



CHUO KIKUU CHA MASENO
MKATABA WA HUDUMA

Chuo Kikuu cha Maseno kimejitolea kutoa huduma bora kwa wote.

Huduma	Mahitaji	Muda	Malipo (Shilligi zna Kenya)
Kujibu simu	Hakuna	Kwa mkirinzo wa tatu	Bila malipo
Kutoa usaidizi	Kwa mwaliko Bila mwaliko	Dakika kumi baada ya kuwasili Dakika ishirini baada ya kuwasili	Bila malipo
Majibu kwa mawasiliano	Yaliyoandikwa (barua) Barua pepe	Kati ya siku nne Kati ya siku mbili	Bila malipo
Mchakato wa kuajiri na mapitio ya ajira	Maombi ya ushuhuda unaohitajika	Miezi mitatu baada ya matangazo na utoaji wa barua	Bila malipo
Huduma za hospitali kwa wanafunzi na wafanyikazi	PF/nambari ya usajili	Dakika thelathini	Bila malipo
Malipo kwa wadai	Ushahidi wa utoaji na ankara	Kati ya siku sitini (60)	Bila malipo
Ununuzi wa bidhaa na huduma	Hati zinazohitajika	Kati ya muda wa mwezi moja kulingana na sheria ya serikali	Bila malipo
Mchakato wa kuidhinisha malipo	Hakuna	Kati ya siku tatu	Bila malipo
Kupewa kibali kwa wafanyikazi	Fomu ya kibali	kati siku nne	Bila malipo
Kuratibu ziara na madereva	Kuidhinishwa kwa fomu za ushurutisho za safari	Masaa arubaini na manane	Bila malipo

Huduma na matengenezo ya vifaa vya chuo	Fomu za ushurutisho za matengenezo	Kati ya siku moja hadi tano iwapo kuna hitilafu	Bila malipo
Malalamishi ya umma	Mawasiliano ya ana kwa ana, kupitia barua pepe, kupitia barua.	Kukiri kati ya siku tano	Bila malipo
Kupata habari	Mawasiliano ya ana kwa ana, kupitia barua pepe, kupitia barua	Kati ya siku saba	Bila malipo
Kuidhinishwa kwa mapendekezo ya utafiti na KMUCKM (MUERC)	Mapendekezo yaliyoidhinishwa	Kati ya mwezi moja	Malipo kwa mujibu wa sera
Idhinisho la kufanya utafiti ndani ya chuo	Barua ya ushurutisho, kibali cha utafiti kutoka kwa NACOSTI	Kati ya wiki moja	Bila malipo
Idhinisho la kutolewa kwa fedha kwa mtafiti	<ul style="list-style-type: none"> • Barua ya kuomba fedha • Bajeti • Ushauri wa mkopo 	Kati ya siku mbili	Bila malipo
Mafunzo kwa wafanyikazi juu ya uandishi wa mapendekezo ya ruzuku	Wafanyikazi wa kitaaluma na wanafunzi wa uzamili waliosajiliwa	Kutegemea semia	Bila malipo
Kuwasilisha mapendekezo ya utafiti kwa mashirika ya kutoa ufadhili	Mapendekezo yaliyopitishwa	Kati ya siku tano	Bila malipo
Kujihusisha na chuo kufanya utafiti na kupata ushauri	Mapendekezo ya mawaelewano yaliyotiwa sahihi	Kati ya wiki moja	15,000 kwa kila pendekezo/ kwa kila mtu
Wajibu na ushirika kwa kijamii	Idhini ya usimamizi na seneti	Kwa kila mwaka	Imefadhiliwa na chuo
Usajili wa wanafunzi	Fomu ya maombi iliyojazwa kikamilifu Kupokea orodha ya wanafunzi waliosajiliwa na KUCCPS	PSSP Kati ya wiki mmoja GSS Kati ya mwezi mmoja	Malipo bayana

Kesi za kinidhamu za wanafunzi/pogo za mitihani	Mawasiliano ya uamuzi wa seneti	Siku tano za kazi	1,200
Bodi ya rufaa	Mawasiliano kwa wanafunzi	Siku tano za kazi	2,500
Utoaji wa vyeti/nakala	Fomu ya kukodisha gauni, kitambulisho halisi, cheti cha kibali	Kati ya miezi miwili ya kufuzu	Bila malipo
Kuthibitisha hati za chuo	Nakala halisi na zilizopakiliwa za vyeti vya kiakademia na nakala ya rekodi za kozi	Kati ya siku moja	500 kwa kila nakala
Malipo ya kuhifadhi vyeti vya shahada	Fomu ya kukodisha gauni, kitambulisho halisi, cheti cha kibali	Kati ya siku moja	1,200 kila mwaka
Usahihishaji wa mitihani kwa mara ya pili	Nakala za majibu na mwongozo wa kusahihisha	Kati ya wiki mbili	Malipo bayana
Utoaji wa nakala za ziada	Fomu ya maombi	Wiki moja baada ya maombi	200 kwa kila nakala
Kuchelewa kurudisha gauni	Fomu ya kukodisha gauni	Tangia kurudishwa	500 kila siku
Usajili	Fomu ya usajili wa kozi iliyojazwa kikamilifu	Wiki tatu katika semia	Malipo bayana
Nakala ya muda ya matokeo ya mtihani	Baada ya kuidhinishwa kwa matokeo ya mitihani na bodi ya mitihani ya shule	Kwa wiki mbili	Bila malipo
Caro ya kuanguka mtihani	Kadi ya kurudia mtihani na risiti ya malipo	Kwa msingi wa semia	500 kwa kila karatasi
Kurudia mtihani	Risiti ya malipo ya karo	Kwa msingi wa semia	8,000 kwa kilakaratasi

Tathmini za huduma

Baada ya kutoa huduma zetu, tutakuwa:

- Tukitumia fomu za maoni ya wateja ili kupata maoni kuhusu utendakazi wetu
- Tukipitia maoni mliotupea na kuangazia hatua zaidi za kuimarisha utoaji wa huduma
- Tutaendelea kuheshimu usiri wa mteja hasa unazozidi masharti ya makubaliano yetu

Wateja wetu ni :

1. Wanafunzi na wafanyika 2. Wasambazaji wa bidhaa 3. Umma kwa jumla

Mkuu wa Chuo

Nambari ya simu: +25457351620/22

Rununu: +254722203411

Kipepesi: +25457351221

Barua pepe: vc@maseno.ac.ke

Tovuti: www.maseno.ac.ke

Katibu wa Tume/Afisa Mkuu wa Utendaji

Mtendaji wa Uawala wa Haki, orofa ya pili

West End Towers

Sanduku la posta 20414-0200 Nairobi

Simu: +254202270000/2303000/2441211/8030666

Rununu; +254710936000/073535088

Kipepesi; +254202302666

Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke

Tovuti; <http://www.ombudsman.go.ke>