



HOSPITALI YA UALIMU, RUFAA NA UTAFITI YA CHUO KIKUU CHA KENYATTA



MKATABA WA UTOAJI HUDUMA ZA WANANCHI HUDUMA YA KAWAIDA Maono

Kiongozi wa kanda anayejulikana kwa ubora wa matibabu, matokeo badilifu ya utabibu, mafunzo, utafiti wa hali ya juu na uvumbuzi

Misheni

Kuimarisha afya na ustawi wa Wakenya na raia wa kimataifa kupitia utoaji wa huduma ya afya inayolenga mahitaji ya mgonjwa na inayotokana na ushahidi

S/NO	HUDUMA YA MSAADA KWA MTEJA	MAHITAJI YA MTEJA (S)	GHARAMA YA HUDUMA	RATIBA YA WAKATI
1.	Majibu kwa simu (Landline au laini nyingine yoyote rasmi)	Simu	Bure	Sekunde 15
2.	Majibu ya maswali kutoka kwa wateja bila miadi	Ingia ndani na ufanye uchunguzi	Bure	Dakika 1
3.	Majibu ya mawasiliano	Barua za maandishi (barua) Barua pepe na mitandao ya kijamii (Twitter, Facebook & You Tube)	Bure	Siku 1 ya kazi
4.	Majibu ya Malalamiko na malalamiko ya wananchi	Fanya malalamiko	Bure	1 Siku ya kazi
5.	Utatuzi wa malalamiko	Fanya malalamiko ya mdomo au maandishi	Bure	Siku 14 za kazi
6.	Usajili wa Wauzaji wa bidhaa na huduma	Fomu ya maombi iliyojazwa ipasavyo Wasifu wa Kampuni Cheti cha Kujiandikisha/Kusajiliwa Cheti cha PIN Uzingatiaji Halali wa Kodi Cheti / Misamaha Taarifa ya Benki Halisi Nakala ya cheti cha usajili na mashirika husika ya usajili Stakabadhi ya malipo ya ada isiyorejeshwa Nakala za fomu za kurejesha kila mwaka zilizojazwa na usajili wa kampuni Kitambulisho cha Taifa/Paspoti	Bure	Siku 14 za kazi
7.	Usindikaji wa zabuni	Peana zabuni za bidhaa na huduma	Bure	siku 90
8.	Taarifa ya wazabuni waliofaulu na ambao hawajafaulu	Fikia tovuti ya ununuzi wa kielektroniki kwa arifa		Siku 1 ya kazi
9.	Malipo ya bidhaa na huduma iliyopokelewa	Cheti cha LPO/wakala was kukamilisha kazi/ Bidhaa/Huduma	Bure	Siku 60 kutoka tarehe ya kupokelewa kwa ankara
10.	Utupaji wa maduka ya kizamani	Uwasilishaji wa zabuni	Bure	Siku 60 kutoka tarehe ya tangazo
11.	Ushiriki wa umma katika mchakato wa kutengeneza sera	Kuzoea masuala na ushiriki hai	Bure	siku 1
12.	Kuajiri wafanyakazi	Maombi ya kazi kulingana na tangazo	Bure	siku 90
13.	Usindikaji wa ombi la habari	Fanya ombi la habari	- Bure kwa Taarifa ya Jumla - Kwa Taarifa za Matibabu kulingana na gharama inayotumika	- Ndani ya siku 14 kwa habari ya jumla - Ndani ya saa 48 kwa taarifa zinazoathiri maisha na uhuru wa mtu binafsi

TUMEJITOLEA KWA ADABU NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA

Huduma/mema yoyote inayotolewa ambayo haiambatani na kiwango kilicho hapo juu au afisa yeyote ambaye hafikii ahadi ya uungwana na ubora katika utoaji wa huduma anapaswa kuripotiwa kwa:

Afisa Mtendaji Mkuu
Hospitali ya Kufundisha ya Chuo Kikuu cha Kenyatta,
Hospitali ya Rufaa na Utafiti
PO Box 7674-00100
NAIROBI
Simu: (+254) 710642513/741177465
Barua pepe : Info@kutrrh.go.ke

Katibu wa Tume/ Afisa Mtendaji Mkuu
Tume ya Haki ya Utawala
Ghorofa ya 2 West End Towers, Waiyaki way
S.L.P 20414-00200 Nairobi
Simu: (+254) (0) 020 2270000
Barua pepe: complaints@ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO