



SERIKALI YA KAUNTI YA MAKUENI
IDARA YA ELIMU, MICHEZO NA
TEKNOLOJIA YA HABARI NA MAWASILIANO



MKATABA WA HUDUMA YA MTEJA

Lengo

Elimu ya ushindani ulimwenguni, mafunzo, Uwezeshaji Vijana, teknolojia na mfumo wa uvumbuzi kwa maendeleo endelevu katika kaunti.

Dhamira

Kutoa, kukuza na kuratibu elimu bora, mafunzo, Uwezeshaji Vijana, Maendeleo ya Michezo na Vipaji na kuongeza ujumuishaji wa teknolojia na uvumbuzi katika mifumo ya uzalishaji katika kaunti kwa maendeleo endelevu.

Kanuni Zinazotuongoza

Kanuni hizi zinahakikisha tumejikita kwenye azimio letu katika kutoa huduma zetu. Haya ni pamoja na:

- Kutoa fursa ya kuingia katika mfumo wa elimu kwa watoto wote wenye umri wa kwenda shule;
- Kuzipatia huduma kwa wateja wetu kipaumbele na umuhimu mkubwa;
- Utoaji wa fursa za kujifunza wenye ubunifu/mafunzo kwa wanafunzi kwa njia ya utafiti na uvumbuzi;
- Hakikisha ushirikishwaji katika ujifunzaji / mafunzo kwa wanafunzi, tamaduni au bila kujali hitaji la ujifunzaji wa eneo;
- Kutoa hali nyumbufu ya miundombinu ya sanaa ya ICT;
- Hakikisha upatikanaji wa huduma za kielektroniki kwa raia;
- Dumisha kiwango cha juu cha taaluma katika yote tunayofanya.

Maadili yetu

Maadili ya idara hii yana misingi yake kwenye katiba ya Kenya 2010 na Maono ya Kaunti yetu ya 2025. Maadili haya uhusiano na utawala, utaalamu na sifa zinazohusiana na:

- Usiri
- Kulenga mteja
- Ubora
- Uwazi na uwajibikaji
- Utaalamu
- Uadilifu
- Umoja
- Ubunifu

Wajibu na Majukumu yetu

Idara ya Elimu, Michezo na ICT, Serikali ya Kaunti ya Makueni inawajibika kwa utekelezaji wa mafunzo ya ECDE, mafunzo ya kiufundi na Mafunzo ya sheria, sera na mipango na miradi ya ICT katika kaunti hiyo. Hii ni pamoja na muundo wa miundombinu ya ICT, utekelezaji wa huduma za kielektroniki, Utekelezaji wa mtaala, Maendeleo ya ustadi, umahiri, maarifa na mitazamo katika vyuo vya kiufundi vya Vijana. Kwa kuongezea, idara inatoa msaada kwa elimu kwa kutoa ufadhili na misaada ya kifedha kwa wanafunzi wenye uhitaji na pia kuwajengea uwezo wa wakufunzi, kukuza na kutekeleza uwezeshaji wa vijana, ukuzaji wa vipaji na mipango ya uhamasishaji katika juhudi za kuwakua ili waweze kuwajibika, kujitegemea, kuwa wazalendo na wenye hadhi kiuchumi.

Kujitolea kwetu katika kutoa huduma

Idara hii katika juhudi zake za kukuza utunzaji bora wa wateja inaahidi kutoa huduma zitakazoongeza uhusiano kati ya wafanyikazi wake na wateja wake wote. Inakusudia kutoa huduma bora kwa wateja kwa kujitolea, utaalamu na uwajibikaji wa hali ya juu.

Ili kuwezesha hii, idara imejitolea:

- Kuhakikisha wateja wameridhika wakati wote.
- Kutoa huduma nzuri ya kirafiki, na bora.
- Kutoa habari sahihi na ya ukweli.
- Kuhakikisha kuwa ahadi na miadi ni sawa
- Kutoa huduma ndani ya muda maalum uliowekwa.
- Kuendeleza watoaji huduma wenye adabu na wenye kuaminika.
- Kuhakikisha kuwa barua zote zinakubaliwa kikamilifu na kujibiwa kwa wakati unaofaa.
- Mashauriano ya mara kwa mara juu ya maswala bora ya utunzaji wa wateja.
- Kuhakikisha uwazi na uwajibikaji katika shughuli zote.
- Kufahamu utamaduni na dini na kupokea mahitaji ya wateja.

Matarajio yetu kutoka kwa Wateja

- Ni muhimu tupewe habari wazi, ya kweli na sahihi kuhusu mahitaji, wasiwasi au hali ya wateja;
- Utambulisho wa Wateja na maelezo ya mawasiliano ni muhimu;
- Tendea wafanyikazi wetu kwa njia ambayo wewe kama mteja ungependa kutendewa;
- Kuelewa kwamba utoaji wa habari fulani unaweza kuhitaji muda mrefu zaidi kwa sababu ya itifaki;

Huduma za habari

- Tutahakikisha ufikiaji wa kutosha na upatikanaji wa wafanyikazi wetu ili kuhudumia wateja na kujaribu kutoa majibu ya maswali ambayo yanaweza kuulizwa.
- Wafanyikazi wetu watawasiliana nawe kwa wakati unaofaa, mzuri, kwa adabu na uwazi.
- Tutashughulikia maswali yote ya wateja kwa heshima, usiri na usahihi wa kitamaduni.
- Wavuti ya kaunti yenye habari za idara ya elimu na ICT itasasishwa mara kwa mara ili kupata habari, mipango na shughuli muhimu.

Kutoa malalamiko, mapendekezo au maoni

Unahitajika kuandika malalamiko, mapendekezo au maoni kwa uwazi kabla ya kuyapeleka kwa Ofisi zetu huko Wote. Ni muhimu kuonyesha maelezo yote yanayozunguka suala hilo kwa pamoja na majina, tarehe na wakati. Hali zingine zitakuwa ngumu zaidi na zinaweza kuchukua muda mrefu kusuluhisha. Katika hali kama hii tutafanya kila tuwezalo kukujulisha kuhusu maendeleo.

Kushughulikia Malalamiko

- Tutafuatilia na kutathmini mara kwa mara ufanisi na ubora wa mawasiliano yetu na huduma tunazokupa;
- Tutakubali malalamiko yote yaliyopokelewa na kujibu kwa wakati unaofaa. Ikiwa hautaridhika na majibu ya malalamiko yako, tafadhali usisite kurudi kwetu kwa ufafanuzi au urekebishaji zaidi.

MAENEO NA NJIA YA MAWASILIANO

Barua pepe: education@makueni.go.ke

Wavuti: www.makueni.go.ke

P.O. Box 78-90300, Makueni

Idara ya Elimu, Michezo na ICT ipo kwenye makao makuu ya Kaunti katika jengo la Kamishna wa Kaunti, ghorofa ya tatu.

HUDUMA

	HUDUMA	Yanayohitajika	Gharama	Muda
1.	Maswali/ushauri	Mkutano wa ana kwa ana, Arafa, kupiga simu	Bure	Dakika 10
2.	Barua za mawasiliano	Ombi lililoandikwa	Bure	Katika siku 7 za kazi
3.	Idhini na mapendekezo	Ombi lililoandikwa	Bure	Siku 2
4.	Kurejesha mtandao, barua pepe au mfumo uliokatika	Ombi lililoandikwa; Mtumiaji kupiga simu; Ugunduzi kwenye vifaa vya uchunguzi.	Bure	Siku 2
5.	Kusasisha habari kwenye wavuti ya kaunti	Ombi lililoandikwa na kuidhinishwa kulingana na sera ya mawasiliano Nakala laini ya taarifa/habari	Bure	Dakika 30
6.	Utambuzi na majibu ya ukiukaji wa Usalama wa ICT	Ombi lililoandikwa au mhusika kupiga simu; Ugunduzi kwenye mfumo wa ufuatiliaji na mwelekeo wa mtandao; Majarida ya mfumo;	Bure	Katika siku 3 za kazi
7.	Barua pepe, Mtandao au Uundaji wa akaunti ya mtumiaji wa Mfumo, kufunga, kufungua au kurekebisha	Idhini iliyoandikwa na kuidhinishwa	Bure	Siku 1
8.	Kufungua wavuti mpya/maombi kwa washirika wa Serikali ya Kaunti ya Makueni	Idhini kutoka kwa mamlaka teule. Yaliyomo kwenye wavuti na maelezo ya muundo.	Bure	Katika mwezi 1 baada ya ombi

9.	Mafunzo kwa wafanyikazi wa Serikali ya Kaunti ya Makueni wa ICT	Ombi la mafunzo lililoandikwa; Ripoti iliyoidhinishwa ya tathmini ya mahitaji ya mafunzo	Bure	Wiki 2 baada ya kupokea ombi
10.	Mafunzo na uwezo wa kujijenga jamii	Fomu iliyojazwa kikamilifu	Ada iliyo kwenye mswada wa fedha.	Katika miezi 3
11.	Msaada wa mtumiaji wa ICT	Ombi kutoka kwa mhusika	Bure	Siku moja
12.	Kiingilio cha watoto wa shule za chekechea	Cheti cha kuzaliwa, kadi ya chanjo	Bure	Dakika 10
13.	Kiingilio cha wakufunzi wa CTTI		Bure	Dakika 15
14.	Usajili wa Taasisi za Mafunzo Kiufundi (CTTIs)		Ada iliyo kwenye mswada wa fedha.	Miezi 2
15.	Utoaji wa hundi za ufadhili na misaada ya kifedha	Bure	Bure	Wiki 2
16.	Tuzo za udhamini	Ombi lililozwa kikamilifu	Bure	Wiki 2
17.	Tuzo za misaada ya kifedha	Ombi lililozwa kikamilifu	Bure	Mwezi 1
18.	Msaada kwa wanaostahiki wa michezo/vijana/timu ya kushiriki mashindano	Ombi lililoandikwa angalau miezi 3 kabla ya tukio	Bure	Mwezi 1