THE JOMO KENYATTA FOUNDATION

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

AZIMIO

Kutoa huduma za kitaalamu katika uchapishaji wa vitabu pamoja na kuwapa msaada wa masomo wanafunzi werevu watokao familia maskini katika masomo yao ya shule za upili nchini Kenya. Kampuni hii imejitolea kuwashughulikia wateja na wafadhiliwa wake.

AHADI ZETU

Uongozi

Tutawajibikia matendo yetu na pia kuwa kielelezo cha uongozi mwema.

Uangalifu

Tunawajali wateja wetu.

Ushirikiano

Tutatenda kazi kwa ushirikiano wenye ari na shauku.

Usalama na afya

Tutahakikisha mazingira ya kazi ni mema na yanazingatia usalama wa kila mmoja.

Uaminifu na uadilifu

Tutatekeleza shughuli zetu kwa uaminifu na uadilifu.

Jumuiya/Jamii

Tunatambua wajibu wetu kwa jamii na mazingira na hivyo tutatekeleza shughuli zetu kwa uangalifu na uzingativu wa jamii zinazotuzunguka.

Bidhaa na Huduma

Tutatoa huduma na bidhaa, msaada wa masomo na huduma za uchapishaji zenye ubora na zinazotosheleza au kupita utoshelevu wa wateja wetu.

- ***Uchapishaji***

  Tutahakikisha huduma zetu za uchapishaji zitawasaidia pakubwa waandishi wetu ili kuhakikisha machapisho yetu yanaafikia mahitaji ya wateja wetu.

- ***Msaada wa masomo***

  Tutatoa huduma nzuri zaidi za msaada wa masomo kwa wanafunzi werevu wa shule za upili wanaotoka familia maskini nchini Kenya.

Malalamiko

Ikiwezekana, malalamiko yatashughulikiwa pindi tu yanapotokea. Vinginevyo, malalamiko ambayo hayataweza kushughulikiwa papo hapo yatashughulikiwa na wahusika katika kipindi cha wiki mbili.

HAKI ZA MTEJA

Majibu

- Mawasiliano ya kimaandishi yatajibiwa kwa kipindi cha muda wa siku saba za kufanya kazi.
- Barua pepe zitajibiwa katika kipindi cha masaa kumi na mawili.
- Simu zote zitakazopigwa wakati wa saa za kazi zitapokelewa baada ya mlio wa tatu. Atakayepokea simu atajitambulisha kabla ya kuendelea na mazungumzo.

Ubora wa huduma na bidhaa

Wateja wetu wana haki ya kuwa na huduma na bidhaa bora na kwa bei wanayoimudu.

Sifa na malalamiko

Wateja wanahimizwa kulalama, kusifu utoaji wa huduma na bidhaa na pia wana haki ya kumjua afisa anayewahudumia.

Usiri

Wateja wetu watashughulikiwa kwa heshima na mahitaji yao kushughulikiwa kwa usiri mkubwa.
Mkataba huu upo na utaendelea kuangaliwa upya kila mara ili kuafiki mahitaji ya soko kwa wakati maalum.

HUDUMA ZETU

JUMLA

	HUDUMA	YANAYOHITAJIKA/MAHITAJI	KIPINDI/MUDA	BEI
1	Maulizo ya jumla kupitia maandishi	Barua ya maulizo	Siku saba za kazi	Hakuna malipo
2	Maulizo ya ana kwa ana/simu	Tutembelee/tupigie simu.	Papo hapo	Hakuna malipo
3	Maulizo kupitia barua pepe	Uliza kwa barua pepe.	Masaa kumi na mawili.	Hakuna malipo
4	Malalamiko ya umma	Lalamiko/malalamiko	Siku kumi na nne	Hakuna malipo

UCHAPISHAJI NA UTOAJI CHAPA

	HUDUMA	YANAYOHITAJIKA	KIPINDI/MUDA	BEI
1	Uchapishaji	Uwasilishaji wa mswada uliopigwa chapa ili uhakikiwe.	Miezi sita	Hakuna malipo
2	Uhariri wa matini	Nakala ya mteja (nakala laini)	Hadi kurasa hamsini kwa siku moja	Shilingi mia tatu hamsini kwa ukurasa mmoja. (ksh 350)
3	Utayarishaji wa chapa na usanifu wa kurasa za matini isiyo na michoro	Nakala ya mteja na muhtasari	Hadi kurasa hamsini kwa siku moja	Shilingi mia mbili na hamsini kwa ukurasa mmoja
4	Utayarishaji wa chapa na usanifu wa kurasa za matini ya kisayansi/ hisabati	Nakala ya mteja na muhtasari	Hadi kurasa thelathini kwa siku moja	Shilingi elfu moja kwa ukurasa
5	Usanifu wa jalada	Muhtasari kutoka kwa mteja	Siku tatu za kazi	Shilingi elfu kumi
6	Usanifu wa nembo	Muhtasari kutoka kwa mteja	Siku saba za kazi	Shilingi elfu ishirini
7	Usanifu wa kadi za harusi na za kuchangisha fedha	Nakala ya mteja na muhtasari	Siku tatu za kazi	Shilingi mia tano
8	Usanifu wa vyeti	Nakala ya mteja na muhtasari	Siku tatu za kazi	Shilingi elfu tatu
9	Usanifu wa kadi za biashara na karatasi nyembamba za kutoa sifa/ heshima	Nakala ya mteja	Siku tatu za kufanya kazi	Shilingi mia tano kwa kila moja.
10	Kupiga mdaki (kutumika katika kazi zozote za usanifu)	Picha, vielelezo	Hadi midaki ishirini kwa siku	Shilingi mia sita na hamsini kwa kila kielelezo
11	Ombi la utajaji(utoaji chapa)	Uonyeshaji uhalisi wa uzalishaji wa mteja	Siku tatu za kazi	Hakuna malipo
12	Kutoa chapa	Kazi za sanaa zilizoidhinishwa	Siku saba za kazi	Kama vile ilivyotajwa
13	Tafsiri ya lugha ya Kiingereza hadi Kiswahili na pia kinyume chake.	Matini ya mteja	Hutegemea uchangamano wa matini	Shilingi tatu hadi kumi kwa kila neno

MAUZO NA USAMBAZAJI

	HUDUMA	YANAYOHITAJIKA	KIPINDI/MUDA	BEI
1	Maombi ya usambazaji/kuwa mteja	Cheti cha usajili, kuafikiana na ushuru wa bidhaa, nambari ya siri ya kujitambulisha, uanachama wa KBSA	Siku thelathini	Hakuna malipo
2	Maombi ya kuruhusiwa kuomba mkopo	Barua ya kuteuliwa kama mteja. Lazima uwe umefanya biashara na shirika la JKF kwa miezi kumi na mbili. Kuwa na rekodi njema ya kifedha na benki.	Siku thelathini	Hakuna malipo
3	Kushughulikia na kuandaa bidhaa zilizoagizwa na wateja	Ankara/Hati ya upokeaji	Siku moja	Hakuna malipo
4	Kuweka pamoja vifurushi ili kupelekea wateja kulingana na maagizo	Hati ya maagizo ya bidhaa	Dakika thelathini	Kulingana na mahitaji
5	Uwasilishaji wa bidhaa zilizoagizwa na mteja	Risiti ya malipo	Hadi siku mbili za kazi	Kulingana na maafikiano

RASILIMALI YA WATU/WAFANYAKAZI

	HUDUMA	YANAYOHITAJIKA	KIPINDI/MUDA	BEI
1	Kushughulikia maombi ya kazi	Nafasi iliyotangazwa Barua ya maombi ya kazi	Siku thelathini	Hakuna malipo
2	Kushughulikia maombi ya masomo ya nyanjani	Barua ya maombi ya nafasi ya masomo ya nyanjani	Siku saba	Hakuna malipo
3	Kushughulikia maombi ya uanafunzi-kazi	Barua ya maombi ya uanafunzi-kazi	Siku thelathini	Hakuna malipo

SHUGHULI ZA KUANDAA MALIPO MBALIMBALI

	HUDUMA	YANAYOHITAJIKA	KIPINDI/MUDA	BEI
1	Malipo kwa watoaji bidhaa/huduma	Thibitisho la kutoa huduma/Ankara iliyothibitishwa	Siku sitini	Hakuna malipo
2	Malipo ya mrabaha/Malipo ya waandishi	Stakabadhi za benki, nambari ya siri ya utambulisho ya shirika la kukusanya ushuru nchini.	Siku tisini baada ya kukamilika kwa mwaka wa kifedha.	Hakuna malipo

UTEKELEZAJI WA UFADHILI WA MASOMO

	HUDUMA	YANAYOHITAJIKA	KIPINDI/MUDA	BEI
1	Kuchagua watakaopewa msaada wa masomo	Fomu ya maombi Alama mia tatu na hamsini na zaidi katika mtihani wa kuhitimu masomo ya shule ya msingi (KCPE) Awe mhitaji	Siku ishirini na tano	Hakuna malipo
2	Kuwekewa nafasi ya kutekeleza shughuli binafsi katika uwanja wa kampuni	Ombi	Papo hapo	Shilingi elfu ishirini (kabla ya kodi)
3	Kuwekewa nafasi ya kutekeleza shughuli za ushirika katika uwanja wa kampuni			Shilingi elfu arobaini (kabla ya kodi)

UNUNUZI WA HUDUMA NA BIDHAA

	HUDUMA	YANAYOHITAJIKA	KIPINDI/MUDA	BEI
1	Kushughulikia zabuni	Zabuni zilizowasilishwa na kufunguliwa	Siku arubaini na mbili	Hakuna malipo
2	Kupokea bidhaa	Bidhaa zinazowasilishwa na hati ya upokezi	Papo hapo	Hakuna malipo

UPATAJI WA HABARI

	HUDUMA	YANAYOHITAJIKA	KIPINDI/MUDA	BEI
1	Uamuzi kuhusu maombi rasmi ya habari	Fomu rasmi iliyojazwa ya kuomba kuzipata habari	Siku kumi na tano	Hakuna malipo
2	Uhamishaji wa maombi rasmi ya kupata habari	Fomu ya uhamishaji	Siku tano	Hakuna malipo

Tunajitolea kuhakikisha uwepo wa adabu na ubora. Huduma au bidhaa zinazotolewa na haifikii kiwango kilichotolewa hapo juu, au afisa asiyezingatia adabu na ubora katika utoaji wa huduma ashtakiwe kwa Mkurugenzi Mkuu au kwa Kamishna wa Tume ya Haki ya Kiutawala

THE JOMO KENYATTA FOUNDATION	OFISI KUU: 020 2330002/3, 020 3583925 • Rununu: 0723286993, 0723969793, 0735339135 • KIJABE STREET BOOK DISTRIBUTION CENTRE: 020 8155454, 0721136413, 0735136413. Baruapepe: info@jkf.co.ke Tovuti: www.jkf.co.ke
COMMISSION ON ADMINISTRATIVE JUSTICE	Ghorofa ya 2, WEST END TOWERS, WAIYAKI WAY, WESTLANDS • SLP 20414 – 00200 NAIROBI • SIMU: 020 2270000 • Simu ya moja kwa moja: 00800221349 Ujumbe fupi: 15700 • Tovuti: www.ombudsman.go.ke

THE JOMO KENYATTA FOUNDATION
Educational Publishers

David K. Mwaniki
Mkurugenzi Mkuu