



### Mkataba wa Chuo cha Kiufundi Cha Mombasa wa utoaji huduma kwa wananchi.

**Maono:** Kuwa Chuo Kikuu cha Kiufundi chenye ubora wa kiwango cha kimataifa katika kuendeleza elimu, sayansi na teknolojia

**Mbinu:** Kuendeleza maarifa na matumizi yake kupitia mafundisho, utafiti na ubunifu kutumikia sekta ya viwanda na jamii.

No.	Huduma/Bidhaa	Mahitaji ya wateja	Ada	Muda
1.	Maulizo	Njia za kuulizia: <ul style="list-style-type: none"> <li>Maongezi katika dawati la huduma za wateja</li> <li>Kupitia barua- pepe <a href="mailto:info@tum.ac.ke">info@tum.ac.ke</a></li> </ul>	Bure	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mara moja baada ya malalamiko kuwasilishwa</li> <li>ndani ya siku mbili za kufanya kazi kwa barua pepe.</li> </ul>
2.	Usajili wa wanafunzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jaza mahitaji ya usajili</li> <li>Jaza na kuwasilisha fomu iliyopakuliwa kutoka tovuti ya <a href="http://www.tum.ac.ke">www.tum.ac.ke</a></li> </ul>	Ada ya maombi: <ul style="list-style-type: none"> <li>Shahada ya uzamifu KSh. 2,500/-</li> <li>Shahada ya uzamili KSh. 1,500/-</li> <li>Shahada KSh. 1,000/-</li> <li>Stashahada na Astashahada KSh. 500/-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Barua ya awali ya kujiunga na chou itatolewa papo hapo</li> <li>Barua rasmi ya kujiunga na chou itapatikana kwenye tovuti (<a href="http://www.tum.ac.ke">www.tum.ac.ke</a>) wiki moja baada ya fomu ya maombi ya kujiunga na chuo kupokelwa</li> </ul>
3.	Usajili wa Kozi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ni lazima kujaza kitengo cha kozi kilicho mtandaoni</li> </ul>	Malipo 100% ya ada ya muhula	Ndani ya wiki tatu za kwanza za muhula
4.	Uhamisho baina/ndani ya Kitivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jaza fomu ya uhamisho baina/kati ya kitivo</li> <li>Timiza alama za mkato wa chini</li> </ul>	KSh. 500/-	Ndani ya wiki tatu za kwanza za muhula
5.	Mtihani wa Mwanafunzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Malipo 100% ya ada</li> <li>Kitambulisho cha mtihani</li> <li>Kitambulisho cha mwanafunzi</li> <li>Kitambulisho cha Serikali</li> </ul>	Malipo 100% ya ada ya muhula	Kutekelezwa kila mwisho wa muhula
6.	Kutolewa kwa matokeo ya mtihani na Manukuu ya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lazima awe amejisajili kwa vitengo vya kozi na kufanya mtihani</li> </ul>	Bure	Siku 45 baada ya kufanya mtihani wa mwisho.



TUM is ISO 9001:2015 Certified

	matokeo ya mitihani.			
7.	Mahafali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kamilisha masomo katika ngazi husika</li> <li>• Cheti cha kumaliza</li> </ul>	Ada husika	Kulingana na Kalenda ya Kitaaluma
8.	Kutolewa kwa vyeti vya kitaaluma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheti cha kumaliza masomo</li> </ul>	Bure	Ndani ya siku za kazi 20 baada ya Mahafali.
9.	Uhakiki wa nyaraka za kimasomo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nyaraka asili za kimasomo pamoja na nyaraka zake ghushi, au</li> <li>• Waraka wa muhtasari wa polisi ambapo nyaraka za kitaaluma za mwanzo ziliopotea.</li> </ul>	KSh.1000/= kwa kila uhakiki	Masaa 4.
10.	Kupatiwa cheti mbadala iwapo cheti asili kimepotea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waraka wa polisi.</li> <li>• Nakala ya kitambulisho cha kitaifa.</li> </ul>	KSh. 500/= kwa kila cheti	Siku 7
11.	Huduma za malazi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kulingana na upatikanaji wa huduma.</li> </ul>	Ada husika	Siku 1
12.	Uanachama wa maktaba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kitambulisho cha mfanyikazi/ mwanafunzi</li> </ul>	Bure	Dakika 30
13.	Majibu kwa malalamiko / pongezi/mapendekezo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kupokea malamiko/pongezi/mapendekezo</li> </ul>	Bure	Ndani ya siku 5 za kazi.
14.	Kuhudumia simu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simu inapopigwa</li> </ul>	Bure	Kila mlio wa tatu
15.	Afya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kadi ya matibabu</li> </ul>	Bure	Kuanzia saa mbili asubui hadi saa kumi na moja jioni siku za kazi.
16.	Masaa rasmi ya kazi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siku za wiki (isipokuwa siku za mapumziko)</li> </ul>	Bure	Saa mbili asubuhi hadi saa kumi na moja jioni.
17.	Ununuzi wa bidhaa na huduma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kama ilivyo kwenye sheria ya Umma ya Manunuzi na utupaji ya 2015.</li> <li>• Miongozo ya kitaifa ya manunuzi na kanuni</li> </ul>	Ada husika	Kama ainishwa kwenye matangazo
18.	Malipo ya bidhaa na huduma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kama ilivyo kwenye sera ya usimamizi wa fedha</li> </ul>	Bure	Siku 90 baada ya kutoa/kuleta huduma/bidhaa.
19.	Ajira za wafanyakazi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kulingana na matangazo ya kazi</li> </ul>	Bure	Ndani ya miezi 3 baada ya mahojiano.



20.	Kesi za kinidhamu wanafunzi na wafanyakazi	• Kama ilivyoamrisha na Chuo	Bure	Uamuzi utatolewa ndani ya wiki 2 baada ya kusikizwa.
-----	--	------------------------------	------	--

### **TUNAHESHIMU JUKUMU LA UTOAJI HUDUMA BORA**

Huduma yoyote inayotolewa isiyo na viwango vya juu stahiki au Afisa yeyote ambaye hajajitolea katika utoaji wa huduma ubora lazima kuripotiwa kwa:

**The Vice Chancellor,**  
 Technical University of Mombasa,  
 P.O. Box 90420 – 80100,  
**Mombasa – Kenya.**

Tel: (254)41-2492222/3, Fax: (254) 41-2495632,  
 Mobile: (254) 0733 955 377/0724 955377  
 Email: [info@tum.ac.ke](mailto:info@tum.ac.ke) or [vc@tum.ac.ke](mailto:vc@tum.ac.ke) website: [www.tum.ac.ke](http://www.tum.ac.ke)

**The Commission Secretary/ Chief Executive Officer,**  
 Commission on Administration Justice,  
 2<sup>nd</sup> Floor, West End Towers,  
 Waiyaki way, Nairobi,  
 P. O. Box 20414 - 00200  
**NAIROBI.**  
 Tel. +254 (0)20 – 2270000/2303000  
 Email: [complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke)

***HUDUMA BORA NI HAKI YAKO***



TUM is ISO 9001:2015 Certified