



MKATABA WA HUDUMA KWA WANANCHI

	Huduma	Kinachohitajika	Ada ya Huduma	Muda wa Huduma
1.	Kushughulikia Wageni wanaotutembelea	Mteja kujieleza vyema huduma anayotafuta	Bure	Ndani ya dakika mbili kuanzia mgeni anapofika
2.	Kuchukua simu zinazopigwa na wateja	Mteja kujieleza vyema huduma anayotafuta	Bure	Ndani ya milio tatu ya simu
3.	Kujibu maswali ya wateja	Wasilisha maswali kupitia (Simu, Barua pepe, Tawi zetu, fomu za wateja, ama Sanduku za maoni)	Bure	Ndani ya siku mbili.
4.	Malipo kwa wanaotusambazia bidhaa	Wasilisha hesabu ya pesa unazodai	Bure	Ndani ya mieze mbili ama ilivyo Katika maagano ya malipo
5.	Kupokea pongezi au malalamiko	Wasilisha pongezi au malalamiko kupitia (Simu, Barua pepe, Tawi zetu, fomu za wateja, ama Sanduku za maoni)	Bure	Ndani ya siku moja
6.	Kujibu malalamiko ya wateja	Wasilisha malalamiko kupitia simu zetu, Barua pepe au kuzungumza na wahudumu wetu	Bure	Ndani ya siku mbili.
7.	Usajili wa wanaotusambazia bidhaa na huduma za ofisi	Uwe umesajili biashara yako hapa Kenya Shiriki zoezi la usajili wa wasambazaji Wasilisha stakabadhi zote zinazotakikana	Bure	Majibu ndani ya miezi tatu tangia siku ya kupeperusha matangazo ya kuitisha kujisajili
8.	Usajili wa wanaotusambazia bidhaa za kuuza	Uwe mtengenezaji wa bidhaa nchini Kenya Wasilisha barua ya kutaka kufanya biashara nasi pamoja na stakabadhi za biashara	Bure	Majibu kupeanwa ndani ya wiki mbili
9.	Kuuliza bei ya Bidhaa tunazouza	Peana orodha ya bidhaa unazotaka kununua	Bure	Majibu/bei kupeanwa ndani ya siku moja

TUNAJIZATITI KWA UADILIFU NA UTENDAKAZI

Wateja wanaweza kufikisha malalamiko kwa Mkurugenzi Mkuu kupitia anwani ifuatayo iwapo huduma inayotolewa ama utendakazi wa afisa yeyote haziambatani na mkataba huu;-

Mkurugenzi Mkuu
Shirika la Biashara, KNTC
Makao Makuu, Yarrow Road, Kando ya Nanyuki Road,
Viwandani, Nairobi.
Sanduku La Posta, 30587 - 00100
Simu: +254(020) 2430824/0861 au 0714563911
Barua Pepe: kntc@kntc.go.ke Tovuti: www.kntc.go.ke

Iwapo malamishi yaliyowasilishwa hayajatatuliwa na Mkurugenzi Mkuu wa KNTC, wateja pia wanaweza kutafuta suluhu ya malalamishi kupitia anwani ifuatayo;-

Mkurugenzi Mkuu
Tume ya Haki ya Usimamizi (CAJ)
Sanduku La Posta, 20414 - 00200, Nairobi
Simu: +254 020 2270000/2303000
Barua Pepe: complain@ombudsman.go.ke
Tovuti: www.ombudsman.go.ke

“HUDUMA BORA NI HAKI YAKO”