



KENYA NATIONAL SHIPPING LINE LTD.

**MKATABA WA HUDUMA ZETU
VIWANGO VYA HUDUMA ZETU.**



	HUDUMA	MAHITAJI YA	GHARAMA	MKATAA
1	HUDUMA KWA UJUMLA	<p>Kutoa habari sahihi kwa ujumla wakati wote na maelezo maalum</p> <p>Kutoa huduma kw amazingira ya kazi salama</p> <p>Thibitisha na kujibu barua zako</p> <p>Kupokea na kujibu simu za wahusika</p> <p>Kushughulikia wadau katika dawati kuu la mapokezi kwa msingi aliyefika mapema</p>	<p>Hakuna malipo yoyote</p> <p>Hakuna malipo inahitajika</p> <p>Hakuna malipo</p> <p>Hakuna malipo yoyote</p> <p>Hakuna malipo yoyote</p>	<p>Ndani ya siku 1</p> <p>Ndani ya siku 2</p> <p>Ndani ya siku 1</p> <p>Baada ya kupiga mara 3</p> <p>Ndani ya dakika 5</p>
2	HUDUMA ZA MELI	<p>Kuhakikisha wastani wa wakati wa usafishaji wa shehena</p> <p>Kushughulikia nyaraka za usafirishaji kwa mauzo ya nje</p> <p>Kuhakikisha kwamba madai yanayo thibitishwa dhidhi ya hasara au uharibifu wa shehena yanashughulikiwa kwa haraka na njia inayo ridhisha wateja</p> <p>Kutoa shehena kwa mmiliki halali ayestahili baada ya kutoa nyaraka halali</p> <p>Kutoa arafa za mara kwa mara kuhusu eneo la shehena wakati wateja wanahitajika kujua</p> <p>Kushiriki maelezo na wateja kuhusu maendeleo ya hivi karibuni ndani ya sekta</p>	<p>Hakuna malipo inahitajika</p> <p>Hakuna malipo inahitajika</p> <p>Hakuna malipo inahitajika</p> <p>Hakuna malipo inahitajika</p> <p>Kulingana na ushuru wa ndani</p> <p>Hakuna malipo inahitajika</p>	<p>Chini ya siku 30</p> <p>Ndani ya masaa 24</p> <p>Kati ya siku 30</p> <p>Dakika 30</p> <p>Mara moja</p> <p>Mara kwa mara</p>
3	UTARATIBU WA USAFIRISHAJI	<p>Kushiriki maelezo na wateja kuhusu maendeleo ya hivi karibuni ndani ya sekta</p> <p>Kuhakikisha upakiaji wa shehena zote za TBL baada ya kutolewa kutoka kwa meli ya kuagizwa</p> <p>Kuhakikisha uwajinbikaji kwa kuungana na mhusika wa tatu ili kufanikisha kazi zote</p>	<p>Hakuna malipo inahitajika</p> <p>Hakuna malipo inahitajika</p> <p>Hakuna malipo inahitajika</p>	<p>Wakati wote</p> <p>Ndani ya siku 3</p> <p>wakati wote</p>

4	HUDUMA ZA WAKALA	Kuhakikisha kwamba mmiliki wa mizigo , mmiliki wa meli au wafanyikazi hawadhulumiwi na wafanyikazi wa shirika au watu wengine wanaojifanya wanatoa huduma	Hakuna malipo inahitajika	wakati wote
		Kukubaliana na kiwango cha huduma na malipo usika kwa ajenti kabla ya kukubali kuwakilisha meli, mizigo na meli za usafirishaji	Hakuna malipo inahitajika	Mara moja
5	ULIPAJI NA UKUSANYAJI	Kuandaa na kutuma nyaraka pamoja na ankara kwa wateja mara moja chombo kinapoondoka	Hakuna malipo inahitajika	Ndani ya siku 2
		Kuhakikisha ankara zinatia ndani bei iliyokubalika na mipangilio	Hakuna malipo inahitajika	wakati wote
		Kupeana risiti kwa kila malipo yanapofanywa na wateja wetu	Hakuna malipo inahitajika	wakati wote
		Kutoa /kupeana hati mara moja baada ya gharama kulipwa pande zote mbili kuridhika	Hakuna malipo inahitajika	wakati wote
6	KUREJESHA AMANA NA KUCHAKATA MALIPO	Kutengeneza marejesho ya kuhifadhi shehena baada ya kupokea shehena tupu ndani ya viwanja vya makasha zilizothibitishwa	Kulingana na ushuru	Ndani ya 14 za kazi
		Kutengeneza hati za malipo kwa wakati kulingana na mkataba wa mkopo na mkataba wa mazungumzo	Hakuna malipo inahitajika	mara moja
		Kutatua mgogoro wowote wa malipo	Hakuna malipo inahitajika	wakati wote
		Kuhakikisha fedha zilizo elekezwa kwa wateja kutoka kwetu na malipo yetu kwa watu wengine kwa niaba ya wateja yafanywa haraka	Hakuna malipo inahitajika	Wakati wote

	Kwa ombi la wateja au wakala wa kupokea na kupeleka mizigo, tunakagua maombi kwa ajili ya kusamehe madai ya dhamana za mwaka za pakasha kwa wateja wanaomiminika ambao wanarudisha makasha kwa muda unaofaa na wanaolipa garama za fidia ya kuchelewa ndani ya wakati unaofaa	Hakuna malipo inahitajika	Ndani ya siku 14 za kazi
	Kurejesha fedha za ziada zilizopatikana kutoka kwa wateja mara moja hii inapothibitishwa	Hakuna malipo inahitajika	Ndani ya siku 7 za kazi

TUMEJITOLEA KWA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA.

Huduma inayotolewa ambayo hailingani na viwango vilivyo hapo juu ama afisa yeyote ambaye haishi kulingana na kujitolea kwa adabu na ubora katika huduma

Uwasilishaji unapaswa kuripotiwa kwa:

MKURUGENZI MKUU KENYA NATIONAL SHIPPING LINE LTD Ghorofa ya 5, Jengo la Imaara Nambari ya Simu: 0700510592 Barua Pepe: admin@k knsl.co.ke Mombasa, Kenya	KATIBU WA TUME/AFISA MTENDAJI MKUU, COMMISSION ON ADMINISTRATIVE JUSTICE, WEST END TOWERS, WAIYAKI WAY. Sanduku la Posta 20414-00200 Nairobi Nambari ya Simu +254(0)202270000/2303000 Barua Pepe: complain@ombudsman.go.ke
---	---

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO