



CHUO CHA BENKI KUU

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

JULAI, 2023

DIBAJI	iii
1.0. DIRA, DHIMA NA MAADILI YA MSINGI	1
Kwa utoaji wa huduma bora na wenye ufanisi, Chuo kitaongozwa na Dira, Dhima na Maadili ya Msingi:	
1.1. Dira	1
1.2. Dhima	1
1.3. Maadili ya Msingi	1
2.0. MADHUMUNI YA MKATABA	2
3.0. WATEJA WETU	2
4.0. HUDUMA ZETU	2
5.0. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU	3
5.1. Mawasiliano	3
5.2. Mafunzo	3
5.3. Huduma za Ushauri Elekezi	4
5.4. Ustawi wa Wanafunzi	4
5.5. Huduma za Maktaba	4
6.0. WAJIBU WETU	4
7.0. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	5
7.1. Haki za Mteja	5
7.2. Wajibu wa Mteja	5
8.0. MAPITIO NA KUTOA TAARIFA JUU YA MKATABA	5
8.1 Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja	5
8.2 Tathmini ya Utendaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja	6
9.0. KUSHUGHULIKIA MREJESHO NA MALALAMIKO	6
10.0. MAWASILIANO, MAHALI CHUO KILIPO NA SAA ZA KAZI	6
10.1. Jinsi ya Kuwasiliana na Chuo cha Benki	6
10.2. Saa za Kazi za Ofisi ya Chuo cha Benki	6

DIBAJI



Wapendwa Wateja,

Ninayo furaha kuwasilisha Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Chuo cha Benki Kuu ya Tanzania kama sehemu ya kufanya shughuli zetu kuwa za kisasa na kuboresha utoaji wa huduma. Mkataba huu ni ahadi ya ubora wa huduma zetu kwa wateja.

Mkataba unaainisha dhamira yetu ya kuwawekea Wateja mazingira mazuri ya kujifunza wawapo Chuoni. Mkataba pia unabainisha huduma zinazotolewa na Chuo, viwango vya huduma, haki na wajibu wa mteja na njia za kupata mrejesho.

Nina uhakika kuwa utaridhika na programu zetu za mafunzo na huduma zetu na hivyo, pale ambapo kutoridhika kutajitokeza, au hitaji la kututahadharisha kwa lengo la kufanya maboresho, mnaombwa kuwasilisha malalamiko au kutupatia mrejesho.

Asante kwa kukichagua Chuo cha Benki Kuu na ninakusihii ushirikiane nasi ili kufikia dhamira yetu ya kutoa huduma bora wakati wote.



Dkt. Nicas Yabu
Mkuu wa Chuo
Chuo cha Benki Kuu
Julai, 2023

1.0. DIRA, DHIMA NA MAADILI YA MSINGI

Kwa utoaji wa huduma bora na wenye ufanisi, Chuo kitaongozwa na Dira, Dhima na Maadili ya Msingi:

1.1. Dira

“Kuwa Chuo chenye hadhi ya kimataifa chenye umahiri katika kujenga uwezo wa kiutendaji kwenye shughuli za Benki Kuu na maendeleo ya sekta ya fedha.”

1.2. Dhima

“Kutoa mafunzo ya kisasa yanayokidhi maarifa, ujuzi na kujenga mtazamo unaokuza weledi na maadili ya utendaji katika Benki Kuu na sekta ya fedha.”

1.3. Maadili ya Msingi

Katika kutekeleza majukumu iliyokasimiwa kisheria, Chuo kitaongozwa na maadili yanayotilia mkazo uaminifu na kukuza ushirikiano kati yake na wateja wake. Maadili ya msingi ya Chuo yatakayotoa mwongozo wa utoaji huduma ni:

- i. **Weledi:** Kutekeleza majukumu kwa weledi, ubunifu na maboresho ya mara kwa mara. Hii itajidhihirisha kwenye programu za mafunzo zinazozingatia uhuru, uthabiti na ubora wa mafunzo kwa vitendo.
- ii. **Uwajibikaji:** Kwa pamoja na katika ngazi ya mtumishi mmoja–mmoja tutawajibika kwa watu wote kwa bidii katika kukidhi mahitaji ya wadau.
- iii. **Uadilifu:** Kuzingatia viwango vya juu vya uadilifu na adili katika mwenendo wetu unaoakisiwa kwenye uaminifu, unyofu, haki, ukweli, na kujiamini katika kutekeleza mamlaka yake.
- iv. **Ushirikishwaji:** Kuthamini ushirikishaji mpana na kuzingatia utendaji kazi wa pamoja ili kushirikishana ujuzi na uzoefu ili taasisi itekeleze majukumu yake kwa ufanisi.

- v. **Utendaji kazi kwa weledi:** Kuzingatia viwango vya juu vya maadili mema na mwenendo mzuri katika eneo la kazi na nje ya eneo la kazi ili kutangaza hadhi na sifa njema ya Benki Kuu na taswira ya Chuo.

2.0. MADHUMUNI YA MKATABA

Mkataba huu unakusudia kuwataarifu wateja na wadau wetu kuhusu huduma tunazozitoa, viwango vya huduma na namna huduma hizo zinavyotolewa. Mkataba unadhihirisha dhamira yetu ya kukidhi matarajio ya wateja wetu na kubainisha wajibu wa wateja wetu ili kukiwezesha Chuo kutoa huduma bora. Mkataba pia unaweka utaratibu wa kutoa mrejesho.

3.0. WATEJA WETU

Kwa muktadha wa Mkataba huu, wateja wetu ni pamoja na:

- i. Benki Kuu ya Tanzania;
- ii. Taasisi za Serikali;
- iii. Benki Kuu za nchi nyingine;
- iv. Benki na Taasisi za Fedha;
- v. Maduka ya Kubadilisha Fedha za Kigeni;
- vi. Watoa Huduma Ndogo Ndogo za Fedha;
- vii. Taasisi za Kutoa Taarifa za Mikopo;
- viii. Mifuko ya Hifadhi za Jamii;
- ix. Wanafunzi wa Mafunzo ya Muda Mrefu;
- x. Waombaji wa Kozi za Muda Mfupi;
- xi. Umma;
- xii. Taasisi Washirika;
- xiii. Wazazi/Walezi; na
- xiv. Wafadhili.

4.0. HUDUMA ZETU

Chuo kinatoa huduma zifuatazo:

- i. Mawasiliano
- ii. Mafunzo
- iii. Huduma za Ushauri Elekezi

- iv. Huduma za Ustawi wa Wanafunzi
- v. Huduma za Maktaba

5.0. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Sehemu hii inaorodhesha viwango vya huduma ambavyo Chuo kinatoa na jinsi tunavyochangamana na wateja wetu na muda kutoa huduma hizo:

5.1. Mawasiliano

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.1.1.	Kupata huduma katika mapokezi ya Chuo cha Benki	Ndani ya dakika kumi na tano (15)
5.1.2.	Kupokea simu	Ndani ya miito mitano (5) ya kwanza
5.1.3.	Kukiri mapokezi ya mawasiliano ya kimandishi	Ndani ya siku mbili (2) baada ya kupokelewa
5.1.4.	Kukiri kupokea barua rasmi za kielektroniki na mawasiliano kutoka mitandao ya kijamii	Ndani ya saa ishirini na nne (24)
5.1.5.	Kujibu maswali kutoka kwa wateja	Ndani ya siku tano (5) tangu yalipopokelewa
5.1.6.	Kujibu maulizo ya kimaandishi, maswali na mawasiliano mbalimbali ya maandishi kutoka kwa wateja	Ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea maulizo na mawasiliano hayo
5.1.7.	Kujibu maswali na maulizo mbalimbali kutoka mitandao ya kijamii	Ndani ya siku moja (1) ya kazi
5.1.8.	Kusambaza taarifa zinazoombwa na wateja	Ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kupokea maombi

5.2. Mafunzo

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.2.1.	Kutoa mafunzo kwa mujibu wa mahitaji ya wateja	Ndani ya siku thelathini (30) tangu kupokelewa kwa maombi
5.2.2.	Kutoa mafunzo ya uthibitisho wa kitaaluma katika huduma za kibenki na fedha	Ndani ya majuma matatu (3)
5.2.3	Kutoa mafunzo ya muda mfupi katika huduma za kibenki na kifedha	Ndani ya majuma mawili (2) kulingana na kalenda ya mafunzo ya mwaka

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.2.4.	Kutoa kozi ya Stashahada ya Shughuli za Usimamizi wa Benki	Miaka miwili (2)
5.2.5.	Kutoa kozi ya Astashahada ya Uzamili katika Menejimenti ya Benki	Mwaka mmoja (1) kwa mpangilio wa masomo ya jioni

5.3. Huduma za Ushauri Elekezi

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.3.1.	Kutoa huduma za ushauri elekezi katika masuala ya Benki na Fedha	Kwa mujibu wa Hadidu za Rejea zilizokubalika

5.4. Ustawi wa Wanafunzi

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.4.1.	Kutoa huduma za ushauri kwa Wanafunzi wa Chuo	Ndani ya siku moja (1) baada ya maombi kupokelewa
5.4.2.	Kutoa huduma za ushauri wa kitaaluma kwa wanafunzi	Ndani ya siku moja (1)
5.4.3.	Kuwapatia wanafunzi huduma ya malazi	Ndani ya siku moja (1) baada ya kupokea malipo

5.5. Huduma za Maktaba

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.5.1.	Kuwawezesha wateja kupata vitabu, majarida, machapisho, n.k. vinavyopatikana maktaba	Ndani ya saa moja (1) baada ya kupokea maombi
5.5.2.	Kutoa majibu ya maulizo juu ya masuala ya maktaba	Ndani ya saa moja (1) baada ya kupokea maulizo

6.0. WAJIBU WETU

Tunajitahidi kukidhi matarajio ya wateja wetu katika kutekeleza majukumu yetu, na kwa kufanya hivyo, tunawajibika:

- i. kuwa makini katika utoaji wa huduma bora;
- ii. kuwatendea wateja wetu kwa heshima na adabu;
- iii. kuzingatia usawa na uwazi;
- iv. kulinda faragha na siri za wateja;

- v. kutoa majibu ya haraka kwa maulizo na kutoa mrejesho kwa malalamiko yaliyowasilishwa; na
- vi. kutoa msaada kwa wateja wenye mahitaji maalumu.

7.0. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Haki na wajibu wa wateja wetu ni kama ifuatavyo:

7.1. Haki za Mteja

Wateja wetu wana haki ya:

- i. kuhudumiwa kwa heshima, weledi na kwa wakati;
- ii. faragha na usiri;
- iii. kutoa maoni;
- iv. kutoa mrejesho juu ya huduma zinazotolewa;
- v. kuomba taarifa zinazohusiana na huduma inayotolewa;
- vi. kupata huduma bora; na
- vii. kuwasilisha malalamiko kuhusu huduma zisizoridhisha.

7.2. Wajibu wa Mteja

Chuo kinatarajia wateja:

- i. kuhudhuria vipindi vya mafunzo kikamilifu;
- ii. kuwaheshimu na kuwastahi wafanyakazi wa Chuo;
- iii. kutoa taarifa kamilifu, sahihi na kwa wakati zinazohusiana na huduma inayohitajika;
- iv. kuzingatia sera, kanuni, miongozo na sheria ndogo ndogo zinazohusiana na uendeshaji wa Chuo;
- v. kutoa majibu ya haraka kwa maulizo;
- vi. kulipa kwa wakati ada zote muhimu za Chuo; na
- vii. kujiepusha na tabia na mienendo isiyo ya maadili.

8.0. MAPITIO NA KUTOA TAARIFA JUU YA MKATABA

8.1 Mapitio ya Mkatamba wa Huduma kwa Mteja

Mkatamba huu utafanyiwa mapitio kila baada ya miaka mitatu (3) au kadiri itakavyohitajika kufanya hivyo kulingana na mahitaji.

8.2 Tathmini ya Utendaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Chuo kitafanya tathmini ya utoaji huduma kwa mteja kila mwaka ili kubaini utendaji wa huduma zilizobainishwa kwenye Mkataba huu.

9.0. KUSHUGHULIKIA MREJESHO NA MALALAMIKO

Chuo kinakaribisha maoni na mrejesho kwa ajili ya kuboresha huduma zetu. Maoni na mrejesho wako vitashughulikiwa kwa usiri mkubwa na kutumika kwa madhumuni yaliyokusudiwa pekee. Tafadhali wasilisha maoni na mrejesho wako kwa njia ya barua, sanduku la maoni, barua pepe, simu, tovuti, kufika moja kwa moja Chuoni, au kwa njia nyingine yoyote iliyo rahisi kwako.

10.0. MAWASILIANO, MAHALI CHUO KILIPO NA SAA ZA KAZI

10.1. Jinsi ya Kuwasiliana na Chuo cha Benki

Wateja wanaweza kuwasiliana na Chuo kupitia anwani ifuatayo:

Mkuu wa Chuo,

Chuo cha Benki,

47 "W" Barabara ya Reli,

S. L. P 131,

Capri-Point, Nyamagana, Mwanza.

Simu: +255 (028) 2500709/2500983–84

Barua pepe: academy@bot.go.tz

Tovuti: <https://academy.bot.go.tz>

Twitter: Bank of Tanzania Academy

Facebook: Chuo Benki

Instagram: botacademy2022

10.2. Saa za Kazi za Ofisi ya Chuo cha Benki

Ofisi za Chuo zitakuwa wazi kuanzia saa 02:00 asubuhi – saa 11:00 jioni (Jumatatu – Ijumaa) isipokuwa siku za sikukuu.