



## KITIVO CHA BIASHARA NA SAYANSI YA USIMAMIZI

# MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA MTEJA Kujitolea Katika Utoaji Huduma

WAJIBU MKUU	HUDUMA	MAHITAJI	GHA-RAMA	MUDA	KIASHIRIA CHA UTENDAJI MUHIMU	MATOKEO
KUFUNZA NA UJIFUNZAJI	Usajili	Kufikia kiwango cha chini chamahitaji ya usajili yaliyowekwa na Seneti ya Chuo	Bure	Utoaji wa barua ya usajili na angalau mwezi mmoja kabla ya tarehe ya kujiunga	Kutumiza mahitaji ya usajili ya Chuo na ya vyombo vingine vya kisheria	Kutakuwa na angalau usajili mmoja kwa mwaka
	Ufundishaji	Ulipaji wa ada zilizowekwa na kujisajilisha	Bure	Kulinagan na ratiba zilizoidhinishwa na Seneti	Ongezeko la kiwango cha kufuzu	Ubora na uwasilishaji wa mipango ya kufunza na ujifunzaji uliomarika
	Mitihani	Ulipaji wa ada zilizowekwa na usajili	Bure	Kulingana na ratiba zilizoidhinishwa na Seneti	Utoaji wa rasimu ya matokeo	Kutolewa kwa matokeo ya mitihani mwishoni mwa mwaka wa kimasomo yaani wiki nne baada ya mitihani kufanyika
	Mahafali	Cheti cha kukamilisha, upangishaji wa mavazi ya kimasomo ulipaji wa ada zilizowekwa	1,000	Septemba na Disemba kila mwaka	Utoaji wa vyeti	Mahafali watimilifu katika nyanja mbalimbali
MASUALA YA WANAFUNZI	Uelekezi, ushauri nasha na mwongozo wa kikazi	Uzingativu wa masharti na thamani kuu za Chuo Chuo na Thamani Kuu	Bure	Katika muda uliowekwa katika sera za Chuo	Utamaduni chanya wa uanafunzi	Thamani za uadilifu zilizoimarishwa na utamaduni wa kuwajibika miongoni mwa wanafunzi
	Shughuli zingine za mitaala	Kujiunga na vilabu, vyama na vyombo vya itaaluma	Bure	Kila mwaka wa kimasomo	Kuonyesha talanta za mwanafunzi katika shughuli zingine za mitaala	Ukuaji kamilifu wa wanafunzi yaani kimwili, kiakili na kiroho
	Huduma za maslahi ya mwanafunzi	Mwanafunzi aliyejisajilisha kikamilifu	Bure	Kalenda iliyoidhinishwa na Seneti	Uridhikaji wa mwanafunzi uliomarika	Mtoa huduma kwa mwanafunzi anayependelewa
UTAFITI, UBUNIFU NA BIASHARA	Usimamizi wa miradi na tasnifu za wanafunzi wa umahiri	Uwasilishaji wa miradi na tasnifu kutoka kwa mwanafunzi	Bure	Majibu kutoka kwa msimamzi kwa mwanafunzi yanapaswa kuwa katika muda wa wiki mbili	Mchango wa matokeo ya utafiti kwa sera	Ongezeko la utambuzi na matumizi ya matokeo ya utafiti ya Chuo
	Ubunifu	Uzingativu wa sheria na sera husika	Bure	Kalenda iliyoidhinishwa	Miradi kuzalishwa kutoka kwa kituo cha Ubunifu cha Chuo	Jukumu lilioimarka ka mfumo ikolojia wa ubunifu wa kitaifa
	Uelekezi na Biashara	Uzingativu wa sheria na sera husika	Bure	Kalenda iliyoidhinishwa	Ukuaji katika mapato ya utafiti uelekezi na biashara	Ufadhili wa kutosha ili kufanikisha utafiti na shughuli za kimasomo na kiubunifu
USIMAMIZI WA RASILIMALI	Usimamizi wa Rasilmali za Wafanyakazi	Uzingativu wa sheria za kimamlaka za, kiusimamizi na sera zinazohusika	Bure	Kalenda iliyoidhinishwa na Seneti	Uzalishaji wa wafanuyakazi uliomarika	Uhalalishaji wa utendakazi na wafanyakazi wenye tija
	Usimamizi wa Nyenzo na Miundo mbinu	Uzingativu wa miongozo ya kisheria, kiudhibiti na kisera	Bure	Kalenda iliyoidhinishwa na Seneti	Nyenzo na miundo mbinu iliyodumishwa vyema na inayoweza kufikiwa	Mijengo na miundo mbinu inayofaa, inayotosheleza na iliyodumishwa vyema
	Usimamizi wa rasilmali za Kifedha	Uzingativu wa miongozo yakisheria, kiudhibiti na kisera	Bure	Kulingana na muda uliyoidhinishwa na kwa kuambatana na sera	Msambao wa pesa taslimu uliomarika na kufanya maamuzi ya busara	Msingi wa rasilmali za kifedha unaotosheleza na endelevu
USHINDANI NA PICHA	Uchapishaji wa Shirika	Uzingativu wa sheria na sera husika	Bure	Kalenda iliyoidhinishwa	Thamani ya Shirika na utambuzi uliomarika	Picha imara ya shirika
	Uhusika katika sekta	Uzingativu wa sera na sera zinazohusika	Bure	Kalenda iliyoidhinishwa	Ongezeko la uunganishwaji wa kissekta/ubia	Ubia/ uunganishaji wa kissekta ulio imara
	Kudumisha ushindani	Uzingativu wa sheria na sera husika	Bure	Kalenda iliyoidhinishwa	Ushindani na Picha iliyomarika	Jukumu la uongozi katika kanda na zaidi
UTAWALA, UONGOZI NA UTAMADUNI	Kuendeleza utawala bora na Uongozi	Uzingativu wa miongozo ya kisheria, kiudhibiti na kisera	Bure	Kalenda iliyoidhinishwa	Ufanisi wa kiasasi	Nguzo nzuri ya utawala wa kisherika
	Kukita utamaduni chanya wa kiasasi	Uzingativu wa miongozo ya kisheria, kiudhibiti na kisera	Bure	Kulingana na muda uliyoidhinishwa na kwa kuambatana na sera na thamani kuu	Kujitolea, Uaminifu na uwajibikaji uliomarika miongoni mwa wafanyakazi	Utendaji wa kiasasi wa kiwango cha juu

### Malalamishi, Pongezi na Mapendekezo yanapaswa kuwasilishwa kwa:

#### Ofisi ya Makamu Mkuuwa Chuo

Chuo Kikuu cha Nairobi, Bewa Kuu, Jengo la Usimamizi Barabara ya Harry Thuku

S.L.P. Box 30197-00100, Nairobi, Kenya

Simu: +254 772262488

Faksi: +254-020-245566

Simu ya Mkononi: +254 732 020207

Nambari isiyotozwa: 0800 221343

Barua pepe: vc@uonbi.ac.ke

Wavuti: www.uonbi.ac.ke

### Malalamishi yanaweza pia kupelekwa

#### Tume ya Kusimamia Haki,

#### Ofisi ya Msimamizi wa Haki kama ifuatavyo:

Katibu wa Tume/Afisa Mkuu Mtendaji

Tume ya Kusimamia Haki

West End Towers, Orofa ya 2, Barabara ya Waiyaki, Westlands

S.L.P 20414-00200

Simu: +254 020 2270000 Nairobi

Nambari isiyotozwa: 0800 221349

Ujumbe Mfupi: 15700

Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke

Wavuti: www.ombudsman.go.ke

Kitivo cha ngazi ya ulimwengu kinachojitolea kufikia viwango vya juu vya kiusomi