MEDIA
COUNCIL OF KENYA

MUAFAKA WA HUDUMA 2024

BARAZA

Baraza la Vyombo vya Habari la Kenya (MCK) ni asasi ya kitaifa iliyoanzishwa kupitia Kifungu cha Mwaka wa 2013 cha Baraza la Vyombo vya Habari kustawisha na kuratibu sekta ya vyombo vya habari nchini Kenya ili kuimarisha uhuru wa vyombo vya habari, utaalamu na kujisimamia kama inavyofafanuliwa katika Kifungu cha 34 (5) cha Katiba.

Muafaka wa Utoaji Huduma wa Baraza la Vyombo vya Habari unatambua huduma zetu za kimsingi na viwango vya huduma vinavyotarajiwa na wateja wetu. Unatoa ufahamu kuhusu jukumu la Baraza linalokusudiwa kuwafahamaisha washikadau wetu kuhusu Lengo, Maono, Maadili ya Kimsingi na viwango ambavyo baraza hili limejitolea kuzingatia katika jitihada za kuendelea kuwahudumia wateja wetu

JEDWALI

Baraza	2
Lengo	4
Maono	4
Maadili yetu ya Kimsingi	4
Jukumu Letu	5
Washikadau Wetu	6
Huduma Yetu	7
Haki zako kama Mteja	8
Wajibu Wako kama Mteja wetu	9
Kujitolea kwetu kwako	10
Malalamishi ya Mteja	11
Majibu ya Mteja	12

KUSUDI LA MUAFAKA WA UTOAJI HUDUMA

Muafaka huu wa utoaji huduma ni taarifa ya kusudi la kujitolea kwetu kutoa huduma bora zaidi iwezekanavyo kwa washikadau wetu. Unatoa mwongozo wa utoaji huduma kwa washikadau wetu wote.

LENGO

Kulinda uhuru wa vyombo vya habari na kuimarisha utaalamu kupitia kuratibu viwango vinavyostahili kuzingatiwa na vyombo vya habari na kuhakikisha vinazingatiwa kikamilifu.

MAONO

Kuhakikisha kuwepo kwa Vyombo vya Habari vya kitaalamu, huru na vinavyojitegemea vinavyowajibika kwa umma.

MAADILI YA KIMSINGI

Ili kuwianisha lengo na maono ya baraza kila mfanyakazi na washiriki wanaowasiliana na Baraza wanatarajiwa kutafakari na kujitolea kuzingatia fungu lifuatalo la maadili ya kimsingi:

- Utalaamu
- Uvumbuzi na Ubunifu
- Uwajibikaji na Uwazi
- Uhuru
- Utendakazi wa pamoja

JUKUMU LETU

i. Kuimarisha na kulinda uhuru na kujisimamia kwa vyombo vya habari;
ii. Kutoa maagizo ya viwango vya kuzingatiwa na waandishi wa habari, wahudumu wa sekta ya vyombo vya habari na vyombo vya habari;
iii. Kuhakikisha kulindwa kwa haki na heshima ya waandishi wa habari wanapotekeleza wajibu wao;
iv. Kuimarisha na kuboresha maadili na viwango bora vya utalaamu miongoni mwa waandishi wa habari na vyombo vya habari;
v. Kushauri serikali au mamlaka husika kuhusu masuala ya utaalamu, elimu na utoaji mafunzo ya waandishi wa habari na washiriki wengine wa vyombo vya habari;
vi. Kuratibu viwango vya kutoa elimu na mafunzo ya kitaalamu kwa waandishi wa habari kwa kushauriana na taasisi husika za mafunzo;
vii. Kuratibu na kusimamia viwango vya maadili na nidhamu kwa waandishi wa habari, washiriki wengine wa vyombo vya habari na vyombo vya habari;
viii. Sajili waandishi wa habari wa humu nchini na wa kigeni kwa kuthibitisha ustadi wao, mamlaka au uhalisi wao ikilinganishwa na viwango rasmi vilivyowekwa kwa kuzingatia ubora na mafunzo ya waandishi wa habari nchini Kenya ikiwemo kudumisha daftari ya waandishi wa habari, vyombo vya habari na daftari nyinginezo kama itakavyohitajika na kutoa stakabadhi zinazodhihirisha usajili na Baraza kama itakavyokadiriwa na Baraza hili;
ix. Kukadiria utendakazi wa vyombo vya habari kila mwaka pamoja na maoni ya umma kuhusu vyombo hivyo na kuchapisha matokeo kwa angalau magazeti mawili yanayosambazwa kitaifa;
x. Kupitia Waziri husika, kuwasilisha bungeni taarifa kuhusu majukumu yake;
xi. Kubuni viwango vya utendakazi wa vyombo vya habari na kusimamia na kuchunguza uzingativu wa viwango hivyo na vyombo vya habari;
xii. Shirikisha utatuzi wa mizozo kati ya serikali na vyombo vya habari, kati ya umma na vyombo vya habari na kati ya vyombo habari;
xiii. Andikisha na kudumisha sajiliya waandishi wa habari wa humu nchini na wale wa kigeni walioorodheshwa, vyombo vya habari na daftari nyingine kama hizo kama itakavyotarajiwa kuwa muhimu;
xiv. Kama itakavyohitajika kulingana na sheria zilizopo, kukadiria na kuidhinisha maombi ya kusajiliwa na taasisi za elimu ambazo zinataka kutoa mafunzo ya uandishi wa habari; na
xv. Kutekeleza majukumu mengine ambayo huenda yakawasilishwa kwake chini ya sheria zozote zilizopo.

WASHIKADAU WETU

SEKTA YA UANDISHI WA HABARI	**(1)** Wamiliki wa Vyombo vya Habari na Wakuu wake (2) Wahariri wa Habari **(3)**Waandishi wa Habari, Waandishi, Wapiga Picha na Waelekezi wa Fahirisi **(4)** Wanamablogu na Wahariri wa Majukwaa ya Habari za Kijamii **(5)** Mashirika ya Wataalamu wa Habari na Makongamano yao**(6)**Mashirika Mengine ya Kitaalamu Yanayohusiana na Nyanja hiyo. **(7)**Taasisi za Masomo na Mafunzo ya Habari (8)Mashirikisho ya Wenye Vyombo vya Habari**(9)** Wataalmu na Washauri wa kujitegemea wa sekta ya Vyombo vya Habari
SEKTA YA SERIKALI	**(1)** Serikali ya Kitaifa– Wizara na Idara; **(2)** Bunge– Seneti, Bunge la Kitaifa; **(3)** Idara ya Mahakama – Mahakama ya Upeo, Mahakama ya Rufaa, Mahakama ya Juu na Mahakama za Mahakimu na Majopo; **(4)** Serikali za Kaunti– Kamati Kuu za Kaunti, Mabunge ya Kaunti; **(5)** Mashirika ya Serikali; (**6)** Mashirika ya Kujisimamia ya Serikali; **(7)** Tume na Afisi Huru;**(8)**Tume, Mashirika na Kamati za Kisheria
RAIA NA MASHIRIKA YA KIJAMII	(1) Mashirika ya kutetea haki za raia **(2)**Mashirika ya Kijamii **(3)**Makanisa na Mashirika ya Kidini **(4)** Makundi ya Watu wenye Mahitaji Maalumu(Vijana, Wanawake, Watoto, Walemavu, Wakimbizi **(5)**Miungano ya Wakaazi
WASHIRIKA WA KIMAENDELEO	(1)Mashirika ya Umoja wa Mataifa **(2)** Balozi za Mataifa ya Kigeni **(3)** Mashirika ya Serikali za Kimaitaifa **(4)** Mashirika ya Kijamii ya Kimataifa **(5)** Wakfu na Dhamini za hapa nchini na za Kimatifa
WATAALAMU, BIASHARA NA SEKTA ZA KIVIWANDA	(1)Mashirika ya Wataalamu **(2)** Mashirika ya Wanachama wa Kibiashara **(3)** Mashirikisho ya Kibiashara

HUDUMA ZETU

NAMBARI	HUDUMA/BIDHAA	MAHITAJI YA KUPATA BIDHAA AU HUDUMA	GHARAMA	MUDA ULIOWEKWA
1.	**MASOMO** Ukaguzi wa Chuo na Kuidhinishwa kwa Mtaala	(a) Fomu zilizojazwa kikamilifu za A – Kuidhinishwa kwa Mtaala Fomu ya kuwasilisha Maombi; (b) Fomu zilizojazwa kikamilifu za B– Kuidhinishwa kwa Mtaala–Fomu ya Kujikadiria binafsi zipo katika tovuti ya Baraza	Bila malipo	Siku 30 za kazi
2.	Ruzuku	Fomu za kuomba Ruzuku zapatikana katika jukwaa hili **https://www.mediacouncil.or.ke/form/grant-application**	Bila Malipo	Siku 30 za kazi
3.	Mafunzo	Fomu za kuomba kupewa Mafunzo **https://www.mediacouncil.or.ke/academy/training/apply-for-a-training**	Bila Malipo	Siku 5 za kazi
4.	Kusajiliwa	Wasilisha maombi kupitia lango: **https://accreditation.mediacouncil.or.ke:882** Simu ya moja kwa moja ya kuwasilisha maombi ya kusajiliwa : 0110131447 Ilani: Wanaofanya kazi ya Uandishi wanahitaji hati kutoka Baraza la Vyombo vya Habari	Raia wa Kenya shilingi **2,000** Raia wa Kigeni wanaohitaji hati ya muda mrefu Shilingi .10,000 Hati ya muda mfupi shilingi **5,000** Wanafunzi Shilingi 300	Siku 2 za kazi
		Kupewa kadi mpya	Shilingi 300	Siku 2 za kazi
		Kujisajili kwa Kampuni ya Habari **https://accreditation.mediacouncil.or.ke:882/media-house/register**	Kulingana na viwango vinavyotolewa katika arifa ya gazeti rasmi la serikali	Siku 7 za kazi
		Usajili wa Mashirikisho ya Wanahabari/Makundi ya kusaidia **https://www.mediacouncil.or.ke/sites/default/files/downloads/Media_Associations_Submissions_Form.pdf**	Bila Malipo	Siku 7 za Kazi
5.	Uthibitisho wa Mwandishi wa Habari	Nambari ya Uthibitisho 40314 (Huduma ya Bila malipo ya kutuma ujumbe mfupi kwa simu ya rununu) **https://www.mediacouncil.or.ke/accreditation/journalist-verification**	Bila Malipo	Mara moja

NAMBARI	HUDUMA/BIDHAA	MAHITAJI YA KUPATA BIDHAA AU HUDUMA	GHARAMA	MUDA ULIOWEKWA
6.	Malalamishi kuhusu vyombo vya habari	Wasilisha malalamishi	Bila Malipo	Siku 3 za Kazi (Kutambua kuwasili kwa malalamishi)
7.	Kusikiliza kesi	Jaza fomu katika tovuti ya Tume ya Malalamishi www.complaintscommission. or.ke	Bila Malipo	Siku 5 za kazi
8.	Ukiukaji wa haki za Uhuru wa Uandishi wa Habari	Jaza fomu katika tovuti ya Baraza la Vyombo vya Habari https://www.mediacouncil. or.ke/form/report-violation Hotline: 0702 222 111	Bila malipo	Ndani ya muda wa masaa 24
9.	Ombi la kupata habari	Jaza fomu katika Tovuti ya Baraza la Vyombo vya Habari: https://www.mediacouncil. or.ke/services/information- request	Bila Malipo	Siku 5 za kazi
10.	Kuwasilisha habari kuhusu ufisadi	Jaza Fomu katika Tovuti ya Baraza la Vyombo vya Habari la Kenya: https://www.mediacouncil. or.ke/complaint/corruption- reporting	Bila Malipo	Siku 7 za Kazi
11.	Malalamishi ya Umma	Jaza Fomu katika tovuti ya Baraza la Vyombo vya Habari la Kenya: **https://www.mediacouncil. or.ke/complaint/service-complaints**	Bila Malipo	Siku 7 za Kazi
12.	Ununuzi/Uuzaji	Kutia saini kandarasi kutoka siku ya makubaliano	Bila Malipo	Siku 30 za Kazi
		Utoaji wa Stakabadhi ya Ununuzi bidhaa/Huduma yaani LPO	Bila Malipo	Siku 1 ya Kazi
13.	Malipo	Tengeneza Ankara	Bila Malipo	Siku 30 za Kazi

HAKI ZAKO KAMA MTEJA

Ukiwa mteja wetu una haki ya;

1. Kuhudumiwa kwa heshima, haki na hadhi katika masuala yote pasipo ubaguzi wowote.
2. Kupata habari kamili na sahihi kuhusu huduma zetu.
3. Kupata huduma bora kwa muda unaofaa, kutumia vifaa na habari pasipo kutoa vishawishi vyovyote kama vile zawadi na vitu vyovyote kwa wafanyakazi au kuomba vitu vyovyote ili kupata huduma.
4. Kupewa habari faraghani na uaminifu kwa heshima kuhusiana na masuala yako binafsi, biashara,mapatano na fedha kwa njia ya kuandikiwa au kuzungumziwa.
5. Kuwasilisha kwa kuandika malalamishi unapodhulumiwa kwa njia ya kupokea huduma kutoka kwetu

WAJIBU WAKO UKIWA MTEJA WETU

Ukiwa mteja wa Baraza hili utahitajika;

1. Kujifahamisha na Muafaka wetu wa Utoaji Huduma.
2. Kutoa kwa Baraza habari sahihi na kwa wakati unaofaa.
3. Kuwasilisha, stakabadhi sahihi na zinazostahili na kutoa mahitaji yanayohitajika kwa huduma unazohitaji.
4. Kuzingatia mahitaji ya kisheria na muafaka yanayostahili kwa uandishi wa habari nchini Kenya.
5. Kuwasiliana na wafanyakazi kwa adabu na heshima.
6. Kuwa mwaminifu, mzingativu wa maadili na utaalamu katika kushughulika kwako nasi.
7. Ututumie majibu kuhusu huduma zetu katika muda unaofaa.
8. Uhakikishe mawasiliano yako kwetu yanawekwa anuani sahihi na vile vile ututumie mawasiliano muafaka kutuwezesha kukujibu kwa wakati unaofaa.

KUJITOLEA KWETU KWAKO

Baraza linaahidi yafuatayo kwa wateja wetu;

1. Kuzingatia uadilifu na utaalamu katika utoaji wa huduma zetu.
2. Kuazimia na kutoa huduma kama inavyofafanuliwa katika Muafaka wa Utoaji Huduma.
3. Kutoa habari zinapohitajika mara tu zinapoitishwa kuhusiana na masuala yoyote kulihusu Baraza.
4. Habari zinazotolewa zitahifadhiwa kwa uaminifu.

MALALAMISHI YA MTEJA

Tunaamini njia bora zaidi ya kutatua malalamishi na kumridhisha mteja ni kushughulikia suala lililozuka mahala lilipotokea. Malalamishi ya hapo mwanzo yapaswa kuwasilishwa katika afisi iliyohusika nawe tangu mwanzo.

Tutakujibu vilivyo kuhusiana na malalamishi yako katika muda wa siku (7) za kazi baada ya kupokea malalamishi na endapo majibu yatachelewa, tutakueleza ni kwa nini na kukujulisha muda unaostahili kutarajia majibu yetu kamilifu.

Endapo hakuna majibu au haujaridhishwa na majibu unaweza kuwasilisha rufaa kwa:

Mwenyekiti
Kamati ya Kushughulikia Malalamishi ya Umma
ya Baraza la Vyombo vya Habari la Kenya
Jengo la Britam Centre, Orofa ya chini,
S.L. Posta 43132-00100, Nairobi, Kenya.
Barua Pepe: info@mediacouncil.or.ke
Tovuti: www.mediacouncil.or.ke

Iwapo malalamishi yako hayajashughulikiwa ipasavyo na Mwenyekiti wa Kamati inayoshughulikia Malalamishi ya Umma, maombi ya rufaa yapaswa kuwasilishwa kwa:

Afisa Mkuu,
Baraza la Vyombo vya Habari la Kenya,
Jengo la Britam Centre, Orofa ya chini,
S.L.Posta 43132-00100, Nairobi Kenya
Barua Pepe: info@mediacouncil.or.ke
Tovuti: www.mediacouncil.or.ke

au

Tume ya Haki na Utawala,
Jumba la West End, Orofa ya Pili
S.L.P. 20414-00200 Westlands, Nairobi
Simu: 254-02-2270000/2303000/2603765/2441211
Barua Pepe: complain@ombudsman.go.ke

Iwapo ungependa kuwasilisha rufaa dhidi ya uamuzi uliofanywa na Baraza, tafadhali tujulishe rasmi kwa kutuandikia na tutachunguza upya uamuzi huo.

MAJIBU YA MTEJA

Tumejitolea kushughulikia maslahi ya mteja kwa bidii na uadilifu. Iwapo hujaridhika na huduma zetu zozote, au ungependa kutupongeza, tafadhali tuma maelezo yako kwa kuandika kupitia barua pepe, kupiga simu au ujilete mwenyewe kwa kutumia mawasiliano yafuatayo

MAWASILIANO MUHIMU

Afisa Mkuu,

Baraza la Vyombo vya Habari la Kenya,

Jengo la Britam Centre, Orofa ya Chini,

S.L. Posta 43132-00100, Nairobi Kenya

Nambari ya Simu: 0202716265,2737058

Simu ya Rununu: +254727735252, +254 702558233

+254 702558234, +254 702558453

Barua Pepe:info@mediacouncil.or.ke

Tovuti: www.mediacouncil.or.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO

MEDIA
COUNCIL OF KENYA

BARAZA LA VYOMBO VYA HABARI

Mawasiliano Muhimu

Orofa ya chini,
Jengo la Britam Centre,
Mara /Ragati Road Junction, Upper hill,
S. L. Posta 43132 00100 Nairobi, Kenya
Nambari ya Simu: +254(020)2737 58/+254(020) 271 6266,
Simu ya Rununu: +254(0) 727 735 252
Barua Pepe: info@mediacouncil.or.ke
www.mediacouncil.or.ke @ MediaCouncilK