MAMLAKA YA KILIMO NA CHAKULA
KITENGO CHA MIMEA YA NYUZI
(MAKONGE NA PAMBA)

MKATABA WA HUDUMA

Agriculture and Food Authority
Tea House; Naivasha Road, off Ngong Road
P.O Box 37962 - 00100, Nairobi
Cell Phone: +254-722200556/734600944
Wireless: +254 - 020 - 2536869/2536886
E-Mail: info@agricultureauthority.go.ke
Website: www.agricultureauthority.go.ke

Fibre Crops Directorate
West Riverside Lane, off Riverside Drive
P O Box 66271—00800
Westlands, NAIROBI
Tel: +254-20-2339829/2339829/30
Web: www.cottondevelopment.co.ke;
www.agricultureauthority.go.ke

Or

Commission on Adminstrative Justice
West End Towers, 2nd Floor, Waiyaki Way Westlands
P.O. Box 20414 – 00200 Nairobi. Tel: +254 020 2270000
EMAIL: certifcationpc@ombudsman.go.ke
WEB: www.ombudsman.go.ke

YALIYOMO

1. Utangulizi 3
2. Wajibu 3
3. Maono 3
4. Lengo 3
5. Maadili Makuu 3
6. Majukumu Makuu 4
7. Wateja wetu/Wadau 4
8. Haki za wateja/Wadau 5
9. Majukumu ya wateja/wadau wetu 5
10. Wajibu na majukumu yetu 5
11. Maadili Ya Kitaifa Na Misingi Ya Uongozi 6
12. Suluhu za malalamishi 6
13. Tathmini ya Mkataba wa Huduma 6
14. Uchunguzi wa utenda kazi 6
15. Kutoa maoni 7
16. HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA VIGEZO VYA UTOAJI HUDUMA 8

	- Uthibitisho wa soko - Cheti cha tabia njema - cheti cha ukaguzi kutoka Mamlaka - Uwe na kiwanda cha kusafisha pamba au makubaliano na mwenye kiwanda cha kusafisha pamba - Nakala iliyothibitishwa ya kitambulisho au paspoti kwa maajenti		
Usajili wa vituo vya ununuzi	- Ombi - Kibali cha biashara - Ripoti ya ukaguzi kutoka kwa Mamalaka	500/=	Muda usiozidi siku 30
Ukaguzi wa maghala ya mbegu za pamba, maghala ya viwanda vya kusafisha pamba na vituo vya ununuzi	- Ombi la mteja - Kuwezesha kufika kwa mahali pa maghala na vituo	Bila malipo	Muda usiozidi siku 30

17. VITUO VINAVYOTUMIWA NA KITENGO CHA MAKONGE NA PAMBA (FIBRE CROPS DIRECTORATE) KUTOA HUDUMA NA ANWANI ZA VITUO HIVYO:

Pongezi, malamishi na maoni ya kutuwezesha kuboresha huduma zetu yanaweza kuwasilishwa kwa Msimamizi Mkuu wa Kitengo cha Chai kupitia anwani zifuatazo:

Ofisi Ya Kimaeneo Ya Kitui
S.L.P 1138 - 90200, Kitui,
Simu: +254 20 2674210
Barua pepe: kitui@cottondevelopment.co.ke

Ofisi Ya Eneo la Bungoma
S.LP. 2268, Bungoma
Simu: +254 55 30801
Barua pepe: bungoma@cottondevelopment.co.ke

Ofisi Ya Eneo la Meru
S.L.P. 1694, Meru
Simu: +254 20 8019964
Barua pepe: meru@cottondevelopment.co.ke

Ofisi Ya Ukaguzi
S.L.P 81764-80100, Mombasa
Mozambique road
Simu: 2224325/2009528
Barua pepe: ksbinspectorate@sisalboardkenya.go.ke

Ofisi Ya Eneo la Malindi
S.L.P 744 - 80200, Malindi
Simu: +254 20 2600712/3
Barua pepe: malindi@cottondevelopment.co.ke

Ofisi Ya Eneo la Garissa
S.L.P 1420, Garissa
Simu: +254 724 435489
Barua pepe: garissa@cottondevelopment.co.ke

Ofisi Ya Eneo la Homa Bay
P O Box 568, Homa Bay
Tel: +254 57 2511935
Email: homabay@cottondevelopment.co.ke

Ofisi Ya Eneo la Kabarnet
S.L.P 498 - 30400, Kabarnet
Simu: +254 53 21134
Barua pepe: kabarnet@cottondevelopment.co.ke

Ofisi Ya Eneo la Kisumu
S.L.P 3637 - 40100, Kisumu
Simu: +254 20 2684494
Barua pepe: kisumu@cottondevelopment.co.ke

makonge	- Nakala ya leseni ya mauzo katika masoko ya nje - Stakabadhi ya huduma za meli		
Ukadiriaji wa pamba na uwekaji viwango	- Sampuli kupelekwa kwa mhabara - Ombi la mteja	Ksh 150 kwa sampuli moja	Muda wa siku 7
Kufunganisha nyuzi za makonge baada ya ukaguzi: a) Kwa maajenti b) Kwa wasio maajenti	- Kujaza au kufunganisha - Fomu za maombi	Kshs.400 kwa kifungo Kshs.1,000 kwa kifungo	Siku 1 Siku 1
Leseni za maajenti wa mauzo/masoko a) Masoko ya nje pekee b) Masoko ya humu nchini pekee	- Cheti cha kuthibitisha ulipaji kodi - Kibali cha biashara - Cheti cha usajili wa kampuni - Taja mahali pa kutoa bidhaa za makonge/pamba - Uthibitisho wa soko - Cheti cha tabia njema	Kshs.5000 kila mwaka Kshs.1,000 kila mwaka	Muda usiozidi siku 30
Kibali cha kuuza bidhaa za makonge/pamba katika masoko ya nje	- Kuitisha - Makubaliano ya kuuza bidhaa katika masoko ya nje - Stakabadhi za uchukuzi (Bill of lading) - Cheti cha ukaguzi	Bila malipo	Siku 1
Leseni ya kiwanda cha makonge (a) Makonge ya mwenyewe (b) Makonge ya mwenyewe pamoja na ya wakulima (c) Makonge ya kununuliwa pekee	- Cheti cha kuthibitisha ulipaji kodi - Kibali cha biashara - Cheti cha usajili wa kampuni - Taja mahali pa kutoa makonge - Uthibitisho wa soko - Cheti cha tabia njema - cheti cha ukaguzi kutoka Mamlaka	Kshs.1,000 kila mwaka Kshs.1,000 kila mwaka Kshs.500 kila mwaka	Muda usiozidi siku 30
Leseni ya kiwanda cha kusafisha pamba	- Cheti cha kuthibitisha ulipaji kodi - Kibali cha biashara - Cheti cha usajili wa kampuni - Taja mahali pa kutoa pamba - Uthibitisho wa soko - Cheti cha tabia njema - cheti cha ukaguzi kutoka Mamlaka	1,000/=	Muda usiozidi siku 30
Leseni ya ununuzi wa mbugu za pamba	- Cheti cha kuthibitisha ulipaji kodi - Kibali cha biashara - Cheti cha usajili wa kampuni - Taja mahali pa kutoa pamba	1,000/=	Muda usiozidi siku 30

Dibaji

Kitengo cha Mimea Ya Nyuzi (Makonge na Pamba) chini ya Mamlaka ya Kilimo Na Chakula kina mamlaka na jukumu la kusimamia, kustawisha na kuendeleza kilimo cha mimea ya pamba na makonge. Kupitia sheria ya AFFA (Sheria Nambari 13 Ya 2013), Sheria Ya Mimea (Sheria Nambari 16 Ya 2013) na sheria muhimi nyinginezo, pia kupitia ushirikiano na mashirika mengine ya serikali na ya kibinafsi, Kitengo cha Mimea Ya Nyuzi kinaendelea kusimamia sekta ya makonge na pamba kikizingatia lengo, maono, maadili makuu na vikezo 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 na kujitolea kutoa huduma bora kwa mteja, kuzingatia usawa tunapotoa maamuzi, uvumbuzi na ubunifu, utunzaji bora wa mazingira, kushirikisha umma, kuheshimu utu kupitia usawa, haki za kijamii, kushirikisha wengine, usawa, haki za binadamu, kutobagua na kuwalinda wanyonge.

Mkataba huu wa huduma ni dhamira ya Kitengo Cha Mimea Ya Nyuzi chini ya Mamlaka ya Kilimo Na Chakula kutoa huduma ya hali ya juu kwa wateja wetu, washirika na umma kwa jumla. Tunatazamia maoni yenu ili kutuwezesha kuendelea kuboresha huduma zetu.

Msimamizi, Kitengo Cha Mimea Ya Nyuzi (Makonge Na Pamba)

1. Utangulizi

Kitengo Cha Mimea Ya Nyuzi chini ya Mamlaka Ya Kilimo Na Chakula kilibuniwa kupitia Sheria Ya AFA (Sheria Nambari 13 Ya 2013) kutekeleza Sheria Ya Mimea (Sheria Nambari 13 Ya 2013). Kitengo hiki kina majukumu ya usimamizi, ustawishaji na ukuzaji wa sekta ya makonge na pamba nchini Kenya.

Madhumuni ya mkataba huu wa huduma ni kujulisha na kutoa utaratibu wa kupokea maoni ya wadau wetu kuhusu jukumu letu kwa sekta ya makonge na pamba, wajibu wetu, maono yetu, lengo, maadili na majukumu makuu. Kitengo cha Mimea Ya Nyuzi kinakusudia uboreshaji wa utenda kazi kwa wadau wetu. Dhamira ya Kitengo Cha Mimea Ya Nyuzi ya kutekeleza yote yaliyotajwa inapatikana kwa mkataba huu wa huduma.

Mkatabu huu vile vile umewianishwa na Katiba ya Kenya, Sheria Ya AFA (Sheria Nambari 13 Ya 2013), Sheria Ya Mimea (Sheria Nambari 16 Ya 2013) na Ruwaza Ya 2030.

2. Wajibu

Wajibu wa Kitengo Cha Mimea Ya Nyuzi ni kudhibiti, kustawisha na kukuza sekta ya makonge na pamba nchini Kenya.

3. Maono

Kuwa mthibiti wa kimataifa kwenye sekta ya kilimo

4. Lengo

Kuendeleza na kukuza viwango vya uzalishaji wa mimea iliyoorodheshwa kisheria kupitia uthibiti kamilifu ili kukuza uchumi

5. Maadili Makuu

1. Utaalamu
2. Uadilifu
3. Kumthamini Wateja
4. Kufanya kazi pamoja
5. Ubunifu

16. HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA VIGEZO VYA UTOAJI HUDUMA

HUDUMA	MAHITAJI/MASHARTI	MALIPO	MUDA
Maswali yaliyoandikwa	Maswali kuandikwa na mteja	Bila malipo	Siku saba za kazi tangia kuwasilishwa
Maswali kupitia simu	Maswali kuwasilishwa na mteja kupitia simu	Bila malipo	Muda usiozidi masaa 24 tangia kuwasilishwa
Maswali kupitia barua pepe	Maswali kuwasilishwa na mteja kupitia barua pepe	Bila malipo	Muda usiozidi masaa 12 tangia kuwasilishwa
Malalamishi ya umma	Lalamiko/malalamiko kuwasilishwa na mteja	Bila malipo	Muda usiozidi siku saba za kazi tangia kuwasilishwa
Maswali kutoka vyombo vya habari	Swali/Maswali kuwasilishwa na vyombo vya habari	Bila malipo	Muda usiozidi siku mbili za kazi tangia kuwasilishwa
Malipo ya bidhaa au huduma	Satisfactory delivery of goods and services and related invoices Kuwasilishwa kwa bidhaa au huduma inayoridhisha vigezo vilivyowekwa pamoja na ankra (invoice) asilia	Bila malipo	Muda usiozidi siku 30 za kazi tangia kuwasilishwa kwa bidhaa au huduma zinazotimiza vigezo vilivyowekwa pamoja na ankra (invoice) asilia
Utoaji mafunzo na usaidizi wa kiufundi kwa makaunti na wadau	- Ombi kutoka kwa mteja - Ukadiriaji wa mahitaji ya mafunzo	Bila malipo	Wakati mafunzo/usaidizi wa kiufundi unapohitajika
Kushikanisha masoko na bidhaa za makonge na pamba	- Uhakikishaji wa ubora wa bidhaa/specification	Bila malipo	Muda usiozidi siku 7 kwa masoko ya humu nchini; Muda usiozidi siku 14 kwa masoko ya kimataifa
Uundaji wa vigezo vya bidhaa za makonge na pamba	- ombi wa kutoka kwa mteja	Bila malipo	Muda usiozidi mieze 12
Usajili wa alama kwa wazalishaji/wakulima	- Ombi la mteja - Pendekezo la alama	Bila malipo	Muda usiozidi siku saba
Utoaji ushauri wa kiufundi kuhusu ustwashaji wa miundo msingi katika sekta ya makonge na pamba	- Ombi la mteja - Ushirikiano na wizara husika na makaunti	Bila malipo	Kila wakati
Kuhakikisha uzingatiaji wa vigezo na kanuni katika sekta ya makonge na pamba	- Ombi la mteja - Vigezo na Kanuni	Kulingana na vigezo na kanuni	Kulingana na vigezo na kanuni
Ukaguzi wa	- Fomu ya maombi ya ukaguzi	0.5% F.O.B	Kwa muda wa siku 7

15. Kutoa maoni

Kwa maswali zaidi, pongezi au malalamishi, tafadhali wasiliana na afisi ifuatayo:

Mamlaka Ya Kilimo Na Chakula – Kitengo Cha Mimea Ya Nyuzi (Fibre Crops Directorate)
West Riverside Lane, off Riverside Drive
SL.P 66271—00800 Westlands, NAIROBI

Simu: +254-20-2339829/202339829/30

Tovuti: www.cottondevelopment.co.ke; www.agricultureauthority.go.ke

au

Tume Ya Haki Za Kiutawala (CAJ)
West End Towers, 2nd Floor, Waiyaki Way Westlands
S.L.P 20414 – 00200 Nairobi. Simul: +254 020 2270000
Barua pepe: certifcationpc@ombudsman.go.ke Tovuti: www.ombudsman.go.ke

Waweza pia kuwasilisha maoni yako kupitia visanduku vya maoni/ulalamishi vinavyopatikana katika maofisi yetu au uwasilishe kupitia kwa tovuti yetu ua kwa kujaza vijikarasati/kitabu cha kuweka kumbukumbu katika vituo vyetu vya huduma.

6. Majukumu Makuu

(a). Kutayarisha sera na kanuni mwafaka kwa madhumuni ya kustawisha sekta ya makonge na pamba kulingana na Sheria Ya Mimea Nambari 13 Ya 2013
(b). Kuwezesha uuzaji na usambazaji wa mimea ya makonge na pamba kupitia ufuatiliaji na usambazaji wa habari za soko, pamoja na kutambua mahitaji ya bidhaa za makonge na pamba humu nchini, bei humu nchini na katika nchi za nje, kupatanisha/kuwianisha masoko ya humu nchini na ya kimataifa na shughuli za uuzaji wa mimea hiyo;
(c). Kwa ushirikiano na serikali za kaunti, kuendeleza ustawishaji wa vituo vya ununuzi wa mimea ya makonge na pamba, pamoja na vituo vya upakiaji na ukusanyaji wa mimea na pia vituo vya kukutanisha wakulima na mashirika husika;
(d). Endeleza ushirikiano na mashirika ya utafiti ya kiserikali na ya kibinafsi ili kufanya utafiti wa kustawisha uzalishaji, uuzaji na utengenezaji wa bidhaa za makonge na pamba;
(e). Kujenga uwezo wa watoaji huduma za kiufundi kwa mipango ya mafunzo kwa wakulima ili kuongeza ujuzi wao kwa teknolojia za uzalishaji na masoko kwa bidhaa za makonge na pamba kupitia kwa taasisi za mafunzo ya wakulima;
(f). Kustawisha vituo vya majaribio na mashamba ya mbegu kwa minajili ya ustawishaji wa aina za mbegu zinazoafikiana na hali ya anga ya sehemu za ukuzaji pamoja na mahitaji ya masoko. Hii itahakikisha utiliaji wa thamani kwa bidhaa za makonge na pamba;
(g). Kuunda na kuzingatia utaratibu wa kupata habari za mara kwa mara kuhusu uzalishaji wa sasa na wa siku zijazo, bei na hali ya biashara, kuhakikisha na kuwezesha uwasilishaji mwafaka wa bidhaa za makonge na pamba kupitia utekelazaji biashara baina ya washika dau;
(h). Kuunda na kutekeleza vigezo vya upimaji, ukaguzi wa sampuli, utathmini, matarajio, vitathmini, kanuni za sekta, upakiaji, uhifadhi, utunzaji na usafirishaji wa bidhaa za makonge na pamba ili kuhakikisha afya na biashara mwafaka;
(i). Uendelezaji na ushauri kuhusu mbinu za kutilia thamani bidhaa za makonge na pamba kabla ya kuuza kwa masoko ya nje;
(j). Kupendekeza na kusajili maafikiano ya wadau katika sekta ya makonge na pamba;
(k). Tekeleza majukumu mengine yoyote kulingana na sheria na taratibu za Mamlaka Ya Kilimo Na Chakula.

7. Wateja wetu/Wadau

Kitengo cha Mimea Ya Nyuzi huhudumia:

(a). Wakulima, Vikundi vya Wakulima na Mashirika;
(b). Viwanda vya Pamba, Viwanda vya Makonge na watengenezaji wa nyuzi;
(c). Viwanda vya nguo;
(d). Wauzaji bidhaa kwa masoko ya nje/ya humu nchini;
(e). Wahusika wa bidhaa za makonge na pamba;
(f). Wizara za Serikali, Idara na Mashirika ya Kiserikali;
(g). Serikali za Kaunti;
(h). Wadhamini na Washirika wa Maendeleo;
(i). Vyuo Vikuu, Taasisi za kadri pamoja na taasisi za utafiti na mafunzo;
(j). Watoaji huduma za kiufundi wa kibinafsi;
(k). Mashirika ya kifedha;

(l). Watoaji huduma na bidhaa;
(m). Mashirika ya kimataifa kuhusu mimea ya makonge na pamba;
(n). Umma;

8. Haki za wateja/Wadau

Wateja/wadau wetu wana haki zifuatazo:

a) Kuhudumiwa kwa heshima
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. Majukumu ya wateja/wadau wetu

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 makonge na pamba.

10. Wajibu na majukumu yetu

Kitengo Cha Mimea Ya Nyuzi kimejitolea kutimiza yafuatayo:

- Kuendeleza uboreshaji wa ujuzi, maarifa, uzoefu na tajriba mara kwa mara kwa wafanyikazi wetu ili kuhakikisha utoaji wa huduma bora;
- Utoaji wa huduma bora kwa wakati ufaao kwa wateja wetu;
- Kutosheleza mahitaji ya wateja;
- Kutojihusisha kamwe na ufisadi;
- Kufuata mwongozo wa sheria;
- Kuweka siri habari za mteja na nyinginezo za kibinafsi;
- Kusuluhisha mizozo bila mapendeleo;
- 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 linazingatiwa 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. Kitengo Cha Mimea Ya Nyuzi kitatoa 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 na maswala chipuka.

14. Uchunguzi wa utenda kazi

Kitengo Cha Mimea Ya Nyuzi 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.