BARAZA LA KITAIFA LA MITIHANI KENYA

Utathmini Bora na Mitihani Inayoaminika

KNEC is ISO 9001:2015 Certified

MKATABA WA HUDUMA

(NAKALA YA KISWAHILI)

TOLEO LA 7, 2020

Azimio
Ubora wa Elimu Tathmini na Vyeti vya Kuaminika kwa Jamii Yenye Maadili.

Lengo
Kukadiria na Kuthibitisha Uwezo wa Mwanafunzi kwa Kuzingatia Viwango vya Kimataifa.

Wajibu
Kwa Mujibi wa ibara ya 10 ya sheria namba 29 ya mwaka 2012 ya baraza la kitaifa la Mitihani nchini Kenya, KNEC ina wajibu wa

- Kuweka na kudumisha viwango vya elimu;
- Kusimamia mitihani ya kitaifa, ya kielimu na ile ya kiufundi, nchini Kenya, katika viwango vya msingi na vyuo vya kiufundi;
- Kutuza vyeti na stashahada kwa watahiniwa waliofuzu mitihani hiyo;
- Kuthibitisha uhalali wa vyeti au stashahada zilizotolewa na baraza kufuatia ombi la serikali, taasisi za umma, taasisi za kielimu, waajiri na washikadau wengine;
- Kutoa vyeti au stashahada mbadala kwa watahiniwa wa mitihani hiyo baada ya kupokea ithibati ya kupotea au kuharibika kwa cheti asilia;
- Kufanya utafiti kuhusu tathmini ya kielimu;
- Kushauri taasisi yoyote ya umma kuhusu ustawi wa matumizi ya mfumo wowote wa tathmini linapoombwa kufanya hivyo, na kwa mujibu wa kanuni na masharti kama hayo kama yatakavyoafikiwa kati ya Baraza na taasisi za umma;
- Kukuza utambuzi wa kimataifa wa vyeti vinavyotuzwa na Baraza;
- Kuishauri Serikali kuhusu maamuzi yoyote ya kisera yanayofaa kwa, ama yana athari kwa majukumu ya Baraza au usimamizi wa mitihani nchini Kenya;
- Kufanya lolote la ziada au faafu katika utekelezaji wa shughuli zozote zilizotangulia.

Maadili Ya Msingi

Katika shughuli zake, Baraza linaongozwa na maadili yafuatayo:

- Uwajibikaji
- Uadilifu
- Roho ya Timu
- Taaluma
- Umoja
- Huduma Bora kwa Wateja
- Uvumbuzi

Baraza La Kitaifa La Mitihani Kenya

MKATABA WA HUDUMA

Baraza Limejitolea Kutoa Huduma Bora. Hii ni Dhamira Yetu ya Utoaji Huduma Bora:

No.	Huduma Inayotolewa	Idara/Kitengo Husika	Jukumu la Mteja	Malipo ya Huduma	Muda
1.0	Kupokea na Kurekodi Matukio na Lalama Zote	Afisa Mkuu Mtendaji/Idara Husika	**1.1** Kutoa habari sahihi, kamili za kweli na kwa wakati ufaao **1.2** Kutoa maoni kuhusu ubora wa huduma za KNEC	Hamna	Papo hapo
2.0	Kutambua na Kujibu Mawasiliano Yote	Afisa Mkuu Mtendaji/Idara Husika	**2.1** Kutoa habari sahihi, kamili, za kweli na kwa wakati ufaao **2.2** Kutumia mfumo sahihi kuwasilisha habari	Hamna	Iliyoandikwa- siku saba za kazi; kwa simu- papo hapo
3.0	Usajili wa Watahiniwa kwa Mitihani/Utathmini wa Baraza la Mitihani	Afisa Mkuu Mtendaji/ Mkurugenzi Usimamizi wa Mitihani	**3.1** Kuwasajili watahiniwa wote kwa usahihi, kabla ya muda wa usajili kwa mitihani/tathmini husika kukamilika **3.2** Kulipa ada ya usajili inayohitajika kamili katika muda uliowekwa (panapohitajika) **3.3** Kuthibitisha usahihi wa data ya usajili.	Ada itatozwa kulingana na mtihani	Miezi Miwili

No.	Huduma Inayotolewa	Idara/Kitengo Husika	Jukumu la Mteja	Malipo ya Huduma	Muda
4.0	Kutoa Matokeo ya Mitihani/ Tathmini	Afisa Mkuu Mtendaji/ Mkurugenzi, Usimamizi wa Mitihani	**4.1** Watahiniwa kupata matokeo ya KCPE/KCSE punde tu baada ya kutangazwa. **4.2** Watahiniwa kuchukua vyeti vyao miezi minane (8) baada ya kutangazwa.	Kupata matokeo kwa SMS, malipo kutegemea mtoza huduma. Hamna gharama kwa slips za matokeo na vyeti	Papo hapo Siku 30 za kazi baada ya vyeti kutolewa kwa shule/vyuo.
5.0	Kushughulikia Maswali Yanayohusiana na Mitihani	Afisa Mkuu Mtendaji/ Mkurugenzi, Usimamizi wa Mitihani	**5.1** Kuelekeza maswali yote yanayo husiana na mitihani kupitia kwa mawakala wa KNEC. **5.2** Kuwasilisha maswali mtandaoni kwa KNEC **5.3** Kuwasilisha lalama kuhusu matokeo ya mitihani ndani ya siku 30 za kazi baada ya kutangazwa kwa matokeo. **5.4** Maswali ya vyeti kuwasilishwa ndani ya siku 60 za kazi baada ya kupelekwa kwa vyeti. **5.5** Kutuma alama zote za TP/Mjarabu na zile za kozi kwenye mtandao kulingana na muda uliowekwa. **5.6** Kupeleka nakala za alama zilizotumwa kwenye mtandao wa KNEC kwa wakati ufaao.	**I)** Faini kwa kuchelewa kuwasilisha lalama **a)** KCSE, Mitihani ya vyuo vya ufundi na vile vya Ualimu; 5,000/= **b)** KCPE: 3,000/= **ii)** Faini ya kuchelewa kuwasilisha alama za TP/Mjarabu na zile za Kozi: 2,000/=	Siku 30 za kazi baada ya vyeti kutolewa kwa shule/vyuo.

No.	Huduma Inayotolewa	Idara/Kitengo Husika	Jukumu la Mteja	Malipo ya Huduma	Muda
6.0	Uteuzi wa Watahini	Afisa Mkuu Mtendaji/ Mkurugenzi, Usimamizi wa Mitihani	**6.1** Kutimiza vigezo vya uteuzi katika kila kitengo **6.2** Kutuma ombi la kazi kupitia mwalimu mkuu wa shule husika **6.3** Kukamilisha mafunzo	Kshs. 10,500 kwa Mtahini	Siku 60 za kazi
7.0	Uteuzi Wa Wasimamizi, Madereva na Maafisa wa Usalama	Afisa Mkuu Mtendaji/ Mkurugenzi, Usimamizi wa Mitihani	**7.1** Kutimiza vigezo vya uteuzi **7.2** Kutia saini na kufuata kanuni za mkataba, yakiwemo malipo. **7.3** Kutoa stakabadhi hitajika na habari sahihi, kamili za kweli na kwa wakati ufaao.	Hamna	Siku 30 za kazi kabla ya kuanza kwa mtihani
8.0	Usimamizi wa Mitihani	Afisa Mkuu Mtendaji/ Mkurugenzi, Usimamizi wa Mitihani	**Washirikishi Nyanjani:** **8.1** Watilie maanani sheria na taratibu kuhusu usimamizi wa mitihani. **8.2** Kudumisha maadili kipindi chote cha mitihani **Watahiniwa:** **8.3** Kujiwasilisha na kufanya mitihani kama ilivyoratibiwa **8.4** Kudumisha maadili kipindi chote cha mitihani.	Hamna	Kama ilivyoratibiwa Kama ilivyoratibiwa

No.	Huduma Inayotolewa	Idara/Kitengo Husika	Jukumu la Mteja	Malipo ya Huduma	Muda
9.0	Usawazishaji wa Vyeti vya Kigeni	Afisa Mkuu Mtendaji/Naibu Mkurugenzi wa Utafiti na Ukadiriaji Ubora.	**9.1** Kuzingatia taratibu zilizowekwa **9.2** Kutoa stakabadhi na habari sahihi na za uhakika **9.3** Kulipia huduma baada ya kufikiria matakwa, pale panapohitajika	Shilingi 3,480 kwa kila cheti Shilingi 1,392 kwa kutumia faksi au barua pepe (usambazaji kupitia baruapepe ni kwa usawazishaji pekee)	Siku 14 za kazi kutoka siku ya kupokelewa stakabadhi kamili
10.0	Utoaji wa Data Inayohusiana na Mitihani	Afisa Mkuu Mtendaji/Naibu Mkurugenzi wa Utafiti na Ukadiriaji Ubora.	**10.1** Kutuma ombi rasmi la data na maelezo kuhusu matumizi yake **10.2** Kutoa maelezo ya kina kuhusu data unayohitaji na kutoa stakabadhi mwafaka **10.3** Kulipia huduma hiyo pale panapohitajika	Ni tofauti kutegemea data inayohotajika	Siku 10 za kazi kutoka siku ya kupokelewa stakabadhi kamili
11.0	Uthibitisho wa Matokeo ya Mitihani	Afisa Mkuu Mtendaji/Naibu Mkurugenzi wa Utafiti na Ukadiriaji Ubora.	**11.1** Kutoa stakabadhi na taarifa sahihi na za uhakika **11.2** Kulipia huduma hizo unapotuma ombi **11.3** Kuthibitisha umiliki wa cheti	**a)** Kutuma uthibitisho nje ya kenya; Shilingi 3,480 kwa kila cheti. **b)** Kutuma uthibitisho ndani ya Kenya; Shilingi 2,320 kwa kila cheti.	Siku 10 za kazi kutoka siku ya kupokelewa stakabadhi kamili

No.	Huduma Inayotolewa	Idara/Kitengo Husika	Jukumu la Mteja	Malipo ya Huduma	Muda
				c) Matumizi ya kipepesi kutuma uthibitisho nchini Kenya: Shilingi 928 kwa kila cheti. **d)** Matumizi ya kipepesi kutuma uthibitisho nje ya Kenya: Shilingi 1,392 kwa kila cheti. **e)** Kuna huduma ya kutumia magari ambapo wateja watagharamia ada za ziada. Gharama itategemea umbali ambao vyeti hivyo vinapelekwa.	
12.0	Barua Ya Kuthibitisha Cheti cha Mtihani	Afisa Mkuu Mtendaji/Naibu Mkurugenzi wa Utafiti na Ukadiriaji wa Ubora.	**12.1** Kutoa stakabadhi na taarifa sahihi za uhakika **12.2** Kulipia huduma hizo unapotuma ombi.	Shilingi 5,220 kwa kila barua	Siku 15 za kazi kutoka siku ya kupokelewa stakabadhi kamili

No.	Huduma Inayotolewa	Idara/Kitengo Husika	Jukumu la Mteja	Malipo ya Huduma	Muda
13.0	Malipo kwa Bidhaa na Huduma	Afisa Mkuu Mtendaji/Afisa Mkuu wa Fedha	**13.1** Kutoa stakabadhi na habari sahihi, kamili, za kweli na kwa wakati ufaao **13.2** Kufikisha bidhaa yote au kutoa huduma kulingana na maagizo	Hamna	Siku 30 kutoka siku ya kupokelewa stakabadhi kamili za malipo na idara ya Fedha.
14.0	Malipo ya Marupurupu kwa Maafisa wa Nyanjani, na Mafuta kwa Ajili ya Usimamizi wa Mitihani	Afisa Mkuu Mtendaji/Afisa Mkuu wa Fedha	**14.1** Kutoa hesabu jinsi pesa zilizotolewa awali zilivyotumiwa **14.2** Kuwasilisha fomu ya kuagiza pesa, iliyojazwa kwa ukamilifu **14.3** Kutoa makadirio ya bajeti.	Hamna	Siku 30 kutoka siku ya kupokelewa stakabadhi kamili za malipo na idara ya Fedha.
15.0	Kutoa Malipo kwa Waangalizi, Wasimamizi, Madereva, Maafisa wa Usalama na Watahini	Afisa Mkuu Mtendaji/Afisa Mkuu wa Fedha	**15.1** Kukamilisha kazi vyema **15.2** Kutoa taarifa kamili za kibinafisi kwa wakati **15.3** Kujuza KNEC kuhusu mabadiliko yoyote kuhusu taarifa binafsi, zikiwemo kubadilisha anwani.	Hamna	Siku 30 kutoka siku ya kupokelewa stakabadhi kamili za malipo na idara ya Fedha.

No.	Huduma Inayotolewa	Idara/Kitengo Husika	Jukumu la Mteja	Malipo ya Huduma	Muda
16.0	Malipo kwa Wataalamu Waliopewa Kandarasi ya Kutunga Mitihani	Afisa Mkuu Mtendaji/Afisa Mkuu wa Fedha	**16.1** Kukamilisha kazi vyema **16.2** Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati	Hamna	Siku 30 kutoka siku ya kupokelewa stakabadhi kamili za malipo na idara ya Fedha.

17.0 MASWALI YA WATEJA

	Swali	Afisi Husika na Sehumu Iliyoko	Nambari ya Simu na Anwani ya Baruapepe
17.1	Watahiniwa, wasimamizi, madereva na maafisa wa usalama	Usimamizi wa Huduma za Nyanjani, eneo la Viwandani, Barabara ya Likoni	fa@knec.ac.ke (Taasisi za Elimu) sefa@knec.ac.ke (Kwa Mitihani ya Shule na Taasisi za Elimu) si@knec.ac.ke (Usimamizi wa Mitihani) 0732 333 530, 0720 741 003
17.2	Kuthibitisha matokeo ya mitihani	Afisa wa Nyaraka na Rekodi, Jumba la Mitihani (Jengo jipya) South C, Kando ya Barabara ya Mombasa.	archives@knec.ac.ke 0720 741 091, 0732 333 780
17.3	Usawazishaji wa vyeti	Afisa wa Nyaraka na Rekodi, Jumba la Mitihani (Jengo jipya) South C, Kando ya Barabara ya Mombasa.	equation@knec.ac.ke 0720 741 091, 0732 333 780
17.4	Maswali yanayohusiana na kujisajili kwa mitihani, matokeo ya mitihani na vyeti	Idara ya Usimamizi wa Mitihani, Mitihani House South C, Kando ya Barabara ya Mombasa.	em@knec.ac.ke (Kwa Mitihani ya Shule na Taasisi za Elimu) beabt@knec.ac.ke (Kwa Mitihani ya Kiufundi na Biashara) 020 331 7419/27, 020 334 1027, 0720 741 091, 0732 333 780

17.5	Kwa maswali yanayohusiana na mtihani, wakati wa kufanya mtihani wa KCSE na KCPE na baada ya kutolewa kwa matokeo, **piga simu bila malipo nambari: 0800 724 900**

Kwa Maelezo Zaidi, Wasiliana Na:

1. **Afisa Mkuu Mtendaji,**
   Baraza La Kitaifa La Mitihani Kenya,
   SLP 73598- 00200
   NAIROBI

2. **Mawasiliano ya Simu**
   +254 20 331 7419/27,
   20 334 1027, 0720 741 091,
   0732 333 780
   +254 720 741 091, 732 333 780

3. **Tovuti:**
   www.knec.ac.ke

4. **Mawasiliano Kupitia Baruapepe**
   complaints@knec.ac.ke, info@knec.ac.ke

The Kenya National Examinations Council

Ili Kupata Usaidizi nje ya Baraza, Wasiliana na:

Katibu wa Baraza,
Tume Inayosimamia Haki
Ofisi ya Malalamishi ya Umma
Ofisi ya Ombudsman
Ghorofa ya 2, West End,
Waiyaki Way, Westlands

SIMU:
+254 20 227 0000,
20 230 3000,
+254 772 125 818
P.O BOX 20414 – 00200
Nairobi, Kenya.
complaints@umbudsman.go.ke

@ExamsCouncil