



# CHUO CHA UALIMU CHA MACHAKOS

## KUTHIBITISHWA ISO 9001:2015

### MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA RAIA

|         |                                                                                                                                                                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MAONO   | <i>“Kituo cha ubora kwa elimu ya ualimu na ustawishaji rasilimali watu”</i>                                                                                                               |
| UTUME   | <i>“Kutoa mafunzo ya kiwango cha juu kwa waalimu wa shule za msingi na za chekechea na kutoa mbinu za rasilimali watu, maarifa na mitazamo sikivu kwa changamotoza jamii yenye nguvu”</i> |
| MAADILI | •Utaaluma •Uvumbuzi na ubunifu •Uadilifu •Haki ya kijamii na usawa wa kijinsia •Kazi ya pamoja                                                                                            |

## HAKI ZA MTEJA NA KUJITOLEA KWETU

| HUDUMA |                                                            | MAHITAJI ILI KUHUDUMIWA                                                                | BEI YA HUDUMA                                                              | KUJITOLEA                                                                    | RATIBA                                               |
|--------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1.     | Kibali katika kiingilio                                    | Kutambulisha sehemu unapotembelea<br>Stakabadhi za kujitambulisha                      | Hakuna                                                                     | Kwa adabu                                                                    | Dakika tano                                          |
| 2.     | Majibu kwa hojaji za moja kwa moja                         | Kujitambulisha/Kuuliza maswali/<br>kuwasilisha ombi                                    | Hakuna                                                                     | Kwa utaaluma na adabu                                                        | Dakika tano                                          |
| 3.     | Majibu ya simu rasmi                                       | Simu ya mteja                                                                          | Hakuna                                                                     | Kwa adabu                                                                    | Mara moja                                            |
| 4.     | Majibu ya mawasiliano rasmi                                | Mawasiliano                                                                            | Hakuna                                                                     | Kulingana na hitaji.                                                         | Mara moja                                            |
| 5.     | Huduma kwenye ofisi ya mkuu wa chuo                        | Kibali kutoka kwa karani                                                               | Hakuna                                                                     | Kwa utaaluma na adabu                                                        | Dakika tano                                          |
| 6.     | Usajili wa mwanafunzi mpya                                 | Stakabadhi za kujisajili                                                               | Hakuna                                                                     | Kwa utaaluma                                                                 | Nusu saa                                             |
| 7.     | Uelekezaji wa wanafunzi wapya                              | Ushahidi wa usajili                                                                    | Hakuna                                                                     | Kwa utaaluma                                                                 | Siku mbili                                           |
| 8.     | Ukusanyaji karo na ada zingine                             | Ushahidi wa malipo                                                                     | Hakuna                                                                     | Utoaji wa risiti rasmi                                                       | Dakika tano                                          |
| 9.     | Uwezeshaji wa ujifunzaji                                   | Mahudhurio ya somo                                                                     | Kulingana na mwongozo wa karo wa Wizara ya Elimu                           | Kwa utaaluma na ushirikiano                                                  | Kulingana na kalenda                                 |
| 10.    | Tathmini ya ujifunzaji                                     | Utimizaji wa mahitaji ya kozi na ujiwasilishaji kwa tathmini                           | Hakuna                                                                     | Kwa utaaluma na kutoegemea upande wowote                                     | Kulingana na kalenda                                 |
| 11.    | Upigajichapa/Utoleshaji nakala ya kazi rasmi               | Uwasilishaji wa kazi kwa njia rasmi na nakala                                          | Hakuna                                                                     | Kwa usahihi na utaaluma                                                      | Kulingana na makubaliano                             |
| 12.    | Malipo kwa uwasilishaji bidhaa na huduma chuoni            | Ushahidi wa uwasilishaji bidhaa na huduma, utoaji wa LPO/LSO, noti ya utoaji na ankara | Hakuna                                                                     | Kwa uadilifu na uwajibikaji                                                  | Mwezi mmoja                                          |
| 13.    | Ukodishaji viwanja                                         | Ombi lililoandikwa na ushahidi wa malipo                                               | Shilingi 10,000 kwa siku                                                   | Viwanja vilivyotunzwa vyema                                                  | Vikiwemo                                             |
| 14.    | Ukodishaji magari                                          | Ombi lililoandikwa na ushahidi wa malipo                                               | Kutegemea ratiba ya chuo kuhusu usafiri                                    | Magari yaliyotunzwa vyema                                                    | Yakiwemo                                             |
| 15.    | Ukodishaji wa kumbi na madarasa                            | Ombi lililoandikwa na ushahidi wa malipo                                               | Shilingi 8,000 kila ukumbi kwa siku na shilingi 2,000 kila darasa kwa siku | Safi na inayoweza kukalika                                                   | Zikipatikana                                         |
| 16.    | Ukodishaji wa viti vya plastiki                            | Ombi lililoandikwa na ushahidi wa malipo                                               | Shilingi 10.00 kwa kila kiti                                               | Kwa hali nzuri                                                               | Vikiwemo                                             |
| 17.    | Ukodishaji wa gauni za kuhitimu.                           | Ombi lililoandikwa na ushahidi wa malipo                                               | Shilingi 300 kila gauni kwa siku                                           | Safi                                                                         | Zikiwemo                                             |
| 18.    | Ukodishaji wa vifaa vya michezo na mikutano                | Ombi lililoandikwa na ushahidi wa malipo                                               | Kulingana na ratiba ya chuo kuhusu vifaa vya michezo na mikutano           | Vilivyodumishwa na vifanyavyo kazi ipasavyo                                  | Vikiwemo                                             |
| 19.    | Huduma za malazi na chakula kamili                         | Ombi lililoandikwa na ushahidi wa malipo                                               | Kutegemea ratiba ya chuo kuhusu huduma za bweni                            | Safi na inayoweza kukalika                                                   | Zikiwemo                                             |
| 20.    | Ulipaji wa mishahara ya wafanyikazi wa halmashauri ya chuo | Ushahidi wa utenda kazi na mahudhurio kazini                                           | Hakuna                                                                     | Kwa uwajibikaji na uadilifu                                                  | Kufikia siku ya ishirini na tano ya kila mwezi       |
| 21.    | Uwasilishaji wa makato ya kisheria                         | Ushahidi wa usajili na sheria husika                                                   | Hakuna                                                                     | Kufuata sheria husika                                                        | Kulingana na tarehe ya mwisho iliyowekwa             |
| 22.    | Mkataba wa Utendaji                                        | Miongozo ya mkataba wa utendaji                                                        | Hakuna                                                                     | Uwasilishaji wa ripoti za kila robo mwaka na kila mwaka kwa mashirika husika | Kufikia siku ya kumi na nne ya robo mwaka inayofuata |
| 23.    | Utoaji zabuni kwa bidhaa na huduma                         | Uzingatiaji wa sheria za utoaji zabuni<br>Kutoa kwa mtandao ni bure                    | Shilingi 1000 kwa kila stakabadhi ya zabuni<br>Kutoa kwa mtandao ni bure   | Kuzingatia sheria husika ya PPRA na muongozo wa PPAD                         | Kutegemea miongozo ya PPRA                           |
| 24.    | Ununuzi wa bidhaa na huduma                                | Uwasilishaji wa bidhaa na huduma zenye ubora                                           | Hakuna                                                                     | Kuzingatia sheria husika ya PPRA na muongozo wa PPAD                         | Siku sitini                                          |

Utoaji huduma unapodhaniwa kuwa na utepetevu au wakutoridhisha, malalamiko yawasilishwe kwa mkuu wa chuo kupitia rununu:

+254 700 393 590/+254 735 360 330

Barua pepe: machakosteachacherscollege@rocketmail.com. Tovuti: www.mateco.ac.ke Barua pepe: info@ombudsman.go.ke.

Tovuti: www.ombudsman.go.ke ama upige simu 0800221349 ama utume ujumbe mfupi kwa nambari 15700. S.L.P.20414-00200-NAIROBI Tel: 020-2270000, 020-2303000.

**NI HAKI YAKO KUHUDUMIWA KITAALUMA.  
HUDUMA BORA NI HAKI YAKO.**