



AGRICULTURE AND FOOD AUTHORITY

KITENGO CHA MIMBA YA MAFUTA

MKATABA WA HUDUMA



Chakula chetu, Rasimali yetu

YALIYOMO

1. UTANGULIZI 4

2. WAJIBU 4

3. MAONO **Error! Bookmark not defined.**

4. LENGU 4

5. MAADILI MAKUU..... 4

7. WATEJA/WADAU WETU..... 5

8. HAKI ZA WATEJA/WADAU 6

9. WAJIBU WA WATEJA/WADAU 6

10. WAJIBU NA MAJUKUMU YETU 7

11. MAADILI YA KITAIFA NA MISINGI YA UONGOZI
..... 7

12. SULUHU ZA MALALAMISHI 8

13. TATHMINI YA MKATABA WA HUDUMA 8

14. UCHUNGUZI WA UTENDA KAZI..... 9

15. KUTOA MAONI 9

16. Thamani ya Taifa 10

17. Mkataba wa Huduma
.....10**Error! Bookmark not defined.**

DIBAJI

Kitengo cha mimea ya mafuta(NOCD) ni moja ya Kurugenzi za AFA ambayo ni Mamlaka ya Kilimo na Chakula. Shirika hili lililobuniwa kisheria kusimamia, kustawisha na kuendeleza kilimo cha mazao yaliyoorodheshwa kupitia sheria ya AFA mwaka wa 2013 ile ya mimea ya 2013.

Kitengo cha mimea ya mafuta husimamia sekta ya mimea hii kupitia thamani ya Taifa kama utekelezaji wa Lengo, Maono, Maadili makuu na viwango vilivyowekwa kuhakikisha utoaji wa huduma bora.

Dhamira yetu imara ya kutoa huduma bora inaambatana na kuzingatia sheria, uadilifu, uwajibikaji, taaluma, ushirikiano, ufanisi, kumthamini mteja, nidhamu, kutoa huduma bora kwa mteja, kuzingatia usawa katika utoaji wa huduma, uvumbuzi na ubunifu, utunzi bora wa mazingira, kushirikisha umma, kuheshimu utu kupitia usawa, haki za kijamii, kushirikisha washika dao, kuzingatia haki za kibinadamu, kutobagua na kuwalinda wapembezoni.

Mkataba huu wa huduma ni dhamira ya NOCD kutoa huduma ya hali ya juu kwa wateja wetu, washirika na umma kwa jumla. Tunatazamia maoni yenu ili kuuwezesha kuendelea kuboresha huduma zetu.

KAIMU MKUU WA KITENGO

1. UTANGULIZI

Kitengo cha mimea wa mafuta kimepewa jukumu la kuendeleza, kukuza na kusimamia mimea ya mazao ya mafuta nchini Kenya.

2. MAONO

Kuwa mthibiti wa kimataifa kwenye sekta ya kilimo

3. LENGU

Kuendeleza na kukuza sekta ya mimea ya mafuta iliyoorodheshwa kisheria kupitia uthibiti kamilifu ili kukuza uchumi.

4. MAADILI MAUU

- a) Uadilifu
- b) Utaalamu
- c) Kumthamini mteja
- d) Kufanya kazi pamoja
- e) Ubunifu

5. WAJIBU

- Kuitekeleza sharia za mimea kwa mujibu wa mwaongozo wa sharia hiyo kama inavyohusiana na mimea ya mafuta.
- Kusaidia katika uzalishaji, usindikaji, uteuzi, uhifadhi, ukusanyaji, usafirishaji na uwekaji kwa maghala mazao yanayopelekwa kwa masoko.
- Kutoa huduma za ushauri kwa serikali kwa madhumuni ya kupanga ya masuala yanayohusiana na mimea ya mafuta

- Kukusanya na kuhifadhi kwa mpangilio takwimu za sekta ya mafuta, kunakili na kufuatilia maswala ya sekta hii kupitia usajili wa washiriki wote;
- kusuluhisha migogoro inayotokana kati ya wakulima na wanadau katika sekta
- Kukagua na kushahidi mikataba iliyowekwa kati ya wakulima na washika dau wengine katika sekta kabla ya mikataba hiyo kuidhinishwa
- Kuteua mawakala wa kutekeleza na kutenda kazi yoyote kwa niaba ya Mamlaka kulingana na sheria iliyoko;
- Kufuatilia mauzo ya ndani na nje ya nchi ya mimea ya nazi na mafuta kwa usimamizi bora wa sekta ya mimea ya nazi na mafuta.

6. MIMEA ILIYO INAYOSIMAMIWA NA KITENGO CHA MIMEA YA MAFUTA

Minazi, Macadamia, Mikoroshu, Njugu, Mawese, Alizeti, Simsim,

7. WATEJA/WADAU WETU

Kitengo hiki hutoa huduma kwa:

- (a). Wakulima binafsi, Vikundi na Vyama vya wakulima;
- (b). Wizara na idara za serikali
- (c). Mashirika ya serikali

- (d). Serikali za Kaunti
- (e). Mashirika ya Wafadhili
- (f). Washirika wa kimaendeleo
- (g). Vyuu, Taasisi za elimu na vituo vya kutoa mafunzo na kufanya utafiti,
- (h). Watoaji huduma za nyanjani katika sekta ya kibinafsi
- (i). Taasisi za kifedha
- (j). Wadau katika sekta ya mimea iliyoorodheshwa
- (k). Watoaji wa bidhaa na huduma
- (l). Wauzaji wa bidhaa nje ya nchi na wanunuzi wa bidhaa kutoka nje ya nchi
- (m). Wazalishaji
- (n). Mashirika ya kimataifa yaliyo na ushirikiano wa kibiashara kwa mazao yaliyoorodheshwa
- (o). Umma kwa ujumla

8. HAKI ZA WATEJA/WADAU

Wateja wetu wana haki ya:

- (a). Kuhudumiwa kwa heshima na hadhi
- (b). Kupokea majibu kwa muda ufaao
- (c). Usiri na faragha
- (d). Kupokea habari
- (e). Huduma na bidhaa bora
- (f). Mazingira mwafaka
- (g). Mawasiliano kamilifu

9. WAJIBU WA WATEJA/WADAU

Ili kutuwezesha kuwahudumia vyema na kudumisha ushirikiano, wateja wetu wanatakiwa kutimiza yafuatayo:

- (a) Kuonyesha heshima na adabu;

- (b) Kutoa taarifa kamilifu;
- (c) Kutoa maoni kuhusu huduma zetu;
- (d) Kuzingatia sheria, taratibu na sera zilizopo;
- (e) Kuzingatia uadilifu;
- (f) Kukubali mbinu za kisasa na bunifu katika sekta ya kilimo.

10. WAJIBU NA MAJUKUMU YETU

Kitengocha mimea ya mafuta kimejitolea kutimiza yafuatayo:

- (a) Kuendelea kuboresha mara kwa mara ujuzi, maarifa, uzoefu na tajriba kwa wafanyikazi wetu ili kuhakikisha utoaji wa huduma bora;
- (b) Utoaji wa huduma bora kwa wakati ufaao kwa wateja wetu;
- (c) Kutosheleza mahitaji ya wateja;
- (d) Kutojihusisha kamwe na ufisadi;
- (e) Kufuata mwongozo wa sheria;
- (f) Kuweka siri habari za mteja na nyinginezo za kibinafsi;
- (g) Kusuluhisa mizozo bila mapendeleo;
- (h). Kufanya uamuzi bila kuegemea upande.

11. MAADILI YA KITAIFA NA MISINGI YA UONGOZI

Kwa mujibu wa Kifungu cha 10 cha Katiba Ya Kenya 2010, tunazingatia maadili ya kitaifa na misingi ya uongozi ambayo inajumuisha mashirika ya umma, maafisa wa kitaifa, wafanyikazi wa umma na watu wote. Maadili Ya Kitaifa Na Misingi Ya Uongozi tunayozingatia ni:

(a) Uzalendo, umoja wa kitaifa, kugawana na ugatuzi wa utawala, uzingatiaji wa sheria, demokrasia na kushiriki kwa umma;

(b) Hadhi ya kiutu, haki za kijamii, ushirikishaji, usawa, haki za kibinadamu, kutobaguliwa na ulinzi kwa wadhaifu;

(c) Uongozi bora, uadilifu, uwazi na uwajibikaji

(d) Maendeleo dhabiti

Iwapo maadili na misingi hii itakiukwa wakati wa utoaji huduma, waweza kuwasilisha malalamiko kupitia kwa taratibu ambazo zimewekwa.

12. SULUHU ZA MALALAMISHI

Hakikisho la kuweka siri mlalamishi na malalamishi yake ni lazima ili kulinda haki za wateja/wadau na pia watoaji wa huduma. Hata hivyo, walalamishi wanahimizwa kujitambulisha ili kurahisisha majibu na pia ufuatiliaji wa lalama zao. Mamlaka itatoa ithibati ya kupokea lalama katika muda wa siku saba, na kisha kutathmini na kuyashughulikia malalamishi hayo kwa mujibu wa sheria.

13. TATHMINI YA MKATABA WA HUDUMA

Ili kuendelea kuwaridhisha zaidi wadau wetu, mkataba huu wa huduma utakuwa ukifanyiwa tathmini kila mwaka.

Tathmini hii itazingatia mapendekezo na maoni ya wateja mbali na maswala chipuka.

14. UCHUNGUZI WA UTENDA KAZI

Kitengo hiki kitahakikisha kuwa ahadi za mkataba huu zinatekelezwa kikamilifu kupitia utafiti wa mara kwa mara kutathmini kuridhishwa kwa wateja. Pia, kutakuwa na tathmini za kuchunguza utenda kazi na kuwasilisha ripoti za mara kwa mara na machapisho.

15. KUTOA MAONI

Kwa maswali zaidi, pongezi au malalamishi, tafadhali tumia nambari za simu za kuhudumia wateja 041-2319616/7 ama 0737 217682/3, 0701 217682/3 au wasiliana na afisi ifuatayo:

**Msimamizi Mkuu,
Kitengo cha Mimea ya Mafuta
Mamlaka ya Kilimo na Chakula,
Ghorofa ya 2 jumba la Tea House
Barabara ya Naivasha baada ya Barabara ya
Ngong
Barua pepe: nocdirector@qmail.com,
Nairobi**

Au

Unaweza pia kuwasiliana nasi kwa kuleta maoni katika vijisanduku maalum vya mapendekezo vilivyoko katika afisi zetu au utoe maoni yako kwa tuvuti yetu, mtandao wetu au vijikaratasi vya maoni vinavyopatikana kwa sehemu za kutoa huduma kwa idara zetu.

16. Thamani ya Taifa

Thamani	Elelezo
1. Uzalendo	Upendo, uaminifu, na kujitolea kwa ajili ya nchi yako
2. Umoja wa taifa	Kutenda kazi pamoja kwa wa lengo moja
3. Kujumuisha na ugatuzi	Ugawaji wa mamlaka na pesa kutoka serikali kuu hadi mashinani ili kuwezesha usawa wa mali na maendeleo
4. Kufuata Katiba	Kuajibika, Uwazi, kujali masilahi ya watu bila kuegemea bade moja, utenda kazi bora na haki kwa wote.
5. Democrasia na kujumuisha wote	Kujumuisha raia katika uamuzi
6. Heshima kwa binadamu	Uajibikaji wa kila mtu kuheshimiwa, na kupewa hadhi yake bila ubaguzi
7. Usawa	Haki na kutopendelea
8. Haki za kijamii	Haki kwa ugawaji wa mali, nafasi na marupurupu katika jamii
9. Kuweza kuwashirikisha	Kujumuisha wote kwa uamuzi
10. Usawa	Usawa unapohusisha watu wote
11. Haki za binadamu	kanuni za maadili au haki za msingi za mtu binafsi kwa nguvu ya kuwa mwanadamu
12. kutobaguza	Kuhudumia watu wote bila ubaguzi
13. Ulinzi wa waliotengwa	Ulinzi, kushirikisha na uwezesaji wa jamii zilizotengwa
14. Utawala Bora	usimamizi wa Busara wa rasilimali za umma kwa kuzingatia viwango vilivyowekwa

15. Uaminifu	Msimamo wa hatua, maadili, kanuni , matarajio na matokeo
16. Uwazi na Uwajibikaji	Uwazi, kutoa taarifa kamili na upatikanaji wa taarifa
17. Maendeleo endelevu	Kupitisha mahitaji ya leo bila kuacha mahitaji ya vizazi vijavyo

17. Mkatoba wa Huduma

HUDUMA YA MAWASILIANOMEZA YA WATEJA)

Maswali yaliyoandikwa	Maswali yaliyoandikwa na mteja	Bure	Muda usiozidi siku 7 za kazi tangu kupokea ombi la mteja
Maswali kupitia njia ya simu	Maswali ya mteja kupitia njia ya simu	Bure	Muda usiozidi saa 24 tangu kupokea simu ya mteja
Maswali ya barua pepe	Barua pepe ya maswali ya mteja	Bure	Muda usiozidi saa 12 tangu kupokea barua pepe ya mteja
Malalamishi ya umma	Malalamishi ya mteja	Bure	Muda usiozidi siku 7 za kazi tangu kupokea malalamishi la mteja
Maswali kutoka kwa vyombo za habari	Maswali ya vyomvo vya habari	Bure	Muda usiozidi siku 2 za kazi tangu kupokea maswali kutoka vyombo za habari

HUDUMA ZA KITAALAMU NA USHAURI

Utoaji wa huduma za kitalamu na ushauri	Maombi Rasmi	Bure	Kila wakati
---	--------------	------	-------------

HUDUMA ZA SHERIA NA UTEKELEZI

Usajili na utoaji liceni kwa wa washika dau katika sekta ya uzalishaji	Maombi Rasmi	Kwa mujibu wa kanuni za bidhaa za mimea ya mafuta	Kwa mujibu wa kanuni za bidhaa za mimea ya mafuta
--	--------------	---	---

Usajili wa vitaru	Kujaza fomu ya maombi	Bure	Kuendelea
Kusuluhisha mizozo kati ya wadau	Maombi Rasmi	Bure	Muda usiozidi siku 60 za kazi tangu huduma ya bidhaa ipasavyo
Ukuzaji wa viwango vinavyohakikisha usafi na ubora wa chakula	Haja ya kutmiza viwango vya uzaaji na masoko -Kuzingatia kanuni na viwango vya kitaifa na kimataifa	Bure	Kila wakati
Kuhakikisha utekelezaji wa viwango na kanuni	Viwango na kanuni	Viwango na kanuni vilivyowekwa	Kila wakati
Ukuzaji wa mipango ya kuhakikisha chakula cha kutosha	Ushirikiano na serikali za kaunti	Bure	Kila wakati
HUDUMA YA FEDHA			
Malipo za bidhaa na huduma	-Kutoa malipo ipasavyo na kuwasilisha skatabadhi husika za kudai malipo	Bure	Muda usiozidi siku 30 za kazi tangu huduma ya bidhaa ipasavyo
KUENDELEZA BIASHARA NA UTHABITI WA UBORA			

Kutoa taarifa kwa ajili ya kutowa uwamuzi	Maombi Rasmi	Bure	Siku 1 kwa taarifa inayopatikana kwa urahisi na Muda usiozidi siku 60 za kazi kwa taarifa inayohitaji utafiti.
Kukuza kuongeza dhamani na utengenezaji wa bidhaa	Ombi la mteja	Bure	Kila wakati
Uimarishaji wa muundo msingi kuwanufaisha wadau wote	Ombi la mteja Haja ya kufikia masoko yanayo faa Ushirikiano na wizara na kaunti husika	Bure	Kila wakati
Ukuzaji wa bidhaa zilizo oredheshwa	Ombi la mteja Kuibuka kwa masoko mapya na mabadiliko katika mahitaji ya masoko. Kuendeleza ushindani	Bure	Kila wakati
Kuhakikisha uchunguzi kuhusu uzalishaji na masoko kupitia utafiti	Ombi la mteja Kuendeleza ushindani Kupanua na kuendeleza masoko	Bure	Kila Wakati