



MAMLAKA YA ELIMU TANZANIA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

DIBAJI

Mamlaka ya Elimu Tanzania (TEA) inazindua Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambapo lengo kuu la mkataba ni kuweka bayana huduma zinazotolewa na viwango vya utoaji huduma hizo kwa wadau wa TEA. Aidha mkataba unaonesha haki za wateja na nini watarajie kutoka kwa watumishi wa TEA; pia mkataba umeweka utaratibu wa kutoa mwitiko utakaotuwezesha kutambua namna wateja wetu wanavyotuona katika utoaji huduma zetu, ufuatiliaji katika kuhakikisha mipango inatekelezwa kikamilifu na utaratibu wa kupokea na kushughulikia malalamiko iwapo yatajitokeza.

Katika Mkataba huu utaona majukumu yetu na jinsi tulivyojipanga kuhakikisha kuwa kunakuwa na urahisi wa kupata huduma sambamba na upokeaji wa malalamiko kwa utaratibu wa haraka kwa idara na vitengo vyote vya Mamlaka. Aidha mkataba huu utaendelea kuboreshwa kadri muda unavyokwenda kwani tunatambua kukua kwa kasi kwa teknolojia nchini na duniani kote kunachochea mabadiliko katika sekta mbalimbali na hivyo tutahakikisha kuwa sera za huduma zetu zinaendana na wakati.

Lengo la Mkataba huu ni kuweka kwa uwazi huduma zetu na viwango vyetu vya utoaji huduma ambavyo wateja wetu wanaweza kuvitarajia. Mkataba huu tunataraji uwe kiungo rahisishi cha uhusiano wetu na wale tunaowahudumia. Naridhia matumizi yake nikitarajia kuwa wateja wetu wataendelea kuutumia na kutupatia mwitiko lengo kuu likiwa ni kuboresha ufanisi katika kazi na pia kuwa kichocheo cha kuongeza ari katika utendaji wetu.

Mrs Rosemary Lulabuka
Mkurugenzi Mkuu

MAJUKUMU YETU:

1. Kutafuta mapato ya kutosha na endelevu kwa ajili ya Mfuko wa Elimu
2. Kuishauri Serikali juu ya vyanzo vingine vya uhakika vya mapato kwa ajili ya Mfuko wa Elimu.
3. Kuinua kiwango cha elimu kulingana na mahitaji, mipango na mikakati ya Serikali
4. Kutumia rasilimali za Mfuko wa Elimu kwa ajili ya kuboresha elimu nchini.
5. Kutayarisha na kutathimini mara kwa mara vigezo na taratibu za kutenga na kutoa fedha za Mfuko wa Elimu kwa ngazi zote za elimu nchini.
6. Kufuatilia na kuhakiki matumizi ya fedha zilizotolewa katika miradi ya elimu
7. Kupokea zawadi, misaada, ruzuku, hiba na/au michango mingine yeyote kwa niaba ya Mfuko wa Elimu.
8. Kujenga ushirikiano na taasisi za ndani na nje ya nchi kwa lengo la kuboresha elimu nchini.

1. DIRA YETU

Dira yetu ni kuwa waanzilishi na vinara katika kubuni vyanzo endelevu vya mapato kwa ajili ya kufadhili miradi ya elimu ili kuinua kiwango cha ubora wa elimu na kuongeza upatikanaji wake kwa usawa.

2. DHAMIRA YETU

- Kuwa na muundo mdogo wenye ufanisi na wa wazi kiutendaji
- Kuwa na mkakati endelevu wa kukusanya mapato kwa ajili ya Mfuko wa Elimu.
- Kutumia mapato ya Mfuko wa Elimu kwa ufanisi na uadilifu kufadhili miradi ya elimu.
- Kuhamasisha jamii ishiriki kikamilifu katika juhudi za kuboresha elimu nchini.
- Kushirikiana na serikali na wadau wengine kufadhili maendeleo ya elimu nchini.

3. HUDUMA ZETU

- Kubaini vyanzo mbadala vya mapato kwa ajili ya kuboresha elimu.
- Kuendeleza juhudi za serikali katika kutoa elimu na mafunzo yenye lengo la kukidhi mahitaji ya kijamii na kiuchumi ambayo hutoplewa kwa mujibu wa sera na mipango ya nchi.
- Kufadhili program au miradi kuendeleza elimu nchini kuanzia elimu ya awali na msingi, sekondari na elimu ya juu.

4. MAADILI YETU

Tunatekeleza na kukuza maadili ya msingi yafuatayo:-

- **Uwazi:** Tunafanya kazi zetu kwa uwazi mkubwa.
- **Usawa:** Tunahakikisha kuwa huduma inayotolewa kwa wadau haina upendeleo wowote.
- **Kuzingatia Weledi:** Tunazingatia utaalumu na maadili ya kiutendaji, hivyo tunatoa huduma zenye ubora wa hali ya juu kwa haraka, ukweli na kwa umoja.

5. AHADI ZA IDARA

Ofisi yetu inaadhi kutoa huduma zake kupitia Idara zake Kama ifuatavyo:

5.1 IDARA YA UHAMASISHAJI NA UKUZAJI RASILIMALI

Kazi za idara hii ni kutafuta rasilimali kwa ajili ya Mfuko wa Elimu ili kuwa na rasilimali za kutosha kwa ajili ya kufadhili miradi ya elimu. Aidha kurugenzi hii inawajibika kuhamasisha jamii kushiriki katika kuchangia maendeleo ya elimu.

Ahadi za Idara

- 1) **Kuhamasisha**
- 2) **Kuimarisha ushirikiano na kujenga mahusiao kati ya wadau na wachangiaji**
- 3) **Kutoa tarifa kwa uma kwa wakati juu ya fursa, hamasa, changamoto na mafanikio ya miradi na shughuli zinazoendeshwa na kusimamiwa na Mamlaka Ya Elimu Tanzania**
- 4) **Kushughulikia malalamiko yanayohusu Taasisi ya Mamlaka ya Elimu kwa wakati**

5.2 IDARA YA FEDHA NA UTAWALA

Jukumu la idara hii ni kusimamia masuala ya fedha na utawala ikiwa ni pamoja na kusimamia masuala ya bajeti na kusimamia matumizi sahihi ya rasilimali kulingana na taratibu za uendeshaji za serikali. Aidha masuala ya rasilimali watu na utawala kwa ujumla husimamiwa na idara hii.

Ahadi za Idara

- 1) **Kushughulikia masuala yanayohusu mambo ya fedha kwa wakati**
- 2) **Kutendea kazi malalamiko kwa namna itakayofanya yasijirudie**

5.3 IDARA YA URATIBU NA UFADHILI WA MIRADI YA ELIMU

Idara ina jukumu la kuratibu miradi ya elimu ikiwa ni pamoja na kufanya tathimini ya maombi, kutoa mapendekezo ya miradi ya kufadhiliwa kulingana na taratibu na vigezo. Aidha idara inasimamia utayarishaji wa vigezo na taratibu za utoaji ufadhili na utambuzi wa maeneo ya kufadhili.

Ahadi za Idara

- 1) **kutoa mapendekezo ya miradi ya kufadhiliwa kulingana na taratibu na vigezo.**

2) Kushughulikia malalamiko yanayohusu idara kwa wakati

5.4 KITENGO CHA MIPANGO NA UWEKEZAJI

Kitengo hiki kinawajibika kuratibu masuala ya mipango na uwekezaji wa rasilimali za Mfuko. Aidha kitengo hiki husimamia utayarishaji wa mpango mkakati kulingana na taratibu zilizowekwa. Kitengo hushauri juu ya vyanzo mbadala vya mapato ya Mfuko na kusimamia utekelezaji wa majukumu kulingana na mpango mkakati wa Taasisi.

Ahadi za kitengo

- 1) kushauri juu ya vyanzo mbadala vya mapato ya Mfuko na kusimamia utekelezaji wake**
- 2) Kushughulikia malalamiko yanayohusu idara kwa wakati**

5.5 KITENGO CHA TATHIMINI NA UFUATILIAJI MIRADI

Kitengo kinawajibika kufanya tathimini na kufuatilia utekelezaji wa miradi ya elimu iliyofadhiliwa na Mfuko wa Elimu. Hii ni pamoja na kuandaa mpango wa ufuatiliaji na kutathimini miradi iliyofadhiliwa ili kupata matokeo halisi ya utekelezaji wa miradi. Kitengo hiki pia kinawajibika kushauri juu ya miradi ya kufadhiliwa kulingana na mahitaji ya kitaifa.

Ahadi za kitengo

- 1) Kutathimini miradi iliyofadhiliwa ili kupata matokeo halisi ya utekelezaji wa miradi**
- 2) Kushughulikia malalamiko yanayohusu idara kwa wakati**

5.6 KITENGO CHA TECKINOLOJIA HABARI NA MAWASILIANO

Kitengo kinawajibika kutoa huduma na kusimamia masuala ya TEKNOHAMA. Aidha kitengo kinaratibu matumizi ya vifaa sahihi na mfumo wa mawasiliano wa taasisi kwa njia ya mtandao. Aidha kitengo kinahusika na kushauri juu ya miradi ya TEKNOHAMA inayofadhiliwa na Mfuko wa Elimu.

Ahadi za kitengo

- 1) kushauri juu ya miradi ya TEKNOHAMA inayofadhiliwa na Mfuko wa Elimu**
- 2) Kushughulikia malalamiko yanayohusu idara kwa wakati**

5.7 KITENGO CHA HABARI ELIMU NA MAWASILIANO

Kitengo kinasimamia masuala ya habari na mawasiliano pamoja na kuratibu masuala ya mahusiano na umma. Aidha kitengo kinawajibika kushauri juu ya utekelezaji wa masuala ya utoaji na upokeaji habari kulingana na sera ya habari ya Taasisi na mpangao mkakati wa mawasiliano.

Ahadi za kitengo (MFANO)

- 1) Kujibu maswali ya Waandishi wa Habari kwa muda usiopungua **dakika 30 mara baada ya kuyapokea** na kwa yale yanayohitaji ufafanuzi zaidi yatapatiwa majibu **ndani ya siku tatu (3) za kazi.**
- 2) Kupokea Malalamiko ya wateja wetu kila siku **kuanzia saa 3 asubuhi hadi saa 9.30 mchana** Jumatatu hadi Ijumaa katika ofisi zetu.
- 3) Kushughulikia malalamiko ya wateja **ndani ya siku 14 za kazi** kwa yale yanayohitaji kupata taarifa kutoka taasisi nyingine. Malalamiko yasiyohitaji taarifa za ziada yatashughulikiwa **ndani ya nusu saa.**
- 4) Kutoa taarifa mbalimbali kuhusu Mamlaka kwa wateja kupitia vitabu na nyaraka mbali mbali zinapohitajika **ndani ya dakika 30** kwa wateja wanaokuja ofisini kwetu.

5.8 KITENGO CHA SHERIA NA KATIBA YA MAMLAKA

Kitengo kinasimamia masuala yote ya sheria na kuratibu uendeshaji wa shughuli za Bodi ya Mamlaka.

Ahadi za kitengo

- 1) **Kutoa ushauri na ufafanuzi wa kisheria kwa mambo yote yanayohusiana na Mamlaka ya Elimu Tanzania**
- 2) **Kushughulikia malalamiko yanayohusu kitengo kwa wakati**

5.9 KITENGO CHA MKAGUZI MKUU WA NDANI

Kitengo kinasimamia masuala ya ukaguzi wa ndani wa uendeshaji wa Taasisi. Hii ni pamoja na kukagua uendeshaji wa Taasisi na miradi iliyofadhiliwa ili kuhakikisha Taasisi inafanya matumizi sahihi ya rasilimali kulingana na taratibu za serikali.

Ahadi za kitengo

- 1) Kusimamia masuala ya ukaguzi wa ndani wa uendeshaji wa Taasisi
- 2) kukagua uendeshaji wa Taasisi na miradi iliyofadhiliwa
- 3) Kushughulikia malalamiko yanayohusu idara kwa wakati

5.9 KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI

Kitengo kinatoa huduma kwa wateja wake katika masuala yanayohusu ununuzi wa vifaa, kazi na huduma, utunzaji na usambazaji vifaa na kushauri juu ya namna bora ya kusimamia mikataba mbalimbali.

Ahadi za kitengo

- 1) Kusimamia ununuzi wa vifaa, kazi na huduma, utunzaji na usambazaji vifaa na kushauri juu ya namna bora ya kusimamia mikataba mbalimbali.
- 2) **Kushughulikia malalamiko yanayohusu kitengo kwa wakati**

6. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA:

Tumelenga kutoa ahadi za viwango vya huduma ambavyo tuna imani wateja wetu wanayo haki ya kuvitarajia kutoka kwetu. Pamoja na wateja wetu kuwa na haki ya kupata huduma kwa kiwango cha juu pia wateja wetu wana haki zifuatazo:-

- Kuulizia na kutoa ushauri juu ya taratibu mbalimbali za utoaji huduma;
- Kutoa malalamiko juu huduma au mtoa huduma;
- Kutunziwa siri katika masuala ya kiofisi yahasuyo maombi, au malalamiko;
- Kupata taarifa zinazohuu taratibu zilizopo;
- Kuhudumiwa kwa heshima bila upendeleo;
-

Aidha, tunaamini kwamba, mteja ana jukumu la kuzingatia kanuni za kiutendaji zilizowekwa na Mamlaka ili kusaidia utoaji wa huduma kwa weledi na kudumisha uhusiano.

Wateja wetu wana wajibu wa:-

- Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa mamlaka ya Elimu wanaotoa huduma;
- Kutoshawishi watumishi kutoa huduma kwa upendeleo;
- Kutoa majibu ya hoja, au maswali yanayoulizwa na mamlaka ya elimu kwa ufasaha
- Kuhuria mikutano, kampeni, au mihashara inayoitishwa na Mamlaka ya Elimu Tanzania
- Kutoa taarifa sahihi zinazotakiwa kwa usahihi na kwa wakati unaotakiwa; na
- Kuzingatia taratibu za kisheria kwa huduma zozote zinazotolewa na Mamlaka ya Elimu
- Kutoa mrejesho juu ya huduma za zinazotolewa na taasisi

1. KUSHUGHULIKIAMALALAMIKO

Mamlaka ya Elimu itashughulikia masuala yote yanayokuja kama malalamiko au mrejesho kupitia taratibu zilizoainishwa. Malalamiko yote yatawasilishwa

- i. kupitia fomu maalumu zinazopatikana katika tovuti ya taasisi, na katika ofisi zetu.
- ii. Kufika katika ofisi zetu na kutoa maelezo
- iii. Au kutoa maoni kupitia tovuti yetu
- iv. Au kutoa maoni kupitia tovuti ya serikali

2. MAWASILIANO

Tutajitahidi kutoa huduma bora kwa wateja na wadau wetu. Endapo wateja na wadau wetu mtakuwa na maoni yoyote kuhusu huduma zetu au malamiko kutokana na kutoridhishwa na huduma tunazotoa, tunaomba maoni na malamimiko hayo yawasilishwe moja kwa moja kwenye ofisi au anuani zifuatazo:

Ofisi	Simu	Barua pepe
MKURUGENZI MKUU		
Kitengo cha Habari Elimu na Mawasiliano		

Pia maoni na malalamiko kuhusu huduma zetu yanaweza kuwekwa kwenye **visanduku vya maoni** hapa ofisini kwetu au kuwasilishwa kwa maandishi au kwa mdomo kwa Mkurugenzi mkuu ama kwenye ofisi yetu ya malalamiko kama inavyoelekezwa hapa chini:-

Mamlaka ya Elimu Tanzania ,
Barabara ya Kambarage ,
Kitaru namba 717/3
Mikocheni Area
P.o.box 34578,

Dar es salaam.

Tel: +255 22 2775486, Fax: +255 22 2775516

Email : info@tea.or.tz

Website: www.tea.or.tz