







# HATI YA UTOAJI HUDUMA

 HUDUMA	 MAHITAJI	 MAHITAJI (KES)	 MUDA
--	--	--	--

## 1. UTOAJI MIKOPO

Ukamilishaji wa mchakato wa mikopo na basari kwa wanafunzi wanaosomea shahada za kwana na Diploma	Uwasilishaji wa Fomu za kuomba mkopo na zilizojazwa kwa usahihi katika muda uliowekwa	<b>HAKUNA MALIPO</b>	Katika muda wa <b>SIKU 90</b> baada ya muda uliotolewa kuwasilisha fomu kukamilika
Ukamilishaji wa mchakato wa udhamini kwa wanafunzi wa shahada ya uzamifu na uzamili	Uwasilishaji wa Fomu za kuomba mkopo na zilizojazwa kwa usahihi katika muda uliowekwa	<b>3,000</b> (Udhamini)	<b>NOVEMBA</b> ya kila mwaka
Ukamilishaji wa mchakato wa kutoa mikopo kwa wanafunzi wa shahada ya uzamifu na uzamili	Uwasilishaji wa Fomu za kuomba mkopo na zilizojazwa kwa usahihi katika muda uliowekwa	<b>2,000</b> (Mikopo)	Katika muda wa <b>SIKU 14</b> baada ya muda uliotolewa kuwasilisha fomu kukamilika
Ukamilishaji wa mchakato wa utoaji mikopo na basari kwa wanafunzi wa shahada ya kwanza na taasisi za masomo ya kiufundi	Uwasilishaji wa Fomu za kuomba mkopo na zilizojazwa kwa usahihi katika muda uliowekwa	<b>BILA MALIPO</b>	Katika muda wa <b>SIKU 60</b> baada ya muda uliotolewa kuwasilisha fomu kukamilika
Utoaji fedha kwa wanafunzi wa UG na TVET	Maelezo sahihi ya benki/ smart card na maelezo ya chuo	<b>BILA MALIPO</b>	Si Zaidi ya siku kumi nan nne <b>14</b> baada ya mwanzo wa muhula au kupokewa kwa tarehe ya chuo kufunguliwa
Utoaji mikopo kwa wanafunzi wa shahada za uzamifu na uzamili	Barua ya kuruhusiwa kupatiwa mkopo iliyopigwa sahihi	<b>BILA MALIPO</b>	Katika siku saba <b>7</b> tangia kupokewa kwa barua ya kuruhusiwa kupatiwa mkopo
Malipo ya karo kwa wanafunzi wanaojidhamini	Wanafunzi halisi walio vyuoni	<b>BILA MALIPO</b>	Januari ama mwanzo wa kila muhula wa pili (yoyote itakayo tangulia)
Malipo kwa wanafunzi wanaodhaminiwa na serikali	Wanafunzi halisi walio vyuoni	<b>BILA MALIPO</b>	Siku thelathini ( <b>30</b> ) Baada ya ufunguzi wa muhula
Malipo kwa wanafunzi wa TVET	Wanafunzi halisi walio vyuoni	<b>BILA MALIPO</b>	Muhula wa kwanza ( <b>1</b> ) na watatu ( <b>3</b> )
Malipo ya Hazina Iliyosimamiwa	Wanafunzi halisi walio vyuoni	<b>BILA MALIPO</b>	Kulingana na maombi ya mwenye hazina na bajeti iliyopo
Udurusu wa Utoaji Mikopo (Rufaa)	Fomu za rufaa ya mkopo zilizojazwa kwa usahihi	<b>BILA MALIPO</b>	Siku Tisini ( <b>90</b> ) kutoka tarehe ya kutolewa kwa mikopo

## 2. USIMAMIZI WA MALIPO YA MIKOPO

Vyeti vya kumaliza kulipa mkopo	Kukamilisha mchakato wa kulipa mkopo	<b>BILA MALIPO</b>	Katika <b>SIKU IYO HIYO</b> ya ombi
Utoaji wa cheti cha mwafaka kwa wasiofaidika na mkopo	Ombi linafanywa kupitia wavuti (HELB portal) au huduma ya E-Citizen	<b>BILA MALIPO</b>	Katika <b>SIKU IYO HIYO</b> ya ombi
Kurejeshewa fedha za ziada	Uwasilishaji wa fomu ya maombi iliyojazwa kikamilifu na kwa usahihi na uhakikishaji wa kusimamishwa kwa ukataji wa mkopo na mwajiri	<b>BILA MALIPO</b>	Siku sitini ( <b>60</b> ) za kutumwa kwa ombi
Taarifa za kifedha	Kujisajili kwenye Portal	<b>BILA MALIPO</b>	kwenye tovuti ya <b>HELB (www.helb.co.ke)</b>
Mipango ya malipo	Uwasilishaji wa fomu za maulizo zilizojazwa kwa usahihi	<b>BILA MALIPO</b>	Katika <b>SIKU IYO HIYO</b> ya ombi

## 3. UTANGAMANO NA WATEJA

Majibu ya maswali kwenye kituo cha mawasiliano kupitia barua pepe.	Maswali yatumwe kwa anwani contactcentre@helb.co.ke	<b>BILA MALIPO</b>	Katika saa arubaini na nane ( <b>48</b> ) kutoka kupokewa kwa ombi husika
Majibu ya maswali kupitia majukwaa ya kidijitali mitandaoni	Maswali yatumwe kupitia mitandao ya kijamii rasmi ya HELB (@HELBpage kwa Twitter na Higher Education Loans Board, ukurasa wa Facebook)	<b>BILA MALIPO</b>	Katika saa arubaini na nane ( <b>24</b> ) kutoka kupokewa kwa ombi husika
Majibu ya maswali kupitia majukwaa ya kidijitali mitandaoni	Maswali yatumwe kupitia mitandao ya kijamii rasmi ya HELB (@HELBpage kwa Twitter na Higher Education Loans Board, ukurasa wa Facebook)	<b>BILA MALIPO</b>	Katika saa arubaini na nane ( <b>24</b> ) kutoka kupokewa kwa ombi husika
Majibu ya maswali kupitia simu	Maswali yaulizwe kupitia 0711052000	<b>BILA MALIPO</b>	<b>PAPO HAPO</b>

## SAA ZA UTOAJI HUDUMA

### Kituo cha wanafunzi

Jumatatu – Ijumaa (2:00 asubuhi – 11:00 jioni)

### Kituo cha Wateja

Jumatatu – Ijumaa (2:00 asubuhi – 11:00 jioni)

### Kituo cha Mawasiliano

Jumatatu – Ijumaa (2:00 asubuhi – 11:00 jioni)

**MR. CHARLES M. RINGERA**  
**HELB CHIEF EXECUTIVE OFFICER**

**TUKO THABITI KATIKA UPOLE NA UBORA KATIKA UTOAJI WA HUDUMA.**

Huduma au bidhaa yoyote isiyofuata viwango hivi au afisa yeyote asiyezingatia ahadi ya upole na ubora katika utoaji wa huduma anapaswa kuripotiwa kwa:

16<sup>th</sup> Nov. 2022

**DATE**

The Commission Secretary/Chief Executive Officer,  
Commission on Administrative Justice, 2  
West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi.  
P.O. Box 20414-00200 Nairobi  
Tel: +254(0)20 2270000/2303000  
Email: [complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke)

**HUDUMA BORA NI HAKI YAKO**

**EMPOWERING DREAMS**