



KENYA TRADE REMEDIES AGENCY

(KETRA)

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA

MACHI, 2023

Utangulizi

Wakala Wa KETRA iko katika Idara ya Biashara ya Serikali chini ya Wizara ya Uwekezaji, Biashara na Viwanda. Ilianzishwa chini ya Sheria ya Marekebisho ya Biashara ya Kenya Nambari 32 ya 2017 na Agizo la Utendaji nambari 1 la 2020. Majukumu mapana ya Wakala ni kuweka hatua za kutetea viwanda vya ndani dhidi ya athari mbaya za mazoea ya biashara ya uagizaji bidhaa zisizo za haki katika hali ambazo ni tishio la madhara makubwa na au nyenzo kwa viwanda vya humu nchini. Mkataba huu wa Huduma unatoa taarifa muhimu ambazo wateja na washikadau wanahitaji kujua kuhusu huduma zinazotolewa na KETRA. Mkataba huu una taarifa juu ya mahitaji ya kupata huduma, gharama, ratiba ya matukio na taratibu za kurekebisha.

Madhumuni ya Mkataba

Madhumuni ya Mkataba huu wa Huduma ni kuwafahamisha wateja wetu na washikadau kuhusu nia yetu ya kutekeleza majukumu yetu, kufikia dira na dhamira yetu, kudumisha na kuimarisha viwango vyetu vya utoaji huduma, na kujitolea kwetu kuendelea katika kuboresha huduma. Pia inakusudiwa kuwawezesha wateja wetu kufanya mahitaji ya habari mahususi kwetu katika viwango mbalimbali vya utoaji huduma.

Mamlaka

Mamlaka ya KETRA yametolewa chini ya Kifungu cha 5 cha Sheria ya Marekebisho ya Biashara ya Kenya; Nambari 32 ya 2017, Mkataba wa Utaratibu wa biashara duniani WTO wa Ruzuku na Hatua za Kukabiliana nazo (ASCM), Mkataba wa WTO kuhusu Ulinzi na kuhusu Utekelezaji wa Kifungu cha VI cha Makubaliano ya Jumla ya Ushuru na Biashara (GATT) 1994 (Anti-dumping Agreement). Mamlaka ya Wakala wa KETRA ni :

- i. Kutekeleza masuluhisho ya biashara nchini Kenya kulingana na Sheria ya Shirika la Biashara Ulimwenguni (WTO) kuhusu utumiaji wa zana za Ulinzi wa kibiashara.
- ii. Kusimamia Makubaliano ya WTO juu ya uuzaji wa bidhaa zilizoagizwa kutoka nje kwa bei duni, Ruzuku na Hatua za Kukabiliana dhidi ya mazoea ya Biashara ya Kuagiza nje ya nchi ambayo husababisha tishio la madhara makubwa kwa viwanda nchini.
- iii. Kusaidia ajenda ya maendeleo ya Kenya katika kufikia Dira ya 2030 na kuendeleza Ajenda ya Mabadiliko ya Kiuchumi ya Chini-Juu (BETA) 2022-2027 kuhusu Kilimo na Kilimo-biashara; Nguzo za Uchumi za viwanda vidogo na Biashara ndogo na za Kati (MSMEs).

Maono ya KETRA

Taifa lenye mazoea ya haki ya biashara ya kuagiza.

Mwelekeo wa KETRA

Kuunda uwanja sawa kwa kuchunguza na kuzima mbinu zisizo za haki za biashara ya kuagiza au ongezeko la uagizaji ili kuimarisha ushindani wa kimataifa .

Maadili ya Msingi

Maadili ni sehemu muhimu ya utamaduni wa shirika, na huunda hisia ya utambulisho, umiliki na madhumuni. KETRA inaongozwa na maadili ya msingi yafuatayo:

i. Weledi

Kuzingatia mambo ya kitaalamu, ikijumuisha kanuni na maadili ya kisayansi kuhusu mbinu, viwango na taratibu za utoaji wa huduma bora za utatuzi.

ii. Usiri

kuhifadhi habari zote zinazotolewa na washikadau kwa usiri mkubwa na kuzitumia kwa madhumuni ya usuluhishi wa ongezeko la biashara ya uagizaji.

iii. Uadilifu

Kuzingatia kanuni za utawala bora na kuhakikisha uwazi na uwajibikaji katika utekelezaji wa shughuli zake.

iv. Uwazi na Uwajibikaji

Kudumisha uwazi na kuwajibika katika utekelezaji wa mamlaka ya KETRA.

v. Ushirikiano Wenye Tija

Kuhimiza ushirikiano na mashauriano kama njia ya kuongeza ujumuikaji wa kufanya kazi pamoja.

vi. Uvumbuzi na Ubunifu

Kuwa wazi na makini katika kutafuta mbinu bora kwa kutumia mawazo mapya na teknolojia katika utekelezaji wa mamlaka ya KETRA.

vii. **Kuzingatia Mteja**

Kupanga shughuli za KETRA kulingana na matarajio ya wadau wake na kufikia viwango vya juu katika utoaji wa huduma.

Kazi zetu za Msingi

- i. Kuchunguza na kutathmini madai ya uuzaji wa bidhaa zilizoagizwa kutoka nje kwa bei duni na kuchunguza madai ya ruzuku;
- ii. Kuchunguza na kutathmini maombi ya matumizi ya hatua za ulinzi kwa bidhaa zinayoagizwa nchini Kenya;
- iii. Kumshauri waziri anayehusika na maswala ya biashara juu ya matokeo na mapendekezo ya uchunguzi;
- iv. Uhamasishaji na mafunzo kwa umma na wadau juu ya kazi zake na suluhu za kibiashara;
- v. Kuchapisha na kusambaza miongozo, kanuni, taratibu na maamuzi yanayohusiana na kazi za KETRA; na,
- vi. Kutekeleza majukumu mengine kama vile waziri anayehusika na maswala ya kibiashara atakavyoagiza.

Malengo ya Kimkakati

- i. Kuchunguza na kufanya uamuzi unaofaa na kwa wakati katika kesi za suluhu za kibiashara.
- ii. Kuimarisha uwezo wa KETRA wa kufanya uchunguzi bora wa suluhu za kibiashara.
- iii. Uhamasishaji wa umma juu ya shughuli za KETRA
- iv. Usimamizi mzuri wa kimkakati ili kuendeleza lengo la KETRA.
- v. Kutambua, kumiliki na kuendeleza miundombinu ya KETRA.

Wadau Wetu

- i. Wananchi wa Kenya
- ii. Wizara, Idara na Wakala za Serikali
- iii. Bunge
- iv. Ofisi huru za Kikatiba
- v. Mashirika ya kibiashara - WTO , WCO, AAEC, AU¹
- vi. Jumuiya za Kiuchumi za Kikanda
- vii. Vyama vya Kibiashara- KAM, KEPSA, KIFWA
- viii. viwanda vidogo na biashara ndogo na za kati (MSMEs)
- ix. Vikundi vya Maslahi Maalum

¹ WTO(Shirika la Biashara Duniani), WCO(Shirika la Forodha Duniani), AAEC(, AU(Muongano wa Afrika)

- x. Serikali za Ugatuzi
- xi. Washirika wa maendeleo
- xii. Asasi za kiraia
- xiii. Wafanyi biashara
- xiv. Sekta Binafsi

Hudumu zetu

Huduma zetu				
No	Huduma	Matakwa ya Kupata Huduma	Gharama	Muda Husika
1	Kujibu mawasiliano (barua na barua pepe)	Tuma mawasiliano	Bila malipo	Ndani ya siku 5 za kazi
2	Kuhudumia wageni pamoja na simu zinazolingia	Tembelea ofisi zetu au piga simu	Bila malipo	kwa dakika tatu (3) baada ya kuwasili • kupokea na kujibu simu kwa milio mitatu (3).
3	Kusambaza habari za suluhu za kibiashara	Ombi kutoka kwa wateja	Bila malipo	Papo hapo
4	Ripoti za uchanganuzi juu ya madai ya uuzaji wa bidhaa zilizoagizwa kwa bei duni, ruzuku na ongezeko la uagizaji	Ombi kutoka kwa wateja	kama ilivyoainishwa	Siku tano (5) za kazi
5	Kuratibu midahalo/mikutano ya sekta binafsi	Tuma mawasiliano rasmi	Bila malipo	Ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi

6	Uamuzi wa kuanzisha uchunguzi wa madai ya uuzaji wa bidhaa zilizoagizwa kwa bei duni , ruzuku na ongezeko la uagizaji	Wasilisha hati husika	Bila malipo	Ndani ya siku arobaini na tano (45) tangu tarehe ya kupokelewa kwa maombi ya kuandikwa, lakini pale maombi yanapohusisha masuala tata, au ikiwa Wakala inataka maelezo ya ziada kutoka kwa mwombaji, uamuzi wa kuanzisha uchunguzi unaweza kufanywa ndani ya siku sitini.(60)
7	Uchunguzi ulioanzishwa na Wakala kwa hoja yake (suo moto)	Ushahidi wa kutosha wa kuwepo kwa tishio au jeraha kubwa na kinacho kisababisha	Bila malipo	kuanza kutumika tarehe au baada ya tarehe ambayo ilani ya umma inachapishwa au kama inavyoweza kutolewa katika notisi
8	Kufanya uchunguzi wa ruzuku	Uwasilishaji wa nyaraka husika na ushahidi uliopo	Bila malipo	Uchunguzi ukamilike ndani ya miezi kumi na mbili (12) na usizidi miezi kumi na nane (18) baada ya kuanzishwa.

9	Kufanya uchunguzi wa ongezeko la uagizaji kutoka nje.	Uwasilishaji wa nyaraka husika na ushahidi uliopo	Bila malipo	Uchunguzi kukamilishwa kati ya miezi sita (6) hadi minane(8).
10	Kufanya uchunguzi wa madai ya uuzaji wa bidhaa zilizoagizwa kwa bei duni	Uwasilishaji wa nyaraka husika na ushahidi uliopo	Bila malipo	Muda usiopungua siku sitini (60)na usiozidi siku mia moja na themanini(180)
11	Malipo kwa wanabiashara	Uwasilishaji wa hati zote zinazohitajika	Bila malipo	Ndani ya siku thelathini (30)

TUMEJITOLEA KWA UUNGWANA NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA

Huduma yoyote inayotolewa ambayo haiambatani na viwango vilivyo hapo juu au afisa yeyote ambaye hatimizi ahadi ya uungwana na ubora katika utoaji wa huduma anapaswa kuripotiwa kwa:

Mkurugenzi Mtendaji / Afisa Mkuu Mtendaji
Kenya Trade Remedies Agency (KETRA)

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO

Ahadi Yetu

Tumejitolea kutoa huduma bora kwa kutekeleza majukumu yafwatayo:

- Huduma zinatolewa kwa haraka na bila vikwazo kwa maadili ya viwango vya juu;
- Ubia unadhaminiwa kupitia ushirikiano wa kimkakati;
- Utoaji wa taarifa za kina kwa wakati;
- Utoaji wa huduma bila ubaguzi; na
- Kuzingatia mteja.

Viwango Vyetu vya Huduma

- Kwa maswali ya jumla, barua zitakubaliwa na kujibiwa ndani ya siku tano (5) za kazi.
- Wateja wanaotembelea ofisi zetu watahudumiwa ndani ya dakika tatu (3).
- Maswali yatokanayo na barua pepe na simu yatashugulikiwa mara moja.
- Maswala ya wateja yatashughulikiwa mara moja huku uhifadhi wa siri ukitiliwa maanani.

Wajibu wa Wateja Wetu

Ili kutuwezesha kukupatia huduma za hali ya juu, twakusih:

- Utupatie maoni yako na utukosoe.
- Uwe mwenye heshima na uungwana.
- Utupe ushirikiano unaostahili na habari zilizo sahihi.
- Ujizuie na utoaji wa vishawishi, zawadi na kutafuta upendeleo kwa huduma zilizotolewa ama zitakazotolewa.

Haki za Mteja

- Huduma bila malipo, isipokuwa kama vile imeelezwa kwa mkataba wa utoaji huduma kwa raia.
- Upatikanaji wa taarifa muhimu na maoni.
- Upatikanaji wa huduma bora kwa wakati.
- Kutendewa kwa heshima, adabu na hadhi.

Malalamiko/ Maoni

Tunathamini maoni ya wateja kuhusu huduma tunazotoa. Kwa huduma yoyote ambayo huridhishwi nayo:

- Kwanza lalamikia afisa aliyekuhudumia;
- Kama hujaridhika, lalamika kwa msimamizi wa afisa huyo;
- Rufaa zaidi zaweza kutumwa kwa;

Mkurugenzi Mtendaji/ Afisa Mkuu Mtendaji, Sanduku La Posta, 41989-00100 Nairobi Kenya Institute of Business Training Building, 7 th floor, Ojijo Road, Parklands Nairobi, Kenya Nambari ya Simu: +254- 768217943, Tovuti: www.ketra.go.ke Barua Pepe: ketra@trade.go.ke	Katibu wa Tume/Afisa Mkuu Mtendaji, Tume ya Haki ya Utawala, 2nd Floor, West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi Sanduku La Posta: 20414-00200, Nairobi. Nambari ya Simu: +254 (0) 20 2270000/2303000 Barua Pepe: Complain@ombudsman.go.ke
--	---

Tathmini ya Huduma

Tutafanya tathmini ya utoaji wetu wa huduma kila mwaka kwa:

- Matumizi ya zana za kukagua huduma; kama vile uchunguzi wa kuridhika kwa wateja ili kutafuta maoni kuhusu utenda kazi wetu.
- Kupitia maoni yaliyotolewa kwetu na kuzingatia hatua za kuboresha zaidi utoaji wetu wa huduma.

Hakiki ya Mkataba Huu wa Huduma

KETRA imejitolea kwa ukaguzi wa wazi wa mkataba huu wa huduma. Mambo yanayoweza sababisha ukaguzi wa huu mkataba yanaweza kujumuisha lakini sio tu:

- Mapitio ya mamlaka ya KETRA
- Mabadiliko ya mazingira ya ndani na nje ya utendakazi wa KETRA
- Mabadiliko ya sera.

Anwani

Kenya Trade Remedies Agency (KETRA)

Kenya Institute of Business Training Building, 7th floor,

Ojjo Road, Parklands

Nairobi, Kenya

Sanduku La Posta, 41989-00100

Nairobi, Kenya

Nambari ya Simu: +254- 768217943

Barua Pepe: ketra@trade.go.ke

Tovuti: www.ketra.go.ke

Twitter: @ketraTrade