



MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA

Maono: Kituo cha Kimataifa cha Ubora katika Elimu ya Ufundi na Mafunzo ya Ufundi Stadi, Utafiti na Ushauri.

Dhamira: Kutoa mafunzo ya hali ya juu na yenye ushindani wa kimataifa kwa watendaji wa TVET, kufanya utafiti na ushauri ili kukidhi mahitaji ya dunia inayobadilika.

Maadili ya Msingi: i. Utaalamu ii. Ubunifu iii. Uadilifu iv. Ujumuishaji v. Uwajibikaji

AHADI YETU KWA WATEJA WETU

Nambari	Huduma Inayotolewa	Mahitaji Ya Kupokea Huduma Kwa Mteja	Malipo Ya Huduma	Muda
1.	Kutuma ombi la Kujiunga na chuo	Kuwasilisha Ombi Lililotimiza Matakwa Ya Kujiunga	Bila malipo	Papo hapo
2.	Usajili wa wanafunzi	Kutimiza mahitaji ya kusajiliwa	Kulingana na ada ya programu	Siku moja
		Kulipa karo		
		Kujaza fomu ya kusajiliwa		
3.	Malazi	Stakabadhi na nakala ya stakabadhi zinazohitajika	Malipo ya chumba	Siku moja
		Uhifadhi uliothibitishwa mtandaoni		
4.	Utoaji Kitambulisho cha Mwanafunzi/kadi ya maktaba	Kutimiza mahitaji ya kusajiliwa	Shilingi 500 kwa kila kitambulisho	Siku moja
5.	Kufundisha na kujifunza	Mahudhurio ya darasa	Bila malipo	Kwa mujibu wa ratiba ya darasa
6.	Utoaji wa rasilimali za Maktaba	Kitambulisho cha mwanafunzi	Bila malipo	Papo hapo
7.	Usimamizi wa Mitihani	Kitambulisho cha mwanafunzi, kadi ya mtihani	Bila malipo	Kulingana na ratiba ya mtihani
8.	Utoaji wa matokeo ya mtihani wa kila muhula	Kitambulisho cha mwanafunzi	Bila malipo	Mara baada ya idhini ya Kamati ya kitaaluma
9.	Utoaji wa matokeo ya mtihani wa nje	Kitambulisho cha mwanafunzi, Kibali cha mwanafunzi	Bila malipo	Mara baada ya mtihani wa nje kutoa matokeo
10.	Mahafali ya wanafunzi	Ukamilishaji wa ada, idhini ya Kamati ya kitaaluma	Shilingi 1000	Kulingana na programu
11.	Utoaji wa nakala za matokeozi	Kitambulisho cha mwanafunzi, Malipo ya ada, Idhini ya Kamati ya kitaaluma	Bila malipo	Wiki moja baada ya ombi
12.	Utoaji wa cheti	Malipo ya ada, Kitambulisho cha Kitaifa, kibali cha mwanafunzi	Bila malipo	Mara baada ya cheti cha kuhitimu kuwa tayari
13.	Majibu kwa mawasiliano ya maandishi	Mawasiliano ya maandishi	Bila malipo	Siku saba za kazi baada ya kupokea
14.	Malipo ya huduma	Risiti ya ankara	Bila malipo	Kulingana na masharti ya maktaba
15.	Lalama za umma	Lalama zilizopokelewa	Bila malipo	Siku kumi baada ya kupokelewa
16.	Upatikanaji wa habari	Mawasiliano ya maandishi	Kulingana na gharama ya vitu vinavyohitajika	Siku saba za kazi baada ya kupokelewa kwa ombi
17.	Ajira	Kuwasilisha Ombi Lililotimiza Matakwa Ya Ajira	Bila malipo	Kulingana na tangazo
18.	Ununuzi wa bidhaa na huduma	Kutimiza mahitaji ya zabuni/agizo la ununuzi (LPO)	Kulingana na gharama ya vitu vinavyohitajika	Kulingana na waraka wa zabuni/agizo la ununuzi (LPO)

HAKI ZA MTEJA

Wateja wetu wana haki ya:

- Huduma bora kwa wakati
- Upatikanaji wa taarifa muhimu na majibu
- Usiri

Ikiwa haujaridhika na huduma au tabia yoyote ya wafanyikazi, tafadhali wasiliana na wafuatao:

Afisa Mtendaji Mkuu,
Kenya School of TVET,
Sanduku la Posta 44600-00100,
Nairobi.
Simu: +254707444222/+254786444600
Barua pepe: info@kstvet.ac.ke
Tovuti: www.kstvet.ac.ke

WAJIBU WA MTEJA

Wateja wetu wanatarajiwa kutimiza majukumu yafuatayo:

- Kulipa ada zinazohitajika kwa muda unaofaa
- Kuzingatia sera na kanuni zetu na kutoa taarifa sahihi

TUME YA USIMAMIZI WA HAKI (CAJ)

Katibu wa Tume/ Afisa Mtendaji Mkuu
Anwani: Ghorofa ya 2 katika jumba la West End Towers,
mkabala na Shule ya Upili ya Aga Khan kwenye Njia
ya Waiyaki - Westlands
Sanduku la Posta 20414 - 00200 NAIROBI.
Barua pepe: info@ombudsman.go.ke /
complain@ombudsman.go.ke
Simu: +254-20-2270000 /2303000 /
2603765 / 2409574/0777 125818/
0800221349 (Kwa simu ya bila malipo)