

- Kufukuza malalamiko.

### Hatua ya nne:

Endapo mlalamikaji hataridhika na uamuzi wa kamati ya Rufaa ya LATRA, atapeleka madai/malalamiko yake Baraza la Ushindani Sawa. "Fair Competition Tribunal". Rufaa iwasilishwe ndani ya siku 21 tangu uamuzi kutolewa. Katibu Mtendaji LATRA CCC apelekewe nakala ya Rufaa.

Sababu za Rufaa zinaweza kuwa:-

- Uamuzi uliotolewa na LATRA haukuzingatia ushahidi uliotolewa
- LATRA ilikiuka sheria katika kutoa uamuzi
- Taratibu kwa mujibu wa sheria ya LATRA haikufuatwa na hivyo ukiukwaji wa utaratibu umeathiri uamuzi uliotolewa

### Hatua ya Tano:

Endapo mlalamikaji hataridhika na uamuzi wa Baraza la Ushindani Sawa "Fair Competition Tribunal" atakata Rufaa Mahakama ya Rufaa ya Tanzania. Katibu Mtendaji LATRA CCC apelekewe nakala ya Rufaa.

### KWA MSAADA ZAIDI WASILIANA NA:

Katibu Mtendaji,

**Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri Ardhini.**

S.L.P 14154, DAR ES SALAAM.

**Simu: +255 (022) 2127410**

**Fax: +255 (022) 2127411**

**Website: [www.latracc.go.tz](http://www.latracc.go.tz)**

AU

LATRA

**Simu: 0800110019/20**

AU

**JESHI LA POLISI**

(Kikosi cha Usalama Barabarani)

**Simu: 0682 887722**



## MALALAMIKO DHIDI YA MTOA HUDUMA YA USAFIRI



## BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA USAFIRI ARDHINI.

Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri Ardhini (LATRA Consumer Consultative Council), lipo kwa mujibu wa kifungu namba 29 cha Sheria namba 3 ya Mamlaka ya udhibiti usafiri ardhini, (LATRA) ya Mwaka 2019. Sheria ya LATRA imefuta iliyokuwa Sheria ya Mamlaka ya Udhibiti Usafiri wa Nchi Kavu na Majini (SUMATRA). Sheria hiyo ilianza rasmi kutumika Tarehe 29 Aprili, 2019, baada ya kutangazwa katika Gazeti la Serikali (GN.No. 358) la tarehe 26/04/2019.

Baraza ni Chombo cha Watumiaji wa Huduma za Usafiri Ardhini. Limepewa dhamana ya kuwakilisha na kutetea maslahi na haki za Watumiaji wa Huduma za Usafiri Ardhini.

### **Majukumu ya Baraza ni:**

- Kuwakilisha maslahi ya Watumiaji wa Huduma za Usafiri Ardhini, kwa kuwasilisha, kupata maoni na taarifa na kwa kushauriana na Mamlaka, Waziri mwenye dhamana na wadau wa sekta mbalimbali zinazodhibitiwa;
- Kupokea na kusambaza taarifa na maoni mbalimbali kuhusu masuala yanayowagusa watumiaji wa huduma zinazosimamiwa na LATRA;

- Kuunda kamati za watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Sekta zinazodhibitiwa na LATRA katika Mikoa na kushauriana nazo;
- Kushauriana na wadau , Serikali na makundi ya watumiaji kuhusu huduma;
- Kuunda Mabaraza ya Watumiaji wa Huduma za Usafiri Ardhini, kwenye maeneo ya Jamii na Kushauriana nazo;

### **Dira ya Baraza:**

Ni kuwa Baraza bora kikanda katika kuwezesha na kulinda maslahi ya Watumiaji wa Huduma za Usafiri Ardhini.

### **Lengo Kuu la Baraza:**

Ni kukuza na kulinda maslahi ya watumiaji ili kupata uwakilishi na mwikio mpana kwa mdhibiti, watunga sera na mtoa Huduma ya Usafiri Ardhini.

### **MALALAMIKO DHIDI YA MTOA HUDUMA ZA USAFIRI ARDHINI.**

#### **Hatua ya kwanza:**

Mlalamikaji ambaye anaweza kuwa abiria au mtumiaji huduma mwingine yeyote awasilishe malalamiko yake kwa mtoa huduma/mmiliki wa chombo alichosafiria na aambatanishe vielelezo vyote (nakala) kuthibitisha safari yake kwenye chombo husika kama vipo. Malalamiko hayo, yawe na tarehe na saina ya mlalamikaji. Nakala ya malalamiko itumwe

kwa Mkurugenzi Mkuu LATRA na Katibu Mtendaji LATRA CCC.

#### **Hatua ya pili:**

Mlalamikaji asiporidhika na majibu ya mtoa huduma, au mtoa huduma asipojibu, mlalamikaji awasilishe malalamiko yake kwa Mkurugenzi Mkuu LATRA na apeleke nakala ya malalamiko yake kwa Katibu Mtendaji LATRA CCC.

#### **Hatua ya tatu:**

Zipo kamati mbali mbali ambazo zitashughulika na utatuzi wa migogoro ya huduma ndani ya LATRA, mlalamikaji akifikia ngazi hiyo ataelekezwa ipasavyo. Iwapo mlalamikaji hataridhika na uamuzi wa kamati ya kushughulikia malalamiko ya LATRA, mlalamikaji atakata rufaa katika kamati ya Rufaa ya LATRA na apeleke nakala kwa Katibu Mtendaji LATRA CCC.

LATRA ina Mamlaka ya kutoa amri zifuatazo:-

- Kumlazimisha mlalamikiwa/mtoa huduma kulipa faini/fidia
- Kumlazimisha mlalamikiwa/mtoa huduma kulipa fidia kwa muda uliopangwa
- Kumlazimisha mlalamikaji/mlalamikiwa kulipa gharama za usumbufu.