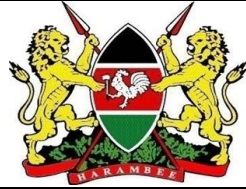


**DIRECTORATE OF QUALITY ASSURANCE & PERFORMANCE MANAGEMENT CITIZENS' SERVICE  
DELIVERY CHARTER**



Na.	Huduma/Bidhaa	Mahitaji ya upokeaji Huduma/Bidhaa	Gharama ya Huduma/Bidhaa (kama ipo)	Muda Tengewa
1	Kujibiwa kwa barua/ujumbe rasmi	Ombi lililowasilishwa/ lililopokelewa	Bila malipo	Siku 2 za kazi
	Uhamasishaji/mafunzo	Ombi lililowasilishwa/ lililopokelewa kutoka idara mbalimbali	Bila malipo	Wiki 2
2	Kuandaa mswada wa Mkataba wa Utendajikazi wa Chuo Kikuu Uwasilishaji wa Ripoti za Mkataba wa Utendajikazi kila baada ya miezi minne kwa Baraza/Halmashauri	Upokeaji wa Utendajikazi  Miongozo ya Mkataba	Bila malipo  Bila malipo	Wiki 3 baada ya upokeaji wa miongozo
	Uwasilishaji wa Ripoti za Mkataba wa Utendajikazi kila baada ya miezi minne kwa Baraza/Halmashauri	Ripoti kwa Baraza/Halmashauri		Mpangilio kwa mujibu wa shajara ya mwaka
3	Utathmini wa Programu za Kitaaluma	Mwisho wa kipindi cha programu	Bila malipo	Wiki 2
4	Uwasilishaji wa Ripoti za Mkataba wa Utendajikazi kila baada ya miezi minne kwa Kitengo cha Ukaguzi wa Mashirika ya Serikali, Kitengo cha Huduma ya Umma cha Uchunguzi na Utendajikazi, na asasi za serikali	Kulingana na mahitaji yaliyomo katika mkataba wa utendajikazi	Bila malipo	Hadi kufikia siku 15 ya mwezi unaofuatia baada ya kukamilika kwa kipindi cha miezi minne
5	Notisi ya ukaguzi wa ndani wa ISO	Programu ya ukaguzi	Bila malipo	Mwezi 1 kabla ya tarehe ya ukaguzi
6	Uteuzi wa wakaguzi wa ndani na viongozi wa timu	Hakuna	Bila malipo	Mwezi 1 kabla ya tarehe ya ukaguzi
7	Uwasilishaji wa Ripoti za Ukaguzi wa ndani	Mpangilio/Ratiba ya Ukaguzi	Bila malipo	Wiki 1 (baada ya ukaguzi)
8	Notisi ya Ukaguzi Pelelezi kutoka kwa Asasi ya Utoaji Cheti cha Uthibitishaji	Mpangilio/Ratiba ya Upelelezi ya Asasi ya Utoaji Cheti cha Uthibitishaji	Bila malipo	Siku 2 baada ya kupokea notisi kutoka kwa Asasi ya Utoaji Cheti cha Uthibitishaji
9	Uundaji na Utathmini wa kila mara wa viwango vya ubora na miongozo	Stakabadhi hitajika	Bila malipo	Kufikia mwisho wa kipindi
10	Uchunguzi wa mafunzo	Ratiba ya mafunzo iliyoidhinishwa	Bila malipo	Kipindi kizima cha semesta
11	Utekelezaji wa utathmini wa kozi na mhadhiri	Fomu za utathmini wa kozi, wanafunzi, na wahadhiri	Bila malipo	Wiki mbili kabla ya kuanza mitihani
12	Uchunguzi wa mtihani	Ratiba ya mtihani iliyoidhinishwa	Bila malipo	Katika kipindi kizima cha mtihani
13	Utathmini wa mafanikio ya Mpangilio wa Mkakati	Mpangilio wa Mkakati	Bila malipo	Katikati ya kipindi cha utekelezaji wa mkakati/panapotokea haja
14	Uundaji wa Mpangilio wa Kazi ya kila mwaka	Mipangilio ya kazi ya kila mwaka kutoka vitengo mbalimbali	Bila malipo	Kila mwaka wa hesabu za fedha

**TUMEJITOLEA KWA USTAHIFU/HESHIMA NA WELEDI KATIKA UTOAJI HUDUMA**

Huduma yoyote/bidhaa iliyotolewa isiyofuata viwango vilivyotajwa hapo juu au afisa yeyote asiyejitolea kwa ustahifu/heshima na weledi katika utoaji huduma hufaa kuripotiwa kwa:

Makamu Mkuu wa Chuo Kikuu/  
Makamu wa Chansela,  
Chuo Kikuu cha Maseno,  
S. L. P. la Kibinafsi  
Maseno.  
Simu. +254-057-351622, 351008, 351011  
Kipepesi: +254-057-351221  
Baruapepe: vc@maseno.ac.ke  
Tovuti: www.maseno.ac.ke

Katibu ya Kamisheni/Afisa Mkuu Mtendaji,  
Kamisheni/Tume ya Utekelezaji wa Haki,  
Ghorofa ya 2, West End Towers, Barabara ya Waiyaki, Nairobi.  
S. L. P. 20414-00200 Nairobi  
Simu : +254 (0)20 2270000/2303000  
Baruapepe : complain@ombudsman.go.ke

**HUDUMA BORA NI HAKI YAKO**