

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



WIZARA YA ELIMU, SAYANSI NA TEKNOLOJIA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

JUNI, 2023

YALIYOMO

DIBAJI	2
DIRA NA DHIMA	3
1.0 Dira Yetu.....	3
1.1 Dhima Yetu.....	3
1.2 Maadili Yetu.....	3
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA.....	3
3.0 WATEJA WETU	4
4.0 HUDUMA ZA WIZARA	4
5.0 VIWANGO VYETU VYA HUDUMA	5
6.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA	7
7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.....	8
7.1 Haki za Mteja	8
7.2 Wajibu wa Mteja:	8
8.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA	9
9.0 UTAMBULISHO WA WIZARA NA NJIA ZA MAWASILIANO	9

DIBAJI

Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania ya mwaka 1977 inatamka kuwa "Kila mtu anayo haki ya kujielimisha, na kila raia atakuwa huru kupata elimu katika fani anayoipenda hadi kufikia upeo wowote kulingana na stahili na uwezo wake" Kwa mujibu wa Sera ya Elimu na Mafunzo ya mwaka 2014, Serikali itafanya jitihada kuhakikisha kwamba watu wote wanapata fursa sawa na za kutosha kuwawezesha kupata Elimu na Mafunzo ya Ufundi katika ngazi zote za elimu". Aidha Sera ya Sayansi na Teknolojia ya mwaka 1996 inasisitiza ushiriki na fursa sawa kwa watu wote katika masuala ya Sayansi, Teknolojia na Ubunifu.

Katika kutimiza na kutekeleza majukumu yetu, Wizara imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambao ni makubaliano kati ya Wizara na wale wanaopokea huduma zetu (wateja). Lengo la Wizara ni kutoa huduma bora zinazokidhi matarajio ya wateja wetu. Hivyo, Mkataba unatoa fursa kwa Umma kutoa mrejesho utakaowezesha kuboreshwa kwa huduma zinazotolewa na kutoa malalamiko pale ambapo huduma zinazotolewa hazikidhi makubaliano yaliyopo.

Mkataba huu unatarajiwa kuleta mabadiliko ya kiutamaduni na kuiwezesha Wizara kuwa na mfumo bora zaidi wa huduma ambao unamlenga zaidi mteja. Hatua hii itaboresha utendaji kazi na uwajibikaji zaidi kwa watendaji wa Wizara, na hivyo kuongeza kasi ya kutoa elimu iliyo bora kwa wote na ushiriki katika masuala ya Sayansi, Teknolojia na Ubunifu.

Ni matarajio yangu kuwa Mkataba huu utasaidia kujenga na kuimarisha zaidi mahusiano ya kikazi baina yetu na wateja wetu. Aidha, Wizara inatarajia kuendelea kuboresha huduma zake kwa kuzingatia maoni na ushauri kutoka kwa wateja wetu.

Prof. Adolf Faustin Mkenda (Mb)

WAZIRI WA ELIMU, SAYANSI NA TEKNOLOJIA

1.0 DIRA DHIMA NA MAADILI YA WIZARA

1.1 Dira Yetu

Kuwa na Mtanzania aliye eliyeelimika na mwenye Maarifa, Stadi, Umahiri, Uwezo na Mtazamo Chanya ili kuweza kuchangia katika kuleta Maendeleo ya Taifa.

1.2 Dhima Yetu

Kuinua Ubora wa Elimu na Mafunzo na kuweka mifumo na taratibu zitakazoweza kupata idadi kubwa ya Watanzania walioelimika na wanaopenda kujielimisha zaidi ili waweze kuchangia katika kufikia malengo ya Maendeleo ya Taifa letu.

1.3 Maadili Yetu

- i. Uwazi: Watumishi wetu watakuwa wanatoa maelekezo ambayo ni wazi na yanayoeleweka wakati wa utoaji wa huduma katika eneo la elimu, sayansi, teknolojia na ubunifu;
- ii. Uwajibikaji: Wizara itawajibika katika maamuzi yanayohusiana na utoaji wa elimu, sayansi, teknolojia na ubunifu;
- iii. Weledi: Wizara itahakikisha uwepo wa watumishi wenye ujuzi, umahiri, maarifa na uelewa katika kutekeleza majukumu yake katika eneo la elimu, sayansi, teknolojia na ubunifu;
- iv. Uadilifu: Tutazingatia misingi ya maadili ya Utumishi wa Umma katika kufikia malengo yetu;
- v. Ubunifu: Tutakuza ujuzi, umahiri, na uvumbuzi katika utoaji wa huduma za elimu na mafunzo ili kuleta mabadiliko chanya kupitia sayansi, teknolojia na ubunifu; na
- vi. Kufanya kazi kwa ushirikiano (*Teamwork*): Tutafanya kazi kwa kushirikiana na kuunganisha juhudi zetu ili kufikia malengo ya Wizara na kuchangia katika maendeleo ya Taifa.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni makubaliano kati ya mtoa huduma (Wizara ya Elimu, Sayansi na Teknolojia) na wateja wetu ikiwa ni ahadi ya kutoa huduma bora kwa wateja. Mkataba huu unaelekeza na kuanisha viwango vya huduma ambavyo wateja wetu wanatarajia kupata ili kufikia malengo yao. Aidha, unaelekeza na kutoa fursa kwa Umma kuwasilisha maoni kuhusiana

na ubora wa huduma zetu na kutoa mrejesho ama malalamiko endapo huduma tunazozitoa hazitakidhi haja na matarajio ya wateja wetu. Mkataba pia, unakusudia kuongeza uelewa kuhusu aina na ubora wa huduma tunazotoa, haki na wajibu wa wateja wetu na jinsi ya kuweza kuwasiliana nasi.

3.0 WATEJA WETU

Wizara ya Elimu, Sayansi na Teknolojia itatoa huduma zake kwa wateja wafuatao:

- i. Taasisi za Umma;
- ii. Wanafunzi na Wanachuo;
- iii. Wazazi/Walezi;
- iv. Walimu, Wakufunzi na Wahadhiri;
- v. Wamiliki wa Shule na Maendeleo,
- vi. Taasisi za Elimu;
- vii. Taasisi na Mashirika ya Kidini;
- viii. Watafiti, Wabunifu na Wagunduzi;
- ix. Washirika wa Maendeleo;
- x. Sekta Binafsi;
- xi. Wananchi; na
- xii. Wazabuni;

4.0 HUDUMA ZA WIZARA

- i. Kibali cha Uhamisho, Kukariri darasa la Mtihani na Kurejea Shuleni kwa Mwafunzi;
- ii. Idhini ya kupatiwa kibali kwa Wanafunzi na Wataalam wa Kigeni;
- iii. Kubadili usajili/umiliki wa Shule na Vyuo vya Ualimu;
- iv. Mafunzo ya Ubora wa Elimu na Mitaala;
- v. Ushauri wa Kitaalam;
- vi. Taarifa mbalimbali za Elimu na Mafunzo;
- vii. Sera, Miongozo na Mikakati;
- viii. Fursa za Mafunzo;
- ix. Vifaa vya Elimu na Saidizi;
- x. Huduma kwa Wanafunzi wenye mahitaji Maalum; na

xi. Huduma nyinginezo.

5.0 VIWANGO VYETU VYA HUDUMA

Wizara yetu inalenga kutoa huduma bora wakati wote, hivyo tutazingatia viwango vya ubora wa huduma kama ifuatavyo: -

5.1 Kutoa vibali cha Uhamisho, kukariri darasa la Mtihani na Kurejea Shuleni

- i. Tutatoa kibali cha uhamisho kwa Mwanafunzi kwenda nje ya nchi/kutoka nje ya nchi kwaajili ya masomo **ndani ya siku saba (7)** za kazi;
- ii. Tutatoa kibali cha kukariri darasa la mtihani kwa mwanafunzi wa Darasa la saba, Kidato cha Nne na Kidato cha sita ambae hakufanya mtihani kutokanana sababu mbalimbali **ndani ya siku saba (7)** za kazi; na
- iii. Tutatoa kibali cha kurejea shuleni kwa mwanafunzi aliyekatisha darasa kwa sababu mbalimbali kwa miaka miwili na kuendelea **ndani ya siku (7)** za kazi.

5.2 Kutoa Idhini ya kupatiwa kibali kwa Wanafunzi na Wataalam wa Kigeni

- i. Tutatoa idhini ya raia wa kigeni kupatiwa kibali cha kufanya mafunzo kwa vitendo nchini katika Sekta ya Elimu **ndani ya siku 14** baada ya kupokea maombi;
- ii. Tutatoa idhini ya raia wa kigeni kupatiwa kibali cha kufanyakazi katika Sekta ya Elimu **ndani siku 30** baada ya kupokea maombi; na
- iii. Tutatoa idhini ya kufanya tafiti katika eneo la Sayansi na Uvumbuzi **ndani ya siku moja (1)** ya kazi.

5.3 Kubadili usajili/umiliki wa Shule na Vyuo vya Ualimu

Tutabadili usajili/umiliki wa Shule na Vyuo vya Ualimu **ndani ya siku 90** za kazi baada ya kupokea maombi kutoka kwa mhusika;

5.4 Kutoa Mafunzo ya Ubora wa Elimu na Mitaala

- i. Tutatoa mafunzo ya ubora wa elimu na utekelezaji wa mitaala **ndani ya siku tano (5)** za kazi;

- ii. Tutatoa mafunzo ya kujengea uwezo timu za ndani za udhibiti ubora wa shule **ndani ya siku tano (5)**
- iii. Tutatoa mafunzo ya utekelezaji wa sera, miongozo na mikakati ya Elimu Jumuishi **ndani ya siku tano (5)** za kazi.

5.5 Kutoa Ushauri wa Kitaalam

- i. Tutatoa ushauri wa kitaalam juu ya matumizi ya vitabu na utekelezaji wa mitahala mashuleni **ndani siku moja (1) ya kazi;**
- ii. Tutatoa ushauri wa kitaalam juu ya sharia, kanuni na miongozo ya utekelezaji wa elimu ya ufundi na mafunzo ya ufundi stadi **ndani ya siku moja (1)** ya kazi;
- iii. Tutatoa ushauri wa kitaalam wa Sera, miongozo na sharia juu ya utoaji wa elimu na uendeshaji wa Shule **ndani ya siku moja (1)** ya kazi;
- iv. Tutatoa ushauri wakitaalam kuhusu miongozo, sera, sheria na taratibu zinazohusu Sayansi, Teknolojia, ubunifu na Utafiti **ndani ya siku 14**
- v. Tutatoa ushauri wa kitaalam wa usajili wa shule na vyuo vya ualimu **ndani ya siku moja (01)** za kazi;

5.6 Kutoa Taarifa mbalimbali za Elimu na Mafunzo

- i. Tutatoa Taarifa ya Tathmini ya Jumla ya Shule **ndani ya siku 14** za kazi
- ii. Tutatoa Taarifa ya Tathmini ya Ufuatiliaji ya Shule **ndani ya siku (8) nane** za kazi;
- iii. Tutatoa taarifa ya Tathmini Maalam (usajili, tuhuma, matukio) ya shule **ndani ya siku 14** za kazi;

5.7 Kutoa Sera, Miongozo na Mikakati ya Elimu na Mafunzo

Tutatoa Sera, Miongozo na Mikakati mbalimbali ya Elimu na Mafunzo **ndani ya siku moja (1)**. Sera, miongozo na mikakati hiyo ni:-

- a. Sera ya Elimu na Mafunzo ya mwaka 2014;
- b. Mwongozo wa wataalam Raia wa Kigeni wa Mwaka 2017;
- c. Mwongozo wa utekelezaji wa mtaala wa elimu ya sekondari kwa wanafuzi viziwi kidato 1-4 wa mwaka 2020;
- d. Mwongo wa ubainishaji wa vipaji na vipawa kwa wanafunzi wa awali na msingi wa mwaka 2021;

- e. Mwongozo rekebifu wa utoaji wa elimu kwa wanafunzi wa Uziwi na kutoana;
- f. Mwongozo wa kurejesha wanafunzi waliokatisha masomo wa mwaka 2021; na
- g. Mkatati wa kitaifa wa elimu jumuishi wa mwaka 2021/22- 2025/26.

5.8 Kutoa Vifaa vya Elimu na Saidizi

Tutatoa Vifaa vya kielimu na saidizi ndani ya mwaka 1 baada ya kupokea maombi;

5.9 Kutoa huduma kwa Wanafunzi wenye mahitaji Maalum

- i. Tatalipa ada za wanafunzi wenye mahitaji maalum ndani ya siku 30 baada ya mhula kuanza; na
- ii. Tutatoa Kadi za Bima ya afya kwa wanafunzi wenye mahitaji maalum ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea kutoka Bima ya Afya.

5.10 Huduma nyinginezo

- i. Tutatangaza ya fursa za mafunzo ya ndani na nje ya nchi **ndani ya siku tano (5)** za kazi baada ya kupokea kutoka wa wadau wa maendeleo;
- ii. Tutatoa mrejesho wa Malalamiko mbalimbali ya wateja **ndani ya siku 14** za kazi;
- iii. Tutatoa majibu ya rufaa za wateja **ndani ya siku 60** za kazi baada ya kupokelewa;
- iv. Tutatoa Mkataba wa manunuzi **ndani ya siku 14** baada ya taratibu zote za awali kukamilishwa;
- v. Tutawezesha malipo ya wazabuni **ndani ya siku 14** baada ya kuwasilisha nyaraka sahihi
- vi. Tutakiri kupokea barua **ndani ya siku 3** za kazi;
- vii. Tutajibu barua **ndani ya siku 5** na barua pepe **ndani ya siku 1**; na
- viii. Tutapokea simu ya ofisi **ndani ya miito mitatu (3)**.

6.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA

- i. Kutoa huduma bora na wakati;

- ii. kuzingatia dhana ya uwazi na utawala bora katika kutoa huduma;
- iii. Kutoa mrejesho kwa wakati;
- iv. Kumjali mteja na kwa wasikivu wakati wote;
- v. Kuzingatia faragha na usiri wa taarifa za wateja wakati wote wa kumhudumia mteja;
- vi. Kuweka mazingira na miundombinu rafiki itakayowezesha utoaji wa huduma; na
- vii. Kutoa kipaumbele kwa watu wenye mahitaji maalumu katika kutoa huduma.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki za Mteja

Wateja wa Wizara wanahaki zifuatazo: -

- i. Kupata huduma bora na kwa wakati;
- ii. Kupata taarifa zinazomuhusu kwa mujibu wa taratibu zilizopo;
- iii. Kuwasilisha malalamiko, maoni na mapendekezo na kusikilizwa;
- iv. Kupewa faragha;
- v. kutunziwa siri na kuhudumiwa kwa heshima;
- vi. Kuelimishwa kuhusu huduma anazostahili.
- vii. Kukata rufaa endapo hataridhika na huduma iliyotolewa; na
- viii. Kupewa mrejesho kwa wakati.

7.2 Wajibu wa Mteja:

Ili Mteja aweze kupata huduma zetu kwa ufanisi anapaswa kutekeleza yafuatayo: -

- i. Kufuata sheria, kanuni, miongozo na taratibu zilizopo;
- ii. Kutokushawishi kutoa ama kupokea rushwa;
- iii. Kutoa taarifa sahihi wakati wote anapohitaji huduma;
- iv. Kuheshimu watoa huduma
- v. Kutumia lugha ya staha;
- vi. Kushiriki miadi aliyopangiwa kwa wakati; na
- vii. Kuvaa mavazi ya staha kila anapohitaji kupewa huduma.

8.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA

Mrejesho wa Maoni, ushauri na malalamiko ya wateja wetu yatapokelewa na kushughulikiwa kwa umakini na ufanisi mkubwa. Mrejesho huo unaweza kutolewa kwa njia simu, barua pepe, tovuti ya Wizara, njia ya anuani ya posta masanduku ya maoni yaliyowekwa katika sehemu mbalimbali za Jengo la Wizara au kuwasilisha ana kwa ana.

9.0 UTAMBULISHO WA WIZARA NA NJIA ZA MAWASILIANO

Wizara ya Elimu, Sayansi na Teknolojia inapatikana katika Jiji la Dodoma katika Mji wa Serikali Mtumba, Mtaa wa Afya. Mawasiliano na Ofisi yetu yafanyike kwa kutimbia anuani ifuatayo:-

Katibu Mkuu,
Wizara ya Elimu, Sayansi na Teknolojia,
Mtaa wa Afya,
Mji wa Serikali Mtumba,
S. L. P. 10,
40479 DODOMA

Simu: 026 296 35 33

Baruapepe: ps@moe.go.tz na info@moe.go.tz

Tovuti ya Wizara: www.moe.go.tz

Baruapepe ya malalamiko: complaints@moe.go.tz

Baruapepe: helpdesk@moe.go.tz

MUDA WA KAZI: Jumatatu – Ijumaa Jumatatu – Ijumaa
01:30 Asubuhi – 09:30 Alasiri 03:00 Asubuhi – 8:30 Alasiri