

# SUMATRA CONSUMER CONSULTATIVE COUNCIL



SUMATRA CONSUMER  
CONSULTATIVE COUNCIL



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

### **SUMATRA CONSUMER CONSULTATIVE COUNCIL**

NSSF Waterfront 7<sup>th</sup> Floor, Sokoine Drive, Karibu na Makao Makuu ya Trafiki,  
S.L.P. 14154, Dar es Salaam, Tanzania

Simu: 255 22 2127410, Nukushi: 255 22 2127411

Barua pepe: [info@sumatraccc.go.tz](mailto:info@sumatraccc.go.tz) Tovuti: [www.sumatraccc.go.tz](http://www.sumatraccc.go.tz)

**SUMATRA**

0800 110019 au 0800 110020

**NAMBAYA KUTUMA MESEJI**

0767-750198 au



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



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

**KWA TATIZO LOLOTE LA USALAMA BARABARANI PIGA KITUO KIKUU**

**CHA MAWASILIANO**

**0682 88 77 22**



# YALIYOMO

## Sura ya Kwanza

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1.1 Utangulizi .....           | 1 |
| 1.2 Muundo wa Baraza .....     | 1 |
| 1.3 Dira ya Baraza .....       | 1 |
| 1.4 Hadhi ya Baraza .....      | 1 |
| 1.5 Kauli Mbiu ya Baraza ..... | 2 |

## Sura ya Pili

|                              |   |
|------------------------------|---|
| 2.1 Malengo ya Baraza .....  | 3 |
| 2.2 Majukumu ya Baraza ..... | 3 |
| 2.3 Wadau wa Baraza .....    | 3 |

## Sura ya Tatu

|   |   |
|---|---|
| 3.1 Haki za Mtumiaji wa Usafiri wa Nchi Kavu na Majini .....  | 5 |
| 3.2 Haki ya Watu Wenye Ulemavu kwenye Usafiri .....   | 7 |
| 3.3 Haki za Mtumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na<br>Majini kwa Mujibu wa Kanuni za Usafirishaji za Sumatra<br>za Mwaka 2008 GN218/2008 ..... | 7 |
| 3.4 Haki za Abiria (Mtumiaji wa Huduma ya Usafiri) Anapokuwa<br>Ndani ya Basi .....   | 9 |

## Sura ya Nne

|  |    |
|--|----|
| 4.1 Tiketi ya Safari .....                                     | 11 |
| 4.2 Taarifa Muhimu zinazotakiwa Kuonyeshwa Kwenye Tiketi ..... | 11 |
| 4.3 Faida za Kuwa na Tiketi .....                              | 12 |

## Sura ya Tano

|  |    |
|--|----|
| 5.1 Wajibu wa Mtumiaji wa Usafiri na Dereva .....                                      | 13 |
| 5.2 Wajibu wa Abiria .....   | 13 |
| 5.3 Wajibu Wa Abiria Awapo Kwenye Vyombo Vya Usafiri .....                             | 15 |
| 5.4 Wajibu wa Dereva .....   | 16 |
| 5.5 Ahadi 10 za Usalama Barabarani - Naahidi .....                                     | 16 |
| 5.6 Miongoni mwa Vitendo vya Uvunjaji na vya Hatari<br>Vinavyofanywa na Madereva ..... | 17 |

## Sura ya Sita

|   |    |
|---|----|
| 6.1 Jinsia ya Kutoa Taarifa kwa Baraza la SUMATRA au<br>Jeshi la Polisi ..... | 18 |
| 6.2 Namna ya Kutoa Malalamiko Dhidi ya Mtoa Huduma<br>ya Usafiri .....        | 19 |

## Sura ya Saba

|  |    |
|--|----|
| 7.1 Kamati za Watumiaji za Mikoani ..... | 21 |
| 7.2 Taarifa Muhimu kwa Abiria .....      | 22 |

# SURA YA KWANZA

## 1.1 UTANGULIZI

Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini (SUMATRA Consumer Consultative Council) linaanzishwa kwa mujibu wa kifungu cha 29 cha Sheria Namba 9 ya mwaka 2001. Sheria hiyo namba 9 ya mwaka 2001 ndiyo inayoanzisha Mamlaka ya Udhhibiti ya Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini. Hivyo, sheria namba 9 ya mwaka 2001 inaanzisha taasisi mbili, kila moja ikiwa huru dhidi ya nyingine kimuundo, kimalengo na kimaamuzi. Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma ya Usafiri wa Nchi Kavu na Majini liliteuliwa kwa mara ya kwanza tarehe 13/02/2004 na kuzinduliwa rasmi tarehe 17/10/2005.

Jukumu kuu la Baraza la SUMATRA ni kuwa kiungo baina ya Watumiaji wa Huduma zinazothibitiwa na SUMATRA, Watoa Huduma, SUMATRA yenyewe na Serikali. Jukumu jingine ni kuhakikisha kuwa maslahi ya watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini yanawasilishwa katika uundaji wa sera inayohusu usafiri huo.

## 1.2 MUUNDO WA BARAZA

Baraza linaundwa na wajumbe kati ya 7-10 ambao huteuliwa na Waziri mwenye dhamana ya Wizara ya Uchukuzi kwa kipindi cha miaka mitatu. Wajumbe huteuliwa kutoka sekta binafsi na makundi ya Watumiaji ambao wanauelewa na 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 yalivyoinishwa na Sheria namba 9 ya mwaka 2001.

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

## 1.3 DIRA YA BARAZA

Kupata mwikio wa Haki na Wajibu wa Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na majini.

## 1.4 HADHI YA BARAZA

Baraza ni chombo cha kiutawala ambacho kina mamlaka Maalum. Baraza ni chombo huru hususani kwa masuala yote yanahusu sera ya Watumiaji

wa Huduma zinazodhibitiwa na SUMATRA. Aidha, Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini ni huru katika kutoa maamuzi yake dhidi ya ushawishi wa Sekta ya Biashara na Taasisi nyinginezo.

### **1.5 KAULI MBIU YA BARAZA**

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



# SURA YA PILI

## 2.1 MALENGO YA BARAZA

Kuwawezesha Watumiaji kupitia ushawishi wa sera, mfumo wa kufanya maamuzi na utendaji wake katika sekta ya Usafiri wa Nchi Kavu na Majini kwa lengo la kuhakikisha kwamba Haki na Wajibu wa Watumiaji zinawasilishwa ipasavyo.

- Kuwaelimisha watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini juu ya haki na wajibu wa watoa Huduma na njia muafaka ya kutatua migogoro ambayo inaweza kujitokeza wakati wa kutoa huduma hizo.
- Kuongeza ushawishi wa haki za watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini kwa kuchangia maendeleo ya watumiaji wa huduma hizo kwa kuhamasisha vitendo vinavyoweza kuimarisha nafasi ya watumiaji wa huduma za usafiri wa nchi kavu na majini.
- Kufuatilia na kupata taarifa za hali halisi ya usafiri wa nchi kavu na majini.
- Kushughulikia kero mbalimbali zinazohusu usafiri wa barabara, majini na reli zikiwemo za mabasi ya mikoani na daladala.
- Kushiriki kikamilifu katika kufuatilia hali ya usafiri wa nchi Kavu na majini na hatimaye kutoa ushauri jinsi ya kuboresha usafiri wa nchi kavu na majini.
- Kujitangaza katika vyombo mbali mbali vya habari ili majukumu yake yaweze kufahamika kwa wananchi wote.

## 2.2 MAJUKUMU YA BARAZA

- Kuwasilisha maslahi ya Watumiaji wa Huduma kwa kuwasilisha maoni na taarifa mbalimbali kwa Mamlaka ya SUMATRA, Wizara ya Uchukuzi pamoja na sekta husika.
- Kupokea na kusambaza taarifa na maoni mbalimbali kuhusu masuala yanayowagusa Watumiaji wa Huduma zinazodhibitiwa na SUMATRA.
- Kushauriana na Wadau, Serikali na Makundi ya Watumiaji kuhusu upatikanaji na ubora wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini.
- Kuunda Kamati za Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini katika mikoa na Kushauriana nazo.
- Kuunda Kamati za Watumiaji Kiwilaya na kisekta na kushauriana nazo

## 2.3 WADAU WA BARAZA

- Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Daladala.
- Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Mabasi yaendayo Mikoani.

- Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Gari Moshi (Treni).
- Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Meli, Vivuko, Boti, Mashua, Mitumbwi n.k.
- Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa pikipiki na Bajaji.
- Watembea kwa miguu Barabarani

## SURA YA TATU

### 3.1 HAKI ZA MTUMIAJI WA USAFIRI WA NCHI KAVU NA MAJINI

Maendeleo ya utetezi wa haki za watumiaji yalianza katika miaka ya 1960 huko Marekani.

Aliyekuwa Raisi wa Marekani kwa wakati huo bwana John F.Kennedy ndiye aliyekuwa chachu ya vuguvugu la kutetea maslahi ya watumiaji. Yeye alikuja na Haki nne za mtumiaji; ambazo ni haki ya usalama, haki ya kupewa taarifa, haki ya kuchagua na haki ya kusikilizwa. Haki hizi nne zilijulikana kama haki za Kennedy. Mwaka 1970 Raisi Gerald Ford aliongeza haki ya

Kuelimishwa.Tarehe 23/03/1978 Consumer International, katika mkutano wake mkuu uliofanyika Kyoto, Japan, uliongeza haki yingine nne, ambazo ni haki ya kupata mahitaji muhimu, haki ya kulipwa fidia na haki ya mazingira salama. Tareha 09/04/1985 Umoja wa Mataifa ulizianzisha na kuzipitisha rasmi kama Haki nane za kimataifa za mtumiaji.

#### 3.1.1 Haki ya Usalama

Mtumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini awapo safarini, ana haki ya kusafirishwa na chombo (pikipiki, bajaji, basi, daladala, meli, gari moshi) ambacho ni salama na kinamfikisha salama aendapo. Kupata ajali inayosbabishwa na makosa ya kibinadamu kama kuendesha ukiwamwendo kasi, kuendesha ukiwa umelewa na kupita gari la mbele mahali pasipofaa ni ukiukwaji wa haki za watumiaji. Aidha, mizigo ya abiria inabidi itunzwe na kusafirishwa na kufikishwa salama.

#### 3.1.2 Haki ya kupewa taarifa

Mtumiaji wa huduma na bidhaa anayo haki ya kupewa taarifa muhimu zinazohusu bidhaa au huduma inayotarajiwa kuuzwa kwake. Mfano, mtumiaji wa Huduma ya Usafiri wa Nchi Kavu na Majini ana haki ya kupewa taarifa mbalimbali zinazohusu sekta nzima ya usafiri. Aidha, abiria ana haki ya kupewa taarifa sahihi ya kabla ya kuanza safari na awapo safarini juu ya safari yake.

#### 3.1.3 Haki ya kuchagua

Mtumiaji wa Usafiri ana haki ya kuchagua aina gani ya usafiri atumie, basi, boti, meli, Ndege n.k. Vyombo hivyo vya usafiri inabidi viwepo vya kutosha ili kumwezesha mtumiaji aweze kuchagua chombo cha kusafiria.

#### 3.1.4 Haki ya kusikilizwa (kuwakilishwa)

Mtumiaji wa huduma ya usafiri anayo haki ya kusikilizwa katika masuala

yote yanayogusa maslahi yake katika soko kupitia njia ya uwakilishi. Mojawapo ya kazi kuu ya baraza hili ni kuwasilisha maoni ya watumiaji kwa Serikali na Mamlaka za udhibiti wa Huduma ya Usafiri wa Nchi Kavu na Majini ili mchakato wa maamuzi ufikiwe kwa usahihi.

### 3.1.5 Haki ya kuelemeshwa

Mtumiaji ana haki ya kuelemeshwa juu ya haki na wajibu wake pale anapokuwa anatumia huduma ya usafiri. Inabidi mtumiaji wa usafiri afahamu wajibu wa kukata tiketi kwenye ofisi ya kampuni husika au wakala wa kampuni aliyeidhinishwa na kampuni husika, kuchagua usafiri wenye hadhi yake na utakaomfikisha salama. Mtumiaji anawajibu wa kukemea vitendo vya dereva anapokuwa mzembe barabarani na atumie haki yake ya kutoa taarifa kwa Baraza au jeshi la polisi juu ya vitendo hivyo vinapoendelea kutokea. Hiyo itaondoa mgogoro wa kimaslahi kwa mtoa huduma na mtumia huduma.

### 3.1.6 Haki ya kupata mahitaji muhimu

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

### 3.1.7 Haki ya kulipwa Fidia

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

### 3.1.8 Haki ya Kusafiri katika Mazingira Salama

Mtumiaji ana haki ya kusafiri na kutumia huduma au bidhaa za usafiri katika mazingira yaliyo salama. Mtumiaji wa usafiri ana haki ya kutosumbuliwa awapo safarini. Niwajibu wa mmiliki wa chombo cha usafiri na mtoa Huduma ya usafiri na mamlaka zinazosimamia sekta ya usafirishaji kuhakikisha mabasi, treni, boti na meli vinaendeshwa vikiwa katika hali salama.

### 3.2 HAKI YA WATU WENYE ULEMAVU KWENYE USAFIRI

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

- 3.2.1 Mtu mwenye ulemavu ana haki ya kusafiria chombo chochote cha usafiri bila kubughudhiwa au kukataliwa kwa sababu ya kisingizio cha ulemavu wake. Kifungu cha 50(b) cha sheria ya watu wenye ulemavu ya mwaka 2010 inatamka bayana kuwa ni kosa la jinai kumkatalia mtu kupata usafiri kwa kisingizio cha ulemavu wake.
- 3.2.2 Kanuni za SUMATRA za usalama na viwango vya ubora wa huduma kwa magari ya abiria kwa mwaka 2008 kupitia kanuni 5 (1) (g) inatamka bayana kwamba kila gari la abiria au chombo cha mjini kiwe na sehemu yenye upana wa sentimita 90 x 140 kwa ajili ya “wheel chair”
- 3.2.3 Ibara ya 44(1)(c) ya Rasimu ya Katiba inasomeka hivi:-  
Mtu mwenye ulemavu anastahiki kuwekewa miundombinu na mazingira salama yatakatayomwezesha kusafiri kwenda mahali anapotaka, kwa kutumia vyombo vya usafiri.

### 3.3 HAKI ZA MTUMIAJI WA HUDUMA ZA USAFIRI WA NCHI KAVU NA MAJINI KWA MUJIBU WA KANUNI ZA USAFIRISHAJI ZA SUMATRA ZA MWAKA 2008 GN218/2008

- 3.3.1 Kanuni Namba 21 (2) inatoa haki kwa abiria kurudishiwa nauli yake pale chombo cha usafiri kinapochelewa kuanza safari saa mbili (masaa mawili yakipita) baada ya muda uliopangwa kwenye ratiba na tiketi.
- 3.3.2 Kanuni ya 17 (2) na Kanuni ya 24 (1) zinatoa haki kwa abiria kupewa tiketi ya safari yake ndani ya ofisi ya mtoa huduma wa chombo alichochangua kusafiria. Abiria inabidi akatiwe tiketi ndani ya ofisi ya kampuni ya mabasi au wakala wa Kampuni aliye idhinishwa ili kuepuka abiria kutapeliwa na watu wasio waaminifu.
- 3.3.3 Kanuni ya 18 (1) (a) (g) (h) zinatoa haki kwa abiria kutonyanyaswa kwa lugha za matusi au vitendo vyovyote kinyume na taratibu au kwa mujibu wa haki za binadamu iwe kwa abiria mtu mzima au mwanafunzi. Ikitokea abiria akanyanyaswa na mfanya kazi ndani ya chombo alichosafiria, abiria anaowajibu wa kulalamika kwa kuandika barua kwa mmiliki au menejimenti ya kampuni husika kudai fidia kwa hasara aliyoipata na/au kuomba watumishi wachukuliwe hatua stahiki.
- 3.3.4 Kanuni ya 18 (1) (d) inatoa haki kwa abiria kusafirishwa na kufikishwa mwisho wa safari yaani kituo husika anakoelekea abiria. Abiria anapokata tiketi kwenye kampuni husika huwa amefunga mkataba na chombo hicho cha usafiri kumsafirisha na

kumfikisha salama hadi mwisho wa kituo chake bila bughudha yoyote. Hairuhusiwi kumlazimisha abiria kuhama kwenye chombo/gari alilolichagua bila sababu ya msingi na makubaliano ya hiari baina ya mtoa huduma na abiria.

- 3.3.5 Kanuni ya 17 (2) (f) inatoa haki kwa abiria kutosimamishwa ndani ya chombo cha usafiri hasa mabasi yaendayo mikoani. Kwa mabasi yaendayo mikoani, hayaruhusiwi kusimamisha abiria ndani. Abiria wote wanatakiwa kukaa kwenye siti ili kulinda usalama wao.
- 3.3.6 Kanuni ya 34 (1 – 3) inatoa haki ya kulipa nauli iliyo idhinishwa na mamlaka ya SUMATRA na si zaidi ya kiwango kilichoidhinishwa na SUMATRA. Abiria wote wanatakiwa kulipa nauli harali iliyoidhinisha na mamlaka ya SUMATRA. Endapo abiria atakatiwa tiketi yenye nauri kubwa zaidi anapaswa kutoa taarifa kwa mamlaka husika.
- 3.3.7 Kanuni ya 17 (2) (g) inatoa haki ya usalama kwa abiria. Mabasi ya abiria yaendayo mikoani ambapo safari ni zaidi ya mwendo wa saa nane (8) lazima liwe na dereva wawili. Dereva mmoja haruhusiwi kuendesha basi zaidi ya saa 8 mfululizo. Kwa mfano, mabasi yatokayo Kagera hadi Dar es Salaam, Mbeya hadi Arusha, Kigoma Dar es Salaam yanapaswa kuendeshwa na madereva wawili kwa kupokezana.
- 3.3.8 Kanuni ya 17 (2) (i) inatoa haki ya kulindwa na mikanda ya usalama (passengers seat belt) wakati wote wa safari. Kwa usalama wa abiria mara anapoingia ndani ya basi na kukaa kwenye kiti chake anapaswa kujifunga mkanda wa usalama ambao uko kwenye kiti chake. Na kama haupo itambidi kutoa taarifa kwa polisi wa usalama barabarani kwa kupitia namba za simu zilizopo humu.
- 3.3.9 Kanuni ya 17 (2) (l) inatoa haki ya kupata huduma muhimu ya usafi, afya, kujisaidia na taarifa zinazohusiana na safari yake. Abiria anaposafiri na basi au chombo kingine cha usafiri inabidi apatiwe huduma ya chakula kwenye vituo maalum vilivyojengwa na kuwa na huduma muhimu zinazohitajika kwa abiria.
- 3.3.10 Kanuni ya 23 (1 & 2) inatoa haki ya kutolipia mzigo usiozidi kilogramu ishirini kwa mtu mzima na kilo kumi kwa mototo anayesafiri.
- 3.3.11 Kanuni ya 24 (1 – 3) inatoa haki ya kurudishiwa nauli yote pale ambapo abiria anapoahirisha safari yake ndani ya saa ishirini na nne (24) au zaidi kabla ya muda wa safari wa chombo husika kama ilivyoainishwa kwenye tiketi na ratiba.
- 3.3.12 Kanuni ya 24 (3) inatoa 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 nane kabla ya muda wa chombo cha usafiri kuanza safari.
- 3.3.13 Kanuni ya 38 inatoa haki ya kuhifadhiwa/kutunziwa vifaa au mali

ya abiria vinapodhibitishwa kusahaulika ndani ya chombo cha usafiri husika.

- 3.3.14 Abiria ana haki ya kupewa tiketi yenye jina lake pamoja na namba ya kiti chake.



Watumiaji wakielimishwa juu ya Haki na wajibu wao walipotembelea Banda la Baraza katika Maonesho ya Nananane yaliyofanyika Mkoani Dodoma 2012.

### 3.4 HAKI ZA ABIRIA (MTUMIAJI WA HUDUMA YA USAFIRI) ANAPOKUWA NDANI YA BASI

- 3.4.1 Hakikisha una tiketi yako kutoka sehemu halali ya chombo utakachosafiri nacho yenye jina kamili la mmiliki/kampuni, namba za usajili wa gari na anwani. Kuwafahamu wahudumu wa basi unalosalifiria akiwemo dereva, muda wa kuanza safari, muda utakaotumia safarini n,k
- 3.4.2 Kurudishiwa sehemu ya nauli yako, inayolingana na umbali uliobaki, endapo kwa sababu yeyote basi litashindwa kukufikisha mwisho wa safari yako.
- 3.4.3 Kukataa kuteremka kwenye basi kwa ajili ya kupisha upimaji uzito wa gari kwenye mizani na usisite kutoa taarifa mara moja, kuhusiana na vitendo hivi, kwenye mamlaka zinazohusika.

- 3.4.4 Hakikisha unapata kiti cha kukaa, usikubali kupanda gari lililojaa wala usikubali kuchanganywa na mizigo. Mizigo iwekwe kwenye sehemu zake.
- 3.4.5 Kukemea mwendo kasi ili kunusuru maisha yako na watu wengine. Kwani mkataba wako na mwenye gari ni kukufikisha salama uendapo.
- 3.4.6 Usipande gari bovu ambalo huna uhakika kama litakufikisha salama. Mfano unaweza kuona matairi yamekwisha, viti vibovu au bodi imechakaa, toa taarifa kwa polisi ili waweze kuchukuwa hatua za kisheria.
- 3.4.7 Usiteremke katika basi kabla ya kuhakikisha basi limesimama kabisa.
- 3.4.8 la mizigo.



Watumiaji wakitoa maoni katika warsha ya Watumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini iliyofanyika Mkoani Mbeya 20/6/2013.



## SURA YA NNE

### 4.1 TIKETI YA SAFARI

Tiketi ni karatasi au kadi inayotolewa na muuzaji kuidhibitisha malipo harali yaliyofanyika kati yake na mnunujaji wa bidhaa au huduma.

Katika sekta ya Usafirishaji tiketi ni karatasi au kadi ambayo ni mkataba unaofungwa kati ya msafirishaji na msafiri au abiria anayesafiri ndani basi. Jukumu la kutengeneza tiketi ni la mumiliki wa basi au daladala.

Mabasi ni usafiri wa Umma ambao una mtandao mpana Tanzania. Usafiri huu wa mabasi unaunganisha watu wa mjini na vijijini, wilaya hadi wilaya, mkoa hadi mkoa na nchi hadi nchi.

Usafiri wa mabasi umegawanyika katika makundi mawili.

- Yapo maabasi yanayotoa huduma ya usafiri ndani ya mji (daladala) na
- Mabasi yanayotoa huduma ya usafiri kutoka mkoa hadi mkoa au Mji hadi mji, nchi hadi nchi.

### 4.2. TAARIFA MUHIMU ZINAZOTAKIWA KUONYESHA 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 ndani na kondakta. Tiketi ya daladala itatolewa ndani ya basi.

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

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

- Jina la abiria/msafiri.
- Namba ya kiti cha kukaa,
- Tarehe ya kutolewa kwa tiketi na Tarehe ya safari,
- Muda wa kufika na mda kuondoka,
- Kituo cha kuondokea na kufikia,
- Namba ya usajiri wa gari la abiria,
- Kiasi cha nauli harali ya safari, lonyesha aina ya mzigo wa abiria alio nao kama ni zaidi kilo 20; au kama unachukuwa nafasi kubwa zaidi.

#### 4.2.2 Kwa mabasi yanayotoa huduma ya usafiri ndani ya mji au manisipaa au jiji tiketi itaonyesha:-

- Jina, anuani na namba za simu za mmiliki leseni au kampuni,
- Namba ya usajili na ya ubavuni ya gari (Daladala)
- Tarehe ya matumizi ya tiketi,
- Jina la barabara inalotumia kutoa huduma ya usafiri,
- Kiasi cha nauli harali inayotozwa.
- Mwanafunzi atalipa nusu ya nauli ya mtu mzima kwa ruti moja

#### 4.3 FAIDA ZA KUWA NA TIKETI

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

Faida za tiketi kwa abiria.

- Tiketi inaonyesha kuwa wewe ni msafiri harali wa gari au chombo husika,
- Inakupa taarifa muhimu za kukuwezesha kuwasiliana na mmiliki wa chombo cha usafiri kama kuna tatizo katika utoaji wa huduma au kukuwezesha kuwasilisha malalamiko yako edapo hukuridhika na huduma ya usafiri.
- Ni kidhibitisho kinachoonyesha kwamba mkataba wa usafiri umefungwa na mtoaji wa huduma ya usafiri na mtumiaji kwa kukusafiri kutoka eneo moja hadi lingine.
- Inakusaidia kudai haki zako za msingi kama msafiri harali wa gari au chombo kusika. Kwa mfano:- Kulipwa sehemu ya nauli pale gari linapoharibika na kuchelewa kutengenezwa zaidi ya masaa mawili na kulipwa fidia inapotokea ajali barabarani.
- Itakusaidia kudai nauli yako pale daladala inapo haribika ndani ya dakika 15 kondakta anapaswa kukurudishia nauli ya kutosha kukufikisha msafiri kituo ulichokuwa umefunga mkataba ufikishwe.
- Tiketi inakulinda kutonyanyaswa ndani ya basi au daladala.

Ni muhimu sana kwa abiria kupewa tiketi kila anapotumia chombo chochote cha usafiri na asipopewa amwombe kondakta ampe. Endapo itashindikana kutekelezewa hitaji la kupewa tiketi ni haki yako kutoa taarifa kwenye mamlaka ya SUMATRA wa eneo husika uliko, jeshi la polisi kitengo cha usalama barabarani au julisha Baraza la watumiaji ili kupata msaada zaidi. Tumia namba za mawasiliano zilizoonyesha juu ya jalida.

## SURA YA TANO

### 5.1 WAJIBU WA MTUMIAJI WA USAFIRI NA DEREVA.

Wajibu ni kutimiza matakwa kwa vitendo ya maamuzi harali au sheria na kanuni zilizowekwa kulinda maslahi ya watumiaji wa usafiri na watoa huduma za usafiri. Wajibu huu unatimizwa na dereva na mtumiaji wa usafiri kwa kuonyesha matokeo kwa vitendo.



Wanafunzi wakiwa katika uzinduzi wa vilabu vya wanafunzi watumiaji wa huduma za kusafiri mkoani Mtwara uliyofanyika 25 Februari 2014

### 5.2 WAJIBU WA ABIRIA

#### 5.2.1 Wajibu wa kutafuta/kudai mahitaji muhimu

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

### 5.2.2 Wajibu wa kusafiri kwa usalama

Mtumiaji wa Huduma ya Usafiri wa Nchi kavu na Majini ana wajibu wa kutoa taarifa kwenye vyombo vya usalama pale penye dalili za kuhatarisha usalama wake kwa mwendo kasi, kuendeshwa na dereva wasiokidhi viwango, kujaza chombo cha usafiri kuzidi uwezo wake n.k.

### 5.2.3 Wajibu wa kupewa taarifa

Mtumiaji wa Huduma ya Usafiri wa Nchi Kavu na majini ana wajibu wa kutafuta taarifa zilizopo kwa ajili ya kujiridhisha kabla ya kuchagua chombo cha usafiri.

### 5.2.4 Wajibu wa kusoma na kufuata maelekezo ya usalama

Abiria anao wajibu wa kusoma au kusikiliza maelekezo anayopewa nakuyafuata kwa ajili ya usalama wake na wa abiria wenzake pale inapobidi. Kwa mfano, kufunga mkanda kwenye kiti alichokaa kwenye mabasi yanayosafiri kutoka mkoa mmoja hadi mkoa mwingine.

### 5.2.5 Wajibu wa kuchagua na kufanya maamuzi sahihi

Mtumiaji wa usafiri wa Huduma ya Usafiri wa Nchi Kavu na Majini ana wajibu wa kufanya chaguo la chombo cha usafiri baada ya kupata taarifa zinazokidhi mahitaji yake na kufanya maamuzi sahihi bila kuchelewa.

Abiria anawajibu wa kuepuka kusafiri Na mabasi yenye rekodi mbaya ya usalama, yenye kupata matukio ya ajali za mara kwa mara au kuharibika haribika njiani.

### 5.2.6 Wajibu wa kudai kulipwa fidia

Mtumiaji wa Huduma ya Usafiri wa Nchi Kavu na Majini ana wajibu wa kudai na kulipwa fidia pale mtumiaji anapopata hasara ya aina yoyote ambayo imesabababishwa na uzembe wa mwenye chombo cha usafiri, kama vile kucheleweshwa, kuumia, kudhalilishwa n.k abiria ana wajibu wa kudai fidia.

### 5.2.7 Wajibu wa kuelezwa haki zake/haki ya kuelimishwa

Mtumiaji wa Huduma za usafiri wa nchi kavu na majini ana wajibu wa kudai na kutafuta elimu juu ya Haki na Wajibu wake katika sekta ya usafiri wa nchi kavu na Majini na kujelimisha.

### 5.2.8 Wajibu wa kuwasilisha maoni na kero.

Mtumiaji wa Huduma ya Usafiri wan chi Kavu na Majini anao wajibu wa kutoa maoni yake kwenye chombo cha Baraza au chombo chochote kinachodhibiti huduma za usafiri. Pia anawajibika kutoa taarifa anapoona

kero yeyote usafiri ili kuisaidia SUMATRA kuboresha huduma za usafiri wa nchi Kavu na Majini.

### 5.2.9 Wajibu wa kutetea mazingira salama na kuyatunza

Mtumiaji wa huduma ya usafiri wa nchi Kavu na Majini anao wajibu wa kuyatunza mazingira ya ndani ya chombo cha usafiri anachosafiria na mazingira yale yanayomzunga nje kwa kuepuka kutupa takataka ovyo ovyo ndani na nje ya gari au kujisaidia (kwa jina maarufu kuchimba dawa) mahali pasipo na choo. Mda wote wa safari abiria atupe takataka ndani ya chombo cha uchafu kilichowekwa ndani ya gari au kwenye kituo maalum cha kupumzika chenye choo ambapo gari husimama kwa muda ili abiria wapate kujisaidia na kununua mahitaji muhimu kama vile chakula.

### 5.2.10 Wajibu wa kulipa nauli harali

Mtumiaji wa huduma ya usafiri hatazembea au kukataa kulipa nauli harali ya chombo cha usafiri au gari la abiria iliyowekwa mamlaka ya udhibiti “SUMATRA” kwa nia ya kumpunja mwenye leseni au mfanya kazi wake. Nunua au kata tiketi ofisini na epuka kukata tiketi kwa wapiga debe au walanguzi

## 5.3 WAJIBU WA ABIRIA AWAPO KWENYE VYOMBO VYA USAFIRI

- 5.3.1 Kuhakikisha unapanda kwenye gari mapema na kuweka mizigo yako mahali salama. Abiria anawajibu wa kuwa mwangalifu na wezi wa mali zako za mkononi.
- 5.3.2 Kufunga mkanda wa kiti kwa ajili ya usalama wako. Mkanda wa kiti hupunguza madhara ya ajali pale ambapo kwa bahati mbaya ajali imetokea.
- 5.3.3 Kutoleta usumbufu wa aina yeyote kwa abiria wengine kama vile; kupiga kelele ovyo, kuchafua mazingira ya ndani ya basi, kuvuta sigara ndani ya basi n.k.
- 5.3.4 Kulipa kiasi cha nauli kilichodhibitishwa na SUMATRA vinginevyo kutoa taarifa kwa mamlaka huzika kama utatozwa nauli kubwa ya hile iliyoidhinishwa na SUMATRA.
- 5.3.5 Ni wajibu wa kila abiria kukemea mwendo kasi wa basi au chombo chochote cha moto anachosafiri nacho ili kunusuru maisha yako na watu wengine. **KUMBUKA MAISHA YAKO NI ZAIDI YA SAFARI YAKO.**
- 5.3.6 Ni wajibu wa kila abiria kutokubali kubebwa zaidi ya abiria mmoja “mshikaki” katika pikipiki au kupangwa kama magunia katiaka gari.
- 5.3.7 Kutoa taarifa, kwa polisi au mamlaka yoyote inayohusika kuhusu vitendo vyovyote vinavyofanywa na dereva vinavyoweza

kuhatarisha maisha ya abiria ndani ya basi au watumiaji wengine wa barabara.

- 5.3.8 Ni wajibu wa abiria kutoshukuka au kusogezwa mbele na kondakta au dereva kila basi lifikapo kwenye mizani kwa ajili ya kupima uzito wa gari. Kwa kushiriki katika udanyifu huo, abiria unashiri bila kujua katika kuharibu barabara zetu zinazotengenezwa kwa gharama kubwa na hela ya walipa kodi wa Tanzania.

#### **5.4 WAJIBU WA DEREVA**

- 5.4.1 Hakikisha gari lako ni zima kabla ya kuliendesha barabarani
- 5.4.2 Fanya ukaguzi wa breki, uskani, magurudumu, indiketi, na vingine ili kuona kama ni lazima.
- 5.4.3 Kabla ya kuanza kuendesha tazama huku na huku hata kama tayari ulikwisha tazama katika kioo cha gari lako ili kuhakikisha kwamba hakuna gari au mtu yeyote anayetaka kupita.
- 5.4.4 Toa ishara ya kuondoka unapotaka kuanza kuondoka na ondoka tu iwapo unaweza kuondoka kwa usalama bila kuwabagudhi watumiaji wengine wa barabara.
- 5.4.5 Usiendeshe gari kama umelewa, au kutumia madawa ya kulevya hata kama ni kwa ushauri wa daktari.
- 5.4.6 Usiendeshe gari ukiwa umechoka au ukiwa na usingizi.
- 5.4.7 Usiendeshe gari ikiwa huwezi kuona vizuri uendako.
- 5.4.8 Zingatia ishara za taa za barabarani, ishara za askari barabarani, ishara za madereva wenzake na maelekezo ya alama na michoro barabarani.
- 5.4.9 Kwenye makutano ya barabara yasiyoongozwa na askari, taa au alama za barabarani yapishe magari yatokeayo kulia kwako.
- 5.4.10 Waheshimu watumiaji wengine wa barabara kama waendao kwa miguu, wazee, waenda kwa baskeli na walemavu n.k.
- 5.4.11 Usiendeshe kwa kasi kupita kiasi cha mwendo ulioruhusiwa kwa mujibu wa sheria wa kilometa 80 kwa saa.

#### **5.5 AHADI 10 ZA USALAMA BARABARANI- NAAHIDI**

- 5.5.1 Kufunga mkanda wa Usalama pamoja na abiria wangu
- 5.5.2 Kuzingatia UDEREVA WA KUJIHAMI na kwa mpanda pikipiki anatakiwa kuvaa kofia ngumu (Helmet) kila nipandapo pikipiki na kutobeba abiria zaidi ya mmoja
- 5.5.3 Kuendesha kwa mwendo salama kwa kuzingatia hali ya barabara.
- 5.5.4 Kutoendesha nikiwa nimetumia kilevi cha aina yeyote.
- 5.5.5 Kutotumia simu ya mkononi wakati naendesha gari.

- 5.5.6 Kuhakisha ninaonekana vizuri kila nitumiapo barabara na kuegesha gari sehemu salama, nje ya barabara ambapo litaweza kuonekana kwa urahisi na watumiaji wengine wa barabara.
- 5.5.7 Kujifunza na kufahamu kanuni za kutumia barabara
- 5.5.8 Kuhakikisha naendesha gari ambalo ni zima tu.
- 5.5.9 Kujifunza na kupata leseni inayostahili kwa kuendesha gari husika
- 5.5.10 Kupunguza mwanga wa taa za gari langu kila nipishanapo au kuendesha nyuma ya gari Jingine.

## **5.6 MIONGONI MWA VITENDO VYA UVUNJAJI WA SHERIA NA VYA HATARI VINAVYOFANYWA NA MADEREVA**

Vitendo hivyo ni kama ifuatavyo:-

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

## SURA YA SITA

### 6.1 JINSIA YA KUTOA TAARIFA KWA BARAZA LA SUMATRA, SUMATRA AU JESHI LA POLISI

Abiria uwapo safarini jua kwamba usalama wako uko mkononi mwako. Aidha, abiria unapaswa kujua kwamba usalama wako ni zaidi ya safari yenyewe. Tafiti nyingi zinaonyesha kwamba ajali nyingi husababishwa na makosa ya kibinadamu ambayo kama abiria wangukuwa makini na usalama wao/maisha yao wanguweza kupunguza ajali hizo kwa kukemea viashiria vya ajali hizo kama vile mwendo mkali, kupita magari yaliyombebe sehemu hatarishi, kuendeshwa na dereva ambaye anaonekana amelewa n.k.

Kumbuka, ABIRIA unawajibu wa kutoa taarifa pale husipodhiki 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 Baraza la SUMATRA, SUMATRA na/au Jeshi la Polisi kitengo cha Usalama Barabarani (“traffic”).

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

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

Namba za Baraza la ushauri la SUMATRA za kutoa taarifa **222127410**

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

Namba za jeshi la polisi za kuomba msaada wa haraka ni **111** na **112**

Namba ya Simu ya Kiganjani ni **0732-928723**

Namba ya Simu kutuma Meseji (SMS) tu ni **0767-750198**

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



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 zimewekwa lengo la kulinda usalama wa watu na mali zao. Tusingoje kusimamiwa.

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

## **6.2 NAMNA YA KUTOA MALALAMIKO DHIDI YA MTOA HUDUMA YA USAFIRI**

Mtumiaji wa Huduma za Usafiri wa Nchi Kavu na Majini anao wajibu wa kutoa malalamiko pale anapooa hakutendewa haki yake sawasawa au endapo hakuridhishwa na huduma aliyopewa. Hatua za kufuata katika kufikisha malalamiko yake kwenye chombo kinachohusika ni:-

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

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

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

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

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

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

SUMATRA ina mamlaka kisheria kutoa amri zifuatazo;-

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

#### 6.2.4 Hatua ya nne

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

##### 6.2.4.1 Kukata Rufaa

Sababu za kukata rufaa zinaweza kuwa ni:-

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

#### 6.2.5 Hatua ya tano

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

## SURA YA SABA

### 7.1 KAMATI ZA WATUMIAJI ZA MIKOANI

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



Wajumbe wa Kamati za Watumiaji za Mikoa wakiwa kwenye semina ya kuwajengea uwezo wa kuwatetea watumiaji wa Usafiri wa Nchi Kavu na Majini iliyofanyika mkoani Tanga 13/6/2013.

- 7.1.1 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA KAGERA**  
Simu: 0784 620419, 0754 567079, 0784921094, 0789 066922.
- 7.1.2 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA KIGOMA**  
Simu: 0715/0754983430, 0762 175953, 0787 939586,  
0655 809040, 0759 260088.
- 7.1.3 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA MTWARA**  
Simu: 0787 269106, 0784543879, 0786251255, 0784 535870
- 7.1.4 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA TANGA**  
Simu: 0715/0784359385, 0713 451387, 0754 474721,  
0754/0716056509, 0717292244
- 7.1.5 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA MWANZA**  
Simu: 0754 399847, 0787370917, 0713 616407, 0754853830,  
0754 738198,
- 7.1.6 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA ARUSHA**  
Simu: 0754 348625, 0754 667116, 0786051313, 0763826731,  
0754783619
- 7.1.7 KAMATI YA BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI YA MKOA WA MBEYA**  
Simu: 0754615620/0715615620/0784702122; 0754011770/  
0715011770; 0756309991/ 0763319991; 0755766183/0716879610;  
0784435619/0753224556.

## **7.2 TAARIFA MUHIMU KWA ABIRIA**

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

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

| S/NA | MKOA               | NAMBA ZA SIMU           |
|------|--------------------|-------------------------|
| 1    | ARUSHA             | 0658-376067/0784383818  |
| 2    | DAR ES SALAAM ZONE | 0713224848              |
| 3    | DODOMA             | 0714-365444/0658-376093 |
| 4    | GEITA              | 0715-773183             |
| 5    | ILALA              | 0658-376476/0767633031  |
| 6    | IRINGA             | 0658-376053/0715082482  |
| 7    | KAGERA             | 0658376475/0754-384848  |
| 8    | KATAVI             | 0769-944535             |
| 9    | KIGOMA             | 0658-376077/0758052024  |
| 10   | KILIMANJARO        | 0754-301215/0658376016  |
| 11   | KINONDONI          | 0755-164475/0658376478  |
| 12   | LINDI              | 0784-859583/0658376074  |
| 13   | MANYARA            | 0754-401588/0658376058  |
| 14   | MARA               | 0658-376044/0755691026  |
| 15   | MBEYA              | 0755-418920/0658-376472 |
| 16   | MOROGORO           | 0658-376044/0754040316  |
| 17   | MTWARA             | 0754530852/0658-376020  |
| 18   | MWANZA             | 0658-376082/0713260888  |

|    |              |                         |
|----|--------------|-------------------------|
| 19 | NJOMBE       | 0769-503651             |
| 20 | PWANI        | 0658-376012/0715857492  |
| 21 | RUKWA        | 0658-376025/0762809828  |
| 22 | RUVUMA       | 0767-818320/ 0658376038 |
| 23 | SHINYANGA    | 0658-376048/ 0714214411 |
| 24 | SIMIYU       | 0713-407908             |
| 25 | SINGIDA      | 0658376028/0767-879972  |
| 26 | TABORA       | 0658-376097/0754564033  |
| 27 | TANGA        | 0658-376003/0767523141  |
| 28 | TARIME/RORYA | 0658-376474/0767467479  |
| 29 | TEMEKE       | 0658-376477/0757722713  |





## SUMATRA CONSUMER CONSULTATIVE COUNCIL

NSSF Waterfront 7<sup>th</sup> Floor, Sokoine Drive,  
Karibu na Makao Makuu ya Trafiki,  
S.L.P. 14154, Dar es Salaam, Tanzania  
Simu: 255 22 2127410, Nukushi: 255 22 2127411  
Barua pepe: [info@sumatracc.go.tz](mailto:info@sumatracc.go.tz)  
Tovuti: [www.sumatracc.go.tz](http://www.sumatracc.go.tz)