JAMHURI YA KENYA
OFISI YA RAIS
WIZARA YA MASWALA YA NDANI NA UTAWALA WA KITAIFA

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

MAONO YETU: Jamii iliyo na utangamano, amani na usalama.

LENGO LETU: Kuweka mazingara yanayostahili kwa kuhakikisha amani na usalama wa watu na mali; Kudumisha sajili jumuishi ya kitaifa inayoaminika; Kukuza umoja wa kitaifa; na Kuwezesha usimamizi wa haki na utoaji wa huduma za urekebishaji wa tabia kwa minajili ya maendeleo ya Kenya.

MAADILI YA MSINGI: Uzalendo; Utaalamu; Uadilifu, Uwazi na uwajibikaji; Umoja wa kitaifa; Kuzingatia utawala wa kisheria; Haki za kibinadamu na heshima; Usawa na haki; utawala bora; Ushiriakano na uzingatiaji wa mteja.

NAM.	HUDUMA	MAJUKUMU/MAHITAJI	MUDA	MALIPO
1.	Majibu ya simu na/ama ujumbe mfupi	Simu iliyokamilika kutoka kwa mteja/wafanyi kazi	Sekunde 10	Bila malipo
		Nambari muhimu za simu zisizo na malipo 112, 999 na 0800 722 203 *Fichua Kwa DCI*	Mara moja	Bila malipo
2.	Majibu ya barua/maswali			
	I) Ana kwa ana	Kutembelea ofisi/kituo cha huduma	Mara moja	Bila malipo
	ii) Barua	Barua za uchunguzi/mawasiliano	Siku saba za kazi	Bila malipo
	iii) Barua pepe	Mawasiliano ya barua pepe	Siku moja ya kazi	Bila malipo
	iv) Tovuti	Tembelea tovuti www.interior.go.ke	Siku moja ya kazi	Bila malipo
	v) Mitandao ya kijamii (Twitter, Facebook, WhatsApp and You Tube)	Mawasiliano ya mitandao ya kijamii	Siku saba za kazi	Bila malipo
3.	Majibu ya malalamishi	• Wasilisha malalamishi rasmi • Kutoa habari za ukweli	Siku kumi na nne za kazi	Bila malipo
4.	Kueleza na kusambaza sera za serikali ya kitaifa	• Kupokea na kuelewa/kuhifadhi kauli • Kuhudhuria mikutano ya umma	Siku saba za kazi	Bila malipo
5.	Kuratibu mipango na miradi ya serikali ya kitaifa kwenye kaunti, wilaya na kata	Kutoa maoni yenye ukweli/manufaa	Kila siku	Bila malipo
6.	Kuratibu mipango ya kijamii na kiuchumi kwenye sehemu zote mbili za maeneo ya mipaka yetu na nchi jirani	Ushirikiano wa wadau	Kila siku	Bila malipo
7.	Kuratibu mipango ya kuweka amani	Ushirikiano wa wadau	Kila siku	Bila malipo
8.	Majibu ya mizozo ya kiuchumi na kijamii	• Kupiga repoti ya kesi/matukio • Kutoa maoni yenye ukweli/manufaa	Kila siku	Bila malipo
9.	Kukuza uhifadhi wa mazingira	Ushirikiano wa wadau	Kila siku	Bila malipo
10.	Kulinda maisha na mali	• Kutoa habari za kuaminika • Ushirikiano	Kila siku	Bila malipo
11.	Utoaji wa fomu ya P3 na mukhtasari wa polisi	Kutoa habari za ukweli	Mara moja	Bila malipo
12.	Utoaji wa cheti cha kibali	Kujiwasilisha kwa minajili ya kuchukuliwa vidole na kutoa maelezo sahihi ya kibinafsi	Siku saba hadi kumi na nne za kazi	Shilling elfu 1,050
13.	Kuzuia na kugundua uhalifu	• Kutoa habari za kuaminika • Ushirikiano	Kila siku	Bila malipo
14.	Kuratibu shughuli za kukabiliana na dharura na majanga yanayoathiri maisha ya mwanadamu	• Kutoa habari za kuaminika • Ushirikiano wa wadau	Kila siku	Bila malipo
15.	Majibu ya shughuli za bunge	• Kupokewa kwa maombi ya maswali na kauli • Mawasiliano kutoka kwa makatibu wa bunge	• Siku 14 kwa swali la kawaida la mbunge • Siku 3 kwa maswali ya taarifa ya kibinafsi • Siku 14 za kazi kwa kauli ya waziri	Bila malipo
16.	Kutoa leseni ya umiliki wa bunduki kwa raia	• Fomu ya maombi iliyojazwa ipasavyo • Timiza mahitaji ya kisheria	Kati ya mwezi moja na miezi mitatu baada ya kupokelewa kwa maombi	• Ada ya ruzuku -Shilingi 5,000 • Ada ya balistiki -shilingi 2000 • Wanabiashara na maeneo ya kulenga shabaha-Shilingi 2000
17.	Kuratibu juhudi za upokonyaji silaha ndogo ndogo na nyepesi zilizoharamishwa	• Kutoa habari za kuaminika • Ushirikiano wa wadau	Kila siku	Bila malipo
18.	Uchambu zi wa kisanyansi kwenye maabara ya serikali • Uchambuzi wa chakula, madawa na bidhaa nyingine na kemikali vinavyoundwa kwenye viwanda • Uchambuzi wa sampuli ya maji • Uchambuzi wa molekuli kubwa ndani ya seli za viumbehai (DNA) ili kubainisha uzazi	• Kuwasilisha sampuli • Kuwasilisha sampuli • Kujitokeza ili kuchukuliwa usufi	• Wiki mbili (2) • Siku tatu (3) za kazi • Wiki mbili (2)	• Shilingi 500 kwa watu binafsi na shilingi 1000 kwa makampuni • Shilingi 2,000 kwa watu binafsi na shilingi 5,000 kwa makampuni kwa kila sampuli • Shilingi 8,500 kwa kila sampuli
19.	Kampeni dhidi ya matumizi mabaya ya pombe na madawa ya kulevya • Mafunzo/ kuongeza maarifa kuhusu kuzuia matumizi mabaya ya pombe na madawa ya kulevya, matibabu, urejesho and huduma za baada ya matibabu. • Nambari ya usaidizi ya masaa 24 bila malipo - 1192: Huduma za ushauri na rufaa kuhusiana na matumizi mabaya ya pombe na madawa ya kulevya • Kuwapa leseni wanaoagiza na kusafirisha pombe	• Barua ya maombi ama pendekezo kwa mamlaka linalopambana na utumizi mbaya wa vileo (NACADA) • Piga simu 1192 Nambari ya usaidizi • Maombi iliyojazwa kikamilifu	• Siku saba (7) za kazi • Mara moja • Siku saba (7) za kazi	• Mbalimbali • Bila malipo • Mbalimbali
20.	Usajili wa mashirika yasiyo ya kiserikali	Maombi iliyojazwa kikamilifu	Siku 30 za kazi kuanzia tarehe ya malipo ya ada ya huduma.	• Shilingi 400 kwa fomu za usajili • Shilingi 16,000 kwa mashirika ya kitaifa • Shilingi 30,000 kwa mashirika ya kimataifa
21.	Usajili wa kampuni zinatoa usalama wa kibanafsi	Maombi iliyojazwa kikamilifu	Siku 30 za kazi Kuwasilisha hati zote za kisheria	Bila malipo
22.	Mafunzo ya uongozi, ujenzi wa timu, na uvumilivu	Tuma maombi kwa shule ya kitaifa ya tukio na uongozi - Kenya School of Adventure and Leadership (KESAL)	Siku 7 za kazi	Mbalimbali
23.	Utoaji wa huduma za utafiti kuhusiana na uhalifu na kukabiliana na uhalifu	Ombi kwa Kituo cha kitaifa cha Utafiti wa uhalifu - National Crime Research Centre (NCRC)	Kati ya miezi tatu (3) hadi nane (8) na/ama kulingana na masharti ya makubaliano	• Bila malipo kwa tafiti zinazofadhiliwa na Kituo • Kulingana na/ama masharti ya makubaliano na NCRC kwa tafiti zisizofadhiliwa na Kituo
24.	Usajili wa awali (watu ambao hawakusajiliwa hapo awali)	(a) Ushahidi wa jina, umri na mahali pa kuzaliwa: (Wasilisha moja ya hati zifuatazo) • Cheti cha kuzaliwa • Taarifa ya kuzaliwa • Kadi ya afya ya mtoto • Cheti cha kuacha shule • Cheti cha utathmini wa umri kutoka kwa afisa wa afya • Barua kutoka afisa wa utawala - chifu/naibu wa chifu • Cheti cha kidini • Cheti cha ndoa ama kibali cha mzazi (ikiwa ni muombaji aliyeolewa) (b) Ushahidi wa uraia: (Wasilisha moja ya hati zifuatazo) • Kitambulisho cha kitaifa cha mmoja ya wazazi (Kwa wakenya kwa kuzaliwa) ama cheti cha usajili • Cheti cha usajili kama raia wa Kenya (Usajili wa Mkenya) Hati yoyote nyingine itakoyoitishwa na afisa wa usajili.	• Mjini Nairobi-siku 15 za kazi • Kwa maeneo kame na nusu kame na kauti zilizo kwenye mipaka na nchi jirani -siku 30 za kazi • Kwa maeneo mengine - siku 25 za kazi	Bila malipo
25.	Utoaji ya cheti cha raia wa kigeni (Kitambulisho cha wageni)	• Kutuma maombi kwa njia ya mtandao https://fns.immigration.go.ke • Ukurasa wa nakala halali ya pasi ya kusafaria yenye maelezo ya mmiliki. • Ushahidi wa ukazi (kibali, ukazi wa kudumu, mtegemezi/kitambulisho cha mwanafunzi) • Picha mbili za rangi za hivi karibuni vinavyoonyesa uso (usuli nyeupe) • Nakala ya kitambulisho ya awali ya wageni (kesi za kuomba vitambulisho vipya)	• Wiki 6	Shilingi 1,050 kwa mwaka
26.	Utoaji wa pasi ya kusafiria	• Tuma maombi na lipia kwa njia ya mtandao, pakua fomu na risiti https://passport.ecitizen.go.ke • Kuandikisha vitambulisho kama uso, viganja vya vidole na kadhalika • Kitambulisho cha Kenya na nakala yake • Cheti cha kuzaliwa na nakala yake • Nakala ya kitambulisho ya mpendekezaji • Nakala za vitambulisho vya wazazi ama nakala za vyeti vya kifo vya wazazi • Picha tatu zinazoonyesha uso za ukubwa wa pasipoti • Barua ya kibali cha wazazi (Kwa watoto wa chini ya umri ya miaka 18) • Hati ya kiapo na mukhtasari wa police (hati zilizopotea)	Siku 5 za kazi	• Shilling 4,500 kwa kurasa 34 • Shilingi 6,050 kwa kurasa 50 • Shilingi 7,550 kwa kurasa 66 • Shilingi 7,550 kwa pasi ya kusafiri ya kidiplomasia • Shilingi 10,050 kwa pasi ya kusafiria iliyotatuka • Shilingi 12,050 kwa pasi ya kusafiria iliyopotea
27.	Utoaji wa kibali cha kufanya kazi/makazi	Kutuma maombi kwa njia ya mtandao https://fns.immigration.go.ke	Siku 20 za kazi	• Ada ya utekelezi Kati ya shilling 5,050 na 10,050 • Ada ya utoaji kati ya shilingi 5,050 na 200,050 kwa mwaka • Bila malipo kwa wanachama wa Jumuiya ya Africa Mashariki, wakimbizi na mabalozi
28.	Utoaji wa Visa			
	i) Visa ya kuingia nchini mara moja - *Single Entry Visa (SEV)*	Tuma maombi kwa njia ya mtandao https://evisa.go.ke	Masaa 48	Dola 51 za kimarekani
	ii) Visa ya kukubalia mgeni kupitia nchini- *Transit Entry Visa (TEV)*	Tuma maombi kwa njia ya mtandao https://evisa.go.ke	Masaa 48	Dola 21 za kimarekani
	iii) Visa inayotolewa kwa wale walio na pasipoti za kibalozi, rasmi na huduma wanaoingia ama kupitia nchini -*Courtesy Entry Visa (CEV)*	Tuma maombi kwa njia ya mtandao Tembelea https://evisa.go.ke	Masaa 48	Bila malipo
	iv) Visa ya kitalii inayotolewa kwa pamoja kwa watalii wanaotoka Kenya kwenda Rwanda na Uganda	Tuma maombi kwa njia ya mtandao https://evisa.go.ke	Masaa 48	Dola 101 za kimarekani
29.	Usimamizi wa wanaotumikia kifungo cha nje	• Amri ya mahakama na taasisi nyingine za kutoa adhabu	Kulingana na amri ya mahakama na kibali cha kuachiliwa	Bila malipo
30.	Kutembelea wafungwa: a) Waliohukumiwa b) Ambao hawajahukumiwa	• Ziara ya hiari, kutoa kitambuliso cha kitaifa/pasipoti wakati wa masaa ya kuona wafungwa	• Dakika 10 kwa waliohukumiwa • Dakika 15 kwa wale hawajahukumiwa	Bila malipo

MAONI YA MTEJA NI MUHIMU KWA UTOAJI HUDUMA BORA INAYORIDHISHA MTEJA
KWA MALALAMISHI, PONGEZI NA MAONI; TAFADHALI WASILIANA NA

WaziriWizara Ya Maswala Ya Ndani Na Utawala Wa Kitaifa,
Jumba la Harambee, Njia ya Harambeee S.L.P 30510 - 00100 Nairobi
Simu: 2227411 Faksi +254-20-313600 Nambari ya arafa: 'Rais'5556
www.interior.go.ke
www.interior.go.ke @InteriorKE Ministry of Interior and National Administration