KENYA NATIONAL ENTREPRENUERS SAVINGS TRUST (KNEST) PLC

DIRA(VISION)

Maisha Bora uzeeni kwa wafanyajikazi walio staafu katika sekta isiyo rasmi, na isiyokuwa na mipangilio bora ya huduma.

DHIMA(MISSION)

Kutoa miundo msingi inayowezesha mpango wa pensheni nafuu,salama na rahisi kupatikana kwa wafanyakazi wote walioko katika sekta isiyo rasmi.

HATI YA UTOAJI HUDUMA

NAMBARI	HUDUMA	MAHITAJI YA KUKUWEZESHA KUPATA HUDUMA	MALIPO	MUDA WA MATOKEO
1.	Usajili wa Wanachama	Jisajili Kupitia kwa njia ifuatayo kwa kutoa jina lako na nambari ya Kitambulisho(ID): a) USSD Code *254#	Bila Malipo	Siku Moja
2.	Kusasisha taarifa za Mwanachama	Sasisha taarifa kupitia mfumo rasmi ya KNEST: a) USSD Code *254#	Bila Malipo	Siku Moja
3.	Kutolewa kwa Taarifa ya Mwaka ya Mafao ya mwanachama	Kupeana anwani za mawasiliano	Bila Malipo	Ndani ya Miezi Miine(4) baada ya mwisho wa mwaka wa fedha wa mpango wa KNEST
4.	Kutolewa kwa taarifa ya muda ya Mwanachama	Ombi la taarifa kupitia mfumo wa usimamizi wa mpango	Bila Malipo	Siku Moja (1) day

5.	Kushughulikia Mafao	Fomu ya madai iliyojazwa kikamilifu, nyaraka za utambulisho na nyaraka zingine kuunga mkono	Bila Malipo	Siku Thelathini(30) baada ya kuwaslisha nyaraka zote zinazohitajika
6.	Utatuzi wa malalamiko	Wasilisha malalamiko kwa mdomo,kwa maandishi au kupitia mfumo was usimamizi wa mpango pamoja na nyaraka zakuunga mkono inapohitajika. Malalamiko yanaweza kuwasilishwa kupitia:anuani ya posta, barua pepe, simu, mitandao rasmi ya kijamii,tovuti au sanduku la malalamiko.	Bila Malipo	Kuthibithisha kupokea malalamishi ndani ya siku moja(1) ya kazi. Jibu ndani ya siku kumi na nne(14) za kazi.
7.	Kutayarisha malipo ya bidhaa na huduma	Wasilisha ankara/Hati ya Uwasilishaji., nakala ya LSO/LPO/Mkataba/Cheti cha kukamilika	Bila malipo	Siku thelathini(30) baada ya kupokea na kukubali bidhaa/huduma na nyaraka zote zinazohitajika
8.	Kushughulikia ombi la taarifa	Ombi la taarifa	Bila Malipo	Siku Ishirini na moja(21) za kazi

9.	Majibu kwa Mawasiliano	Mawasiliano kupitia kupiga simu	Bila Malipo	Kujibu simu baada ya miito mitatu
		Mawasiliano kupitia Barua	Bila Malipo	Kujibu barua katika muda wa siku tano(5) za ufanyaji kazi
		Mawasiliano kupitia barua pepe, tuvuti na mitandao ya kijamii ya mapango wa pensheni	Bila Malipo	Siku moja(1) ya kazi
10.	Huduma kwa mteja anayefika ofisini	Kutembelea ofisi za KNEST	Bila Malipo	Kuhudumiwa ndani ya dakika tatu baada ya kuwasili ofisini.

TUNAMAKINIKA KWA UNYENYEKEVU NA UBORA ZAIDI KATIKA UTOAJI HUDUMA

Huduma yoyote itakayotolewa kinyume na viwango vilivyotajwa hapo juu, au afisa yeyote atakayeshindwa kuzingatia ahadi ya ustahamu na ubora katika utoaji huduma, aripotiwe kwa:

The Chief Executive Officer **Kenya National Entrepreneurs Savings Trust PLC** **P. O. Box 30007-00100** **NAIROBI** **National Bank Building 17th Floor** **Tel: 0110 222 555/ 0110 444 777** **Toll Free: 0800724240** **Mawasiliano bila malipo:** **Email: info@knest.go.ke or complaints@knest.go.ke** **Portal: https://complaints.knest.go.ke/** **http://portal.knest.go.ke/whistleblower** **Website: www.knest.go.ke**	**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 Email: complain@ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO