



MAMLAKA YA BARABARA ZA MIJI

Kuboresha usafiri wa mijini

Maono Yetu: Kuongoza katika miundombinu ya barabara za miji kwa usafiri endelevu

Wito Wetu: Kujenga na kusimamia barabara za miji zilizo salama, za hali ya juu, za kutosha na zinazokidhi mahitaji ya watumizi wa barabara za mijini.

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

NA	HUDUMA/ BIDHAA	MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA/ BIDHAA	GHARAMA ZA HUDUMA/ BIDHAA	MUDA WAKUTEKELEZA
1	Kuhudumia wageni	Uwazi na heshima	Bila malipo	Katika muda usiozidi dakika tatu (3)
2	Kujibu maswali	Tumia njia mwafaka au tutembelee Piga simu kwa nambari : 020 - 272 2222 Tuma barua pepe: info.kura.go.ke/ customercare@kura.go.ke Uliza kipitia kwa mitandao ya kijamii Tuma barua kwa: Mkurungezi Mkuu au Mratibu wa kanda	Bila malipo	Katika muda usiozidi dakika kumi (10) Siku mbili za kazi Katika muda usiozidi siku kumi (10)
3	Ununuzi ya bidhaa na huduma mbali mbali	• Pakua nakala za zabuni kutoka kwenye tovuti www.kura.go.ke/ au ifmis@treasury.go.ke, au nunua nakala hizo. • Jaza nakala hizi kisha ziwasilishe kwenye ofisi ya Ununuzi ya KURA • Wasilisha nukuu zilizojazwa ipasavyo • Fuata maagizo na sheria za ushiriki kama ilivyo elezwa kwenye mkataba • Fuata maagizo ya sheria ya Ununuzi wa umma ya mwaka 2015 na Kanuni za 2020 • Wasilisha maoni ili kuendelea kuboresha huduma hii	Bila malipo	Ndani ya muda wa siku thelathini (30)
4	Malipo ya bidhaa na huduma zilizotolewa kwa kazi ya barabara	Wasilisha • Cheti cha malipo kilichotiwa sahihi • Nakala za vipimo zilizosainiwa • Vyeti vya ukaguzi na kukubaliwa kwa bidhaa/huduma, pamoja na kumbukumbu zilizosainiwa (ukaguzi mkubwa na wa mwisho) • Nakala ya fomu ya makubaliano/ fomu ya mkataba/ Barua ya tuzo • Cheti cha kuanza kazi na kumbukumbu za ukamilishaji wa kazi/huduma • Agizo la mabadiliko, kama yapo	Bila malipo	Ndani ya muda wa siku kumi na nne (14) za kazi, baada ya kuwasilisha stakabadhi za kudai malipo
	Bidhaa na huduma	Wasilisha • Ankara ya kodi • Nakala inayo dhibitisha utoaji wa huduma/ kadi ya kazi • Hati ya ukaguzi na kukubaliwa kwa bidhaa/huduma au nakala iliyothibitishwa • Nakala ya LPO/LSO iliyothibitishwa		
5	Huduma ya miradi ya barabara yenye mikataba	Subira na ushirikiano	Bila malipo	Kulingana na muda ulioratibiwa kwenye mkataba
6	Mamlaka inayo ruhusu watoa huduma kutumia hifadhi ya barabara.	Wasilisha • Barua ya maombi • Michoro • Amana inayoweza kurejeshwa • Ada ya usindikaji	Kulingana na ada iliyowekwa	Ndani ya muda wa siku kumi na nne (14)
7	Utumiaji wa vituo vya kuelimisha umma kuhusu usalama barabarani	Wasilisha barua ya maombi iliyojazwa ipasavyo	Bila malipo	Ndani ya muda wa siku mbili (2)
8	Kuajiri	Wasilisha • Barua ya maombi • Mahitaji kulingana na tangazo	Bila malipo	Ndani ya muda wa miezi mitatu (3)
9	Mafunzo kazini	Wasilisha • Barua ya maombi • Mtaala/sifa ya mwombaji • Barua ya utambulisho kutoka chuo husika • Bima ya kifuniko cha fidia	Bila malipo	Ndani ya muda wa miezi mitatu(3)
10	Upatikanaji wa habari	Uaminifu na uadilifu Lipa gharama iliyowekwa • Tumia njia zinazostahili kama; • Kutembelea ofisi zetu • Kupiga simu zetu za ofisi • Kupiga simu au kuandika barua pepe kwa Mkurungezi Mkuu • Kabidhi fomu ya kuomba kupata habari iliyojazwa	Kama ilivyoelekezwa kwenye Sheria ya Upatikanaji wa Taarifa, 2016	Ndani ya muda wa siku kumi (10) za kazi
11	Usuluhishaji wa malalamiko	Wasilisha habari sahihi kuhusu malalamiko kupitia njia zetu za mawasiliano kama ilivyoelekezwa	Bila malipo	Ndani ya muda wa siku kumi za kazi(10)

B. Tumejizatiti kutoa huduma kwa njia ya heshima na kuhakikisha ubora.

Iwapo kuna huduma zozote zitakazotolewa na kukosa kuafikia viwango vilivyowekwa, au afisa yeyote asiyetoa huduma kwa njia ifaayo anapaswa kuripotiwa kwa:

Anwani zetu:		
Mkurugenzi Mkuu Kenya Urban Roads Authority Barabara plaza, mazao road, JKIA S.L.P. 4172 7- 00100 NAIROBI Simu: 020 801 3844/ 0717 105 233 Nambari ya simu: 020- 2722222 Barua pepe: info@kura.go.ke /customercare@kura.go.ke @KURARoads Kenya Urban Roads Authority Kenya Urban Roads Authority www.kura.go.ke	Katibu mkuu, Idara ya Barabara, Wizara ya Barabara na Uchukuzi, Jumba la Transcom, Barabara ya Ngong S.L.P. 52692- 00200 NAIROBI Nambari ya Simu: +254 020 22729200, 020 22730330	Katibu wa Tume/ Afisa Mtendaji Mkuu Tume ya Haki ya Utawala Ghorofa ya 2, West End Towers, Waiyaki Way Nairobi S.L.P. 20414-00200, NAIROBI Nambari ya simu: +254 (020) 227 0000/ 230 3000 Barua pepe: complaints@ombudsman.go.ke www.ombudsman.go.ke @kenyaombudsman Ombudsman Kenya



Eng. Silas M. Kinoti, MBS
Director General

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO

KURA is ISO 9001: 2015 Certified

