

WATUMIAJI WA HUDUMA ZA USAFIRI WA ANGA



Lijue Baraza la Ushauri la Watumiaji Huduma za Anga (TCAA CCC)

Baraza la Ushauri la Watumiaji Huduma za Anga (Tanzania Civil Aviation Authority Consumer Consultative Council (TCAA CCC)) ni taasisi ya Serikali iliyoanzishwa chini ya Kifungu cha 50 cha Sheria ya Usafiri wa Anga Sura ya 80 (the Civil Aviation Act, Cap 80).

Pamoja na mambo mengine, taasisi hii imeanzishwa kwa lengo la kulinda na kutetea maslahi ya watumiaji wa huduma za usafiri wa anga. Na kushauri Serikali juu ya masuala mbalimbali yahasuyo mtumiaji na sekta ya usafiri wa anga kwa ujumla.

Baraza linaongozwa na Wajumbe ambao huteuliwa na Waziri mwenye dhamana ya uchukuzi. Wajumbe hao ndio wenye dhamana ya kuandaa sera na kusimamia utekelezaji wa majukumu na malengo ya Baraza.

Kwa sasa Baraza liko chini ya Mwenyekiti wake Ndugu Shaaban Lidani Mtambalike, mbobezi wa masuala ya usafiri wa anga mwenye uzoefu wa zaidi ya miaka arobaini (40), utumishi wake ukianza iliyokuwa Shirika la Ndege la Afrika Mashariki (East African Airways) na kisha Shirika la Ndege la Taifa (Air Tanzania).

Aidha, shughuli za kila siku za Baraza zinaratibiwa na Sekretarieti inayoongozwa na Katibu Mtendaji ambaye anashirikiana na watumishi wengine kutekeleza mipango mbalimbali iliyowekwa na Wajumbe wa Baraza.

Kwa sasa, Katibu Mtendaji wa Baraza ni Ndugu Innocent Kyara, wakili wa mahakama kuu na mbobezi wa masuala ya utawala bora na kulinda na kutetea haki za watumiaji.

Baraza lilizinduliwa rasmi mnamo mwaka 2004 ambapo mwaka 2006 alijiriwa Katibu Mtendaji wa Baraza wa Kwanza Ndugu Hamza Johari ambaye kwa sasa ni Mkurugenzi Mkuu wa Mamlaka ya Usafiri wa Anga (TCAA).

Tangu wakati huo kumekuwepo na mafanikio kadhaa, mengi yakitokana na uwepo wa Mpango Mkakati ulioainisha maeneo ya vipaumbele ya kufanyiwa kazi. Mpango Mkakati huo unamaliza utekelezaji wake Juni, 2021.

Miongoni mwa mafanikio ya utekelezaji wa Mpango Mkakati 2015/16 - 2020/21 ni kama ifuatavyo;



Katibu Mtendaji wa Baraza la Ushauri la Watumiaji Huduma za Usafiri wa Anga (TCAA-CCC), Innocent Kyara

Elimu kwa umma

Katika kuelimisha umma juu ya majukumu ya Baraza, tumetengeneza Mpango wa Mawasiliano unaosaidia katika kuboresha mawasiliano baina ya Baraza na Wadau wake.

Tumekua tukitoa elimu kwa umma kwa kutumia tovuti yetu, mitandao ya kijamii, kushiriki katika maonesho ya wazi kama Sabasaba na Nanenane, kuandaa vipindi mbalimbali katika vyombo vya habari, kuendesha warsha kwa wadau na kuandaa program za mafunzo ya huduma kwa wateja katika viwanja vya ndege.

Kwa mwaka wa fedha 2020/2021, Baraza limefanikiwa kufikia wadau 12,017 sawa na 114% ya wadau 10,500 waliokusudiwa.

Kupokea na kushughulikia malalamiko ya watumiaji

Baraza hupokea na kushughulikia malalamiko mbalimbali ya wasafiri na watumiaji wa huduma za usafiri wa anga kwa ujumla.

Malalamiko hayo hushughulikiwa kwa mujibu wa utaratibu na mfumo wa malalamiko uliowekwa kwa kushirikiana na Mamlaka ya Usafiri wa Anga (TCAA).

Kwa kipindi kinachoishia Juni 2021 tumepokea malalamiko 101 kupitia njia za maandishi na malalamiko 658 kupitia simu hivyo kutengeneza jumla ya malalamiko 767. Aidha, malalamiko hayo yote yaliweza kusikilizwa na kufungwa

kwa wakati.

Malalamiko mengi yaliyopokelewa na kushughulikiwa na Baraza yanahusisha kuhairishwa mara kwa mara kwa safari za ndege, upotevu na uharibifu wa mizigo ya abiria, kutopata taarifa hasa pale inapotokea mabadiliko ya safari na maombi ya kurejeshwa fedha kufuatia kusitishwa kwa safari baada ya kufungwa kwa anga katika baadhi ya nchi kutokana na mlipuko wa ugonjwa wa Virusi vya Homa ya Uviko (Covid19).

Katika kipindi kijacho, Baraza limepanga kutengeneza mfumo wa kielektroniki wa kupokea malalamiko ambapo mtumiaji wa usafiri wa anga ataweza kuwasilisha malalamiko yake kwa njia rahisi ikiwemo njia ya simu kiganjani mwake kupitia APP maalumu.

Tangu kuanza kwa shughuli za Baraza mwaka 2004, mwitikio wa watu kutoa malalamiko bado ni mdogo jambo linaloonesha wengi ama hawafahamu haki zao au hawafahamu mahali pa kupeleka malalamiko yao.

Baraza limejipanga kukabiliana na changamoto hii kwa kuendelea kutoa elimu kwa umma kupitia njia mbalimbali za mawasiliano kwa umma.

Kuboresha ushirikiano wa kitaifa na kikanda katika masuala ya kulinda haki za watumiaji usafiri wa anga

Baraza limeendelea kushauriana na taasisi mbalimbali za ndani na nje ya nchi juu ya namna bora ya kutetea haki na maslahi ya watumiaji. Lengo kubwa

ni kuongeza uzoefu katika taratibu mbalimbali za kumlinda na kumtetea mtumiaji.

Katika mikutano hiyo Baraza limekuwa likitoa mada na misimamo mbalimbali yenye lengo la kuhakikisha maslahi ya mtumiaji yanazingatiwa.

Mikutano ambayo Baraza limeshiriki na kuwasilisha mada ni pamoja na Mikutano ya Kamati ya Uwezeshaji wa Usafiri wa Anga ya Afrika Mashariki, Mkutano wa Afrika wa Mamlaka za Udhhibiti wa Huduma Mbalimbali (AFUR) na Mijadala ya Afrika juu ya kulinda watumiaji (African dialogue for Consumer Protection).

Aidha, Baraza limekuwa likishirikiana kwa ukaribu sana na Jukwaa la Watumiaji Tanzania (Tanzania Consumer Forum).

Jukwa hili ni mkusanyiko wa taasisi za Serikali zilizoanzishwa kwa Sheria za Bunge zinazotetea haki na maslahi ya mtumiaji wa huduma za bidhaa zinazodhibitiwa na zisizodhibitiwa.

Taasisi hizi chini ya mwamvuvi wa Jukwaa zimekuwa zikishirikiana kwa pamoja katika kuandaa shughuli mbalimbali za utetezi na elimu kwa mtumiaji. Shughuli hizo ni pamoja na maadhimisho ya Siku ya Mtumiaji Duniani na uchaphishaji wa jarida la Sauti ya Mtumiaji linalotoka kila baada ya miezi mitatu.

Kushauri Serikali juu ya uboreshaji wa miundombinu ya Usafiri wa Anga

Katika hatua nyingine, Baraza limekuwa likitembelea viwanja mbalimbali vya ndege hapa nchini kwa lengo la kuangalia huduma mbalimbali zitolewazo katika viwanja vyetu kama zinafuata Sheria, Kanuni na miongozo mbalimbali ya usafiri wa anga. Ziara hizo pia zimelenga kubaini mapungufu na kushauriana na mamlaka husika jinsi ya kuboresha utoaji wa huduma katika viwanja vya ndege.

Tayari Baraza limetembelea Viwanja vya Ndege vya Songwe, Mwanza, Dodoma, Kigoma, Bukoba na mwezi Machi 2021 Baraza lilitembelea Kiwanja cha Ndege cha Geita ambapo mapungufu mbalimbali yalibainishwa na ushauri kutolewa kwa mamlaka husika.

Aidha katika robo ya kwanza ya mwa mwaka wa fedha 2021/2022 tumepanga kutembelea Jengo jipya la Kiwanja cha Kimataifa cha Abeid Amani Karume, Zanzibar. Pamoja na kuanza kutoa taarifa kila baada ya miezi mitatu juu ya masuala yahasuyo watumiaji nchini.

Taarifa hiyo itajikita na kuainisha gharama za tiketi ya ndege, muda wa safari za ndege (On-Time Performance) idadi ya malalamiko yaliyopokewa, idadi ya safari za ndege kuhairishwa (flight delays & cancellations) na matukio ya udokozi (pilferage) katika viwanja vya ndege.

Ni matarajio yetu kuwa taarifa hizi zitamsaidia mtumiaji katika kufanya maamuzi ya kutumia shirika la ndege lenye huduma bora zaidi. Aidha, taarifa hii itasaidia kuboresha huduma zitolewazo mashirika ya ndege.

Changamoto

Mwaka huu (2021/2021) umekuwa ni mwaka wenye changamoto kubwa na nyingi kwa watumiaji na usafiri wa anga kwa ujumla.

Itakumbukwa tarehe 17/03/2021, Baraza, wadau wa usafiri wa anga na wananchi wote wa Tanzania kwa ujumla tulikumbwa na simanzi kubwa kufuatia

kifo cha aliyekuwa Rais wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania, hayati Dkt. John Pombe Magufuli ambaye mchango wake katika kuboresha sekta ya usafiri wa anga utaendelea kukumbukwa daima. Mwenyezi Mungu aiweke roho ya marehemu mahali pema peponi. Amina.

Katika hatua nyingine, tumeshuhudia mlipuko wa virusi vya homa ya uviko (Covid19) ukiathiri sekta ya usafiri wa anga ambapo nchi nyingi zilifunga anga lao hivyo watumiaji wengi kushindwa kusafiri.

Katika kipindi cha Julai 2020 hadi Aprili 2021, idadi ya abiria waliotumia usafiri wa anga ilipungua hadi kufikia watumiaji 2,495,379 ikilinganishwa na watumiaji 4,423,732 waliotumia usafiri wa anga katika kipindi kama hicho mwaka 2019/20.

Pamoja na hayo, kukosekana kwa Sera na Sheria mahsusi ya kumlinda Mtumiaji (Consumer Protection Policy and Law) kumeendelea kuwa changamoto katika mapambano ya kutetea watumiaji wa huduma mbalimbali.

Matarajio Katika hatua nyingine Baraza limekamaliza uandaaji wa Mpango Mkakati wa miaka mitano (2021/2022 - 2025/2026).

Utengenezaji wa Mkakati huu umezingatia na umelenga kutekeleza Dira ya Maendeleo ya Taifa 2025 na Awamu ya Tatu ya Mpango wa Maendeleo wa Miaka Mitano (2021/22 - 2025/26).

Mkakati umezingatia pia Ilani ya Uchaguzi ya Chama Tawala (CCM) ambapo miongoni mwa vipaumbele vyake vitakavyotekelezwa na Baraza ni kulinda na kuimarisha misingi ya utu, usawa na haki, kukuza uchumi jumuishi na shindani na kuimarisha huduma na kulinda haki kwa makundi maalum.

Mkakati huu umelenga kuelimisha na kuongeza uelewa wa watumiaji wa usafiri wa anga juu ya haki na wajibu wao, kuongeza uelewa wa jamii kuhusu majukumu ya Baraza, kufuatilia na kushauri Serikali juu ya kutungwa kwa Sera na Sheria mahsusi ya kumlinda na kumtetea mtumiaji.

Mpango Mkakati huo unatarajiwa kuanza kutekelezwa kuanzia Julai 2021 ili kuweza kutimiza lengo lake kuu la kuwakilisha, kuelimisha, kutetea na kulinda maslahi ya watumiaji wa huduma za Usafiri wa Anga mchini.

Mwisho, kuundwa kwa Baraza la Ushauri la Watumiaji Huduma za Anga (TCAA CCC) ni hatua madhubuti za Serikali katika utekelezaji wa Ibara ya 5.4 ya Sera ya Usafiri wa Anga ya Afrika (African Civil Aviation Policy (AFCAP)) inayoelekeza nchi wanachama wa Umoja wa Afrika (African Union (AU)) kuratibu uanzishwaji wa Baraza la Watumiaji Usafiri wa Anga.

Kwa sasa Baraza linayo nambari ya simu (0800110190) ambayo wadau wetu wanaweza kupiga bure kwa ajili ya kuwasilisha maoni, ushauri au malalamiko mbalimbali katika usafiri wa anga.

Tunawakaribisha sana katika Ofisi za Baraza zilizo katika majengo wa Wakala wa Ujenzi Tanzania (TBA) mkabala na Ubalizi wa Ufaransa, Barabara ya Ali Hassan Mwinyi, Kinondoni, Dar es salaam.



Watumishi wa Baraza la Ushauri la Watumiaji Huduma za Usafiri wa Anga (TCAA-CCC) wakitoa huduma kwa wageni mbalimbali waliotembelea banda lao.