



MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA



NO	HUDUMA ZETU	WAJIBU WA WATEJA	MALIPO	RATIBA
1	Huduma za Usafirishaji wa mizigo	• Malipo ya Ushuru inayohitajika	Kulingana na kitabu cha ushuru cha Reli	Kulingana na kitabu cha ushuru cha Reli
2	Huduma za abiria	• Tikiti halali • Fika kwa wakati katika kituo cha kuondoka • Kuzingatia masharti ya kubeba	Nauli inayohitajika kulingana na ratiba kwenye tovuti ya kuweka nafasi na posta kwenye stesheni	Kulingana na ratiba ya Treni
3	Mafunzo ya uzoefu wa kazi	• Barua ya Ombi • Vyeti husika kutoka kwenye chuo • Pesa isiyorudishwa Ksh. 1000 inayowekwa kwenye akaunti ya RTI • Maelezo sahihi ya mawasiliano	Kuulingana na muundo wa ada ya shule	• Majibu yatapeanwa kati ya masaa 48 baada ya mapokezi ya ombi • Mafunzo kuanza kulingana na mpangilio
4	Utekelezaji wa ombi la mpangaji au mali	• Fomu za maombi zilizojazwa ipasavyo	Kuelekezwa na mchakato wa tathmini	Wiki mbili (2)
5	Malalamiko mteja	Tumia mfumo mwafaka ikiwemo: • Tembelea afisi zetu • Wasiliana nasi kupitia simu • Andika waraka ama barua pepe kwa mkurugenzi mkuu • Sanduku za maoni kwenye kati ya afisi zetu nchini	Hakuna	Tutadhibitisha malalamiko punde tutakapoyapokea Tutajibu malalamiko kati ya siku
6	Kupokea taarifa	1. Uaminifu na Uadilifu 2. Lipa malipo yanayohitajika (ikiwepo) 3. Tumia mifumo sahihi ikiwemo: • Tembelea afisi zetu • Wasiliana nasi kupitia simu • Andika waraka ama barua pepe kwa mkurugenzi mkuu • Sanduku za maoni kwenye kati ya afisi zetu nchini.	Jinsi ilivyo nakiliwa katika sharia 2016 ya upokezi wa taarifa	Unapotutem-belea Dakika 10 Kupitia simu Katu ya milio tatu Barua Siku saba (7) za kazi Barua pepe Tambua taarifa ya kielektroniki kati ya masaa 24
7	Malipo	Wasilisha stakabadhi sahihi kwa wakati ikiwemo • Ankara • Maelezo ya utoaji wa bidhaa • Taarifa za benki • Ununuzi wa ndani/agizo la huduma	Hakuna	Utoaji wa huduma na bidhaa Siku thelathini (30) Mashauriano Kulingana na Mukataba

Kenya Railways inazingatia masharti ya katiba kuhusu Uwiyano wa Kitaifa na Kanuni za Utawala pamoja na haki ya utawala.

Tumejitolea kwa heshima na ubora katika utoaji wa huduma.

ENEO YA OFISI LETU:

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

Ili kuwasiliana nasi,
Mukurugenzi Mkuu
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

Tovuti: www.krc.co.ke
Facebook: Kenya Railways

Ikiwa hujaridhika na huduma zetu, tafadhalii wasiliana na:
COMMISSION ON ADMINISTRATIVE JUSTICE (CAJ)

2nd 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: @Kenyaombudsman
Facebook: Ombudsman Kenya