JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA KATIBA NA SHERIA

TAASISI YA MAFUNZO YA UANASHERIA
KWA VITENDO TANZANIA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mei, 2026

YALIYOMO

DIBAJI ii

1. UTANGULIZI 1

2. DIRA, DHIMA NA MAADILI 1

2.1. Dira 1

2.2. Dhima 1

2.3. Maadili ya Msingi 1

3. MADHUMUNI YA MKATABA 2

4. WATEJA WETU 3

5. HUDUMA ZETU 4

6. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 4

6.1. Mafunzo 4

6.2. Msaada wa kisheria 5

6.3. Huduma ya Ushauri 5

6.4. Huduma za nakala mbalimbali 5

6.5. Huduma za uthibitisho 5

6.6. Taarifa mbalimbali 5

6.7. Huduma nyinginezo 6

7. WAJIBU WETU KWA MTEJA 6

8. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 6

8.1. Haki za Mteja 6

8.2. Wajibu wa mteja 6

9. MAPITIO NA MAREKEBISHO 7

10. MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA NA MAWASILIANO 7

10.1. Mrejesho 7

10.2. Muda wa Huduma na Mawasiliano ya Taasisi 7

10.2.1. Muda wa Huduma kwa Mteja 7

10.2.2. Mawasiliano ya Taasisi 8

DIBAJI

Nina furaha kuwasilisha kwenu Mkataba wa Huduma kwa Mteja wa Taasisi ya Mafunzo ya Uanasheria kwa Vitendo Tanzania iliyoanzishwa kwa Sheria ya Shule ya Sheria Tanzania, Sura ya 425 ya Mwaka 2007. Lengo la kuanzishwa kwa Taasisi ni kuandaa, kuendesha na kutoa mafunzo ya uanasheria kwa vitendo kwa ambao wangependa kufanya kazi kama Mawakili wa Serikali, Mahakimu, au Mawakili wa kujitegemea. Aidha, Taasisi inatoa mafunzo katika programu za Astashahada na Stashahada za Sheria kwa Wasaidizi wa Kisheria.

Katika kuhakikisha majukumu hayo yanatekelezwa kwa ufanisi, Taasisi imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa lengo la kuwajulisha wateja huduma zinazopatikana, viwango vya huduma zinazotolewa na njia za kutoa mrejesho kwa Taasisi. Uandaaji wa Mkataba huu umezingatia Mwongozo wa uandaaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja na kushirikisha wateja na wadau. Mkataba huu utaendelea kuboreshwa kadri itakavyohitajika kulingana na mabadiliko yanayotokea wakati wa utekelezaji.

Taasisi itaandaa mfumo wa ufuatiliaji na tathmini ambao utakuwa nyenzo ya kusimamia utekelezaji wa Mkataba na kupima matokeo. Naamini Mkataba huu utatumika kama chachu ya kuendelea kutoa huduma bora kwa wateja. Rai yangu kwenu ni kuusoma, kuufahamu na kuutumia ipasavyo Mkataba huu ili kupata huduma bora kama zilivyoainishwa. Aidha, Mkataba huu utaiwezesha Taasisi kuendelea kuboresha huduma na kuimarisha mahusiano mazuri ya kiutendaji kwa manufaa ya Taasisi na Taifa kwa ujumla.

Prof. Sist J. Mramba,
Mkuu wa Taasisi

1. UTANGULIZI

Taasisi ya Mafunzo ya Uanasheria kwa Vitendo Tanzania ilianzishwa kwa Sheria ya Shule ya Sheria Tanzania, Sura ya 425 na kuwa miongoni mwa taasisi za umma ambayo inadhamana ya kutoa mafunzo ya uanasheria kwa vitendo na kuhakikisha maadili na ubora vinazingatiwa katika utoaji wa huduma. Mwaka 2000, Serikali ilitekeleza Programu ya Maboresho ya Utumishi wa Umma (PSRP) kwa lengo la kuboresha utendaji na utoaji huduma za taasisi za umma kwa jamii. Programu hii iliweka msisitizo kwa taasisi zote za umma kuhakikisha huduma zinazotolewa zinakidhi mahitaji na matarajio ya wateja.

Kupitia PSRP, taasisi zilihimizwa kujiwekea viashiria vya ubora na ufanisi katika utoaji huduma. Ili kutekeleza kwa ufanisi malengo ya PSRP, mwaka 2001 Serikali ilianzisha utaratibu wa kutumia Mikataba ya Utoaji Huduma kwa Wateja. Mikataba hii ni nyaraka rasmi zinazoeleza viwango vya huduma zinazotolewa, haki za wateja pamoja na taratibu za kutoa malalamiko endapo viwango hivyo havitimizwi. Hivyo, Taasisi imeandaa Mkataba huu ili kuwajulisha wateja huduma na viwango vya huduma zinazopatikana. Mkataba huu umeandaliwa kwa kuzingatia Mwongozo wa Kutayarisha na Kutekeleza Mkataba wa Huduma kwa Mteja katika Taasisi za Umma wa Mwaka 2013.

2. DIRA, DHIMA NA MAADILI

2.1. DIRA

"Kuwa kituo chenye ubora katika utoaji wa Mafunzo ya Uanasheria kwa Vitendo Afrika.".

2.2. DHIMA

"Kutoa huduma bora za kisheria kwa wahitimu wa sheria, Taasisi za Serikali na binafsi kwa kutoa mafunzo ya uanasheria kwa vitendo, elimu endelevu, utafiti na ushauri elekezi."

2.3. MAADILI YA MSINGI

Maadili ya msingi ya Taasisi yanafafanua kanuni elekezi ambazo kila mtumishi anatakiwa kuzingatia wakati wa kumhudum

JEDWALI NA. 1: MAADILI YA MSINGI YA TAASISI

Maadili	Maelezo
Ubunifu	Tutatumia mbinu mpya na za kisasa ili kuboresha utoaji wa mafunzo ya uanasheria kwa vitendo;
Uadilifu	Tutazingatia maadili ya usawa na haki, ambayo yatakuwa msingi wa utekelezaji wa dhamira ya Taasisi;
Usawa	Tutatoa huduma bila upendeleo wala ubaguzi na kuendelea kufuata kanuni za haki na usawa kwa wote;
Uwazi	Tutafanya maamuzi kwa uwazi na kushirikisha wadau katika hatua muhimu zilizochukuliwa kwa ustawi wa Taasisi;
Uwajibikaji	Tutatoa maelezo sahihi na yenye mantiki kwenye kila maamuzi na matumizi ya rasilimali ili kuonesha uwajibikaji wa Taasisi;
Bidii	Tutajituma kikamilifu na kwa nguvu zote ili kufanikisha majukumu tuliyokasimiwa;
Ushirikian o	Tutafanya kazi kwa pamoja ili kupata matokeo bora, kuimarisha uwezo wa kila mmoja na kukamilisha dhamira yetu ya kukidhi matarajio ya mteja wetu;
Mashirikia no	Tutashirikiana na wadau mbalimbali ili kutumia nguvu za pamoja na kuchochea maendeleo.

3. MADHUMUNI YA MKATABA

Mkataba huu umekusudia kumwezesha mteja na mdau wa Taasisi kufahamu huduma zinazotolewa, viwango vya ubora wa huduma, wajibu wa Taasisi kwa mteja, haki na wajibu wa mteja. Mkataba huu unakusudia kuongeza ari ya watumishi kutoa huduma bora na kudhihirisha dhamira yetu ya kukidhi matarajio ya wateja wetu. Aidha, Mkataba

unaainisha mfumo na utaratibu utakao muwezesha mteja kuwasilisha mrejesho kuhusu huduma aliyopewa.

4. WATEJA WETU

Wafuatao ni wateja wetu: -

i) Jamii
ii) Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora;
iii) Ofisi ya Msajili wa Hazina;
iv) Wizara ya Katiba na Sheria;
v) Wanafunzi;
vi) Mahakama ya Tanzania;
vii) Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali;
viii) Ofisi ya Wakili Mkuu wa Serikali;
ix) Chama cha Sheria Tanganyika;
x) Bunge la Tanzania;
xi) Baraza la Elimu ya Sheria;
xii) Ofisi ya Taifa ya Mashtaka;
xiii) Wizara, Idara zinazojitegemea na Wakala za Serikali;
xiv) Vyuo na Vyuo Vikuu;
xv) Tume ya kurekebisha Sheria Tanzania;
xvi) Watumishi wa Taasisi ya Mafunzo ya Uanasheria kwa Vitendo;
xvii) Asasi za Kiraia
xviii) Mashirika yasiyo ya Serikali;
xix) Mashirika ya Kimataifa;
xx) Wahitimu;
xxi) Baraza la Taifa la Elimu ya Ufundi na Mafunzo ya Ufundi Stadi;
xxii) Ofisi binafsi za Sheria; na
xxiii) Vyombo vya Habari.

5. HUDUMA ZETU

Tunatoa huduma zifuatazo kwa wateja wetu: -

i) Mafunzo ya Uanasheria kwa Vitendo;

ii) Huduma za Maktaba

iii) Mafunzo ya muda mfupi kuhusu masuala ya kisheria;

iv) Mafunzo ya Stashahada na Astashahada ya juu ya Sheria kwa Wasaidizi wa Kisheria;

v) Kutoa orodha ya wahitimu wa mafunzo ya Uanasheria kwa Vitendo;

vi) Ushauri na Unasihi wa mwanafunzi;

vii) Ushauri elekezi;

viii) Msaada wa kisheria kwa watu wenye uhitaji;

ix) Uthibitisho wa cheti cha mhitimu;

x) Uthibisho wa matokeo ya mhitimu;

xi) Kutoa nakala ya cheti cha kuhitimu;

xii) Huduma ya nakala ya matokeo ya mwanafunzi;

xiii) Mkataba wa kutoa huduma;

xiv) Taarifa ya utekelezaji wa majukumu ya Taasisi;

xv) Kutoa huduma za ukodishaji wa kumbi,maeneo ya wazi na kiwanja cha mpira;

xvi) Kutoa huduma za malipo kwa watoa huduma; na

xvii) Huduma nyinginezo.

6. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Sehemu hii inaonesha viwango vya huduma ambavyo wateja wanavitarajia kutoka kwetu. Viwango hivyo vinaeleza jinsi tutakavyowahudumia na kushirikiana na wateja, ubora wa huduma zetu na muda wa utoaji wa huduma hizo:

6.1. MAFUNZO

i) Tutatoa na kukamilisha mafunzo ya Uanasheria kwa Vitendo ndani mwaka mmoja (1) wa masomo;

ii) Tutaandaa na kutoa mafunzo ya muda mfupi kuhusu masuala ya kisheria kwa kuzingatia makubaliano;

iii) Tutatoa mafunzo ya Stashahada ya juu ya Sheria kwa Wasaidizi wa Kisheria ndani ya miaka miwili (2) tangu usajili kukamilika; na

iv) Tutatoa mafunzo ya Astashahada ya Sheria kwa Wasaidizi wa Kisheria ndani ya mwaka mmoja (1) tangu usajili kukamilika.

6.2. MSAADA WA KISHERIA

Mteja atasikilizwa ndani ya saa moja (1) tangu kufika kituoni.

6.4. HUDUMA YA USHAURI NA UNASIHI

i) Tutatoa ushauri wa Kitaalam na Unasihi kwa mwanafunzi ndani ya siku tano (5) za kazi tangu ombi kupokelewa.

6.4. HUDUMA YA USHAURI ELEKEZI

ii) Tutatoa ushauri elekezi katika masuala ya kisheria kwa kuzingatia makubaliano ya Mkataba.

6.5. HUDUMA ZA NAKALA MBALIMBALI

i) Tutatoa nakala ya cheti cha kuhitimu ndani ya miezi mitano (5) tangu ombi kupokelewa; na

ii) Tutatoa nakala ya matokeo ya mwanafunzi ndani ya siku tano (5) za kazi tangu ombi kupokelewa.

6.6. HUDUMA ZA UTHIBITISHO

i) Tutatoa uthibitisho wa cheti cha mhitimu ndani ya siku tano (5) za kazi tangu ombi kupokelewa; na

ii) Tutatoa uthibitisho wa matokeo ya mhitimu ndani ya siku tano (5) za kazi tangu ombi kupokelewa.

6.7. TAARIFA MBALIMBALI

i) Tutatoa Taarifa ya utekelezaji wa majukumu ya Taasisi ndani ya siku tano (5) za kazi tangu ombi kupokelewa; na

ii) Tutatoa orodha ya wahitimu wa mafunzo ya uanasheria kwa vitendo ndani ya siku tano (5) ya kazi tangu ombi kupokelewa.

6.8. HUDUMA NYINGINEZO

i) Tutatoa Mkataba wa huduma, kazi au manunuzi ndani ya mwezi mmoja tangu kutangazwa kwa mshindi wa zabuni;

ii) Tutajibu barua ya kawaida ndani ya siku tano (5) za kazi kwa barua zenye uhitaji wa uchunguzi au kuhusisha taasisi nyingine;

iii) Tutashughulikia malalamiko ndani ya siku tano (5) za kazi tangu lalamiko kupokelewa.

7. WAJIBU WETU KWA MTEJA

Wajibu wa Taasisi kwa Mteja ni:-

i) Kutoa huduma kwa kuzingatia misingi ya uwazi, haki na usawa kwa kufuata taratibu zilizopo;

ii) Kuwahudumia wateja wote kwa heshima na ukarimu;

iii) Kutunza siri na faragha ya wateja; na

iv) Kutoa majibu na mrejesho kwa maswali, malalamiko na maombi ya taarifa, kwa wakati.

8. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Mteja ana haki na wajibu anaopaswa kuzingatia wakati wa kupata huduma kama ifuatavyo:

8.1. HAKI ZA MTEJA

Mteja ana haki ya: -

i) Kuhudumiwa kwa heshima, usawa, weledi na kwa wakati;

ii) Usiri wa taarifa;

iii) Kutoa mrejesho wa huduma zinazotolewa;

iv) Kuhoji maamuzi yaliyotolewa; na

v) Kupata ufafanuzi kuhusu huduma.

8.2. WAJIBU WA MTEJA

Mteja wetu ana wajibu wa: -

i) Kulipia gharama za huduma zinazohitaji malipo;

ii) Kuzingatia taratibu za kisheria na maelekezo yanayotolewa ili kupata huduma;

iii) Kuwaheshimu watumishi wa Taasisi;

iv) Kuhudhuria mikutano na miadi kwa wakati;

v) Kutoa taarifa kwa wakati, zenye uwazi, usahihi na ukamilifu pale zinapohitajika;

vi) Kulinda siri za Taasisi;

vii) Kuheshimu haki za wengine; na

viii) Kutunza miundombinu na vifaa vya Taasisi.

9. MAPITIO NA MAREKEBISHO

Ili Mkataba kuendelea kuwa hai utafanyiwa mapitio kila baada ya miaka mitatu (3) au kuhuishwa wakati wowote itakapolazimika kutokana na mabadiliko ya sheria, kanuni, mahitaji mapya, vipaumbele au kubadilika kwa mbinu za utoaji huduma na viwango vya utendaji.

10. MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA NA MAWASILIANO

10.1. MREJESHO

Taasisi inakaribisha maoni kwa ajili ya kuboresha huduma zetu. Maoni yako yatashughulikiwa kwa usiri na kutumika kwa madhumuni yaliyokusudiwa. Tafadhali toa maoni yako kupitia barua, baruapepe, sanduku la maoni, simu, tovuti, au kutembelea ofisi zetu.

10.2. MUDA WA HUDUMA NA MAWASILIANO YA TAASISI

10.1.1. MUDA WA KUTOA HUDUMA KWA MTEJA

Muda wa kutoa huduma kwa mteja unaanza saa 1:30 asubuhi hadi saa 9:30 alasiri, siku ya Jumatatu hadi Ijumaa isipokuwa siku za sikukuu.

Kwa huduma za Maktaba, Ofisi itakuwa wazi kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi saa 4:00 usiku kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa. Kipindi cha mitihani Maktaba itafunguliwa kwa mabadiliko ya muda ambapo siku ya Jumamosi kuanzia saa 3:00 asubuhi hadi 4:00 usiku na Jumapili saa 4:00 asubuhi hadi 12:00 jioni.

Mawasiliano ya Taasisi

Ofisi inapatikana Kata ya Sinza, Wilaya ya Ubungo mkabala na Barabara ya Sam Nujoma, Dar es Salaam.

Anuani ya Taasisi
Mkuu wa Taasisi,
Taasisi ya Mafunzo ya Uanasheria kwa Vitendo Tanzania,
Kitalu Na. 2005/2/1, Mkabala na Barabara ya Sam Nujoma,
S.L.P. 9422,
Dar es Salaam, Tanzania.
Simu: +255 22 2927634, +255 742 910 529,
Barua pepe: principal@lst.ac.tz