



**MKATABA WA MAKUBALIANO YA UTOAJI HUDUMA - YAANI: -
"CITIZEN SERVICE DELIVERY CHARTER"**

LENGO LETU

Mamlaka inaendelea kujitahidi kuboresha viwango vya huduma na kukuza uhusiano wa karibu na wateja na wadau wake. Mkataba huu ni kielelezo na dhahirisho la kujitolea kwa KEMSA kuboresha utoaji wa huduma.

AZIMIO LETU

Kuwa bora katika utoaji wa HPT's na suluhu za ugavi katika Kanda ya Afrika Mashariki

WITO WETU

Kutoa bidhaa za afya za kuaminika zenye ubora wa hali ya juu kwa bei nafuu na suluhisho la ugavi ili kuboresha afya.

S/NO	HUDUMA / BIDHAA	MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA /BIDHAA	GHARAMA YA HUDUMA /BIDHAA	MUDA WA HUDUMA
1.	HUDUMA ZA UJUMLA			
	Utatuzi wa malalamiko na maoni	Maelezo mahususi na ufichuzi wa utambulisho ambapo muhimu	Bila Malipo	Ndani ya Siku 5 za kazi
2.	HUDUMA ZA UNUNUZI			
	Tangazo la Kuonyesha Kuvutiwa katika magazeti ya kila siku na tovuti	Wazabuni watarajiwa kutoa zabuni kulingana na mahitaji ya zabuni	Bila Malipo	Ndani ya Siku 21
	Ombi la Nukuu kutoka kwa waliohitimu kabla wazabuni	Uwasilishaji wa nukuu kulingana na vipimo	Bila Malipo	Ndani ya Siku 7
	Tuzo na Arifa	Wagombea kukubali / kukataa tuzo za tathmini	Bila Malipo	Ndani ya Siku 14
	Kusaini Mkataba	Muhuri wa Kampuni na Shahidi	Bila Malipo	Ndani ya masaa 3
3.	UBORA			
	Uchunguzi wa Bidhaa za Afya na Teknolojia	Sampuli kabla ya utoaji	Bila Malipo	Ndani ya masaa 48
4.	GHALA			
	Kupokea na kukubalika kwa bidhaa	<ul style="list-style-type: none">Nakala ya LPODokezo la UwasilishajiCheti cha UchambuziBarua pepe ya RatibaBarua ya Ukaguzi na kukubalika kutoka kwa QA	Bila Malipo	Ndani ya masaa 48
5.	MALIPO YA BIDHAA NA HUDUMA			
	Malipo ya bidhaa na huduma	<ul style="list-style-type: none">Ankara (Invoice)Nakala ya LPO/LSO	Bila Malipo	AGPO - 30 days, Other contracts - 90 days
	Risiti ya malipo ya bidhaa na huduma	<ul style="list-style-type: none">EFTAnkara (Invoice) husika imelipwa		90 days
6.	USAMBAZAJI			
	Usambazaji wa HPT's	<ul style="list-style-type: none">Uthibitisho wa UwasilishajiOrodha ya usambazaji	Bila Malipo	Vituo vya Afya Vijijini - siku 5 Kaunti Ndogo na Kitaifa Marejeleo - siku 2
7.	HUDUMA KWA WATEJA			
	Utaratibu wa Kuagiza	<ul style="list-style-type: none">LPOMpango wa usambazaji	Bila Malipo	Maagizo Moja - siku 1 Maagizo ya Kata -siku 2
TUMEJITOLEA KWA ADABU NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA Huduma/bidhaa zozote zinazotolewa ambazo haziambatani na viwango vilivyowekwa au afisa yeyote ambaye hatimizi ahadi za uungwana na ubora katika utoaji huduma zinapaswa / anapaswa kuripotiwa kwa:				

The Chief Executive Officer, Kenya Medical Supplies Authority
13 Commercial Street, Industrial Area | P.O. Box 47715-00100, Nairobi, Kenya | Tel: 0719 033000

The Commission Secretary/ Chief Executive Officer, Commission on Administrative Justice
2nd Floor, West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi.
P.O Box 20414-00200, Nairobi | Tel: +254 020 2270000/2303000 | Email: complain@ombudsman.go.ke

USAHIHISHO WA MKATABA WA UTOAJI HUDUMA WA KEMSA

KEMSA inajitolea kusasisha mara kwa mara Hati yake ya Utoaji Huduma kwa Wananchi, kwa kuzingatia maoni kutoka kwa washikadau mbalimbali

Kituo cha Kitaifa cha Ugavi, Embakasi hufanya kazi kwa saa 24, siku 7 kwa wiki.
Ofisi Kuu ya Kitaifa na Bohari za Mikoa hufunguliwa kutoka Jumatatu hadi Ijumaa kati ya 8:00 a.m - 5:00 p.m.

E-mail: info@kemsas.go.ke complaints@kemsas.go.ke • website: www.kemsas.go.ke • [Twitter](#) kemsas_kenya. [Facebook](#) kemsaskenya

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO