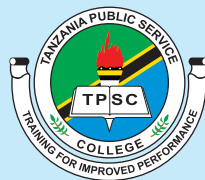




JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA RAIS
MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA
NA UTAWALA BORA



CHUO CHA UTUMISHI WA UMMA TANZANIA **(TPSC)**

MKATABA WA HUDUMA
KWA MTEJA



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS

MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA

NA UTAWALA BORA



CHUO CHA UTUMISHI WA UMMA TANZANIA

**MKATABA WA
HUDUMA KWA MTEJA**

APRILI, 2023

DIBAJI	v
1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU	1
1.1 Dira	1
1.2 Dhima.....	1
1.3 Maadili Yetu.....	1
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA	2
3.0 WATEJA NA WADAU WAKUU WA CHUO	2
4.0 HUDUMA ZETU	3
4.1 Mafunzo ya Muda Mfupi	3
4.2 Mafunzo ya Mitihani ya Utumishi wa Umma	3
4.3 Mafunzo ya Muda Mrefu	3
4.4 Utafiti Tumizi.....	3
4.5 Ushauri wa Kitaalam	4
4.6 Machapisho	4
4.7 Malazi.....	4
4.8 Burudani, Michezo na Kumbi	4
5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU	4
5.1 Mafunzo ya Muda Mfupi	4
5.2 Mafunzo ya Mitihani ya Utumishi wa Umma	5
5.3 Mafunzo ya Muda Mrefu	5
5.4 Utafiti Tumizi.....	6
5.5 Ushauri wa Kitaalam	7
5.6 Machapisho	7
5.7 Malazi.....	7

5.8	Michezo na Kumbi.....	8
5.9	Wafanyakazi wa Taasisi.....	8
5.10	Huduma Nyinginezo.....	9
6.0	WAJIBU WA CHUO KWA MTEJA	9
7.0	HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	10
7.1	Haki ya Mteja	10
7.2	Wajibu wa Mteja.....	10
8.0	MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA	11
9.0	UTAMBULISHO NA NJIA YA MAWASILIANO	11

DIBAJI

Chuo cha Utumishi wa Umma Tanzania (TPSC) kilianzishwa mwaka 2000 chini ya Sheria ya Wakala wa Serikali Na. 30 ya mwaka 1997. Lengo la kuanzishwa kwa Chuo ni kuziba pengo lililokuwepo kwa muda mrefu la kuwa na chombo cha kutoa mafunzo, kufanya tafiti tumizi na kutoa shauri za kitaalamu kwa watumishi wa umma kulingana na mabadiliko ya mahitaji ya utumishi wa umma katika kuhudumia umma.

Mkataba huu wa huduma kwa mteja una lengo la kuwajulisha wateja kuhusu huduma zinazotolewa na Chuo pamoja na viwango vya kuzingatia, nia hasa ikiwa ni kukidhi matarajio ya wateja wa Chuo na kuwapa fursa ya kuweza kutoa maoni na mapendekezo yao kutokana na huduma wanazopewa.

Ni matarajio yangu kwamba, mkataba huu utakuwa chachu ya kuboresha utoaji huduma za Chuo ili kuwaridhisha wateja wetu na hivyo kuchangia uboreshaji wa huduma za umma kwa ujumla. Tunawakaribisha wote watakaosoma mkataba huu kutoa maoni yao na kushirikiana nasi katika kuutekeleza Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja.

Asanteni sana.

Dkt. Ernest Francis Mabonesho

KAIMU MKUU WA CHUO/ MTENDAJI MKUU

1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU

1.1 Dira

“Kuwa kituo cha ubora katika kuwezesha kubadilishana maarifa katika utoaji wa huduma bora za umma”

1.2 Dhima

“Kujenga Uwezo na Ujuzi wa sekta ya umma na binafsi kupitia mafunzo, tafiti mbalimbali, ushauri wa kitaalamu na majukwaa ya ushirikishaji ya teknolojia kwa utoaji wa huduma bora”

1.3 Maadili yetu

- i. **Kuthamini Mteja:** Tutatoa huduma bora ili kukidhi mahitaji na matarajio ya wadau.
- ii. **Uadilifu:** Tunazingatia viwango vya juu zaidi vya kimaadili, uaminifu na kuzingatia Utawala Bora katika kutekeleza majukumu.
- iii. **Ubunifu:** Tunadumisha ubunifu endelevu katika matumizi ya teknolojia zinazofaa ili kukuza na kutoa huduma bora.
- iv. **Weledi:** Tunazingatia kiwango cha juu cha umahili na viwango bora katika kutekeleza majukumu ili kukidhi mahitaji na matarajio ya wadau.
- v. **Kutoa Huduma bila upendeleo:** Tunazingatia usawa na kuepuka ubaguzi wa aina yoyote ya upendeleo katika utoaji wa huduma.
- vi. **Ushirikiano katika Kazi:** Tunajenga na kuhimiza uhusiano wa kikazi wa kirafiki na shirikishi miongoni mwa watumishi katika kufikia malengo ya kitaasisi.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu wa huduma kwa mteja ni kuwajulisha wateja na wadau wetu kuhusu huduma zitolewazo na Chuo, viwango vya ubora na namna huduma hizo zinavyotolewa. Mkataba huu, pia unaonesha utayari wetu katika kukidhi matarajio ya wateja, na kwa upande mwingine unataja wajibu wa mteja ili kutuwezesha kumpa huduma bora. Mkataba huu pia umeweka mfumo wa kupokea na kushughulikia mrejesho wa kutoka kwa wateja.

3.0 WATEJA NA WADAU WAKUU WA CHUO

Wateja wa Chuo cha Utumishi wa Umma Tanzania wanajumuisha wafuatao:

- i. Wanachuo wa kozi za muda mrefu;
- ii. Washiriki wa kozi mbalimbali za muda mfupi;
- iii. Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora;
- iv. Bodi ya Ushauri ya Chuo.
- v. Wizara, Idara za Serikari zinazojitegemea, Taasisi za Umma na Wakala za Serikali;
- vi. Mamlaka za Serikali za Mitaa na Tawala wa Mikoa;
- vii. Vyama vya Wafanyakazi;
- viii. Balozi, Asasi zisizo za kiserikali;
- ix. Wadau wa maendeleo;
- x. Sekta binafsi;
- xi. Wahitimu, washindani;
- xii. Watoa huduma;
- xiii. Mamlaka za udhibiti;
- xiv. Watunga sera;
- xv. Wanasiasa na umma kwa ujumla; na
- xvi. Jumuiya za Maendeleo ya teknolojia duniani.

4.0 HUDUMA ZETU

4.1 Mafunzo ya Muda Mfupi

Tunatoa mafunzo ya muda mfupi yasiyozidi miezi sita kulingana na mahitaji ya wadau yanayolenga kuboresha utendaji kazi. Mafunzo haya yanatolewa kwa njia ya ana kwa ana au kwa njia ya teknolojia ya mawasiliano (Video Conference) katika hatua mbalimbali za utumishi wa Umma, kuanzia anapoingia kwenye utumishi wa umma hadi anapostaafu utumishi wa umma.

4.2 Mafunzo ya Mitihani ya Utumishi wa Umma

Tunatoa mafunzo ya maandalizi ya kufanya mitihani ya Watumishi wa Umma kwa muda wa mwezi mmoja kabla ya mitihani. Mafunzo haya hulenga kuwawezesha washiriki kupata sifa za upandishwaji wa madaraja kwa mujibu wa kada zao.

4.3 Mafunzo ya Muda Mrefu

Tunatoa mafunzo ya muda mrefu katika nyanja za Uhazili, Menejimenti ya Kumbukumbu na Nyaraka, Utawala wa Umma, Utawala wa Serikali za Mitaa, Menejimenti ya Rasilimali Watu, na Menejimenti ya Ununuzi na Ugavi katika ngazi ya Astashada, Stashahada na Shahada. Kwa ngazi zote zinatambuliwa na vyombo vyenye dhamana ya udhibiti wa ubora wa elimu ambavyo ni Baraza la Taifa la Elimu ya Ufundi na Mafunzo ya Ufundi Stadi (NACTVET) na Tume ya Vyuo Vikuu Tanzania (TCU).

4.4 Utafiti Tumizi

Tunafanya tafiti tumizi zinazolenga kusaidia sekta ya umma na sekta binafsi ili kutatua masuala ya kiuongozi na kiutawala katika harakati za uharakishaji wa maendeleo. Maeneo ya utafiti ni pamoja na; uwajibikaji wa pamoja, urahisishaji wa taratibu za kazi, uzalishaji, tathmini za mahitaji ya mafunzo, utafiti wa utoaji huduma, utafiti unaomhusu mtu mmoja mmoja, tathmini ya (athari) matokeo, usimamizi na tafiti za tathmini, na matumizi ya TEHAMA.

4.5 Ushauri wa Kitaalam

Tunatoa ushauri wa kitaalamu katika nyanja za; usimamizi wa kimkakati, mkataba wa huduma kwa mteja, uundaji upya wa kitaasisi, miundo ya kiutumishi, usimamizi wa rasilimali watu, mifumo ya usimamizi wa kumbukumbu, uongozi wa uendeshaji wa ofisi, mifumo ya usimamizi wa mali na fedha, mifumo ya usimamizi wa utendaji, uanzishwaji wa programu za VVU na UKIMWI mahala pa kazi, usimamizi wa anuwai za jamii, TEHAMA, na programu za ustawi wa wafanyakazi mahala pa kazi.

4.6 Machapisho

Tunatoa huduma za uchapishaji zinazojumuisha machapisho ya majarida, vitabu na matokeo ya tafiti.

4.7 Malazi

Tunatoa huduma ya malazi kwa wanachuo, yenye huduma muhimu kama vile umeme na maji kwa gharama nafuu kwa wanachuo katika Kampasi ya Tabora.

4.8 Burudani, Michezo na Kumbi

Tunatoa huduma ya viwanja vya michezo mbalimbali na kumbi za mikutano katika matawi yetu.

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

5.1 Mafunzo ya Muda Mfupi

Na.	Huduma	Muda wa kutoa huduma
1.	Kutoa uthibitisho wa kukubaliwa kuhudhuria mafunzo ya muda mfupi	Siku saba (7) kabla ya mafunzo kuanza
2.	Kutoa vyeti vya mahudhurio ya mafunzo ya muda mfupi	Siku ya mwisho ya mafunzo yanayofanyika

5.2 Mafunzo ya Mitihani ya Utumishi wa Umma

Na.	Huduma	Muda wa kutoa huduma
1.	Kutoa kalenda ya Mafunzo	Miezi mitatu (3) kabla ya mafunzo kuanza
2.	Kuendesha mitihani ya Utumishi wa Umma	Mara mbili (2) kwa mwaka Februari na Julai
3.	Kutoa matokeo ya Mitihani ya Utumishi wa Umma	Ndani ya siku 60 baada ya tarehe ya mwisho ya kufanya mitihani

5.3 Mafunzo ya Muda Mrefu

Na.	Huduma	Muda wa kutoa huduma
1.	Kutoa taarifa kwa Wanachuo waliochaguliwa kujiunga na Chuo cha Utumishi wa Umma	Ndani ya siku saba (7) mara baada ya kupokea orodha ya waombaji waliohakikiwa kutoka Mamlaka husika.
2.	Kutoa ratiba ya awali ya Mafunzo kwenye mbao za matangazo	Siku saba (7) kabla ya kuanza muhula
3.	Kutoa alama za maendeleo ya kitaaluma (<i>Continuous Assessment</i>)	Ndani ya siku tano (5) kabla ya kuanza mitihani ya mwisho wa muhula
4.	Kutoa matokeo ya awali ya mwisho wa muhula	Wiki tatu (3) baada ya kufanya mitihani ya mwisho ya muhula
5.	Kutoa matokeo ya awali ya mitihani ya marudio	Wiki mbili (2) baada ya tarehe ya mwisho ya kufanya mitihani ya marudio
6.	Kutoa majibu ya Rufaa ya matokeo	Ndani ya siku 14 baada kupokea fomu za rufaa toka kwa muhusika

Na.	Huduma	Muda wa kutoa huduma
7.	Kutoa matokeo yaliyopitishwa na yaliyothibitishwa na Bodi ya Chuo	Ndani ya siku tatu (3) baada ya kupitisha na kuthibitishwa na Bodi ya Chuo
8.	Kutoa taarifa ya maendeleo ya kitaaluma (progress report) ya mwanachuo	Ndani ya siku mbili (2) baada ya kupokea maombi ya mwanchuo
9.	Katoa hati za matokeo (transcript) ya mitihani	Ndani ya siku saba (7) baada ya kutolewa kwa matokeo yaliyopitishwa rasmi na Chuo
10.	Kutoa vyeti vya kuhitimu	Ndani ya mwezi mmoja (1) baada ya mahafali
11.	Kutoa huduma za maktaba kwa wateja na wadau wa ndani	Saa 12 kwa siku za kazi
12.	Kusajili mwanachuo	Ndani ya siku tatu (3) baada ya kuripoti chuoni
13.	Kutoa kitambulisho cha Mwanachuo	Ndani ya siku saba (7) baada ya kakamilisha taratibu zote za usajili

5.4 Utafiti Tumizi

Na.	Huduma	Muda wa kutoa huduma
1.	Kutoa ripoti za matokeo ya tafiti mbalimbali	siku saba (7) baada ya kuchapishwa kwa ripoti ya mwisho

5.5 Ushauri wa Kitaalam

Na.	Huduma	Muda wa kutoa huduma
	Kuwasilisha ripoti ya ushauri	Ndani ya siku tatu (3) kabla ya tarehe ya mwisho

5.6 Machapisho

Na.	Huduma	Muda wa kutoa huduma
1.	Kukiri kupokea makala	Mara baada ya Makala kupokelewa
2.	Kuchakata makala iliyowasilishwa na kuwafahamisha wateja	Ndani ya siku 45 za kazi
3.	Kuchapisha makala zilizokubalika katika Jarida la Chuo cha Utumishi wa Umma Tanzania	Mara mbili (2) kwa mwaka (Juni, Desemba)

5.7 Malazi

Na.	Huduma	Muda wa kutoa huduma
1.	Kupanga huduma za malazi kwa wanafunzi	Wiki mbili (2) kabla ya kuanza muhula mpya wa masomo
2.	Kukabidhi magodoro na funguo za vyumba kwa wanachuo	Mara baada ya kulipa ada ya bweni na kusajiliwa
3.	Kupokea magodoro na funguo za vyumba kutoka kwa wanachuo	Mara baada ya mitihani ya muhula kukamilika
4.	Ukaguzi na utoaji wa taarifa juu ya hali ya jumla ya malazi	Kila baada ya mwisho wa muhula

5.8 Michezo na Kumbi

Na.	Huduma	Muda wa kutoa huduma
1.	Kutoa mrejesho wa maombi ya kutumia viwanja na kumbi	Ndani ya siku tano (5) baada kupokea maombi

5.9 Wafanyakazi wa Taasisi

Na.	Huduma	Muda wa kutoa huduma
1.	Kushughulikia na kulipa madai ya ndani ya Wafanyakazi wa Chuo	Ndani ya siku tano (5) za kazi kuanzia tarehe ya kupokea nyaraka sahihi na madai halisi
2.	Kulipa mishahara ya ndani na posho za watumishi wa Chuo	Kabla ya tarehe 28 ya kila mwezi
3.	Tutashughulikia na kulipa stahiki mbali mbali za watumishi	Ndani ya siku tano (5) za kazi kuanzia tarehe ya kupokea nyaraka sahihi za madai halali
4.	Kushughulikia maombi ya manunuzi ya vifaa vya kufanyia kazi kwa Watumishi wa Chuo	Ndani ya siku mbili (2) za kazi kuanzia tarehe ya kupokea maombi sahihi.
5.	Kushughulikia maombi ya likizo za watumishi wa Chuo	Ndani ya siku tatu (3) kuanzia tarehe ya kwanza ya kupokea nyaraka zote muhimu.
6.	Kunatoa fursa ya kumuendeleza mfanyakazi katika fani yake kwa kozi fupi	Mara moja kila baada ya miaka mitatu.

5.10 Huduma nyinginezo

Na.	Huduma	Muda wa kutoa huduma
1.	Kupokea simu	Ndani ya miito mitatu (3) ya simu
2.	Kukiri kupokea na kujibu maulizo yaliyowasilishwa kwa maandishi	Ndani ya siku tano (5) tangu siku ya kupokea ulizo
3.	Kukiri kupokea barua pepe za kifisi	Ndani ya saa (24) baada ya kupokea barua pepe ya ofisi
4.	Kujibu barua pepe za wateja	Ndani ya siku tatu (3) tangu kuzipokea

6.0 WAJIBU WA CHUO KWA MTEJA

Wajibu wa Chuo kwa wateja na wadau wetu itakuwa kama ifuatavyo:

- i. Kutoa huduma kwa viwango vilivyokubalika;
- ii. Kutoa huduma bora, kwa wakati na kwa kuzingatia weledi;
- iii. Kuwajali wateja wetu;
- iv. Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati kwa wateja, katika lugha nyepesi;
- v. Kukiri na kushughulikia malalamiko ya wateja;
- vi. Kuwaheshimu wateja;
- vii. Kutoa ushirikiano kwa wateja kwa lengo la kukuza mahusiano mazuri;
- viii. Kufanya uchunguzi kwa wakati dhidi ya malalamiko yote yanayowasilishwa Chuoni na kutoa mrejesho inapostahili baada ya kukamilisha uchunguzi;
- ix. Kutoa huduma kwa haki bila upendeleo kwa wateja wote wa Chuo;

- x. Kuzingatia sheria, kanuni na taratibu katika kutoa huduma; na
- xi. Kuzingatia na kuheshimu mawazo na maoni ya wateja wetu.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki ya Mteja

- i. Kupewa huduma kulingana na ahadi za mkataba huu;
- ii. Kutoa mrejesho wa huduma;
- iii. Kupewa faragha na kutunziwa Siri;
- iv. Kupata huduma zitolewazo na Chuo, kutumia majengo na vifaa pamoja;
- v. kupata taarifa muhimu za upatikanaji wa huduma;
- vi. Kuwasilisha malalamiko; na
- vii. Kupokea huduma katika hali ya kujaliwa, kutambuliwa na kuheshimiwa.

7.2 Wajibu wa mteja

- i. Kufuata Sheria, Kanuni na taratibu zinazotumika Chuoni pamoja na usimamizi wa sheria, kanuni na taratibu za utumishi wa umma;
- ii. Kuheshimu na kufuata makubaliano na masharti ya mkataba wa huduma kwa mteja;
- iii. Kuheshimu na kuthamini Watumishi wa Chuo na watoa huduma wengine;
- iv. Kulipia kwa wakati huduma wanazotarajia kupatiwa;
- v. Kutokutoa rushwa au ushawishi wa aina yeyote ile kwa watumishi wa Chuo na watoa huduma wengine kwa nia ya kupata upendeleo;

- vi. Kutumia vifaa na vitendea kazi vya Chuo cha Utumishi wa Umma kwa uangalifu na kufidia uharibifu wowote atakao sababisha;
- vii. Kutoa Mrejesho iwapo huduma za Chuo hazikukidhi matarajio; na
- viii. Kutoa taarifa kamilifu, kwa wakati na zilizo sahihi kuhusiana na huduma inayohitajika kutoka kwenye Chuo.

8.0 MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Tunaahidi kutoa huduma bora kwa malengo ya kutimiza matarajio ya wateja wetu. Tunatoa rai kwa wateja na wadau kutoa maoni, mapendekezo na ushauri malalamiko au pongezi kwa malengo ya kuboresha huduma na utoaji wa huduma. Mteja anaweza kutoa mrejesho kupitia njia zifuatazo: - Barua pepe, njia ya posta, Nukushi, Simu, ana kwa ana, sanduku la maoni, Facebook, Instagram na Twitter.

9.0 UTAMBULISHO NA NJIA YA MAWASILIANO

Makao Makuu ya Chuo cha Chuo cha Utumishi wa Umma Tanzania yapo Dar es Salaam. Mawasiliano na ofisi yetu yanaweza kufanyika kupitia anuani ifuatayo:

Mkuu wa Chuo,
Chuo cha Utumishi wa Umma Tanzania,
S.L.P. 2574, Barabara ya Bibi Titi, Dar es Salaam.
Simu: +255 22 2152982-3
Pepesi/nukushi: +255 22 2152933
Baruapepe: tpsc@tpsc.go.tz
Wavuti/tovuti: www.tpsc.go.tz
Facebook: Tpsc Headquarters
Instagram: @tpsctz
Twitter: OfficialTpsc

MUDA WA KAZI

Saa za kazi za Taasisi ni kuanzia saa 2:00 asubuhi hadi saa 10:00 jioni kuanzia siku ya Jumatatu hadi Ijumaa isipokuwa siku za sikukuu za kitaifa.

Pia mawasiliano yanaweza kufanyika kupitia anuani za Chuo cha Utumishi wa Umma Tanzania zifuatazo.

DAR ES SALAAM:

Mkurugenzi wa Kampasi,
Chuo cha Utumishi wa Umma Tanzania,
Barabara ya Magogoni,
S.L.P. 2574 Dar es Salaam.
Simu: +255 22 2131849/2123547/9
Pepesi/nukushi: +255 22 2131849
Baruapepe: dsm@tpsc.go.tz

TABORA:

Mkurugenzi wa Kampasi,
Chuo cha Utumishi wa Umma Tabora,
S.L.P. 329, Tabora.
Simu: +255 26 2604537
Nukushi: +255 2604537
Baruapepe: tabora@tpsc.go.tz

MTWARA:

Mkurugenzi wa Kampasi,
Chuo cha Utumishi wa Umma Mtwara,
S.L.P 1051, Mtwara.
Simu: +255 23 233330
Nukushi: +255 23 2333300
Baruapepe: mtwara@tpsc.go.tz

SINGIDA:

Mkurugenzi wa Kampasi,
Chuo cha Utumishi wa Umma Singida,
S.L.P 1534, Singida.

Simu: +255 26 2503082

Pepesi: +255 26 2503082

Baruapepe: singida@tpsc.go.tz

TANGA:

Mkurugenzi wa Kampasi,
Chuo cha Utumishi wa Umma Tanga,
S.L.P 750, Tanga.

Simu: +255 27 2642146

Nukushi: +255 27 2642147

Baruapepe: tanga@tpsc.go.tz

MBEYA:

Mkurugenzi wa Kampasi,
Chuo cha Utumishi wa Umma Mbeya,
S.L.P 1207, Mbeya.

Simu: + 255 25 2502523

Nukushi: +255 25 2502627

Baruapepe: mbeya@tpsc.go.tz

KITUO CHA MAFUNZO KWA NJIA YA MTANDAO:

Meneja wa Kituo,
S.L.P 2287, Dar es Salaam.

Simu: +255736700706

Barua pepe: glc@tpsc.go.tz



CHUO CHA UTUMISHI WA UMMA TANZANIA

Barabara ya Bibi Titi,
S.L.P. 2574, Dar es Salaam - TANZANIA

Simu: +255 22 2152982-3

Pepesi/nukushi: +255 22 2152933

Baruapepe: tpsc@tpsc.go.tz

Wavuti/tovuti: www.tpsc.go.tz