KENYA VETERINARY BOARD

SERVICE CHARTER

(Swahili Version)

Upholding
Veterinary
Standards

HARAMBEE

REPUBLIC OF KENYA

KENYA VETERINARY BOARD

Upholding Veterinary Standards

REPUBLIC OF KENYA

KENYA VETERINARY BOARD
Upholding Veterinary Standards

Preamble: *The Kenya Veterinary Board is Committed to Upholding Veterinary Standards*

VISION

Premier agency for regulation and advancement of veterinary standards and practice

MISSION

To promote animal health and welfare for public health and safety by enforcing set standards in veterinary training and practice to enhance growth of the animal resource industry.

CORE VALUES

- Client focus
- Innovation
- Professionalism
- Teamwork
- Integrity

N/M	HUDUMA/BIDHAA	KINACHOHITAJIKA ILI KUPOKEA HUDUMA/BIDHAA	MALIPOYA HUDUMA/BIDHAA (YANAYOHITAJIKA)	MUDA
1	Maswali Mapokezi ya wateja	Kulingana na ombi la mteja	Bure	Dakika moja baada ya kuwasili
	Kupokelewa kwa simu	Ombi linalowasilishwa rasmi kupitia kwa simu	Bure	Hudumiwa ndani ya miito 3 ya simu au sekunde 15
	Kupokelewa kwa: • Barua • Barua pepe (E-mail)	Ombi rasmi linalowasilishwa kupitia barua au barua pepe.	Bure	Kujibiwa ndani ya siku tano kuanzia tarehe ya kupokelewa • Uthibitisho wa kupokea hutolewa mara moja baada ya kupokelewa • Hatua zilizoombwa kutekelezwa ndani ya siku saba
2	Maombi yote hufanywa kupitia mfumo wa KVB (KVB portal)	Nyaraka zinazotakiwa ziwasilishwe kupitia mfumo wa KVB	Shilingi elfu moja (KSh 1,000) kwa kila ombi	Kutegemea huduma kama ilivyoelezwa hapa chini
3	Uorodheshaji wa wanafunzi katika taasisi za mafunzo ya afya ya	• Nakala iliyochanganuliwa ya Cheti cha KCSE au Slip ya Matokeo • Picha ya pasipoti (mandharinyuma meupe/plain background, katika mfumo wa JPEG, ukubwa wa pikseli 600 x 600)	Bure	Siku tano (5) baada ya fomu ya mtandaoni kujazwa kwa usahihi na nyaraka sahihi kupakiwa
4	Usajili wa madaktari wanagenzi	• Nakala iliyochanganuliwa ya Shahada ya Tiba ya wanyama (BVM) (ithibitishwe na wakili) • Nakala iliyochanganuliwa ya Kitambulisho cha Taifa (ithibitishwe na wakili) • Kiapo cha Daktari wa wanyama	Shilingi elfu moja (KSh 1,000)	Siku tatu(3) baada ya fomu ya mtandaoni kujazwa kwa usahihi na nyaraka sahihi kupakiwa
5	Usajili wa wanagenzi - wataalamu wasaidizi wa daktari wa wanyama (paraprofessional interns)	• Nakala iliyochanganuliwa ya Cheti cha Taaluma katika Afya na Uzalishaji wa Wanyama (Shahada, Stashahada au Cheti) – ithibitishwe na wakili • Nakala iliyochanganuliwa ya Kitambulisho cha Taifa – ithibitishwe na wakili • Kiapo cha Mtaalamu Msaidizi wa daktari wa Wanyama	Shilingi mia tano (KSh 500)	Siku tatu(3) baada ya fomu ya mtandaoni kujazwa kwa usahihi na nyaraka sahihi kupakiwa

N/M	HUDUMA/BIDHAA	KINACHOHITAJIKA ILI KUPOKEA HUDUMA/BIDHAA	MALIPOYA HUDUMA/BIDHAA (YANAYOHITAJIKA)	MUDA
6	Usajili wa Madaktari wa wanyama	• Picha ya pasipoti (mandharinyuma meupe, picha ya JPEG, ukubwa wa pikseli 600 x 600) • Nakala iliyochanganuliwa ya uthibitisho wa uanachama wa chama cha kitaaluma • Kiapo cha daktari wa wanyama Nyaraka zifuatazo lazima zithibitishwe na wakili: ▪ Nakala iliyochanganuliwa ya Kitambulisho cha Taifa ▪ Nakala zilizochanganuliwa za vyeti (vyeti vya taaluma na cheti cha mafunzo ya vitendo cha KVB)	Shilingi elfu nne (KSh 4,000)	Siku tatu(3) baada ya fomu ya mtandaoni kujazwa kwa usahihi na nyaraka sahihi kupakiwa
7	Usajili wa wataalamu wasaidizi wa wanyama (Shahada na Stashahada (Degree and diploma)	• Picha ya pasipoti (mandharinyuma meupe, picha ya JPEG, ukubwa wa pikseli 600 x 600) • Nakala iliyochanganuliwa ya uthibitisho wa uanachama wa chama cha kitaaluma • Kiapo cha daktari wa wanyama Nyaraka zifuatazo lazima zithibitishwe na wakili: ▪ Nakala iliyochanganuliwa ya Kitambulisho cha Taifa ▪ Nakala zilizochanganuliwa za vyeti (vyeti vya taaluma na cheti cha mafunzo ya vitendo cha KVB)	Shilingi elfu mbili (KSh 2,000)	Siku tatu(3) baada ya fomu ya mtandaoni kujazwa kwa usahihi na nyaraka sahihi kupakiwa
8	Usajili wa wataalamu wasaidizi wa wanyama (Cheti)(certificate)	• Picha ya pasipoti (mandharinyuma meupe, picha ya JPEG, ukubwa wa pikseli 600 x 600) • Nakala iliyochanganuliwa ya uthibitisho wa uanachama katika chama cha kitaaluma • Kiapo cha daktari wa wanyama Nyaraka zifuatazo lazima zithibitishwe na wakili: ▪ Nakala iliyochanganuliwa ya Kitambulisho cha Taifa ▪ Nakala zilizochanganuliwa za vyeti (vyeti vya taaluma na Cheti cha Mafunzo ya Vitendo cha KVB)	Shilingi elfu moja (KSh 1,000)	Siku tatu(3) baada ya fomu ya mtandaoni kujazwa kwa usahihi na nyaraka sahihi kupakiwa

REPUBLIC OF KENYA

KENYA VETERINARY BOARD
Upholding Veterinary Standards

N/M	HUDUMA/BIDHAA	KINACHOHITAJIKA ILI KUPOKEA HUDUMA/BIDHAA	MALIPOYA HUDUMA/BIDHAA (YANAYOHITAJIKA)	MUDA
9	Ada ya mwaka ya kuhifadhi usajili katika Rejesta ya Madaktari wa wanyama	• Ushahidi wa alama 20 za CPD (zilizoidhinishwa kupitia mfumo wa KVB) kwa mwaka unaohusika	Shilingi elfu nne (KSh 4,000) kwa mwaka	Kabla ya tarehe 31 Desemba ya kila mwaka (Kifungu cha 21(3) cha Sheria ya VSVP, 2011)
10	Ada ya mwaka ya kuhifadhi usajili katika Rejesta ya Wataalamu Wasaidizi wa wanyama (Shahada na Stashahada)	• Ushahidi wa alama 14 za CPD (zilizoidhinishwa kupitia mfumo wa KVB) kwa mwaka unaohusika	Shilingi elfu mbili (KSh 2,000) kwa mwaka	Kabla ya tarehe 31 Desemba ya kila mwaka (Kifungu cha 21(3) cha Sheria ya VSVP, 2011)
11	Ada ya mwaka ya kuhifadhi usajili katika Rejesta ya Wasaidizi wa wanyama (Cheti)	• Ushahidi wa kupata alama 14 za CPD (zinazothibitishwa kupitia mfumo wa KVB) kwa mwaka unaohusika	Shilingi elfu moja (KSh 1,000) kwa mwaka	Kabla ya tarehe 31 Desemba ya kila mwaka (Kifungu cha 21(3) cha Sheria ya VSVP, 2011)
12	Leseni ya kila mwaka ya utabibu wa wanyama - Madaktari wa wanyama	• Usajili/Ada ya uhifadhi wa usajili kwa mwaka husika • Ombi la Leseni ya Kufanya Kazi kama Daktari wa Afya ya Wanyama (Fomu 34A) • Ada za usajili wa vituo vya afya ya wanyama a) Huduma za afya ya wanyama za kutembelea wateja b) Kituo cha Kliniki ya Afya ya Wanyama c) Hospitali ya Afya ya Wanyama d) Shirika Lisilo la Kiserikali (NGO) e) Maabara ya Afya ya Wanyama	Shilingi elfu nane (KSh 8,000) kwa mwaka kwa kila mtaalamu a. Shilingi elfu tano (KSh 5,000) kwa kila kituo kwa mwaka b. Shilingi elfu kumi na tano (KSh 15,000) kwa kila kituo kwa mwaka c. Shilingi elfu thelathini (KSh 30,000) kwa kila kituo kwa mwaka d. Shilingi elfu thelathini (KSh 30,000) kwa kila kituo kwa mwaka e. Shilingi elfu kumi (KSh 10,000) kwa kila kituo kwa mwaka	Siku tatu(3) baada ya fomu ya mtandaoni kujazwa kwa usahihi na nyaraka sahihi kupakiwa

REPUBLIC OF KENYA

KENYA VETERINARY BOARD
Upholding Veterinary Standards

N/M	HUDUMA/BIDHAA	KINACHOHITAJIKA ILI KUPOKEA HUDUMA/BIDHAA	MALIPOYA HUDUMA/BIDHAA (YANAYOHITAJIKA)	MUDA
13	Leseni ya kila mwaka ya utabibu wa wanyama - Wataalamu Wasaidizi wa wanyama	• Usajili/Ada ya uhifadhi wa usajili kwa mwaka husika • Ombi la Leseni ya Kufanya Kazi kama Mtaalamu Msaidizi wa Afya ya Wanyama • Ada za usajili wa vituo vya afya ya wanyama a) Huduma za afya ya wanyama za kutembelea wateja (Ambulatory Services)	Shilingi elfu tatu (KSh 3,000) kwa kila mtaalamu Shilingi elfu tano (KSh 5,000) kwa kila kituo	Siku tatu(3) baada ya fomu ya mtandaoni kujazwa kwa usahihi na nyaraka sahihi kupakiwa
14	Kusajiliwa kwa vituo vya utabibu wa wanyama	• Ombi (Fomu 34A) la kuidhinishwa kwa: a) Kituo cha Kliniki ya Afya ya wanyama b) Hospitali ya Afya ya Wanyama	Shilingi elfu hamsini (KSh 50,000) kwa kila kituo, mara moja tu Shilingi laki moja (KSh 100,000) kwa kila kituo, mara moja tu	Siku 3 baada ya kujaza fomu ya mtandaoni kwa usahihi na kupakia nyaraka sahihi pamoja na ripoti ya ukaguzi wa majengo.
15	Usajili wa Maabara za Afya ya Wanyama	• Ombi la kuidhinishwa kwa Maabara ya Afya ya Wanyama (Fomu 35)	Shilingi laki moja (KSh 100,000) kwa kila kituo, mara moja tu	Siku 3 baada ya kukamilisha ipasavyo fomu ya mtandaoni, kupakia nyaraka zinazohitajika na kupatikana kwa ripoti ya ukaguzi wa kituo.
16	Usajili wa Mashirika Yasiyo ya Kiserikali yatoayo huduma za Afya na Ustawi wa Wanyama	• Ombi la kuidhinishwa kwa watoa huduma za afya ya wanyama wasio wa kiserikali (Fomu 32) • Cheti cha usajili wa shirika kinachoonyesha kuwa limesajiliwa kihalali nchini Kenya • Nyaraka nyingine yoyote inayoonyesha uhalali wa shirika lisilo la kiserikali nchini Kenya • Nakala ya cheti cha usajili wa KVB cha daktari wa wanyama anayesimamia huduma • Kitambulisho halali cha KVB cha daktari wa Wanyama anayesimamia huduma • Leseni ya kufanya kazi ya daktari wa wanyama anayesimamia huduma	Shilingi laki moja (KSh 100,000) kwa kila kituo, mara moja tu	Siku tatu(3) baada ya fomu ya mtandaoni kujazwa kwa usahihi na nyaraka sahihi kupakiwa
17	Idhini ya programu za afya ya wanyama	• Fomu ya Maombi (Fomu 38) • Kitambulisho halali cha KVB cha daktari wa wanyama anayesimamia huduma • Leseni ya kufanya kazi ya daktari wa wanyama anayesimamia huduma • Ada ya ukaguzi	Shilingi laki tano (KSh 500,000) kila baada ya miaka tano(5)	Siku thelathini (30) baada ya uamuzi wa Bodi

REPUBLIC OF KENYA

KENYA VETERINARY BOARD
Upholding Veterinary Standards

N/M	HUDUMA/BIDHAA	KINACHOHITAJIKA ILI KUPOKEA HUDUMA/BIDHAA	MALIPOYA HUDUMA/BIDHAA (YANAYOHITAJIKA)	MUDA
18	Uidhinishaji wa watoa huduma za CPD	• Fomu ya maombi ya mtandaoni (kulingana na Fomu ya Maombi 28) • Wasifu (CV) wa wakufunzi	Shilingi elfu moja (KSh 1,000), mara moja tu	Siku tatu (3) baada ya fomu ya mtandaoni kujazwa kwa usahihi na nyaraka sahihi kupakiwa
19	Usajili wa programu za CPD	Fomu ya maombi ya mtandaoni (kulingana na Fomu ya Maombi 30) • Ratiba ya programu ya CPD	Shilingi elfu moja (KSh 1,000) kwa kila shughuli	Siku tatu (3) baada ya fomu ya mtandaoni kujazwa kwa usahihi na nyaraka sahihi kupakiwa
20	Utatuzi wa malalamiko na mashtaka	• Malalamiko rasmi	Bure	Ndani ya siku kumi na nne(14) za kazi
21	Majibu kwa malalamiko na mashtaka	• Malalamiko Rasmi	Bure	Ndani ya muda wa siku 1(moja) ya kazi
22	Uhakiki wa awali wa Wauzaji/watoa huduma	• Fomu ya maombi iliyojazwa kikamilifu • Wasifu wa kampuni • Cheti cha usajili wa kampuni • Cheti cha PIN • Cheti halali cha uzingatiaji wa kodi au cheti cha msamaha wa kodi • Maelezo halisi ya akaunti ya benki • Nakala ya cheti cha usajili kutoka kwa mamlaka husika za udhibiti • Nakala za fomu za marejesho ya mwaka zilizowasilishwa kwa msajili wa kampuni • Cheti cha AGPO kwa ajili ya upendeleo na hifadhi maalum • Nyaraka nyingine husika kama zitakavyoelekezwa	Bure	Ndani ya muda wa siku 30 (thelathini) za kazi
23	Ushughulikiaji/mchakato wa zabuni	• Kuwasilisha zabuni za bidhaa na huduma	Bure	Ndani ya muda wa siku 40 (arobaini) za kazi
24	Notisi ya kufaulu	• Kupata taarifa kupitia mfumo wa manunuzi kwa njia ya kielektroniki (e-Procurement)	Bure	Ndani ya muda wa siku 1(moja) ya kazi
25	Malipo ya bidhaa na huduma zilizopokelewa	• L.P.O / Ankara (Invoice) • Cheti cha kukamilika / kupokelewa kwa bidhaa au huduma	Bure	Siku 30 (thelathini) kuanzia tarehe ya kupokelewa kwa ankara.

REPUBLIC OF KENYA

KENYA VETERINARY BOARD
Upholding Veterinary Standards

N/M	HUDUMA/BIDHAA	KINACHOHITAJIKA ILI KUPOKEA HUDUMA/BIDHAA	MALIPOYA HUDUMA/BIDHAA (YANAYOHITAJIKA)	MUDA
26	Uondoaji wa mali chakavu	• Kuwasilisha zabuni	Bure	Siku 60 (sitini) kuanzia tarehe ya tangazo.
27	Ushughulikiaji wa ombi la taarifa (lisilohitaji idhini ya Bodi)	• Ombi rasmi la taarifa	Bure	Ndani ya muda wa siku 2 (mbili) za kazi
28	Ushughulikiaji wa ombi la taarifa (linalohitaji idhini ya Bodi)	• Ombi rasmi la taarifa	Bure	Ndani ya muda wa siku 90 (tisini) za kazi
29	Kujibu maombi / kutoa ushauri rasmi	• Kuwasilisha ombi la kina kwa Bodi	Bure	Ndani ya muda wa siku 15 (kumi na tano) za kazi kuanzia tarehe ya kupokelewa kwa ombi na Bodi
30	Uimarishaji wa uwezo na msaada wa kiufundi kwa utumishi wa umma	• Ombi rasmi kuwasilishwa angalau siku 14 (kumi na nne) kabla ya shughuli iliyopangwa	Bure	Ndani ya muda wa siku 5 (tano) za kazi tangu kupokelewa kwa ombi.
31	Kuwasilisha uamuzi wa Bodi kwa taasisi/idara iliyoomba	• Ombi rasmi	Bure	Ndani ya muda wa siku 3 (tatu) za kazi baada ya kikao cha Bodi.

REPUBLIC OF KENYA

KENYA VETERINARY BOARD
Upholding Veterinary Standards

TUMEJIZATITI KUTOA HUDUMA KWA HESHIMA NA UBORA WA HALI YA JUU

Huduma au bidhaa yoyote itakayotolewa isiyofuata viwango vilivyoainishwa hapo juu, au afisa yeyote ambaye hatatekeleza wajibu wake kwa heshima na ubora katika utoaji wa huduma, anapaswa kuripotiwa kwa:

Afisa Mkuu Mtendaji,
Bodi ya Mifugo ya Kenya
Kabete, Nairobi, Kenya
Mobile: +254-722 305 253
+254-701 581 718
E-mail: info@kenyavetboard.or.ke

Katibu wa Tume / Afisa Mkuu Mtendaji,
Tume ya Haki ya Utawala
2nd Flr West End Towers
Waiyaki Way
P.O. Box 20414 - 00200 Nairobi
Tel: +254 (0) 20 2270000
+254 (0) 20 2303000
Email: feedback@omudsman.go.ke

KENYA VISION 2030

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO

REPUBLIC OF KENYA

KENYA VETERINARY BOARD

Upholding Veterinary Standards

KENYA VISION 2030

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO

KENYA VETERINARY BOARD
Veterinary Research Laboratories,Upper Kabete
P.O. Box 513 - 00605 Uthiru, Nairobi.
Tel: (+254) 722 305253 / 701 581718
Email:info@kenyavetboard.or.ke
Website: www.kenyavetboard.or.ke

Kenya Veterinary Board
VetBoardKe