



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

DIRA YETU
Effectively Managed Institutions of Learning

DHIMA YETU
Kutoa mafunzo bora, kufanya utafiti, na kutoa huduma za ushauri ambazo zinakuza uwezo wa wasimamizi wa elimu na wadau kitaifa na kimataifa.

THAMANI KUU
Uadilifu, Weledi, Kazi ya Ujima, Huduma Bora kwa Wateja, Ujumuishaji

S/No	HUDUMA	MAHITAJI	MALIPO YA MTUMIAJI (Ikiwa Yapo)	RATIBA YA WAKATI
------	--------	----------	------------------------------------	------------------

HUDUMA ZA UTAWALA/HUDUMA ZETU KUU NA MUDA WA UTEKELEZAJI

1	Majibu ya maswali/mawasiliano	Ombi rasmi kupitia chaneli inayofaa	Bila Malipo	
		-Kupigiwa simu		Ndani ya Mipigo mitatu ya simu
		-Barua		Ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kupokelewa
		· Dawati ya Huduma kwa Wateja		Ndani ya dakika tatu (3) baada ya kuwasili
		· Barua pepe		Within twenty-four (24) hours upon receipt of correspondence
		· Mitandao ya kijamii		Ndani ya saa ishirini na nne (24) baada ya kupokelewa kwa mawasiliano
2	Majibu ya Malalamiko ya Umma	-Malalamiko yaliyoandikwa -Malalamiko kwa maneno -Maelezo ya mawasiliano -Hati za kuthibitisha	Bila Malipo	Ndani ya saa ishirini na nne (24) baada ya kupokelewa kwa mawasiliano

HUDUMA ZA MAFUNZO, UTAFITI NA USHAURI

3	Mafunzo ana kwa ana/Mtandaoni	·Ombi/Maombi Rasmi ·Malipo ya ada ya Ahad	Kulingana na programu	Siku Tatu (3) Wiki Moja (1). Wiki nne (4) Ana kwa ana. Wiki nane(8)Mtandaoni Mwaka mmoja (1). Miaka miwili (2).
4	Utafiti	-Ombi rasmi -Mkataba -Kutuma ada ya utafiti	Kwa mujibu wa Mkataba	Kwa mujibu wa mkataba
5	Ushauri	·Ombi rasmi ·Mkataba ·Malipo ya ada ya ushauri	Kwa mujibu wa Mkataba	Kwa mujibu wa mkataba

UNUNUZI WA BIDHAA, HUDUMA NA KAZI

6	Ununuzi wa bidhaa, huduma na kazi	Nyaraka za zabuni kwa kufuata Sheria na Kanuni za Ununuzi na Utupaji	·Bila malipo (Ikipakuliwa kutoka tovuti ya KEMI na tovuti ya PPIP) ·Kes.1000.00 ·(Ikichaguliwa kutoka Taasisi)	Kwa mujibu wa hati ya zabuni
7	Malipo ya wauzaji wa bidhaa, huduma na kazi	Hati zinazounga mkono kama vile LSO,LPO, ankara, mkataba ulioidhinishwa, cheti cha kukamilika.	Bila Malipo	Kwa mujibu wa mkataba
8	Uondoaji wa vitu	Uwasilishaji wa zabuni	Pakua bila malipo hati ya zabuni ya uondoaji kutoka kwa Tovuti ya PPIP na tovuti	Siku 60 kutoka tarehe ya tangazo

HUDUMA ZA MAENDELEO YA BIASHARA

9	Mikutano na kukodisha vifaa	-Ombi rasmi -Utumaji wa ada za mkutano	Kama ilivyo kwa kifurushi cha upangishaji	Kama ilivyokubaliwa na mteja
10	Malazi	·Ombi rasmi ·Utumaji wa gharama za malazi	Kama ilivyo kwa kifurushi cha upangishaji	Kama kwa ombi la mteja
11	Huduma za uchapishaji	·Ombi rasmi ·Malipo ya huduma	Kwa mujibu wa mkataba	Kwa mujibu wa mkataba
12	Maabara ya Kompyuta	·Ombi rasmi ·Malipo ya vifaa	Kwa mujibu wa mkataba	Kwa mujibu wa mkataba

TUMEJITOLEA KWA ADABU NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA

Huduma yoyote inayotolewa ambayo haiambatani na viwango vilivyo hapo juu au afisa yeyote ambaye hafikii ahadi ya uungwana na ubora katika Utoaji Huduma inapaswa kuripotiwa kwa wote wawili wafuatao:

Afisa Mkuu Mtendaji Taasisi ya Usimamizi wa Elimu ya Kenya 6th Parklands Avenue, Barabara ya Mtama P.O Box 62592-00200 Nairobi Tel:0718518422 Barua pepe: info@kemi.ac.ke Tovuti: www.kemi.ac.ke Saa za kazi za ofisi: Jumatatu hadi Ijumaa 8.00am-5.00pm	Katibu wa Tume/Afisa Mtendaji Mkuu, Tume ya Haki ya Utawala ya Ghorofa ya 2, West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi P.O. Box 20414-00200 Nairobi Tel: +254- 20-2270000/ 2303000 Barua pepe: feedback@ombudsman.go.ke
--	--

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO