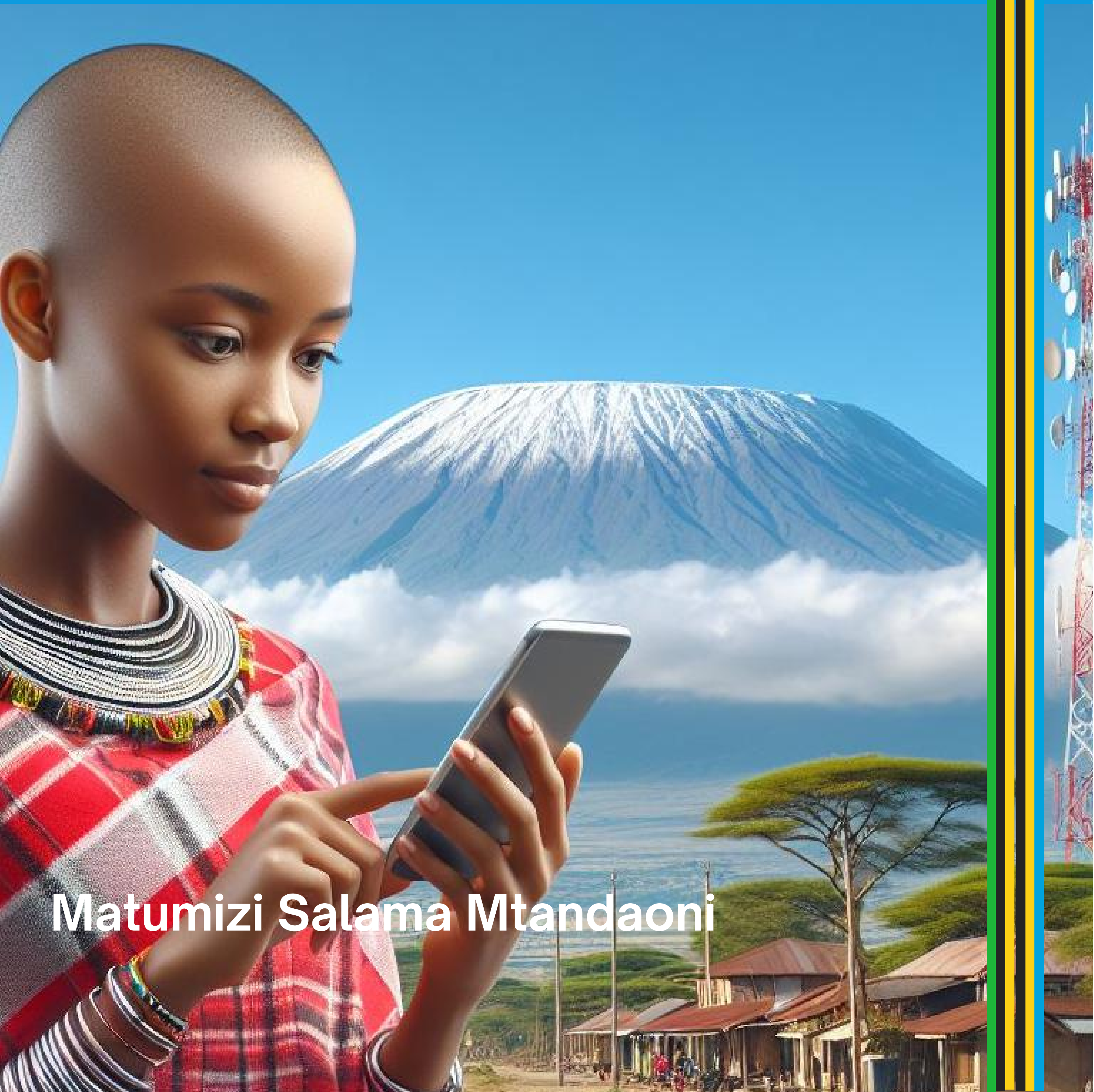
MTUMIAJI

Jarida la Mtumiaji

Machi 2024



Matumizi Salama Mtandaoni

JARIDA LA MTUMIAJI

TCRA-CCC

TCRA CCC
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 kwa madhumuni ya kulinda na kutetea maslahi na haki za mtumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano Tanzania katika nyanja za Teknolojia ya Habari na Mawasiliano, Utangazaji, Huduma za Posta, Vifurushi na Vipeto.

DIRA NA DHAMIRA

DHAMIRA
Kutetea haki za watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano zinazosimamiwa kisheria kwa kuwawezesha watumiaji, uraghibishi, na mazungumzo na wadau.
DIRA
Kuwa taasisi yenye ufanisi katika utetezi wa kulinda haki na maslahi ya watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano zinazosimamiwa kisheria nchini.

MAJUKUMU YA BARAZA

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

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

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

4. 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.

BODI YA WAHARIRI

Mwenyekiti : Bi. Mary Shao Msuya
Katibu : Bw. Hilary Tesha
Mwandishi : Bw. Thomas Kibaja

Anwani ya ofisi za uhariri
14 Mtaa wa Jamuhuri,
Postikodi 1516/ 11470 Dar es salaam
Barua pepe:barua@tcra-ccc.go.tz
Simu: +255(0) 22212269 / +255 652 966 633

MENEJIMENTI

KATIBU MTENDAJI
Bi. Mary Shao Msuya

Mkuu wa Idara ya Fedha na Utawala
Bi. Amina Ramadhani Haighai

Mkuu wa Idara ya Elimu na Uhamasishaj
Bw. Hilary Tesha

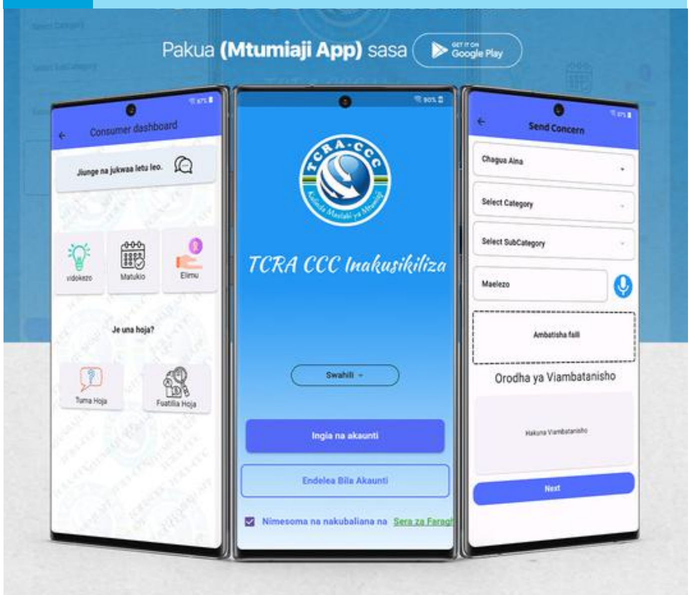
Yaliyomo

1 BARAZA LIMEANZISHA KAMATI YA WATUMIAJI MKOA WA MANYARA

1 TCRA-CCC YAVUKA MALENGO

2 BARAZA LAKUTANA NA WATOA HUDUMA ZA MAWASILIANO YA SIMU

3 TCRA-CCC YAIMARISHA MAWASILIANO NA WATUMIAJI KIDIJITALI



3 VIDOKEZO:
MATUMIZI SALAMA MTANDAONI

4 MWONGOZO, ULINZI WA MTOTO MTANDAONI

Habari

BARAZA LIMEANZISHA KAMATI YA WATUMIAJI MKOA WA MANYARA

Dar es salaam. Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano (TCRA CCC) limeanzisha Kamati mpya ya watumiaji Mkoa wa Manyara na kuipa mafunzo ya uhamasishaji na kutoa elimu kwa watumiaji wa huduma za mawasiliano katika Mkoa huo.

Katika picha ni washiriki wa mkutano wa elimu na uhamasishaji kwa watumiaji wa huduma za Mawasiliano Mkoa wa Manyara, uliofanyika katika ukumbi wa mikutano wa Mkuu wa Mkoa wa Manyara Machi, 2024.

Mkutano huo ulishirikisha wawakilishi wa makundi mbalimbali ya jamii kama vile wenyemahitaji mahaalum, wanawake, vijana, wajasiriamali, viongozi wa dini, viongozi wa Serikali za Mitaa, Mawakala pamoja na mafundi simu.

Washiriki walipata fursa ya kuchangua wajumbe watano (5) na kumeifanya TCRA-CCC kuwa na jumla ya Kamati 20 za watumiaji wa huduma za mawasiliano.

kamati hizo zipo katika Mikoa mbalimbali nchini na zenye jukumu la kuelimisha, kupokea maoni, changamoto na kusambaza taarifa za kisekta.

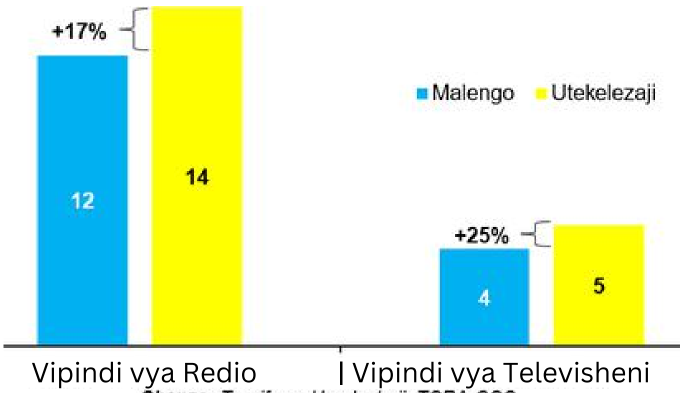
TCRA-CCC YAVUKA MALENGO

Katika picha ni Mkuu wa Idara ya Elimu na Uhamasishaji wa TCRA CCC, Bw. Hilary Tesha katika kipindi cha redio akitoa elimu kwa watumiaji. Machi, 2024 Dar es salaam.

Dar es salaam. TCRA -CCC katika utekelezaji wa malengo ya mwaka 2023/24, itafanya vipindi thelathini na mbili (32) vya kuelimisha watumiaji wa huduma za mawasiliano kupitia vyombo vya habari mbalimbali.

Mpaka kufikia Disemba 2023, TCRA-CCC ilipaswa kuendesha vipindi kumi na mbili (12) vya Redio na vinne (4) vya Televisheni.

Ambapo hadi kufikia muda huo utekelezaji uliweza kufikia vipindi kumi na nne (14) vya redio ikiwa ni ongezeko la asilimia 17% na vipindi vya televisheni vitano (5) vilifanyika na kufikia ongezeko la asilimia 25%.



Chanzo: Taarifa za Uendeshaji, TCRA-CCC

Habari

BARAZA LAKUTANA NA WATOA HUDUMA ZA MAWASILIANO YA SIMU

Dar es salaam. Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano (TCRA CCC) limefanya mkutano na Umoja wa Watoa Huduma za Mawasiliano ya simu (TAMNOA) kwa lengo la kujadili masuala mbalimbali yanayomhusu mtumiaji wa huduma za mawasiliano ili kuboresha huduma kwa watumiaji.

Mkutano huo pamoja na mambo mengine, umeangazia changamoto za watumiaji na namna ambavyo TCRA CCC, watoa huduma na wadau wengine wanaweza kuzishughulikia ili kuondoa kero kwa watumiaji.

Katika picha Baraza lakutana na watoa mhuduma za mawasiliano ya simu,
Dar es Salaam 07 Disemba, 2023.

Baadhi ya masuala yaliyojadiliwa katika mkutano huo ni pamoja na changamoto ya kutokuwepo kwa mtandao kwa baadhi ya maeneo na kupelekea muda wa vifurushi kuisha bila kutumika na mtumiaji.

Baraza limeshauri watoa huduma kuweka utaratibu wa fidia kwa kifurushi kilichoisha bila kutumika kutokana na kutokuwepo kwa mtandao kwani ni changamoto ambayo haijasababishwa na mtumiaji mwenyewe.

Pia limeshauri utatuzi wa changamoto ya kutokuwepo kwa mazingira rafiki ya upatikanaji wa huduma kwa watumiaji wenye mahitaji maalum, ikiwemo walemavu katika Ofisi au maduka ya watoa huduma kwani imekuwa ikiathiri utoaji wa huduma kwa watu hao.

Baraza limeshauri watoa huduma kuzingatia ubora katika huduma kwa watu wenye mahitaji maalum na kuweka miundombinu rafiki kama vile maeneo ya kutumika na wanaotumia viti mwendo, kuweka wakalimani wa lugha ya alama na huduma nyingine wezeshi.

Pamoja na hayo, Baraza limewasilisha kwa watoa huduma changamoto ya watumiaji kutumiwa ujumbe wasioutaka kwenye simu zao.

Ujumbe wa masuala kama kamari, waganga wa jadi, uponyaji, maombi na maombezi.

Baraza limeshauri watumiaji wasitumiwe ujumbe ambao hawajaomba ama kuridhia kama inavyoelekeza kwenye Kanuni za 'Value Added Services'.

Katika hatua nyingine, Katibu Mtendaji wa Baraza Bi. Mary Shao Msuya amebainisha kwenye wasilisho lake kuwa, vigezo na masharti ya huduma havifahamiki vizuri na watumiaji na wakati mwingine huwa katika lugha ya kitaalamu ambayo sio rahisi kueleweka kwa mtumiaji wa kawaida.

Na katika changamoto hiyo, Baraza limeshauri watoa huduma waelimishwe kuhusu vigezo na masharti kabla ya watumiaji kuanza kutumia huduma, na viwe katika lugha rahisi na yenye kueleweka kwa mtumiaji wa kawaida.

Pia, Baraza limeshauri watoa huduma kuja na mipango itakayo hamasisha kuhakikisha watumiaji wengi wanakuwa na uwezo wa kumiliki simu janja ili kuweza kunufaika na fursa zilizopo katika sekta ya mawasiliano.

Ushauri huu umefikiwa baada ya kupitia taarifa ya TCRA ya kuanzia Julai hadi Septemba mwaka 2023 inayoonyesha kwamba, idadi ya simu ndogo (viswaswadu) ziko 51.6 Milioni na simu janja ni 18.9 Milioni pekee katika nchi.

Habari

TCRA CCC YAIMARISHA MAWASILIANO NA WATUMIAJI WA MAWASILIANO KIDIJITALI

TCRA-CCC katika utekelezaji wa mpango kazi mwaka 2023/24, imeimarisha mawasiliano na watumiaji wa mawasiliano nchini kwa kupitia mifumo mbalimbali ya kielektroniki, kama vile matumizi ya mfumo wa e-mrejesho na kuanzisha mfumo wa Mtumiaji/Consumer App.

Mfumo wa e-mrejesho unatumika kupokea maoni na changamoto mbalimbali za watumiaji na kutoa mrejesho kwa TCRA-CCC ili kuweza kufanyiwa kazi na kutoa mapendekezo ya maeneo ya maboresho kwa watoa huduma za mawasiliano.

Katika kipindi cha kuanzia Julai hadi Disemba 2023, jumla ya masuala 219 yameshughulikiwa.

Aidha, TCRA-CCC imeunda mfumo ujulikanao kama Mtumiaji App/Consumer Portal kwa lengo la kuwa na mfumo rafiki na rahisi kutumika na watumiaji katika kuwasilisha masuala mbalimbali yenye maslahi yao na kuliwezesha Baraza kutoa elimu kupitia mfumo huo.

Mfumo huu umeanza kutumika kwenye kamati za watumiaji za Mikoa, katika utumaji taarifa zao na hatua nyingine za kuunganisha na watoa huduma zinaendelea, ili mtumiaji kuweza kupata vidokezo vya matumizi bora katika mtandao, kujua matukio, kupata elimu, kutuma hoja na kufatilia hoja.

Hii inasaidia kutengeneza mazingira fariki katika nchi baina ya watumiaji wa mawasiliano nchini na watoa huduma kwa ujumla. Mpango wa utekelezaji kufikia Juni 2024 ni Kuhamasisha na kutangaza mfumo wa Mtumiaji App/Consumer Portal kwa lengo la kufahamika zaidi na kutumiwa na Kamati za Watumiaji za Mikoa na watumiaji kwa ujumla.

Mfumo huu utaendelea kuboreshwa zaidi kwa lengo la kuufanya kuwa rafiki na kuunganishwa na watoa huduma na TCRA ili kurahisisha upokeaji wa hoja na kupatiwa majibu kwa wakati.

*Katika picha ni mwonekano wa **Mtumiaji App** ukiwa umefunguka baada ya kupakuliwa na kuwekwa kwenye simu janja kutoka kwenye "Google playstore" .*

Pia katika kuimarisha mawasiliano na watumiaji kupitia Mifumo mbalimbali ya kielektroniki Baraza lilipanga Kufikia watumiaji 12,000,000 katika kipindii cha kuanzia Julai 2023 hadi Juni 2024 katika mitandao mbalimbali ya kijamii kama Instagram, Facebook na X.

Mpaka kufikia Machi,2024 Baraza limewafikia watumiaji 8,503,640 kupitia mitandao ya kijamii ya Baraza na watumiaji wenye ushawishi (social media influencers) kwenye mitandao ya Instagram, Facebook na X.

Vidokezo:
Matumizi Salama Mtandaoni

Neno la siri au nywila ni jambo la msingi sana katika usalama wa mtumiaji awapo mtandaoni, hivyo basi ni muhimu sana kufanya yafuatayo:

Mwongozo

ULINZI WA MTOTO MTANDAONI: MWONGOZO KWA WAZAZI NA WALEZI

Katika wakati huu wa kidijitali, watoto wanapitia Ulimwengu wenye mambo mengi mtandaoni. Kama wazazi au walezi, tunajukumu muhimu katika kuwasaidia wanufaike zaidi na teknolojia huku tukiwalinda.

Mwongozo huu utaweza kukusaidia kumwezesha mtoto wako katika safari bora ya kidijitali ndani ya Ulimwengu unaokua kwa kasi kiteknolojia na kimawasiliano.

Kama mzazi au mlezi ni vema kuweka Kanuni za wazi na za msingi, ikiwemo kuzungumza kwa uwazi na mtoto wako kuhusu mawasiliano ya mtandaoni.

Hakikisha kujadiliana nae kuhusu watu anaowasiliana nao, kile anachoshiriki, na kuweka mipaka ya mambo ambayo mtoto wako anaweza na ambayo hawezi kuyafanya mtandaoni.

Pia, ni muhimu kumfundisha mtoto wako namna ya kulinda taarifa binafsi. Kwasababu siyo salama kuweka taarifa binafsi mtandaoni kama nambari za simu, anwani, nywila (password) na namba ya kadi ya benki.

Ikiwa wahalifu wanapata taarifa hizi, wanaweza kuzitumia vibaya dhidi yake au familia yako.

Aidha, wazazi au walezi wanapaswa kutumia teknolojia kumlinda mtoto na kuweka udhibiti ikiwa ni pamoja na kuchuja maudhui yasiyofaa kwa kutumia programu maalumu za kompyuta ili kudhibiti maudhui (parental control programs) kwenye vifaa anavyotumia mtoto.

Programu hizi zinapaswa kuhuishwa mara kwa mara na kuwa na masahihisho mapya yanayoendana na wakati.

Pia, wazazi au walezi wanapaswa kutenga sehemu ya muda wao na kuutumia pamoja na mtoto mtandaoni, kushirikiana nae ili kumfundisha kutathmini habari mtandaoni na kujadili ukweli wa vyanzo vya kuaminika vya tovuti, programu na michezo.

Hii ni pamoja na kumhamasisha kutumia mitandao imsaidie kwenye masomo yake (kitaaluma zaidi) na si vinginevyo, ikiwemo kuelewa maslahi na changamoto zilizopo na nivema kumuelekeza mtoto kuzingatia kufunga kamera za tovuti wakati hazitumiki, kwani haki yake ya faragha inaweza kuenea kwa wengine kama wahalifu wa udukuzi mtandaoni.

Kama wazazi au walezi inapaswa kumuhamasisha mtoto wako kutoa taarifa kwako endapo atakutana na tatizo lolote mtandaoni.

Kwa mfano, kukumbana na maudhui yasiyofaa, kuwasiliana na watu wasiofaa, wahalifu, wanyanyasaji na mafataki wa mtandaoni.

Mshauri aje kwako au awasiliane nasi kupitia tovuti yetu au namba za simu na kumbuka kwamba upo uwezekano wa mtoto wako kukumbana na maudhui yasiyofaa au tukio hatarishi mtandaoni, hata kama anafanya kila kitu kwa usahihi.

Matumizi ya kidijitali ya watoto wetu yanaunda maisha yao ya baadaye, ivyo kama wazazi au walezi inatupasa kuwajibika na kuwafahamisha haki na wajibu wao mtandaoni.

Bonyeza Kuwasiliana Nasi:

Baraza la Ushauri la Watumiaji Wa Huduma za Mawasiliano (TCRA CCC)
14 Mtaa wa Jamuhuri, S.L.P 1516/ 11470 Dar es salaam
barua@tcra-ccc.go.tz
+255(0) 22212269 / +255 652 966 633

MATUKIO KATIKA PICHA

Katika kudhibiti matumizi mabaya ya mtandao na kuwalinda wananchi dhidi ya udanganyifu mitandaoni. Waziri wa Habari, Mawasiliano na Teknolojia ya Habari, Mhe. Nape Nnauye, ametangaza nia ya serikali kuchukua hatua za waliomzushia kifo Makamu wa Rais Dkt. Phillip Mpango.
12 Disemba, 2023

Kamati ya Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano Mkoa wa Rukwa imetoa elimu kuhusu haki na wajibu wa mtumiaji, pamoja na fursa zilizoko katika sekta ya mawasiliano. Kamati imetoa elimu hiyo katika Chuo cha Usimamizi wa Fedha Kampasi ya Rukwa iliyopo katika Manispaa ya Sumbawanga.
15 Novemba, 2023

Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano (TCRA CCC) limewataka watumiaji wa huduma za mawasiliano, kuendelea kutoa ushirikiano kwa kamati za watumiaji wa huduma za mawasiliano zilizopo katika Mikoa yao kwa ajili ya kuelimisha, kupokea maoni na kuwasilisha changamoto zinazowakabili kwenye maeneo wanayoishi.
31 Oktoba, 2023

Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano limehudhuria Kongamano la “Connect 2 Connect (C2C)” lililofanyika Zanzibar Lengo kuu la Kongamano lilikuwa ni kujadili changamoto na njia za kutatua matatizo katika sekta ya mawasiliano ya kidigitali barani Afrika.
6 Septemba, 2023