JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS, MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA

WAKALA YA SERIKALI MTANDAO

IKISIRI YA MPANGO MKAKATI 2012/13–2016/17

eGA

Julai 2012

Kutoka kwa Mtendaji Mkuu

Ni fahari kubwa kwangu kuwasilisha kwenu Mpango Mkakati wa kwanza wa miaka mitano kuanzia 2012/2013 hadi 2016/2017 unaoonyesha mwelekeo na msisitizo wa Wakala ya Serikali Mtandao kutimiza majukumu yake.

Mpango huu ni matokeo ya juhudi za pamoja kama Wakala pamoja na ushauri wa kitaalamu kutoka kwa wadau katika kushughulikia mahitaji na matarajio ya wananchi wa Tanzania na pia kuhakikisha kuwa matokeo ya juhudi hizo yanaakisi matakwa ya kitaasisi na taifa kwa ujumla. Naamini kuwa Mpango Mkakati huu unatoa mwelekeo wa kimkakati utakaotuwezesha kuwa Wakala yenye ufanisi na tija zaidi ili kutimiza dhamira yetu ya "Kujenga mazingira bora kwa ajili ya uratibu, usimamiaji na uendelezaji wa matumizi ya TEHAMA kwa ajili ya kuboresha utoaji wa huduma za Serikali kwa umma".

Mkakati huu unakiri kwamba, kama taasisi mpya, Wakala hii bado inakua. Ili kutimiza jukumu na malengo yetu kama yalivyobainishwa kwenye Mkakati wa Serikali Mtandao, hatuna budi kuimarisha na kuwianisha uwezo wetu; kuboresha mwenendo wetu wa utendaji kazi wa ndani na mawasiliano; kushirikiana maarifa, utaalaamu na taarifa; na kuhudumia huduma mtandao kati ya Serikali, Wananchi na Jumuiya ya Wafanyabiashara.

Aidha mpango huu unatambua juhudi zilizotangulia, jitihada na mipango ya Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma, Kurugenzi ya Usimamizi wa TEHAMA, kwa hiyo inajumuisha mikakati mbalimbali na juhudi na jitihada ili kuufanya kuwa ni nyenzo yenye ufanisi na tija kwa ajili ya kuboresha utoaji wa huduma kwa wadau wetu. Mpango mkakati huu unatoa kipaumbele kwa misingi ya uadilifu na uwajibikaji katika utoaji wa huduma ili kuhakikisha kuwa Wakala ya Serikali Mtandao inabaki kuwa taasisi yenye nguvu na kuheshimika.

Tunaendelea kuamini kuwa mikakati yetu katika kutimiza mahitaji ya wateja wetu (Serikali, Wananchi na Jumuiya ya Wafanyabiashara) lazima ilete tija na ufanisi kwa wakati, huku ikizingatia usimamizi mahiri kwa ajili ya utekelezaji wa dhamira na malengo yetu kwa ufanisi zaidi. Waziri wa Nchi, Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma, Katibu Mkuu, Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Bodi ya Ushauri ya Wizara na mimi, tumedhamiria kutekeleza ikisiri ya mkakati huu. Aidha watumishi wa Wakala watakuwa mstari wa mbele katika kubainisha namna tutakavyotathimini mafanikio ya kila lengo na kiwango cha utendaji kinachotarajiwa kwa muda uliopangwa.
Vilevile, bila kujali uko wapi katika Wakala au katika jumuiya pana ya Serikali Mtandao , matarajio ni kwamba kila mtu ikiwemo Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania, Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na wadau wakuu tutawezesha na kutoa msaada kamili wa usimamizi ili kuhakikisha kuwa utekelezaji wa mpango unatimizwa.

Mwisho nina imani kuwa tutaiendeleza Wakala kwa kutumia mafanikio yaliyopita na kujipanga kukabiliana na changamoto zitakazotokea.

DK. Jabiri Kuwe Bakari,
Mtendaji Mkuu
Wakala ya Serikali Mtandao

Dhana ya Serikali Mtandao

Serikali Mtandao ni matumizi ya Teknolojia ya Habari na Mawasiliano (TEHAMA) katika kuboresha utoaji wa huduma kwa umma, kuhamasisha ushirikishwaji wa raia katika utoaji wa maamuzi yanayowahusu na kuwezesha uwepo wa serikali iliyo wazi, inayowajibika na makini katika kutelekeleza majukumu yake kwa taifa.

Wakala ya Serikali Mtandao

Wakala ya Serikali Mtandao (e-Government Agency) ni taasisi ya Serikali iliyoundwa kwa Sheria ya Wakala za Serikali Na.30 ya Mwaka 1997, Sura ya 245 na Kanuni zake. Wakala hii ina jukumu na mamlaka ya kuratibu na kusimamia utekelezaji wa Serikali Mtandao kwa Taasisi za Serikali ili kuhakikisha kuwa Taasisi hizi zinatumia Teknolojia ya Habari na Mawasiliano (TEHAMA) katika majukumu yao ya kila siku ili kuongeza ufanisi, uwajibikaji na kuboresha utoaji wa huduma kwa wananchi kwa uharaka na kwa viwango na ubora unaotakiwa. Wakala ya Serikali Mtandao ilianza rasmi tarehe 01/04/2012 kutekeleza majukumu kama Taasisi.

Majukumu Mahususi ya Wakala

- Kuratibu na kusimamia utekelezaji wa serikali mtandao;
- Kuhakikisha kuwa ndani ya Serikali watumiaji wanapata uwezo wa kuingiliana na kutumia miundombinu ya pamoja ya TEHAMA na rasilimali nyingine;
- Kutoa ushauri na msaada wa kiufundi kuhusu mambo yahusuyo serikali mtandao na utekelezaji wake.
- Kuratibu, kusimamia, kuendeleza, kueneza, kufuatilia na kutathmini viwango na miongozo ya serikali mtandao
- Kuhakikisha kuwa wananchi wanapata huduma za ki-elektroniki zinazotolewa na serikali.

Dhamira Yetu

Dhamira ya Wakala ya Serikali Mtandao ni kujenga mazingira bora kwa ajili ya uratibu, usimamiaji na uendelezaji wa matumizi ya TEHAMA kwa ajili ya kuboresha utoaji wa huduma za Serikali kwa umma.

Misingi Mikuu

Wakala ya Serikali Mtandao (eGA) inaongozwa kwa nguzo kuu tano. Nguzo hizi zinaakisi misingi inayozingatiwa na Wakala wa Serikali Mtandao. Misingi hiyo ni:

- **Uadilifu:** Tunafuata viwango vya juu vya mwenendo katika kila tunachofanya. Tunatimiza ahadi zote kwa maslahi ya taifa.
- **Ubunifu:** Tunaamini ubunifu wa eGA na fikra sahihi zinaweza kuwa kiongozi na mwezeshaji katika utoaji wa huduma za Serikali mtandao kwa wadau wa Taasisi za Serikali.
- **Kuthamini wateja:** Tunaamini katika kila uwezo wa mfanyakazi kuendelea kujifunza kuhusu wateja na kuwahudumia ipasavyo kulingana na mahitaji yao kutoka eGA.
- **Ushirikiano:** Tunaamini kufanya kazi pamoja kwa ushirikiano na wadau, Taasisi za Serikali katika kutoa huduma bora.
- **Mwenendo Bora:** Tunaamini kwa kufanya kazi pamoja na wadau wengine tunaweza kujenga mfano wa mwenendo bora wa kuigwa.

Matarajio yetu

Dira ya eGA ni kuwa taasisi yenye ubunifu na yenye kuwezesha matumizi ya TEHAMA kwa ajili ya kuboresha utoaji wa huduma kwa umma.

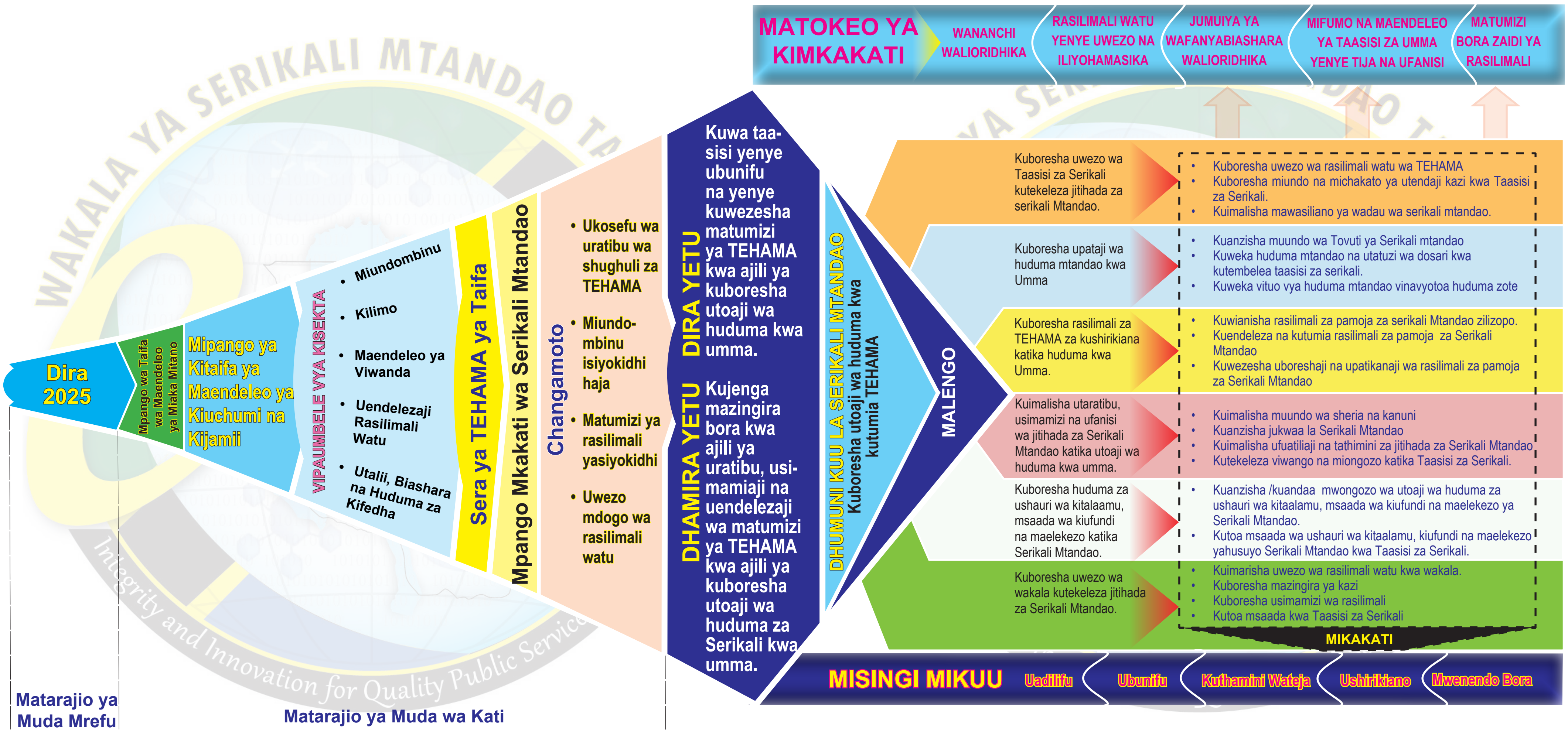
Changamoto Zitakazoshughulikiwa na Mpango Mkakati

Kufuatia tathimini ya uendeshaji iliyofanyika, vipengele vifuatavyo vilibainishwa kuwa ni changamoto na ni maeneo yanayohitaji kuboreshwa na kushughulikiwa katika Mkakati huu. Changamoto hizi zimeorodheshwa japo si kwa umuhimu wake.

1. Ukosefu wa muundo wa kisera na kitaasisi unaosimamia Serikali mtandao.
2. Kukosekana kwa mipango thabiti kunakoruhusu uanzishaji wa miradi ya TEHAMA ya gharama kubwa, isiyo na tija na isiyoendana na mipango mikakati ya Taasisi za Serikali.
3. Baadhi ya Taasisi za Serikali kutofuata viwango vya usalama na kutokuwa na Mipango Endelevu ya mifumo na miundombinu ya TEHAMA.
4. Kukosekana kwa miundombinu ya uhakika inayowezesha mifumo na utendaji wa Serikali Mtandao kama vile umeme, mawasiliano na miundombinu mingine miongoni mwa wabia, wadau ambao watanufaika na huduma za Wakala .

Inaendelea uk. 8

MUUNDO WA MPANGO MKAKATI WA WAKALA YA SERIKALI MTANDAO



Inatoka uk. 5

5. Ukosefu wa uratibu wa rasilimali za TEHAMA katika Taasisi za Serikali kunakochangiwa na udhaifu na mapungufu ya utendaji kazi pamoja na ukosefu wa utashi wa kutumia teknolojia mpya kwa vitengo vya TEHAMA.
6. Kuongezeka kwa mahitajio miongoni mwa wananchi na wadau ya kupatiwa huduma bora zaidi zikiwemo za TEHAMA (upataji wa taarifa na huduma mtandao).
7. Ukosefu wa ujuzi wa kutosha wa TEHAMA katika soko la ajira la nchini.
8. Mapungufu yaliyopo katika sheria na kanuni zinazosimamia TEHAMA na Serikali Mtandao
9. Ufinyu wa bajeti kutoka Serikali kuu katika kugharamia miradi na programu za TEHAMA; na
10. Ukosefu wa muundo wa kushughulikia taka za kielekitronia kwenye Taasisi za Serikali.

Madhumuni Makuu, Malengo na Mikakati ya Mpango Mkakati

Dhumuni Kuu la kimaendeleo

Katika mpango mkakati huu wa miaka mitano ni kuboresha utoaji wa huduma kwa umma kwa kutumia TEHAMA.

Lengo Kuu

Lengo Kuu ni kujenga mazingira bora na kuimarisha uwezo wa Taasisi za Serikali ili kutekeleza sera, mipango, jitihada na mikakati mbalimbali ihusuyo Serikali Mtandao, kwa kutumia TEHAMA ili kuboresha upatikanaji na utoaji wa huduma bora kwa watumishi wa Serikali, wananchi na wafanyabiashara.

Malengo na Mikakati

Ili kutimiza Dira na Dhamira ya Wakala, mpango umelenga kutekeleza malengo ya kimkakati sita yanayotafsiriwa kwa vitendo kupitia mikakati 19 kama inavyooneshwa kwa ufupi hapa chini:

Lengo la Kwanza: Kuboresha uwezo wa Taasisi za Serikali kutekeleza jitihada za Serikali Mtandao

Mikakati

1.1 Kuboresha uwezo wa rasilimali watu wa TEHAMA.
1.2 Kuboresha miundo na michakato ya utendaji kazi kwa Taasisi za Serikali.
1.3 Kuimarisha mawasiliano ya wadau wa Serikali Mtandao

Lengo la Pili: kuboresha upataji wa huduma mtandao kwa umma

Mikakati

2.1 Kuanzisha muundo wa Tovuti ya Serikali Mtandao.
2.2 Kuweka huduma mtandao na utatuzi wa dosari kwa kutembelea taasisi za Serikali.
2.3 Kuweka vituo vya huduma mtandao vinavyotoa huduma zote

Lengo la Tatu: Kuboresha rasilimali za TEHAMA za kushirikiana katika huduma kwa umma

Mikakati

3.1 Kuwianisha rasilimali za pamoja za Serikali Mtandao zilizopo.
3.2 Kuendeleza na kutumia rasilimali za pamoja za Serikali Mtandao.
3.3 Kuwezesha uboreshaji wa upatikanaji wa raslimali za pamoja za Serikali Mtandao.

Lengo la Nne: Kuimarisha Uratibu, Usimamizi na ufuasi wa jitihada za Serikali Mtandao katika utoaji wa huduma kwa umma.

Mikakati

4.1 Kuimarisha muundo wa sheria na kanuni.
4.2 Kuanzisha jukwaa la Serikali Mtandao.
4.3 Kuimarisha ufuatiliaji na tathimini za jitihada za Serikali Mtandao.
4.4 Kutekeleza viwango na miongozo katika Taasisi za Serikali.

Lengo la Tano: Kuboresha huduma za Ushauri wa Kitaalamu, Msaada wa Kiufundi na Maelekezo katika Serikali Mtandao

Mikakati

5.1 Kuanzisha/Kuandaa mwongozo wa utoaji wa huduma za ushauri wa kitaalamu, msaada wa kiufundi na maelekezo ya Serikali Mtandao
5.2 Kutoa msaada wa ushauri wa kitaalamu, msaada wa kiufundi na maelekezo yahusuyo Serikali Mtandao kwa Taasisi za Serikali.

Lengo la Sita:Kuboresha uwezo wa Wakala kutekeleza jitihada za Serikali Mtandao.

Mikakati

6.1 Kuimarisha uwezo wa rasilimali watu kwa Wakala.
6.2 Kuboresha mazingira ya kazi.
6.3 Kuboresha usimamizi wa rasilimali.
6.4 Kutoa msaada kwa Taasisi za Serikali.

Matarajio ya Mafanikio ya Mpango

Mafanikio ya Jumla

Mafanikio ya jumla ya mpango mkakati ni kuwaridhisha wananchi, wabia na wateja, kuwepo kwa watendaji wa fani za TEHAMA ndani ya Taasisi za Serikali waliohamasika na wenye utayari; kuboreshwa kwa mifumo na taratibu za utendaji kazi ndani ya Serikali na matumizi sahihi na yenye tija ya rasilimali ndani ya Serikali.

Mafanikio Mahsusi

Mafanikio mahsusi yanajumuisha:

- Kupatikana kwa huduma mtandao wakati wote (24 x 7).
- Kupungua kwa urasimu katika utoaji wa huduma kwa umma.
- Kupungua gharama za utoaji huduma za Serikali kwa wananchi
- Kupungua kwa miradi na programu zisizokuwa na tija zilizo-anzishwa na Taasisi za Serikali.
- Kukubalika kwa Serikali Mtandao kwa viongozi wa ngazi za juu na kuongezeka kwa matumizi rahisi na sahihi ya huduma za Serikali Mtandao.
- Kuongezeka kwa ruzuku katika kutekeleza jitihada za Serikali Mtandao.
- Kupungua kwa gharama za mawasiliano.
- Kuongezeka kwa mifumo inayoweza kuwasiliana na kubadilishana taarifa
- Kuongezeka kwa utamaduni wa kuzingatia Sera na viwango vya utoaji huduma za Serikali Mtandao miongoni mwa watumishi wa Serikali na wadau.
- Kuboresha mazingira ya utendaji na utekelezaji majukumu ya Serikali Mtandao.
- Kuwepo kwa Miradi ya Serikali Mtandao endelevu na yenye tija ndani ya Taasisi za Serikali.
- Kuboresha msaada wa kiufundi kwa Taasisi za Serikali.
- Kuboresha maarifa na ujuzi katika utekelezaji wa Serikali Mtandao.
- Kuongezeka kwa mapato kutokana na huduma za Serikali Mtandao.

Upimaji Matokeo, Ufuatiliaji na Tathimini

Muundo wa Upimaji Mafanikio

Mpango wetu unajumuisha mkabala wa jumla wa kuongoza maendeleo na matumizi ya viashirio vya wingi na ubora kwa ajili ya kutathimini jitihada za maendeleo katika malengo, madhumuni na mikakati.

Mkabala/Mambo ya Kuzingatia

- Matumizi ya pamoja ya viashirio vya wingi na ubora katika ngazi za Idara, Vitengo na Sehemu.
- Kutayarisha viashiria vya wingi na ubora kwa kuoanisha na malengo, mkakati na shabaha za Mpango Mkakati.
- Matumizi jumuishi ya viashiria vya wingi na ubora.
- Kuwa na viashiria mbalimbali kwa kila mkakati kwa kuzingatia ugumu wa tathimini lakini tumia vichache kadri iwezekanavyo ili kuimarisha uzingativu.
- Kuandaa vipimo vinavyoweza kubadilika ili kukidhi mahitaji mbalimbali ya Wakala, vitengo na sehemu zake.
- Kutumia vyanzo vya data na taarifa vilivyopo kadri iwezekanavyo.

Vipimo/ Viashiria vya Msingi

Katika kipindi cha miaka mitano ijayo, viashiria vyetu 18 vya msingi vitaonyesha mafanikio na changamoto katika kutekeleza vipaumbele vya mkakati na jitihada zetu zilizobainishwa:

- Asilimia ya Taasisi za Serikali zilizoridhishwa na huduma zinazo-tolewa na watumishi wa Serikali Mtandao.
- Asilimia ya watumishi waliofuzu taaluma ya TEHAMA katika Taa-sisi za Serikali.
- Asilimia ya Taasisi za Serikali zinazotekeleza jitihada za Serikali Mtandao.
- Idadi ya huduma-mtandao zinazotolewa kwa umma na Taasisi za Serikali.
- Asilimia ya Taasisi za Serikali zinazotoa huduma-mtandao.
- Faharasa ya watumiaji wa huduma mtandao.
- Asilimia ya bajeti iliyotengwa katika rasilimali za pamoja.
- Faharasa ya Taasisi za Serikali zinazotumia rasilimali za pamoja.
- Wastani wa muda uliotumika kupata taarifa kutoka kwa Taasisi za Serikali.
- Uelewa wa wadau kuhusu mazingira ya utendaji wa Serikali Mtan-dao.
- Asilimia ya Taasisi za Serikali zinazofuata viwango na miongozo ili-yowekwa.
- Faharasa ya ufanisi wa muundo wa Serikali Mtandao.
- Asilimia ya Taasisi za Serikali zinazotoa huduma za ushauri wa kitaalamu.
- Asilimia ya Taasisi za Serikali zilizoridhishwa na huduma ya ush-auri wa kitaalamu.
- Uwiano wa mapato yaliyopatikana kutokana na huduma ya ushauri wa kitaalamu ikilinganishwa na jumla ya mapato yaliyopatikana.
- Asilimia ya nafasi za kazi zilizojazwa.
- Asilimia ya watumishi walioridhishwa na huduma za Wakala.
- Faharasa ya malalamiko yanayotokea mara kwa mara kuhusu huduma za Wakala.

OFISI YA RAIS, MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA

Wakala ya Serikali Mtandao

S.L.P. 4273, Dar es Salaam, Tanzania,
Mtaa wa Samora, Jengo la ExTelecoms, Ghorofa ya Pili
Simu: +255 22 2129868, Faksi: +255 22 2129878
Baruapepe: info@ega.go.tz
Tovuti: www.ega.go.tz