

MKATABA WA HUDUMA KWA RAIA WA BODI YA UTALII YA KENYA

MAONO

Kuwa kivuto cha utalii kinachotembelewa zaidi barani Afrika.

DHAMIRA

Kuitangaza Kenya kama makao ya asili ya binadamu na kama kivutio cha utalii cha mwaka mzima, endelevu na cha kweli.

Maadili ya Msingi

- Udumishaji** - Tunajitolea kukuza mazoea endelevu ya utalii.
- Ubora** - Tutajitahidi kutambua utamaduni wa ubora unaowezesha timu kufanya kadiri ya uwezo wao kulingana na ujuzi na umahiri wao.
- Ubunifu** - Tutachukua mtazamo makini wa kubuni mawazo yanayofaa ili kuiweka Kenya kama kivutio kikuu cha utalii barani Afrika.
- Ushirikiano** - Tunaamini kwa pamoja tunafanikiwa zaidi na hivyo twajitahidi kufanya kazi kwa pamoja na wadau wa utalii na wasio watalii ili kufikia mafanikio makubwa zaidi maeneo ya sekta ya utalii nchini Kenya.

AHADI JUU YA UTOAJI HUDUMA

S/No	Huduma	Mahitaji ya Kupata Huduma	Gharama ya Huduma	Ratiba ya matukio (Idadi ya siku)
1	Jibu maswali ya maneno kupitia dawati la mapokezi.	Bainisha asili ya uchunguzi	Hakuna malipo	dakika 10
2	Jibu barua iliyandoikwa	Tuma ujumbe kwa majukwaa Mtandao wa kijamii (Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn)	Hakuna malipo	Siku 2
		Tuma barua pepe	Hakuna malipo	Siku 2
		Tuma barua pepe	Hakuna malipo	Siku 5
3	Jibu simu	Piga simu	Hakuna malipo	Takribani simu 5
4	Hudhuria malalamiko ya wananchi na kutoa mrejesho	Peana malalamiko kupitia majukwaa/chaneli mbalimbali	Hakuna malipo	Siku 5
5	Upatikanaji wa taarifa za utalii	Peana ombi la habari	Hakuna malipo	Siku 10
6	Utoaji wa ushauri kwa wadau	Peana ombi rasmii	Hakuna malipo	Siku 15
7	Huduma za Mawasiliano kwa Umma	Tembelea majukwaa ya habari ya KTB	Hakuna malipo	Kila mwezi

TUMEJITOLEA KWA ADABU NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA

Huduma/ nzuri inayotolewa ambayo haiambatani na viwango vivilivo hapo juu au afisa yeoyote ambaye hafuati ahadi ya uungwana na ubora katika Utoaji Huduma inapaswa kuripotiwa kwa:

Mkurugenzi Mtendaji,
Bodi ya Utalii Kenya,
KenyaRe Towers, Ghorofa ya 7,
S.L.P 30630 – 00100 Nairobi.
Simu: +254 (0) 20 2711262
Barua pepe: ceo@ktb.go.ke au complaints@ktb.go.ke

Katibu wa Tume/Mkurugenzi Mkuu,
Tume ya Haki za Utawala, Ghorofa ya 2,
West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi.
S.L.P 20414-00200 Nairobi
Simu: +254 (0)20 2270000/2303000
Barua pepe: feedback@ombudsman.go.ke

KTB inafanya kazi Jumatatu hadi Ijumaa, saa za kazi ni 8.00 asubuhi – 1.00 jioni na 2.00- 5.00 jioni.