



**MKATABA WA
HUDUMA
KWA WATEJA**









YALIYOMO

SISI NI NANI 3

**JUKUMU / MAONO
/DHAMIRA** 4

MAADILI YETU YA KIMSINGI 5

**MAKTABA WA
HUDUMAKWA WATEJA** 6

HUDUMA ZETU ZA KIMSINGI 7

**VIWANGO VYA
HUDUMA ZETU** 8- 12

WASILIANA NASI 13







SISI NI NANI

Mamlaka ya Bandari za Kenya (KPA) ni shirika lililobuniwa kisheria chini ya Wizara ya Barabara na Uchukuzi, lililoanzishwa kupitia Sheria ya Bunge mnamo tarehe 20 Januari 1978. Wajibu wa Mamlaka hayo ni uendeshaji na usimamizi wa Bandari zote za baharini, njia za maji za ndani (maziwa na mito) na vituo vya makasha hapa nchini Kenya pamoja na ofisi za ushirikiano mjini Kampala, Kigali na Bujumbura ambazo zinahudumia kanda za maziwa makuu.



JUKUMU

Kukuza, kudumisha, kuendesha, kuboresha na kudhibiti bandari zote zilizoratibiwa katika ukanda wa pwani na njia zote za maji za Kenya.

MAONO

Bandari bora za haadhiya kimataifa.

DHAMIRA

Kutoa huduma za bandari zenye ufanisina ushindani ili kuwezesha biashara ya kimataifa.



MAADILI YETU YA KIMSINGI

UMOJA KAZINI

Tunakumbatia moyo wa kufanya kazi tukiwa kama timu moja katikayote tunayotekeleza

KUMZINGA TIA MTEJA:

Ubora wa huduma ndio ufunguo wa shughuli zetu na tunajitahidi kukidhi zaidi ya matarajio ya wateja

UBUNIFU

Sisi ni wabunifu na tunaendelea kujenga thamani bora kwa wateja wetu

UADILIFU

Tunadumisha haki, uaminifu, ujuzi na uwazikatika shughuli zetu zote

KUJALI

Tunajali maslahi ya wafanyikazi wetu, jamii zilizo karibu nasi na tunazingatia uhifadhi wa mazingira



MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Mkataba huu ni azimio letu la kuendelea kuboresha huduma zetu na kutimiza matarajio yako. Unaashiria dhamira yetu ya kukuhudumia kwa viwango vilivyo wazi ili kuhakikisha tunawasilishahuduma bora, zifaazo na kwa ufanisi.

WATEJA WETU WA KUTHAMINIA

Baadhi ya wateja wetu ni mashirika na watu

binafsi ambao sisi huwatolea huduma. Hudumakama hizi zifuatazo:

WATEJA WA KIMSINGI

- Mashirika ya Meli
- Waagizaji bidhaa kutoka nje ya nchi
- Wasafirishaji bidhaa kwenda nje ya nchi

WATEJA WA NGAZI YA PILI

- Mawakala wa meli
- Mawakala wa kusimamia na kushughulikia mizigo
- Wasafirishaji wa mizigo

WADAU WENGINE

- Umma kwa ujumla

HUDUMA ZETU ZA KIMSINGI

KPA inatoa huduma zifuatazo::

HUDUMA ZA MELI:

Kuongoza na kuegesha meli

HUDUMA ZA MIZIGO:

Kupakia na kupakua mizigo bandarini.





VIWANGO VYA
HUDUMA ZETU

Tunaahidi:

KWA UJUMLA

- Kutoa huduma za bandari saa 24 kwa siku siku saba kwa wiki, isipokuwa tarehe 1 Mei na tarehe 25 Disemba ya kila mwaka
- kujitambulisha kwa kuonyesha beji zenye majinayetu
- Kukuhudumia kwenye mazingira ya kazi yaliyosalama

SHUGHULI ZA BANDARI Bandari za bahari (Mombasa na Lamu)

- Kuhakikisha kuwa vifaa vya kuelekeza meli vipokwa asilimia mia (100%) wakati wote
- Kutoa huduma za kuongoza (usaidizi kuegeshameli) na kupakia ndani ya dakika 28 baada ya kuitishwa
- Kuanza shughuli za upakuaji/upakiaji ndani ya muda wa saa moja ya kuegesha kwa meli
ikitegemea idhini kutoka kwa idara ya wahusika
- Kuwasilisha makasha ndani ya masaa 5 za lorikuingia na kuondoka langoni
- Kupakia mizigo ya kawaida kwa ajili ya usafirishaji wa moja kwa moja ndani ya saa 2 baada ya lori kuingia langoni ikitegemea kuweko kwa mizigo kutoka kwa meli.

Depo ya Makasha ya Ndani ya Nchi (Nairobi na Naivasha)

- Kuanzisha shughuli za upakiaji/upakuaji ndani ya saa moja mara tu ifikapo treni katika depo hizi zamakasha

- Muda wa lori kutekeleza kazi wa masaa 4.5 baada ya kuingia na kuondoka langoni katika depo hizi zamakasha

Mfumo wa Teknolojia ya habari namawasiliano (ICT)

- Kudumisha upatikanaji usiokatizwa wa mifumo yotemuhimu ya ICT kwa 99%.
- Kutoa 99.9% ya upatikanaji wa mtandao wa ICT katika maeneo yote ya uendeshaji kazi za KPA

Ushughulikiaji wa Hati

- Kushughulikia anbara (invoice) zote ndani ya dakika 15 baada ya kuwasilisha agizo lakupokea na ushauri wa mapema.

Mawasiliano

- Kujibu barua pepe zako ndani ya masaa 24
- Kuthibitisha kupokewa na kujibu barua zako ndani ya siku 5 za kazi na iwapo ni masuala tata zaidi, jibu letu la kwanza litaonyesha muda uliokadiriwa wa majibu ya kina.

Mawasiliano ya simu

- Tuko imara kupokea simu zako masaa 24 kila siku
- Tutajibu simu zako ndani ya milio 3
- Tutakutambulisha idara uliyopigia simu na jina laafisa anayepokea simu.



AHADI YETU KWAKO

- Tutakuhudumia kwa ufanisi, bidii na kwa weledi
- Utashughulikiwa kwa heshima na uzingatio nawafanyakazi wetu watakusaidia na kuhakikishakwamba matatizo yako yanashughulikiwa kwa haraka.
- Tutatumia uadilifu na usiri mkubwa katika utoaji wahuduma yetu
- Tutashauriana na idara zingine husika, kwa maswala ambayo yanahitaji maoni yanayofaa ilikuwezesha suluhisho.

HAKI ZAKO

Uko na haki ya:

- Kuuliza au kulalamika iwapo haujaridhika nakiwango cha huduma inayotolewa kwako
- Kupeleka mbele kwa afisi ya ngazi ya juu masuala yoyote yanayohusiana na huduma, ikiwahujaridhishwa na jibu au suluhisho lililotolewa
- Kutoa mapendekezo ambayo yanaweza kusaidia KPA kuboresha huduma zake
- Kushughulikiwa kwa heshima na kukujali katikamiamala baina yako na sisi
- Kutoa Maoni yako kuhusu huduma ulizopokea
- Kupata huduma bora bila masharti yeyote

MATARAJIO YETU KWA WATEJA

Ili kutuwezesha kuwahudumia kwa njia bora, tunawatarajia:

- Kutoa taarifa sahihi, kwa wakati ufaao na kukamilisha hati zote
- Kuwa na busara na heshima kwa wafanyakazi wa KPA

- Kudumisha uadilifu na utaalamu katika shughulizako na KPA
- Kudumisha uadilifu na utaalamu katika shughuliyako na KPA
- Kutoa maoni juu ya ubora wa huduma zinazotolewa
- Kupendekeza njia mwafaka za kuboresha hudumazetu.

UCHUNGUZI NA

KUCHANGANUA MATOKEO YA MKATABA

Tutaendelea kuchunguza na kutathmini viwango vya huduma zetu tunazotoa kama ilivyo katika mkataba hu una kwa mashauriano na wadau wetu. Kuufanyiaukariri kila baada ya miaka 3 kulingana na mabadilikokatika mazingira ya biashara.

KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

Malalamiko ya Wateja yatashughulikiwa katika Vituo husika vya huduma. Tafadhali tazama nambariza mawasiliano katika ukurasa unaofuata ili kujua sehemu mwafaka za kupata huduma. Iwapo bado unahisi hujaridhika, tafadhali tutumie barua pepe kwa anuani customerfeedback@kpa.co.ke, ukitoa maelezo kamili kuhusu malalamiko yako ili tuweze kuyatatua.



WASILIANA NASI

MAKAO MAUUU

Namba za simu:

+254 41212999/3999

+254 709092999

+254 709093999

+254 709092000

+254 730653999

DEPO YA

MAKASHAYA

NAIROBI:

+254 206931000

+254 723786759/60

BANDARI YA LAMU

+254 412113333

+254 709093333

+254 730653333

OFISI YA KPA KAMPALA

+256 414346221/2

OFISI YA KPA KIGALI

+250 735 401198

OFISI YA KPA BUJUMBURA

+257 22 278723

+257 75805131

KWA MAELEZO ZAIDI

Masuala ya kawaida/Maelezo: Kpamd@kpa.co.ke

Mapendekezo, Malalamiko na heko: customerfeedback@kpa.co.ke

MAKAO MAKUU YA KPA

Barabara ya Kipevu
S.L.P. Box 95009 –
80104 MOMBASA,
Kenya.

Tovuti: www.kpa.co.ke

Toleo la 2021

