

**Maono:**  
Kituo mbadala cha Kusuluhisha Mizozo.

**Malengo:**  
Kutambuliwa kama Kituo cha Kimataifa cha Upatanisho na kusuluhisha Mizozo kupitia mchakato bora na mbinu muafaka.

**Wajibu:**  
Kunadi na kusimamia Mizozo ya Kimataifa na njia mbadala za kusuluhisha mizozo.

**Maadili ya Msingi:**

- (i) Usawa bila ya upendeleo (ii) Usir (iii) Uadilifu (iv) Ubora na Ufanisi

**MKATABA WA HUDUMA**

S/No	Huduma	Mahitaji	Malipo (KES)	Makataa
1.	Kujibu maombi ya kuorodhesha msuluhishi/Majopo ya kusuluhisha	Ushahidi wa nyaraka wa maombi yaliyowasilishwa Kituoni.	Hailipishwi	Siku 1 ya kufanya kazi
2.	Kukagua orodha ya majopo mara kwa mara.	Kanuni na Viwango vya utendakazi	Hailipishwi	Siku 2 za kufanya kazi
3.	Kukamilisha maombi mapya ya kuwekwa kwenye orodha ya wasuluhishi/ Majopo ya Wasuluhishi	Ombi lililokamilishwa la kuorodheshwa kwenye jopo.	Kama ilivyoidhinishwa kwenye mwongozo	Miezi 3
4.	Kujibu barua	Ushahidi wa kupokea barua katika Kituo.	Hailipishwi	Siku 3 za kufanya kazi
5.	Kujibu maombi ya kusuluhisha Mizozo/Upatanisho	Ushahidi wa maombi na nyaraka zilizowasilishwa	Hailipishwi	Siku 2 za kufanya kazi
6.	Kufungua na kujaza faili za kesi	Ushahidi wa maombi na nyaraka zilizojazwa	Hailipishwi	Siku 1 ya kufanya kazi
7.	Usimamizi na Upatanisho kwa kuzingatia kanuni za NCIA ama kanuni za uteuzi zisizo za -NCIA	Ushahidi wa maombi na nyaraka zilizojazwa	Kama ilivyoidhinishwa kwenye mwongozo	Kama inavyohitajika
8.	Kutoa msaada wa kiskreteriatu kwenye mahakama ya kusuluhisha mizozo.	Kutoa Ushauri na Mwelekeo kwa Mahakama	Kama ilivyoidhinishwa kwenye mwongozo	Kama inavyohitajika
9.	Kujibu maombi ya mafunzo katika kusuluhisha, kupatanisha na michakato mingine ya ADR	Ushahidi wa nyaraka uliotumwa kwenye Kituo	Hailipishwi	Siku 1 ya kufanya kazi
10.	Kuendesha Mafunzo ya Usuluhishaji, Upatanisho michakato mingine ya ADR	Thibitisho ya malipo yanayohitajika	Kama ilivyoidhinishwa kwenye mwongozo	Kama ilivyoidhinishwa kwenye mwongozo
11.	Kuandaa Mashindano ya mijadala	Ushahidi wa kuhitimu kushiriki Ushahidi wa kujisajili kushiriki	Kama ilivyoidhinishwa kwenye ratiba	Kama ilivyoidhinishwa kwenye mwongozo
12.	Kujibu maombi ya kupata kibali	Ushahidi wa maombi yaliyojazwa kwa ukamilifu	Hailipishwi	Siku 2 za kufanya kazi
13.	Kutoa ushauri, msaada wa kiufundi na uongozi unapotakiwa na makundi yanayohusika	Ushahidi wa maombi yaliyojazwa	Kama ilivyoidhinishwa kwenye ratiba	Kama inavyohitajika
14.	Kuhakikisha maagizo ya vyeti, mielekeo na maamuzi ya majopo, mahakama na Msajili na fidia yamezingatiwa.	Amri, mielekeo, maamuzi na fidia	Hailipishwi	Siku 2 za kufanya kazi

**UTARATIBU WA WASAMBAZAJI**

S/No	Huduma	Mahitaji	Malipo (KES)	Makataa
15.	Malipo kwa wasambazaji wa bidhaa na huduma	Risiti zote za stakabadhi za malipo zikithibitishwa na nyaraka zinazohitajika	Hailipishwi	Siku 14 za kufanya kazi
16.	Kutoa nyaraka za zabuni	Risiti ya malipo	Malipo ya KSh 1,000	Punde baada ya matangazo kwenye magazeti
17.	Kuchapishwa kwa zabuni zilizotolewa	*Jina la zabuni *Jina la kampuni *Fedha za Kandarasi *Majina ya Wakurugenzi *Idadi ya hisa ya kila mkurugenzi	Hailipishwi	Kila Robo ya mwaka
18.	Kufungua zabuni	Uteuzi wa Kamati Maalum za Kufungua Zabuni	Hailipishwi	Zabuni iliyozuliwa: Zabuni inafunguliwa katika siku 7 Zabuni inafunguliwa katika siku 14 Katika siku 30 ya tarehe ya mwisho
19.	Kuhakikiwa kwa zabuni	*Zabuni zinawasilishwa *Dakika za kufunguliwa kwa zabuni *Uteuzi wa Kamati Maalum ya Kuhakiki Zabuni	Hailipishwi	Siku 3 kabla ya tarehe ya mwisho ya kuidhinishwa
20.	Kutolewa kwa barua ya fidia	*Maoni ya mtaalamu yaliyoidhinishwa *Ripoti ya zabuni iliyohakikiwa	Hailipishwi	Siku 14 baada ya kutolewa kwa waraka wa fidia
21.	Kutiwa sahihi kwa mkataba wa kandarasi	*Waraka wa Fidia *Masharti na ilani za zabuni	Hailipishwi	Kila mwaka
22.	Utupaji wa mali isiyotumika kila mwaka	*Uteuzi wa Kamati ya Utupaji kama inavyohitajika na sheria *Dakika za Kamati ya Utupaji *Kuwasilisha zabuni *Idhini ya Afisa Mkuu Mtendaji	Malipo ya Ksh. 1,000	

**KWA JUMLA**

S/No	Huduma	Mahitaji	Malipo (KES)	Makataa
23.	Malipo kwa wasambazaji wa bidhaa na huduma	Risiti za malipo yote na nyaraka zote zinazohitajika	Hailipishwi	Siku 1
24.	Kutolewa kwa nyaraka za zabuni	Risiti ya malipo	Malipo ya KSh 1,000	Punde baada ya matangazo kwenye magazeti
25.	Kuchapishwa kwa zabuni zilizotolewa	• Jina la zabuni • Jina la kampuni • Kiasi cha fedha za kandarasi • Majina ya Wakurugenzi • Idadi ya hisa kwa kila mkurugenzi	Hailipishwi	Kila Robo ya mwaka

**HUDUMA ZIADA ZINAZOTOLEWA**

Tunatoa pia huduma zifuatazo

Huduma	Malipo & Makataa
(i) Huduma za tafsiri ukiomba	Kama ilivyoidhinishwa kwenye mwongozo
(ii) Huduma za Video ukiomba	Kama ilivyoidhinishwa kwenye mwongozo
(iii) Wi-Fi	Kulingana na sera zilizopo
(iv) Maelezo ya ushauri	Kulingana na sera zilizopo
(v) Mahali pa mtaalamu kupumzika	Pakidhinishwa

Kituo hiki kimejitolea kudumisha huduma bora kwa wateja. Kuna utaratibu wa kusuluhisha malalamiko ya wateja. Huduma yoyote ambayo ni kinyume na hayo, ama mfunyikazi yeyote ambaye hatimizi ubora wa huduma anastahili kuripotiwa kwa:

**Msajili/Afisa Mkuu Mtendaji**  
Kituo cha Kimataifa cha Usuluhishi cha Nairobi  
Co-operative Bank House, 8th Floor, Haile Selassie Avenue  
P. O. Box 548-00200 Nairobi  
Tel: +254 771 292 055  
Tovuti: [www.ncia.or.ke](http://www.ncia.or.ke)  
Barua pepe: [feedback@ncia.or.ke](mailto:feedback@ncia.or.ke) (Kwa malalamiko ama pongezi)  
[Info@ncia.or.ke](mailto:Info@ncia.or.ke) (Kwa melezo ya jumla)

**Kisha**

Iwapo hujaridhika na jinsi malalamiko yako yameshughulikiwa, unaweza kuwasiliana na:

**Commission Secretary/Chief Executive Officer**  
Commission on Administrative Justice  
2nd floor West End Towers,  
Off Waiyaki Way, Westlands  
P.O. Box 20414-00200 Nairobi  
Tel: + 254 (020) 2270000  
Barua pepe: [complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke)  
Tovuti: [www.ombudsman.go.ke](http://www.ombudsman.go.ke)