REPUBLIC OF KENYA

OFISI YA MKUU WA ULINZI WA DATA

HATI YA AHADI YA HUDUMA

DIBAJI

Ofisi ya Mkuu wa Ulinzi wa Data ni ofisi ya udhibiti, iliyoanzishwa kwa mujibu wa Sheria ya Ulinzi wa Data, 2019 ("Sheria") yenye mamlaka ya kudhibiti uchakataji wa data ya binafsi; kuhakikisha kwamba uchakataji wa data ya binafsi ya mmiliki wa data unaoongozwa na kanuni zilizobainishwa katika kifungu cha 25 cha Sheria; kulinda faragha ya watu; kuweka mbinu za kisheria na za kishirika za kulinda data ya binafsi na kuwapa wamiliki wa data haki na suluhu za kulinda data yao ya binafsi kutokana na uchakataji ambao ni kinyume cha Sheria hiyo.

Hati hii ya ahadi inabainisha huduma za msingi zinazotolewa na ofisi hii na inaweka viwango vinavyopaswa kutarajiwa kutoka kwa wateja.

Hati hii ya ahadi imetayarishwa kwa lengo la kutufafanua sisi, wateja wetu, huduma tunazotoa na viwango vya utoaji wa huduma hizi. Zaidi ya hayo, Hati hii ya ahadi inaweka viwango vya huduma yetu na inabainisha haki na wajibu wa wateja wetu. Iwapo huduma zetu zitakuwa chini ya viwango vilivyowekwa, mbinu ya kuwasilisha maoni na urekebishaji imewekwa ili kuhakikisha tunaendelea kuboresha huduma zetu ili kukuridhisha na kuzidi matarajio yako. Ofisi hii inaahidi kutoa huduma hizi kwa njia ya kitaalamu, ya wazi na yenye uwajibikaji. Kwa hivyo, ninapendekeza hati hii ya ahadi itumiwe kama mfumo wa kuboresha mazungumzo muhimu na uwajibikaji katika utoaji wa huduma zetu.

IKassait

....

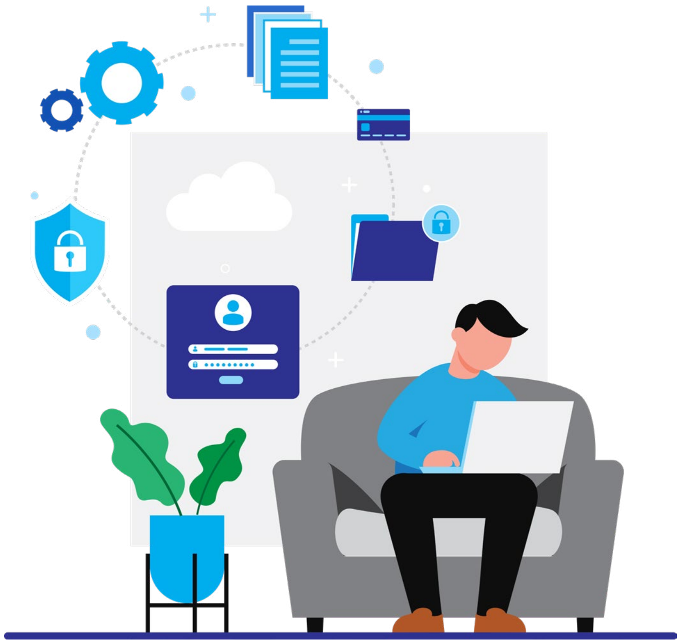
IMMACULATE KASSAIT, MBS

MKUU WA DATA

KAZI

Kazi za ODPC zinatokana na Kifungu cha 8, cha Sheria ya Ulinzi wa Data, 2019 iliyoanza kutekelezwa tarehe 25 Novemba 2019 ambazo ni pamoja na:

- Kusimamia utekelezaji na kuwajibika kwa utekelezaji wa Sheria ya Ulinzi wa Data.
- Kuweka na kudumisha rejesta ya wadhibiti na wachakataji wa data.
- Kusimamia shughuli za uchakataji wa data, kwa hiari yake yenyewe au kwa ombi la mmiliki wa data na kuthibitisha iwapo uchakataji wa data unafanywa kwa mujibu wa Sheria ya Ulinzi wa Data.
- Kukuza desturi ya kujidhibiti kati ya wadhibiti na wachakataji wa data.
- Kuchunguza shirika la umma au la kibinafsi kwa hiari yake, au kwa ombi la shirika la umma au la kibinafsi kwa kusudi la kuhakikisha iwapo maelezo yanachakatwa kulingana vifungu vya Sheria au sheria nyingine yoyote husika.

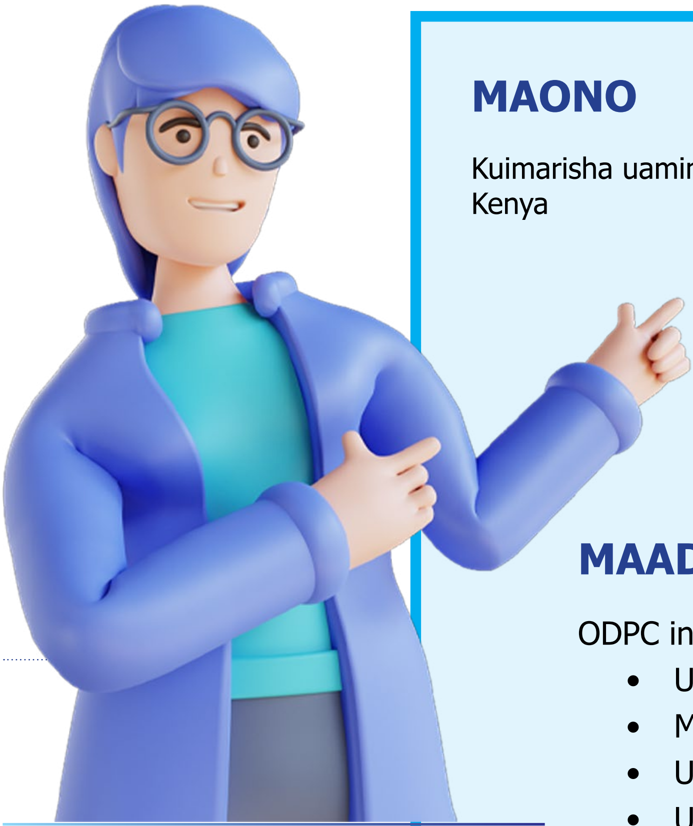


- Kupokea na kuchunguza malalamiko yoyote yaliyowasilishwa na mtu yeyote kuhusu ukiukaji wa haki zilizobainishwa chini ya Sheria.
- Kuchukua hatua zinazohitajika ili kufahamisha kila mtu vifungu vya Sheria ya Ulinzi wa Data.
- Kuchunguza mashirika ya umma au ya kibinafsi kwa lengo la kutathmini uchakataji wa data ya binafsi.
- Kukuza ushirikiano wa kimataifa kwa masuala yanayohusiana na ulinzi wa data na kuhakikisha nchi inatii wajibu wa ulinzi wa data uliobainishwa na makubaliano na mikataba ya kimataifa.
- Kufanya utafiti kuhusu hatua zilizopigwa katika uchakataji wa data ya binafsi na kuhakikisha kwamba hakuna hatari kubwa au athari mbaya ya hatua zozote zilizopigwa kwa faragha ya watu.
- Kutekeleza kazi nyingine kama hizo kama inavyoweza kuagizwa na sheria nyingine yoyote au kama inavyohitajika kwa kuendeleza malengo ya Sheria ya Ulinzi wa Data.

KUSUDI LA HATI HII YA AHADI

Lengo la hati hii ya ahadi ni:

- Kuboresha ufahamu wa wateja wetu kuhusu huduma zinazotolewa na ofisi hii
- Kuwajulisha wateja wetu viwango vya huduma wanavyopaswa kutarajia kutoka kwa ofisi hii
- Kubainisha haki na wajibu wa Wateja
- Kufafanua haki na wajibu wetu kama mtoa huduma
- Kueleza jinsi wateja wetu wanaweza kuwasilisha malalamiko na kutoa mapendekezo kuhusu utoaji wa huduma.



MAONO

Kuimarisha uaminifu na kukuza uwazi wa ulinzi wa data nchini Kenya

DHAMIRA

Kulinda data ya binafsi nchini Kenya kupitia utiifu, utekelezaji, uhamasishaji wa umma na kukuza uwezo wa kishirika

MAADILI YA MSINGI

ODPC inafuata maadili ya msingi yafuatayo:

- Ushirikiano na Kufanya Kazi Pamoja
- Mbinu za kimaadili za kishirika
- Uwazi na uwajibikaji
- Ujumuishi na ufikivu
- Ufanisi wa kishirika

HAKI ZAKO KAMA MTEJA

- Tutajitahidi kulinda haki zako kama mteja; kukushughulikia kwa heshima na adabu, kwa haki, kwa utaalamu na kulingana na Katiba ya Kenya na sheria zinazosimamia utoaji wa huduma zetu.
- Kama mteja wetu tunayemthamini, una haki ya kutarajia kupokea huduma ya viwango vya juu kutoka kwetu na kuwasilisha manung'uniko au malalamiko yoyote kuhusu huduma zetu.

Kwa hivyo, una haki ya:

- Kushughulikiwa kwa haki, kwa heshima, kwa hadhi na kuzingatiwa katika ushirikiano wako wote nasi bila ubaguzi wowote.
- Kupata maelezo kamili na sahihi kuhusu vipengele vyote vya huduma unazoomba kutoka kwetu. Hii ni pamoja na maelezo kuhusu jinsi ya kufikia huduma zetu, kipindi cha muda ambapo ombi lako litazingatiwa kuwa limekubalika na maelezo kuhusu ada zozote zinazoweza kutozwa.
- Faragha na usiri kuhusiana na maelezo ya binafsi, ya kibiashara, ya kimkataba na ya kifedha, kwa maandishi au matamshi unayowasilisha kwetu kama sehemu ya masharti na katika mchakato wa kupokea huduma kutoka kwetu
- Kulalamika wakati hujaridhishwa na huduma zetu
- Kushiriki katika ukaguzi wa Hati hii ya Ahadi

WAJIBU WAKO KAMA MTEJA:

Ili utuwezeshe kukuhudumia vizuri na kutimiza ahadi yetu kwako, tunatarajia kwamba:

- Utaunga mkono na kushirikiana na wafanyakazi wetu kwa heshima, kwa utaalamu na kujiepusha na tabia ambazo si za kimaadili na mazoea ya kuhatarisha au kutishia maofisa wetu
- Utawasilisha maelezo sahihi na kwa wakati unaofaa kwa ofisi kwa hatua yoyote kuchukuliwa
- Utawasilisha hati zilizojazwa kikamilifu na kutimiza masharti yote yanayohitajika kwa huduma zetu zozote
- Utajibu haraka iwezekanavyo maombi yetu ya kuwasilisha maelezo
- Hutawapa au kuwaomba wafanyakazi wetu zawadi, hongo au vishawishi vyovyote
- Utatii Sheria na Kanuni zozote zilizopo zinazosimamia utoaji wa huduma unazoomba, kama zinavyoweza kutumika; na
- Utalipa ada zilizowekwa.

AHADI YETU KWAKO

- Kushughulikia maelezo uliyowasilisha kwetu katika mchakato wa kuomba huduma zetu kwa usiri zaidi
- Kutoa huduma kwa ustadi wa kitaalamu zaidi
- Kukupa maelezo yote muhimu unayoweza kuomba
- Kusuluhisha malalamiko yote tunayopokea ndani ya vipindi vya muda vilivyowekwa

JINSI YA KUWASILIANA NASI

NJIA	JINSI YA KUWASILIANA NASI	VIWANGO VYETU VYA MAWASILIANO
Simu	0207801800	Tutajibu simu haraka iwezekanavyo na kujaribu kujibu maswali mara moja. Swali lako linapohitaji kushughulikiwa na mtaalamu, tutajitahidi tusielekeze kwingine simu yako zaidi ya mara moja. Tunaposhindwa kujibu swali lako mara moja, tutakueleza wakati ambapo unaweza kutarajia kupata jibu la kina.
Ana kwa Ana	Tunapatikana katika Ghorofa ya 13, Britam Tower, Hospital Road, Upper Hill - Nairobi, Kenya	Tunalenga kujibu maswali ya ana kwa ana mara moja. Iwapo hili haliwezekani, tunaweza kuomba kukupigia simu au kukujibu kwa maandishi baadaye.
Kwa Maandishi	Data Commissioner Office of the Data Protection Commissioner P. O. Box 30920 - 00100 GPO Nairobi-Kenya	Kwa maswali ya jumla, tutathibitisha kupokea au kujibu swali lako ndani ya siku 3 za kazi. Tutajibu mawasiliano yako ndani ya siku 10 za kazi. Ikiwa hatuwezi kujibu, tutakujulisha hatua zilizopigwa siku ya 11 na wakati ambapo unaweza kutarajia kupata jibu la kina.
Barua pepe	info@odpc.go.ke customer.feedback@odp.go.ke	Kwa maswali ya jumla, tutathibitisha kuyapokea ndani ya siku 3 za kazi. Ikiwa hatuwezi kujibu swali lako ndani ya siku 3 za kazi, tutakutumia barua pepe ya kukujulisha ofisa anayeshughulikia swali lako na wakati ambapo tunatarajia kulijibu.
Tovuti	www. odpc.go.ke	Tovuti ya Ofisi itatoa maelezo ya kina, sahihi, muhimu na kwa wakati unaofaa.

CITIZENS SERVICE CHARTER

AINA	HUDUMA	KITENDO	MATOKEO	VIPINDI VYA MUDA	GHARAMA (KSH)
USAJILI	Usajili wa Wadhibiti na Wachakataji wa Data	"Kamilisha malipo Kamili ya fomu ya kujisajili"	Kutolewa kwa cheti cha usajili (ikiwa ombi linatimiza masharti ya kisheria)	Siku 14 za kazi	4,000 – 40,000
	Kuchapishwa kwa rejesta iliyosasishwa	Usajili wa Wadhibiti na Wachakataji wa Data	Rejesta iliyosasishwa	Siku 30 za kazi	Bila malipo
	Arifa ya kukataliwa kwa ombi	"Kamilisha Malipo Kamili ya Fomu ya Kujisajili"	Arifa ya uamuzi wa kukataa ombi	Siku 35 za kazi	Bila malipo
	Arifa ya mabadiliko ya maelezo	Arifa ya mabadiliko ndani ya siku 14 baada ya kutokea kwa mabadiliko	Uthibitishaji wa kupokea arifa	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kuthibitisha kutokea kwa mabadiliko yoyote	Bila malipo
	Uteuzi wa DPO	Arifa ya uteuzi wa DPO	Uthibitishaji wa kupokea arifa	Ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupokea arifa	Bila malipo
MALALAMIKO	Uthibitishaji wa kupokea malalamiko kuhusu ukiukaji wa	Malalamiko	Uthibitishaji wa malalamiko	Siku 7 za kazi	Bila malipo
	Arifa ya kufutwa kwa malalamiko	Sababu za kufutwa	Jibu kutoka kwa mlalamikaji	Siku 14 za kazi kuanzia tarehe ya kufutwa	Bila malipo
	Kuondolewa kwa malalamiko	Ombi la kuondolewa	Uondoaji wa malalamiko	Wakati wowote kabla ya uamuzi kufanywa	Bila malipo
	Kuwasilisha upya malalamiko yaliyoondolewa	Malalamiko	Malalamiko yaliyowasilishwa upya	Miezi 6	Bila malipo
	Kuamuliwa kwa malalamiko	Uwasilishaji wa uamuzi	Uamuzi	Siku 7 za kazi kuanzia tarehe ya kuamuliwa	Bila malipo
UCHUNGUZI WA ATHARI YA ULINZI WA DATA	Uthibitishaji wa Uchunguzi wa Athari ya Ulinzi wa Data	Uchunguzi wa Athari ya Ulinzi wa Data	Ripoti ya Uthibitishaji wa Athari ya Ulinzi wa Data	Siku 5 za kazi	Bila malipo
	Mashauriano kuhusu Uchunguzi wa Athari ya Ulinzi wa Data	Ombi la Ushauri	Jibu la Ripoti ya Athari ya Ulinzi wa Data	Ndani ya siku 60 baada ya kupokea Uchunguzi wa Athari ya Ulinzi wa Data	Bila malipo
USHAURI	Utoaji wa ushauri	Ombi la ushauri	Kutolewa kwa ushauri	Ndani ya siku 10 za kazi	Bila malipo
UHAMISHAJI WA DATA NJE YA NCHI	Utoaji wa idhini ya uhamishaji wa nje ya nchi	Ombi la idhini ya uhamishaji wa nje ya nchi	Jibu la ombi la uhamishaji wa nje ya nchi	Ndani ya siku 15 za kazi	Bila malipo
UTEKELEZAJI	Utoaji wa notisi ya utekelezaji na notisi ya faini	Kutolewa kwa Notisi ya utekelezaji na Notisi ya faini	Faini haizidi shilingi milioni 5	Ndani ya siku 30 za kutolewa kwa notisi ya utekelezaji	Kiasi kisichozidi shilingi za Kenya 5,000,000
UPELELEZI/ UCHUNGUZI	Ukaguzi wa hati	Uwasilishaji wa hati za Ukaguzi/Uchunguzi	Ripoti ya Muhtasari/ Uchunguzi/Upelelezi	Siku 25 za kazi baada ya kupokea hati kamili	Bila malipo
MAFUNZO KUHUSU ULINZI WA DATA	Uthibitishaji wa mawasiliano na maombi	Mawasiliano na maombi	Kuthibitishwa kwa mawasiliano na maombi	Ndani ya siku 3 za kazi	Kushauriwa mara kwa mara
UHAMASISHAJI	Uhamasishaji kuhusu ulinzi wa data unaolenga wamiliki wa data/kila mtu	Maudhui/mahali/watu	Ripoti ya uhamasishaji	Kila miezi mitatu	Bila malipo
WAJIBU WA KIMATAIFA	Kutekeleza azimio la muungano wa kimataifa kuhusu ulinzi wa data	Madokezo ya mikutano/Maazio yaliyopita	Ripoti ya azimio	Kulingana na vipindi vya muda vya azimio	Bila malipo

HUDUMA ZA ZIADA

AINA	HUDUMA	KITENDO	MATOKEO	VIPINDI VYA MUDA	GHARAMA (KSH)
MASWALI YA JUMLA	Uthibitishaji wa mawasiliano na maombi ya maelezo	Mawasiliano na maombi	Mawasiliano na maombi	Ndani ya siku 3 za kazi	Bila malipo
	Majibu ya maswali ya matamshi/ana kwa ana	Maswali ya matamshi	Jibu	Dakika 5	Bila malipo
	Kujibu simu	Simu	Jibu	Sekunde 15	Ada za kawaida zinatozwa
	Jibu la mawasiliano ya maandishi kupitia mitandao jamii	Mitandao jamii	Jibu	Siku 1 ya kazi	Bila malipo
	Jibu la mawasiliano kupitia barua pepe	Barua pepe	Jibu	Siku 1 ya kazi	Bila malipo
MALALAMIKO YA UMMA	Jibu la mawasiliano kupitia barua	Barua	Jibu	Siku 5 za kazi	Bila malipo
	Jibu la Malalamiko ya umma	Fomu/tovuti/barua pepe/Mitandao jamii	Jibu	Siku 14 za kazi	Bila malipo
ZIARA ZA KUTEMBELEA OFISI	Saa za kupokea wageni	Wageni	Mapokezi mazuri	Ndani ya dakika 3 baada ya kuwasili katika sehemu ya mapokezi	Bila malipo
MALIPO	Malipo kwa watoa huduma	Hati za ziada (LPO, LSO, Mkataba, Dokezo la Uwasilishaji, Ankara)	Malipo	Siku 60 kuanzia tarehe ya kupokea ankara	Bila malipo
WATOA HUDUMA	Usajili wa watoa huduma - Unaendelea	Fomu ya maombi iliyojazwa ipasavyo, wasifu wa kampuni, Cheti cha uandikishaji/usajili wa biashara, cheti cha PIN, Cheti cha Kulipa/Kutotozwa Kodi, Taarifa ya Benki nk	Usajili	Siku 60 za kazi	Bila malipo
ZABUNI	Usajili wa watoa huduma - AGPO	Cheti cha AGPO		Siku 14 za kazi	Bila malipo
	Ushughulikiaji wa zabuni	Kuwasilisha zabuni za bidhaa na huduma	Arifa ya wazabuni waliofaulu au ambao hawajafaulu	Siku 90	Bila malipo
UTUNZI WA SERA	Kushiriki kwa umma katika mchakato wa kutunga sera	Kujifahamisha kuhusu masuala na kushiriki ipasavyo	Sera	Siku 1	Bila malipo
KUAJIRI WAFANYAKAZI	Kuandika wafanyakazi	Tuma ombi rasmi kulingana na tangazo	Kuajiriwa	Siku 90	Bila malipo
MAOMBI YA MAELEZO	Ushughulikiaji wa ombi la maelezo	Tuma ombi la maelezo	Maelezo	Siku 21 za kazi	Bila malipo

KUJITOLEA KWA UUNGWANA NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA

Huduma yoyote ambayo inakosa kufikia kiwango kipasavyo, au mfanyakazi yeyote ambaye hatakidhi ahadi hizi za uungwana na ubora katika utoaji wa huduma, zinapaswa kuripotiwa kwa:

MKUU WA ULINZI WA DATA

0207801800 | info@odpc.go.ke

Ghorofa ya 13, Britam Tower, Hospital Road, Upper Hill

P. O. Box 30920 - 00100 GPO Nairobi-Kenya

www.odpc.go.ke

Iwapo bado hautaridhishwa na huduma uliotolewa, unaweza kuzidisha malalamishi wako kwa:

Katibu wa Tume/Afisa Mtendaji Mkuu

TUME YA HAKI YA UTAWALA

Tel: 020 2270 000 | 020 2303 000 | complaints@ombudsman.go.ke
West End Towers, 2nd Floor, Waiyaki Way
P.O Box 20414, City Square, 00200

www.ombudsman.go.ke