



HATI YA HUDUMA KWA WANANCHI

S/No.	Huduma	Mahitaji ya Mteja	Muda	Malipo
1 UTAWALA				
i.	Kufunguliwa kwa Ofisi	Ofisi zote zitakuwa zikifanya kazi kikamilifu kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa zitakuwa zikifungwa wikendi zote na siku za likizo za umma	8.00 asubuhi – 5.00 Jioni	Bure
ii.	Usajili na upokeaji wa wateja/wageni	Andikisha majina kwenye kitabu cha wageni na kungoja mwelekeo kutoka kwa afisa msimamizi	Kati ya dakika tano	Bure
iii.	Shughuli za Uchunguzi	Kuwa na adabu, heshima na fadhila Sikiliza kwa makini ili kupata habari sahihi	Kati ya dakika tano	Bure
iv.	Majibu kwa mawasiliano, malalamishi, pongezi na maoni	- Kuwasilisha mawasiliano, malalamishi, pongezi na maoni. - Kuwa mvumulivu, mwenye heshima na fadhila	Kati ya siku mbili	Bure
v.	Kutolewa kwa mapendekezo	Tuma maombi	Kati ya saa ishirini na nne baada ya kutuma Ombi	Bure
vi.	Kutolewa kwa Kalenda ya Matukio ya Taasisi	Ambatana na kutekeleza mpangilio uliopo	Wiki moja kabla ya muhula mwingine kuanza	Bure
2 KUTUMA MAOMBI KWA WANAFUNZI, USAJILI NA SHUGHULI ZINGINEZO				
i.	Usajili wa wanafunzi wenye nia	- Kujaza fomu za usajili kihalali - Lipa karo inayohitajika kwa usajili. Hati zingine husika zinazohitajika ni kama vile: Nakala za: -Cheti cha matokeo au cheti cha kuhitimu -Cheti cha kuondoka	Kati ya dakika thelatini za kuwasili	Shilingi elfu moja na mia tano (1500.00)

		-Kitambulisho cha taifa -Pasipoti mbili ukubwa wa picha -Cheti cha matibabu ambacho kimejazwa kihalali na daktari aliyehitimu		
ii.	Ugavi wa vyumba kwa wanabweni	<ul style="list-style-type: none"> Leta nakala ya fomu ya usajili iliyohidhinishwa na hati zingine husika ziambatanishwe Leta risiti la kulipia karo kutoka kwa ofisi ya fedha 	Kati ya dakika kumi	Bure
iii.	Kubadilisha kozi	Fomu ya kubadilisha kozi iliyojazwa kihalali	Kati ya wiki mbili baada ya tarehe kamili ya usajili	Bure
iv.	Kuahirisha kozi	Fomu ya kuahirisha kozi iliyojazwa kihalali	Mwisho wa muhula kabla ya muhula wa kuhairishwa kuanza	Bure
v.	Mafunzo	Mahudhurio ya vipindi	Dakika kumi kabla ya kipindi kuanza	Bure
vi.	Vyakula	Lipa kadri unavyokula	Mara tu malipo yafanywapo	Kulingana na menyu iliyoagizwa
3.	MASOMO			
i.	Masomo	<ul style="list-style-type: none"> Malipo na usajili Mahudhurio 	Kulingana na ratiba iliyotolewa	Kulingana na muundo wa ada
ii.	Kujisajili kwa mitihani ya kitaifa	<ul style="list-style-type: none"> Lipia mitihani na kuwasilisha risiti ya benki au agizo la pesa kwenye ofisi ya fedha 	Kati ya dakika thelatini baada ya kuwasilisha risiti ya benki	Kulingana na ada iliyotengewa kozi hiyo
4.	KUTATHMINIKIA KWA WANAFUNZI			
i.	Mtihani wa ndani	<ul style="list-style-type: none"> Kadi ya mtihani Jaribu kufanya mitihani yote ya tathmini endelevu Mahudhurio ya vipindi yasiwe chini ya asilimia tisini (90%) 	Kwa mujibu wa ratiba iliyoainishwa	Kulingana na muundo wa ada
ii.	Kuweka wanafunzi kwenye viambatisho	Kujiwasilisha wenyewe kwenye sehemu ambazo wameambatishwa	Wakati wa likizo	Shilingi elfu mbili (2000)
iii.	Kutathmini wanafunzi waliombatishwa nyanjani	Kuhudhuria na kufuata maadili ya kazi	Kati ya wiki sita baada ya zoezi hilo kuanza	Bure
5.	KUTHIBITISHWA KWA WANAFUNZI			
i.	Kutolewa kwa nakala na vyeti vya masomo	<ul style="list-style-type: none"> Mwanafunzi aliyejisajili kikamilifu Kukamilisha kozi kwa 	- Wiki moja baada ya matokeo	Bure

		mafanikio <ul style="list-style-type: none"> Nakala tatu (zilizojazwa kihalali na kutiwa sahihi) za fomu za kibali. 	- Kati ya dakika thelatini za uwasilishaji wa fomu	
6. OFISI YA FEDHA				
i.	Kutolewa kwa taarifa ya ada	Tuma ombi kwa ofisi ya fedha	Kati ya dakika mbili	Bure
ii.	Kutolewa kwa risiti	Wasilisha hati ya malipo au ujumbe wa M-Pesa	Kati ya dakika mbili	Bure
iii.	Malipo ya wafanyikazi wa kawaida	Maombi yaliyochakatwa na mkuu wa rasilimali	Baada ya kila wiki moja	Bure
iv.	Malipo ya wafanyikazi kwenye ofisi mbalimbali	Mishahara iliyochakatwa na mkuu wa rasilimali	Baada ya kila siku thelatini	Bure
v.	Malipo kwa wasambazaji bidhaa	Nakala iliyochakatwa kutoka kwa chumba cha kuhifadhi bidhaa hizo na manunukuzi	Kati ya siku sitini baada ya utoaji wa bidhaa hizo	Bure
vi.	Upokeaji bidhaa	Wasilisha agizo la ununuzi kwa uthibitisho na kutiwa sahihi	Kati ya dakika kumi na tano	Bure
7. MITIHANI				
i.	Mitihani ya ziada	Karatasi za rufaa	Kati ya wiki mbili baada ya tarehe rasmi ya kufungua	Bure
ii.	Mtihani maalum	Mapendekezo kutoka kwa idara husika	Kati ya wiki mbili baada ya tarehe rasmi ya kufungua	Bure
8. MANUNUKUZI				
i.	Manunukuzi ya bidhaa na huduma	Kuwasilishwa kwa mipango ya manunukuzi ya kila mwaka, kuwasilishwa kwa fomu ya ushurutisho wa bidhaa na huduma	Kati ya siku ishirini na moja baada ya fomu ya ushurutisho kutengenezwa	Bure
ii.	Usindikaji wa bidhaa, noti ya upokeaji na usambasaji wa ankara kwa malipo	Kuwasilishwa kwa ankara	Siku saba baada ya kupokea bidhaa na ankara	Bure
9. CHUMBA CHA KUHIFADHI BIDHA				
i.	Upokeaji wa bidhaa	Kuwasilishwa kwa :- <ul style="list-style-type: none"> Mahitaji, LPO/LSO, Fomu ya ukaguzi na ridhaa, Noti ya utoaji Ankara 	Kati ya dakika thelatini baada ya utoaji	Bure
ii.	Utoaji wa bidhaa kwa idara za watumiaji	Noti ya utoaji wa bidhaa iliyojazwa kihalali	Kati ya dakika kumi	Bure
10. MAKTABA				
i.	Matumizi ya maktaba	<ul style="list-style-type: none"> Wasilisha kitambulisho cha shule au cha taifa 	<ul style="list-style-type: none"> Jumatatu – Ijumaa 8:00 asubuhi 5:00 Jioni 	Bure

			<ul style="list-style-type: none"> • Hufungwa wikendi na siku za likizo za umma 	
ii.	Kuanzima nyenzo za maktaba	<ul style="list-style-type: none"> • Uwe mwanafunzi aliyesajiliwa • Wasilisha kitambulisho cha shule au cha kitaifa 	<ul style="list-style-type: none"> • Kati ya dakika mbili baada ya kuwasilisha kitambulisho 	Bure
<p>TUMEJITOLEA KWA HESHIMA NA MAFANIKIO KATIKA UTOAJI WA HUDUMA ZETU. Huduma au bidhaa zozote ambazo haziambatani na viwango vilivyo hapo juu au afisa yeyote asiyeishi na kujitolea kwa heshima na mafanikio katika utoaji wa huduma zetu, piga ripoti kwa:</p>				
Mwalimu Mkuu, Taasisi ya Kiufundi ya Keroka, S.L.P. 440-40202 KEROKA Nambari ya Simu: 0726588 558 Barua Pepe: kerokatechnical@gmail.com info@kerokatechnical.ac.ke		Katibu wa Tume/ mkurugenzi mkuu, Tume ya Haki na Utawala, Ghorofa ya Pili West End Towers , Waiyaki Way, Nairobi. S.L.P 20414-00200 Nairobi. Nambari ya Simu: +254(0)20 2270000/23 03 000 Barua Pepe: complain@ombudsman.go.ke		
HUDUMA BORA NI HAKI YAKO				