BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA MAWASILIANO (TCRA CCC)

TAARIFA YA KINA YA UTEKELEZAJI WA MAJUKUMU

JULAI – SEPTEMBA 2024

Oktoba, 2024

1.0 UTANGULIZI

Taarifa hii ya utekelezaji wa majukumu ya Baraza kwa kipindi cha Julai hadi Septemba 2024 ni kulingana na Mpango Mkakati wa Baraza na Mpango Kazi wa mwaka 2024/25.

Utekelezaji wa majukumu ya Baraza ni kwa mujibu wa Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano 2003, ambapo majukumu yake yameainishwa yakiwa na lengo la Kuwakilisha maslahi ya Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano kwa kushauriana na Serikali, Mamlaka ya Mawasiliano, Watoa huduma na watumiaji wa huduma za mawasiliano.

2.0 UTEKELEZAJI WA SHUGHULI ZILIZOPANGWA

2.1 Kuwezesha na Kushauriana na Kamati za Watumiaji Katika Mikoa 20

Kamati 20 za Watumiaji katika Mikoa ya Arusha, Tanga, Iringa, Mbeya, Morogoro, Lindi, Mtwara, Mwanza, Kagera, Dodoma, Kigoma, Pwani, Tabora, Mjini Magharibi, Kusini Pemba, Simiyu, Ruvuma, Manyara, Kaskazini Unguja na Rukwa zimewezeshwa kutekeleza majukumu yao ya kutoa elimu, kuhamasisha na kupokea maoni ya watumiaji kwa kupatiwa uwezeshaji wa kushiriki mikutano ya robo mwaka kwa ajili ya kuandaa taarifa na kupatiwa machapisho mbalimbali kwa ajili ya kutoa elimu kwa watumiaji.

Kamati katika mikoa 20 zimeelimisha Jumla ya Watumiaji 15,683 Ikilinganishwa na watumiaji 23,702 waliofikiwa katika robo ya nne ya mwaka wa fedha 2023/24 ikiwa ni pungufu ya watu 8,019 sawa na 33.9%.

Kamati zimeelimisha watumiaji kupitia makundi mbalimbali ya jamii kama vile; watu wenye ulemavu, wanawake, vijana, wajasiriamali, wanafunzi wa shule za Sekondari, viongozi wa dini pamoja na Serikali za mitaa.

Masuala yaliyo elimishwa ni pamoja na haki na wajibu wa mtumiaji, Ulinzi wa Mtoto mtandaoni, Sheria ya Makosa ya Mtandao 2015 pamoja na Haki na Wajibu wa Mtumiaji.

Jedwali 1: Jumla ya Watumiaji Waliofikiwa na Kamati katika kipindi cha Kuanzia Julai hadi Septemba 2024

	ROBO YA KWANZA 2024/25			
MKOA	**KE**	**ME**	**WALEMAVU**	**JUMLA NDOGO**
RUVUMA	590	230		820
TABORA	334	250	7	591
RUKWA	361	138	12	511
TANGA	763	989		1752
LINDI	267	253	9	529
KUSINI PEMBA	325	261	3	589
MTWARA	477	403	15	895
ARUSHA	287	243	69	599
KIGOMA	101	26	1	128
IRINGA	230	149	10	389
M/MAGHARIB	507	466	109	1082
KAGERA	693	356	5	1054
MOROGORO	479	531	27	1037
MANYARA	182	90	8	280
KASK UNGUJA	296	261	16	573
MWANZA	402	453	241	1096
SIMIYU	334	219	5	558
MBEYA	280	270		550
DODOMA	733	768	5	1506
PWANI	512	549	83	1144
JUMLA KUU	**8153**	**6905**	**625**	**15683**

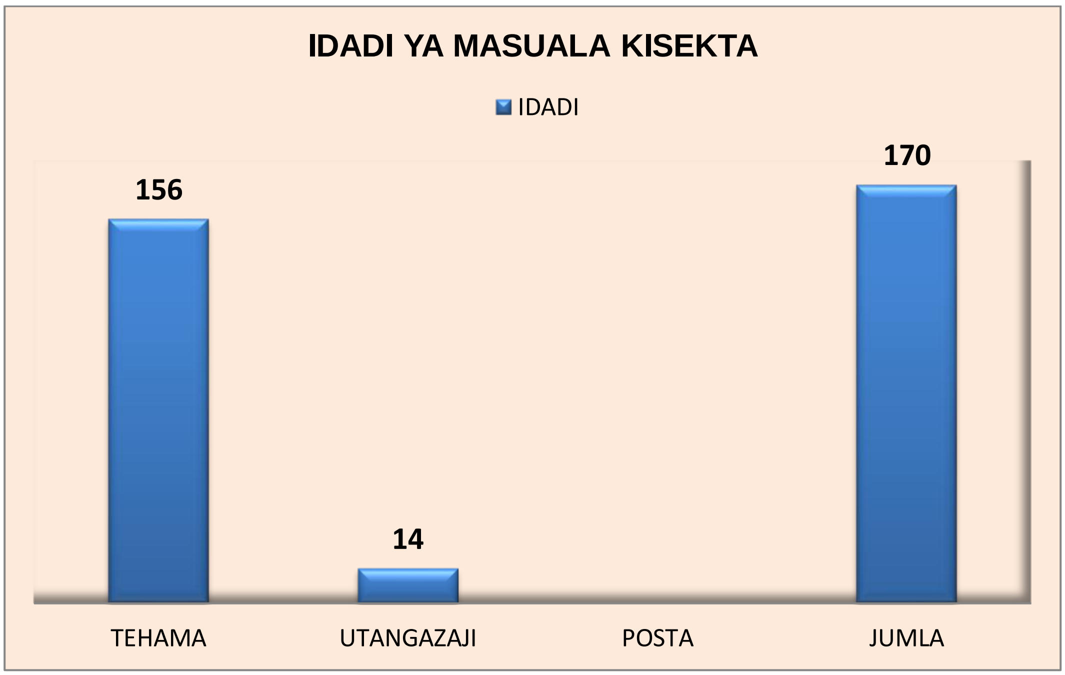
Kwa kipindi cha Julai hadi Septemba 2024/25 jumla ya hoja 425 zimepokelewa na Kamati, Katika hoja hizo, zilizojirudia ni 255. Hoja 170 zilizobaki zitafanyiwa kazi na Baraza kwa kutolea ufafanuzi na nyingine kuwasilishwa kwa watoa huduma kwa ajili ya kupatiwa ufumbuzi

.

Aidha; Katika robo ya nne ya Mwaka wa Fedha 2023/24 Baraza lilipokea hoja 182, ambapo katika hoja hizo hoja 35 ziliwasilishwa kwa watoa huduma. Hoja 6 zilizowasilishwa kwa Halotel zimejibiwa, na mrejesho umetolewa kwa Kamati za Watumiaji za Mikoa. Ufuatiliaji wa hoja ambazo hazijajibiwa unaendelea.

Baadhi ya hoja ambazo zimejitokeza zaidi katika taarifa za Kamati ni pamoja na;

i. Kutokuonekana kwa baadhi ya chaneli za bure
ii. Utapeli kwa njia ya mtandao
iii. Matangazo ya bahati nasibu
iv. Picha na video zisizo na maadili mitandaoni
v. Kutokuwa na mawasiliano baadhi ya maeneo hasa vijijini



2.2 Kujengea Uwezo Kamati za Watumiaji za Mikoa

Katika kipindi cha taarifa hii Mkutano mmoja (1) kupitia mfumo wa kidijitali wa Google Meet umefanyika. Jumla ya wajumbe 17 kati ya wajumbe 102 sawa na 17.4% ya wajumbe wote wa Kamati za Watumiaji wameshiriki na kujengewa uwezo kuhusu usalama mtandaoni. Mkutano pia umeshirikisha mtaalamu wa masuala ya usalama mtandaoni (Cyber Security Expert).

Changamoto kubwa iliyofanya wajumbe wengi kushindwa kuhudhuria ni pamoja na baadhi yao kutokuwa na simu janja, kukosa uwezo wa kununua bando kwa ajili ya intaneti na kukosekana mkalimani wa lugha ya alama kwa ajili ya wanakamati wenye mahitaji maalumu.

2.3 Kuimarisha mawasiliano na watumiaji kupitia mfumo wa e-mrejesho na kutengeneza ‘TCRA CCC Mtumiaji App/Consumer Portal’.

Mfumo wa e-mrejesho umetumika kupokea maoni na changamoto za watumiaji na kutoa mrejesho. Katika kipindi cha Julai hadi Septemba 2024 Jumla ya masuala 31 yameshughulikiwa katika mfumo

Mfumo wa Mtumiaji App/Portal unaendelea kutumika kwa baadhi ya Kamati za Watumiaji za Mikoa kutuma taarifa zao na hatua zingine za Kuunganisha mfumo na Watoa huduma zinaendelea.

Katika kipindi cha taarifa hii Airtel and Halotel wamefikia hatua ya kuanza majaribio ‘User Acceptance Test’ na baadae kwenda ‘Live’ tayari kuanza kutumika. Tigo na Vodacom wapo hatua za kufanya maboresho ya kitaalamu kwa kushirikiana na EGA. TTCL bado wako katika hatua zao za ndani za maandalizi

2.4 Kuendesha vipindi 6 vya Redio na 3 vya Television.

Baraza limefanya vipindi 6 vya redio na 3 vya Televisheni kama ifuatavyo;

Redio: Radio One (1), Kiss FM (1), TBC FM (1), Radio Free (1), East Africa Radio (1) na UFM Radio (1). **Televisheni:** ITV (1), ITV you tube Channel, East Africa Online TV (1) na Kiss Online TV (1)

Aidha; mahojiano na ufafanuzi wa baadhi ya masuala ya watumiaji yamefanyika kupitia Azam TV na Clouds FM RadioTV. Katika vipindi hivyo, mada zilizojadiliwa ni Matumizi sahihi ya mawasiliano na umuhimu wa kuzingatia mawasiliano katika kipindi cha uchaguzi wa Serikali za Mitaa. Vipindi vimefanyika mubashara na kupata fursa ya kupokea simu, kujibu arafa na kupokea Maoni ya watumiaji.

Mkuu wa Idara ya Elimu na Uhamasishaji akishiriki katika kipindi cha kishindo kumekucha ITV

Katika kusambaza taarifa mbalimbali kuhusu sekta ya mawasiliano Baraza liliandaa na kusambaza Vipeperushi 3,906 vikiwemo 50 vya watu wenye mahitaji maalum (wasioona). Vipeperushi vimesambazwa kwa kamati zenye mahitaji zikiwemo Mkoa wa Tabora, Kigoma, Manyara, Shirika la Organisation For Legal Affairs and Social Economic Development (DOLASED), Tanzania Association of the Deaf (TAD) na Shirikisho la Vyama vya Walemavu Tanzania (SHIVYAWATA).

2.5 Kufikia watumiaji 3,000,000 kwa njia ya ujumbe mbalimbali kupitia mitandao ya kijamii. (Instagram, Facebook na twitter).

Baraza limefikia watumiaji 9,896,176 kupitia mitandao ya kijamii ya Baraza na watumiaji wenye ushawishi (social media influencers) katika mitandao ya kijamii ya Instagram, Facebook na twitter ukilinganisha na watumiaji 9,176,941 katika kipindi cha robo ya nne ya Mwaka wa Fedha 2023/24 ikiwa ni ongezeko la watu 719,235 sawa na ongezeko la 7.3%. Aidha Chaneli ya You tube ya Baraza ilitumika kuweka taarifa mbalimbali za kuelimisha na kuhamasisha watumiaji.

Katika kipindi cha taarifa hii Taarifa zilizosambazwa kupitia mitandao ya kijamii zilihusu Utekelezaji wa kazi za Baraza kwa kipindi cha Julai 2023 hadi Juni 2024, Jinsi ya kutambua taarifa za uongo mtandaoni, Matumizi sahihi ya huduma za mawasiliano, Ulinzi wa mtoto mtandaoni, matukio mbalimbali ya Baraza na salamu mbalimbali za pongezi na sikukuu zinazotambulika rasmi na Serikali.

2.6 Kushiriki Katika Kutoa Elimu Katika Mikutano Mbalimbali 2024

- Katika kipindi cha taarifa hii, Kamati za watumiaji za Mikoa zimetoa elimu katika Mikoa mbalimbali ikiwemo Mikoa ya Kigoma (Mwanga Sokoni), Kagera (wenye mahitaji maalumu, ukumbi wa Bukoba Sekondari), Kaskazini Unguja (Kijiji cha Kidoti na Tazari) Mbeya (Maonesho ya Nanenane), Kusini Pemba (Kijiji cha Tume sokoni, na Kijiji cha Chimba), Lindi (Kata ya Mchinga), Morogoro (Kata ya U/Taifa), Ruvuma (Shule ya Sekondari Beroya), Simiyu (Kata ya Sima na katika maadhimisho ya Siku ya Mtoto wa Kike duniani mjini Bariadi). Elimu iliyotolewa ilihusu Matumizi sahihi ya huduma za mawasiliano, Ulinzi wa mtoto mtandaoni na Haki na Wajibu wa Mtumiaji.

Mjumbe wa Kamati ya Watumiaji Mkoa wa Ruvuma akitoa elimu kwa wanafunzi wa Shule ya Sekondari Beroya.

- Aidha; Kamati ya Mkoa wa Simiyu imefanya ziara ya kumtembelea Mhe. Mkuu wa Mkoa na Kujitambulisha kwake. Kamati husika pia imefanya mkutano wa kufahamiana na kushauriana na Meneja wa Kanda ya Ziwa wa TCRA.

Wajumbe wa Kamati ya Watumiaji Mkoa wa Simiyu katika Picha ya Pamoja na Mkuu wa Mkoa Mhe. Kenan Kihongosi

3.0 Kufanya mashauriano na Wizara ya Habari, Mawasiliano na Teknolojia ya Habari pamoja na wadau wa sekta.

3.1 Wizara ya Habari, Mawasiliano na Teknolojia ya Habari (WHMTH)

3.1.1 Baraza limeshiriki katika mkutano wa Connect 2 Connect ulioratibiwa na Wizara Tarehe 18 hadi 19 Septemba 2024 Jijini Arusha na kuwakilishwa na Sekretarieti. Kongamato lilishirikisha wadau kutoka ndani na nje ya Tanzania kwa lengo la kuwaweka pamoja ili kujadili namna ya kuongeza uunganishaji wa watumiaji wote na makundi yote ili kufikiwa na huduma za mawasiliano. Aidha; Mkutano pia ulishirikisha wadau kutoka sekta binafsi.

3.1.2 Baraza limeshiriki katika Kongamano la Tathmini na Ufuatiliaji lililo fanyika Zanzibar Tarehe 15 hadi 18 Septemba 2024 na kuratibiwa na Ofisi ya Waziri Mkuu na kushirikisha Wizara Wakala pamoja na Taasisi za Serikali. Baraza liliwakilishwa na Afisa Utawala Msaidizi (AA).

Lengo la kongamano ilikuwa ni kujifunza ili kuimarisha utendaji wa shughuli za Serikali na kujenga utamaduni wa kufanya ufuatiliaji na tathmini wa utekelezaji wa afua mbalimbali zinazotekelezwa na serikali.

Ujumbe mkuu wa kongamano tajwa ni "kuboresha utoaji wa huduma kwa umma kutokana na matumizi ya teknolojia katika kufanya ufuatiliaji na tathmini na kuwezesha kufanya maamuzi yenye tija yanayotokana na matokeo ya tathmini kwa wakati.

Kwa upande wa Tanzania washiriki kutoka Wizara mbalimbali, Taasisi za umma na Mashirika binafsi kwa kushirikiana na washiriki kutoka Mataifa mbalimbali ikiwemo Afrika Kusini, Angola, Botswana, Zambia, Zimbabwe, Kenya na Uganda walihudhuria kongamano tajwa. Mgeni rasmi wa ufunguzi wa kongamano hilo alikua ni Makamu wa Pili wa Rais Zanzibar Mhe: Hemed Suleiman Abdulla. Kongamano lilifungwa na Naibu Waziri Mkuu ambaye pia ni Waziri wa Nishati, Mhe. Dkt. Dotto Biteko

Waziri wa Habari Mawasiliano na Teknolojia ya Habari (WHMTH) Mhe. Jerry William Silaa na Naibu Waziri (WHMTH) Mhe. Maryprisca Winfred Mahundi wakiwa katika picha ya pamoja na wakuu wa Taasisi zilizo chini ya Wizara mara baada ya ufunguzi wa mkutano wa Connect 2 Connect Jijini Arusha

3.1.3 Mkutano na Naibu Waziri wa Habari, Mawasiliano na Teknolojia ya Habari

Baraza limefanya mkutano na Naibu Waziri wa Habari, Mawasiliano na Teknolojia ya Habari, Mhe. Mhandisi Maryprisca Mahundi Julai 18, 2024 alipotembelea Ofisi za Baraza kwa lengo la kujitambulisha na kulifahamu zaidi Baraza. Mhe Waziri alipata wasaa wa kuelezwa kuhusu utendaji kazi, Mafanikio na Changamoto za Baraza ambapo aliahidi kufuatilia na kufanyia kazi kwa kushirikiana na Wizara.

Matukio mbalimbali ya picha wakati Naibu Waziri Mhe. Maryprisca Mahundi alipotembelea Baraza.

3.2 Kufanya mapitio ya Sheria ya TCRA 2003.

3.2.1 Timu iliyoundwa na Waziri imekutana na Ofisi ya Mwanasheria Mkuu wa Serikali na kujadili vifungu vya Sheria ya Mamlaka ya Udhibiti wa Mawasiliano Tanzania (2003), ambavyo vinavyopendekezwa kufanyiwa marekebisho ili kuboresha utendaji kazi wa Baraza. Taarifa imeandaliwa na kuwasilishwa kwa Waziri.

3.3 Kufanya mashauriano na TCRA, Watoa huduma za mawasiliano na Mabaraza mengine

3.3.1 Katika kipindi cha Julai hadi Septemba 2024 Baraza limefanya Mikutano miwili (2) ya mashauriano.

i. Mkutano na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA)

Mkutano mmoja (1) na TCRA uliofanyika Septemba 6, 2024 ambapo Mwenyekiti wa Baraza na Sekretarieti walishiriki. Lengo la Mkutano lilikuwa ni kuwasilisha taarifa kuhusu Baraza na Majukumu yake na jinsi linavyofanya kazi zake kwa lengo la kumjengea uwezo zaidi Mkurugenzi Mkuu wa TCRA. Aidha; Mkutano ulilenga kujadili namna bora zaidi ya kuimarisha mashirikiano na kuliongezea Baraza uwezo wa kutekeleza majukumu yake.

ii. **Mkutano na Umoja wa Watoa Huduma za Mawasiliano (TAMNOA)**

Mkutano mmoja (1) na Umoja wa Watoa Huduma za Mawasiliano ya Simu (TAMNOA) ulifanyika Tarehe 26 Julai 2024. Baraza liliwakilishwa na Wajumbe wa Baraza na Sekretarieti. Aidha; Mkutano huo ulilenga katika kujadiliana kuhusu changamoto za watumiaji wa huduma za mawasiliano na maeneo ambayo Baraza linaweza kushirikiana na watoa huduma kwa lengo la kuimarisha ulinzi na haki za mtumiaji wa huduma za mawasiliano.

Wajumbe wa Baraza pamoja na Katibu Mtendaji wakiwa katika Picha ya pamoja na Maafisa wawakilishi wa TAMNOA wakati wa mkutano

3.4 Kufanya mashauriano ya ushirikiano na Asasi ya Kiraia ya Foundation for Civil Society (FCS)

Baraza limefanya mazungumzo/ majadiliano na Foundation for Civil Society (FCS) na kupelekea kusainiwa kwa makubaliano ya ushirikiano tarehe 6 Agosti 2024 katika kuimarisha ulinzi kwa mtumiaji wa huduma za mawasiliano.

Baraza kwa kushirikiana na FCS limefanya tathmini ya kutambua mahitaji yake (Self-diagnosis) na kuanza maandalizi ya kuandaa andiko la mradi kwa lengo la kuongeza uwezo wake wa kuwahudumia watumiaji.

Aidha; Baraza limeshiriki katika Mkutano wa maadhimisho ya Wiki ya Asasi za Kiraia (CSOs Week) yanayoandaliwa na kuratibiwa na FCS ambapo Katibu Mtendaji aliwasilisha mada katika mkutano husika na Wajumbe wa Baraza wawili (2) kuwakilisha Baraza.

Katibu Mtendaji wa TCRA CCC Bi Mary Shao Msuya pamoja na Mkurugenzi wa FCS Bw. Justice Rutenge wakiweka saini ya Makubaliano ya Hiyari ya kushirikiana katika kuimarisha ulinzi wa mtumiaji.