



| S/No | HUDUMA | MAHITAJI | MALIPO | MUDA | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|--|---|--------------------------------------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|---------------------------------|---|--|---|--|
| 1. | Majibu kwa maswali ya Wateja Wanaotembelea ofisi | Tembelea ofisi na uulize swali | Hakuna malipo yanayohitajika | Katika dakika 5 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Majibu kwa simu zinazopigwa (Simu ya Waya au laini nyingine yoyote rasmi) | Piga simu | Hakuna malipo yanayohitajika | Katika sekunde 15 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Majibu kwa mawasiliano | Mawasiliano yaliyoandikwa | Hakuna malipo yanayohitajika | Katika siku 5 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Barua pepe na mitandao ya kijamii | Hakuna malipo yanayohitajika | Katika saa 24 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Maombi ya Kujiandikisha kama Mtumiaji wa Mfumo wa Kitaifa wa National Electronic Single Window System (NESWS) | <ul style="list-style-type: none"> i. Fomu za usajili zilizojazwa ipasavyo zinazopakana kutoka NESWS: <ul style="list-style-type: none"> -KTNA 1 kwa shirika Lisilo la serikali -KTNA 2 kwa mashirika yanayoshirikiana na serikali ii. Cheti cha usajili wa shirika la biashara au hati ya utambulisho ya mtu binafsi. iii. Ushahidi wa usajili kama mlipakodi kutoka kwa mamlaka husika ya ushuru iv. Ushahidi wa usajili na mamlaka husika ya udhibiti ambapo mtuma maombi ni taasisi inayodhibitiwa | Dola hamsini za Marekani kwa kila mtumiaji au kiwango sawa katika Shilingi za Kenya | Katika saa 24 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | Ada ya Kila Mwaka ya Kutumia Mfumo | Kuwa mtumiaji aliyesajiliwa wa NESWS | Dola hamsini za Marekani kwa kila mtumiaji au kiwango sawa katika Shilingi za Kenya | Katika saa 24 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. | Mafunzo ya Watumiaji ili Kusajiliwa kwenye NESWS | <ul style="list-style-type: none"> i. Pakua fomu ya usajili kwenye tovuti ya KenTrade www.kentrade.go.ke ii. Fomu ya ombi iliyokamilishwa ipasavyo na kuwasilishwa kwa https://registration.kentrade.go.ke/ | Hakuna malipo yanayohitajika | Kila wiki | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | <p>Tuma ombi la kupewa mafunzo kwenye tovuti ya KenTrade</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Moduli ya Vibali/Mfanyabiashara ii. Mfumo wa Biashara ya Bandari/Maritime Single Window iii. Uwasilishaji wa Kodi na Ushuru na Mazingatio Maalum iv. Mashirika Yanayoshirikiana na Serikali v. Mafunzo ya Haraka na Dharura vi. Mafunzo ya Kila Mwaka ya Lazima ya Uboreshaji na Kujikumbusha vii. Mafunzo Mtandaoni (Moduli zozote zilizo hapo juu) viii. Mafunzo kwa Wateja katika Eneo lao la Biashara | <table border="1"> <tr> <td>Ada za mafunzo mjini Nairobi na Mombasa</td> <td>Ada za mafunzo katika maeneo mengine</td> </tr> <tr> <td>Shilingi za Kenya (Kshs) 17,400</td> <td>10,440</td> </tr> <tr> <td>Shilingi za Kenya (Kshs) 17,400</td> <td>10,440</td> </tr> <tr> <td>Shilingi za Kenya (Kshs) 17,400</td> <td>10,440</td> </tr> <tr> <td>Shilingi za Kenya (Kshs) 26,100</td> <td>Shilingi za Kenya (Kshs) 46,980</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Shilingi 5,800 zaidi kwa malipo ya mafunzo yaliyo hapo juu kwa kila mtu kwa kila ombi</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Shilingi za Kenya (Kshs) 5,800 kwa kila mtu</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Shilingi za Kenya (Kshs) 5,000 kwa kila mtu</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Shilingi za Kenya (Kshs) 5,000 kwa kila mtu</td> </tr> </table> | Ada za mafunzo mjini Nairobi na Mombasa | Ada za mafunzo katika maeneo mengine | Shilingi za Kenya (Kshs) 17,400 | 10,440 | Shilingi za Kenya (Kshs) 17,400 | 10,440 | Shilingi za Kenya (Kshs) 17,400 | 10,440 | Shilingi za Kenya (Kshs) 26,100 | Shilingi za Kenya (Kshs) 46,980 | Shilingi 5,800 zaidi kwa malipo ya mafunzo yaliyo hapo juu kwa kila mtu kwa kila ombi | | Shilingi za Kenya (Kshs) 5,800 kwa kila mtu | |
| Ada za mafunzo mjini Nairobi na Mombasa | Ada za mafunzo katika maeneo mengine | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Shilingi za Kenya (Kshs) 17,400 | 10,440 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Shilingi za Kenya (Kshs) 17,400 | 10,440 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Shilingi za Kenya (Kshs) 17,400 | 10,440 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Shilingi za Kenya (Kshs) 26,100 | Shilingi za Kenya (Kshs) 46,980 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Shilingi 5,800 zaidi kwa malipo ya mafunzo yaliyo hapo juu kwa kila mtu kwa kila ombi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Shilingi za Kenya (Kshs) 5,800 kwa kila mtu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Shilingi za Kenya (Kshs) 5,000 kwa kila mtu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Shilingi za Kenya (Kshs) 5,000 kwa kila mtu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. | Ombi la Kupewa Mafunzo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. | Ombi la Kupewa Mafunzo | <ul style="list-style-type: none"> i. Kuwa Mtumiaji wa NESWS ii. Uthibitisho wa Kitambulisho | Dola tano za Marekani kwa kila ombi, kwa kila mtumiaji au kiwango sawa katika Shilingi za Kenya | Katika saa 24 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. | Maombi ya Kuondolewa kwa kusimamishwa | Kuwa Mtumiaji aliyesajiliwa wa NESWS | Dola Kumi za Marekani kwa kila ombi, kwa kila mtumiaji au kiwango sawa katika Shilingi za Kenya | Katika siku 4 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10. | Ombi la Nambari ya Kipekee ya Marejeleo ya Usafirishaji (UCR) katika Mfumo | Kuwa Mtumiaji Aliyesajiliwa wa NESWS | Dola Kumi za Marekani kwa kila ombi, kwa kila mtumiaji au kiwango sawa katika Shilingi za Kenya | Papo hapo | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11. | Malipo ya Wauzaji | Tuma ankara / noti ya uwasilishaji bidhaa au huduma, nakala ya LSO / LPO | Hakuna malipo yanayohitajika | Katika siku Thelathini (30) baada ya kupokea ankara halali, noti ya uwasilishaji bidhaa au huduma, LSO / LPO. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12. | Kupokea barua zinazotumwa/barua za mtandaoni kwa KenTrade | Tuma barua kwa Afisa Mkuu Mtendaji, KenTrade | Hakuna malipo yanayohitajika | Tunatambua tumepokea barua katika siku tano (5) za kazi. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13. | Utayarishaji wa ombi la kupata maelezo | Ombi rasmi/Ombi lililoandikwa linalotumwa kwa Afisa Mkuu Mtendaji | Hakuna malipo yanayohitajika | Katika siku 21 | | | | | | | | | | | | | | | | |

TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA KWA HESHIMA NA UBORA

Bidhaa/huduma yoyote inayotolewa ambayo hailingani na viwango vilivyowekwa hapo juu ama afisa ambaye haudumu kwa heshima na ubora, apaswa kuripotiwa kwa:

ANWANI YA MAWASILIANO YA KENTRADE:

Afisa Mkuu Mtendaji
Kenya Trade Network Agency (KenTrade)
Makao Makuu: Orofa ya 1 Embankment Plaza, Longonot Rd- Upperhill,
S.L.P 36943 - 00200 Nairobi, Kenya.
Baruapepe: contactcentre@kentrade.go.ke / Simu: +254 709 950 000, +254 204 965 000
Kwa baruapepe za malalamishi: complaints@kentrade.go.ke
www.kentrade.go.ke

ANWANI YA MAWASILIANO YA OMBUDSMAN:

Katibu wa Tume/Afisa Mkuu Mtendaji, Tume ya Haki ya Utawala,
Orofa ya 2, West End Towers, Waiyaki Way
S.L.P 20414-00200 Nairobi, Kenya
Simu: +254 (0)20 2270000
Baruapepe: complain@ombudsman.go.ke
www.ombudsman.go.ke