

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Mamlaka hii imejitolea kukuhudumia kwa uaminifu, ufanisi, ustadi na kwa heshima.

Huduma	Mahitaji	Malipo ya Mtumaji	Muda
Utoaji wa Huduma za Jumla ❖ Kupiga simu ❖ Kutembelea ofisi ❖ Mawasiliano	Kupiga simu kwa ofisi ya idara yoyote Kutembelea ofisi Mawasiliano ya kimaandishi-barua, barua pepe, kipepesi	Hakuna Hakuna Hakuna	Ndani ya milio mitatu Utahudumiwa ndani ya dakika kumi Majibu kutolewa katika muda wa siku 7
Kuomba leseni (daraja la C, D, E, F, G) ❖ Ukataji upya wa leseni	✓ Fomu Na.1 ya Maombi Iliyozwa vilivyo ✓ Risiti ya benki ya ada ya leseni ✓ Vyeti vya bima ya gari/mkataba wa kukodisha ✓ Kibali cha kuingia/cha kazi kwa wawekezaji wa kigeni ✓ Vyeti vya kufuzu kwa wafanyakazi wa kiufundi ✓ Cheti cha maadili mema cha waelekezi	Ada za leseni kulingana na ratiba iliyo kwenye kanuni za mamlaka ya kudhibiti sekta ya utalii (TRA).	Katika muda wa siku 7 iwapo hakuna vikwazo vyovyote
❖ Kuomba Upya	Kama ilivyo hapo juu pamoja na mahitaji ya ziada yafuatayo: ✓ Cheti cha usajili ✓ Nyaraka na Mkataba wa makubaliano wa kampuni ✓ Mkataba wa kukodisha/nakal	Ada za leseni kulingana na ratiba iliyo kwenye Kanuni za TRA	Iwapo mahitaji yote yametimizwa, leseni itatolewa katika muda wa siku 14

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ a ya hati miliki ✓ Barua ya kibali kutoka shirika la NEMA kwa ranchi/hifadhi/bustani za asili na mbuga za wanyama/vijia vya msituni, ✓ Ripoti ya ukaguzi wa ofisi. 		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Hoteli na Mikahawa (Daraja la A&B) ❖ Ukataji upya wa leseni 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fomu 1 ya maombi Iliyozwa ✓ Nakala ya orodha ya vyakula na ushuru wake ✓ Nakala ya cheti cha afya cha mwaka unaohusika ✓ Kibali cha kuingia nchini kwa wafanyikazi na wakurugenzi wa kigeni ✓ Barua ya kibali kutoka shirika la NEMA ✓ EIA au cheti cha ukaguzi wa mazingira ✓ Risiti ya benki ya kuonyesha ithibati ya malipo 	Ada za leseni kulingana na ratiba iliyo kwenye Kanuni za TRA	Majibu kutolewa katika muda wa siku 7
❖ Maombi mapya	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mkataba wa kukodisha jengo au hati miliki ✓ Cheti cha kuunda kampuni ✓ Mikataba na nyaraka iliyounda kampuni 	Ada za leseni kulingana na ratiba iliyo kwenye Kanuni za TRA	Ikiwa mahitaji yote yametimizwa, leseni itatolewa katika muda wa siku 14.
❖ Uainishaji wa hoteli na mikahawa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fomu ya hatua ya kwanza ya mchakato wa zabuni iliyojazwa vilivyo ✓ Viambatisho vyote vinavyohitajika ✓ Risiti ya kuweka pesa kwenye 	Shilingi 50,000 kwa maombi ya uainishaji Hakuna malipo kwa uainishaji wa kitaifa	Majibu kutolewa katika muda wa miezi miwili.

	benki (inahitajika kwa minajili ya uainishaji pekee yake)		
Kupendekeza kibali cha kazi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fomu Na. 25 ✓ Nakala ya pasipoti ya anayetuma maombi ✓ Nakala ya sasa ya kibali cha kazi (kwa wale tu wanaoomba upya) ✓ Nakala ya leseni ya utalii inayohusika ✓ Taarifa kuhusu wafanyikazi wote wa kampuni (raia na wasio raia) ✓ Vyeti na ripoti nyinginezo kumhusu anayetuma maombi zilizotafsiriwa kwa Kiingereza. ✓ Ripoti za anayejifunza kazi, wasifukazi na nakala ya kitambulisho ✓ Hati ya Kusajiliwa kwa Kampuni ✓ Cheti cha sasa cha kuonyesha malipo ya Ushuru ✓ Ripoti ya kipindi kilichopita ya anayejifunza kazi (vibali vya kuruhusu tena wafanyakazi) ✓ Mkataba na mwajiri ✓ CR12 (kwa wawekezaji) ✓ Ripoti za ukaguzi wa hesabu (kwa wawekezaji) ✓ Mkataba na Nyaraka za 	Hakuna	Majibu kutolewa katika muda wa siku 30 baada ya kupokea fomu zilizojazwa kikamilifu.

	Ushirika (kwa wawekezaji)		
Kuruhusu kutolipa ushuru/kodi ya ongezeko la thamani (VAT)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fomu ya maombi ✓ Cheti cha kusajiliwa kwa kampuni ✓ Mkataba na Nyaraka za Ushirika ✓ Nakala ya cheti cha PIN ✓ Cheti cha ithibati ya kulipa ushuru ✓ Nakala ya Hati miliki au Mkataba wa kukodi jengo ✓ Uchunguzi wa hali halisi ya kituo hicho kipyaa; ✓ Stakabadhi ya mizigo melini (<i>Bill of lading</i>) na/au Stakabadhi ya mzingo kwenye ndege ✓ Ankara (<i>Invoices</i>) ✓ Fomu ya kutangaza bidhaa zinazoingia nchini (<i>IDF</i>) ✓ Leseni ya Utalii ✓ Utaratibu wa safari ✓ Orodha ya wafanyakazi 	Hakuna	Majibu kutolewa katika muda wa siku 30 baada ya kupokea fomu zilizojazwa kikamilifu.
Ununuzi wa bidhaa, ujenzi na huduma	Masharti mbalimbali kwa mujibu wa ombi la taarifa ya gharama ya kazi/zabuni na Sheria ya Umma ya Ununuzi na Utupaji wa Mali ya 2015	Kulingana na masharti ya zabuni	Kulingana na Sheria ya Umma ya Ununuzi na Utupaji wa Mali ya 2015
Kulipia bidhaa na huduma	Kuwasilisha stakabadhi zote zinazohitajika	Hakuna	Kulingana na makubaliano ya mkataba
Kuwasilisha matokeo ya zabuni kwa wazabuni wote	Kupokea zabuni katika muda uliotolewa	Hakuna	Katika muda wa siku 30
Malipo kwa Wauzaji	<ul style="list-style-type: none"> • Lipa Wauzaji 	Hakuna	Siku 30

	<p>kulingana na makubaliano katika mkataba wa malipo</p> <ul style="list-style-type: none"> Ankara za wauzaji, ripoti za ukaguzi, mikataba, vyeti vya kuhitimisha kazi kutoka kwa mkandarasi, vyeti halali vya PIN/ VAT 		
Kutoa Risiti	<ul style="list-style-type: none"> Risiti za malipo/ Risiti za kuweka pesa za akaunti husika ya benki Taarifa za benki za uthibitisho 	Hakuna malipo	Siku mbili za kazi

Huduma zilizotajwa hapo juu zinapatikana katika ofisi zifuatazo:

<p>MAMLAKA YA KUDHIBITI SEKTA YA UTALII - Makao Mkuu Jumba la Utalii, Ghorofa ya 5 S.L.P. 25357, 00100 Simu: 0701 444777 Barua pepe: Info@tourismauthority.go.ke Wavuti: tourismauthority.go.ke</p>	<p>OFISI YA ENEO LA NAIROBI Jumba la Utalii Ghorofa ya 4 S.L.P. 25357,00100 Simu: 0701444777 Nairobi Barua pepe: nairobi@tourismauthority.go.ke</p>	<p>OFISI YA ENEO LA MOMBASA Jumba la Bima Towers , Ghorofa ya 8 S.L.P. 80091 Simu 0701 005799 MOMBASA Barua pepe: mombasa@tourismauthority.go.ke</p>	<p>OFISI YA ENEO LA NAKURU Jumba la Generation House, Ghorofa ya 1 S.L.P 15196-20100 Simu: 0799401888 Barua pepe: nakuru@tourismauthority.go.ke</p>
<p>OFISI YA ENEO LA KISUMU Jumba la Huduma Centre, Ghorofa ya 10 S.L.P 55-40123 Simu:020 2033865/0572041986 KISUMU Barua pepe: kisumu@tourismauthority.go.ke</p>	<p>OFISI YA ENEO LA MALINDI Jumba la Malindi Complex, Ghorofa ya 1 S.L.P. 421 Simu: 042220747 MALINDI Barua pepe: malindi@tourismauthority.go.ke</p>	<p>OFISI YA ENEO LA ELDORET Jumba la KVDA Plaza, Ghorofa ya 2 S.L.P 4286 Simu: 053 2032086 ELDORET Barua pepe: eldoret@tourismauthority.go.ke</p>	<p>OFISI YA ENEO LA NYERI Jumba la Sohan Plaza S.L.P 1876 10100 Simu: 061 2034057 NYERI Barua pepe: nyeri@tourismauthority.go.ke</p>

SAA ZA KAZI

Ofisi zote za Mamlaka ya Kudhibiti Sekta ya Utalii zitafunguliwa kuanzia saa mbili asubuhi hadi saa saba mchana kisha saa nane mchana hadi saa

kumi na moja jioni, Jumatatu hadi Ijumaa isipokuwa Jumamosi na Jumapili na sikukuu.

Tunawahimiza wateja waletе malalamishi, mapendekezo na pongеzi na waziweke kwenye kisanduku cha malalamishi katika ofisi yoyote iliyo karibu nao au Makao Makuu, kupitia barua pepe: complaints@tourismauthority.go.ke. Malalamishi yanaweza pia kupelekwa kwa Tume Inayosimamia Masuala ya Haki, Jumba la Westend Towers, Ghorofa ya 2, S.L.P. 20414, 00200- Nairobi. Au Piga simu bila malipo: 0800221349, Barua pepe: info@ombudsman.go.ke.