



## CHUO KIKUU CHA USHIRIKA CHA KENYA

### MKATABA WA UTOAJI HUDUMA

### KITIVO CHA BIASHARA NA UCHUMI

Chuo Kikuu cha Ushirika cha Kenya (CUK) ni Chuo Kikuu cha Umma kilichoidhinishwa kulingana na sheria za Kenya. Kilianzishwa na Serikali ya Kenya chini ya Sheria ya Vyuo Vikuu ya 2012 na kupokezwa hati ya idhini tarehe 7 Oktoba 2016. Chuo Kikuu hiki ni kituo tajika kwa masomo bora ya ushirika, mafunzo, utafiti na ushauri nchini Kenya.

Ofisi zetu zilizosajiliwa ziko mtaani Karen, barabara ya Ushirika, S.L.P. 24814 – 00502, Karen, Nairobi – Kenya na ndio makao makuu ya chuo hiki. Kitivo cha Biashara na Uchumi, katika mkataba huu wa utoaji wa huduma, kinaahidi kutumikia wateja wake kwa heshima na kwa kuzingatia maadili ya kazi, utaalamu na utu.

#	HUDUMA	MAHITAJI	ADA	MUDA
1.	Kujibu maulizo au mapendekezo	Kueleweka kwa linaloulizwa/kupendekezwa na mwombaji kuweka bayana yote yanayohitajika	Hamna malipo	i) Maulizo ya moja kwa moja - Muda usiozidi siku moja ii) Maulizo ya barua pepe - Muda usiozidi siku mbili(2) iii) Maulizo ya barua kupitia posta - Muda usiozidi siku saba(7)
2.	Usambazaji wa habari zinazohusu chuo kikuu kwa umma	Kulingana na sera ya mawasiliano ya chuo kikuu.	Kulingana na malipo yatakayokuwa yakitozwa wakati huo	Ombi/taarifa ichapishwe katika muda usiozidi masaa ishirini na manne (24) baada ya tukio
3.	Kuandika yatakochapishwa kwenye wavuti na kuyachapisha mtandaoni	Kulingana na sera ya mawasiliano ya Chuo Kikuu	Hamna malipo	Katika muda usiozidi masaa ishirini na manne (24) baada ya kuidhinishwa
4.	Ututuzi wa malalamiko ya umma	Lalama iliyosajiliwa (ya usemi au iliyoandikwa)	Kulingana na mwongozo wa CAJ	Kulingana na mwongozo wa CAJ
5.	Upatikanaji wa habari za chuo kikuu	Kulingana na sheria ya upatikanaji wa habari	Kulingana na sheria ya upatikanaji wa habari ya 2016	Kulingana na sheria ya upatikanaji wa habari ya 2016
6.	Usajili wa wanafunzi	Astahhada D+; stahhada C-,shahada C+, uzamili - shahada ya daraja la kwanza au daraja la pili la juu au daraja la pili la chini na miaka 2 ya ufanyakazi au mahitaji mengine yanayoambatana kwa maagizo ya Seneti ya Chuo Kikuu; uzamifu - shahada ya uzamili katika kitengo kinachoambatana	Shilingi 500 kwa astahhada na stahhada; shilingi 1500 kwa shahada na shilingi 2000 kwa uzamili	Katika muda wa wiki 8 baada ya kupokea barua ya maombi
7.	Kusajiliwa,mafundisho na mitihani	Usajili katika kozi husika,kupewa vipengele vya kuonyesha yatakayofundishwa, Mahudhuri ya mihadhara, uthibitisho wa malipo ya karo na ada nyinginezo	Kufuatana na sera ya malipo ya ada	Ilivyo katika ratiba ya muhula
8.	Uteuzi wa wahadhiri	Kazi ya wahadhiri iliyoidhinishwa.	Hamna malipo	Mwezi mmoja(1) kabla ya mwanzo wa muhula.
9.	Kutolewa kwa matokeo ya kutathmini jinsi wanafunzi wanavyoendelea na masomo.	i) Rekodi ya mahudhuri ii) Rekodi ya alama za wanafunzi	Hamna malipo	Wiki moja(1) kila baada ya wanafunzi kufanya jaribio la kukadiria jinsi wanavyoendelea na masomo.
10.	Utoaji wa stakabadhi za matokeo ya mitihani wa kila muhula.	Kukamilisha muhula ilivyo katika ratiba ya CUK.	Hamna malipo.	Siku ishirini(20) baada ya matokeo kuidhinishwa na Seneti nya Chuo Kikuu ya Maswala ya Mitihani.
11.	Utoaji wa hati za matokeo ya mitihani	Kukamilisha muhula ilivyo katika ratiba ya CUK	Hamna malipo	Katika muda wa siku ishirini za kikazi baada ya matokeo ya mitihani kuidhinishwa na Seneti ya Chuo Kikuu ya Maswala ya Mitihani.
12.	Utoaji wa vyeti vya kimasomo vya kila baada ya mwaka	Kukamilisha mwaka wa kimasomo	Hamna malipo	Katika siku thelathini (30) za kikazi baada ya halmashauri ya mitihani ya seneti kuidhinisha matokeo.
13.	Utoaji wa cheti cha masomo baada ya kukamilisha Masomo	Kukamilisha kozi unayoosomea	Hamna malipo	Katika siku thelathini (30) za kikazi baada ya kuhitimu

#	HUDUMA	MAHITAJI	ADA	MUDA
14.	Utoaji wa tuzo za uhitimu	Kukamilisha kozi unayoosomea.	Kulipa ada ya mahafali kama ilivyo kwenye tangazo unitimu	Kama ilivyo dhinishwa na Seneti ya chuo kikuu
15.	Kuomba likizo ya masomo/ uhamisho.	Fomu iliyojazwa inavyostahili.	Hamna malipo.	Wiki mbili(2) baada ya kupokea fomu iliyojazwa inavyostahili.
16.	Kibali cha kuonyesha mwanafunzi hadaiwi chochote na chuo.	Kujaza fomu husika inavyostahili.	Hamna malipo.	Siku mbili baada ya kupokea fomu husika iliyojazwa inavyostahili.
17.	Wanafunzi kuandikiwa barua za kuwapendekeza.	Fomu husika iliyojazwa inavyostahili.	Hamna malipo.	Siku mbili(2) za kikazi baada ya kupokea fomu husika iliyojazwa inavyostahili.
18.	Wanafunzi kuandikiwa barua za kwenda mafunzo nyanjani.	Fomu husika iliyojazwa inavyostahili.	Hamna malipo.	Miezi mitatu(3) kabla ya kuanza mafunzo ya nyanjani.
19.	Kuzishughulikia kesi za kinidhamu za wanafunzi	Kesi zilizowasilishwa ipasavyo	Hamna malipo	Imalizike katika muda wa siku thelathini
20.	Kuwasimamia wanasomea uzamili na uzamifu	i) Kuendeleza kikamilifu, kuwasilisha na kuidhinishwa kwa kisio la kimasomo. ii) Kutoa kwa wasaa unaofaa ripoti ya maendeleo ya mawasilisho ya mikutano, na kadirio kuu la mwanafunzi kulingana na muda/ratiba iliyowekwa.	Baada ya kulipa karo ya muhula kuambatana na sera ya ulipaji karo	Katika muda usiozidi wiki mbili baada ya kupokea mada ya utafiti au kadirio kuu
21.	Kutahiniwa kwa wanaosomea uzamili na uzamifu	Kadirio kuu lilosahihishwa na msimamizi. Watahini kuteuliwa	Baada ya ada ya mtihani kulipwa	Ndani ya mfumo ulio kwenye jarida la uzamili na uzamifu
22.	Kuidhinisha malipo ya wahadhiri wa muda	i) Kurudisha karatasi za mtihani zilizosahihishwa kwenye idara. ii) Kujaza kwenye mtandao alama za wanafunzi za kuonyesha walivyoendelea na masomo pamoja na mtihani wa kutamatisha muhula. iii) Kuwasilisha rekodi za alama za wanafunzi zilizotiwa sahihi na mtihani.	Hamna malipo.	Mara mbili(2) katika muhula yaani katikati ya muhula na mwishoni mwa muhula
23.	Kuwahudumia wanafunzi na wageni wengine katika kitivo.	i)Kueleweka kwa ombi la mteja	Hamna malipo	Mara moja
24.	Kuyajibu maulizo yaliyowasilishwa kupitia kwenye barua pepe	Kueleweka kwa maulizo	Hamna malipo	Siku mbili(2) za kikazi
25.	Kusahihisha mitihani	i) Karatasi za majibu ya wanafunzi. ii) Rekodi ya watahiniwa waliofanya mitihani. iii) Mwongozo wa kusahihisha mitihani	Hamna malipo	Wiki mbili(2) baada ya kufanywa kwa mitihani wa mwisho
26.	Kuwastanishwa kwa matokeo ya mitihani na watahini wa nje	i) Mwongozo wa kusahihisha. ii) Kuchagua karatasi za majibu ya wanafunzi za kuwastanishwa	Kufuatana na mwongozo wa kuwaelekeza watahini wa nje wa kuwastanisha matokeo ya mitihani.	Katika muda wa wiki moja(1) baada ya kusahihisha mitihani.