



REPUBLIC OF KENYA



WIZARA YA BARABARA
NA UCHUKUZI
IDARA YA BARABARA

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA

MAONO

Kuwa kiongozi wa kimataifa kwa utoaji wa miundo misingi na huduma za barabara na uuchukuzi.

WITO

Kutoa mifumo na huduma za barabara na uuchukuzi kwa bei nafuu, usalama, ufanisi, na ujumuishi kwa maendeleo endelevu.

MAADILI MSINGI

Uadilifu, uwajibikaji, ubunifu, ujumuishaji, mtazamo wa wateja wetu, na taaluma

Na.	Huduma	Jukumu La Mteja	Mahali Pa Huduma	Gharama	Muda wa Kuhudumiwa
01.	Kupokea simu za kirasmi	Kupiga Simu	Afisi Zote	Bure	Sekunde 15 (Kumi na Tano)
02.	Kujibu maswali ya wateja wanao tutembelea	Tembelea afisi zetu na uulizie maswala tofauti	Afisi Zote	Bure	Dakika 1 (Moja)
03.	Kujibu jumbe zilizoandikiwa Wizara au Idara	Waraka (Barua) Barua Pepe na mitandao za kijamii (X- Twitter, Facebook na YouTube)	Afisi Zote	Bure	Siku 5 (tano) za kazi Siku 1 (Moja)
04.	Kujibu malalamishi ya umma/wateja	Toa malalamishi	Afisi Zote	Bure	Siku 1 (Moja)
05.	Kusuluhisha/Kutatua malalamishi ya umma/wateja	Toa malalamishi kupitia kuandika barua au kutembelea Afisi zetu na kujieleze	Afisi Zote	Bure	Siku 14 (Kumi na nne) za Kazi
06.	Usajili wa Wafanyibiashara watakao fanya biashara na Wizara	•Fomu iliyojazwa kikamilifu •Cheti cha Kuigizwa •Cheti cha PIN •Hati ya kibali cha kodi/Hati ya msamaha wa kodi •Taarifa asili ya Benki •Nakala ya Cheti cha Usajili na Shirika la Udhibiti husika •Nakala ya fomu ya mapato ya mwaka iliyo wasilishwa na masjala ya kampuni •Nakala ya Kitambulisho au Pasipoti	Afisi Zote	Bure	Siku 14 (Kumi na nne) za Kazi
07.	Mchakato wa kushughulikia zabuni	Wasilisha zabuni kwa ajili ya bidhaa au huduma	Afisi Zote	Bure	Siku 90 (Tisini)
08.	Kupashwa taarifa ya kufanikiwa au kutofanikiwa kwa wazabuni	Tembelea lango la e-procurement kwa ajili ya arifa	Afisi Zote	Bure	Siku 1 (Moja)
09.	Malipo kwa ajili ya bidhaa na huduma zilizopokelewa kwa Idara	LPO/Ankara/Cheti cha kukamilisha kazi/Bidhaa au huduma zilizopokelewa	Afisi Zote	Bure	Siku 60 (Sitini) baada ya kupokea risiti ya Ankara
10.	Uondoaji/uuzaji wa mali ya kizamani au kuukuu ya Serikali	Kuwasilisha Zabuni	Afisi Zote	Bure	Siku 60 (Sitini) baada ya matangazo
11.	Ushirikishwaji wa umma katika utengenezaji wa Sera	Kujifahamisha na jambo husika na ushiriki kwa mazungumzo	Afisi Zote	Bure	Siku 1 (Moja)
12.	Uajiri wa wafany kazi	Tuma maombi kulingana na matangazo	Afisi Zote	Bure	Siku 90 (Tisini)
13.	Utaratibu wa kuomba taarifa au maelezo	Tuma maombi kwa ajili ya kupewa habari husika	Afisi Zote	Bure	Siku 21 (Ishirini na Moja)
14.	Kufanya ukaguzi wa magari, mashine makubwa au vifaa vya ujenzi wa barabara na kutoa ripoti ya ukaguzi	Barua ya maombi kutoka kwa mteja Ushahidi wa malipo	Huduma hii inapatikana kwenye Afisi za Mekaniki na Uchukuzi, nchini kote	Malipo ni kama ilivyoashiriwa Kwenye Notisi Ya Kisheria ya Nambari 53 Ya Mwaka 2011	Ndani ya Siku 7 (Saba) baada ya Siku ya Zoezi
15.	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 a Ushahidi Wa Malipo	Huduma hii inapatilana kwenye Afisi Za Mekaniki na Uchukuzi, nchini kote	Malipo ni kama ilivyoashiriwa Kwenye Notisi Ya Kisheria ya Nambari 53 Ya Mwaka 2011	Ndani ya Siku Kumi na Nne (14) baada ya Kazi kufanyika
16.	Kukodisha kwa magari, mashine makubwa na vifaa vya ujenzi wa barabara	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa ukamilifu Ushahidi wa malipo	Huduma hii inapatikana kwenye Afisi Za Mekaniki na Uchukuzi, nchini kote	Malipo ni kama ilivyoashiriwa Kwenye Notisi Ya Kisheria ya Nambari 53 Ya Mwaka 2011	Ndani Ya Siku 7 (Saba) za Kazi
17.	Zoezi la kuwafanyisha majaribio ya kudhibitisha ueledi, uwezo na ukamavu ya kazi kwa Madereva na wanaoendesha mashine makubwa	Barua ya Maombi Leseni ya Kuendesha Gari Ushahidi wa Malipo	Huduma hii inapatikana kwenye Afisi Za Mekaniki na Uchukuzi, nchini kote		Siku(1) Moja
18.	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 Mekaniki na Uchukuzi, nchini kote	Jinsi ilivyoashiriwa wakati wa ombi kupokelewa	Siku Moja (1)
19.	Mchakato wa kuhamisha umiliki wa magari, mashine makubwa na vifaa vya ujenzi wa barabara vikuukuu vya serikali vilivyouzwa kwa mnada	Barua ya maombi kutoka kwa mteja Barua Ya Kutuzwa Ushahidi wa malipo kwa ajili ya kushiriki kwa uuzaji/mnada wa magari, mashine kubwa na vifaa vya ujenzi wa barabara vikuukuu vya serikali	Afisi Za Idara Ya Mekaniki Na Uchukuzi, Nairobi	Bure	Ndani ya siku 14 (Kumi na Nne) za kazi
20.	Kutengeneza Sefu	Barua ya maombi kutoka kwa Mteja Ushahidi wa Malipo		170,000/-	Mwezi Mmoja (1)
21.	Kutoa mafunzo ya mikono kwa wanafunzi wanaosomea kozi za magari, mashine makubwa na vifaa vya utengenezaji wa mabarabara	Barua ya kujitambulisha kutoka kwa Taasisi anaposomea Mwanafunzi	Huduma hii inapatikana kwenye Afisi za Mekaniki na Uchukuzi, nchini kote	Malipo ni kama ili ilivyoashiriwa Kwenye Notisi Ya Kisheria ya Nambari 53 Ya Mwaka 2011	Miezi Mitatu (3)
22.	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 Maaabara nchini kote	Jinsi ilivyoashiriwa wakati wa kupokelewa	Jinsi ilivyobainishwa wakati wa kupokelewa
23.	Majaribio na ushauri kwa utumizi ya nyenzo za barabara, daraja, majengo, na kazi nyingine zinazohusiana na ujenzi	Sampuli Ushahidi wa Malipo		Jinsi ilivyoashiriwa wakati wa kupokelewa	Jinsi ilivyobainishwa wakati wa kupokelewa
24.	Uchunguzi au utafiti wa maswala ya Joteknikali na Haidrolojia	Barua ya Maombi Ushahidi wa malipo	Idara ya Majaribio na Utafiti wa Nyenzo za Ujenzi wa Barabara na maaabara nchini kote	Jinsi ilivyoashiriwa wakati wa kupokelewa	Jinsi ilivyobainishwa wakati wa kupokelewa
25.	Kupima Kemikali na Halisia ya Vifaa vya Uhandisi na vile visivyo vya Uhandisi	Barua ya maombi kutoka kwa Mteja Sampuli Ushahidi wa Malipo		Jinsi ilivyoashiriwa wakati wa kupokelewa	Jinsi ilivyoashiriwa wakati wa kupokelewa
26.	Utafiti wa kuonyesha hali ya Viwanja vya Ndege, Miundo ya Njia zaBarabarani, Madaraja na Majengo	Barua ya maombi kutoka kwa Mteja Ushahidi wa Malipo		Kulingana na eneo iliyoashiriwa	Jinsi ilivyobainishwa
27.	Muundo na Hakiki ya Vipimo vya Ujenzi na Mwongozo wa Ujenzi	Barua ya maombi kutoka kwa Mteja	Idara ya Majaribio na Utafiti wa Nyenzo za Ujenzi wa Barabara na Mahabara nchini kote	Bure	Jinsi ilivyobainishwa
28.	Udhibiti wa Uboru wa Ujenzi wa Barabara na Madaraja	Ombi kutoka kwa Mashirika ya Ujenzi wa Barabara Vipimo Vya Ujenzi		Kulingana na eneo iliyoashiriwa	Jinsi ilivyobainishwa
29.	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
30.	Kuhakisha kuzingatiwa kwa viwango vilivyo kubalika vya Ujenzi kwenye miradi ya Barabara na madaraja	Barua ya ombi kutoka kwa Mteja	Idara ya Kubainisha Ubora wa Ujenzi wa Barabara na Madaraja.	Bure	Huduma inapatikana wakati wowote inapohitajika
31.	Kuhakikisha kanuni za mazingira zinazingatiwa katika Miradi yote ya ujenzi wa barabara na madaraja	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu Ushahidi wa Malipo	Idara ya Barabara	Kulingana na kiwango kilichowekwa wakati wa Savei/ Utafiti	Huduma inapatikana wakati wowote inapohitajika
32.	Maombi la kufanya Kozi Ndefu	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu Cheti cha KNEC	Kenya Institute of Highways and Building Technology (KIHBT)	1,000/-	Siku 45 (Arobaini na Tano) kabla ya Kozi Kuanza
33.	Maombi la kufanya Kozi Fupi	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu		1,000/-	Wiki Mbili(2) kabla ya Kozi Kuanza
34.	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
35.	Diploma katika masomo ya Ujenzi, Mitambo, Umeme, Teknologia 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
36.	Kozi ya mafunzo ya Kujikinga Na Kujikumbusha Uendeshaji wa Gari	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu	Kenya Institute of Highways and Building Technology (KIHBT)	10,000/-	Wiki (1) Moja
37.	Kozi ya Msingi ya Kuendesha Gari			11,000/-	Wiki (4) Nne
38.	Kozi ya Huduma ya Kwanza			6,000/-	Wiki (1) Moja
39.	Kozi ya Usalama wa Mikasa ya Moto Na jinsi ya Kukabiliana Na Majanga			30,000/-	Wiki (4) Nne
40.	Kozi Ya Ustadi wa Kuendesha Mashine Makubwa ya Ujenzi wa Barabara	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu	Kenya Institute of Highways and Building Technology (KIHBT) Directorate of Industrial Training (DIT)	65,000/- 27,000/- 10,000/-	Miezi (2)Miwili Miezi (2) Miwili Wiki (3) Tatu
41.	Kozi ya Ufungaji wa Umeme			10,000/-	Wiki (3) Tatu
42.	Kozi ya Ufundu wa Magari			12,000/-	Wiki (2) Mbili
43.	Kozi ya Kompyuta au Tarakilishi	Fomu ya maombi iliyojazwa kwa Ukamilifu	Kenya Institute of Highways and Building Technology (KIHBT)	30,000/-	Wiki (1) Moja
44.	Kozi ya ICT AUTO CAD na ARCH KADI				
45.	Kozi Ya Usimamizi wa Magari, Mashine Makubwa na vifaa vya ujenzi wa Barabara na madaraja				
46.	Upandikizaji upya wa nakala za Mthani na Vitambulisho vya wanafunzi			300/-	Siku (1)Moja

Mkataba wa Utoaji wa Huduma kwa Umma utakuwa unahakikiwa kila mwaka kuhakikisha kuwa inaendeleza 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 itachunguza malalamiko yoyote itayo pokea kwa 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.

KATIBU MKUU,
Idara ya Barabara | Jumba la Ujenzi | Barabara ya Ngong',
Sanduku La Posta 30260-00100 Nairobi, Kenya. | Simu. --+254 020-2722216/ 254-020 2723232-
Barua pepe: ps@roads.go.ke | info@roads.go.ke | Facebook: State Department of Roads | X(Twitter): Roads_Ke | tuvuti: www.transport.go.ke

AU

MKURUGENZI MKUU,
Commission on Administrative Justice (CAJ) | Orofa ya Pili, Jumba la West End | Barabara ya Waiyaki, Nairobi.
Sanduku la Posta 20414-00200 Nairobi, Kenya. | Simu: +254-(0)20 2270000/2303000
barua pepe: info@ombudsman.go.ke, au complaints@ombudsman.go.ke | tuvuti: www.ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO