



## KENYA SHIPYARDS LIMITED

Kukuza Sekta ya Ujenzi wa Meli

### KATIBA YA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

#### MAONO

Kuwa kichocheo kikuu cha maendeleo ya Sekta ya Ujenzi wa Meli katika Afrika Mashariki.

#### DHAMIRA

Kuanzisha na kukuza ukuaji wa Sekta ya Ujenzi wa Meli kupitia utoaji wa Ujenzi wa Kiwango cha Kimataifa, Ukarabati, Matengenezo, na Huduma zingine za Baharini kwa njia Endelevu na yenye Ufanisi.

#### MAADILI YA MSINGI

Uadilifu, Utaalamu, Roho ya Timu, Ubora

No.	Huduma	Mahitaji ya kupata huduma	Gharama ya huduma	Rekodi
1.	Majibu ya maswali ya maneno	<ul style="list-style-type: none"><li>Uwazi na Adabu</li></ul>	Bure	Ndani ya dakika tano (5) baada ya kuwasili
	Jibu kwa simu (simu ya mezani na laini zingine zozote rasmi)	<ul style="list-style-type: none"><li>Simu</li></ul>	Bure	Ndani ya pete tatu (3)
	Majibu ya mawasiliano ya maandishi juu ya maswala ya kawaida	<ul style="list-style-type: none"><li>Ombi rasmi (Barua pepe, barua, mitandao ya kijamii)</li></ul>	Bure	Kukiri ndani ya siku 1 Jibu la kina ndani ya siku 5
	Majibu ya mawasiliano ya maandishi juu ya maswala ya kiufundi	<ul style="list-style-type: none"><li>Ombi rasmi</li></ul>	Bure	Kukiri ndani ya siku 1 Jibu la kina ndani ya siku 14
2.	Kupokea wageni	<ul style="list-style-type: none"><li>Uteuzi</li><li>Hati ya Utambulisho Halali</li></ul>	Bure	Ndani ya dakika kumi (10)
3.	Azimio la malalamiko na maoni	<ul style="list-style-type: none"><li>Maelezo maalum na sahihi</li></ul>	Bure	Kukiri ndani ya siku 2 Hatua iliyochukuliwa ndani ya siku 7
4.	Usajili wa wauzaji	<ul style="list-style-type: none"><li>Fomu ya maombi iliyojazwa ipasavyo, wasifu wa Kampuni,</li><li>Cheti cha PIN ya Kujumuisha /Usajili, Kodi Halali</li><li>Cheti cha Uzingatiaji/Usamaha, Taarifa Halisi ya Benki,</li><li>Nakala ya cheti cha usajili na udhibiti husika</li></ul>	Bure	Ndani ya siku 14 za kazi
		<ul style="list-style-type: none"><li>mashirika, Stakabadhi ya malipo ya ada isiyoweza kurejeshwa, Nakala za kila mwaka</li><li>katika fomu za kurejesha zilizowasilishwa na sajili ya kampuni, Kitambulisho cha Kitaifa/Pasipoti</li></ul>		
5.	Usindikaji wa zabuni	<ul style="list-style-type: none"><li>Wasilisha zabuni za bidhaa na huduma</li></ul>	Bure	Ndani ya siku 90
6.	Taarifa ya mafanikio na wazabuni ambao hawajafanikiwa	<ul style="list-style-type: none"><li>Fikia tovuti kwa arifa</li></ul>	Bure	Ndani ya siku 1 ya kazi
7.	Tuzo la zabuni za usambazaji wa bidhaa na huduma	<ul style="list-style-type: none"><li>Mkataba, agizo la ununuzi/agizo la huduma</li></ul>	Bure	Kama ilivyoainishwa katika hati za zabuni
8.	Malipo ya bidhaa/huduma zinazotolewa	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara asili</li><li>Noti ya uwasilishaji iliyotiwa saini</li><li>Agizo la ununuzi/huduma lililotiwa saini</li><li>TCC Halali</li><li>Hati nyingine yoyote ambayo inaweza kuhitajika</li></ul>	Bure	Ndani ya siku thelathini (30) baada ya utoaji wa bidhaa/huduma za utoaji Au Kulingana na makubaliano ya mkataba inapohitajika
9.	Huduma inayoendeshwa na mahitaji	<ul style="list-style-type: none"><li>Ombi lililoandikwa kwa MD</li></ul>	Chini ya makubaliano ya mkataba	Jibu kuomba ndani ya saa 72. Uwasilishaji kulingana na makubaliano ya mkataba
10.	Kuajiri	<ul style="list-style-type: none"><li>Tuma maombi rasmi kulingana na tangazo</li></ul>	Bure	Ndani ya siku 90

#### UJITOLEAJI KATIKA VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

KSL imejitolea kutoa mali na huduma za baharini za kiwango cha kimataifa kwa wateja wetu ili kutimiza wajibu wetu.

#### TUMEJITOLEA KWA HESHIMA NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA

Huduma yoyote au bidhaa yoyote ambayo haikidhi viwango vilivyotajwa hapo juu au afisa yeyote ambaye hafikii ahadi ya heshima na ubora katika utoaji huduma anapaswa kuripotwa kwa:

The Managing Director  
Kenya Shipyards Limited  
P.O Box 9706 – 00200  
Nairobi, Kenya  
Email: info@kenyashipyards.co.ke  
Tel 0769 995 132

The Commission Secretary/Chief Executive Officer  
Commission on Administrative Justice  
2nd Floor, West End Towers Waiyaki Way Nairobi  
P.O Box 20414 – 00200  
Nairobi, Kenya  
Email: complain@ombudsman.go.ke  
Tel +254 020 2270000/230300

#### HUDUMA BORA NI HAKI YAKO

"Kukuza Sekta ya Ujenzi wa Meli"

www.kenyashipyards.co.ke | Kenya Shipyards Limited  
info@kenyashipyards.co.ke

