BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA MAWASILIANO

MUONGOZO WA KUANZISHA NA KUENDESHA KAMATI ZA MIKOA ZA WATUMIAJI WA HUDUMA NA BIDHAA ZA MAWASILIANO TANZANIA.

Imerejewa **2024**

1.0 UTANGULIZI.

Baraza la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano Tanzania, limeundwa kwa mujibu wa kifungu cha 37, cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania No. 12 ya Mwaka 2003.

1.1 MAJUKUMU YA BARAZA.

Kifungu cha 38 cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, kina ainisha kazi, wajibu na majukumu ya Baraza kama ifuatavyo:

i. Kuwakilisha maslahi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano zinazosimamiwa kisheria kama vile Teknolojia ya Habari na Mawasiliano, Utangazaji, Posta, Vifurushi na Vipeto, kwa kushauriana na Mamlaka, Waziri mwenye dhamana ya mawasiliano, na watoa huduma.
ii. Kupokea na kusambaza taarifa na maoni kuhusu masuala ya msingi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano.
iii. Kuanzisha kamati za watumiaji katika ngazi za Mikoa, Wilaya na sekta na kushauriana na kamati hizo.
iv. 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.

1.2 UANZISHWAJI WA KAMATI ZA WATUMIAJI

Kifungu cha 38 (1) (C) cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano ya mwaka 2003; kinalipa Baraza jukumu la kuanzisha kamati za watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano; katika ngazi za wilaya, mikoa na kisekta na kushauriana nazo. Kamati hizo ni kiungo muhimu kati ya watumiaji na Baraza na zitafanya shughuli zake kwa niaba ya Baraza.

Lengo kuu la kuanzishwa kwa kamati za watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano ni kuhamasisha watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano nchini kuhusu haki na wajibu wao; pamoja na kukusanya maoni na kero za watumiaji na kuziwasilisha kwa Baraza

2.0 MUUNDO WA KAMATI.

- Kamati za Mkoa zinaundwa na wajumbe wasiopungua watano na wasiozidi saba
- Wajumbe watakuwa sio wafanyakazi wa Baraza na watafanya kazi kwa kujitolea
- Kamati itatekeleza majukumu yake kwa kipindi cha miaka mitatu mitatu (renewable)
- Wajumbe wanapaswa kuishi katika mkoa husika.

- Wajumbe watachaguliwa miongoni mwa washiriki wa semina za kuelimisha na kuhamasisha watumiaji wa huduma za mawasiliano katika mkoa husika.
- Wajumbe watachagua Mwenyekiti na Katibu miongoni mwao.
- Katibu wa Kamati anapaswa kuwa na uelewa na uwezo wa kufanya mawasiliano kwa wakati ikiwemo kuwasilisha taarifa
- Wajumbe wa Kamati watafanya kazi kwa kushirikiana/ kupitia vikundi mbalimbali vya kijamii vilivyopo mkoani.
- Kamati zitajumuisha makundi ya Vijana, Wanawake, Wajasiriamali, watu wenye ulemavu na Mwakilishi mwingine 1 wa jumla

3.0 MPANGILIO WA KUZIJENGEA UWEZO KAMATI (RCCs)

Baraza limeweka utaratibu wa kupanga Kamati za Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano za Mkoa kwa lengo la kuratibu masuala ya kujengea uwezo na ufuatiliaji wa utekelezaji wa majukumu zitapangwa Kikanda.

Kanda na Kamati husika ni kama ifuatavyo:

Na.	Kanda	Kamati
1.	Kaskazini	Arusha, Kilimanjaro, Tanga, Manyara
2.	Ziwa	Mwanza, Kagera, Shinyanga, Simiyu, Geita, Mara
3.	Nyanda za Juu Kusini	Mbeya, Rukwa, Ruvuma, Njombe, Iringa, Katavi
4.	Mashariki	Lindi, Mtwara, Dar es Salaam, Morogoro, Coast
5.	Kati	Dodoma, Singida, Tabora, Kigoma
6.	Zanzibar	Mjini Magharibi, Kaskazini Unguja, Kusini Unguja, Kusini Pemba, Kaskazini Pemba

4.0 SIFA ZA MWANAKAMATI

i. Awe na umri si chini ya miaka 18
ii. Awe tayari kufanya kazi kwa kujitolea.
iii. Awe ni mkazi wa Mkoa anaowakilisha.
iv. Elimu isiyopungua kidato cha Nne.
v. Ajue kusoma na kuandika
vi. Awe na shughuli halali inayomwingizia kipato
vii. Asiwe mtumishi au Wakala wa mtoa huduma za mawasiliano

5.0 UKOMO WA MWANAKAMATI

Mjumbe atafikia ukomo wake iwapo;

i. Atashitakiwa na kutiwa hatiani kwa makosa ya Jinai
ii. Atajihusisha na vitendo ambavyo ni kinyume na maadili ya Jamii
iii. Atafariki dunia
iv. Ataugua kwa muda mrefu kiasi cha kushindwa kuendelea na kutekeleza majukumu
v. Ataamua mwenyewe kwa hiari yake kuacha kuwa mwanakamati
vi. Mjumbe wa Kamati ambaye hakusudii kuendelea kuwa mwana kamati atapaswa kutoa taarifa miezi mitatu (3) kabla ya kukoma kuwa mwanakamati na taarifa iwasilishwe kwa Mwenyekiti wa Kamati na Mwenyekiti awasilishe kwa Katibu Mtendaji wa Baraza
vii. Atahama mkoa aliokua anahudumu
viii. Baraza linaweza kusitisha ujumbe wa mwanakamati endapo mjumbe atakuwa amekwenda kinyume na malengo ya kuanzishwa kwa Kamati

6.0 KAZI ZA KAMATI.

Kazi za wajumbe wa Kamati zitakuwa zifuatazo:

i. Kuwakilisha maslahi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano kwa kuwasilisha maoni, taarifa na kushauriana na Baraza kila robo mwaka
ii. Kuhamasisha na kuelimisha jamii na watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano juu ya haki na wajibu wao.
iii. Kupokea na kusambaza taarifa zinazohusu masuala muhimu ya watumiaji wa huduma za mawasiliano
iv. Kukusanya maoni na kero za watumiaji na kuziwasilisha kwa Baraza na watoa huduma katika mikoa husika
v. Kusaidia Baraza kufanya maandalizi ya mikutano ya kuelimisha na kuhamasisha watumiaji
vi. Kushirikiana na Baraza Kufanya tafiti mbali mbali kuhusu masuala ya watumiaji

7.0 MIKUTANO YA KAMATI

- Kamati zitaendesha mikutano minne (4) ya Kamati kwa mwaka, mmoja kwa kila robo mwaka kwa lengo la kujadili na kuandaa taarifa ya robo mwaka
- Akidi ya mkutano ni wajumbe watatu (3)
- Kamati itaweza kuendesha mkutano mwingine wa dharura kwa jinsi
- wanakamati watakavyo kubaliana iwapo kuna jambo la dharura

8.0 MIKUTANO NA BARAZA

- Kamati za watumiaji wa huduma za mawasiliano zitakuwa na mkutano na Baraza mara moja kwa mwaka
- Mikutano hii itajadili masuala mbali mbali yahusuyo watumiaji, kubadilishana uzoefu pamoja na kuweka mikakati ya kuboresha na kushughulikia maoni na kero za watumiaji wa huduma za mawasiliano.
- Kamati zinaweza kuwa na Mkutano au ziara za kujifunza kati ya Kamati moja na nyingine kwa kuwezeshwa na Baraza kwa lengo la kujengeana uwezo pale hali itakapo ruhusu

9.0 KUJENGEWA UWEZO

- Kamati za Watumiaji zitajengewa uwezo wa kutekeleza majukumu yake mara tu zinapoanzishwa.
- Baraza litaweka utaratibu wa kuwajengea uwezo wajumbe wa Kamati juu ya masuala muhimu yanayojitokeza katika sekta kwa utaratibu wa Kikanda
- Utaratibu wa kuwajengea uwezo Wajumbe wa Kamati utafanyika kutegemea na upatikanaji na rasilimali fedha

10.0 VITAMBULISHO.

Baraza litatoa vitambulisho kwa wajumbe wa Kamati, vitakavyowawezesha kutambuliwa na kukubalika katika utendaji wa majukumu yao, kwa niaba ya Baraza.

Ikumbukwe kwamba:

- Kamati hizi zitafanya kazi kwa kujitolea.
- Baraza litatoa kiasi kidogo cha fedha kwa ajili ya shughuli za kiutendaji kama vile mawasiliano, stationeries, nauli n.k.

11.0 UTARATIBU WA MAWASILIANO NA UWASILISHAJI WA TAARIFA

i. Kamati itatuma taarifa zake kwa njia ya mfumo wa kielektroniki kila wanapopokea masuala ya watumiaji. Aidha; Kamati zitaandaa na kutuma kwa Baraza taarifa za robo mwaka kwa barua pepe.
ii. Kamati zinaweza kutumia njia nyingine za mawasiliano zinazokubalika Kiserikali
iii. Kamati itawasilisha maoni au mapendekezo ya watumiaji kwa Baraza kwa ajili ya hatua zaidi
iv. Jukumu la usemaji wa Baraza ipo kwa Katibu Mtendaji wa Baraza na Kamati haitahusika na kusema kwa namna yoyote ile kwa niaba ya Baraza

v. Baraza litatoa mrejesho wa masuala mbalimbali ya watumiaji kwa kamati kupitia kwa Mkuu wa Idara ya Elimu na Uhamasishaji kwenda kwa Makatibu/Wenyeviti wa Kamati

12.0 UPIMAJI WA UTEKELEZAJI WA MAJUKUMU YA KAMATI.

Matarajio haya ndio yatakuwa msingi wa vigezo vya utekelezaji wa majukumu kila mwaka.

i. Kuongezeka kwa uelewa wa watumiaji juu ya haki na wajibu wao
ii. Idadi ya mikutano ya uhamasishaji iliyofanyika.
iii. Idadi ya watu waliofikiwa
iv. Idadi ya malalamiko, changamoto na maoni yaliyopokelewa, kufanyiwa kazi au kuwasilishwa kwa Baraza.
v. Ripoti zitakazo wasilishwa TCRA – CCC kwa kila robo mwaka.
vi. Ushiriki wa mjumbe wa Kamati katika vikao vya robo mwaka na mikutano ya kujengewa uwezo

NB: Kipimo cha utendaji wa Kamati kila mwaka kitaandaliwa na kuwasilishwa kwa Kamati kila Mwanzo wa Mwaka wa Fedha wa Serikali.

13.0 WAJIBU WA BARAZA

Baraza lina wajibu ufuatao kwa Kamati za Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano;

i. Kuzipatia Kamati kiasi cha fedha kila robo mwaka kwa ajili ya kushiriki Kikao cha robo mwaka
ii. Kuzipatia Kamati stationaries kwa ajili ya taarifa
iii. Kuzipatia Kamati machapisho na vitini mbalimbali
iv. Kuzijengea kamati uwezo

14.0 UWEZESHAJI WA KAMATI

Kutakuwa na kiasi cha fedha kwa ajili ya kuwezesha Kamati kama ifuatavyo

i. Fedha kwa kila Mwanakamati kwa ajili ya kuwezesha kuhudhuria kikao cha robo mwaka.
ii. Fedha kwa ajili ya kuwawezesha wanakamati zitatumwa kwa kila mwanakamati husika kupitia namba yake ya simu ya mkononi
iii. Fedha kwa ajili ya Stationaries zitatumwa kwa Katibu wa Kamati kupitia namba ya simu ya Mkononi ya Katibu wa Kamati.
iv. Kamati zinaweza kuandaa andiko fupi la Mradi na kuwasilisha kwa Baraza. Baraza litapitia andiko na kufuatilia utekelezaji wake
v. Baraza litaingia makubaliano na mfadhili kwa niaba ya Kamati endapo mfadhili ataridhia kutoa fedha kwa utekelezaji wa kazi za Kamati