



MERU UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY

HATI YA HUDUMA ZA CHUO KWA WANANCHI

S.L.P 972-60200, Meru, Kenya. Simu 0712 524293, 0799 529958/9

Barua pepe: info@must.ac.ke

Tovuti: www.must.ac.ke

ONO: Chuo Kikuu cha upeo wa ufanisi katika Sayansi na Teknolojia.

MWITO : Kutoa elimu bora ya Chuo Kikuu, utafiti wa Sayansi, Teknolojia na uvumbuzi

KAIDA MUHIMU

- Uadilifu
- Ushindanaji
- Ubora
- Utendakazi bora
- Uvumbuzi

No	Huduma zinazotolewa	Matarajio ya mteja kwa MUST	Matarajio ya MUST kwa mteja	BEI	Mda
1	Maswali ya jumla	Majibu ya haraka	- Ushirikiano - Habari ifaayo na sahihi - Kutoa anwani ifaayo	Bure	Papo hapo
2	Kujibu simu	Simu kupokewa kabla ya mlio wa tano	- Upole - Habari ifaayo na sahihi	Bure	Sekunde thelathini
3	Mawasiliano kwa njia ya maandishi	Majibu ya haraka	- Habari zenye maana na sahihi - Anuani sahihi	Bure	Siku saba za kazi
4	Uandikishaji wa wanafunzi wageni	majibu ya haraka	-Habari ifaayo na sahihi	Certificate Ksh. 500 Diploma: Ksh. 500 Degree: Ksh. 1,000 Masters: 1,500 Ph.D: 2,500	Mwezi mmoja
5	Usajili wa wanafunzi wageni na wanaoendelea	Kushughulikiwa kwa haraka	Kuzingatia kanuni za usajili	Karo inayohitajika	Wiki tatu za kwanza za muhula
6	Mihadhara	Ukamilishaji wa silabasi kwa wakati ufaao	- Kuzingatia ratiba za masomo - Utoshelevu na ufaafu wa ala za masomo	Ulipaji wa karo	Kwa mujibu wa ratiba iliyoidhinishwa
7	Huduma za maktabani	Kuzingatia wakati wa kufungua na kufunga	Kufuata sheria na kanuni za maktaba ya MUST	- Utumiaji wa maktaba ni bure. - Uchapishaji kwa mujibu wa gharama ilioidhinishwa.	- 8:00 asubuhi-9:00 usiku, siku za wiki. - Jumamosi-nusu siku.

				- Uunganishaji itategemea ukubwa wa sitakabadhi	- Maktaba haitafunguliwa sikukuu zote zilizoidhinishwa na serikali.
8	Malazi	- Maskani mazuri - Kulingana na uwepo wa nafasi	- Kulipia maskani - Kufuata sheria na kanuni za mabweni	Karo ya malazi	Majira ya malazi
9	Malaji	- Vyakula bora - Hali safi	Malipo ya vyakula	Malipo kulingana na chakula	Kwa mujibu wa nyakati zilizoidhinishwa
10	Kesi za kinidhamu	Kutokuwa na mapendeleo	- Habari ifaayo - Uaminifu	Bure	Kwa mujibu wa kanuni za chuo
11	Mitihani	- Mitihani kufanywa kulingana na ratiba iliyoidhinishwa - Kutoa ratiba iliyoidhinishwa kwa wakati ufaao	- Kuzingatia sheria na kanuni zinazotawala mtihani - Ukamilishaji wa karo	Karo inayohitajika	Kwa mujibu wa kalenda ya chuo
12	Matokeo ya mitihani	Hatua ya tathmini inayoaminika	Kupata matokeo kwa wakati ufaao	Kukamilisha ulipaji wa karo	Kwa mujibu wa ratiba ya muhula iliyoidhinishwa
13	Vyeti	-Stakabadhi kamilifu isiyo na dosari -Stakabadhi halali -Usiri	Idhini ya idara zote	Kukamilisha ulipaji wa karo na	Kutolewa wiki moja baada ya mahafali
14	Nasaha na huduma za VCT	- Huduma bora - Usiri	Hiari ya kutafuta huduma	Bure	Papo hapo
15	Uajiri	Uwazi na kutokuwa na mapendeleo	- Habari sahihi na isiyopotosha - Sitakabadhi sahihi - Bila kula njama	Bure	Miezi miwili
16	Uchukuzi	Upatikanaji wa magari	- Kutoa ombi kwa wakati ufaao - Utumizi mzuri wa magari - Kuzingatia - Kuzingatia sera ya uchukuzi	Kulingana na sera ya uchukuzi	Notisi itolewe siku moja kabla ya safari
17	Usalama	- Mazingira salama - Kushughulikia matukio ya dharura kwa haraka	- Kutoa habari kwa hiari - Ushirikiano - Kujikinga	Bure	Papo hapo
18	Kuidhinisha zabuni	Uchunguzi na uidhinishaji wa haki	- Kukusanya na kujaza stakabadhi za zabuni - Kugharamia mahitaji ya zabuni - Uadilifu	Gharama ya zabuni	Kwa mujibu wa kanuni za ununuzi
19	Malipo kwa wauzaji	- Malipo kwa wakati ufaao - Malipo kulingana na kanuni za mauzo na kandarasi	- Bidhaa kuwasilishwa kwa wakati ufaao kulingana na mkataba. - Bidhaa na huduma bora	Bure	Siku thelathini
20	Kusuluhisha malalamishi ya umma	-Suluhu la haraka kwa malalamiko -Usiri	- Kutoa habari sahihi kuhusu lalamiko - Ushirikiano	Bure	Wiki mbili

MUST YAJITOLEA KWA HESHIMA NA HUDUMA BORA TUNAZOZITOA

Huduma yoyote isiyoambatana na viwango vilivyopo hapa au Afisa yeyote asiyejitolea kwa heshima na huduma bora zinazotolewa aripotiwe kwa:

Mwenyekiti,
Kamati ya Malalamiko ya Umma,
Simu:0731-299 218

Mkurugenzi Mtendaji,
Kitengo cha Malalamishi cha Wananchi

Barua pepe: complaints@must.ac.ke

Tovuti: www.must.ac.ke

Simu : 254-20-2270000/2303000/2603765/2441211/
8030666

Barua pepe : ombudsmankenya@gmail.com

Msingi wa Uvumbuzi.