



MINISTRY OF EDUCATION

STATE DEPARTMENT OF VOCATION AND TECHNICAL TRAINING  
NAIVASHA TECHNICAL AND VOCATIONAL COLLEGE

P. O. BOX 574-20117

NAIVASHA

TEL.NO. 0740429247

Principal@ntvc.ac.ke



**MKATABA WA UTOAJI WA HUDUMA KWA WANAANCHI**

| NAMBARI                                   | HUDUMA ILIYOTOLEWA                             | MAHITAJI                                                     | GHARAMA KWA MTUMIZI | KIPINDI                                   |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|
| <b>HUDUMA YA JUMLA</b>                    |                                                |                                                              |                     |                                           |
| 1.                                        | Masaili                                        | Usajili mwanoni/langoni Zuru/piga simu kwenye meza yamhazili | Bure                | Maramoja                                  |
| 2.                                        | Maitikio kwa maandikiano                       | Anwani kiungo                                                | Bure                | Isizidi siku 3                            |
| <b>AKADEMIA/TAALUMA</b>                   |                                                |                                                              |                     |                                           |
| 3.                                        | Upokezi wa wanafunzi wapya                     | Fomu ya mapokezi iliyojalizwaipasavyo                        | Bure                | Siku 1                                    |
| 4.                                        | Ufahamishaji na ujuzaji wa wanafunzi           | Wanafunzi wapya                                              | Bure                | Majuma 2                                  |
| 5.                                        | Usajili wa wanafunzi wanaendelea               | Malipo ya karo iliyoainishwa                                 | Bure                | Siku 1                                    |
| 6.                                        | Kufunza                                        | Mwanafunzi aliyesajiliwa ipasavyoUwepo wa mwanafunzi         | Bure                | Kwa mujibu wa ratiba ya muda ya kitaaluma |
| 7.                                        | Uonyo kwa ajili ya kuchukua vyeti vyakitaifa   | Upokeaji wav yeti vya kitaifakutoka KNEC                     | Bure                | Majuma 2                                  |
| 8.                                        | Huduma za maktaba                              | Kadi ya mashitiri                                            | Bure                | Mara moja                                 |
| 9.                                        | Usahalishaji wa kuweka kwenye kandeza nyanjani | Hitaji la kozi Nyanjani                                      | Bure                | Angalau miezi mitatu kabla ya kuanza      |
| <b>MASLAHI YA WANAFUNZI</b>               |                                                |                                                              |                     |                                           |
| 10                                        | Maelekezo na ushauri                           | Uwepo wa mshitiri                                            | Bure                | Mara moja                                 |
| 11                                        | Malazi                                         | Malipo ya karo iliyoainishwa                                 | Bure                | Siku 1                                    |
| 12                                        | Usajili wa viama na jamii                      | Barua ya maombi                                              | Bure                | Majuma 2                                  |
| <b>MITIHANI</b>                           |                                                |                                                              |                     |                                           |
| 13                                        | Mtihani wa Ndani                               | Kadi ya mtihani                                              | Bure                | Siku 1                                    |
| 14                                        | Usajili wa mitihani ya nje                     | Mahitaji ya jamii ya watahiniMalipo ya karo iliyokadiriwa    | Bure                | Siku 1                                    |
| 15                                        | Utoaji wa manukuu ya kitamaduni                | Afikia mahitaji ya uhakikishoPambizo                         | Bure                | Siku 1                                    |
| <b>USIMAMIZI WA FEDHA</b>                 |                                                |                                                              |                     |                                           |
| 16                                        | Upeanaji wa mikato ya mikataba                 | Kwa mujibu wa sheria hitajika                                | Bure                | Mnamo mwezi 1                             |
| 17                                        | Uuzaji wa stakabadhi zabuni                    | Malipo ya karo iliyoainishwa                                 | Bure                | Siku 1                                    |
| 18                                        | Ulipaju wa watoa huduma                        | Kwa mujibu wa maagano                                        | Bure                | Mnapo siku 90                             |
| 19                                        | Utoaji wa risiti za ofisi                      | Ushahidi wa malipo                                           | Bure                | Mara moja                                 |
| <b>JUKUMU LA KIMAINGILIANO YA KAMPUNI</b> |                                                |                                                              |                     |                                           |
| 20                                        | Matumizi ya Nyanja za uchezaji                 | Barua ya maombi                                              | Bure                | Zipatikanapo                              |
| <b>KUSHUGULIKIA MALALAMISHI YA UMA</b>    |                                                |                                                              |                     |                                           |
| 21                                        | Kukiri Malalamishi                             | Wasilisha                                                    | Bure                | Siku 2 za kazi                            |
| 22                                        | Maitikio kwa malalamishi                       | Suluhisho malalamishi                                        | Bure                | Siku 14 za kazi                           |

**TUNAAZIMI KUTOA HUDUMA TEULE KWA WATEJA**

Bidhaa au Huduma yoyote inayotolewa ambayo hailingani kwa viwango vilivyo hapo juu, au ofisa yeyote ambaye haishi kulingana na ahadi kwa adabu na ubora kwa utoaji wa Huduma anapaswa kuripotiwa kwa:

Mkuu wa Taasisi,  
Taasisi Ya Kiufundi ya Naivasha,  
Sanduku La Posta 574-20117, Naivasha-Kenya.  
Namba ya Simu: +254740429247.  
Barua Pepe:[principal@ntvc.ac.ke](mailto:principal@ntvc.ac.ke)  
Tuvuti:[www.ntvc.ac.ke](http://www.ntvc.ac.ke)

Kamishna Mkatibu/Mkurugenzi Mtendaji,  
Tume ya Haki ya Utawala, Ghorofa ya pili,  
West end Towers, Njia ya Waiyaki, Nairobi,  
Sanduku La Posta: 20414-00200 Nairobi.  
Namba ya Simu: +254(0)20 2270000/2303000.  
Barua Pepe: [complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke)

**HUDUMA BORA NI HAKI YAKO**