



NAIROBI METROPOLITAN AREA TRANSPORT AUTHORITY

“Advancing Mobility”

Mamlaka

Kusimamia uanzishwaji wa mfumo jumushi, bora, na uendeleu wa usafiri wa umma ndani ya eneo la mji mkuu wa Nairobi.

Maono

Mfumo wa usafiri wa umma uliyo salama, unaotegemewa, wa bei nafuu na iliyoifumwa.

Misheni

Kubadilisha ubora wa Maisha kupitia utoaji wa mfumo jumuishi na endeleu wa usafiri wa umma ndani ya eneo la mji mkuu wa Nairobi.

Maadili ya Msingi

Uadilifu, Umakini wa Mteja, Ubunifu, Ushirikikshawaji, Kazi ya Pamoja.

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA

S/No.	AHADI	MAHITAJI YA MTEJA	ADA	MUDA
1.	Kushughulikia malalamishi ya wateja	Ripoti malalamiko kwetu	Hakuna	Siku 4
2.	Kutatua malalamishi na matatizo ya wateja	Kufuata maelekezo ya Tume ya Utekelezaji wa Haki (CAJ).	Hakuna	Siku 21
3.	Kulipia bidhaa/ huduma na ujenzi kulingana na makubaliano kwenye mkataba	Noti ya utoaji, Ankara, cheti cha kazi	Kulingana na mkataba	Kulingana na mkataba
4.	Kuthibitisha kupokea ombi la kutafuta Habari	Ombi la habari ibuka	Hakuna	Siku 4
5.	Kujibu ombi la kutafuta habari	Nakala ya ombi la habari zilizoibuliwa	Hakuna	Siku 14
6.	Majibu kwa simu (Simu ya mezani au mstari yoyote rasmi)	Kupiga simu	Hakuna	Sekunde 15
7.	Majibu kwa wateja wanaoingia	Ingia ofisini na ufanye uchunguzi	Hakuna	Dakika 1
8.	Kujibu mawasiliano	Mawasiliano ya maandishi (barua)	Hakuna	Siku 5
		Barua Pepe na mtandao wa kijamii (Twitter, Facebook & YouTube)	Hakuna	Siku 1
9.	Majibu ya malalamiko	Toa malalamiko	Hakuna	Siku 1
10.	Utatuzi wa malalamiko	Tengeneza Malalamiko ya maneno au kuandikwa	Hakuna	Siku 14
11.	Kutoa taarifa kuhusu shughuli ya utoaji zabuni baada ya kukamilika	Kufuata maelekezo ya mamlaka ya kudhibiti manunuzi ya umma	Hakuna	Siku 2
12.	Usajili wa wauzaji	Fomu ya maombi iliyojazwa ipasavyo Wasifu wa kampuni Hati ya usajili Nakala ya cheti cha usajili na miili husika ya udhibiti Bandika cheti Uzingatiaji halali wa ushuru Leseni ya kibali cha biashara	Hakuna	Siku 14

TUMEJITOLEA KWA ADABU NA UBORA KWA UTOAJI WA HUDUMA

Huduma/bidhaa yoyote inayotelewa ambayo haiambatani na viwango vilivyo hapo juu au afisa yeyote ambaye hafikii ahadi ya ungwana na ubora katika utoaji huduma inapaswa kuripotiwa kwa:

Mkurugenzi Mkuu,

Nairobi Metropolitan Area Transport Authority,
Kings Prism Towers, Upperhill, 3rd Ngong Avenue,
Sanduku la Posta 30117-00100,
NAIROBI, Kenya.
Simu: +254 (0) 20 2734886
Barua pepe: info@namata.go.ke

Katibu wa Tume/Afisa Mkuu Mtendaji,

Tume wa Utekelezaji wa Haki
Sanduku la Posta 20414 – 00200,
NAIROBI, Kenya.
Simu: +254 -20-2270000
Barua Pepe: info@ombudsman.go.ke
[/complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke)

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO