



MKATABA WA KUTOA HUDUMA KWA WANANCHI

				
NA.	HUDUMA/BIDHAA	MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA/BIDHAA	GHARAMA YA HUDUMA/BIDHAA	MUDA
1.	Majibu ya simu (ya mezani au laini nyingine rasmi)	Simu	Bila malipo	Sekunde 15
2.	Majibu kwa wateja wanaofika ofisini kuulizia habari.	Fika ofisini kisha uulize swali	Bila malipo	Dakika 1
3.	Majibu ya Maandishi	Mawasiliano ya maandishi (Barua)	Bila malipo	Siku tano za kazi
		Barua pepe na mtandao wa kijamii (X, Facebook & You Tube)	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
4.	Majibu ya malalamishi ya umma	Utoaji wa malalamishi	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
5.	Utatuzi wa malalamishi	Toa malalamishi kwa njia ya usemi au maandishi	Bila malipo	Siku 14 za kazi
6.	Usajili wa watoa huduma na bidhaa	Fomu ya maombi iliyojazwa, Wasifu wa Kampuni, Cheti cha ujumuishaji /Usajili, Cheti cha PIN kinachothibitisha ulipaji ushuru, Taarifa asili ya benki, Nakala ya cheti cha kusajiliwa na vyama husika, Risiti ya ada isiyoweza kurejeshwa, Nakala ya fomu ya ulipaji ushuru iliyojazwa na kampuni, Kitambulisho/Pasipoti	Bila malipo	Siku 14 za kazi
7.	Mchakato wa zabuni	Utoaji maombi ya zabuni ya bidhaa na huduma	Bila malipo	Siku 90
8.	Utoaji taarifa kwa waliofanikiwa na wasiofanikiwa kupata zabuni	Kupokea ujumbe kwa njia ya mtandao	Bila malipo	Siku 1 ya kazi

9.	Malipo kwa bidhaa na huduma zilizopokelewa	L.P.O /Ankara/Cheti cha kupokea bidhaa na huduma zilizotolewa	Bila malipo	Siku 60 kutoka tarehe ya kupokea ankara
----	--	---	-------------	---

10.	Uuzaji wa bidhaa zisizotumika tena	Utoaji wa zabuni	Bila malipo	Siku 60 baada ya kutolewa tangazo
11.	Uhusishaji wa Umma kwenye mchakato wa kuunda sera	Kujifahamisha na masuala ya sera na kujihusisha kwenye mchakato	Bila malipo	Siku 1
12.	Uajiri wa wafanyikazi	Tuma maombi rasmi kulingana na tangazo	Bila malipo	Siku 90
13.	Mchakato wa kutafuta habari	Uliza upewe habari	Bila malipo	Siku 21
14.	Ufundishaji	Malipo ya karo zote zinazohitajika Usajili wa kozi Mahudhurio darasani	Malipo yaliyobainishwa	Kwa mujibu wa ratiba iliyoidhinishwa na Seneti
15.	Mitihani	Malipo ya karo zilizobainishwa Utolewaji wa kadi za Mitihani	Malipo yaliyobainishwa	Malipo ya karo zote mwanzoni mwa muhula
16.	Utolewaji wa matokeo ya mitihani	Baada ya kuidhinishwa kwa matokeo na seneti	Bila malipo kwa slipu ya kwanza ya matokeo Sh. 200 kwa matoleo mengine ya matokeo Uidhinishwaji wa nakala za matokeo ya mitihani na vyeti	Mwezi 1 baada ya matokeo kuidhinishwa na Seneti
17.	Huduma za maktaba	Kujisajili kama mwanachama	Bila malipo	Masaa ya kazi
18.	Malazi kwa wanafunzi	Jaza fomu ya malazi baada ya kusajiliwa kwa mwanafunzi Tia saini kwenye kanuni na sheria baada ya kusajiliwa kwa mwanafunzi	Malipo yaliyobainishwa	Siku 1
19.	Usafiri kwa shughuli rasmi	Fomu ya kuomba usafiri iliyojazwa na kuidhinishwa	Malipo ya ada inayohitajika kulingana na hitaji la usafiri	Siku 7

20.	Urekebishaji wa miundombinu	Ratiba ya urekebishaji Fomu ya maombi ya urekebishaji	Bila malipo	Kwa mujibu ya ratiba ya urekebishaji
21.	Ukarabati	Fomu iliyojazwa ya maombi ya ukarabati	Bila malipo	Ndani ya siku 3 baada ya kupokea maombi
22.	Utoaji wa huduma za utafiti	IRB na pendekezo lililoidhinishwa na chuo Ithibati ya ufadhili	Bila malipo	Ndani ya siku 7
23.	Huduma za Uenezaji	Shughuli za uenezaji zilizopangwa Bajeti iliyoidhinishwa Wafanyikazi wanaohitajika	Bila malipo	Kwa mujibu wa ratiba wa matukio iliyoidhinishwa na Bodi ya Utawala wa Chuo Kikuu cha Alupe
TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA KWA KUZUNGATIA WA ITIFAKI NA HESHIMA				
Huduma yoyote isiyotimiza viwango vilivyowekwa hapo juu au afisa yeyote asiyejitolea na kuwajibika katika kutoa huduma anaweza kuripotiwa kwa wafuatao:				
Makamu Mkuu, Chuo Kikuu cha Alupe, S.L.P. 845-50400 Busia, Kenya. Tovuti: www.au.ac.ke Barua pepe: vc@au.ac.ke		Afisa Mkuu, Tume ya Utekelezaji wa Haki, Ghorofa ya 2, Jengo la West End Towers, Barabara ya Waiyaki, Nairobi S.L.P. 20414-00200 Nairobi Simu: +254 (0)20 2270000/2303000 Barua pepe: feedback@ombudsman.go.ke		
HUDUMA BORA NI HAKI YAKO				