



## Maono

Chombo chenye mamlaka cha uchunguzi na udhibitisho katika usimamizi wa ugavi

## Misheni

Kutoa utafiti bora zaidi wa darasani, uidhinishaji na ukuzaji wa taaluma katika usimamizi wa ugavi kwa maendeleo endelevu.

## Maadili ya msingi

Uadilifu, Kuaminika, Kujihusisha, Mwelekeo wa Baadaye, Weledi, Uwajibikaji

## Mamlaka

Kuagiza na kudhibiti silabasi; kufanya mitihani ya kitaaluma na diploma, na uthibitishaji wa watahiniwa unaokidhi mahitaji ya Mitihani katika usimamizi wa mnyororo wa Ugavi na taaluma zinazohusiana; kukuza utambuzi wa sifa zake kitaifa na katika nchi za nje na uthibitisho wa taasisi husika za mafunzo katika uhusiano na wizara ya elimu.

# MKATABA WA HUDUMA

Huduma Zinazotolewa	Ahadi Yetu	Ratiba ya matukio	Gharama Zinazotumika	Wajibu wetu wa Wateja/Wadau
1. Majibu ya maswali ya mteja na mawasiliano mengine	1.1 Jibu simu	Ndani ya pete nne (4).	Bila Malipo	Piga 0111 051 840, 0726244828,
	1.2 Hudhuria wageni	Ndani ya dakika kumi (10) baada ya kuwasili	Bila Malipo	Tembelea ofisi za KISEB
	1.3 Jibu maswali: a) Barua pepe b) Mtandao wa kijamii	Ndani ya saa arobaini na nane (48) baada ya taarifa/kupokea	Bila Malipo	Weka maswali kupitia barua pepe rasmi na kurasa za mitandao ya kijamii na mfumo wa usaidizi wa KISEB
	1.4 Post/Courier/Down in's a) Mawasiliano ya jumla b) Kiufundi	Ndani ya siku tano (5) za kazi Ndani ya siku kumi (10) za kazi	Bila Malipo	Weka maswali kupitia barua pepe rasmi na kurasa za mitandao ya kijamii na mfumo wa usaidizi wa Tovuti ya Wanafunzi
2. Mitihani na huduma zinazohusiana	2.1 Usajili wa Watahiniwa wa Mitihani/Tathmini	Mara tatu kwa mwaka, Aprili, Agosti na Desemba au vinginevyo kama ilivyoidhinishwa na Bodi	Usajili, misamaha na ada ya Mitihani kama ilivyoelekezwa na Bodi	Sajili, weka vitabu vya mitihani na misamaha na ulipe ada inayohitajika mtandaoni kwa usahihi kabla ya mwisho wa kipindi cha usajili kwa mitihani/tathmini husika.
	2.2 Ushughulikiaji wa Maswali Yanayohusiana na Mitihani	Ndani ya siku moja (1) ya kazi	Bila Malipo	Kwa kituo kupitia ofisi ya mitihani, maswali yote yanayohusiana na mitihani
	2.3 Usimamizi wa mitihani	Kama ratiba	Bila Malipo	Pakua ratiba kutoka kwa mfumo
	2.4 Kutoa matokeo ya mitihani	Ndani ya siku ishirini (30) za kazi kutoka tarehe ya mwisho ya mitihani	Bila Malipo	Pakua arifa ya matokeo kutoka kwa lango la wanafunzi Toa barua pepe ya kuaminika
	2.5 Rufaa za mitihani	Ndani ya wiki mbili (14) siku za kazi kutoka tarehe ya mwisho ya mitihani	CPSP-K 7,500 kwa karatasi APS-K 5,000 kwa karatasi	Weka maswali kupitia barua pepe rasmi Ili kulipa ada zinazohitajika kwa ukamilifu ndani ya muda uliotolewa
	2.6 Matokeo ya Mitihani na Barua ya Kukamilisha	Ndani ya saa arobaini na nane (48) baada ya taarifa/kupokea	Bila Malipo	Weka maswali kupitia mfumo rasmi wa barua pepe/Mitihani
	2.7 Kutoa vyeti kwa watahiniwa waliofaulu	Ndani ya miezi minne (4) baada ya kutolewa kwa matokeo ya kufuzu au sehemu ya sifa kama inavyotumika	Malipo ya bure au haya ya malipo ya uhifadhi ikiwa yanadaiwa, yaani, miezi miwili baada ya kutoa vyeti	Kusanya cheti kibinafsi kutoka kwa ofisi ya KISEB au ombi kutumwa kwa barua iliyosajiliwa
	2.8 Kutoa vyeti vya ithibati kwa taasisi za mafunzo zinazohitimu	Ndani ya siku saba (7) baada ya kuidhinishwa kwa kibali	Bila Malipo	Kusanya cheti kibinafsi kutoka kwa ofisi ya KISEB au ombi kutumwa kwa barua iliyosajiliwa
	2.9 Kagua silabasi za mitihani	Mapitio makuu- Miaka 4, Mapitio madogo-miaka 2	Bila Malipo	Toa maoni kuhusu ushiriki wa silabasi katika uhakiki wa silabasi
	3.0 Utaratibu wa kesi za kinidhamu	Ndani ya siku thelathini (30) baada ya mitihani	Bila Malipo	Barua ya maelezo
	3.1 Uchakataji wa barua za uthibitisho	Imechakatwa ndani ya siku (2) za kazi	Bila Malipo	Ombi rasmi la uthibitisho
	3.2 Usindikaji wa maombi ya kuahirisha	Imechakatwa ndani ya siku ishirini na moja (21) baada ya maombi	Bila Malipo	Ombi rasmi la kufuata sheria za kuahirishwa
	3.3 Uajiri wa seti, wasimamizi na alama	Mara tatu kwa mwaka, wakati wa kikao cha Aprili, Agosti na Desemba au vinginevyo kama ilivyoidhinishwa na Bodi	Bila Malipo	Kukidhi vigezo vya uteuzi wa kuabiri
3. Njia za malipo i) Mwananchi <a href="https://students.kiseb.or.ke/">https://students.kiseb.or.ke/</a> ii) Malipo ya Benki Akaunti ya Benki Na. NBK: 0102023994600	Mchakato wa malipo baada ya kupokea hati zote muhimu na halali	Saa ishirini na nne(24)	Bila Malipo	Kutoa risiti za malipo baada ya kukamilika kwa shughuli
4. Malipo ya bidhaa, kazi na huduma	4.1 Malipo kwa seti, alama na wasimamizi Kutoa makadirio ya bajeti	Mchakato wa malipo baada ya kupokea hati zote muhimu na halali	Bila Malipo	Ukamilishaji kwa ufanisi wa utoaji Utoaji na upakiaji kwa wakati wa taarifa sahihi za kibinafsi
	4.2 Fanya malipo ya bidhaa, kazi na huduma zinazotolewa kama ilivyoainishwa vipimo	Ndani ya siku thelathini (30). ya kupokea a ankara halali, au kulingana na majukumu ya kimkataba	Bila Malipo	Kutoa bidhaa na huduma bora kulingana na majukumu ya kimkataba
5. Ununuzi wa bidhaa, kazi na huduma	Kuzingatia na kuzingatia sheria, kanuni na taratibu za manunuzi	Kwa mujibu wa masharti ya Sheria ya Manunuzi ya Umma na Uondoaji Mali, 2015 na Kanuni za Ununuzi wa Umma na Utupaji wa Mali, 2020	Zabuni husika au ada ya nukuu	Kutoa bidhaa na huduma bora kwa wakati na kuzingatia sheria, kanuni na taratibu za manunuzi
6. Upatikanaji wa huduma za Tovuti ya Wanafunzi	Hakikisha usasishaji wa Tovuti ya mwanafunzi wa wakati halisi.	Kuendelea	Bila Malipo	Jisajili na ufanye shughuli kupitia lango la wanafunzi
7. Kuchapishwa kwa Jarida la KISEB	Chapisha na usambaze KISEB mtandaoni	Mara tatu (3) kwa mwaka	Bila Malipo	Kupokea Jarida la KISEB na kutoa maoni juu yake

KISEB imejitolea kutoa uzoefu bora wa wateja bila ubaguzi au chuki yoyote kwa mshikadau yeyote.

Huduma yoyote ambayo haiambatani na viwango vilivyowekwa hapo juu au afisa yeyote ambaye hafikii matarajio katika utoaji huduma anapaswa kuripotiwa kwa:

**Mkurugenzi Mkuu**  
Bodi ya Mitihani ya Taasisi ya Kenya ya Ugavi (KISEB) KISM Towers,  
Ngong Road, 11 Fl, SLP 22873, 00505  
Simu ya rununu ya Nairobi: +254726 244 028/+254 769 878228  
Barua pepe: [info@kiseb.or.ke](mailto:info@kiseb.or.ke), [examinations@kiseb.or.ke](mailto:examinations@kiseb.or.ke) Tovuti:  
[www.kiseb.or.ke](http://www.kiseb.or.ke) Facebook: KISEBRasmi Twitter: @KISEBOfficial

au

Katibu wa Tume/Afisa Mkuu Mtendaji Tume ya Haki ya Utawala  
Ghorofa ya 2, West End Towers, Shule ya Upili ya Aga Khan, Njia ya Waiyaki  
PO Box 20414- 00200 Nairobi,  
Tel: +254-020-2270000/2303000/2603765/24412211/8030666  
E-mail:[info@ombudsman.go.ke](mailto:info@ombudsman.go.ke) (kwa maswali ya jumla),[complaintsmangoombuke@ombudsman.go.ke](mailto:complaintsmangoombuke@ombudsman.go.ke)  
tovuti: [www.ombudsman.go.ke](http://www.ombudsman.go.ke)