



**HATI YA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI**

Nam bari	Huduma	Mahitaji ya kupata huduma	Malipo ya huduma (kama kunayo)	Kiwango cha muda
1.	Maulizo	Maulizo ya habari mahususi	Hakuna malipo	Mara moja-kuhusu kuthibitisha kwamba maulizo yamepokelewa na siku 7 za kazi kwa upande wa kutoa habari kuhusu maulizo
2.	Kujiunga na Usajili wa Wanafunzi	Mahitaji ya kujiunga na kujisajili kulingana na Kanuni Kielelezo za Utendaji Kazi za Chuo Kikuu cha Laikipia	Mahitaji kama yalivyo kuambatana na kila programu	Kujiunga – endelevu kujisajili – mara moja
3.	Kufundisha na Mtihani	Mwanafunzi aliyesajiliwa kikamilifu kuambatana na mahitaji ya kufundisha na kufanya mtihani	Kuambatana na malipo ya kila programu	Wiki 17 kwa kila semesta
4.	Kufuzu, utoaji wa shahada na tanakali rasmi	Kutosheleza mahitaji ya kufuzu katika programu husika	Kuambatana na malipo ya kila programu	1. Kufuzu – baada ya kukamilisha mahitaji ya kila programu 2. Shahada na tanakali rasmi – wiki 2 baada ya kufuzu 3. Tanakali za kila mwaka wa kiakademia - wiki 2 baada ya matokeo husika kuidhinishwa na Seneti.
5.	Utafiti na Uvumbuzi	Kuambatana na: 1. Sera ya Chuo Kikuu cha Laikipia ya Utafiti, Uvumbuzi na Kutoa Huduma za Kitaaluma kwa washika dau. 2. Sera ya Chuo Kikuu cha Laikipia ya Hatimilki za Kiusomi na kanuni nyingine husika	Kuambatana na sera mwafaka	Kuambatana na ratiba ya utafiti iliyoidhinishwa
6.	Usambazaji wa huduma za kitaaluma na utoaji wa huduma za kitaaluma kwa washika dau	1. Upokeaji wa maombi ya kutaka huduma hizo. 2. Mkataba wa makubaliano uliotiwa sahihi.	1. Usambazaji wa huduma za kitaaluma – kuambatana na bajeti 2. Utoaji wa huduma za kitaaluma –mikataba ya makubaliano iliotiwa sahihi	Kuambatana na ratiba zilizoidhinishwa
7.	Maktaba	Kusajiliwa kwa wateja	Kama ilivyoidhinishwa katika Sera ya Maktaba na Kanuni Kielelezo za Utendaji Kazi za Chuo Kikuu cha Laikipia	Saa za kazi za maktaba zilizoidhinishwa
8.	Maslahi ya Wanafunzi	Kuambatana na malekezo ya: 1. Usaidizi wa kifedha wa wanafunzi; 2. Sera ya msaada wa masomo na msaada wa kufanya kazi mwanafunzi akisoma; na 3. Kanuni Kielelezo za Utendaji Kazi za Chuo Kikuu cha Laikipia kuhusu malazi, chakula, usafiri, matibabu, maslahi ya jumla ya wanafunzi; na 4. Kijitabu cha Mwongozo kwa Wanafunzi.	Kama ilivyo katika Kijitabu cha Mwongozo kwa Wanafunzi, Sera ya msaada wa masomo, mwanafunzi kufanya kazi akisoma na Kanuni Kielelezo za Utendaji Kazi za Chuo Kikuu cha Laikipia kuhusu malazi, chakula, usafiri, matibabu, maslahi ya jumla ya wanafunzi	Endelevu
9.	Kupata na kuondoa bidhaa, kazi na huduma	Kulingana na Sheria ya Umma kuhusu Kupata na Kuondoa Bidhaa, Maagizo ya Serikali na Kanuni Kielelezo za Utendaji Kazi za Chuo Kikuu cha Laikipia	Kuambatana na Sheria ya Umma kuhusu Kupata na Kuondoa Bidhaa na kanuni husika	Endelevu
10.	Malipo kwa bidhaa, kazi na huduma	Kuambatana na: 1. Sera ya Usimamzi wa Eedha na Mwongozo wa Taratibu za Fedha wa Chuo Kikuu cha Laikipia; 2. Kanuni Kielelezo za Utendaji Kazi za Chuo Kikuu cha Laikipia kuhusu fedha; 3. Sheria ya Usimamizi wa Fedha za Umma na kanuni nyingine husika	Bila malipo	Endelevu
11.	Matibabu	Kuambatana na Kanuni Kielelezo za Utendaji Kazi za Chuo Kikuu cha Laikipia kuhusu matibabu	Kama ilivyo katika Kanuni Kielelezo za Utendaji Kazi za Chuo Kikuu cha Laikipia kuhusu matibabu	Endelevu
12.	Kuajiri, kuwaweka wafanyi katika nyadhifa faafu na kuwapandisha vyeo	Wawe wanatimiza mahitaji ya Taratibu za kuhudumu Kazini na Kanuni Kielelezo za Utendaji Kazi za Chuo Kikuu cha Laikipia husika na sheria nyingine husika	Bila malipo	Kuambatana na ratiba zilizoidhinishwa za kuajiri na kupandisha cheo
13.	Malalamishi, Pongezi na Mapendekezo	Kuambatana na: 1. Sera ya Chuo Kikuu cha Laikipia ya Malalamishi ya Umma na Kupata Habari; na 2. Muundo wa Malalamishi na Usuluhishaji wa Malalamishi uliyoidhinishwa na Kanuni Kielelezo za Utendaji Kazi za Chuo Kikuu cha Laikipia	Bila malipo	Endelevu

**TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA ZINAZOAMBATANA NA USTAHIFU NA UBORA WA HALI YA JUU**

Huduma/bidhaa ambayo inatolewa isiyofikia vilelezo vya hapo juu au afisa yeyote ambaye hatatimiza vilelezo hivyo vya ustahifu na ubora wa hali ya juu aripotiwe kwa:

Naibu wa Chansela,  
Chuo Kikuu cha Laikipia, S.L.P. 1100-20300, Nyahururu –Kenya au  
Simu: +254(0)20 2331509 Rununu: +254 713 552761  
Barua pepe: [vc@laikipia.ac.ke](mailto:vc@laikipia.ac.ke)  
Tovuti: [www.laikipia.ac.ke](http://www.laikipia.ac.ke)

Tume ya idara ya Haki  
Ofisi ya Mchunguzi wa Malalamishi ya Wananchi  
Sakafu ya 2, West End Towers, Waiyaki way, Nairobi  
S.L.P 20414-0200  
Simu: + 254-20-2270000 / 2303000  
Barua pepe: [complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke)

**HUDUMA BORA NI HAKI YAKO**

Chuo Kikuu cha Laikipia kimethibitishwa kwa ISO 9001:2015 na ISO/IEC 27001:2013

