



CHUO KIKUU CHA KITAIFA CHA ULINZI - KENYA

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI



NAM BARI	NAMBARI KWA WATEJA	HUDUMA ZINAZOTOLEWA MAHITAJI WA MTEJA	MALIPO KWA HUDUMA	MUDA UNAOHITAJIKA
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1.	Kujibu simu (ya ofisini, kwenye swichi au simulyoyote rasmi)	Kupiga simu	Bila malipo	Kwa muda usiozidi Sekunde kumi na tano
2.	Kujibu maswali ya wateja wasiotarajiwa na maombi ya mahojiano kutoka kwa vyombo vya habari	Kufika na kuuliza maswali	Bila malipo	Kwa muda usiozidi dakika tano na siku tatu za kazi baada ya kupokea ujumbe mtawalia
3.	Kujibu mawasiliano	Kuwasiliana kwa kuandika (barua na baruapepe) au kupitia mitandao ya kijamii (Twitter, Facebook na YouTube)	Bila malipo	Kwa muda usiozidi siku tatu na siku mojamtawalia
4.	Kujibu malalamishi ya umma na kuyasuluhisha	Kutoa malalamishi	Bila malipo	Kwa muda usiozidi siku moja ya kazi tangu kupokelewa kwa malalamishi na siku kumi na nne za kazi mtawalia
5.	Utoaji wa barua za kusajiliwa na taratibu/kanuni za kuendeshea shughuli	Kufikia mahitaji ya usajili wa chuo	Bila malipo	Siku kumi na nne kabla ya siku ya kuripotichuoni
6.	Ufundishaji na mafunzo ya kutaalamisha	Kulipa karo, kujisajili kwa kozi na kuhudhuria mihadhara	Bila malipo	Kulingana na kalenda ya masomo na ratiba ya ufunzaji
7.	Utoaji wa vyeti asilia na hati za matokeo ya mitihani	Kuwasilisha fomu za kutoa idhini ya kuondokachuoni zilizojazwa kikamilifu na kutiwa sahihi	Bila malipo	Vyeti na hati za matokeo ya mitihani kutolewa katika muda usiozidi siku mbili baada ya mahafali/ sherehe za kufuzu
8.	Kushughulikia maombi ya kushiriki katika mahafali	Kuwasilisha fomu za maombi ya kushiriki katika mahafali	Bila malipo	Kwa muda usiozidi siku kumi na nne baada ya kuwasilisha fomu za maombi
9.	Kupanga na kuhudhuria kongamano,warsha ma mihadhara ya umma	Kuwasilisha maombi/Kupokea mwaliko	Bila malipo	Kwa muda usiozidi siku mbili baada ya kupokea maombi/mwaliko
10.	Ununuzi wa bidhaa, kazi na huduma	Kuwasilisha hati za kuidhinishwa kuhusishwa katika zabuni	Bila malipo	Kwa muda usiozidi siku saba za kazi
		Kununua hati za zabuni wazi	Shilingi elfu moja	
		Kukidhi mahitaji ya Sheria za Ununuzi na Uuzaji wa Bidhaa za Umma ya mwaka wa 2015 na Kanuni ya 2020	Bila malipo	
		Kutia kandarasi sahihi	Bila malipo	
11.	Kulipia bidhaa, kazi na huduma	Kuwasilisha hati zinazohitajika	Bila malipo	Kwa muda usiozidi siku saba za kazi
12.	Uajiri	Kutoshiriki katika ufasidi	Bila malipo	Mwezi mmoja kuanzia siku ya kufungwa kwa tangazo la kazi
		Kuandika barua ya kuomba kazi/kujaza fomu	Bila malipo	
		Kufikia matarajio yaliyo katika tangazo la kazi	Bila malipo	

TUMEJITOLEA KUZINGATIA HESHIMA NA UBORA KATIKA UTOAJI WA HUDUMA

Huduma au bidhaa yoyote iliyotolewa ambayo haiambatani na viwango vilivyotajwa hapo juu au afisa yeyote ambaye hazingatii heshima na ubora katika Utoaji Huduma anapaswa kuripotiwa kwa:

Makamu Mkuu
Chuo Kikuu Cha Kitaifa Cha Ulinzi - Kenya
S.L.P. 3812-20100
Lanet, Nakuru

Simu +254 773544585
Barua pepe: info@ndu.ac.ke
tovuti: www.ndu.ac.ke

Au

Turne kwenye ofisi ya utawala wahaki (ya Ombudsman)
S.L.P. 204414-00200
Simu: +254 202270000 / 2303000
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke