



JAMHURI YA KENYA

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI



HUDUMA	MAHITAJI	GHARAMA	WAKATI
Ndege inayotua asubuhi/mchana	Aina ya ndege na mpango wa ndege	Dola kumi - dola elfu moja mia saba na hamsini (10\$ - 1,750\$; kulingana na upeo wa uzito wa kupaa wa ndege hiyo)	Ndani ya mpango wa ndege
Ndege inayotua usiku	Aina ya ndege na mpango wa ndege	Dola kumi na mbili - dola elfu mbili na mia moja (12\$ - 2100\$; kulingana na upeo wa uzito wa kupaa wa ndege hiyo)	Ndani ya mpango wa ndege
Ndege inayopaa asubuhi/mchana	Aina ya ndege na mpango wa ndege	Bure	Ndani ya mpango wa ndege
Ndege inayopaa usiku	Aina ya ndege na mpango wa ndege	Dola mbili - dola mia tatu hamsini (2\$ - 350\$; kulingana na upeo wa uzito wa kupaa wa ndege hiyo)	Ndani ya mpango wa ndege
Matumizi ya daraja la ndege kwa ndege	Aina ya ndege na mpango wa ndege	Dola sabini na tano - dola mia moja (75\$ - 100\$; kulingana na upeo wa uzito wa kupaa wa ndege hiyo)	Dakika thelathini (30)
Maegesho ya ndege	Aina ya ndege na mpango wa ndege	Dola sita - dola mia moja na thelathini (6\$-130\$; kulingana na upeo wa uzito wa kupaa wa ndege hiyo)	Ndani ya mpango wa ndege
Madai ya kuagiza mafuta ya ndege	Ombi la ndege kutafuta mafuta ya anga	Senti thelathini na tatu (33) kwa kila lita	Ndani ya muda wa kutia mafuta
Kutembelea uwanja wa ndege/ ziara ya elimu ya shule ya msingi au sekondari	Barua ya maombi	Shilingi elfu tatu (3,000) kwa kila kikundi cha watu hamsini (50)	Dakika thelathini (30)
Kutembelea uwanja wa ndege/ ziara ya elimu ya vyuo na watu wazima	Barua ya maombi	Shilingi elfu nne mia tano (4,500; upeo wa watu thelathini (30))	Dakika thelathini (30)
Kurekodi filamu na upigaji picha	Barua ya maombi	Shilingi elfu kumi na tano (15,000) kwa saa moja ya Urekodi wa filamu na shilingi elfu tano (5,000) kwa saa moja ya upigaji picha	Dakika thelathini (30)
Upigaji picha katika kiwanja cha ndege	Barua ya maombi	Shilingi elfu kumi (10,000) kwa saa moja	Dakika thelathini (30)
Malipo ya kuondoka (abiria wa Ndani)	Malipo yanakusanywa pauzwapo tiketi na kurejeshwa na shirika la ndege husika moja kwa moja kupitia Shirika la Ukusanyaji wa Ushuru ya Mapato nchini Kenya (KRA)	Shilingi mia sita (600)	Ratiba ya ndege
Malipo ya kuondoka (abiria Wageni)	Malipo yanakusanywa pauzwapo tiketi na kurejeshwa na shirika la ndege husika moja kwa moja kupitia Shirika la Ukusanyaji wa Ushuru ya Mapato nchini Kenya (KRA)	Dola hamsini (50\$)	Ratiba ya ndege
Utangazaji katika viwanja vya ndege	Maombi ya rasmi	Gharama kulingana na Shirika la Utangazaji husika/ viwango vya ushuru vya Mamlaka ya Viwanja vya Ndege vya Kenya	Siku kumi (10)
Kukodisha jengo katika viwanja vya ndege	Maombi ya rasmi/ majibu katika zabuni za Mamlaka ya Viwanja vya Ndege vya Kenya	Shilingi sitini - shilling elfu mbili na mia nne (60-2,400) kwa kila mguu mraba (Ft ²) kwa mwaka, tofauti kwenye viwanja vya ndege	Siku thelathini - siku tisini (30-90)
Kukodisha ardhi katika viwanja vya ndege	Maombi ya rasmi / majibu katika zabuni za Mamlaka ya Viwanja vya Ndege vya Kenya	Shilingi kumi - shilingi elfu mbili sabini na tano (10-2,075) kwa kila mguu mraba (Ft ²) kwa mwaka, tofauti katika viwanja vya ndege	Siku thelathini - siku tisini (30-90)
Huduma ya utunzaji wa ardhi ya ndege	Maombi ya rasmi / majibu katika zabuni za Mamlaka ya Viwanja vya Ndege vya Kenya	Kama kwa kiwango cha makubaliano ya sasa, ratiba ya kwanza	Siku thelathini - siku tisini (30-90)
Huduma ya utunzaji wa mizigo ya anga	Maombi ya rasmi / majibu katika zabuni za Mamlaka ya Viwanja vya Ndege vya Kenya	Kama kwa kiwango cha makubaliano ya sasa, ratiba ya kwanza	Siku moja (1)
Ufikaji wa gari na maegesho	Gari la bure kuingia katika mojawapo ya Viwanja vya Mamlaka ya Viwanja vya Ndege vya Kenya	Wakazi wasio wa uwanja wa ndege: Magari ya Saloon: shilingi hamsini - shilingi mia mbili (50-200) kwa dakika thelathini mpaka saa ishirini na nne (30mins- 24hrs) na shilingi mia saba na hamsini (750) kwa siku. Magari ya kubebea abiria/ mizigo: shilingi sabini - mia mbili na themanini (70-280) muda wa dakika thelathini mpaka saa ishirini na nne (30mins- 24hrs) na shilingi mia saba na hamsini (750) kwa siku. Malori/mabasi: shilingi mia moja na kumi - mia mbili na themanini (110-280) kwa dakika thelathini mpaka saa ishirini na nne (30mins- 24hrs) na shilingi elfu moja (1,000) kwa siku. Wakazi wa uwanja wa ndege: Shilingi elfu tano na mia nne (5,400) kwa magari aina ya saloon, Shilingi elfu sita mia saba na hamsini (6,750) kwa magari ya mizigo/abiria Shilingi elfu tisa (9,000) kwa malori/mabasi; yote kulipwa kwa msingi wa robo mwaka (miezi mitatu)	Dakika mbili (2) kwa kuingia

HUDUMA	MAHITAJI	GHARAMA	WAKATI
		Kuegesha katika maegesho ya Uwanja wa Ndege wa Kimataifa wa Jomo Kenyatta: shilingi mia moja - shilingi elfu moja mia tano (100-1,500) muda wa dakika thelathini mpaka saa ishirini na nne (30mins- 24hrs). Viwango vya malipo ni kulingana na viwango vya kulipia maegesho katika Uwanja wa Ndege wa Kimataifa wa Jomo Kenyatta au kila saa	Dakika tatu (3) kwa kutoka
Ada ya kushikila wanyama	Maombi ya rasmi	Senti 0.5 - shilingi mia nne (400) kwa kila aina ya mnyama au kila saa	Siku moja (1)
Vibali vya anga tua/maeneo yenye vikwazo vya usalama	Maombi ya rasmi au maombi kwa kila mtu	Shilingi 0 - shilingi elfu sitini (0-60,000) kutegemea maagizo katika shabaha ya kibali cha usalama	Siku mbili (2)
Vibali vya muda vya anga tua/maeneo yenye vikwazo vya usalama (siku thelathini 30)	Maombi ya rasmi au maombi kwa kila mtu	Shilingi 0 - elfu kumi na tano (0-15,000) kutegemea maagizo katika shabaha ya kibali cha usalama	Siku moja (1)
Vibali vya Utambulisho wa Ardhi	Maombi ya rasmi au maombi kwa kila mtu	Shilingi elfu moja - shilingi elfu sita (1,000-6,000) kutegemea maagizo katika shabaha ya kibali cha usalama	Siku moja (1)
Vibali vya Magari ya anga tua	Maombi ya rasmi au maombi kwa kila mtu	Shilingi elfu tano (5,000) kwa kila gari	Siku moja (1)
Magari stesheni ya anga tua ya dharura na operesheni	Maombi ya rasmi au Programu tumizi	Bure	Siku moja (1)
Uwezeshaji wa CIP/VIP katika uwanja wa ndege	Maombi ya rasmi au Programu tumizi	Shilingi elfu thelathini (30,000) kwa kila mmoja	Saa moja (1)
Uwezeshaji wa bidhaa muhimu, fedha na mizigo maalum	Maombi ya rasmi au Programu tumizi	Shilingi elfu thelathini (30,000) kwa kila mzigo	Saa mbili (2)
Uwezeshaji wa muda wa Gari la CIP	Maombi ya rasmi au Programu tumizi	Shilingi elfu kumi na tano (15,000) kwa kila gari	Saa moja (1)
Madarasa ya mafunzo	Maombi rasmi ya mashirika yanayofaa	Shilingi elfu kumi (10,000) kwa kila darasa la mafunzo kwa siku	Siku moja (1)
Mafunzo ya Usalama ya anga tua	Maombi ya mtu binafsi au shirika	Pesa ya awali ni shilingi elfu tatu na mia tano (3,500) na upya wa shilingi elfu mbili na mia tano (2,500) kila mwaka kwa kila mtu	Siku moja (1)
Leseni/Kibali cha uendeshaji upande wa usalama wa anga tua	Maombi ya mtu binafsi au shirika	Pesa ya awali ni shilingi elfu tatu na mia tano (3,500) na upya wa shilingi elfu mbili na mia tano (2,500) kila mwaka kwa kila mtu	Saa moja (1)
Mafunzo ya Usalama ya Anga (Utoaji wa Kibali)	Maombi ya mtu binafsi au shirika	Bure	Siku moja (1)
Jibu kwa mawasiliano	Mawasiliano na vyombo vyovyote vya habari vilivyosajiliwa	Bure	Siku tano (5) za kazi
Majibu kwa maswali	Maswali yaelekezwa kwa Mamlaka ya Viwanja vya Ndege vya Kenya	Bure	Papo hapo
Usindikaji wa malipo kwa wauzaji	Hati za Madai zinazohitajika (Ankara na Ushahidi wa huduma au utoaji wa bidhaa)	Bure	Siku thelathini (30)
Kuthibitisha malalamiko	Malalamiko yaliyosajiliwa na Mamlaka ya Viwanja vya Ndege vya Kenya	Bure	Saa ishirini na nne (24)
Uamuzi wa Kutatua Malalamiko	Malalamiko yaliyoandikwa	Bure	Siku kumi (10) za kazi

MAMLAKA YA VIWANJA VYA NDEGE VYA KENYA IMEJITOLEA KWA UKARIMU NA UBORA KATIKA UTOAJI WA HUDUMA

Huduma yoyote inayotolewa na Mamlaka isiyofuata viwango vilivyotajwa hapo juu au afisa yeyote asiyezingatia dhamira ya ukarimu na ubora katika utoaji wa huduma anapaswa kuripotiwa kwa:

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Viwanja vya Ndege vya Kenya (KAA),
Ofisi Kuu: Njiani Airport North.
SLP: 19001 (00501) Nairobi, Kenya
SIMU: +254(0)20-6611000 / 6612000 / +254(0)722205061-8
Barua pepe: info@kaa.go.ke / talk2us@kaa.go.ke

Katibu/ Afisa Mkuu Mtendaji
Tume kuhusu Utekelezaji wa Haki
Ghorofa ya 2, West End Towers
Waiyaki Way Westlands
SLP 20414 - 00200 Nairobi
SIMU: +254(0)20-2270000/2303000/
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke info@ombudsman.go.ke

