

S/NO	HUDUMA ZA MSAADA KWA WATEJA	MAHITAJI YA MTEJA	GHARAMA YA HUDUMA	WAKATI
1	Majibu kwa simu (simu ya mezani au laini nyingine yoyote rasmi)	Simu	• Bila malipo	Sekunde 15
2	Majibu ya maswali kutoka kwa wateja wa mazungumzo	• Kuzungumza na kufanya uchunguzi	• Bila malipo	• Dakika 1
3	Majibu ya mawasiliano	• Mawasiliano ya maandishi (barua) • Barua pepe na Mitandao ya Kijamii Twitter Facebook na YouTube)	• Bila malipo • Bila malipo	• Siku 5 za kazi • Siku 1 ya kazi
4	• Majibu ya malalamiko na manung'uniko ya wana-nchi	• Toa lalamiko	• Bila malipo	• Siku 1 ya kazi
5	• Maswali na maelezo	• Kueleza swali	• Bila malipo	• Dakika 1
6	• Masuala ya kiutawala	• Kueleza suala husika	• Bila malipo	• Ndani ya dakika 10 kutegemea aina ya suala
7	• Ushughulikiaji wa barua	• Barua zilizopokelewa	• Bila malipo	• Siku 3 za Kazi
8	◊ Kutolewa kwa hati ya ushauri wa ada	• Nambari ya usijali	• Bila malipo	• Dakika 3
9	◊ Utatuzi wa malalamiko	• Malalamiko ya mdomo au maandishi	• Bila malipo	• Siku 14 za Kazi
10	◊ Kupokea malipo	• Stakabadhi ya benki/hundi za benki	• Bila malipo	• Dakika 2
11	◊ Udahili wa wanafunzi	• Barua ya udahili • Fomu za usajili zilizojazwa kikamilifu • Nakala ya kitambulisho cha taifa na cheti cha kuzaliwa	• Bila malipo	• Siku 1 ya kazi
12	• Ufundishaji,tathmini na usimamizi	• Wanafunzi waliosajiliwa	• Kulingana na muundo wa ada	• Kulingana na program ya masomo
13	• Huduma za maktaba	• Wanafunzi/Wafanyakazi waliosajiliwa	• Bila malipo	
14	• Usajili wa mitihani ya nje	• Nakala halisi za nyaraka husika • Malipo kamili ya karo na da ya miti-hani	• Kulingana na muundo wa baraza la mitihani • Bila malipo	• Saa za kazi • Kulingana na waraka wa baraza la kitaifa la mitihani
15	• Kutolewa kwa slips za matokeo na vyeti vya mitihani nje	• Fomu ya kibali iliyojazwa kikamilifu	• Bila malipo	• Siku 1
16	• Mafunzo kwa vitendo na tathmini ya wanafunzi	• Fomu ya taarifa za mafunzo kwa vitendo iliyojazwa kikamilifu	• Bila malipo	• Kulingana na ratiba ya mafnzo kwa vitendo
17	• Usajili wa wasambazaji	• Fomu ya maombi iliyojazwa kikamilifu • Wasifu wa kampuni, • Cheti cha usajili/kuingizwa kampuni • Cheti cha PIN • Cheti halali cha utiifu wa kodi/msamaha taarifa halisi ya benki, • Nakala ya cheti cha usajili kutoka mamlaka husika za udhibiti • Risiti ya malipo yasiyorejeshwa • Nakala za taarifa za marejesho ya mwaka kutoka kwa msajili wa kampuni, kitambulisho cha taifa/pasipoti	• Bila malipo	• Siku 14 za kazi
18	• Uchakataji wa zabuni	• Kuwasilisha zabuni za bidhaa/huduma	• Bila malipo	• Siku 90
19	• Arifa ya wazabuni waliofaulu na ambao hawaja-faulu	• Fikia tovuti ya ununuzi wa kielektroniki kwa arifa	• Bila malipo	• Siku 1 ya kazi
20	• Malipo ya bidhaa na huduma zilizowasilishwa	• L.P.O / Hati ya ankara ya kukamilisha / Bidhaa / Huduma	• Bila malipo	• Siku 60 kutoka tarehe ya kupokelewa kwa ankara
21	• Utupaji wa bidhaa za zamani	• Uwasilishaji wa zabuni		• Siku 60 kutoka kwa tangazo
22	• Ushiriki wa umma katika mchakato wa kutengeneza sera	• Kuzoea masuala na ushiriki hai	• Bila malipo	• Siku 1
23	• Uajiri wa wafanyikazi	• Wasilisha maombi rasmi kulingana na tangazo	• Bila malipo	• Kulingana na tangazo la uajiri wa wafanyikazi
24	• Usindikaji wa ombi la habari	• Wasilisha ombi la habari	• Bila malipo	• Siku 21

TUMEJITOLEA KWA HUDUMA BORA, HESHIMA NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA
Huduma yoyote au bidhaa itakayotolewa ambayo haitazingatia viwango vilivyo hapo juu, au afisa yeyote ambaye hatazingatia kujitolea kwa heshima na ubora katika utoaji huduma, aripotive kwa:

Mkuu wa Chuo
Murang’a Technical Training Institute
S.L.P 27-10205 Maragua, Kenya



Katibu wa Tume/Mtendaji Mkuu
Commission on Administrative Justice
Jengo la Westlands, Ghorofa ya Pili, Nairobi
S.L.P 20414-00200 Nairobi
Simu: 020 2270000
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke