

Tangazo la Serikali Na. la tarehe

SHERIA YA MAMLAKA YA UDHIBITI USAFIRI ARDHINI
(SURA YA 413)

KANUNI

KANUNI ZA MAMLAKA YA UDHIBITI USAFIRI ARDHINI ZA UTARATIBU WA
KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO ZA MWAKA 2023

YALIYOMO

Kanuni Jina

SEHEMU YA I

MASHARTI YA AWALI

1. Jina
2. Matumizi
3. Tafsiri

SEHEMU YA II

MAJUKUMU YA MTOA HUDUMA NA MTUMIA HUDUMA

4. Majukumu ya Mtoa huduma
5. Majukumu ya Mtumia huduma

SEHEMU YA III

MAJUKUMU YA KAMATI YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

6. Majukumu ya Kamati ya Kushughulikia Malalamiko

SEHEMU YA IV
UTARARIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

7. Matakwa ya kuwasilisha Malalamiko kwa mtoa huduma
8. Kuwasilisha malalamiko kwa Mamlaka
9. Utaratibu wa Mamlaka wa kushughulikia malalamiko
10. Notisi ya kusikiliza malalamiko
11. Kushindwa kufika
12. Kusikiliza malalamiko
13. Kuondoa malalamiko

SEHEMU YA V
MAMLAKA YA BODI

14. Mamlaka ya Bodi

SEHEMU YA VI
MASHARTI YA UJUMLA

15. Malalamiko ambayo hayatashughulikiwa na Mamlaka
16. Mamlaka ya kufanya uchunguzi
17. Masuala yanayoendelea katika Mamlaka husika
18. kufuta

SHERIA YA MAMLAKA YA UDHIBITI USAFIRI ARDHINI

(SURA YA 413)

KANUNI

(Zimetengenezwa chini ya kifungu namba 41(1)(d))

KANUNI ZA MAMLAKA YA UDHIBITI USAFIRI ARDHINI ZA UTARATIBU WA
KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO ZA MWAKA 2023

SEHEMU YA KWANZA
MASHARTI YA AWALI

Jina	1. Kanuni hizi zitajulikana kama Kanuni za Mamlaka ya Udhubiti Usafiri Ardhini za Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko za Mwaka 2023
matumizi	2. Kanuni hizi zitatumika kwenye malalamiko yanayohusisha mtoa huduma na mtumiaji huduma katika huduma zinazodhibitiwa yanayowasilishwa kwa mamlaka kwa ajili ya uamuzi.
Tafsiri	3. Katika Kanuni hizi isipokuwa muktadha utaeleza vinginevyo;-
Sura 413	“sheria” maana yake ni Sheria ya Mamlaka ya Udhubiti Usafiri Ardhini;
Sura 413	“mamlaka” maana yake ni Mamlaka ya Udhubiti Usafiri Ardhini iliyoanzishwa chini ya kifungu cha 4 cha sheria;
	“muwakilishi” maana yake ni mtu ambaye anamwakilisha Mlalamikaji au Mtoa katika malalamiko yaliyowasilishwa kwa kamati ya malalamiko, Idara au Mamlaka;
	“bodi” maana yake ni bodi ya wakurugenzi ya Mamlaka;
	“Kamati” maana yake ni kamati ya kushughulikia malalamiko iliyoteuliwa na Mamlaka kwa ajili ya kushughulikia malalamiko yanayohusisha mtoa huduma na mtumiaji wa huduma katika bidhaa na huduma zinazodhibitiwa.
Sura 413	“Mkurugenzi Mkuu” maana yake ni Mkurugenzi Mkuu wa Mamlaka aliyeteuliwa chini ya kifungu cha 15 cha Sheria;

“idara” ina maana kama ilivyoainishwa chini ya kifungu cha 16 cha Sheria

“huduma inayodhibitiwa” maana yake ni huduma inayotolewa kwa ajili ya matumizi katika sekta inayodhibitiwa;

“Mtoa huduma” maana yake ni mtu anayetoa huduma inayodhibitiwa;

SEHEMU YA PILI MAJUKUMU YA MTOA HUDUMA NA MTUMIA HUDUMA

Majukumu ya Mtoa
huduma

4. Mtoa huduma atahakikisha kuwa-
 - (a) anatoa huduma au bidhaa inayodhibitiwa ambayo ni salama, uhakika na kwa ufanisi na zisizo na udanganyifu au uhadaifu katika bei na viwango vya bidhaa na huduma zinazodhibitiwa;
 - (b) anapanga na kuendesha mifumo katika namna ambayo inatoa huduma yenye viwango vya ataridhika kwa mtumiaji kama ilivyoelekezwa katika leseni na nyaraka nyingine za ziada;
 - (c) anatumia lugha ya staha kwa mtumiaji wa huduma;
 - (d) anawasilisha kwa Mamlaka taarifa ya tathmini binafsi ya jinsi alivyoshughulikia malalamiko kama itakavyohitajika mara kwa mara;
 - (e) anaanzisha, kuchapisha na kuwasilisha utaratibu wa ndani wa kushughulikia malalamiko na kuwasilisha kwa mamlaka kwa ajili ya kupitishwa;
 - (f) anashughulikia malalamiko ya watumiaji kwa kuzingatia utaratibu ulioainishwa katika aya ya (e); na
 - (g) kutekeleza jukumu lolote lililoainishwa katika sheria za sekta.

Majukumu ya
mtumiaji wa
huduma

5. Mtumiaji wa huduma atakuwa na majukumu yafuatayo:
 - (a) kulipa gharama ya huduma anayopokea;
 - (b) kutumia vizuri huduma zinazotolewa;
 - (c) kuwasilisha taarifa kwa mtoa huduma za upotevu, ucheleweshwaji au kutoridhika na huduma;
 - (d) kuhakikisha anakuwa na nyaraka husika au ushahidi wa kuthibitisha malalamiko yake;
 - (e) kutumia lugha ya staha kwa mtoa huduma.
 - (f) kuwasilisha kwa Mamlaka kitambulisho wakati wa kuwasilisha malalamiko; na
 - (g) jukumu jingine lolote ambalo limeainishwa katika sheria za sekta.

SEHEMU YA TATU
MAJUKUMU YA KAMATI YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

- Majukumu
Kamati
- ya 6. (1) Kamati itapokea malalamiko yaliyowasilishwa kwa Mamlaka kupitia Mkurugenzi Mkuu baada ya kushindikana katika idara husika;
(2) kamati itahakikisha kuwa-
- a) inatathmini malalamiko na kujiridhisha kama mlalamikaji ana maslahi katika suala analo lilalamikia; na
 - b) kufanya uchunguzi ili kubaini kama malalamiko hayo sio ya kizushi;
 - c) inaita pande zote mbili na kuwasikiliza; na
 - d) kuandaa mapendekezo kwa ajili ya amri ya bodi.

SEHEMU YA NNE
UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

- Matakwa
kuwasilisha
Malalamiko
mtoa huduma
- ya 7. (1) Endapo mtu au mwakilishi hajaridhika na kitendo cha mtoa huduma, anatakiwa kuwasilisha malalamiko yake kwa mtoa huduma ndani ya siku saba kuanzia tarehe ya kutoridhika kwa ajili ya kushughulikiwa.
(2) Mtoa huduma atashughulikia malalamiko hayo na kufanya maamuzi ndani ya siku ishirini na moja tangu kupokea kwa malalamiko.

(3) Endapo mtoa huduma atakataa malalamiko atatakiwa kutoa sababu za kukataa.

- Kuwasilisha
malalamiko kwa
Mamlaka
8. (1) Endapo mlalamikaji hajaridhika na maamuzi ya mtoa huduma katika malalamiko yake, anaweza kuwasilisha malalamiko kwa mamlaka ndani ya siku kumi na nne kuanzia tarehe ya kupokea uamuzi wa mtoa huduma.

(2) Mamlaka itatakiwa kupokea malalamiko na kumpatia Mlalamikaji au mwakilishi wake Fomu ya Malalamiko kama ilivyoainishwa katika jedwali ili aweze kujaza;

(3) Fomu ya malalamiko ni itakuwa na taarifa zifuatazo:

(a) tarehe, jina, anwani na sahihi ya mlalamikaji;

(b) maelezo mafupi yanayoelezea malalamiko na madai;

(c) taarifa ya iwapo malalamiko yameshapelekwa kwa mamlaka nyingine yoyote kwa ajili ya maamuzi; na

(d) taarifa nyingine yoyote muhimu kwa ajili ya kufikia maamuzi ya malalamiko.

(4) Mamlaka inaweza kuongeza muda wa kuwasilisha malalamiko endapo kuna sababu za msingi.

- Utaratibu wa
Mamlaka wa
kushughulikia
malalamiko
9. (1) Fomu ya malalamiko iliyojazwa pamoja na viambatisho vyake itawasilishwa kwa idara husika.
-

	(2) Idara itatakiwa kufanya tathimini ya malalamiko na kujiridhisha iwapo mlalamikaji ana maslahi katika malalamiko hayo na kwamba malalamiko yana msingi na hayana hila.
	(3) Endapo idara husika itajiridhisha kwamba malalamiko yana msingi, atawaita wahusika na kuwezesha usuluhishi kwa njia ya mazungumzo ndani ya siku kumi nne.
	(4) Endapo idara itashindwa kushughulikia malalamiko itayawasilisha kwenye Kamati kupitia Mkurugenzi Mkuu.
	(5) Kamati inaweza kufanya uchunguzi kwa malalamiko yaliyowasilishwa.
Notisi ya kusikiliza malalamiko	10. Kamati itatakiwa kutoa notisi ya maandishi ya siku saba kwa wahusika kufika mbele ya kamati kwa ajili ya kusikilizwa.
Kushindwa kufika	11. (1) Endapo mhusika atashindwa kufika mbele ya kamati kwa tarehe iliyopangwa kusikilizwa mara tatu mfululizo pasipo kuwa na sababu ya msingi, Mamlaka inaweza- (a) ikiwa ni mlalamikaji, malalamiko yatatupiliwa mbali; na (b) ikiwa ni mlalamikiwa, malalamiko yatasikilizwa upande mmoja. (2) Endapo Mamlaka itajiridhisha kwamba mhusika alishindwa kufika kwa sababu za msingi inaweza- (a) kurejesha malalamiko; au (b) kusikiliza pande zote kwenye kesi ya msingi.
Kusikiliza malalamiko	12. Kamati itasikiliza malalamiko na kuandaa mapendekezo na kuyawasilisha kwa bodi kwa ajili ya maamuzi ndani ya siku ishirini na moja
Kuondoa malalamiko	13. (1) Mlalamikaji anaweza kupeleka maombi kwa maandishi ya kuondoa malalamiko yake kwa Mamlaka muda wowote kabla mamlaka haijafanya maamuzi. (2) Mamlaka baada ya kupokea maombi ya kuondoa malalamiko itayaondoa na kuwajulisha wahusika.

**SEHEMU YA TANO
MAMLAKA YA BODI**

Mamlaka ya Bodi	14. (1) Bodi katika kila kesi itatoa amri juu ya malalamiko yaliyowasilishwa. (2) Bodi inaweza kutoa amri zifuatazo- a) Kumtaka mhusika alipe pesa; b) Kumtaka mhusika kutoa huduma au bidhaa kwa muda utakaowekwa; c) Kumtaka mhusika kutoa huduma au bidhaa kwa vigezo na masharti mahsusi; d) Kumtaka mhusika kumlipa gharama mhusika mwingine au mtu analiyekuwa anahudhuria shauri au kuleta nyaraka;
-----------------	---

- e) Kutupilia mbali shauri; na
 - f) Kutoa nafuu nyingine kama itakavyoona inafaa;
- (3) Bodi ndani yasiku kumi na nne itaandaa amri ambayo itajumuisha sababu za maamuzi hayo.

**SEHEMU SITA
MASHARTI YA JUMLA**

Malalamiko
ambayo
hayatahughulikiwa
na Mamlaka

15. Mamlaka haitashughulikia malalamiko ikiwa-

- (a) Malalamiko yalishawasilishwa na kusuluhishwa kwa makubaliano ya pande zote mbili;
- (b) Mamlaka yalishawahi kuwasilishwa hapo awamu na mlalamikaji huyo huyo na kusuluhishwa kwa mujibu wa Kanuni hizi;
- (c) Malalamiko au sehemu ya malalamiko yanaendelea katika mahakama, baraza, usuluhishi, chombo cha kimahakama au iliwahi kuamuliwa na mahakama, baraza, usuluhishi, chombo cha kimahakama; au
- (d) Malalamiko yamewasilishwa bila kuzingatia matakwa ya Kanuni hizi;

Mamlaka ya
kufanya uchunguzi

16. Mamlaka itakuwa na mamlaka ya kufanya uchunguzi juu ya malalamiko yaliyowasilishwa dhidi ya mtoa huduma wa bidhaa au huduma zinazodhibitiwa inayohusisha masuala yote ya kusambaza huduma au bidhaa;

Masuala
yanayoendelea
katika Mamlaka
husika

17. Mamlaka haitashughulikia malalamiko ambayo kwa ujumla wake au nusu yake yanaendelea katika mahakama, baraza, usuluhishi, chombo cha kimahakama au iliwahi kuamuliwa na mahakama, baraza, usuluhishi au chombo cha kimahakama.

Kufutwa kwa T.S
Na 15 ya mwaka
2008

18. Kanuni za kushughulikia malalamiko za Mamlaka ya Udhhibiti wa Usafiri wa Nchi Kavu na Majini za mwaka 2008 zimefutwa.

JEDWALI

(Chini ya Kanuni ya 8(2))

FOMU YA KUWASILISHA MALALAMIKO

1. Jina la Mlalamikaji:
Namba ya simu ya Mlalamikaji:
Anuani:
Barua pepe:

2. Jina la mlalamikiwa:
Namba ya simu ya mlalamikiwa:
Anuani:
E-mail:

3. Aina ya lalamiko:

4. TAARFA ZA MALALAMIKO

.....
.....
.....

5. NAFUU ZINAZOTAFUTWA

.....
.....
.....

6. UTHIBITISHAJI

Mimi, nathibitisha kuwa yote yaliyotajwa katika aya
ya 1, 2, 3, 4 na 5 ya hii fomu ya malalamiko ni ukweli mtupu.

Saini ya Mlalamikaji Date

7. Iliyoletwa kwa kujaza tarehe 20.....

Saini ya afisa aliyeidhinishwa Tarehe.....

Imetolewa na;

Dar es Salaam,
....., 2023

.....
Mwenyekiti wa Bodi
Mamlaka ya Udhhibiti Usafiri Ardhini