

KENYA ELECTRICITY TRANSMISSION COMPANY LIMITED

"Kujenga Mtandao wa Kimataifa"

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA

KETRACO pamoja na wafanyakazi wake imejitolea kutoa huduma bora kwa wateja na washika dau kwa njia ya heshima, utaalamu/ujuzi, na kwa muda mfupi iwezekanavyo.

TAMKO LA DIRA

"Kuwa shirika la kimataifa la kusafirisha umeme na kuunganisha mataifa ya Afrika kupitia huduma hii."

TAMKO LA DHAMIRA

"Kujenga na kuendeleza mtandao wa usafirishaji umeme, ulio wa kuaminika, ufanisi, usalama na kuzingatia mazingira kupitia ubunifu na njia bora; na ukuzaji wa biashara ya nguvu za umeme barani ili kuinua hali ya maisha."

HUDUMA	JINSI YA KUTOA HUDUMA	MATAKWA YA WATEJA/WASHIKA DAU	MUDA WA MAJIBU	MALIPO
Huduma kwa wateja na malalamiko	Huduma kwa wateja	Kupiga Simu	Milio mitatu	Hakuna Malipo
	Huduma kwa wateja	Barua Pepe	Kwa muda usiozidi masaa ishirini na manne	Hakuna Malipo
	Usimamizi wa malalamiko/pongezi	Malalamiko/pongezi	Hapo kwa Hapo au Siku zisizo zidi Kumi na nne	Hakuna Malipo
Ununuzi	Mchakato wa zabuni	Uchunguzi, kununua zabuni, muhuri zabuni, mauzo ya bidhaa na huduma	Siku thelathini	Kiwango kisichozidi Shilingi za Kenya elfu tano
	Malipo	Stakabadhi halali	Siku thelathini au kulingana na mkataba uliowekwa	Hakuna malipo
Ununuzi wa ardhi na kutafuta njia ya kupitisha nyaya.	Ardhi/Ununuzi	Stakabadhi halali za umiliki	Siku tisini	Hakuna Malipo
	Fidia ya mazao	Dhibitisho la umiliki/barua kutoka utawala wa ndani	Siku tisini	Hakuna Malipo
	Kutoa makazi mapya	Umiliki na makubaliano	Miezi kumi na mbili	Hakuna Malipo
	Hasara ya fidia ya kutumia ardhi	Umiliki na makubaliano	Siku tisini	Hakuna Malipo
	Fidia ya miundo	Umiliki na makubaliano	Siku tisini.	Hakuna malipo

SOTE TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA KWA HESHIMA NA UBORA

Huduma yoyote ambayo hailingani na viwango vilivyowekwa hapo juu ama afisa ambaye haudumu kwa heshima na ubora, apaswa kuripotiwa kwa mkurugenzi mkuu ama kwa afisa mwingine wa cheo cha juu katika kampuni kwa anwani ifwatayo:

P. O. Box 34942-00100, Nairobi; Telefoni: (+254) 020 4956000; Simu ya mkononi: (+254) 719 018000/ (+254) 732 12800
Tovuti: www.ketraco.co.ke; Barua pepe: info@ketraco.co.ke

AU

Kwa mkurugenzi mkuu ofisi ya malalamishi ya umma kwa anwani ifwatayo:
P.O. Box 20414 – 00200, Nairobi; Telefoni: (+254) 020 2303000; Simu ya mkononi: (+254) 710 936000 au (+254) 735 530888.