

Jamhuri ya Muungano wa Tanzania



Ofisi ya Rais

Menejimenti ya Utumishi wa Umma

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

Agosti, 2014

Yaliyomo

VIFUPISHO	ii
DIBAJI	iii
SURA YA KWANZA	1
1. UTANGULIZI, MAANA, MADHUMUNI, WALENGWA NA FAIDA ZA MWONGOZO.	1
1.1. Utangulizi	1
1.2. Maana ya Tovuti	1
1.3. Madhumuni ya mwongozo huu	2
1.4. Walengwa wa Mwongozo huu	3
1.5. Faida za utaratibu huu	3
SURA YA PILI	4
2. MUONEKANO , USIMAMIZI NA UENDESHAJI WA TOVUTI ZA SERIKALI	4
2.1. Muonekano wa TOVUTI za Serikali utakuwa kama ifuatavyo:	4
2.2. Utengenezaji wa Tovuti	5
2.3. Uendeshaji wa Tovuti	6
SURA YA TATU	7
3. USALAMA NA MAMBO MUHIMU YA KUZINGATIA KATIKA UTEKELEZAJI	7
3.1. Hatua zifuatazo zitekelezwe ili kuimarisha usalama wa Tovuti za Taasisi za Serikali:	7
3.2. Mambo ya msingi ya kuzingatiwa na Taasisi katika kutengeneza, kusimamia na kuendesha Tovuti.	7
3.3. Mwisho	8

VIFUPISHO

Kifupisho	Maelezo
eGA	e-Government Agency
PSRP	Public Service Reform Programu
OR-MUU	Ofisi ya Rais Menejimenti ya Utumishi wa Umma
TEHAMA	Teknolojia ya Habari na Mawasiliano

DIBAJI

Mwongozo huu unaelekeza na kukumbusha mambo ya msingi na muhimu ya 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.

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.

Hatua hizo zimesababisha matumizi ya TEHAMA kuongezeka kwa kasi kubwa sana Serikalini na yameongeza uwazi, ufanisi, uwajibikaji na tija katika utoaji wa huduma kwa wananchi. Moja ya maeneo ya TEHAMA ambayo Serikali imewekeza na kupata mafanikio makubwa ni pamoja na eneo la Tovuti ambapo hadi kufika mwaka 2010 takribani Taasisi zote za Serikali zilikuwa na Tovuti.

Pamoja na mafanikio hayo, nyingi ya Tovuti hizo zinatengenezwa, zinasimamiwa 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.

Kwa hali hiyo, Serikali inatoa Mwongozo mahsusi wa kusimamia na kuendesha Tovuti za taasisi za Serikali. Taasisi zote za Serikali zinazomiliki au zinazokusudia kumiliki wanalazimika kuusoma, kuuelewa na kuutekeleza katika kusimamia na kuendesha Tovuti zao.

Mhe. Celina O. Kombani (Mb)

Waziri wa Nchi

Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishi wa Umma

SURA YA KWANZA

1. UTANGULIZI, MAANA, MADHUMUNI, WALENGWA NA FAIDA ZA MWONGOZO.

1.1. Utangulizi

Kufuatia kukua kwa teknolojia duniani kote hususani eneo la TEHAMA, kumekuwepo na 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. Miaka ya nyuma taarifa na huduma za Serikali zilitolewa kwa njia ya kutembelea ofisi husika au kwa kupitia vyombo vya habari. Hali hii ilisababisha taarifa na huduma kuchelewa kuwafikia wananchi na mara nyingine wananchi kutoshiriki katika maamuzi mbalimbali ya Serikali.

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 kuw katika zama za kutoa taarifa tu na sio huduma. Mwongozo huu unadhamiria kuzipatia ufumbuzi changamoto hizo ili kuongeza ubora na usalama wa Tovuti za Taasisi za Serikali

1.2. Maana ya Tovuti

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, Tuvuti kuu (Potal), blogu na mitandao yote ya kijamii.

1.3. Madhumuni ya mwongozo huu

Mwongozo huu unaelekeza na kukumbusha mambo ya msingi na muhimu ya kufuatwa na kuzingatiwa katika kusimamia na kuendesha Tovuti za Taasisi za Serikali.

Mwongozo huu una sura kuu tatu (3) ambapo kila moja ina maudhui mahsusi kuhusu Tovuti za Taasisi za Serikali.

Sura ya kwanza inatoa utangulizi, madhumuni, walengwa, faida za utekelezaji wa mwongozo huu. Lengo kuu ni kutoa kwa mtumiaji uelewa wa kutosha kuhusu mawasiliano ya taarifa za Serikali kwa kutumia TOVUTI na kwanini serikali imeonelea ni vema sasa kutumia njia hii kama njia nyingine mbadala ya mawasilino 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 kuwezesha 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 uratibu na usimamizi wa Tovuti za Taasisi za Serikali ambapo maelekezo yanatolewa ya namna Tovuti hizo zitakavyoratibiwa na kusimamiwa ikiwemo usajili wake, uhifadhi wake, uwekaji na/au ubadilishaji wa taarifa na huduma, na pia ukarabati na matengenezo. Lengo kuu ni kuondoa upungufu unaosababisha Tovuti hizo kuwa na taarifa zilizopitwa na wakati, ujenzi usiokamilika na pia upatikanaji usio wa uhakika hivyo kupoteza dhamira ya Taasisi kumiliki Tovuti;

Sura ya nne 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.

1.4. Walengwa wa Mwongozo huu

Walengwa wa mwongozo huu ni taasisi zote za Serikali zinazomiliki au zinazokusudia kumiliki TOVUTI.

1.5. Faida za utaratibu huu

Utekelezaji wa mwongozo huu utasaidia Serikali yafuatayo:

- (a) Kuwa TOVUTI zenye taarifa na huduma sahihi zisizopitwa na wakati,
- (b) Kuwa na utaratibu unaofanana wa kusimamia na kuendesha TOVUTI,
- (c) Kuwa na TOVUTI zinazopatikana muda wote,
- (d) Kuwa na mifumo imara ya usalama ya kuzilinda TOVUTI

SURA YA PILI

2. MUONEKANO , USIMAMIZI NA UENDESHAJI WA TOVUTI ZA SERIKALI

2.1. Muonekano wa TOVUTI za Serikali utakuwa kama ifuatavyo:

- i. Tovuti ziwe na nembo ya Taifa na utambulisho wa taasisi husika (mfano wa utambulisho wa taasisi ni 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 ufuate mtiririko unaoshabihiana ili kuleta urahisi kwa mtumiaji wa Tovuti kuelewa na kuvinjari kwa haraka zaidi pale anapokuwa anatafuta taarifa au huduma kwenye Tovuti ya Serikali
- iv. Taarifa, habari na huduma zilizo na umuhimu zaidi ziwekwe na kuoneka katika ukurasa wa kwanza wa Tovuti.
- v. Pamoja na vitu vingine TOVUTI ziwe na taarifa zifuatazo;
 - (a) Maelezo muhimu kuhusu Taasisi husika
 - (b) Mkataba wa Huduma kwa Mteja
 - (c) Muundo wa Taasisi
 - (d) Mawasiliano ya Taasisi (Anwani, simu, nukushi, anwani ya barua pepe ya taasisi)
 - (e) Picha za viongozi wakuu wa Taasisi. Kwa maana ya Mwongozo huu viongozi wakuu ni Waziri, Naibu Waziri, Katibu Mkuu, Naibu Katibu Mkuu na Mtendaji Mkuu.
- vi. Tovuti z ziandaliwe kwa lugha mbili za Kiswahili na Kiingereza (pale inapobidi lugha zaidi ya hizi zinaweza kutumika) ili kutoa taarifa na huduma kwa watumiaji mbalimbali.
- vii. Tovuti zifunguke kwa lugha ya Kiswahili kwanza na baada ya hapo mtumiaji awe na hiari ya kubadili lugha.
- viii. Utaratibu wa kuweka taarifa kwenye Tovuti ufuate mfumo wa aya na vichwa vya habari vyenye kuleta maana kiurahisi na vinavyoelezea maudhui ya taarifa husika.

- ix. Tovuti ziwe na mfumo utakaowezesha kupata takwimu za watu waliovinjari pia maeneo yanayotembelewa zaidi.
- x. Tovuti ziwe na sehemu ya kumruhusu mtumiaji kutuma mrejesho kwa taasisi husika.
- xi. Tovuti ziwe na sehemu ya majibu kwa maswali yanayoulizwa mara kwa mara na wananchi kuhusu taasisi husika (Frequently Asked Questions).
- xii. Tovuti ziwe na sehemu ya “Nifanyeje” ili mwananchi aweze kujua namna ya kupata huduma mbalimbali zinazotolewa na taasisi husika.

2.2. Utengenezaji 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 kiteknologia.
 - (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, Mamlaka za Serikali, Wakala za Serikali, Sekreterieti za Mikoa, na Mamlaka za Serikali za Mitaaa zitatumia “go.tz”
 - ii. Tovuti za Taasisi za Elimu ya juu za Serikali zitatumia “ac.tz”
 - iii. Tovuti za shule za awali, msingi na secondary zitatumia “sc.tz”
 - 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 nyuzi joto 16 na 18 sentigredi;
 - iii. Chumba (Server Room) chenye mfumo wa usalama wa kuingia kwa wahusika maalum;
 - iv. Miundombinu ya mtandao;
 - 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) Ukarabati na kufanya matengenezo ya Tovuti mara kwa mara

2.3. Uendeshaji wa Tovuti

- i. Jukumu la kuendesha Tovuti litakuwa chini ya Idara au Kitengo kinachoratibu habari na mawasiliano kwa umma.
- ii. Pamoja na majukumu mengine 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.
 - (f) Kuwasilisha kwa Idara au kitengo cha TEHAMA kuhusu haja ya kuhuisha Tovuti kufuatana na maoni na mahitaji ya wateja.

SURA YA TATU

3. USALAMA NA MAMBO MUHIMU YA KUZINGATIA KATIKA UTEKELEZAJI

3.1. Hatua zifuatazo zitekelezwe ili kuimarisha usalama wa Tovuti za Taasisi za Serikali:

- i. Nyaraka za Kielekroniki 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 ambazo zinapaswa kubadilisha angalau mara moja kwa kila mwezi.

3.2. Mambo ya msingi ya kuzingatiwa na Taasisi 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. Utengenezaji wa Tovuti zitengenezwe katika mfumo ambao utawezesha upatikanaji wake kirahisi katika vifaa vidogo vya mkononi kama simu. Hatua hii itatoa fursa kwa watumiaji wa simu za mkononi kupata taarifa na huduma muhimu kwa kuwa idadi kubwa ya watu hutumia simu za mkononi katika kupata huduma za intaneti.
- 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.

3.3. Mwisho

Kila Taasisi ya Serikali inapaswa kuwa na Tovuti itakayosaidia taasisi husika kutoa taarifa zake pamoja na huduma kwa wananchi kwa njia ya kielektroniki kwa kuwa njia hiyo ni ya uhakika na gharama nafuu. Hata hivyo, uwepo wa Tovuti hizo bila kuzingatia mwongozo huu kutasababisha Tovuti za Taasisi za Serikali kutokuwa salama au kutotoa huduma kusudiwa na hivyo kutofikia dhamira ya matumizi ya Tovuti kwa ujumla wake. Hivyo inaagizwa kuzingatia muongozo huu.