



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA RAIS, MENEJIMENTI
YA UTUMISHI WA UMMA



WAKALA YA SERIKALI MTANDAO

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

2015/2016



**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA RAIS, MENEJIMENTI
YA UTUMISHI WA UMMA**



WAKALA YA SERIKALI MTANDAO

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

2015/2016

DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja 2014/2015 ni ahadi ambayo Wakala ya Serikali Mtandao inaweka kama mtoaji wa huduma kwa wateja wake. Mkataba huu unatoa viwango vya huduma zinazotolewa na Wakala ambazo wateja wanazitarajia. Pia, unaainisha haki na majukumu ya Wakala na mteja katika utoaji na utumiaji wa huduma na jinsi mteja anavyoweza kupata huduma hizo.

Wakala inakusudia kutoa huduma bora na kwa gharama nafuu katika kutimiza malengo ya Wakala katika kuratibu na kusimamia utekelezaji wa Serikali Mtandao. Malengo hayo ni pamoja na kuhakikisha kuwa ndani ya Serikali watumiaji wanapata uwezo wa kushirikiana na kutumia miundombinu ya pamoja ya TEHAMA na rasilimali nyingine; kutoa ushauri na msaada wa kiufundi kuhusu mambo yahasuyo Serikali Mtandao na utekelezaji wake; kuhakikisha kuwa wananchi wanapata huduma za kielektroniki zinazotolewa na Serikali, pamoja na kuwajengea uwezo watumishi wa umma na wa Wakala katika kutekeleza majukumu ya kuratibu, kusimamia, kuendeleza, kueneza na kutathmini viwango na miongozo ya serikali mtandao.

Aidha, Wakala inakusudia kutoa taarifa ya tathmini ya huduma inazotoa kila mwaka kwa wateja na wadau wengine kama namna ya kuendelea kuboresha huduma kwa wateja wake.

Ili kwenda sambamba na kasi ya mabadiliko katika tasnia ya utoaji huduma na maendeleo ya TEHAMA, Wakala italazimika kuufanyia marekebisho ya mara kwa mara Mkataba huu ili kuendana na kasi ya mabadiliko ya maendeleo ya TEHAMA.

Hivyo, ninawasihi watumiaji wote wa huduma zitolewazo na Wakala kutumia miongozo inayotolewa na mkataba huu kwa njia ya uwazi na yenye kujenga ili kuongeza tija na kuwezesha Wakala kufikia malengo iliyojiwekea ikiwemo kuongeza ufanisi katika utoaji wa huduma za Serikali kwa Umma.

Dr. Jabiri Kuwe Bakari
MTENDAJI MKUU

YALIYOMO

DIBAJI.....	ii
1.0 Serikali Mtandao ni Nini?	1
2.0 Wakala ya Serikali Mtandao	1
2.1 Malengo ya Wakala ya Serikali Mtandao	1
2.2 Dira, Dhamira na Maadili Yetu	2
2.2.1 Dira	2
2.2.2 Dhamira	2
2.2.3 Maadili Yetu	2
3.0 Madhumuni ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja	3
4.0 Wateja Wetu	3
5.0 Huduma Zetu	3
6.0 Viwango vya Huduma Zetu	4
6.1 Kufanya Tathmini ya Ubora wa Mifumo ya TEHAMA Serikalini	4
6.2 Usanifu na Ujenzi wa Miundombinu ya TEHAMA.....	5
6.3 Uratibu wa Mifumo na Miundombinu Shirikishi ya Umma	5
6.4 Utoaji wa Ushauri wa Kitaalamu wa Matumizi Sahihi ya TEHAMA kwa Taasisi za Umma	5
6.5 Uhifadhi na Usimamizi wa Mifumo na Miundombinu ya TEHAMA ya Serikali	6
6.6 Utoaji wa Taarifa Mbalimbali Zinazohusiana na Matumizi ya TEHAMA	6
6.7 Kufanya Utafiti Unaohusiana na Masuala ya Serikali Mtandao	7
6.8 Usimamizi Viwango na Miongozo ya Matumizi ya TEHAMA.....	7
6.9 Kutengeneza Mazingira Bora ya Kazi kwa Watumishi wa Wakala.....	8
6.10 Kujenga Uwezo wa Watumishi wa Umma na Watumishi wa Wakala	8
6.11 Uratibu na utoaji wa huduma ya Intaneti ya Serikali.....	9

6.12	Mawasiliano na Wateja na Wadau	9
6.13	Utoaji wa Mrejesho wa Maombi ya Huduma, Malalamiko, Maoni ya Wateja na Wadau.....	9
6.14	Kutoa Fursa ya Kutekeleza Mfumo wa Ushirikiano kwa Ubia kati ya Wakala na Sekta Binafsi (PPP).....	9
7.0	Wajibu Wetu kwa Mteja	9
8.0	Haki na Wajibu wa Mteja	10
8.1	Haki za Mteja.....	10
8.2	Wajibu Wa Mteja.....	10
9.0	Kutoa Mrejesho	10
10.0	Wito	10

1.0 Serikali Mtandao ni Nini?

Serikali Mtandao ni matumizi ya Teknolojia ya Habari na Mawasiliano (TEHAMA) katika kuboresha utoaji wa huduma kwa Umma, kwa ufanisi na kwa gharama nafuu wakati wowote na mahali popote.

2.0 Wakala ya Serikali Mtandao

Wakala ya Serikali Mtandao (e-Government Agency) ni Taasisi ya Serikali iliyoungwa mwaka 2012 kwa sheria ya Wakala za Serikali Na. 30, Sura ya 245 ya mwaka 1997 na Hati ya Rais ya Mgawanyo wa Majukumu Na. 51 ya tarehe 17 Desemba mwaka 2010 Wakala ya Serikali Mtandao ina majukumu na mamlaka ya kuratibu, kusimamia na kukuza jitihada za Serikali Mtandao nchini Tanzania.

2.1 Malengo ya Wakala ya Serikali Mtandao

Ili kutimiza Dira na Dhamira yake, Wakala ina malengo sita, ambayo yameanza kutekelezwa ili kutimiza mahitaji ya wateja wake. Malengo hayo ni:-

- **Kuboresha uwezo wa Taasisi za Serikali utekeleza jitihada za Serikali Mtandao:** Wakala inaendesha mafunzo mbalimbali na kuzishauri na kuzisaidia taasisi mbalimbali za umma kujenga uwezo wa watumishi wake katika kutekeleza jitihada za Serikali Mtandao.
- **Kuboresha upataji wa huduma mtandao kwa umma:** Wakala ya Serikali Mtandao inaimarisha miundombinu ya msingi kwa ajili ya utoaji wa huduma kwa mtandao kwa umma, raia na biashara kwa wakati, uwazi, urahisi na kwa gharama nafuu.
- **Kuboresha mifumo shirikishi za TEHAMA:** Wakala inaweka mazingira yanayoweza taasisi za umma kushirikiana katika matumizi ya rasilimali za TEHAMA ili kuondoa urudufu, kupunguza gharama na kuongeza ubora wa huduma kwa umma.
- **Kuimarisha uratibu, usimamizi na uzingatiaji wa viwango vya Serikali Mtandao katika utoaji wa huduma kwa umma:** Wakala ya Serikali Mtandao inasimamia udhibiti wa viwango vya Serikali Mtandao kwa kutumia miongozo mbalimbali na viwango vilivyowekwa ili kuharakisha maendeleo.
- **Kuboresha huduma za ushauri wa kitaaluma:** Wakala inatoa huduma

za ushauri wa kitaalamu na msaada wa kiufundi kwa taasisi za umma. Miongoni mwa misaada hiyo ni kusanifu, kutengeneza na kuendesha tovuti.

2.2 Dira, Dhamira na Maadili Yetu

2.2.1 Dira

Kuwa Taasisi yenye ubunifu katika kuwezesha matumizi ya TEHAMA kwa ajili ya kuboresha utoaji wa huduma kwa umma.

2.2.2 Dhamira

Kujenga mazingira bora kwa ajili ya uratibu, usimamiaji na uendelezaji wa matumizi ya TEHAMA ili kuboresha utoaji wa huduma wa serikali kwa umma.

2.2.3 Maadili Yetu

a) Uadilifu

Tunafuata viwango vya juu vya mwenendo katika kila tunachofanya. Tunatimiza ahadi zote kwa maslahi ya Taifa.

b) Ubunifu

Tunaamini kuwa ubunifu na fikra sahihi zinawezesha Wakala kuwa taasisi kinara na mwezeshaji katika utoaji wa huduma Serikali Mtandao kwa wadau wa taasisi za umma.

c) Kuthamini Wateja

Tunaamini katika uwezo wa kila mfanyakazi kuendelea kujifunza kuhusu wateja na kuwahudumia ipasavyo kulingana na mahitaji wanayotarajia kutoka kwa Wakala ya Serikali Mtandao.

d) Ushirikiano

Wakala inaamini kuwa kufanyakazi kwa pamoja na kwa ushirikiano na wadau muhimu kutaiwezesha kutoa huduma bora zaidi.

e) Mwenendo Bora

Tunaamini kwa kushirikiana na wadau wengine, tunaweza kujenga mfumo bora wa utendaji unaoweza kuigwa na taasisi nyingine za umma.

3.0 Madhumuni ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Madhumuni ya mkataba huu ni kufahamisha umma juu ya upatikanaji, Maina na viwango vya ubora wa huduma zitolewazo na Wakala, kujenga utamaduni katika Wakala kwa kuwafanya watumishi kuwa na mtazamo wa kuwajali wateja, kuboresha utoaji wa huduma kwa wateja, kuongeza uwajibikaji wa watumishi wa Wakala katika kuwahudumia wateja kwa viwango vilivyowekwa na kutoa mwongozo juu ya taratibu za kufuata endapo huduma zitolewazo na Wakala zitakuwa chini ya viwango vilivyowekwa na kukubaliwa. Pia mkataba huu unatoa uwepo wa mfumo wa wazi wa upokeaji wa maoni/malalamiko na kurudisha mrejesho kwa wateja baada ya kufanyiwa kazi.

4.0 Wateja Wetu


Ifuatayo ni orodha ya wateja wanaopokea huduma kutoka kwa Wakala ya Serikali Mtandao:

- Wizara, Idara, Wakala za Serikali, na Serikali za Mitaa
- Washirika wa Maendeleo;
- Umma;
- Bodi ya Ushauri ya Wizara (MAB);
- Sekta Binafsi;
- Asasi zisizo za Serikali;
- Taasisi za Utafiti na Elimu;
- Watumishi wa Umma;
- Watumishi wa Wakala;
- Mahakama;
- Mashirika ya Umma, na Bunge.

5.0 Huduma Zetu

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

- a) Kufanya tathmini ya ubora wa mifumo ya TEHAMA kwenye Taasisi za Umma;
- b) Usanifu na Utengenezaji wa Mifumo ya TEHAMA;
- c) Uratibu na usimamzi wa mifumo na miundombinu shirikishi katika sekta ya Umma;

- 
- d) Kutoa ushauri wa kitaalamu wa matumizi sahihi ya TEHAMA kwa Taasisi za Umma;
 - e) Kuhifadhi na kusimamia mifumo ya TEHAMA Serikalini;
 - f) Utoaji wa Taarifa mbalimbali zinazohusiana na matumizi ya TEHAMA;
 - g) Kufanya Utafiti na kujenga uwezo katika eneo la Serikali Mtandao;
 - h) Usimamizi viwango na miongozo ya matumizi ya TEHAMA;
 - i) Kutengeneza mazingira bora ya kazi kwa watumishi wa Wakala;
 - j) Kujenga Uwezo wa Watumishi wa Umma na watumishi wa Wakala;
 - k) Uratibu wa utoaji wa huduma ya Intaneti ya Serikali
 - l) Mawasiliano na wateja/wadau;
 - m) Utoaji wa mrejesho wa maombi ya huduma, malalamiko na maoni ya wateja na wadau; na
 - n) Kutoa fursa ya utekelezaji wa miradi ya TEHAMA kwa mfumo wa ushirikiano wa ubia kati ya Wakala na Sekta Binafsi (PPP).

6.0 Viwango vya Huduma Zetu

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

6.1 Kufanya Tathmini ya Ubora wa Mifumo ya TEHAMA Serikalini

- Tutatathmini ubora wa mifumo ya TEHAMA kwa taasisi za Serikali 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 30; na

- Tutajenga uwezo kwa watumishi wa Wakala na kuhakikisha watumishi wote wanajaza Fomu za “OPRAS” ndani ya siku 60 za kazi kila ufikapo muda wa marejeo.

6.2 Usanifu na Ujenzi wa Miundombinu ya TEHAMA

- Tutatengeneza Tovuti za kawaida zisizo na mahitaji maalum ndani ya siku 28 na Tovuti Kuu ndani ya siku 56 baada ya kupokea mahitaji kamili; na
- Tutatoa msaada wa kiufundi wa matumizi ya TEHAMA kwa taasisi za serikali ndani ya saa 24 kwa tatizo dogo na siku tatu (3) kwa tatizo kubwa kulingana na mkataba baina ya pande husika mara baada ya kupokea maombi yao na kwa kuzingatia uharaka wa tatizo lililowasilishwa.

6.3 Uratibu wa Mifumo na Miundombinu Shirikishi ya Umma

- Tutasaidia taasisi za Serikali katika kutengeneza miundombinu ya mtandao kuzingatia viwango vya Serikali vinavyoendana na viwango vya kimataifa; na
- Tutatoa ushauri wa kitaalamu kuhusu viwango vya Sehemu za Kutunzia Mifumo ya TEHAMA (hosting environment) kwa kuzingatia viwango vya Serikali vinavyoendana na viwango vya shirika kimataifa ndani ya siku 30 baada ya kupokea maombi.

6.4 Utoaji wa 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 vinavyoendana na viwango vya kimataifa;
- Tutashirikiana na Taasisi husika katika kutengeneza Sera, Mikakati na Miongozo mbalimbali ya TEHAMA ndani ya miezi miwili (2) kwa kuzingatia viwango vya Serikali vinavyoendana na viwango vya kimataifa;
- Tutatoa ushauri wa kitaalamu wa ununuzi wa vifaa vya TEHAMA kwa taasisi za Serikali kwa kuzingatia viwango vya Serikali vina-

vyoendana na viwango vya kimataifa ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea maombi;

- Tutatoa ushauri kuhusu matumizi bora, sahihi na salama ya TEHAMA kwa kuzingatia miongozo mbalimbali iliyotolewa na Serikali ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kupokea maombi.
- Tutatoa ushauri katika upembuzi yakinifu katika ununuzi wa vifaa vya TEHAMA kwenye taasisi za serikali ndani ya siku 14 baada ya kupokea maombi;
- Tutasaidia taasisi za Serikali katika kutengeneza miundombinu ya Serikali Mtandao kwa kuzingatia viwango vya Serikali ndani ya siku 30 baada ya kupokea maombi; na
- Tutatoa ushauri wa kitaalamu kuhusu viwango vya Sehemu za Kutunzia Mifumo ya TEHAMA (Hosting Environment) kwa kuzingatia viwango vya Serikali ndani ya siku 30 baada ya kupokea maombi.

6.5 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 30 baada ya kupokea maombi na kuhakikisha uwepo wa miundombinu husika; na
- Tutasajili anuani za Tovuti za Taasisi za Serikali ndani ya siku tatu (3) baada ya kupokea maombi.

6.6 Utoaji wa Taarifa Mbalimbali Zinazohusiana na Matumizi ya TEHAMA

- Tutatoa taarifa za utekelezaji/utendaji wa Wakala ndani ya miezi mitatu (3) baada ya kukamilika kwa kipindi cha utekelezaji;
- Tutatoa taarifa ya kukamilisha utengenezaji na uboreshaji wa mifumo mbalimbali ya TEHAMA

ndani ya siku 14 za kazi mara baada ya utengenezaji na uboreshaji husika kukamilika;

- Tutakuwa wazi katika kutoa huduma zetu kwa wateja, kuwasaidia wateja na kuwapatia taarifa zote kuhusu huduma zetu, gharama zetu na mafanikio yetu ya kila mwaka.

6.7 Kufanya Utafiti Unaohusiana na Masuala ya Serikali Mtandao

- Tutatoa matokeo rasmi ya tafiti zinazohusiana na Serikali Mtandao ndani ya siku 30 baada ya tafiti husika kukamilika;
- Tutaanza kutumia matokeo rasmi ya tafiti zilizofanywa na Wakala ndani ya siku 60 baada ya kutolewa kwa matokeo ya tafiti husika;
- Tutasajili tafiti kwenye mamlaka zinazohusika ndani ya siku 90 baada ya utafiti kukamilika;
- Tutatumia tafiti zilizofanywa na taasisi nyingine na kukubaliwa/ idhinishwa na Wakala ndani ya siku 60 baada ya kuidhinishwa; na
- Tutashirikiana na taasisi nyingine katika kufanya tafiti na kutumia matokeo ya tafiti hizo.

6.8 Usimamizi Viwango na Miongozo ya Matumizi ya TEHAMA

- Tutatengeneza na kuboresha miongozo mbalimbali ya TEHAMA kwa matumizi ya taasisi za Serikali katika utekelezaji wa Serikali Mtandao kwa kuzingatia viwango vya Serikali ambavyo vinaendana na viwango vya kimataifa;
- Tutatengeneza na kuboresha viwango mbalimbali vya ubora vya matumizi sahihi ya TEHAMA kwa taasisi za Serikali katika utekelezaji wa Serikali Mtandao kwa kuzingatia viwango vya kimataifa vya ubora;
- Tutaifanya ukaguzi kwa kuzingatia miongozo na viwango vya Serikali vinavyoendana na viwango vya kimataifa;
- Tutatoa taarifa za ukaguzi kulingana na miongozo na viwango vya Serikali vinavyoendana na viwango vya kimataifa ndani ya siku 14 za kazi baada ya ukaguzi kukamilika; na
- Tutatoa taarifa ya jumla ya uzingatiaji wa viwango (compliance reports) kila baada ya miezi sita (6).

6.9 Kutengeneza Mazingira Bora ya Kazi kwa Watumishi wa Wakala

- Tutatoa vitendea kazi kwa watumishi wa Wakala ndani ya siku tatu (3) baada ya maombi kupokelewa;
- Tutafanya matengenezo madogo ya vitendea kazi ndani ya siku tatu (3) na makubwa ndani ya siku saba (7);
- Tutaboresha mazingira ya kazi kwa kuweka na kuzingatia miongozo, taratibu na mipango iliyokubalika;
- Tatalipa mishahara kwa watumishi wa Wakala kila ifikapo siku ya mwisho ya kila mwezi;
- Tatalipa posho na stahili mbalimbali kwa watumishi 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 30 za kazi;
- Tutatatua malalamiko na kero za watumishi ndani ya siku tatu (3) kwa kero ndogo na siku 30 kwa kero kubwa; na
- Tutatoa mrejesho wa malalamiko/maoni na kero za watumishi ndani ya siku mbili (2) za kazi.

6.10 Kujenga Uwezo wa Watumishi wa Umma na Watumishi wa Wakala

- Tutatoa mafunzo kwa watumishi wa taasisi za Serikali kwa kuzingatia “Mpango wa Mafunzo na Maendeleo ya Watumishi wa Taaluma ya TEHAMA”;
- Tutatoa mafunzo yanayohusiana na huduma zitolewazo na Wakala kwa watumishi wa taasisi za Serikali ndani ya siku 45 baada ya kupokea maombi; na
- Tutajenga uwezo wa watumishi wa Wakala kwa kuzingatia “Mpango wa Mafunzo na Maendeleo ya Watumishi wa Wakala (*eGA Training Plan*)”.

6.11 Uratibu na utoaji wa huduma ya Intaneti ya Serikali

- Tutatoa huduma ya kuunganisha taasisi za Serikali kwenye Intaneti ya Serikali ndani ya siku 14 baada ya kupokea maombi yaliyokamilika; na
- Tutahakikisha upatikanaji wa huduma ya intaneti kwa 97% kwa mwaka.

6.12 Mawasiliano na Wateja na Wadau

- Tutakiri kupokea barua pepe na kumtaarifu mteja na wadau ndani ya saa 24;
- Tutajibu hoja za barua ndani ya siku tano (5) za kazi; na
- Tutapokea simu za ofisi ndani yamiito mitatu (3) kwa kujitambuli-sha jina la aliyepokea simu hiyo na jina la Wakala.

6.13 Utoaji wa Mrejesho wa Maombi ya Huduma, Malalamiko, Maoni ya Wateja na Wadau

- Tutapokea malalamiko na mrejesho kutoka kwa wateja/wadau kwa njia ya simu, barua pepe na fomu maalum za mrejesho zilizo-po katika tovuti ya Wakala.
- Tutashughulikia malalamiko yote na kutoa mrejesho kwa kuzingatia mwongozo wa serikali ndani ya saa 72 kwa lalamiko dogo na siku 120 kwa lalamiko kubwa.

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

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

7.0 Wajibu Wetu kwa Mteja

Wakala ina wajibu ufuatao kwa mteja kulingana na huduma zinazotolewa:

- Kutoa huduma kwa viwango vilivyokubalika
- Kushughulikia malalamiko ya mteja
- Kutoa ushauri wa kitaalamu kwa mteja
- Kutoa taratibu, maelezo na maelekezo sahihi

8.0 Haki na Wajibu wa Mteja

8.1 Haki za Mteja

Mteja wa Wakala ana haki zifuatazo:

- Kupata maelezo sahihi kuhusu kazi za Wakala;
- Kupata huduma bora na kwa wakati kulingana na maombi yake.
- Kupata haki ya kusikilizwa;
- Kupata ushauri wa kitaalamu;
- Kutunziwa siri kwa taarifa alizotoa kwa Wakala kama atahitaji hivyo;
- Kupata taarifa ya maendeleo ya kazi yake; na

8.2 Wajibu Wa Mteja

- Kutoa maelezo sahihi kuhusiana na huduma anayohitaji;
- Kutoa malipo ya huduma aliyopewa kwa wakati;
- Kusikiliza na kuzingatia ushauri wa kitaalamu aliopewa
- Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Wakala pale inapohitajika ili aweze kuhudumiwa vizuri; na
- Kuzingatia na kuheshimu sheria, kanuni na tarati-bu zilizowekwa.

9.0 Kutoa Mrejesho

Mteja anashauriwa kutoa mrejesho wa huduma tuliyotoa kwa njia ya ana kwa ana, simu, barua kwa njia ya posta, barua pepe na nukushi/sanduku la maoni. Mrejesho huo unaweza kuwa wa ushauri, malalamiko au pongezi kwa lengo la kuboresha huduma zetu.

10.0 Wito

Wakala 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:- barua pepe, simu, nukushi, ana kwa ana au kupitia Tovuti ya Wakala kama inavyoorodheshwa hapa chini.

Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma,
Wakala ya Serikali Mtandao,
S.L.P. 4273, Dar es Salaam,
Mtaa wa Samora, Jengo la ExTelecoms, Ghorofa ya Pili,
Simu: + 255 22 21 29868/74,
Nukushi: 255 22 21 29878,
Barua Pepe: info@ega.go.tz,
Tovuti: www.ega.go.tz.