Malipo ni kama ili Iliyooashiriwa Kwenya Notisi Ya Kisheria ya Nambari 53 Ya Mwaka 2011	Miezi Mitatu (3)
16.	Kuhakiki miundo ya njia za barabarani na kutathmini miundo ya Barabara kwa jumla	Barua ya maombi kutoka kwa mteja Sampuli Ushahidi Wa Malipo	Idara ya Majaribio na Utafiti wa Nyenzo za Ujenzi wa Barabara na Mahabara katika eneo kumi na Sita (16) Nchini	Jinsi iliyooashiriwa wakati wa kupokelewa	Jinsi ilivyobainishwa
17.	Majaribio na ushauri kwa utumizi ya nyenzo za barabara, daraja, majengo, na kazi nyingine zinazohusiana na ujenzi	Sampuli Ushahidi wa Malipo		Jinsi iliyooashiriwa wakati wa kupokelewa	Jinsi ilivyobainishwa wakati wa kupokelewa
18.	Uchunguzi au utafiti wa maswala ya Joteknikali na Haidrolojia	Barua ya Maombi Ushahidi wa malipo		Jinsi iliyooashiriwa wakati wa kupokelewa	Jinsi ilivyobainishwa wakati wa kupokelewa
19.	Kupima Kemikali na Halisia ya Vifaa vya Uhandisi na vile visivyo vya Uhandisi	Barua ya maombi kutoka kwa Mteja Sampuli Ushahidi wa Malipo	Idara ya Majaribio na Utafiti wa Nyenzo za Ujenzi wa Barabara	Jinsi iliyooashiriwa wakati wa kupokelewa	Jinsi iliyooashiriwa wakati wa kupokelewa
20.	Utafiti wa kuonyesha hali ya Viwanja vya Ndege, Miundo ya Njia za Barabarani, Madaraja na Majengo	Barua ya maombi kutoka kwa Mteja Ushahidi wa Malipo		Kulingana na eneo iliyoashiriwa	Jinsi ilivyobainishwa
21.	Muundo na Hakiki ya Vipimo vya Ujenzi na Mwongozo wa Ujenzi	Barua ya maombi kutoka kwa Mteja		Bure	Jinsi ilivyobainishwa
22.	Udhibiti wa Uboora wa Ujenzi wa Barabara na Madaraja	Ombi kutoka kwa Mashirika Ujenzi wa Barabara Vipimo Vya Ujenzi	Idara ya Majaribio na Utafiti wa Nyenzo za Ujenzi wa Barabara	Kulingana na eneo iliyoashiriwa	Jinsi ilivyobainishwa
23.	Utafiti wa Nyenzo na Mbinu zinazotumiwa katika ujenzi wa Barabara	Sampuli Kulingana na vipimo/mahitaji ya Mtengenezaji au Msambazaji		Kulingana na ombi la Mteja	Jinsi ilivyobainishwa
24.	Kuhakikisha kuzingatiwa kwa viwango vilivyokuwa kubalika vya Ujenzi kwenye miradi ya Barabara na madaraja	Barua ya ombi kutoka kwa Mteja	Idara ya Kubainisha Uboora wa Ujenzi wa Barabara na Madaraja.	Bure	Huduma inapatikana wakati wowote inapohitajika
25.	Kuhakikisha kanuni ya mazingira inazingatiwa katika Miradi yote ya ujenzi wa barabara na madaraja	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu Ushahidi wa Malipo	Idara ya Barabara	Kulingana na kiwango kilchowekwa wakati wa Savei/Utafiti	Huduma inapatikana wakati wowote inapohitajika
26.	Ombi la kufanya Kozi Ndefu	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu Cheti cha KNEC		1,000/-	Siku 45 (Arobaini na Tano) kabla ya Kozi Kuanza
27.	Ombi la kufanya Kozi Fupi	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu	Kenya Institute of Highways and Building Technology (KIHBT)	1,000/-	Wiki Mbili(2) kabla ya Kozi Kuanza
28.	Diploma ya Juu katika masomo ya Ujenzi, Mitambo, na Umeme	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu Cheti cha KNEC		35,500/- kwa kila Muhula	Miaka (2) Miwili
29.	Diploma katika masomo ya Ujenzi, Mitambo, Umeme, Teknolojia Ya Habari, Upimaji Wa Ardhi, Uchunguzi wa Wingi, Uhandisi wa Barabara Kuu	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu Cheti cha KCSE	Kenya Institute of Highways and Building Technology (KIHBT) KNEC	56,420/- Kila Mwaka	Miaka (3) Mitatu
31.	Kozi ya mafunzo ya Kujikinga Na Kujikumbusha Uendeshaji wa Gari			10,000/-	Wiki (1) Moja
32.	Kozi ya Msingi ya Kuendesha Gari	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu	Kenya Institute of Highways and Building Technology (KIHBT)	11,000/-	Wiki (4) Nne
33.	Kozi ya Huduma ya Kwanza			6,000/-	Wiki (1) Moja
34.	Kozi ya Usalama wa Mikasa ya Moto Na jinsi ya Kukabiliana Na Majanga			30,000/-	Wiki (4) Nne
35.	Kozi Ya Ustadi wa Kuendesha Mashine Makubwa ya Ujenzi wa Barabara		Kenya Institute of Highways and Building Technology (KIHBT)	65,000/-	Miezi (2)Miwili
36.	Kozi ya Ufungaji wa Umeme	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu		27,000/-	Miezi (2) Miwili
37.	Kozi ya Ufundi wa Magari		Directorate of Industrial Training (DIT)	10,000/-	Wiki (3) Tatu
38.	Kozi ya Kompyuta au Tarakilishi			10000/-	Wiki (3) Tatu
39.	Kozi ya ICT AUTO CAD na ARCH KADI			12,000/-	Wiki (2) Mbili
40.	Kozi ya Usimamizi wa Magari, Mashine Makubwa na vifaa vya ujenzi wa Barabara na madaraja	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu	Kenya Institute of Highways and Building Technology (KIHBT)	30,000/-	Wiki (1) Moja
41.	Upandikizaji upya wa nakala za Mtihani na Vitambulisho vya wanafunzi			300/-	Siku (1)Moja

Mkataba wa Utoaji wa Huduma kwa Umma utakuwa unahakikiwa kila mwaka kuhakikisha kuwa inaendelea nia njema na maafikiano kati ya Idara ya Barabara na wadau wake.

Tunawahimiza wateja wetu kutoa maoni kwa huduma wanazopewa ili kutuwezesha kuimarisha ubora wa huduma tunazotoa.

Idara ya Barabara itachungua malalamiko yoyote itayo poka wa uhakika, na itatizama malalamiko inayopokea kama njia ya kuimarisha utoaji wa huduma zetu.

Idara ya Barabara inazingatia uvumilivu wa sifuri kwa utoaji ruahwa ili kupata huduma kwetu. Kwa hivyo, ni hatia kumpa rushwa mfanyikazi yeyote wa Idara ya Barabara ili kumshawishi kukuhudumia.

Iwapo kuna mteja yeyote ambaye hajaridhishwa na Huduma zetu, anaweza;

- 1.Kutoa malalamiko kwa Afisa aliyemhudumia;
- 2.Kuomba kuelekezwa kwa Afisa mkuu wa Idara;
- 3.Kuandika kwa Afisa Mkuu wa Barabara au Afisa Mkuu wa Utawala kwenye Idara ya Barabara kuhusu jambo hilo;
- 4.Kuandika kwa Kamati ya kupokea malalamishi ya umma kwenye Idara ya Barabara
- 5.Kuandika barua kwa Katibu Mkuu, Idara ya Barabara
- 6.Kuandika kwa Tume ya Haki ya Ombudsman

Wawasiliani Wetu

Katibu Mkuu,
 Idara ya Barabara,
 Wizara ya Barabara na Uchukuzi
 Barabara ya Ngong
 Jengo la Works, Communito
 Sanduku La Posta 30260-00100 **NAIROBI**
 Simu: +254 (020) 2723232(Pilot Line)
 Barua pepe: ps@roads.go.ke, info@roads.go.ke
 Facebook:State Department of Roads
 Twitter: Roads_KE
 Tovuti: www.transport.go.ke

Iwapo malamishi ya mteja wetu hayajatatuliwa, anaweza kuwasilisha malalamishi yake kwa:

Makao Makuu (Afisi Ya Ombudsman)
 Tume ya Makuu
 Orofa ya Pili, West End Towers
 Mkabala wa Shule ya Upili ya Aga Khan katika Barabara ya Waiyaki
 Sanduku la Posta 20414- 00200
NAIROBI
 SIMU +254-020-2270000/2303000/2603765/2409574/0777125818/0800221349/ (BURE)
 Barua Pepe: info@ombudsman.go.ke
 Tovuti: www.ombudsman.go.ke