JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA ELIMU, SAYANSI NA TEKNOLOJIA

BODI YA HUDUMA ZA MAKTABA TANZANIA

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

2023

YALIYOMO

ORODHA YA UFUPISHO iii
DIBAJI iv
SURA YA KWANZA 1
1.0. UTANGULIZI 1
1.1. Dira *1*
1.2. Dhima *1*
1.3. Mamlaka Yetu *2*
1.4. Majukumu ya TLSB *2*
1.5. Thamani za Msingi za TLSB *3*
1.5.1. Ubora katika kutekeleza huduma zake 3
1.5.2. Uwajibikaji na Uwazi 3
1.5.3. Viwango vya Maadili na Uadilifu 3
1.5.4. Ubunifu 3
1.5.5. Usawa 3
1.5.6. Ushirikiano 4
1.5.7 Utoaji wa huduma bora 4
1.5.8 Usawa wa kupata Huduma zetu 4
1.5.9 Mwenendo wa Maadili 4
1.5.10 Upatiakanaji wa huduma 4
1.5.11 Ushirikiano na Utoaji wa Huduma 4
1.5.12 Mtazamo wa Mteja 4
SURA YA PILI 5
2.0. LENGO LA MKATABA HUU 5
2.1 Huduma Zetu *5*
2.1.1 Maktaba Kuu ya Taifa 5
SURA YA TATU 16
3.0. MPANGILIO NA VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 16
3.1 Viwango Vyetu Vilivyohakikishwa *16*
3.2 Uhusiano na Majukumu *17*
3.3 Muda wa Kujibu kwa Mawasiliano ya Mteja *18*
3.4 Chuo cha Ukutubi na Uhifadhi Nyaraka *18*
3.5 Jumbe za Afya *19*
3.6 Kuchakata/Kushughulikia Maombi *19*
3.7 Huduma ya Simu *19*
3.8 Miadi *19*
SURA YA NNE 20
4.0. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 20
4.1 Haki za Taarifa *20*
4.2 Wajibu *20*
SURA YA TANO 21
5.0. KURIPOTI UTENDAJI KINYUME NA VIWANGO 21
5.1 Kudumisha na Kupitia Mkataba Wetu *21*
SURA YA SITA 22
6.0. MAHALI PA KUPELEKA MALALAMIKO 22
6.1. Jinsi ya Kutoa Maoni Kuhusu Mkataba Huu *22*
MAKTABA ZA TLSB ZA MIKOA, WILAYA NA TARAFA 23

ORODHA YA UFUPISHO

TLSB	–	Bodi ya Huduma za Mkataba Tanzania
SLADS	–	Chuo cha Ukutubi na Uhifadhi Nyaraka
NCL	–	Maktaba Kuu ya Taifa
RSD	–	Kitengo cha Usomaji cha Watu Wazima
CSSD	–	Kitengo cha Watoto na shule
NBA	–	Kitengo cha Bibliografia ya Taifa
TSD	–	Kitengo cha Ufundi

DIBAJI

Bodi ya Huduma za Maktaba Tanzania (TLSB) inatambua faida zinazoweza kupatikana kwa kutumia Mkataba wa Huduma kwa Mteja kama nyenzo ya kufikia mabadiliko endelevu kuelekea mtazamo unaozingatia zaidi mteja katika utoaji wa Huduma za Maktaba. Mkataba huu ni 'mapatano ya kijamii' kati ya Bodi ya Huduma za Maktaba Tanzania kama mtoa huduma kwa upande mmoja, na umma kwa ujumla kama wateja kwa upande mwingine. Unabainisha viwango vya utoaji huduma, ambavyo tunaamini kuwa watumiaji wa huduma wana haki ya kutarajia kupata, kuweka maoni yao na mbinu za kushughulikia malalamiko. Mkataba huu umeandaliwa kwa kushauriana na sehemu mbalimbali za wateja na wafanyakazi. Mkataba unakusudiwa kuwa hati hai, kwa ajili ya kuimarisha uhusiano mzuri wa kufanya kazi na wateja wetu wote, washirika, wadau, na wafanyakazi wetu. Hii itatusaidia kufikia lengo letu la kuendelea kuboresha ubora wa huduma tunazotoa kwa umma wa Watanzania, ambao ndio wateja wetu wakuu. Ili kuunga mkono mchakato huu, kutakuwa na utaratibu madhubuti wa ufuatiliaji na tathmini, na tunawahimiza watumiaji wetu wote kutumia mbinu zilizopendekezwa ili kuwezesha mageuzi katika mawasiliano nasi.

Dkt Mboni A. Ruzegea

MKURUGENZI MKUU - BODI YA HUDUMA ZA MAKTABA TANZANIA

SURA YA KWANZA

1.0. UTANGULIZI

Bodi ya Huduma za Maktaba Tanzania (TLSB) ni Taasisi ya Umma iliyopo chini ya Wizara ya Elimu, Sayansi na Teknolojia. Taasisi hii ilianzishwa kwa Sheria ya Bunge Namba 39 ya mwaka 1963 ikijulikana kama Bodi ya Huduma za Maktaba Tanganyika. Mwaka 1975, Sheria hiyo ilirekebishwa ambapo Sheria mpya ya Bunge Namba 6 ya mwaka 1975 iliundwa na kupelekea jina la Taasisi kubadilika kutoka Bodi ya Huduma za Maktaba Tanganyika na kuwa Bodi ya Huduma za Maktaba Tanzania.

Lengo kuu la kuundwa kwa TLSB lilikuwa kutoa fursa kwa wananchi wote bila ubaguzi wa aina yoyote, kutumia Maktaba za Umma ili kujipatia elimu, maarifa na taarifa mbalimbali zitakazowasaidia katika kujikwamua kutoka katika umasikini na ujinga na pia kupata burudani na kudumisha utamaduni.

1.1. Dira

Kuwa Taasisi ya umma inayoongoza nchini katika kutoa na kusambaza taarifa mbalimbali kwa njia ya vitabu, machapisho na teknolojia ya kisasa kupitia mtandao wa maktaba zake kote nchini.

1.2. Dhima

Kutoa na kusambaza huduma sahihi kwa watu wote kwa wakati muafaka ili kuendeleza kisomo, kujiburudisha na kuendeleza utamaduni kwa jamii. Pia kukusanya, kutayarisha na kuhifadhi machapisho ya kitaifa kwa matumizi ya kizazi kijacho.

1.3. Mamlaka Yetu

TLSB ni chombo kilichopewa mamlaka ya kisheria ya kupata, kupanga, na kusambaza, taarifa katika nyanja zote za maisha. Maarifa yaliyokusanywa kupitia vitabu na nyenzo zisizo vitabu kwa umma kwa ajili ya maendeleo ya elimu, utafiti, kijamii, kiuchumi na kitamaduni katika mikoa 22, wilaya 19 na tarafa 2. Licha ya udhibiti na usimamizi wa shughuli za Maktaba, Bodi pia imepewa jukumu la kuwezesha uendeshaji mzuri wa Chuo cha Ukutubi, na Uhifadhi Nyaraka (SLADS) kama kampuni tanzu. Chuo kimepewa dhamana ya kutoa mafunzo ya Ukutubi na Uhifadhi Nyaraka katika ngazi ya Cheti na Diploma.

1.4. Majukumu ya TLSB

Majukumu ya Bodi ya Huduma za Maktaba Tanzania yanatekeleza matakwa ya sheria ya Bunge Namba 6 ya mwaka 1975. Majukumu hayo ni:-

i. Kuanzisha, kuendesha, kuongoza, kuboresha, kutunza na kuendeleza Maktaba za umma kote nchini kuanzia ngazi za mikoa, wilaya hadi tarafa.
ii. Kuupatia umma wa Watanzania taarifa mbalimbali zilizokusanywa kutoka katika ulimwengu mpana wa maarifa kwa ajili ya elimu, utafiti na maendeleo ya kijamii, kiuchumi na kiutamaduni.
iii. Kukusanya na kuhifadhi machapisho ya kitaifa.
iv. Kutoa mafunzo na kuendesha mitihani ya taaluma ya Ukutubi kwa wafanyakazi wa Bodi, Maktaba za shule, vyuo na taasisi mbalimbali nchini.
v. Kuanzisha, kukuza, kusimamia, kuratibu na kuendeleza huduma za maarifa na utafiti (documentation services) nchini.
vi. Kutoa ushauri na uelekezi kwa idara za serikali, taasisi na mashirika mengine kuhusu kuanzisha, kuendeleza na kuboresha huduma za Maktaba katika maeneo yao.

vii. Kuendesha mfumo wa ushirikiano kati ya Maktaba za Umma na Taasisi nyingine zinazotunza nyaraka ili kuwawezesha wananchi kupata taarifa kwa gharama nafuu.

1.5. Thamani za Msingi za TLSB

TLSB itadumisha maadili ya kitaaluma na viwango vya uadilifu ili kutoa huduma bora chini ya mpango huu. TLSB itazingatia maadili yafuatayo;

1.5.1. Ubora katika kutekeleza huduma zake

Bodi itazingatia ubora katika vituo vyake vyote vya huduma (Maktaba za Umma) kwa kuhakikisha kuwa viwango vinazingatiwa, na mifumo ya udhibiti wa ubora na uhakikisho imeanzishwa na kudumishwa.

1.5.2. Uwajibikaji na Uwazi

Bodi itazingatia uwazi, umoja, ushirikiano, uwajibikaji, katika kufanya maamuzi na kutekeleza shughuli zote.

1.5.3. Viwango vya Maadili na Uadilifu

Bodi itazingatia usahihi, maadili ya kitaaluma, uaminifu, uwajibikaji kwenye shughuli za kijamii, na utu katika shughuli zake zote.

1.5.4. Ubunifu

Katika kutekeleza shughuli zinazohusiana na majukumu yake ya msingi, Bodi itajaribu kuwa bunifu na ya kisasa.

1.5.5. Usawa

Bodi ni taasisi inayozingatia usawa, kwa hivyo, sehemu zote za jamii, hasa vikundi vya watu wasiojiweza na watu binafsi, watapewa fursa ya elimu, habari, mafunzo, ajira, kupanda madaraja, kufanya maamuzi na burudani.

1.5.6. Ushirikiano

Bodi itafanya kazi kwa karibu sana na wadau wake wakiwemo wanafunzi na wafanyakazi, taasisi za serikali, Mashirika yasiyo ya kiserikali, Makundi ya Asasi za Kiraia, watoa huduma, wafadhili, washirika wa maendeleo, na taasisi nyingine za mafunzo, ndani na nje ya nchi.

Aidha, tutaongozwa na kanuni za msingi za usimamizi kama ifuatavyo;-

1.5.7 Utoaji wa huduma bora

Tutajitahidi kutoa huduma zenye ubora wa juu, zinazoendana na viwango vilivyowekwa vya Kitaifa na Kimataifa.

1.5.8 Usawa wa kupata Huduma zetu

Huduma zetu zinatolewa kwa wateja wote bila kujali hali yao ya kiuchumi, kijamii na asili.

1.5.9 Mwenendo wa Maadili

Tunajiendesha kwa njia ya kitaalamu zaidi na huru na kudumisha huduma za gharama nafuu.

1.5.10 Upatiakanaji wa huduma

Tutaendelea kupitia michakato yetu ya ndani ili kuhakikisha utoaji wa huduma za gharama nafuu.

1.5.11 Ushirikiano na Utoaji wa Huduma

Tutashirikiana na Serikali, Wizara, Idara, Wakala (MDAs) NGOs, na watoa huduma wengine ili kuwezesha kufikisha huduma bora kwa watumiaji wao wa mwisho pale tunapowajibika kwa shughuli mtambuka.

1.5.12 Mtazamo wa Mteja

Daima tutaongozwa na wateja waliopo na mahitaji ya soko na mambo mengine ambayo yatasababisha wateja kuridhika, uaminifu, na udumisho.

SURA YA PILI

2.0. LENGO LA MKATABA HUU

Madhumuni makuu ya Mkataba huu ni kuboresha uelewa wa umma juu ya upatikanaji wa huduma bora zinazotolewa na Bodi. Ufahamu huo utaimarishwa kwa kuboresha uelewa wetu wa kile tunachojitolea kufanya na jinsi tunaweza kuwasiliana. Tutaeleza kwa uwazi zaidi kile ambacho wateja wanapaswa kutarajia kutoka kwetu, huku pia tukionyesha njia ya kutafuta suluhu endapo hawataridhika na huduma zetu. Tunaamini Mkataba utasaidia wateja wetu kudai haki zilizopo huku ukitoa mbinu za uwazi za mawasiliano, malalamiko na ufikiaji.

2.1 Huduma Zetu

Kama ilivyooneshwa katika Mamlaka ya TLSB (katika Sura ya Kwanza; 1.3) TLSB ni chombo kilichopewa mamlaka ya kisheria ya kupata, kupanga, na kusambaza, taarifa katika nyanja zote za maisha. Maarifa yaliyokusanywa kupitia vitabu na nyenzo zisizo vitabu kwa umma kwa ajili ya maendeleo ya elimu, utafiti, kijamii, kiuchumi na kitamaduni katika mikoa 22, wilaya 19 na tarafa 2. Licha ya udhibiti na usimamizi wa shughuli za Maktaba, Bodi pia imepewa jukumu la kuwezesha uendeshaji mzuri wa Chuo cha Ukutubi, na Uhifadhi Nyaraka (SLADS) kama kampuni tanzu. Chuo kimepewa dhamana ya kutoa mafunzo ya Ukutubi na Uhifadhi Nyaraka katika ngazi ya Cheti na Diploma.

2.1.1 Maktaba Kuu ya Taifa

Maktaba Kuu ya Taifa (NCL) ndio Makao Makuu ya TLSB kwasasa, ofisi zake zinapatiakana kwa Anuani ya Makazi; 27 Barabara ya Bibi Titi, Posta Dar es Salaam, Tanzania. Katika kutekeleza majukumu yake, Maktaba Kuu ya Taifa imegawanyika katika vitengo/ divisheni nne (4) kama ifuatavyo;

2.1.1.1 Divisheni ya Watoto na Shule (CSSD).

Divisheni ya Watoto na Shule (CSSD) hutoa huduma kwa watoto na wanafunzi na pia inahusika kutoa mwongozo katika uanzishaji wa maktaba za shule na vyuo, pia kutembelea shule kuanzia za awali, msingi na sekondari.

i) Madhumuni ya CSSD

- Kutoa huduma za maktaba kwa watoto kuanzia shule za chekechea hadi kidato cha sita na taasisi zingine zinazohusika na watoto.
- Kuhamasisha watoto na vijana kupenda kujisomea na kujua umuhimu wa maktaba pamoja na kuitumia kwa kujielimisha.
- Kutoa ushauri na miongozo kwa shule, na taasisi za watoto na jinsi ya kuwafanya watoto wapende kujisomea pia kuanzisha maktaba, kuziboresha na kuziendeleza.
- Kuhamasisha matumizi ya kompyuta na intaneti kwa watoto na vijana ili waweze kwenda sambamba na matumizi ya Teknolojia Habari na Mawasiliano (TEHAMA) pamoja na madhara ya kuitumia vibaya teknolojia hiyo.
- Kutembelea shule ili kuhamasisha walimu na wanafunzi wajenge utamaduni wa kujisomea na pia waendeleze maktaba za shule na kuzitumia maktaba hizo.

ii) Huduma zitolewazo na CSSD

- Uazimishaji wa vitabu kwa kusoma ndani na nje ya maktaba.Uazimishaji wa vitabu kwa maktaba za shule.
- Huduma ya kutembelea shule taasisi na jamii kwa ujumla (outrich programe) kutangaza huduma zitolewazo maktaba na kukagua maktaba zao.
- Kushauri wasomaji kuhusu utumiaji wa maktaba na usomaji mzuri wa vitabu.
- Kuandaa matamasha mbali mbali kwa ajili ya watoto

- Uandikishaji wa wanachama wapya na wale wa zamani (renewals) kuanzia shule za awali hadi sekondari.
- Huduma endelevu "Multimedia resource Centre" (michezo mbalimbali ya watoto, hadithi, sanaa na nyingine nyingi)
- Kuanzisha klabu mbalimbali na kuziendeleza kwa mfano ya usomaji, mazingira, midahalo, kazi za mikono na nyinginezo.

iii) Kujiunga na CSSD

Kwa wanafunzi wa sekondari Ada ya uanachama wa kudumu inatolewa kwa mwaka, kiasi cha shilingi elfu saba (7,000) kwa watanzania na na Dola za Kimarekani (USD) 25.00 kwa wasio watanzania.

Uanachama wa Mwaka (Shule ya Msingi na Awali)

Mtumiaji wa kudumu anachangia shilingi (elfu tano) 5,000/-kwa Mtanzania na Dola za Kimarekani (USD) 20.00 kwa asiye mtanzania.

Uanachama wa Muda (Mwanafunzi wa Sekondari)

Kwa wanafunzi wa sekondari Ada ya uanachamawa wa muda inatolewa siku, kiasi cha shilingi elfu moja (1,000)/- kwa siku kwa watanzania na Dola za Kimarekani (USD) 2.00 kwa wasio watanzania.

Uanachama wa Muda (Shule ya Msingi na Awali)

Mwanachama wa muda ni mwanachama ambaye anatumia maktaba kwa siku. Mwanachama wa aina hii hchangia shilingi elfu moja kwa siku kwa Mtanzania, na asiye Mtanzania huchangia Dola za kimarekani (USD) 2.00.

Uanachama wa Taasisi na Shule

Shule au Taasisi hujiunga na kuchangia ada ya uanachama ya shilingi laki moja (100,000/-) kwa mwaka.

iv) Faini/ Fidia ya Ucheleweshaji, Upotevu na Uharibifu wa Kitabu

Endapo kuna uhafribifu, upotevu, ucheleweshaji wa kurudisha vitabu kwa muda uliopangwa, mtumiaji wa maktaba atalipa Faini /fidia ya ucheleweshaji,upotevu na uharibifu wa kitabu kama ifuatavyo:-

- Upotevu wa kitambulisho cha maktaba TZS 2,000.00
- Upotevu wa tiketi ya kuazimia vitabu TZS 2,000.00
- Upotevu wa fomu ya uanachama TZS 2,000.00
- Kuchelewesha kitabu (overdue charges) baada ya siku 14 kila siku inayoongezeka itatozwa faini ya TZS 500.00
- Kitabu kilichopotea kwa gharama halisi kwa wakati huo

v) Divisheni ya watoto wadogo

Watoto wa kuanzia miaka 3-15. Kitengo kina:

- vitabu vya kiada na ziada kwa watoto wa awali na shule za msingi
- kiokit box 1 lenye tablets 39 zenye vipindi vya kuelimisha na games mbalimbali

vi) Vitabu **vya rejea, kuazima, shule, kiongozi/kielelezo**

Kuna vitabu vifuatavyo;

- Vitabu vya rejea (kamusi za kingereza, kamusi za Kiswahili).
- Hesabati
- Jografia
- Historia
- Uraia
- Kingereza
- Kiswahili
- Vitabu vya ziada kama (vitabu vya hadithi, vitabu vya kuhamasisha watoto).
- Fisikia (physics)
- Chemistry
- Biology

vii) Wanachama

Divisheni yetu ina wanachama kuanzia umri wa miaka mitatu hadi miaka 18 hiyo inamaanisha shule za awali hadi sekondari.

viii) Kutembelea shule na Vituo vya watoto

Divisheni ya watoto tumekuwa na utaratibu wa kutembelea shule na maeneo yanayojihusisha na huduma za watoto sehemu mbalimbali hapa Dar es salaam (Outreach Programs) ili kuwahamasisha wajiunge na maktaba (wawe wanachama) kupitia kitengo chetu cha shule ili waweze kuazima vitabu kutoka kwetu kwa ajili ya maktaba za shule, na pia kuwashauri jinsi ya kuazisha maktaba na pia kutoa huduma na kuhamasisha watoto wawe na tabia ya kupenda kusoma vitabu kwa kuwapelekea vitabu na kusoma pamoja nao.

2.1.1.2 Divisheni ya watu wazima (RSD)

Divisheni ya watu wazima (RSD) hutoa huduma ya usomaji kwa watu wazima na miongozo mbalimbali ikiwemo jinsi ya kuanzisha, kuendesha na kutumia Maktaba nchini.

i. Vitengo ndani ya Divisheni

- Kitengo cha Uazimishaji (Lending)
- Kitengo cha Kumbukumbu (Reference Services)
- Kitengo cha Vitabu vya Kiada
- Maktaba ya Wasioona (Library for Blind)
- Maktaba ya Ilala
- Kona ya Afya (Health Corner)

ii. Madhumuni ya Divisheni:

- Kutoa huduma za Maktaba kwa wakazi wa jiji la Dar es salaam, Mikoani na wageni kutoka nchi za nje ambao ni watu wazima, wanafunzi wa shule za sekondari na wanafunzi wa vyuo mbalimbali.

- Kuhamasisha upatikanaji wa taarifa mbalimbali kupitia mtandao (internent services) kwa wanafunzi wa vyuo, shule za sekondari na watumiaji wengine ili kupata taarifa sahihi na kwenda sambamba na matumizi ya teknolojia ya TEHAMA**.**

iii. Huduma ndani ya Divisheni ya watu wazima

- Uandikishaji wa wanachama wapya na wanao-endeleza uanachama wao, ikiwemo watuwazima, wanavyuo mbalimbali, wafanyabiashara ambao ni raia na wasio raia wa Tanzania.
- Uazimishaji wa vitabu, majarida na magazeti kwa ajili ya kusomea ndani na nje ya Maktaba.
- Kutoa huduma ya ushauri kwa wasomaji na wadau wa Maktaba kuhusu Uendeshaji na Utumiaji wa Maktaba.
- Kujibu maswali rejea na utafiti.
- Kutoa huduma kwa watoto wasioona na wenye ulemavu katika Maktaba ya wasioona Uhuru Mchanganyiko.
- Kutoa machapisho mbalimbali ya afya kupitia Kona ya Afya.

iv. Machapisho (Makusanyo)

Vitabu/Machapisho yanajumuisha maudhui kama vile; Afya, Sheria, Mawasiliano, Habari, Ukutubi, Kilimo, Ufugaji wanyama, elimu, Sayansi, Safari, Dini, Historia, Jiografia na vitabu vingine vingi vya masomo mbalimbali.

v. Aina za Machapisho

- Vitabu
- Majarida
- Magazeti

vi. Usajili wa Uanachama

Divisheni inasajili wanachama wake kwa mchanganuo wa ada zifuatazo;

- Mwanachama (raia) kwa mwaka TZS 10,000/=
- Mwanachama (raia) wa muda TZS 1,000/=
- Wageni kwa mwaka- Dola za Kimarekani (USD) 25
- Wageni kwa muda- Dola za kimarekani (USD) 2

2.1.1.3 Divisheni ya Ufundi (TSD)

Divisheni ya ufundi inajishughulisha na uagizaji, utayarishaji na usambazaji wa machapisho katika Maktaba za Mikoa, Wilaya na Tarafa. Pia inatoa huduma kwa Vyuo, Taasisi za Serikali na zisizo za Kiserikali, Shule (za Secondari na Msingi) na NGO's.

i) Madhumuni ya TSD

- Kuandaa machapisho yote.
- Kuhudumia wanachama wa Taasisi za Serikali na zisizo Kiserikali, Vyuo, Shule (Sekondari na Msingi) na NGOS kwa kuwapatia vitabu.
- Kutoa ushauri wa namna ya kuanzisha Maktaba na jinsi ya kuziendeleza.
- Kusimamia usambazaji wa machapisho kwenda kwenye maktaba za Mikoa, Wilaya na Tarafa.
- Kusimamia Union Catalogue.

ii) Kazi zinazofanywa katika Divisheni ya Ufundi.

Divisheni hupokea machapisho kutoka kwa wafadhili mbalimbali, na kuyaandaa (Sorting), kuhesabu na kuorodhesha (Counting), kugonga mhuri (Stampingi and Vending), kugawa kwa wanachama ambao ni Taasissi za Kiserikali na zisizo za Kiserikali, Shule (za Sekondari na Msingi), Vyuo, na NGOs, machapisho yanayobaki hufanyiwa, ukatalo, uainishaji ili kujua namna ya kuyapanga kwa aina ya masomo, baada ya hapo huchapwa na kuyaekea namba maalum ya kitabu, (Accession number) baadaye hugawanywa na

kupakiwa kwenye mabox kwaajili ya kusafirisha kwenda kwenye maktaba za Mikoa, Wilaya na Tarafa, Masta kadi hufailiwa kwenye kabati katalo (catalogue cabinet) kwa ajili ya kumbukumbu ya machapisho yaliyopelekwa kwaenda kwenye Maktaba, Mikoa, Wialya, na Tarafa.

iii) Muongozo na utaratibu wa uanachama kwa taasisi za serikali na zisizo za kiserikali ,vyuo, shule na NGOs

- Taasisi za Serikali na zisizo za Kiserikali, Vyuo na Shule (za sekondari na za msingi) ziwe zimesajiliwa na NACTE
- Mwombaji anatakiwa kuandika barua ya maombi ya uanachama na kuambatanisha vivuli vya vyeti vya usajili
- Utapatiwa fomu ya usajili na namba ya malipo ya ada ya mwaka mmoja ambayo ni laki moja tu (TZS 100,000/=)
- Utapatiwa machapisho (vitabu) kwa muda usiozidi miezi sita (6)

iv) Muongozo na utaratibu wa uanzishaji wa Maktaba

- Taasisi, Vyuo, Shule na NGOs itaandika barua kwa uongozi wa Bodi ya Huduma za Maktaba Tanzania.
- Bodi ya Huduma za Maktaba Tanzania itajibu maombi ya barua na kutembelea eneo husika
- Bodi ya huduma za Maktaba Tanzania itatoa timu ya Wataalam, kwaajili ya ushauri, upangaji, na uendelezaji wa Maktaba.
- Kwa mawasiliano zaidi katika kupata huduma wasilana na Mkurugenzi Mkuu Bodi ya huduma za Maktaba Tanzania.

v) Wadau/Wafadhili

- Book Aid International (BAI)
- Taasisiya Elimu Tanzania (TET)
- Oxford
- Room to Read

- Ujuzi
- Mkuki na Nyota
- Longhorn
- Macmillan
- Watu binafsi.

2.1.1.4 Kitengo cha Bibliografia ya Taifa (NBA)

Kitengo cha Bibliografia ya Taifa ni sehemu ya Maktaba ya Taifa ambayo inatekeleza majukumu yafuatayo:

- Kuelimisha wachapishaji wa ndani juu ya namna bora ya kuchapisha machapisho kwa kushirikiana na wachapishaji kuona namna ya kuchapisha machapisho yenye maudhui ya kitaifa na utamaduni wa kitanzania.
- Kuwaunganisha wachapishaji kupitia uwasilishwaji wa machapisho kwa mujibu wa sheria (Legal Deposit)
- Kutoa namba ya utambulisho wa machapisho ISBN na ISSN kama wakala wa kimataifa ya Namba hizi nchini kisheria.

i) Faida ya kuwa na ISBN katika chapisho

- ISBN ni namba tambulisho ya kitabu ambayo hutumika na wachapishaji, waandishi, maktaba, wauzaji wa vitabu na wote wanahohusika na usambazaji na uhifadhi wa kumbukumbu.
- ISBN inatofautisha matoleo ya machapisho (edition) pamoja na majina ya vitabu.
- Ni namba tambulisho inayotumika kutofautisha kazi

ii) Nani anapaswa kupewa ISBN?

Mara nyingi mchapishaji ndiye anayepatiwa ISBN, lakini kwa lengo la ISBN mchapishaji anaweza kuwa Kampuni, Taasisi, Kikundi cha watu au mtu yeyote ambaye yupo tayari kuingia gharama katika uchapishaji.

iii) Machapisho gani yanapewa ISBN?

- Kitabu

- Vitabu vya nukta nundu
- Vitabu mtandao
- Machapisho ambayo haya chapishwi kila baada ya muda Fulani mfano kila siku, kila wiki.
- Software za mafundisho ya kielimu
- Atlas

iv) Ni mabadiliko gani yanalazimika kuwekwa ISBN mpya?

- Endapo kitabu kimebadilishwa jina au kuongezwa maneno kwenye jina la kitabu hicho (change title)
- Toleo jipya la kitabu mfano toleo la pili, tatu na kuendelea.
- Mwonekano tofauti wa kitabu chenye "title" moja mfano jalada gumu na laini, hii ina maana kuwa mchapishaji ametoa toleo moja lakini lina nakala kadhaa zenye jarida gumu na kadhaa ni laini mfano nakala 500 zenye jalada gumu ISBN yake itakuwa tofauti na jalada laini.
- Toleo la kielectronikali (ebooks) kila fomati inapewa ISBN namba yake mfano PDF, WORD, na kadhalika.
- Lugha tofauti, lakini kichwa cha habari ni moja kila lugha itapewa ISBN yake.

vi) ISSN na Faida zake

ISSN ni namba tambulisho ambazo hutumika katika magazeti, majarida au machapisho yoyote ambayo huchapishwa mara kwa mara mfano kila siku, kila wiki, kila baada ya miezi mitatu, kwa mwaka mara mbili au kwa mwaka mara moja.

vii) Ni machapisho gani hupewa ISSN?

- Magazeti
- Majarida
- Machapisho ya mwaka kama vile,directory na ripoti
- Kanzidata

- Blog

viii) Kazi ya ISSN ni ipi?

- Ni utambuzi wa chapisho.

ix) BARCODE

Utoaji wa BARCODE ambao huambatana na namba za (ISBN). Huduma hii ya BARCODE ni BURE baada ya kuwa mwanachama wa ISBN, ambapo kuna ada ya kuwa Mwanachama. Mwanachama ana uwezo wa kupata huduma ya BARCODE zozote kulingana na namba atakazopewa.

SURA YA TATU

3.0. MPANGILIO NA VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Ili kushughulikia na kujibu matakwa ya wateja, tumezingatia masuala yafuatayo;

i) Maktaba na Huduma za Habari zinazoweza kufikiwa, zenye usawa, zisizo na gharama, zinazozingatia jinsia, na zisizo na rushwa.

ii) Uwezo unaostahili na wa kutosha wa TLSB na Idara zake ili kuwezesha ipasavyo utoaji wa huduma bora za Maktaba na Habari kwa umma.

iii) Kupanga na kufanya maamuzi kwa kuzingatia Usimamizi wa Maktaba na Mifumo ya Taarifa na Matokeo ya Utafiti.

iv) Kukuza ubia kati ya sekta ya umma na sekta binafsi katika kufadhili na kutoa huduma za maktaba.

v) Uhamasishaji na usimamizi wa rasilimali ikijumuisha usimamizi wa fedha na uwajibikaji.

vi) Mazingira rafiki, safi na salama.

vii) TLSB inayotekeleza majukumu ya msingi.

3.1 Viwango Vyetu Vilivyohakikishwa

Tutajitahidi kila wakati kuboresha viwango vya huduma zinazotolewa kwa wateja wetu. Vigezo vya kutathmini maboresho dhidi ya viwango vinavyotakiwa vitazingatia yafuatayo;

3.1.1 Mwitikio

i) Tutashughulikia dharura zote haraka iwezekanavyo.

ii) Tutashughulikia maombi mara moja kulingana na muda uliowekwa

3.1.2 Uwazi

Tutawapa wateja wetu taarifa kamili, kwa uwazi, na muhimu kuhusu aina ya huduma inayoombwa.

3.1.3 Wajibikaji

Tutafuatilia utendaji wetu kwa viwango vilivyowekwa na kutoa maoni.

3.1.4 Huduma zenye kufaa

Tutahakikisha kwamba tunatoa huduma zinazolingana na mahitaji ya mteja wetu.

3.2 Uhusiano na Majukumu

Tutadumisha ushirikiano mzuri katika kufanya kazi na uhusiano bora na wateja kwa maelewano na matarajio ya pande zote mbili, haki na majukumu. Kwahivyo, tunaahidi kudumisha viwango vya juu iwezekanavyo kwa kuzingatia yafuatayo:

3.2.1 Ushauri

Tutaendelea kutoa ushauri thabiti, sahihi na usio na upendeleo.

3.2.2 Tabia ya Wafanyakazi

Tutaendelea kuhakikisha kwamba wafanyakazi wetu wana uwezo, urafiki, msaada, heshima, na wanaojali mahitaji ya wateja.

3.2.3 Uhamasishaji kwa Umma

Tutawajulisha mara kwa mara huduma zetu mbalimbali zinazotolewa.

3.2.4 Maboresho ya Miongozo

Mara kwa mara tutakuza, kusasisha na kudumisha viwango na miongozo ya utoaji wa huduma kwa ufanisi.

3.3 Muda wa Kujibu kwa Mawasiliano ya Mteja

3.3.1 Muda wa Majibu kwa shughuli za Msingi

Tutajibu mawasiliano yote (barua, barua pepe, faksi na ujumbe wa simu) kwa haraka iwezekanavyo ndani ya siku 14 za kazi kuanzia tarehe ya kupokelewa.

3.3.2 Maafa/Dharura:

Tutajibu maafa/dharura kwa haraka ndani ya saa 48 tangu wakati wa kupokea taarifa juu ya tukio hilo.

3.3.3 Majibu ya Malalamiko

Tutajibu malalamiko ndani ya siku 14 tangu tarehe ambayo malalamiko yaliwasilishwa.

3.4 Chuo cha Ukutubi na Uhifadhi Nyaraka

3.4.1 Orodha ya Wadahiliwa SLADS

Tutatoa orodha ya wanafunzi waliochaguliwa kujiunga na masomo ndani ya mwezi 1 baada ya tarehe ya mwisho ya kutuma maombi.

3.4.2 Maelekezo ya kujiunga SLADS

Tutatoa Maelekezo ya kujiunga kwa wadahiliwa ndani ya mwezi mmoja kabla ya kuanza kwa kozi.

3.4.3 Vyeti

Tutatoa vyeti vya kitaaluma ndani ya miezi miwili baada ya matokeo ya mitihani.

3.4.4 Ufadhili

Tutatoa taarifa kuhusu ufadhili mwanzoni mwa kila mwaka wa fedha wa serikali.

3.4.5 Rufaa za Kiakademia na Nidhamu za Wanafunzi SLADS

Tutashughulikia rufaa za wanafunzi kitaaluma na kinidhamu ndani ya wiki 2 baada ya kupokea hati stahiki na zinazofaa.

3.5 Jumbe za Afya

Tutatoa taarifa kuhusu dalili za awali za magonjwa ya mlipuko na hatari kiafya kwa Mazingira kupitia uhamasishaji wa afya ndani ya siku 3 tangu tarehe ya kupokea habari.

3.6 Kuchakata/Kushughulikia Maombi

Tutashughulikia maombi yoyote ya mahitaji muhimu ndani ya siku 5 baada ya kupokea ombi.

3.7 Huduma ya Simu

Tutajibu mara moja simu za nje na ndani. Tunaahidi kuwasiliana kidiplomasia na kuthamini wengine kupitia mawasiliano madhubuti.

3.8 Miadi

Tutahakikisha kwamba miadi yote inafanyika ndani ya muda wa uliopangwa.

SURA YA NNE

4.0. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Katika mkataba huu tumejaribu kuweka ahadi zetu za huduma kuhusu kile tunachoamini kuwa wateja wana haki ya kutarajia kulingana na viwango vya utoaji huduma. Tunaamini kuwa haki za mteja ni kama zifuatazo:

4.1 Haki za Taarifa

Tutapata mrejesho kuhusu huduma zinazotolewa kwa wateja wetu kwa urahisi, na tutaweka utaratibu wa kuhakikisha upatikanaji wa taarifa hizo. Kwa kuongezea, mteja ana haki ya:

i) Kupitia na kukata rufaa kwa taratibu zilizowekwa

ii) Kuwasilisha malalamiko

iii) Faragha na usiri

iv) Uwezo wa kufikia suluhu au mapendekezo ya kushughulikia matatizo na

v) Kutendewa kwa heshima.

4.2 Wajibu

Ili kutusaidia kutoa huduma nzuri na kudumisha uhusiano endelevu, majukumu yafuatayo yanapaswa kuzingatiwa:

i) Kuwaheshimu wafanyakazi wetu

ii) Kutotoa zawadi, upendeleo, au vishawishi kwa wafanyikazi wetu, au kuomba vivyo hivyo.

iii) Hudhuria miadi iliyopangwa kwa wakati.

iv) Kujibu maombi ya taarifa kutoka kwetu kwa ukamilifu na kwa wakati.

iv) Kuzingatia matakwa ya kisheria, ambayo yanakufanya ustahiki huduma zinazohitajika na

v) Kuzingatia kanuni za maadili na mwenendo.

SURA YA TANO

5.0. KURIPOTI UTENDAJI KINYUME NA VIWANGO

Tutaendelea kuwajibika hadharani kwa utendajikazi na utekelezaji wetu kwa kuchapisha Mkataba wetu wa Huduma kwa Mteja na taarifa kuhusu utiifu wa ahadi na matamko. Kwa kuongeza, tutafuatilia mara kwa mara kiwango cha ufahamu wa mteja kuhusu mkataba. Taarifa zilizopatikana zitakuwa sehemu ya mchakato wa kujitathmini kila mwaka. Tutafanya yafuatayo:-

i) Kuchapisha ahadi za Mkataba kwenye Tovuti ya TLSB na ripoti ya mwaka ya Wizara (WyEST).

ii) Tutatoa taarifa za utendaji wa Mkataba kila mwaka kwa Kitengo cha Ukaguzi cha Taifa cha Utumishi wa Umma.

iii) Tutaripoti kwa wateja na wadau (pamoja na wafanyakazi wetu). Hii itasaidia kuhakikisha uwazi na uwajibikaji ili kudumisha uhusiano endelevu kati ya wateja, washikadau, na wafanyakazi wetu.

iv) Tutachapisha muhtasari wa malalamiko, na majibu yetu ya jumla kwao, katika ripoti ya mapitio ya mwaka ya Bodi.

5.1 Kudumisha na Kupitia Mkataba Wetu

Mapitio ya Mkataba huu yatafanywa kupitia tafiti huru pamoja na mahojiano na michango kutoka kwa watumiaji wa sehemu mbalimbali. Mkataba huu utasaidia TLSB kuweka huduma na viwango tunavyopanga kuwapa wateja wetu. Ni dhamira yetu kuhakikisha kwamba, unabaki kuwa wa kisasa wakati wote, na kwamba unakidhi mahitaji ya wateja.

SURA YA SITA

6.0. MAHALI PA KUPELEKA MALALAMIKO

Tunakaribisha maoni yenye kujenga kuhusu huduma zetu, pongezi na mapendekezo kuhusu jinsi ya kukuhudumia vyema. Zaidi ya hayo, tunaahidi kwamba malalamiko na mapendekezo yatachukuliwa kwa uzito na kushughulikiwa haraka iwezekanavyo ndani ya siku 7 za kazi na Kitengo cha Habari na Uhusiano.

Malalamiko yanaweza kuwasilishwa moja kwa moja ofisini, au kwa anwani ya posta, simu, sanduku la maoni, Nukushi, au barua pepe kwa kuwasiliana na;

Mkurugenzi Mkuu,
Bodi ya Huduma za Maktaba Tanzania,
27 Barabara ya Bibi Titi, Sanduku la Posta 9283,
Dar es Salaam, Tanzania.
Simu: +255 22 215004/9
Nukushi: +255 22 21511000,
Barua pepe: info@tlsb.go.tz
Tovuti: www.tlsb.go.tz

6.1. Jinsi ya Kutoa Maoni Kuhusu Mkataba Huu

Maoni na mapendekezo yatumwe kwa anwani ifuatayo:

Mkurugenzi Mkuu,
Bodi ya Huduma za Maktaba Tanzania,
27 Barabara ya Bibi Titi, Sanduku la Posta 9283,
Dar es Salaam, Tanzania.
Simu: +255 22 215004/9
Nukushi: +255 22 21511000,
Barua pepe: info@tlsb.go.tz
Tovuti: www.tlsb.go.tz

Tuko wazi kwa umma kuanzia Saa 02:30 Asubuhi hadi Saa 01:00 jioni, Jumatatu hadi Ijumaa, na Saa 3:00 Asubuhi hadi Saa 8:00 Mchana Jumamosi. Hatufungui siku za Sikukuu.

KIAMBATISHO

MAKTABA ZA TLSB ZA MIKOA, WILAYA NA TARAFA

1. MAKTABA ZA MIKOA

Na.	JINA LA MAKTABA	ANUANI
1.	Maktaba Kuu ya Taifa	Maktaba Kuu ya Taifa Barabara ya Bibi Titi Mohamed, Sanduku la Posta 9283, Simu: 022 - 2150048/9, **DAR ES SALAAM**.
2.	Maktaba ya Mkoa wa Arusha	Maktaba ya Mkoa wa Arusha, Mtaa wa Uhuru/Sokoine, Sanduku la Posta 1273, Simu: 027502642, **ARUSHA.**
3.	Maktaba ya Mkoa wa Dodoma	Maktaba ya Mkoa wa Dodoma, Barabara ya Dar es Salaam, Sanduku la Posta 1900, Simu: 026 – 2322063, **DODOMA.**
4.	Maktaba ya Mkoa wa Iringa	Maktaba ya Mkoa wa Iringa, Sanduku la Posta 172, Simu: 026 - 2702421, **IRINGA.**
5.	Maktaba ya Mkoa wa Kagera	Maktaba ya Mkoa wa Kagera, Barabara ya Barongo, Sanduku la Posta 321, Simu: 028 - 2220460, **KAGERA.**
6.	Maktaba ya Mkoa wa Katavi	Maktaba ya Mkoa wa Katavi, Sanduku la Posta 247, Simu: 025 - 2820446, **KATAVI.**
7.	Maktaba ya Mkoa wa Kibaha	Maktaba ya Mkoa wa Kibaha, Sanduku la Posta 30054, Simu: 073 - 2932371, **KIBAHA – PWANI.**

8.	Maktaba ya Mkoa wa Kigoma	Maktaba ya Mkoa wa Kigoma, Barabara ya Lumumba, Sanduku la Posta 933, Simu: 028 - 2803168, **KIGOMA.**
9.	Maktaba ya Mkoa wa Kilimanjaro	Maktaba ya Mkoa wa Kilimanjaro, Barabara ya Kibo, Sanduku la Posta 863, Simu: 027 - 2752432, **KILIMANJARO.**
10.	Maktaba ya Mkoa wa Lindi	Maktaba ya Mkoa wa Lindi, Sanduku la Posta 443, Simu: 023 - 2202156, **LINDI.**
11.	Maktaba ya Mkoa wa Mara	Maktaba ya Mkoa wa Mara, Mtaa wa Jamat Khana, Sanduku la Posta 847, Simu: 028 - 2622183, **MARA.**
12.	Maktaba ya Mkoa wa Mbeya	Maktaba ya Mkoa wa Mbeya, Mtaa wa Maktaba, Sanduku la Posta 842, Simu: 025 - 2502589, **MBEYA.**
13.	Maktaba ya Mkoa wa Morogoro	Maktaba ya Mkoa wa Morogoro, Barabara ya zamani ya Dar es Salaam, Sanduku la Posta 858, Simu: 023 - 2602160, **MOROGORO.**
14.	Maktaba ya Mkoa wa Mtwara	Maktaba ya Mkoa wa Mtwara, Mtaa wa Uhuru, Sanduku la Posta 37, Simu: 023 - 2333352, **MTWARA.**
15.	Maktaba ya Mkoa wa Mwanza	Maktaba ya Mkoa wa Mwanza, Barabara ya Stesheni, Sanduku la Posta 1363, Simu: 028 - 2500025, **MWANZA.**

16.	Maktaba ya Mkoa wa Njombe	Maktaba ya Mkoa wa Njombe, Sanduku la Posta 179, Simu: 026 - 2782135, **NJOMBE.**
17.	Maktaba ya Mkoa wa Rukwa	Maktaba ya Mkoa wa Rukwa, Barabara ya Msakila, Sanduku la Posta 332 , Simu: 025 - 2802259, **SUMBAWANGA.**
18.	Maktaba ya Mkoa wa Ruvuma	Maktaba ya Mkoa wa Ruvuma, Barabara ya Sokoine, Sanduku la Posta 929, Simu: 025 - 2602041, **SONGEA.**
19.	Maktaba ya Mkoa wa Shinyanga	Maktaba ya Mkoa wa Shinyanga, Sanduku la Posta 804, Simu: 028 -2762151, **SHINYANGA.**
20.	Maktaba ya Mkoa wa Singida	Maktaba ya Mkoa wa Singida, Barabara ya Kawawa, Sanduku la Posta 602, Simu: 026 - 2502598, **SINGIDA.**
21.	Maktaba ya Mkoa wa Tabora	Maktaba ya Mkoa wa Tabora, Mtaa wa Lumumba, Sanduku la Posta 432, Simu: 026 - 2604931, **TABORA.**
22.	Maktaba ya Mkoa wa Tanga	Maktaba ya Mkoa wa Tanga Mtaa wa Uhuru, Sanduku la Posta 5000, Simu: 027 - 2643127, **TANGA.**

2. MAKTABA ZA WILAYA

Na.	JINA LA MAKTABA	ANUANI
1.	Maktaba ya Wilaya ya Bagamoyo	Maktaba ya Wilaya ya Bagamoyo, Sanduku la Posta 287, Simu: 023 - 2440427, **BAGAMOYO.**
2.	Maktaba ya Wilaya ya Biharamulo	Maktaba ya Wilaya ya Biharamulo, Sanduku la Posta 35, Simu: 028 - 2223413, **BIHARAMULO.**
3.	Maktaba ya Wilaya ya Chunya	Maktaba ya Wilaya ya Chunya, Sanduku la Posta 5, Simu: 025 - 2520006, **CHUNYA.**
4.	Maktaba ya Wilaya ya Ilala	Maktaba ya Wilaya ya Ilala, Sanduku la Posta 20950, **DAR ES SALAAM.**
5.	Maktaba ya Wilaya ya Kilosa	Maktaba ya Wilaya ya Kilosa, Sanduku la Posta 146, Simu: 023 - 2623047, **KILOSA.**
6.	Maktaba ya Wilaya ya Kongwa	Maktaba ya Wilaya ya Kongwa, Sanduku la Posta 59, **KONGWA**.
7.	Maktaba ya Wilaya ya Kwimba	Maktaba ya Wilaya ya Kwimba, Sanduku la Posta 88, **NGUDU**.
8.	Maktaba ya Wilaya ya Lupembe	Maktaba ya Wilaya ya Lupembe, Sanduku la Posta 61, **LUPEMBE**.
9.	Maktaba ya Wilaya ya Lushoto	Maktaba ya Wilaya ya Lushoto, Sanduku la Posta 240, **LUSHOTO**
10.	Maktaba ya Wilaya ya Makete	Maktaba ya Wilaya ya Makete, Sanduku la Posta 110, **MAKETE**.
11.	Maktaba ya Wilaya ya Masasi	Maktaba ya Wilaya ya Masasi, Sanduku la Posta 60, MASASI.

12.	Maktaba ya Wilaya ya Mbozi	Maktaba ya Wilaya ya Mbozi, Sanduku la Posta 227, Simu: 025 – 2580088, **MBOZI.**
13.	Maktaba ya Wilaya ya Mbulu	Maktaba ya Wilaya ya Mbulu, Sanduku la Posta 74, **MBULU.**
14.	Maktaba ya Wilaya ya Mufindi	Maktaba ya Wilaya ya Mufindi, Sanduku la Posta 223, **MAFINGA.**
15.	Maktaba ya Wilaya ya Ngara	Maktaba ya Wilaya ya Ngara, Sanduku la Posta 21, **NGARA.**
16.	Maktaba ya Wilaya ya Pangani	Maktaba ya Wilaya ya Pangani, Sanduku la Posta 31, **PANGANI.**
17.	Maktaba ya Wilaya ya Tunduma	Maktaba ya Wilaya ya Tunduma, Sanduku la Posta 40, **TUNDURU.**
18.	Maktaba ya Wilaya ya Rombo	Maktaba ya Wilaya ya Rombo, Sanduku la Posta 52, Simu: 027 – 2757101, **ROMBO.**
19.	Maktaba ya Wilaya ya Ruangwa	Maktaba ya Wilaya ya Ruangwa, Sanduku la Posta 51, **RUANGWA.**

3. MAKTABA ZA TARAFA

Na.	JINA LA MAKTABA	ANUANI
1.	Maktaba ya Tarafa ya Mbweera	Maktaba ya Tarafa ya Mbweera Sanduku la Posta 863, **MOSHI.**
2.	Maktaba ya Tarafa ya Rulenge	Maktaba ya Tarafa ya Rulenge, Sanduku la Posta 30, **NGARA.**