BODI YA HUDUMA ZA MAKTABA ZANZIBAR

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA MTAKA HUDUMA

TOLEO LA KWANZA

2020

YALIYOMO

YALIYOMO.....i

DIBAJI…….......... ii

1.0 UTANGULIZI.......... 1

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA…....1

3.0 DIRA……...... 2

4.0 DHAMIRA……...... 2

5.0 MAADILI YETU……...... 2

6.0 MAJUKUMU……...... 3

7.0 HUDUMA ZETU……...... 4

8.0 WATAKA HUDUMA……...... 4

9.0 AHADI ZA IDARA……...... 5

10.0 HAKI NA WAJIBU WA MTAKA HUDUMA..... 9

11.0 MASAA YA KAZI……...... 10

12.0 MAONI NA MALALAMIKO..... 10

DIBAJI

Mikataba ya huduma kwa wataka huduma ni utekelezaji wa programu ya kuimarisha Utumishi wa Umma. Utaratibu wa kutumia mikataba ya utoaji huduma kwa wateja ilianzishwa rasmi na Serikali kwa lengo la kuziwezesha taasisi za umma kutoa huduma bora.

Bodi ya Huduma za Maktaba ni Taasisi inayojitegemea chini ya Wizara ya Elimu na Mafunzo ya Amali, Zanzibar ambayo imeundwa chini ya sheria nambari 7 ya 1993 ya Baraza la Wawakilishi. Bodi ina jukumu la kuratibu, kusimamia na kuendesha shughuli zote zinazohusiana na maktaba nchini.

Mkataba huu unaainisha nia ya Bodi ya kuimarisha utendaji na utoaji huduma bora kwa umma kwa lengo la kuwaridhisha wateja na watumiaji wengine wa huduma kulingana na mahitaji na matarajio yao.

Mkataba huu ambao ni wa kwanza kutolewa na Shirika kwa maandishi tangu kuanzishwa kwake rasmi mwaka 1994, ni ahadi ya kutoa huduma bora zaidi kati ya Shirika, wateja na watumiaji wengine. Kwa vile mkataba huu wa wateja ni chombo hai, utekelezaji wake utafuatiliwa kwa makini na matokeo yake yatatumika kuufanyia marekebisho pale inapobidi ili kuendana na matarajio ya wateja kufuatana na mabadiliko yanayotokea.

Mkataba unaelezea sisi ni nani, tunafanya nini kwa maana ya huduma tunazotoa na viwango vya huduma kwa umma zinazotakiwa kufikiwa kwa malengo ya kutekeleza dira na dhamira ya Shirika.

Napenda kuchukua nafasi hii kuwashukuru wale wote ambao kwa njia moja au nyingine wameshiriki katika kuandaa na kufanikisha toleo hili la Mkataba wa Utoaji Huduma kwa Umma.

Nawasilisha mkataba huu kwa kuwaomba watumiaji wote wa huduma za maktaba kutoa mrejesho wa wazi ili kulisaidia Shirika kufikia lengo la utoaji huduma bora. Tunaamini mrejesho kutoka kwa watumiaji utasaidia sana kuufanyia marekebisho mkataba huu.

……..

YAHYA IDRIS ABDULWAKIL
MWENYEKITI
BODI YA HUDUMA ZA MAKATABA
ZANZIBAR

1.0 UTANGULIZI

Mkataba wa Utoaji Huduma kwa Umma umeundwa kwa mujibu wa Kanuni ya 37 (1) ya Utumishi wa Umma 2014, ukiwa muongozo muhimu kwa Wizara, Wakala na Taasisi za Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar kwa ajili ya kuendeleza na kuimarisha utoaji huduma kwa jamii na wadau mbalimbali.

Lengo la mkataba huu ni kuweka bayana huduma zetu na viwango vyetu vya otoaji huduma ambavyo wataka huduma wanavitarajia. Mkataba huu ni makubaliano ya kijamii kati ya Bodi ya Huduma za Maktaba Zanzibar (Mtoa huduma) na wapokeaji huduma hizo, ili kuweka muundo wa ufuatiliaji, maelewano na utatuzi wa matatizo pale yatakapojitokeza. Ufuatiliaji wa karibu na upimaji wa mafanikio vitasaidia katika kukuza viwango vya huduma na kuifanya Bodi iwajibike zaidi kwa umma.

Bodi ya Huduma za Maktaba Zanzibar inaamini kuwa mtu yeyote anastahiki kupata huduma yenye ubora wa hali ya juu kulingana na hali halisi ya wakati husika. Aidha, Mkataba huu unaweka wazi utaratibu wa kutumia katika kushughulikia maoni au kero kuhusu huduma zetu zinazoweza kujitokeza katika kutekeleza azma ya kutoa huduma bora.

Ili kuweza kufanya kazi vyema inabidi Mkataba huu uwe hai kutokana na mahusiano mazuri ya kikazi yanayotarajiwa kujengwa kati ya Bodi, watumiaji maktaba na wadau ili kuimarisha huduma zetu.

Toleo hili litakuwa na maana ikiwa lengo lililo kusudiwa litafikiwa na kuzaa matunda katika jamii yetu na kuweza kuifanya Bodi ya Huduma za Maktaba Zanzibar kuwa karibu sana na jamii na hivyo kufikia lengo lililokusudiwa la kuweza kuwasogezea huduma karibu watumiaji wa maktaba.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu ni kuongeza na kuweka wazi uelewa kuhusu upatikanaji na ubora wa huduma zinazotolewa na Bodi ya Huduma za Makataba Zanzibar.

Mkataba huu unatoa fursa kwa watumiaji wa huduma za maktaba kujua haki zao wanazostahili kutoka kwetu na vilevile kujua wajibu wao katika mchango wa kuimarisha huduma. Utaonesha njia zinazoweza kutumiwa katika kutoa malalamiko na kudai haki zao. Endapo mtaka/wataka

huduma hawataridhika na huduma zinazotolewa wana haki ya kuwasilisha malalamiko yenye ukweli ili yaweze kushughulikiwa haraka.

3.0 DIRA

Kuwa ni kituo kinachovutia na kuongoza katika masuala yote ya utoaji taarifa na taaluma kwa jamii yote.

4.0 DHAMIRA

Bodi ya Huduma za Maktaba itatoa taarifa kupitia vitabu, majarida, mtandao na aina nyengine za machapisho na huduma ili kushajiisha usomaji endelevu na kukuza vipaji vya wasomaji. Katika kufanikisha shughuli zake, Maktaba itajitahidi kuondosha vikwazo mbalimbali ili kufikia malengo.

5.0 MAADILI YETU

Tunatekeleza na kukuza maadili ya misingi yafuatayo:

i) Kutoa huduma kwa uadilifu.

ii) Kuzingatia taaluma.

iii) Kuzingatia sheria, kanuni na taratibu za Bodi ya Huduma ya Maktaba

iv) Kutoa huduma bora zinazoendana na wakati na mahitaji ya sasa.

v) Kufanyakazi kwa ushirikiano.

vi) Kufanya kazi kwa ufanisi na kujituma.

vii) Usawa katika utoaji wa huduma.

viii) Kuzingatia matumizi bora ya rasilimali za Serikali.

ix) Kumjali Mtaka huduma

x) Kujiheshimu na kuheshimiana.

xi) Kutokuomba wala kupokea rushwa.

6.0 MAJUKUMU

i. Kuanzisha, kukuza na kuendeleza huduma za Maktaba katika visiwa vya Zanzibar.

ii. Kutafuta vitabu kutoka vyanzo mbalimbali kwa ajili ya matumizi katika maktaba zetu.

iii. Kuhakikisha upatikanaji wa vitabu na machapisho mengineyo kutoka kwa wandishi mbali mbali wa ndani na nje ya Zanzibar.

iv. Kuanzisha, kusimamia na kuendeleza Maktaba za umma katika ngazi za Mikoa na Wilaya.

v. Kuanzisha, kusimamia na kuendeleza Maktaba ndogo ndogo katika taasisi mbali mbali, jamii na skuli.

vi. Kuwezesha upatikanaji wa nyenzo na vifaa vya kufanyia kazi katika Maktaba za umma.

vii. Kujenga mazingira mazuri kwa watumiaji wote wakiwemo watu wenye mahitaji maalum katika maeneo yote yanayotoa huduma za Maktaba.

viii. Kutoa usajili wa kuanzisha Maktaba za Jamii, Skuli na taasisi mbali mbali.

ix. Kuongeza kiwango cha elimu kwa jamii ili kupunguza idadi ya watu wasiojua kusoma na kuandika.

x. Kushirikiana na Taasisi za Utafiti za ndani na nje ya nchi ili kuweza kukusanya tafiti na kuzihifadhi katika Maktaba kwa ajili ya kutumika kama kumbukumbu kwa watafiti wengine.

xi. Kutoa elimu na maarifa juu ya utowaji, utumiaji na usimamiaji wa huduma za Maktaba

7.0 HUDUMA ZETU

Huduma zitolewazo ni pamoja na Kutoa huduma bora za maktaba na kuendeleza mifumo na programu za Maktaba ili kukuza kiwango cha upatikanaji wa huduma kwa Umma; kuratibu shughuli za maktaba katika skuli na vyuo pamoja na kuandaa programu za uhamasishaji ndani na nje ya maktaba; Kuimarisha maslahi ya watumishi pamoja na kufanya mazingira ya kazi kuwa ni ya kuvutia; Kuandaa mipango na kubuni miradi mbalimbali itakayosaidia kutekeleza malengo ya Bodi; Kusimamia mapato na matumizi ya fedha kulingana na sheria, kanuni na taratibu za fedha; Kutoa taarifa mbalimbali za utendaji kwa Wananchi na wadau wengine na kusimamia matumizi ya TEHAMA katika huduma za Maktaba**.**

8.0 WATAKA HUDUMA

Bodi ya Huduma za Maktaba inatoa huduma zake kwa makundi yafuatayo:

i. Wanafunzi rika zote (maandalizi hadi chuo kikuu).
ii. Wananchi wote (watoto, vijana na wazee).
iii. Wafanyakazi wa taasisi mbalimbali za serikali na za watu binafsi.
iv. Wageni ambao wanaishi Zanzibar.
v. Taasisi za mafunzo, watafiti na wanataaluma.
vi. Watu wenye mahitaji maalumu.
vii. Washirika wa Maendeleo.

9.0 AHADI KWA WATAKA HUDUMA NA WADAU WETU

Ofisi yetu inaahidi kutoa huduma zake kupitia divisheni na vitengo vyake kama ifuatavyo:

9.1 DIVISHENI YA HABARI NA ELIMU KWA UMMA

Sn	Huduma	Ahadi
9.1.1	Kupokea na kuvichunguza vitabu, kuviorodhesha na kuvipiga mihuri.	**Ndani ya mwezi mmoja baada ya kupokelewa vitabu**
9.1.2	Kuvitayarisha vitabu hadi kufikia hatua ya kutumiwa na watumiaji.	**Ndani ya siku tano (5) za kazi.**
9.1.3	Kugawa vitabu katika skuli/taasisi za elimu	**Ugawaji huo utategemea na upatikanaji wa vitabu hivyo**
9.1.4	Kutoa fursa ya kusoma machapisho mbalimbali yanayopatikana katika maktaba.	**Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia saa 2:30 Asubuhi hadi saa 12:00 Jioni** **Jumamosi saa 2:30 Asubuhi hadi saa 8:30 Mchana.**
9.1.5	Kuazimisha vitabu kwa utaratibu maalumu uliopangwa. Kwa vitabu vinavyoazimishwa, mwanachama anaweza kuazima vitabu viwili pale atakapohitaji.	**Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia saa 2:30 Asubuhi hadi saa 12:00 Jioni** **Jumamosi saa 2:30 Asubuhi hadi saa 8:30 Mchana.**
9.1.6	Kuendesha program mbalimbali za vijana ili kuwaongezea uwezo wa kuitumia na kuizungumza lugha ya kiingereza. Programu itawahusisha wanafunzi, vijana na watu wazima.	**Mara mbili kwa mwezi katika siku za Jumamosi.**
9.1.7	Kutoa mafunzo ya ukutubi na ushauri juu ya kuziendeleza maktaba mbalimbali.	**Kila yatakapo hitajika**
9.1.8	kutoa Mafunzo ya Ualimu kupitia Mtandao (Webina English Teachers)	**Mara mbili kwa mwezi katika siku za Jumatano kuanzia saa 8.00 mchana**
9.1.9	Kuendesha program za watoto ndani ya Maktaba kwa watoto wote watakaopenda kushiriki.	**Kila siku ya Ijumaa kuanzia saa 9:00 hadi saa 12:00 jioni**
9.1.10	Kutoa fursa kwa skuli kufanya ziara za kimasomo katika maktaba zetu.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**

9.2 DIVISHENI YA URATIBU MAKTABA ZA SKULI NA VYUO

Sn	Huduma	Ahadi
9.2.1	Kuzitembelea maktaba za skuli kwa ajili ya kuwapatia ushauri wa kuimarisha maktaba katika skuli.	**Katika kipindi cha Januari hadi Machi**
9.2.2	Kusajili maktaba za skuli.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.2.3	Kusimamia ugawaji wa vitabu kwa skuli.	**Katika kipindi cha Januari hadi Machi**
9.2.4	Kuendesha programu za watoto za ndani na nje kwa wanafunzi kutoka skuli za Serikali na skuli za Binafsi.	**Kila siku za Jumanne na Jumatano**
9.2.5	Kukusanya tafiti kutoka vyuo na kuzihifadhi katika maktaba zetu	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.2.6	Kushirikiana na vyuo kufanya tafiti hususan zinazohusu uimarishaji wa maktaba nchini	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.2.7	Kushirikiana katika upatikanaji wa machapisho mbalimbali	**Kila siku ndani ya saa za kazi**

9.3 DIVISHENI YA UENDESHAJI NA UTUMISHI

Sn	Huduma	Ahadi
9.3.1	Kuratibu Uajiri wa Watumishi kwa kuzingzatia ueledi na Maslahi ya watumishi.	**Ndani ya siku tano (5) za kazi.**
9.3.2	Kutoa likizo kwa watumishi kwa kuzingatia mpango ulivyopangwa.	**Mara moja kwa mwaka.**
9.3.3	Kufuatilia na kudhibiti kumbukumbu za watumishi wanaokaribia kustaafu.	**Ndani ya siku tano (5) za kazi.**
9.3.4	Kuandaa ripoti za utekelezaji, pamoja na mpango wa mafunzo.	**Kila baada ya miezi mitatu.**
9.3.5	Kuratibu matumizi ya vyombo vya usafiri na matengenezo yake.	**Ndani ya siku tano (5) za Kazi.**
9.3.6	Kusimamia Nidhamu, Sheria, Taratibu, Matoleo, Kanuni na Miongozo ya kazi.	**Ndani ya siku tano (5) za Kazi.**
9.3.7	Kutoa Notisi kwa watumishi wanaokaribia kustaafu.	**Miezi sita (6) kabla kustaafu.**
9.3.8	Kutathmini Utendaji wa watumishi	**Mara moja kwa mwaka.**

9.4 DIVISHENI YA MIPANGO, SERA NA UTAFITI

Sn	Huduma	Ahadi
9.4.1	Kuratibu, Kutathmini na Kuhakiki Mipango ya Bodi.	**Ndani ya siku tano (5) za kazi.**
9.4.2	Kusimamia utayarishaji na Utekelezaji wa Bajeti ya Shirika.	**Mara moja kwa mwaka.**
9.4.3	Kubuni na kusimamia Miradi ya Maendeleo katika maeneo/Sekta inayohitajika.	**Kila siku ndani ya saa za kazi.**
9.4.4	Kuzishughulikia changamoto za Bodi.	**Kila siku ndani ya saa za kazi.**
9.4.5	Kufuatilia na kusimamia upatikanaji wa tafiti mbalimbali	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.4.6	Kufanya tafiti kwa kushirikana na Taasisi nyengine	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.4.7	Kujibu maswali na kutoa ufafanuzi ya masuala mbalimbali yanaihusu Bodi	**Kila yanapotokezea**

9.5 KITENGO CHA UHUSIANO

Sn	Huduma	Ahadi
9.5.1	Kutoa habari sahihi kwa jamii zinazohusiana na Bodi.	**Kila siku ndani ya saa za kazi.**
9.5.2	Kutayarisha jarida na vipeperushi.	**Kila baada ya miezi sita**
9.5.3	Kuimarisha uhusiano baina ya Shirika na Taasisis nyengine.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.5.4	Kuratibu na kupokea wageni.	**Kila siku ndani ya saa za kazi.**
	Kuandaa makala na utayarishaji wa vipindi vinavyohusu Bodi	**Kila baada ya miezi sita**

9.6 KITENGO CHA UHASIBU

Sn	Huduma	Ahadi
9.6.1	Kusimamia fedha na shughuli zote za Uhasibu.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.6.2	Kuandaa malipo baada ya kukamilisha zoezi la kutengeneza vocha.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.6.3	Kutoa risiti za malipo	**Kila siku ndani ya saa za kazi.**
9.6.4	Kuandaa taarifa zote za Uhasibu na kuziwasilisha kunakohusika.	**Kila inapohitajika**
9.6.5	Kutoa ushauri kuhusiana na mambo ya fedha.	**Kila inapohitajika**
9.6.6	Kutayarisha matumizi bora ya mapato na matumizi ya kazi za kawaida na za maendeleo na fedha za Bodi na wafadhili na kufuatilia upatikanaji wa fedha hizo kutoka vyombo vinavyohusika.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**

9.7 KITENGO CHA UNUNUZI NA UONDOAJI WA MALI ZA CHAKAVU

Sn	Huduma	Ahadi
9.7.1	Kufanya manunuzi ya samani na vifaa mbalimbali vya ofisi.	**Ndani ya siku moja (1) ya kazi na saa za kazi**
9.7.2	Kuandaa zabuni mbalimbali.	**Ndani ya siku 30 za kazi na saa za kazi**
9.7.3	Kutoa matangazo ya zabuni mbalimbali.	**Ndani ya siku tatu (3) za kazi**
9.7.4	Kufungua zabuni husika baada ya kutoa tangazo.	**Ndani ya siku moja (1) ya kazi**
9.7.5	Kufanya tathmini ya zabuni mbalimbali baada ya kufunguliwa.	**Ndani ya siku moja (1) ya kazi na saa za kazi**
9.7.6	Kuwasilisha ripoti ya tathmini ya zabuni kwa kupata idhini ya Bodi ya Zabuni.	**Ndani ya siku saba (7) za kazi**
9.7.7	Kumtaarifu aliyeshinda zabuni.	**Ndani ya siku tatu (3) za kazi**
9.7.8	Kupokea vifaa mbalimbali kutoka kwa mzabuni	**Ndani ya siku moja (1) ya kazi na saa za kazi**
9.7.9	Kuweka kumbukumbu za kupokea vifaa kutoka kwa msambazaji.	**Ndani ya siku moja (1) ya kazi na saa za kazi**
9.7.10	Kuishauri Taasisi juu ya ununuzi wa vitu mbalimbali	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.7.11	Kutafuta Ankara tatu	**Kila yanapofanyika manunuzi.**

9.8 KITENGO CHA TEKNOLOJIA YA HABARI NA MAWASILIANO

Sn	Huduma	Ahadi
9.8.1	Kusajili wanachama wapya na wanaoongeza muda pamoja na kutayarisha vitambulisho vya wanachama.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.8.2	Kutatua matatizo yote yanayohusiana na TEHAMA katika Ofisi.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.8.3	Kutoa huduma za intaneti kwa watumiaji wote wa maktaba kwa utaratibu maalumu.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.8.4	Kusimamia na kudhibiti matumizi ya mifumo yote ya kielektroniki mfano tovuti, “database” na maktaba Mtandao	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.8.5	Kusimamia program za mafunzo mafupi ya kompyuta.	**Siku nne katika mwezi**
9.8.6	Kutathmini na kutoa taarifa kuhusu hitilafu zozote za mfumo wa Kompyuta.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.8.7	Kutunza usalama wa kompyuta na mfumo wa Intaneti.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.8.8	Kufanya matengenezo ya kompyuta na kuhifadhi taarifa	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.8.9	Kuhakikisha kwamba msaada wa kutosha unakuwepo kwa watumiaji wa kompyuta, mifumo ya taarifa na kumbukumbu.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**

9.9 KITENGO CHA SHERIA

Sn	Huduma	Ahadi
9.9.1	Kutoa ufafanuzi wa kisheria, kanuni na miongozo ya kazi.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.9.2	Kuweka na kuhifadhi kumbukumbu na majalada ya kesi za madai na jinai.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.9.3	Kuandaa na kushughulikia nyaraka kama vile mikataba, mikopo na zabuni.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.9.4	Kushughulikia kesi mbalimbali.	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.9.5	Kutayarisha na kusimamia rasimu za sheria na hati nyengine za kisheria na kiuendeshaji na matumizi ya huduma zinazotolewa na kitengo	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.9.6	Kupitia na kependekeza masahihisho katika sheria za Bodi	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.9.7	Kutoa ushauri kwa masuala yote ya kisheria katika Bodi	**Kila siku ndani ya saa za kazi**

9.10 KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

Sn	Huduma	Ahadi
9.10.1	Kufanya ukaguzi wa baada ya malipo (post audit) kwa hati za mishahara.	**Mara moja kwa mwezi.**
9.10.2	Kufanya ukaguzi wa baada ya malipo (post audit) kwa hati za malipo	**Kila siku ndani ya saa za kazi**
9.10.3	Kutoa ripoti ya awali (zero draft)	**Kila baada ya miezi mitatu**
9.10.4	Kutoa ripoti ya ukaguzi (final report)	**Ndani ya siku 14 za kazi**
9.10.5	Kufanya vikao vya kamati ya ukaguzi (Audit commettee)	**Ndani ya siku 14 za kazi**
9.10.6	Kutoa ushauri bora na wa uhakika bila upendeleo.i	**Kila siku ndani ya saa za kazi**

10.0 HAKI NA WAJIBU WA MTAKA HUDUMA

10.1 Haki za Mtaka Huduma

10.1.1 Kuhifadhi taarifa zake binafsi,

10.1.2 Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.

10.1.3 Kupatiwa mazingira yenye utulivu ya kujisomea.

10.1.4 Kuhudumiwa kwa heshima na bila upendeleo

10.1.5 Kushauri njia bora ya kuongeza ufanisi.

10.2 Wajibu wa Mtaka Huduma

10.2.1 Kuzingatia sheria, kanuni na taratibu katika kupata huduma

10.2.2 Kufata taratibu zilivyowekwa

10.2.3 Kutunza rasilimali za Bodi pamoja na kutoa taarifa juu ya uharibifu wowote utakaotokea.

10.2.4 Kuitikia wito pale anapohitajika.

10.2.5 Kuwa na heshima na kauli nzuri kwa watumishi na watumiaji wengine.

10.2.6 Kutoa taarifa na maelezo sahihi yanayomuhusu.

10.2.7 Kutofanya hujuma na uharibifu wa aina yoyote.

Zingatio: *Mwanachama anaweza kupoteza uwanachama wake pale atakapokwenda kinyume na wajibu wake.*

11.0 MASAA YA KAZI

Ofisi ziko wazi kuanzia Jumatatu hadi Jumamosi kwa utaratibu ufuatao:

Siku za kazi	**Muda**
Jumatatu hadi Ijumaa	Saa 1.30 Asubuhi hadi saa 12.00 Jioni
Jumamosi	Saa 1.30 Asubuhi hadi saa 8.30 mchana

12.0 MAONI NA MALALAMIKO

Endapo wataka huduma na wadau wetu watakuwa na maoni yoyote kuhusu huduma zetu au malalamiko kutokana na kutoridhishwa na huduma tunazotoa, wanaombwa kuwasilisha maoni na malalamiko hayo moja kwa moja kwenye ofisi zetu, kupitia Kisanduku cha maoni au kupitia anuani zifuatazo:

MKURUGENZI,

SHIRIKA LA HUDUMA ZA MAKTABA,

MAISARA, ZANZIBAR

P.O. Box 4270,

Simu: +255 24 2236414,

Barua pepe: info@zls.go.tz

Zanzibar, Tanzania.

MSAIDIZI MKUTUBI MKUU

SHIRIKA LA HUDUMA ZA MAKTABA,

CHAKECHAKE, PEMBA,

P. O. Box 182,

Barua pepe: maktabakuupemba@yahoo.com/infopba@zls.go.tz