

MKATABA WA KUTOA HUDUMA KWA WANANCHI

DIRA LETU

Mdhibiti mvumbuzi wa soko imara la uwekezaji lenye ushindani wa kimataifa

MWITO WETU

Kufanya soko la uwekezaji nchini Kenya liwe chaguo la kwanza kwa wawekezaji na watoaji kupitia kanuni thabiti, uvumbuzi wezekano na ulinzi ulioimarishwa kwa wawekezaji

	HUDUMA	YANAYOHITAJIKA	MALIPO (KWA SHILLINGI YA KENYA)	MUDA
1.	Majibu ya simu (landline au laini rasmi)	Kupiga simu	Bure	Sekunde 15
2.	Majibu kwa wateja wanaotembelea ofisini	Kutembelea na kuuliza	Bure	Dakika 1
3.	Majibu ya barua	Barua iliyoandikwa	Bure	Siku 1 ya kazi
4.	Majibu ya barua pepe na mitandao ya kijamii	Barua pepe, X, Meta, LinkedIn	Bure	Siku 1 ya kazi
5.	Usajili wa wasambazaji	Kuwasilisha zabuni	Bure	Siku 90
6.	Uchakataji wa zabuni	Uwasilishaji wa zabuni	Bure	Siku 60
7.	Malipo ya bidhaa na huduma	LPO/Ankara, Cheti cha kukamilisha	Bure	Siku 60
8.	Uondoaji wa mali chakavu	Ushiriki baada ya uhamasishaji	Bure	Siku 1
9.	Ushirikishwaji wa umma katika sera	Ombi rasmi	Bure	Siku 2
10.	Ombi la taarifa (bila idhini)	Ombi	Bure	Siku 10
11.	Mawasiliano kuhusu maombi ya leseni	<ul style="list-style-type: none"> Tuma maombi kamili kulingana na orodha ya ukaguzi kwenye tovuti ya CMA www.cma.or.ke Ukaguzi wa mandharinyuma unaoridhisha Idhini ya Bodi ya CMA 	Dalali au Mchuzi, Mshauri wa Uwekezaji, Meneja wa Hazina, Benki za Uwekezaji, Hazina Zilizoidhinishwa, Wauzaji wa Dhamana Walioidhinishwa, REIT, Madalali wa Derivatives, Soko la Dhamana, Soko la Dhamana (Kshs 2,500) Ubadilishanaji wa Bidhaa, Dalali wa Bidhaa (Kshs 10,000)	Siku 10 baada ya kutimiza mahitaji yote katika safu ya 2
12.	Mawasiliano mbalimbali na mapokezi ya maombi yaliyokubaliwa	<ul style="list-style-type: none"> Tuma maombi kamili Idhini ya Usimamizi wa CMA au idhini ya Bodi ya CMA, inapohitajika 	Rejelea Ratiba ya Pili ya Kanuni za Mahitaji ya Leseni kwenye tovuti ya CMA www.cma.or.ke	Siku 10 baada ya kutimiza mahitaji yote katika safu ya 2
13.	Chunguza makosa ya soko la mitaji	<ul style="list-style-type: none"> Tuma malalamiko kwenye Tovuti ya Malalamiko ya CMA kwenye tovuti ya CMA www.cma.or.ke 	Bila malipo	Takriban miezi 5 kwa kesi ngumu
14.	Kushughulikia malalamishi	<ul style="list-style-type: none"> Ombi la kibinafsi kwa kutembelea ofisi letu, barua pepe, piga simu au Tuma malalamiko kwenye Tovuti ya Malalamiko ya CMA kwenye tovuti ya CMA www.cma.or.ke 	Bila malipo	<ul style="list-style-type: none"> Kesi rahisi – Siku 7 Kesi ngumu – Siku 120

**Huduma bora na ya hali ya juu sio upendeleo, ni haki yako
"Tumejitolea Kudumisha Heshima na Ubora katika Utoaji Huduma"**

Piga ripoti ya Huduma zozote ambazo hazifuati viwango vilivyo hapo juu ama afisa yeyote ambaye hazingatii heshima na ubora katika utoaji Huduma kwa:

Afisa Mtendaji Mkuu,
Halmashauri ya Kusimamia Masoko ya Mitaji Nchini
Sanduku La Posta 74800 – 00200 Nairobi
Simu: +254 (020) 2264900 / 2221910 / 2722825 / 2226225
Barua Pepe: corporate@cma.or.ke

AU

Katibu wa Tume/Afisa Mtendaji Mkuu,
Tume ya Utawala wa Sheria, Ghorofa ya 2,
West End Towers, kinyume ya Aga Khan High School,
Waiyaki Way

Sanduku La Posta 20414 – 00200 NAIROBI
Simu: +254-20-2270000/2303000/2603765/2441211
8030666/0722207767

Barua Pepe: info@ombudsman.go.ke (for general inquiries) complain@ombudsman.go.ke (for complaints)