



SHIRIKA LA BOMBA LA KENYA

HATI YA HUDUMA KWA WANANCHI

FY2023/24 -

FY2024/25

1.0 UTANGULIZI

1.1 Sisi ni nani

Kampuni ya Kenya ya bomba (KPC) ni shirika linalomilikiwa na serikali ya Kenya chini ya wizara ya nishati na madini kitengo cha petroli iliyoingizwa mwaka wa 1973 chini ya sheria ya makampuni ya (kifungu) 486, Shughuli zetu za biashara zilianza mwaka wa 1978 na mamlaka ya misingi ya kusafirisha, kuhifadhi na kutoa bidhaa za petroli kwa usalama na ufanisi kutoka Mombasa hadi mikoani na nchi jirani kupitia mtandao wa bomba.

1.2 Mtandao wetu wa bomba

Mtandao wa bomba sasa unajumuisha Kilomita 450 ya msitari wa -1 kutoka bandari ya Mombasa hadi Nairobi, kilomita 325 ya msitari wa -2 na 4 kutoka Nairobi hadi Eldoret na kilomita 121 ya msitari wa -3 na 6 kutoka Sinendet hadi Kisumu na jumla kilomita 1,792.

1.3 Maono yetu

Kampuni bora Zaidi ya mafuta na gesi Afrika.

1.4 Ujumbe wetu

‘Kubadili Maisha kupitia utoaji wa mafuta na gesi bora kutoka kwa chanzo hadi kwa wateja’

1.5 Maadili yetu

Maadili yetu saba yatakuwa msingi wa utamaduni wa ushirika ambao unamalengo ya kujenga utendaji kazi wa kiwango cha juu:

- Uadilifu;
- Uwazi;
- Uajibikaji;
- Moyo wa kundi;
- Bidii;
- Uaminifu na
- Utunzaji wa mazingira.

1.6 Wito wetu

Wito wetu wa kuunganisha kufanya vizuri Zaidi utawahimiza wafanya kazi wote kuimarisha utendaji kazi wa mtu binafsi na kwa pamoja ili kuwezesha utoaji wa maono ya mwaka 2025.

2.0 HATI YA HUDUMA

Hati ya huduma ni uonyesho wa kujitolea kwetu katika kuboresha huduma zetu na kuzungumzia nyinyi wadau wetu.

Ni taarifa ya nia kwa wateja wetu, wadau na umma (wananchi) ambayo inasema sisi ni nani, mamlaka yetu na huduma tunazotoa.

Pia inajumuisha viwango vinavyotarajiwa kwetu na jinsi wadau wetu wanavyoweza kutafuta kurekebisha ikiwa hawajathamini huduma zetu.

Mkataba huu utatuongoza katika utuoji wa huduma zetu kuhakikisha majibu kwa wakati na hivyo kusaidia kuboresha utoaji wa huduma

2.1 Huduma zetu

Tunatoa huduma sifuatazo:

1. Kupokea na kurudi kupakia bidhaa za mafuta ya petroli iliyosafishwa kutoka na kuingia kwenye meli
2. Usafiri, kuhifadhi na kugawa bidhaa zifuatazo za mafuta ya petrol:
 - ❖ Petroli ya magari bila madini ya risasi (Daraja bora)
 - ❖ Petroli ya magari bila madini ya risasi (Daraja la kawaida)
 - ❖ Magari gesi mafuta (dizeli)
 - ❖ Mafuta ya taa
 - ❖ Mafuta ya ndege
3. Huduma za kupima mahabara kwa vyeti bora vya bidhaa ya petrol
4. Upangishaji wa kebo ya nyuzinyuzi (FOC) ya KPC.
5. Taasisi ya Mafuta na Gesi ya Morendat (MIOG) mjini Mombasa, Nairobi, Naivasha na Eldoret

2.2 Wateja wetu

Wao ni pamoja na:

1. Makampuni ya masoko ya mafuta
2. Serikali ya Kenya
3. Wauzaji wa bidhaa na huduma
4. Waajiriwa na
5. Umma kwa jumla

2.3 Kanuni zetu za huduma za uendeshaji

Kupitia mkataba huu tunajiweka kwa:

- i. Kushika na kukuza viwango vya juu vya taaluma
- ii. Kukuza matumizi ya ufanisi na kiuchumi wa rasirmali
- iii. Kutoa huduma nzuri, zilizo sawa na haki na za usawa
- iv. Kuwa msikivu kwa mahitaji ya wadau wetu
- v. Kuwa na uwazi na uajibikaji katika utoaji wetu wa huduma
- vi. Kushikamana na utawala bora wa ushirika
- vii. Kushughulikia wadau wetu kwa heshima, hisani na heshima kubwa
- viii. Kutibu habari zinazotolewa na wadau wetu kwa uadilifu
- ix. Kukuza nguvu na mazoea ya ubunifu kupitia maboresho ya kuendelea na mifumo
- x. Kutoa kwa jamii kwa kushiriki katika mipango ya shirika kwa wajibu wa jamii

2.4 Viwango vya huduma zetu

Tumejitolea kwa:

- i. Kuhudumia simu zote kwa haraka na kwa heshima ndani ya mlio tatu (3)
- ii. Kuhudumia wageni punde tu wanapofika na kwa heshima ndani ya dakika tano (5)
- iii. Kwa haraka kukubali barua zote mawasiliano ya ndani ya masaa 48 na nje ndani ya wiki moja.
- iv. Kushikamana na taratibu zetu za ndani na za uendeshaji huduma
- v. Kushikamana na kanuni zote za serikali kisheria na viwango vya kimataifa kama inavyotumika kwetu.

Viwango vya juu kati ya vyengine vinaendelea kupitiwa kwa kuboresha utoaji wa huduma zetu.

2.5 Kujitolea kwa wadau wetu

Kwa kutambua matarajio ya wadau wetu tunajitolea:

- i. Kutoa huduma kwa ustadi;
- ii. Kutoa bidhaa na huduma bora za kudhibitishwa;
- iii. Kuwa na heshima na kusaidia;
- iv. Kupata vitu sawa kwa mara ya kwanza;
- v. Kutoa tarifa sahihi na ya sawa;
- vi. Kuajibika na uwazi;
- vii. Kutoa usalama na ulinzi ndani ya mfumo;
- viii. Kutoa huduma za gharama nafuu kwa wakati;
- ix. Kukubali mawazo mapya, uvumbuzi na teknolojia kwa lengo la kuboresha utoaji wa huduma;
- x. Kulinda habari za siri zilizotolewa na wadau wetu;
- xi. Kuisisitiza uadilifu na uaminifu katika utoaji wa huduma zetu;
- xii. Kuzingatia sheria za ardhi na majukumu ya kisheria na kuhakikisha Shughuli zetu zinahifadhi mazingira

2.6 Haki Zako

Una haki ya:-

- i. Kuuliza au kulalamika kama hujaridhishwa na kiwango cha huduma zilizotolewa
- ii. Elekeza mwaswala yoyote yanayohusiana na huduma kwa afisi ya juu.
- iii. Toa mapendekezo ambayo yanaweza kuwezesha shirika kutoa huduma bora.
- iv. Hisani na ustahili katika Shughuli zako na sisi.
- v. Huduma bora bila kutoa rushwa.
- vi. Maoni/majibu kwa maswala yanayokuathiri wewe.
- vii. Kushughulikia malalamishi.
- viii. Malalamishi kutoka kwa wateja wasioridhika yatashughulikiwa haraka papo hapo wakati wa huduma.

2.7 Masaa yetu ya ofisi

Bomba hufanya kazi saa 24, kwa siku 365.

Masaa ya ofisi ni Jumatatu – Ijumaa

Saa 2 Asubuhi – Saa 11 jioni

1. Makao Makuu,

Kenpipe Plaza, Barabara ya Sekondi, nje ya barabara ya Nanyuki,
Eneo la viwandani
S. L. P. 73442 – 00200, Nairobi.
Simu: +254 020 2606500/1/2/3/4
+254 709 723 000

Tovuti: kpc.co.ke

Barua pepe: complaints@kpc.co.ke; customerservice@kpc.co.ke or info@kpc.co.ke

2. Kituo cha Pampu nambari 1 (Changamwe)

Bararara ya zamani ya Magongo,
S. L. P 93231-80100, Mombasa.

Simu: +254 722 207670

Barua pepe: msa@kpc.co.ke

3. Kituo cha Pampu nambari 2 (Samburu)

S. L. P. 93231-80102, Mombasa.

Simu: +254 775 251141

Barua pepe : samburu@kpc.co.ke

4. Kituo cha Pampu nambari 3 (Maungu)

S. L. P. 119 – 80300, Voi.

Simu: +254 713 837091

Barua pepe : maungu@kpc.co.ke

5. Kituo cha Pampu nambari 4 (Manyani)

S. L. P. 119-80300, Voi.

Simu: +254 719 124046

6. Kituo cha Pampu nambari 5 (Mtito Andei)

S. L. P. 41-90128, Mtito Andei

Simu: +254 727 374 505

Barua pepe: mtito@kpc.co.ke

7. Kituo cha Pampu nambari 6 (Makindu)

S. L. P. 108 Makindu

Simu: +254 739 906 613

Barua pepe: makindu@kpc.co.ke

8. Kituo cha Pampu nambari 7 (Sultan Hamud)

S. L. P. 93231 – 90132 Sultan Hamud

Simu: +254 736 729374

Barua pepe : sultan@kpc.co.ke

9. Kituo cha Pampu nambari 8 (Konza)

Simu: 3936672

Barua pepe : konza@kpc.co.ke

10. Kituo cha Pampu nambari 9 (Embakasi)

Embakasi Aviation Depot, Outering Rd,

S. L. P. 73442 – 00200, Nairobi.

Simu: +254 722 207677

Barua pepe: embakasi@kpc.co.ke

11. Kituo cha Pampu nambari 10, (Eneo la viwandani)

Nairobi Terminal, Barabara ya Sekondi, nje ya barabara ya Nanyuki,

S. L. P. 73442 – 00200, Nairobi

Simu: +254 722 207678/

+254 722 207679

Barua pepe: info@kpc.co.ke

12. Kituo cha Pampu nambari 12 (Moi Airport)

S. L. P. 93231 – 80102, Mombasa.

Simu: 254 725 702067

Barua pepe: moiairport@kpc.co.ke

13. Kituo cha Pampu nambari 14 (Kipevu)

S. L. P. 93231 0 80100, Mombasa.

Simu: +254 724 146164

Barua pepe: kipevu@kpc.co.ke

14. Kituo cha Pampu nambari 22 (Ngema)

S. L. P. 73442 – 00200, Nairobi.

Simu: +254 50 50525

Barua pepe: ngema@kpc.co.ke

**15. Kituo cha Pampu nambari.23
(Morendat)**

S. L. P. 355 – 20117, Naivasha

Simu: 0726738968

Barua pepe: morendat@kpc.co.ke

16. Kituo cha Pampu nambari 24 (Soilo)

S. L. P. 9722 – 20100, Nakuru

Simu: +254 51 214866

Barua pepe: nku@kpc.co.ke

17. Kituo cha Pampu nambari 25 (Lanet)

S. L. P. 7722 – 20100, Nakuru

Simu: 254 722 207676

Barua pepe: nku@kpc.co.ke

18. Kituo cha Pampu nambari.27 (Eldoret)

Eldoret Depot,

S. L. P. 4338- 30100 , Eldoret

Simu:254 722 207674

Barua pepe: eld@kpc.co.ke

19. Kituo cha Pampu nambari 28

(Kisumu)

S. L. P. 609 – 40100, Kisumu.

Simu: 254 722 207673

Barua pepe:kism@kpc.co.ke

**20. Chuo cha Mafunzo na Mkutano cha
Morendat,**

S. L. P. 355-20117, Naivasha.

Simu: 254 726 738 968

Barua pepe: Morendat@kpc.co.ke

4.0 HATI YA HUDUMA YA SHIRIKA LA BOMBA LA KENYA (KPC)



SHIRIKA LA BOMBA LA KENYA (KPC) HATI YA HUDUMA KWA MWANANCHI

	Huduma/Bidhaa	Mahitaji ya kupata Huduma/Bidhaa	Gharama ya Huduma/Bidhaa	Muda bora
1.	Majibu kwa maswali, malalamishi, nyongeza au mapendekezo ya mteja.	a) Peana uchunguzi/swali ulioandikwa kwa customerservice@kpc.co.ke ; b) Tumia visanduku vya maoni katika ofisi zetu nchini kote.	Bila malipo	a) Ndani ya siku 7. b) Kukiri kupokea barua/barua pepe ndani ya siku 5. c) Majibu ndani ya siku 30.
2.	Majibu kwa simu	Simu iliyokamilika kutoka kwa mteja/mfanyikazi	Bila malipo	Dakika 1
3.	Ana kwa ana	Tembelea ofisi zetu	Bila malipo	Siku 1
4.	Barua	Andika barua kwa Mkurugenzi Mkuu	Bila malipo	Siku 7
5.	Barua pepe	Andika barua pepe kwa Mkurugenzi Mkuu	Bila malipo	Siku 2
6.	Tovuti	Tembelea tovuti www.kpc.co.ke	Bila malipo	Siku 2
7.	Mitandao ya kijamii (Twitter, Facebook and You Tube)	Mitandao ya kijamii (Twitter, Facebook and You Tube)	Bila malipo	Siku 1
8.	Mkataba wa usafirishaji na uhifadhi wa usafirishaji wa bomba, uhifadhi na	a) Barua ya maombi kwa Mkurugenzi Mkuu wa Shirika La Bomba la Kenya	Bila malipo	Miezi sita

	Huduma/Bidhaa	Mahitaji ya kupata Huduma/Bidhaa	Gharama ya Huduma/Bidhaa	Muda bora
	usambazaji wa bidhaa za petroli zilizosafishwa.	<ul style="list-style-type: none"> b) Utoaji wa hati za; mahitaji ya leseni na Mamlaka ya Udhibiti wa Nishati na Petroli (EPRA), usajili wa Wizara ya Nishati na Petroli (MOEP), Mamlaka ya Mapato ya Kenya (KRA) c) Ukaguzi unaostahili d) Utoaji wa kima cha chini cha kujaza laini 1,000 mita za ujazo. e) Mkataba wa Usafirishaji na Uhifadhi uliosainiwa (TSA) 		
9.	Kusukuma mafuta katika Kituo cha Nairobi na Kituo cha Mafuta cha Shimanzi (SOT) Mombasa	<ul style="list-style-type: none"> a) Uthibitisho wa kuwepo kwa raslimali ya mafuta kupitia kwa mfumo wa lango la mteja wa KPC. b) Ombi la kusukuma mafuta kutoka kwa Kampuni ya Uzaji wa Mafuta c) Taarifa ya Nia (NOI) d) Notisi ya siku 14 kwa matumizi ya tawi la bomba e) Kuzingatia marshati ya Mkataba wa usafirishaji na uhifadhi uliosainiwa 	Shilingi za Kenya /mita za ujazo 2023/24 - 2,582.72 2024/25 - 2,791.85	Kulingana na tasnia iliyokubaliwa ya muda wa uhamisho wa mafuta.
10.	Uagizaji, ada ya utunzaji na uhifadhi msingi wa mafuta katika KOSF na Kenya Petroleum Refineries Limited (KPRL)	<ul style="list-style-type: none"> a) Cheti cha Ubora wa Usafishaji b) Cheti cha kuachiliwa kutoka Bandari ya Kupakia c) Karatasi ya Ulinganisho na Uthibitishaji upya wa idadi iliyopakiwa ya Meli dhidi ya tanki inayotoa d) Stakabadhi ya shehena kutoka Bandari iliyopakia e) Ripoti ya Mkaguzi/Wakadiriaji wa mizigo iliyotangulia f) Historia ya safari kutoka kwa meli /Nahodha wa meli 	Dola za Marekani/mita za ujazo, bila kodi ya ongezeko la thamani (VAT). a) Ada ya Utunzaji - 0.19 b) Ada ya uhifadhi msingi- 3.55	Kwa mujibu wa ratiba ya meli, Muda wa kuhifadhi kulingana na Mkataba wa Usafirishaji na Uhifadhi uliosainiwa

11.	Huduma/Bidhaa	Mahitaji ya kupata Huduma/Bidhaa	Gharama ya Huduma/Bidhaa	Muda bora																											
		g) Barua ya malalamishi kutoka Bandari ilipopakia, inapohitajika h) Ripoti ya nafasi ya kupokea bidhaa i) Hesabu ya Sampuli j) Karatasi ya Data ya Usalama wa Nyenzo k) Cheti cha Kutolewa kwa Wingi cha Shirika la Viwango la Kenya (KEBS). l) Mkataba wa Usafirishaji na Uhifadhi uliosainiwa (TSA)																													
11.	Upakiaji wa lori Petrocity (Konza), Nakuru, Eldoret, Kisumu, Uwanja wa Ndege wa Kimataifa wa Moi (MIA) na Uwanja wa Ndege wa Kimataifa wa Jomo Kenyatta (JKIA)	a) Hati za utambulisho za lango la mfumo wa KPC. b) Utoaji wa hati za sampuli za agizo c) Cheti cha uzingatiaji cha EPRA d) Bima halali ya lori na nyaraka za urekebishaji. e) Leseni halali ya dereva f) Idhini kutoka kwa EPRA ya upakiaji wa mafuta ya ndege/mafuta taa. g) Kuzingatia marshati ya Mkataba wa usafirishaji na uhifadhi uliosainiwa	* Ushuru wa Ndani: Shilingi za Kenya /mita za ujazo, pamoja na Kodi ya Ongezeko la Thamani (VAT) <table border="1" data-bbox="1220 732 1682 954"> <thead> <tr> <th>Huduma</th> <th>2023/24</th> <th>2024/25</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Petrocity (Konza)</td> <td>1,420.73</td> <td>1,527.48</td> </tr> <tr> <td>Nakuru</td> <td>3,211.26</td> <td>3,467.62</td> </tr> <tr> <td>Eldoret</td> <td>3,869.56</td> <td>4,175.37</td> </tr> <tr> <td>Kisumu</td> <td>3,865.84</td> <td>4,171.37</td> </tr> </tbody> </table> *Ushuru wa kuuza nje: (Dola za Marekani /mita za ujazo bila VAT) <table border="1" data-bbox="1220 1065 1667 1214"> <thead> <tr> <th>Huduma</th> <th>2023/24</th> <th>2024/25</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nakuru</td> <td>29.09</td> <td>31.42</td> </tr> <tr> <td>Eldoret</td> <td>35.06</td> <td>37.83</td> </tr> <tr> <td>Kisumu</td> <td>35.02</td> <td>37.79</td> </tr> </tbody> </table>	Huduma	2023/24	2024/25	Petrocity (Konza)	1,420.73	1,527.48	Nakuru	3,211.26	3,467.62	Eldoret	3,869.56	4,175.37	Kisumu	3,865.84	4,171.37	Huduma	2023/24	2024/25	Nakuru	29.09	31.42	Eldoret	35.06	37.83	Kisumu	35.02	37.79	Upakiaji wa lori Ndani ya nchi- Masaa 1-3 Nje ya nchi- Masaa 1-4 Upakiaji wa mafuta ya ndege (JetA-1) Ndani ya nchi: Saa 1 Nje ya nchi: Saa 1
Huduma	2023/24	2024/25																													
Petrocity (Konza)	1,420.73	1,527.48																													
Nakuru	3,211.26	3,467.62																													
Eldoret	3,869.56	4,175.37																													
Kisumu	3,865.84	4,171.37																													
Huduma	2023/24	2024/25																													
Nakuru	29.09	31.42																													
Eldoret	35.06	37.83																													
Kisumu	35.02	37.79																													
12.	Huduma za bomba la anga katika Uwanja wa Ndege wa Kimataifa wa Moi (MIA) na Uwanja wa Ndege wa Kimataifa wa Jomo Kenyatta (JKIA)	a) Hati za thibitisho za agizo la kupakia. b) Uthibitisho wa wa kuwepo kwa raslimali ya mafuta kupitia mfumo wa lango la mteja wa KPC. c) Chati halali cha urekebishaji wa mita ya kusambaza mafuta.	Dola za Marekani /mita za ujazo, (bila VAT) <table border="1" data-bbox="1220 1289 1675 1398"> <thead> <tr> <th>Huduma</th> <th>2023/24</th> <th>2024/25</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MIA</td> <td>23.40</td> <td>25.29</td> </tr> <tr> <td>JKIA</td> <td>23.40</td> <td>25.29</td> </tr> </tbody> </table>	Huduma	2023/24	2024/25	MIA	23.40	25.29	JKIA	23.40	25.29	Masaa 24 kulingana na mahitaji ya ndege																		
Huduma	2023/24	2024/25																													
MIA	23.40	25.29																													
JKIA	23.40	25.29																													

	Huduma/Bidhaa	Mahitaji ya kupata Huduma/Bidhaa	Gharama ya Huduma/Bidhaa	Muda bora
		d) Kuzingatia marshati ya Mkataba wa usafirishaji na uhifadhi uliosainiwa		
13.	Upangishaji wa kebo ya nyuzinyuzi (FOC) ya KPC.	a) Barua ya maombi b) Leseni ya Halmashauri ya Mawasiliano ya Kenya c) Uidhinishaji wa aina ya vifaa kutoka kwa Halmashauri ya Mawasiliano ya Kenya d) Cheti cha Kusajiliwa e) Hati ya Muungano f) Kifungu cha Muungano g) Cheti cha nambari ya siri h) Cheti cha VAT i) Cheti cha Kuzingatia Ushuru j) Taarifa za fedha za miaka 3 g) Fomu ya kujiandikisha(CR12)	a) Upangishaji wa kebo ya nyuzinyuzi -Dola za Marekani 22/nyuzi/kilomita b) Ada ya Matunzo - 5% ya jumla ya kiwango cha kupangisha c) Usakinishaji –Dola za Marekani 200 kwa kila eneo (Malipo ya mara moja). d) Mahali pamoja; malipo ya mara moja ya usakinishaji ya Dola za Marekani 3,900 kwa kila kabati na ada ya Dola za Marekani 850 kwa kabati kwa mwaka.	Siku 30 - 60

***Sheria na Masharti Kutumika.**

*Shughuli zote za biashara kwa bidhaa za mafuta ya petroli na gesi ya kupikia (LPG) ni kwa mujibu wa Makubaliano ya Usafirishaji na Uhifadhi (TSA) iliyotiwa saina.

*Bidhaa na huduma zote za ndani zinajumuisha Kodi ya Ongezeko la Thamani (VAT) ilhali huduma za mauzo ya nje hazijumuishi VAT.

* Ushuru wa bidhaa za mafuta huwekwa na Mamlaka ya Udhhibiti wa Nishati na Petroli (EPRA), sambamba na TSA na hutegemea uhakiki wa mara kwa mara. Hati ya utoaji huduma ya Mwananchi inapatikana kwenye tovuti yetu: www.kpc.co.ke

HAKIKISHO;

Tumejitolea kwa uungwana na ubora katika utoaji wa huduma.

Huduma/bidhaa yoyote inayotolewa ambayo haiambatani na viwango vilivyo ratibishwa hapo juu au afisa yeyote ambaye haafikii ahadi ya uungwana na ubora katika Utoaji Huduma inapaswa kuripotiwa kwa:

1. Mkurugenzi Mkuu,
Shirika la Bomba la Kenya,
Ghorofa ya 6, Kenpipe Plaza,
Barabara ya Sekondi nje ya Barabara ya Nanyuki, Eneo la Viwandani,
S.L.P 73442-00200 Nairobi, Kenya.
Simu : +254 020 2606500/1/2/3/4
Simu ya rununu: +254 709 723 000
Tovuti: www.kpc.co.ke
Barua pepe: complaints@kpc.co.ke; customerservice@kpc.co.ke au
info@kpc.co.ke

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

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO