

TAIFA LA KENYA

# KENYA MEDICAL RESEARCH INSTITUTE

## MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA



*Kwa utafiti wa Afya Bora*

### Maono yetu

Kuwa kituo bora katika utafiti wa afya ya binadamu.

### Lengo

Kuboresha afya ya binadamu na ubora wa maisha kupitia utafiti, kuongeza uwezo, uvumbuzi na utoaji wa huduma.

### Wito wetu

"Katika utafiti wa Afya Bora."

### MAADILI YETU YA MSINGI

**Ushirikiano:** Tunasimamia na kuendeleza mahusiano na wadau ili kufikia malengo yanayofanana.

**Uwazi:** Tunazingatia maadili na uwazi katika matendo na maamuzi yote.

**Ujumuishaji:** Tunathamini na kujumuisha mitazamo tofauti kuhakikisha fursa sawa kwa wote kwenye utafiti.

**Ubunifu:** Tunahimiza mawazo ya ubunifu na maendeleo ya mawazo na suluhisho mpya kwa utafiti wa afya.

**Ufanisi:** Tunajitahidi kufika viwango vya juu vya ubora na utendaji katika jitihada zetu.

### UTANGULIZI


Kenya Medical Research Institute (KEMRI) ni taasisi ya serikali, iliyoanzishwa kupitia ilani ya kisheria ya mashirika ya kiserikal inchini Kenya, (Legal notice No. 35) kama taasisi ya utafiti wa kimadawa.

NAMBARI	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	MAHITAJI KWA MTEJA	MALIPO(KSHS) kama yapo	MUDA WA KUSUBIRI
1	Huduma za DNA	Mahitaji ya afya ya umma na ushirikiano na mteja Kutembelea KEMRI	Malipo	Siku tano hadi siku Kumi
2	Utafiti na Huduma ya kimaabara	Mahitaji ya afya ya umma na ushirikiano na mteja Kutembelea KEMRI	Huduma ya bure / malipo	Hadi wiki moja kwa uchunguzi wa maabara na maelewano ya kipindi cha utafiti
3	Usiri katika utunzaji wa habari na maelezo ya Mteja	Maelezo kuhusu mteja Ushirikiano na mteja	Hakuna malipo	Mara moja
4	Majibu kwa wateja wanaotembea	Ombi la mteja	Bila malipo	Hadi dakika moja
5	Majibu sahihi kwa haraka na heshima kwa maombi ya mteja.	Ombi la mteja na ushirikiano	Bila malipo	Hadi dakika 10.
6	Kupokea simu	Kupiga simu	Bila malipo	Hadi sekunde 15
7	Usajili wa wauzaji.	Fomu ya maombi iliyojazwa kiukamilifu Profaili ya kampuni Cheti cha kuingizwa Cheti halali cha kufuata ushuru Taarifa za benki ya asili Nakala ya cheti cha usajili Risiti ya malipo ya ada isiyorejeshwa Nakala za fomu za ushuru za kila mwaka zilizowasilishwa na usajili wa kampuni Kitambulisho cha kitaifa	Bure	Hadi siku 14 za wiki
8	Uzindikaji wa zabuni	Wasilisha zabuni za bidhaa na huduma	Bila malipo	Hadi siku 90
9	Arifa ya wazabuni waliofanikiwa na wasiofanikiwa	Tumia tovuti ya ununuzi kupata arifa Ushirikiano na mteja	Bila malipo	Siku moja ya kazi
10	Malipo kwa haraka kwa minajili ya bidhaa na huduma	Ankara/LPO	Bila malipo	Siku 60 kutoka tarehe kupokea ankara
11	Utupaji wa vifaa vya kizamani	Uwasilishaji wa zabuni	Bila malipo	Siku 60 kutoka tarehe ya tangazo
12	Utoaji majibu ya mawasiliano ya kila aina yanapohitajika	Majibu ya barua	Bila malipo	Hadi dakika 10
		Barua pepe, mtandao wa kijamii (X,Facebook na Youtube)	Bila malipo	Siku moja ya kazi
13	Utoaji majibu kwa malalamishi ya umma	Wasilisha malalamishi	Bila malipo	Siku moja ya kazi
14	Utatuzi wa malalamishi	Wasilisha malalamishi yaliyoandikwa	Bila malipo	Hadi siku 14 za kazi
15	Shule ya Kuhitimu ya KEMRI (KEMRI Graduate School)	Mteja Kuomba huduma	Malipo	Hadi siku mbili
16	Uajiri wa wafanyakazi	Fanya ombi rasmi kuhusu tangazo	Bila malipo	Hadi siku 90
17	Ushiriki wa umma katika mchakato wa kutengeneza sera	Kufahamu masuala na kujihusisha nayo	Bila malipo	Hadi siku moja
18	Ukumbi wa mikutano	Ombi kutoka kwa mteja	Malipo	Hadi dakika 30
19	Kifaa cha kuteketezea taka za kimaabara.	Mteja Kuomba huduma	Malipo	Hadi dakika 30
20	Usindikaji wa ombi la habari	Fanya ombi	Bila malipo	Hadi siku 21
21	Haraka katika kukabiliana na jambo la dharura na ufuatiliaji wa ugonjwa	Mahitaji ya afya ya umma na ushirikiano na mteja	Bila malipo	Haraka

### TUMEJITOLEA KWA UADILIFU NA UBORA WA UTOAJI HUDUMA

Huduma yoyote iliyotolewa ambayo haiambatani na maelekezo yaliyotolewa hapo juu ama afisa yeyote ambaye hazingatii maadili yaliyotolewa aripotiwe kwa:

Mkurugenzi Mkuu KEMRI,  
Sanduku la Posta 54840 - 00200, Nairobi, Kenya,  
Nambari ya Simu: +254 (020) 2722541, 2713349/ 0722 205 901  
Fax: + 254 (020) 2720030,  
Barua Pepe: director@kemri.go.ke,  
Tovuti: www.kemri.go.ke

  
Prof. Elijah Songok, PhD  
KAIMU MKURUGENZI MKUU  
KENYA MEDICAL RESEARCH INSTITUTE



ISO 9001 : 2015 Certified

**HUDUMA BORA NI HAKI YAKO**

Marekebisho ni Mei 2024

**MASAA YA KAZI: Jumatatu hadi Ijumaa**  
**8:00am - 5:00 pm** (Isipokuwa Likizo za Umma)

The Commission Secretary / Chief Executive Officer,  
Commission on Administrative Justice, 2<sup>nd</sup> Floor,  
West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi  
Sanduku la Posta 20414 - 00200, Nairobi, Kenya  
Nambari ya Simu: +254 (0) 20 2270000 / 2303000  
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke

