

**MAMLAKA YA KUTATHMINI ASASI ZA ELIMU NA USAILI WA VYETI NCHINI KENYA
KNQA**

MWONGOZO WA KUTOA HUDUMA

Lengo Kuu

Wanaofuzu wawe na ushindani na watambulike kote duniani ili kuboresha hadhi ya Kenya kimafunzo

Mwongozo wa Utendaji

Kubuni na kusimamia mwongozo wa kitaifa kuhusu wanaofuzu, kusajili na kuidhinisha wanaofuzu, kutambua na kuainisha viwango vya wanaofuzu na kubuni mfumo unaovipa vyeti ushindani na kutambulika kimataifa.

Maadili Yanayoongoza Utekelezaji

Uadilifu
Uwajibikaji
Ubora
Umuhimu
Ubunifu
Usawa

AHADI YETU

Kuboresha hali ya baadaye ya Kenya

UTANGULIZI

MAMLAKA YA KUTATHMINI ASASI ZA ELIMU NA USAILI WA VYETI NCHINI KENYA, KNQA

Mamlaka ya kutathmini asasi za elimu na usaili wa vyeti nchini (KNQA) iliasisiwa mwaka wa 2015 kama inavyotakiwa kwa mujibu wa sheria nambari 22 ya 2014 inayotoa mwongozo wa kitaifa kuhusu wanaofuzu nchini (KNQF) na kanuni za KNQF mwaka wa 2018. KNQA ilianzishwa ili kuratibu na kuoanisha vitengo mbalimbali vya elimu na kubuni hifadhi ya maelezo yote kuhusu wanaofuzu katika viwango mbalimbali nchini.

Mwongozo huu unalenga kufahamisha umma kuhusu majukumu na huduma zinazotolewa na KNQA na itatumika kama mkataba baina ya KNQA na umma. Ni tamko la hadharani kuhusu kujitolea kwa mamlaka hii kutoa huduma bora kwa umma kwa wakati na kwa namna ifaayo. Kwa hivyo kutekelezwa kwa yaliyomo kwenye mwongozo huu kutasaidia kuhimiza utoaji wa huduma thabiti na kwa wakati ufaao na kutatumika kama kigezo cha kuhakikisha maadili na utaalamu uzingatiwa katika utoaji huduma kwa umma.

Mwongozo huu utaweka Imani ya umma kwa mamlaka hii, utaiweka mamlaka hii katika nafasi nzuri ya ushindani na kuendeleza kujitolea kwake katika kuzalisha ushirikiano ufaao na washikadau wengine pamoja na kuhakikisha utoaji wa huduma za KNQA unatimiza matarajio ya wateja na washirika wake.

Tuna jukumu la kutekeleza na kuwajibikia na hivyo nawataka wafanyikazi wote kujitolea kutimiza ahadi ya KNQA kwa umma kwa kufanya kazi pamoja kwa ushirikiano.

Dkt. Kilemi Mwiria,
Mwenyekiti, Baraza la KNQA.

Dibaji

Mamlaka ya kutathmini asasi za elimu na usaili wa vyeti nchini (KNQA) ni mwezeshaji mkuu katika utendaji wa viwango mbalimbali katika sekta ya elimu nchini kuanzia elimu ya msingi hadi taasisi za mafunzo ya kiufundi na vyuo vikuu pamoja na taasisi za utafiti.

Halmashauri hii huhakikisha viwango bora vya kufuzu vinadumishwa; kwa kusajili na kuidhinisha taasisi zinazotoa vyeti vya kufuzu, asasi za kutoa mafunzo ya kitaaluma, mashirika ya nje ya kutathmini ubora wa mafunzo pamoja na mashirika yanayotathmini na kusimamia mitihani kitaifa na kimataifa.

Ili kuafikia malengo ya KNQA, kanuni mbalimbali za usimamizi zimebuniwa. Kanuni hizo zinahusisha; Mikakati ya utendaji ya KNQA, Mwongozo wa utendakazi wa kila mwaka, bajeti ya matumizi, utaratibu wa uagizaji na mwongozo huu wa utoaji huduma kwa umma/wateja. Mwongozo thabiti wa utoaji huduma kwa umma/wateja huwa umejengeka kwenye msingi wa kuzingatia malengo ya shirika na wanaolengwa na huduma zinazotolewa. Kadhalika, hutambua mfumo ufaao wa mawasiliano, namna bora ya kuhudumia wateja na haki na majukumu ya wateja.

Mwongozo huu unatoa maelekezo ya namna ya kushughulikia masuala yanayoibuliwa na wateja kwa nia ya kuhakikisha waajiriwa wa KNQA wanawajibikia majukumu yao. Kwa sababu hiyo, mwongozo huu wa utoaji huduma unalenga kuhimiza maadili na ukweli katika utoaji huduma na kuhakikisha uwajibikaji katika kushughulikia wateja ili kuhakikisha kuna mtagusano na uhusiano mzuri kati ya wateja/umma na KNQA.

Dkt. Juma Mukhwana, HSC,
Mkurugenzi Mkuu/Afisa Mkuu Mtendaji – KNQA.

MWONGOZO WA UTOAJI HUDUMA KWA MTEJA/UMMA

1. Malengo ya Mwongozo;

- a) Kuwapa wateja habari kamilifu na kwa wakati ufaao kuhusu huduma zinazotolewa na KNQA,
- b) Kuainisha haki na majukumu ya wateja wetu,
- c) Kueleza namna wateja wanavyoweza kuwasilisha malalamishi na kutoa mapendekezo kuhusu utoaji huduma,
- d) Kutoa majibu kwa haraka, kikamilifu na kitaalamu.
- e) Kuwashughulikia wateja kwa heshima,
- f) Kutoa habari kamilifu na zinazoeleweka kuhusu jukumu letu.

2. Jukumu la Mwongozo;

Jukumu la KNQA ni kubuni na kudumisha mwongozo wa kitaifa kuhusu wanaofuzu nchini (KNQF). Katika kutekeleza jukumu hilo, KNQA:

Huidhinisha taasisi zinazotoa vyeti vya kufuzu na kusajili vyeti hivyo; hutambua na kuonisha viwango vya kufuzu kitaifa na kimataifa; hutoa mwongozo wa utambuaji wa ujuzi na maarifa yaliyopatikana nje ya shule au bila mafunzo rasmi (RPL); hubuni rekodi ya kitaifa kuhusu wasomi (NLRD); hubuni mwongozo wa kutathmini viwango vya wanafunzi kutimiza malengo yanayohitajika nchini (KCATs); huchapisha miongozo, kanuni na maelekezo kuhusu kufuzu nchini; huweka vigezo na viwango vya kutathmini wanaofuzu kwa kuzingatia ujuzi, maarifa, mtazamo na maadili yao; kujenga Imani katika mfumo wa kitaifa wa kufuzu unaochangia katika uchumi wa taifa na unaolenga kuleta uwiano miongoni mwa mashirika mbalimbali yanayosimamia na kuongoza utendaji katika sekta ya elimu na mafunzo.

3. Kauli inayoongoza Utoaji Huduma Bora

KNQA imejitolea kusajili wanaofuzu nchini na kuidhinisha taasisi zote zinazotoa vyeti, kuboresha mifumo ya kutahini na ubora wa viwango vya wanaofuzu ili kuafikia viwango vya kimataifa na kuhimiza ushirikiano ili kuwapa nafasi nzuri za ajira wanaofuzu kutoka mafunzo tofauti. Ili kuafikia lengo hilo, usimamizi wa KNQA utahakiki na kutathmini upya mwongozo huu kila mwaka ili kuhakikisha unafaa kama kigezo cha kufanikisha maendeleo endelevu katika uchumi na jamii kwa jumla.

4. Majukumu Makuu

Wateja wetu wateule wanatarajia huduma zifuatazo kutoka kwetu;

Nambari	Huduma	Wajibu Wako	Ada/Malipo	Muda
1.	Maswali na majibu ya moja kwa moja	Tembelea afisi au upige simu	Hakuna	Dakika 5
2.	Kujibu Ujumbe Ulioandikwa	Wasiliana kwa Kuandika	Hakuna	Siku 5 za kazi
3.	Kuthibitisha Ujumbe Ulioandikwa Umepokelewa	Wasiliana kwa Kuandika	Hakuna	Siku 3 za kazi
4.	Kutambua na Kuoanisha viwango vya kufuzu vya Wakenya	Kutuma maombi	Ksh. 5,000	Siku 14 za kazi
5.	Kutambua na Kuoanisha viwango vya kufuzu vya Raia wa Kigeni	Kutuma maombi	Ksh.10,000	Siku 14 za kazi
6.	Kuthibitisha vyeti vya kufuzu vya Raia wa Kigeni	Kuwasilisha vyeti vya Kufuzu kutathminiwa	Ksh. 3,000	Siku 60 za kazi
7.	Kuthibitisha vyeti vya kufuzu vya Wakenya	Kuwasilisha vyeti vya	Ksh. 1,000	Siku 60 za kazi

		Kufuzu kutathminiwa		
8.	Mfumo wa kutathmini viwango vya wanafunzi kutimiza malengo yanayohitajika nchini (KCATS)	Kutuma maombi kwa tathmini ya KCATS	Ksh. 5,000	Siku 14 za kazi
9.	Uhamishaji na uoanishaji wa kozi kwa waliofuzu nchini Kenya	Kuwasilisha vyeti vya kufuzu vya humu nchini	Ksh. 5,000	Siku 7 za kazi
10.	Uhamishaji na uoanishaji wa kozi kwa walio na vyeti vya kufuzu kutoka nje ya nchi	Kuwasilisha vyeti vya kufuzu kwa aliyefuzu nje ya nchi	Ksh. 15,000	Siku 21 za kazi
11.	Uhamishaji na uoanishaji wa kozi kwa raia wa kigeni waliofuzu	Kuwasilisha ombi la kuhamisha kozi na raia wa kigeni	Ksh. 10,000	Siku 21 za kazi
12.	Taasisi kupata idhini ya kutathmini viwango vya wanafunzi kutimiza malengo ya mafunzo yanayohitajika nchini (KCATS)	Taasisi kuwasilisha ombi kupata idhini ya kutathmini viwango vya wanafunzi kutimiza malengo ya mafunzo yanayohitajika nchini (KCATS)	Ksh. 10,000	Siku 30 za kazi
13.	Kupata idhini ya KCATS kwa kila kozi	Kuwasilisha ombi la Kupata idhini ya KCATS kwa kila kozi	Ksh. 5,000	Siku 30 za kazi
14.	Kuthibitisha uhalali wa vyeti kwenye orodha ya waliofuzu nchini, KNLRD	Kuwasilisha ombi	Hakuna	Papo hapo

15.	Kupakia majina ya wasomi katika orodha ya waliofuzu nchini Kenya	Wasilisha rekodi za msomi	Hakuna	Papo hapo
16.	Kutathmini ujuzi na maarifa aliyonayo mhusika asiye na mafunzo rasmi, RPL	Wasilisha ombi la ujuzi wako kutathminiwa katika kituo cha mafunzo ya kiufundi kilichoidhinishwa	Bado haijaafikiwa	Siku 14 za kazi
17.	Kesi za rufaa i) Malalamishi rasmi ii) Uamuzi wa rufaa iii) Majibu kwa maombi ya rufaa	Kuwasilisha maombi au malalamishi kwa kuandika	Hakuna Hakuna Hakuna	Siku 14 za kazi Siku 90 za kazi Siku 7 za kazi
18.	Kutoa kibali kwa taasisi zinazotoa vyeti kwa waliofuzu	Wasilisha ombi	Ksh. 10,000	Siku 60 za kazi
19.	Kutoa kibali kwa taasisi zinazotoa vyeti kwa wanaofuzu katika kozi za kigeni	Wasilisha ombi kupitia NAQMIS	Ksh. 20,000	Siku 90 za kazi
20.	Kuidhinisha mashirika ya kutathmini ubora wa taasisi za mafunzo	Wasilisha ombi	Ksh. 30,000	Siku 60 za kazi
21.	Kuidhinisha shirika la kusimamia mifumo ya kutathmini ujuzi wa wanafunzi na mitihani	Wasilisha ombi	Ksh. 30,000	Siku 60 za kazi
22.	Kuidhinisha shirika la kusimamia taaluma husika	Wasilisha ombi	Ksh. 10,000	Siku 60 za kazi
23.	Kusajili katika orodha ya KNQF wanaofuzu kitaifa, wanaofuzu baada ya kusomea	Wasilisha ombi	Ksh. 10,000	Siku 60 za kazi

	sehemu ya kozi zao au baada ya kukamilisha kozi za muda mfupi			
24.	Kusajili vyeti vya waliofuzu nje ya nchi kwenye orodha ya KNQF	Wasilisha ombi	Ksh. 100,000	Siku 60 za kazi
25.	Kusajili kwenye orodha ya KNQF vyeti vya wanaofuzu baada ya mafunzo ya kitaaluma	Wasilisha ombi	Ksh. 10,000	Siku 60 za kazi

5. Viwango vya Ubora wa Huduma

Kwa mujibu wa kifungu cha 22 cha sheria ya KNQA ya 2014 na kanuni za KNQA, tumejitolea kutoa huduma zinazoambatana na vigezo vifuatavyo;

- a) Kuthibitisha ujumbe uliotumwa na mteja umepokelewa kwa muda usiozidi siku 7.
- b) Kujibu maswali ya wateja kama ilivyonakiliwa kwenye mwongozo huu wa utoaji huduma.
- c) Kuwepo kuhudumia wateja kila Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia saa mbili asubuhi hadi saa kumi na moja jioni.

6. Iwapo utawasiliana nasi kupitia kwa simu au baruapepe, tarajia kuwa:

- a) Tutajibu simu yako haraka iwezekanavyo.
- b) Tutapatikana kwa urahisi na tutakujibu kwa utaalumu.
- c) Tutakueleza jina la anayekuhudumia na alipo anapokuhudumia.
- d) Tutakuhudumia kwa heshima na tutakuwa wa usaidizi kwako wakati wote.
- e) Tutajibu maswali yako kulingana na uwezo wetu na iwapo hatutaweza kufanya hivyo mara moja, tutachukua maelezo kukuhusu na kuwasiliana nawe baadaye.

7. Wajibu wetu kwa Wateja wetu

- a) Kutoa huduma na/au habari zinazohitajika kwa wakati ufaao.
- b) Kutekeleza sera zisizo na ubaguzi kwa yeyote anayehitaji huduma zetu.
- f) Kurahisisha mfumo wa utendaji wetu ili mteja afurahie kutagusana nasi.
- g) Kuhimiza mawasiliano yanayozingatia kumzungumzia na kumsikiliza mteja katika viwango vyote.
- h) Kutoa maelezo muhimu kwa mteja kila yanapohitajika.
- i) Kushughulikia malalamishi yote yanayopokelewa kwa muda ulioratibiwa.

8. Haki zako kama Mteja wetu

KNQA itajizatiti kudumisha haki zako kama mteja wetu kwa mujibu wa katiba ya Kenya ya 2010 na sheria zinazosimamia utoaji wa huduma zetu.

Kama mteja wetu mteule, una haki ya kutarajia viwango vya juu vya huduma kutoka kwetu na suluhisho kwa malalamishi yoyote utakayokuwa nayo kuhusu huduma zetu.

Hii ni kumaanisha kuwa una haki ya;

- a) Kupata maelezo sahihi kuhusu huduma zote utakazohitajika kutoka kwetu. Haya yanahusu kupata maelekezo kuhusu namna ya kupata huduma zetu, muda unaostahili kusubiri kabla ya maombi yako kushughulikiwa na maelezo kuhusu ada zozote unazostahili kulipa.
- b) Usiri wa habari unazowasilisha kwa KNQA kulindwa na kusalia faraghani.

9. Jukumu lako kama Mteja wetu

Ili kutuwezesha kukuhudumia vyema kama tulivyojitolea kufanya, tunatarajia wateja wetu;

- c) Watadumisha maadili, utaalumu, ukweli na heshima wanapotagusana na wafanyikazi wetu.
- d) Wataipa KNQA habari sahihi na kwa wakati ufaao.
- e) Watajibu haraka iwezekanavyo wanapohitajika kutoa maelezo yoyote na KNQA.
- f) Hawataoa zawadi zozote ili kushawishi wafanyikazi wetu au kutarajia mapendeleo yoyote kutoka kwetu.
- g) Watazingatia sheria zote ikiwepo ile ya KNQA ya 2014 na kanuni nyingine zinazosimamia utendakazi na utoaji huduma za KNQA kama inavyohitajika, na
- h) watalipa ada zitakazohitajika.

10. Utaratibu wa kushughulikia Malalamishi

Wateja walio na malalamishi, maoni au mapendekezo yoyote wanastahili kuyawasilisha ifuatavyo;

Mteja anaweza kutuma malalamishi au mapendekezo yake kupitia kwa anwani ya mkurugenzi mkuu kupitia kwa sanduku la posta, simu, ujumbe mfupi au anwani ya baruapepe iliyotolewa.

Kwa kutumbukiza barua kwenye visanduku vya kuwasilishia mapendekezo au kuripoti visa vya ufisadi vilivyo katika afisi kwenye makao makuu ya KNQA. Ithibati kuwa habari kutoka kwa mteja zimepokelewa itatolewa kwa muda usiozidi siku 5 baada ya habari hizo kupokelewa.

NAMNA YA KUWASILIANA NASI

Namna ya kuwasilisha habari, kupokea majibu na maelezo muhimu

Kuwasilisha habari kwa kuandika

Ukituma barua, ujumbe kupitia baruapepe au fax, tutahakikisha;

- a) Umepata majibu kikamilifu kwa muda usiozidi siku 7.
- a) Tumeweka jina la anayekuhudumia, nambari ya kutambulisha huduma (inapohitajika) na anwani nyingine (simu, fax, baruapepe) tunapotuma majibu.

Wanaotembelea afisi zetu

Ukifika katika afisi zetu;

- a) Utahudumiwa kwa haki na habari na maelezo yako za siri yatasalia faraghani.
- b) Utahudumiwa kwa wakati uliotengewa.

- c) Utahudumiwa kwa heshima na usawa.

Ili kutusaidia kukuhudumia vyema Zaidi

Unaweza kutusaidia kukupa huduma bora kwa;

- Kuipa KNQA maelezo sahihi na kwa wakati ufaao.
- Kuhakikisha unatuma nakala za stakabadhi zote zinazohitajika unapotuma maombi yako.
- Kutaja nambari sahihi inayotumika kutambulisha huduma unayofuatilia kila mara unapowasiliana nasi.
- Kutoa mapendekezo kuhusu kiwango cha huduma unazopokea.

Majibu

Unakaribishwa kutoa maoni na mapendekezo kuhusu mwongozo huu wa utoaji huduma ili kutujuza tunavyoweza kuboresha huduma zetu katika siku za usoni.

Nambari	Njia ya Mawasiliano	Namna ya Kuwasiliana nasi	Viwango vya Huduma zetu
1.	Simu	<p>Makao Makuu, Jumba la NACOSTI, Ghorofa ya 4, Nambari:+254-020-210 0272 Tovuti: www.knqa.go.ke Baruapepe: knqa.go.ke@gmail.com</p> <p>MUDA: Saa Mbili Asubuhi hadi Saa Kumi na Moja Jioni</p> <p>Jumatatu hadi Ijumaa (Isipokuwa wikendi na Sikukuu za Umma)</p>	Kujibu simu haraka iwezekanavyo na kutoa majibu kwa maswali ya wateja.

2.	Kutembelea afisi zetu	<p>Afisi za KNQA zinapatikana katika makao makuu kwenye ghorofa ya 4 ya jumba la NACOSTI, eneo la Upper Kabete, kutoka barabara ya Waiyaki way.</p> <p>MUDA: Saa Mbili Asubuhi hadi Saa Kumi na Moja Jioni</p> <p>Jumatatu hadi Ijumaa (Isipokuwa wikendi na Sikukuu za Umma)</p>	<p>Tunalenga kujibu maswali yanayoulizwa na wanaotembelea afisi zetu mara moja.</p> <p>Iwapo hilo halitawezekana, tunaweza kuomba kupiga simu au kutoa majibu kwa kukuandikia baadaye (Kupitia baruapepe au simu.)</p>
----	-----------------------	---	--

Kwa maoni au mapendekezo tuma barua kwa
 Mkurugenzi Mkuu/Afisa Mkuu Mtendaji
 Mamlaka ya kutathmini asasi za Elimu na Usaili wa vyeti vya Elimu nchini (KNQA)
 Jumba la NACOSTI, ghorofa ya 4
 Eneo la Upper Kabete kutoka Barabara ya Waiyaki
 S.L.P 72635-00200, Nairobi, Kenya
 Mhudumu wa Mteja: 020-2100272
 Kwa habari na maelekezo Zaidi tembelea www.knqa.go.ke
 Muda wa Kuhudumu
 Jumatatu – Ijumaa
 Saa Mbili Asubuhi hadi Saa Kumi na Moja Jioni

MALALAMISHI NA MAJIBU

KNQA inathamini na iko tayari kupokea majibu kutoka kwako, iwe ni malalamishi, maoni mapendekezo au maswali kama namna ya kuboresha utoaji wetu wa huduma. Malalamishi yanaweza kuwasilishwa kwa KNQA kupitia njia zifuatazo:

Kuwasilishwa moja kwa moja: Jumba la NACOSTI ghorofa ya 4, Simu: +254-020-2100272;

Ripoti kuhusu huduma ambazo hazijatolewa kwa mujibu wa viwango vilivyotajwa kwenye mwongozo huu inastahili kutolewa kwa:

Kitengo cha kupokea Malalamishi: (complaints@knqa.go.ke)

Iwapo bado hautakuwa umeridhika na huduma tuma malalamishi kwa:
directorgeneral@knqa.go.ke au knqa.go.ke@gmail.com

Na iwapo utahitaji malalamishi yako kushughulikiwa zaidi, tafadhali wasiliana na afisi ya Ombudsman kupitia: complain@ombudsman.go.ke.