



REPUBLIC OF KENYA



WIZARA YA ELIMU
MURAGA TECHNICAL TRAINING
INSTITUTE



MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA MTEJA

S/NO:	HUDUMA	MAHITAJI KUPATA HUDUMA	GHARAMA YA HUDUMA	RATIBA YA WAKATI
1.	Kujibu simu za wateja	Simu	Bila malipo	Sekunde 15
2.	Kujibu maswali ya wateja wanaotembea ofisini	Fika ofisini na kuuliza swali	Bila malipo	Dakika 1
3.	Majibu ya mawasiliano	Barua iliyoandikwa	Bila malipo	Siku 5 za kazi
		Kujibu barua pepe na mitandao ya kijamii	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
4.	Kushughulikia malalamiko ya umma	Kuwasilisha malalamiko	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
5.	Ututuzi wa malalamiko	Kuwasilisha malalamiko kwa maneno au maandishi	Bila malipo	Siku 14 za kazi
6.	Uandikishaji wa washiriki	Barua ya kujiunga iliyojazwa, kitambulisho cha taifa, mahitaji ya kozi, uthibitisho wa malipo ya ada, vyeti vya taaluma, vyeti vya kuzaliwa	Bila malipo	Dakika kumi na tano baada ya kuwasili katika taasisi hiyo
7.	Kufunza na mitihani	kujisajili kozi unayotaka Kuhudhuria darasa Kulipa ada ya masomo	Malipo ya ada ya masomo kulingana na mwongozo wa ada	Kulingana na kalenda ya masomo.
8.	Usajili wa wasambazaji (Suppliers)	Fomu ya maombi iliyojazwa ipasavyo, Profaili ya kampuni, Cheti cha usajili, Cheti cha PIN, Cheti halali cha kufuata kodi, Taarifa asilia ya benki, Cheti cha usajili na taasisi za udhibiti, Risiti ya malipo (yasiyorudishwa), Nakala za fomu za annual returns, Kitambulisho cha Taifa/Pasipoti.	Bila malipo	Siku 14 za kazi
9.	Kushughulikia zabuni (Tenders)	Kuwasilisha zabuni za bidhaa na huduma	Bila malipo	Siku 90
10.	Kuwataarifu washindi na wasiofaulu kwenye zabuni.	Kupata taarifa kupitia tovuti ya e-procurement	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
11.	Malipo ya bidhaa na huduma zilizopokelewa.	L.P.O / Ankara, Cheti cha kukamilisha kazi/bidhaa/ huduma	Bila malipo	Ndani ya siku 60 baada ya kupokea Ankara
12.	Uuzaji wa vifaa vilivyopitwa na wakati.	Kuwasilisha zabuni	Bila malipo	Siku 60 tangu tangazo kutolewa
13.	Mitihani ya Nje/Usajili wa Tathmini	Hati za kitambulisho zinazofaa yaani kitambulisho cha taifa, cheti cha kuzaliwa, uthibitisho wa malipo, vyeti vya kitaaluma, malipo ya ada ya kiambatisho. Malipo ya ada ya mtihani/ukaguzi.	Kwa mujibu wa Baraza la Kitaifa la Mitihani	Kwa mujibu wa ratiba za Baraza la Kitaifa la Mitihani
14.	Kukodi/kuuza bidhaa au huduma za chuo	Uwepo wa kifaa/bidhaa/huduma	Kulingana na ada zilizoko	Kwa mujibu wa Makubaliano

TUMEJITOLEA KWA HESHIMA NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA

Huduma/bidhaa yoyote inayotolewa ambayo haiambatani na viwango vilivyo hapa juu au afisa yeyote ambaye hafikii ahadi ya uungwana na ubora katika utoaji huduma anapaswa kuripotiwa kwa:

Mkuu wa Shule:
Muraga Technical Training
Institute
Sanduku la Posta 614-60400
Chuka.
Simu: 0113175113
Baruapepe: info@muragatechnical.ac.ke

HUDUMA BORA
NI HAKI YAKO

Katibu wa Tume/Afisa Mtendaji Mkuu,
Tume ya Haki ya Utawala.
Ghorofa ya 2, West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi.
S.L.P 20414-00200 Nairobi
Simu: +254 (0)20 2270000/2303000
Barua pepe: feedback@ombudsman.go.ke