TAASISI YA ELIMU TANZANIA(TET)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

TOLEO LA KWANZA
MACHI, 2012

Yaliyomo **Uk**

1. Kauli ya Mkurugenzi Mkuu.....2
2. Majukumu Makuu ya TET.....5
3. Madhumuni ya Mkataba.....8
4. Misingi ya Huduma kwa Umma.....9
5. Wateja wetu 13
6. Huduma zetu.....15
7. Haki za Mteja.....22
8. Wajibu wa Mteja..... 24
9. Mrejesho na Ukosoaji unaoleta Tija.....25
10. Namna ya Kutoa Malalamiko... 25
11. Taarifa za Malalamiko.....26
12. Kutunza na kuboresha Mkataba.....27
13. Taarifa dhidi ya Viwango.....29

1.0 Kauli ya Mkurugenzi Mkuu

Mkataba wa huduma kwa mteja ni matokeo ya maafikiano ya kijamii baina ya watoa huduma na wapokeaji wa huduma hizo. Mkataba huu unaeleza bayana viwango vya utoaji huduma ambavyo tunaamini kwamba wateja wetu wanatarajia kuwa ni haki yao kupata. Pia mkataba unaeleza jinsi ya kupata mrejesho na namna ya kushughulikia malalamiko kama yapo. Uandaaji wa viwango vya huduma unashirikisha wateja na wafanyakazi.

Tunajivunia Taasisi ya Elimu Tanzania kuwa mojawapo ya taasisi zenye mkataba wa huduma kwa wateja nchini. Aidha Taasisi

inawajibika kutoa taarifa kila mwaka kwa wadau wake wakiwemo wajumbe wa Baraza la TET kuhusu utekelezaji wa mkataba huu. Mfumo wa upimaji na tathmini tulioanzisha katika programu ya marekebisho ya Utumishi wa Umma utakuwa nyenzo muhimu katika kusaidia mchakato huu. Dhana na utekelezaji wa mkataba huu utakuwa kichocheo cha kuleta ufanisi katika utumishi wa umma. Upimaji na tathmini ya mara kwa mara na uchapishaji wa matokeo unaweza kuhamasisha na kusaidia kuinua viwango vya huduma zitolewazo na TET na matarajio ya wadau.

Ili kuleta manufaa na tija, mkataba wa huduma hauna budi kuwa na nguvu na mfano halisi wa utawala bora ambao tunajitahidi kutekeleza baina ya wateja wetu, wadau na wafanyakazi. Kwa mantiki hiyo tunawakaribisha wadau wote kutumia mfumo huu uliopendekezwa ili kushiriki katika mkakati wa kujenga uwezo wa kiutendaji kwa ushirikiano na TET kwa lengo la kuboresha viwango vya huduma tunazotoa.

.....

Dkt. Paul S.D.Mushi

Mkurugenzi Mkuu,

TAASISI YA ELIMU TANZANIA

Tarehe .....

2.0 Mawasiliano na Anwani

Mawasiliano yote yatumwe kwa:

Mkurugenzi Mkuu
Taasisi ya Elimu Tanzania (TET)
S.L.P. 35094, Dar es Salaam,
TANZANIA

Simu: (+255) 022 2773005
Nukushi: (+255) 022 2774420
Barua Pepe: director.general@tie.go.tz
Tovuti: www.tie.go
Barabara ya Kiwanja: Ally Hassan Mwinyi, 686, Mwenge

3. 0 Majukumu Makuu ya TET

Taasisi ya Elimu Tanzania ni taasisi ya elimu ya juu isiyokuwa chuo kikuu chini ya Wizara ya Elimu na Mafunzo ya Ufundi.

Jukumu kuu la TET ni kutafsiri sera za Serikali zihusuzo elimu kwenda katika mitaala iliyo bora na

programu za elimu zinazokidhi mahitaji ya watanzania ya kujiendeleza kijamii na kiuchumi. Kwa kifupi kazi kuu za TET ni pamoja na:

- Kukuzaji na kuboresha Mitaala;
- Kubuni na kuandaa vifaa vya kufundishia na kujifunzia;
- Kutoa mafunzo ya mitaala yakiwemo mafunzo ya walimu kazini;
- Kuhakiki ubora wa elimu;
- Kufanya utafiti wa kielimu; na kwa msingi huo kutoa ushauri wa kitaalamu kwa Serikali na wadau wengine kuhusu maendeleo ya elimu.

4.0 Dira ya TET

Kuwa kituo chenye ubora wa hali ya juu cha ubunifu na ukuzaji mitaala na utekelezaji wake kinachoendeshwa na wataalamu mahiri na waliohamasika vilivyo kiutendaji.

5. 0 Dhima ya TET

Kutoa elimu bora kupitia mitaala iliyo bora ya ngazi za Elimu ya Awali, Msingi, Sekondari na Ualimu; na elimu ya juu katika fani ya mitaala.

6.0 Maadili ya Kiutendaji

Katika kutekeleza majukumu na mikakati yake ya maendeleo, TET itaongozwa na maadili yafuatayo:

- Kutenda kwa kuzingatia utaalamu (Professionalism)
- Kuwa na moyo wa kazi (Dedication)
- Uchapakazi (Diligence)
- Uwajibikaji (Accountability)
- Uadilifu (Integrity)
- Kutekeleza kazi kwa ubora wa hali ya juu (Excellence)
- Kuzingatia matakwa ya Wadau (Responsiveness)
- Ubunifu (Innovation)
- Uwazi (Transparency)

7.0 Madhumuni ya Mkataba wa Huduma kwa Wateja

Madhumuni ya mkataba huu ni kuboresha huduma zinazotolewa