



## SHULE YA USAFIRI WA ANGA YA AFRIKA MASHARIKI

### HATI YA UTOAJI HUDUMA

#### Ruwaza

"Kuwa kituo bora zaidi kinachoteuliwa na wengi kwa kutoa mafunzo ya kimataifa ya usafiri wa anga"

#### Lengo

"Kutoa mafunzo ya kiwango cha juu ambayo yanaafiki matakwa ya kimataifa ya sekta ya usafiri wa anga kwa kutumia rasilimali vizuri"

#### Maadili ya Msingi

Shule hii inaamini na inajitolea kuendeleza Uhuru wa Kiusomi pamoja na Ubora, Uaminifu, Uwezesaji wa Waajiriwa, Ushirikiano wa wafanyakazi, Ubunifu, Kuwajali Wateja na Ubora wa Huduma.

| Huduma   | Mahitaji/Utaratibu   | Gharama                      | Muda    |
|--|--|------------------------------|---------|
| Kujibu maswali ya kawaida  | Maswali yaliyoandikwa au yaliyoulizwa katika mazungumzo                                  | Bure                         | Siku 1  |
| Majibu kwa maombi au madai   | Maombi au madai rasmi  | Bure                         | Siku 2  |
| Malipo kwa huduma, kazi na bidhaa  | Ankara/Hati rasmi ya kudai malipo  | Bure                         | Siku 30 |
| Usajili wa wanafunzi wapya   | Uwasilishaji wa barua za mwaliko na stakabadhi zinazohitajika                            | Bure                         | Siku 1  |
| Majibu kwa maombi ya kuchukuliwa kwa wanafunzi wapya                                       | Uwasilishaji wa fomu ya maombi pamoja na malipo ya ada ya maombi                         | Shilingi 1,000               | Siku 5  |
| Kutolewa kwa alama   | Kitambulisho cha mwanafunzi, ziwe zimepita siku 30 baada ya tarehe ya mtihani wa mwisho  | Bure                         | Siku 1  |
| Kutolewa kwa vyeti   | Kukamilishwa kwa kozi na hati ya kuruhusu kuondoka                                       | Bure                         | Siku 1  |
| Kupewa malazi na vifaa vya mkutano   | Kuthibitishwa kupatikana kwa nafasi pamoja na ithibati ya malipo                         | Bure                         | Siku 1  |
| Kukabidhiwa maeneo ya michezo, viwanja pamoja na huduma na vifaa vinavyohusiana na michezo | Kuthibitishwa kupatikana na ushahidi wa malipo   | Bure                         | Siku 1  |
| Kutolewa kwa huduma za upishi na mikutano  | Maombi na ithibati ya malipo   | Kulingana na malipo yaliyopo | Siku 2  |
| Majibu kwa maombi ya kukodisha viwanja vya michezo na vifaa vingine                        | Maombi rasmi   | Bure                         | Siku 1  |
| Majibu kwa malalamishi kuhusu utoaji wa huduma   | Malalamishi rasmi kupitia kwa barua pepe, au fomu ya maoni ya mteja iliyjazwa kikamilifu | Bure                         | Siku 5  |
| Kushughulikiwa na kutatuliwa kwa malalamishi   | Malalamishi yaliyoandikwa  | Bure                         | Siku 30 |

*Kumbuka: Neno "Siku" linarejelea siku 5 za kufanya kazi afsini.*

Shule ya Usafiri wa Anga ya Afrika Mashariki inajitolea kuzingatia Maadili ya Kitaifa na Kanuni za Uongozi Bora katika utoaji wake wa huduma kwa heshima, ubora na kwa namna ya kimazingira iliyo endelevu.

Ili kuwahudumia wateja wetu kwa njia ifaayo, tunachukulia kwamba watahudhuria miadi iliyowekwa bila kuchelewa; watatoa habari watakazoombwa na shirika kwa usahihi, kwa ukamilifu na kwa wakati ufaao.

Huduma yoyote isiyozingatia viwango vilivyoorodheshwa hapo juu au afisa yeyote asiyezingatia matakwa haya ya Utoaji Huduma anafaa kuripotiwa kwa:

Mkurugenzi  
Shule ya Usafiri wa Anga ya Afrika Mashariki  
Kando mwa Airport North Road  
Baruapepe: [info@easa.ac.ke](mailto:info@easa.ac.ke)  
Tovuti: [www.easa.ac.ke](http://www.easa.ac.ke)

Au  
Maoni ya kutoa pongezi au malalamishi yanaweza kutumwa kupitia **masaduku ya kuwekea maoni yaliyo katika maeneo ya mapokezi** au kupitia kiungo chetu cha kielektroniki **GIVE US YOUR FEEDBACK** kilicho kwenye tovuti yetu [www.easa.ac.ke](http://www.easa.ac.ke)

Au

Katibu wa Tume /Afisa Mkuu Mtendaji  
Tume ya Utawala wa Haki  
Ghorofa ya 2, Jumba la West End  
S.L. P 20414 – 00200 Nairobi  
Simu: + 254 020 2270000  
Baruapepe: [certificationpc@ombudsman.go.ke](mailto:certificationpc@ombudsman.go.ke)  
Tovuti: <http://www.ombudsman.go.ke/>



Shule ya Usafiri wa Anga ya Afrika Mashariki ndicho kitengo cha mafunzo cha Mamlaka ya Usafiri wa Anga.

### **Ruwaza**

Kuwa mfumo wa usafiri wa anga wa kiwango cha juu ulio salama na endelevu

### **Lengo**

Kwa ustadi na uekevu kupanga, kukuza, kusimamia na kudhibiti sekta ya usafiri wa anga kwa njia salama na ya kisasa huku tukitoa mafunzo bora pamoja na huduma za Kuongoza Usafiri wa Anga