

## MAONO:

Kituo kuu cha chaguo cha utatuzi mbadala wa mizozo.

## UTUME:

Kutambuliwa kama Kituo cha utatuzi ya Kibiashara za kimataifa na utatuzi mbadala wa migogoro kupitia utoaji wa michakato ya ubora na ubunifu.

## JUU YETU:

Kukuza na kusimamia utatuzi wa kibiashara ya kimataifa na njia zingine mbadala za utatuzi wa mizozo.

## MAADILI YA MSINGI:

- Uadilifu bila Upendeleo
- Usiri
- Uadilifu
- Ufanisi na Ufanisi

S / NAMBALI	HUDUMA	MAHITAJI	MALIPO (KES)	RATIBA YA NYAKATI
<b>UTAWALA WA MIGOGORO</b>				
1.	Kujibu maombi ya kuorodhesha kwenye Paneli za Msuluhishi / Mpatanishi	Ushahidi wa nakala ngumu / laini ya programu kamili iliyofanywa kwa Kituo	Bila Malipo	Siku 1 ya kazi
2.	Kupitia orodha ya Paneli mara kwa mara	Kanuni na Viwango vya mazoezi	Bila Malipo	Siku 2 za kazi
3.	Inasindika maombi mapya ya kuorodhesha kwenye Paneli za Msuluhishi / Mpatanishi	Jaza maombi kamili ya orodha ya jopo	Bila Malipo	Miezi 3
4.	Kujibu maombi ya Usuluhishi / Usuluhishi	Ushahidi wa maombi kamili na nyaraka zilizowasilishwa	Bila Malipo	Siku 2 za kazi
5.	Kufungua na kusasisha faili za kesi	Ushahidi wa maombi na nyaraka zilizowasilishwa	Bila Malipo	Siku 1 ya kazi
6.	Kusimamia usuluhishi na upatanishi chini ya sheria za NCIA au uteuzi wa sheria zisizo za NCIA	Ushahidi wa ombi na nyaraka zilizowasilishwa	Kama ilivyoidhinishwa na Ratiba	Kulingana na sheria za usuluhishi na Usuluhishi wa NCIA
7.	Kutoa msaada wa ushauri, kiufundi na kiutawala unapombwa na vyama	Ushahidi wa ombi uliwasilishwa	Kama ilivyoidhinishwa na Ratiba	Kulingana na sheria za usuluhishi na Usuluhishi wa NCIA
8.	Kutoa msaada wa sekretari kwa Korti ya Usuluhishi	Ushahidi wa ombi la kutajwa Mahakamani Maagizo ya Mahakama	Kulingana na ratiba iliyoidhinishwa	Kulingana na sheria za Usuluhishi za NCIA & sheria za korti ya Arbitral
9.	Kuhakikisha udhibitisho wa maagizo, maagizo na uamuzi wa mahakama, Mahakama na Msajili na tuzo	Amri, maelekezo, maamuzi na tuzo.	Bila Malipo	Siku 2 za kazi
<b>MAFUNZO &amp; KUJENGA UWEZO</b>				
10.	Kufanya orodha juu ya ukamilifu wa Maombi ya Mafunzo yaliyofanywa kwa Kituo hicho	Ushahidi wa matumizi ya nakala ngumu / laini iliyofanywa kwa Kituo hicho	Bila Malipo	Saa 1 baada ya kupokea.
11.	Uthibitisho wa malipo ya ada zinazohitajika kwa Huduma za Mafunzo	Ushahidi wa hundi za hundi / benki na shughuli za MPESA kwa niaba ya Kituo hicho	Bila Malipo	Siku 2 za kazi.
12.	Utoaji wa cheti cha mafunzo	Ufanisi wa alama zinazohitajika kwenye tathmini kama ilivyoainishwa kwa kila mafunzo	Bila Malipo	Siku 30 tangu kupokea tathmini kutoka kwa mkufunzi
13.	Kujibu maombi ya kushiriki katika Mashindano ya Moot.	Ushahidi wa maombi ya kushiriki katika Mashindano ya Moot	Bila Malipo	Siku 1 ya kazi.
14.	Kufanya orodha juu ya ukamilifu wa ombi la kushiriki katika Mashindano ya Moot.	Ushahidi wa matumizi ya nakala ngumu / laini iliyofanywa kwa Kituo hicho	Bila Malipo	Saa 1 baada ya kupokea.
<b>USIMAMIZI WA UGAVI</b>				
15.	Utoaji wa hati za zabuni	Tangazo la zabuni	Malipo ya 1,000 na Bila Malipo wakati unapakuliwa	Baada ya kupokea malipo isipokuwa kupakuliwa
16.	Ufunguzi wa Zabuni	Wajumbe wa Kamati ya Kufungua Zabuni ya Adhoc na wawakilishi wa zabuni (hiari)	Bila Malipo	Zabuni iliyozuitiwa: Ndani ya siku 7 Fungua zabuni: ndani ya siku 14
17.	Tathmini ya zabuni	Zabuni ziliwasilishwa, dakika za kamati ya kufungua Zabuni na kuteua Wajumbe wa Kamati ya Tathmini ya Zabuni ya Adhoc	Bila Malipo	Ndani ya siku 30 tangu tarehe ya kufunga
18.	Tuzo ya Zabuni	Mzabuni aliyehitimu kulingana na vigezo vya tathmini	Bila Malipo	Siku 1 ya kufanya kazi baada ya idhini ya maoni ya wataalamu
19.	Uwasilishaji wa bidhaa na huduma	Nakala nakala ya LPO / LSO, noti ya Uwasilishaji na ankara	Bila Malipo	Siku 7 za kazi baada ya utoaji wa LPO
<b>HUDUMA ZA KUUNGA MKONO KWA SHIRIKA</b>				
20.	Kufanya malipo kwa wasambazaji wa bidhaa na huduma	Kupokea ankara za asili zinazoungwa mkono na hati zote husika.	Bila Malipo	Siku 14 za kazi
21.	Kuongeza ankara kwa wateja na utoaji wa risiti	Ombi rasmi la maandishi kutoka kwa kitengo / idara husika.	Bila Malipo	Siku 2 za kazi
22.	Ajira na Uwekaji Kazi	• maombi ya maandishi ya nafasi zilizotangazwa • Ripoti ya mahojiano • Ofa iliyosainiwa ya uteuzi • Ripoti ya uwekaji	Bila Malipo	Ndani ya miezi 5
<b>KWA UJUMLA</b>				
	Uhifadhi wa vyumba vya kusikia	Kupokea ombi na mtumiaji ndani ya siku 5 mapema inayoonyesha hapana ya Washiriki na huduma zinazohitajika.	Bila Malipo	Siku 1
	Simu zote zitapokelewa na kuhudumiwa haraka kama ni vitendo	Rudisha simu mara moja juu ya utambuzi	Bila Malipo	Haraka iwezekanavyo
	Azimio la Malalamiko ya Umma	Malalamiko yaliyoandikwa na nyaraka zote zinazoungwa mkono	Bila Malipo	Siku 22

## HUDUMA ZA NYONGEZA ZINAPEWA

Tunafurahi kutoa huduma za kuongezea

### Huduma

- Huduma za unukuzi
- Mkutano wa video
- Wi-Fi
- Nyenzo rejea za wageni
- Chumba cha kupumzika cha watendaji

### Malipo na ratiba ya nyakati

- Kulingana na ratiba iliyoidhinishwa na ombi
- Kulingana na ratiba iliyoidhinishwa na ombi
- Kulingana na sera inayotumika
- Kulingana na sera inayotumika
- Pongezi

Kituo kimejitolea kudumisha huduma bora na inayolenga wateja. Kuna taratibu za utunzaji wa malalamiko ya wateja na wateja ambayo Kituo kinazingatia katika kushughulikia malalamiko.

**Huduma yoyote ambayo hailingani na hapo juu au mfanyakazi yeyote ambaye hatimizi kujitolea kwa adabu na ubora katika huduma inapaswa kuripotiwa kwa:**

### Msjili / Mkurugenzi Mtendaji

Kituo cha Usuluhishi cha Kimataifa cha Nairobi  
Nyumba ya Benki ya Ushirika, Ghorofa ya 8, Haile Selassie Avenue  
PO Box 548-00200 Nairobi | Tovuti: [www.ncia.or.ke](http://www.ncia.or.ke)  
Kwa malalamiko na / au Pongezi Simu: +254 115 008170 | Barua pepe: [feedback@ncia.or.ke](mailto:feedback@ncia.or.ke)  
Kwa maswali ya jumla Simu: +254 771 292 055 | Barua pepe: [Info@ncia.or.ke](mailto:Info@ncia.or.ke)

Baadaye,

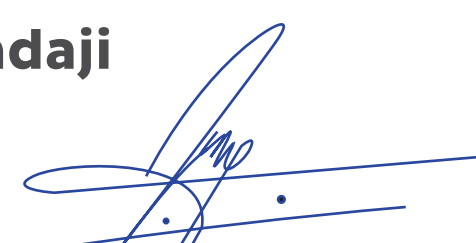
Ikiwa Hauja ridhika na njia ambayo malalamiko yako yameshughulikiwa kuwa huru kuwasiliana: -

### Katibu wa Tume / Afisa Mtendaji Mkuu

Tume ya Haki ya Utawala  
Ghorofa ya 2 West End Towers, Njia ya Waiyaki, Westlands  
SLP 20414-00200 Nairobi | Simu: + 254 (020) 2270000  
Barua pepe: [complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke) | Tovuti: [www.ombudsman.go.ke](http://www.ombudsman.go.ke)

Mr. Lawrence N. Muiruri

Msjili/Mkurugenzi Mtendaji



Sahih:.....Tarehe:.....28<sup>th</sup> Januari, 2021