

## MKATABA WA KNLS WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

Tumejitolea kuhifadhi urithi wa hali halisi ya kitaifa na kuruhusu wateja wetu kupata taarifa huku tukidumisha uadilifu na taaluma ya hali ya juu.

### A. HUDUMA ZA MSAADA KWA WATEJA

NA/HU	Huduma	Mahitaji ya Wateja	Gharama ya Huduma	Muda
1.	Majibu ya maswali	Kuzuru ofisi za KNLS Kupigia KNLS simu: 0202739893 Baruapepe: <a href="mailto:knls@knls.ac.ke">knls@knls.ac.ke</a>	Bure Bure Bure	Dakika 10 Sekunde 10 Siku 2-7 za kazi
2.	Majibu kwa mawasiliano	Hati ya mawasiliano iliyoandikwa Mawasiliano ya kimaandishi kupitia baruapepe na mitandao ya kijamii	Bure Bure	Siku 5-10 za kazi Siku 1 ya kazi
3.	Majibu ya malalamiko ya wananchi	Eleza malalamiko yako kupitia njia/utaratibu uliotolewa wa malalamiko	Bure	Siku 1 ya kazi
4.	Kutatua malalamiko ya wananchi			Siku 14 za kazi
5.	Ununuzi wa bidhaa na huduma	Mwaliko wa kunukuu bei/kuweka zabuni Pakua hati ya zabuni kutoka kwa <a href="http://www.knls.ac.ke">www.knls.ac.ke</a> , au Tovuti ya Taarifa ya Ununuzi wa Umma	Bure	Kwa mujibu wa Sheria ya PPAD, 2015

### B. BIBLIOGRAFIA NA HUDUMA YA KITAIFA YA MAREJELEO

	Huduma	Mahitaji ya Wateja	Gharama ya Huduma	Muda
1.	Utoaji wa Nambari ya Usanifishaji Kitabu ya Kimataifa (ISBN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lazima uwe Mchapishaji/Mwandishi anayechapisha nchini Kenya</li> <li>Tuma ombi na ufanye malipo mtandaoni kwa kufuata maagizo yaliyotolewa kwenye <a href="https://www.knls.ac.ke/isbn/">https://www.knls.ac.ke/isbn/</a></li> </ul>	Kati ya Ksh.1,500 kwa nambari moja hadi Ksh.100,000 kwa nambari 1000	Dakika 10-15 kwa mtandao thabiti
2.	Uhifadhi wa Urithi wa Kitaifa wa Nyaraka/Amana za Kisheria (Vitabu vyote vilivyochapishwa nchini Kenya na kuhusu Kenya sharti vihifadhiwe na KNLS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mchapishaji/Mwandishi kuweka nakala 2 za kila anwani ya vitabu vyao ndani ya siku 14 baada ya kuchapishwa kwa mujibu wa Sheria ya Vitabu na Magazeti Sura ya 111.</li> <li>Kitabu lazima kiwe na nambari ya ISBN</li> </ul>	Bure	Dakika 5
3.	Huduma za Marejeleo/Rufaa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eleza ombi lako kwa maneno au kwa maandishi</li> </ul>	Bure	Dakika 5-10

### C. UFIKIAJI WA MAKTABA NA VIFAA VYA MAKTABA YA KITAIFA (MAKTABA KUU, BURUBURU & NAKURU)

	Huduma	Mahitaji ya Wateja	Gharama ya Huduma	Muda
1.	Ufikiaji wa Kila Siku kwa wanachama walio chini ya umri wa miaka 16	Kwa kuzingatia sheria na kanuni za maktaba	Bure	Ingia ndani
2.	Ufikiaji wa Kila Siku kwa Wateja wa Maktaba wenye umri wa miaka 16 na zaidi	Kwa kuzingatia sheria na kanuni za maktaba	Ksh. 20	Dakika 5 baada ya malipo

### D. USAJILI WA TAASISI NA USAILI WA MWAKA

1.	Shule za Msingi na Sekondari	Lazima ujisajili kama mwanachama wa maktaba na ulipe ada za usajili za kila mwaka	Ksh. 3,000	Dakika 20
2.	Vyuo / Na Vyuo vya anuwai		Ksh. 7,500	
	Jumuiya/Taasisi za Kidini		Ksh. 1,000	
3.	Vyuo vikuu na Mashirika yasiyo ya Kiserikali		Ksh. 10,000	

### E. HUDUMA ZA MAKTABA YA KIDIJITALI

1.	Ufikiaji wa maudhui ya kidijitali bila malipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muunganisho wa mtandao</li> <li>Fungua akaunti kupitia <a href="http://www.vtabu.knls.ac.ke">www.vtabu.knls.ac.ke</a> kisha ujisajili kama mwanachama wa Maktaba ya kidijitali</li> </ul>	Bure	Dakika 5
2.	Ufikiaji wa maudhui ya kidijitali yanayolipiwa		Kati ya Ksh. 20 kwa siku na Ksh. 2500 kwa mwaka kama ilivyoelekezwa kwenye jukwaa la vtabu.	Dakika 5 baada ya usajili

### F. HUDUMA ZA USHAURI NA B2B

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Msaada wa kiufundi juu ya maendeleo ya maktaba.</li> <li>Uorodheshaji katika Uchapishaji (CIP)</li> <li>Uwekaji dijitali (uongozi wa kidijitali)</li> <li>Huduma za Kituo cha Data -(RAM ya Ziada, Hifadhi, Huduma za Ukusanyaji, Seva za Kibinafsi, Usanidi wa Mfumo).</li> </ul>	Ombi rasmi kwa Mkurugenzi Mkuu/Mtendaji Mkuu, KNLS	Kwa mujibu wa mwongozo wa ushauri	Jibu ndani ya siku 10
--	---	--	-----------------------------------	-----------------------

Malipo yote ya huduma za KNLS hufanywa kwa kutumia tovuti ya Kiraia ya Serikali kupitia <https://knls.ecitizen.go.ke/>

## SAA ZA UTENDAKAZI, MBINU ZA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO & MAWASILIANO

### Masaa ya Utendakazi wa Maktaba

Jumatatu hadi Ijumaa: 8.00 asubuhi hadi 6.30 jioni  
Jumamosi: 8.30 asubuhi hadi 5.00 jioni

Imefungwa Jumapili na Sikukuu zote za kitaifa.

Utaratibu wa Malalamiko (unaweza kutumia mojawapo ya zifuatazo):

- Shauriana na muhudumu wetu katika maktaba
- Zungumza na mfanyakazi wetu yoyote moja kwa moja au kwa simu
- Weka maoni yako katika sanduku la mapendekezo linalopatikana
- Andikisha malalamiko yako katika saji ya malalamiko inayopatikana katika maktaba yetu
- Ripoti kwa Mkurugenzi Mtendaji kupitia Simu. 0202739893
- Baruapepe kwa [complaints@knls.ac.ke](mailto:complaints@knls.ac.ke)

Au

Ripoti malalamiko kwa Ofisi ya Ombudsman:

Tume ya Haki ya Utawala Simu +254-20-2270000, 2303000

Nambari isiyo na malipo:0800 221 349

Msimbo wa Ujumbe mfupi: 15700 (Watumizi wa Safaricom Pekee)

Baruapepe: [complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke) (kwa malalamiko) Tovuti: [www.ombudsman.go.ke](http://www.ombudsman.go.ke)

### Mawasiliano:

Mkurugenzi Mkuu/Mkurugenzi Mtendaji  
Maktaba Kuu ya Kitaifa ya Kenya (Makao Makuu)  
S.L.P 30573-00100,  
Jengo La Maktaba Kuu, Upper Hill, Nairobi, Kenya  
Simu. 0202739893  
Baruapepe: [knls@knls.ac.ke](mailto:knls@knls.ac.ke) Tovuti: [www.knls.ac.ke](http://www.knls.ac.ke) & <https://vtabu.knls.ac.ke/>

Mkutubi Mkuu  
Maktaba Kuu ya Kitaifa ya Kenya (Buruburu)  
Makutano ya Barabara ya Mumias/OI Donyo Sabuk.  
S.L.P 30573-00100, Nairobi Wilaya, Kenya  
Baruapepe: [knlsburuburu@knls.ac.ke](mailto:knlsburuburu@knls.ac.ke) Tovuti: [www.knls.ac.ke](http://www.knls.ac.ke)

Mkutubi Mkuu  
Maktaba Kuu ya Kitaifa ya Kenya (Nakuru)  
Nyuma ya dayosisi Christ the King barabara ya Moses Mudavadi  
S.L.P 253, Nakuru, Kenya  
Baruapepe: [knlsnakuru@knls.ac.ke](mailto:knlsnakuru@knls.ac.ke)  
Tovuti: [www.knls.ac.ke](http://www.knls.ac.ke)