



**MKATABA WA UTOAJI WA HUDUMA KWA WANANCHI WA MFUKO WA UWEZO INAWAKILISHA DHAMIRA YETU YA KUTOA HUDUMA
ZA UBORA WA JUU KWA WADAU WOTE WAJIBU:**

- Kuimarisha upatikanaji wa mikopo ya bei nafuu
- Kuunda ajira za kujitegemea zenye tija
- Kuunda mfumo mbadala wa kufadhili maendeleo yanayoongozwa na jamii

Walengwa: Vijana, Wanawake na Watu wenye Ulemavu

	HUDUMA ZA MSAADA KWA WATEJA	MAHITAJI YA MTEJA	GHARAMA YA HUDUMA	MUDA
1	Huduma kwa Wateja; Kujibu simu (Laini ya ardhini au laini nyingine yoyote rasmi)	Simu ya kawaida	Bure	Sekunde 15
	Kujibu maswali ya wateja wanaokuja ofisini	Ingia na uulize swali lako	Bure	Dakika 1
	Kujibu mawasiliano	Barua pepe, barua za kawaida, mitandao ya kijamii (X, Facebook na Youtube)	Bure	Siku 5 za kazi (barua) siku 1 ya kazi (mitandao ya kijamii)
	Kuthibitisha malalamiko na matatizo	Wasilisha malalamiko	Bure	Siku 2 za kazi
	Kujibu malalamiko	Malalamiko ya mdomo au maandishi	Bure	Siku 30 za kazi
	Kushughulikia rufaa	Malalamiko ya mdomo au maandishi	Bure	Siku 30
2	Usindikaji wa mikopo kwa vijana, wanawake na watu wenye ulemavu	Kuzingatia vigezo vya kustahili Kwa kikundi - a. Kimesajiliwa na idara ya huduma za jamii, MSEA, vyama vya ushirika au msajili wa jamii; b. Kina wanachama wenye umri kati ya miaka 18 na 35 ambapo vikundi vya wanawake vitajumuisha wanawake wenye umri wa miaka kumi na nane na kuendelea; c. Kinaendesha shughuli katika jimbo linaloomba kuzingatiwa; d. Kinatumia mfumo wa benki ya meza au muundo mwingine wowote wa mfuko wa kikundi ambapo wanachama wanachangia kila mwezi (ushahidi wa michango ya kila mwezi utahitajika); e. Kina akaunti ya benki kwa jina la kikundi. Kwa taasisi - a. Ni chombo kilichosajiliwa; b. Kina orodha ya vikundi vya vijana, wanawake na watu wenye ulemavu	Bure	Mwezi mmoja baada ya kupokea pendekezo la kikundi lililoidhinishwa na CUFGCs
	Utoaji wa uhamaji wa nguvu kazi na ufadhili	Kukidhi vigezo vifuatavyo; a. Ofa za kazi zilizoidhinishwa na Mamlaka ya Ajira ya Taifa b. Mikataba ya kazi iliyoidhinishwa na Wizara ya Kazi na Hifadhi ya Jamii c. Cheti cha usajili wa kikundi d. Kuwa na pasipoti halali, akaunti ya benki kwa jina la kikundi	Bure	Mwezi mmoja baada ya kupokea nyaraka husika
3	Mafunzo ya wanufaika	Kushiriki katika mafunzo	Bure	Siku 3 za kazi
4	Ununuzi; Usajili wa wasambazaji	Wasifu wa kampuni uliosasishwa CR12 Cheti cha kuundwa kwa kampuni TCC halali Cheti halali cha AGPO Cheti halali cha usajili wa biashara Usajili halali wa msambazaji e-GP Ushahidi angalau mitatu (3) wa kazi zilizofanywa awali	Bure	Inayoendelea kulingana na Sheria ya PPAD ya 2015 (71)
	Usindikaji wa zabuni	Nyaraka za zabuni zilizojazwa ipasavyo kwa bidhaa, kazi na huduma	Bure	Siku 90
	Malipo ya bidhaa na huduma zilizopokelewa	LPO au LSO Notisi ya utoaji Ankara Maelezo ya benki E-TIMs Cheti cha ukamilishaji	Bure	Siku 60 tangu tarehe ya kupokea ankara
	Utupaji wa bidhaa zilizopitwa na wakati	Kuwasilisha zabuni	Bure	Siku 60 tangu tarehe ya tangazo
	Ushiriki wa umma katika mchakato wa kutunga sera	Kujuana na masuala na kushiriki kikamilifu	Bure	Siku 1
	Usindikaji wa maombi ya habari	Tuma ombi la habari	Bure	Siku 7