

# MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

## Maono yetu:

Wataalamu wa biashara waliowezeshwa na wanaotambulika kimataifa.

## Mwito wetu:

Kubadilisha wataalamu wa biashara kupitia Mitihani, Uthibitishaji, Ithibati, Utafiti, Ubunifu na Ushauri.

## Maadili yetu ya kimsingi:

Kuzingatia Maarifa, Uwajibikaji, Uendelevu, Uungwana, Ubora, Mtukufu, Kumiliki.

## Wajibu wetu:

Kukuza mitaala ya mitihani, kuendesha mitihani katika viwango vya utaalamu, diploma na kiufundi, kuwaidhinisha watahiniwa waliofuzu katika nyanja za uhasibu, usimamizi wa fedha, karadha, utawala na usimamizi, teknolojia ya habari na taaluma husika; kuitangaza mitihani yetu humu nchini, katika eneo la Afrika Mashariki na kati na ulimwengu mzima pamoja na kutoa idhini kwa vyuo vya mafunzo kwa ushirikiano na Wizara ya Elimu.

S/ No.	Huduma zinazotolewa	Ahadi zetu	Muda wa kutoa huduma	Malipo yanayohitajika	Matarajio yetu kutoka kwa wadau wadau
1.	Majibu yanayohusiana na maswali kutoka kwa wateja na mawasiliano mengine	1.1 Kujibu simu kadri zinavyopigwa 1.2 Kuwahudumia wageni 1.3 Kujibu maswali kwa kutumia: (a) Barua pepe (b) Mitandao ya kijamii	Katika kipindi cha sekunde kumi na tano (15) Katika kipindi cha dakika moja (1) baada ya mgeni kuwasili Katika kipindi cha siku moja (1) ya kufanyakazi Katika kipindi cha saa moja (1)	Bila malipo Bila malipo Bila malipo Bila malipo	Piga simu kwa nambari 020 4923000 +254722201214 +254734600624 Tembelea afisi za kasneb katika makao makuu pamoja na vituo vya kutoa huduma nyanjani Kuuliza maswali kupitia anwani rasmi ya barua pepe, mitandao ya kijamii na kupitia mfumo wa huduma za kieletroniki wa e-kasneb Kuuliza maswali kupitia anwani rasmi ya barua pepe, mitandao ya kijamii na kupitia mfumo wa huduma za kieletroniki wa e-kasneb
2.	Mitihani na huduma zinazohusiana	2.1 Kutoa ratiba ya mitihani kwa watahiniwa 2.2 Kuwasilisha matokeo ya mitihani kwa watahiniwa 2.3 Kutoa vyeti vya kufuzu kwa watahiniwa waliopita mitihani 2.4 Kutoa vyeti vya idhini ya kutoa mafunzo kwa vyuo vilivyohitimu 2.5 Kuifanya marekebisho mitaala ya masomo 2.6 Kushughulikia kesi za kinidhamu za watahiniwa 2.7 Utoaji wa barua za uthibitisho wa matokeo ya mitihani 2.8 Kushughulikia maombi ya kuahirisha mitihani	Baada ya kufanya malipo ya mitihani kutumia mfumo wa portali ya usimamizi wa wanafunzi Katika kipindi cha siku ishirini na moja (21) kabla ya kuanza kwa mitihani Katika kipindi cha siku thelathini (30) rasmi za kufanya kazi kutoka siku ya mwisho ya kufanya mitihani Katika kipindi cha miezi mitatu (3) baada ya kutolewa majibu ya mitihani yakidhibitisha kwamba mtahiniwa amefuzu katika daraja fulani ya mitihani ama mitihani wote Katika kipindi cha miezi nne (4) baada ya kupokea idhini ya kutoa mafunzo Uhakiki na marekebisho kina yamitaala katika kipindi cha miaka mitano (5) na uhakiki na marekebisho machache kila mwaka Hatua kuchukuliwa katika kipindi cha siku sitini (60) baada ya maamuzi na mwelekeo kutolewa na Kamati ya Mitihani Utoaji wa barua za uthibitisho wa matokeo ya mitihani Kushughulikia maombi ya kuahirisha mitihani	Bila malipo Bila malipo Bila malipo au kutoza ada ya kuhifadhi vyeti kwa mda Fulani miezi mbili baada ya kuvipeana vyeti Malipo ya idhinisho la muda sh10,000 kwa muda wa miezi kumi na minane (18). Malipo ya idhinisho kamili sh40,000 kwa muda miaka mitano (5) Bila malipo Bila malipo Bila malipo	Kupakua ratiba ya mitihani kupitia mfumo wa portali ya usimamizi ya wanafunzi kutumia anwani inayoaminika ya barua pepe Kupakua nakili ya matokeo ya mitihani kupitia mfumo wa e-kasneb kutumia anwani inayoaminika ya barua pepe Kuchukua cheti cha kufuzu wewe mwenyewe kutoka afisi za kasneb ama kutoa maombi cheti kitumwe kwa njia ya usajili kupitia huduma ya posta Vyuo vya mafunzo viwasilishe stakabadhi zinazohitajika pamoja na anwani za kuaminika Kutoa maoni kuhusiana na mitaala ya masomo Kujihusisha katika uhakiki na marekebisho ya mitaala ya Ushirikiano na maelezo kamili kutoka kwa mtahiniwa anayetuhumiwa Ombi rasmi la uthibitisho wa matokeo ya mitihani kutoka kwa mtahiniwa Kutuma maombi ya kuahirisha mitihani pamoja na sababu muafaka Kutoa hakikisho la kuzingatia sheria za kanuni za kuahirisha mitihani
3.	Malipo ya mitihani	Mchakato wa malipo baada ya kuhifadhi mitihani kwenye portali	Mchakato mara moja	Ada inayotumika imelipwa	Risiti rasmi na ratiba iliyotolewa
4.	Usajili wa wauzaji	Hakikisha wasambazaji wamesajiliwa ndani ya miongozo iliyoainishwa	Siku kumi na nne (14)	Bila malipo	Fomu ya maombi iliyojazwa kikamilifu, wasifu wa kampuni, cheti cha ushirikishwa-ji/usajili wa cheti cha siri, Cheti Halalai cha kuzingatia ushuru/misamaha, taarifa halisi ya benki, nakala ya cheti cha usajili na mashirika husika udhibiti, risiti ya malipo nya ada isiyorejeshwa, nakala za fomu zilizorejeshwa kila mwaka, fomu zilizowasilishwa na sajili ya kampuni, kitambulisho cha taifa/pasipoti.
5.	Usindikaji wa zabuni	Mchakato wa zabuni	Siku tisini (90)	Bila malipo	Peana zabuni za bidhaa na huduma
6.	Malipo ya bidhaa na huduma	Kulipia bidhaa na huduma zilionunuliwa kulingana na viwango vilivyowekwa	Katika kipindi cha siku thelathini (30) baada ya kupokea bidhaa na huduma na pia kuwasilisha stakabadhi ya malipo yanayoambatana na majukumu ya kikandarasi	Bila malipo	Kutoa bidhaa na huduma za hali ya juu kulingana na majukumu ya kikandarasi
7.	Ununuzi wa bidhaa, kazi na huduma	Kuzingatia sheria na kanuni za ununuzi wa bidhaa na huduma	Kulingana na vipengee vya sheria ya ununuzi na uzaji wa mali ya umma ya mwaka 2015	Malipo yanayo ambatanishwa na zabuni husika	Kutoa bidhaa na huduma kwa wakati unaotakikana Kuzingatia sheria na kanuni za ununuzi wa bidhaa na huduma
8.	Uondoaji wa mali zilizopitwa na wakati	Kuzingatia na kudumisha taratibu zilizowekwa za uondoaji wa mali zilizopitwa na wakati	Siku sitini (60) kutoka tarehe ya tangazo	Bila malipo	Kuzingatia na kudumisha taratibu zilizowekwa za uondoaji wa mali zilizopitwa na wakati
9.	Huduma zinazotolewa kupitia mfumowa wa portali ya usimamizi wa wanafunzi	Kuhakikisha kwamba mfumo wa portali ya wanafunzi unafanya kazi kwa kiwango cha asilimia 99.9	Kila wakati	Bila malipo	Kujisajili na kupokea huduma kwa kutumia mfumo wa portali ya wanafunzi
10.	Uchapishaji wa jarida la kasneb	Kuchapisha na kusambaza jarida la kasneb Newslime	Mara tatu (3) kila mwaka	Bila malipo	Kupokea jarida la kasneb Newslime na kutoa maoni kulihusu
11.	Ushiriki wa umma katika utungaji wa sera mchakato	Alika umma kushiriki katika kutengeneza sera	Siku moja (1)	Bila malipo	Kuzoea masuala na ushiriki hai
12.	Uajiri wa wafanyakazi	Kuajiri wafanyakazi wenye uwezo kupitia maonyesho mchakato	Katika kipindi cha siku tisini (90)	Bila malipo	Fanya maombi rasmi kulingana na tangazo
13.	Usindikaji wa ombi la habari kutoa	Kutoa habari kama inavyohitajika	Katika kipindi cha siku ishirini na moja (21)	Bila malipo	Fanya ombi la habari

**KASNEB** imejitolea kutoa huduma za upeo wa juu bila mapendeleo wala chuki kwa wadau wetu wote.

Huduma yoyote ambayo haiambatani na viwango hivi aama afisa yeyote ambaye hatazingatia azma yetu ya kutoa huduma kwa heshima na ubora inafaa aripotiwe kwa:

### Afisa Mkuu Mtendaji - KASNEB

Kasneb Towers, Hospital Road, Upper Hill,  
Sanduku la Barua 41362, 00100 Nairobi

Simu: +254(020)4923000,  
Rununu: +254722201214, +254734600624

Barua pepe: info@kasneb.or.ke, Complaints@kasneb.or.ke  
Tovuti: www.kasneb.or.ke  
Facebook: kasneb  
Twitter: @kasnebOfficial

### Katibu wa Tume/Afisa Mkuu Mtendaji

Commission on Administrative Justice  
(Tume ya Uchunguzi wa Malalamishi ya Umma)

Ghorofa ya pili, West End Towers, Mkabala na Shule Ya Upili  
Ya Aga Khan, Waiyaki Way  
ama  
Sanduku la Barua 20414, 00200 Nairobi,  
simu: +254-020-2270000/2303000/2603765/24412211/8030666

Barua pepe: info@ombudsman.go.ke (kwa maswali ya kijumla),  
Complain@ombudsman.go.ke (kwa malalamishi)  
Tovuti: www.ombudsman.go.ke

au

