



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



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 NA 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  
Barua pepe: [info@ega.go.tz](mailto:info@ega.go.tz)  
Tovuti: [www.ega.go.tz](http://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  
Barua pepe: [info@ega.go.tz](mailto:info@ega.go.tz)  
Tovuti: [www.ega.go.tz](http://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

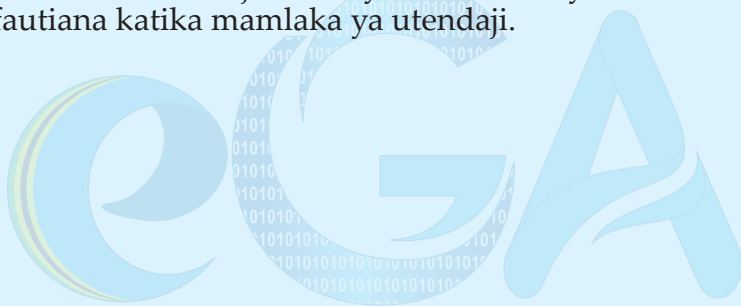
# UTANGULIZI

## MAMLAKA YA SERIKALI MTANDAO

**M**amlaka ya Serikali Mtandao (e-GA) ilianzishwa kwa Sheria ya Serikali Mtandao ya Mwaka 2019 ikiwa na majukumu ya kura-tibu, kuendeleza na kukuza jitihada za Serikali Mtandao, pamoja na kusimamia uzingatiaji 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 ili-yokuwa 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 katika mamlaka ya utendaji.



# YALIYOMO

|  |            |
|--|------------|
| <b>MAWASILIANO NA MAMLAKA .....</b>  | <b>ii</b>  |
| <b>UTANGULIZI.....</b>   | <b>iii</b> |
| <b>MAMLAKA YA SERIKALI MTANDAO .....</b>   | <b>iii</b> |
| <b>DIBAJI.....</b>   | <b>iv</b>  |
| <b>DIRA, DHAMIRA, KAULIMBIU NA MISINGI MIKUU.....</b>                                | <b>1</b>   |
| 1.0 Dira .....   | 1          |
| 1.1 Dhamira .....  | 1          |
| 1.2 Kaulimbiu .....  | 1          |
| 1.3 Misingi .....  | 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 .....  | 1          |
| 1.3.6 Weledi.....  | 2          |
| <b>2.0 MADHUMUNI YA MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA.....</b>                            | <b>2</b>   |
| <b>3.0 WATEJA WETU .....</b>   | <b>2</b>   |
| <b>4.0 HUDUMA ZETU .....</b>   | <b>3</b>   |
| <b>5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU .....</b>   | <b>3</b>   |
| 5.1 Kufanya Tathmini ya ubora wa Mifumo ya TEHAMA Serikalini .....                   | 4          |
| 5.2 Kusanifu na kutengeneza Mifumo ya TEHAMA .....                                   | 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.....                         | 6          |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| 5.9        | Kuweka mazingira bora ya kazi kwa watumishi wa Mamlaka .....   | 7         |
| 5.10       | Kujenga uwezo wa watumishi wa umma na watumishi wa Mamlaka; .....  | 7         |
| 5.11       | Tutaratibu na kugawa intaneti (bandwidth) kwa taasisi za umma ndani ya siku saba (7) baada ya kupokea maombi ..... | 8         |
| 5.12       | Mawasiliano na wateja/wadau .....  | 8         |
| 5.13       | Kutoa mrejesho wa maombi ya huduma, malalamiko na maoni ya wateja/wadau .....                                      | 8         |
| 5.14       | Kutoa Fursa ya Kutekeleza Mfumo wa Ushirikiano kwa Ubia kati ya Mamlaka na Sekta Binafsi (PPP) .....               | 8         |
| <b>6.0</b> | <b>WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA .....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>7.0</b> | <b>HAKI NA WAJIBU WA MTEJA .....</b>   | <b>9</b>  |
| 7.1        | Haki za Mteja .....  | 9         |
| 7.2        | Wajibu wa Mteja .....  | 9         |
| <b>8.0</b> | <b>KUTOA MREJESHO .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>9.0</b> | <b>WITO .....</b>  | <b>10</b> |

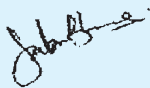
## DIBAJI

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 ya Mamlaka katika kusimamia jitihada na utekelezaji wa Serikali Mtandao nchini. Malengo hayo ni pamoja na kuhakikisha Serikali inapata tija na thamani halisi ya uwekezaji katika TEHAMA, taasisi za umma zinatumia miundombinu shirikishi ya TEHAMA na rasilimali nyingine; kutoa ushauri na msaada wa kiufundi kuhusu utekelezaji wa jitihada za Serikali Mtandao; kuhakikisha wananchi wanapata huduma za kielektroni zinazotolewa na Serikali, pamoja na kuwajengea uwezo watumishi wa umma katika kutekeleza majukumu yao.

Ili kwenda 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 matarajio yetu kuwa tutatoa huduma bora na kwa wakati kulingana na viwango tulivyoahidi, hivyo, ninawasihi wateja wetu kusoma, kuuelewa mkataba huu na kutoa mrejesho. Uzingatiaji wa viwango vilivyoainishwa na mawazo yenu yata-saidia kuboresha huduma zetu na kufikia malengo yaliyowekwa na Mamlaka.



**Dkt. Jabiri Kuwe Bakari**  
**MKURUGENZI MKUU**

# **DIRA, DHAMIRA, KAULIMBIU NA MISINGI MIKU**

## **1.0 DIRA**

**K**utambuliwa 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 Miku**

### **1.3.1 Uadilifu**

Tunafuata viwango vya uendeshaaji 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

- Wizara, Idara, Mamlaka za Serikali, na Serikali za Mitaa
- Washirika wa Maendeleo;
- Umma;
- Bodi ya Mamlaka
- Sekta Binafsi;
- Asasi zisizo za Serikali;
- Taasisi za Utafiti na Elimu;
- Watumishi wa Umma;
- Watumishi wa Mamlaka;
- Mahakama;
- Mashirika ya Umma;
- Bunge;
- Vyombo vya Habari na Wazabuni.

## 4.0 HUDUMA ZETU

**Z**ifuatazo 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 Serikali-ni;
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. Kuweka mazingira bora ya kazi kwa watumishi wa Mamlaka;
10. Kujenga uwezo wa watumishi wa umma na watumishi wa Mamlaka;
11. Kuratibu utoaji wa huduma ya Intaneti Serikalin;
12. Kufanya mawasiliano na wateja/wadau;
13. Kutoa mrejesho wa maombi ya huduma, malalamiko na maoni ya wateja na wadau; na
14. 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

**V**iwango 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**

- Tutatathmini ubora wa mifumo ya TEHAMA kwa taasisi za umma kwa kuzingatia viwango vya Serikali vinavyoendana na viwango vya Kimataifa.
- Tutafanya tathmini na kutoa taarifa ya uzingatiaji wa viwango vya Serikali Mtandao ndani ya siku 14 baada ya tathmini kukamilika.

## **5.2 Kusanifu na kutengeneza Mifumo ya TEHAMA**

- Tutatengeneza Tovuti za kawaida zisizo na mahitaji maalum ndani ya siku 28 na Tovuti Kuu ndani ya siku 56 baada ya kupokea maombi.
- 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**

- Tutatoa ushauri wa kitaalamu kuhusu viwango vya sehemu za kutunzia mifumo ya TEHAMA (Hosting Environment) kwa kuzingatia viwango vya Serikali Mtandao ndani ya siku 14 baada ya kupokea maombi.
- Tutasaidia taasisi za umma katika kutengeneza miundombinu ya Serikali Mtandao kwa kuzingatia viwango vya Serikali Mtandao.
- Tutaratibu na kugawa namba za msimbo yaani USSD na SMS kwa taasisi za umma ndani ya siku tatu (3) za kazi.
- Tutatoa huduma ya mfumo shirikishi wa Ofisi Mtandao (GeOS) ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kupokea maombi na taasisi za umma kukidhi vigezo na masharti.
- Tutatoa huduma ya Mfumo Shirikishi wa Kusimamia Shughuli na Rasilimali za Taasisi (ERMS) ndani ya siku sitini (60) baada ya kupokea maombi na taasisi za umma kukidhi vigezo na masharti.
- Tutatoa huduma ya Mfumo Shirikishi wa Barua pepe Se-

rikalini (GMS) ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea maombi na taasisi ya umma kukidhi vigezo na masharti.

- Tutaunganisha taasisi kwenye Mfumo Shirikishi wa Huduma za Serikali kwa Simu za Mkononi ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea maombi na taasisi ya umma kukidhi vigezo na masharti.
- Tutaunganisha 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.
- 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**

- Tutatoa ushauri kuhusu utengenezaji wa sera, mikakati na miongozo mbalimbali ya TEHAMA ndani ya siku 14 kwa kuzingatia viwango vya Serikali Mtandao.
- Tutashirikiana na taasisi za umma husika katika kutengeneza sera, mikakati na miongozo mbalimbali ya TEHAMA ndani ya siku 60 kwa kuzingatia viwango na miongozo ya Serikali Mtandao.
- Tutatoa ushauri wa kitaalamu wa ununuzi wa vifaa vya TEHAMA kwa taasisi za umma kwa kuzingatia viwango vya Serikali mtandao ndani ya siku 14 baada ya kupokea maombi.
- Tutatoa ushauri kuhusu matumizi bora, sahihi na salama ya TEHAMA kwa kuzingatia miongozo mbalimbali iliyotolewa na Serikali.
- Tutapitia andiko la mradi wa TEHAMA kwa taasisi za umma na kutoa idhini ndani ya siku 14 za kazi baada ya kupokea andiko la mradi;
- Tutatoa msaada wa kiufundi wa matumizi ya TEHAMA kwa taasisi za umma ndani ya saa 24 kwa tatizo dogo na siku tatu (3) kwa tatizo kubwa.

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

- Tutatoa nafasi za kuhifadhi tovuti, taarifa mbalimbali na mifumo ya TEHAMA ya taasisi za serikali ndani ya siku saba (7) baada ya kukidhi vigezo na masharti.

### **5.6 Utoaji wa taarifa mbalimbali zinazohusiana na Matumizi ya TEHAMA**

- Tutatoa taarifa za utekelezaji/utendaji wa shughuli za Mamlaka ndani ya miezi mitatu (3) baada ya kuisha kwa kipindi cha utekelezaji;
- 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**

- Tutatoa matokeo ya utafiti unaohusu Serikali Mtandao ndani ya siku 30 baada ya utafiti husika kukamilika;
- Tutaanza kutumia matokeo ya tafiti zilizofanywa na Mamlaka ndani ya siku 60 baada ya kutolewa kwa matokeo ya utafiti husika;
- Tutasajili tafiti kwenye Mamlaka zinazohusika ndani ya siku 90 baada ya utafiti kukamilika;
- Tutatumia tafiti zilizofanywa na taasisi nyingine na kuidhinishwa na Mamlaka za utafiti ndani ya siku 60 baada ya kuidhinishwa; na
- Tutashirikiana na taasisi nyingine katika kufanya utafiti na kutumia matokeo ya tafiti hizo.

### **5.8 Kusimamia viwango na miongozo ya matumizi ya TEHAMA;**

- Tutatengeneza na kuboresha viwango na miongozo ya utekelezaji wa Serikali Mtandao kwa taasisi za umma kwa kuzingatia viwango vya kimataifa;
- Tutafanya ukaguzi wa utekelezaji wa jitihada za Serikali Mtandao kwa kuzingatia viwango na miongozo ya Serikali Mtandao.

- Tutatoa taarifa za ukaguzi kwa kuzingatia viwango na miongozo ya Serikali Mtandao ndani ya siku 14 za kazi baada ya ukaguzi kukamilika;
- Tutatoa taarifa ya jumla ya uzingatiaji wa viwango (compliance reports) kila robo ya mwaka wa fedha.

## **5.9 Kuweka mazingira bora ya kazi kwa watumishi wa Mamlaka**

- Tutatoa vitendeakazi kwa watumishi wa Mamlaka ndani ya siku tatu (3) baada ya maombi kupokelewa;
- Tutafanya matengenezo madogo ya vitendeakazi ndani ya siku tatu (3) na makubwa ndani ya siku saba (7);
- Tutaboresha mazingira ya kazi kwa kuzingatia miongozo, taratibu na mipango iliyowekwa na Serikali;
- Tatalipa stahiki mbalimbali kwa watumishi wa Mamlaka ndani ya siku tano (5) za kazi mara baada ya kupokea maombi;
- Tutafuatilia kadi za Bima ya Afya kwa ajili ya kuwapatia watumishi ndani ya siku 14 baada ya kuwasilisha fomu ya maombi.
- Tutashughulikia malalamiko na kero za watumishi wa Mamlaka na kutoa mrejesho ndani ya siku tatu (3) kwa kero ndogo na siku 14 kwa kero kubwa.

## **5.10 Kujenga uwezo wa watumishi wa umma na watumishi wa Mamlaka;**

- Tutatoa mafunzo kwa watumishi wa taasisi za umma kwa kuzingatia “Mpango wa Mafunzo na Maendeleo ya Watumishi wa Taaluma ya TEHAMA”;
- Tutatoa mafunzo kwa watumishi wa taasisi za umma ndani ya siku 14 baada ya kupokea maombi; na
- Tutajenga uwezo wa watumishi wa Mamlaka kwa kuzingatia “Mpango wa Mafunzo na Maendeleo ya Watumishi wa Mamlaka (eGA Training Plan);
- Tutahakikisha watumishi wote wanajaza Fomu za “OPRAS” ndani ya siku 30 za kazi kila ufikapo muda wa marejeo.

### **5.11 Kuratibu utoaji wa huduma ya Intaneti ya Serikali**

- Tutaratibu na kugawa intaneti (bandwidth) kwa taasisi za umma ndani ya siku saba (7) baada ya kupokea maombi.
- Tutahakikisha upatikanaji wa huduma ya intaneti si chini ya asilimia 97 kwa mwaka.

### **5.12 Mawasiliano na wateja/wadai**

- Tutakiri kupokea baruapepe na kumtaarifu mteja/mdau ndani ya saa 24;
- Tutajibu barua ndani ya siku tano (5) za kazi;
- Tutapokea simu za ofisi ndani ya miito mitatu (3) kwa kuji-tambulisha jina binafsi na jina la Mamlaka.
- Tutahuisha taarifa katika tovuti ya Mamlaka ndani ya siku tatu (3) baada ya kutoa au kupokea taarifa mpya.

### **5.13 Kutoa mrejesho wa maombi ya huduma, malalamiko na maoni ya wateja/wadai**

- Tutapokea malalamiko na mrejesho kutoka kwa wateja/wadai kwa njia ya simu, baruapepe, sanduku la maoni na fomu maalum za mrejesho zilizopo katika tovuti ya Mamlaka.
- Tutashughulikia malalamiko madogo ndani ya saa 72 na makubwa ndani ya siku 30 na kutoa mrejesho kwa kuzingatia mwongozo wa Serikali.

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

- Tutashirikiana na Sekta binafsi katika utoaji wa huduma za TEHAMA kwa kufuata viwango na miongozo ya Mamlaka; na
- Tutabainisha maeneo tunayoweza kushirikiana na sekta binafsi kwa utaratibu wa ubia (PPP).

## **6.0 WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA**

**M**amlaka ina wajibu ufuatao kwa mteja kulingana na huduma zinazotolewa:

- Kutoa huduma kwa kuzingatia viwango na miongozo iliyowekwa
- Kushughulikia malalamiko ya mteja
- Kutoa ushauri wa kitaalamu na msaada wa kiufundi kwa mteja
- Kutoa taratibu, maelezo na maelekezo sahihi
- Kutunza taarifa za wateja

## **7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA**

### **7.1 Haki za Mteja**

Mteja wa Mamlaka ana haki zifuatazo:

- Kupata maelezo sahihi kuhusu kazi za Mamlaka;
- Kupata huduma bora na kwa wakati kulingana na maombi yake.
- Kupata haki ya kusikilizwa;
- Kupata ushauri wa kitaalamu na msaada wa kiufundi;
- Kutunziwa siri kwa taarifa alizotoa kwa Mamlaka kama atahitaji hivyo;
- Kupata taarifa ya maendeleo ya kazi yake; na
- Kutembelea na kukagua vifaa vya kufanyia kazi kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa.

### **7.2 Wajibu wa Mteja**

- Kutoa maelezo sahihi kuhusiana na huduma anayohitaji;
- Kutoa malipo ya huduma aliyopewa kwa wakati ili kuepusha kukatwa kwa huduma;
- Kusikiliza na kuzingatia ushauri wa kitaalamu aliyopewa;
- Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka pale inapohitajika ili aweze kuhudumiwa vizuri; na
- Kuzingatia na kuheshimu sheria, kanuni na taratibu zilizowekwa.
- Kuwasilisha malalamiko kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa na Mamlaka.



## 8.0 KUTOA MREJESHO

**M**teja anashauriwa kutoa mrejesho wa huduma aliyopewa kwa njia ya ana kwa ana, simu, barua, baruapepe na nukushi. Mrejesho huo unaweza kuwa wa ushauri, malalamiko au pongezi kwa lengo la kuboresha huduma zetu.

## 9.0 WITO

**M**amlaka 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](http://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  
Barua pepe: [info@ega.go.tz](mailto:info@ega.go.tz)  
Tovuti: [www.ega.go.tz](http://www.ega.go.tz)