

**CHUO KIKUU CHA MASENO  
MKATABA WA HUDUMA**



S/NO	Huduma	Mahitaji ya kupata huduma	Gharama ya huduma (ShK.)	Muda wa kusubiri
1	Huduma kwa wateja/ maswali	Kwa kuwasilisha maombi ipasavyo	Bila malipo	Dakika 5
2	Kupokea simu	Kujitambulisha na kutoa habari kwa usahihi.	Bila malipo	Simu kujibiwa inapoita mara ya tatu
3	Kujibu barua	Barua	Bila malipo	Katika siku 4
		Barua pepe	Bila malipo	Katika siku 2
4	Usajili wa wanafunzi wanaojilipia karo	Fomu ya usajili iliyojazwa kikamilifu	-Wanaoasomea: Shilingi 1500 za kuomba nafasi, hazitarudishwa. -wanaoendeleza masomo baada ya kufuzu: shilingi 2000, hazitarudishwa	Januari, Mei na Septemba kila mwaka
5	Upeanaji wa barua ya kujiunga na chuo kwa wanafunzi wanaojilipia karo	Kuafiki mahitaji ya KUCCPS ya usajili	Bila malipo	Mwezi mmoja kabala ya kuanza kwa muhula
6	Kujisajili kwa kozi	Kulipa karo yote	Bila malipo	Katika mwezi mmoja baada ya muhula kuanza
7	Ufunzaji Usimamizi wa wanafunzi wa shahada ya uzamili/uzamifu	-Kujisajili kwa kozi - Ripoti ya maendeleo ya mwanafunzi -Semina	Bila malipo	- kama ilivyo katika ratiba ya ufundishaji - kama ilivyo katika programu
8	Huduma za maktaba	Kama ilivyo katika mahitaji ya maktaba	Bila malipo	Kutegemea muda maktaba inapofunguliwa
9	Mahafali ya kufuzu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kategoria ya digrii</li> </ul> Kukamilisha malipo ya karo	Ada iliyokwisha bainishwa	Kama ilivyo katika kalenda ya shughuli za Chuo
10	Kupeana nakala ya shahada ya digrii	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomu za kuondoka zilizojazwa kikamilifu</li> <li>Kitambulisho cha kitaifa</li> <li></li> </ul>	Bila malipo	Ndani ya Mwezi mmoja baada ya sherehe ya kufuzu
11	Kupeana nakala ya matokeo ya ziada	Fomu ya maombi	200/= kwa kila nakala	Wiki moja baada ya kuomba
12	Huduma ya afya katika kituo cha afya cha Chuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wanafunzi waliosajiliwa</li> </ul> Wafanyikazi wa chuo au waakilishi wao	Bila malipo	Ndani ya masaa mawili
13	Kupeana vyumba kwa wanafunzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usajili uliokamilika</li> <li>Nakala ya vyumba iliyojazwa kulipa ada ya chumba</li> </ul>	Ada iliyokwisha bainishwa	Ndani ya siku moja
14	Malalamishi kutoka kwa umma	Unapoomba: kupitia njia ya usemi, barua pepe au barua.	Bila malipo	Majibu ndani ya siku tano
15	Kupata habari zozote	Unapoomba: kupitia njia ya usemi, barua pepe au barua.	Bila malipo	Ndani ya siku saba

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

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

Makamu Mkuu wa Chuo Kikuu,  
Chuo Kikuu cha Maseno,  
S. L. P. la Kibinafi  
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**