KENYA RAILWAYS

Mkataba Wa Utoaji Huduma Kwa Wateja

No.	Huduma	Wajibu Wa Wateja	Malipo	Ratiba
1.	Usafirishaji wa abiria	• Tikiti halali • Wasili mapema katika kituo cha reli • Kuzingatia masharti ya usafirishaji wa abiria	Nauli inayohitajika.	• Kulingana na ratiba ya Treni
2.	Usafirishaji wa mizigo	• Jaza fomu ya kusajili wateja • Malipo ya ada • Utoaji wa vifungo vya usalama, nyenzo za kushikilia mizigo,na wafanyakazi panapohitajika	Kama ilivyoainishwa kwa kitabu cha ada cha KR	• Usafirishaji utaanza baada ya malipo ya ada.
3.	Mafunzo	• Barua ya Ombi • Vyeti husika • Lipa Ksh. 1000 ya chuo, inayowekwa kwenye akaunti ya RTI • Maelezo sahihi ya mawasiliano • Kutimiza mahitaji ya chuo	Ada ya shule.	• Majibu yatapeanwa kati ya masaa 48 baada ya kuwasilisha ombi. • Mafunzo kuanza kulingana na ratiba.
4.	Kujibu ombi la kutafuta ujumbe kuhusu maswala fulani	1.Uaminifu na Uadilifu 2. Tumia mifumo sahihi ikiwemo: • Tembelea afisi zetu • Wasiliana nasi kupitia simu • Andika waraka ama barua pepe kwa mkurugenzi mkuu • Sanduku za maoni • Mitandao ya kijamii	Jinsi ilivyo nakiliwa katika sheria 2016 ya upokezi wa taarifa	• Unapotutembelea - Dakika 10 • Kupitia simu - Mara Moja • Barua - Siku saba (7) za kazi. • Barua pepe - Saa 24 za kazi • Mitandao ya kijamii - Saa 24 za kazi
5.	Kutatua malalamishi ya wateja	Tumia mfumo mwafaka ikiwemo: • Tembelea afisi zetu • Wasiliana nasi kupitia simu • Andika waraka ama barua pepe kwa mkurugenzi mkuu • Sanduku za maoni • Mitandao ya kijamii	Hakuna malipo	• Tutakujulisha tumepokea ujumbe wako mara moja • Tutakujulisha matokeo ya malalamishi yako ndani ya siku (7) baada ya uchunguzi
6.	Malipo	Wasilisha stakabadhi sahihi kwa wakati ikiwemo: • Ankara • Maelezo ya utoaji wa bidhaa • Taarifa za benki • Ununuzi wa ndani/agizo la huduma	Hakuna malipo	• Malipo ya bidhaa / huduma baada ya siku thelathini (30) ya kupokea ankara • Mashauri - kulingana na mkataba
7.	Utekelezaji wa ombi la kukodesha	• Kujaza fomu za maombi • Kulipa kodi kulingana na mkataba	Zinazoelekezwa na mchakato wa Tathmini	• Tutatekeleza maombi ya makazi/ biashara ndani ya wiki mbili (2). • Tutatekeleza maombi ya ardhi, ndani ya miezi mitatu (3).
8.	Matangazo / mnara / nyuzi giza/ idhini ya njia	• Fomu za maombi zilizojazwa kikamilifu • Wasilisha nyaraka zinazohitajika • Wasilisha michoro, miundo na mipango ya kazi inapofaa. • Kuchagua eneo la matangazo • Kuwasilisha nakala ya malipo • Malipo ya ada ya maombi isiyorejeshwa taslimu Ksh.5000 • Malipo ya ada inazohitajika	Malipo kulingana na viwango vilivyo kwenye kadi ya bei	• Malipo yafanyike ndani ya siku 14 tangu kutolewa kwa barua ya ofa, au ankara, inapohitajika.
9.	Huduma ya kuegesha magari	• Malipo ya ada zinazohitajika	• Malipo kulingana na kadi ya bei	• Mara moja

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. Iwapo huduma yetu au bidhaa havitalingana na viwango vya ubora tulivyoelezea hapa; ama afisaa yeyote ambaye hatazingatia kanuni za huduma bora, tafadhali piga ripoti kupitia anwani zifuatazo:

Eneo La Ofisi Zetu:
Workshops Road Off Haile Selassie Avenue
Opposite Technical University of Kenya
Barua:
Mkurugenzi Mkuu,
Kenya Railways,
S.L.P 30121- 00100 Nairobi.
Nambari ya Simu: 0709907000, 0728603581/2

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO

Iwapo hujaridhika na majibu wasiliana na:

The Commission Secretary/Chief Executive Officer
Commission on Administrative Justice,
Ghorofa ya Pili, West End Towers, Waiyaki Way,
Nairobi.
S.L.P 20414-00200 Nairobi.
Nambari ya Simu: +254 (0)20 2270000/2303000