



**anti
counterfeit
authority**
Kutekeleza Uhalisia!

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

	HUDUMA	KINACHOHITAJIKA ILI KUPATA HUDUMA YETU	MALIPO YA HUDUMA	MUDA UNAOHITAJIKA
1.	Kujibu mawasiliano	• Kuwasilisha ombi kwa maongezi au kwa maandishi	• Hakuna malipo	• Siku tano (5)
2.	Kutatua malalamishi ya umma	• Kuwasilisha malalamishi kwa maongezi au kwa maandishi	• Hakuna malipo	• Siku thelathini (30) isipokuwa malalamishi yanayohitaji uchunguzi zaidi
3.	Kupokea malalamishi juu ya ukiukwaji wa haki miliki kutoka kwa wenye/ mawakala (wa) haki miliki	• Jaza fomu ya malalamishi ACA 8 na kufuata kifungu cha 33 cha Sheria ya Kupambana na Bidhaa Ghushi, 2008	• Kshs 10,000 (Elfu Kumi)	• Kutekelezwa mara moja
4.	Kupokea malalamishi juu ya ukiukwaji wa haki miliki kutoka kwa watumiaji	• Kuwasilisha malalamishi juu ya ukiukwaji wa haki miliki	• Hakuna malipo	• Kutekelezwa mara moja
5.	Uchunguzi, unasaji, kuachilia na kuharibu bidhaa ghushi zilizotangazwa kuwa si salama	• Ushirikiano kutoka kwa walalamishi wakati wa uchunguzi	• Ada zinazotumika kama ilivyoainishwa katika jedwali la pili la Sheria ya Kupambana na Bidhaa Ghushi, 2008.	• Siku tisini (90) kwa ajili ya kukamilisha upelelezi • Mara mbili kwa mwaka kwa uharibifu wa bidhaa ghushi • Bidhaa zilizo twaaliwa zitaachiliwa mara tu baada ya maamuzi ya mahakama kuziachilia
6.	Malipo kwa watoaji huduma	• Kuwasilisha stakabadhi zote zinazohitajika ili malipo kufanywa	• Hakuna malipo	• Ndani ya siku thelathini (30)

TUMEJITOLEA KWA HISANI NA UBORA KATIKA KUWAHUDUMIA WATEJA

Iwapo hujaridhika na huduma uliyopewa ama kushindwa kwa afisa wetu kukuhudumia kulingana na mwito huu wetu, ripoti kwa: _____

Afisa Mtendaji,
Mamlaka ya Kuangamiza Bidhaa Ghushi,
Jumba la National Water, Gorofa ya 3, Barabara ya Dunga,
Viwandani
S.L.P 47771-00100, Nairobi
Simu: +254 (0) 20-2280 000,
Nambari ya Dharura: (0) 20 2280 111 Nairobi.
Barua pepe: complaints@aca.go.ke

OR

Katibu wa Tume/Afisa Mkuu Mtendaji,
Tume ya Mamalaka ya Kisheria,
Jumba la West End Towers, Gorofa ya 2,
Barabara ya Waiyaki, Nairobi
S. L. P 20414-00200, Nairobi.
Simu: +254 (0) 20 2270000/2303000
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO

