



WIZARA YA BARABARA NA UCHUKUZI

IDARA YA UCHUKUZI



MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA RAIA

JAMHURI YA KENYA

NAMBARI	HUDUMA	MAHITAJI YANAYOTAKIKANA KUPOKEA HUDUMA AU BIDHAA	GHARAMA YA KAZI/BIDHAA	MUDA
1	Kupokea simu	Kupiga simu	Bure	Ndani ya milio mitatu
2	Kuwahudumia wateja	Kujiwasilisha kibinafsi au kupitia njia ya mitandao	Bure	Dakika tano, msingi inatolewa kwanza: kwa watu wanaoishi na ulemavu na watu wenye mahitaji maalum wanapaswa kuhudumiwa mara moja
3	Majibu ya mawasiliano	Maswali yaliyoandikwa	Bure	Ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupokelewa
4	Kutangaza zabuni	Nyaraka za zabuni	Bure	Ndani ya siku 21, kutoka tarehe ya kufunga
5	Malipo ya bidhaa na huduma	Mahitaji ya kisheria / hati zingine zozote husika	Bure	Usindikaji wa malipo ni ndani ya siku 5 za kazi baada ya kupokea nyaraka sahihi, kazi za mkataba zitakazolipwa kulingana na masharti ya mkataba, malipo halisi yatategemea kupatikana kwa hazina baada ya ombi
6	Usambazaji wa taarifa ya idara	Upatikanaji wa tovuti ya idara, ya serikali, machapisho, majukwaa ya kijamii na njia nyingine zozote za mawasiliano	Bure	Kama na wakati habari inapatikana
7	Malalamiko ya umma	Malalamiko yaliyowasilishwa	Bure	Siku 14 za kazi baada ya malalamiko kupokelewa kulingana na aina ya malalamiko yaliyowasilishwa
8	Hudhuria hoja za bunge zinazohusu hoja za kamati za sekta ndogo ya uchukuzi	Maswali ya kamati ya bunge	Bure	Ndani ya muda uliotolewa
9	Maendeleo na mapitio ya sera na sheria za usimamizi wa sekta ndogo ya uchukuzi	Hakuna	Bure	Kulingana na sera ya uchukuzi
10	Kupitia na kusimamia utiaji nguvu wa sera katika sekta ndogo ya uchukuzi	Hakuna	Bure	Kila robo mwaka
11	Uteuzi wa mashirika ya ndege na Kenya kwa mataifa mengine na kutoka mataifa mengine hadi Kenya	Ombi kutoka kwa mashirika ya ndege ya Kenya na nchi wanachama kwa niaba ya shirika lao la ndege	Bure	Kulingana na mkataba wa huduma za ndege baina ya nchi mbili
12	Kuidhinishwa kwa ratiba za ndege	Ombi kutoka kwa shirika la ndege	Bure	Kulingana na mkataba wa huduma za ndege baina ya nchi mbili
13	Majibu ya arifa za matukio/ajali mbaya zinazohusiana na usafiri wa anga	Arifa ya ajali/matukio makubwa ya ajali	Bure	Mara moja
14	Kukamilika kwa uchunguzi wa matukio/ajali	Hakuna	Bure	Mwaka (1) mmoja
15	Kufuatilia na kutoa taarifa ya maendeleo ya mkataba wa jumuiya ya bandari	Ombi la ripoti ya maendeleo ya maombi ya utekelezaji wa mkataba wa jumuiya ya bandari kutoka kwa Sekretarieti ya Mombasa.	Bure	Kila robo mwaka

Idara ya Uchukuzi imejitolea kutoa huduma bora za usafirishaji kwa wateja wetu; katika suala hili, hati hii ya huduma inakupa utaratibu wa kuwasilisha malalamiko wakati huduma zetu hazikidhi viwango vilivyowekwa.

TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA KWA HESHIMA NA UBORA

Huduma nzuri inayotolewa ambayo haiambatani na viwango vilivyotajwa hapo juu au afisa yeyote ambaye hafikii ahadi ya uungwana na ubora katika utoaji wa huduma inapaswa kuripotiwa kwa:

Njia ya kuwasiliana nasi; Kwa pongezi na malalamiko, katibu Mkuu, Idara ya Uchukuzi Sanduku la Posta 52692-00200 Nairobi, Kenya simu +254-0202-2729200 barua pepe: ps@transport.go.ke kuwasilisha malalamiko: complaints@transport.go.ke au ps@transport.go.ke

Katibu wa Tume/ Mkurugenzi Mkuu tume ya haki ya utawala (ofisi ya Ombudsman) Sakafu ya pili West End Towers, njia ya Waiyaki, Nairobi Sanduku la Posta 20414-00200, Nairobi simu: +254-020-2270000/2303000(bure) barua pepe: feedback@ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO