



**SHIRIKA LA HUDUMA ZA
MAKTABA**

**MKATABA WA HUDUMA KWA
WATEJA**

ZANZIBAR, 2016

YALIYOMO

1.0 DIBAJI	2
2.0 DIRA, DHAMIRA NA MAADILI	3
2.1 Dira.....	3
2.2 Dhamira.....	3
2.3 Maadili yetu.....	3
3.0 MADHUMUNI YA MKATABA	4
4.0 WATEJA WETU	4
5.0 WAJIBU NA KAZI ZA TAASISI	4
6.0 HUDUMA NA VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA	5
6.1 Viwango vya Mahusiano.....	5
6.2 Viwango vya Muda.....	5
7.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA	7
8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA:	7
8.1 Haki ya Mteja.....	7
8.2 Wajibu wa Mteja:.....	7
9.0 MAWASILIANO YA TAASISI	8
10.0 UTAMBULISHO WA TAASISI	9

DIBAJI

Mikataba ya huduma kwa wateja ni utekelezaji wa Program ya kuimarisha Utumishi wa Umma. Utaratibu wa kutumia mikataba ya utoaji huduma kwa wateja ulianzishwa rasmi na serikali kwa lengo la kuziwezesha taasisi za umma kutoa huduma bora.

Shirika la Huduma za Maktaba ni Taasisi inayojitegemea ndani ya Wizara ya Elimu na Mafunzo ya Amali, Zanzibar ambalo limeundwa kwa sheria nambari 7 ya 1993 ya Baraza la Wawakilishi. Shirika lina jukumu la kuratibu, kusimamia na kuendesha shughuli zote za maktaba nchini.

Mkataba huu unaainisha nia ya Shirika la Huduma za Maktaba ya kuimarisha utendaji na utoaji huduma bora kwa umma kwa lengo la kuwaridhisha wateja na watumiaji wengine wa huduma kulingana na mahitaji na matarajio yao.

Mkataba huu ambao ni wa kwanza kutolewa na Shirika kwa maandishi tangu kuanzishwa kwake rasmi mwaka 1994, ni ahadi ya kutoa huduma bora zaidi kati ya Shirika, wateja na watumiaji wengine. Kwa vile mkataba huu wa wateja ni chombo hai, utekelezaji wake utafuatiliwa kwa makini na matokeo yatatumika kuufanyia marekebisho pale inapobidi ili kuendana na matarajio ya wateja kufuatana na mabadiliko yanayotokea.

Mkataba unaelezea sisi ni nani, tunafanya nini kwa maana ya huduma tunazotoa na viwango vya huduma kwa umma zinazotakiwa kufikiwa kwa malengo ya kutekeleza dira na dhamira ya Shirika.

Nawasilisha mkataba huu kwa kuwaomba watumiaji wote wa huduma za maktaba kutoa mrejesho wa wazi ili kulisaidia Shirika kufikia lengo la utoaji huduma bora. Tunaamini mrejesho kutoka kwa watumiaji utasaidia sana kuufanyia marekebisho mkataba huu.

Sichana H. Foum

MKURUGENZI

**SHIRIKA LA HUDUMA ZA MAKTABA,
ZANZIBAR.**

2.0 DIRA, DHAMIRA NA MAADILI

2.1 DIRA

Shirika la Huduma za Maktaba litakuwa ni kituo kinachovutia na kuongoza katika masuala yote ya utoaji taarifa na taaluma kwa jamii yote ya Wazanzibari.

2.2 DHAMIRA.

Shirika la Huduma za Maktaba litatoa taarifa na huduma bila ya malipo ili kushajiisha usomaji endelevu na kukuza vipaji vya wasomaji. Katika kufanikisha shughuli zake, Maktaba itajitahidi kuondosha vikwazo mbalimbali ili kufikia malengo.

2.3 MAADILI

Katika kuhakikisha kuwa dira na dhima zinafikiwa na hatimaye mteja kuridhika na huduma zetu, Shirika linazingatia thamani kuu zifuatazo:

- i) Utendaji unaozingatia taaluma
- ii) Kufanya kazi kwa kuzingatia sheria, kanuni na taratibu
- iii) Utoaji wa huduma bora
- iv) Kufanyakazi kwa ushirikiano.
- v) Kufanya kazi kwa ufanisi na kujituma
- vi) Utoaji huduma kwa muda unaotakiwa

Kuzingatia matumizi bora ya rasilimali za Serikali.

- vii) Kumjali Mteja
- viii) Kujiheshimu na kuheshimiana

3.0 MADHUMUNI YA MKATABA HUU

Madhumuni ya mkataba huu ni kumwezesha mteja (mtumiaji) ajue huduma zinazotolewa na viwango vya huduma hizo. Mkataba pia unaelezea muda ambao watumishi wa Maktaba watumia kutoa huduma na majukumu au wajibu wa mteja katika kupata huduma husika. Aidha Mkataba unaelezea namna mteja atakavyotoa maoni ikiwa ni pamoja na jinsi ambavyo atatoa malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na Shirika.

4.0 WATEJA WETU

Shirika la Huduma za Maktaba linatowa huduma zake kwa makundi yafuatayo:

- Wanafunzi rika zote (maandalizi hadi chuo kikuu)
- Wananchi wote (watoto, vijana na wazee)
- Wafanyakazi wa taasisi mbalimbali za serikali na za watu binafsi.
- Wageni ambao wanaishi Zanzibar.
- Taasisi mbalimbali zikiwemo skuli, vyuo na madrasa

5.0 WAJIBU NA KAZI ZA TAASISI

Shirika la Huduma za Maktaba lina jukumu la kuratibu, kusimamia na kuendesha shughuli zote za maktaba nchini. Katika kufanikisha jukumu hilo, Shirika linatekeleza kazi zifuatazo:

- Kutafuta vitabu kutoka vyanzo mbalimbali (kununua, misaada kutoka kwa washirika wa maendeleo na zawadi) kwa ajili ya matumizi katika maktaba zetu.
- Kuvifanyia matayarisho vitabu hivyo ili viweze kutumiwa na wateja wetu.
- Kusambaza vitabu katika taasisi nyengine kama vile maktaba za skuli, vyuo, vituo vya walimu na maktaba za jamii.

- Kuendesha programu mbalimbali za kushawishi jamii kujenga tabia ya kupenda kusoma.
- Kuzitembelea pamoja na kutoa ushauri wa jinsi ya kuanzisha maktaba na kuendesha shughuli za maktaba katika skuli na taasisi nyengine.
- Kutoa mafunzo ya awali ya ukutubi

6.0 HUDUMA NA VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA

Tutatoa huduma kwa kuzingatia viwango vya kiutaalamu kwa uhakika na ubora

6.1 Viwango vya Mahusiano

Tutaendeleza mahusiano mazuri na wateja wetu kwa kutekeleza yafuatayo:

- i) Tutatoa ushauri wa kitaalamu kwa wadau wote katika huduma zetu
- ii) Tutakuwa wazi na kuwasiliana kwa lugha nyepesi
- iii) Tutatoa taarifa sahihi, za uhakika na kwa wakati
- iv) Tutapokea na kufanyia kazi ushauri na maoni kutoka kwa wadau katika utekelezaji wa huduma zetu.

6.2 Viwango vya Muda wa Kutoa Huduma Zetu

Tutatoa huduma katika viwango na muda kama ifuatavyo:

6.2.1 Usajili wa Wanachama

Tutafanya usajili wa wanachama wapya na wanaoengeza muda ndani ya siku tano baada ya kupokea maombi.

6.2.2 Huduma ya Usomaji

Shirika litatoa eneo lenye mazingira mazuri na rafiki kwa ajili ya wateja kujisomea kwa muda wote wa saa za kazi (saa 2:30 hadi 12:00 kwa siku ya Jumatatu hadi Ijumaa na saa 2:30 hadi 9:30 kwa siku ya Jumamosi)

6.2.3 Kuazimisha Vitabu

Mteja ataazimishwa vitabu viwili pale atakapohitaji na anaweza kukaa navyo kwa muda wa wiki moja au mbili kulingana na aina ya kitabu

6.2.4 Kutoa Taarifa Zinazohitajika na Mteja

Tutatoa taarifa kwa mteja mara tu atakapohitaji

6.2.5 Huduma za Mtandao

Mteja atapatiwa huduma ya intaneti kwa muda wote wa saa za kazi. Huduma za fotokopi, “binding”, na “lamination” zitatolewa mara tu mteja atakapohitaji.

6.2.6 Programu ya Watoto

Tutaendesha programu ya watoto mara moja katika kila wiki.

6.2.7 Kugawa na Kusambaza Vitabu

Tutagwa vitabu katika skuli/taasisi za elimu mara moja kila baada ya miezi mitatu. Ugawaji huu pia utategemea na upatikanaji wa vitabu hivyo.

6.2.8 Kutoa Mafunzo ya Awali ya Ukutubi

Mafunzo yatatolewa kwa muda wa miezi mitatu, mara mbili kwa mwaka.

7.0 WAJIBU WETU KWA MTEJA

- i) Kutoa huduma bora na kwa ufanisi katika wakati unaokubalika.
- ii) Kuwa na heshima na kauli nzuri kwa wateja.
- iii) Kurekebisha mapungufu pale yanapojitokeza
- iv) Kutafuta mbinu nzuri zaidi za kuboresha huduma za maktaba.
- v) Kushirikisha wateja na wadau katika mashauriano ya kuboresha huduma zetu.
- vi) Kutoa taarifa sahihi na za kuaminika kwa lugha rahisi inayoeleweka

8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Ili kuboresha huduma zetu, wateja wetu wana haki na wajibu kama ifuatavyo:

8.1 Haki za Mteja

- i) kuhifadhi taarifa zake binafsi,
- ii) Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.
- iii) Kupatiwa mazingira yenye utulivu ya kujisomea.
- iv) Kupata huduma bora bila ya ubaguzi wa aina yoyote.
- v) Kutoa/kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko yake

8.2 Wajibu wa Mteja:

- i) Kuzingatia sheria, kanuni na taratibu katika kupata huduma
- ii) Kulipia huduma anazopata kulingana na taratibu na viwango vilivyowekwa
- iii) Kutunza rasilimali za Shirika.
- iv) Kuitikia wito pale anapohitajika.
- v) Kuwa na heshima na kauli nzuri kwa watumishi.
- vi) Kutoa taarifa na maelelzo sahihi yanayomuhusu.
- vii) Kutofanya hujuma na uharibifu.

9.0 MAWASILIANO YA TAASISI

- i) Tutapokea maoni yakiwa pongezi, shukrani au malalamiko yanayoletwa kwa njia ya kisanduku, simu, barua au barua pepe.
- ii) Mteja anaweza kuleta maoni/malalamiko kwa Mkurugenzi au Wakuu wa Seksheni kwa kutumia anuani zilizopo kwenye Mkataba huu
- iii) Tutaweka kumbukumbu ya maoni na malalamiko ya wateja na kuyatumia ili kuboresha huduma zetu.

10.0 UTAMBULISHO WA TAASISI

Huduma za Maktaba hupatikana makao makuu na tawi la maktaba kuu Pemba kupitia kwa anuani ya:

Makao Makuu

Mkurugenzi,

Shirika la Huduma za Maktaba,

Maisara, Zanzibar

P.O. Box 4270,

Simu: +255 24 2236414, +255 777 474117

Barua pepe: zlibraryservices@hotmail.com. shfoum@hotmail.com

Tanzania, Zanzibar

Tawi la Maktaba kuu Pemba

Msaidizi Mkutubi Mkuu

Shirika la Huduma za Maktaba,

Chakechake, Pemba,

P. O. Box 182,

Simu; +255 777 469958

Barua pepe: maktabakuupemba@yahoo.com