MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

Dibaji: Open University of Kenya kimejizatiti kudumisha viwango vya juu kabisa katika utoaji huduma na kinazingatia misingi ya utawala bora, uwazi na uwajibikaji

Dira: Chuo bunifu kwa ustawi jumuishi.

Dhamira: Kutoa mafunzo ya hali ya juu kwa gharama nafuu, rahisi na usawa, yanayowawezesha wanafunzi kupata maarifa, ujuzi na maadili ili wawe watafiti wabunifu, viongozi, wajasiriamali na raia wa dunia.

SN	Huduma za Usaidizi kwa Wateja	Mahitaji ya Wateja	Gharama ya Huduma	Muda wa Utekeleza
	HUDUMA ZA UTAWALA			
1	Ajira kwa Wafanyakazi	Maombi yaliyowasilishwa ipasavyo kulingana na tangazo la kazi	Bila Malipo	Katika muda wa siku 90
2	Malipo kwa watoaji huduma	Kuleta bidhaa, huduma na/au kazi kulingana na vipimo vilivyotolewa	Bila Malipo	Katika siku 90 baada ya kutolewa kwa risiti na stakabadhi husika
3	Usajili wa watoaji huduma	Fomu ya maombi iliyojazwa kikamilifu na nyaraka zinazohitajika	Bila Malipo	Katika siku 60
4	Uuzaji wa nyaraka za Zabuni	Malipo ya ada husika	Ada inayohitajika	Katika muda wa dakika 10
5	Kushughulikia Zabuni	Wasilisha Zabuni za bidhaa na huduma	Bila Malipo	Katika muda wa siku 90
6	Uuzaji wa Mali Zilizopitwa na Wakati	Kuwasilisha zabuni	Bila Malipo	Katika muda wa siku 60
7	Ushiriki wa Umma Katika Mchakato wa Utungaji wa Sera	Thibitisha ushiriki	Bila Malipo	Kulingana na Mpango wa Ushirikishwaji wa Umma
	HUDUMA ZA MASOMO			
8	Uandikishaji wa Wanafunzi	Fomu ya maombi mtandaoni iliyokamilishwa ipasavyo	Ada Maalum	Siku 5 za kazi
9	Uwezo wa kufikia mfumo wa masomo mtandaoni (LMS)	Usajili wa mwanafunzi, usajili wa kipindi, na usajili sahihi wa kozi	Ada Maalum	Wiki mbili kabla ya kuanza kwa muhula
10	Matokeo ya Mitihani	Pata matokeo kupitia tovuti ya mwanafunzi	Malipo ya ada	Wiki mbili baada ya idhini ya Seneti
11	Kutolewa kwa nakala ya muda ya matokeo (Provisional Transcript)	Ombi la nakala ya muda ya matokeo	Bila Malipo	Wiki mbili baada ya idhini ya Seneti
12	Huduma za Maktaba ya Kielektroniki (E-Library)	Wanafunzi waliosajiliwa ipasavyo na wafanyakazi waliopo kwenye mfumo	Bila Malipo	Kupokea huduma za rasilmali za dijitali saa 24, siku 7 za wiki
	HUDUMA ZA UKARIMU			
13	Kujibu simu zozote za ofisi	Simu kupigwa	Bila Malipo	Ndani ya sekunde 15
14	Kujibu maswali ya wateja wanaofika moja kwa moja ofisini	Wateja wanaofika na kuuliza maswali	Bila Malipo	Ndani ya dakika moja
15	Kujibu mawasiliano ya kimaandishi	Mawasiliano ya kimaandishi (Barua)	Bila Malipo	Siku 5 za kufanya kazi
		Barua pepe ama mitandao ya kijamii	Bila Malipo	Siku moja ya kufanya kazi
16	Kujibu malalamiko ya umma	Make a complaint	Bila Malipo	Siku moja ya kufanya kazi
17	Suluhu kwa malalamishi	Wasilisha malalamishi kwa kusema au kwa maandishi	Bila Malipo	Siku 14 za kufanya kazi
	HUDUMA ZA TEHAMA			
18	Taarifa kwa Washindi na Wasiokuwa Washindi wa Zabuni	Pata taarifa kupitia tovuti ya e-procurement	Bila Malipo	Katika siku 30 baada ya tathmini ya Zabuni
19	Kushughulikia maombi ya taarifa	Wasilisha ombi la kupata taarifa	Bila Malipo	Kwa muda wa siku 21

TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA KWA MAADILI NA UBORA WA HALI YA JUU

Huduma au bidhaa yoyote itakayotolewa isiyokidhi viwango vilivyotajwa hapo juu, au mtumishi yeyote atakayeshindwa kuzingatia maadili na ubora katika utoaji wa huduma, anapaswa kuripotiwa kwa:

Naibu Chansela / Afisa Mkuu Mtendaji,
Open University of Kenya (OUK),
Sanduku la Posta 2440-00606, Nairobi.
Simu: 020 2000212 / 211
Barua Pepe: info@ouk.ac.ke
Tovuti: https://ouk.ac.ke

OR

Katibu wa Tume / Afisa Mkuu Mtendaji,
Tume ya Haki za Utawala, Ghorofa ya 2,
West End Towers, Barabara ya Waiyaki, Nairobi.
Sanduku la Posta 20414-00200, Nairobi
Simu: +254 (0)20 2270000 / 2303000
Barua Pepe: feedback@ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO