

# **BARAZA LA KISWAHILI LA TAIFA (BAKITA)**

## **MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

### **1.0. UTANGULIZI**

Baraza la Kiswahili la Taifa limeamua kutayarisha mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa kushirikisha wadau mbalimbali. Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kiungo kati ya utendaji wa Baraza na wateja wanaopata huduma kutoka katika Ofisi ya BAKITA. Majukumu ya Ofisi hii ni kuratibu, kukuza, kufanya utafiti na kuhimiza matumizi sahihi ya Lugha ya Kiswahili nchini.

Madhumuni ya mkataba huu ni kuufahamisha Umma huduma zitolewazo, viwango vya huduma, taratibu za kuzipata na uhusiano wao na Baraza la Kiswahili la Taifa. Aidha, mkataba unaainisha muda wa utoaji wa huduma na mtiririko wa kushughulikia masuala mbalimbali yanayojitokeza.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja unalenga kutoa huduma bora kwa Wananchi na taasisi zinazohitaji huduma zetu kwa maslahi ya wateja na nchi kwa ujumla. Mkataba huu utawezesha Watumishi wa Baraza na wadau kubadilika kifra ili kuleta ufanisi, kuimarisha usimamizi, utekelezaji unaojali tija na kuondoa urasimu usio wa lazima. Matarajio ya Baraza ni kutoa huduma iliyo bora kwa kushirikiana na wadau wetu.

### **2.0. DIRA YA BARAZA**

BAKITA kuwa taasisi yenye uwezo kisheria Kifedha na ambalo litatambuliwa nchini na nje ya nchi katika kuratibu na kukuza maendeleo ya lugha ya Kiswahili.

#### **2.1. DHAMIRA YA BARAZA**

Kukuza matumizi ya Kiswahili sanifu ndani na nje ya nchi kwa kushirikiana na wadau wengine.

### **3.0. MAJUKUMU NA KAZI ZA BAKITA**

BAKITA ni taasisi yenye wataalamu wenye uwezo na ujuzi katika lugha unaotosheleza kutoa huduma za ukuzaji lugha, tafsiri na ukalimani katika Lugha mbalimbali, kufanya utafiti wa maneno, kuandika kamusi, kuchapisha na kuhariri makala/vitabu. Majukumu haya yamegawanywa katika idara zifuatazo:

#### **1. Idara ya Uhariri na Uchapishaji**

- Kutoa huduma za ushauri na utaalumu kwa waandishi chipukizi na wabobezi.
- Kuhariri miswada ya kitaaluma na ya kawaida
- Kuchapisha taarifa za kazi za BAKITA, majarida na machapisho mengine ya BAKITA.

- Kutangaza, kutafuta masoko na kuuza machapisho ya BAKITA kwa kushiriki katika maonyesho mbalimbali.
- Kuratibu mashindano ya uandishi wa insha kwa walengwa anuwai
- Kushiriki katika shughuli za tasnia ya vitabu.

## **2. Idara ya Lugha na Fasihi**

- Kusimamia matumizi sahihi ya Kiswahili Sanifu katika vyombo vya habari na matumizi rasmi.
- Kutoa ithibati ya matumizi sahihi ya Kiswahili Sanifu kwa miswada ya vitabu vya Kiswahili vinavyokusudiwa kutumika katika elimu.
- Kuratibu matumizi na maendeleo ya Kiswahili mikoani, mahali pa kazi na vikundi mbalimbali vya wapenzi wa Kiswahili.
- Kufuatilia maendeleo na matumizi ya Kiswahili kwa wageni ndani na nje ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.

## **3. Idara ya Tafsiri na Ukalimani**

- Kutoa huduma za tafsiri na ukalimani kwa lugha mbalimbali kwa Mashirika, Idara, Wizara, Balozi na Watu Binafsi.
- Kuratibu na kutoa huduma za ukalimani kwenye mikutano ya Kitaifa na Kimataifa na katika shughuli za mashirika, makampuni na watu binafsi.
- Kupitia na kuthibitisha tafsiri zilizofanywa na asasi mbalimbali au wafasiri wa nje
- Kutoa ushauri kwa maswala ya tafsiri na ukalimani.

## **4. Idara ya Istilahi na Kamusi**

- Kufanya utafiti wa istilahi zinazotakiwa kusanifiwa na Kamati ya Kusanifu Lugha.
- Kuandaa orodha ya istilahi zinazosanifiwa na Kamati ya Kusanifu Lugha na kuthibitishwa na Baraza
- Kuandaa istilahi sanifu kwa ajili ya kuchapishwa katika matoleo ya Tafsiri Sanifu na kufuatilia matumizi yake.
- Kuandaa Kamusi kwa matumizi ya asasi, shule na watu wa aina mbalimbali.
- Kutoa ufafanuzi wa istilahi kwa wanaohitaji.

## **5. Idara ya Mawasiliano na Umma**

- Kutangaza kazi na shughuli za Baraza kwa kutumia Redio, Magazeti, Majarida na Magazini.
- Kuratibu kazi za Baraza na Vyombo vingine vinavyokuza lugha ndani na nje ya Baraza, Redio na Televisheni.
- Kusimamia vipindi vya Kiswahili katika Redio na Televisheni.

- Kuimarisha uhusiano baina ya vyombo vya ukuzaji lugha kwa kuandaa warsha na semina ili kukuza ushirikiano na uelewano.

### **3.1. Katika kuhakikisha mafanikio yanapatikana BAKITA limejiwekea mikakati ifuatavyo:-**

- a) Kuhakikisha wadau wanashiriki katika shughuli za Maendeleo ya Kiswahili
- b) Kuandaa Mipango shirikishi na endelevu
- c) Kuweka mikakati madhuti ya mapambano dhidi ya maambukizi ya virusi vya UKIMWI na magonjwa sugu yasiyoambukiza (MSY).
- d) Kuendeleza na kusimamia ukuaji na maendeleo ya matumizi ya Kiswahili nchini
- e) Kushirikiana na vyombo vingine vinavyojihusisha na Kiswahili nchini.
- f) Kuhimiza matumizi ya Kiswahili katika shughuli rasmi na za kawaida.
- g) Kushirikiana na mamlaka zinazohusika kuthibitisha tafsiri sanifu ya istilahi.
- h) Kuchapisha jarida au toleo linalohusu lugha na fasihi ya Kiswahili
- i) Kutoa huduma Serikalini, mashirika na kwa waandishi wa kujitegemea wanaoandika kwa Kiswahili kwa kuzingatia fasihi ya Kiswahili
- j) Kushirikiana na wachapishaji kuwasaidia waandishi kuandika Kiswahili fasaha
- k) Kushirikiana na Wizara inayoshughulikia Elimu kuthibitisha vitabu vya Kiswahili vitakavyotumika shuleni na vyuoni labla havijachapishwa

### **4.0. MPANGO MAALUMU WA MUDA MFUPI NA WA KATI 2015/16-2019/2020**

Mpango huu umebainisha mambo muhimu ambayo yanatoa mwelekeo wa utendaji wa Baraza kama ifuatavyo:-

1. Kuliwezesha BAKITA kuelewa aina za mazingira yanayolizunguka ikiwa ni pamoja na fursa zilizopo, vitisho vinavyolikabili, uwezo wake na udhaifu uliopo.
2. Kuliwezesha BAKITA kubaini dira yake miaka mitano ijayo.
3. Kuliwezesha BAKITA kuwa na mpangokazi na kujua kiwango cha rasilimali kitakachotakiwa na vyanzo vyake ili Mpango Mkakati uweze kutekelezeka.
4. Kuliwezesha BAKITA kubaini malengo na mikakati mbalimbali ambayo itatakiwa kutekelezwa katika kipindi cha miaka mitano ijayo ili kuiboresha BAKITA kama dira yake inayotaka.

### **5.0. MADHUMUNI YA MKATABA**

Madhumuni ya mkataba huu ni:

- i. kujiwekea malengo na viwango vya utoaji na upatikanaji wa huduma zinazotolewa.
- ii. Mkataba utasaidia uwajibikaji wa watumishi kwa wananchi kutokana na huduma zinazotolewa.

- iii. Mkataba utasadia wateja kudai haki zao, kutoa utaratibu wa wazi zaidi wa jinsi ya kuwasiliana, utoaji wa malalamiko na upatikanaji wa huduma.

**Mkataba unajumuisha mambo muhimu yafuatayo:**

- (i) Maelezo ya kina kuhusu wateja na huduma muhimu zitolewazo;
- (ii) Maelezo ya viwango vya huduma ambavyo wateja watategemea kupata; na
- (iii) Utaratibu wa kupata ufumbuzi wa malalamiko na namna wateja wanavyoweza kutoa mrejesho wa utekelezaji wa mkataba.

**6.0. MAADILI YA BARAZA**

Ili kutekeleza mkataba, Baraza litazingatia mambo makuu saba (7) katika utoaji wa huduma kwa Umma kama ifuatavyo:

- (i) **Ukarimu kwa wateja:** Wateja watapokelewa vizuri kwa kuwajali na kuhudumiwa kwa wakati.
- (ii) **Kutoa Huduma iliyotukuka:** Huduma iliyo bora na inayokidhi matarajio.
- (iii) **Uadilifu:** Huduma itatolewa bila kuwa na mazingira ya rushwa, upendeleo na kwa heshima.
- (iv) **Mnyumbuliko:** Kuwa tayari kutoa huduma za ziada kulingana na mazingira.
- (v) **Uwajibikaji:** Kutekeleza majukumu ipasavyo na kukubali matokeo ya utendaji wetu.
- (vi) **Kuzingatia sheria, kanuni na taratibu:** Kutekeleza majukumu kwa kuzingatia sera, sheria, kanuni, miongozo na taratibu.
- (vii) **Kutunza siri za Wateja:** Kuhakikisha siri za wateja hazivuji.

**7.0. MUDA WA KUSHUGHULIKIA MAMBO/MAJUKUMU MUHIMU**

**7.1 IDARA YA UHARIRI NA UCHAPISHAJI**

NA	JUKUMU	MUDA WA KUSHUGHULIKIA
1	Kuhariri maandiko Ukurasa 1- 30	Siku 1
2	Kutoa mafunzo ya uhariri	Wiki 4
3	Kuuza machapisho	Dakika 10
4	Kujibu barua	Siku 2
5	Kujibu barua pepe	Siku moja

## 7.2 IDARA YA LUGHA NA FASIHI

NA	JUKUMU	MUDA WA KUSHUGHULIKIA
1.	Kujibu maswali ya ana kwa ana	Dakika 30
2	Kujibu maswali kwa maandishi	Siku 2
3	Kujibu maswali kwa njia ya simu	Dakika 5
4	Kujibu barua pepe	Siku 1
5	Kutoa uelekezi kuhusu idara kwa wanafunzi wa vyuo vikuu	Siku 10
6	Kutoa uelekezi kuhusu kazi mradi kwa wanafunzi wa shule za sekondari.	
7.	Kutoa ithibati ya lugha kwa waandishi wa vitabu vya taaluma na machapisho mbalimbali	

## 7.3 IDARA YA TAFSIRI NA UKALIMANI

NA	JUKUMU	MUDA WA KUSHUGHULIKIA
1	Kuwaelekeza wateja namna ya kupata tafsiri za lugha mbalimbali	Dakika 5
2	Kuidhinisha tafsiri	Dakika 10
3	Kutafsiri ukurasa 1 – 3 Kurasa 4 – 10 Kurasa 11 – 39 Kurasa 40 – 50 Kurasa 51 nk	Siku 2 Siku 7 Siku 14 Siku 30 Miezi 3

## 7.4 IDARA YA ISTILAHU NA KAMUSI

NA	JUKUMU	MUDA WA KUSHUGHULIKIA
1	Kujibu maswali ya ana kwa ana	Dakika 30
2	Kujibu maswali kwa maandishi	Siku 2
3	Kujibu maswali kwa njia ya simu	Dakika 5
4	Kujibu barua pepe	Siku 1
5	Kutoa uelekezi kuhusu idara kwa wanafunzi wa vyuo vikuu	Siku 10

## 7.5 IDARA YA MAWASILIANO NA UMMA

NA	JUKUMU	MUDA WA KUSHUGHULIKIA
1	Kujibu hoja a. Kwa njia ya simu b. Barua pepe c. Barua za kawaida	a. Dakika 1 b. Siku 1 c. Siku 2
2.	Kupokea wageni wanaofika ofisini a. Kuomba ushauri mdogo b. Ushauri mkubwa	a. Dakika 1 b. Siku 2

Kwa mawasiliano zaidi:  
Katibu Mtendaji

(Katibu Mtendaji)  
Barabara ya A.H Mwinyi,  
Kitalu Na. 45B,  
Kijitonyama,  
S.L.P. 4766,  
Dar es Salaam,  
**TANZANIA.**  
**Barua pepe:** barua@bakita.go.tz  
Simu: +25522 2762213(moja kwa moja) + 255 22 2762 243