## MAONO

Kuwa kituo cha kutoa huduma bora kupitia ufunzaji, utafiti, uvumbuzi, na usambazaji wa maarifa ili kuleta mageuzi ya kijamii.

## WITO

Kuunda msingi imara wa maarifa kupitia ufunzaji, utafiti, na uvumbuzi na kisha kusambaza maarifa haya ili kufikia mageuzi ya kijamii.

## MAADILI KIINI

Chuo Kikuu cha Tharaka ni taasisi inayokumbatia shakiki maadili kiini matano-Uendelevu, Ubora, Utendakazi kikoa, Uadilifu, na Utimilifu wa Muda. Maadili kiini haya huongoza kila mfanyakazi kutimiza wito wa Chuo Kikuu cha Tharaka.

1) **Uendelevu** – Kutumia rasilimali chache bila ubadhirifu na kwa kuzipa thamani ya hali ya juu kwa manufaa ya kizazi cha sasa na baadaye.

2) **Ubora** -Kuibuka bora katika huduma, shughuli na taratibu zote zinazotekelezwa na Chuo Kikuu.

3) **Utendakazi Kikoa** – Kufanya kazi kwa pamoja kupitia kuleta mawazo na ujuzi pamoja, kutumia rasilimali kwa pamoja ili kutimiza shabaha na madhumuni kwa njia ya kukamilishana kiuwezo na vipawa mbalimbali.
4) **Uadilifu**- Kukumbatia uaminifu, uangavu, uwajibikaji na kanuni imara za kimaadili wakati wote wa kutenda na kutoa maamuzi.
5) **Utimilifu wa Muda** – Kuwahi muda na kuzingatia makataa, kuheshimu muda wa wafanyakazi wengine na kutimiza wajibu wa kila mmoja.

| NAM | HUDUMA/BIDHAA | MAHITAJI YA KUPATA HUDUMA/BIDHAA | ADA | MUDA WA KUPATA HUDUMA/ BIDHAA |
|---|---|---|---|---|
| **1.** | Kusajiliwa kuwa Mwanafunzi | **Astashahada**: Gredi D (nyofu) katika K.C.S.E | Ksh. 1000 | Wiki 1 baada ya kutuma |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **Stashahada**: Gredi C- (nyopolewa) katika K.C.S.E<br><br>**Shahada**: Gredi C+ (chanya) katika K.C.S.E<br><br>**Uzamili**: Mwenye shahada; Divesheni ya Pili au zaidi, ama Tajriba ya miaka 2 kwa mwenye Divisheni ya Pili Kiwango cha Chini<br>**Uzamili**:Shahada ya Uzamili kutoka Taasisi inayotambulika kisheria | Ksh. 2000 | maombi |
| **2.** | Ufunzaji | Baada ya Usajili katika Progaramu | Kutegemea kiwango cha karo kilichowekwa | Kwa kuzingatia ratiba ya ufunzaji |
| **3.** | Kupata Cheti cha Kuhitimu | Baada ya Kufuzu | Bure | Mwezi 1 baada ya Kufuzu |
| **4.** | Kupata Nafasi ya Tajriba ya Kazi Nyanjani | Kwa kutegemea mwongozo wa Mtalaa | Bure | Miezi 3 kabla ya shughuli kuanza |
| **5.** | Usimamizi na Utahini wa Wanafunzi katika kiwango cha Mafuzu | Kuwasilisha Pendekezo/Tasnifu/Ripoti | Kutegemea kiwango cha karo kilichowekwa | wiki 4&10 baada ya kuwasilisha Pendekezo/ Tasnifu/Ripoti mtawalia |
| **6.** | Kupata Huduma za Maktaba | Kuwasilisha Stakabadhi sahihi za Utambulisho | Bure | Kwa mujibu wa sera ya Maktaba |
| **7.** | Huduma za Nyanjani | Pindi panapotambulika Hitaji au kutokea Ombi la Huduma ya aina hii | Bure | Kwa muda wa wiki 2 baada ya kutolewa ombi au kutambulika hitaji |
| **8.** | Kuitika Simu | Pindi Simu inapopigwa | Bure | Sekunde 15 |
| **9.** | Kuhudumia Mteja aliyefika Ofisini | Kuwasilisha ombi ofisini ana kwa ana | Bure | Dakika 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **10.** | Kushughulikia Waraka | Kuwasilisha Waraka ofisini | Bure | Siku 5 |
| | | Barua pepe, mitandao ya kijamii (X, Facebook, Linkedln, WhatsApp na YouTube) | Bure | Siku 1 |
| **11.** | Kushughulikia Malalamiko | Kuwasilisha malalamiko kupitia maandishi au mazungumzo | Bure | Siku 1 |
| **12.** | Kutoa Suluhu ya Malalamiko | Kuwasilisha malalamiko kupitia maandishi au mazungumzo, na kisha kutoa taarifa ya kuthibitisha madai | Bure | Siku 14 |
| **13.** | Kusajili Wanakandarasi | Kujaza fomu ya Usajili<br>Maelezo ya Kampuni<br>Kibali cha Usajili<br>Cheti cha kulipa au Kuondolewa Ushuru<br>Taarifa asilia ya Benki<br>Kibali/Vibali vya kusajiliwa na Vyama vya Kitaaluma<br>Risiti ya malipo ya Ada isiyodaiwa<br>Nakala ya Fomu yenye Taarifa ya Mwaka kuhusu Shughuli na Uwezo wa kifedha wa Kampuni<br>Nakala ya Kitambulisho cha Kitaifa/ Pasipoti | Bure | Siku 14 |
| **14.** | Kupeana Zabuni | Kutuma Maombi ya Zabuni | Bure | Siku 90 baada ya Kikao cha Kamati ya Kutathmini Zabuni |
| **15.** | Matokeo ya Maombi ya Zabuni | Kuingia kwenye Mtandao wa Ununuzi | Bure | Siku 1 |
| **16.** | Malipo ya Huduma na Bidhaa zilizowasilishwa | Kuwasilisha Cheti cha kukamilisha kutekeleza mradi au stakabadhi ya kuonesha huduma au bidhaa zimewasilishwa. | Free | Siku 60 tangu tarehe ya kupokea stakabadhi za kuthibitisha utoaji wa huduma/uwasilishaji wa bidhaa |
| **17.** | Mauzo ya Bidhaa | Kutuma Maombi ya Zabuni | Bure | Siku 60 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Kuukuu | | | tangu kutoa tangazo la Mauzo |
| **18.** | Kuhusishwa Umma katika Mchakato wa kutayarisha Sera | Kufahamu Masuala husika na Kushiriki Kikamilifu | Bure | Siku 1 |
| **19.** | Kuajiriwa kwa Wafanyakazi | Kutuma Maombi Rasmi kwa mujibu wa Tangazo lililopo | Bure | Siku 90 |
| **20.** | Kushughulikiwa Ombi la kupata Habari | Kutuma Ombi la kupata Habari | Bure | Siku 21 |

***TUMEDIRIKI KUTOA HUDUMA BORA NA KWA NJIA STAHIFU***

Huduma/bidhaa ambazo hazifikishi kiwango cha ubora kilichoidhinishwa, ama mfanyakazi yeyote asiyediriki kutoa huduma bora, na kwa ustahifu, ripoti ipigwe kwa:

| | |
|---|---|
| Mkuu wa Chuo/ Afisaa Mkuu Mtendaji,<br>Chuo Kikuu cha Tharaka,<br>S.L.P. 193-60215, Marimanti, Kenya.<br>Simu: +254745 838 353<br>Barua pepe : **info@tharaka.ac.ke**<br>Tovuti: www.tharaka.ac.ke | Katibu/ Afisaa Mkuu Mtendaji,<br>Tume ya Kusimamia Haki,<br>Ghorofa ya pili, Jumba la West End Towers, Barabara ya Waiyaki, Nairobi.<br>S.L.P. 20414-00200 Nairobi<br>Simu: +254 (0)20 2270000/2303000<br>Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke |

**HUDUMA BORA NI HAKI YAKO**