



## MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA

NO.	HUDUMA ZETU	WAJIBU WA WATEJA	MALIPO	TIMELINES	
1.	Mawasiliano ya Simu	Heshima na uwazi	Hakuna	• Tutajibu simu kufikia mlio wa tatu ama baada ya sekunde kumi na tano	
2.	Huduma kwa wateja katika afisi zetu	Heshima na uwazi	Hakuna	• Dakika kumi na tano.	
3.	Uuzaji wa nyaraka za zabuni baada ya matangazo	Wasilisha cheti na stakabadhi kwa idara ya usambazaji	Shilingi elfu moja (Hakuna malipo kupitia umeme)	Saa moja baada ya kuwasilisha cheti	
4.	Kufunga na kufungua zabuni na usalimishaji wa ripoti ya kufungua zabuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tia lebo kwa zabuni ilikurahisisha utambulishi</li> <li>Salimisha zabuni kabla ya wakati wakufunga</li> <li>Wanaotaka zabuni wanahitajika kufika kwa wakati</li> <li>Nyarakaza zabuni zinafaa kufungwa vema</li> </ul>	Hakuna	Baada ya muda wa kufunga zabuni kutimia lakini sio zaidi ya masaa mawili yakufunga orodha ya kufungua zabuni	
5.	Mawasiliano	Toa ujumbe sahihi na wazi kupitia barua pepe na waraka	Hakuna	Tutaruhusu: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mawasiliano ya umeme kupitia barua pepe kwa muda wa siku moja</li> <li>Mawasiliano kupitia barua kwa muda wa siku saba (7) za kazi</li> </ul>	
6.	Kutekeleza malipo	Wasilisha stakabadhi sahihi kwa wakati ikiwemo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ankara</li> <li>Maelezo ya utoaji wa bidhaa</li> <li>Taarifa za Benki</li> <li>Utaratibu wa huduma</li> </ul>	Hakuna	Utoaji wa huduma na bidhaa	Siku 30
				Mashauri	Kulingana na makataba
7.	Maandalizi ya maombi ya mali/upangaji	Fomu za maombi zilizojazwa kikamilifu	Kulingana na kuwepo kwa bidhaa	Unaendelea	
8.	Uajiri	<ul style="list-style-type: none"> <li>Barua ya maombi</li> <li>Timiza yanayohitajika kulingana na tangazo</li> </ul>	Hakuna	Tutadhibitisha kupokea kwa muda wa mwezi mmoja	
9.	Mafunzo ya uzoefu wakazi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Barua husika kutoka kwenye chuo</li> <li>Barua ya maombi</li> <li>Mtaala</li> <li>Nakala za matokeo ya muhulauliopita</li> </ul>	Bima ya Wanafunzi	Hakuna	Tutadhibitisha kupokea kwa muda wa mwezi mmoja
10.	Kupokea taarifa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uaminifu na uadilifu</li> <li>Lipa malipo yanayohitajika (ikiwayako)</li> <li>Tumia mifumo sahihi ikiwemo: <ol style="list-style-type: none"> <li>Tembelea afisi zetu.</li> <li>Wasiliana nasi kupitia simu.</li> <li>Andika waraka ama barua pepe kwa mkurugenzi mkuu.</li> <li>Tumia sanduku za maoni kwenye yoyote kati ya afisi zetu nchini.</li> </ol> </li> </ul>	Jinsi ilivyo nakiliwa katika sharia 2016 ya upokeziwa taarifa	Unapotembelea	Dakika 30
				Kupitia simu	Kati ya milio tatu
				Barua	Masaa 48 (Wakati mwingine hufikia kiwango cha juu cha siku 21)
				Barua pepe	Masaa 48
11.	Ununuziwa tikiti (Madaraka Express Passenger Service)	Maelezo muhimu kama yafuatayo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Majina kamili</li> <li>Nambariya kitambulisho/ Nambari ya pasipoti</li> </ul>	Nauli inayohitajika	Mara moja	
	Safari ya Garimoshi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tikiti halali</li> <li>Fika kwa wakati katika kituo cha kuondoka.</li> </ul>	Hakuna	Kulingana na tikiti	
12.	Malalamiko ya wateja	Tumia mfumo mwafaka ikiwemo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tembelea afisi zetu au wasiliana nasi kupitia simu.</li> <li>Andika waraka ama barua pepe kwa mkurugenzi mkuu.</li> <li>Sanduku za maoni kwenye yoyote kati ya afisi zetu.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutadhibitisha upokezi wa malalamiko kwa muda wa siku saba (7) za kazi</li> <li>Tutasuluhisha malalamiko kwa muda wa siku saba (7) za kazi baada ya kukamilisha uchunguzi.</li> </ul>	

### ENEYO YA OFISI LETU:

Workshops Road off Haile Selassie Avenue  
Opp. Technical University of Kenya - formerly Kenya Polytechnic.

### ANWANI:

Sanduku la posta: 30121 - 00100 Nairobi, Kenya.

Simu: 0728 603581, 0728 603582, 0708 571587, 0708 572574, 0709 907000  
Nambari ya dharura (masaa 24): 0711 777577

Barua Pepe: info@krc.co.ke, contact@krc.co.ke  
Twitter: @KenyaRailways\_ Facebook: Kenya Railways

### COMMISSION ON ADMINISTRATIVE JUSTICE (CAJ)

2<sup>nd</sup> floor, West End Towers  
Opp. Aga Khan High School off Waiyaki Way - Westlands.

Sanduku la posta 20414 - 00200, Nairobi-Kenya.

Simu: +254-20-2270000, 2303000, 2603765, 2441211, 8030666.

Barua Pepe: info@ombudsman.go.ke  
Twitter: @Kenyasombudsman

Tovuti: www.ombudsman.go.ke  
Facebook: Ombudsman Kenya