

- Kutumia zaidi vipindi vya Radio na Luninga kusudi Baraza lisikike na kukusanya maoni ya Wananchi
- Kukusanya na kuwasilisha maoni ya Wananchi kwa vyombo husika
- Kuandaa ,utaratibu na mbinu za kuhamasisha jamii kwa kuanzisha Kamati za Watumiaji wa huduma katika ngazi za Mkoa na Sekta.
- Kutembelea na kujifunza mbinu za kuelimisha na kuwasilisha maoni ya wateja kutoka nchi zilizopiga hatua kubwa katika maeneo haya (showcases).
- Kutayarisha semina, kongamano, washa na wadau na kutoa maazimio ya pamoja.
- Kuhudhuria kongamano na Semina za Kimataifa ili kujifunza mwelekeo wa dunia wa Taarifa ya Habari ya Mawasiliano pamoja na kujadili masuala muhimu ya watumiaji.
- Kufanya utafiti wa kina na masuala ya msingi ya watumiaji (Customer Satisfaction Survey). Kutumia mtandao wa TOVUTI na Barua Pepe ili wateja wa huduma za mawasiliano watoe mawazo yao wapate taarifa za uhakika hususani maendeleo na mabadiiiko katika sekta hii muhimu
- Kujenga nguvu ya pamoja na Mabaraza mengine ili kuweza kushinikiza watumiaji wa huduma za serikali ili mlengwa apate huduma za viwango vya juu, zenye ubora na kwa bei nafuu kabisa. Kubuni mikakati mbadala na endelevu inayolenga kutatua matatizo ya watumiaji katika sekta ya mawasiliano.
- Kufanya tathmini za mara kwa mara ya mikakati ya kutetea haki za wateja.

## MATARAJIO YETU

Kuwa chombo imara na cha kutegemewa katika kutetea haki na maslahi ya Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano limelenga zaidi kumfikia watumiaji wa kipato cha chini, waishio vijijini na pembezoni mwa mijini, wafanya biashara wadogowadogo, wafanyakazi wa Serikali na Taasisi zake na jumua zisizo za kiserikali. Ili kufanikisha kazi hii Baraza lina jukumu la kujijengea uwezo wa kupata elimu ya teknolojia na kuwa na uelewa mpana wa masuala ya watumiaji katika soko huria. Aidha, Baraza limejiwekea mikakati mbadala na endelevu ya kumfikia mlengwa ikiwa ni pamoja na Elimu kwa Umma, Mwongozo na utaratibu wa kuwasilisha malalamiko, mikutano, semina na makongamano na wadau muhimu katika Sekta ya Mawasiliano.

## ANUANI YETU

### Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano Tanzania.

Jengo la Wizara ya Ujenzi,  
Uchukuzi na Mawasiliano, Ghorafa ya 2  
14 Mtaa wa Jamhuri  
S.L.P 1516

11470 Dar es salam, Tanzania

Simu: +255 22 212 2691/2+255 652 966 633

Barua pepe : info@tcra-ccc.go.tz

Tovuti: www.tcra-ccc.go.tz



## BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA MAWASILIANO TANZANIA

### Kauli Mbiu:

Huduma Bora za Mawasiliano ni Haki Yako

### Dira yetu:

Kuwa chombo imara na cha kutegemewa katika kutetea haki na maslahi ya watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano pamoja na kuleta maelewano miongoni mwa wadau wa sekta ya mawasiliano.

### Dhamira yetu:

kutetea haki na maslahi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano pamoja na kuimarisha mausiano mazuri ya kibiashara kwa kufanya mashauriano na watunga sera, watoa huduma na wateja

## CHIMBUKO LA BARAZA

Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano ni chombo kilichoundwa kisheria chini ya Kifungu cha 37 cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Na. 12 ya mwaka 2003

Baraza limeundwa kwa madhumuni ya kulinda na kutetea maslahi na haki za Mtumiaji wa huduma za Mawasiliano Tanzania.

## JUKUMU LETU

Baraza lina jukumu la kutoa ushauri kwa watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano na kushauriana na wadau muhimu katika Sekta: Kwa mantiki hii, Baraza ni kiungo muhimu kati ya wadau wa sekta ya mawasiliano na linafanya kazi kama macho na masikio ya Watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano.

Baraza kama chombo cha kutetea haki za mtumiaji wa mawasiliano kina wajibu wa kuelimisha jamii kuhusiana na matumizi mbadala wa mitandao pamoja na wajibu wao wa kulinda miundombinu.

Kufanya mashauriano na Wadau mbalimbali katika Sekta ikiwemo Serikali, Mamlaka, Watoa huduma na makundi mengine ya watumiaji.

## MAENEO MAHUSUSI

Kulingana na Sheria iliyounda Baraza maeneo mahususi ya Sekta ya kushughulikia ni pamoja na:

- Teknolojia ya Habari na Mawasiliano [TEKNOHAMA]
- Utangazaji
- Posta, Vifurushi na Vipeto

## KAZI ZA BARAZA

- Kuwakilisha maslahi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano zinazosimamiwa kisheria kwa kushauriana na Mamlaka, Waziri mwenye dhamana ya mawasiliano, na Mawaziri wa sekta.

- Kupokea na kusambaza taarifa na maoni kuhusu masuala ya msingi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano

- Kuanzisha kamati za watumiaji katika ngazi za mikoa, wilaya na sekta na kushauriana na kamati hizo.

- Kufanya mashauriano na wahusika katika sekta, serikali na makundi mengine ya watumiaji wa huduma kuhusiana na masuala ya msingi ya watumiaji wa huduma zinazosimamiwa kisheria.

## MUUNDO WA BARAZA

- Baraza linaundwa na wajumbe saba ikiwa ni pamoja na Mwenyekiti; anayeteuliwa na Waziri wa Mawasiliano. Makamu Mwenyekiti huchaguliwa na wajumbe wa Baraza.

- Wajumbe wa Baraza wanawakilisha makundi mbalimbali ya watumiaji yakiwemo Sekta binafsi, waishio vijijini, na kwenye mazingira magumu na Mashirika yasio ya kiserikali.

- Wajumbe wa Baraza ndio wanaosimamia utekelezaji wa malengo na majukumu ya Baraza

- Shughuli za kila siku za utendaji zinaendeshwa na Sekretarit ya Baraza.

## KAMATI ZA BARAZA

Katika kutekeleza majukumu yao, Wajumbe wa Baraza hushiriki katika Kamati ndogo kwa kuchaguana wenyewe kadiri ya majukumu ya kamati kama ifuatavyo:

- Kamati ya Elimu, Uhamasishaji na Mahusiano
- Kamati ya Fedha na Utawala

## MAJUKUMU YA KAMATI ZA BARAZA

- Kamati ya Elimu, Uhamasishaji na Mahusiano – Inashughulika na kutoa elimu uelimishaji na mashauriano kati ya wadau katika sekta ambao ni Serikali, TCRA, watoa huduma na taasisi za utetezi wa watumiaji
- Kamati ya Fedha na Utawala – Kudhibiti matumizi, kutayarisha bajeti na kushughulikia masuala ya ajira.

## MBINU ZA KUPATA MAONI YA WATUMIAJI

- Mikutano na semina mbali mbali za watumiaji wa huduma za mawasiliano.
  - Mikutano na Waandishi wa Habari na hasa Wahariri Waandamizi.
  - Mashauriano ya mara kwa mara na Mamlaka ya Mawasiliano.
  - Vikao na watoa huduma (Service Providers).
  - Hoja na maswali ya Wasikilizaji kwenye vyombo vya habari kama radio na televisheni.
  - Maazimio kutoka washiriki wa makongamano, warsha na semina ambazo Baraza linaandaa.
  - Barua za wateja aidha kupitia Mamlaka au zinazokuja moja kwa moja kwa Baraza.
  - Kwa kushirikiana na Mamlaka ya Mawasiliano, Baraza huwaelimisha watumiaji wa huduma za mawasiliano namna ya kuwasilisha maoni na manung'uniko ya watumiaji kw kutumia utaratibu maalum uliowekwa na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania
- ## MIKAKATI YA KUSHUGHULIKIA MASUALA YA WATEJA
- Kutumia na kuwezesha vyombo vya habari katika kuelimisha wananchi juu ya masuala muhimu ya mawasiliano.