



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA RAIS, MENEJIMENTI YA
UTUMISHI WA UMMA NA UTAWALA BORA



Mamlaka ya Serikali Mtandao

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

The collage displays various e-Government services:

- Enterprise Resource Management Suite:** Login to Your Account
- eBarua:** Government Meeting System. You have been logged out. Login to Your Account. Username, Password, Mode (Automatic).
- HelpDesk System:** e-Government Authority. Hotline: +255 764 292 299, +255 763 292 299. Huduma Za Serikali Tanzania: 1. Malipo ya Serikali, 2. Ajiya, 3. Ajira Utambuzi, 4. TRA, 5. Maji, 6. Kilimo Ushaji, 7. Elimu, * More.
- e-Office Management System:** The United Republic of Tanzania. Login to Your Account. Mfumo wa Vibali vya Kusafiri Nje ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.
- eGov TSMS:** eGov Training & Seminar Management System. 271 Training & Seminars, 2581 Total Trainers, 455 Institutions Trained, 1 Active Schedule.
- Government Mobile Platform (mGov):** Government Services on your Mobile. Bulk SMS.

2021/2022 – 2025/2026



JAMHURI YA MUUNGANO WA
TANZANIA



OFISI YA RAIS, MENEJIMENTI YA UTUMISHI
WA UMMA NA UTAWALA BORA

Mamlaka ya Serikali Mtandao

**MKATABA
WA HUDUMA KWA
WATEJA**

2021/2022 – 2025/2026

MAWASILIANO YA MAMLAKA

MAKAO MAKUU

Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa
Umma na Utawala Bora
Mamlaka ya Serikali Mtandao,
Mtumba-Mtaa wa Mtandao
S.L.P 2833, Dodoma
Baruapepe: info@ega.go.tz
Tovuti: www.ega.go.tz

DAR ES SALAAM

Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa
Umma na Utawala Bora,
Mamlaka ya Serikali Mtandao
8 Barabara ya Kivukoni, Jengo la Utumishi
S.L.P 4273, Dar es Salaam
Baruapepe: info@ega.go.tz
Tovuti: www.ega.go.tz

KITUO CHA UTAFITI NA UBUNIFU

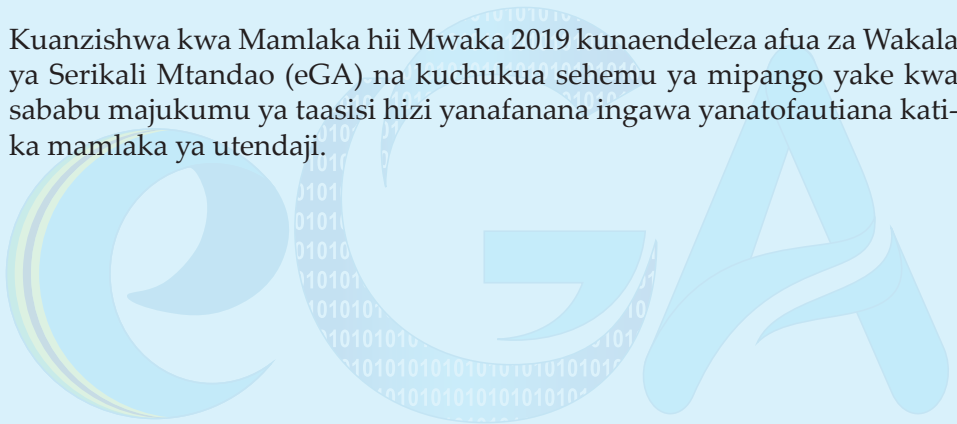
Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa
Umma na Utawala Bora,
Mamlaka ya Serikali Mtandao,
Jengo la Zamani la Maabara ya Kompyuta,
Ndaki ya Sayansi ya Kompyuta,
Habari na Mawasiliano (CIVE),
Chuo Kikuu cha Dodoma.
S.L.P. 2833, 40404 Dodoma

UTANGULIZI

Mamlaka ya Serikali Mtandao (e-GA) ilianzishwa kwa Sheria Na. 10 ya Serikali Mtandao ya Mwaka 2019 ikiwa na majumu ya Kuratibu, Kuendeleza, Kukuza jitihada za Serikali Mtandao pamoja na Kusimamia uzingatiwaji wa Sera, Sheria, Kanuni, Viwango na Miongozo ya Serikali Mtandao katika taasisi za umma.

Mamlaka ya Serikali Mtandao ilianza kazi rasmi kutokana na Tangazo la Serikali Na. 75/2020 la tarehe 7 Februari, 2020, lililoifuta iliyokuwa Wakala ya Serikali Mtandao (eGA).

Kuanzishwa kwa Mamlaka hii Mwaka 2019 kunaendeleza afua za Wakala ya Serikali Mtandao (eGA) na kuchukua sehemu ya mipango yake kwa sababu majukumu ya taasisi hizi yanafanana ingawa yanatofautiana kati-ka mamlaka ya utendaji.



YALIYOMO

MAWASILIANO YA MAMLAKA	i
UTANGULIZI.....	ii
DIBAJI.....	v
DIRA, DHAMIRA, KAULIMBIU NA MISINGI	
MIKUU.....	1
1.0 Dira	1
1.1 Dhamira	1
1.2 Kaulimbiu.....	1
1.3 Misingi Mikuu	1
1.3.1 Uadilifu.....	1
1.3.2 Ubunifu.....	1
1.3.3 Kuthamini Wateja.....	1
1.3.4 Kufanya kazi kwa Pamoja.....	1
1.3.5 Ushirikiano.....	2
1.3.6 Weledi	2
2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA	
KWA WATEJA	2
3.0 WATEJA WETU	2
4.0 HUDUMA ZETU.....	3
5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU	3
5.1 Kufanya Tathmini ya Ubora wa Mifumo ya TEHAMA Serikalini	4
5.2 Kusanifu na Kutengeneza Mifumo ya TEHAMA.....	4
5.3 Utaratibu na Usimamizi wa Mifumo na Miundombinu Shirikishi ya TEHAMA kwa Taasisi za Umma	4
5.4 Kutoa Ushauri wa Kitaalamu wa Matumizi sahihi ya TEHAMA kwa Taasisi za Umma	5
5.5 Uhifadhi na Usimamizi wa Mifumo na Miundombinu ya TEHAMA ya Serikali	6
5.6 Utoaji wa Taarifa mbalimbali zinazohusiana na Matumizi ya TEHAMA	6
5.7 Kufanya Utafiti na Kujenga Uwezo katika eneo la Serikali Mtandao	6

5.8 Kusimamia Viwango na Miongozo ya Matumizi ya TEHAMA.....	7
5.9 Kujenga uwezo wa watumishi wa Taasisi za Umma	7
5.10 Kuratibu Utoaji wa huduma ya Intaneti ya Serikali.....	7
5.11 Mawasiliano na Wateja	7
5.12 Kutoa Mrejesho wa Maombi ya Huduma, Malalamiko na Maoni ya wateja.....	8
5.13 Kutoa Fursa ya Kutekeleza Mfumo wa Ushirikiano kwa Ubia kati ya Mamlaka na Sekta Binafsi (PPP).....	8
6.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA.....	8
7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.....	9
7.1 Haki za Mteja.....	9
7.2 Wajibu wa Mteja	9
8.0 KUTOA MREJESHO.....	9
9.0 WITO	10

DIBAJI

Mkataba huu ni ahadi ambayo Mamlaka ya Serikali Mtandao inaweka kama mtoa huduma kwa wateja wake na unaainisha viwango vya huduma zinazotolewa na Mamlaka, haki na wajibu wa Mamlaka na wateja katika utoaji, utumiaji wa huduma na jinsi wateja wanavyoweza kupata huduma hizo.

Mamlaka inakusudia kutoa huduma bora na kwa gharama nafuu ili kutimiza malengo yake katika kusimamia utekelezaji wa jitihada za Serikali Mtandao nchini. Malengo hayo ni pamoja na;

- i. Kuhakikisha kuwa, Serikali inapata tija na thamani halisi ya uwekezaji katika TEHAMA nchini,
- ii. Taasisi za Umma zinatumia Miundombinu Shirikishi ya TEHAMA na rasilimali nyingine;
- iii. Kutoa ushauri na msaada wa kiufundi kuhusu utekelezaji sahihi wa jitihada za Serikali Mtandao;
- iv. Kuhakikisha kuwa wananchi wanapata huduma za kielektroni zinazotolewa na Serikali, na
- v. Kuwajengea uwezo watumishi wa umma katika kutekeleza majukumu yao.

Ili kuendana na mabadiliko katika utoaji wa huduma kwa umma, Mamlaka itafanya maboresho ya Mkataba huu mara kwa mara kulingana na kasi ya maendeleo ya TEHAMA. Pia, itatoa taarifa ya tathmini ya huduma zake kila mwaka kama namna ya kuendelea kuboresha huduma kwa wateja wake.

Ni dhamira yetu kutoa huduma bora na kwa wakati kulingana na viwango tulivyoahidi, hivyo, ninawasihi wateja wetu kusoma, kuuelewa mkataba huu na kutoa mrejesho. Uzingatiwaji wa viwango vilivyoainishwa na mawazo yenu yatatusaidia kuboresha huduma zetu na kufikia malengo tuliyojiwekea na Mamlaka.



Eng. Benedict B. Ndomba
MKURUGENZI MKUU

DIRA, DHAMIRA, KAULIMBIU NA MISINGI MIKUU

1.0 Dira

Kutambuliwa kuwa taasisi inayoongoza kwa ubunifu katika kuwezesha matumizi ya TEHAMA kwa ajili ya kuboresha utoaji huduma kwa umma.

1.1 Dhamira

Kujenga mazingira wezeshi kwa ajili ya uratibu, usimamiaji na uendelezaji wa matumizi ya TEHAMA ili kuboresha utoaji wa huduma za Serikali kwa umma.

1.2 Kaulimbiu

Uadilifu na ubunifu kwa utoaji wa huduma bora kwa umma.

1.3 Misingi Mikuu

1.3.1 Uadilifu

Tunafuata viwango vya uendeshaji vya hali ya juu katika kila tunachofanya kwa kutambua kuwa uhusiano wa kweli na uaminifu ni muhimu kwa mafanikio endelevu ya taasisi.

1.3.2 Ubunifu

Tunazingatia utamaduni wa Mamlaka unaothamini uasili wa uvumbuzi na ubunifu katika kukuza vipaji kwa kuzingatia uwazi na ari.

1.3.3 Kuthamini Wateja

Tunajitoa kwa dhati kuwasaidia wateja wetu kutimiza malengo yao kwa kuelewa shughuli wanazofanya na kuwapa kile wanachokithamini zaidi.

1.3.4 Kufanya kazi kwa Pamoja

Tumedhamiria kufanya kazi kwa pamoja tukiwa na mawasiliano sahihi ili kufikia malengo yaliyowekwa.

1.3.5 Ushirikiano

Tunafanya kazi kwa uwazi na taasisi za umma na wadau wengine huku tukibadilishana taarifa, maarifa, uzoefu na tukitambua kuwa tunategemeana kwa maendeleo ya Serikali Mtandao.

1.3.6 Weledi

Tunazingatia ubora wa kazi kwa kiwango cha juu na kutoa huduma bora kwa wateja wetu.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

Mkataba huu unalenga kuwafahamisha wateja kuhusu aina na huduma zinazotolewa na Mamlaka, viwango vya ubora, haki na wajibu wa mteja. Pia, unalenga kujenga utamaduni wa watumishi wa Mamlaka kufanya kazi kwa mtazamo wa kuwajali wateja, kuboresha utoaji wa huduma, kuongeza uwajibikaji na kuzingatia viwango vilivyowekwa.

Vilevile, mkataba huu unaweka mfumo wa wazi wa kupokea maoni na malalamiko endapo huduma zinazotolewa na Mamlaka zitakuwa chini ya viwango na kurudisha mrejesho kwa wateja baada ya kufanyiwa kazi.

3.0 WATEJA WETU

- i. Wizara, Idara, Mamlaka za Serikali, na Serikali za Mitaa
- ii. Washirika wa Maendeleo;
- iii. Umma;
- iv. Bodi ya Mamlaka
- v. Sekta Binafsi;
- vi. Asasi zisizo za Serikali;
- vii. Taasisi za Utafiti na Elimu;
- viii. Watumishi wa Umma;
- ix. Mahakama;

- x. Mashirika ya Umma;
- xi. Bunge; na
- xii. Vyombo vya Habari na Wazabuni.

4.0 HUDUMA ZETU

Zifuatazo ni huduma zitolewazo na Mamlaka ya Serikali Mtandao kwa wateja wake:

1. Kufanya tathmini ya ubora wa utoaji huduma wa mifumo ya TEHAMA kwenye Taasisi za Umma
2. Kusanifu na kutengeneza Mifumo ya TEHAMA;
3. Kuratibu na kusimamia mifumo na miundombinu shirikishi ya TEHAMA katika Taasisi za Umma;
4. Kutoa ushauri wa kitaalamu wa matumizi sahihi ya TEHAMA kwa taasisi za umma;
5. Kuhifadhi na kusimamia mifumo ya TEHAMA Serikalini;
6. Kutoa taarifa mbalimbali zinazohusu matumizi ya TEHAMA;
7. Kufanya utafiti na kujenga uwezo katika eneo la Serikali Mtandao;
8. Kusimamia viwango na miongozo ya matumizi ya TEHAMA;
9. Kujenga uwezo wa watumishi wa Umma;
10. Kuratibu utoaji wa huduma ya Intaneti Serikalini;
11. Kufanya mawasiliano na wateja/wadau;
12. Kutoa mrejesho wa maombi ya huduma, malalamiko na maoni ya wateja na wadau; na
13. Kutoa fursa ya utekelezaji wa Miradi ya TEHAMA kwa utaratibu wa ushirikiano wa ubia kati ya Mamlaka na Sekta Binafsi (PPP).

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Viwango vya huduma za Mamlaka kwa wadau na wateja wake katika maeneo tajwa hapo juu vitakuwa kama ifuatavyo:

5.1 Kufanya Tathmini ya Ubora wa Mifumo ya TEHAMA Serikalini

- 5.1.1 Tutatathmini ubora wa Mifumo ya TEHAMA kwa Taasisi za Umma kwa kuzingatia viwango vya Serikali vinavyoendana na viwango vya Kimataifa.
- 5.1.2 Tutafanya tathmini na kutoa taarifa ya uzingatiwaji wa Viwango vya Serikali Mtandao ndani ya siku kumi na nne (14) baada ya tathmini kukamilika.

5.2 Kusanifu na Kutengeneza Mifumo ya TEHAMA

- 5.2.1 Tutatengeneza Tovuti za kawaida na zisizo na mahitaji maalum ndani ya siku ishirini na nane (28) na Tovuti Kuu ndani ya siku hamsini na sita (56) baada ya kupokea maombi.
- 5.2.2 Tutatengeneza Mifumo ya Serikali Mtandao kwa Taasisi za Umma kwa kuzingatia viwango vya Serikali Mtandao na muda uliowekwa kwa mujibu wa masharti ya mkataba wa ujenzi wa Mfumo husika.

5.3 Utaratibu na Usimamizi wa Mifumo na Miundombinu Shirikishi ya TEHAMA kwa Taasisi za Umma

- 5.3.1 Tutatoa ushauri wa kitaalamu kuhusu viwango vya sehemu za kutunzia Mifumo ya TEHAMA (Hosting Environment) kwa kuzingatia Viwango vya Serikali Mtandao ndani ya siku kumi na nne (14) baada ya kupokea maombi.
- 5.3.2 Tutazisaidia Taasisi za Umma katika kutengeneza Miundombinu ya Serikali Mtandao kwa kuzingatia Viwango vya Serikali Mtandao.
- 5.3.3 Tutaratibu na kugawa namba za msimbo yaani USSD na SMS kwa Taasisi za Umma ndani ya siku tatu (3) za kazi.
- 5.3.4 Tutatoa huduma ya Mfumo Shirikishi wa Ofisi Mtandao

- (GeOS) ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kupokea maombi na Taasisi ya Umma kukidhi vigezo na masharti.
- 5.3.6 Tutatoa huduma ya Mfumo Shirikishi wa Kusimamia Shughuli na Rasilimali za Taasisi (ERMS) ndani ya siku sitini (60) baada ya kupokea maombi na taasisi ya umma kukidhi vigezo na masharti.
- 5.3.7 Tutatoa huduma ya Mfumo Shirikishi wa Barua pepe Serikalini (GMS) ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea maombi na Taasisi ya Umma kukidhi vigezo na masharti.
- 5.3.8 Tutaziunganisha Taasisi za Umma kwenye Mfumo Shirikishi wa Huduma za Serikali kupitia Simu za Mkononi ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea maombi na Taasisi za umma kukidhi vigezo na masharti.
- 5.3.9 Tutaziunganisha Taasisi za Umma kwenye Mtandao wa Mawasiliano wa Serikali ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kupokea maombi na Taasisi ya Umma kukidhi vigezo na masharti.
- 5.3.10 Tutasajili anuani za Tovuti za Taasisi za Umma ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea maombi.

5.4 Kutoa Ushauri wa Kitaalamu wa Matumizi sahihi ya TEHAMA kwa Taasisi za Umma

- 5.4.1 Tutatoa ushauri kuhusu utengenezaji wa Sera, Mikakati na Miongozo mbalimbali ya TEHAMA ndani ya siku kumi na nne (14) kwa kuzingatia Viwango vya Serikali Mtandao.
- 5.4.2 Tutashirikiana na Taasisi za Umma husika katika kutengeza Sera, Mikakati na Miongozo mbalimbali ya TEHAMA ndani ya siku sitini (60) kwa kuzingatia Viwango na Miongozo ya Serikali Mtandao.
- 5.4.3 Tutatoa ushauri wa kitaalamu wa ununuzi wa vifaa vya TEHAMA kwa Taasisi za Umma kwa kuzingatia Viwango vya Serikali Mtandao ndani ya siku kumi na nne (14) baada ya kupokea maombi.
- 5.4.4 Tutatoa ushauri kuhusu matumizi bora, sahihi na salama ya TEHAMA kwa kuzingatia miongozo mbalimbali iliy-

otolewa na Serikali.

- 5.4.5 Tutapitia maandiko ya Miradi ya TEHAMA kwa Taasisi za Umma na kutoa idhini ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi baada ya kupokea andiko la Mradi;
- 5.4.6 Tutatoa msaada wa kiufundi wa matumizi ya TEHAMA kwa Taasisi za Umma ndani ya saa ishirini na nne (24) kwa tatizo dogo na siku tatu (3) kwa tatizo kubwa.

5.5 Uhifadhi na Usimamizi wa Mifumo na Miundombinu ya TEHAMA ya Serikali

- 5.5.1 Tutatoa nafasi za kuhifadhi Tovuti, Taarifa mbalimbali na Mifumo ya TEHAMA ya Taasisi za Umma ndani ya siku saba (7) baada ya kukidhi vigezo na masharti.

5.6 Utoaji wa Taarifa mbalimbali zinazohusiana na Matumizi ya TEHAMA

- 5.6.1 Tutatoa taarifa za utekelezaji/utendaji wa shughuli za Mamlaka ndani ya miezi mitatu (3) baada ya kuisha kwa kipindi cha utekelezaji;
- 5.6.2 Tutakuwa wazi katika kutoa huduma zetu kwa wateja, kuwasaidia wateja na kuwapa taarifa zote kuhusu huduma, gharama na mafanikio yetu ya kila mwaka.

5.7 Kufanya Utafiti na Kujenga Uwezo katika eneo la Serikali Mtandao

- 5.7.1 Tutatoa matokeo ya Utafiti unaohusu Serikali Mtandao ndani ya siku thelathini (30) baada ya utafiti husika kukamilika;
- 5.7.2 Tutaanza kutumia matokeo ya Tafiti zilizofanywa na Mamlaka ndani ya siku sitini (60) baada ya kutolewa kwa matokeo ya utafiti husika;
- 5.7.3 Tutasajili Tafiti kwenye Mamlaka zinazohusika ndani ya siku tisini (90) baada ya Tafiti husika kukamilika;
- 5.7.4 Tutatumia Tafiti zilizofanywa na Taasisi nyingine za Umma na kuidhinishwa na Mamlaka za Utafiti ndani ya siku sitini (60) baada ya kuidhinishwa; na
- 5.7.5 Tutashirikiana na Taasisi nyingine za Umma katika kufa-

nya utafiti na kutumia matokeo ya Tafiti hizo.

5.8 Kusimamia Viwango na Miongozo ya Matumizi ya TEHAMA;

- 5.8.1 Tutatengeneza na kuboresha Viwango na Miongozo ya utekelezaji wa Serikali Mtandao kwa Taasisi za Umma kwa kuzingatia viwango vya kimataifa;
- 5.8.2 Tutafanya ukaguzi wa utekelezaji wa jitihada za Serikali Mtandao kwa kuzingatia Viwango na Miongozo ya Serikali Mtandao.
- 5.8.3 Tutatoa taarifa za ukaguzi kwa kuzingatia Viwango na Miongozo ya Serikali Mtandao ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi baada ya ukaguzi kukamilika;
- 5.8.4 Tutatoa taarifa ya jumla ya uzingatiaji wa viwango (compliance reports) kila robo ya mwaka wa fedha.

5.9 Kujenga uwezo wa watumishi wa Taasisi za Umma;

- 5.9.1 Tutatoa mafunzo kwa watumishi wa Taasisi za Umma kwa kuzingatia “Mpango wa Mafunzo na Maendeleo ya Watumishi wa Taaluma ya TEHAMA”
- 5.9.2 Tutatoa mafunzo kwa watumishi wa Taasisi za Umma ndani ya siku kumi na nne (14) baada ya kupokea maombi.

5.10 Kuratibu Utoaji wa huduma ya Intaneti ya Serikali

- 5.10.1 Tutaratibu na kugawa intaneti (bandwidth) kwa Taasisi za Umma ndani ya siku saba (7) baada ya kupokea maombi.
- 5.10.2 Tutahakikisha upatikanaji wa huduma ya intaneti si chini ya asilimia tisini na saba (97) kwa Mwaka.

5.11 Mawasiliano na Wateja

- 5.11.1 Tutakiri kupokea baruapepe na kumtaarifu mteja ndani ya masaa ishirini na manne (24);
- 5.11.2 Tutajibu barua ndani ya siku tano (5) za kazi;
- 5.11.3 Tutapokea simu za ofisi ndani ya miito mitatu (3) kwa kuji tambulisha jina binafsi na jina la Mamlaka.
- 5.11.4 Tutahuisa taarifa katika Tovuti ya Mamlaka ndani ya

siku tatu (3) baada ya kutoa au kupokea taarifa mpya.

5.12 Kutoa Mrejesho wa Maombi ya Huduma, Malalamiko na Maoni ya wateja

5.12.1 Tutapokea malalamiko na mrejesho kutoka kwa wateja kupitia Mfumo wa e-Mrejesho, kwa njia ya simu, baruapepe, sanduku la maoni na fomu maalum za mrejesho zilizopo katika tovuti ya Mamlaka.

5.12.2 Tutashughulikia malalamiko madogo ndani ya siku tatu (3) na makubwa ndani ya siku thelathini (30) na kutoa mrejesho kwa kuzingatia Muongozo wa Serikali.

5.13 Kutoa Fursa ya Kutekeleza Mfumo wa Ushirikiano kwa Ubia kati ya Mamlaka na Sekta Binafsi (PPP)

5.13.1 Tutashirikiana na Sekta binafsi katika utoaji wa huduma za TEHAMA kwa kufuata Viwango na Miongozo ya Mamlaka; na

5.13.2 Tutabainisha maeneo tunayoweza kushirikiana na sekta binafsi kwa utaratibu wa ubia (PPP).

6 WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA

Mamlaka ina wajibu ufuatao kwa mteja kulingana na huduma inazozitoa;

6.1 Kutoa huduma kwa kuzingatia Viwango na Miongozo iliyowekwa

6.2 Kushughulikia malalamiko ya mteja

6.3 Kutoa ushauri wa kitaalamu na msaada wa kiufundi kwa mteja

6.4 Kutoa taratibu, maelezo na maelekezo sahihi

6.5 Kutunza taarifa za wateja

7 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

7.1 Haki za Mteja

Mteja wa Mamlaka ya serikali Mtandao ana haki zifuatazo:

- 7.1.1 Kupata maelezo sahihi kuhusu kazi za Mamlaka;
- 7.1.2 Kupata huduma bora na kwa wakati kulingana na maombi yake.
- 7.1.3 Kupata haki ya kusikilizwa;
- 7.1.4 Kupata ushauri wa kitaalamu na msaada wa kiufundi;
- 7.1.5 Kutunziwa siri kwa taarifa alizotoa kwa Mamlaka kama atahitaji hivyo;
- 7.1.6 Kupata taarifa ya maendeleo ya kazi yake; na

7.2 Wajibu wa Mteja

- 7.2.1 Kutoa maelezo sahihi kuhusiana na huduma anayohitaji;
- 7.2.2 Kufanya malipo ya huduma aliyopewa kwa wakati ili kuepuka kukatwa kwa huduma hiyo;
- 7.2.3 Kusikiliza na kuzingatia ushauri wa kitaalamu aliyopewa;
- 7.2.4 Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka pale inapohitajika ili aweze kuhudumiwa vizuri; na
- 7.2.5 Kuzingatia na kuheshimu Sheria, Kanuni na Taratibu zilizowekwa.
- 7.2.6 kuwasilisha malalamiko kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa na Mamlaka.

8 KUTOA MREJESHO

Mteja anashauriwa kutoa mrejesho wa huduma aliyopewa kwa Mnja ya ana kwa ana, simu, barua, baruapepe na nukushi. Mrejesho huo unaweza kuwa wa ushauri, malalamiko au pongezi kwa lengo la kuboresha huduma zetu. Aidha, mteja anaweza kutumia Mfumo wa e-Mrejesho.

9 WITO

Mamlaka inakaribisha maoni, mapendekezo, pongezi na malalamiko kutoka kwa wateja wetu. Tunaahidi kuwa tutaheshimu hoja zote na kuzifanyia kazi kwa wakati. Mawasiliano yanaweza kufanywa kwa njia zifuatazo:- baruapepe, simu, nukushi, ana kwa ana au kupitia tovuti ya Mamlaka **www.ega.go.tz**. Aidha, kusikiliza na kuona huduma zetu tembelea **eGA Online TV** kupitia **<https://www.youtube.com/c/eGATV>**.





MAKAO MAKUU

Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora
Mamlaka ya Serikali Mtandao,
Mtumba-Mtaa wa Mtandao
S.L.P 2833, Dodoma
Baruapepe: info@ega.go.tz
Tovuti: www.ega.go.tz