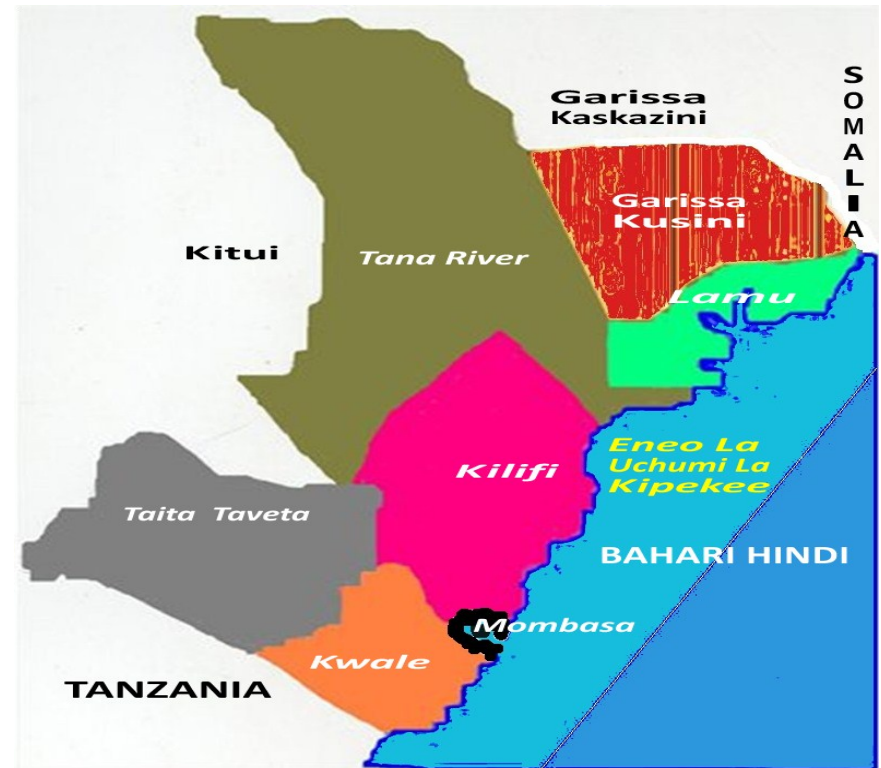




# SHIRIKA LENYE MAMLAKA YA MAENDELEO YA KANDA YA PWANI

## MKATABA WA HUDUMA



Maeneo yanayosimamiwa na Shirika

*Shirika la kwanza katika Mashirika ya Mamlaka ya maendeleo  
katika Kanda za nchi kupata cheti cha ISO 9001:2008*



## YALIYOMO

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| TAMKO LA MKATABA WA HUDUMA .....    | 3  |
| 1.0 UTANGULIZI.....                 | 4  |
| 2.0 MAJUKUMU MUHIMU .....           | 6  |
| 3.0 HUDUMA ZETU.....                | 7  |
| 4.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU .....   | 8  |
| 5.0 WAJIBU WA WATEJA WETU.....      | 10 |
| 6.0 MAREKEBISHO YA MKATABA HUU..... | 10 |

Chapisho: Disemba 2008

Rekebisho la kwanza: Juni 2010

Rekebisho la pili: Novemba 2011

Shirika la Mamlaka ya Maendeleo ya Kanda ya Pwani

S.L.P 1322—80100

MOMBASA, KENYA.

Simu: 020-8009196

Kipepesi: 020-2616647

Barua pepe: cda@cda.go.ke

Tovuti: www.cda.go.ke

## MAWASILIANO

Mkurugenzi Mkuu

**Shirika la Mamlaka ya Maendeleo ya Kanda ya Pwani**

Mama Ngina Drive

S.L.P 1322-80100

**Mombasa, Kenya**

Simu: 020-8009196

Kipepesi: 020-2616647

Barua pepe: cda@cda.go.ke

Tovuti : www.cda.go.ke

=====

### AFISI ZA NYANJANI

*Afisi ya Kilifi*

S.L.P 547

Kilifi, Kenya

*Afisi ya Masalani*

S.L.P 57,

Masalani, Kenya

*Afisi ya Tana River*

c/o S.L.P 34,

Hola Kenya

*Afisi ya Malindi*

S.L.P 451

Malindi, Kenya

*Afisi ya Taita*

S.L.P 1035

Wundanyi, Kenya

*Afisi ya Kwale*

S.L.P 95

Kwale, Kenya

*Afisi ya Lamu*

S.L.P 288

Lamu, Kenya

*Afisi ya Mpeketoni*

S.L.P 255

Mpeketoni, Kenya

*Afisi ya Taveta*

S.L.P Taveta

=====

## 6.0 MAREKEBISHO YA MKATABA HUU

Mkataba huu utarekebishwa kila mwaka ama ikihitajika kuhakikisha uko sambamba na mabadiliko ya maendeleo.

=====

## TAMKO LA MKATABA WA HUDUMA

Shirika la mamlaka ya maendeleo ya kanda ya pwani limejitolea kutenda kazi kwa uwajibikaji, na kutoa huduma bora katika eneo linalosimamia kulingana na mipangilio na malengo yake.

Lengo la shirika hili ni kuboresha huduma na majukumu yake kwa wananchi, katika mipangilio, kuratibu na utekelezaji wa miradi ili kuimarisha utumiaji sawa wa rasilimali zinazopatikana pwani kulingana na mwongozo wa maendeleo ya kanda nchini.



**James Kahindi Mangi**

**MKURUGENZI MKUU**

## 1.0 UTANGULIZI

Shirika la mamlaka ya maendeleo ya kanda ya pwani lilianzishwa kutokana na kifungu cha sheria za Bunge la Kenya nambari 20 cha mwaka wa 1990, Sheria ya Kenya (CAP 449) iliyorekebisha mwaka wa 1992 ili kutoa muongozo wa maendeleo, kuratibu na kutekeleza miradi katika sehemu zinazosimamiwa na shirika hili, nazo ni:- eneo la Pwani (Kaunti za Mombasa, Kwale, Kilifi, Taita Taveta, Tana River na Lamu), kusini mwa kaunti ya Garisa na eneo la uchumi la kipekee.

### 1.1 Ruwaza / Maono

Kuwa shirika linaloongoza kwa kuinua na kuendeleza matumizi ya rasilimali za kanda ya Pwani kwa uzalishaji vyakula zaidi, kutoa ajira na kuzalisha mali.

### 1.2 Azima

Kuziendeleza na kuzitumia rasilimali za kanda ya Pwani kwa manufaa ya umma.

### 1.3 Maadili yetu

- Uwajibikaji na uwazi
- Uadilifu na uaminifu

## 4.9 Cheti cha ISO 9001: 2008

Tumejitolea kuhifadhi viwango vya cheti cha utenda kazi cha ISO 9001:2008.

## 5.0 WAJIBU WA WATEJA WETU

- ◆ Kutoa habari kikamilifu na kwa wakati unaofaa ili maswala yashughulikiwe.
- ◆ Kuelekeza malalamishi, maswali na shukrani kwa Mkurugenzi Mkuu.
- ◆ Kujizuia kutoa hongo ama kujipendekeza kwa ajili ya kutaka kufaidi kwa wafanyi kazi
- ◆ Kushirikiana na wafanyakazi wote wa shirika na kuwapa heshima na uhuru ili waweze kutekeleza majukumu yao kisheria.
- ◆ Kutoa maoni yako endapo matarajio yako yametimizwa ili kuboresha huduma.
- ◆ Kutoa bidhaa katika kiwango sawa, ubora wa bidhaa, maelezo kamili na bei za bidhaa katika kipindi cha siku thelathini baada ya shirika kuagiza bidhaa hizo ama kulingana na mkataba unavyosema.
- ◆ Kutoa stakabadhi zote zinazohitaji kufanikisha malipo.

#### 4.2 Kupokea Simu

Tutapokea simu pindi tu zinapoita ndani ya mara tatu.

#### 4.3 Kujibu Barua

Tutajibu barua zote zinazopokelewa ndani ya siku saba za kazi.

#### 4.4 Kuhudumia Wateja

Wateja watahudumiwa haraka iwezekanavyo pindi tu wanapowasili katika chumba cha mapokezi.

#### 4.5 Ununuzi

Ununuzi wa bidhaa na huduma utafanywa kwa njia ya uwazi na uwajibikaji kulingana na sheria za umma za ununuzi.

#### 4.6 Mazingira Bora

Tutahakikisha mazingira yetu ni safi na ya kuridhisha. Tutatumia vifaa mwafaka kwa wafanyi kazi wetu kama njia moja wapo ya kuboresha utenda kazi wetu.

#### 4.7 Kushughulikia Malalamishi

Tutashughulikia malalamishi yote ya wateja tunayopokea ndani ya siku saba za kazi.

#### 4.8 Uchapishaji wa Taarifa

Tutatengeza / tutachapisha taarifa ya shughuli za shirika kila mwaka na kuziweka kwenye maktaba yetu ili wateja waweze kuzisoma. Tutaboresha tovuti yetu mara kwa mara.

- Utaalamu
- Uongozi
- Heshima na hadhi
- Ushirikiano
- Kujitolea muhanga
- Ustadi na ufanisi
- Utekelezaji

#### 1.4 Malengo ya Shirika

1. Kuchangia katika uzalishaji na kujitosheleza kwa chakula.
2. Kuchangia katika kuzalisha mali na kutoa ajira, na kuziboresha hali za jamii.
3. Kuzihifadhi na kuzisimamia raslimali kwa maendeleo thabiti
4. Kuinua hali ya kifedha ya shirika kwa ajili ya kujitosheleza

## 2.0 MAJUKUMU MUHIMU

- (i) Kutengeneza mipangilio ya maendeleo katika kanda ya pwani.
- (ii) Kukusanya habari kuhusu rasilimali, kuweka tarakimu na kuzitambua nafasi za uwekezaji.
- (iii) Kukuza uwekezaji na kuhifadhi rasilimali katika kanda ya pwani.
- (iv) Kuwa kielekezo cha wawekezaji rasilimali.
- (v) Kuvifuatiliza na kuvinakili viwango vya maendeleo na kuvieneza kwa washikadau.
- (vi) Kuanzisha miradi ya maendeleo na kuitafutia wawekezaji.
- (vii) Kuanzisha na kutekeleza miradi inayohusiana na usimamizi wa sehemu za mito na maziwa, sehemu zinazohifadhi maji na uhifadhi wa mazingira.
- (viii) Kubuni njia na taaluma ili kuwawezesha wananchi kushiriki katika shughuli za kimaendeleo.
- (ix) Kuweka mikakati thabiti ya ugavi sawa wa fidia na faida kwa wakazi wa pwani kutokana na utumiaji wa rasilimali.
- (x) Kubuni njia za kuratibu utekelezaji wa sera za kisekta na kitaifa.
- (xi) Kubuni hali za kuvutia uwekezaji wa rasilimali.



## 3.0 HUDUMA ZETU

Shirika lenye mamlaka ya maendeleo ya kanda ya pwani limejitolea kutoa huduma bora kwa njia zote zinazokubalika kama ifuatavyo:

- ◆ Utafiti, Mpangilio, Uratibu na Maendeleo.
- ◆ Kuziunga mkono na kuziwezesha jamii kimaendeleo.
- ◆ Kuzihifadhi na kuvilinda vianzio vya maji, maziwa na sehemu za mito.
- ◆ Maendeleo ya kibiashara, kukuza na kuendeleza uwekezaji.
- ◆ Utafiti na matumizi ya madini.
- ◆ Kuifuatiliza na kuitathimini miradi ya maendeleo
- ◆ Ushauri

## 4.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Huduma zetu zapatikana kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia saa mbili za asubuhi hadi saa kumi na moja jioni kukiwa na saa moja la mankuli hapo saa saba mpaka saa nane mchana. Wala-kini huduma hizi hazitolewi Jumamosi, Jumapili na siku za sherehe za kitaifa. Viwango vya huduma zetu ni kama vifuatavyo:

### 4.1 Kushughulikia Maswala

Tutashughulikia maswala yote ya wateja kwa haraka iwezekanavyo ndani ya siku saba za kazi.

