



CHUO CHA KIUFUNDI CHA KITUTU MASABA



HATI YA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

HUDUMA/BIDHAA ZINAZOTOLEWA		HITAJI LA KUTAKA HUDUMA/BIDHAA	GHARAMA YA HUDUMA/ BIDHAA	MUDA
1.	Majibu Ya Simu	Simu Kupigwa	Bure	Sekunde 15
2.	Majibu ya maswali kutoka kwa wateja	Kuingia ndani na uchunguzi kufanyika	Bure	Dakika 1
3.	Majibu ya mawasiliano	Barua za maandishi	Bure	Dakika 20
		Barua pepe na mitandao ya kijamii (Twitter, Facebook na YouTube)	Bure	Siku 1 ya kazi
4.	Majibu ya malalamiko na malalamiko ya	Fanya malalamiko	Bure	Siku 1 ya kazi
5.	Utatuzi wa malalamiko	Fanya malalamiko ya mdomo au maandishi	Bure	Siku 14 za kazi
6.	Usajili wa wauzaji	Fomu ya maombi iliyojazwa Cheti cha wasifu wa Kampuni ya Ushirikishwaji/Usajili Cheti cha PIN Cheti/Misamaha Halali ya Uzingatiaji KODI Taarifa ya Benki Halisi Nakala ya usajili wa cheti na miili husika ya udhibiti Stakabadhi ya malipo ya ada isiyorejeshwa Nakala za fomu za kurejesha kila mwaka zilizojazwa na usajili wa kampuni Kitambulisho cha Taifa/Paspoti	Bure	Siku 14 za kazi
7.	Usindikaji wa zabuni	Peana zabuni za bidhaa na huduma	Bure	Siku 90
8.	Taarifa kwa wazabuni waliofaulu na ambao hawajafaulu	Fikia tovuti ya ununuzi wa kielektroniki kwa arifa	Bure	Siku 1 ya kazi
9.	Malipo ya bidhaa na huduma zilizopokelewa	L.P.O/ankara Cheti cha Kukamilisha/Bidhaa/Huduma zilizopokelewa	Bure	Siku 60 kutoka tarehe ya kupokelewa kwa ankara
10.	Utupaji wa vitu vya kizamani	Uwasilishaji wa zabuni	Bure	Siku 60 kutoka tarehe ya tangazo
11.	Ushiriki wa umma katika mchakato wa kutengeneza sera	Kuzoea masuala na ushiriki hai	Bure	Siku 1
12.	Uajiri wa wafanyakazi	Tengeneza programu rasmi kulingana na tangazo	Bure	Siku 90
13.	Usindikaji wa ombi la habari	Fanya ombi la habari	Bure	Siku 90
14.	Kuandikishwa kwa Wanafunzi	Fomu za Kuingia na Ada	Bure	Dakika 15
15.	Utoaji wa Vyeti	Fomu za Kuidhinisha Kitambulisho cha Taifa/Paspoti	Bure	Dakika 15
16.	Utaratibu wa Usajili wa KNEC	Malipo ya ada ya mtihani, Fomu za idhini ya mitihani, Kitambulisho cha Taifa/Pasipoti, Cheti cha kuzaliwa na vyeti vya KCSE/KCPE	Bure	Dakika 15
17.	Nidhamu ya Wanafunzi	Kamati ya adhabu Rekodi na Ripoti za usimamizi	Bure	Siku 1
18.	Suala la Nyenzo za Mafunzo kwa Wahadhiri	Fomu ya Mahitaji Iliyoidhinishwa	Bure	Dakika 20
TUMEJITOLEA KWA UNYENYEKEVU NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA Huduma/bidhaa zozote zinazotolewa ambazo haziambatani na viwango vilivyo hapo juu au afisa yeyote ambaye hafikii ahadi ya uungwana na ubora katika Utoaji Huduma anapaswa kuripotiwa kwa:				
Mkuu wa Chuo cha Kiufundi cha Kitutu Masaba S.L.P 189 – 40202, Keroka Simu: 0743480999/0782490068 Barua pepe: kitutumasabatvc@gmail.com		Katibu wa Tume/Mkurugenzi Mkuu, Tume ya Haki ya Utawala, Ghorofa ya 2, West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi. S.L.P 20414 – 00200, Nairobi Simu: +254(0)20 2270000/2303000 Barua pepe: feedback@ombudsman.go.ke		
HUDUMA BORA NI HAKI YAKO				