

# HATI YA UTOAJI WA HUDUMA KWA RAIA

## NAKALA

Kuwa Taifa linalo enziwa kwa uhalisi na kusisimua mtalii anayezuru nchini.

## LENGO

Kuhamasisha ulimwengu mzima kuzuru Kenya kwa upatanishi ufanisi na uzoefu wa utalii ilhali ikiimarisha maisha ya Wakenya na wageni kwa jumla.

## MAADILI YA MSINGI

Ili watimize lengo na utume wao, baraza itaongozwa na maadili ya msingi wa:

- **Ubora** – Kuzidi viwango vya matarijio, kulenga kuhudumu wadau wa ndani na nje kwa ubora, kujitolea kabisa, kufanya kazi uwezo wa kilele.
- **Ushirikiano wenye tija** – Kushirikiana na wadau kufanikisha lengo la utalii Kenya.
- **Uvumbuzi** – Malezi ya uvumbuzi kwa maeneo yote ya kazi.
- **Ubunifu** – Ubunifu uliojengwa katika kila mpango ambao unatoa pendekezo la dhamana ya wateja.

## KUJITOlea KATIKA UTOAJI HUDUMA

### KWA WAFANYAKAZI

| No. | HUDUMA ZINAZOTOLEWA                                  | MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA  | GHARAMA YA HUDUMA | MUDA        |
|-----|--|--|-------------------|-------------|
| 1.  | Utoaji wa mazingira bora ya ufanyakazi na rasilimali | • Bila mahitaji  | Bila malipo       | Kila wakati |
| 2.  | Kufanya tathmini ya utendaji kazi                    | • Fomu ya tathmini iliyo jazwa<br>• Maelezo ya kazi<br>• Mipango wa mwaka wa kazi iliyo pigwa sahihi | Bila malipo       | Kila mwaka  |
| 3.  | Kuendeleza utaalamu wa utendaji kazi                 | • Fomu ya thathmini iliyo jazwa kikamilifu na kupigwa sahihi   | Bila malipo       | Kila wakati |
| 4.  | Mawasiliano ya mabadiliko ya sera                    | • Bila mahitaji  | Bila malipo       | Papo hapo   |
| 5.  | Kujibu maoni / malalamiko                            | • Malalamishi ya wafanyi kazi/ Fomu ya malalamishi   | Bila malipo       | Siku saba   |

### KWA SERIKALI

|    |   |  |             |                             |
|----|---|--|-------------|-----------------------------|
| 1. | Utoaji wa ripoti za kandarasi za utendaji kazi kwa mamlaka mwafaka serikalini | • Ripoti katika muundo uliowekwa<br>• Dondoa mukhtasari ya mkutano iliyopitishwa na bodi | Bila malipo | Robo mwaka                  |
| 2. | Utoaji wa kauli za kifedha za kila mwaka                                      | • Ripoti<br>• Dondoa bodi iliyopitisha kauli ya fedha                                    | Bila malipo | Septemba 30                 |
| 3. | Utoaji wa ulipaji ushuru  | • Ripoti<br>• Yeti mwafaka (kwa mfano yeti vya Ushuru)                                   | Bila malipo | Kulingana na muda uliowekwa |

### KWA SEKTA YA UTALII

|    |  |  |             |             |
|----|--|--|-------------|-------------|
| 1. | Huduma za Ushauri  | • Mawasiliano rasmi ya ombi kwa njia ya barua pepe ama barua         | Bila malipo | Kila wakati |
| 2. | Kutoa ratiba za uuza   | • Ombi kwa maandishi ya barua rasmi(Njia ya barua pepe/ barua rasmi) | Bila malipo | Kila wakati |
| 3. | Kuendeleza/kuanzisha ushirikiano wa mikakati katika utekelezaji wa shuguli za uuza | • Pendekezo la ushirikiano   | Bila malipo | Kila wakati |

### KWA UTOAJI WA HUDUMA ZA BIDHAA

|    |   |  |             |                                  |
|----|---|--|-------------|----------------------------------|
| 1. | Kuhakikisha uambatanishi na sheria ya Ununuzi na Uondoaji kulingana na kibango cha 2015 | • Kufuata matakwa ya sharia ya Ununuzi na Uondoaji kulingana na bango 2015 | Bila malipo | Kila wakati                      |
| 2. | Malipo ya bidhaa na huduma  | • Utoaji wa hati ya kuthibitisha malipo                                    | Bila malipo | Kwa muda uliowekwa kwa kandarasi |

### KWA WANANCHI WA KENYA

|    |  |                         |             |  |
|----|--|-------------------------|-------------|--|
| 1. | Kuwashugulikia wananchi kwa heshima  | • Bila mahitaji         | Bila malipo | Kila wakati  |
| 2. | Kupokea /Kujibu maono na maswali,kwa njia ya :<br>• Simu<br>• Barua Pepe<br>• Barua<br>• Ofisini | • Bila mahitaji         | Bila malipo | • Mara tatu<br>• Masaa 24<br>• Siku saba<br>• Mara ifayo |
| 3. | Kuandaa mikutano na wanahabari   | • Mwaliko wa wanahabari | Bila malipo | Robo mwaka   |

### DHAMANA YA WATEJA

- Kutibu wafanyakazi wetu kwa heshima na heshima
- Kuhudhuria mikutano iliyopangwa kwa muda mfupi
- Kujibu maombi ya habari kwa usahihi
- Kuheshimu maadili yetu

Ili kutusaidia kutumikia vizuri tafadhali tuma maswali yako kwa:

Mkurugenzi Mkuu,  
Halmashauri ya Utalii ya Kenya,  
Jumba la Kenya-Re (Ghorofa la 7),  
S.L.P. 30630 – 00100, Nairobi.  
**Simu:** +254-20-2711262

**Barua pepe:** info@ktb.go.ke

Ceo@ktb.go.ke

complaints@ktb.go.ke

suggestions@ktb.go.ke

**Tovuti:** <http://www.magicalkenya.com>

Katibu wa Tume/Mkurugenzi Mtendaji  
Tume ya Haki ya Kiutawala  
West End Towers Ghorofa la Pili (2),Waiyaki Way,  
S.L.P. 20414 – 00200 Nairobi.  
**Simu:** +254 (0)20 2270000/2303000

**Barua pepe:** complain@ombudsman.go.ke