

S/N	HUDUMA	MAHITAJI	GHARAMA	MUDA
1.	Kushughulikia wateja wanaoingia	Jiwasilisha kwenye ofisi yoyote ya KenTrade na uweke wazi swali ulilo nalo	Hamna malipo yanayohitajika	Katika muda wa dakika tano
2.	Maulizo kwa njia ya simu	Piga simu kwa nambari zetu	Hakuna gharama	Katika milio mitatu
3.	Barua pepe na maulizo ya mitandao ya kijamii	Andika barua pepe au uchapishie swali lako kwenye mitandao ya kijamii	Hamna malipo yanayohitajika	Katika muda wa masaa manane ya kufanya kazi
4.	Mafunzo ya wateja kuhusu mfumo wa National Electronic Single Window System	Tuma ombi la mafunzo kwenye tovuti ya KenTrade i. Vibali/Kitengo cha mfanyibiashara ii. Bandari/Dhihirisho iii. Misamaha ya Wakala wa Maendeleo ya Bandari/Inaonyesha (DA1s) iv. Ushuru na misamaha ya ushuru v. Wakala wa serikali mshiriki i. Mafunzo ya dharura ii. Mafunzo ya lazima ya urejeshi ya kila mwaka i. Mafunzo ya mtandaoni ii. Mafunzo ya wateja, walipo	Ada za mafunzo Nairobi na Mombasa Ada za mafunzo katika maeneo mengine * Gharama Zote za Mafunzo zinajumuisha VAT Shilingi 17,400 Shilingi 17,400 Shilingi 17,400 Shilingi 17,400 Shilingi 26,100 Shilingi 10,440 Shilingi 10,440 Shilingi 10,440 Shilingi 10,440 Shilingi 46,980 Shilingi 5,800 kila mtu mmoja kwa kila ombi Shilingi 5,800 kila mtu mmoja kwa kila ombi Shilingi 5,000 kila mtu mmoja kwa kila ombi Shilingi 5,000 kila mtu mmoja kwa kila ombi	Mara moja kwa mwezi (kila Alhamisi 3, na Ijumaa)
5.	Usajili wa watumizi wa mfumo wa National Electronic Single Window System	Mtumizi awe amepitia mafunzo kabla ya usajili	Juu ya ada ya mafunzo inatumika	Katika kipindi cha saa 24 baada ya kupokea malipo ya ada ya mafunzo
6.	Uhamasishaji wa wadau na mashirika ya serikali washiriki (PGA's) kuhusu mfumo wa TradeNet	Wadau kutuma barua pepe ama kupiga simu/ KenTrade kuandaa warsha zilizopangwa kila robo mwaka	Hamna malipo yanayohitajika	Masaa 2-3 kila kikao
7.	Huduma za Nyongeza Uwezeshaji wa: i. Uteuzi wa mawakala wa forodhani ii. Maombi ya dhamana iii. Kuweka upya nywila iv. Maombi ya vibali v. Ombi la kubadilisha barua pepe vi. Ombi la uwasilishaji wa hati vii. Uthibitishaji wa vibali vinavyohitajika kwa uundaji wa Hati za Msingi (BDs) viii. Uwezeshaji wa akaunti (kwa akaunti ambazo hazijatumwa kwa zaidi ya miezi sita (6))	Barua-pepe, Simu au Ombi la Mitandao ya Kijamii Kwa Kituo cha Mawasiliano cha KenTrade	Shilingi 580 ( ukijumuisha VAT) Shilingi 1,160 (ukijumuisha VAT) Shilingi 5,800 (ukijumuisha VAT) kwa kibali na UCR inayolingana Shilingi 580 (VAT ikijumuisha)	Katika kipindi cha masaa mawili
8.	Upatikanaji na uwepo wa mfumo wa National Electronic Single Window System	Uwe mtumizi aliyesajiliwa wa mfumo wa National Electronic Single Window System	Hamna malipo yanayohitajika	Masaa 24/ siku 7
9.	Taarifa ya ukarabati wa mfumo wa National Electronic Single Window System	Ilani ya Umma	Hamna malipo yanayohitajika	Masaa 48 kabla ya ukarabati
10.	Upatikanaji wa taarifa kuhusu bima ya mizigo ya baharini (MCI)	Tuma ombi la MCI kwenye jukwaa la National Electronic Single Window System au Jukwaa la kampuni ya bima	Hutathminiwa na kampuni ya bima	Katika kipindi cha siku moja
11.	Upatikanaji wa mfumo wa baharini wa Maritime Single Window System	Wasilisha fomu za mfumo wa maritime Single Window, ili zipitishwe na wakala wa serikali	Hamna malipo yanayohitajika	Masaa 24/ siku 7
12.	Upatikanaji na uwepo wa jukwaa la taarifa za biashara	Kupitia kwa <a href="https://infotradekenya.go.ke">https://infotradekenya.go.ke</a>	Hamna malipo yanayohitajika	Masaa 24/ siku 7
13.	Ombi la kupata taarifa/habari	Ombi rasmi/ la maandishi linaloelekezwa kwa Ofisa Mtendaji Mkuu (habari zinazohusiana na kazi na majukumu ya wakala zinaweza kupatikana kwenye tovuti ya wakala)	Hakuna gharama	Kukubaliwa kwa ombi rasmi liliopokewa, siku 2 Kushughulikiwa kwa maombi ya haraka, masaa 48 Kushughulikiwa kwa ombi la kawaida, siku 21
14.	Malipo ya wasambazaji bidhaa	Pata stakabadhi ya malipo / notisi ya uwasilishaji, nakala ya LSO / LPO	Hamna malipo yanayohitajika	Siku 30 baada ya kupokea risiti ya malipo au kwa mujibu wa mkataba uliosainiwa
15.	Barua za kuwasilisha au mtandaoni kwa KenTrade	Wasilisha barua hiyo kwa Afisa Mkuu Mtendaji, KenTrade	Hamna malipo yanayohitajika	Katika kipindi cha siku tano za kufanya kazi baada ya kupokea barua hio

**Iwapo hujaridhika na viwango vya huduma au bidhaa zetu, unaweza kuwasilisha malalamiko yako kwa:**

**Wasiliana nasi kupitia:**

**KUWASILIANA NA KENTRADE:**

Kenya Trade Network Agency (KenTrade)  
Ofisi Kuu: Gorofa ya Kwanza, Embankment Plaza,  
Bara bara ya Longonot, Upperhill, Nairobi.  
Anwani: Sanduku La Posta 36943 - 00200 Nairobi, Kenya.  
Barua Pepe: [contactcentre@kentrade.go.ke](mailto:contactcentre@kentrade.go.ke) / Simu: +254 709 950 000, +254 204 965 000  
Kwa malalamishi Andika Barua Pepe: [complaints@kentrade.go.ke](mailto:complaints@kentrade.go.ke)

**KUWASILIANA NA OMBUDSMAN:**

The Commission Secretary/Chief Executive Officer,  
Commission on Administrative Justice, 2nd Floor,  
West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi,  
P.O. Box 20414-00200 Nairobi,  
Tel: +254 (0)20 2270000 / 2303000/0800221 349 (Bila malipo)  
Barua pepe: [complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke)