



**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA**

**OFISI YA RAIS,  
MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA**

**MWONGOZO WA  
KUSIMAMIA NA KUENDESHA  
TOVUTI ZA SERIKALI**

**DISEMBA, 2014**



**Jamhuri ya Muungano wa Tanzania**

**Ofisi ya Rais,  
Menejimenti ya Utumishi wa Umma**

**MWONGOZO WA  
KUSIMAMIA NA KUENDESHA  
TOVUTI ZA SERIKALI**

**DISEMBA, 2014**



# YALIYOMO

<b>DIBAJI</b> .....	v
<b>SURA YA KWANZA</b> .....	1
<b>1. Utangulizi, Maana, Madhumuni, Walengwa na Faida za Mwongozo</b> .....	1
1.1. Utangulizi .....	1
1.2. Madhumuni .....	3
1.3. Walengwa .....	3
1.4. Faida za mwongozo .....	3
<b>SURA YA PILI</b> .....	4
<b>2. Muonekano, Usimamizi na Uendeshaji wa Tovuti za Serikali</b> .....	4
2.1. Muonekano wa Tovuti za Serikali .....	4
2.2. Usimamizi wa Tovuti .....	6
2.3. Uendeshaji wa Tovuti .....	8
<b>SURA YA TATU</b> .....	9
<b>3. Usalama na Mambo Muhimu ya Kuzingatia katika Utekelezaji</b> .....	9
3.1. Mambo ya msingi ya kuzingatia katika kutengeneza, kusimamia na kuendesha Tovuti .....	9
3.2. Hatua zifuatazo zitekelezwe ili kuimarisha usalama wa Tovuti za Taasisi za Serikali .....	9



## DIBAJI

Sera ya Taifa ya TEHAMA ya mwaka 2003, pamoja na mambo mengine inasisitiza juu ya Serikali kutumia fursa za TEHAMA katika utendaji kazi wa kila siku na utoaji huduma kwa wananchi. Katika kutekeleza sera hiyo, mwaka 2004 Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma (OR-MUU) ilianza kuchukua hatua mbalimbali kuongeza matumizi ya TEHAMA katika kuimarisha mifumo ya utoaji habari na huduma kwa wananchi. Baadhi ya hatua hizo ni pamoja na kuanza utekelezaji wa dhana ya Serikali Mtandao iliyokuwa sehemu ya utekelezaji wa Programu ya Mabadiliko katika Utumishi wa Umma (Public Service Reform Programu – PSRP).

Programu hiyo ililenga kuongeza ufanisi katika utendaji kazi na uboreshaji wa utoaji huduma kwa umma. Pamoja na mambo mengine, Wizara, Idara Zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Sekretarieti za Mikoa na Mamlaka za Serikali za Mitaa ziliwezesha kuwa na mifumo imara ya Menejimenti ya Habari ambapo Serikali ililenga kutumia TEHAMA katika utoaji wa habari na huduma kwa wananchi. Aidha, Serikali iliziwezesha taasisi za umma kuwa na Tovuti zake ambapo hadi kufika mwaka 2010 takribani Taasisi zote za Serikali zilikuwa na Tovuti.

Hatua hizo zimesababisha matumizi ya TEHAMA kuongezeka kwa kasi Serikalini na zimeongeza uwazi, ufanisi, uwajibikaji na tija katika utoaji wa huduma kwa wananchi.

Pamoja na mafanikio hayo, kwenye eneo la Tovuti, nyingi ya Tovuti hizo zinatengenezwa, kusimamiwa na kuendeshwa bila kuwepo na utaratibu unaofanana. Hali hiyo inasababisha uwepo wa Tovuti

zisizokidhi viwango na ubora kufuatana na mahitaji ya watumiaji na gharama kubwa za uendeshaji.

Mwongozo huu unalenga kutoa utaratibu wa kufuatwa na kuzingatiwa katika kusimamia na kuendesha Tovuti za Taasisi za Serikali. Tovuti zimekuwa njia kuu za kusambaza habari na kutoa huduma mbalimbali kwa umma. Matumizi ya tovuti kwa sasa, siyo tu hayakwepeki, bali ni muhimu kwa taasisi yoyote ile.



George D. Yambesi

**KATIBU MKUU (UTUMISHI)**

## SURA YA KWANZA

# TANGULIZI, MAANA, MADHUMUNI, WALENGWA NA FAIDA ZA MWONGOZO.

### 1.1. Utangulizi

Taarifa na huduma za Serikali zimekuwa zikitolewa kwa njia ya nyaraka ambazo zilikuwa katika muundo wa karatasi. Hivyo ufikishwaji wa taarifa ulitegemea kutembelea ofisi husika ili kufikisha waraka huo. Mwananchi alipohitaji taarifa na huduma ilimlazimu kutembelea ofisi husika au Taasisi hiyo kutoa taarifa kwenye vyombo vya habari. Hali hii ilisababisha taarifa na huduma kuchelewa kuwafikia wananchi na mara nyingine wananchi kutoshiriki katika maamuzi mbalimbali ya Serikali. Maendeleo ya teknolojia duniani hususan eneo la TEHAMA yameleta mapinduzi makubwa sana katika upashanaji wa habari na utoaji wa huduma kwa umma. Mapinduzi haya yamewezeshwa na matumizi makubwa ya Tovuti, intaneti, simu za mikononi na mitandao ya kijamii. Tovuti ni mojawapo ya nyenzo na njia rahisi na ya haraka katika kutoa taarifa na kufikisha huduma kwa umma.

Kuanzia miaka ya 2000 Serikali ilitambua umuhimu wa Tovuti kama njia mbadala ya mawasiliano na utoaji wa huduma kwa umma. Hadi kufikia mwaka 2010 takribani Taasisi zote za Serikali zilikuwa na Tovuti ambazo zimekuwa zikitumika katika kutoa taarifa, machapisho na nyaraka mbalimbali za Serikali. Mrejesho unaonyesha kwamba uwepo wa Tovuti hizo kumeongeza uwazi na wepesi katika upatikanaji wa baadhi ya taarifa za Serikali.



Hata hivyo Tovuti hizo zimeshindwa kukidhi viwango na mahitaji ya watumiaji kwani zinatengenezwa, zinasimamiwa na kuendeshwa bila kuwepo na utaratibu unaofanana. Hali hii inasababisha uwepo wa Tovuti zenye taarifa zilizopitwa na wakati, kutopatikana mara kwa mara, kukosa mifumo ya usalama ya kuzilinda na pia idadi kubwa ya Tovuti hizo kuwa katika zama za kutoa taarifa tu na sio huduma.

Mwongozo huu una sura kuu tatu (3) zote zikilenga katika kutatua changamoto hizo na kutoa maelekezo ya namna ya kuongeza ubora na usalama wa Tovuti za Taasisi za Serikali.

Sura ya kwanza inatoa utangulizi, madhumuni, walengwa, faida za utekelezaji wa mwongozo huu. Lengo kuu ni kutoa uelewa wa kutosha kwa mtumiaji kuhusu mawasiliano ya taarifa za Serikali kwa kutumia Tovuti na kwanini serikali imeonelea ni vyema sasa kutumia njia hii kama njia nyingine mbadala ya mawasiliano kwa umma.

Sura ya pili inahusu muonekano, usimamizi na uendeshaji wa Tovuti za Serikali, inatoa maelekezo juu ya viwango vya ubunifu, uandaaji na utengenezaji wa tovuti. Lengo ni kuziwezesha Taasisi za Serikali kuandaa Tovuti zenye muonekano unaoshabihiana, utakaokidhi mahitaji ya wadau na pia kuwapa urahisi wa kuvinjari wakati wa kutafuta taarifa au kupata huduma kupitia Tovuti hizo.

Sura ya tatu inahusu usalama na mambo muhimu ya kuzingatia katika utekelezaji ambapo maelekezo yanatolewa ili kuepusha tovuti hizo kuweza kupatwa na mashambulizi ya mara kwa mara yanayoweza kuharibu au kubadilisha maudhui ya Tovuti za Taasisi kwa wahalifu kuingiza taarifa hasi na za upotoshaji,

kuchafua jina la Taasisi husika na pia kusababisha usumbufu kwa watumiaji.

Kwa mujibu wa Mwongozo huu, Tovuti ni mfumo wa ukusanyaji, uhifadhi na usambazaji wa habari, picha na nyaraka kwa njia ya mtandao. Mfumo huu pia unaweza kutumika kwa ajili ya kutoa mrejesho na huduma mbalimbali za Serikali. Mwongozo huu unahusu Tovuti, Tovuti kuu (Portal), blogu na mitandao yote ya kijamii.

### **1.2. Madhumuni**

Mwongozo huu unatoa utaratibu wa mambo ya msingi na muhimu ya kufuatwa na kuzingatiwa katika kusimamia na kuendesha Tovuti za Taasisi za Serikali.

### **1.3. Walengwa**

Walengwa wa mwongozo huu ni Wizara, Idara Zinazojitegemea, Sekretarieti za Mikoa, Taasisi za Umma, Wakala za Serikali na Mamlaka za Serikali za Mitaa.

### **1.4. Faida za mwongozo**

Utekelezaji wa mwongozo huu utasaidia Serikali kuwa na:

- (a) Tovuti zenye taarifa na huduma sahihi zinazoendana na wakati;
- (b) Utaratibu unaofanana wa kusimamia na kuendesha Tovuti;
- (c) Tovuti zinazopatikana muda wote;
- (d) Mifumo imara ya usalama ya kuzilinda Tovuti;

## SURA YA PILI

# MUONEKANO, USIMAMIZI NA UENDESHAJI WA TOVUTI ZA SERIKALI

### 2.1. Muonekano wa Tovuti za Serikali.

- i. Tovuti ziwe na nembo ya Taifa na utambulisho wa taasisi husika (mfano wa utambulisho wa taasisi na jina la taasisi husika).
- ii. Pale ambapo alama za Taifa zitatumika, ziwekwe katika uhalisia wa rangi na viwango vyake. Alama za taifa zinazo tajwa hapa ni nembo ya bibi na bwana, mwenge wa Uhuru, Twiga na bendera ya Taifa.
- iii. Muundo wa kurasa za Tovuti za Serikali ufuatae mtiririko unaoshabihiana ili kuleta urahisi kwa mtumiaji wa Tovuti kuelewa na kuvinjari kwa haraka zaidi pale anapokuwa anatafuta taarifa au huduma.
- iv. Taarifa, habari na huduma zilizo na umuhimu zaidi ziwekwe na kuonekana katika ukurasa wa kwanza wa Tovuti.
- v. Pamoja na vitu vingine Tovuti ziwe na taarifa zifuatazo;
  - (a) Maelezo muhimu kuhusu Taasisi husika mathalani, Taasisi ilianzishwa lini, mamlaka iliyoanzisha Taasisi, majukumu muhimu, saa za kazi, n.k.
  - (b) Muundo wa Taasisi
  - (c) Mpango Mkakati wa Taasisi

- (d) Mkataba wa Huduma kwa Mteja
- (e) Mawasiliano ya Taasisi (Anwani, simu, nukushi, anwani ya barua pepe, n.k.)
- (f) Picha za viongozi wakuu wa Taasisi kama itakavyoonekana inafaa.
- vi. Tovuti ziandaliwe kwa lugha mbili za Kiswahili na Kiingereza ili kutoa taarifa na huduma kwa watumiaji mbalimbali.
- vii. Pale inapobidi lugha nyingine za kimataifa zinaweza kutumika.
- viii. Tovuti zifunguke kwa lugha ya Kiswahili kwanza na baada ya hapo mtumiaji awe na hiari ya kubadili lugha.
- ix. Utaratibu wa kuweka taarifa kwenye Tovuti ufuatae mfumo wa aya na vichwa vya habari vyenye kuleta maana kiurahisi na vinavyoelezea maudhui ya taarifa husika.
- x. Tovuti ziwe na mfumo utakaowezesha kupata takwimu za watu waliovinjari pamoja na maeneo yanayotembelewa zaidi.
- xi. Tovuti ziwe na sehemu ya kumruhusu mtumiaji kutuma mrejesho kwa taasisi husika.
- xii. Tovuti ziwe na sehemu ya majibu kwa maswali yanayoulizwa mara kwa mara na wananchi kuhusu taasisi husika.
- xiii. Tovuti ziwe na sehemu ya “Nifanyeje” ili mwananchi aweze kujua namna ya kupata huduma mbalimbali zinazotolewa na taasisi husika.

## 2.2. Usimamizi wa Tovuti

Utaratibu ufuatao unapaswa kufuatwa wakati wa kutengeneza Tovuti za Serikali:-

- i. Jukumu la kutengeneza na kusimamia Tovuti litakuwa chini ya Idara au Kitengo kinachoratibu masuala ya TEHAMA katika taasisi.
- ii. Pamoja na majukumu mengine Idara au Kitengo kitakuwa na majukumu yafuatayo:
  - (a) Kuratibu utengenezaji wa Tovuti za Taasisi husika.
  - (b) Kumiliki na kuhifadhi “*source code*” na nyaraka zote muhimu zilizohusiana na utengenezaji wa Tovuti ya Taasisi husika.
  - (c) Kuhakikisha Tovuti imehifadhiwa katika mifumo salama ya TEHAMA
  - (d) Kuhakikisha Tovuti inapatikana kwa muda wote.
  - (e) Kutoa mafunzo kwa watumiaji wa Tovuti kwenye Taasisi.
  - (f) Kuhuisha na kuendeleza Tovuti kufuatana na mabadiliko ya kiteknolojia.
  - (g) Kutoa Msaada wa kiufundi kuhusiana na mambo yote yanayohusu Tovuti
  - (h) Kusajili Tovuti ya Taasisi kwa utaratibu ufuatao:-
    - i. Tovuti za Wizara, Idara Zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Sekreterieti za Mikoa, na Mamlaka za Serikali za Mitaa zitatumiwa “go. tz”;

- ii. Tovuti za Taasisi za Elimu ya juu za Serikali zitatumia “ac.tz”;
  - iii. Tovuti za shule za awali, msingi na sekondari zitatumia “sc.tz”; na
  - iv. Tovuti za Taasisi nyingine za Elimu za Serikali zitatumia “edu.tz”.
- (i) Kuhifadhi Tovuti katika mazingira yenye vigezo vifuatavyo:
- i. Mfumo wa umeme unaopatikana muda wote;
  - ii. Mfumo wa ubaridi ulio kati ya nyuzijoto 16 na 18 sentigredi;
  - iii. Chumba chenye mfumo wa usalama wa kuingia kwa wahusika maalum (*Server Room*);
  - iv. Miundombinu ya mtandao; na
  - v. Kompyuta ya kuhifadhi Tovuti (server).
- (j) Taasisi ambayo haitaweza kuwa na mazingira yenye kukidhi vigezo vilivyoainishwa kwenye kipengele (i) inatakiwa kuhifadhi Tovuti zao kwenye kituo cha kutunza mifumo ya TEHAMA katika Wakala ya Serikali Mtandao (eGA) kufuatana na utaratibu utakaotolewa na wakala hiyo.
- (k) Ukarakaba na kufanya matengenezo ya Tovuti mara kwa mara.

### **2.3. Uendeshaji wa Tovuti**

Jukumu la kuendesha Tovuti litakuwa chini ya Idara au Kitengo kinachoratibu habari na mawasiliano kwa umma. Pamoja na majukumu mengine idara/kitengo kitakuwa na majukumu yafuatayo:-

- (a) Kuratibu upatikaji wa taarifa na huduma zinazowekwa kwenye Tovuti;
- (b) Kuandaa na kuweka taarifa na huduma kwenye Tovuti kwa kuzingatia taratibu za Serikali katika utoaji wa taarifa na huduma kwa umma;
- (c) Kupitia mara kwa mara na kuhuisha maudhui ya taarifa zilizomo kwenye Tovuti;
- (d) Kuhakikisha taarifa zilizopo kwenye Tovuti ni sahihi na ni hai kwa muda wote;
- (e) Kufuatilia mrejesho mara kwa mara kutoka kwa watumiaji wa Tovuti kupitia mfumo wa kupokea mrejesho; na
- (f) Kuwasilisha kwa Idara au kitengo cha TEHAMA kuhusu haja ya kuhuisha Tovuti kufuatana na maoni na mahitaji ya wateja.

## SURA YA TATU

### **USALAMA NA MAMBO MUHIMU YA KUZINGATIA KATIKA UTEKELEZAJI**

#### **3.1. Mambo ya msingi ya kuzingatia katika kutengeneza, kusimamia na kuendesha Tovuti.**

- i. Kushirikisha wadau katika mchakato mzima wa kuandaa na kutengeneza Tovuti. Hatua hii itasaidia kuwa na Tovuti inayokidhi mahitaji ya makundi mbalimbali ya wadau na kuwa na wigo mpana wa huduma kwa kupitia Tovuti;
- ii. Tovuti zitengenezwe katika mfumo ambao utawezesha upatikanaji wake kirahisi katika vifaa vidogo vya mkononi kama simu. Mfumo huo umeelezwa kwa kina katika Mwongozo wa Kuandaa Tovuti za Serikali (Technical Standards and Guidelines for Government Websites) wa mwaka 2014.
- iii. Idara/vitengo vya TEHAMA na idara/vitengo vya Habari na Mawasiliano Serikalini viwezeshe kuwa na wataalamu kufuatana na muundo wa maendeleo wa kada hizo, vitendea kazi muhimu na kujengewa uwezo ili kumudu majukumu yaliyoelekezwa kwenye mwongozo huu.

#### **3.2. Hatua zifuatazo zitekelezwe ili kuimarisha usalama wa Tovuti za Taasisi za Serikali:**

- i. Nyaraka za Kielektroniki kama miongozo, ripoti, hotuba, sheria, kanuni n.k ziwekwe kwenye Tovuti kwa kutumia



mfumo ambao utazuia mtumiaji kuweza kubadili maudhui ya nyaraka husika, kwa mfano mfumo wa 'Portable Document Format- PDF'.

- ii. Maofisa wenye dhamana ya kusimamia Tovuti au kuweka taarifa kwanye Tovuti wawe na nywila (password) ambazo zinapaswa kubadilishwa angalau mara moja kwa kila mwezi.

**Katibu Mkuu**  
Ofisi ya Rais  
Menejimenti ya Utumishi wa Umma  
Utumishi House  
8 Barabara ya Kivukoni  
11404 Dar es Salaam.  
Simu: 022 2123687  
Tovuti: [www.utumishi.go.tz](http://www.utumishi.go.tz)  
Baruapepe: [ps@utumishi.go.tz](mailto:ps@utumishi.go.tz)