



**BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI
WA HUDUMA ZA USAFIRI ARDHINI**



**BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI
WA HUDUMA ZA USAFIRI ARDHINI**

YALIYOMO

SURA YA KWANZA

LIFAHAMU BARAZA LA USAURI LA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA USAFIRI ARDHINI	1
1.1 UTANGULIZI.....	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	4
1.9 Mafanikio ya Baraza.....	4
1.10 Changamoto.....	5

SURA YA PILI

DHANA YA UDHIBITI KATIKA UCHUMI WA SOKO	7
2.1 Aina za mifumo ya uchumi.....	8
2.2 Historia ya mfumo wa uchumi Tanzania.....	8
2.3 Mfumo wa uchumi wa soko unavyofanya kazi.....	9
2.4 Majukumu ya Mdhhibit wa Huduma za Usafiri Ardhini.....	10
2.5 Sekta ya Uchukuzi.....	11
2.6 Fursa za kiuchumi katika sekta ya uchukuzi	13

SURA YA TATU

HAKI ZA MTUMIAJI WA USAFIRI ARDHINI	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 Ardhini....	19

SURA YA NNE	21	SURA YA NANE	43
WAJIBU WA MTUMIAJI NA DEREVA KATIKA SEKTA YA USAFIRISHAJI.....	21	VILABU VYUONI NA MASHULENI	43
4.1 Wajibu wa Abiria.....	21	8.1 Malengo ya kuanzisha vilabu.....	44
4.2 Wajibu wa Abiria awapo kwenye vyombo vya usafiri wa barabara	23	8.2 Kazi zinazofanywa na Vilabu	44
4.3 Wajibu wa abiria wa usafiri wa Treni	24	8.3 Mafanikio yaliyofikiwa na vilabu	44
4.4 Wajibu wa dereva wa gari la abiria	25		
SURA TANO	26		
MASUALA MENGINE MUHIMU	26		
5.1 Maswali na majibu kuhusu mfumo wa tiketi mtandao	26		
5.2 Tiketi ya Safari	30		
5.3 Taarifa muhimu zinazotakiwa kuonyeshwa kwenye tiketi.....	30		
5.4 Faida za kuwa na tiketi	31		
5.5 Mionganoni mwa vitendo vya uvunjaji wa sheria na vya hatari vinavyofanywa na madereva	31		
5.6 Wajibu wa kondakta wa gari.....	32		
5.7 Wajibu wa watembea kwa miguu	32		
5.8 Kuvuka barabara.....	33		
SURA SITA	34		
NAMNA YA KUTOA TAARIFA NA KULALAMIKA..	34		
6.1 Jinsi ya kutoa taarifa kwa Baraza la Ushauri la Watumiaji wa huduma za Usafiri Ardhini au jeshi la . Polisi	34		
6.2 Namna ya kutoa malalamiko dhidi ya mtoe huduma ya usafiri	35		
SURA YA SABA	38		
KAMATI ZA WATUMIAJI ZA MIKOA	38		

SURA YA KWANZA

LIFAHAMU BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA USAFIRI ARDHINI

1.1 Utangulizi

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. Sheria hii inaanizisha taasisi mbili, kila moja ikiwa huru na inayojitegemea kumuundo, kimajukumu, kimalengo, kimaamuzi na kiutendaji.

Baraza lipo chini ya Wizara ya Ujenzi na Uchukuzi na lilizinduliwa tena upya mnamo tarehe 19 Aprili, 2021 na Katibu Mkuu Uchukuzi Bw. Gabriel Migire

Jukumu kuu la Baraza ni kuwa kiungo baina ya watumiaji wa huduma zinazodhibitiwa na LATRA, Watoa Huduma, LATRA yenye na Serikali. Aidha, Baraza lina wajibu wa kuhakikisha kuwa maslahi ya watumiaji wa huduma za usafiri Ardhini, yanawasilishwa kimkakati na kikamilifu katika utengenezaji wa Sera, Sheria na Kanuni zinazohusu sekta ya usafiri wa Reli na Barabara waya nchini.

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 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;
- 1.2.2 Kupokea na kusambaza taarifa na maoni mbalimbali

- kuhusu masuala yanayowagusa watumiaji wa huduma zinazosimamiwa na LATRA;
- 1.2.3 Kuunda Kamati za Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Sekta zinazodhibitiwa na LATRA katika Mikoa na kushauriana nazo;
 - 1.2.4 Kushauriana na wadau, Serikali na makundi ya watumiaji kuhusu huduma;
 - 1.2.5 Kuunda Mabaraza ya Watumiaji wa Huduma za Usafiri Ardhini, kwenye maeneo ya Jamii na Kushauriana nayo;
 - 1.2.6 Kufanya utafiti juu ya maslahi, haki, wajibu na masuala mengine yanayogusa watumiaji.

1.3 Malengo ya jumla ya Baraza

Pamoja na majukumu yaliyoainishwa na sheria inayoanzisha Baraza, Baraza limejiwekea malengo ya jumla ili kuweza kutekeleza majukumu yake ipasavyo. Lengo ni kulinda haki za watumiaji wa sekta ya usafiri kuititia ushawishi na mikakati mahususi wakati wa kutunga Sera, Sheria na Kanuni mbali mbali. Baraza hutumia njia ya kujenga hoja ili kuishawishi mifumo ya kufanya maamuzi inayoweza kuathiri haki na maslahi ya watumiaji katika sekta ya Usafiri wa Ardhini nchini, kuwa na usawa kwa lengo la kuhakikisha kwamba haki na wajibu za watumiaji zinalindwa ipasavyo. Ili kufanikiwa katika malengo hayo, Baraza linafanya yafuatayo:-

- 1.3.1 Kuwaelimisha watumiaji wa huduma za usafiri Ardhini, juu ya haki na wajibu wao pindi wanapotumia vyombo vyoma ya usafiri.
- 1.3.2 Kuongeza ushawishi wa haki za watumiaji wa huduma za usafiri Ardhini kwa kuchangia maendeleo ya watumiaji wa huduma hizo kwa kuhamasisha vitendo vinavyoweza kuimarisha nafasi ya watumiaji wa huduma za usafiri Ardhini.
- 1.3.3 Kufuatilia masuala mbali mbali yanayowagusa watumiaji wa Huduma kwa lengo la kupata taarifa za hali halisi ya usafiri nchini
- 1.3.4 Kushughulikia kero mbalimbali zinazohusu usafiri wa barabara waya na reli;
- 1.3.5 Kushiriki kikamilifu katika kufuatilia hali ya usafiri nchini na

hatimaye kutoa ushauri jinsi ya kuuboresha.

- 1.3.6 Kujitangaza katika vyombo mbali mbali vyoma habari ili umma wa watanzania waweze kufahamu majukumu yake kwa lengo la kuwapatia fursa ya kulifahamu na kulitumia katika kutatta kero zao.

1.4 Muundo wa Baraza

Baraza linaundwa na wajumbe saba (07) ambao huteuliwa na Waziri mwenye dhamana ya Wizara ya Ujenzi na Uchukuzi kwa kipindi cha miaka mitatu. Wajumbe huteuliwa kutoka sekta za Serikali, binafsi na makundi ya watumiaji ambao wanauelewa 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. Kiutendaji, Baraza linaongozwa na Sekretarieti ambayo majukumu yake ni pamoja na kuhakikisha Baraza linafikia malengo yake.



Katibu Mkuu wa Wizara ya Ujenzi na Uchukuzi (Uchukuzi), Bw. Gabriel J.Migire akiwa na Wajumbe wa Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri Ardhini, wakati wa kikao cha kuchagua Mwenyekiti wa Baraza. Kulia kwake ni Dr.George Makuke, aliyechanguliwa kuwa Mwenyekiti wa Baraza hilo kwa kipindi cha miaka mitatu (03) kuanzia tarehe 26 Februari 2021. Kushoto kwake ni Bw.Leo John Ngowi, Kaimu Katibu Mtendaji wa Baraza.Wengine waliosimama kuanzia kulia ni Bi.Fatuma Kulita (Sekretarieti), Bw.Ebenezer S.Mshana (Mjumbe) Bw.Saidi H.Putta (Mjumbe) Bw.Hassani R.Mnyone (Mjumbe) Bw.Manyama M.Kanyere (Mjumbe) Bw.Gilliard W.Ngewe (DG LATRA) na Bw.Samwel D.Keenja (Ag.DFA-LATRA) aidha wajumbe wengine ambao hawapo pichani ni Bw. Kafagi Jeje na Augustus Fungo

- 1.5 **Dira ya Baraza**
Ni kuwa Baraza bora kikanda katika kuwezesha na kulinda maslahi ya watumiaji wa huduma za usafiri Ardhini.
- 1.6 **Hadhi ya Baraza**
Baraza ni chombo cha kiutawala ambacho kina mamlaka maalum ya kisheria. Baraza ni chombo huru hususan kwa masuala yote yanayohusu sera ya watumiaji wa huduma zinazodhibitiwa na LATRA. Aidha, Baraza ni huru katika kutoa maamuzi yake dhidi ya ushawishi wa sekta ya biashara na taasisi nyinginezo.
- 1.7 **Lengo kuu la Baraza**
Ni kukuza na kulinda maslahi ya watumiaji ili kupata uwakilishi na mwitikio mpana kwa mdhibiti, watunga sera na mtoe huduma ya usafiri Ardhini.
- 1.8 **Wadau wa Baraza**
- 1.8.1 Watumiaji wa huduma za usafiri wa mabasi ya mijini (daladala).
 - 1.8.2 Watumiaji wa mabasi yaendayo haraka (BRT);
 - 1.8.3 Watumiaji wa huduma za usafiri wa mabasi yaendayo mikoani na nchi jirani.
 - 1.8.4 Watumiaji wa huduma za usafiri wa gari moshi (Treni).
 - 1.8.5 Watumiaji wa huduma za usafiri wa pikipiki za magurudumu mawili na matatu; na
 - 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 watoe huduma hutaka kupata faida kubwa,
 - 1.9.3 Kutengeneza wimbo wa Baraza,
 - 1.9.4 Kuendesha semina kwa wasioona katika mkoa wa Dar es Salaam,
- 1.9.5 Kuwakilisha watumiaji katika masuala ya sera zinazolenga kuathiri haki na maslahi ya watumiaji,
 - 1.9.6 Kushiriki katika mijadala inayoitishwa kwa ajili ya kutengeneza kanuni mbali mbali za sekta ya uchukuzi,
 - 1.9.7 Kuunda kamati za mikoa katika mikoa 16,
 - 1.9.8 Kuunda vilabu vya wanafunzi katika shule 86 za Msingi na Sekondari katika mikoa 17 ambazo zina jumla ya wanafunzi 4,300,
 - 1.9.9 Kuunda majukwaa ya wanafunzi kwenye vyuo vikuu vya Dar es Salaam (UDSM) na Dodoma (UDOM) ambavyo vina jumla ya wanajukwaa 100
 - 1.9.10 Kutoa mafunzo kwa wanakamati wa Kamati za Mikoa za Watumiaji kwenye mikoa 8
 - 1.9.11 Kushiriki kwenye shughuli za Jukwaa la Watumiaji (Tanzania Consumer Forum),
 - 1.9.13 Kuwa Mwenyekiti wa Jukwaa la Watumiaji Tanzania (TCF)
 - 1.9.14 Kuelimisha jamii juu ya dhana ya haki na wajibu wa mtumiaji kwa kutumia vyombo vya habari (radio, luninga na magazeti), vipeperushi, tovuti, mitandao ya kijamii na matukio ya kijamii.
 - 1.9.15 Kuhamasisha watumiaji kujikinga na uviko 19 katika vyombo vya usafiri wa umma nchini
 - 1.9.16 Kuhamasisha watumiaji kubadili tabia, na kuingia kwenye mabasi kistaarabu (kufuata mstari)
 - 1.9.17 Kuelimisha jamii juu ya ukataji wa tiketi kwa njia ya mtandao
- 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 usiokidhi haja ya uendeshaji wa sekta ya uchukuzi hasa usafiri wa barabara
- 1.10.4 Usafiri usiotosheleza mahitaji hasa mijini na vijiji



Makamu wa Pili wa Rais Zanzibar Mhe. Hemed Suleiman Abdalla wa kati kati kwa waliokaa akiwa kwenye picha ya pamoja na makatibu watendaji na wenyevit wa taasisi mbalimbali za watumiaji pamoja na viongozi wengine wa Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar kwenye kilele cha maadhimisho ya siku ya mtumiaji duniani yaliyofanyika Tarehe 15 Machi 2022 ukumbi wa Sheikh Idrissa Abdulkakil Zanzibar, Mhe. Makamu wa Pili wa Rais alikuwa ni mgeni rasmi.

SURA YA PILI

DHANA YA UDHIBITI KATIKA UCHUMI WA SOKO

"Udhibiti" ni dhana ambayo kwayo huduma/bidhaa zenyе ukiritimba-asili kibiaшara 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), kuchochlea ushindani wa haki (*fair 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 kuunda 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 Ardhini (LATRA), 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 Waya ni jukumu la LATRA, ilihali 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*). Kabla ya Serikali kupanga, huzalisha 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 msambazaji 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 yanamiliikiwa 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 mwengine. 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 mionganoni mwa wazalishaji/wasambazaji wa bidhaa/huduma husika. Ili mfumo huu uweze kuwa na manufaa kwa uchumi wa nchi, sharti kuwepo wazalishaji wa bidhaa/ huduma waliobobe na wenye weledi na umahiri 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 hazifati 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 ulisitisizwa na kuimashwa 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 Mtumiaji wa usafiri Ardhini nchini Tanzania**

Chimbuko la dhana ya haki za Mtumiaji ni mfumo wa uchumi wa soko ambaa 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.

Ni dhahiri kwamba, maslahi ya mtoe huduma yanarandana na maslahi ya Serikali katika uchumi wa soko. Faida kubwa kwa mtoe 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 Ardhini**

Mamlaka ya LATRA ni mdhibiti wa sekta ya usafiri Ardhini

a. Sekta zinazodhibitiwa na LATRA ni pamoja na Usafiri wa

Barabara, Reli na Waya. Sekta hii inahusisha kundi la watoa huduma na watumiaji. Hivyo basi, ili mamlaka ya LATRA ifanye kazi ya kuweka mizania sawa kwenye soko, ina majukumu yafuatayo:

- b. Kuhakikisha kwamba watoa huduma wenyе ufanisi wanalindwa ili kuendeleza na kuboresha huduma.
- c. Kudhibiti mbinu chafu katika soko lenye ushindani kidogo unaoathiriwa na ukiritimba.
- d. Kuweka vivutio ili kuhakikisha huduma ya usafiri inapatikana maeneo yote ya nchi.
- e. Kukuza ushindani na ufanisi katika soko la usafirishaji wa ardhini.
- f. Kulinda maslahi ya watumiaji wa huduma.
- g. Kuhakikisha huduma za usafirishaji zinakidhi mahitaji ya watumiaji ikiwa ni pamoja na wenyе kipato cha chini na makundi yote yenye mahitaji maalum.
- h. 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 au bidhaa kutoka eneo moja kwenda eneo jingine ndani ya nchi au nje ya nchi.

2.5.2 **Njia za uchukuzi**

Uchukuzi unafanyika kwa kutumia njia kuu tano. Njia hizo kuu ni pamoja na Maji, Anga, Barabara, Reli na Bomba. Aidha, kulingana na maendeleo ya usafirishaji katika jamii mbalimbali kuna mahitaji ya aina mpya ya usafiri wa waya (cable transport).

2.5.3 **Njia ya Maji**

Huu ni usafiri unaopitia majini kama vile baharini, maziwa na mito. Tanzania inapakanana 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.

2.5.4 **Njia ya Anga**

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

2.5.5 **Njia ya Ardhini.**

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

2.5.5.1 **Barabara**

Barabara ni njia rahisi ya usafiri ambayo humgusa kila mtumiaji. Vyombo vyaa 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 za magurudumu mawili na matatu, balskeli, maguta, mikokoteni n.k.

- Barabara kuu hujengwa na kutunzwa na Wakala wa Barabara "Tanzania National Roads Agency" (TANROADS).
- Barabara za mitaa hujengwa na kuhudumiwa na Wakala wa Barabara Vijijini na majini (TARURA).

2.5.5.2 **Usafiri wa Reli**

Reli ni usafiri ambaa husafirisha abiria na mizigo mizito na mingi kwa wakati mmoja kwa gharama nafuu. Hapa nchini kuna reli tatu, reli ya kati (Meter gauge), Standard Gauge Railway (SGR) na Tanzania Zambia Railway Authority (TAZARA). Reli ya kati huanzia Dar es salaam hadi Mwanza, Kigoma na Mpanda. Aidha, kuna tawi linalolekeea 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 inamiliikiwa kwa ubia wa Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Jamhuri ya Zambia. TAZARA inaanzia Dar es Salaam hadi Kapiri Mposhi nchini Zambia ikiwa na urefu wa kilometra 1,860 ambapo kilomita 975 ziko upande wa Tanzania na kilomita 885 zikiwa upande wa Zambia.

SGR ni reli ya kisasa yenye upana mkubwa wa milimita 1435 ambayo baada ya kukamilika kujengwa na Shirika la Reli Tanzania itasafirisha abiria na mizigo kwa haraka; awamu ya kwanza itakuwa katika "Dar es Salaam na Morogoro".

2.5.5.3 **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 linaloendelea kujengwa kutoka **Hoima-Uganda** hadi **Bandari ya Tanga** kwa ajili ya kusafirisha mafuta

2.5.5.4 **Usafiri wa Waya**

Huu ni usafiri unaojengwa kwenye maeneo ya milimani kwa lengo la kusafirisha bidhaa mbalimbali kama magogo au watu kwa lengo la kufanya utalii au kujipatia huduma ndogondogo. Usafiri huu unategemea kujengwa kwenye maeneo ya mlima Kilimanjaro.

2.6 **Fursa za kiuchumi katika sekta ya uchukuzi.**

Fursa ni upenyo unaokupa nafasi ya kujipatia kipato kwa kufanya uzalishaji mali ambaa 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 patikana katika sekta hii ni pamoja na:-

- i. Fursa ya mafunzo ya urubani na uhandisi wa kutengeneza ndege. Vyuo vya urubani na uhandisi wa ndege vinapatikana nje ya nchi. Hata hivyo, Chuo cha Taifa cha Usafirishaji (National Institute of Transport – NIT) kinatoa 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)".
- iii. Fursa za kumiliki vyombo vya usafiri majini katika maziwa na mito na bahari. Kuna fursa zinapatikana za kuwekeza katika ziwa Tanganyika, Nyasa na Viktoria kwa kuweka vyombo vya kusafirisha abiria na mizigo.
- iv. Fursa za kuondoa mizigo bandari; ambazo zinatoa fursa za kuondoa mizigo bandarini: ambazo ni fursa za kusafirisha 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. Wataalam 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.
- vii. Fursa za kutengeneza mifumo ya kimtandao katika ukataji wa tiketi za kimtandao. Vijana wengi wanaohitimu shule za sekondari au vyuo wanahimizwa kusoma masomo ya tehma
- viii. Kutengeneza mifumo ya utoaji huduma wa taxi mtando. Mifumo hii hurahisisha kuwaunganisha dereva na abiria.

SURA YA TATU

HAKI ZA MTUMIAJI WA USAFIRI ARDHINI

3.1 Chimbuko la Haki za Watumiaji

Dhana ya haki za mtumiaji duniani ilianzia nchini Marekani mwanzoni mwa mwaka 1960. Chimbuko lake ni hotuba ya Rais wa Marekani kwa wakati ule John F. Kennedy alioitoa mbele ya Baraza la Kongresi tarehe 15 Machi 1960. Katika hotuba hiyo, John F. Kennedy alitoa wito kwa haki za watumiaji kulindwa. 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 uliridhia 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 Ardhini awapo safarini, ana haki ya kusafirishwa na chombo (pikipiki za magurudumu mawili, magurudumu matatu, basi la masafa marefu na mafupi, gari moshi n.k) ambacho ni salama na kinamfikisha salama aendapo.

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

Hivyo, usalama wa abiria unapaswa kupewa kipaumbele kwa wote 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 za usafiri Ardhini 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 mtoe 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 ya udhibiti wa huduma za usafiri Ardhini ili mchakato wa maamuzi ufikiwe kwa usahihi. Mtumiaji ana wajibu 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 mtoe huduma na mtumiaji huduma.

3.1.5 Haki ya kuelimishwa

Kila Mtumiaji ana haki ya kuelimishwa au/na kujielimisha juu ya haki na wajibu wake pale anapokuwa anatumia huduma ya usafiri. Inabidi mtumiaji wa usafiri afahamu wajibu wa kukata tiketi kwa njia ya mtandao au kwenye ofisi ya kampuni husika au wakala wa kampuni aliyeidhinishwa, kuchagua usafiri anaoutaka mwenyewe 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 kujikooa kutoka kwenye chombo cha moto pale ajali inapotokea.



Mafunzo Juu ya Ukataji tiketi Mtando kwa wasioona yaliyofanyika Tarehe 07 Mei 2021 Katika Uktumbi wa Mikutano uliopo Kituo Cha Mabasi Cha J.P.M Mbezi Luis Dar -es Salaam, Mafunzo hayo yalihurudhuriwa na zaidi ya washiriki hamsini (50) Wasioona.

3.1.6 Haki ya kupata mahitaji muhimu

Usafiri endelevu na wenyewe 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 mashambani, viwandani 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 Ardhini.

3.1.7 Haki ya kulipwa Fidia

Mtumiaji wa huduma ya usafiri anayo haki ya kulipwa fidia endapo atapata hasara inayotokana na uzembe wa mtoe 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 waombaji wa leseni kuwa na bima ambayo itawawezesha kuwalipa fidia abiria wao zinapotokea ajali.

3.1.7.1 Nyaraka muhimu wakati wa kulipwa fidia ya ajali.

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

- Tiketi aliyokata wakati wa safari kwa njia ya mtandao au kwa njia ya kawaida
- Fomu ya bima ya kampuni husika ambayo mmiliki wa gari amekata bima,

- Kadi ya usajili wa gari, pikipiki ya magurudumu mawili au matatu,
- 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 umeumia (PF 3),
- Nakala ya maelezo ya mwenendo wa kesi mahakmani,
- Nakala ya hukumu ya kesi ya gari na dereva aliyepata ajali. Hii inapatikana mahakmani 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 kilivyoathirika.

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. Ni wajibu wa mmiliki wa chombo cha usafiri na mtoa huduma ya usafiri na mamlaka zinazosimamia sekta ya usafirishaji kuhakikisha mabasi, treni, boti, ndege na meli vinaendeshwa vikiwa katika hali salama. Abiria ana wajibu wa kutunza 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 LATRA.

- 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 Leseni za usafirishaji (Magari ya Abiria) za mwaka 2020 kuititia kanuni 38 (1) (b) kinatamka bayana kwamba vifaa saidizi vinavyotumiwa na mtu mwenye ulemavu wa viungo kwa ajili ya kutembea wakati anaposafiri kwenye gari linalotoa huduma mijini au kati ya mji na mji au nchi na nchi vitasafirishwa bure.

3.3 Haki za Mtumiaji wa Huduma za Usafiri Ardhini

- 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 alicho chagua kusafiria. Abiria anapaswa akatiwe tiketi ya Mtando au tiketi ya karatasi ndani ya ofisi ya kampuni ya mabasi au wakala.
- 3.3.3 Abiria ana haki ya kutonyanyaswa kwa lugha za matusi au vitendo vyovyyote 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 anachoanzia hadi anachoishia.
- 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 LATRA
- 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 madereva 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 mwenye tiketi ana haki ya kutolipia mzigo usiozidi kilogramu ishirini (20).
- 3.3.10 Abiria ana haki ya kurudishiwa nauli yote pale ambapo ameahirisha safari yake na kutoa taarifa hiyo ndani 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 kitu chake.

SURA YA NNE

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 Ardhini. 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 Ardhini 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 anapoona 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 hairuhusivi kusimamisha abiria kwa mabasi yaendayo mikoani.

4.1.2 Wajibu wa kutafuta taarifa

Mtumiaji wa huduma ya usafiri Ardhini 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 Ardhini anao wajibu wa kutoa maoni yake kwenye Baraza au chombo chochote kinachodhibiti huduma za usafiri. Pia anawajibika kutoa taarifa anapoona kero ye yote ya usafiri ili kuzisaidia mamlaka husika kuboresha huduma za usafiri Ardhini.

4.1.5 Wajibu wa kusoma na kufuata maelekezo ya usalama

Abiria anao wajibu wa kusoma au kufuata maelekezo anayopewa na kuyafuata kwa ajili ya usalama wake na 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 Ardhini ana wajibu wa kudai na kupatiwa mahitaji muhimu kama vile usafiri kutoka sehemu anakoishi hadi sehemu za uzalishaji mali, vyuoni, mashulen, kumbi za starehe n.k.

4.1.7 Wajibu wa kudai kulipwa fidia

Mtumiaji wa huduma za usafiri Ardhini ana wajibu wa kudai kulipwa fidia pale anapopata hasara ya aina yoyote ambayo imesabababishwa na uzembe wa mwenye chombo cha usafiri, kama vile kucheleweshwa, kuumia, kudhalilishwa n.k, abiria ana wajibu wa kudai fidia.

4.1.8 Wajibu wa kutunza mazingira

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

4.1.9 Wajibu wa kufanya "booking"na kulipa nauli halali

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 LATRA, kununua tiketi kwa njia ya mtandao, ofisini na kuепuka kununua tiketi kwa wapiga debe au walanguzi. Aidha, pale mtoa huduma anapozidisha nauli zaidi ya nauli halali, mtumiaji anapaswa kutoa taarifa kwa mamlaka ya LATRA au Jeshi la Polisi.

4.2 Wajibu wa abiria awapo kwenye vyombo vyaya usafiri wa barabara

- 4.2.1 Kuhakikisha anapanda kwenye gari mapema na kuweka mizigo yake mahali salama. Abiria ana wajibu wa kuwa mwangalifu na wezi wa mali zake za mkononi au alizoweka ndani ya chombo.
- 4.2.2 Kufunga mkanda wa kiti kwa ajili ya usalama wake. Mkanda wa kiti hupunguza madhara ya ajali endapo ajali itatokea.
- 4.2.3 Kutoleta usumbufu wa aina yeyote kwa abiria wengine kama vile; kupiga kelele hovyo, kuchafua mazingira ya ndani ya basi, kuvuta sigara ndani ya basi n.k.
- 4.2.4 Kulipa kiasi cha nauli kilichothibitishwa na LATRA vinginevyo wajibika kwa kutoa taarifa kwa mamlaka ya LATRA 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 yake na watu wengine. KUMBUKA MAISHA YAKO NI ZAIDI YA SAFARI.
- 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 vyoyote 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 za 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 nyekundu 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 ameona 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 kushuka kutoka 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 kuliendesa barabarani
- 4.4.2 Fanya ukaguzi wa breki, usukani, magurudumu, indiketa, n.k. ili kujiridhisha kama ni vizima.
- 4.4.3 Kabla ya kuanza kuendesa, tazama pande zote kulia na kushoto hata kama tayari ulikwisha tazama katika kioo cha gari lako ili kuhakikisha kwamba hakuna gari au mtu yeoyote 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 unaoonyeshwa kwenye vibao vinavyoonesha ukomo wa mwendo kulingana na hali ya barabara.

SURA YA TANO

MASUALA MENGINE MUHIMU

5.1 Maswali na majibu kuhusu mfumo wa tiketi mtandao

1. Tiketi mtandao ni nini?

- Ni mfumo unaomuwezesha abiria kutumia simu yake ya mkononi, vifaa maalum vya kukatia tiketi (POS) au kupitia kwa wakala wa mtandao wa simu au benki kufanya wekesho (booking), kulipia na baadae kupata tiketi kwa njia ya Kielektroniki.

2. Unawezaje kupata tiketi mtandao?

- Kwanza ingia "play store" iliyopo kwenye simu yako janja,
- Pakua "app" ya Tiketi mtandao, halafu chagua lugha utakayotumia
- Andika kituo unachoanzia safari
- Andika kituo unachoenda
- Halafu chagua tarehe ya safari
- Jaza taarifa husika na fanya malipo ya tiketi yako.
- Namba ya malipo kwa mitandao ya simu ni 009009

3. Abiria ambaye hana simu janja atakataje tiketi?

- Abiria anaweza kufanyiwa booking na kulipiwa na mtu mwagine yoyote.
- Mtu mwenye simu janja anaweza kumfanyia booking na baada ya kupata namba ya kumbukumbu abiria atalipia mwenyewe kwa simu yake isiyo janja.
- Anaweza kufanya booking kupitia kwa mawakala wa makampuni ya simu au mabenki.
- Anaweza kufika kwenye ofisi za booking za wamiliki wa mabasi au kwenye mabasi ambapo atakatiwa tiketi kwa kutumia mashine ya POS ya wakala au mfanyakazi wa mmiliki wa basi.

4. Abiria atapataje tiketi yake baada ya kuilipia?

Abiria atapata tiketi yake kwa njia ya ujumbe mfupi wa maneno (sms). Pia, anaweza kupewa tiketi ya karatasi kutoka Mashine ya POS ya wakala au kondakta wa basi akifika kwenye basi ambapo tiketi itakuwa na taarifa zote muhimu za abiria na gari kwa mujibu wa sheria.

5. Kwanini tunatumia tiketi mtandao?

Ni rahisi kutumika kuendana na teknolojia iliyopo hivi sasa ili kumuondolea usumbufu abiria, kupunguza gharama, kuokoa muda na kutunza kumbukumbu.

6. Kuna faida gani za kukata tiketi mtandaoni?

(a) Kwa Abiria :

- Kuokoa muda na gharama za kwenda kukata tiketi kwenye vituo vya mabasi.
- Kuepuka usumbufu wa kukata tiketi katika vituo vya mabasi.
- Kuepuka adha ya upandishwaji wa nauli holela /ulanguzi
- Kupata basi ambalo ni chaguo lake
- Kuwa na uhakika wa kupata nafasi (siti) kwenye basi siku ya safari.
- Atakuwa na kumbukumbu ya kudumu kuhusu safari yake.

(b) Kwa wamiliki wa mabasi

- Kupata fedha zake papo hapo pasipo kupitia kwenye mikono ya watu wa kati.
- Kuondokana na uvujaji wa makusanyo
- kuwa na kumbukumbu ya kudumu kwa abiria wote wanaosafiri.
- Kupunguza gharama za uendeshaji.
- Kukopesheka kwa urahisi kutokana na taarifa za fedha kuwa bayana
- Kuongeza ufanisi katika usimamizi wa biashara yake
- Kuwa na taarifa ya idadi ya abiria kwenye mabasi yake muda wowote

(c) Kwa serikali

- Kupata takwimu sahihi na za kutosha zinazohusiana na sekta za usafirishaji.
 - Kupanua wigo wa walipakodi kwa kurasimisha watendaji katika sekta ya usafirishaji wa abiria
 - Kuwezesha kukokotoa kodi halisi zitokanazo na huduma za Usafirishaji.
 - Kuiwezesha serikali kutambua maeneo yenye kipaumbele cha Ujenzi wa Miundombinu na uwekezaji wa huduma za usafiri.
- 7. Mfumo una uwezo wa kutoa orodha ya abiria kwenye gari husika (passenger manifest)?**
- Ndio, moja ya taarifa muhimu inayotolewa kwenye mfumo ni pamoja na orodha ya abiria kwenye basi (passenger manifest).
- 8. Ni kwa jinsi gani mhudumu au kondakta wa basi anaweza Kumlipisha abiria mzigo?**
- Bonyeza Uzito (Kg) kwenye POS
 - Ingiza namba ya simu ya mteja au reference number au scan tiketi ya mteja.
 - Ingiza jina la mteja > Ingiza uzito(Kg)
 - Weka gharama ya mzigo kisha bonyeza Chapisha tiketi. Kumbuka: Mzigo unaotakiwa kulipiwa nauli ni ule unaozidi kilo ishirini au unaozidi ukubwa wa sentimita 60 kwa sentimita 40 kwa sentimita 30.
- 9. Abiria akihitaji nakala halisi ya tiketi ataipataje?**
- Abiria atawasilisha namba yake ya simu (aliyoisajili kupata tiketi) kwa mhudumu/kondakta au wakala wa basi ambaye atamtolea tiketi kutoka kwenye POS.
- 10. Mfumo unaondoaje upandishaji holela wa nauli?**
- Nauli zimewekwa kwenye Mfumo kwa kuzingatia ukomo wa nauli uliowekwa na LATRA.

11. Je Mfumo unaruhusu punguzo la nauli?

- Ndio, Mfumo unaruhusu punguzo la nauli hadi asilimia kumi (10%) ya nauli iliyoidhinishwa na LATRA kulingana na matakwa ya mwenye gari.
- 12. Ikitokea changamoto katika kukata tiketi msaada unapatikanaje?**
- Msaada unapatikana kwa kupiga simu bure kwenye Namba 0800 11 01 50 ambayo ni namba ya Kituo cha Huduma kwa Mteja ambacho kinafanyakazi kwa masaa 24 kila siku
- 13. Ni gharama gani mmiliki wa basi atapaswa kulipa ili kuijunga na kutumia mfumo wa tiketi mtandao?**
- Hakuna gharama za kuijunga kwenye mfumo bali kuna kuchangia gharama za uendeshaji wa mfumo ambazo ni asilimia mbili (2%) ya mapato yatokanayo na tiketi zinazouzwa na hukatwa kwenye nauli inayolipwa na abiria.
- 14. Mmiliki wa basi akifaulisha abiria kwa msafirishaji mwingine taarifa zao kikodi zinakuwaje?**
- Msafirishaji anayehamishiwa abiria atalazimika kutoa risiti kwa Msafirishaji wa kwanza. Msafarishaji wa kwanza ataingiza hiyo risiti kwenye gharama zake wakati wa kukokotoa kodi atakayopaswa kulipa huku msafirishaji wa pili akiingiza hiyo risiti kwenye mauzo yake.
- 15. Kwanini TRA isichukue kodi kwenye nauli ya abiria wakati wa kukata tiketi ili msafirishaji asilazimike kuandaa mahesabu na kudaiwa kodi mwisho wa mwaka?**
- Kwa sheria za kodi zilizopo, Mlipakodi hulipa kodi baada ya kutoa matumizi kwenye mapato yake. Utaratibu unamwezesha kulipa kodi kwa awamu nne kwa mwaka yaani kabla au mwishoni mwa miezi ya Machi, Juni, Septemba na Disemba. Hivyo, Mlipakodi anaweza kuamua kulipa kidogo kidogo wakati wowote.

Ushauri: Endapo utapata tatizo lolote wakati wa kukata tiketi yako kwa njia ya mtandao tafadhali usisite kuwasiliana nasi kwa namba 0800 110150

5.2 **Tiketi ya Safari**

Tiketi ni uthibitisho unaotolewa kwa mfumo wa kielektroniki au karatasi kama malipo halali yaliyofanyika kati ya mtumiaji na mtoaji wa huduma

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 ya kielektroniki au ya karatasi inabidi ionyeshe;

- Jina la abiria,
- Namba ya kiti,
- Tarehe ya kutolewa kwa tiketi na tarehe ya safari,
- Muda wa kufika na muda wa kuondoka,
- Kituo cha kuanzia safari na kituo cha mwisho wa safari,
- Namba ya usajili wa gari,
- Kiasi cha nauli iliyoipwa,

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 wa gari (daladala),
- Jina la barabara inalotumia kutoa huduma ya usafiri,
- Kiasi cha nauli halali inayotozwa.
- Mwanafunzi atalipa nauli iliyoidhinishwa na LATRA

5.4 **Faida za kuwa na tiketi**

Tiketi ina faida nyingi kwa mtumiaji (abiria) wa huduma ya usafiri, mtoe huduma na kwa serikali.

- Tiketi inaonyesha kuwa wewe ni msafiri halali wa 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 mtoe huduma na abiria.
- Inakusaidia kudai haki zako za msingi kama msafiri halali wa chombo husika. Kwa mfano:- Kulipwa sehemu ya nauli pale gari linapoharibika na kuchelewa kutengenezwa zaidi ya masaa mawili na kulipwa fidia inapotokea ajali.
- Itakusaidia kudai nauli yako pale daladala inapoharibika ndani ya dakika 15.

Ni muhimu sana kwa abiria kupewa tiketi kila anapotumia chombo chochote cha usafiri na asipopewa adai tiketi yake kwa kondakta. Endapo hajapewa atoe taarifa kwenye Mamlaka husika.

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

Vitendo hivyo ni kama ifuatavyo:-

- Mwendo kasi usiozingatia sheria na hali ya mazingira halisi ya barabara.

- Kukiuka alama na michoro ya barabara inayowataka wapunguze mwendo/wasimame au inayowazuia kuyapita magari yaliyoko mbele yake.
- Kuyapita magari ya mbele yake mahali ambapo siyo rahisi kuona mbele umbali wa kutosha kama vile kwenye kona, miinuko, mteremko, na pia kwenye daraja.
- Kuegesha/kupakia au kushusha abiria kwenye barabara, kwenye mzunguko wa barabara au kwenye kona.
- Abiria akiona vitendo hivyo awasiliane na dereva kukemea hali hiyo au atoe taarifa kwa kutumia namba za simu **0800 110019/20**.

5.6 Wajibu wa kondakta wa gari

- Kuhakikisha abiria na mizigo yao wamepanda kwenye gari salama.
- Kuhakikisha abiria wote wamepanda kwenye gari wakiwa na tiketi.
- Kuandaa orodha (manifesto) kwa njia ya kieletroniki au karatasi ngumu kwa usahihi kwa abiria wanaosafiri nao.
- Kuwa na lugha nzuri na kuwasaidia abiria wote wenye uhitaji maalum.
- Kuhakikisha abiria wote wamekaa kwenye viti vyao na wamefunga mikanda ya usalama.
- Kutoa msaada na taarifa muhimu kwa abiria wake kuhusu safari nzima.

5.7 Wajibu wa watembea kwa miguu.

- Zingatia wajibu wako. Usifanye jambo lolote linaloweza hatarisha usalama wako au watumiaji wengine wa barabara.
- 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.

- 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.
- Jiwezeshe kuonekana kwa urahisi, vaa au beba kitu ambacho mara zote kitakusaidia kuonekana, vitu vinavyong'aa au kuakisi mwanga (reflectors) vitakusaidia kuonekana kunapokuwa hakuna mwanga wakutosha mchana au wakati wa usiku.
- Usimruhusu mtoto mdogo atembee peke yake kwenye njia ya watembea kwa miguu au barabarani. Unapotembea na watoto, hakikisha unamshika mkono na anakuwa upande wa kulia kwako.
- Iwapo kundi la watu linashiriki kwenye matembezi yaliyopangwa barabarani, watembea upande wa kulia. Waandaaji wahakikishe kuna walinzi mbele na nyuma walovaa nguo zinazong'aa au kuonekana kiurahisi.
- Epuka kutembea barabarani ukiwa umeava earphone au headphone pamoja na matumizi ya simu ya kiganjani.

5.8 Kuvuka barabara.

Ni muhimu 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

NAMNA YA KUTOA TAARIFA NA KULALAMIKA.

6.1 Jinsi ya kutoa taarifa kwa Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri Ardhini au jeshi la Polisi

Abiria uwapo safarini juu kwamba usalama wako uko mikononi mwako. Aidha, abiria unapaswa kujua kwamba usalama wako ni zaidi ya safari yenye. Tafiti nyingi zinaonyesha kwamba ajali nyingi husababishwa na makosa ya kibinadamu. Makosa hayo abiria wanawenza kuyapunguza kwa kukemea viashiria vya ajali hizo kama vile mwendokasi, kupita magari yaliyo mbele sehemu hatarishi, kuendeshwa na dereva ambaye anaonekana ameleta 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 LATRA CCC au Jeshi la Polisi kitengo cha Usalama Barabarani ("traffic"). Unawajibu wa kufuatilia na inapobidi toa ushahidi wa kuthibitisha ukiukwaji 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 linalekeea/ linaenda wapi?
- 6.1.5 Taja namba ya usajili wa gari
- 6.1.6 Taja kosa lilotendeka au nini kimetokea
- 6.1.7 Taja uhitaji au aina ya msaada unaohitajika

Namba za LATRA CCC za kutoa taarifa **+255 (22) 2927689**

Namba za bure za LATRA za kutoa taarifa ni **0800 110019 au 0800 110020**

Namba ya kupiga simu Jeshi la Polisi, Kikosi cha usalama barabarani. **0738 071010 au 0658 444499**

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

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

6.2 Namna ya kutoa malalamiko dhidi ya mto huduma ya usafiri

Mtumiaji wa huduma za usafiri Ardhini anao wajibu wa kutoa malalamiko pale anapoona hakutendewa haki au hakuridhishwa na huduma aliopewa. 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 yejote awasilishe malalamiko yake kwa mto huduma/mmiliki wa chombo alichosafiria ndani ya siku saba (7) na aambatanishe vielelezo vyote (mfano: tiketi aliyosafiria ya chombo husika) kuthibitisha safari yake. Nakala ya malalamiko itumwe kwa Mkurugenzi Mkuu - LATRA na Katibu Mtendaji - LATRA CCC

6.2.2 Hatua ya pili:

Mlalamikaji asiporidhika na majibu ya mto huduma au mto Huduma asipojibu ndani ya siku ishirini na moja (21), mlalamikaji awasilishe malalamiko yake kwa Mkurugenzi Mkuu - LATRA, na apeleke nakala ya malalamiko yake kwa Katibu Mtendaji - LATRA CCC

6.2.3 Hatua ya tatu:

Zipo kamati mbali mbali ambazo zinashughulika na utatuzi wa migogoro ya huduma ndani ya LATRA; mlalamikaji akifikia ngazi hiyo ataaelekezwa ipasavyo. Iwapo mlalamikaji hataridhika na uamuzi wa Kamati ya kushughulikia malalamiko ya LATRA, mlalamikaji akate rufaa katika Kamati ya Rufaa ya LATRA ambayo inaundwa na Mkurugenzi Mkuu kwa kuwachukua wajumbe kutoka nje ya LATRA. Katibu Mtendaji - LATRA CCC apewe nakala ya Rufaa.

LATRA 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 LATRA, atapeleka madai/malalamiko yake kwa Baraza la ushindani sawa, (Fair Competition Tribunal). Rufaa iwasilishwe ndani ya siku 21 tangu uamuzi kutolewa. Katibu Mtendaji - LATRA CCC, apewe nakala ya Rufaa.

6.2.4.1 Kukata Rufaa.

Sababu za kukata rufaa zinaweza kuwa ni:-

- Uamuzi uliotolewa na LATRA haukizingatia ushahidi uliotolewa
- LATRA ilikiuka sheria katika kutoa maamuzi
- Taratibu kwa mujibu wa sheria ya LATRA 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 katika Mahakama ya Rufaa ya Tanzania. Katibu Mtendaji - LATRA CCC, apewe nakala ya Rufaa.

SURA YA SABA

KAMATI ZA WATUMIAJI ZA MIKOA

Sheria inayoanzisha Baraza, inalitaka Baraza kuanzisha Kamati za Watumiaji za Mikoa na kushauriana nazo. Baraza linafanya kazi katika mikoa husika kupitia Kamati za Watumiaji za Mikoa ili kuleta ufanisi katika utekelezaji wa kazi zake. Mpaka sasa, Baraza limeanzisha Kamati za Watumiaji za Mikoa katika mikoa ya Arusha, Mwanza, Mtwara, Tanga, Kagera, Kigoma, Mbeya, Tabora, Lindi, Ruvuma, Iringa, Dodoma, Kilimanjaro, Manyara, Singida na Morogoro. 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 Ardhini 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 ambaao wanashughuli zao ambaao hata hivyo wamejitlea kusaidia jamii ya mkoa wao kupata haki zao katika sekta hii ya usafiri. Moja ya kazi wazifanyazo ni kupokea kero za wasafiri na kuzifutia ufumbuzi, aidha kupitia Baraza, polisi au LATRA au mamlaka nydingine ambazo zina jukumu la usafiri kama Serikali za mitaa n.k. Aidha Kamati hizo zinatoa elimu juu ya haki na wajibu wa watumiaji katika mikoa husika.

WAJUMBE WA KAMATI ZA MIKOA

7.1 MKOA WA KAGERA

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	Lydia Bwahama	M/Kiti	0784-620419
2.	Domician Bajumuzi	Katibu	0756-090190
3.	Elipidius Ngaiza	Mjumbe	0755-331956
4.	Aloth Lutatezibwa	Mjumbe	0754-486360
5.	Adolphina Matungwa	Mjumbe	0784-921094

7.2 MKOA WA KIGOMA

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	Elisha S.Zilikana	M/Kiti	0756-809040
2.	Jacob E.Ruvilo	Katibu	0759-260088
3.	Mwema Hussein	Mjumbe	0765-423510
4.	Flora V. Fundi	Mjumbe	0754-983430

3. MKOA WA MTWARA

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	Tumaini T.Mwangata	M/Kiti	0787-269106
2.	Hamza H. Nakwilinga	Katibu	0628-565564
3.	Didace Aloys	Mjumbe	0788-187463

7.4 MKOA WA TANGA

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	Abdallah Lungo	M/Kiti	0719-586735
2.	Shaban Juma	Katibu	0713-451387
3.	Ogoche Dom Daniel	Mjumbe	0715-359385
4.	Mariam Siafu	Mjumbe	0717-292244

7.5 MKOA WA MWANZA

1.	Julius Fue Kandawala	M/Kiti	0784-599847
2.	Mataso W. Gehonde	Katibu	0764-940071
3.	Mashaka Hamisi	Mjumbe	0620-767802
4.	Prisca Sylvianus	Mjumbe	0765-654387

7.6 MKOA WA ARUSHA

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	Amani S.Lukumay	M/Kiti	0754-348625
2.	Richard G.Nkini	Katibu	0754-082195
3.	Sifaeli E.Kiwoli	Mjumbe	0754-463220
4.	Daniel L.Daniel	Mjumbe	0753-824539

7.7 MKOA WA MBEYA

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	Said Mohamed Madudu	M/Kiti	0754-615620
2.	Jimmy Ambilikile	Katibu	0756-309991
3.	Magdalena Ulilo	Mjumbe	0769-444423
4.	Oswald L.Mlabwa	Mjumbe	0784-436619
5.	Roster A.Mwankenja	Mjumbe	0755-766183

7.8 MKOA WA TABORA

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	Lydia C.Mtoba	M/Kiti	0787-560494
2.	Joachim W.Milambo	Katibu	0784-200879
3.	Donatus Rupoli	Mjumbe	0787-478563
4.	Ramadhan O.Katakula	Mjumbe	0754-812677
5.	Ali Mzee Hamisi	Mjumbe	0784-908168

7.9 MKOA WA LINDI

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	Angelina Mrangira	M/Kiti	0622-489496
2.	Benjamini Mwakabala	Katibu	0714-115563
3.	Makalaghe S. Nkinda	Mjumbe	0754-304297
4.	Semeni Jalika	Mjumbe	0714-821383

7.10 MKOA WA RUVUMA

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	Noah A. Hinjo	M/Kiti	0758-767701
2.	Aneth A. Ndondre	Katibu	0714-071404
3.	Noela E. Njawa	Mjumbe	0658-351718

7.11 MKOA WA IRINGA

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	Said S. Mbugi	M/Kiti	0677-883884
2.	Benson Mwakilindile	Katibu	0652-537441

7.12 MKOA WA DODOMA

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	Beatrice A. Gunje	M/Kiti	0621-044165
2.	Urbanus Mwijage	Katibu	0717-677880
3.	Gaudence A. Felix	Mjumbe	0713-772395
4.	Emanuel E. Mzumya	Mjumbe	0787-050484
5.	Mwanahawa H. Mohamed	Mjumbe	0686-833002

7.13 MKOA WA KILIMANJARO

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	Dismas D. Shee	M/Kiti	0766-274935

2.	Janeth K. Joseph	Katibu	0719-918849
3.	Lioba O. Mkami	Mjumbe	0623-044659
4.	Mtwihu M. Jafari	Mjumbe	0684-136258
5.	Majuto S. Mussa	Mjumbe	0652-590944

7.14 MKOA WA MANYARA

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	John P. Mathew	M/Kiti	0787-299007
2.	Claudina A. Hauli	Katibu	0719-010061
3.	Ziara Y. Mfangavo	Mjumbe	0783-080403
4.	Robert Matheus	Mjumbe	0783-008143
5.	Erasto G. Francis	Mjumbe	0682-660302
6.	Catherine K. Magashi	Mjumbe	0755-392732

7.15 MKOA WA SINGIDA

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	Nathan Y. Munyiamba	M/Kiti	0626-350849
2.	Raphael L. Tiluhongelwa	Katibu	0786-240328
3.	Bhuki D. Wambura	Mjumbe	0746-265798

7.16 MKOA WA MOROGORO

NA	JINA	CHEO	NAMBA ZA SIMU
1.	Abdul R. Dachi	M/Kiti	0784-483521
2.	Sofia S. Mkulago	Katibu	0620-413591
3.	Yahaya H. Mkanyanga	Mjumbe	0625-940001
4.	Mwajuma I. Honelo	Mjumbe	0657-360068
5.	Isaka L. Ndendya	Mjumbe	0759-566748

SURA YA NANE

VILABU VYUONI NA MASHULENI

Baraza limeanzisha mpango endelevu wa kutoa elimu ya dhana ya haki na wajibu wa mtumiaji mashulenii inayojulikana kwa jina la "LATRA Consumer Students' Clubs". Mpango huu wa utoaji elimu mashulenii 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 umetekelawa katika mikoa ya Dar es Salaam, Mtwara, Tanga, Arusha, Mwanza, Kagera, Kigoma, Tabora, Mbeya, Manyara, Dodoma na Lindi. Kila mkoa una shule tano (5) isipokuwa Dar es Salaam ina shule sita (6). Tangu mwaka 2014 hadi 2022 mpango huu umeenea katika shule sitini na moja (61) nchini. Kila shule ina kundi la wanafunzi hamsini (50). "LATRA Consumer Students Clubs" mashulenii inaongozwa na wanafunzi wenyewe chini ya ulezi wa mwalimu mlezi na mjumbe mmoja wa kamati ya watumiaji ya mkoa



Aidha, Baraza limefungua majukwaa (UNI FORUMS) ya wanafunzi katika chuo kikuu cha Dar es Salaam (UDSM) na chuo kikuu cha Dodoma (UDOM). Kila jukwaa lina wanafunzi hamsini (50)

8.1 Malengo ya kuanzisha vilabu

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

8.2 Kazi zinazofanywa na Vilabu

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

8.3 Mafanikio yaliyofikiwa na vilabu vyat wanafunzi

- Vilabu vimefanikiwa kutunga nyimbo, maigizo, ngojera, mashairi na tenzi na kuimba /kucheza ili kuelimisha jamii juu ya madhara ya mwendo kasi
- Vilabu vimefanikiwa kujifunza na kuendesha mijadala juu ya haki na wajibu. Kupitia njia hiyo wameweza kuwaelimisha wanafunzi wenzaao

- Vilabu vimefanikiwa kuielimisha jamii kwa mahojiano kwenye matukio ya kuelimisha jamii.
- Kilabu ya shule ya sekondari Mugeza imefanikiwa kuomba na kupewa daladala ya kutoa huduma ya usafiri katika ruti mpya ya daladala kati ya Bukoba manispaa - Hamugembe - Kahololo - Mugeza.
- Vilabu vimeweza kutoa elimu ya usalama barabarani na kusaidia kuwavusha wanafunzi wenzaao barabarani wakati wakuja shulenii muda wa asubuhi na wanapotoka shulenii nyakati za jioni.
- Vilabu vimefanikiwa kushiriki kutoa elimu na kuwashawishi waendesha pikipiki kuzingatia sheria za usalama barabarani: Mfano kuvalaa kofia ngumu.
- 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.



Wanafunzi wa shule ya sekondari Makongo ambao ni wanaclub ya LATRA CCC wakisikiliza neno la ukaribisho kutoka kwa Kamanda wa Polisi Kituo cha Mabasi cha Magufuli Mbezi Luis. Ikiwa ni sehemu ya kujifunza mfumo wa ukataji tiketi kwa njia ya mtandao katika kuadhimisha wiki ya mtumiaji Tarehe 12 Machi 2022.



Wanafunzi wa shule ya sekondari Tabora Boys ambao ni wanaclub ya LATRA CCC wakiwa kwenye picha ya pamoja na Sekretarieti ya baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri Ardhini walipofanya ziara katika shule hiyo.



Wanafunzi wa shule ya msingi Ipuli iliyopo mkoani Tabora ambao ni wanaclub ya LATRA CCC wakisoma risala kwa sekretarieti ya baraza la ushauri la watumiaji wa huduma za usafiri ardhini walipofanya ziara katika shule hiyo.



Wanafunzi wa shule ya msingi Oysterbay ambao ni wanaclub ya LATRA CCC wakisoma shairi kwenye uzinduzi wa tovuti ya baraza Tarehe 10 Oktoba 2021



Wanafunzi wa Bethel Msakuzi Primary School, wakiwa kwenye banda la LATRA CCC, walipotembelea kwenye maonyesho ya sabasaba Tarehe 07 julai 2021

TANZANIA ROAD DISTANCE CHART IN KM - MARCH 2017

TANROADS												TANROADS													
TANROADS DISTANCE CHART IN KM - MARCH 2017												TANROADS DISTANCE CHART IN KM - MARCH 2017													
ROUTE OUT			ROUTE VIA			ROUTE VIA			ROUTE VIA			ROUTE VIA			ROUTE VIA			ROUTE VIA			ROUTE VIA				
DSM	ARUSHA	BABATI	BUKODA	DODOMA	GERTA	IRINGA	KIBAHAA	KIGOMA	LINDI	MBEYA	MOSHI	MWANZA	MUSOMA	NJOMBE	SINGIDA	SHINYANGA	SUMBAWANGA	TANROADS	TANROADS	TANROADS	TANROADS	TANROADS	TANROADS		
ISM	646	814	1127	1433	451	1228	492	35	1258	452	822	192	566	1383	596	1152	710	989	947	1150	829	354	893		
RUISHA	646	168	762	1068	425	863	689	611	1090	1088	621	80	1581	1202	496	787	907	624	331	1144	1348	661	455	1091	
JABABE	814	168	594	900	257	651	779	922	1266	851	516	248	1413	1130	513	749	456	163	767	1179	493	603	922		
JAHARI	1127	762	584	654	676	376	940	1092	761	1579	889	935	842	695	1683	154	230	1158	138	431	1396	928	332	1197	
UKOBA	1433	1068	900	654	982	298	1246	1398	551	1885	1205	1241	1148	1989	634	416	1464	516	737	1671	954	633	1503	1276	
ODOMDA	451	257	676	982	777	264	416	907	903	504	259	505	1155	1207	1007	919	701	482	538	245	720	922	373	665	
JIETTA	1228	863	695	376	298	777	519	514	1680	1000	1036	943	684	1784	337	1259	239	532	1496	917	433	1288	1071		
MINGA	492	521	940	1246	264	1041	457	1071	944	330	300	769	891	1048	1117	965	218	802	509	455	658	642	629		
IBAHIMA	35	611	797	1092	1398	416	1193	457	1223	487	787	800	1066	1170	299	1814	851	633	1089	622	759	322	1490		
IGOMA	1258	1090	972	761	551	814	1071	1223	1223	1710	860	1066	1170	104	1822	1604	839	1441	1148	602	1396	1281	806	1139	
INDI	452	1098	1266	1579	1885	903	1680	944	487	1710	1068	644	1018	1629	104	1822	1604	839	1441	1148	602	1396	1281	806	1139
IBIVEVA	822	1020	851	859	1205	534	1000	330	330	787	860	1068	630	1100	561	1122	942	229	761	603	466	567	599	71	
IBOROGORO	192	621	516	935	1241	1241	259	1036	300	157	1066	644	630	1117	541	1191	748	960	518	797	504	755	637	329	
IOSHOI	566	80	248	842	1148	505	943	769	531	1170	1018	1100	541	1104	1122	987	704	411	1224	1428	741	365	1171		
IPANDA	1383	1581	1413	695	720	1155	684	891	1348	289	1629	561	1191	1104	1683	938	720	790	557	693	1027	233	363	150	
ITIWARA	556	1202	1370	1683	1969	1007	1784	1048	911	1814	1024	1122	748	1122	1683	1926	1708	883	1545	1252	656	1450	1356	910	1193
ISUSOMA	1370	499	513	164	634	919	337	1183	1183	951	1822	1142	1118	579	938	1926	218	1401	381	674	1638	1171	575	933	1213
IWANZANI	1152	787	619	230	616	701	965	1117	633	1604	924	860	867	720	898	893	1401	1183	163	456	1240	953	357	1222	
IQIMBE	710	907	739	1153	1464	624	1241	259	1249	218	675	809	839	229	518	987	790	1183	1020	727	237	557	796	847	
HINNYANGA	969	624	456	1148	1464	1241	259	1036	300	157	1066	644	630	1117	541	1191	748	960	518	797	504	755	637	329	
INGIDA	696	331	163	431	737	245	532	509	661	1759	1148	1048	604	411	693	1262	727	293	964	931	330	766	674		
ONGEA	947	1144	967	1396	1671	720	1496	445	912	1326	602	466	755	1224	1027	656	1638	1420	237	1257	964	794	1033	547	
UMBAWANGA	1150	1348	976	1179	928	954	922	917	558	1115	532	1336	328	958	1428	233	1450	1171	953	557	790	931	794	595	
AEBORA	829	661	332	378	433	429	742	794	629	1281	567	633	741	1385	575	796	1394	330	1033	596	1086	638	1094		
ANGA	354	435	683	1197	1503	588	1298	629	1299	1529	806	959	829	355	1520	910	933	1222	947	1059	766	1034	1287	1030	
WAWA	893	1691	922	970	1276	665	1071	401	886	789	1139	71	701	1171	490	1193	995	300	852	674	537	257	633	1030	

NOTE:

ROUTE

Kigar - Kigar

Bar - Music

nisha - K

Musha - M

.nusha - M

.nusha - M

abati - Iris

abati - M

**KWA MSAADA ZAIDI WASILIANA NA:
KATIBU MTENDAJI,**

Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri Ardhini.

VICTORIA HOUSE, GHOROFA YA 9

BARABARA YA BAGAMOYO

S.L.P 14154, DAR ES SALAAM, TANZANIA

Simu: +255 (022) 2927689 | Barua pepe: barua@latracc.tz

Tovuti: www.latracc.tz

Tufuatilie kupitia mitandao ya kijamii



@Latra_ccc