

BARAZA LA MITIHANI LA TANZANIA



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

JULAI, 2019

Umeandaliwa na:

Baraza la Mitihani la Tanzania
S.L.P. 2624
DAR ES SALAAM

DIBAJI

Ndugu Wateja,

Baraza la Mitihani linayo furaha kubwa kuwasilisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambao unaonesha dhamira yake ya kutoa huduma bora kwa wateja wake.

Baraza la Mitihani linakusudia kutoa huduma zenye ubora wa viwango vya juu kwa kuzingatia utaratibu ulioainishwa kwenye mkataba huu. Lengo kubwa ni kumuhudumia kila mteja na kumuacha na kumbukumbu nzuri isiyofutika.

Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja ni ahadi na unaliwajibisha Baraza la Mitihani moja kwa moja kwa wateja wake. Aidha, unatoa nafasi kwa wateja kutupima kwa kuzingatia viwango vya utoaji huduma tulivyoainisha. Ni matarajio kuwa wateja watashirikiana na Baraza la Mitihani kwa kutoa mrejesho kwa njia zilizoainishwa mwishoni mwa mkataba huu. Baraza la Mitihani lipo tayari kurekebishwa, lengo kuu likiwa ni kuwapa huduma bora na kukidhi matarajio yenu.

Baraza la Mitihani litakuwa likifanya marekebisho/maboresho ya mkataba huu pale kutakapokuwa na uhitaji ili kuhakikisha wateja wana taarifa sahihi kuhusiana na huduma zitolewazo kila wakati.



Dkt. Charles E. Msonde
KATIBU MTENDAJI

YALIYOMO

Dibaji	i
Yaliyomo.....	ii
1.0 Utangulizi.....	1
2.0 Kazi za Baraza la Mitihani la Tanzania.....	1
3.0 Maadili ya Msingi.....	1
4.0 Madhumuni ya Mkataba.....	2
5.0 Viwango vya Baraza la Mitihani vya Huduma	2
6.0 Wateja wa Baraza la Mitihani.....	4
7.0 Huduma za Baraza la Mitihani na Viwango vya Utoaji	4
8.0 Haki na wajibu wa Mteja	8
8.1. Haki za Mteja	8
8.2. Wajibu wa Mteja	8
9.0 Wajibu wa Baraza la Mitihani kwa Mteja.....	8
10.0 Mrejesho kuhusu huduma za Baraza la Mitihani	8
11.0 Muda wa Kazi	9

1.0 UTANGULIZI

Baraza la Mitihani la Tanzania lilianzishwa kwa Sheria ya Bunge Na. 21 ya mwaka 1973 na kurekebishwa kwa Sheria Na. 4 ya 1987, Na. 4 ya 1997 na Na. 2 ya 1998.

DIRA ya Baraza la Mitihani la Tanzania ni kuwa Kitovu cha ubora wa hali ya juu katika tathmini na ithibati ya elimu.

DHIMA ya Baraza la Mitihani la Tanzania ni kutoa tathmini ya Elimu kwa misingi ya Haki, Umadhubuti na Uthabiti.

WITO wa Baraza la Mitihani ni kukuhudumia vizuri popote ulipo. Kuridhika kwako ndiyo furaha yetu.

2.0 KAZI ZA BARAZA LA MITIHANI LA TANZANIA

Kazi za Baraza la Mitihani kama zilivyokasimiwa na Sheria ya Bunge Na. 21 ya mwaka 1973 ni zifuatazo:

- (a) Kutunga sera za mitihani kulingana na kanuni za elimu kwa ajili kujitegemea na sera ya elimu na mafunzo.
- (b) Kuhakikisha linachukua jukumu la mitihani ndani ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na kuweka masharti ya mahali na vituo vya mitihani.
- (c) Kupokea kutoka kwa watu au vyombo vingine, ripoti au vitu vingine vinavyoathiri sera ya mitihani na mara kwa mara kuangalia na kupitia sera ya mitihani kulingana na matakwa ya kimazingira.
- (d) Kushirikiana na watu au vyombo vingine katika mfumo uliopangika wa ajili ya maandalizi ya mitihani katika Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.
- (e) Kuendesha mitihani na kutoa Stashahada, vyeti na tuzo nyingine za Baraza.
- (f) Kuwa chombo ambacho kitawezesha, kitatoa na kusimamia mitihani ya nje nchini Tanzania.

3.0 MAADILI YA MSINGI

Baraza la Mitihani linatoa huduma kwa wateja/wadau wake kwa kuzingatia yafuatayo:

(a) **Haki**

Tunawahudumia wateja wetu kwa haki na bila ubaguzi wa aina yeyote.

(b) **Uwajibikaji**

Tunawajibika kwa matendo yetu na tupo tayari kukubali matendo yetu ya aidha mafanikio au kushindwa.

(c) **Uaminifu**

Tunatoa huduma kwa uaminifu na kwa kuzingatia maadili, Sheria, Kanuni na miongozo.

(d) **Mwitikio**

Tunaitikia kwa haraka katika masuala yote yanayowasilishwa na wateja.

(e) **Usiri na Usalama**

Tunatunza siri kwa taarifa zote binafsi tunazozipokea.

(f) **Ufanisi**

Tunatoa huduma kwa weledi, kutumia muda na vitendea kazi kwa busara.

4.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni:

4.1. Kuwaelimisha wateja kuhusu huduma tunazozitoa na viwango vya huduma ambavyo tumejiwekea kwa lengo la kuleta uwajibikaji.

4.2. Kuwawezesha wateja kudai na kupatiwa huduma bora na kwa wakati sahihi.

4.3. Kuwasaidia wateja kuelewa vema kuhusu huduma tunazitoa na jinsi ya kuwasiliana na Taasisi pindi wanapohitaji huduma au kuwasilisha malalamiko yao.

4.4. Kuwezesha wateja kujua haki na wajibu wa mteja na mtoa huduma/Taasisi na kutoa fursa ya kupata mrejesho ili kuboresha huduma zetu.

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA VYA BARAZA LA MITIHANI

Taasisi itatoa huduma zenye kiwango cha juu na kwa kuzingatia mambo yafuatayo:

(a) **Mawasiliano ya ana kwa ana**

Tunahudumia mteja kwa kutumia lugha nzuri, umakini, katika hali ya urafiki na utulivu.

(b) **Usikivu**

Tunamsikiliza mteja kwa umakini na bila kujishughulisha na shughuli binafsi kama vile kufanya mawasiliano ya simu au mazungumzo binafsi wakati mteja anasubiri huduma.

(c) **Utaratibu wa Utoaji Huduma**

Tunawahudumia wateja wetu kwa haki na usawa, wa kwanza kufika anahudumiwa kwanza.

(d) **Muda wa kusubiri**

Mteja hatasubiri kwa zaidi ya dakika **20** kabla ya kupokelewa/kusikilizwa shida yake.

(e) **Rushwa**

Hatushawishi, kutoa au kupokea rushwa ya aina yeyote katika utoaji wa huduma kwa wateja wetu.

(f) **Majibu ya barua pepe**

Tunajibu barua pepe ndani ya kipindi cha saa **48** za muda wa kazi tangu kupokea hoja husika.

(g) **Majibu ya simu**

Tunapokea simu za wateja ndani ya miito **3**, mpokeaji wa simu anatoa taarifa za msingi za awali kama jina la Taasisi na la mpokea simu.

(h) **Majibu ya barua**

Tunajibu barua za wateja ndani ya kipindi cha siku **10** za kazi tangu kupokelewa.

(i) **Maswali na malalamiko**

Tutatatua/tutajibu maswali na malalamiko ya wateja yatakayotufikia kwa njia ya barua, kupitia sanduku la maoni, barua pepe, simu au kwenye tovuti yetu ndani ya kipindi cha siku **10** za kazi. Endapo muda wa ziada utahitajika mteja atajulishwa.

(j) **Taarifa kwa Wateja**

Tunahakikisha tunawasiliana vema na wateja na kuwapatia taarifa mbalimbali kupitia:

- Vipeperushi.
- Anwani.
- Redio.
- Runinga.

- Ujumbe mfupi wa simu.
- Tovuti.
- Mikutano/warsha.
- Mitandao ya kijamii.
- Magazeti n.k

6.0 WATEJA WA BARAZA LA MITIHANI

Wateja wa Taasisi ni pamoja na:

- Wazazi/Walezi.
- Wanafunzi.
- Walimu.
- Wamiliki wa Shule na Vyuo vya Ualimu/Vikuu.
- Wizara, Wakala wa Serikali na Serikali za Mitaa.
- Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora.
- Watoa huduma.
- Shule/Vyuo vya nje ya Nchi.
- Taasisi za Serikali na zisizo za Serikali.
- Vyombo vya Habari.
- Watumishi wa Umma na wa sekta binafsi.
- Mabaraza ya Mitihani ya nje ya Nchi.
- Umma kwa ujumla.

7.0 HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA VIWANGO VYA UTOAJI

Tunatoa huduma zenye ubora wa hali ya juu na kwa wakati. Jedwali hapo chini linaainisha huduma zinazotolewa na viwango vya utoaji.

S/N	HUDUMA	MHUSIKA	WAJIBU WA MTEJA	GHARAMA ZA HUDUMA	MUDA
1.	Kupokea na kusajili malalamiko.	Kurugenzi husika	1.1. Kutoa taarifa sahihi, zinazojitosheleza na kwa wakati. 1.2. Kutoa mrejesho kuhusu ubora wa huduma uliyopatiwa NECTA.	Hakuna	Mara moja.
2.	Kujibu barua/hoja.	Kurugenzi husika	2.1 Kutoa taarifa sahihi, zinazojitosheleza na kwa wakati. 2.2 Kutumia njia sahihi ya kufikisha barua, ujumbe/malalamiko.	Hakuna	Hoja ya maandishi itajibiwa ndani ya siku 10 za kazi. Hoja kwa njia ya simu itawajibiwa mara moja. Endapo muda zaidi

S/N	HUDUMA	MHUSIKA	WAJIBU WA MTEJA	GHARAMA ZA HUDUMA	MUDA utahitajika mteja atajulishwa.
3.	Usajili wa Wanafunzi.	Kurugenzi ya Uendeshaji Mitihani na Vyeti.	3.1 Kusajili wanafunzi wote wenye sifa kwa usahihi kabla ya msimu/dirisha la usajili kufungwa kwa mtihani husika. 3.2 Kulipa ada ya usajili (pale inapohusika). 3.3 Kuhakiki usahihi wa taarifa za usajili.	Gharama ya ada inategemea na mtihani anaofanya mtahiniwa.	Miezi mitatu
4.	Kushughulikia hoja/ malalamiko yanayohusu masuala ya mitihani.	<ul style="list-style-type: none"> Kurugenzi ya Usanifu na Ukuzaji Mitihani. Kurugenzi ya TEHAMA. Kurugenzi ya Uendeshaji Mitihani na Vyeti. 	4.1 Kuwasilisha rufaa kuhusu matokeo ya mtihani siku 30 baada ya matokeo kutoka. 4.2 Kuwasilisha hoja ya marekebisha ya cheti ndani ya kipindi cha mwaka mmoja tangu vyeti kutoka. 4.3 Kusajili rufaa ya matokeo ya mtihani kupitia tovuti ya NECTA kwa kuzingatia muda ulioainishwa sehemu ya 4.1. 4.4 Kulipa gharama za huduma kwa wakati kama ilivyoainishwa kipengele 4.1 na 4.2.	(a) Gharama ya kurekebisha jina kwenye cheti, Sh.35,000/= (b) 100,000/= malipo ya ada ili chelewa kulipiwa. (c) Gharama ya rufaa, Sh.20,000/= kwa somo moja litakalosahihis hwa tena.	Siku 30 za kazi tangu nyaraka zote muhimu kupokelewa.
5.	Utoaji wa matokeo na vyeti.	<ul style="list-style-type: none"> Kurugenzi ya Uendeshaji Mitihani na Vyeti. Kurugenzi ya TEHAMA. Kurugenzi ya Chapa na Uchapishaji 	5.1 Mtahiniwa kufuatilia na kupata matokeo pindi tu yanapotoka/ yanapotangazwa. 5.2 Mtahiniwa kuchukua cheti chake Shuleni/Chuoni au Kituo cha Mtihani miezi 6 baada ya matokeo kutoka. 5.3 Mtahiniwa kutoa taarifa sahihi na zinazojitosheleza kuhusu maombi yam huduma ya:	Hakuna	Hakuna
					Siku 90 za kazi tangu nyaraka zote muhimu kupokelewa.

S/N	HUDUMA	MHUSIKA	WAJIBU WA MTEJA	GHARAMA ZA HUDUMA	MUDA
			(a) Cheti Mbadala.	(a) Sh.100,000/- kwa cheti cha kuhitimu Elimu ya Sekondari. (b) Sh. 50,000/=kwa cheti cha Kuhitimu Elimu ya Msingi	
			(b) Uthibitisho wa matokeo wa kudumu.	Sh.100,000/= kwa kila nakala ya cheti husika.	Siku 30 za kazi tangu nyaraka zote muhimu kupokelewa.
			(c) Uthibitisho wa matokeo wa muda.	Sh.10,000/= kwa kila nakala moja ya uthibitisho wa cheti husika. Mteja atalipa gharama za utumaji.	Siku 07 za kazi tangu nyaraka zote muhimu kupokelewa.
			(d) Vyeti vya watahiniwa wa kujitegemea vilivyorejeshwa NECTA.	Sh.30,000/= kwa cheti kimoja.	Siku 03 za kazi tangu nyaraka zote muhimu kupokelewa.
6.	Usimamizi wa Mitihani.	<ul style="list-style-type: none"> Kurugenzi ya Usanifu na Ukuzaji Mitihani. Kurugenzi ya Uendeshaji Mitihani na Vyeti. 	6.1 Kuzingatia kanuni na miongozo ya ufanyikaji mitihani. 6.2 Uaminifu wakati wa ufanyikaji mitihani. 6.3 Kuwepo chumba cha mtihani kwa wakati na kwa kuzingatia ratiba. 6.4 Kutoa taarifa kuhusu vihatarishi vya usalama wa mitihani.	Hakuna	Kwa kuzingatia ratiba ya mtihani.
7.	Ulinganifu wa vyeti vya mitihani ya nje.	<ul style="list-style-type: none"> Kurugenzi ya Uendeshaji Mitihani na Vyeti. 	7.1 Kuzingatia miongozo. 7.2 Kutoa taarifa na nyaraka sahihi na zinazojitosheleza. 7.3 Kulipa gharama ya huduma baada ya mtoa huduma kujiridhisha kwamba taarifa na nyaraka zimekamilika.	Sh.50,000/- kwa cheti. Mteja atalipa gharama za utumaji.	Siku 7 za kazi tangu nyaraka kupokelewa.

S/N	HUDUMA	MHUSIKA	WAJIBU WA MTEJA	GHARAMA ZA HUDUMA	MUDA
8.	Taarifa mbalimbali zinazohusiana na utafiti na takwimu za mitihani.	<ul style="list-style-type: none"> Kurugenzi ya TEHAMA. Kitengo cha Utafiti. 	<p>8.1 Kuwasilisha maombi kwa maandishi.</p> <p>8.2 Kutoa taarifa zinazojitosheleza kuhusu takwimu zinazohitajika.</p> <p>8.3 Kuwasilisha kibali cha kupata taarifa/takwimu.</p>	Hakuna	Siku 10 za kazi tangu maombi na malipo kupokelewa.
9.	Uhakiki wa vyeti vinavyotolewa na NECTA	<ul style="list-style-type: none"> Kurugenzi ya TEHAMA. Kurugenzi ya Uendeshaji Mitihani na Vyeti. 	9.1 Kutoa taarifa na nyaraka sahihi na zinazojitosheleza.	Hakuna	Siku 10 za kazi tangu nyaraka kupokelewa.
10.	Barua za uthibitisho wa matokeo.	<ul style="list-style-type: none"> Kurugenzi ya Uendeshaji Mitihani na Vyeti Kurugenzi ya TEHAMA 	<p>10.1 Kutoa taarifa na nyaraka sahihi zinazojitosheleza.</p> <p>10.2 Kulipa gharama ya huduma.</p>	<p>Sh.10,000 kwa barua.</p> <p>Mteja atalipa gharama za utumaji.</p>	Siku 5 za kazi tangu nyaraka kupokelewa.
11.	Malipo kwa wazabuni/watoa huduma.	<ul style="list-style-type: none"> Kurugenzi ya Huduma za Taasisi. Kitengo cha Ugavi na Manunuzi. 	<p>11.1 Kutoa taarifa na nyaraka sahihi zinazojitosheleza.</p> <p>11.2 Kuwasilisha/kutoa huduma kama makubaliano yalivyo kwenye mkataba.</p>	Hakuna	Siku 30 za kazi tangu nyaraka kupokelewa au kama ilivyokubalika kwenye mkataba.
12.	Huduma ya matokeo ya mitihani kwa kutumia Mfumo wa 'Application Program Interface' (API).	<ul style="list-style-type: none"> Kurugenzi ya Huduma za Taasisi. Kurugenzi ya TEHAMA 	<p>12.1 Kusaini mkataba na kujaza fomu ya maombi ya huduma.</p> <p>12.2 Kulipa gharama za huduma ndani ya kipindi cha siku 14 tangu kutolewa kwa Ankara.</p>	Gharama zitalipwa kwa mujibu wa mkataba.	Siku 5 za kazi tangu nyaraka kupokelewa.

8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

8.1. Haki za Mteja

Wateja wana haki zifuatazo:

- (a) Kuhudumiwa kwa wakati na bila upendeleo.
- (b) Kupewa ufafanuzi kuhusu huduma anayohitaji endapo hajaelewa maelezo katika mkataba huu.
- (c) Kuhudumiwa kwa faragha pale inapobidi.
- (d) Kutoa maoni kuhusu huduma zetu.
- (e) Kutunzwa kwa siri zinazohusu maelezo yake.
- (f) Kushirikishwa pale inapobidi.
- (g) Kuhudumiwa kwa upendo na lugha nyepesi na inayoeleweka.
- (h) Kutoa mrejesho kuhusu huduma zetu.

8.2. Wajibu wa Mteja

Wateja wanawajibika kuzingatia yafuatayo:

- (a) Kumheshimu mtoa huduma.
- (b) Kutumia lugha nzuri na inayoeleweka.
- (c) Kutii Sheria, Kanuni na Taratibu za NECTA pamoja na Utumishi wa Umma kwa ujumla.
- (d) Kujiepusha na vitendo vya rushwa.
- (e) Kusikiliza kwa makini maelekezo anayopewa na kuyazingatia.

9.0 WAJIBU WA BARAZA LA MITIHANI KWA MTEJA

Baraza la Mitihani lina wajibu ufuatao kwa wateja:

- (a) Kutoa huduma kwa haki na usawa, hata hivyo, vipaumbele vitakuwa kwa wateja wenye mahitaji maalum kama wajawazito, vilema, nk.
- (b) Kuheshimu wateja.
- (c) Kutumia lugha nzuri na nyepesi.
- (d) Kutoa huduma zenye ubora na kwa wakati.
- (e) Kukiri na kushughulikia malalamiko ya wateja pale yanapojitokeza.
- (f) Kumhudumia mteja katika hali ya kirafiki.
- (g) Kutokuweka mazingira ya kushawishi kutoa au kupokea rushwa.

10.0 MREJESHO KUHUSU HUDUMA ZA BARAZA LA MITIHANI

Baraza la Mitihani la Tanzania litashukuru sana kupata mrejesho kutoka kwa wateja kuhusu huduma zinazotolewa ili kuliwezesha kuendelea kuboresha huduma pale inapobidi. Baraza la Mitihani linaahidi taarifa zote zitakazopokelewa zitatumzwa kwa usiri wa hali ya juu.

Mawasiliano yote kuhusu maoni, malalamiko au kulitakia heri Baraza la Mitihani la Tanzania au watumishi wake, yafanyike kupitia anwani tajwa hapo chini, simu, sanduku la maoni au tovuti yetu.

Katibu Mtendaji,
Baraza la Mitihani la Tanzania
S.L.P. 2624 au 32019
Dar es Salaam.
+255-22-2700493 - 6/9
+255-22-2775966
esnecta@necta.go.tz

11.0 MUDA WA KAZI

Jumatatu hadi Ijumaa:

1:30 asubuhi hadi **10:30** jioni.

Jumamosi, Jumapili na Sikukuu:

Ofisi zinafungwa.