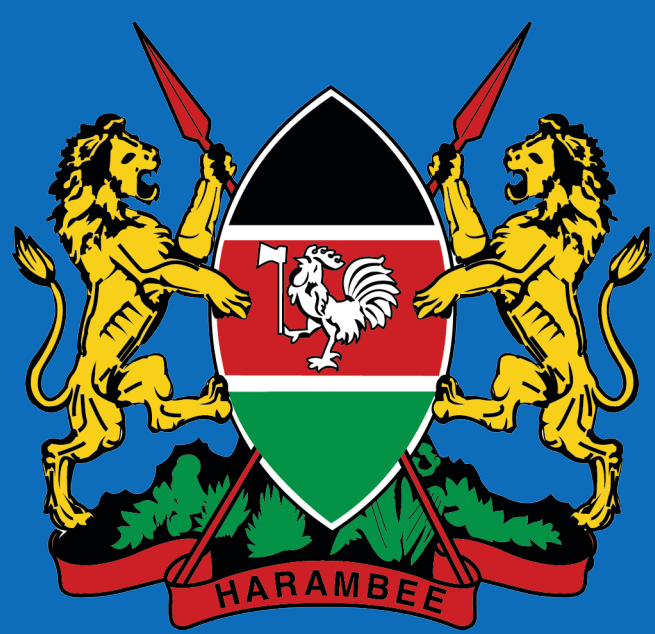




MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

Orodha	Huduma Inayotolewa	Mahitaji ya kupokea/kupata huduma	Gharama ya Huduma (Ksh)	Muda wa Utekelezaji
1.	Kushughulikia wageni	Kuwasili kwa mgeni	Bila malipo	Ndani ya dakika tano baada ya kuwasili kwenye mapokezi
2.	Majibu ya mawasiliano ya kawaida na maswali ya jumla	Simu inayoingia	Bila malipo	Ndani ya milio mitatu
3.	Majibu ya mawasiliano ya kawaida na maswali ya jumla	Barua iliyoandikwa kupokelewa rasmi	Bila malipo	Kukiri upokezi ndani ya siku mbili za kazi
		Kupokea ombi la barua pepe	Bila malipo	Siku moja ya kazi
4.	Utatuzi wa malalamiko ya wateja	Kupokea malalamiko rasmi	Bila malipo	- Kukiri upokezi wa malalamiko ndani ya siku 2 za kazi - Malalamiko rahisi kutatuliwa mara moja - Malalamiko ya wastani yatatuliwe ndani ya siku 14 za kazi - Malalamiko changamano yachunguzwe hadi suluhu ya kuafikiana ipatikane
5.	Fidia kwa wadai	Fomu ya madai ya fidia iliyokamilishwa ipasavyo na kuwasilisishwa pamoja na hati zifaazo.	Bila malipo	Siku 30 tangu tarehe ya kupokea dai
6.	Huduma za usimamizi wa kisheria	Barua ya uteuzi na Mamlaka ya Udhhibiti wa Bima	Kama ilivyojadiliwa na kuafikiwa na mamlaka ya uteuzi	Ndani ya siku 365 baada ya kuteuliwa.
7.	Kusitisha/kusimamisha makampuni ya bima	Uteuzi kwa amri ya Mahakama	Kama ilivyojadiliwa na kuafikiwa na mamlaka ya uteuzi	Shughuli huanza ndani ya masaa 24 baada ya kuteuliwa.
8.	Malipo ya wauzaji	Nyaraka zifaazo: • Agizo la Ununuzi/Agizo la Huduma. • Ankara	Bila malipo	Malipo yanatolewa ndani ya siku 30 baada ya kupokea bidhaa/huduma.
9.	Malipo ya Ushuru	• Ushahidi wa malipo • Kurejesha fomu	Bila malipo	Siku moja ya Kazi

TUMEJITOLEA KWA ADABU NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA.

Huduma yoyote au bidhaa inayotolewa ambayo haiambatani na viwango vilivyo hapo juu au afisa ambaye hafikii ahadi ya uungwana na ubora katika utoaji wa huduma inapaswa kuripotiwa kwa:

Msimamizi Mdhamini

Wamiliki wa Hisa za Fidia

KWFT Centre, 6th Floor, Masaba-Kiambere Road
P.O. Box 24203 – 00100 Nairobi.

Simu: +254-20-4996236/7/8, 0794 582 700

Barua pepe: info@pcf.go.ke, complaints@pcf.go.ke

Tovuti: www.pcf.go.ke

Katibu wa Tume/Mkurugenzi Mtendaji,

Tume ya Haki ya Utawala,

Ghorafa ya 2, West End Towers, Nje ya Waiyaki Way.

P.O. Box 20414-00200 Nairobi.

Simu: +254-20-2270000/2303000/2603765/

2409574/0777125818/0800221349(Hailipishwi).

Barua pepe: info@ombudsman.go.ke

“Dhamana Ya Bima Yako”