



ISO 9001:2015 Certified

Chuo cha Mafunzo ya Uadtari cha Kenya (KMTC)

Mkataba wa Huduma kwa Wateja

Tumejitolea kuwahudumia wateja wetu kwa njia ya uwazi, heshima na usawa.

Huduma inayotolewa	Yanayohitajika	Matozo	Muda
Habari na Majibu			
Huduma kwa wateja	Kubainisha huduma hitajika	Hakuna malipo	Dakika kumi
Kupokea simu	Simu kupigwa	Hakuna malipo	Sekunde kumi
Kujibu malalamishi, pongezi au mapendekezo	Upokezi wa malalamishi, pongezi au mapendekezo	Hakuna malipo	Siku kumi na nne
Mawasiliano	Kufikia vyombo vya mawasiliano vya KMTC	Hakuna malipo	Papo hapo
Utoaji wa Nafasi za Masomo			
Kupokea ombi la nafasi ya kusoma	Kupokea ombi	Shilingi elfu mbili na ishirini na mbili (2,022)	Papo hapo
Kutangaza wanafunzi waliochaguliwa kupitia vyombo mwafaka	Hakuna	Hakuna malipo	Siku kumi na nne baada ya uchaguzi
Mawasiliano kwa wanafunzi waliochaguliwa	Hakuna	Hakuna malipo	Siku kumi na nne baada ya uchaguzi
Kupokelewa kwa wanafunzi waliochaguliwa	Barua ya mwaliko na stakabadhi mwafaka	Karo iliyopendekezwa	Siku ya kupokelewa Chuoni
Uundaji wa sajili ya wanaotafuta nafasi ya masomo	Habari kuhusu wanaotafuta nafasi ya masomo	Hakuna malipo	Papo hapo
Mafunzo, Mitihani na Kufuzu			
Mafunzo, masomo na mitihani	Asilimia tisini ya muda wa masomo	Kulipa karo yote	Mtaala wa masomo
Kutolewa kwa matokeo ya mitihani	Hakuna	Hakuna malipo	Siku thelathini baada ya mtihani wa mwisho
Utoaji wa nakala ya kitaaluma	Kumaliza masomo na kutuma ombi rasmi	Shilingi elfu moja (1,000)	Siku thelathini
Sherehe ya kufuzu	Kumaliza masomo na kulipa ada ya kufuzu	Shilingi elfu mbili na mia tano (2,500)	Alhamisi ya kwanza ya kila Disemba
Utoaji wa vyeti	Kufuzu	Hakuna malipo	Baada ya sherehe ya kufuzu
Uthibitishaji wa vyeti	Ombi rasmi	Shilingi elfu mbili (2,000)	Siku mbili
Chama cha Wanafunzi Waliofuzu Zamani			
Usajili wa wanafunzi waliofuzu zamani	Kujaza fomu za usajili kwa waliofuzu zamani	Ada iliyopendekezwa	Papo hapo
Huduma za Kitaaluma na Ushauri			
Utoaji wa huduma za kitaaluma na ushauri	Ombi na uwezo wa kulipia huduma	Ada iliyopendekezwa	Siku sitini
Malazi			
Utoaji wa malazi	Uwezo wa kulipa ada iliyopendekezwa	Ada iliyopendekezwa	Siku moja
Huduma za Matibabu			
Kutolewa kwa huduma za kifaya kwa wanafunzi, wafanyi kazi, familia zao na umma	Ugonjwa	Ada iliyopendekezwa	Papo hapo kuanzia saa mbili (8.00) asubuhi hadi saa kumi na moja (5.00) jioni, kila Jumatatu hadi Ijumaa.
Ushauri na huduma za kupima ukimwi	Hiari	Hakuna malipo	Papo hapo kuanzia saa mbili (8.00) asubuhi hadi saa kumi na moja (5.00) jioni, kila Jumatatu hadi Ijumaa.
Kesi za Kinidhamu			
Uamuzi wa kesi za kinidhamu za wanafunzi	Rufaa	Hakuna malipo	Siku thelathini
Utoaji wa Zabuni			
Stakabadhi za zabuni	Kujaza stakabadhi za zabuni	Isizidi shilingi elfu tano (5,000)	Siku sitini baada ya kufungwa kwa zabuni
Malipo kwa bidhaa na huduma	Stakabadhi za zabuni kamilifu	Hakuna malipo	Siku thelathini
Raslimali za Kibinadamu			
Kuajiri wafanyi kazi, kuwapa kazi na kuwapandisha vyeo	Nafasi za kazi zilizotangazwa, barua ya maombi na mahojiano	Hakuna malipo	Siku tisini
Huduma kwa watu wenye ulemavu	Ulemavu	Hakuna malipo	Papo hapo na kuendelea
Huduma kwa watu wenye tatizo la kutoona na kutosikia	Tatizo la kutoona na kutosikia	Hakuna malipo	Papo hapo na kuendelea

Kwa malalamishi, pongezi au mapendekezo, andika kwa Mkurugenzi Mkuu, S.L.P. 30195-00100, Simu 020-2725711/2/3/4, au Kipepesi (+254) 020-2722907, au Barua pepe kwainfo@kmtc.ac.ke. Tovuti: www.kmtc.ac.ke.

Usiporidhika piga ripoti kwa Ofisi ya Malalamishi ya Umma, Makao Makuu ya KMTC, Orofa la Kwanza, Chumba Nambari 108, Barua pepe: complaints@kmtc.ac.ke, Simu 0742478789. **Au** andika kwa: Tume ya Kushughulikia Haki za Kiutawala, S.L.P 20414-00200 Nairobi, simu 020-2270000



Ukufunzi bora wa udaktari ili kufikia Ruwaza ya 2030

I(kenya) KENYA VISION 2030