



**CHUO CHA MAFUNZO CHA SERIKALI YA KENYA**  
**Kuimarisha Huduma kwa Umma**



## HATI YA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

**Maono Yetu:** Ubora katika Kukuza Utoaji Huduma kwa Umma

**Rajua Yetu:** Kuimarisha utoaji huduma kwa umma kupitia kwa umilisi wa kimsingi wa usimamizi na uongozi kwa huduma bora ya umma.

	<b>HUDUMA</b>	<b>MAHITAJI</b>	<b>ADA KWA KILA MTU</b>	<b>MUDA</b>
<b>HUDUMA ZA UTAWALA</b>				
1.	Kuwahudumia wageni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maombi ya Taarifa na Habari</li> <li>• Uzingativu wa kanuni za kuzuia msambao wa Covid-19</li> </ul>	Bila malipo	Dakika (3) tatu
2.	Majibu kwa maswali/mawasiliano	Maombi rasmi kupitia mbinu faafu:	Bila malipo	Siku (3) tatu
		• Barua		Mara moja
		• Mawasiliano ya simu		Mara moja
		• Kitengo cha kuwashudumia wateja		Saa 24
		• Baruapepe		Saa 24
3.	Uagizaji na ununuvi wa bidhaa na huduma	Stakabadhi za zabuni zinazozingatia Sheria na Kanuni nyingine kuhudu Uagizaji na Ununuvi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bila malipo (iwapo itafanywa mtandaoni)</li> <li>• Shilingi za Kenya 1,000 (iwapo itachukuliwa chuo ni)</li> </ul>	Siku 30 kuanzia kwa siku ya ufunguzi
4.	Malipo ya wasambazaji wa bidhaa na huduma	Stakabadhi zote hitajika kama vile ankara, noti za utoaji na mkataba ulioidhinishwa	Bila malipo	Pindi tu unapowasilisha stakabadhi hitajika
5.	Kuajiri	Majibu kwa tangazo la kibashara	Bila malipo	Miezi (6) sita
<b>HUDUMA ZA MASOMO</b>				
6.	Mafunzo (Ya moja kwa moja na ya mtandaoni)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maombi rasmi</li> <li>• Malipo yote ya karo</li> </ul>	Kutegemea programu	Wiki (1) moja Wiki (2) mbili Wiki (3) tatu Wiki (4) nne Wiki (6) sita Miezi (7) saba Miezi (8) minane Miezi 16 Miaka (2) miwili
7.	Utafiti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maombi rasmi</li> <li>• Malipo ya ada ya utafiti</li> </ul>	Kutegemea maombi ya mteja	Kulingana na mkataba
8.	Ushauri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maombi rasmi</li> <li>• Malipo kwa ada ya Ushauri</li> </ul>	Kutegemea maombi ya mteja	Kulingana na mkataba

HUDUMA	MAHITAJI	ADA KWA KILA MTU	MUDA
<b>HUDUMA ZA HOTELI</b>			
9. Vyombo/vifaa vya kuandaa kongamano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maombi rasmi</li> <li>• Malipo ya ada ya kongamano</li> </ul>	Shilingi za Kenya 2,000 hadi 3,500 kwa kila mtu kila siku	Kulingana na maombi ya mteja
10. Malazi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maombi rasmi</li> <li>• Malipo ya ada ya malazi</li> </ul>	Shilingi za Kenya 3,000 hadi 10,500 kwa kila mtu kila siku	Kulingana na maombi ya mteja
<b>HUDUMA ZA TEKNOLOJIA YA HABARI NA MAWASILIANO</b>			
11. Kuchapa, kujalidi na kutolesha nakala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maombi rasmi</li> <li>• Malipo kwa huduma</li> </ul>	Kutegemea maombi ya mteja	Kulingana na maombi ya mteja
12. Kongamano la mtandaoni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maombi rasmi</li> <li>• Malipo ya ada ya kongamano la mtandaoni</li> </ul>	Kutegemea maombi ya mteja	Kulingana na maombi ya mteja

Tumejitlea kutoa huduma kwa namna ya usawa, uwazi, kwa kuwajibika, kwa wakati ufaao na kwa ufanisi. Huduma yoyote ambayo haiambatani na viwango vya ubora wa hati hii inapaswa kuripotiwa kwa:

Mkurugenzi Mkuu  
Chuo cha Mafunzo cha Serikali ya Kenya  
S.L.P 23030-00604, Lower Kabete,  
Nairobi - Kenya  
Simu: (254-020) 4015000  
Baruapepe: directorgeneral@ksg.ac.ke  
complaints@ksg.ac.ke  
Tovuti: www.ksg.ac.ke

AU

Tume kuhusu Haki na Utawala  
Jumba la West End Towers, ghorofa ya 2, Barabara  
ya Waiyaki, Westlands  
Simu: (254-20) 2270000  
Baruapepe: certificationpv@ombudsman.go.ke  
Tovuti: www.ombudsman.go.ke

**Chuo cha mafunzo cha Serikali ya Kenya  
kimethibitishwa na ISO 9001:2015**