



**KITUO CHA HISABATI, SAYANSI NA ELIMU YA TEKNOLOJIA BARANI AFRIKA
(CEMASTE A)**

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA CEMASTE A

NAMBARI	HUDUMA	HUDUMA TAJIKA	WAJIBU WA MTEJA	GHARAMA/MALIPO
1	MAFUNZO	Kutolewa kwa utaratibu wa shughuli za mwaka kufikia tarehe 31 Agosti kila mwaka wa matumizi ya fedha kwa kupokea makadirio ya bajeti yaliyochapishwa	Hakuna	Hakuna malipo
		Kutuma barua kwa ofisi husika kuomba mwaliko wa washiriki kuhudhuria mafunzo wiki tatu (3) kabla ya mafunzo kuanza	Hakuna	Hakuna malipo
		Kutoa vyeti siku ya mwisho ya mafunzo yanayotolewa katika CEMASTE A.	Kutimiza angalau asilimia tisini (90%) ya mahudhurio	Hakuna malipo
		Kutuma vyeti katika muda wa siku 21 baada ya kupokea nyaraka husika kutoka kwa wafanyakazi kwa ajili ya mafunzo yanayotolewa nje ya CEMASTE A.	Kutimiza angalau asilimia tisini (90%) ya mahudhurio	Hakuna malipo
		Kusambaza ripoti ya utafiti kufikia mwezi mmoja (1) baada ya	Hakuna	Hakuna malipo

		kuwa tayari		
		Kusambaza ripoti ya ufuatiliaji na utathmini kwa muda wa wiki mbili (2) baada ya kuwa tayari	Hakuna	Hakuna malipo
2	MLAHAKA / MAPOKEZO	Kutengea wateja vyumba mara tu wanapowasili sehemu ya huduma	Kufanya uhifadhi siku thelathini (30) kabla ya shughuli	Gharama stahiki
		Kutoa maakuli kwa wateja mara tu wanapowasili katika sehemu ya huduma	Hakuna	Gharama stahiki
		Kutoa huduma zinazokidhi mahitaji maalum/spesheli ya wateja	Kutujulisha baada ya kuwasili	Gharama stahiki
3	UPASHAJI WA HABARI	Kutoa majibu ya maswali kufikia muda wa siku mbili (2)	Hakuna	Hakuna malipo
		Kukubali kupokea malalamishi ya mteja chini ya siku mbili (2) Kutatua na kuwasilisha maoni kuhusu malalamishi ya mteja kwa muda wa siku thelathini (30)	Hakuna	Hakuna malipo
		Kutuma barua kufikia masaa 24 baada ya kuzipokea, katika sehemu mahususi ya kutuma Kutoa habari za kisasa na za hivi karibuni kupitia tovuti ya CEMASTEAM kwa muda wa siku mbili baada ya kupokea habari kutoka kwa wamiliki wa	Hakuna Hakuna	Hakuna malipo

		mchakato		
4	MALIPO	Kuandaa malipo kufikia siku thelathini (30) baada ya kazi kukamilishwa, kufikisha bidhaa na huduma.	Kuwasilisha stakabadhi zote husika	Hakuna malipo
		Kutoa mwelekezo wa malipo kwa muda wa siku moja (1) baada ya kupokea mapendekezo ya ulipaji	Hakuna	Hakuna malipo
		Kutoa ankara kufikia siku mbili (2) baada ya kukamilika kwa shughuli	Hakuna	Hakuna malipo
5	HUDUMA ZA MAKTABA	Kutoa taarifa husika, vifaa vya matumizi na rasilimali za kufanikisha kazi.	Kufuata sheria na kanuni za maktaba	Hakuna malipo
6	USAFIRI	Usafiri kutolewa kwa mujibu wa masharti ya makubaliano na mteja	Kufanya uhifadhi siku tano (5) kabla ya shughuli	Gharama stahiki

Tumejitolea kutoa huduma bora kwa wateja wetu katika mazingira salama na endelevu. Malalamishi yoyote yanaweza kuwasilishwa/kuelekezwa kwa Mkurungezi, CEMASTEА kupitia: Barua -pepe; director@cemastea.ac.ke
Simu; + 254-20- 2044406, 254- 706-722 697 au Mkguzi ; certificationpc@ombudsman.go.ke

STEPHEN M. NJOROGЕ, HSC



MKURUGENZI, CEMASTEА
Septemba 15, 2018



ISO 9001:2015 CERTIFIED