BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA MAWASILIANO

(TCRA CCC)

UTEKELEZAJI WA MAJUKUMU YA BARAZA KWA KIPINDI CHA
JULAI 2023 – JUNI 2024

2024

MAENEO YA UTEKELEZAJI

Uk

1 UTANGULIZI

1 MKAKATI WA BARAZA

1 UTEKELEZAJI WA MALENGO

2 KUANZISHA NA KUWEZESHA KAMATI ZA WATUMIAJI

3 KUTOA ELIMU KUPITIA VYOMBO VYA HABARI

4 KUIMARISHA MAWASILIANO NA WATUNIAJI KWA NJIA YA KIELEKTRONIKI

4 KUFIKIA WATUMIAJI MILIONI 12 KUPITIA MITANDAO YA KIJAMII

5 KUIMARISHA MASHAURIANO BAINA YA WIZARA NA WADAU WA KISEKTA

5 CHANGAMOTO

6 HITIMISHO

7 KIAMBATANISHO

TAARIFA YA UTEKELEZAJI

1: UTANGULIZI

Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano, Katika kipindi cha Julai 2023 hadi Juni 2024 limepata mafanikio kupitia mpango mkakati wake na kuweza kufikia malengo makuu kwa mwaka.

Aidha, malengo yalijumuisha kuanzisha na kujengea uwezo kamati mpya tatu ili kufikia kamati za watumiaji katika mikoa 21 pamoja na kuimarisha mawasiliano kwa watumiaji kupitia mifumo ya kielektroniki hivyo kuboresha na kutatua changamoto mbalimbali kwa kushirikiana na wadau wa mawasiliano na sekta kwa ujumla.

1.1: MKAKATI WA BARAZA

Mkakati wa Baraza umefikiwa kuendana na mipango iliyowekwa ya uhuishaji wa Mpango Mkakati wa Baraza wa 2019/20 mpaka 2025/26 ili kuakisi vipaumbele na malengo ya sasa.

2: UTEKELEZAJI WA MALENGO

Katika malengo ya mwaka na shughuli za utekelezaji zilizopangwa kuanzia Julai 2023 hadi Juni 2024, Baraza limefanikiwa kufanya yafuatayo:

- kuanzisha na kuwezesha kamati za watumiaji za mikoa 20.
- Kuendesha vipindi vya elimu kupitia vyombo vya habari.
- Kuimarisha mawasiliano na watumiaji kupitia mifumo ya kielektroniki.
- Kufikia watumiaji takriban milioni 9.2 kwa njia ya jumbe mbalimbali kupitia mitandao ya kijamii. (Instagram, Facebook, Youtube na X).
- Baraza limewezesha uandaaji, uchapishaji na usambazaji wa machapisho ya elimu kwa watumiaji.
- kuimarisha mashauriano baina ya Wizara na wadau wa kisekta.

TAARIFA YA UTEKELEZAJI

2.1: KUANZISHA NA KUWEZESHA KAMATI ZA WATUMIAJI

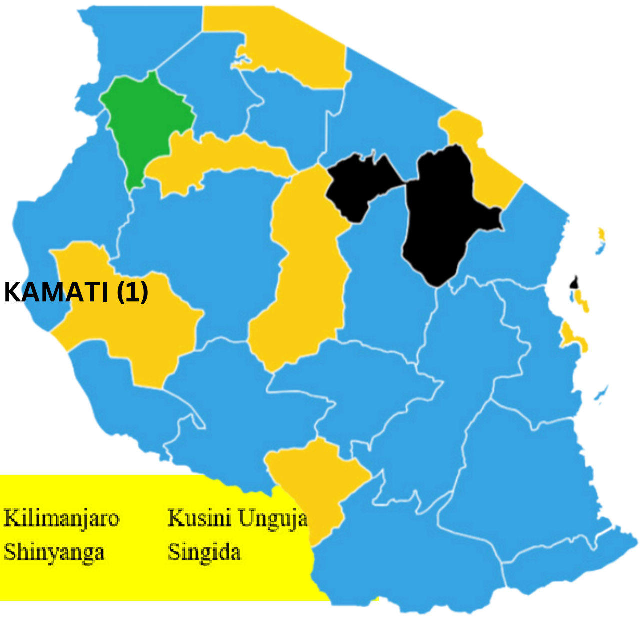
Katika lengo la mwaka 2023/24 Baraza lilipanga kufikia kamati za Watumiaji za Mikoa Ishirini na moja (21) ikiwa ni pamoja na kuziwezesha na kushauriana nazo mpaka kufikia Juni 2024.

katika utekelezaji wake wa malengo ya mwaka 2023/24, Hadi kufikia Disemba mwaka jana, Baraza limeweza kufikia kamati kumi na nane (18) na baadae kuanzisha kamati mpya za watumiaji katika mkoa wa Kaskazini Unguja na Manyara kama sehemu ya mpango wa kuwa na kamati ishirini na moja mpaka kufikia Juni 2024.

RAMANI YA KAMATI ZA WATUMIAJI

FUNGUO

- **MIKOA YENYE KAMATI (18)**
- **MIKOA ISIYO KAMATI (10)**
- **MIKOA ILIYOANZISHWA KAMATI (2)**
- **MKOA ULIOPANGWA KUANZISHWA KAMATI (1)**



Geita	Manyara	Kaskazini Unguja

Dar es salaam	Kaskazini Pemba	Katavi	Kilimanjaro	Kusini Unguja
Dar es salaam	Mara	Njombe	Shinyanga	Singida

Arusha	Dodoma	Iringa	Kagera	Kigoma	Kusini Pemba	Lindi	Mbeya	Tanga
Morogoro	Mtwara	Mwanza	Pwani	Rukwa	Mjini Magharibi	Ruvuma	Simiyu	Tabora

Licha ya changamoto za kifedha. Baraza limeweza kufikia Kamati za Watumiaji za Mikoa 20 kati ya mikoa 31 katika nchi nzima. Hiyo sawa na 64.5% ya moja ya sehemu za kuongeza ufanisi katika kutoa elimu, utetezi na kulinda maslahi ya watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano nchini.

Kamati ya Geita haikuanzishwa kutokana na ukosefu wa rasilimali. Hata hivyo, kupitia kamati hizo zilizoanzishwa jumla ya watumiaji 87,664 waliweza kuelimishwa, kuhamasishwa na kuweza kushughulikia hoja 677 mpaka kufikia Juni 2024.

(Kwa taarifa zaidi, kiambatanisho Uk 7)

TAARIFA YA UTEKELEZAJI

2.2: KUENDESHA VIPINDI VYA ELIMU KUPITIA VYOMBO VYA HABARI

Katika lengo la mwaka 2023/24 Baraza lilipanga kuendesha vipindi thelathini na mbili (32) vya elimu kupitia vyombo vya habari kwa kupitia vipindi 24 vya Redio na 8 vya Television.

JEDWALI LINAONESHA UTEKELEZAJI KWA NJIA YA REDIO NA TELEVISHENI

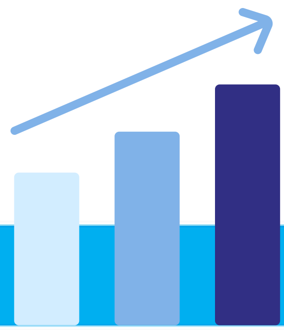
NO	REDIO	VIPINDI	NO	REDIO	VIPINDI	NO	TELEVISHENI	VIPINDI
1	TBC Radio	4	10	Korogwe FM Tanga	1	1	TBC One	2
2	Capital Radio	4	11	Kicheko FM Moshi	1	2	Channel Ten TV	2
3	Radio One	3	12	Manyara FM	1	3	ITV	2
4	Magic, FM	2	13	Wasafi FM	1	4	Cable TV Z'bar	1
5	Mega FM-Arusha	1	14	Clouds FM	1	5	East Africa TV	1
6	Mjini FM	1	15	UFM	1	6	KISS online TV	1
7	Bahari FM Z'bar	1	16	Kiss FM Radio	1	7	Radio One Online TV	1
8	Coconut FM Z'bar	1	17	Radio Free Africa	1			
9	Bomba FM, Z'bar	1	18	East Africa Radio	1			

JUMLA YA VIPINDI VYA REDIO NI 27

JUMLA YA VIPINDI VYA TELEVISHENI NI 10

Baraza katika utekelezaji mpaka kufikia juni 2024 limeweza kufanya vipindi 27 vya redio na vipindi 10 vya televisheni. Hivyo kuweza kufikia na kupita malengo kwa jumla ya 15.6% katika kutoa elimu, Kuhamasisha kuhusu fursa na Changamoto za ustawi wa mawasiliano kwa watumiaji.

	MALENGO	UTEKELEZAJI	ONGEZEKO KATIKA MALENGO
REDIO	24	27	12.50%
TELEVISHENI	8	10	25%
JUMLA	32	37	15.60%



(Kwa taarifa zaidi, kiambatanisho Uk 8)

TAARIFA YA UTEKELEZAJI

2.3: KUIMARISHA MAWASILIANO NA WATUMIAJI KWA NJIA YA KIELEKTRONIKI

Baraza katika Kuimarisha mawasiliano na kuhudumia watumiaji kupitia Mifumo ya kielektroniki ya kupokea maoni na changamoto. Limeweza kufikia malengo kwa kuzindua App ya Mtumiaji/Portal na mfumo huu umeanza kutumika kwa Kamati za Watumiaji za Mikoa kutuma taarifa zao.

Hatua zingine za Kuunganisha mfumo na Watoa huduma zinaendelea na hadi kufikia kipindi cha taarifa hii watoa huduma wako katika hatua ya kuongeza ‘’Platform features’’ katika mifumo yao ili iweze kusomana.

Sambamba na hayo, Baraza linaendelea kutumia mfumo wa e-mrejesho ili kuboresha huduma na ushirikiano wa mawasiliano kwa watumiaji na mfumo huu umeweza kushughulikia masuala 505 katika kipindi cha mwaka huu.

(Kwa taarifa zaidi, kiambatanisho Uk 7)

2.4: KUFIKIA WATUMIAJI MILIONI 12 KUPITIA MITANDAO YA KIJAMII

Baraza katika lengo la mwaka lilipanga kufikia watumiaji milioni 12 kwa njia ya jumbe mbalimbali kupitia mitandao ya kijamii kama Instagram, Youtube , Facebook na X.

Baraza limeweza kufikia watumiaji milioni 9.2 kupitia njia hizo ikiwa pamoja na kutumia watumiaji wenye ushawishi (social media influencers) na hiyo imetokana na changamoto za rasilimali. Hata hivyo, hiyo ni sawa na ongezeko la watu 673,301 (7.9%) ikilinganishwa na watumiaji 8,503,640 katika kipindi cha robo ya tatu ya Mwaka wa Fedha 2023/24.

Machi - 2024	Juni - 2024	Ongezeko
Milioni 8.5	Milioni 9.2	7.9 %

Taarifa zilizosambazwa kupitia mitandao ya kijamii zilihusu Ulinzi wa Mtoto Mtandaoni, Ulinzi wa taarifa binafsi, taarifa kuhusu Baraza na kazi zake, pamoja na salamu mbalimbali za pongezi na sikukuu zinazotambulika rasmi na Serikali.

Sambamba na hayo, Baraza kupitia kampeni za elimu liliweza kuandaa, kuchapisha, na kusambaza machapisho 10,000 ya elimu kwa watumiaji na kuendesha kampeni maalumu ya elimu kwa mwezi mmoja kupitia kipindi cha Jambo Tanzania kwenye TBC One. *(Kwa taarifa zaidi, kiambatanisho Uk 8)*

2.5: KUIMARISHA MASHAURIANO BAINA YA WIZARA NA WADAU WA KISEKTA

Baraza katika kuimarisha mashauriano na Wizara ya Habari, Mawasiliano na Teknolojia ya Habari na wadau wengine wa sekta. Limeweza kushiriki mikutano mbalimbali ili kuboresha ushirikiano na kushughulikia masuala maalum ya sekta kwa ajili ya watumiaji na kuwasilisha taarifa, maoni, mapendekezo na kushiriki katika mapitio ya Sheria na Kanuni kwa ajili ya kuboresha utendaji kazi wa Baraza.

Katika sehemu ya mkakati huu wa kuimarisha na kutekeleza majumkumu kwa kuhusisha wadau wengine wa kisekta, Baraza limefanya mashauriano ya ushirikiano na Asasi ya Kiraia ya Foundation for Civil Society (FCS) pamoja na Mkutano wa mashauriano na Umoja wa Watoa Huduma za Mawasiliano ya Simu (TAMNOA) kwa lengo la kubadilishana uzoefu katika kushughulikia masuala ya watumiaji na kubainisha maeneo ya ushirikiano.

Aidha, Baraza pia limeweza kufanya Mashauriano na TCRA. Kubadilishana uzoefu na kuweka mikakati ya kushirikiana katika maeneo ya kutekeleza majukumu kwa pamoja kama kufanya mapitio ya Sheria (TCRA 2003) na kutoa maoni kuhusu Sheria ya Ulinzi wa mtoto Mtandaoni.

(Kwa taarifa zaidi, kiambatanisho Uk 9 - 12)

3: CHANGAMOTO

Uwepo wa majukumu yanayojitokeza yanayoelekezwa na Wizara ambayo yako nje ya Mpango kazi wa kipindi tajwa

Baraza kushindwa kuzijengea uwezo Kamati za Mikoa kwa utaratibu wa Kanda kama ilivyopangwa awali kutokana na ufinyu wa rasilimali fedha.

TAARIFA YA UTEKELEZAJI

4: HITIMISHO

Kwa kipindi cha Julai 2023 hadi Juni 2024, Baraza limepiga hatua katika kutekeleza malengo yake ya kimkakati kwa kuwezesha Kamati za Watumiaji katika mikoa mbalimbali, kuanzisha mfumo wa kidijitali kwa ajili ya mawasiliano na mrejesho, Pamoja na kufikia mamilioni ya watumiaji kupitia kampeni za elimu na vyombo vya habari. Licha ya changamoto ya kifedha katika utekelezaji wa majukumu na kuimarisha ushirikiano na wadau wa sekta.

Mafanikio haya yanadhihirisha kujitolea kwa Baraza katika kutetea haki kisheria na maslahi ya watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano nchini na kuwawezesha watumiaji, pamoja na kufanya mazungumzo nawadau wa kisekta ili kujenga mazingira bora ya huduma kwa watumiaji na kuhakikisha kuwa sauti zao zinasikika na kuheshimiwa.