

**MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI.**

**Chuo Cha Ufundi Cha Kieni kimejitolea kwa viwango vya juu vya huduma na kitatumia viwango vifuatavyo katika utoaji wa huduma.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NAMBARI** | **HUDUMA INAYOTOLEWA** | **WAJIBU** | **ADA** | **MUDA** | **IDARA HUSIKA** |
|  | Huduma za usaidizi wa ofisi na utawala | Tembelea ofisi husika wakati wa saa rasmi za kazi | Bure | Kati ya saa mbili asubuhi na saa kumi na moja jioni kwa siku zote za kazi | Katibu |
|  | Maswali | Ziara ya hiari/ simu | Bure | Muda wa dakika tano | Karani wa mapokezi |
|  | Kushughulikia mawasiliano | uwasilishaji wa mawasiliano kwa usahihi | Bure | Ndani ya siku saba (7) baada ya kupokea barua  Ndani ya saa ishirini na nne (24) kwa barua pepe | Katibu |
|  | Majibu ya malalamiko, pongezi na mapendekezo | Toa mapendekezo, malalamiko na pongezi kupitia njia rasmi | Bure | Ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi baada ya kupokelewa | Kamati ya Kushughulikia Malalamiko |
|  | Uandikishaji na usajili wa wanafunzi wapya | Uwasilishaji wa fomu za maombi zilizojazwa ipasavyo, fomu za usajili na vyeti vya taaluma husika kwa ajili ya kuthibitishwa. | ada zinazotumika kulingana na muundo wa ada uliopo | **Barua ya kiingilio –**  Kati ya saa mbili asubuhi na saa kumi na moja jioni kwa siku zote za kazi  **Usajili** kulingana na tarehe maalum ya kuripoti | Msajili |
|  | Kutolewa kwa matokeo ya mitihani ya muhula wa mwisho | Fanya mitihani (ya ndani) | Bure | Matokeo yatatolewa ndani ya mwezi mmoja (1) baada ya mitihani | Kamati ya kitaaluma |
|  | Utoaji wa hati za matokeo na vyeti | Uwasilishaji wa fomu ya kibali iliyojazwa ipasavyo | Bure | Kulingana na kalenda ya mtihani wa KNEC/KASNEB/NITA | Msajili |
|  | Ununuzi wa bidhaa na huduma | Kuzingatia mchakato wa ununuzi | Bure | Kwa mujibu wa taratibu za manunuzi za PPDA. | Afisa Ununuzi |
|  | Malipo ya bidhaa na huduma kwa wauzaji | Utoaji wa bidhaa na huduma | Bure | Ndani ya siku sitini (60) baada ya kupokea nyaraka husika | Afisa wa Fedha |
|  | Malipo ya masurufu na madai | Uwasilishaji wa hati husika | Bure | Ndani ya saa arobaini na nane (48) baada ya kupokea nyaraka husika | Afisa Fedha |
|  | Malipo ya karo | Uwasilishaji wa hati ya malipo ya benki/hundi/agizo la pesa | Bure | Ndani ya dakika 5 | Afisa Fedha |
|  | Kibali cha wanafunzi na wafanyakazi wanaoondoka | Uwasilishaji wa fomu ya kibali kwa ofisi husika | Bure | Ndani ya dakika 15 kwa kila sehemu baada ya kupokea na kuthibitishwa kwa fomu ya kibali | Wakuu wa Idara zote |

**KIENI TVC IMEJITOLEA KWA HESHIMA NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA**

Huduma yoyote ambayo haiambatani na viwango vilivyo hapo juu au afisa ambaye hafuati ahadi, heshima na ubora katika utoaji wa huduma anapaswa kuripotiwa kwa:

|  |  |
| --- | --- |
| Mkuu wa shule  Chuo cha Ufundi na Ufundi Kieni  PO.BOX 316-10102, KIGANJO,  TEL, 0791-917471:  Barua pepe: [kienitech2019@gmail.com;info@kienitvc.ac.ke](mailto:kienitech2019@gmail.com;info@kienitvc.ac.ke)  Tovuti: [www.kienitvc.ac.ke](file:///C:\Users\user\Downloads\www.kienitvc.ac.ke) | Afisa Mtendaji Mkuu  Tume ya Utawala wa Haki  +254-20-2270000,2303000,2603765,  2441211,  Barua pepe: [complain@Ombudsman.Go.Ke](file:///C:\Users\user\Downloads\complain@Ombudsman.Go.Ke) ;  [Info@Ombudsman.Go.Ke](file:///C:\Users\user\Downloads\Info@Ombudsman.Go.Ke) |
|  |  |