



# KENYA UTALII COLLEGE

**Lango la Kimataifa katika taaluma ya Ukarimu na Utalii**

## MKATABA WA HUDUMA KWA WANANCHI

S/ No	Huduma / Nzuri	Mahitaji ya kupata Huduma/Nzuri	Gharama ya huduma/ Nzuri KSHS (Kama ipo)	Ratiba
1	Majibu kwa maswali	Upatikanaji wa Chuo, Njia ya Mawasiliano 1. Mapokezi ya chuo (Uso kwa Uso) 2. Simu 3. Barua Pepe 4. Majukwaa ya mitandao ya kijamii	Bure	Mara Moja - Siku mbili
2	Usimamizi wa malalamiko 1. Kukiri/ Jibu	Kupokea malalamiko	Bure	Ndani ya masaa ishirini na nne
	2. Utatuzi wa malalamiko	Ushahidi muhimu	Bure	Ndani ya siku ishirini na moja
3	Mafunzo -Mipango ya wakati wote -Kozi fupi za muda kwa muda	Kufikia mahitaji ya mpango/kozi kwa kiwango cha chini kama ilivyotangazwa	Ada ya maombi kshs. 1,000	Majibu kwa waombaji waliohitimu ndani ya mwezi mmoja
		Malipo kamili ya ada ya masomo kabla ya kuanza kwa kozi	Ada ya masomo kuanzia kshs.155,000. kwa mwaka.	Kwa mpangilio
4	Sherehe ya kuhitimu	Kukamilika kwa kozi	Malipo ya ada maalum ya kuhitimu	Tarehe iliyoidhinishwa
5	Mafunzo kazini	Mafunzo kutoka kwa wafanya kazi wa sekta ya hotel/utalii taasisi zenye mahitaji muhimu ya kozi (kupitia mwajiri pale inapobidi)	Viwango mbalimbali kutoka kshs.14,000 (panapo husika)	Kwa mpangilio
6	Uthibitishaji wa vyeti vya chuo	Barua ya ombi iliyoandikwa kwa Barua pepe: <a href="mailto:examinations@utalii.ac.ke">examinations@utalii.ac.ke</a>	Kshs. 500/- kwa nakala	Ndani ya siku tatu
7	Utafiti na huduma ya ushauri juu ya masuala yanayo athiri sekta ya ukarimu na utalii	Maombi/mapendekezo ya wateja kwa utoaji wa utafiti na huduma ya ushauri  Malipo ya ada zinazotumika kabla ya kuanza	Inategemea mahitaji ya mteja	Kwa mujibu wa mkataba
8	Hoteli ya Utalii	Huduma ya malazi	Malipo kutoka kshs 6,500 kila mtu (BB)	Kulingana na ombi la mteja
		Huduma ya mkutano	Kifurushi cha mkutano kutoka kshs 3,500 kila mtu (siku nzima)	Kulingana na ombi la mteja
		Huduma ya upishi wa nje Maswali ya uhifathi	Malipo mbalimbali kutoka kshs 2,500 kila siku	Nukuu iliyotolewa ndani ya siku moja ya uchunguzi
9	Kuajiri	Kutangazwa nafasi za kazi, barua ya maombi na mahojiano.	Bure	Ndani ya siku tisaini kulingana na miongozo ya sera
10	Huduma ya ununuzi wa bidhaa	Ufuasi wa mchakato wa zabuni/ ununuzi na kitendo cha utupaji	Kulingana na mahitaji ya zabuni	Kama ilivyoainishwa kwenye tangazo la zabuni/ mkataba
11	Huduma ya malipo kwa bidhaa	Ankara zilizosainiwa ipasavyo na hati shirikishi	Bure	Kwa mujibu wa masharti ya mkataba

### TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA BORA KWA HESHIMA

Huduma yoyote ambayo inaenda kinyume na viwango vilivyotajwa hapo juu au afisa yeyote ambaye kiwango cha utendakazi wake haulingani na ahadi ya kutoa huduma bora kwa heshima na uadilifu inapaswa kuripotiwa kwa: -

Mkuu wa Chuo na Mkurugenzi Mkuu  
Kenya Utalii College  
S.L.P 31052-00600, **Nairobi**  
Rununu: 0722 205891/2, 0733 410005  
Barua pepe: [info@utalii.ac.ke](mailto:info@utalii.ac.ke), [principal@utalii.ac.ke](mailto:principal@utalii.ac.ke),  
[quality@utalii.ac.ke](mailto:quality@utalii.ac.ke)

Katibu Mkuu wa Tume/ Mkurugenzi Mkuu,  
Tume ya Haki na Utawala, 2<sup>nd</sup> Floor,  
West End Towers, Waiyaki Way, **Nairobi**  
S.L.P 204141-00200, Nairobi  
Simu: +254 (0) 20 2270000/2303000  
Barua pepe: [complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke)

## **HUDUMA BORA NI HAKI YAKO**



**ISO 9001:2015 Certified**

