

# THE UNITED REPUBLIC OF TANZANIA



NSSF WaterFront 7<sup>th</sup> Floor Sokoine Drive, P.O. Box 14154, Dar es Salaam, Tanzania,  
Telephone: +255 22 2127410, Fax: +255 22 2127411

---

## **RIPOTI YA UTAFITI JUU YA UELEWA WA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA SUMATRA JUU YA HAKI NA WAJIBU WAO.**

### **1. Utangulizi**

Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini (SUMATRA CCC) liliundwa kwa mujibu wa kifungu cha 29 cha sheria Na. 9 ya Mamlaka ya Usafiri wa Nchi Kavu na Majini (SUMATRA) ya mwaka 2001.

Baraza lilianzishwa mwezi Agosti, 2004 na kuzinduliwa rasmi tarehe 17/10/2005. Jukumu kubwa la Baraza ni kuwa kiungo kati ya Watumiaji wa huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini, SUMATRA, Watoa Huduma na Serikali. Baraza linajukumu la kuhakikisha kwamba maslahi na haki za watumiaji zinazingatiwa katika kanuni za usafiri zinazopitishwa na SUMATRA.

Baraza la Watumiaji ni chombo cha Watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini, ambacho ni huru hususani kwa masuala yote yanayohusu sera ya Watumiaji wa Huduma zinazotolewa na SUMATRA. Aidha, Baraza la Ushauri la Watumiaji wa huduma ya usafiri wa nchi kavu na majini ni huru katika kutoa maamuzi yake dhidi ya ushawishi wa Sekta ya Biashara na Taasisi nyinginezo.

Majukumu ya Baraza yameainishwa na sheria Namba 9 ya mwaka 2001 kama ifuatavyo:-

- Kushughulikia maslahi ya watumiaji wa huduma kwa kuwasilisha maoni na taarifa mbalimbali kwa Mamlaka ya SUMATRA na Waziri mwenye dhamana pamoja na sekta husika.
- Kupokea na kusambaza taarifa na maoni mbalimbali kuhusu masuala yanayowagusa watumiaji wa huduma zinazosimamiwa na SUMATRA.
- Kushauriana na Wadau, Serikali na Makundi ya Watumiaji kuhusu huduma zinazosimamiwa na SUMATRA.
- Kuunda Kamati za Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa nchi kavu na majini katika Mikoa na kushauriana nazo.

Tangu kuanzishwa kwake, Baraza limefanya kazi nyingi ikiwa ni pamoja na warsha za kulitambulisha Baraza na kazi zake, kuhamasisha watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini, juu ya haki zao, wajibu wao, na njia muafaka za kutatua migogoro ambayo inaweza kujitokeza baina ya watoa huduma na watumiaji. Warsha kama hizo zimeshafanyika katika mikoa ya Dar es salaam, Pwani, Dodoma, Mbeya, Arusha, Mwanza, Mtwara, Tanga, Kagera na Kigoma.

Baraza limeunda Kamati za Watumiaji za Mikoa katika Mikoa ya Arusha (24/10/2008), Mwanza (17/2/2009), Mtwara (18/5/2009), Tanga (28/6/2009), Kagera (4/12/2009), Kigoma (17/6/2010) na Mbeya (10/11/2011).

### **Haki nane za Mtumiaji.**

Watumiaji wote duniani wanasongwa na soko ambalo lina tabia zinazofanana, hivyo wanakabiriana na matatizo yanayofanana. Hapo awali hasa baada ya mapinduzi ya viwanda, hapakuwepo kanuni au haki ambazo zilizomlinda mtumiaji hali ambayo ilisababisha mateso makubwa kwa watumiaji duniani.

Chimbuko la haki za watumiaji ni hotuba aliyoitoa Rais wa Marekani, John F. Kennedy tarehe 15 Machi 1960 mbele ya Bunge la Marekani. Katika hotuba hiyo, alibainisha haki nne za msingi za Mtumiaji ambazo ni:-

- 1. Haki ya usalama (Right to safety)**
- 2. Haki ya kupewa taarifa (Right to information)**
- 3. Haki ya kuchagua (Right to choice)**
- 4. Haki ya kusikilizwa (Right to be heard)**

Miaka kumi na nane baadaye, muungano wa Mashirika yanayomtetea mtumiaji (International Organisation of Consumers Union (IOCU), katika mkutano wake uliofanyika 23 Machi 1978, Kyoto, Japan, uliongeza haki nyingine nne na hivyo kufanya haki hizo kuwa nane. Haki zilizoongezeka ni:-

- 5. Haki ya kupata mahitaji muhimu (Right to basic needs)**
- 6. Haki ya kulipwa fidia (Right to redress)**
- 7. Haki ya kuelimishwa (Right to education)**
- 8. Haki ya mazingira salama (Right to safe environment)**

Mwaka 1985, Umoja wa Mataifa ulipitisha haki nane kuwa Haki za Watumiaji kwa Mataifa yote wanachama. Umoja wa Mataifa ulitoa maagizo kwa kila nchi mwanachama kuhakikisha kwamba haki za Watumiaji zinalindwa. Aidha umoja wa Mataifa kupitia azimio hilo, ulitengeneza kanuni ambazo zingetumiwa na Mataifa wanachama katika kutekeleza azimio hilo la kulinda haki na maslahi ya watumiaji. Umoja wa Mataifa ulizitaka nchi wanachama kuwa na sheria na wizara inayojihusisha moja kwa moja na masuala ya haki za watumiaji. Hapa Tanzania azimio hilo halijatekelezwa ipasavyo.

Mashirika (CUTS) yanayotetea haki za Watumiaji nchini India, tarehe 15/8/1990 yaliongeza haki ya tisa ambayo ni **HAKI YA KUGOMEA HUDUMA**.

## 2. Mapitio ya maandishi:-

Dhana ya haki za watumiaji hapa nchini bado ni mpya. Watumiaji wengi bado ni mateka wa watoa huduma. Watumiaji wengi hapa nchini bado wanaamini kuwa huduma wanazopata kutoka sokoni ni fadhila ya Watoa huduma. Hii inatokana na ukweli kwamba Watumiaji wengi hawajui haki zao, matokeo yake ni kuongezeka kwa umasikini, kuongezeka kwa pengo kati ya maskini na matajiri<sup>1</sup>, kuongezeka kwa ajali, na kuvunjwa kwa kanuni na sheria za usalama wa watumiaji. Aidha, watumiaji kutokujua haki zao kunachangia kwa kiasi kikubwa kuzorota kwa maendeleo ya sekta ya usafirishaji hapa nchini. Kutokana na kuzorota kwa sekta ya usafirishaji, usafiri unaotolewa hukosa tija kwa watumiaji wenyewe<sup>2</sup>

Watumiaji wasiojua haki zao za msingi hutegemea msaada wa Serikali na vyombo vyake vya dola kwa kila jambo hata jambo lile ambalo wangeweza kurekebisha kama vile kukemea, kukataa. Kila inapotokea ajali, utasikia abiria wakilalamika kwamba dereva alikuwa akiendesha gari kwa mwendo mkali. Tafiti mbali mbali zinaonyesha kwamba ajali nyingi hapa nchini hutokana na uelewa mdogo wa watumiaji juu ya haki na wajibu wao, kwa mfano asilimia 76.4 ya ajali husababishwa na makosa ya kibinadamu<sup>3</sup> ambayo yangeweza kuzuiliwa na Abiria. Aidha Watumiaji wasio na elimu huishia kunungunika kila kukicha badala ya kulalamika na kuchukua hatua. Mfano mzuri kwa suala hili ni usafiri wa wanafunzi katika miji yetu, matatizo yanayowakumba wanafunzi, zaidi ya asilimia 22 husababishwa na makondakta kuwazuia wasipande daladala<sup>4</sup> huku watu wazima wakiangalia tu bila kulalamikia au kuchukua hatua dhidi ya vitendo hivyo. Hili utalionga zaidi ikitokea kuna tatizo katika chombo cha usafiri, ikitokea mtu mmoja akawajulisha Mamlaka husika kuwa kwenye chombo wanachosafiria kuna tatizo, kiongozi akifika pale, abiria huwa hawatoi ushirikiano kiasi cha mtoa taarifa kuonekana mchochezi hali abiria wote wakiona tatizo lililopo.

Hali ya Usafiri katika nchi yetu, haiwezi kubadilika mpaka hapo Watumiaji watakapo jua haki zao. Kwa maana Taifa kupitia taasisi zake na taasisi zisizo za kiserikali kazi yao kubwa inapaswa kutoa elimu kwa watumiaji kusudi waweze kutimiza wajibu wao. Bila watumiaji kuwa na elimu ya kutosha juu ya haki na wajibu wao, serikali na taasisi zake ambazo zimepewa jukumu la kuhakikisha usafiri endelevu nchini, zitatumia nguvu nyingi sana bila mafanikio.

Kazi hiyo ambayo inapaswa kufanyika sasa, ili kujiridhisha na kiwango cha uelewa wa Watumiaji juu ya haki na wajibu wao, Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini limefanya utafiti juu ya uelewa wa Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini. Utafiti huo umefanyika katika mikoa ya Dar es salaam, Tanga, Arusha, Mwanza, Kagera, Kigoma, Lindi, Mtwara, Iringa na Mbeya.

Katika Mikoa iliyotajwa hapo juu, ndani ya kila Mkoa zilichaguliwa Wilaya 3 mmoja ikiwa ni wilaya ya mjini, wilaya ya pili ikiwa ni nusu mji na nusu vijiji na wilaya ya tatu ikiwa ni wilaya ambayo wakazi wake ni wakulima na wafugaji. Kila wilaya ilipangiwa dodoso hamsini tu (50) hivyo kufanya kila mkoa kuwa na dodoso mia na hamsini (150). Katika ujumla wake, utafiti huu ulihusisha dodoso elfu moja na mia tano tu (1500). Dodoso hizo zilisambazwa kwa wadau ambao walizijaza na baada ya kujazwa zilirudishwa dodoso 1219 ambazo ni sawa na asilimia 81.26 ya watumiaji wote waliofikiwa.

Katika utafiti huo ujazaji wa fomu maalumu ya maswali (questionnaire) ulitumika hatimaye kuweza kupata maoni toka kwa watumiaji. Takwimu hizo zilisanifiwa kwa kutumia SPSS.

### **3. Lengo la kufanya utafiti:-**

Katika mpango mkakati wa Baraza wa miaka mitano ijayo ambao ulianza kutumika 1/7/2011, Baraza limejikita zaidi katika kuhamasisha watumiaji kutambua haki na wajibu wao kwa lengo la kuboresha sekta ya usafiri. Ili Baraza liweze kupima mafanikio ya mkakati huo, Baraza lilifanya utafiti huo ili liweze kujua hali ya uelewa wa haki na wajibu wao katika nchi nzima (Baseline study). Utafiti kama huu utafanyika tena baada ya miaka mitano ili kupima mafanikio ya mkakati huu.

### **4. Malengo ya utafiti**

- (i) kujua kama watumiaji wanajua haki na wajibu wao
- (ii) kujua kama watumiaji wanafalifahamu baraza
- (iii) Kujua maoni ya watumiaji juu ya sekta ya usafiri nchini.
- (iv) Kujua kama watumiaji wanapata usumbufu wawapo safarini
- (v) Kujua kama watumiaji wanajua wapi kwa kufikisha malalamiko yao.

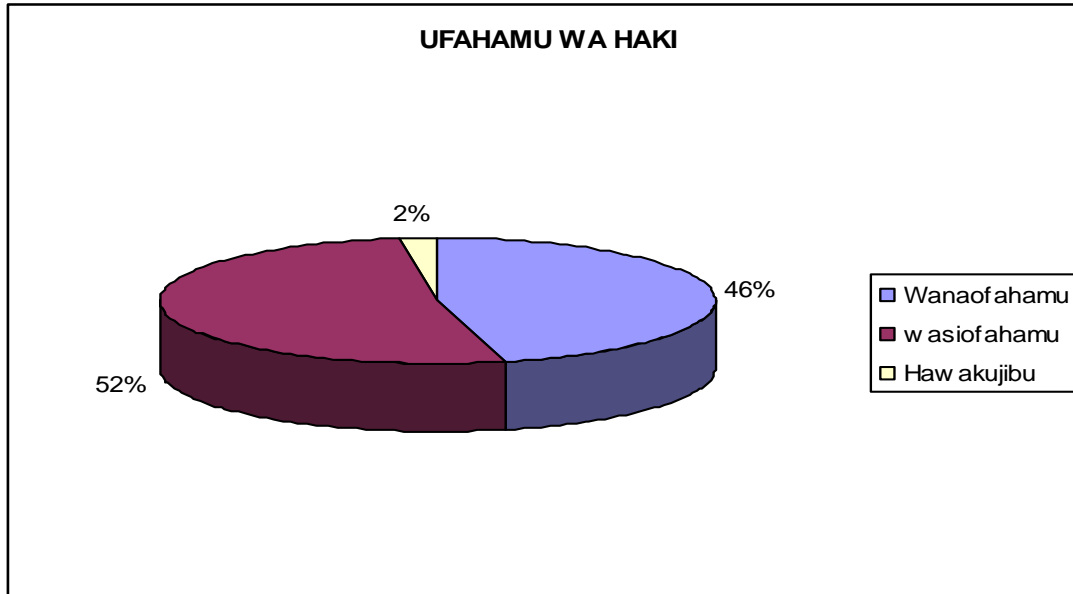
### **5. Maswali ya utafiti**

- (i) Je, watumiaji wanafahamu haki na wajibu wao
- (ii) Je, watumiaji wanalifahamu baraza la SUMATRA
- (iii) Je, Waatumiaji wana mtazamo gani juu ya usafiri
- (iv) Je, watumiaji wanapata usumbufu wawapo safarini
- (v) Je, watumiaji wanajua pa kwenda kulalamika.

### **6. Matokeo ya utafiti:-**

#### **6.1 Ufahamu wa haki za Mtumiaji katika sekta ya usafiri wa nchi kavu na majini**

Matokeo (umbo 6.1) yanaonyesha kwamba 46.26% ya waliohojiwa walisema wanafahamu haki zao, matokeo yanaonyesha kwamba 51.48% ya waliohojiwa walisema kwamba hawafahamu haki zao na 2.29% ya waliohojiwa hawakuwa na jibu kama wanaufahamu au la.



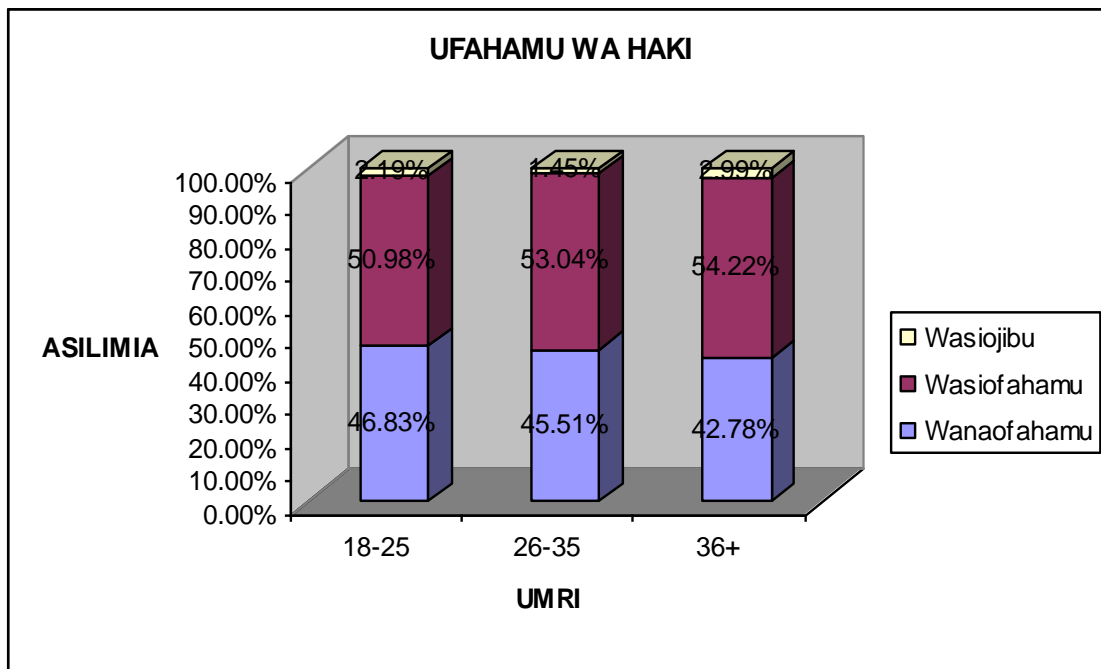
**Umbo 6.1: Majibu ya wahojiwa juu ya ufahamu wa haki za msingi za mtumiaji**

Matokeo hayo hapo juu yanaonyesha kwamba watumiaji wengi asilimia 51.48 wa vyombo vya moto hawajui haki zao. Ni dhahiri kwamba suala la haki za watumiaji nchini kwa muda mrefu halikupewa kipaumbele, matokeo yake taasisi zinazojihusisha na masuala ya usafiri kama mamlaka ya Uthibiti (SUMATRA) na Jeshi la polisi kikosi cha usalama barabarani inawapasa kutumia nguvu nyingi na muda mwingi kudhibiti madereva. Kama watumiaji wangukuwa na ufahamu wa kutosha wa haki zao, wangeweza kuthibiti watoa huduma na hivyo kupunguza nguvu ya taasisi zinazosimamia sekta ya usafiri. Madhara ya uelewa mdogo wa haki za abiria, unamadhara makubwa kwa sekta ya usafiri na taifa kwa ujumla. Ni kutokana na uelewa mdogo wa haki za abiria, unaosababisha watumiaji kuwa wanungunika badala ya kuwa walalamikaji.

Aidha, uelewa mdogo wa haki za abiria unachangia kwa kiasi kikubwa ajali za barabarani. Utafiti wa ajali za barabara uliofanywa na BIC0<sup>5</sup> unaonyesha kuwa asilimia 76.4 ya ajali hapa nchini zinatokana na makosa ya kibinadamu. Makosa ya kibinadamu ni yale kama abiria wangukuwa wanajua haki za kama vile haki ya usalama, wangeweza kuwakemea hata kuwazuia madereva wanaoendesha vyombo vya moto kwa mwendo

mkali, madereva wanapita (overtaking) magari mengine hata sehemu ambazo zimezuhiwa kisheria n.k

Matokeo yanaonyesha zaidi (umbo 6.2) kwamba watumiaji waliohojiwa wenye umri kati ya miaka 18-25, asilimia 46.83 ya watumiaji waliohojiwa walisema wanafahamu haki zao. Aidha asilimia 50.98 ya watumiaji waliohojiwa walisema hawafahamu haki zao na asilimia 2.19 ya watumiaji waliohojiwa hawakujibu. Kundi la watumiaji wenye umri kati ya 26-35, asilimia 45.51 ya watumiaji waliohojiwa walisema wanafahamu haki zao wakati asilimia 53.04 ya watumiaji waliohojiwa walisema hawajuhii haki zao kama watumiaji na asilimia 1.45 ya watumiaji waliohojiwa hawakujibu. Watumiaji wenye umri wa 36 na kuendelea asilimia 42.78 ya watumiaji waliohojiwa walisema wanafahamu haki zao wakati asilimia 54.22 ya watumiaji waliohojiwa walitamka kwamba hawajuhii haki zao na asilimia 2.99 ya watumiaji waliohojiwa hawakujibu.





**Umbo 6.1: Majibu ya wahojiwa juu ya ufahamu wa haki za msingi za mtumiaji kwa kuzingatia umri**

Matokeo ya ufahamu (umbo 6.2) yanaonyesha kuwa vijana wengi walio kwenye kundi la umri kati ya miaka 18 – 25 linaongoza katika ufahamu wa haki zao kwani asilimia 46.83 ya watumiaji waliohojiwa walisema kwamba wanafahamu haki zao wakati umri kati ya miaka 26 – 35 ni asilimia 45.51 ya watumiaji waliohojiwa walisema kwamba wanafahamu haki zao. Kundi la watumiaji wenye zaidi ya miaka 36+, asilimia 42.78 ya watumiaji waliohojiwa walisema kwamba hawajui haki zao.

Kundi la vijana (18 – 25) linaongoza (asilimia 46.83) kwa ufahamu wa haki zao ukilinganisha na makundi mengine. Kundi hili wengi wao wako katika sekondari na wengine vyuoni. Lakini hata wale ambao hawakubahatika kwenda vyuoni wanapata taarifa kwa njia za mawasiliano ambazo zinaboreka kila kukicha. Aidha, jeshi la polisi kikosi cha usalama barabarani kimezindua elimu kwa wanafunzi na umma. Aidha, kuna taasisi nyingi ambazo zimeanzishwa ambazo zinajihusisha na utoaji wa elimu ya haki za mtumiaji kwa ujumla kwa umma kama vile Mabaraza ya Watumiaji, Mamlaka za udhibiti, Tume ya Ushindani, Mashirika yasiyo ya kiserikali n.k .

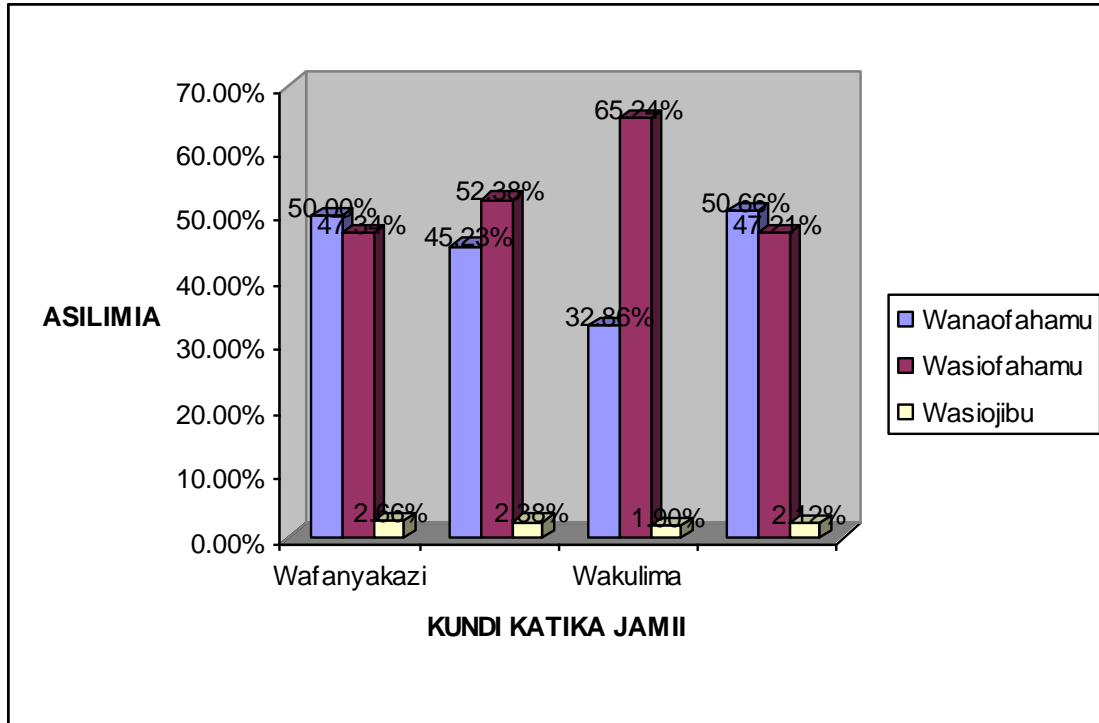
Aidha matokeo (umbo 6.3) ya ufahamu wa haki za watumiaji kwa makundi mbali mbali katika jamii yetu, yanaonyesha kwamba wanafunzi wanaongoza kwa kufahamu haki zao katika sekta ya usafiri. Asilimia 50.66 ya waliohojiwa walisema wanafahamu haki zao. Wakati huo huo, asilimia 47.21 ya waliohojiwa walisema hawafahamu haki zao na asilimia 2.12 hawakuwa na jibu.

Kwa upande wa Wafanyakazi, matokeo (umbo 6.3) yanaonyesha kwamba asilimia 50 ya waliohojiwa walitamka kwamba wanafahamu haki zao wakati asilimia 47.34 ya waliohojiwa walisema hawajui haki zao na Asilimia 2.6 ya waliohojiwa walisema hawakuwa na jibu lolote.

Kwa upande wa wafanyabiashara matokeo (umbo 6.3) yanaonyesha kwamba asilimia 45.23 ya waliojiwa walisema kwamba wanafahamu haki zao wakati asilimia 52.38 ya waliohojiwa walisema hawafahamu haki zao. Aidha, asilimia 2.38 ya waliohojiwa walisema hawakuwa na jibu lolote.

Wakulima ni kundi ambalo halijapata elimu juu ya haki zao. Matokeo (umbo 6.3) yanaonyesha kwamba asilimia 32.86 ya waliohojiwa walisema wanafahamu haki zao wakati asilimia 65.24 ya waliohojiwa walisema hawafahamu haki zao. Aidha, asilimia 1.90 ya waliohojiwa katika kundi hili walisema hawakuwa na jibu.

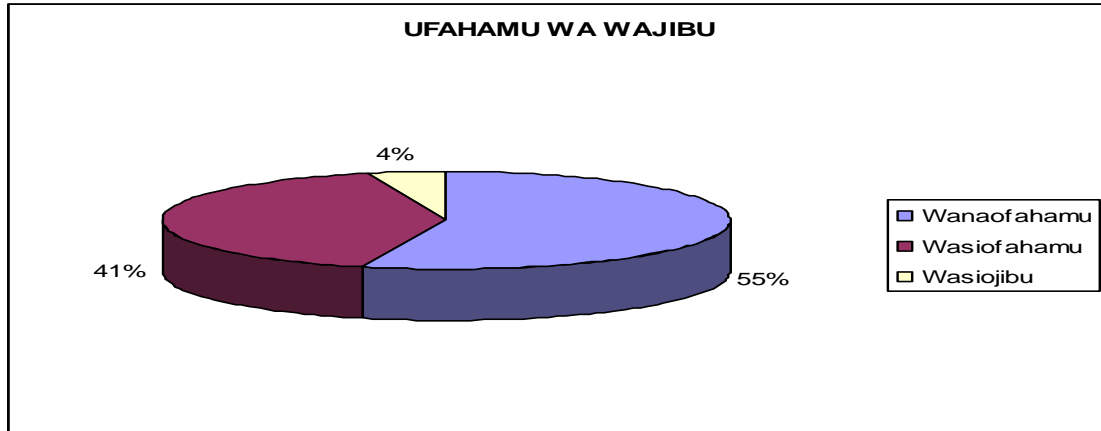
Kwa ujumla matokeo (umbo 6.3) yanaonyesha kwamba wanafunzi na wafanyakazi wengi wanafahamu haki zao. Hii inatokana na ukweli kwamba makundi haya mawili yana fursa kubwa ya kupata taarifa na elimu juu ya haki zao ukilinganisha na makundi mengine. Wafanyabiashara na wakulima wengi hawajui haki zao, hii inatokana na ukweli kwamba wakulima wengi wanaishi vijijini ambako mawasiliano ni hafifu. Aidha, wakulima wengi hawanufaiki na warsha ambazo watu wanaoishi mijini au wafanyakazi wanazonufaika nazo. Baraza limefanya warsha juu ya haki na wajibu wa watumiaji lakini zote hizo zilifanyika mijini. Mashirika mengi ambayo yanajihusisha na utetezi wa mtumiaji zote ziko mijini.



**Umbo 6.3 : Ufahamu wa haki za msingi za mtumiaji kwa kuzingatia makundi mbali mbali katika jamii**

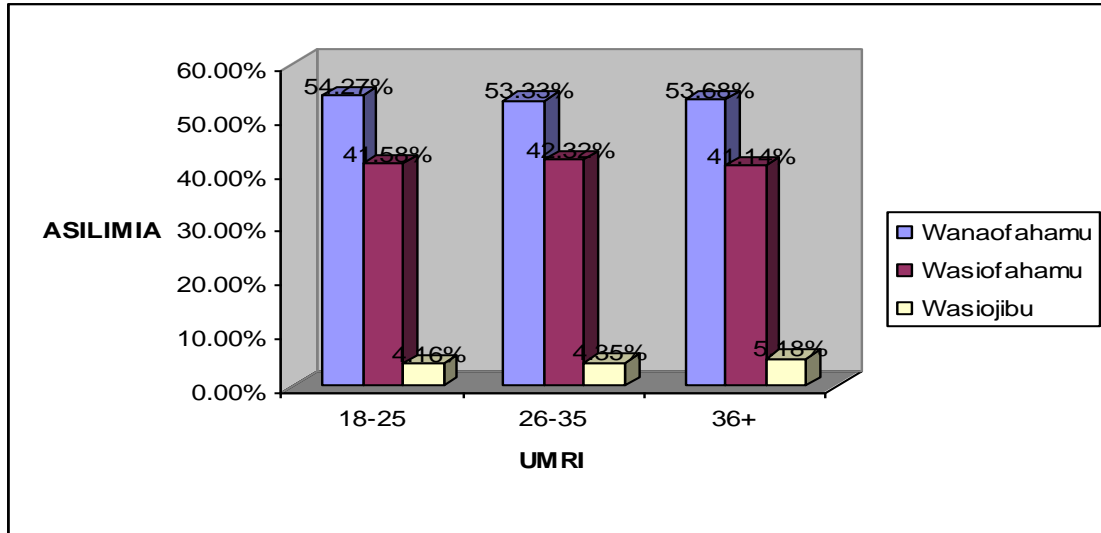
## **6.2 Ufahamu wa Wajibu wa Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini.**

Katika kufahamu kama watumiaji wanafahamu wajibu wao. Matokeo (umbo 6.4) yanaonyesha kwamba asilimia 54.72 watumiaji waliohojiwa walisema kwamba wanafahamu wajibu wao wakati asilimia 40.93 ya waliohojiwa walisema hawafahamu wajibu wao na asilimia 4.35 ya waliohojiwa walisema hawajui.



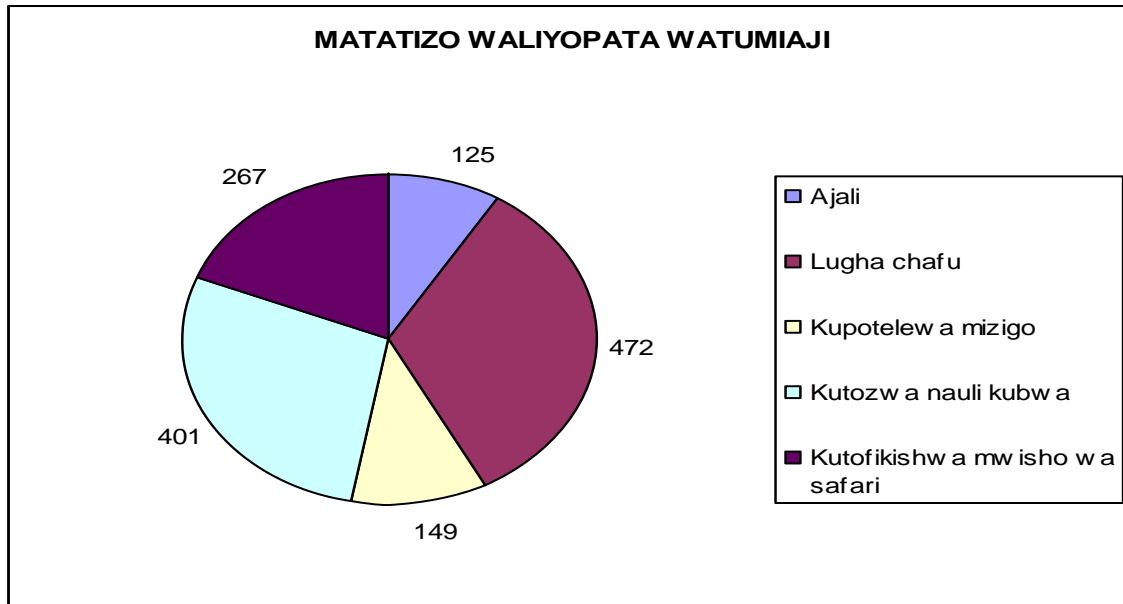
**Umbo 6.4: Ufahamu wa Wajibu wa Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini.**

Kwa kuzingatia makundi ya umri, matokeo (umbo 6.5) yanaonyesha kwamba kundi la umri kati ya miaka 18 – 25, asilimia 54.27 ya waliohojiwa walisema kwamba wanafahamu wajibu wao kama watumiaji wa sekta ya usafiri wakati asilimia 41.58 ya waliohojiwa walisema hawajuihi wajibu wao. Kundi la umri kati ya miaka 26-35 asilimia 53.33 ya waliohojiwa walisema kwamba wanafahamu wajibu wao wakati 42.32 ya waliohojiwa walisema hafahamu wajibu wao. Aidha asilimia 4.35 ya waliohojiwa walisema hawakuwa na jibu. Kundi la miaka 36+, asilimia 53.68 ya waliohojiwa walisema wanafahamu wajibu wao wakati asilimia 41.14 ya waliohojiwa walisema hawafahamu wajibu wao na asilimia 5.18 ya waliohojiwa walisema hawajuihi.



**Umbo 6.5: Ufahamu wa Wajibu wa Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini kwa kuzingatia umri.**

Katika kutumia vyombo vya usafiri watumiaji wanapata matatizo mbalimbali kama vile ajali, lugha chafu, kupotelewa mizigo n.k Matokeo (umbo 6.6) yanaonyesha kwamba asilimia 33.4 ya watumiaji waliohojiwa walisema kwamba wanakumbana na lugha chafu ndani ya vyombo vya usafiri. Aidha matokeo yanaonyesha kwamba asilimia 28.4 ya watumiaji waliohojiwa wanasema walitozwa nauli kubwa kuliko kiwango kilichopangwa. Matokeo yanaonyesha zaidi kwamba asilimia 18.9 ya watumiaji waliohojiwa walisema walikumbana na tatizo la kukatisha njia wakati asilimia 10.5 walisema walipotelewa mizigo yao na asilimia 8.8 ilikuwa ni ajali.



**Umbo 6.6: Matatizo yaliyopo katika Usafiri wa Nchi Kavuu na Majini.**

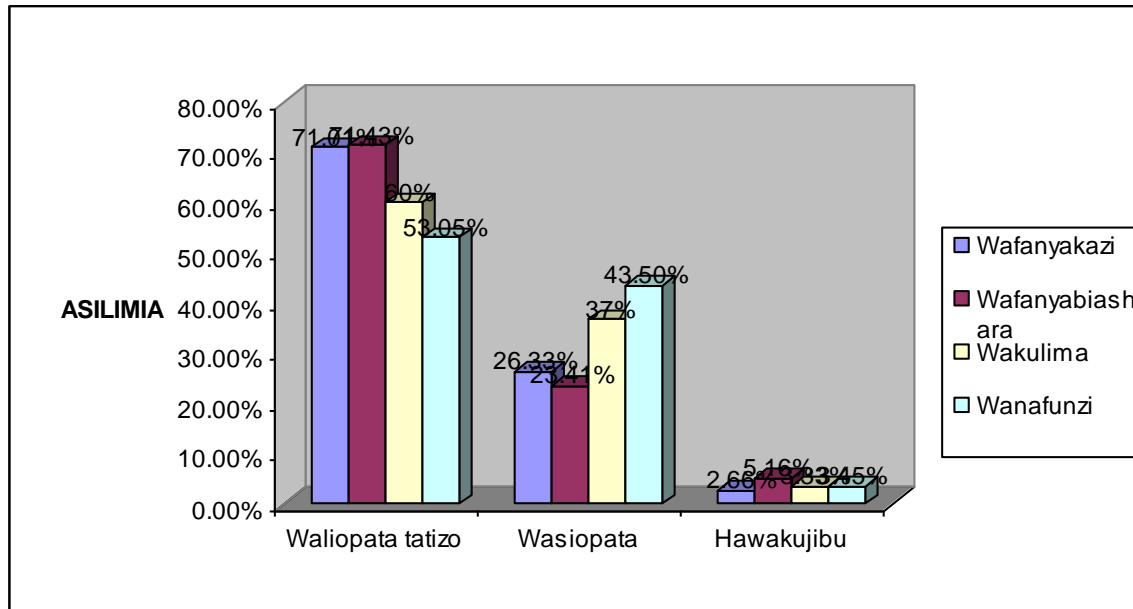
Matokeo (umbo 6.7) yanaonyesha kuwa asilimia 71.01 ya wafanyakazi waliohojiwa walitamka kuwa wanapata matatizo makubwa ya usafiri kwenda na kutoka kazini wakati asilimia 26.33 tu ya wafanyakazi waliohojiwa walisema hawapati shida ya usafiri. Asilimia 2.66 ya wafanyakazi waliohojiwa hawakuwa na jibu.

Wakati huo huo, asilimia 71.43 ya wafanyabiashara waliohojiwa walisema kwamba wanapata shida kubwa ya usafiri kwenda na kutoka katika sehemu zao za biashara. Ilikuwa ni asilimia 23.41 tu ya wafanyabiashara ambao walisema hawapati shida ya usafiri wakati wa kwenda na kutoka sehemu zao za biashara wakati asilimia 5.16 hawakuwa na jibu.

Miongoni mwao ni wakulima, asilimia 60 ya wakulima waliohojiwa walisema walipata shida ya usafiri wakati asilimia 36.67 ya wakulima waliohojiwa walisema kuwa hawapati tatizo la usafiri na asilimia 3.33 hawakuwa na jibu.

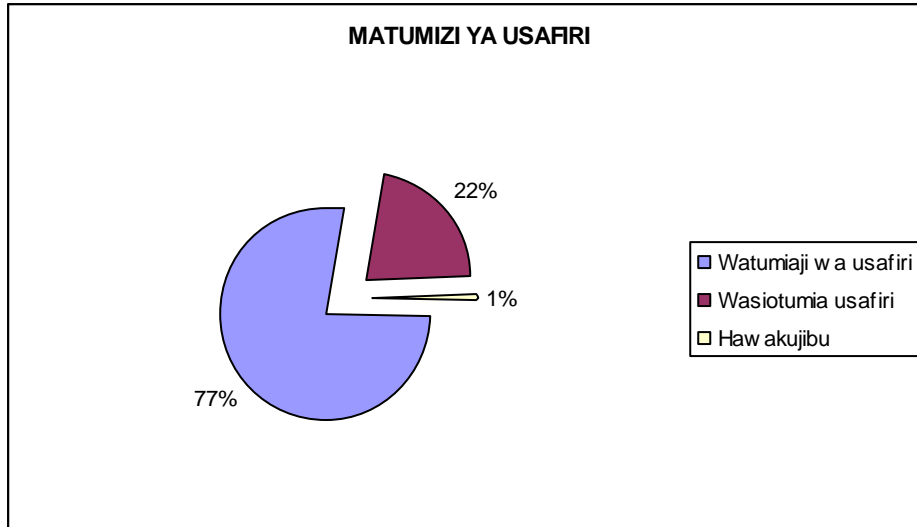
Aidha matokeo (umbo 6.7) yanaonyesha kuwa asilimia 53.05 ya wanafunzi waliohojiwa walisema walikuwa wakipata shida ya usafiri kwenda shule na kurudi nyumbani wakati asilimia 43.5 ya wanafunzi waliohojiwa walisema hawapati matatizo ya usafiri na asilimia 3.45 ya wanafunzi waliohojiwa walisema hawakuwa na jibu.

Matokeo haya (umbo 6.7) yanaonyesha kuwa tatizo la usafiri ni kubwa mno hapa nchini. Tatizo hili linachangia kwa kiasi kikubwa umasikini na hivyo kudumaza maendeleo miongoni mwa wataanzania.



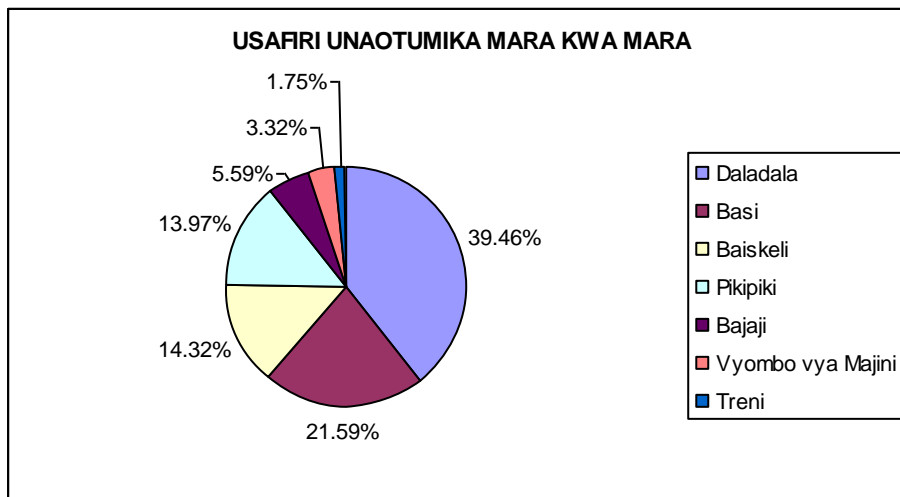
**Umbo 6.7: Matatizo wanayopata abiria wawapo safarini kwa kuzingatia umri**

Matokeo (umbo 6.8) yanaonyesha kwamba asilimia 77.28 ya watumiaji waliohojiwa walisema kuwa hutumia usafiri mara kwa mara wakati asilimia 21.58 ya watumiji waliohojiwa walisema kuwa hawatumii usafiri mara kwa mara. Ilikuwa ni asilimia 1.14 ya watumiaji waliohojiwa walisema kuwa hawakuwa na jibu. .



**Umbo la 6.8 Matumizi ya Usafiri**

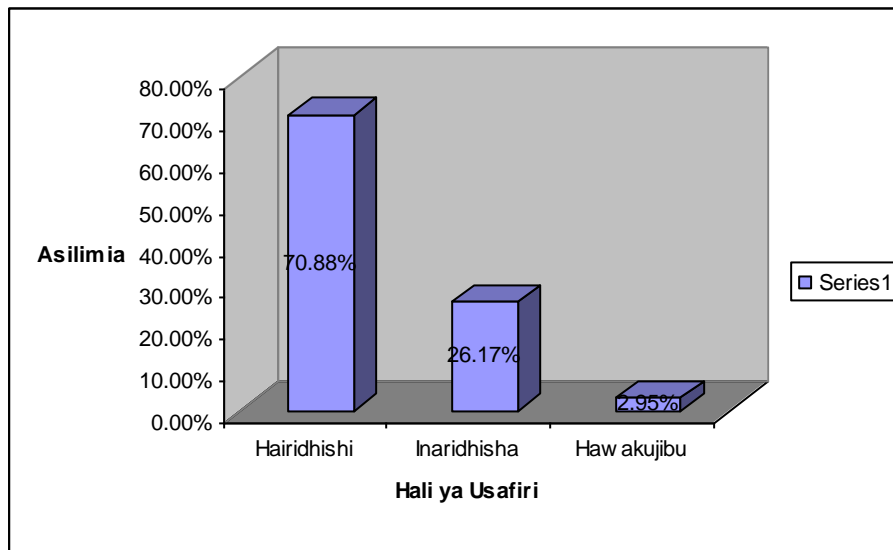
Matokeo (umbo 6.9) yanaonyesha kuwa usafiri unaotumiwa sana na watumiaji waliohojiwa ni usafiri wa daladala. Aina ya usafiri unaotumika sana ni daladala (678), basi (371), baiskeli (246), pikipiki (240). Usafiri mwingine kama bajaji (96), vyombo vya majini (57) na treni (30) havitumiki sana.





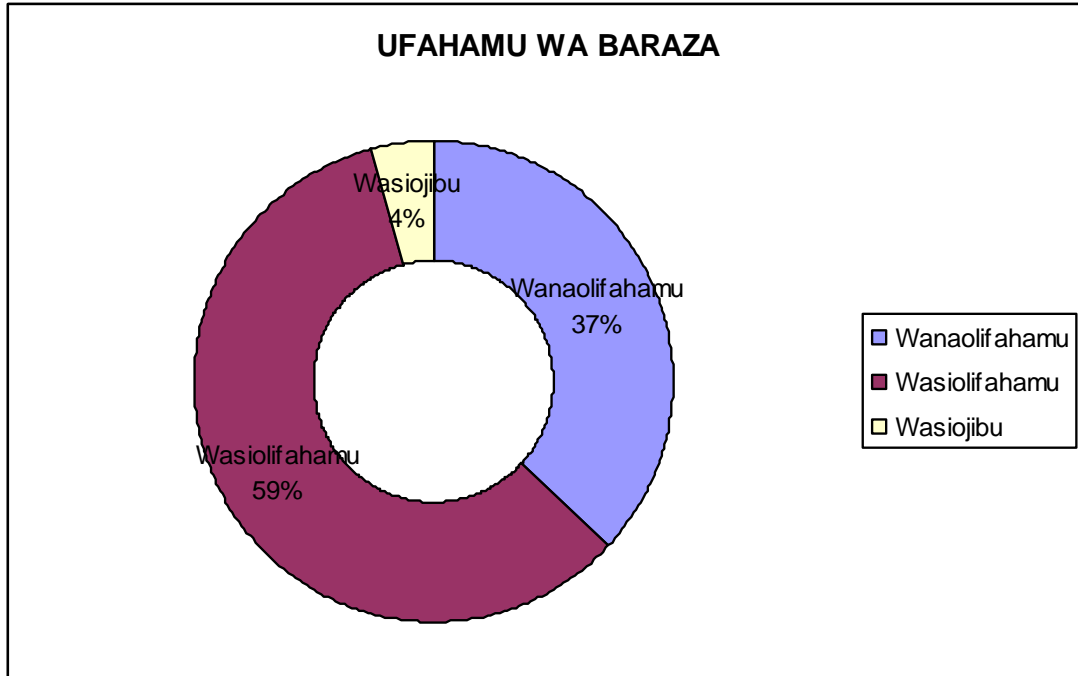
### Umbo 6.9 Aina ya Usafiri unaotumika mara kwa mara na Watumiaji

Matokeo (umbo 6.10) yanaonyesha kuwa asilimia 70.88 ya watumiaji waliohojiwa walisema hali ya usafiri nchini hairidhishi wakati asilimia 26.17 ya watumiaji waliohojiwa ndio waliosema hali ya usafiri nchini inaridhisha. Asilimia 2.95 ya abiria waliohojiwa hawakuwa na jibu lolote. Hali hii inachangiwa na vitu vingi ikiwemo miundombinu mibovu hasa maeneo ya vijijini.



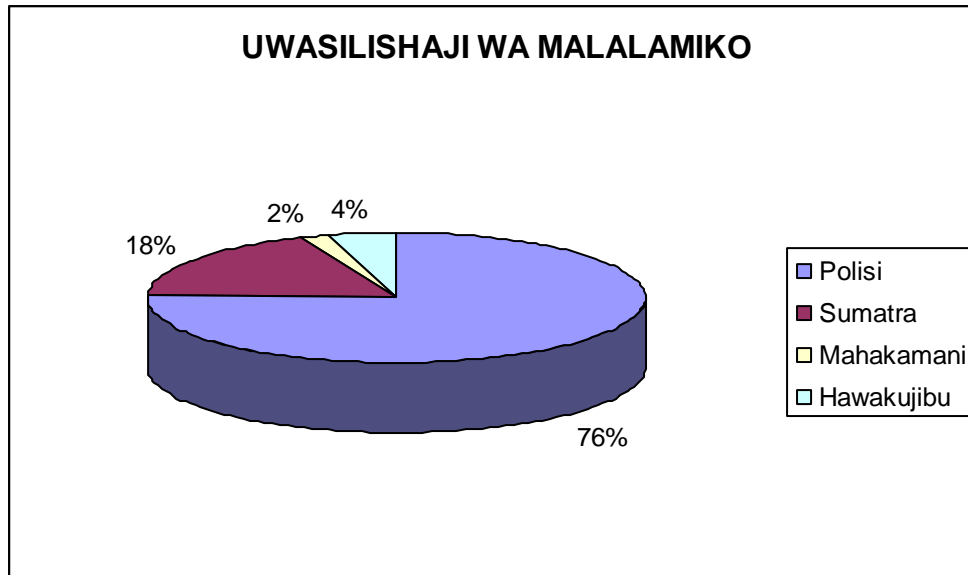
### Umbo 6.10; Hali ya Usafiri wa Nchi Kavu na Majini hapa Nchini

Matokeo (umbo 6.11) yanaonyesha kwamba asilimia 59 ya watumiaji hawalifahamu Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini. Matokeo yanaonyesha kwamba 37 ya watumiaji waliohojiwa walisema wanalifahamu Baraza wakati asilimia 4 ya watumiaji waliohojiwa walisema hawakuwa na jibu lolote.



**Umbo 6.11; Ufahamu wa Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini.**

Matokeo (umbo 6.12) yanaonyesha kuwa asilimia 76 ya watumiaji waliohojiwa walisema kuwa pindi wapatapo matatizo wakiwa safarini huwasilisha malalamiko yao vituo vya polisi kwa ajili ya kupata msaada. Asilimia 18 ya watumiaji waliohojiwa walisema kuwa wapatapo matatizo huyawasilisha SUMATRA kwa ajili ya kupata msaada wakati asilimia 2 ya watumiaji waliohojiwa walisema hupeleka malalamiko yao Mahakamani na asilimia 4 ya watumiaji waliohojiwa walisema hawakuwa na jibu lolote.



**Umbo 6.12, Uwasilishaji wa Malalamiko**

### **5. Maelezo juu ya Matokeo ya Utafiti na Mapendekezo**

Sekta ya usafiri ni kiungo muhimu katika sekta nyingine zote za kiuchumi na kijamii. Nchi nyingine, zilizoendelea na zinazoendelea huwekeza mitaji mikubwa katika sekta ya usafiri kwa ajili ya kukuza uzalishaji mali na usambazaji wa huduma na bidhaa kwa gharama nafuu.

Watumiaji wa huduma za usafiri wa aina zote ni wadau muhimu katika kulinda miundombinu inayojengwa kwa gharama kubwa kwa pesa ya walipa kodi. Kusudi watumiaji waweze kufanya kazi hiyo kwa ufasaha zaidi hawabudi kuwa na elimu ya kutosha juu ya haki na wajibu wao katika kuboresha na kulinda miundombinu.

#### **5.1 Ufahamu wa Watumiaji juu ya Haki na Wajibu wao**

Matokeo ya utafiti yanaonyesha kuwa asilimia 59 ya watumiaji waliohojiwa hawajui haki na wajibu wao. Watumiaji wa huduma yoyote hususan usafiri wa nchi kavu na majini wasiojua haki za msingi hutegemea msaada wa serikali na vyombo vyake vya dola kwa kila jambo hata jambo lile ambalo wangeweza kurekebisha kama vile kukemea tatizo husika na kulipinga.

Uelewa mdogo wa haki na wajibu wa Watumiaji wa Usafiri wa Nchi Kavu na Majini unachangia kwa kiasi kikubwa ajali za vyombo vya usafiri ambazo zinaligharimu taifa pesa na nguvu kazi.

Adha, uelewa mdogo wa haki na wajibu wa watumiaji huligharimu taifa kupitia uaribifu wa miundombinu ambayo hujengwa kwa gharama kubwa mno. Hii inajidhihirisha wazi mabasi yanapokuwa safarini, basi lifikapo sehemu ya mzani kwa ajili ya kupima uzito, abiria huombwa kusogea mbele kwani mabasi mengi huwa yanapakia mizigo mingi kupindukia. Abiria kwa kutoelewa kuwa kitendo wafanyacho kwa kusogea mbele ni usaliti wa miundombinu husogea mbele na hivyo kubariki ualibifu wa miundombinu hasa barabara. Madereva wasiojali magari wanayoendesha huendesha juu ya kingo za barabara, hugonga taa za barabarani n.k wakati huu, watumiaji kutokana na uelewa mdogo walionao, hubaki kuguna na kunungunika badala ya kulalamika.

Aidha, uelewa mdogo wa haki na wajibu wao katika sekta ya usafiri wa nchi kavu na majini huchangia tatizo sugu la makondakta kunyanyasa wa wanafunzi hadharani.

Abiria kutokutoa ushirikiano juu ya tatizo linalowakabiri pale ambako kiongozi au mtu mwenye dhamana ya kushughulikia kero hiyo anapowasili eneo la tukio, wengine hukaa kimya kwa uwoga wa kuto kujua haki zao wakati wengine humshambulia afisa huyo kuwa anawapotezea muda. Uelewa mdogo wa Watumiaji juu ya Haki na Wajibu wao umekuwa mtaji wa Watoa Huduma kuwanyanyasa watumiaji na kujitajirisha dhidi ya watumiaji.

Kutokana na ulewa mdogo wa haki na wajibu wao, kunachangia kwa kiasi kikubwa ongezeko la pengo kati ya watu wenye kipato na wasio na kipato kikubwa hapa nchini. Mwaka 2010, baraza lalilipokea malalamiko 266 kati ya hayo malalamiko 150 ambayo ni sawa na asilimia 56.39 yalihusu watoa huduma kuwatoza nauli kubwa abiria kuliko iliyoidhinishwa na SUMATRA.

Aidha, uelewa mdogo wa abiria unawafanya abiria kuwa wanyonge mbele ya watoa huduma. Suala hili linajionyesha waziwazi katika ukatishaji njia – abiria kutofikishwa mwisho wa safari zao.

### **5.1.1 Pendekezo la Baraza**

Baraza linapendekeza watumiaji wa huduma mbali mbali ikiwamo huduma ya usafiri wa nchi kavu na majini wapatiwe elimu ya kutosha. Elimu kwa watumiaji ndio njia pekee ya kukuza uchumi wa nchi na kukuza ubunifu na teknolojia katika taifa lolote. Watumiaji wenye uelewa wa haki na wajibu wao hudai huduma na bidhaa zenye ubora wa hali ya juu jambo ambalo huchangia kwa kiasi kikubwa kukuza ubunifu na teknolojia kwa lengo la kukidhi matakwa ya watumiaji hao.

## **5.2 Ufahamu wa Watumiaji wa Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini**

Matokeo yanaonyesha kuwa asilimia 59 ya watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini hawalifahamu Baraza la ushauri la watumiaji. Ni dhahiri kuwa tangu Baraza liundwe mwaka 2004 limejihusisha zaidi na uwasilishaji wa Watumiaji kwenye mabadiliko ya sera na tozo mbali mbali ikiwa ni pamoja na kusimamia baadhi ya madai yao kwenye mashirika ya bima na watoa huduma mbali mbali. Baraza limefanya mikutano ya kujitambulisha katika mikoa 10 tu. Hata hivyo, liliweza kujitambulisha kwa wakazi wa mijini tu.

Matokeo yalionyesha kuwa ni asilimia 37 tu ya watumiaji wanaolifahamu Baraza la Watumiaji. Wengi wao watakuwa wamelifahamu kupitia magazeti na vyombo vya habari. Hata hivyo, Baraza limeanzisha Kamati za Watumiaji katika Mikoa sita, Mtwara, Tanga, Arusha, Mwanza, Kagera na Kigoma. Kamati zimekuwa zikifanya kazi kwa niaba ya Baraza ya kuwahudumia watumiaji kwa ukaribu zaidi.

### **5.2.1 Pendekezo la Baraza**

Baraza halina vyanzo vya uhakika vya mapato, jambo ambalo linakwamisha juhudi za Baraza katika kuwaelimisha Watumiaji juu ya Haki na Wajibu wao. Sheria inayo anzisha Mamlaka ya Udhibiti ya SUMATRA ndio inayoanzisha Baraza, sheria hiyo inaipatia SUMATRA Mamlaka ya tozo mbali mbali kutoka kwa taasisi inazozihudumia.

Aidha, sheria hiyo inatoa agizo kwa Baraza kutengeneza utaratibu ambao utawawezesha watoa huduma kuchangia bajeti ya Baraza.

### **5.3 Mtazamo wa Watumiaji juu ya hali ya Usafiri Nchini Tanzania**

Watumiaji wengi asilimia 70.88 walisema usafiri hauridhishi. Matokeo haya yanachangiwa na sababu nyingi za kisheria, kimuundo na kiutendaji. Sheria ya Usalama Barabarani ni ya zamani sana, haiendani na mazingira ya sasa. Hata marekebisho yaliyofanyika ndani ya sheria hiyo hayakukidhi mahitaji ya sasa. Aidha mfumo wa udhibiti wa usafiri sio thabiti kufanya usafiri ambao ni kichocheo cha maelendeleo ya nchi yoyote kuwa endelevu na imara. Mifano ni mingi sana. Baadhi ya mifano ni kama ifuatavyo, SUMATRA ambaye ni mdhibiti wa huduma za usafiri wa nchi Kavu na Majini kwanza hana udhibiti wa usalama wa barabara, jambo ambalo linaifanya mamlaka kulitegemea sana jeshi la polisi, kitengo cha usalama barabarani kutekeleza kanuni zake.

Mamlaka ya Udhibiti wa Usafiri wa Nchi Kavu na Majini kuwa chini ya Wizara ya Uchukuzi ni tatizo jingine kubwa ambalo linafanya usafiri kuwa katika hali hii. Ikumbukwe usafiri wa Reli unatolewa na TRL ambayo ni kampuni ya serikali kwa asilimia 100. Usafiri katika maziwa makubwa unatolewa na MSLC ambayo ni kampuni ya serikali kwa asilimia 100. Bandari ya zote ni mali ya serikali kwa asilimia 100. Taasisi zote hizo ziko chini ya Wizara ya Uchukuzi. Waziri wa Uchukuzi ndio mwenye Mamlaka ya kuteua wajumbe wa Bodi ya SUMATRA akiwemo Mkurugenzi Mkuu wa SUMATRA. Katika hali kama hiyo, ni vigumu kwa SUMATRA kufanya kazi ya udhibiti wa soko hasa kama wajumbe wa Bodi wanataka muhula wa pili wa Ujumbe wa Bodi ya SUMATRA.

#### **5.3.1 Matokeo ya utafiti.**

1. Watumiaji wengi hawajui haki na wajibu wao mfano, watumiaji wa usafiri wa nchi kavu na majini wasiojua haki za msingi hutegemea msaada wa serikali na vyombo vyake vya dola kwa kila jambo hata jambo lile ambalo wangeweza kurekebisha kama vile kukemea tatizo husika na kulipinga.

2. Uelewa mdogo na ufinyu wa mawazo kwa watumiaji wa usafiri wa nchi kavu na majini mfano wazazi wanapoangalia tatizo la unyanyaswaji wa wanafunzi bila kulichukulia hatua yoyote bado ni kero kwa Taifa letu

3. Abiria kutokutoa ushirikiano juu ya tatizo linalowakabiri kwa wakati huo ikiwa mhusika wa mamlaka anapowasiri katika tukio hilo wengine hukaa kimya kwa uwoga pia kutokana na kutozitambua sheria husika .Hivyo uelewa wao mdogo hupelekea mlaji /mtumiaji kuwa mnung'unikaji na si mlalamikaji.

4. Kama ilivyo katika umbo (6.1) ufahamu wa haki za msingi za watumiaji na wajibu wao wawapo safirini upo kwa umri mbalimbali ambapo vijana wengi wanaonekana wanautambuzi kuliko rika wazee, pia katika kazi wakulima na wafanyakazi hukosa muda wa kufahamu haki na wajibu wao kutokana kwamba wafanyabiashara wengi wamejikita katika biashara zao pesa na hivyo kukosa muda wa kupata elimu juu ya haki zao na wajibu wao, pia wakulima wengi wamo vijijini ambapo warsha hufanyika mijini mara kwa mara hivyo si rahisi kwa wakulima kuhudhuria warsha hizo, umbali, hali ya hewa mfano mvua, jua kali, milima , mabonde na maporomoko, wanyama wakali mfano samba na fisi vimekuwa vikwazo kwa wakulima kuhudhuria warsha hizo za mlaji/ mtumiaji mjini.

5. Watumiaji wa usafiri wa nchi kavu na majini hawalifahamu Baraza la ushauri la watumiaji, hivyo kutokana na kukosa elimu mbali mbali juu ya usafiri hasa vijijini ambako wawezeji hawawezi kufika, ikiwa kwamba watu wengi hupatikana mijini na ikiwa ni sehemu ambayo watu watafika kwa urahisi hivyo walaji wa vijijini hawapati huduma hizo. (Umbo 6.11) kama lilivyoonyesha 59% hawalifahamu Baraza la ushauri la watumiaji wa huduma za usafiri wan chi kavu na majini na ikiwa 37% wanalifahamu ambapo ni asilimia ndogo sana ukilinganisha na idadi ya watumiaji.

6. Watumiaji katika mtazamo na maoni juu ya usafiri wa nchi kavu na majini, ni kwamba serikali itilie kipaumbele katika kumtetea mlaji/mtumiaji kutoka kwa watoa huduma kulingana na haki na sheria, pia kulingana na uchumi wa soko la nchi na si kwa matakwa binafsi ya watoa huduma katika viwango na ubora wa huduma hizo.

7. Baraza la ushauri la watumiaji wa usafiri wa nchi kavu na majini liwe karibu zaidi na watumiaji wake katika kutambua kwa ukaribu zaidi matatizo yanayowakumba walaji.

8. Watumiaji wengi wanapata matatizo na usumbufu wawapo safirini mfano lugha chafu ndani ya vyombo vya usafiri, kupotelewa na mizigo, ajali za ndani na nje ya chombo cha kusafiria, kutozwa nauli kubwa kuliko kiwango kilichopangwa, tatizo la kukatisha njia na kutofikishwa mwisho wa safari.

#### **6. Mapendekezo kutokana na matokeo ya utafiti.**

1. Kutoa Elimu kwa Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi kavu na Majini juu ya Wajibu na Haki zao ili pindi wanapopatwa na matatizo wawapo safarini au katika chombo cha mtoa huduma waweze kulitatua kwa urahisi kama vile kutoa taarifa kwa mamlaka husika mfano SUMATRA au SUMATRA – CCC au katika kituo chochote cha polisi ambapo anaweza kusikilizwa kwa urahisi. Elimu hizo zinaweza kuwa kwa njia ya vipeperushi ambavyo vitawafikia walaji kwa urahisi mfano, ndani ya chombo cha usafiri, barabarani, kwa njia ya simu ili kuweza kulifahamu Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi kavu na majini, Warsha mbali mbali, Makongamano ya siku ya Mlaji, Elimu katika wiki ya nenda kwa usalama.

2. Wananchi wanapaswa kuwa mstari wa mbele katika kuchangia hoja au kufichua siri juu ya matatizo wanayopata pindi wawapo katika chombo cha usafiri na si kukaa kimya au kumwachia mtu mmoja aseme tatizo hilo.

3. Aidha madereva na utingo wa madaladala kuacha kuwanyanyasa wanafunzi kwani nao ni binadamu na Taifa la kesho kwani wakati mwingine inaweza kuleta matatizo makubwa hasa kwa wale utingo wa daladala wanaowasukuma wanafunzi na kuwapiga mfano wa



matatizo hayo ni kama mwanafunzi kuumizwa, kufukuzwa shule kwa kuchelewa mara kwa mara pia hata kifo ikiwa mwanafunzi amesukumwa vibaya na utingo wa daladala

4. Pia Serikali kupitia mamlaka husika wafanye kazi kwa ufasaha, ili kuhakikisha kwamba huduma zao zinamlenga mtumiaji/mlaji katika kumsaidia na kumwinua na si kumgandamiza, hii inaweza kufanikishwa kwa njia ya Semina na Warsha juu ya Usafiri wa Nchi kavu na Majini vijijini ndani zaidi hasa kwa wale ambao hawawezi kuzipata huduma hizo, hivyo itachangia kwa kiasi kikubwa, pia kugawa vipeperushi ndani ya vijiji ambavyo huduma kama hizo hupatikana kwa nadra sana na kugawa vipeperushi mara kwa mara mijini hasa ndani ya mabasi ili wananchi (watumiaji) waweze kupata changamoto juu ya huduma hizo katika kujua haki na wajibu wao .

5. Vyombo vya habari vitumike kufikisha ujumbe kwa watumiaji, ili watambue sehemu ya haraka ya kufikisha malalamiko yao kama vile Mamlaka ya udhibiti wa usafiri wa nchi kavu na majini (SUMATRA) na Baraza la ushauri la watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini (SUMATRA-CCC) au kituo chochote cha polisi kilicho karibu nao.

6. Sheria kuzingatiwa hasa kwa utingo wa daladala na madereva wanapowasababishia abiria matatizo pindi wawapo katika chombo cha usafiri mfano kupoteza mzigo, kuwasababishia ajali za ndani na nje ya chombo cha Usafiri, kutozwa nauli kubwa kuliko kiwango kilichopangwa, tatizo la kukatisha njia na kutofikishwa mwisho wa safari. Hivyo basi endapo mtoa huduma akikiuka taratibu hizo achukuliwe sheria ikiwa kama fundisho kwa watoa huduma.

### **6.1 Mapendekezo ya Baraza.**

Sheria inayoanzisha Mamlaka ya SUMATRA, sheria ya Usalama Barabarani, Sheria ya Vivuko vya Serikali na sheria nyingine zinazohusika na Usafiri nchini zifanyiwe marekebisho makubwa kusudi masuala ya udhibiti, udhibiti wa kiuchumi (Economic Regulation) na udhibiti wa kijamii (Social Regulation) katika sekta ya usafiri wa nchi kavu na majini uwe chini ya SUMATRA.

Aidha, kutokana na unyeti wa sekta ya usafiri katika uchumi wa nchi, Baraza linapendekeza SUMATRA isiwajibike kwa Waziri wa Uchukuzi bali Ofisi ya Rais kama ilivyo Tume ya Mipango.

### **6.2.1 Usumbufu kwa Watumiaji wawapo safarini**

Matokeo yalionyesha kuwa asilimia 77.28 ya wasafiri hupata matatizo mbali mbali ikiwa pamoja na kutopata usafiri wa uhakika, usafiri wa ghali, kukatisha njia n.k. Aidha, abiria wengi hutozwa gharama ambazo kimsingi hazipaswi kutozwa kama vile mabegi madogo madogo yasiyofikia kilogramu 20. Wengine hawarudishiwi nauli pale ambapo wanaahirisha safari zao, tiketi zisizokidhi viwango vya kikanuni n.k.

## **7. Pendekezo la Baraza**

Jeshi la Polisi Kitengo cha Usalama Barabarani, kiwezeshe zaidi ili kiweze kufanya kazi ya kusimamia usalama barabarani ipasavyo. Baraza linarudia mapendekezo yake kama yalivyotolewa 6.1

### **7.1 Sehemu ya kuwasilisha malalamiko yao**

Matokeo yalionyesha kuwa asilimia 76 ya watumiaji huwasilisha matatizo yao dhidi ya watoa huduma katika vituo vya polisi. Hatua hiyo ni nzuri lakini kisheria haimpatii mtumiaji haki inayotokana na mfumo mzima wa kiudhibiti.

#### **7.2.1 Pendekezo la Baraza**

SUMATRA iongeze juhudi katika utoaji wa elimu kwa umma juu ya kazi zake hususani usuluhishaji wa migogoro inayojitokeza baina ya Watoa Huduma na Watumiaji. Aidha, Baraza linapaswa kutoa elimu zaidi kwa umma juu ya mfumo wa usuluhishi uliopo katika sekta ya usafirishaji na sekta zote zinazodhibitiwa katika uchumi wa soko.

## **8. Hitimisho**

Kutokana na matokeo ya utafiti huu, Baraza linatakiwa kutoa elimu zaidi kwa Watumiaji ili waweze kulijua na kulitumia kwa ajili ya manufaa yao na taifa kwa ujumla.

Kuongeza utoaji wa elimu kwa watumiaji juu ya haki na wajibu wao hasa kwa walio vijijini ili watumiaji waweze kufahamu haki na wajibu wao pindi wanapotumia usafiri.

Baraza linatakiwa kujitangaza zaidi kwa watumiaji ili liweze kutambulika maana watumiaji wengi hawalifahamu. Hivyo kushindwa kujua ni wapi wapeleke malalamiko yao, hatimaye watumiaji wengi kupeleka malalamiko yao polisi.

Serikali inapaswa kufanya juhudi za makusudi kuwekeza zaidi katika miundombinu kwa ajili ya kuboresha sekta ya usafiri wa nchi kavu na majini kama njia ya kupambana na umaskini hapa nchini.

Serikali kuiwezesha SUMATRA kuwa mdhibiti wa soko la usafiri wa nchi kavu na majini kwa kufanyia marekebisho sheria zote zinazohusiana na sekta ya usafiri hapa nchini, sambamba na kurekebisha mfumo wa sasa wa utawala ambapo SUMATRA inawajibika kwa Waziri ambaye wanadhhibiti sekta ambazo ziko chini yake.

.....

Ayoob Omari

**MWENYEKITI**

.....

Oscar Kikoyo

**KATIBU MTENDAJI**