



Kenya Utalii College

Lango la Kimataifa katika taaluma ya Ukarimu na Utalii

MKATABA WA HUDUMA KWA WANANCHI



HUDUMA /
NZURI



MAHITAJI YA KUPATA
HUDUMA/NZURI



GHARAMA YA
HUDUMA/ NZURI
KSHS (KAMA
IPO)



RATIBA

	HUDUMA / NZURI	MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA/NZURI	GHARAMA YA HUDUMA/ NZURI KSHS (KAMA IPO)	RATIBA
1	Majibu kwa maswali	Upatikanaji wa Chuo, Njia ya Mawasiliano 1. Mapokezi ya chuo (Uso kwa Uso) 2. Simu 3. Barua Pepe 4. Majukwaa ya mitandao ya kijamii	Bure	Mara Moja Mara Moja Siku Moja Siku Moja
2	Usimamizi wa malalamiko 1. Kukiri/ Jibu 2. Utatuzi wa malalamiko	Kupokea malalamiko Ushahidi muhimu	Bure Bure	Ndani ya masaa ishirini na nne Ndani ya siku ishirini na moja
3	Mafunzo -Mipango ya wakati wote -Kozi fupi za muda kwa muda	Kufikia mahitaji ya mpango/kozi kwa kiwango cha chini kama ilivyotangazwa Malipo kamili ya ada ya masomo kabla ya kuanza kwa kozi	Ada ya maombi kshs. 1,000 Ada ya masomo kuanzia kshs. 155,000. kwa mwaka.	Majibu kwa waombaji waliohitimu ndani ya mwezi mmoja Kwa mpangilio
4	Sherehe ya kuhitimu Utoaji wa Cheti	Kukamilika kwa kozi Kuhitimu	Malipo ya ada maalum ya kuhitimu Bure	Tarehe iliyoidhinishwa Wiki mbili baada ya Kuhitimu
5	Mafunzo kazini	Mafunzo kutoka kwa wafanya kazi wa sekta ya hotel/utalii taasisi zenye mahitaji muhimu ya kozi (kupitia mwajiri pale inapobidi)	Viwango mbalimbali kutoka kshs. 14,000 (panapo husika)	Kwa mpangilio
6	Uthibitishaji wa vyeti vya chuo	Barua ya ombi iliyoandikwa kwa Barua pepe: examinations@utalii.ac.ke	Kuanzia Kshs. 500/- kwa nakala	Ndani ya siku tatu
7	Utafiti na huduma ya ushauri juu ya masuala yanayo athiri sekta ya ukarimu na utalii	Maombi/mapendekezo ya wateja kwa utoaji wa utafiti na huduma ya ushauri Kwa mujibu wa mkataba	Inategemea mahitaji ya mteja	Kwa mujibu wa mkataba
8	Hoteli ya Utalii	Huduma ya malazi Huduma ya mkutano Huduma ya upishi wa nje Maswali ya uhifathi	Malipo kutoka kshs 6,500 kila mtu (BB) Kifurushi cha mkutano kutoka kshs 3,500 kila mtu (siku nzima) Malipo mbalimbali kutoka kshs 2,500 kila siku	Kulingana na ombi la mteja Kulingana na ombi la mteja Nukuu iliyotolewa ndani ya siku moja ya uchunguzi
9	Kuajiri	Kutangazwa nafasi za kazi, barua ya maombi na mahojiano.	Bure	Kulingana na miongozo ya sera
10	Huduma ya ununuzi wa bidhaa	Ufuasi wa mchakato wa zabuni/ ununuzi na kitendo cha utupaji	Kulingana na mahitaji ya zabuni	Kama ilivyoainishwa kwenye tangazo la zabuni/ mkataba
11	Huduma ya malipo kwa bidhaa	Ankara zilizosainiwa ipasavyo na hati shirikishi	Bure	Kwa mujibu wa masharti ya mkataba

TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA BORA KWA HESHIMA

Huduma yoyote ambayo inaenda kinyume na viwango vilivyotajwa hapo juu au afisa yeyote ambaye kiwango cha utendakazi wake haulingani na ahadi ya kutoa huduma bora kwa heshima na uadilifu inapaswa kuripotiwa kwa: -

Mkurugenzi Mkuu
Kenya Utalii College
S.L.P 31052-00600, Nairobi
Rununu: 0722 205891/2, 0733 410005
Barua pepe: info@utalii.ac.ke, ceo@utalii.ac.ke, quality@utalii.ac.ke

Katibu Mkuu wa Tume/ Mkurugenzi Mkuu,
Tume ya Haki na Utawala,
2nd Floor, West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi
S.L.P 204141-00200, Nairobi
Simu: +254 (0) 20 2270000/2303000
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke

Huduma Bora Ni Haki Yako