



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS

MAMLAKA YA SERIKALI MTANDAO

Itihabati ya Ubora Kimataifa (ISO 9001:2015)



**MFUMO WA e-Mrejesho WASHINDA TUZO YA UMOJA WA MATAIFA YA UBUNIFU
KATIKA HUDUMA ZA UMMA**

Nawasalimu kwa jina la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania....

Ndugu Wanahabari,

Tanzania imeshinda tuzo ya Umoja wa Mataifa ya Ubunifu katika Huduma za Umma kwa mwaka 2024 **'UN Public Service Innovation Awards, 2024'** kupitia mfumo wa e-Mrejesho, ambao umetambuliwa na umoja huo kama jukwaa linaloweza serikali kukusanya maoni na malalamiko ya wananchi kwa njia ya kidijiti, na hivyo kufanya maamuzi ya kisera na kutoa huduma kwa wakati.

Tuzo hii ni muhimu kwetu kwa kuwa imetambua jitihada tunazofanya e-GA katika kuhakikisha tunaunganisha Serikali na wananchi kidijiti, lakini pia inatupa ari ya kubuni mifumo zaidi itakayorahisisha utendaji kazi serikalini, na kuwasaidia wananchi kupata huduma bora za Serikali kidijiti.

Ndugu Wanahabari,

Hafla ya utoaji wa tuzo hizi ilifanyika Juni 26 mwaka huu wakati wa kilele cha Kongamano la Umoja wa Mataifa la Utumishi wa Umma, **'UN Public Service Forum 2024'** katika nchi ya Korea ya Kusini.

Tanzania ilikuwa moja kati ya nchi mbili tu za Afrika zilizotunukiwa tuzo hiyo, nyingine ikiwa ni Afrika Kusini ambapo jumla ya nchi 73 wanachama wa Umoja wa Mataifa zilishiriki na mifumo 400 iliwasilishwa, mifumo 15 pekee ndiyo ilishinda tuzo mbalimbali ukiwemo mfumo wa e-Mrejesho.

Tuzo hizo zilitolewa na Naibu Katibu Mkuu wa Umoja wa Mataifa, anayeshughulikia Masuala ya Kiuchumi na Kijamii Bw. Li Junhua, na kupokelewa na Naibu Katibu Mkuu Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora, Bw. Xavier Daudi.

Ndugu wanahabari,

Tuzo za Umoja wa Mataifa kuhusu Huduma za Umma zinalenga kuhamasisha ufanisi, uwazi na ushirikishwaji katika kufikia Malengo ya Maendeleo Endelevu ya Umoja wa Mataifa, na kuthamini mchango wa taasisi za umma katika kukabiliana na mahitaji ya kijamii, kiuchumi na mazingira ya jamii

Ndugu Wanahabari,

Mfumo wa e-Mrejesho umesanifiwa na kutengenezwa na Mamlaka ya Serikali Mtandao (e-GA), unasimamiwa na kuendeshwa na Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma na Utawala Bora. Mfumo unaruhusu wananchi kuwasiliana na taasisi zote za Serikali na kuwasilisha maoni, malalamiko au pongezi.

Mfumo huu unaiwezesha Serikali kukusanya malalamiko, maswali na maoni ya wananchi na kuyafanyia kazi kwa wakati, na pia unamuwezesha mwananchi kutuma maoni yake bila kujulikana ikiwa mwananchi hatotaka kujulikana. Mwananchi atapata mrejesho wa malalamiko yake kadiri yanavyoshughulikiwa. Ikiwa mwananchi hatoridhika na majibu ya malalamiko yake, mfumo unamruhusu kukata rufaa kwenda ngazi ya juu zaidi.

Ndugu Wanahabari,

Mfumo wa e-Mrejesho unapatikana kwa njia tatu ambazo ni kupitia:

- (a) Simu ya mkononi kwa mitandao yote kwa kubofya ***152*00# na kisha kuchagua namba 9 na kisha namba 2,**
- (b) Kupitia simu janja kwa kupakua Aplikesheni (**Mobile App**) ya **e-Mrejesho** inayopatikana kwenye *Play Store* na *Apple Apps Store*, na
- (c) kwa njia ya Tovuti ya emrejesho.gov.go.tz.

Ndugu wanahabari,

Baadhi ya faida za mfumo huu ni kusaidia kuongeza uwajibikaji, kwani lalamiko linapofika kwenye taasisi litaonekana kwenye ngazi zote za uongozi wa taasisi hiyo na kila Afisa aliyelifungua ama kulifanyia kazi ataonekana, pia mfumo unafanya uchambuzi wa taarifa na kumuwezesha Katibu Mkuu Ofisi ya Rais UTUMISHI na Katibu Mkuu Kiongozi kuona malalamiko ambayo hayajashughulikiwa, yanayoshughulikiwa na yaliyokamilika.

Ndugu Wanahabari,

Machi 13 mwaka huu, Rais wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania Mhe. Dkt Samia Suluhu Hassan, aliwataka viongozi wa umma kutumia Mfumo **e-Mrejesho** ili kupokea maoni ya wananchi kuhusu Serikali na pia kutoa mrejesho kwa wananchi kupitia mfumo huo ili kuimarisha uwajibikaji wa viongozi wa umma kwa wananchi. Hii inadhihirisha namna viongozi wakuu wa kitaifa wanavyoufahamu na kuufuatilia mfumo huu.

Ndugu Wanahabari,

Matarajio ya eGA ni kuona mfumo wa emrejesho

- i. Unaongeza ushirikishwaji wa Wananchi sio tu kufikisha malalamiko, bali kuchangia maoni na mapendekezo.
- ii. Unaongeza ufanisi katika kushughulikia kero na malalamiko
- iii. Unawezesha kujua taarifa za mahitaji kutoka Nyanja mbalimbali hivyo kuwezesha kutoa maamuzi na kupanga vipaumbele
- iv. Mfumo unachakata Taarifa kwa maeneo, taasisi, jinsia, huduma hivyo unaweza kuwa Kifaa muhimu kwa ajili ya uchambuzi na kusaidia kufanya maamuzi na kuweka vipaumbele kulingana na maeneo, huduma, nk.
- v. Utaaidia upimaji na kutathimini utendaji wa taasisi katika kuhudumia wananchi,

Ndugu Wanahabari,

Nitoe wito kwa wananchi wote kutumia mfumo wa emrejesho kuwasilisha maoni, malalamiko na pongezi kwa Taasisi mbalimbali za Umma ili kupata huduma bora za Serikali.

Imetolewa na

Benedict Ndomba

Mkurugenzi Mkuu

Mamlaka ya Serikali Mtandao (e-GA)

09/07/2024

