

**AGRO-CHEMICAL AND FOOD COMPANY LIMITED****S.L.P 18-40107, MUHORONI****HATI YA HUDUMA**

	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	MAHITAJI YA MTEJA	GHARAMA	MUDA/MIDA
1.	MAHUSIANO NA MTEJA			
	a) Mapokezi kwa mgeni	Ushirikiano/Hisani	Bila malipo	Papo hapo
	b) Simu kupigwa	Hisani	Bila malipo	Simu kupokewa kwa mkirizo wa tatu.
	c) Mawasiliano ya mara kwa mara	Hamna	Bila malipo	Majibu muda wa siku Saba (7) tangu kuwasilishwa.
	d) Mawasiliano kiufundi	Hamna	Bila malipo	Mapokezi mara moja
	e) Kushughulikiwa kwa malalamishi ya wateja kuhusu ununuzi/huduma/bidhaa kutoridhisha mteja	Kuwasilishwa malalamishi	Bila malipo	Papo hapo
2.	MAAGIZO YA UUZAJI HATUA NA UWASILISHAJI BIDHA			
	a) Mauzo ya mvinyo wa hapa nchini	Stakabadhi za uhalali za halmashauri ya utozaji ushuru (KRA)	Kulingana na kiwango cha KRA	Siku tano (5) tangu kupokewa agizo lililolipiwa.
	b) Mauzo ya hamira	Stakabadhi za uhalali wa bidhaa	Kulingana na kiwango cha serikali.	Siku tano (5) tangu kupokewa agizo.
	c) Mauzo ya mvinyo wa chupa	Leseni / idhini kwa mauzo ya vileo ya serikali za gatuzi.	Kiwango cha gatuzi husika	Papo hapo kuligana kuwepo kwa bidhaa.
	d) Mauzo ya nchi za ng'ambo (mahuruji)	Malipo halali ya ushuru kulingana na nchi ya uagizaji	Kulingana na kiwango cha sasa	Siku tano (5) tangu kuhakikiwa kwa malipo ya ushuru husika.
	e) Mauzo ya kaboni/hewa nufaishi	Uhalali wa usajili biashara husika	Kulingana na kiwango cha serikali	Siku tano (5) kutegemea kuwepo kwa bidhaa.
	f) Mauzo ya mvinyo wa chupa usoasilia	Leseni/idhini ya halmashauri ya udhibiti wa dawa na sumu (PPB)	Kiwango cha halmashauri ya udhibiti wa dawa na sumu (PPB)	Papo hapo Kutegemea kuwepo kwa bidhaa.
3.	UTAWALA/USIMAMIZI			
	a) Upashaji habari, elimu na mawasiliano ya ACFC	Usaili kawaida	Bila malipo	Upeo wa siku tano (5)
	b) Yanayojiri katika wavuti wa ACFC	Kuzuru wavuti wa ACFC na marejeleo/kudurusu.	Bila malipo	Kila siku
4.	UNUNUZI			
	a) Ununuzi bidhaa na huduma	Utoaji wa stakabadhi za ununuzi (LPO's)	Kuwasilishwa kwa stakabadhi za kima/zabuni	Siku saba (7)
		Uainishaji stakabadhi za kima	Kuwasilishwa kwa rasimu/zabuni.	Siku kumi na nne (14)
		Hatua za zabuni	Kuwasilishwa kwa rasimu/zabuni	Siku ishirini na moja (21)
5.	BHOHARI/GHALA			
	Malipo ya bidhaa na huduma zilizotolewa	a) Kuwasilishwa bidhaa na huduma kuzingatia mkataba wa ubora, kiwango na muda. b) Kuwasilishwa stakabadhi(LPO/LSO)	Bila malipo	Siku thelathini (30) Siku za kazi.
		c) Ukaguzi bidhaa/huduma na utoaji cheti cha ukaguzi wa kukubaliwa.	Bila malipo	Siku tatu (3) baada ya kupokewa bidhaa/ huduma.
		d) Uhakiki na uanishaji stakabadhi za malipo kuwasilishwa kwenye idara ya fedha.	Bila malipo	Siku mbili (2)
6.	IDARA YA FEDHA			
		Malipo kwa stakabadhi daiwa (Invoice)	Ukabidhi stakabadhi za uwasilishaji na stakabadhi daiwa (Invoice)	Siku thelathini (30)
7.	IDARA YA AJIRA			
	Utoaji ajira za muda/uanagenzi	Kuwasilishwa ombi	Bila malipo	Siku kumi na nne (14) tangu kuwasilishwa ombi. Kutegemea kuwepo kwa nafasi.
	Uteuzi wa wafanyikazi wapya	Barua za maombi ajira, ualishi na miadi	Bila malipo	Siku thelathini (30) kutegemea kutimizwa masharti.

Huduma/bidha yoyote inayotolewa ambayo haiambatani na viwango vilivyo hapo juu au afisa yeyote ambaye hafikii ahadi ya uungwana na ubora katika Utoaji Huduma inapaswa kuripotwa kwa:

The Resident Director/ Chief Executive,
Agro Chemical and Food Company Limited,
P.O Box 18-40107, MUHORONI.
Tel. 0722 205 447/8 , 2334020/1;
E-mail: admin@acfc.co.ke, or
Complaints@acfc.co.ke

The Commission Secretary/Chief Executive Officer,
Commission on Administrative Justice, 2nd Floor,
West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi,
P.O Box 20414-00200 Nairobi
Tel: +254 (0)20 2270000/2303000
Email : complain@ombudsman.go.ke