

TANGAZO LA SERIKALI Na. 26 la tarehe 12/1/2024

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

**KANUNI**

*(Zimetengenezwa chini ya kifungu cha 41(1)(d))*

KANUNI ZA UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO ZA MAMLAKA YA  
UDHIBITI USAFIRI ARDHINI ZA MWAKA 2024

MPANGILIO WA KANUNI

*Kanuni*      *Jina*

SEHEMU YA KWANZA  
MASHARTI YA UTANGULIZI

1. Jina.
2. Matumizi.
3. Tafsiri.

SEHEMU YA PILI  
MAJUKUMU YA MTOA HUDUMA NA MTUMIA HUDUMA

4. Majukumu ya mtoa huduma.
5. Majukumu ya mtumiaji wa huduma.

SEHEMU YA TATU  
MAJUKUMU YA KAMATI YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

6. Kuanzishwa kwa Kamati.
7. Majukumu ya Kamati.

SEHEMU YA NNE  
UTARARIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

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

SEHEMU YA TANO  
MAMLAKA YA BODI

15. Mamlaka ya Bodi.
16. Rufaa.

SEHEMU YA SITA  
MASHARTI YA UJUMLA

17. Malalamiko ambayo hayatashughulikiwa na Mamlaka.
18. Kufutwa.

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

**KANUNI**

*(Zimetengenezwa chini ya kifungu cha 41(1)(d))*

KANUNI ZA UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO ZA MAMLAKA YA  
UDHIBITI USAFIRI ARDHINI ZA MWAKA 2024

SEHEMU YA KWANZA  
MASHARTI YA UTANGULIZI

- Jina **1.** Kanuni hizi zitajulikana kama Kanuni za Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko za Mamlaka ya Udhibiti Usafiri Ardhini za Mwaka 2024.
- Matumizi **2.** Kanuni hizi zitatumika katika kutoa uamuzi dhidi ya malalamiko yanayohusisha mtoa huduma na mtumiaji wa huduma kwenye huduma zinazodhibitiwa zinazowasilishwa kwa Mamlaka.
- Tafsiri **3.** Katika Kanuni hizi, isipokuwa kama muktadha utahitaji vinginevyo-
- Sura ya 413; “Sheria” maana yake ni Sheria ya Mamlaka ya Udhibiti Usafiri Ardhini;
- Sura ya 413 “Mamlaka” maana yake ni Mamlaka ya Udhibiti Usafiri Ardhini iliyoanzishwa chini ya cha Sheria;
- “mwakilishi” maana yake ni mtu ambaye anamwakilisha mlalamikaji au mtoa huduma katika malalamiko yaliyowasilishwa kwa idara, Kamati ya Kushughulikia Malalamiko au Mamlaka;
- “Bodi” maana yake ni Bodi ya Wakurugenzi ya Mamlaka iliyoanzishwa chini ya Sheria;
- “Kamati” maana yake ni Kamati ya Kushughulikia

- Malalamiko iliyoanzishwa chini ya kanuni ya 6;
- Sura ya 413 “Mkurugenzi Mkuu” maana yake ni Mkurugenzi Mkuu wa Mamlaka aliyeteuliwa chini ya Sheria;
- Sura ya 413 “idara” maana yake ni idara yoyote iliyoanzishwa na Bodi kwa mujibu wa Sheria;
- “huduma inayodhibitiwa” maana yake ni huduma yoyote inayotolewa kwa ajili ya usambazaji katika sekta inayodhibitiwa na inajumuisha huduma ambazo Mamlaka zinazitangaza kuwa huduma hizo kwa mujibu wa Sheria;
- “mtoa huduma” maana yake ni mtu yeyote anayejishughulisha na shughuli katika au kuhusiana na sekta inayodhibitiwa na inajumuisha mtu yeyote ambaye Mamlaka inamtangaza kuwa msambazaji kwa madhumuni hayo kwa mujibu wa Sheria.

SEHEMU YA PILI  
WAJIBU WA MTOA HUDUMA NA MTUMIA  
HUDUMA

Wajibu wa 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 kupotosha katika bei na viwango vya bidhaa na huduma zinazodhibitiwa;
- (b) anapanga na kuendesha mifumo katika namna ambayo inatoa huduma yenye viwango vya kuridhisha kwa mtumiaji kama ilivyoelekezwa katika leseni na nyaraka nyingine za ziada;
- (c) anatomia lugha ya staha kwa mtumiaji wa huduma;
- (d) anawasilisha kwa Mamlaka kila itakapo hitajika, taarifa ya jinsi alivyoshughulikia malalamiko kama ilivyoainishwa katika Jedwali la Kwanza;

- (e) anaanzisha, kuchapisha na kuwasilisha utaratibu wa ndani wa kushughulikia malalamiko na kuwasilisha kwa Mamlaka kwa ajili ya kibali;
- (f) anashughulikia malalamiko ya watumiaji kwa kuzingatia utaratibu ulioainishwa katika aya ya (e); na
- (g) kutekeleza jukumu lolote lililoainishwa katika sheria za kisekta.

Wajibu wa  
mtumiaji wa  
huduma

**5. Mtumiaji wa huduma atakuwa na majukumu yafuatayo:**

- (a) kulipa gharama ya huduma anayopokea;
- (b) kutumia vizuri huduma zinazotolewa;
- (c) kuwasilisha kwa wakati kwa mtoa huduma taarifa ya malalamiko ya 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 kadi ya utambulisho kwa Mamlaka wakati wa kuwasilisha malalamiko; na
- (g) jukumu jingine lolote ambalo limeainishwa katika sheria za sekta.

**SEHEMU YA TATU  
MAJUKUMU YA KAMATI YA KUSHUGHULIKIA  
MALALAMIKO**

Kuanzishwa kwa  
Kamati

**6.-(1)** Inaanzishwa Kamati ya Kushughulikia Malalamiko ambayo itakaoshughulikia malalamiko yanayohusisha mtoa huduma na mtumiaji wa huduma katika bidhaa na huduma zinazodhibitiwa.

(2) Wajumbe wa Kamati watachaguliwa kutoka miongoni mwa watumishi wa Mamlaka.

Majukumu ya  
kamati

**7. Kamati itakua na majukumu yafuatayo:**

- (a) kupokea malalamiko ambayo hayajatatuliwa kutoka kwa idara yaliyowasilishwa kwake kupitia Mkurugenzi Mkuu;
- (b) kutathmini malalamiko na kujiridhisha kama mlalamikaji ana maslahi katika suala analo lilalamikia;
- (c) kufanya uchunguzi ili kubaini kama malalamiko ni ya msingi na si ya hila;
- (d) kuziita pande zote mbili na kuwasikiliza; na
- (e) kuandaa mapendekezo kwa ajili ya amri ya Bodi.

**SEHEMU YA NNE  
UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA  
MALALAMIKO**

Takwa la  
kuwasilisha  
malalamiko kwa  
mtoa huduma

**8.-(1)** Endapo mtu au mwakilishi wake 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

**9.-(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 itapokea malalamiko na kumpatia Mlalamikaji au mwakilishi wake Fomu ya Malalamiko iliyoainishwa katika Jedwali la Pili ili aweze kujaza.

(3) Fomu ya Malalamiko itakuwa na taarifa zifuatazo:

- (a) tarehe, jina, anwani na sahihi ya mlalamikaji;
  - (b) maelezo mafupi yanayoelezea malalamiko na nafuu anayoidai;
  - (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

**10.**-(1) Fomu ya Malalamiko iliyojazwa pamoja na viambatisho vyake itawasilishwa kwa Mamlaka.

(2) Idara husika 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, itawaita wahusika na kuwezesha usuluhishi kwa njia ya mazungumzo ndani ya siku kumi nne.

(4) Endapo idara itashindwa kushughulikia malalamiko itayawasilisha malalamiko hayo kwa Mkurugenzi Mkuu ambaye atayawasilisha kwenye Kamati.

Notisi ya kusikiliza malalamiko

**11.** Kamati itatakiwa kutoa notisi ya maandishi ya siku saba kwa wahusika kufika mbele ya Kamati kwa ajili ya kusikilizwa.

Kushindwa kufika

**12.**-(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 siku ya kusikilizwa kwa sababu za msingi inaweza-

(a) kurejesha malalamiko; au

(b) kusikiliza pande zote kwenye kesi ya msingi.

Kusikiliza malalamiko

**13.** Kamati itasikiliza malalamiko na kuwasilisha mapendekezo kwa Bodi kwa ajili ya maamuzi ndani ya siku ishirini na moja.

Kuondoa malalamiko

**14.**-(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 KATIKA KUSHUGULIKIA  
MALALAMIKO

Mamlaka ya Bodi

**15.**-(1) Bodi katika kila malalamiko itaamua na kutoa amri juu ya malalamiko yaliyowasilishwa.

(2) Bodi inaweza kutoa amri zifuatazo-

(a) kumtaka mhusika kulipa fedha;

(b) kumtaka mhusika kutoa huduma au bidhaa kwa muda utakaowekwa;

(c) kumtaka mhusika kutoa huduma au bidhaa kwa vigezo na masharti mahususi;

(d) kumtaka mhusika kumlipa gharama mhusika mwingine au mtu aliyehudhuria shauri au kuleta nyaraka;

(e) kutupilia mbali shauri;

(f) kutoza faini au kurejesha fedha;

(g) kuhitaji utendaji maalum;

- (h) kuanzisha mfuko wa escrow;
- (i) kuteua mdhamini; na
- (j) kutoa nafuu nyingine kama itakavyoona inafaa.

(3) Bodi ndani ya siku kumi na nne itaandaa amri ambayo itajumuisha sababu za maamuzi hayo.

Rufaa  
Sura ya 285

**16.** Kwa kuzingatia masharti ya Sheria ya Ushindani, mtu ambaye hajaridhishwa na maamuzi ya Bodi anaweza kukata rufaa Baraza la Ushindani.

SEHEMU SITA  
MASHARTI YA JUMLA

Malalamiko  
ambayo  
hayatashughulikiwa  
na Mamlaka

**17.** Mamlaka haitashughulikia malalamiko  
iwapo-

- (a) malalamiko yaliwasilishwa na kutatuliwa kwa maridhiano kwa mlalamikaji kuridhika kama ilivyokubaliwa na pande zote mbili;
- (b) malalamiko yalishawahi kuwasilishwa hapo awali 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;

Kufutwa  
T.S. Na.  
2008

**18.** Kanuni za Mwenendo wa Malalamiko na Mapitio za Mamlaka ya Udhibiti wa Usafiri wa Nchi Kavu na Majini, 2008 zimefutwa.

JEDWALI LA KWANZA

*(Limetengenezwa chini ya kanuni ya 4(d))*

FOMU YA KUWASILISHA TAARIFA ZA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

1. Jina la (Mmiliki wa chombo/kampuni): .....  
Namba ya simu: .....  
Anwani: .....  
Barua pepe: .....
  
2. Orodha ya Malalamiko yaliyopokelewa:
  - i. ....
  - ii. ....
  - iii. ....
  - iv. ....
  - v. ....
  
3. Orodha ya Malalamiko yaliyoshughulikiwa:
  - i) .....
  - ii) .....
  - iii) .....
  
4. Orodha ya malalamiko yaliyowasilishwa kwa mamlaka:
  - i) .....
  - ii) .....
  
5. Aina ya malalamiko yanayojirudia mara kwa mara:
  - i) .....
  - ii) .....
  - iii) .....
  
6. Eleza mikakati inayotumika kupunguza malalamiko yanayo jirudia:  
.....  
.....  
.....

UTHIBITISHO

Mimi..... nathibitisha kuwa yote yaliyotajwa katika kipengele cha 1, 2, 3, 4 ,5 na 6 ni ukweli mtupu.

*Kanuni Za Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko Za Mamlaka ya Udhibiti  
Usafiri Ardhini*

---

*Tangazo la Serikali Na.26 (Linaendelea.)*

Imesainiwa.....leo.....siku ya.....20.....

Sahihi.....

(Mtoa Huduma/Mwakilishi)

JEDWALI LA PILI

*(Limetengenezwa chini ya kanuni ya 9(2))*

FOMU YA KUWASILISHA MALALAMIKO

1. Jina la Mlalamikaji: .....  
Namba ya simu ya Mlalamikaji: .....  
Anwani: .....  
Barua pepe: .....
  
2. Jina la mlalamikiwa: .....  
Namba ya simu ya mlalamikiwa: .....  
Anwani: .....  
Barua pepe: .....
  
3. Aina ya Malalamiko: .....
  
4. Taarifa za Malalamiko:  
.....  
.....  
.....
  
5. Uamuzi: (Eleza ikiwa Lalamiko limewahi kushughulikiwa na Mamlaka yoyoye kwa uamuzi)  
.....  
.....  
.....
  
6. Nafuu zinazotafutwa:  
.....  
.....  
.....

UTHIBITISHO

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

Saini ya Mlalamikaji .....

Iliyoletwa na kujazwa.....

Siku ya..... 20.....

*Kanuni Za Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko Za Mamlaka ya Udhibiti  
Usafiri Ardhini*

---

*Tangazo la Serikali Na.26 (Linaendelea.)*

Saini ya afisa aliyeidhinishwa ..... Tarehe.....

Dodoma,  
2 Disemba, 2023

AHMED MOHAMED AME,  
*Mwenyekiti wa Bodi Mamlaka ya  
Udhibiti Usafiri Ardhini*