



NYAYO TEA ZONES DEVELOPMENT CORPORATION

MKATABA WA HUDUMA

(Imerekebishwa 2018)





Madhumuni ya Mkatoba

Madhumuni ya Mkatoba huu wa Huduma ni kupatia wadau wetu, wateja na umma habari za kutosha juu ya huduma za Nyayo Tea Zones Development Corporation (NTZDC) ili;

- Kuongeza viwango vyao vya uelewa juu ya mamlaka na msingi wa shughuli zetu.
- Kuweka viwango wazi vya huduma ambavyo wateja wetu wanaweza kutarajia wakati wa kukutana na wafanyakazi wetu.
- Kufafanua suluhisho mahali huduma zetu hazifikii viwango vilivyotarajiwa.

Mkatoba wa Huduma pia ni usemi wa harakati zetu kwa ajili ya ubora katika shughuli zetu na kujitolea kwetu ili mteja aridhike wakati wote.

Sisi ni nani

Nyayo Tea Zones Development Corporation ilianzishwa mwaka 1986 kwa njia ya Kisheria kupitia Gazeti la Serikali Notisi No.265, ambayo baadaye ilirekebishwa na Sheria katika Gazeti la Serikali Notisi No.30 ya 2002, kama Shirika la Kitaifa kulinda na kuhifadhi misitu inayo lindwa na serikali. Shirika hili linahimiza uhifadhi wa misitu kwa kutengeneza maeneo yanayozunguka chai na mti mingi kuzuia binadamu kusongeza mipaka na kuingilia misitu. Hasa, kazi msingi ya NTZDC ni pamoja na:

- Kuhimiza uhifadhi wa misitu na ulinzi wa mazingira,
- Kuzalisha chai ya Kenya ambayo ni mashuhuri kimataifa
- Kuzalisha kuni iliyo muhimu katika viwanda vya chai kwa ajili ya usindikaji wa chai,
- Kuchangia katika ajira nchini,
- Kuongezea thamani ya mali na uwekezaji.



Dira Yetu

Kuwa kiongozi katika uhifadhi wa misitu na ulinzi wa mazingira.

Ujumbe Wetu

Kufanikiwa kulinda misitu ya serikali, kufikia chai bora na uzalishaji wa kuni na kujenga shirika lenye faida.

Maadili Msingi

Mkusanyiko wa kanuni muhimu na ya kudumu ambayo itakuwa mwongozo wa NTZDC katika uendeshaji wa biashara yake:

i) Uadilifu

Wakurugenzi na wafanyakazi wa NTZDC daima watatenda kulingana na maadili, kutoa huduma bure, kutokua na upendeleo, maslahi binafsi na kila mara kuonyesha kiwango cha juu cha uadilifu katika kukabiliiana na wadau.

ii) Utaalamu

Wakurugenzi na wafanyakazi wa NTZDC watazingatia viwango vya juu vya taaluma zao na kutumia mbinu bora katika kazi zao. Wao watatumia ujuzi sahihi zaidi na uwezo, daima watatafuta fursa ya kuboresha njia na mbinu za ubunifu.

iii) Kazi ya pamoja

Bodi ya Wakurugenzi ya NTZDC na wafanyakazi watajitahidi kufanya kazi kwa ufanisi katika timu, watathamani mwanachama wa timu / mawazo ya wenzake na kushirikiana, kuwatia moyo na kuwasaidia. Wote watatambua na kusherehekea mafanikio kama timu.

iv) Kujitolea

Wakurugenzi na wafanyakazi wa NTZDC watajitahidi kutimiza ahadi zao kwa NTZDC, wateja, washirika, wanahisa, na kila mmoja kwa kutoa huduma kamili, kwa msikivu na mbunifu kwa wajibu. Si tu kufanya kwa kutoa ahadi waliokubaliana, lakini pia kwa nguvu kujihusisha na malengo ya Shirika kwa hamu ya kuwa sehemu ya Shirika.

v) Kuheshimiana

Bodi ya Wakurugenzi na wafanyakazi wa NTZDC watachukulia kila mmoja, wadau, washirika, wafadhili na jamii kwa heshima na unyeti. Watathamani tofauti na kuheshimu tofauti katika uwezo, tamaduni, mawazo, uzoefu na vipaji vya watu bila kujali dini, utamaduni, uraia au ajira katika jamii. NTZDC itatoa fursa sawa na za haki za ajira, maendeleo ya kazi na kujifunza na kuhakikisha chanya na mazingira ya kuhimiza kazi kwa wote.

Kulinda Maadili ya Taifa na Kanuni za Utawala

NTZDC itafanya mamlaka yake ndani ya masharti na sehemu ya 10 ya Katiba ya Kenya ambayo inahusisha vyombo vyote, Serikali, maafisa wa Serikali, maafisa wa umma na kuchunguza maadili ya Taifa na Kanuni za Utawala. Hizi ni pamoja na;

- i. Uzalendo, umoja wa kitaifa, kushiriki na ugatuzi wa mamlaka, utawala wa sheria, demokrasia na ushiriki wa watu;
- ii. Utu, usawa, haki za kijamii, ushirikishaji, usawa, haki za binadamu, mashirika yasiyo ya ubaguzi na kulinda zilizotengwa;
- iii. Utawala bora, uadilifu, uwazi na uwajibikaji; na
- iv. Maendeleo Endelevu.

Kulinda Maadili na Kanuni za Utumishi wa Umma

Kama Shirika la Serikali, NTZDC inatenda kazi ndani ya maeneo na maadili ya utumishi wa umma na kanuni kama ilivyoelezwa katika ibara ya 232 ya katiba ya Kenya. Hizi ni: -

- i. Viwango vya maadili ya kitaaluma;
- ii. Ufanisi wa kiuchumi na matumizi ya rasilimali;
- iii. Msikivu, mwepesi, na mfanisi, bila ya upendeleo na usawa katika utoaji wa huduma;
- iv. Ushiriki wa watu katika mchakato wa kutayarisha sera; .
- v. Uwajibikaji katika vitendo vya utawala;
- vi. Uwazi na utoaji wa habari kwa umma kwa wakati sahihi,
- vii. Ushindani na usahihi kwa msingi wa uteuzi na matangazo,
- viii. Uwakilishi wa jamii mbalimbali za Kenya; na
- ix. Kupea fursa za kutosha na usawa kwa kuteuliwa, mafunzo na maendeleo, katika ngazi zote, za-
 - a. Wanaume na wanawake;
 - b. Wanachama wa makabila yote; na
 - c. Watu wenye ulemavu.

WATEJA NA WADAU WA NTZDC

Wadau muhimu wa NTZDC ni, wafuatayo pamoja na wengine:

- Serikali ya Kenya kupitia Wizara ya Kilimo
- Serikali za Kaunti na Utawala
- Mashirika ya Serikali
- Kenya Tea Development Authority (KTDA)
- AFFA – Tea Directorate
- East Africa Tea Traders Association
- Kenya Tea Growers Association
- Wateja wa bidhaa na huduma za shirika
- Jamii na wakazi katika maeneo ya uendeshaji shughuli za uhifadhi
- Kenya Forest Service (KFS)
- Wauzaji wa bidhaa na huduma
- Wahisani na Wafadhili
- Vyombo vya habari

Wateja wa Ndani

- Bodi ya Wakurugenzi
- Usimamizi na Wafanyakazi

Huduma Zetu Mbalimbali

Tunatoa huduma aina nyingi kama zifuatayo: -

- Kuanzishwa na ukarabati wa chai & bafa ya miti,
- Uzalishaji, na matumizi ya VPS na miche ya miti;
- Uzalishaji, usindikaji na kutafuta masoko ya chai ya kijani;
- Uzalishaji, usindikaji na kutafuta masoko ya chai asili;
- Uzalishaji na kutafuta masoko ya kuni;
- Kusimamia rasilimali ya kudumu, ya ziada na ya zamani;
- Kuleta uelewa kwenye shughuli za uhifadhi na ushiriki wa wananchi;
- Majukumu na shughuli za jamii.
- Uajiri, malipo, mafunzo na maendeleo ya wafanyakazi.
- Ustawi wa wafanyakazi na usawa wa maisha yao

Majukumu ya Wateja:

Shirika linatarajia wateja wake / wateja: -

- Kuheshimu wafanyakazi na kuonyesha adabu njema
- Kuheshimu kanuni na taratibu za Shirika
- Kutushauri kikamilifu juu ya mahitaji yao
- Kutuambia matatizo wanaweza kuwa wamepata katika hali ya uhusiano wao na Shirika.

Upatikanaji:

- Tutakuwa wazi kwa ajili ya huduma na maswali kwanzia saa mbili asubuhi – hadi saa kumi na moja jioni, Jumatatu hadi Ijumaa katika ofisi zetu kuu na katika ofisi zetu za kanda, isipokua wikendi na sikukuu za umma.
- Tovuti yetu (www.teazones.co.ke) na barua pepe (info@teazones.co.ke) inaweza kufikiwa kwa saa 24 kila siku.

AHADI YA HUDUMA

Wateja wa nje

- 1) Wageni wote watapatiwa mapokezi ndani ya dakika tano baada ya kufika.
- 2) Kwenye simu zote, utahudhuriwa ndani ya milio mitatu.
- 3) Mawasiliano na masuala ya kawaida itakuwa inajibiwa kwa muda wa siku saba (7) kuanzia tarehe ya kupokea.
- 4) Mawasiliano yote kwenye masuala mazito itakuwa inajibiwa kwa ndani ya siku kumi na nne (14) kuanzia tarehe ya kupokea uchunguzi.
- 5) Malipo ya fedha yatafanywa ndani ya masaa arobaini na nane (48) kuanzia tarehe ya kupokea vocha ya madai.
- 6) Angalia malipo zitafanywa ndani ya siku thelathini (30) kuanzia tarehe ya kupokea ankara ya awali na maelezo sahihi ya kupokea.

- 7) Malipo ya wauzaji wa bidhaa na huduma yatalipwa kwa mujibu wa masharti ya mkataba.
- 8) Taarifa za fedha za mwaka mzima wa Shirika zitatangazwa na kutolewa ndani ya siku sita (6) kutoka tarehe ya mwisho wa mwaka wa fedha.
- 9) Makadirio ya bajeti ya mwaka wa Shirika yatawekwa tayari na kutolewa katika mwezi wa Januari.
- 10) Shirika litakuwa linazingatia mahitaji ya mashirika ya serikali katika miradi yote yake na shughuli kama vile PSC, NEMA, NCPWD, NGE, CAJ, NACADAA, nk
- 11) Zabuni ya mwaka itakuwa inatangazwa kulingana na taratibu za serikali.
- 12) Tutaitafanya wazi ushindani wa mikataba au zabuni.
- 13) Mali ya zamani katika Shirika itakuwa inauzwa kulingana na ratiba.

Wateja wa Ndani

Kwa wateja wa ndani, Shirika linaahidi;

- 14) Kutoa mazingira ya kazi mazuri kwa wafanyakazi wake wote ili kuwawezesha kufanya kazi kwa hali ya juu.
- 15) Kuimarisha ujuzi wa mfanyakazi na uwezo kupitia mafunzo ya kuendelea.
- 16) Kutoa huduma za ustawi kwa wafanyakazi ikiwa ni pamoja na haki, tathmini na mfumo wa malipo.
- 17) Kuwajulisha wafanyakazi kuhusu nafasi za kazi yoyote mpya na kuwapa fursa ya kujisajili kwa uajiri wowote.
- 18) Utendakazi wa wafanyakazi wa kila mwaka utakuwa tayari na kusimamiwa katika mwezi wa Juni.
- 19) Tuzo kwa wafanyakazi itakuwa inatolewa mwezi wa Desemba (ndani ya miezi sita baada ya mwisho wa mwaka wa fedha).
- 20) Kesi za nidhamu zitaamuliwa katika kipindi cha siku thelathini (30) kuanzia tarehe ya kupokea malalamiko, na ambapo vyama vya nje havikusiki.
- 21) Rufaa na mapitio ya kesi za kinidhamu litashughulikiwa na kuamuliwa ndani ya kipindi cha siku thelathini (30) baada ya tarehe ya kupokea.

Marekebisho ya Mkataba wa Huduma

Kama Shirika lililo na nguvu, kwa kushauriana na wateja wetu na wadau tutakuwa tunafanyia mkataba wa huduma maoni ya mara kwa mara na kufanya marekebisho muhimu kwa lengo la kutoa huduma kwa ufanisi wakati wote.

Mwitikio kwa Hoja za wateja:

Kupitia mkataba wa huduma huu, NTZDC itayetenda yafuatayo;

- Kupokea maoni ya wateja na malalamiko kwa haraka na kwa ufanisi.
- Jibu barua, faksi na barua pepe,
- Kwenye masuala magumu zaidi, jibu letu tutakupa makadirio wa muda jibu kamili litachukua.
- Kuwa wazi na kuwajibika katika viwango vya juu katika Mkataba huu.

MAONI:

Kama sehemu ya mfumo wetu wa utunzaji wa maswali ya wateja na maoni juu ya huduma zetu, wateja wanahimizwa kufanya malalamiko ya kweli na mapendekezo kupitia kibinafsi, posta, simu, fax au barua pepe kwa Shirika akitumia anwani zilizotolewa. Sisi wenyewe tutafuatilia malalamiko tukitumia mchakato ufuatao: -

- Kazi ya mbele ya ofisi / wateja / ofisi uhusiano ya umma.
- Dumisha rejista ya malalamiko na azimio.
- Dumisha malalamiko / sanduku la maoni.
- Dumisha usiri na faragha kuhusiana na utambulisho wa walalamikaji kwa mlinzi wa usalama na haki za wateja. Hata hivyo, walalamikaji wanahimizwa kujitambulisha kutokana na ugumu wa kutatua malalamiko bila majina.

Mchakato wa Utunzaji wa Malalamiko

Sisi tunatambua na kutatua malalamiko ya kweli ndani ya siku thelathini (30) baada ya kupokea. Kufanya malalamiko: -

- Toa jina na simu yako.
- Eleza tatizo kwa namna mafupi na ya wazi.
- Wasiliana na wafanyakazi, wanachama / meneja mwenye wajibu wa utatuzi wa suala hilo.
- Wafanyakazi, wanachama / meneja kuamua asili ya malalamiko yako na kulitatua.
- Wasiliana na msimamizi wa wanachama wa wafanyakazi au mkuu wa idara kama malalamiko yako hayajatatuliwa kwa kuridhika kwako.
- Njia nyingine, wasiliana na malalamiko yako kwa Kamati ya Azimio kupitia barua pepe: complaints@teazones.co.ke

Upatikanaji wa Habari

Shirika limetoa maelezo yake ya kishirika katika vyombo vya habari mbalimbali ikiwa ni pamoja na tovuti, katika magazeti na vifaa vingine vya IEC. Aidha, sisi tunakubali na kutoa habari zinazohitajika au kuombwa ndani ya siku thelathini (30) za ofisi kulingana na masharti ya Ibara 35 ya Katiba na kanuni ya kupata habari ya 2016. Ili kuomba taarifa: -

- Wasiliana na Meneja Mkuu kwa kutumia barua pepe rasmi au kwa barua.
- Afisa wa habari aliyeteuliwa na mkurugenzi mtendaji atashughulikia ombi lako na kutoa taarifa muhimu kama ombi.
- Njia nyingine, kujaza na kutuma ombi kwa kupata habari kwenye tovuti yetu: www.teazones.co.ke
- Njia nyingine, wasiliana na Ofisa wa Upatikanaji wa Habari / Kamati kupitia barua pepe: info@teazones.co.ke

Ufanisi wa Mkatoba wa Huduma

Hii marekebisho kwa Mkatoba wa Huduma inatekelezwa mara moja. Wafanyakazi wote wa Shirika wanatakiwa kupitisha kanuni ilivyo katika Mkatoba huu wa Huduma katika uendelezaji wa uwajibikaji, uwazi na ufanisi katika utoaji wa huduma.

Mawasiliano:


A. Ofisi kuu


Mkurugenzi Nyayo Tea Zone Development Corporation Nyayo House 11th Floor, Kenyatta Avenue SLP 48552-00100, Nairobi. Simu: 020-2217489, 020-3315650-7 0722509801, Faksi: 02 -2216777

Barua pepe: info@teazones.co.ke

Tovuti: www.teazones.co.ke

 Nyayo Tea Zones Development Corporation

 Chabo Tea

 @Teazones

B. Kipchabo Tea Factory Factory

Meneja wa Kitengo Kipchabo Tea Factory SLP 1157-30300, Kapsabet, Kenya

Simu: + 254-020-2651817, 020-2651833

Simu ya Mkono: + 254-700-518279

Barua pepe: info @ kipchabotea.co.ke

tovuti: www.kipchabotea.co.ke

C. Ofisi za Mikoa

i) Magharibi ya Bonde la Ufa

(Kanda: Nandi North, Nandi Kusini, Kakamega, Kaptarakwa, Kapcherop, Kapsokwony, Sabaot)
Kwa: Meneja wa Mkoa - North Rift

SLP 1157-30300, Kapsabet, Kenya

Barua pepe: northrift@teazones.co.ke

ii) Kusini ya Bonde la Ufa na Mau

(Kanda: Olenguruone, Nyangores, Kericho, Mau-Olposimoru, Mau-Kuresoi)

Kwa: Meneja wa Mkoa - South Rift SLP 196, Kericho.

Barua pepe: southrift@teazones.co.ke

iii) Mashariki ya Bonde la Ufa

(Kanda: Kiambu, Muranga, Kirinyaga, Nyeri, Mathira, Embu, Meru South, Meru Central, Nyambene)

Kwa: Meneja wa Mkoa - Mashariki ya Mkoa wa SLP 545, Kerugoya

Barua pepe: eastofrift@teazones.co.ke

DETAILS

ANUANI YA POSTA	COMMISSION ON ADMINISTRATIVE JUSTICE WEST END TOWERS, 2 ND FLOOR WAIYAKI WAY, WESTLANDS SLP 20414 – 00200 NAIROBI	
VITUO VINGINE VYA MAWASILIANO	Nambari ya simu	+254-20-2270000/2303000
	Barua pepe	complain@ombudsman.go.ke (<i>malalamishi</i>) info@ombudsman.go.ke (<i>maswali ya jumla</i>)
	Nambari ya Bure	0800221349
	Nambari ya msimbo mfupi	15700
TOYUTI	www.ombudsman.go.ke	