

SUMATRA CONSUMER CONSULTATIVE COUNCIL



**SUMATRA CONSUMER
CONSULTATIVE COUNCIL**



LIFAHAMU BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI WA USAFIRI WA NCHI KAVU NA MAJINI (SUMATRA CCC)

Katibu Mtendaji

NSSF Waterfront 7th Floor, Sokoine Drive,
Karibu na Makao Makuu ya Trafiki,
S.L.P. 14154, Dar es Salaam, Tanzania
Simu: 255 22 2127410, Nukushi: 255 22 2127411
Barua pepe: info@sumatracc.org.tz
Tovuti: www.sumatracc.org.tz

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



**LIFAHAMU BARAZA LA USHAURI LA
WATUMIAJI WA USAFIRI WA NCHI KAVU
NA MAJINI (SUMATRA CCC)**

YALIYOMO

SURA YA KWANZA	1
1.0 LIFAHAMU BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA USAFIRI WA NCHI KAVU NA MAJINI “SUMATRA Consumer Consultative Council”	1
1.2 Majukumu ya Baraza	1
1.3 Malengo ya jumla ya Baraza.....	2
1.4 Muundo wa Baraza	3
1.5 Dira ya Baraza	4
1.6 Hadhi ya Baraza	4
1.7 Kauli Mbiu ya Baraza	4
1.8 Wadau wa Baraza	5
1.9 Mafanikio ya Baraza	5
1.10 CHANGAMOTO.....	6
SURA YA PILI	7
2.0 DHANA YA UDHIBITI KATIKA UCHUMI WA SOKO	7
2.1 Aina za mifumo ya uchumi	7
2.2 Historia ya mfumo wa uchumi Tanzania	7
2.3 Mfumo wa uchumi wa soko unavyofanya kazi.....	9
2.4 Majukumu ya Mdhibiti wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini (SUMATRA)	10
2.5 Sekta ya Uchukuzi	11
2.6 Fursa za kiuchumi katika sekta ya uchukuzi	13
SURA YA TATU	15
3.0 HAKI ZA MTUMIAJI WA USAFIRI WA NCHI KAVU NA MAJINI	15
3.1 Chimbuko la Haki za Watumiaji	15
3.2 Haki ya watu wenye ulemavu kwenye sekta ya usafiri	19

3.3	Haki za Mtumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini kwa mujibu wa Kanuni za Usafirishaji za SUMATRA za mwaka 2008 GN 218/2008	19
-----	--	----

SURA YA NNE _____ 21

4.0	Wajibu wa Mtumiaji Katika Sekta ya Usafirishaji	21
4.1	Wajibu wa Abiria	21
4.2	Wajibu wa Abiria Awapo Kwenye Vyombo vya Usafiri	23
4.3	Wajibu wa Abiria wa Usafiri wa Treni	24
4.4	Wajibu wa Dereva	26

SURA TANO _____ 27

5.0	Masuala Mengine Muhimu ya Kuzingatia	27
5.1	Haki za abiria (mtumiaji wa huduma ya usafiri) anapokuwa ndani ya basi	27
5.2	Tiketi ya Safari	28
5.3.	Taarifa muhimu zinazotakiwa kuonyeshwa kwenye tiketi	28
5.4	Faida za kuwa na tiketi	29
5.5	Ahadi 10 za Usalama Barabarani	30
5.6	Miongoni mwa vitendo vya uvunjaji wa sheria na vya hatari vinavyofanywa na Madereva	30
5.7	Wajibu wa Kondakta wa Gari	31
5.8	Wajibu wa Mmiliki wa Basi/Mtoa Huduma ya Usafiri wa Barabara	31
5.9	Wajibu wa Mtoa Huduma ya Treni (Kampuni ya Reli)	32
5.10	Wajibu wa Jumla wa Kampuniya Reli (<i>General Responsibilities</i>)	33
5.11	Wajibu kwa Watembea kwa Miguu	34

SURA SITA	36
6.0 Namna Ya Kutoa Taarifa Na Kulalamika	36
6.1 Jinsi ya kutoa taarifa kwa Baraza la SUMATRA, SUMATRA au jeshi la Polisi	36
6.2 Namna ya kutoa malalamiko dhidi ya mtoa huduma ya usafiri	37
 SURA YA SABA	 40
7.0 Kamati za Baraza la Ushauri la Watumiaji za Mikoani	40
7.1 Kamati ya Baraza la Ushauri la Watumiaji ya Mkoa wa Kagera	41
7.2 Kamati Ya Baraza La Ushauri La Watumiaji Ya Mkoa Wa Kigoma	41
7.3 Kamati Ya Baraza La Ushauri La Watumiaji Ya Mkoa Wa Mtwara	41
7.4 Kamati Ya Baraza La Ushauri La Watumiaji Ya Mkoa Wa Tanga	42
7.5 Kamati Ya Baraza La Ushauri La Watumiaji Ya Mkoa Wa Mwanza	42
7.6 Kamati Ya Baraza La Ushauri La Watumiaji Ya Mkoa Wa Arusha	42
7.7 Kamati Ya Baraza La Ushauri La Watumiaji Ya Mkoa Wa Mbeya	43
7.8 Kamati Ya Baraza La Ushauri La Watumiaji Ya Mkoa Wa Tabora	43
 SURA YA NANE	 44
8.0 Vilabu Mashuleni “SUMATRA Consumer Students’ Clubs” Na Taarifa Muhimu Kwa Abiria	44
8.1 Malengo ya kuanzisha vilabu	45
8.2 Kazi zinazofanywa na Vilabu	45
8.3 Mafanikio yaliyofikiwa na vilabu vya wanafunzi	45
8.4 Taarifa Muhimu kwa Abiria	50

SURA YA KWANZA

1.0 LIFAHAMU BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA USAFIRI WA NCHI KAVU NA MAJINI “SUMATRA Consumer Consultative Council”

1.1 Utangulizi

Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini (SUMATRA Consumer Consultative Council) kwa kifupi SUMATRA CCC linaanzishwa kwa mujibu wa kifungu cha 29 cha Sheria namba 9 ya mwaka 2001 (Sura namba 413 R.E). Sheria hiyo namba 9 ya mwaka 2001 ndiyo inayoanzisha Mamlaka ya Udhhibiti ya Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini (SUMATRA). Hivyo, Sheria hii inaanzisha taasisi mbili, kila moja ikiwa huru na inayojitegemea kimuundo, kimajukumu, kimalengo, kimaamuzi na kiutendaji.

Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini liko chini ya Wizara ya Ujenzi, Uchukuzi na Mawasiliano. Baraza la kwanza liliteuliwa tarehe 13/02/2004 na kuzinduliwa rasmi tarehe 17/10/2005 na Waziri mwenye Dhamana ya kusimamia Wizara ya uchukuzi kipindi hicho.

Jukumu kuu la SUMATRA CCC ni kuwa kiungo baina ya watumiaji wa huduma zinazodhibitiwa na SUMATRA, Watoa Huduma, SUMATRA yenyewe na Serikali. Aidha, Baraza lina wajibu wa kuhakikisha kuwa maslahi ya watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini yanawasilishwa kimkakati na kikamilifu katika utengenezaji wa Sera, Sheria na Kanuni zinazohusu sekta ya usafiri wa nchi kavu na majini.

1.2 Majukumu ya Baraza

Kwa mujibu wa Sheria inayoanzisha Baraza hili, majukumu yake yameainishwa kwenye kifungu cha 29 cha Sheria hiyo kama ifuatavyo:-

- 1.2.1 Kuwasilisha maslahi ya Watumiaji kwa kuwasilisha maoni na taarifa mbalimbali, kushauriana na SUMATRA, Waziri

mwenye dhamana ya kusimamia uchukuzi na mawaziri wa sekta nyinginezo.

- 1.2.2 Kupokea na kusambaza taarifa na maoni mbalimbali kuhusu masuala yanayowagusa watumiaji wa huduma zinazodhibitiwa na SUMATRA.
- 1.2.3 Kushauriana na wadau, Serikali na makundi ya watumiaji kuhusu upatikanaji na ubora wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini.
- 1.2.4 Kuunda kamati za watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini katika mikoa na kushauriana nazo.
- 1.2.5 Kuunda kamati za watumiaji kiwilaya na kisekta na kushauriana nazo

1.3 Malengo ya jumla ya Baraza

Pamoja na majukumu yaliyoainishwa na sheria inayoanzisha Baraza, Baraza limejiwekea malengo ya jumla ili kuweza kutekeleza mujukumu yake ipasavyo. Lengo ni kulinda haki za watumiaji wa sekta ya usafiri kupitia ushawishi na uzengezi wakati wa kutunga Sera, Sheria na Kanuni mbali mbali. Pamoja na ushawishi na uzengezi, Baraza linatumia njia ya kujenga hoja ili kuishawishi mifumo ya kufanya maamuzi yanayoweza kuathiri haki na maslahi ya watumiaji katika sekta ya Usafiri wa nchi kavu na majini kwa lengo la kuhakikisha kwamba haki na wajibu zinalindwa ipasavyo. Ili kufanikiwa katika malengo hayo, Baraza linafanya yafuatayo:-

- 1.3.1 Kuwaelimisha watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini juu ya haki na wajibu wa watoa huduma na njia muafaka ya kutatua migogoro ambayo inaweza kujitokeza wakati wa kutoa huduma hizo.
- 1.3.2 Kuongeza ushawishi wa haki za watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini kwa kuchangia maendeleo ya watumiaji wa huduma hizo kwa kuhamasisha vitendo vinavyoweza kuimarisha nafasi ya watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini.
- 1.3.3 Kufuatilia masuala mbali mbali yanayowagusa watumiaji kwa lengo la kupata taarifa za hali halisi ya usafiri wa nchi

kavu na majini kwa ajili ya kuzipatia ufumbuzi kupitia Mamlaka mbali mbali.

- 1.3.4 Kushughulikia kero mbalimbali zinazohusu usafiri wa barabara, majini na reli zikiwemo za mabasi ya mikoani na daladala.
- 1.3.5 Kushiriki kikamilifu katika kufuatilia hali ya usafiri wa nchi kavu na majini na hatimaye kutoa ushauri jinsi ya kuuboresha.
- 1.3.6 Kujitangaza katika vyombo mbali mbali vya habari ili umma wa watanzania waweze kufahamu majukumu yake kwa lengo la kuwapatia fursa ya kulifahamu na kulitumia katika kutatua kero zao.

1.4 Muundo wa Baraza

Baraza linaundwa na wajumbe kati ya 7-10 ambao huteuliwa na Waziri mwenye dhamana ya wizara ya uchukuzi kwa kipindi cha miaka mitatu. Wajumbe huteuliwa kutoka sekta binafsi na makundi ya watumiaji ambao wanauielewa wa masuala yanayowagusa watumiaji hasa wale wenye kipato cha chini na wanaoishi maeneo ya vijijini. Kazi kuu ya wajumbe wa Baraza ni kuweka sera ambazo zinasaidia utekelezaji wa majukumu ya Baraza kama yalivyoainishwa na Sheria namba 9 ya mwaka 2001.

Kiutendaji, Baraza linaongozwa na Sekretarieti ambayo majukumu yake ni pamoja na kuhakikisha Baraza linafikia malengo yake. Baraza ni chombo cha kuwahudumia watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini. Baraza hili limepewa dhamana ya kuwasilisha na kutetea maslahi na haki za watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini.



Picha ya pamoja ya mwezeshaji Ndg. Juma Fimbo (aliyekaa wa kwanza kushoto), wajumbe wa Baraza na Sekretarieti baada ya kumaliza semina ya kuwajengea uwezo wajumbe wa Baraza wa kiutendaji wa majukumu yao iliyofanyika Morogoro Septemba 2015.

1.5 Dira ya Baraza

Kupata mwitikio wa haki na wajibu wa watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini.

1.6 Hadhi ya Baraza

Baraza ni chombo cha kiutawala ambacho kina mamlaka maalum na kisheria. Baraza ni chombo huru hususani kwa masuala yote yanayohusu sera ya watumiaji wa huduma zinazodhibitiwa na SUMATRA. Aidha, Baraza ni huru katika kutoa maamuzi yake dhidi ya ushawishi wa sekta ya biashara na taasisi nyinginezo.

1.7 Kauli Mbiu ya Baraza

Usafiri salama, bora na endelevu kwa watumiaji wote wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini.

1.8 Wadau wa Baraza

- 1.8.1 Watumiaji wa huduma za usafiri wa daladala.
- 1.8.2 Watumiaji wa huduma za usafiri wa mabasi yaendayo mikoani na nchi jirani.
- 1.8.3 Watumiaji wa huduma za usafiri wa gari moshi (Treni).
- 1.8.4 Watumiaji wa huduma za usafiri wa meli, vivuko, boti, mashua, mitumbwi n.k.
- 1.8.5 Watumiaji wa huduma za usafiri wa pikipiki na bajaji.
- 1.8.6 Watembea kwa miguu

1.9 Mafanikio ya Baraza

- 1.9.1 Kujenga mifumo ya kiutawala,
- 1.9.2 Kuwasilisha maslahi ya watumiaji ipasavyo katika tozo mbali mbali ambapo watoa huduma hutaka kupata faida kubwa,
- 1.9.3 Kushusha nauli mwaka 2009 kwa asilimia 11.6 na mwaka 2015 kwa asilimia 6 (Mabasi yaendayo mikoani),
- 1.9.4 Kuendesha warsha 10 za wadau katika mikoa 9,
- 1.9.5 Kuendesha semina za wenyeviti wa mitaa katika mikoa 8,
- 1.9.6 Kuwakilisha watumiaji katika masuala ya sera zinazolenga kuathiri haki na maslahi ya watumiaji,
- 1.9.7 Kushiriki katika mijadala inayoitishwa kwa ajili ya kutengeneza kanuni mbali mbali za sekta ya uchukuzi,
- 1.9.8 Kuunda kamati za mikoa katika mikoa 8,
- 1.9.9 Kuunda vilabu vya wanafunzi katika shule 46 katika mikoa tisa ambazo zina jumla ya wanafunzi 2,300,
- 1.9.10 Kutoa mafunzo kwa wanakamati wa Kamati za Mikoa za Watumiaji, walimu walezi wa vilabu vya wanafunzi na makundi yenye mahitaji maalum,

- 1.9.11 Kuunda Jukwaa la Watumiaji (Tanzania Consumer Forum),
- 1.9.12 Kuwawakilisha watumiaji mahakamani kwa lengo la kutetea haki na maslahi ya watumiaji kwenye kesi ya Rufaa namba 3/2009 iliyofunguliwa na Kampuni ya kupakia na kushusha makasha Bandari ya Dar es Salaam (Tanzania International Container Terminal Services (TICTS) Vs SUMATRA & SUMATRA CCC ambayo kwa kushirikiana na SUMATRA tulimshinda TICTS.
- 1.9.13 Kuelimisha jamii juu ya dhana ya haki na wajibu wa mtumiaji kwa kutumia vyombo vya habari (radio, luinga na magazeti), tovuti, mitandao ya kijamii na matukio ya kijamii.

1.10 CHANGAMOTO

- 1.10.1 Uelewa mdogo wa watumiaji juu ya haki na wajibu wao.
- 1.10.2 Ajali za barabarani, miundombinu isiyokidhi mahitaji ya watumiaji wote hasa makundi yenye mahitaji maalum.
- 1.10.3 Mfumo mbovu wa uendeshaji wa sekta ya uchukuzi hasa usafiri wa barabarani
- 1.10.4 Usafiri usiotosheleza mahitaji hasa mijini na vijijini

SURA YA PILI

2.0 DHANA YA UDHIBITI KATIKA UCHUMI WA SOKO

“Udhibiti” ni dhana ambayo kwayo huduma/bidhaa zenye ukiritimba-asili kibiashara huwekewa mdhibiti na serikali. Kazi kuu ya udhibiti ni kutengeneza kanuni (*Regulations*) ambazo watoa huduma wanapaswa kuzifuata, kutengeneza viwango (*Standards*) vya huduma, kutoa leseni (*Licensing*) kwa watoa huduma ndani ya sekta inayodhibitiwa, kuridhia tozo (*Tariff*) mbali mbali (bei kikomo), kuchochea ushindani (*Competition*) ndani ya sekta inayodhibitiwa na kulinda maslahi ya watoa huduma na watumiaji. Hivyo basi, Udhibiti ni njia inayotumiwa na Serikali katika kusimamia uchumi wa nchi kwa ajili ya kuendeleza ustawi wa jamii kwa kuhakikisha kwamba huduma na bidhaa za msingi kwa maisha ya wananchi zinapatikana kwa wingi na kwa bei nafuu na za haki. Jukumu la serikali ni kutengeneza sera na taasisi za kutekeleza sera hizo ili kufikia malengo yaliyokusudiwa kiuchumi na kijamii.

Udhibiti hapa nchini, ni matokeo ya mabadiliko ya mfumo wa uchumi kutoka uchumi hodhi (*Planned Economy*) kwenda uchumi wa soko (*Market Economy*), ambapo Serikali ilijivua jukumu la kupanga, kuzalisha na kusambaza huduma na bidhaa za msingi. Jukumu la kupanga, kuzalisha na kusambaza huduma na bidhaa iliachiwa sekta binafsi (*Private Sector*). Ili kuhakikisha kuna mwendelezo na kuhakikisha maslahi mapana na endelevu ya Taifa na watumiaji yanalindwa, Serikali iliunda Mamlaka za Udhibiti katika sekta zote zilizokuwa na ukiritimba-asili kwa ajili ya kulinda misingi ya soko kama ilivyoainishwa hapo juu. Ili kukidhi lengo hilo, ziliundwa Mamlaka za udhibiti nne (4), Mamlaka ya Udhibiti wa Usafiri wa Nchi Kavu na Majini (SUMATRA), Mamlaka ya Udhibiti wa Mawasiliano Tanzania (TCRA), Mamlaka ya Udhibiti wa Nishati na Maji (EWURA) na Mamlaka ya Usafiri wa Anga Tanzania (TCAA). Udhibiti wa huduma za sekta ya usafiri wa Barabarani, Relini na Majini ni jukumu la SUMATRA, ilhali Udhibiti wa huduma za sekta ya usafiri wa Anga ni jukumu la TCAA. Udhibiti wa huduma za sekta za Maji, Nishati, Petroli na Gesi ni jukumu la EWURA, na Udhibiti wa huduma za sekta ya mawasiliano ni jukumu la TCRA.

2.1 Aina za mifumo ya uchumi.

2.1.1 Uchumi hodhi

Katika mfumo huu wa uchumi, Serikali inamiliki njia kuu za uchumi (*major economic pillars*). Katika mfumo huu, Serikali hupanga, hazalisha na kusambaza huduma na bidhaa kwa watumiaji. Maamuzi ya kuzalisha na kusambaza hutolewa kwa kutegemea mpango wa serikali na mahitaji ya jamii kwa ujumla. Katika mfumo wa uchumi hodhi, mchango wa sekta binafsi ni mdogo sana na hakuna ushindani katika soko.

2.1.2 Uchumi wa soko

Katika mfumo huu, sekta binafsi inamiliki njia kuu za uchumi (*major economic pillars*). Mfumo huu unatoa nafasi kwa sekta binafsi kupanga, kuzalisha na kusambaza bidhaa na huduma mbali mbali. Maamuzi ya uwekezaji, uzalishaji na usambazaji wa bidhaa na huduma hutawaliwa na ugavi wa bidhaa au huduma husika (*supply*) na uhitaji wa bidhaa au huduma husika (*demand*) kwa watumiaji kwenye soko. Bei ya bidhaa na huduma huamuliwa na nguvu ya upatikanaji (*supply*) wa bidhaa au huduma na kiwango cha uhitaji (*demand*) wa bidhaa au huduma hiyo.

2.1.3 Uchumi mseto

Huu ni mfumo wa uchumi ambao serikali na sekta binafsi hushirikiana (*Public Private Partnership Arrangement - PPPA*) katika kuwekeza, kuzalisha, kugawa bidhaa na huduma kwa watumiaji. Katika uchumi wa namna hii serikali hushughulika na kuweka sera na mazingira mazuri ya uwekezaji na kulinda maslahi ya watumiaji na watoa huduma na bidhaa.

2.2 Historia ya mfumo wa uchumi Tanzania

Baada ya uhuru, Tanzania ilianza kujenga uchumi wa ujamaa; ambao ni aina mojawapo ya mifumo ya uchumi hodhi ambapo Serikali ilikuwa mzalishaji na msambaji wa huduma na bidhaa zote kwa watumiaji. Kwa mfano, yalikuwepo maduka ya ushirika ambayo yaliuza bidhaa mijini na vijijini. Baadhi ya huduma muhimu

kama vile afya na elimu vilitolewa bure na kwa ubora sawa kwa wote. Sekta binafsi ilikuwa ndogo sana na hapakuwepo ushindani katika soko. Huduma za usafiri zilitolewa na mashirika ya umma yaliyokuwa yanamilikiwa na serikali za mikoa kama vile UDA (Usafiri Dar es Salaam), Kamata n.k.

Uchumi hodhi ulishindwa kuifikisha nchi katika malengo ya maendeleo ya kiuchumi yaliyokusudiwa. Katika miaka ya 1980 Serikali iliamua kufanya mageuzi ya kiuchumi kwa kujitoa katika uzalishaji na usambazaji wa bidhaa na huduma. Hivyo mfumo wa uchumi wa soko ulianzishwa, sekta binafsi iliruhusiwa kupanga, kuzalisha na kusambaza bidhaa na huduma mbali mbali ikiwemo ya usafirishaji, Serikali ilibaki na jukumu la kutunga na kusimamia sera.

2.3 Mfumo wa uchumi wa soko unavyofanya kazi.

Huu ni mfumo wa uchumi ambapo maamuzi kuhusu uwekezaji, uzalishaji na usambazaji wa bidhaa na huduma hutegemea upatikanaji na uhitaji wa bidhaa na huduma husika. Hivyo, uchumi wa soko ni uchumi unaodhibitiwa na nguvu mbili za soko: ugavi wa huduma au bidhaa kwa upande mmoja, na uhitaji wa huduma au bidhaa kwa upande mwingine. Nyuma ya nguvu ya ugavi kuna mzalishaji/msambazaji bidhaa/huduma husika na nyuma ya nguvu ya uhitaji kuna mtumiaji bidhaa/huduma husika.

Uchumi wa Soko uliokomaa na kustaarabika unaendeshwa kwa misingi ya ushindani miongoni mwa wazalishaji/wasambazaji wa bidhaa/huduma husika. Ili mfumo huu uweze kuwa na manufaa kwa uchumi wa nchi, sharti kuwepo wazalishaji wa bidhaa/huduma waliobobea na wenye weledi na umahili wa hali ya juu katika upangaji, uzalishaji na usambazaji bidhaa/huduma kwa haraka sana na kwa ufanisi wa hali ya juu; mambo ambayo huwezekana pale tu panapokuwepo na sekta binafsi kubwa na iliyokomaa, inayoendeshwa kwa kuzingatia misingi mikuu mitatu:

- Kutengeneza faida katika mitaji yao,
- Ugavi wa bidhaa/huduma uendao sambamba na uhitaji wa bidhaa/huduma husika,

- Huduma bora kwa watumiaji.

Kwa bahati mbaya, hapa nchini, sekta binafsi bado ni ndogo na changa. Kwa hiyo, huduma zitolewazo hazifuati msingi ya uchumi wa soko ambalo mteja/mtumiaji ni mfalme.

2.3.1 Matokeo ya uchumi wa soko kutumika hapa Tanzania

Kuanzia miaka ya 1980 na kuendelea kumekuwa na mabadiliko makubwa ya sera katika sekta ya usafirishaji. Mchango wa sekta binafsi ulisisitizwa na kuimarishwa ili kuziba pengo la huduma za usafiri zilizodorola kutokana na ufinyu wa bajeti.

Aidha, kuna uhusiano mkubwa kati ya mabadiliko ya uchumi na uanzishwaji wa vyombo vya udhibiti ili kulinda maslahi ya makundi yote kwenye soko.

2.3.2 Chimbuko la haki za watumiaji wa usafiri wa nchi kavu na majini nchini Tanzania

Chimbuko la dhana ya haki za Mtumiaji ni mfumo wa uchumi wa soko ambao uliruhusu sekta binafsi kuendesha uzalishaji mali, huduma na kusambaza kwa watumiaji. Sekta binafsi hupenda kutoa huduma hafifu kwa gharama kubwa ili kutengeneza faida kubwa. Watumiaji hupenda kupata huduma bora kwa gharama nafuu. Serikali inapenda kukusanya Kodi. Kwa mazingira hayo, Soko hukosa uwiano baina ya ubora wa huduma zitolewazo na gharama za huduma hizo. Hivyo, Watumiaji hubaki waangaliaji kwa kukosa mbinu za kukabiliana na watoa huduma wasio waaminifu.

Nidhahiri kwamba, maslahi ya mtoa huduma yanarandana na maslahi ya Serikali katika uchumi wa soko. Faida kubwa kwa mtoa huduma - huzaa kodi kubwa kwa Serikali. Katika hali hiyo, Serikali iliamua kuanzisha Mamlaka za udhibiti ili kulinda maslahi ya makundi yote kwa uwiano ulio sawa.

2.4 Majukumu ya Mdhibiti wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini (SUMATRA).

Mamlaka ya SUMATRA ni mdhibiti wa sekta ya usafiri wa nchi

kavu na majini. Sekta zinazodhibitiwa na SUMATRA ni pamoja na Usafiri wa Barabara, Reli na Majini. Sekta hii inahusisha kundi la watoa huduma na watumiaji. Hivyo basi, ili mamlaka ya SUMATRA ifanye kazi ya kuweka mizania sawa kwenye soko, ina majukumu yafuatayo:

- Kuhakikisha kwamba watoa huduma wenye ufanisi wanalindwa ili kuendeleza na kuboresha huduma.
- Kudhibiti mbinu chafu katika soko lenye ushindani kidogo unaoathiriwa na ukiritimba.
- Kuweka vivutio ili kuhakikisha huduma ya usafiri inapatikana maeneo yote ya nchi.
- Kukuza ushindani na ufanisi katika soko la usafirishaji wa nchi kavu na majini.
- Kulinda maslahi ya watumiaji wa huduma.
- Kuhakikisha huduma za usafirishaji zinakidhi mahitaji ya watumiaji ikiwa ni pamoja na wenye kipato cha chini na makundi yote yenye mahitaji maalum.
- Kuwaelimisha watumia huduma kuhusu sekta zinazodhibitiwa ili wafahamu.
 - i. Haki na wajibu wa watumiaji na watoa huduma,
 - ii. Jinsi ya kuwakilisha malalamiko / migongano na utatuzi wake na
 - iii. Kazi na majukumu ya Mamlaka.

2.5 Sekta ya Uchukuzi

2.5.1 Maana ya Uchukuzi.

Uchukuzi ni utoaji wa huduma ya usafiri kwa kusafirisha abiria na bidhaa kutoka eneo moja kwenda nchi nyingine ndani ya bara au nje ya bara.

2.5.2 Njia za uchukuzi

Uchukuzi unafanyika kwa kutumia njia kuu tatu.

2.5.3 Njia ya anga

Huu ni usafiri unaotumia anga, ndege hutumika kusafirisha abiria na bidhaa mbalimbali.

2.5.4 Njia ya nchi kavu.

Hii ni njia mojawapo ya usafiri kwa kutumia barabara, reli na bomba.

2.5.4.1 Barabara

Barabara ni njia rahisi ya usafiri ambayo humgusa kila mtumiaji. Vyombo vya usafiri vinavyotumia njia ya barabara ni vingi mno ukilinganisha na njia nyingine za usafiri. Zaidi ya asilimia tisini (90%) ya wasafiri hutumia usafiri wa barabara. Mojawapo ya vyombo vinavyotumia barabara ni kama vile magari, pikipiki, bajaj, Maguta, mikokoteni n.k.

- Barabara kuu hujengwa na kutunzwa na Wakala wa Barabara “*Tanzania National Roads Agency*” (TANROADS). Kwa mujibu wa takwimu za mwezi Novemba, 2016, TANROADS inahudumia barabara zenye urefu wa kilomita 35,000 ambazo kati ya hizo, kilomita 12,786 ni barabara kuu (*trunk roads*) na kilomita 22,214 ni barabara za mikoa.
- Barabara za mitaa hujengwa na kuhudumiwa na Serikali za Mitaa “*President’s Office Regional Administrative and Local Government*” (PO-LARG). PO-RALG inahudumia barabara zenye urefu wa kilomita 52,241, ambazo kati ya hizo barabara za mjini ni kilomita 5,937, barabara za wilaya ni kilomita 25,113 na barabara mlisho ni kilomita 21,191 [*10th Annual Joint Transport Sector Review (JTSR 2016) Meeting Paper presented by TANROADS, 17th November, 2016, Hyatt Regency Hotel, Dar es Salaam*].

2.5.4.2 Usafiri wa Reli

Reli ni usafiri ambao husafirisha abiria na mizigo mizito na mingi kwa wakati mmoja kwa gharama nafuu. Hapa nchini kuna reli mbili, reli ya kati na TAZARA. Reli ya kati huanzia Dar es salaam hadi Mwanza, Kigoma na Mpanda. Aidha, kuna tawi linaloelekea mikoa ya kaskazini hadi Tanga. Reli ya kati ina urefu wa kilomita

1,229 kati ya Dar es Salaam na Mwanza na kilomita 1,254 kati ya Dar es Salaam na Kigoma.

Reli ya TAZARA inamilikiwa kwa ubia wa Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Zambia. TAZARA inanzia Dar es Salaam hadi Kapiri Mposhi nchini Zambia ikiwa na urefu wa kilometa 1,860 ambapo kilomita 975 ziko upande wa Tanzania na kilomita 885 zikiwa upande wa Zambia.

2.5.4.3 Usafiri wa Bomba.

Usafiri wa bomba hutumika kusafirisha vimiminika na gesi. Hapa Tanzania, usafiri wa bomba unatumika, mifano mizuri ni “TAZAMA pipeline” husafirisha mafuta kutoka Dar es Salaam hadi Zambia, Bomba la kusafirisha gesi kutoka **Mtwara** hadi **Dar es Salaam** na bomba linalotarajiwa kujengwa kutoka **Hoima-Uganda** kusafirisha mafuta hadi **Bandari ya Tanga**.

2.5.4.4 Usafiri wa Majini

Huu ni usafiri unaopitia majini kama vile baharini, maziwa na mito. Tanzania inapakana na bahari ya Hindi kwa upande wa mashariki. Aidha, Tanzania ina maziwa makubwa kama vile, Victoria, Tanganyika, Nyasa n.k. Tanzania ina mito mirefu kama vile Rufiji, Ruvuma, Malagarasi, Kagera n.k.

2.6 Fursa za kiuchumi katika sekta ya uchukuzi.

Fursa ni upenyo unaokupa nafasi ya kujipatia kipato kwa kufanya uzalishaji mali ambao unakuinua kiuchumi ndani ya jamii. Fursa nyingine hutegemea mazingira unayoishi, japokuwa mara nyingi walio karibu na fursa huwa hawazioni kama wasemavyo wahenga kuwa “*penye miti mingi huwa hapana wajenzi*”. Fursa zinazo pakitikana katika sekta hii ni pamoja na:-

- i. Fursa ya mafunzo ya urubani na uhandisi wa kutengeneza ndege. Vyuvo vya urubani na uhandisi wa ndege vinapatikana nje ya nchi. Hata hiyo, Chuo cha Taifa cha Usafirishaji (National Institute of Transport – NIT) kimeanza kutoa mafunzo ya awali katika uhandisi wa ndege.
- ii. **Fursa za ubaharia.** Kuna fursa za kujifunza ubaharia zinapatikana hapa nchini katika chuo cha Ubaharia yaani Dar es Salaam

Maritime Institute (DMI) ambacho kipo Dar es Salaam.

- iii. Fursa za kumiliki vyombo vya usafiri majini katika maziwa na mito. Kuna fursa za kuwekeza katika ziwa Tanganyika, Nyasa na Viktoria kwa kuweka vyombo vya kusafirisha abiria na mizigo.
- iv. **Kuna fursa za bandari**, ambazo zinatoa fursa za kufanya biashara ya usafirishaji mizigo kutoka katika bandari zetu za Dar es Salaam, Mtwara na Tanga kwenda nchi jirani za Burundi, Rwanda, Jamhuri ya Demokrasia ya Kongo, Malawi, Zambia na Uganda.
- v. Ndani ya bahari kuna rasilimali nyingi kama vile gesi na mafuta ambavyo vimegunduliwa na vinaendelea kugunduliwa. Wataalamu wa uhandisi wa uchimbaji wa gesi na mafuta wanahitajika. Hii ni fursa kubwa kwa vijana wenye maono ya mbali kuchukua masomo ya sayansi kwa lengo la kuchangamkia fursa hizi.
- vi. Kuna fursa ya kujifunza kuendesha au kutengeneza gari moshi na kufanya shughuli zingine za reli. Chuo cha kujifunza fani za kuendesha au kutengeneza reli na garimoshi kipo katika mkoa wa Tabora.

SURA YA TATU

3.0 HAKI ZA MTUMIAJI WA USAFIRI WA NCHI KAVU NA MAJINI

3.1 Chimbuko la Haki za Watumiaji

Dhana ya haki za mtumiaji duniani ilianza nchini Marekani mwanzoni mwa mwaka 1960. Chimbuko lake ni hotuba ya Rais wa Marekani kwa wakati ule John F. Kennedy aliyotoa mbele ya Baraza la Kongresi tarehe 15 Machi 1960. Katika hotuba hiyo, John F. Kennedy alitoa wito kwa haki za watumiaji kulindwa. Katika hotuba hiyo, aliainisha haki nne (4) za mtumiaji ambazo ni:- Haki ya usalama, Haki ya kupewa taarifa, Haki ya kuchagua na Haki ya kusikilizwa. Haki hizi nne (4) zilijulikana kama haki za Kennedy (*Kennedy's Principles*). Hotuba hiyo ilitia chachu na kuanzisha vuguvugu la kutetea maslahi ya watumiaji. Mwaka 1970 Rais Gerald Ford aliongeza haki moja (1) Haki ya Kuelimishwa. Tarehe 23/03/1978 Consumer International, katika mkutano wake mkuu uliofanyika Kyoto, Japan, uliongeza haki nyingine tatu (3), ambazo ni Haki ya kupata mahitaji muhimu, Haki ya kulipwa fidia na Haki ya mazingira salama. Tarehe 09/04/1985 Umoja wa mataifa ulilidhia kupitia azimio Na. a/res/38/248 na kuzipitisha rasmi kama Haki nane za kimataifa za mtumiaji.

3.1.1 Haki ya Usalama

Mtumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini awapo safarini, ana haki ya Kusafirishwa na chombo (pikipiki, bajaji, basi, daladala, meli, gari moshi n.k) ambacho ni salama na kinamfikisha salama aendapo. Kumshusha abiria kabla ya kumfikisha mwisho ni kukiuka haki hii.

Vilevile chombo cha usafiri kupata ajali inayosababishwa na makosa ya kibinadamu kama kuendesha kwa mwendo kasi, kuendesha ukiwa umelewa, kutofuata kanuni na sheria ya usalama barabarani kama kupita gari la mbele yako mahali pasipofaa ni kuhatarisha maisha ya watumiaji na ukiukwaji wa haki hii. Aidha, mizigo ya abiria inabidi itunzwe na kusafirishwa na kufikishwa salama.

Hivyo, usalama wa abiria unapaswa kupewa kipaumbele kwa wakati wote wa kufanya maamuzi.

3.1.2 Haki ya kupewa taarifa

Mtumiaji wa huduma na bidhaa anayo haki ya kupewa taarifa muhimu zinazohusu bidhaa au huduma inayotarajiwa kuuzwa au kutolewa kwake. Mfano, mtumiaji wa huduma ya usafiri wa nchi kavu na majini ana haki ya kupewa taarifa mbalimbali zinazohusu safari yake. Aidha, abiria ana haki ya kupewa taarifa sahihi kabla ya kuanza safari na awapo safarini.

3.1.3 Haki ya kuchagua

Mtumiaji wa usafiri ana haki ya kuchagua aina gani ya usafiri atumie, mfano: basi, boti, meli, ndege n.k. Vyombo hivyo vya usafiri inabidi viwepo vya kutosha ili kumwezesha mtumiaji aweze kuchagua chombo cha kusafiria. Mtumiaji anapaswa kutimiza wajibu wake wa kuchagua bila kushawishiwa na mpiga debe au mtoa huduma.

3.1.4 Haki ya kusikilizwa (kuwakilishwa)

Mtumiaji wa huduma ya usafiri anayo haki ya kusikilizwa katika masuala yote yanayogusa maslahi yake katika soko kupitia njia ya uwakilishi. Mojawapo ya kazi kuu ya Baraza hili ni kuwasilisha maoni ya watumiaji kwa Serikali na Mamlaka za udhibiti wa huduma ya usafiri wa nchi kavu na majini ili mchakato wa maamuzi ufikiwe kwa usahihi. Mtumiaji anawajibu wa kukemea vitendo vya dereva anapokuwa mzembe barabarani kwa kutumia haki yake ya kutoa taarifa kwa Baraza au jeshi la polisi juu ya vitendo hivyo vinapoendelea kutokea. Hiyo itaondoa mgogoro wa kimaslahi kwa mtoa huduma na mtumia huduma.

3.1.5 Haki ya kuelimishwa

Kila Mtumiaji ana haki ya kuelimishwa/na kujielimisha juu ya haki na wajibu wake pale anapokuwa anatomia huduma ya usafiri. Inabidi mtumiaji wa usafiri afahamu wajibu wa kukata tiketi kwenye ofisi ya kampuni husika au wakala wa kampuni aliyeidhinishwa na kampuni husika, kuchagua usafiri wenye hadhi yake na utakaomfikisha salama. Aidha, abiria ana haki ya kupewa elimu ya namna ya kutumia vifaa vya kiusalama ndani ya chombo anachosafiria, au kupewa taarifa ya namna ya kujiokoa kutoka kwenye chombo cha moto pale ajali inapotokea.



Baraza la Ushauri la SUMATRA wakitoa elimu ya Haki na Wajibu kwa Watumiaji wa huduma zinazodhibitiwa na SUMATRA kwenye matukio mbalimbali ya kuelimisha watumiaji yaliyoendeshwa na Baraza kwa mwaka 2015.

3.1.6 Haki ya kupata mahitaji muhimu

Usafiri endelevu na wenye kujali utu wa kila mmoja ni moja ya mahitaji muhimu katika maisha ya kila siku. Usafiri kwa uchumi ni sawa na damu kwenye mwili wa binadamu. Tunahitaji usafiri kwenda maofisini na/au sehemu za kazi, sehemu za utalii, kusafirisha mazao ya mashamba, viwanda na sokoni, kwenda kwenye kumbi za starehe, viwanja vya michezo n.k. Kukosekana kwa usafiri endelevu ni ukiukwaji wa haki ya msingi ya mtumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini.

3.1.7 Haki ya kulipwa Fidia

Mtumiaji wa huduma ya usafiri anayo haki ya kulipwa fidia endapo atapata hasara inayotokana na uzembe wa mtoa huduma. Hasara inaweza kusababishwa na ajali, kucheleweshwa, uharibifu wa mizigo n.k. Sheria ya leseni za usafirishaji (*Transport Licensing Act cap 317*) imeweka sharti la kila muombaji wa leseni kuwa na bima ambayo itawawezesha kuwalipa fidia abiria wao zinapotokea ajali.

3.1.7.1 Nyaraka muhimu za kuambatanisha wakati wa kuomba kulipwa fidia ya ajali kwenye shirika la Bima.

Mojawapo ya nyaraka muhimu zinazotakiwa kuambatanishwa na barua ya abiria ya kuomba kulipwa fidia ni pamoja na:-

- Tiketi aliyokata wakati wa safari,
- Kadi ya bima ya kampuni husika ambayo mmiliki wa gari amekata bima,

- Kadi ya usajili wa gari, bajaji au pikipiki,
- Maelezo na michoro ya polisi kuonyesha jinsi ajali ilivyotokea,
- Taarifa ya polisi ya ukaguzi wa gari lililopata ajali,
- Fomu ya maelezo ya awali ya Polisi ya kuthibitisha kuwa wewe ni mhanga wa ajali husika na umeiumia (PF 3),
- Nakala ya maelezo ya mwenendo wa kesi mahakamani,
- Nakala ya hukumu ya kesi ya gari na dereva aliyepata ajali. Hii inapatikana mahakamani baada ya hukumu ya kesi kutolewa,
- Stakabadhi ya malipo ya gharama za matibabu yaliyokuwa yanafanywa,
- Kama abiria amefariki dunia basi, ambatanisha cheti cha kifo.
- Taarifa ya daktari juu ya matibabu na kiwango cha kiungo cha mwili kilivyothirika.

Baadhi ya nyaraka hizi zinapatikana kituo cha Polisi kilichopima ajali husika, hospitali iliyomtibu majeruhi, mahakama na mmiliki wa chombo kilichopata ajali.

Aidha Nyaraka zingine zinaweza kuhitajika kwa kadri ya mahitaji ya kampuni husika ya bima itakavyoona inafaa kwa mujibu wa sheria ya Bima.

3.1.8 Haki ya kusafiri katika mazingira salama

Mtumiaji ana haki ya kusafiri na kutumia huduma ya usafiri katika mazingira yaliyo salama. Mtumiaji wa usafiri ana haki ya kutosumbuliwa awapo safarini. Niwajibu wa mmiliki wa chombo cha usafiri na mtoa huduma ya usafiri na mamlaka zinazosimamia sekta ya usafirishaji kuhakikisha mabasi, treni, boti na meli vinaendeshwa vikiwa katika hali salama. Abiria ana wajibu wa kutumza usafi ndani ya chombo cha usafiri na nje ya chombo hicho.

3.2 Haki ya watu wenye ulemavu kwenye sekta ya usafiri

Watu wenye ulemavu wanalindwa na Sheria ya watu wenye ulemavu ya Mwaka 2010 na Kanuni za SUMATRA.

3.2.1 Mtu mwenye ulemavu ana haki ya kusafiri na chombo

chochote cha usafiri bila kubughudhiwa au kukataliwa kwa sababu ya kisingizio cha ulemavu wake. Kifungu cha 50(b) cha Sheria ya watu wenye ulemavu ya mwaka 2010 inatamka bayana kuwa ni kosa la jinai kumkatalia mtu kupata usafiri kwa kisingizio cha ulemavu wake.

- 3.2.2 Kanuni za SUMATRA za usalama na viwango vya ubora wa huduma kwa magari ya abiria kwa mwaka 2008 kupitia kanuni 5 (1) (g) inatamka bayana kwamba kila gari la abiria kiwe na sehemu yenye upana wa sentimita 90 x 140 kwa ajili ya “wheel chair”

3.3 Haki za Mtumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini kwa mujibu wa Kanuni za Usafirishaji za SUMATRA za mwaka 2008 GN 218/2008

- 3.3.1 Abiria ana haki ya kurudishiwa nauli yake pale chombo cha usafiri kinapochelewa kuanza safari baada ya masaa mawili kupita baada ya muda uliopangwa kuanza safari kulingana na ratiba na tiketi ya safari.
- 3.3.2 Abiria ana haki ya kupewa tiketi ya safari yake ndani ya ofisi ya mtoa huduma wa chombo alichochangua kusafiria. Abiria anapaswa akatiwe tiketi ndani ya ofisi ya kampuni ya mabasi au wakala wa kampuni kwenye ofisi ya kampuni ya basi husika.
- 3.3.3 Abiria ana haki ya kutonyanyaswa kwa lugha za matusi au vitendo vyovyote kinyume na taratibu au kwa mujibu wa haki za binadamu iwe kwa abiria mtu mzima au mwanafunzi.
- 3.3.4 Abiria ana haki ya kusafirishwa na kufikishwa mwisho wa safari yake yaani kutoka kituo husika anakoelekea abiria. Ikumbukwe kuwa abiria anapokata tiketi huwa amefunga mkataba na chombo hicho cha usafiri kumsafirisha na kumfikisha salama kituo cha mwisho cha safari yake.
- 3.3.5 Abiria ana haki ya kutosimamishwa ndani ya chombo cha usafiri hasa mabasi yaendayo mikoani. Kwa mabasi yaendayo mikoani, hayaruhusiwi kusimamisha abiria.
- 3.3.6 Abiria ana haki ya kulipa nauli iliyoidhinishwa na mamlaka ya SUMATRA.

- 3.3.7 Abiria ana haki ya usalama wakati wa safari yake. Mabasi ya abiria yaendayo mikoani ambayo safari ni zaidi ya mwendo wa saa nane (8), basi lazima liwe na dereva wawili.
- 3.3.8 Abiria awapo safarini ana haki ya kupata huduma muhimu ya chombo cha kuweka takataka, huduma ya kwanza, kujisaidia (kuchimba dawa sehemu yenye vyoo) na taarifa zinazohusiana na safari yake. Abiria anaposafiri na basi au chombo kingine cha usafiri inabidi apatiwe huduma ya chakula kwenye vituo maalum.
- 3.3.9 Abiria ana haki ya kutolipia mzigo usiozidi kilogramu ishirini (20) kwa mtu mzima na kilo kumi (10) kwa mtoto anayesafiri na ambaye amekatiwa tiketi.
- 3.3.10 Abiria ana haki ya kurudishiwa nauli yote pale ambapo ameahirisha safari yake na kutoa taarifa hiyo zaidi ya saa ishirini na nne (24) au zaidi kabla ya muda wa safari kama ilivyoainishwa kwenye tiketi ya abiria.
- 3.3.11 Abiria ana haki ya kurudishiwa nauli pungufu ya asilimia kumi na tano tu (15%) ya kiasi alicholipa kama ilivyoainishwa kwenye tiketi endapo abiria atavunja safari ndani ya muda chini ya saa ishirini na nne (24) kabla ya muda wa chombo cha usafiri kuanza safari.
- 3.3.12 Abiria ana haki ya kuhifadhiwa/kutunziwa vifaa au mali vinapothibitishwa kusahaulika ndani ya chombo cha usafiri husika.
- 3.3.13 Abiria ana haki ya kupewa tiketi yenye jina lake pamoja na namba ya kiti chake.

SURA YA NNE

4.0 WAJIBU WA MTUMIAJI NA DEREVA KATIKA SEKTA YA USAFIRISHAJI

Wajibu ni uwezo wa kutimiza kwa vitendo maamuzi halali, sheria na kanuni zilizowekwa au wadhifa uliopewa ili kulinda na kutetea maslahi ya watumiaji wa usafiri na watoa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini. Wajibu huu unatimizwa na dereva, kondakta na mtumiaji wa usafiri kwa kuonyesha matokeo kwa vitendo.

4.1 Wajibu wa Abiria

4.1.1 Wajibu wa kusafiri salama

Mtumiaji wa huduma ya usafiri wa nchi kavu na majini ana wajibu wa kujali na kulinda usalama wake awapo kwenye chombo cha moto. Aidha, abiria ana wajibu wa kutoa taarifa kwenye vyombo vya usalama pale anapooona dalili za kuhatarisha usalama wake kama vile mwendo kasi, kuendeshwa na dereva asiyekidhi viwango, kubeba abiria kuzidi uwezo wa gari, kuongea na simu akiwa mwendo kasi. Pia hairuhusiwi kusimamisha abiria kwa mabasi yaendayo mikoani.

4.1.2 Wajibu wa kutafuta taarifa

Mtumiaji wa huduma ya usafiri wa nchi kavu na majini ana wajibu wa kutafuta taarifa zilizopo kwa ajili ya kujiridhisha kabla ya kuchagua chombo cha usafiri.

4.1.3 Wajibu wa Kuchagua

Abiria kama mtumiaji mwingine ana wajibu wa kuchagua aina ya chombo anachotaka kutumia wakati wa safari yake. Vitendo vya wapiga debe kuwafuata abiria huku na huko ni ishara tosha kwamba abiria hawatimizi wajibu wao hususani wajibu wa kuchagua.

4.1.4 Wajibu wa kuwasilisha maoni na kero.

Mtumiaji wa huduma ya usafiri wa nchi kavu na majini anao wajibu wa kutoa maoni yake kwenye Baraza au chombo chochote

kinachodhibiti huduma za usafiri. Pia anawajibika kutoa taarifa anapoona kero yeyote ya usafiri ili kuzisaidia mamlaka husika kuboresha huduma za usafiri wa nchi kavu na majini.



Mtumiaji / Abiria akitoa maoni na ushauri kwa Baraza namna ya kuzingatia haki zao kwenye vyombo vya usafiri barabarani kwenye semina ya wenyevitu wa Serikali za mitaa iliyofanyika mkoani Tabora (18/7/2016).

4.1.5 Wajibu wa kusoma na kufuata maelekezo ya usalama

Abiria anao wajibu wa kusoma au kufuata maelekezo anayopewa nakuyafuata kwa ajili ya usalama wake na wa abiria wenzake pale inapobidi. Kwa mfano, kufunga mkanda wakati wa safari.

4.1.6 Wajibu wa kutafuta/kudai mahitaji muhimu

Mtumiaji wa huduma ya usafiri wa nchi kavu na majini ana wajibu wa kudai na kupatiwa mahitaji muhimu kama vile usafiri kutoka sehemu anakoishi hadi sehemu za uzalishaji mali, vyuoni, mashuleni, kumbi za starehe n.k.

4.1.7 Wajibu wa kudai kulipwa fidia

Mtumiaji wa huduma ya usafiri wa nchi kavu na majini ana wajibu wa kudai na kulipwa fidia pale mtumiaji anapopata hasara ya aina yoyote ambayo imesabababishwa na uzembe wa mwenye chombo cha usafiri, kama vile kucheleweshwa, kumia, kudhalilishwa n.k, abiria ana wajibu wa kudai fidia.

4.1.8 Wajibu wa kutetea mazingira salama na kuyatunza

Mtumiaji wa huduma ya usafiri wa nchi kavu na majini anao wajibu wa kuyatunza mazingira ya ndani ya chombo cha usafiri anachosafiria na mazingira yale yanayomzunguka nje kwa kuepuka kutupa takataka ovyo ovyo ndani na nje ya gari au kujisaidia (kuchimba dawa) mahali pasipo na choo. Muda wote wa safari abiria atupe takataka ndani ya chombo cha uchafu kilichowekwa ndani ya gari au kwenye kituo maalum cha kupumzika.

4.1.9 Wajibu wa kufanya “booking” na kulipa nauli harali

Mtumiaji wa huduma ya usafiri anapaswa kufanya “*booking*”/ kukata tiketi mapema na kulipa nauli halali ya chombo cha usafiri au gari la abiria iliyoidhinishwa na SUMATRA. Nunua tiketi ofisini na epuka kununua tiketi kwa wapiga debe au walanguzi. Aidha, pale mtoa huduma anapozidisha nauli zaidi ya nauli halali, mtumiaji anapaswa kutoa taarifa kwa mamlaka ya SUMATRA au Jeshi la Polisi.

4.2 WAJIBU WA ABIRIA AWAPO KWENYE VYOMBO VYA USAFIRI

- 4.2.1 Kuhakikisha unapanda kwenye gari mapema na kuweka mizigo yako mahali salama. Abiria anawajibu wa kuwa mwangalifu na wezi wa mali zako za mkononi.
- 4.2.2 Kufunga mkanda wa kiti kwa ajili ya usalama wako. Mkanda wa kiti hupunguza madhara ya ajali pale ambapo kwa bahati mbaya ajali imetokea.

- 4.2.3 Kutoleta usumbufu wa aina yeyote kwa abiria wengine kama vile; kupiga kelele ovyo, kuchafua mazingira ya ndani ya basi, kuvuta sigara ndani ya basi n.k.
- 4.2.4 Kulipa kiasi cha nauli kilichothibitishwa na SUMATRA vinginevyo wajibika kwa kutoa taarifa kwa mamlaka ya SUMATRA ili upate msaada zaidi.
- 4.2.5 Ni wajibu wa kila abiria **kukemea mwendo kasi wa basi** au chombo chochote cha moto anachosafiri nacho ili kunusuru maisha yako na watu wengine. **KUMBUKA MAISHA YAKO NI ZAIDI YA SAFARI YAKO.**
- 4.2.6 Ni wajibu wa kila abiria kutokubali kubebwa zaidi ya abiria mmoja “**mshikaki**” katika pikipiki au kupangwa kama magunia katika gari la abiria.
- 4.2.7 Kutoa taarifa, kwa polisi au mamlaka yoyote inayohusika kuhusu vitendo vyovyote vinavyofanywa na dereva vinavyoweza kuhatarisha maisha ya abiria ndani ya basi au watumiaji wengine wa barabara.
- 4.2.8 Ni wajibu wa abiria kutoshuka au kusogezwa mbele na kondakta au dereva kila basi lifikapo kwenye mizani kwa ajili ya kupima uzito wa gari. Kwa kushiriki katika udanganyifu huo, abiria unashiriki bila kujua katika kuharibu barabara zinazotengenezwa kwa gharama kubwa na hela ya walipa kodi.
- 4.2.9 Ni wajibu wa abiria kutoshirikiana na msafirishaji au dereva wa basi kuficha makosa ya kuvunja masharti ya leseni.

4.3 WAJIBU WA ABIRIA WA USAFIRI WA TRENI

- 4.3.1 Abiria anapokuwa katika kituo cha kusubiri kupanda treni ahakikishe amesimama mbali na reli yaani katika alama iliyowekwa kwa mstari wa rangi kuelekea nje ya reli.
- 4.3.2 Hairuhusiwi kudandia au kurukia treni ikiwa imeanza safari.
- 4.3.3 Hairuhusiwi abiria kukatisha reli wakati treni inakaribia kufika mahali alipo.

- 4.3.4 Ni marufuku kukaa au kusimama kwenye ngazi za kupandia ndani ya behewa.
- 4.3.5 Mlango wa kupandia au kuteremkia abiria unapaswa kuwa umefungwa wakati wote treni ikiwa katika mwendo.
- 4.3.6 Abiria haruhusiwi kuvuta breki ya dharula hata kama umeona kuna jambo linaloashiria hatari, anachopaswa kufanya ni kumuarifu msimamizi wa behewa.
- 4.3.7 Abiria haruhusiwi kutoa kichwa wala mkono nje ya dirisha au mlango. Hii ni hatari kwani anaweza kugongwa na nguzo zilizopo pembezoni mwa reli.
- 4.3.8 Ni mafuruku abiria kubebana ndani ya treni ya abiria isipokuwa watoto wasiozidi umri wa miaka mitatu wanaweza kubebwa na wazazi wao kwa umakini.
- 4.3.9 Abiria haruhusiwi kuvuta sigara awapo stesheni ya kusubiria treni au ndani ya treni.
- 4.3.10 Abiria haruhusiwi kupanda wala kushukakutoka kwenye treni kupitia dirishani.
- 4.3.11 Abiria haruhusiwi kubeba kemikali za hatari ndani ya treni. Awasiliane na wafanyakazi wa treni kumuelimisha kuhusu namna bora ya kusafirisha mzigo wake.
- 4.3.12 Hairuhusiwi kukaa katika maungio ya behewa.
- 4.3.13 Abiria haruhusiwi kurukia treni mara asikiapo honi ya kuondoka.
- 4.3.14 Watoto chini ya miaka saba (7) hawaruhusiwi kupanda treni bila ya kuwa na wazazi au wasimamizi wao.
- 4.3.15 Abiria haruhusiwi kusimama juu ya kiti cha kukalia ndani ya treni.
- 4.3.16 Abiria haruhusiwi kupiga kelele na kuwaathiri wenzake.
- 4.3.17 Abiria anatakiwa kuonyesha tiketi inapotakiwa kufanya hivyo na mkaguzi wa treni.
- 4.3.18 Abiria haruhusiwi kutupa ovyo takataka nje ya treni anatakiwa kuweka katika kifaa maalum (*dust bin*) kilichopo kwenye treni.

4.4 WAJIBU WA DEREVA WA GARI LA ABIRIA

- 4.4.1 Hakikisha gari lako ni zima kabla ya kuliendesha barabarani
- 4.4.2 Fanya ukaguzi wa breki, usukani, magurudumu, indiketa, n.k. ili kujiridhisha kama ni vizima.
- 4.4.3 Kabla ya kuanza kuendesha, tazama pande zote kulia na kushoto hata kama tayari ulikwisha tazama katika kioo cha gari lako ili kuhakikisha kwamba hakuna gari au mtu yeyote anayetaka kupita.
- 4.4.4 Toa ishara ya kuondoka unapotaka kuanza kuondoka bila kuwabughudhi watumiaji wengine wa barabara.
- 4.4.5 Usiendeshe gari kama umelewa, umechoka au ukiwa na usingizi.
- 4.4.6 Usiendeshe gari ikiwa huwezi kuona vizuri uendako.
- 4.4.7 Zingatia ishara za taa za barabarani, ishara za askari barabarani, ishara za madereva wenzako na maelekezo ya alama na michoro ya barabarani.
- 4.4.8 Kwenye makutano ya barabara yasiyoongozwa na askari, taa au alama za barabarani yapishe magari yatokeayo kulia kwako.
- 4.4.9 Waheshimu watumiaji wengine wa barabara kama vile waenda kwa miguu, baskeli, pikipiki, maguta n.k.
- 4.4.10 Usiendeshe kwa kasi kupita kiasi cha mwendo unaonyeshwa kwenye vibao vinavyoonyesha ukomo wa mwendo kulingana na hali ya barabara.

SURA TANO

5.0 MASUALA MENGINE MUHIMU YA KUZINGATIA.

5.1 Haki za abiria (mtumiaji wa huduma ya usafiri) anapokuwa ndani ya basi

- 5.1.1 Hakikisha una tiketi yako kutoka ofisi ya mtoa huduma halali ya chombo utakachosafiri nacho.
- 5.1.2 Kurudishiwa sehemu ya nauli yako, inayolingana na umbali uliobaki, endapo kwa sababu yeyote basi litashindwa kukufikisha mwisho wa safari yako.
- 5.1.3 Kukataa kuteremka kwenye basi kwa ajili ya kupisha upimaji uzito wa gari kwenye mizani na usisite kutoa taarifa mara moja, kuhusiana na vitendo hivi, kwenye mamlaka zinazohusika.
- 5.1.4 Hakikisha unapata kiti cha kukaa, usikubali kupanda gari lililojaa wala usikubali kuchanganywa na mizigo au wanyama. Mizigo iwekwe kwenye sehemu zake.
- 5.1.5 Kukemea mwendo kasi ili kunusuru maisha yako na watu wengine.
- 5.1.6 Usipande gari bovu ambalo huna uhakika kama litakufikisha salama. Mfano unaweza kuona matairi yamekwisha, viti vibovu au bodi imechakaa, toa taarifa kwa polisi ili waweze kuchukuwa hatua za kisheria.
- 5.1.7 Usiteremke katika basi kabla ya kuhakikisha basi limesimama kabisa.
- 5.1.8 Usikubali kusimama kwenye gari la abiria au kupanda kwenye gari la mizigo.

5.2 Tiketi ya Safari

Tiketi ni karatasi au kadi inayotolewa na muuzaji kuthibitisha malipo

halali yaliyofanyika kati yake na mnunujaji wa bidhaa au huduma.

Katika sekta ya Usafirishaji tiketi ni karatasi au kadi ambayo ni mkataba kati ya msafirishaji na msafiri au abiria anayesafiri ndani ya basi. Jukumu la kutengeneza tiketi ni la mmiliki wa chombo cha usafiri.

5.3. Taarifa muhimu zinazotakiwa kuonyeshwa kwenye tiketi.

Kila mwenye gari la abiria au chombo chochote cha kusafirisha abiria atatoa tiketi yenye maelezo yote muhimu. Tiketi itatolewa au itakatwa kwenye ofisi ya kukatia tiketi (isipokuwa kwa abiria atakayepandia njiani; Yeye atatakiwa akatiwe tiketi na kondakta ndani ya basi. Tiketi ya daladala itatolewa ndani ya daladala.

- Kwanza tiketi inatakiwa iwe na jina na anuani kamili ya Kampuni au mmiliki halali wa chombo hicho cha usafiri. Pia tiketi iwe inaonyesha namba za simu za ofisi au mmiliki.

5.3.1 Kwa magari yatoayo huduma ya usafiri kati ya mkoa na mkoa au nchi na nchi tiketi inabidi ionyeshe;

- Jina la abiria/msafiri.
- Namba ya kiti cha kukaa,
- Tarehe ya kutolewa kwa tiketi na tarehe ya safari,
- Muda wa kufika na muda kuondoka,
- Kituo cha kuondokea na kufikia,
- Namba ya usajili wa gari,
- Kiasi cha nauli iliyolipwa,
- Ionyeshe aina ya mzigo wa abiria alionao kama ni zaidi kilo 20; au kama unachukuwa nafasi kubwa zaidi.

5.3.2 Kwa mabasi yanayotoa huduma ya usafiri ndani ya mji au manispaa au jiji tiketi itaonyesha:-

- Jina, anuani na namba za simu za mmiliki leseni au kampuni,

- Namba ya usajili na ya ubavuni gari (daladala),
- Tarehe ya matumizi ya tiketi,
- Jina la barabara inalotumia kutoa huduma ya usafiri,
- Kiasi cha nauli halali inayotozwa.
- Mwanafunzi atalipa nauli iliyoidhinishwa na SUMATRA

5.4 Faida za kuwa na tiketi

Tiketi inafaida nyingi kwa mtumiaji (abiria) wa huduma ya usafiri, mtoa huduma na kwa serikali.

- Tiketi inaonyesha kuwa wewe ni msafiri halali wa gari au chombo husika,
- Inakupa taarifa muhimu za kukuwezesha kuwasiliana na mmiliki wa chombo cha usafiri kama kuna tatizo katika utoaji wa huduma au kukuwezesha kuwasilisha malalamiko yako endapo hukuridhika na huduma ya usafiri.
- Ni mkataba wa usafiri baina ya mtoa huduma na abiria.
- Inakusaidia kudai haki zako za msingi kama msafiri halali wa gari au chombo husika. Kwa mfano:- Kulipwa sehemu ya nauli pale gari linapoharibika na kuchelewa kutengenezwa zaidi ya masaa mawili na kulipwa fidia inapotokea ajali barabarani.
- Itakusaidia kudai nauli yako pale daladala inapo haribika ndani ya dakika 15 kondakta anapaswa kukurudishia nauli ya kutosha kumfikisha msafiri kituo ulichokuwa umefunga mkataba ufikishwe.

Ni muhimu sana kwa abiria kupewa tiketi kila anapotumia chombo chochote cha usafiri na asipopewa amwombe kondakta ampe. Endapo itashindikana kutekelezewa hitaji la kupewa tiketi Ni haki yako kutoa taarifa kwenye Mamlaka.

5.5 Ahadi 10 za Usalama Barabarani

- 5.5.1 Kufunga mkanda wa Usalama pamoja na abiria wangu
- 5.5.2 Kuzingatia **UDEREVA WA KUJIHAMI** na kwa mpanda pikipiki

anatakiwa kuvaa kofia ngumu (Helmet) kila nipandapo pikipiki na kutobeba abiria zaidi ya mmoja

- 5.5.3 Kuendesha kwa mwendo salama kwa kuzingatia hali ya barabara.
- 5.5.4 Kutoendesha nikiwa nimetumia kilevi cha aina yeyote.
- 5.5.5 Kutotumia simu ya mkononi wakati naendesha gari.
- 5.5.6 Kuhakikisha ninaonekana vizuri kila nitumiapo barabara na kuegesha gari sehemu salama, nje ya barabara ambapo litaweza kuonekana kwa urahisi na watumiaji wengine wa barabara.
- 5.5.7 Kujifunza na kufahamu kanuni za kutumia barabara
- 5.5.8 Kuhakikisha naendesha gari ambalo ni zima na salama.
- 5.5.9 Kujifunza na kupata leseni inayostahili kwa kuendesha gari husika
- 5.5.10 Kupunguza mwanga wa taa za gari langu kila nipishanapo au kuendesha nyuma ya gari Jingine.

5.6 Miongoni mwa vitendo vya uvunjaji wa sheria na vya hatari vinavyofanywa na madereva.

Vitendo hivyo ni kama ifuatavyo:-

- 5.6.1 Mwendo kasi usiozingatia sheria na hali ya mazingira halisi ya barabara.
- 5.6.2 Kukiuka alama na michoro ya barabara inayowataka wapunguze mwendo/wasimame au inayowazuia kuyapita magari yaliyoko mbele yao.
- 5.6.3 Kuyapita magari ya mbele yako mahali ambapo siyo rahisi kuona mbele umbali wa kutosha kama vile kwenye kona, miinuko, mteremko, na pia kwenye daraja.
- 5.6.4 Kuegesha/kupakia au kushusha abiria kwenye barabara, kwenye mzunguko wa barabara au kwenye kona.

5.7 WAJIBU WA KONDAKTA WA GARI

- 5.7.1 Kuhakikisha abiria na mizigo yao wamepanda kwenye gari salama.
- 5.7.2 Kuhakikisha abiria wote wamepanda kwenye gari wakiwa na tiketi.
- 5.7.3 Kuandaa orodha (*manifesto*) sahihi ya abiria anaosafiri nao.
- 5.7.4 Kuwa na lugha nzuri na kuwasaidia abiria wote wenye uhitaji maalum.
- 5.7.5 Kuhakikisha abiria wote wamekaa kwenye viti vyao na wamefunga mikanda ya usalama.
- 5.7.6 Kutoa msaada na taarifa muhimu kwa abiria wake kuhusu safari nzima.

5.8 WAJIBU WA MMILIKI WA BASI/MTOA HUDUMA YA USAFIRI WA BARABARA

- 5.8.1 Kutoa huduma kwa mujibu wa sheria, kanuni na masharti ya leseni
- 5.8.2 Kukata bima na leseni ya kutoa huduma ya kusafirisha abiria.
- 5.8.3 Kuwa mwaminifu na mwadilifu kwa kutoa huduma ya usafiri kwa kufuata masharti ya leseni ya SUMATRA.
- 5.8.4 Kuajiri dereva na wafanya kazi wenye sifa, weledi wa kazi zao na waadilifu.
- 5.8.5 Kudhibiti nidhamu ya wafanyakazi wake.
- 5.8.6 Kuhakikisha gari/basi lake liko salama kwa matumizi ya kubeba abiria.
- 5.8.7 Kulifanyia matengenezo gari lake ili liendeleo kudumu kwa muda mrefu.

- 5.8.8 Kufanya ukaguzi wa gari lake na ubora wa huduma ya usafiri inayotolewa na wafanya kazi.
- 5.8.9 Kutoa taarifa kwa simu na maandishi kwa kampuni aliyokatia bima mara basi lake linapopata ajali kulingana na mkataba wa bima.

5.9 WAJIBU WA MTOA HUDUMA YA TRENI (KAMPUNI YA RELI)

- 5.9.1 Treni lazima ikaguliwe kila inapoanza safari (yaani kila inapokuwa Ubungo Maziwa na Stesheni) na kufanyiwa majaribio ya breki (*simple brake test*) mara kwa mara.
- 5.9.2 Hairuhusiwi kuanza safari kabla ya kufunga milango yote.
- 5.9.3 Dereva wa treni anatakiwa kutoa ishara ya kuwa treni imeanza safari (ziko ishara nyingi kama honi, filimbi, bendera n.k)
- 5.9.4 Gadi (*Train Guard*) anatakiwa kutoa ishara kwa dereva mara akithibitisha kuwa muda wa kukaa kituoni umekwisha na kwamba abiria wameingia au kuteremka na milango yote imefungwa.
- 5.9.5 Hairuhusiwi kurudisha treni kinyume (*propelling movement*) hadi kwa kibali maalum cha muongoza treni (*Train Controller*) na ihakikishwe kwamba abiria wote wamearifiwa hatua hiyo.
- 5.9.6 Dereva anatakiwa kuhakikisha treni imesimama kwenye jukwaa la kupandia au kuteremkia abiria (*platform*) au kwenye ishara ya kituo cha njiani (*intermediate stopover*).
- 5.9.7 Ni wajibu wa wafanyakazi wa treni kuhakikisha kila abiria anapewa haki inayostahili kwa mfano kumpatia tiketi halali kwa kiasi cha pesa alicholipa, kutotoa lugha ya matusi, kuhakikisha milango inafunguliwa na kufungwa kwa wakati n.k.
- 5.9.8 Kila behewa linatakiwa kuwa na vizimia moto (fire extinguishers) na kuwa vimewekwa sehemu inayofikika

kwa urahisi.

- 5.9.9 Abiria waarifiwe kama ratiba ya safari husika imesogezwa mbele au nyuma ya wakati.
- 5.9.10 Usafi ndani ya treni ni jambo la kuzingatiwa wakati wote ili kuhifadhi mazingira.
- 5.9.11 Ni wajibu wa kampuni kutoa elimu mara kwa mara kwa abiria kupitia njia zozote kama matangazo ya ndani ya kuta za treni, redio, televisheni n.k.

5.10 WAJIBU WA JUMLA WA KAMPUNI YA RELI (GENERAL RESPONSIBILITIES)

- 5.10.1 Kuhakikisha kuwa mabehewa na injini ziko katika hali bora ya kufanya kazi kwa usalama.
- 5.10.2 Kuhakikisha kuwa ratiba ya treni inafuatwa kama ilivyopangwa.
- 5.10.3 Usalama unazingatiwa kwa abiria wakati wote wa safari. Kutokujaza sana abiria katika treni.
- 5.10.4 Kuweka ishara za tahadhali kila inapohitajika ndani na nje ya treni.
- 5.10.5 Kuwa na wafanyakazi wenye sifa zinazokubalika.

5.11 WAJIBU KWA WATEMBEA KWA MIGUU.

- 5.11.1 Zingatia Wajibu wako. Usifanye jambo lolote linaloweza hatarisha usalama wako au watumiaji wengine wa barabara.
 - 5.11.1.1 Tumia njia ya watembea kwa miguu. Iwapo kuna njia ya watembea kwa miguu itumie. Usitembee karibu na ukingo wa barabara mgongo wako ukiwa upande wa barabara. Usitembee barabarani isipokuwa unapokuwa umehakikisha kuwa ni salama kufanya hivyo.
- 5.11.2 Tembea upande wa kulia. Endapo kuna njia ya watembea kwa miguu, pita upande wa kulia wa barabara ili uweze kuyaona magari yanayokuja mbele yako. Inapowezekana,

hususan kwenye barabara nyembemba au kwenye mwanga mdogo, tembea kwenye mstari mmoja na wengine. Uwe mwangalifu sana kwenye kona kali za upande wa kulia.

5.11.3 Jiwezeshe kuonekana kwa urahisi. Vaa au beba kitu ambacho mara zote kitakusaidia kuonekana. Vitu vinavyong'aa au kuakisi mwanga vitakusaidia kuonekana kunapokuwa hakuna mwanga wakutosha mchana au Wakati wa usiku.

5.11.4 **Kutembea na watoto.**

Usimruhusu mtoto mdogo atembe peke yake kwenye njia ya watembea kwa miguu au barabarani. Unapotembea na watoto, tembea katikati yao na barabara ukiwa umeshika kwa nguvu mikono yao.

5.11.5 **Kutembea kwenye kundi.**

Iwapo kundi la watu linashiriki kwenye matembezi yaliyopangwa barabarani, watembe upande wa kulia. Waandaaji wahakikishe kuna walinzi mbele na nyuma waliovaa nguo zinazong'aa katika mwanga wa mchana na nguo zinazoakisi wakati wa giza.

5.11.6 **Kuvuka barabara.**

Nimuhimu kuzingatia na kufuata Kanuni hizi za uvukaji:

- Tafuta sehemu salama ya kuvuka
- Simama kwenye ukingo wa barabara
- Angalia magari barabarani kushoto, kulia na sehemu zote kukuzunguka, na sikiliza.
- Kama kuna gari linakuja liache lipite
- Wakati hakuna gari linalokuja, vuka moja kwa moja barabara-usikimbie
- Angalia na sikiliza magari wakati wa kuvuka

SURA YA SITA

6.0 NAMNA YA KUTOA TAARIFA NA KULALAMIKA.

6.1 Jinsi ya kutoa taarifa kwa Baraza la SUMATRA, SUMATRA au jeshi la Polisi

Abiria uwapo safarini jua kwamba usalama wako uko mkononi mwako. Aidha, abiria unapaswa kujua kwamba usalama wako ni zaidi ya safari yenyewe. Tafiti nyingi zinaonyesha kwamba ajali nyingi husababishwa na makosa ya kibinadamu. Makosa hayo abiria wanaweza kuyapunguza kwa kukemea viashiria vya ajali hizo kama vile mwendo mkali, kupita magari yaliyombele sehemu hatarishi, kuendeshwa na dereva ambaye anaonekana amelewa n.k.

Kumbuka, ABIRIA unawajibu wa kutoa taarifa pale usiporidhika na huduma, au jinsi huduma hiyo inavyotolewa. Aidha, abiria unapokuwa safarini, ukiona mambo yanayoweza kuhatarisha Usalama wa maisha yako na maisha ya abiria wengine unawajibika kutoa taarifa kwa Baraza la SUMATRA, SUMATRA na/au Jeshi la Polisi kitengo cha Usalama Barabarani ("*traffic*"). Unawajibu wa kufuatilia na inapobidi toa ushahidi wa kuthibitisha ukiukaji wa kanuni za leseni.

Unapotoa taarifa kwa njia ya kupiga simu au kutuma meseji zingatia yafuatayo:-

- 6.1.1 Taja jina lako inapobidi.
- 6.1.2 Taja jina la mahali ulipo.
- 6.1.3 Eleza unaelekea/ unaenda wapi?
- 6.1.4 Gari linaenda/ linaelekea wapi?
- 6.1.5 Taja namba ya gari au aina ya gari au mwonekano wake.
- 6.1.6 Taja kosa lilotendeka au nini kimetokea
- 6.1.7 Taja uhitaji au aina ya msaada unaohitajika

Namba za Baraza la ushauri la SUMATRA za kutoa taarifa +255 (22) 2127410

Namba za bure za Mamlaka ya SUMATRA za kutoa taarifa ni 0800110019 au 0800110020

Namba za jeshi la polisi za kuomba msaada wa haraka ni [111](#) na [112](#)

Namba ya Simu ya Kiganjani ya kupiga ni 0800-757 575, 0682- 887 722 au 0732-928 723

Namba ya simu kupiga picha tukio na kuituma (Whatsapp) ya Jeshi la Polisi, Kikosi cha usalama barabarani. 0684-927 556 AU 0682- 887 722

Namba ya Simu kutuma Meseji (SMS) tu ni 0767-750 198

Kamwe abiria usikubali kuvumilia kuona gari ya abiria ikipakia mizigo ya hatari ndani ya basi, toa taarifa polisi ili hatua za haraka zichukuliwe kwa lengo la kunusuru maisha yako na abiria wengine.

Uti wa sheria bila shuruti uwe ndiyo msingi mkuu wa kutumia barabara zetu. Ni wajibu wa kila mtumia barabara kufuata sheria na kanuni zote ambazo zimewekwa lengo ni kulinda usalama wa watu na mali zao. Tusingoje kusimamiwa.

Kwa tatizo la usalama barabarani uwapo safarini usisite kutoa taarifa kituo kikuu cha mawasiliano kwa kutumia namba **0682 88 77 22**. Pia unaweza kutumia namba za wakuu wa polisi kikosi cha usalama barabarani wa mikoa au wasaidizi wao kama zilivyoorodheshwa kwenye ukurasa wa mwisho kwenye jendwali.

6.2 Namna ya kutoa malalamiko dhidi ya mtoa huduma ya usafiri

Mtumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini anao wajibu wa kutoa malalamiko pale anapoona hakutendewa haki yake sawasawa au endapo hakuridhishwa na huduma aliyopewa. Hatua za kufuata katika kufikisha malalamiko yake kwenye chombo kinachohusika ni:-

6.2.1 Hatua ya kwanza:

Mlalamikaji ambaye anaweza kuwa abiria au mtumia huduma mwingine yeyote awasilishe malalamiko yake kwa mtoa huduma/mmiliki wa chombo alichosafiria na aambatanishe vielelezo vyote (nakala mfano: tiketi uliosafiria ya gari husika) kuthibitisha safari yake kwenye chombo husika kama vipo. Malalamiko hayo, yatiwe tarehe na saini ya mlalamikaji. Nakala ya malalamiko itumwe kwa Mkurugenzi Mkuu wa SUMATRA na Katibu Mtendaji wa Baraza la SUMATRA.

6.2.2 Hatua ya pili:

Mlalamikaji asiporidhika na majibu ya mtoa huduma au mtoa Huduma asipojibu, mlalamikaji awasilishe malalamiko yake kwa Mkurugenzi wa SUMATRA, na apeleke nakala ya malalamiko yake kwa Katibu Mtendaji wa Baraza la SUMATRA.

6.2.3 Hatua ya tatu:

Zipo kamati mbali mbali ambazo zitashughulika na utatatuzi wa migogoro ya huduma ndani ya SUMATRA; mlalamikaji akifikia ngazi hiyo ataelekezwa ipasavyo. Iwapo mlalamikaji hataridhika na uamuzi wa Kamati ya kushughulikia malalamiko ya SUMATRA, mlalamikaji akate rufaa katika Kamati ya Rufaa ya SUMATRA. Katibu Mtendaji wa Baraza la SUMATRA apelekewe nakala ya Rufaa.

SUMATRA ina mamlaka kisheria kutoa amri zifuatazo;-

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

6.2.4 Hatua ya nne:

Endapo mlalamikaji hataridhika na uamuzi wa kamati ya Rufaa ya SUMATRA, atapeleka madai/malalamiko yake kwa Baraza la Ushindani sawa, (Fair Competition Tribunal). Rufaa iwasilishwe ndani ya siku 21 tangu uamuzi kutolewa. Katibu Mtendaji wa Baraza la SUMATRA apelekewe nakala ya Rufaa.

6.2.4.1 Kukata Rufaa.

Sababu za kukata rufaa zinaweza kuwa ni:-

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

6.2.5 Hatua ya tano:

Endapo mlalamikaji hataridhika na uamuzi wa Baraza la Ushindani sawa, "*Fair Competition Tribunal*" atakata Rufaa ya Mahakama ya Rufaa ya Tanzania. Katibu Mtendaji wa Baraza la SUMATRA apelekewe nakala ya Rufaa.

SURA YA SABA

7.0 KAMATI ZA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI ZA MIKOANI

Sheria inayoanzisha Baraza, inalitaka Baraza kuanzisha Kamati za Mikoa na kushauriana nazo. Baraza linafanya kazi katika mikoa husika kupitia Kamati za Mikoa ili kuleta ufanisi katika utekelezaji wa kazi zake. Mpaka sasa, Baraza limeanzisha Kamati za mikoa katika mikoa ya Arusha, Mwanza, Mtwara, Tanga, Kagera, Kigoma, Mbeya na Tabora. Kamati hizi ni kiungo muhimu kati ya Ofisi za Baraza zilizoko Dar es Salaam na watumiaji walioko katika mikoa husika. Mtumiaji wa huduma za usafiri anaweza kupata huduma ya utatuzi wa kero yake kwa kuwasiliana na kamati ambayo iko karibu na mkoa anaokaa. Wajumbe wa Kamati hizi hufanya kazi kwa njia ya kujitolea hivyo ni watu ambao wanashughuli zao ambao hata hivyo wamejitolea kusaidia jamii ya mkoa wao kupata haki zao katika sekta hii ya usafiri. Moja ya kazi wazifanyazo ni kupokea kero za wasafiri na kuzitafutia ufumbuzi, aidha kupitia Baraza, polisi au SUMATRA au mamlaka nyingine ambayo inajukukumu la usafiri kama serikali za mitaa n.k. Aidha Kamati hizo zinatoa elimu juu ya haki na wajibu wa watumiaji katika mikoa husika. Kamati hizo za mikoa ni:-



Sekreteriat ya Baraza na Wajumbe wa Kamati za Mikoa wakiwa kwenye picha ya pamoja mara baada kutoka mapumziko wakati wa semina ya kuwajengeana uwezo na mbinu za namna ya kuelimisha na kulinda haki na wajibu wa mtumiaji wa huduma zinazodhibitiwa na SUMATRA iliyofanyika mkoa Tanga (Juni, 2016).

7.1 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA KAGERA

NO	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1	Lyidia Bwahama	Mwenyekiti	0784-620419/ 0756-779443
2	Elipidius K. Ngaiza	Katibu	0755-331956/ 0682-970044
3	Aloth K. Lutatebezwa	Mjumbe	0754-486360
4	Adolphina B. Matungwa	Mjumbe	0784-921094/ 0756-830226
5	Domician Bajumuzi	Mjumbe	0756-090190

7.2 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA KIGOMA

NO	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1	Flora Vedastus Fundi	Mwenyekiti	0754-983430
2	Elisha S. Zilikana	Katibu	0756-809040/0655-809040
3	Mwema Husein	Mjumbe	0765-423510
4	Jacob E. Ruvilo	Mjumbe	0759-260099/0683-773636

7.3 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA MTWARA

NO	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1	Tumain T.Mwangata	Mwenyekiti	0787-269106
2	David R.Macha	Katibu	0787-401810/ 0767-401810
3	Ismail Uddu	Mjumbe	0765-451604/0783493763
4	Hamza H. Nakwilinga	Mjumbe	0787-314430
5	Didace Aloys	Mjumbe	0788-187463

7.4 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA TANGA

NO	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1	Ogoche Dom Daniel	Mwenyekiti	0784-359385 / 0715-359385
2	Shaban Juma	Katibu	0785-142287
3	Abdallah Lungo	Mjumbe	0719-586735/0762-177635
4	Mariam Siafu	Mjumbe	0717-292244
5	Dastan Mdee	Mjumbe	0716-056509 / 0754-056509

7.5 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA MWANZA

NO	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1	Julius Fue Kandawala	Mwenyekiti	0784-599847
2	Mataso W. Gehonde	Katibu	0764-940071
3	Mashaka Hamisi	Mjumbe	0752-607954/ 0785-602952
4	Prisca Sylvanus	Mjumbe	0765-654387
5	Zacharia Emanuel	Mjumbe	0755-350165

7.6 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA ARUSHA

NO	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1	Amani S. Lukumay	Mwenyekiti	0754-348625
2	Daniel Luka Daniel	Katibu	0753-824539
3	Sifaeli E. Kiwoli	Mjumbe	0754-463220
4	Richard G. Nkini	Mjumbe	0754-082195/0684-057000

7.7 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA MBEYA

NO	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1	Said Mohamed Madudu	Mwenyekiti	0754-615620/ 0784-702122
2	Jimmy Ambilikile	Katibu	0756-309991
3	Magdalena Ulilo	Mjumbe	0769-444423
4	Oswald L.Mlabwa	Mjumbe	0784-436619/ 0753-224556
5	Roster A. Mwakenja	Mjumbe	0755-766183

7.8 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA TABORA.

NO	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1	Lydia C.Mtoba	Mwenyekiti	0787-560494/ 0764-736372
2	Jochiam W. Milambo	Katibu	0784-200879/ 0767-200879
3	Donatus Lypol	Mjumbe	0787-478563.
4	Ramadhan .O. Katakula	Mjumbe	0754-812677
5	Ali Mzee Hamisi	Mjumbe	0784-908168

SURA YA NANE

8.0 VILABU MASHULENI “SUMATRA Consumer Students’ Clubs” NA TAARIFA MUHIMU KWA ABIRIA

Baraza limeanzisha mpango endelevu wa kutoa elimu ya dhana ya haki na wajibu wa mtumiaji inayojulikana kwa jina la “SUMATRA Consumer Students’ Clubs”. Mpango huu wa utoaji elimu mashuleni ulianzishwa tangu mwaka 2014. Mpango huu ni sehemu ya utekelezaji wa mpango mkakati wa Baraza wa kuwawezesha watumiaji wenye umri mdogo kujenga tabia ya kulinda maslahi na haki zao kwenye soko la usafirishaji.

Mpango huu umetekelezwa katika mikoa ya Dar es Salaam, Mtwara, Tanga, Arusha, Mwanza, Kagera, Kigoma, Tabora na Mbeya. Kila mkoa una shule tano (5) isipokuwa Dar es Salaam ina shule sita (6). Tangu mwaka 2014 hadi 2017 mpango huu umeenea katika shule za msingi kumi na nane (18) na shule za sekondari ishirini na tatu (23). Jumla ya shule zote ni arobaini na moja (41) kwa Tanzania bara. Kila shule ina kundi la wanafunzi hamsini (50) tu. “SUMATRA Consumer Students Clubs” mashuleni inaongozwa na wanafunzi wenyewe chini ya ulezi wa mwalimu mlezi na mjumbe mmoja wa kamati ya mkoa ya watumiaji.



Picha ya Sekretarieti ya Baraza pamoja na wanaklabu wa Shule ya Sekondari Mlote baada ya kupima utendaji wao mwaka 2015.

8.1 Malengo ya kuanzisha vilabu

- 8.1.1 Kuwajengea uwezo vijana ili waweze kukabiliana na changamoto za uchumi wa soko.
- 8.1.2 Kuwajengea wanafunzi utamaduni wa kuwajibika kwa ujasiri katika kulinda na kutetea maslahi ya mtumiaji kwenye sekta ya uchukuzi .
- 8.1.3 Kuwajengea uwezo wa uelewa wa haki, wajibu, fursa na kutambua changamoto za usafiri ili wajadili na kutoa mapendekezo ya namna ya kuzitatua kwa kujenga hoja.
- 8.1.4 Kutoa elimu ya Haki na Wajibu kwa Watumiaji wengine katika mazingira wanaoishi; mfano: Shuleni, nyumbani na jamii inayowazunguka.
- 8.1.5 Kuandaa vijana kwa kuwajengea njia ya kuwa wataalaamu wa sekta ya usafirishaji na kujifunza uongozi

8.2 Kazi zinazofanywa na Vilabu

- 8.2.1 Kujifunza na kuelewa dhana ya haki , wajibu na fursa mbalimbali zilizomo kwenye sekta ya uchukuzi
- 8.2.2 Kujadili changamoto za usafiri kwenye jamii na kutoa mapendekezo ya kuzitatua,
- 8.2.3 Kuelimisha jamii kwa njia ya michezo ili kufahamu haki na wajibu,
- 8.2.4 Kushiriki kwenye shughuli mbalimbali za kuelimisha jamii,
- 8.2.5 Kuandaa michezo mbalimbali kama kuimba kwaya, ngojera, maigizo n.k. Ili kuelimisha watumiaji wengine.

8.3 Mafanikio yaliyofikiwa na vilabu vya wanafunzi

- 8.3.1 Vilabu vimefanikiwa kutunga nyimbo, maigizo, ngojela, mashairi na utenzi na kuimba /kucheza ili kuelimisha jamii juu ya madhara ya mwendo kasi



Wanafunzi wa kilabu cha Shule ya Msingi ya Medi (English medium (2014) wakicheza igizo la haki na wajibu wakielimisha wanafunzi wenzao na jamii nzima inayowazunguka .



Wanaklabu wa "SUMATRA Consumer Students' Clubs" wa Shule ya Sekondari ya Kibeta wakiimba shairi katika mkoa wa Kagera. (2015)



Wanaklabu wa shule ya sekondari ya Usagara wakiimba wimbo unaoitwa “mwendo kasi si salama” siku ya maadhimisho ya wiki ya nenda kwa usalama barabarani iliyofanyika mkoani Tanga (2015)

8.3.2 Vilabu vimefanikiwa kujifunza na kuendesha mijadala juu ya haki na wajibu. Kupitia njia hiyo wameweza kuwaelimisha wanafunzi wenzao



Wanaklabu wa Shule ya Msingi Ikuti wakiwa darasani wanajifunza na kujadili juu dhana ya haki na wajibu wa mtumiaji (2015).

- 8.3.3 Vilabu vya vimefanikiwa kuelimisha jamii kwa mahojiano kwenye matukio ya kuelimisha jamii.



Viongozi wa wanavilabu kutoka Shule ya Msingi Chuda na “Indian Ocean”, Shule ya Sekondari Mikanjuni na Usagara wakitoa elimu kwenye banda la SUMATRA CCC wakati wa maadhimisho ya wiki ya nenda kwa usalama barabarani iliyofanyika mkoani Tanga (2015)

- 8.3.4 Kilabu ya shule ya sekondari Mugeza imefanikiwa kuomba na kupewa daladala ya kutoa huduma ya usafiri katika ruti mpya ya daladala kati ya Bukoba manisipaa - Hamugembe - Kahololo - Mugeza.
- 8.3.5 Vilabu vimeweza kutoa elimu ya usalama barabarani na kusaidia kuwavusha wanafunzi wenzao barabarani wakati wakuja shuleni mda wa asubuhi na wanapotoka shule nyakati za jioni.



Mwanaklabu ya “SUMATRA Consumer Students’ Clubs” wa Shule ya Msingi Isenga akitoa elimu ya namna ya kuvuka barabara kwa wanafunzi wenzake katika Shule ya Isenga ya mkoani wa Mwanza (2015)

8.3.6 Vilabu vimefanikiwa kushiriki kutoa elimu na kuwashawishi waendesha pikipiki kuzingatia sheria za usalama barabarani: Mfano kuvaa kofia ngumu.



Wanaklabu ya “SUMATRA Consumer Students’ Clubs” wa Shule ya Sekondari ya Benjamin William Mkapa ya mkoa wa Dar es Salaam wakiigiza madhara ya kuendesha pikipiki kwa mwendokasi bila tahadhari na kuvaa kofia ngumu. Hapo anasaidiwa na wasamalia wema (2016).

8.3.7 Vilabu vinashiriki kufanya kazi mbalimbali za kijamii katika maeneo yao ya karibu. Mfano kushiriki kulinda mazingira ya miundo mbinu ya barabara na shule kwa kuanzisha bustani.



Viongozi wa wanaklabu ya "SUMATRA Consumer Students' Clubs" ya shule ya sekondari ya Themu ya mkoani Arusha wakiwa kwenye bustani ya mboga na miti ya matunda katika eneo la shule yao (2016).

8.4 TAARIFA MUHIMU KWA ABIRIA

Katika kutekeleza majukumu yake, Baraza linashirikiana na mamlaka mbali mbali wakiwemo Polisi, Kikosi cha Usalama barabarani. Mamlaka zote zinalengo la kuhakikisha haki za Mtumiaji wa Huduma ya Usafiri wa Nchi Kavu na Majini zinalindwa. Kama kuna tatizo lolote abiria waweza kuwasiliana na Wakuu wa Polisi wa Usalama Barabarani katika mkoa wowote kwa ajili ya kupata msaada wa haraka kulingana na abiria alipo.

**NAMBA ZA SIMU ZA WAKUU WA POLISI WA
MIKOA WA KIKOSI CHA USALAMA
BARABARANI TANZANIA BARA**

S/NA	MKOA	NAMBA ZA SIMU
1	ARUSHA	0658-376067
2	DAR ES SALAAM ZONE	0713224848 / 0655-577768
3	DODOMA	0658-376093
4	GEITA	0658-376491
5	ILALA	0658-376476
6	IRINGA	0658-376053
7	KAGERA	0658376475
8	KATAVI	0658-376507
9	KIGOMA	0658-376077
10	KILIMANJARO	0658376016
11	KINONDONI	0658376478
12	LINDI	0658376074
13	MANYARA	0658376058
14	MARA	0658-376044
15	MBEYA	0658-376472
16	MOROGORO	0658-376044
17	MTWARA	0658-376020
18	MWANZA	0658-376082
19	NJOMBE	0658-376498
20	PWANI	0658-376012
21	RUKWA	0658-376025
22	RUVUMA	0658-376038

23	SHINYANGA	0658-376048
24	SIMIYU	0658-376484
25	SINGIDA	0658-376028
26	TABORA	0658-376097
27	TANGA	0658-376003
28	TARIME/RORYA	0658-376474
29	TEMEKE	0658-376477



**SUMATRA CONSUMER
CONSULTATIVE COUNCIL**



Katibu Mtendaji:

SUMATRA CONSUMER CONSULTATIVE COUNCIL

NSSF Waterfront 7th Floor, Sokoine Drive,

Karibu na Makao Makuu ya Trafiki,

S.L.P. 14154, Dar es Salaam, Tanzania

Simu: 255 22 2127410, Nukushi: 255 22 2127411

Barua pepe: info@sumatracc.org.tz

Tovuti: www.sumatracc.org.tz