



MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

MAONO : Kuwa wahudumu wabunifu na wa kutegemewa katika huduma ya posta, malipo na usafirishaji wa bidhaa na mizigo.

LENGO : Kutoa huduma za Posta na usafirishaji vifurushi kwa serikali na sekta za kibinafsi, huduma za kila mahali, za kutegemewa zisizo na kasoro, na za ulimwengu mzima.

MAADILI YA MSINGI : Uadilifu, Weledi, Ushirikiano, Usimamizi Bora na Mteja Kwanza.

BIDHAA/HUDUMA

TARATIBU ZA UTOAJI HUDUMA

WAJIBU WA WATEJA

VIFURUSHI Barua

Vifurushi au barua zilizotumwa katika ofisi fulani ili zipelekwe katika ofisi hiyo
Ndani ya Mji (CBD)
Kati ya miji (Miji mikubwa)
Vifurushi au barua zilizotumwa kutoka mijini ili zipelekwe vijijini
Vifurushi au barua zilizotumwa ili zipelekwe katika maeneo magumu
Kati ya miji mikuu duniani
Vifurushi au barua zilizosafirishwa kwa Ndege
Uuzaji wa stampu (kuanzia 1 hadi 10)
Uuzaji wa stampu nyingi
Postikadi/Kadi za Salamu

j+0 (siku hiyo hiyo)
j+1 (siku 1)
j+2 (siku 2)
j+4 (siku 4)
j+6 (siku 6)
j+5 (siku 5)
Kulingana na Ratiba ya utumaji unaotumia Ndege
Dakika 1
Dakika 3
Kulingana na Huduma ya Barua hapo juu

Andika anwani juu ya barua hiyo ukijumuisha:
 Jina.....Peter (majina mengine)
 Sanduku la Posta.....23456
 Kodi ya Posta.....00100
 Posta.....Nairobi GPO (Posta kuu)

(Kwa vifurushi vya kimataifa andika nchi vinakoelekea)
 Andika nambari ya simu ya mtumaji/mpokeaji

Lipia stampu unayohitaji katika kaunta kisha ubandike stampu juu ya barua yako

Utangazaji wa Biashara wa Barua (Vipeperushi & Vijitabu)

Kulingana na Huduma ya Barua hapo juu

Kulingana na Huduma ya Barua hapo juu

Chapisha vipeperushi na vijitabu
 Vifunge katika mafungu kulingana na Posta zinakopelekwa
 Wasilisha kwa Afisa wa kaunta ili uzilipie

Machapisho kwa wenye ulemavu wa macho

Hakuna ada ya Posta

Kulingana na Huduma ya Barua hapo juu

Andika anwani juu ya barua hiyo ukijumuisha:
 Jina.....Peter (majina mengine)
 Sanduku la Posta.....23456
 Kodi ya Posta.....00100

Posta.....Nairobi GPO (Posta kuu)
 (Kwa vifurushi vya kimataifa andika nchi vinakoelekea)
 Andika nambari ya simu ya mtumaji/mpokeaji

Masanduku ya Kukodisha

Aina - ya kibinafsi, ya Kampuni, Inayosimama Kivyake (ambayo haijawekwa ukutani) na ya Mashirika Maalum (Makao ya watoto yatima na wazee)

Ndani ya siku mbili

Jaza Fomu ya Maombi (P31)
 Ambatanisha nakala ya Cheti cha Usajili cha Kampuni (Kwa Sanduku la Kampuni)
 Ambatanisha nakala ya kitambulisho chako (Kwa Sanduku la Kibinafsi)
 Mpelekee afisa kwenye kaunta ili ulipe
 Lipa kwa pesa taslimu, hundi, RTGS au kwa kutumia simu: Mpesa paybill No. 506500
 na kisha andika namba ya akaunti - namba ya sanduku la barua ikifuatiwa na msimbo wa posta kama 34567 - 00100

Kulipia upya Sanduku/Mfuko wa Posta

Aina zote za watumiaji

Kila mwaka

Andika anwani vizuri (Jina, Sanduku la posta,
 Kodi ya posta na nambari ya simu)
 Wasilisha barua/kifurushi kwa ofisa mhusika ili apime uzani
 Fanya Makubaliano na PCK (Shirika la Posta la Kenya)
 Lipa

Huduma ya MPost

MPost (Posta Mkononi)

Kulingana na viwango vya barua isipokuwa kwa barua za kimataifa zinazotumwa nje; Usajili ni wa papo hapo; Ujumbe wa papo hapo wa SMS.

Ili kujisajili kupata sanduku la barua, mteja anatakiwa kuwa na namba ya simu inayofanya kazi.
 Bonyeza *631# na ufuatae hatua zifuatazo :-
 (i) Bonyeza *631# na uchague 1 (sajili nambari yako Mpost)
 (ii) Andika nambari ya Kitambulisho chako.
 (iii) Andika majina yako kamili.
 (iv) Andika msimbo (kodi) wa posta unaopendelea.
 (v) Utapokea wa malipo au maelekezo ya kukamilisha malipo yako.
 Ili uweze kuunganisha akaunti ya Mpost na Sanduku la barua, Bonyeza *631# na uchague 4.
 kwa taarifa zaidi, tembelea: <https://posta.co.ke/posta/m-post/>

Huduma ya e-njiwa

Sanduku la Kibinafsi la kielektroniki

Papo hapo baada ya kukamilisha malipo (Hakuna haja ya funguo kwa sababu ni sanduku la kielektroniki)
--

Mteja hutembelea : <https://posta.co.ke/posta/e-njiwa/>
 Hujaza fomu kwa habari zinazohitajika kwenye fomu aliyopewa " Omba kama mtu binafsi "
 Hulipa anapombwa kulipa kupitia Mpesa.

Sanduku la Kampuni la kielektroniki

Papo hapo baada ya kukamilisha malipo (Hakuna haja ya funguo kwa sababu ni sanduku la kielektroniki)
--

Mteja hutembelea : <https://posta.co.ke/posta/e-njiwa/>
 Hujaza fomu kwa habari zinazohitajika kwenye fomu aliyopewa " Omba kama kampuni "
 Hulipa anapombwa kulipa kupitia Mpesa.

Express Mail Service (EMS)

EMS Siku Hiyo Hiyo
EMS Usiku kucha (Kupelekwa Siku Inayofwata)
EMS Usiku kucha (Maeneo ya Shida)
EMS International (Kwenda maeneo ya kimataifa)

Hupelekwa kati ya saa 2 asubuhi hadi 11 aduhuri
Kupelekwa siku inayofwata kuanzia saa 5 asubuhi
Siku 2 hadi 4
Siku 2 hadi 5 kulingana na mahali inapopelekwa.

Andika anwani ya kijeografia kwenye barua/kifurushi; Jina la atakayepokea, Barabara, Mtaa / jina la jengo, Nyumba / ghorofa na namba ya chumba, NAMBA YA SIMU YA MTUMAJI/MPOKEAJI.
 Wasilisha barua/kifurushi na Ukifunge katika Kituo cha EMS/ Kaunta
 LIPA
 Pokea namba ya kufuatilia barua/kifurushi chako

Kifurushi cha Posta

Kutuma Kifurushi cha Kimataifa kwa Ndege
Utumaji wa kifurushi kimataifa kupitia barabara na majini

Siku 5 hadi 13 kulingana na mahali kinapotumwa
Wiki 1 hadi miezi mitatu kulingana na kipindi cha kusafirisha kontena

Wasilisha kifurushi ili kifungwe vizuri katika Ofisi ya PCK
 Andika anwani vizuri (Jina, Sanduku la Posta, Kodi ya Posta, Namba ya Simu, Anwani ya Barua Pepe).
 Wasilisha kifurushi kwa ofisa ili kipimwe uzani
 Lipa

Huduma za Kupitisha na Kusafirisha

Kwa Ndege (Kuleta kwa Ndege)
Kwa bahari (Kuleta kwa Bahari)

Siku 2
Siku 4

i) Mteja ataarifu PCK, tarehe na saa ambayo mizigo inatarajiwa kufika.
 ii) Mteja atapatia PCK stakabadhi zote zinazofaa wiki (1) kabla Mizigo haijafika(Hii inajumuisha Usafirishaji wa Bahari na Ndege)
 iii) Mteja atahakikisha mizigo yote imefungwa vizuri na anwani imeandikwa vizuri pamoja na nambari ya simu.
 iv) Mteja atagharimia Ushuru, Tozo, Gharama, Faini na malipo mengine kama yatakavyotozwa chini ya sheria ya Kenya; au kadiri kutakavyokuwa na maelewano.
 v) Mteja atashughulikia malipo yoyote mengine atakayokubaliana na mhusika wa tatu.
 vi) Mteja atalipia Shirika kwa huduma alizopokea kulingana na ada zilizowekwa katika Makubaliano na mteja.

HUDUMA ZA MALIPO Huduma za Kifedha

Money Order (Hawala ya Fedha)
Uhamishaji wa Fedha Kielektroniki

Pokea malipo baada ya dakika 3 - siku hiyo hiyo
Pokea malipo baada ya dakika 5 - siku hiyo hiyo

Jaza Fomu ya Maombi (Tuma/Pokea)
 Wasilisha fomu hiyo kwa Ofisa mhusika
 Lipa ada sahihi
 Pokea risiti/namba ya shughuli ya kibishara
 Fanya makubaliano na PCK pale inapofaa

Huduma za Wakala

Malipo ya matumizi
Malipo ya mishahara (Payroll)
Kutuma na kukusanya pesa
Benki ya Wakala (POSTA PESA)
Huduma za Telcos - Airtel Money, Mpesa, Tcash n.k.

Dakika 3
Dakika 5
Dakika 3
Dakika 3
Dakika 3

Wasilisha stakabadhi zinazohitajika kwa ajili ya kulipa pale inapofaa
 Fanya makubaliano na PCK pale inapofaa

Ufunguo:
 J - Siku ya Kutuma Barua/kifurushi Kupitia Posta
 CBD - Central Business District
 PCK - Shirika la Posta la Kenya
 OPS & CS - Utendakazi & Huduma kwa Mteja

Namba za Simu: +254 719 072600 +254730642600 Or +254719072000 +254730642000
 Barua Pepe: info@posta.co.ke; customerservice@posta.co.ke
 Postal Corporation of Kenya @posta_Kenya
 posta_corpknya +254719072600
www.posta.co.ke

Kwa malalamishi, mapendekezo na pongezi wasiliana na:
General Manager / Operations & Customer Service (GM/ OPS&CS)
 Shirika la Posta la Kenya
 Posta House, ghorofa la 6 Kenyatta Av.
 S.L.P 34567, GPO NBI 00100
 Kenya.

Tume ya Haki ya Kiutawala
 West End Towers, Ghorofa ya 2
 Waiyaki Way Westlands
 S.L.P 20414 - 00200, Nairobi;
 Simu: +254 202270000
 Barua pepe: certificationpc@ombudsman.go.ke
 Wavuti: www.ombudsman.go.ke

Ili kupata habari wasiliana na:
Afisi ya Mkuu wa Posta,
 S.L.P 34567, GPO 00100 Nairobi,
 Simu : +254719072701
 Barua pepe: info@posta.co.ke
 Wavuti: www.posta.co.ke