

**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA**

**WIZARA YA ELIMU, SAYANSI NA TEKNOLOJIA**

**WAKALA WA MAENDELEO YA**

**UONGOZI WA ELIMU-ADEM**

**MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

**MEI, 2021**

# YALIYOMO

[YALIYOMO 2](#_Toc72246923)

[DIBAJI 3](#_Toc72246924)

[1.0 DIRA, DHIMA NA THAMANI KUU 4](#_Toc72246925)

[3.0 WATEJA WA ADEM 5](#_Toc72246926)

[4.0 MAJUKUMU YA ADEM 5](#_Toc72246927)

[5.0 HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA VIWANGO VYAKE 6](#_Toc72246928)

[6.0 AHADI ZETU KUHUSU HUDUMA KWA WATEJA 6](#_Toc72246929)

[6.1 Idara ya Taaluma, Utafiti na Ushauri Weledi 6](#_Toc72246930)

[6.1.1 Sehemu ya Usimamizi wa Programu za Mafunzo 6](#_Toc72246932)

[6.1.2 Sehemu ya huduma za Maktaba 7](#_Toc72246933)

[6.1.3 Sehemu ya Utafiti na Ushauri Weledi 8](#_Toc72246934)

[6.2 Idara ya Mipango, Fedha na Utawala 8](#_Toc72246935)

[6.2.1 Sehemu ya Utawala na Usimamizi wa Rasilimali Watu 8](#_Toc72246937)

[6.2.2 Sehemu ya Mapokezi na Kumbi za Mikutano 9](#_Toc72246938)

[6.2.3 Sehemu ya Mipango, Fedha na Uhasibu. 9](#_Toc72246939)

[6.3 Kitengo cha Ukaguzi …..9](#_Toc72246940)

[6.4 Kitengo cha Manunuzi na Ugavi 10](#_Toc72246942)

[6.6 Kitengo cha TEHAMA na Takwimu 11](#_Toc72246945)

[6.7 Kitengo cha Uthibiti Ubora 11](#_Toc72246947)

[7. 0 WAJIBU WETU KWA MTEJA 12](#_Toc72246949)

[8.0 HAKI NA WAJIBU KWA MTEJA 12](#_Toc72246950)

[8.1 HAKI YA MTEJA 12](#_Toc72246951)

[8.2 WAJIBU WA MTEJA 13](#_Toc72246952)

[9.0 MUDA WA KAZI NA UTOAJI WA HUDUMA KWA WATEJA 13](#_Toc72246953)

[10.0 MREJESHO JUU YA HUDUMA ZINAZOTOLEWA 13](#_Toc72246954)

[NJIA ZA MAWASILIANO 14](#_Toc72246955)

# DIBAJI

Katika kuimarisha utoaji wa huduma Serikalini pamoja na kuongeza ufanisi katika Utumishi wa Umma, Serikali ilianzisha Wakala kwa Sheria ya Wakala za Serikali Sura ya 245 ili kuimarisha huduma zinazotolewa na Taasisi zake. Lengo lilikuwa ni kuzipa nafasi ya kupanga na kutekeleza kwa karibu zaidi mipango yao bila kuingiliwa na mamlaka nyingine serikalini katika kurahisisha utoaji wa huduma na kupunguza gharama za uendeshaji wa shughuli zao za kila siku.

Wakala wa Maendeleo ya Uongozi wa Elimu - ADEM ulianzishwa kwa Sheria ya Wakala za Serikali Sura ya 245 mwaka 2001 chini ya Wizara ya Elimu. Majukumu ya kuanzishwa kwake ni kwa ajili ya kutoa Mafunzo ya Uongozi na Usimamizi wa Elimu, kufanya Tafiti na kutoa Ushauri Weledi katika nyanja ya Uongozi na Usimamizi wa Elimu. Katika kutimiza majukumu yetu, Wakala ukiwa ni taasisi ya Umma tunawajibika kuwahudumia wateja wetu wanaohitaji kupata huduma zetu.

Aidha tunao wajibu wa kuwasikiliza wateja wetu na kuwahudumia kikamilifu na kwa wakati. Kwa kuzingatia wajibu huo, Wakala umeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ambao ni makubaliano kati ya ADEM na wadau wanaopokea huduma zetu. Lengo ni kutoa huduma bora zinazokidhi matarajio ya wateja wetu. Hivyo basi Mkataba wa Huduma kwa Mteja una fursa kwa wateja wetu kutoa mrejesho utakaowezesha kuboreshwa kwa huduma zinazotolewa na kutoa malalamiko pale ambapo huduma zinazotolewa hazikidhi viwango vilivyowekwa.

Ni matarajio yangu kuwa Mkataba huu utasaidia kujenga na kuimarisha zaidi mahusiano ya kikazi baina ya ADEM na wateja wake ili kuboresha huduma zetu na kuimarisha uwajibikaji.

Tunawakaribisha wateja wetu kutumia huduma zetu.

Dkt. Siston Masanja Mgullah

**MTENDAJI MKUU**

# DIRA, DHIMA NA THAMANI KUU

Wakala unaongozwa na Dira, Dhima na Thamani Kuu ambazo zinatoa mwongozo katika utekelezaji wa majukumu yake katika eneo la Uongozi na Usimamizi wa Elimu.

* 1. **Dira yetu**

Kuwa kituo Bora cha Mafunzo ya Uongozi, Usimamizi na Uthibiti Ubora wa Elimu, Utafiti na Ushauri Weledi katika Bara la Afrika.

* 1. **Dhima yetu**

Kuwezesha utoaji wa mafunzo yanayozingatia Umahiri wa Uongozi, Usimamizi na Uthibiti Ubora katika mfumo wa elimu kupitia Mafunzo, Utafiti na huduma ya Ushauri Weledi kuhusu usimamizi na uongozi wa kielimu ili kuzalisha wasimamizi na viongozi wenye ufanisi na tija katika sekta ya elimu.

* 1. **Thamani kuu**

Wakala unaamini katika masuala yafuatayo:

1. Ushirikiano;
2. Uaminifu;
3. Kumjali mteja;
4. Uwazi;
5. Ubunifu;
6. Usawa na haki;
7. Uwajibikaji; na
8. Kujali matumizi ya rasilimali za Wakala.
9. **MADHUMUNI YA MKATABA**

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni makubaliano yaliyojengwa kati ya mtoa huduma na mpokea huduma.

Madhumuni ya mkataba huu ni:

1. Kuwafahamisha wateja wetu huduma tunazotoa na viwango vyake;
2. Kuwafahamisha wateja wetu haki na wajibu wao katika kupatiwa huduma;
3. Kuweka utaratibu wa kushughulikia malalamiko pindi yatakapotokea; na
4. Kueleza njia za kuwasilisha mrejesho wa huduma kwa nia ya kuboresha huduma zetu.

# WATEJA WA ADEM

Wakala unatoa huduma zake kwa makundi mbalimbali ya wadau kama ifuatavyo:

1. Maafisa kutoka Wizara ya Elimu, Sayansi na Teknolojia na Ofisi ya Rais, Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa;
2. Viongozi wa Elimu ngazi ya Kata,Wilaya na Mkoa;
3. Timu za Menejimenti za Vyuo vya Ualimu;
4. Walimu wa Shule za Msingi na Sekondari;
5. Wakuu wa Shule;
6. Timu za Menejimenti za Vyuo vya Maendeleo ya Wananchi;
7. Timu za Menejimenti za Vyuo vya Ufundi Stadi (VET);
8. Viongozi wa Elimu kutoka Mashirika yasiyo ya Kiserikali;
9. Washiriki wa kozi zinazotokana na mahitaji mahsusi;
10. Wanachuo wa ADEM;
11. Wafanyakazi wa ADEM;
12. Makundi mbalimbali yanayotoa huduma kama vile TANESCO, Benki, Maktaba mbalimbali, Asasi za kielimu na za kiraia na watu binafsi;
13. Vyama vya Wafanyakazi;
14. Mashirika ya Kimataifa;
15. Wadau wa Maendeleo;
16. Wizara, Idara zinazojitegemea na Taasisi za Serikali;
17. Bodi za Kitaaluma;
18. Bodi ya Ushauri;
19. Vyombo vya Habari;
20. Wanasiasa;
21. Wazabuni; na
22. Wananchi.

# MAJUKUMU YA ADEM

Kwa mujibu wa Mwongozo wa Uendeshaji na Usimamizi wa Wakala wa tarehe 30 Mei, 2001 majukumu ya ADEM ni kama yafuatayo:

* 1. Kutoa Mafunzo ya Uongozi na Usimamizi wa Elimu;
  2. Kufanya Tafiti na kutoa Ushauri Weledi katika maeneo ya Uongozi na Usimamizi wa Elimu; na
  3. Kuandaa na kusambaza Machapisho ya Uongozi na Usimamizi wa Elimu;

# 5.0 HUDUMA ZINAZOTOLEWA NA VIWANGO VYAKE

Wakala unatoa huduma mbalimbali kwa kufuata viwango vilivyokubalika nchini kama ifuatavyo:

1. Mafunzo ya Muda Mrefu ya Uongozi na Usimamizi wa Elimu na Uthibiti Ubora wa Shule yanayotambuliwa na Baraza la Taifa la Elimu ya Ufundi-NACTE pamoja na Tume ya Vyuo Vikuu Tanzania-TCU;
2. Mafunzo ya Muda Mfupi kuhusu Uongozi, Usimamizi na Uthibiti Ubora katika sekta ya elimu;
3. Tafiti na kutoa Ushauri Weledi katika maeneo ya Uongozi, Usimamizi na Uthibiti Ubora wa Elimu;
4. Makala na machapisho mbalimbali yanayohusiana na Uongozi, Usimamizi na Uthibiti Ubora katika elimu;
5. Huduma ya Maktaba kwa wanachuo, watumishi na wateja wengine kwa kufuata taratibu zilizopo; na
6. Huduma za kumbi za mikutano kwa wateja wa aina mbalimbali.

# AHADI KWA WATEJA WETU

Tunaahidi kutoa huduma kupitia Idara, Sehemu na Vitengo kulingana na majukumu yake kama ifuatavyo:

# 6.1 Idara ya Taaluma, Utafiti na Ushauri Weledi

Idara ina majukumu ya kusimamia Taaluma, kufanya Tafiti na kutoa Ushauri Weledi katika maeneo ya Uongozi, Usimamizi na Uthibiti wa Ubora wa Elimu. Idara inazo sehemu kuu mbili za uendeshaji wakati wa utoaji wa huduma ambazo ni Sehemu ya Usimamizi wa Programu za Mafunzo na Sehemu ya Utafiti na Ushauri Weledi.

# *Ahadi za utoaji Huduma*

# 6.1.1 Sehemu ya Usimamizi wa Programu za Mafunzo

1. Tutadahili/kuandikisha wanafunzi mara tu Chuo kinapofunguliwa **kuanzia saa 2 asubuhi hadi saa 2 usiku kwa siku 14;**
2. Tutatoa ratiba ya mafunzo wiki moja kabla ya Chuo kufunguliwa na kuweka kwenye mbao za matangazo na kwenye Wavuti ya Wakala;
3. Tutatoa majaribio ya kitaaluma kwa Wanachuo wa Mafunzo ya Muda Mrefu kwa kufuata ratiba itakayotolewa **wiki mbili** kabla ya jaribio husika kufanyika;
4. Tutatoa mitihani ya muhula kwa kufuata ratiba itakayotolewa **siku 14** kabla ya mitihani kufanyika;
5. Tutawapangia Wanachuo maeneo ya kufanya mafunzo kwa vitendo na kuwapa taarifa **siku 7** kabla ya Muhula kumalizika;
6. Tutatoa matokeo ya mitihani **siku 30** baada ya mitihani kufanyika;
7. Tutatoa mitihani maalum na ile ya marudio **siku 21** kabla ya kufungua Muhula unaofuata;
8. Tutaweka matokeo ya mitihani kwenye mfumo wa ARIS baada ya Menejimenti kupitisha matokeo ndani ya **saa 24**;
9. Tutatoa Vyeti kwa Wanachuo waliohitimu ndani ya **saa 24** baada ya Mahafali kukamilika;
10. Tutawajulisha wateja wetu juu ya mafunzo ya muda mfupi **siku 7 kabla ya mafunzo kuanza;**
11. Tutatoa ripoti ya Mafunzo ya Muda Mfupi ndani ya **siku 30** baada ya mafunzo kukamilika; na
12. Tutatoa vyeti vya mahudhurio ya mafunzo ndani ya **saa 24** kwa washiriki wa Mafunzo ya Muda Mfupi yaliyofanyika kwa **siku 3** au zaidi.

# 6.1.2 Sehemu ya huduma za Maktaba

1. Tutasajili mwanachama mpya kupata huduma ya Maktaba ndani ya **saa 24**;
2. Tutatoa huduma kwa wateja mbalimbali kuanzia **saa 3 asubuhi** hadi **saa 4 usiku** kila siku kwa siku za kazi;
3. Tutatoa huduma kwa wateja mbalimbali **siku ya Jumamosi** kuanzia **saa 1:30 asubuhi** hadi **saa 6:30 mchana** isipokuwa siku za mapumziko ya kiserikali;
4. Tutalazimisha vitabu na majarida kwa wateja wetu na watakaa navyo kwa kipindi kisichozidi **siku 2**;
5. Tutatoa huduma ya magazeti 4 (The Guardian, Mwananchi, Daily News na Majira) kwa wateja mbalimbali **kila siku**; na
6. Tutatoa huduma ya ushauri wa kitaalam kwa wateja wote wanaoingia Maktaba.

# 6.1.3 Sehemu ya Utafiti na Ushauri Weledi

1. Tutatoa Taarifa ya Utafiti **siku 50** baada ya Utafiti kufanyika;
2. Tutaendesha Mkutano wa Wadau **siku 30** baada ya taarifa ya Utafiti kukamilika;
3. Tutawajulisha wadau matokeo ya utafiti ndani ya **siku 7** baada ya taarifa kutolewa;
4. Tutaweka matokeo ya utafiti kwenye tovuti ya Wakala ndani ya **saa 24** baada ya matokeo kukamilika; na
5. Tutatoa taarifa ya utafiti kwenye majarida ya kitaalam ndani ya **miezi 6** tangu taarifa kukamilika.

# 6.2Idara ya Mipango, Fedha na Utawala

Idara hii ina jukumu la kusimamia Rasilimali za Wakala kwa kufuata Sheria, Taratibu na Kanuni za Serikali pamoja na kuweka Mipango ya kuendeleza Rasilimali hizo. Idara inazo sehemu kuu mbili za uendeshaji katika utoaji wa huduma ambazo ni; sehemu ya Utawala na Usimamizi wa Rasilimali Watu na sehemu ya Mipango, Fedha na Uhasibu.

# *Ahadi za utoaji Huduma*

# 6.2.1 Sehemu ya Utawala na Usimamizi wa Rasilimali Watu

1. Tutajibu barua za wateja ndani ya **siku 7** baada ya kupokelewa;
2. Tutapokea na kushughulikia malalamiko kutoka kwa wateja wa ndani na nje ndani ya **siku 5 za kazi;**
3. Tutapitisha maombi ya likizo, stahili za watumishi na maslahi yao ndani ya **siku 5** za kazi baada ya kupokelewa;
4. Tutashughulikia mafao ya wastaafu na kuwasilisha katika Mifuko husika ya Hifadhi ya Jamii ndani ya **siku 5** za kazi baada ya kupokelewa;
5. Tutashughulikia mikataba ya mikopo kwa watumishi ndani ya **siku 3** za kazi baada ya kupokelewa kwa maombi; na
6. Tutashughulikia masuala ya nidhamu za watumishi na taratibu zake ndani ya **siku 21** baada ya kupokea mashauri.

# 6.2.2 Sehemu ya Mapokezi na Kumbi za Mikutano

1. Tutapokea maombi ya kumbi kutoka kwa mteja na kutoa mrejesho ndani ya **saa 12;**
2. Tutafanya mawasiliano kwa wateja kwa njia ya simu, barua ngumu, barua pepe au ana kwa ana; kwa ajili ya kupata ufafanuzi zaidi kila inapobidi;
3. Tutaandaa ukumbi wa mikutano kila siku **saa 2** kabla ya kuanza kwa mkutano;
4. Tutazingatia mahitaji mbalimbali kwa wateja wakiwa kwenye ukumbi wa mikutano; na
5. Tutatoa huduma ya chakula na vinywaji kulingana na mahitaji na uwezo wa mteja kugharamia.

# 6.2.3 Sehemu ya Mipango, Fedha na Uhasibu.

1. Tutawasilisha makato ya kisheria ya mishahara ya watumishi kwenye Taasisi mbalimbali ndani ya **siku 20** baada ya malipo ya mshahara;
2. Tutalipa maombi ya malipo yenye nyaraka halisi, halali, sahihi na zilizokamilika kwa kuzingatia Sheria, Taratibu na Kanuni za Fedha ndani ya **siku 7** baada ya maombi kupokelewa;
3. Tutaandaa Mpango wa Biashara wa Wakala kabla ya **tarehe 30 Mei** kila mwaka; na
4. Tutatoa risiti ya malipo ndani ya **dakika 30** baada ya malipo kupokelewa.

# 6.3 Kitengo cha Ukaguzi

Kitengo kina jukumu la kufanya ukaguzi na kutoa ushauri kwa Menejimenti katika maeneo ya mifumo ya menejimenti ya vihatarishi (risk management), mifumo ya uthibiti wa ndani (internal control system) na mifumo ya utawala bora (good government system) ili kusaidia Wakala kufikia malengo ya kuanzishwa kwake.

# *Ahadi za Huduma*

1. Tutawasilisha taarifa za ukaguzi katika mamlaka husika ndani ya **siku 7** baada ya ukaguzi kufanyika;
2. Tutawasilisha taarifa za ukaguzi za kila robo mwaka kwa mamlaka husika ndani ya **siku 15** baada ya robo mwaka kukamilika;
3. Tutaandaa Mpango wa Ukaguzi wa Ndani kabla ya tarehe **30 Juni kila mwaka**; na
4. Tutaandaa daftari la vihatarishi kila mwaka kabla ya tarehe **30 Juni kila mwaka**.

# 6.4 Kitengo cha Manunuzi na Ugavi

Kitengo kina jukumu la kuhakikisha kuwa manunuzi, uhifadhi na ugavi wa bidhaa na huduma unazingatia ubora na thamani ya fedha.

# *Ahadi za Huduma*

1. Tutatoa matangazo ya Mpango wa Manunuzi (GPN) kwenye mamlaka husika mara mbili kwa mwaka **ndani ya siku 7** baada ya kuidhinishwa;
2. Tutatangaza Mpango wa Manunuzi wa Wakala kila Mwaka wa Fedha na mapitio yake **siku 14** baada ya kuidhinishwa; na
3. Tutatoa Mikataba ya Manunuzi **ndani ya siku 14** baada ya taratibu zote za awali kukamilika.

**6.5 Kitengo cha Mawasiliano na Masoko**

Kitengo kina jukumu la kuratibu masuala ya mawasiliano kwa wadau na umma kwa wakati, kuwasiliana na wadau kupokea na kutoa mrejesho.

# *Ahadi za Huduma*

1. Tutahuisha taarifa za ADEM katika Wavuti ya Wakala na mitandao ya kijamii **ndani ya saa 24** baada ya tukio;
2. Tutatoa matangazo ya kujiunga na mafunzo yanayotolewa na ADEM katika vyombo mbalimbali vya habari na kwenye Wavuti ya Wakala kuanzia mwezi **Mei hadi Septemba** kila mwaka;
3. Tutatoa matangazo ya kujiunga na Mafunzo ya Muda Mfupi yanayotolewa na ADEM kwenye vyombo vya habari na kwenye Wavuti ya Wakala **ndani ya saa 24** baada ya kupokelewa kwa taarifa;
4. Tutakiri kupokea barua pepe na kumtaarifu mteja **ndani ya saa 24** ya siku za kazi;
5. Tutajibu hoja za barua **ndani ya siku 7** za kazi baada ya barua kupokelewa;
6. Tutajibu simu za kiofisi wakati wa muda wa kazi kuanzia saa **2.00 asubuhi mpaka saa 10.00 alasiri;**
7. Tutatoa taarifa ya matukio mbalimbali ya Wakala katika vyombo vya habari na mitandao; na
8. Tutatoa taarifa ya huduma mbalimbali zinazotolewa na Wakala katika vyombo vya habari na mitandao ya kijamii.

# 6.6 Kitengo cha TEHAMA na Takwimu

Kitengo kina jukumu la kuendesha na kuongeza thamani ya matumizi bora ya teknolojia ya habari na mawasiliano ndani ya Wakala kwa ajili ya kutekeleza shughuli mbalimbali katika maeneo ya Uongozi, Usimamizi wa Elimu na Uthibiti Ubora katika elimu.

# *Ahadi za Huduma*

1. Tutatoa ushauri kuhusu matumizi bora, sahihi na salama ya TEHAMA kwa kuzingatia miongozo mbalimbali ya Serikali kila inapotakiwa;
2. Tutatoa mwongozo wa matumizi ya TEHAMA kwa wateja wanaofika kwa ajili ya huduma za Wakala kila inapohitajika;
3. Tutatoa miongozo kuhusu programu na vifaa vinavyotumia TEHAMA katika kufundishia, kujifunzia na utekelezaji wa shughuli mbalimbali za Wakala kila inapohitajika; na
4. Tutatoa huduma ya uhakika/thabiti ya mtandao katika maeneo yote ya ADEM.

# 6.7 Kitengo cha Uthibiti Ubora

Kitengo kina jukumu la kuratibu, kufuatilia na kutathmini ubora wa utoaji elimu ndani ya Wakala ili kuhakikisha kuwa Sera, Sheria, Taratibu, Kanuni, na Miongozo iliyowekwa inazingatiwa katika utoaji wa mafunzo ya Uongozi na Usimamizi wa Elimu.

# *Ahadi za Huduma*

1. Tutatoa taarifa ya Wakufunzi waliosajiliwa na NACTE **siku 14** kabla ya Muhula kuanza;
2. Tutatoa taarifa ya Wanafunzi waliosajiliwa NACTE **siku 30** baada ya Muhula kuanza; na
3. Tutatoa tathmini ya Mafunzo kwa mamlaka husika ndani ya **siku 21** baada ya Muhula wa Masomo au mafunzo kukamilika.

# 7. 0 WAJIBU WETU KWA MTEJA

1. Kufanya mawasiliano ya karibu na wateja ili kupata maoni yao na kuyafanyia kazi;
2. Kutoa huduma zenye ubora na viwango vinavyokubalika;
3. Kutoa mrejesho wa huduma kwa wateja;
4. Kuboresha huduma zitolewazo kulingana na mahitaji ya wadau;
5. Kufanya kazi kwa uaminifu na uadilifu;
6. Kutoa huduma kwa haki na usawa;
7. Kutoa taarifa na maelezo yote kwa uwazi na kwa lugha inayoeleweka;
8. Kuheshimu wateja; na kushughulikia malalamiko na maoni ya wateja kwa wakati.

# 8.0 HAKI NA WAJIBU KWA MTEJA

Tumeahidi katika mkataba huu kile tunachoamini kuwa wateja wetu wanahaki ya kutarajia katika viwango vya utoaji huduma bora. Pia tunaamini wateja wana wajibu wa kutoa ushirikiano ili kutuwezesha kutoa huduma bora kwao na kuhakikisha kunakuwa na uhusiano mzuri na endelevu.

# 8.1 Haki ya Mteja

Mteja awapo katika mazingira ya ADEM atakuwa na haki zifuatazo:-

1. Kusikilizwa;
2. Kupata taarifa sahihi na kwa wakati;
3. Kuhudumiwa kwa heshima bila upendeleo na kwa wakati;
4. Kupata huduma kulingana na mahitaji yake;
5. Kutoa maoni;
6. Kupata usuluhishi wa changamoto na malalamiko mapema iwezekanavyo;
7. Kutunziwa siri hasa pale huduma inapokuwa siri;
8. Kuhakikishiwa usalama awapo katika maeneo ya ADEM;
9. Kupewa huduma katika mazingira safi na salama; na
10. Kutobaguliwa kwa namna yoyote.

# 8.2 Wajibu wa Mteja

Mteja atakayepatiwa huduma ADEM atapaswa kutimiza wajibu wake kama ifuatavyo:-

1. Kuheshimu na kufuata taratibu za huduma inayotolewa;
2. Kuzingatia miongozo na mikataba iliyowekwa na Wakala;
3. Kuwasilisha malalamiko kwa Wakala iwapo hataridhishwa na huduma;
4. Kutumia kwa makini rasilimali za Wakala;
5. Kutunza siri;
6. Kuvaa mavazi ya staha kila anapokuwa ndani ya Wakala;
7. Kuheshimu watu wote anaokutana nao na kutumia lugha ya staha;
8. Kutoa maelezo sahihi ya huduma anayohitaji kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na Taratibu za kiofisi;
9. Kutotoa wala kupokea au kushawishi rushwa; na
10. Kuzingatia usafi binafsi na wa mazingira ya ADEM.

# MUDA WA KAZI NA UTOAJI WA HUDUMA KWA WATEJA

1. Wakala unatoa huduma kuanzia Jumatatu hadi Ijumaa, kwa siku za kazi kuanzia **saa 2:00 Asubuhi hadi saa 10:00 Jioni.**
2. Tunatoa huduma ya dharura kwa mteja baada ya saa za kazi kuanzia **saa 10:00 jioni hadi saa 2:00** na pia katika siku za mapumziko na sikukuu kuanzia **saa 3:00 Asubuhi hadi 10:00 Jioni.**

# MREJESHO JUU YA HUDUMA ZINAZOTOLEWA

Maoni, ushauri na malalamiko ya mteja yatapokelewa na kushughulikiwa muda wowote ndani ya saa ya kazi. Tunakuomba mteja wetu kuwa huru kutoa mrejesho ili usaidie kuboresha utoaji wa huduma. Unaweza kutoa mrejesho kwa njia ya barua ngumu, baruapepe, nukushi, fomu ya tathmini ya huduma husika, mazungumzo ya ana kwa ana, simu, kujaza fomu ya siri ya tathmini, sanduku la maoni au kupitia mikutano ya pamoja na wadau wa Wakala. Aidha unaweza kufika moja kwa moja ADEM katika Ofisi ya Malalamiko au kuwasiliana na Mtendaji Mkuu kwa kutumia njia za mawasiliano zilizopo kwenye mkataba huu.

1. **KUHUISHWA KWA MKATABA**

Mkataba huu utakuwa hai kwa muda wa miaka mitano kabla ya kuhuishwa tena kwa ajili ya kufanya maboresho katika maeneo ya utoaji huduma yanayosababishwa na mabadiliko ya Sera, Sheria na Kanuni za utendaji kazi.

# *‘Pasipokuwepo Mteja, hakuna kazi’*

***Karibu sana***

# NJIA ZA MAWASILIANO

**Kwa mawasiliano tuandikie:**

1. Mtendaji Mkuu

Wakala wa Maendeleo ya Uongozi wa Elimu- ADEM,

Mtaa wa Mantep-Mkabala na Kanisa Katoliki,

S.L.P 71,

**BAGAMOYO.**

Simu:023-2440022, 023-2440225 au 023-2440216

Nukushi(Fax):023-2440216

Barua pepe:adem@adem.ac.tz

Tovuti:www.adem.ac.tz

**Kampasi ya Mwanza**

Tupo katika jengo la Rock City Mall

1. Meneja wa Kampasi,

Wakala wa Maendeleo ya Uongozi wa Elimu – ADEM,

Jengo la Rock City Mall,

Wing C Floor 2,

S.L.P 1234,

**MWANZA.**

Simu:028-2540185

Nukushi(Fax):028-2540186

Barua pepe:ademwz@adem.ac.tz

Tovuti:www.adem.ac.tz

**Kampasi ya Mbeya**

Tupo katika majengo ya KIHUMBE, mkabala na Hospitali ya Mkoa

1. Meneja wa Kampasi,

Wakala wa Maendeleo ya Uongozi wa Elimu – ADEM,

Eneo la New Forest-Mkabala na Hospitali ya Mkoa,

S.L.P 187,

**MBEYA.**

Simu:025-2957424

Barua pepe:ademby@adem.ac.tz

Tovuti: www.adem.ac.tz

Unaweza kutuma maoni yako moja kwa moja kwa Viongozi kwa kutumia baruapepe zifuatazo:

1. [ceo@adem.ac.tz](mailto:ceo@adem.ac.tz)
2. [dparc@adem.ac.tz](mailto:dparc@adem.ac.tz)
3. [dppfa@adem.ac.tz](mailto:dppfa@adem.ac.tz)