

# MKATABA WA UTOAJI HUDUMA

## Mamlaka:

Kutoa miundombinu, vifaa na huduma nchini Kenya.

## Wajibu:

Kukupa huduma muruwa na faafu za usafiri

## Maono:

Safiri. Bila mafadhaiko

## Lengo:

Mkataba huu ni ithibati ya kujitolea kwetu kuwahudumia wateja wetu kwa njia imara, bora na yenye kuzingatia viwango vya kitaalamu.

## Muda wa Kazi:

Muda wa ofisi ya wasimamizi: Jumatatu hadi Ijumaa, saa mbili asubuhi hadi saa saba u nusu alasiri na saa nane hadi saa kumi na moja jioni isipokuwa Siku Kuu zilizotangazwa rasmi.

## Viwanja vya Ndege:

Viwanja vya Ndege vya Kimataifa vya Jomo Kenyatta na Moi - saa 24, Eldoret/Wajir/Kisumu: saa kumi na mbili asubuhi hadi saa moja jioni, Malindi/Wilson: saa kumi na mbili asubuhi hadi saa mbili unusu usiku, Lokichoggio: saa kumi na mbili unusu asubuhi hadi saa kumi na mbili unusu jioni, Viwanja vingine: macheo (kuzuka kwa jua) hadi machweo (kuzama kwa jua)

## VIWANGO VYA KAZI

Utendaji	Yanayohitajiwa	Gharama	Muda wa Utekelezaji
Kujibu barua	Hakuna	Hakuna	Muda usiozidi siku 5
Kujibu maswali ya wateja	Hakuna	Hakuna	Papo kwa papo
Kuthibitisha kupokea malalamishi	*	Hakuna	Saa 48
Kusuluhisha malalamishi	Hakuna	Hakuna	Muda usiozidi siku 10
Malipo ya bidhaa na huduma	Ankara rasmi	Hakuna	Kwa mujibu wa mkataba
Huduma za pembeni	**	**	**
Utoaji wa vyeti vya kupita	***	***	***

## Majukumu ya Mteja

Kuheshimu sheria, kanuni na wafanyakazi wa Mamlaka.

## Wasiliana nasi

### Makao Makuu

Mamlaka ya Viwanja Vya Ndege Kenya, Airport North Road, S.L.P. 19001-00501 Nairobi, faksi: +254(020)822078

Simu: +254(020) 6611000

Baruapepe: [info@kaa.go.ke](mailto:info@kaa.go.ke) Tovuti: [www.kaa.go.ke](http://www.kaa.go.ke)

\* Mteja anayeona kwamba hajaridhishwa na jibu la Mamlaka anaweza kutafuta msaada zaidi kwa ofisi ya Mchunguzi Maalum kwa kuwasiliana naye kwa njia hizi:

Katibu/Afisa Mkuu Mtendaji

Tume kuhusu Utekelezaji wa Haki

Ghorofa ya 2, West End Towers

Mkabala mwa Aga Khan High School katika Waiyaki Way - Westlands

S.L.P. 20414 - 00200, Nairobi

Simu: +254 -20-2270000/2303000/2603765/2441211/803066

Baruapepe: [info@ombudsman.go.ke](mailto:info@ombudsman.go.ke) (kwa maswali ya jumla)

[complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke) (kwa malalamishi)

\* Wasilisha malalamishi kupitia: [talk2us@kaa.go.ke](mailto:talk2us@kaa.go.ke) au uunganishe kwa mtandao wa intanet usiotegemea nyaya na kupakua Airport App, chagua nembo ya complaint (malalamishi) na kuwasilisha malalamishi yako. Malalamishi yanaweza kukabidhiwa afisa wa KAA aliye misimamizi wa zamu.

\*\* Ratiba ya malipo ipo kwenye [www.kaa.go.ke/ourairports/airport-information/aeronauticalfees](http://www.kaa.go.ke/ourairports/airport-information/aeronauticalfees)

\*\*\* Malipo na mwongozo wa utoaji wa pasi ni katika [www.kaa.go.ke/customer-information/airport-security-pass](http://www.kaa.go.ke/customer-information/airport-security-pass).



Kenya Airports Authority

"Setting our sights high"