



WIZARA YA ELIMU
IDARA YA SERIKALI YA ELIMU NA MAFUNZO YA KIUFUNDI NA UFUNDI STADI
CHUO CHA KIUFUNDI NA UFUNDI
STADI CHA NDIA



HATI YA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI – HUDUMA ZA KAWAIDA

S/No.	HUDUMA ZA USAIDIZI KWA WATEJA	MAHITAJI YA MTEJA	GHARAMA YA HUDUMA	MUDA WA UTOAJI HUDUMA
1.	Kujibu simu za simu (Simu ya mezani au laini nyingine yoyote rasmi)	Simu ya kupiga	Bure	Sekunde 15
2.	Kujibu maswali ya wateja wanaofika ofisini	Kufika ofisini na kuuliza swali	Bure	Dakika 1
3.	Kujibu mawasiliano	Mawasiliano ya maandishi (barua)	Bure	Siku 5 za kazi
		Barua pepe na mitandao ya kijamii (Twitter, Facebook na YouTube)	Bure	Siku 1 ya kazi
4.	Kujibu malalamiko na kero za umma	Kuwasilisha malalamiko	Bure	Siku 1 ya kazi
5.	Kutatua malalamiko	Kuwasilisha malalamiko kwa mdomo au maandishi	Bure	Siku 14 za kazi
6.	Usajili wa Wasambazaji	Fomu ya maombi iliyojazwa kikamilifu, wasifu wa kampuni, cheti cha usajili/kuanzishwa kwa kampuni, cheti cha PIN, cheti halali cha utifu wa kodi/msamaha, taarifa halisi ya benki, nakala ya cheti cha usajili kutoka kwa taasisi husika za udhibiti, risiti ya malipo yasiyorejeshwa, nakala za fomu za marejesho ya mwaka zilizowasilishwa kwa msajili wa kampuni, kitambulisho cha taifa/pasipoti	Bure	Siku 14 za kazi
7.	Kushughulikia zabuni	Kuwasilisha zabuni za bidhaa na huduma	Bure	Siku 90
8.	Kuwajulisha wazabuni waliofaulu na wasiofaulu	Kufikia tovuti ya ununuzi wa kielektroniki kwa taarifa	Bure	Siku 1 ya kazi
9.	Malipo ya bidhaa na huduma zilizopokelewa	L.P.O./Ankara, Cheti cha Kukamilisha / Bidhaa na Huduma zilizopokelewa	Bure	Siku 60 kutoka tarehe ya kupokea Ankara
10.	Uondoaji wa bidhaa zilizopitwa na wakati	Kuwasilisha zabuni	Bure	Siku 60 kuanzia tarehe ya tangazo.
11.	Ushiriki wa umma katika mchakato wa utungaji sera	Kujifahamu na kushiriki kikamilifu	Bure	Siku 1
12.	Ajira ya wafanyakazi	Kuwasilisha maombi rasmi kulingana na tangazo	Bure	Siku 90
13.	Kushughulikia maombi ya taarifa	Kuwasilisha ombi la taarifa	Bure	Siku 21

CHUO CHA KIUFUNDI NA UFUNDI STADI CHA NDIA KIMEJITOLEA KWA TAADHIMA NA UBORA WA UTOAJI HUDUMA.

Huduma/ bidhaa yoyote ambayo haiambatani na viwango vilivyo hapo juu au afisaa yeyote asiye wajibika kutoa huduma bora kwa heshima afaa aripotiwe kwa:

Mkuu wa Chuo, Ndia Technical and Vocational College
S.L.P 4-10230, SAGANA
Simu: 0799 906 614
Barua pepe: ndiatechnical@gmail.com

Mkurugenzi Mkuu, Tume ya Haki ya Utawala
Ghorofa ya 2, West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi
S.L.P 20414-00200, Nairobi
Simu: +254020227000
Barua pepe: certification@ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO