



REPUBLIC OF KENYA

# KENYA MEDICAL RESEARCH INSTITUTE MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA



Katika Utafiti wa Afya Bora

## Maono yetu

Kuwa kituo bora katika utafiti wa afya ya binadamu.

## Ujumbe

Kuboresha afya ya binadamu na ubora wa maisha kupitia utafiti, kuongeza uwezo, uvumbuzi na utoaji wa huduma.

## Wito wetu

“Katika utafiti wa Afya Bora.”

## MAADILI YETU YA MSINGI

- Kutekeleza na kuheshimu utakatifu wa maisha.
- Tumejitolea kukuza na kusaidia ubunifu na uvumbuzi katika shughuli zetu zote.
- Nia yetu ni ubora na kuhakikisha viwango vya juu vya taaluma.
- Tunaamini kanuni za Utawala Bora na njia bora.
- Tunathamini wateja wetu, na tunajitahidi kuwaridhisha.
- Tunaamini kuna nguvu katika kazi ya pamoja na kwa hivyo, sisi huhamasisha timu ili tuwe na moyo wa ushirikiano katika chochote tunachokifanya.

## UTANGULIZI

Kenya Medical Research Institute (KEMRI) ni taasisi ya serikali, iliyoanzishwa kupitia ilani ya kisheria ya mashirika ya kiserikal inchini Kenya, (Legal notice No. 35) kama taasisi ya utafiti wa kimadawa.

NAMBARI	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	MAHITAJI YA MTEJA	MALIPO (KSHS) kama yapo	MUDA WA KUSUBIRI
1	Huduma za DNA	Mahitaji ya afya ya umma na ushirikiano na mteja Kutembelea KEMRI	Malipo	Siku tano hadi siku Kumi
2	Mahudhuro, mawasiliano na huduma kwa wateja · Kusikiliza na kuwasiliana kwa ufanisi · kushughulikia wateja kwa fadhila, hadhi, na heshima. · Kuhudumia wageni wote kabla ya dakika kumi baada ya kuwasili. · Kutoa kwa haraka taarifa na maelezo sahihi juu yamaombi yote. · Kuweka maslahi ya taasisi, wateja na umma kwa ujumla juu ya ubinafsi. · Kuweka viwango vya wazi vya huduma ambavyo wateja wetu wanatarajia.	Ombi la mteja na ushirikiano	Bure	Hadi dakika 10
3	Utafiti na Huduma ya kimaabara · Maabara ya histolojia · Huduma za endoscopia · Maabara ya Kifua kikuu · Maabara ya P3 HIV · Maabara ya maikrobiolojia · Maabara ya vipimo vya kikliniki · Huduma ya Korona / Covid 19	Mahitaji ya afya ya umma na ushirikiano na mteja Kutembelea KEMRI	Huduma ya bure / malipo	Hadi wiki moja  Masaa Ishirini na nne
4	Usiri katika utunzaji wa habari na maelezo ya Mteja	Ushirikiano na mteja	Bure	Haraka
5	Majibu sahihi kwa haraka na heshima kwa maombi ya mteja.	Ombi la mteja na ushirikiano	Bure	Hadi dakika 10.
6	Mazingira safi ya kazi yaliyoimarishwa.	Ushirikiano kutoka kwa mteja kwa mfano matumizi ya jaa za kuweka taka.	Bure	Baada ya kila saalimoja
7	Utoaji wa taarifa sahihi	Maslahi ya umma katika masuala ya afya na upatikanaji rahisi wa habari	Bure	Hadi dakika 10
8	Utoaji wa maoni wakati unapohitajika	Ushirikiano na mteja	Bure	Hadi dakika 10
9	Malipo kwa haraka kwa minajili ya bidhaa nahuduma	Ushirikiano na mteja	Malipo	Hadi siku 14
10	Kujibu simu kwa muda usiozidi sekunde kumi	Ushirikiano na mteja	Bure	Hadi sekunde 10
11	Kujibu barua ya asili zote.	Ushirikiano na mteja	Bure	Hadi wiki moja
12	Shule ya Kuhitimu ya KEMRI (KEMRI Graduate School)	Mteja Kuomba huduma	Malipo	Hadi siku mbili
13	Mpango wa Afya Bora (Wellness)	Mteja Kuomba huduma	Malipo	Siku moja
14	Ukumbi wa mikutano	Mteja Kuomba huduma	Malipo	Hadi dakika 30.
15	Kifaa cha kutekeleza taka za kimaabara.	Mteja Kuomba huduma	Malipo	Hadi dakika 30.
16	Usajili wa kansa (ugonjwa wa saratani)	Mteja Kuomba huduma	Malipo	Hadi dakika 30.
17	Haraka katika kukabiliana na jambo la dharura naufuatiliaji wa ugonjwa	Mahitaji ya afya ya umma na ushirikiano na mteja	Bure	Haraka

## TUMEJITOLEA KWA UADILIFU NA UBORA WA UTOAJI HUDUMA

Huduma yoyote iliyotolewa ambayo haiambatani na maelekezo yaliyotolewa hapo juu ama afisa yeyote ambaye hazingatii maadili yaliyotolewa aripotiwe kwa:

Mkurugenzi Mkuu KEMRI,  
Sanduku la Posta 54840 - 00200, Nairobi, Kenya,  
Nambari ya Simu: +254 (020) 2722541, 2713349/ 0722 205 901  
Fax: + 254 (020) 2720030,  
Barua Pepe: director@kemri.org,  
Tovuti: www.kemri.go.ke

The Commission Secretary / Chief Executive Officer,  
Commission on Administrative Justice, 2<sup>nd</sup> Floor,  
West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi  
Sanduku la Posta 20414 - 00200, Nairobi, Kenya  
Nambari ya Simu: +254 (0) 20 2270000 / 2303000  
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke

Prof. Sam Kariuki, PhD  
ACTING DIRECTOR GENERAL,  
KENYA MEDICAL RESEARCH INSTITUTE



ISO 9001 : 2015 Certified



HUDUMA BORA NI HAKI YAKO

Marekebisho ni Agosti 2021

