KMA

Halmashauri Ya Kenya Ya Usimamizi wa shughuli za usafirishaji Baharini (Kenya Maritime Authority)

Kwa usafirishaji salama na sambamba baharini

Sajili ya ISO 9001:2015

Mkataba wa Utoaji Huduma

Halmashauri Ya Kenya Ya Usimamizi wa shughuli za usafirishaji Baharini

Kwa usafirishaji salama na sambamba baharini

Yaliyomo

Madhumuni ya mkataba huu 1
Sisi ni nani 1
Malengo yetu 1
Wateja wetu........ 1
Maono 2
Wito........ 2
Maadili ya kimsingi 2
Maana ya rangi na nembo za halmashauri yetu........ 3
Majukumu yetu ya kimsingi........ 5
Shughuli za kimsingi 5
Wajibu wetu kwa wateja 7
Majukumu yetu ya utoaji huduma 7
Huduma zetu kuu, mahitaji na muda wa utekelezaji 8
Taratibu za ununuzi na maswala ya kifedha 12
Mawasiliano 12
Kujitolea kwetu kwako 12
Viwango vya huduma zetu: 14
Jinsi tunavyopima, kufuatilia na kutoa taarifa za huduma zetu ... 17
Maoni au malalamishi 17
Hakikisho la huduma zetu........ 18
Jinsi unavyoweza kutusaidia 18
Haki zako na majukumu 19
Mapitio ya mkataba........ 19
Idara na anwani........ 20
Fomu ya kujaza baada ya huduma 21

KMA
KMA

Madhumuni ya Mkataba

Mkataba huu unakufahamisha viwango utakavyotarajia kutoka Halmashauri ya Kenya ya Usimamizi wa Shughuli za Usafirishaji Baharini (KMA). Ni hakikisho la kujitolea kwetu ili tukupe huduma za hali ya juu katika kuratibu sekta ya usafiri baharini. Mkataba unaeleza huduma zetu, majukumu yetu, haki za mteja na taratibu tunazofuata ili tuweze kukupatia huduma za hali ya juu. Fomu ya maoni ya mteja pia imetolewa katika mkataba huu.

Kuhusu KMA

Halmashauri ya Kenya ya Usimamizi wa Shughuli za Usafirishaji Baharini (KMA) ilibuniwa kwa amri ya Rais ya mwaka 2004 kuratibu shughuli za usafiri baharini.

Mnamo mwaka wa 2006, ilihalalishwa chini ya Sheria ya Kenya ya Baharini (Kenya Maritime Authority Act) nambari 5; majukumu yake yakiwa kuratibu, na kusimamia shughuli zote za baharini nchini.

Mnamo mwaka wa 2009, mabadiliko zaidi yakafanyiwa sheria hiyo na kuongeza kipengele kipya cha Usafiri Baharini 2009 ambacho kiliunda mpangilio muafaka na halali wa usafiri kwa meli baharini nchini Kenya. Sheria ya 'Merchant Shipping Act 2009' ilibuniwa kutoa marekebisho na kuweka muongozo mpya kuhusu maswala ya usalama baharini, mafunzo ya ubaharia pamoja na kutoa nafasi za biashara katika uchukuzi baharini.

Malengo Yetu

Lengo kuu la KMA ni kuhakikisha usalama baharini, kuzuia uchafuzi baharini kutokana na shughuli za vyombo vya baharini, kuhifadhi mazingira, uokoaji baharini na kukuza mafunzo ya ubaharia nchini. Vile vile Halmashauri inaweka sera za kuongeza faida kwa wote katika ugavi na matumizi ya huduma za usafiri baharini.

Wateja Wetu

Halmashauri hutoa huduma kwa wadau mbalimbali wakiwemo wawekezaji, kampuni za uchukuzi wa baharini, mbaharia, wamiliki wa mashua, uma na mashirika mengine ya serikali.

Maono

Kuwa taifa linaloongoza katika usimamizi wa shughuli za usafirishaji baharini duniani.

Wito

Kuhakikisha usafirishaji salama, bora, safi na kwa faida ya washika dau wote kupitia kwa usimamizi bora na sawa.

Maadili ya kimsingi

- Kutosheleza wateja
- Kufanya kazi pamoja
- Ubunifu,
- Uwazi, Uadilifu, Uwajibikaji na Utaalamu
- Kujitolea kulinda mazingira na kuyaendeleza
- Kuzingatia Sura ya Haki, Usawa wa jinsia, Uzalendo na Haki za Binadamu

MAANA YA RANGI NA NEMBO ZA HALMASHAURI YETU

Rangi za Halmashauri yetu ni:-

Samawati maji- Ni ishara ya mazingira safi yasiyo na uchafu ambayo KMA imeamua kulinda.

Rangi ya Chungwa- Hii ni ishara ya rangi ya kimataifa ya usalama baharini na ni mojawapo wa majukumu yetu ya kimsingi.

Samawati iliyokolea- Rangi hii imechaguliwa kutangaza imani yetu katika kutekeleza sheria za sekta ya Usafiri baharini. Vile vile ni rangi ya kimataifa inayohusishwa na hekima, uthabiti na umoja; mambo ambayo tunazingatia tunapotoa huduma zetu.

Viungo vya Nembo yetu:

Usukani wa meli ambao umechorwa kwa rangi ya samawati maji ni ishara kwamba KMA ni nahodha wa sekta ya usafiri baharini nchini Kenya. Hii ni ishara ya kimataifa yenye kumaanisha kifaa kinachotoa usukani.

Nyota (ndani ya usukani) Nyota hii inayojulikana kama alama ya kimataifa katika sekta ya baharini kumaanisha muongozo wa mabaharia. Umuhimu wake katika nembo ni kueleza kuwa KMA inaongoza sekta ya baharini kama vile nyota huongoza baharini.

Dira (ndani ya usukani) Kifaa hiki hutumiwa kuongoza chombo baharini. Hivyo basi, KMA hupatia sekta ya baharini muongozo.

Majukumu Yetu ya Kimsingi

- Majukumu ya kimsingi ya KMA ni pamoja na:
- Utekelezaji wa taratibu zinazohusiana na mambo ya baharini;
- Utoaji wa ushauri kwa Serikali kuhusu utekelezaji wa sheria za kimataifa za baharini;
- Utafiti na uchunguzi unaohusiana na mambo ya kupima maeneo ya baharini;
- Utekelezaji wa majukumu ya kimataifa inayomiliki bandari;
- Kubuni na uratibu wa shughuli za kuepusha athari za umwagikaji wa mafuta baharini;
- Usajili wa vyombo vya baharini;
- Kupeana uongozi katika shughuli za Uokoaji baharini wakati wa dharura na mikasa;
- Utekelezaji wa sheria za Usafiri na usalama wa vyombo baharini;
- Ukaguzi wa mara kwa mara wa meli kuhakikisha usalama na kuzuia uchafuzi majini;
- Ukuzaji na usimamizi wa utoaji mafunzo ya ubaharia na kushughulikia maslahi ya mabaharia;
- Uchunguzi wa ajali za baharini; na
- Uratibu wa usafiri katika maziwa nchini Kenya.

Shughuli za Kimsingi

Usalama baharini

Majukumu ya usimamizi wa bandari yanahitaji taifa kusimamia meli za kigeni zinazoingia nchini humo kulingana na mikataba ya kimataifa inayohusiana na usalama baharini. Kulingana na hayo, taifa linahitajika kukagua asilimia isiyopungua 25% za meli zote zinazoitembelea bandari zake ili kuhakikisha viwango vya usalama vinadumishwa.

Na kulingana na usalama wa baharini, Halmashauri mara kwa mara hukagua utekelezaji wa usalama bora wa meli na bandari za kimataifa.

Kulinda Mazingira ya Baharini

KMA hushirikiana na taasisi na mashirika ya umma kuzuia uchafuzi wa bahari na kuhifadhi mazingira. Kunapotokea umwakigaji wa mafuta ama kemikali, KMA hutoa muongozo kulingana na mikakati iliyowekwa kupambana na athari hizo.

Air Conditioner
KMA
KENYA MARITIME AUTHORITY

Shughuli za kibiashara baharini

Ili kuhakikisha mazingira yanayofaidisha shughuli za kibiashara baharini, KMA:

- Husimamia utekelezaji wa hali ya juu wa kibiashara baharini ili kupunguza mipango duni inayochangia msongamano.
- Kuelimisha wafanya biashara kufahamu gharama,hatari na majukumu katika biashara za kimataifa (Incoterms 2010); na pia
- Hukuza uwekezaji kwenye sekta ya baharani kwa kusisitiza utaalamu wa hali ya juu miongoni mwa washika dau.

Uokoaji baharini (SAR)

KMA inaendesha kituo cha uokoaji baharini (RMRCC) kinachoshughulikia uokoaji katika maeneo ya Kenya, Tanzania, Ushelisheli na Somalia. Vile vile hushughulikia na mambo ya kupambana na maharamia baharini kwa kutoa na kusambaza taarifa zinazohusiana na mambo ya uharamia baharini kulingana na mkataba wa kupambana na maharamia bara hindi.

Wajibu wetu kwa wateja

Mkataba huu ni wa kujitolea kikamilifu kuwapa huduma za hali ya juu wateja wetu na umma kwa jumla. Tumejitolea kuhakikisha huduma bora inayoridhisha.

Majukumu Yetu ya Utoaji Huduma

Huduma za Jumla

- Tumejitolea kwa dhati:
- Kujibu simu yako hapo kwa hapo.
- Kukuhudumia haraka kwa muda usiozidi dakika 10 mara tu unapofika afisi zetu.
- Kujibu barua zako katika muda usiozidi siku tano baada ya kupokea.
- Kushughulikia malalamishi yako kisiri.

Huduma zetu kuu na muda wa utekelezaji

	HUDUMA	MAHITAJI	MALIPO YA MTUMIAJI	RATIBA YA SAA
	Ufuatiliaji wa Chombo			
1.	Kukagua meli na kutoa leseni kwa vyombo visiozidi urefu wa mita 24	Vyombo vya baharini vinavyoendeshwa kwa kutumia makasia i) vyenye urefu wa hadi mita nne ii) Na kwa kila mita zaidi ya hizo nne (4) vyombo vyenyekuendeshwa kwa mitambo: i) vyenye urefu hadi mita nne ii) Na kwa kila mita au zaidi ya hizo nne (4)	0.5 USD $ 0.1 USD $ 10 USD $ 1 USD $	Siku tatu
2.	Ukaguzi wa vifaa vya usalama	Mahitaji kwa vyombo vyenye urefu usiozidi mita 24 vinavyotumika katika pwani na maji ya bara i) Kutoka tani 0 hadi 10 ii) Kila uzito wa tani 10 au zaidi ya tani 10	40 USD $ 40 USD $	Siku tatu
		Kwa vyombo vya chini ya mita 24 vinavyotumika katika Ziwa la Victoria pekee, vyombo vya meli na vyombo vya makasia; i. Vyenye urefu wa hadi mita nne ii. Na kwa kila mita au sehemu yake, zaidi ya mita nne kwa vyombo vya kupigia kwa mitambo na vyombo vya injini za usaidizi iii. Vyenye urefu wa hadi mita nne iv. Na kwa kila mita au sehemu yake, zaidi ya mita nne	5 USD $ 1 USD $ 10 USD $ 1 USD $	
	Mafunzo na Vyeti			
3	Kukabidhi Pasi ya Ubaharia	i) Raia wa Kenya mwenye umri wa miaka 18 na zaidi ii) Cheti cha STCW 95 iii) Kopi ya kitambulisho cha kitaifa iv) Picha mbili za pasi iv) Barua ya maombi	20 USD $	Siku tatu
4	Ubadilishaji wa pasi ya CDC iliyoharibiwa / iliyojaa / ya muda mrefu	i) Kitabu cha CDC kilichopangwa / kilichojaa / kilichopita ii) picha za pasi iii) Barua ya maombi	20 USD $	Siku tatu

	HUDUMA	MAHITAJI	MALIPO YA MTUMIAJI	RATIBA YA SAA
5	Kubadilishwa kwa pasi ya CDC iliyopotea	a) Barua ya Polisi b) Kopi / risiti ya kitabu kilichopotea c) Mpangilio wa Utoaji Endelevu d) Cheti (CDC) kwa miezi 6 e) Malipo ya CDC mpya	Kshs 150 20 USD $	Siku tatu
	Usaidizi katika Uokoaji			
6	Huduma za usaidizi katika uokoaji	kupeana ripoti	Bure	Inapatikana masaa 24
7	Kuingilia kati katika masuala yanayohusiana na mabaharia na wamiliki wa meli	Ombi rasmi	Bure	Mara moja
8	Orodha ya wafanyakazi na kuidhinishwa kwa makala za vyombo	i) Ambapo idadi ya wafanyakazi haipaswi kupita watu watano ii) Kwa kila mtu zaidi ya watu watano	40 USD $ 5 USD $	
9	Usajili wa mawakala wa meli	i). Kopi ya cheti cha usajili ii) Kopi ya mkataba / makala ya ushirika iii) Kopi ya cheti cha nambari ya siri iv) Maombi rasmi iv) Ada ya maombi v) Ada ya leseni ya mwaka	5 USD $ 250 USD $	Siku tano
10	Usajili wa kampuni za meli	i) Maombi rasmi ii) nakala za ushuru kwa kila njia iii) nakala za nyaraka zinaonyesha ushahidi wa utaifa iv) Nakala za nyaraka za kuonyesha majina na mahali / anwani ya kampuni ya meli na wakala wa meli v) Vitambulisho vya masharti ya gari (Bila ya kifungu cha usafirishaji) kwa kila njia vi) ada ya maombi vii) ada ya usajili viii) ada ya malipo ya kila mwaka	5 USD $ 3,000 USD 1,000 USD	Siku tano
11	Maelezo ya utoaji wa biashara ya bandarini yaliyotengenezwa kila baada ya miezi mitatu	Ombi rasmi	Bure	Mara moja

	HUDUMA	MAHITAJI	MALIPO YA MTUMIAJI	RATIBA YA SAA
	UCHUKUZI BAHARINI			
12	Leseni ya mawakala wa meli na wahamasishaji wa mizigo	1. Maombi ya kibinafsi 2. Nakala zilizodhibitishwa za: a) Cheti cha KRA PIN cha Kampuni (b) Kopi ya cheti cha usajili cha kampuni (c) Kopi ya mkataba / makala ya ushirika 3. Hati miliki ya kampuni ya sasa ya kurudi kutoka kwa usajili wa makampuni (kwa makampuni zaidi ya miezi 18 tangu kuingizwa) au Utafutaji wa Kampuni (CR 12) inayoonyesha Wakurugenzi wa sasa (kwa makampuni chini ya miezi 18 tangu kuingizwa) (mahitaji ya kila mwaka). 4. Hati ya kuthibitishwa ya Makubaliano ya Kukodisha Makazi au Mkataba wa Kukodisha / Msaada wa Kuajiri au nakala ya hatimiliki kwa ajili ya majengo ya ofisi iliyofanywa au nakala iliyoidhinishwa na Barua iliyoambatanishwa na malipo ya kodi ya sasa. 5. Mfumo wa Ushuru kwa kichwa cha barua ya kampuni na tarehe (mahitaji ya kila mwaka). 6. Maelezo ya Kifupi ya Mtaalamu (anayehusika) wa shughuli kwenye kichwa cha barua ya kampuni. 7. Vyeti vilivyo dhibitishwa: (a) Kadi/ pasi za Wakurugenzi (b) Vyeti vya KRA PIN za Wakurugenzi (c) Mkurugenzi wa kigeni kutoa nakala za pasi iliyotiwa muhuri 8. Hati ya Maadili Mema ya Wakurugenzi 9. Ada ya usindikaji wa maombi 10. Hati ya upyaji wa leseni	**15 USD** **250 USD**	Siku kumi na tano
13	Usajili wa kampuni za meli	1. Fomu ya maombi iliyojazwa, iliyona tarehe na iliyopigwa muhuri na Mwakilishi Mkuu / Mmiliki. 2. Cheti cha kuingizwa kilichopigwa muhuri au cheti cha usajili kutoka kwa chumba kuu cha biashara. 3. Kopi ya nakala ya awali ya bili ya shehena 4. Ratiba ya kisasa na tarehe ya ushuru wa njia (mahitaji ya kila mwaka). 5. Ada ya usindikaji wa maombi 6. Aada ya usajili 7. Hati ya upyaji wa leseni	15USD 3000USD 1000USD	Siku tano

	HUDUMA	MAHITAJI	MALIPO YA MTUMIAJI	RATIBA YA SAA
14	Usafirishaji wa baharini na Idhini ya Curricula	Jarida lililojazwa na mahitaji yaliyotakiwa: a) Diploma katika kitabu cha mafunzo ya usafirishaji wa baharini (MTL) b) Cheti katika kitabu cha masomo ya usafirishaji wa baharini (MTL)	 1255/= 935/=	Inaendelea Mara moja Mara moja
	SEHEMU YA MANUNUZI (PROCUREMENT)			
15	Kabla ya kufuzu kwa wauzaji	a) Uwasilishaji wa waraka kamili wa zabuni kama inavyohitajika katika muda uliopangwa.	BURE kama kupakuliwa kutoka kwa tovuti ya KMA & malipo ya Kshs. 1000.00 ikiwa ilichukuliwa kutoka kwa Shirika	Siku kumi na nne za kazi
16	Malipo kwa Wauzaji	a) Uwasilishaji wa ankara za utoaji wa kodi na vidokezo vya utoaji	Bure	Siku thelathini
17	Usindikaji wa Nukuu	a) Uwasilishaji wa ombi lililojazwa rasmi kwa fomu za Nukuu na makampuni ya walioalikwa.	Bure	Siku saba
18	Usindikaji na tuzo ya zabuni	a) Uwasilishaji wa zabuni ndani ya muda uliowekwa.	Bure kama kupakuliwa na Kshs. 1000.00 ikiwa ilichukuliwa kutoka kwa Shirika	Siku thelathini
19	Utoaji wa Mali	a) Taarifa ya kukataa wazabuni watarajiwa. b) Uwasilishaji wa waraka uliojaa wa zabuni na waombaji	Bure kama kupakuliwa na Kshs. 1000.00 ikiwa ilichukuliwa kutoka kwa Mamlaka	Siku thelathini
20	Malipo ya Wafanyabiashara	Majina kamili ya mpokeaji - KRA PIN na kitambulisho cha taifa Cheti cha usajili wa kampuni - Maelezo ya akaunti - Maelezo ya mawasiliano - Ankara/invoisi halali (kufuata kodi) Taarifa ya kisasa	Bila malipo	Ndani ya siku 30 au kwa mujibu wa masharti ya mkataba.
21	Ulipaji wa Mteja	- Majina kamili ya mteja - KRA PIN na kitambulisho cha kitaifa - Hati ya usajili wa biashara - Maelezo ya mawasiliano (Simu, barua pepe, anwani) - Jina la chombo mahali nahitajika. - Mwasiliani (ikiwa ni pamoja na maelezo ya mawasiliano)	Bila malipo	Ankara itatumwa ndani ya siku tatu za kazi.

Taratibu za ununuzi na maswala ya kifedha

Katika kushughulikia wenye kandarasi, wataalamu, wenye kutuuzia na wanaotudai, tunahakikisha:

- Kupatikana kwa habari zinazohitajika kukuhudumia kitaalamu na kwa njia iliyo sawa
- kukuhudumia bila ubaguzi
- Kufanya malipo bila kuchelewa kulingana na kandarasi iliyopo (LPO).

Mawasiliano

- Tunatajitolea kushauriana na washika dau wetu inapohitajika katika shughuli zetu.
- Unapotutumia barua pepe, tutakueleza tukiipata katika muda usiozidi saa 24.
- Unapotuandikia barua kupitia posta, tutakueleza tukiipata kwa muda usiozidi siku mbili (2) na tutakujibu kwa muda usiopita siku tano. Tutakapochelewa tutakujulisha.
- Ukitupigia simu;
- Tutajibu simu kati ya saa mbili asubuhi hadi saa kumi na moja siku za kazi. Pia tunapatikana kwa masaa 24 kupitia kituo chetu cha uokoaji (RMRCC).
- Tutajitambulisha kwa jina, kituo na lengo ili kukuwezesha kuelewa jinsi utakavyohudumiwa. Iwapo hatutaweza kukuhudumia hapo kwa hapo tutachukua taarifa kuhusu hitaji lako na kulituma kwa Yule atakayekusaidia.
- Kama hitaji lako litakuwa nje ya uwezo wetu tutakuelekeza kwa afisi litakalokuhudumia.

Kujitolea kwetu kwako

Tumejitolea kuheshimu haki za wateja wetu ikiwemo:

- haki yako ya kuhudumiwa
- haki yako ya kutoa malalamishi
- haki yako ya kuhudumiwa kisiri
- haki yako ya kupewa taarifa za umma

Wakurugenzi wa KMA na maafisa wake wamejitolea:

- Kuwa waaminifu waadilifu na wenye kuzingatia utaalamu.
- Kutenda kazi kwa bidii, haki na uwazi.
- Kuheshimu na kulinda siri ya mteja.

Viwango vya huduma zetu:

Unaweza kupima huduma zetu kupitia vipengele hivi:

Utendaji

Sisi:

- Tutakuhudumia kwa haraka na kukushughulikia vilivyo.
- Tutakupatia majina na habari zote za wale watakao kushughulikia.

Uaminifu, utaalamu na uwajibikaji Sisi:

- Tu waaminifu na waadilifu .
- Hutoa taarifa kwa wateja wetu na kuwaelezea yote yanayowahusu.
- Huwafahamisha wateja na washika dau kuhusu miongozo na sera za Serikali na
- Huwapa wateja na washika dau nafasi ya kutoa hoja zao au kuwasilisha maono yao kuhusu sera zinazowahusu.

Kuangazia wateja na washika dau

Sisi:

- Hushirikiana na wateja na washika dau katika utoaji wa huduma kwa niaba ya Serikali
- Hushauriana na washika dau kuhusu miongozo na sera za kesho pamoja na mbinu zinazowezesha utoaji huduma kwa umma.
- Hutilia maanani maoni yenu ili kuboresha kazi yetu.
- Kulingana na muongozo wa Serikali yetu wa kutoa huduma kwa jamii kupitia mtandao, tumehakikisha kwamba habari muhimu kutoka idara zetu zinapatikana kwenye tovuti na majarida.

Kujitolea kuboresha ujuzi wetu

Sisi:

- Hukaribisha mawaidha mapya, maono, na
- Huwaarifu washika dau ili kuafikia malengo yetu.

Uaminifu na heshima kwa wateja tofauti

Sisi:

- Huheshimu wateja wetu kikamilifuaaa
- Husikiliza maoni tofauti ya wateja wetu na kuyachunguza
- Huhakikisha kwamba habari tulizo nazo zinapatikana kwa urahisi, na
- Huheshimu na kuweka maoni yenu ya kisiri

LAST
THIS
BUNKERING
0.0

Jinsi tunavyopima, kufuatilia na kutoa taarifa za huduma zetu

Tunapima na kufuatilia kazi yetu kwa hivi viwango:

- Kuandikisha na kushughulikia malalamishi kuhusu huduma zetu, na
- Mara kwa mara kutathmini utendaji wa kazi yetu kupitia mkataba huu.

Maoni au malalamishi

- Tunathamini maoni yako kuhusu kazi yetu na muda inayotolewa. Tungependa kujua kama: -
  - Unafurahia huduma zetu
  - Unahisi kwamba huduma zetu haziafikii matarajio yako, ama
  - Una maoni jinsi tunavyoweza kuboresha huduma zetu kwako.
- Iwapo una malalamishi, au hujafurahia jinsi ulivyohudumiwa, tafadhali tujulishe ili tuboreshe huduma zetu kwako. Kwanza wasiliana na idara inayokuhudumia ili ijaribu kutatua malalamishi yako. Lakini ikiwa malalamishi hayajatatuliwa wasiliana na:

MGURUGENZI MKUU,
HALMASHAURI YA KENYA YA USIMAMIZI WA SHUGHULI ZA USAFIRISHAJI BAHARINI
(KENYA MARITIME AUTHORITY)
SLP 95076-80194, MOMBASA,
SIMU: +25441 2318398/9, 0724319344, 0733221322
Faksi: +25441238397
Barua pepe: info@kma.go.ke;
complaints@kma.go.ke;
Tovuti: www.kma.go.ke

Ikiwa una lalamiko:

- tutachunguza lalamiko lako
- tutakujibu katika muda usiozidi siku tano baada ya kupata lalamishi hilo, au
- tutakupasha taarifa kuhusu malalamishi mazito, na
- Iwapo kuna makosa upande wetu, tutakupa suluhisho la kuzuia jambo hilo kutendeka tena

Kama hujatosheka na jinsi tulivyotatua malalamishi yako, unaweza kuwasiliana na:

Afisa Mkuu Mtendaji (CEO)
Tume ya Haki na Utawala
Orofa ya 6 Harambee Avenue,
Sanduku la Posta 20414-00200 NAIROBI
Simu: +254020 227000
Barua pepe: certificationpc@ombudsman.go.ke
Tovuti: www.ombudsman.go.ke

Hakikisho la huduma zetu

Ili kutuwezesha kutekeleza huduma zetu kwako:

- Tumejitolea kuwa na wafanyi kazi waliofuzu na watendaji kazi walioajibika.
- Kustawisha na kusitiri mitindo ilio wazi na sawa.

Jinsi unavyoweza kutusaidia

Unaweza kutusaidia ili tutoe huduma za hali ya juu. Unaweza kufanya hivi kwa:

- Kutupatia maoni yako kuhusu jinsi tunavyoweza kuboresha huduma zetu;

- Kutupatia habari sahihi kwa wakati ufaao;
- Kuheshimu wafanyikazi wetu;
- Mara kwa mara tutahitaji kujua maoni yako kuhusu huduma zetu na jinsi tunavyoweza kuziboresha kupitia kwa utafiti tunaofanya kuboresha huduma zetu.

Iwapo hatujafikia viwango ambavyo vimewekwa na mkataba huu, tafadhali tujulishe kupitia hatua hizi:

- Tambua kiini cha malalamishi yako;
- Kupitia simu, barua pepe au barua za kawaida, wasiliana na wafanyakazi wetu wanaokuhudumia;
- Ikiwa aliye kuhudumia atashindwa kutatua malalamishi yako unaruhusiwa kuwasiliana na mnyapara wake;
- Ikiwa malalamishi yako yatakuwa bado hayajatatuliwa baada ya siku kumi (10) utajulishwa sababu za kucheleweshwa;
- Kama hujaridhishwa na sababu hizo, unaweza kuwasilisha malalamishi yako rasmi kwa Tume ya Usimamizi wa Haki (CAJ).
- Wakati wote jaza fomu ya malalamishi. Hizi hupatikana kutoka kwa afisi ya upokezi.

Haki zako na majukumu

- Kama mteja una haki ya kuwasilisha malalamishi na kutafuta kusikizwa na hata kuomba rufaa;
- **Pia ni jukumu lako:**
  - Kutuheshimu
  - Kuwa mwaminifu na kuwasiliana nasi kwa heshima na utaalamu
  - Kutupatia ukweli kuhusu huduma zetu kwa wakati unaofaa
  - Kuhakikisha kuwa mawasiliano kati yetu yanatufikia kwa njia inayofaa

Mapitio ya mkataba

Tutaendelea kutazama na kuchunguza jinsi tunavyokupatia huduma zetu kutokana kwa vipimo vya matokeo inayotokana na utafiti wetu wa mara kwa mara kuhusu huduma zetu kwa wateja. Tutaendelea kuangazia upya mkataba iili kuboresha huduma zetu.

MUSTER POINT
SIGN IN HERE
AMC

Fomu ya kujaza baada ya huduma

Fomu ya kujaza baada ya Huduma Tafadhali tupatie maoni yako hapo chini:	
1. Huduma inayotafutwa kutoka KMA	Tupatie maoni yako kuhusu huduma:
2. Huduma inayotafutwa kutoka KMA	Tupatie maoni yako kuhusu huduma:
3. Huduma inayotafutwa kutoka KMA	Tupatie maoni yako kuhusu huduma:
4. Huduma inayotafutwa kutoka KMA	Tupatie maoni yako kuhusu huduma:

Tafadhali tupe mawaidha kuhusu jinsi tutakavyoweza kuboresha huduma zetu.

Jina na Maelezo ya Anwani(Kwa hiari yako)
Jina:
Anwani:

Simu:	Faksi:
Barua pepe:	

KMA 3

Wasiliana nasi kupitia: MKURUGENZI MKUU, KENYA MARITIME AUTHORITY
SLP 95076-80194, Mombasa | Simu: +254 41 2318398/9, +254 20 2381203/4, 0724319344, 0733221322
Faksi: +254 41 231 8397 | Barua pepe: info@kma.go.ke; complaints@kma.go.ke
Tovuti: www.kma.go.ke | Tutafute kupitia kwa: @kmakenya Kenya Maritime Authority
Kenya Maritime Authority Kenya_Maritime_Authority @kenyamaritimeauthority

RUWAZA YA KENYA YA 2030