BARAZA LA TAIFA LA ELIMU YA UFUNDI

(NACTE)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

DAR ES SALAAM **FEBRUARI , 2018**

Dibaji

Mkataba wa huduma kwa mteja ni ahadi ambayo Baraza la Taifa la Elimu ya Ufundi (NACTE) linaweka kama mtoaji wa huduma kwa wateja wake. Mkataba huu unatoa viwango vya huduma zinazotolewa na Baraza. Pia unaainisha Haki na Majukumu ya Baraza na mteja katika utoaji na utumiaji wa huduma na jinsi mteja anavyoweza kupata huduma hizo.

Baraza linakusudia kutoa huduma zenye viwango vya ubora kama vilivyoainishwa katika mkataba huu ili kutimiza malengo yake. Malengo hayo ni pamoja na kuhakikisha kuwa wateja wanapata huduma bora katika uendeshaji wa elimu ya ufundi ; usajili na ithibati wa vyuo vya elimu ya ufundi , usajili wa walimu na udahili; na ulinganisho wa vyeti, uidhinishaji wa mitaala na uhakiki wa vyeti.

Aidha, Baraza linakusudia kutoa taarifa ya tathmini ya huduma inazozitoa kila mwaka kwa wateja na wadau wengine kama namna ya kuendelea kuinua ubora wa huduma kwa wateja wake.

Ili kwenda sambamba na kasi ya mabadiliko katika tasnia ya utoaji huduma na maendeleo ya elimu ya ufundi, Baraza litalazimika kufanya marekebisho ya mara kwa mara ya mkataba huu ili kuendana na kasi ya mabadiliko ya maendeleo ya elimu ya ufundi.

Ni matarajio yetu kuwa mtashirikiana nasi kwa kutoa mrejesho kwa njia mbalimbali ili kutuwezesha kuwapa huduma bora zaidi na kukidhi matarajio yenu.

Tunawakaribisha wateja kutumia huduma zetu.

……

Dkt. Adolf B. Rutayuga …….

KAIMU KATIBU MTENDAJI **Tarehe**

BARAZA LA TAIFA LA ELIMU YA UFUNDI

YALIYOMO

Dibaji i
1.0 BARAZA LA TAIFA LA ELIMU YA UFUNDI (NACTE) 1
1.1 Malengo ya Baraza la Taifa la Elimu ya Ufundi 1
1.2 Dira, Dhima na Maadili ya utendaji wetu 1
1.2.1 Dira 1
1.2.2 Dhima 1
1.2.3 Maadili ya utendaji wetu 1
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 2
3.0 WATEJA WETU 2
4.0 HUDUMA ZETU 2
5.0 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA 3
5.1 Kusajili Vyuo vya Elimu na mafunzo ya ufundi 3
5.2 Kutoa Ithibati za Vyuo vya Elimu na mafunzo ya ufundi 3
5.3 Kusajili walimu wa Vyuo vya Elimu na mafunzo ya ufundi 3
5.4 Kutambua Idara zinazotoa Elimu na mafunzo ya ufundi 3
5.5 Kutoa Idhini ya matumizi ya Mitaala ya Elimu na mafunzo ya ufundi 3
5.6 Kukodisha Mitaala ya Kitaifa inayozingatia umahiri (CBET) 4
5.7 Kutoa idhini ya sampuli za Hati ya matokeo na Vyeti vya kuhitimu 4
5.8 Kufanya uhakiki wa Tuzo, Vyeti na Udahili 4
5.9 Kutoa Hati za Matokeo ya Mitihani 4
5.10 Kutoa Vyeti vya Kuhitimu Mafunzo ya Elimu na Mafunzo ya Ufundi 4
5.11 Kutoa Taarifa mbalimbali kuhusu Vyuo vya Elimu na mafunzo ya ufundi 4
5.12 Kutoa Takwimu mbalimbali kuhusu Elimu ya Ufundi na Mafunzo 4
5.13 Kutoa Mafunzo elekezi kuhusu Elimu na mafunzo ya ufundi 4
5.14 Kufanya Tathmini na Ulinganisho wa Vyeti na Tuzo 5
5.15 Kufanya Uhamisho wa Wanafunzi 5
5.16 Kufanya Malipo ya Huduma 5
5.17 Mawasiliano na wateja wetu 5
6.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA 5
7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 5
7.1 Haki za mteja 5
7.2 Wajibu wa mteja 6
8.0 MREJESHO JUU YA UTOAJI HUDUMA ZETU 6
9.0 TAMATI 6

1.0 BARAZA LA TAIFA LA ELIMU YA UFUNDI (NACTE)

Baraza la Taifa la Elimu ya Ufundi ni chombo kilichoanzishwa kwa Sheria ya Bunge Sura ya 129, kwa lengo la kusimamia ubora wa elimu itolewayo na taasisi na vyuo vya elimu ya ufundi nchini. Jukumu kubwa la Baraza ni kuendeleza na kuinua ubora wa elimu ya ufundi ya ufundi nchini kwa kusimamia kikamilifu shughuli za usajili na ithibati wa taasisi na vyuo vya elimu ya ufundi, uratibu na uandaaji wa mitaala na upimaji ili tuzo zitolewazo na taasisi na vyuo vya elimu ya ufundi ziwe na ubora unaokubalika kitaifa na kimataifa.

Kwa mujibu wa sheria iliyoanzisha Baraza la Taifa la Elimu ya Ufundi, fasiri ya elimu ya ufundi ni "elimu ya ufundi yatolewayo kwa mwanafunzi kwa lengo la kumpatia ujuzi, maarifa na stadi ili kumwezesha kufanya kazi katika taaluma husika". Kwa fasiri hii, elimu ya ufundi inajumuisha fani mbalimbali za kitaaluma zikiwemo ***ufugaji, ualimu, ukulima, uvuvi, usafirishaji, uhandisi, uganga, uuguzi, uhasibu, ununuzi na ugavi, biashara, ukutubi, uandishi wa habari, uanasheria, polisi, ulinzi, ukarimu (hospitality) pamoja na fani nyingine.***

1.1 Malengo ya Baraza la Taifa la Elimu ya Ufundi

- Kuinua ubora wa Elimu na mafunzo ya ufundi ;
- Kuimarisha mfumo wa utoaji wa huduma kwa kushirikisha wateja;
- Kuimarisha utaratibu wa Usajili wa vyuo vya elimu ya ufundi ya ufundi na walimu, udahili na utoaji Ithibati ili kuinua ubora wa huduma kwa wateja;
- Kuinua ubora wa huduma za utoaji ushauri wa kitaalamu; na
- Kuimarisha mfumo wa ulinganisho wa vyeti, uidhinishaji wa mitaala na uhakiki wa vyeti.

1.2 Dira, Dhima na Maadili ya Utendaji wetu

1.2.1 Dira

Kuwa rekebu mfano kimataifa katika kusimamia utoaji wa Elimu ya Ufundi na Mafunzo kwa ajili ya maendeleo ya nchi, kiuchumi na kijamii.

1.2.2 Dhima

Kusimamia ubora wa Elimu ya Ufundi na Mafunzo inayotolewa nchini, kufanya Usajili na kutoa Ithibati kwa vyuo na kuishauri Serikali kuhusu Elimu ya Ufundi na Mafunzo kwa maendeleo yaTaifa.

1.2.3 Maadili ya Utendaji wetu

a) Weledi

Tunafuata viwango vya juu vya weledi katika kutoa huduma zetu.

b) Kujituma

Tunaamini kuwa kufanya kazi kwa moyo wa kujitoa kutawezesha Baraza kufikia malengo yake na kuwa rekebu kinara katika utoaji huduma.

c) Kuthamini Mteja

Tunaamini katika kuwahudumia wateja ipasavyo kulingana na mahitaji wanayotarajia na tunatambua uwezo wa kila mfanyakazi kuendelea kujifunza jinsi ya kuhudumia wateja.

d) Uzalendo

Tunaamini kuwa uwajibikaji na utekelezaji wa majukumu kwa kiwango cha juu katika utoaji huduma kwa wateja ni wajibu wetu wa msingi.

e) Ushirikiano

Tunaamini kuwa kufanya kazi kwa umoja na ushirikiano na wadau kutawezesha kutoa huduma bora zaidi.

f) Uadilifu

Tunafuata viwango vya juu vya mwenendo wa kila tunachokifanya na tunatimiza ahadi na matakwa ya wateja kwa mujibu wa taratibu zilizopo.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kuwafahamisha wateja wetu pamoja na Umma kwa ujumla kuhusu huduma zitolewazo na Baraza la Taifa la Elimu ya Ufundi pamoja na viwango vya utoaji wa huduma hizo. Aidha, Mkataba huu unaeleza namna ya kutoa mrejesho wa utoaji huduma kwa nia ya kufanya maboresho katika huduma zetu.

3.0 WATEJA WETU

i. Vyuo vya elimu ya ufundi;
ii. Vyuo vikuu;
iii. Vyuo vya elimu ya ufundi stadi;
iv. Vyuo vya nje ya nchi;
v. Wamiliki wa Vyuo;
vi. Wanafunzi na Vyama vya wanafunzi;
vii. Umoja wa Taasisi za Elimu;
viii. Waajiri na Chama cha Waajiri Tanzania (ATE);
ix. Vyama vya wafanyakazi;
x. Wazazi / Walezi;
xi. Wizara, Wakala za Serikali na Serikali za Mitaa;
xii. Mashirika ya Kimataifa;
xiii. Washirika wa maendeleo;
xiv. Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma;
xv. Mamlaka rekebu za nje na ndani ya nchi;
xvi. Bodi za kitaaluma;
xvii. Watoa huduma;
xviii. Taasisi za Serikali na zisizo za Serikali;
xix. Wanasiasa;
xx. Vyombo vya habari; na
xxi. Walimu wa vyuo vya Elimu na mafunzo ya ufundi.

4.0 HUDUMA ZETU

Huduma tunazotoa ni kama ifuatavyo:

i. Kusajili Vyuo vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi;
ii. Kutoa Ithibati kwa Vyuo vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi;
iii. Kusajili walimu wa Vyuo vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi;
iv. Kutambua Idara za mafunzo ya Elimu na Mafunzo ya Ufundi katika Vyuo;
v. Kutoa Idhini ya matumizi ya mitaala ya Elimu na Mafunzo ya Ufundi;
vi. Kutoa huduma ya kukodisha mitaala ya Elimu na Mafunzo ya Ufundi;
vii. Kutoa Idhini ya sampuli za Hati za matokeo ya mitihani na Vyeti vya kuhitimu Elimu na Mafunzo ya ufundi ;
viii. Kufanya uhakiki wa Udahili, Wanafunzi na Vyeti vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi;
ix. Kutoa Hati za matokeo ya mitihani ya Vyuo vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi;
x. Kutoa Vyeti vya kuhitimu Elimu na Mafunzo ya Ufundi ;
xi. Kutoa Taarifa mbalimbali kuhusu Vyuo vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi;
xii. Kutoa Takwimu mbalimbali kuhusu Vyuo vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi;
xiii. Kutoa mafunzo elekezi kuhusu Elimu na Mafunzo ya Ufundi ;
xiv. Kufanya Tathmini na Ulinganisho wa Vyeti na Tuzo;
xv. Kufanya uhamisho wa wanafunzi;
xvi. Kufanya Malipo ya huduma; na
xvii. Kufanya Mawasiliano.

5.0 VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA KWA WATEJA

Viwango vya utoaji huduma vya Baraza kwa wateja au wadau wake vitakuwa kama ifuatavyo:

5.1 Kusajili Vyuo vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi

Tutasajili Vyuo vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi ndani ya siku 90 baada ya maombi kukubalika na malipo kukamilika.

5.2 Kutoa Ithibati za Vyuo

Tutatoa Ithibati kwa Vyuo vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi ndani ya Siku 90 baada ya maombi kukubalika na Malipo kukamilika.

5.3 Kusajili walimu wa Vyuo vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi

Tutasajili Walimu wa Vyuo vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi ndani ya siku 90 baada ya kupokea maombi kamilifu.

5.4 Kutambua Idara zinazotoa Elimu na Mafunzo ya ufundi

Tutatambua Idara zinazotoa Elimu na Mafunzo ya Ufundi katika Vyuo ndani ya siku tisini (90) baada ya kupokea maombi kamilifu na malipo kufanyika.

5.5 Kutoa Idhini ya matumizi ya Mitaala ya Elimu na Mafunzo ya Ufundi;

i. Tutatoa hati idhini ya matumizi ya mitaala ya mafunzo ya Elimu ya Ufundi ndani ya siku 90 baada ya kupokea maombi kamilifu na malipo kufanyika;
ii. Tutatoa hati idhini ya mitaala ya nje ya nchi kuendeshwa nchini ndani ya siku tisini (90) baada ya kupokea maombi kamilifu na malipo kufanyika.

iii. Tutatoa hati idhini ya mitaala kufanyiwa tathmini ndani ya siku saba (7).

5.6 Kukodisha Mitaala ya Kitaifa inayozingatia Umahiri (CBET)

Tutakodisha mitaala ya Elimu na Mafunzo ya Ufundi ndani ya siku (3) za kazi baada ya kupokea maombi kamilifu na malipo kufanyika.

5.7 Kutoa idhini ya sampuli za Hati ya matokeo na Vyeti vya kuhitimu;

Tutatoa idhini ya sampuli za Hati ya matokeo ya mitihani na Cheti cha kuhitimu ndani ya muda wa siku kumi 10 za kazi baada ya sampuli kupokelewa.

5.8 Kufanya uhakiki waTuzo, Vyeti na Udahili

i. Tutatoa majibu ya uhakiki wa udahili ndani na siku tano (5) za kazi baada ya kupokea maombi kamilifu;
ii. Tutatoa majibu ya uhakiki wa vyeti ndani na siku tano (5) za kazi baada ya kupokea maombi kamilifu;
iii. Tutatoa Namba ya Uhakiki wa Tuzo ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea maombi kamilifu;
iv. Tutafanya uhakiki wa udahili ndani ya siku 13 za kazi baada yakupokea taarifa kamilifu za udahili kutoka vyuoni; na
v. Tutafanya uhakiki wa watahini wa nje wa Vyuo vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea mapendekezo.

5.9 Kutoa Hati za Matokeo ya Mitihani

Tutatoa Hati ya matokeo ya Mitihani ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea maombi kamilifu.

5.10 Kutoa Vyeti vya Kuhitimu Mafunzo

Tutatoa vyeti vya kuhitimu mafunzo ya Elimu na Mafunzo ya Ufundi ndani ya miezi sita (6) baada ya matokeo ya mitihani kuidhinishwa na Baraza.

5.11 Kutoa Taarifa mbalimbali kuhusu Vyuo vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi

Tutatoa taarifa mbalimbali kuhusu Vyuo vya Elimu na Mafunzo ya Ufundi ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya maombi kupokelewa.

5.12 Kutoa Takwimu mbalimbali kuhusu Elimu na Mafunzo ya Ufundi

Tutatoa takwimu mbalimbali kuhusu Elimu na Mafunzo ya Ufundi ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea maombi kamilifu.

5.13 Kutoa Mafunzo elekezi kuhusu Elimu na Mafunzo ya Ufundi

Tutatoa Mafunzo mbalimbali elekezi kuhusu Elimu na Mafunzo ya Ufundi kulingana na aina ya mafunzo baada ya kupokea maombi na malipo kufanyika, kama ifuatavyo:

i. Mafunzo ya mfumo wa mitihani - Siku mbili (2);
ii. Mafunzo ya mfumo wa udahili - Siku mbili (2);

iii. Mafunzo ya Muundo wa utumishi wa pamoja katika Vyuo vya Elimu ya Ufundi na Mafunzo - Siku tatu (3);
iv. Mafunzo ya Kutumia Mitaala inayozingatia umahiri - Siku tano (5);
v. Mafunzo ya kukuza Mitaala ya Elimu ya Ufundi - Siku kumi na nne (14); na
vi. Semina elekezi ya Ithibati - Siku tatu (3).

5.14 **Kufanya Tathmini na Ulinganisho wa Vyeti na Tuzo**

Tutatoa majibu ya tathmini na ulinganisho wa Vyeti na Tuzo ndani ya siku thelathini (30) baada ya kupokea maombi.

5.15 **Kufanya Uhamisho wa Wanafunzi**

Tutafanya uhamisho wa wanafunzi kwa Elimu na Mafunzo ya Ufundi ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya maombi kamilifu kupokelewa na malipo kufanyika.

5.16 **Kufanya Malipo ya Huduma**

Tutafanya malipo ya huduma tulizopata kati ya siku kumi na tano (15) mpaka siku thelathini (30) za kazi kulingana na aina ya huduma baada ya kupokea hati kamilifu ya malipo.

5.17 **Mawasiliano kwa Wateja**

Mawasiliano na wateja wetu yatakuwa kwa njia ya barua ngumu, barua pepe na simu kama ifuatavyo:

- Tutakiri kupokea barua ngumu ndani ya siku mbili (2) baada ya barua kupokelewa;
- Tutakiri kupokea barua pepe na kumtaarifu mteja na mdau ndani ya saa ishirini na nne (24);
- Tutajibu hoja ya barua ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya barua kupokelewa; na
- Tutajibu simu haraka kadri inavyowezekana muda na siku za kazi kuanzia saa tatu kamili (3:00) Asubuhi mpaka saa tisa na nusu (9:30) Alasiri.

6.0 **WAJIBU WETU KWA MTEJA**

Baraza lina wajibu ufuatao kwa mteja:

i. Kutoa huduma zenye ubora na viwango vilivyowekwa;
ii. Kutoa taarifa na maelezo yote kwa uwazi na kwa lugha ya kueleweka;
iii. Kutoa huduma kwa ufanisi;
iv. Kutoa huduma kwa haki na usawa;
v. Kutoa mrejesho wa huduma kwa wateja;
vi. Kuheshimu wateja; na
vii. Kushughulikia malalamiko na rufaa kwa wakati.
viii. Kuwapa kipaumbele cha huduma wateja wenye mahitaji maalum wanaohitaji huduma katika ofisi zetu. Mfano, wateja wenye ulemavu wa viungo,n.k

7.0 **HAKI NA WAJIBU WA MTEJA**

7.1 **Haki za Mteja**

Wateja wetu wana haki zifuatazo:

i. Kusikilizwa;
ii. Kuhudumiwa kwa heshima bila upendeleo na kwa wakati;
iii. Kutoa maoni;
iv. Kutoa mrejesho;
v. Kufahamishwa hatua zilizochukuliwa kuhusu malalamiko yake;
vi. Faragha na kutunziwa siri zinazohusu maelezo yake;
vii. Kushirikishwa; na
viii. Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.
ix. Kushirikishwa pale inapobidi.

7.2 Wajibu wa Mteja

i. Kutoa taarifa au maelezo sahihi na kwa wakati;
ii. Kumsikiliza mtoa huduma;
iii. Kumheshimu mtoa huduma;
iv. Kuzingatia sheria, kanuni na taratibu za kiofisi;
v. Kujiepusha na vitendo vya rushwa; na
vi. Kuzingatia maadili ya kitanzania.

8.0 MREJESHO JUU YA UTOAJI WA HUDUMA ZETU

Baraza linakaribisha maoni, kutoka kwa wateja wetu, tunaahidi kuwa tutaheshimu hoja zote na kuzifanyia kazi kwa wakati. Mawasiliano yanaweza kufanywa kwa njia zifuatazo: barua pepe, simu, nukushi, ana kwa ana, sanduku la maoni, barua kwa njia ya posta au kupitia tovuti ya Baraza.

9.0 TAMATI

Baraza lina ahidi kutoa huduma bora kwa wakati, haki na usawa bila upendeleo kwa wateja wote. Vilevile tunawakaribisha kutumia huduma zitolewazo na Baraza kuanzia Jumatatu mpaka Ijumaa saa tatu kamili (3:00) asubuhi hadi saa tisa na nusu (9:30) alasiri, isipokuwa siku za Jumamosi, Jumapili na Sikukuu.

Kwa mawasiliano:

Anwani yetu:

Katibu Mtendaji,
Baraza la Taifa la Elimu ya Ufundi,
Eneo la Viwanda Vidogo Vidogo - Mikocheni,
Kitalu Na. 719/1/4,
S.L.P. 7109,
DAR ES SALAAM.
Simu: +255-22-2780077
Nukushi: +255-22-2780060
Barua pepe:*info@nacte.go.tz*
Tovuti:*www.nacte.go.tz*