REPUBLIC OF KENYA

CHUO KIKUU CHA TOM MBOYA
ELIMU KWA UBUNIFU NA UJASIRI WA BIASHARA ENDELEVU

MKATABA WA HUDUMA KWA WANANCHI

Chuo Kikuu kimejitolea kutoa huduma zifuatazo kwa wakati unaofaa, kwa ufanisi na kwa namna inayotimiza malengo.

Na.	Huduma/Bidhaa	Mahitaji ya kupata huduma/bidhaa	Gharama ya huduma/bidhaa (ikiwa ipo)	Muda
1	Kujibu simu (simu ya mezani au laini nyingine yoyote rasmi)	Kupiga simu	Bila malipo	Sekunde 15
2	Kujibu maswali ya wateja wanaofika ofisini	Kufika ofisini na kuuliza swali	Bila malipo	Dakika 1
3	Kujibu barua na mawasiliano	Mawasiliano ya maandishi (barua)	Bila malipo	Siku 5 za kazi
		Barua pepe na mitandao ya kijamii (Twitter, Facebook na YouTube)	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
4	Kujibu malalamiko na manung'uniko ya umma	Kuwasilisha malalamiko	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
5	Kutatua malalamiko	Kuwasilisha malalamiko kwa mdomo au kwa maandishi	Bila malipo	Siku 14 za kazi
6	Usajili wa wasambazaji	Fomu ya maombi iliyojazwa ipasavyo; wasifu wa kampuni; cheti cha kuanzishwa/usajili wa kampuni; cheti cha PIN; cheti halali cha utii wa kodi au msamaha; taarifa halisi ya benki; nakala ya cheti cha usajili kutoka kwa mamlaka husika za udhibiti; risiti ya malipo ya ada isiyorejeshwa; nakala za fomu za marejesho ya mwaka zilizowasilishwa kwa Msajili wa Makampuni; kitambulisho cha taifa/pasipoti.	Bila malipo	Siku 14 za kazi
7	Kushughulikia zabuni	Kuwasilisha zabuni za bidhaa na huduma	Bila malipo	Siku 90
8	Kuwajulisha wazabuni waliofaulu na ambao hawakufaulu	Kuangalia taarifa kwenye tovuti ya ununuzi wa kielektroniki	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
9	Malipo ya bidhaa na huduma zilizopokelewa	Agizo la ununuzi (L.P.O.); ankara; cheti cha kukamilika/ kupokelewa kwa bidhaa au huduma	Bila malipo	Siku 60 tangu tarehe ya kupokea ankara
10	Uuzaji/utengaji wa vifaa vilivyopitwa na wakati	Kuwasilisha zabuni	Bila malipo	Siku 60 tangu tarehe ya tangazo
11	Ushiriki wa umma katika mchakato wa kutunga sera	Kuelewa masuala husika na kushiriki kikamilifu	Bila malipo	Siku 1
12	Kuajiri wafanyakazi	Kuwasilisha maombi rasmi kulingana na tangazo la kazi	Bila malipo	Siku 90
13	Kushughulikia maombi ya kupata taarifa	Kuwasilisha ombi la taarifa	Bila malipo	Siku 21
14	Barua ya kutoa nafasi ya kujiunga kwa wanafunzi wa kawaida wanaofadhiliwa na serikali.	Taarifa ya kupangiwa nafasi kutoka Huduma ya Kitaifa ya Upangaji wa Wanafunzi katika Vyuo Vikuu na Vyuo vya Elimu ya Juu (KUCCPS)	Bila malipo	Ndani ya miezi 2
15	Kutolewa kwa nafasi ya kujiunga kwa wanafunzi wanaojilipia	(i) Kukidhi mahitaji ya chini ya kujiunga na kozi (ii) kulipa ada ya maombi	Ada ya maombi: Shilingi 1,500	Ndani ya mwezi 1 baada ya kutuma maombi
16	Ufundishaji	(i) Kujiandikisha kwa muhula (ii) kujiandikisha kwa masomo (iii) kuhudhuria vipindi	Kulipa ada inayohitajika kulingana na muundo wa ada	Wiki 12 za kwanza za muhula
17	Mitihani	(i) Kuhudhuria vipindi kulingana na sera (ii) kitambulisho cha mwanafunzi (iii) kadi ya mtihani (iv) kukamilisha malipo ya ada	Kulipa ada inayohitajika kulingana na muundo wa ada	Kulingana na Kalenda ya Masomo ya Chuo Kikuu
18	Kuanzisha ushirikiano, ubia na mahusiano	Kusaini Hati ya Makubaliano (MoU)	Huamuliwa kulingana na kila hali	Ndani ya miezi 3
19	Huduma za maktaba	Kuwasilisha nyaraka za utambulisho	Kulipa ada inayohitajika kulingana na huduma iliyotolewa	Siku za kazi: 8:00 asubuhi 8:00 usiku; Jumamosi: 9:00 asubuhi 1:00 mchana; hufungwa Jumapili na sikukuu za umma

TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA KWA HESHIMA NA UBORA

Huduma yoyote inayotolewa bila kufuata viwango vilivyo hapo juu, au afisa yeyote ambaye hatimizi ahadi ya kutoa huduma kwa heshima na ubora, anapaswa kuripotiwa kwa:

Makamu Mkuu wa Chuo
Chuo Kikuu cha Tom Mboya
S.L.P. 199 40300, Homa Bay
Simu: +254 746 401703 / 0746401706
Barua pepe: vc@tmu.ac.ke / complaints@tmu.ac.ke

Katibu wa Tume / Afisa Mkuu Mtendaji
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: complain@ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO

Kenya VISION 2030