Chuo kikuu cha Kenyatta

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA

BEWA KUU

JAMHURI YA KENYA

CHUO KIKUU CHA KENYATTA

Namba.	Huduma inayotolewa	Mahitaji	Malipo	Muda
1	Kujibu simu(za mezani au simu yoyote nyingine rasmi)	Kupiga simu	Bila malipo	Sekunde 15
2	Kujibu maswali ya wateja wanaofika ofisini	Ingia ofisini na uulize swali	Bila malipo	Dakika moja
3	Kujibu maswali	Kutuma barua	Bila malipo	Siku 5 za kazi
		Baruapepe, mitandao ya kijamii (Twitter, Facebook, WhatsApp, YouTube)	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
4	Kupokea/kujibu malalamishi ya umma	Kutoa malalamishi	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
5	Utatuzi wa malalamiko	Malalamiko yaliyoandikwa au ya kuzungumza	Bila malipo	Siku 14 za kazi
6	Usajili wa wazabuni	Fomu iliyojazwa kikamilifu, taarifa kuhusu kampuni, Cheti cha Usajili, Cheti cha nambari binafsi, Cheti cha ulipaji wa ushuru/Idhini ya kutolipa ushuru, Taarifa ya masalio ya banki, Nakala ya cheti cha usajili wa mashirika ya udhibiti, Risiti ya malipo,nakala za stakabadhi za malipo ya ushuru wa kila mwaka zilizotolewa na ofisi husika, kitambulisho cha kitaifa/au paspoti	Bila malipo	Siku 14 za kazi
7	Kutathmini zabuni	Kuwasilisha zabuni za bidhaa na huduma	Bila malipo	Siku 90
8	Kutoa taarifa za zabuni zilizokubalika na zisizokubalika	Kufungua tovuti ya taarifa za ununuzi mtandaoni kwa majibu	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
9	Kulipia bidhaa na huduma zilizopokelewa	L.P.O/cheti cha nakala ya kukamilisha kazi/bidhaa zilizopokelewa/Huduma zilizotolewa	Bila malipo	Siku 60 baada ya tangazo
10	Kuuzwa kwa bidhaa zisizohitajika	Kuwasilisha zabuni	Bila malipo	Siku 60 baada ya tangazo
11	Kushirikisha umma katika mchakato wa kuunda sera	Kujifahamisha kuhusu masuala husika na kushiriki	Bila malipo	Siku moja
12	Kuajiri wafanyakazi	Kutuma ombi rasmi kulingana na tangazo	Bila malipo	Siku 90
13	Kutafuta taarifa	Kutuma ombi la kutafuta taarifa	Bila malipo	Siku 21
14	Kuingiza wanafunzi wanaojigharamia chuoni	Fomu za kuingia chuoni zilizojazwa kwa kipindi cha Septemba na Januari kila mwaka	• Shilingi za Kenya 2,000 kwa shahada ya kwanza Afrika Mashariki • Shilingi za Kenya 3,000 kwa shahada za uzamili na uzamifu Afrika Mashariki • Dola za Marekani 50 kwa wengineo	Ndani ya siku kumi za kazi
15	Kufundisha	Kujisajili katika masomo	Bila malipo	Kulingana na ratiba ya mafunzo
16	Huduma za maktaba	Kujisajili kama mtumiaji wa maktaba	Bila malipo	Kwa kuzingatia saa za kutumia maktaba

17	Kutoa nakala za muda za matokeo ya mitihani	• Fomu ya kuomba nakala ya matokeo • Kitambulisho cha mwanafunzi	• Shilingi za Kenya 200 kwa kila nakala • Seti moja bila malipo baada ya mahafali	Siku 5 za kazi
18	Uainishaji	• Kumaliza kozi • Kumaliza kulipa karo • Kutuma ombi	• Bila malipo	Kila muhula
19	Kibali cha kuhitimu	• Uainishaji • Ombi la kuhitimu • Kuthibitisha kuwa karo kamili imelipwa	• Shilingi za Kenya 5,500 kwa stashahada na cheti cha kwanza • Shilingi za Kenya 6,000 kwa shahada ya kwanza • Shilingi za Kenya 6,200 kwa stashahada ya juu • Shilingi za Kenya 6,500kwa shahada ya uzamili • Shilingi za Kenya 7,000 kwa shahada ya uzamifu	Julai na Disemba kila mwaka
20	Kutoa vyeti	• Kibali cha kujiondoa chuoni • Kitambulisho cha kitaifa	Bila malipo	Ndani ya mwezi mmoja baada ya mahafali
21	Uchukuzi kwa walemavu katika bewa kuu	Wanafunzi walemavu waliojisajili	Bila malipo	Ndani ya dakika 5 baada ya kuomba huduma
22	Huduma za afya chuoni	• Wanafunzi waliojisajili • Wafanyakazi halali • Wamiliki wa kadi ya NHIF kwa wengineo	Bila malipo	Ndani ya masaa mawili
23	Kupewa chumba katika bweni	• Wanafunzi waliojisajili • Fomu ya kupewa chumba iliyojazwa • Malipo ya chumba	Kwa kufuata sera/masharti	Ndani ya siku moja
24	Utoaji wa maakuli	Kujitambulisha kama mwanafunzi	Kulingana na menyu	Kiamshakinywa: Saa 6.30-8.30 asubuhi Chamcha: Saa 11.30-2.00 mchana Chajio: Saa 5.30-8.15 usiku

TUMEWAJIBIKA KWA HESHIMA NA UADILIFU KWA UTOAJI WA HUDUMA YA KIWANGO CHA JUU

Huduma yoyote isiyoafiki viwango vilivyotajwa hapo juu au afisa yeyote asiyedhihirisha heshima na ubora katika utoaji wa huduma aripotiwe kwa:

Makamu mkuu wa Chuo,
Chuo Kikuu cha Kenyatta,
P.O Box 43844-00100
Nairobi
Namba ya simu: +254 20 8703858
Rununu :+254 710890005
Baruapepe: complaints@ku.ac.ke

Katibu wa kamisheni/Afisa Mkuu mtendaji
Tume ya usimamizi wa Haki,
West End Towers, Waiyaki Way,
P.O. Box 20414 – 00200
Nairobi
Namba ya simu: +254 (0)20 2270000/ 2303000
Baruapepe: feedback@ombudsman.go.ke