

**Tume ya Kusimamia Filamu ya Kenya**

**HATI YA UTOAJI**

**HUDUMA**

## **LENGO LA HATI YA UTOAJI HUDUMA**

Lengo la hati hii ni kuwasilisha na kuonyesha kujitolea kwa Tume ya Kusimamia Filamu ya Kenya katika kuhakikisha ubora na ufaafu wa utoaji huduma. Inakusudia kuimarisha ufahamu wa wateja wake na wadau wengine kuhusu majukumu ya kimsingi ya Tume, aina mbalimbali za huduma tunazotoa na mwelekeo wetu katika utoaji huduma ili kuwaridhisha wateja.

## **MAONO**

Kuwa Wadau wa Kipekee wa Filamu Ulimwenguni

## **AZIMIO**

Kukuza mfumo tasnia thabiti wa filamu nchini utakaotoa filamu aila na bora na kuitokeza Kenya kotekote kama kituo bora cha filamu hivyo basi kuinua mapato na kuleta ajira.

## **MAMLAKA YETU**

Tume ina mamlaka ya kutekeleza majukumu yafuatayo:

- (i) Kuishauri serikali na wadau wengine husika kuhusu masuala yanayohusu maendeleo, uendeshaji, ukuzaji na kanuni zinazoongoza uwanja wa filamu nchini Kenya;
- (ii) Kutoa nafasi ya utengenezaji wa filamu, ufadhili na uwekezaji katika miradi ya filamu;
- (iii) Kuitokeza Kenya kotekote kama kituo cha maarifa katika ujenzi wa filamu;

- (iv) Kurahisisha utunzaji bora wa Hifadhi za Filamu nchini Kenya;
- (v) Kurahisisha uwekezaji katika ujenzi wa miundomsingi ya uwanja wa filamu;

### SIFA ZETU ZA KIMSINGI

- Kujitolea
- Uadilifu
- Uwazi
- Utaalamu
- Ubunifu na uvumbuzi
- Kuthamini wateja
- Upendo na uzingatifu
- Huduma kwa jamii ya nje, CSR
- Ushirikiano
- Uzalendo

### WATEJA WETU

- Watengenezajifilamu
- Umma kwa jumla
- Vyombo vya habari
- Wasambazaji
- Jumuiya ya kidiplomasia na mashirika ya serikali
- Wafanyakazi

### KUJITOLEA KUHUSU UTOAJI HUDUMA

#### KWA TASNIA YA FILAMU

NAMBARI	HUDUMA INAYOTOLEWA	MAKATAA YA WAKATI
1.	Kutoa Huduma za Ushauri	Kila wakati
2.	Kukuza na Kueneza maendeleo ya tasnia ya filamu	Kila wakati
3.	Kuimarisha uwekezaji katika ujenzi wa miundomsingi ya tasnia ya filamu	Kila wakati
4.	Kutoa nafasi ya utengenezaji filamu, ufadhili na uwekezaji katika miradi ya filamu	Kila wakati

## KWA WASAMBAZAJI

NAMBARI	HUDUMA INAYOTOLEWA	MAKATAA YA WAKATI
1.	Kuhakikisha mazingatio ya sheria ya mwaka 2005 kuhusu Ununuzi na Uondoaji wa Raslimali za Umma, kanuni ya mwaka 2006.	Kila wakati
2.	Kulipia bidhaa na huduma kwa wakati unaofaa	Kama itakavyokuwa katika mkataba.
3.	Usawa	Kila wakati

## KWA SERIKALI

NAMBARI	HUDUMA INAYOTOLEWA	MAKATAA YA WAKATI
1.	Kutimiza mahitaji ya mamlaka yetu	Kila wakati
2.	Kuzingatia kanuni za kitaifa	Kila wakati
3.	Kuwasilisha ripoti za Mikataba ya utendakazi kwa mashirika husika ya kiserikali	Mara tatu kwa mwaka
4.	Kuwasilisha habari za kifedha za kila mwaka	Tarehe 30 Septemba,
5.	Kujibu barua au mahitaji ya Kiserikali	Siku tatu (3)

## KWA UMMA KWA JUMLA

NAMBARI	HUDUMA INAYOTOLEWA	MAKATAA YA WAKATI
1.	Kujibu maswali yao kupitia: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Wakitutembelea</li><li>➤ Simu</li></ul>	Punde wanapokuja Ikikiriza mara (3)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Barua pepe</li> <li>➤ Barua</li> </ul>	<p>Siku moja (1)</p> <p>Siku mbili (2)</p>
2.	Huduma kwa umma kwa jumla zitakuwa sawa kwao wote kivyovyote vile	Kila wakati
3.	Kutoa huduma za kujitolea kwa jamii ya nje, CSR	Mara moja kwa mwaka

### **KWA WAFANYAKAZI**

<b>NAMBARI</b>	<b>HUDUMA INAYOTOLEWA</b>	<b>MAKATAA YA WAKATI</b>
1.	Kutoa mazingira na raslimali mwafaka kwa utendakazi	Kila mara
2.	Kuimarisha ujuzi wao kupitia kwa mafunzo ya mara kwa mara	Kila mara
3.	Kuimarisha viwango vya wafanyakazi	Mara mbili kwa mwaka
4.	Kutoa mawasiliano kuhusu mabadiliko yoyote ya sera	Pindi yanapofanyika
5.	Kutoa majibu kwa wafanyakazi wanapolalamika kuhusu jambo	Pindi yanapofanyika

### **KUWAJIBIKIA WATEJA WETU**

- Kutoa habari kwa wakati unaofaa
- Barua zote zitajibiwa katika muda wa siku kumi na nne (14)
- Kutoa wakati wa kutosha wa kuulizwa mambo muhimu
- Kutoa huduma bora
- Kujitolea kufanya kazi bora zaidi

- Kuwashughulikia wateja kwa heshima na busara
- Kudumisha usawa, uwazi na maadili katika shughuli zetu zote
- Ununuzi wowote wa bidhaa utaidhinishwa katika siku thelathini (30). Stakabadhi za kudhihirisha kukamilika kwa shughuli hiyo ya ununuzi ni za umma na hivyo zinaweza kupitiwa wakati wowote
- Kutayarisha malipo katika siku thelathini baada ya kutengeneza bili

## **WAJIBU WA WATEJA WETU**

- Kuipa Tume habari za kisasa
- Kuwa na heshima na busara
- Kutoa majibu ya ukweli
- Kuzingatia maadili
- Kuipa Tume kichocheo cha kufanya kazi na kuwa wenye kuelewa

## **NJIA ZA KUSULUHISHA**

### **Malalamishi na Majibu ya Mashirika**

Tume inakusudia kutoa huduma za hali ya juu kwa umma mpana. Tunakubali kwamba wakati mwingine yanaweza kuwa mabaya na tunahitaji kujua pale ambalo hufurahishwi na huduma yetu. Tunazioona pongezi na malalamishi kutuhusu kama nafasi ya kuimarisha huduma zetu.

- Lalamishi ni nini?
- Ahadi yetu
- Jinsi ya kulalamika
- Ofisa anayeshughulikia malalamishi
- Mchakato wa kutoa malalamishi
- Mchunguzi maalumu

### **Lalamishi ni nini?**

Lalamishi ni pale ambapo unatuambia kuwa hujafurahia. Kwa mfano ikiwa:

- hatutoi huduma kwa wakati ufaao
- tunakupa habari zisizo za kweli
- unapewa huduma duni
- una lalamishi kumhusu mfanyakazi wetu

### **Ahadi Yetu**

Tumejitolea kukuweka mbele katika shughuli zetu na kutoa huduma bora kwa wateja wetu. Hii ni pamoja na kukabiliana na lalamishi lolote unaloweza kuwa nalo.

- Tatalishughulikia lalamishi lako haraka na kwa usawa.
- Tutakuambia kinachoendelea katika lalamishi lako na tutafanya chochote tunachoweza kukusaidia.
- Tutadumisha siri katika habari unazotoa kwetu.
- Tutakueleza kuhusu uamuzi wetu.
- Tutayatumia malalamishi yenu kurekebisha na kuboresha jinsi tunavyotoa huduma.
- Kulalamikia jambo hakutaathiri haki zako za kupata au kutumia huduma za baraza.

### **Jinsi ya kutoa malalamishi**

Unaweza kutoa malalamishi mwenyewe, kwa kutupigia simu, kututumia barua au barua pepe.

Ofisi ya Malalamishi ya Mashirika

Tume ya Kusimamia Filamu nchini Kenya

S.L.P. 76417 - 00508

Orofa ya Pili, Jumua Place

*Hati ya Utoaji Huduma  
Kenya*

*Tume ya Kusimamia Filamu ya 7*

Simu: +254 02 2714073/4

Baruapepe:complaints@filmingkenya.com

Ukiwasiliana nasi, tafadhali hakikisha kwamba:

- unatupa jina lako, anwani, na nambari ya simu; na
- unamweleza mtu utakayezungumza naye kuhusu malalamishi yako

Ofisa wa Kushughulikia Malalamishi ya Mashirika atakuandikia barua katika muda wa siku mbili za utendakazi kukujulisha kuwa:

- tunashughulikia malalamishi yako;
- kiasi cha muda tutakaochukua kushughulikia suala hilo; na
- lini utakapopata jibu rasmi liloandikwa.

### **Mchunguzi maalumu**

Ofisi ya Mchunguzi maalumu itaweza pia kukusaidia ikiwa utataka lalamishi lako liwasilishwe kwa Mchunguzi Maalumu wa Serikali.

Unaweza kuwasiliana na Mchunguzi Maalumu wa Serikali kuyahusu malalamishi yako wakati wowote.

Anwani za masawaliano za Mchunguzi Maalumu wa Serikali ni:

**Kamati ya Malalamishi ya Umma**

**Orofa ya 20, Cooperative Bank Building,**

**Simu: 240337/224029/0722970604/0733241111 Ziada 187, 185,  
au 189**

**[ombudsmankenya@gmail.com](mailto:ombudsmankenya@gmail.com)**

**[www.justice.co.ke](http://www.justice.co.ke)**

Unaweza pia kuiandikia Wizara yetu kunga kupitia kwa ofisi ya Katibu wa Kudumu:-



## **Katibu wa Kudumu**

Wizara ya Habari na Mawasiliano

S.L.P. 30025 - 00100

Orofa ya 10, Teleposta Towers

Nairobi.

## **Maoni na Mapendekezo**

Pamoja na kujifunza kutokana na malalamishi tunataka kujua maoni au mapendekezo yoyote unayoweza kuwa nayo ya kutusaidia kuimarisha huduma zetu. Unaweza kufanya hivi kwa kumweleza mfanyakazi wetu kuhusu maoni na pendekezo lako au kwa kuyaandika maoni au pendekezo lako, au kwa kututumia kwa njia ya barua pepe.