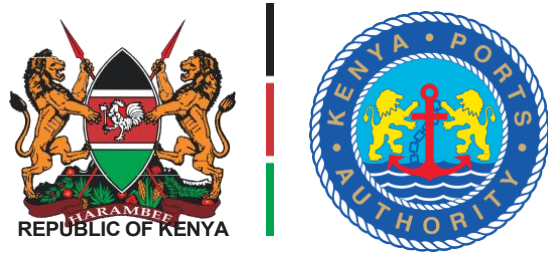


HALMASHAURI YA BANDARI ZA KENYA

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA



No.	Huduma	Mahitaji ya Kupata Huduma	Gharama ya Huduma	Muda
HUDUMA ZA BANDARI				
1.	Utoaji wa huduma ya vifaa vya urambazaji	Ombi la Huduma za Bandari	Kama ilivyoelezwa katika kipengele cha nne cha KPA Tariff 2025	Kila wakati
2.	Utoaji wa huduma za unahodha, kuegesha na kufunga meli gatini	Ombi la Huduma za Bandari	Kama ilivyoelezwa katika vipengele vya kwanza, pili na tatu vya KPA Tariff 2025	Dakika 24 baada ya kupokea ombi
HUDUMA KWA MIZIGO				
3.	Huduma za upakiaji na upakuaji melini	Uwasilishaji wa orodha ya shehena na ya upakuaji mizigo	Kama ilivyoelezwa katika vipengele vya 13 na 14 vya KPA Tariff 2025	Saa moja baada ya meli kutia nanga
4.	Huduma za kushughulikia mizigo			
i.	Upakiaji na upakuaji wa mizigo katika bandari kavu za Embakasi (ICDE) na Naivasha (NICD)	Orodha ya shehena ya gari moshi	Kama ilivyoelezwa katika kipengele cha 16 cha KPA Tariff 2025	Saa moja baada ya gari moshi kuwasili
ii.	Utoaji wa makasha	Hati ya "Ticket for Cash Payment"	Kama ilivyoelezwa katika kipengele cha 16 cha KPA Tariff 2025	Masaa matano baada ya lori kuingia bandarini/ICD
iii.	Upakiaji wa moja kwa moja wa mizigo ya kawaida	Ombi la upakiaji wa moja kwa moja wa mizigo ya kawaida	Kama ilivyoelezwa katika kipengele cha 15 cha KPA Tariff 2025	Masaa mawili baada ya lori kuingia kwa kutegemea uwepo wa mizigo kutoka melini
MIFUMO YA ICT				
5.	Kudumisha uwepo wa mifumo muhimu ya TEHAMA	Kuingia kwenye mifumo ya KPA	Bila malipo	Upeo wa upatikanaji wa asilimia 99.8%
6.	Hakikisha upatikanaji wa mtandao katika maeneo yote ya operesheni	Kuingia kwenye mifumo ya KPA	Bila malipo	Upeo wa upatikanaji wa asilimia 99.8%
USINDIKAJI WA NYARAKA				
7.	Usindikaji wa ankara	Kuwasilisha Pick-up Order/Pre-advice/ Statement for Services Rendered	Bila malipo	Dakika thelathini
HUDUMA YA MSAADA KWA WATEJA				
8.	Simu	Piga simu	Bila malipo	Sekunde kumi na tano
9.	Barua	Mawasiliano ya maandishi	Bila malipo	Siku tano za kazi
10.	Mawasiliano mtandaoni	Mawasiliano ya barua pepe na mitandao ya kijamii (X, Facebook, Instagram na YouTube)	Bila malipo	Siku moja ya kazi
11.	Kushughulikia maswali ya wateja waliotutembelea	Tutembelee na uulize swali	Bila malipo	Dakika moja
MALALAMIKO YA UMMU NA KUFIKIA UPATIKANAJI WA TAARIFA				
12.	Majibu kwa malalamishi ya umma	Wasilisha malalamishi rasmi	Bila malipo	Siku moja ya kazi
13.	Ututuzi wa malalamishi ya umma	Maandishi ya malalamishi	Bila malipo	Siku kumi na nne za kazi
14.	Usindikaji wa maombi ya habari	Maandishi maalum ya ombi	Bila malipo	Siku ishirini na moja
UNUNUZI				
15.	Usajili wa wauzaji	Nyaraka zilizojazwa kikamilifu na kuwekwa kwenye Suppliers Portal	Bila malipo	Siku kumi na nne za kazi
16.	Usindikaji wa zabuni	Kukamilisha kuwasilisha zabuni	Bila malipo	Siku tisini
17.	Taarifa kwa wazabuni waliofanikiwa na walioshindwa	Fikia "portal" ya mtandao wa ununuzi kwa taarifa	Bila malipo	Siku moja ya kazi
18.	Malipo kwa huduma zilizotolewa	LPO, Ankara, Delivery Note, Certificate of Completion au cheti cha upokezi wa bidhaa/huduma	Bila malipo	Siku 60 kutoka tarehe ya kupokea ankara
19.	Kuondoa vifaa visivyohitajika/chakavu	Uwasilishaji wa zabuni	Bei iliyokubaliwa ya zabuni	Siku 60 kutoka tarehe ya tangazo
RASILIMALI WATU				
20.	Kuajiri wafanyi kazi	Maombi rasmi kulingana na tangazo	Bila malipo	Siku 90
USHIRIKA WA UMMU				
21.	Ushiriki wa umma katika mabadiliko ya sera au michakato ya biashara	Kujua maswala na kushiriki kikamilifu	Bila malipo	Siku moja
TUMEJIZATITI KWA HESHIMA KUTOA HUDUMA BORA				

Iwapo huduma yoyote iliyotolewa haikidhi viwango vyetu au afisa yoyote hayupo sambamba na ahadi yetu ya kijizatiti kutoa huduma bora, piga ripoti kwa:

**Afisa Mkuu Mtendaji (CEO),
Halmashauri ya Bandari za Kenya,**
Kilindini, Mombasa
SLP: 95009 – 80104
Simu: +254 (0) 41 211 2999/3999
Barua Pepe: kpamd@kpa.co.ke, customerfeedback@kpa.co.ke

QUALITY SERVICE IS YOUR RIGHT
HUDUMA BORA NI HAKI YAKO

**Katibu wa Tume/Mkurugenzi Mtendaji,
Tume ya Haki ya Utawala,**
Gorofa ya pili, West End Towers, Waiyaki Way,
SLP: 20414-02200 Nairobi
Simu: +254 (0)20 2270000/2303000
Barua Pepel: complain@ombudsman.go.ke

