



P.O. Box 105133 Dar Es Salaam, TANZANIA

Email : info@changetanzania.org

Website : www.changetanzania.org

Katibu Mkuu Ofisi ya Rais Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa

S.L.P: 1923 Dodoma - Tanzania, Afrika Mashariki

Telephone: + 255 (26) 232 1 234

Fax: +255 (26) 23 22 116

Email: ps@tamisemi.go.tz

Complain: ps@tamisemi.go.tz

Email:dps@pmoral.go.tz

NAKALA KWA DART

Email: info@dart.go.tz

Email: ceo@dart.go.tz

Telephone: 255-22-2461093, 2461094, 2461096

Fax: 255-22-2461098

SUMATRA

Head Office, Mawasiliano House, Ali Hassan Mwinyi Road/Nkomo Street,
Box 3093,

Phone: +255 22 219 7500/1,

Fax: +255 22 211 6697,

Dar es Salaam, Tanzania

dar@sumatra.go.tz

MALALAMIKO YALIYOKITHIRI KUHUSU HUDUMA YA MABASI YA MWENDOKASI - UDART

UTANGULIZI

ChangeTanzania tumekuwa tukipokea malalamiko mbalimbali kutoka kwa wanachama wetu na wananchi mbalimbali, kuhusu huduma wanazopata kutoka katika taasisi za serikali na binafsi. Tumekuwa tukiwasilisha hizo taarifa kwa wahusika ili hatua au maboresho yafanyike. Kwa muda mrefu tumekuwa tukipokea taarifa za malalamiko kutoka kwa wananchi kuhusu huduma wanazopata katika matumizi ya mabasi ya mwendokasi (UDART). Nyingi ya changamoto hizi zimekuwa zinajirudia mara kwa mara katika usafiri huu. ChangeTanzania tumekusanya maoni ya wananchi wanaotumia usafiri huu ili kujua matatizo sugu kwa misingi ya kuwasilisha kwenye mamlaka husika ili zipate fursa ya kuzishughulikia changamoto hizo.

MAONI YA WANANCHI KAMA YALIVYOPOKELEWA KUPITIA MITANDAO YETU YA KIJAMII

1. Kwanza kabisa awali ya yote ni vyema kujua ni nani ambae ni mmliki wa mradi huu kama ni serikali au mtu binafsi ama ni share baina ya serikali na mtu binafsi ili tujue ni kwa namna gani tunakabiliana na huyo mmiliki kuhusu huduma zake maana ni mara kadhaa nimekuwa nikiuliza kupitia ukurasa wangu wa twitter kwamba ni nani anashughulikia haya mabasi lakini bado majibu sijapata. Hawa watoa huduma ni kama wamejificha hivi, ni ngumu sana kuwapata ili kuweeleza shida zilizopo, aiingi akili shirika kuwa na mabasi yote haya bila huduma kwa wateja, hakuna barua pepe wala namba ya siku kupiga pale unapokuwa na shida, mbaya zaidi hata kwenye mitandao ya kijamii hawapo wale hawana website kwa ajili ya malalamiko yetu wateja, mimi kama mteja naona kama wamejificha na kutukimbia ndio maana changamoto ni nyingi sana kwenye usafiri huu, waweke hata namba za WhatsApp tuweza kuwatumia ripoti tuwapo kwenye changamoto. Kwa nini kuwe na mfumo mzuri wa barabara halafu mtoa huduma atuangushe namna hii? hana mawasiliano na wateja wake kiasi hiki?
2. Usafiri huu kwasasa umekuwa kero kwasababu ya namna ambavyo mradi huu umekuwa ukiendeshwa kwa lugha mbaya kwa baadhi ya wahudumu wake kukaa stendi zaidi ya lisaa moja kusubiria magari haya na mengine mengi kama nitakavyo yaainisha hapo chini.

KIMARA TERMINAL

Hiki ni kituo kimojawapo kikubwa cha mwendokasi kati ya vitano. Kero za Kimara terminal ni kwamba magari huja na kupaki pembeni wakati kuna mrundikano wa abiria katika kituo na ukiwauliza wale madereva wanakwambia shifti zao zimeisha au wanaenda kula chakula cha mchana. Sasa inashangaza sana pale mtu anapotaka kuwahi

kwenye shughuli zake mjini halafu unamwambia unataka kwenda kula hata kwenye mabengi na sehemu nyinginezo hupokezana kwa awamu na hutoona usumbufu wala hutojua kama wakina flani wameenda kula

II UBUNGO TERMINAL

Hiki ni kituo kikubwa tu cha mwendokasi na kero ya hapa ni nyakati za jioni kuanzia saa 1 usiku ambapo mabasi huwachukua abiria toka huko kwenye vituo vingine na kuwarundika hapo ili wangojee mabasi yanayotoka gerezani na kivukoni ambayo kiuhalisia yanakuwa yamejaa mno na wakati kuna mabasi mengine yanakuwa yamepaki pembeni na hayafanyi tena huduma na ukiuliza wanakwambia wamemaliza shifti zao.

III MORROCO TERMINAL

Hiki nacho ni kituo kikubwa kabisa cha mwendokasi ambacho kero yake kubwa ni ifikapo saa 1 jioni kunakuwa hakuna mabasi ya kwenda moja kwa moja kimara na hivyo abiria hulazimika kupanda mabasi ya kariakoo au kivukoni na kushukia magomeni ili waunganishe na mabasi ya kwenda kimara yanayotokea kivukoni au kariakoo gerezani

IV GEREZANI (KARIAKOO) TERMINAL

Hiki pia ni kituo kikubwa cha mwendokasi na kero yake kubwa ni ubovu wa mashine zake za kuscan tiketi na kadi ambazo kuna siku moja niliwahi kata tiketi na wakati naenda kuscan mashine ikagoma na kuandika "duplicate" kumaanisha kwamba tayari tiketi yangu ilikuwa imeshatumika na haitakiwi kutumika tena wakati kwenye uhalisia nilikuwa bado na ndio nimetoka kuikata muda huohuo.

3. Binafsi nimekutana na changamoto nyingi sana kwenye haya mabasi ya mwendokasi lakini kwa haraka na kwa umakini katika vituo vyote utagundua kwamba kuna changamoto kuu zifuatazo
 - a. Mashine za kuscan huwa zinasumbua kwasababu ya ubovu na network kukatika, ili tatizo linasabaisha abiria kupoteza muda, kwa nini mwendokasi wasibuni namna mbayo network aitokuwa kikwazo kwa huduma zao? au kuwa na offline mode kwa watu wanaolipa kwa kadi kwamba kadi iwezi kufanyakazi muda wote hata kama hakuna network? kwa nini mabasi hayana scanner kwa ajili ya hizi card za malipo? nchi nyingi zilizoendelea mabasi yana mfumo wa kuchukua nauli pia.
 - b. Lugha mbaya za wahudumu wa mwendokasi ili ni tatizo sugu, yaani hawa watu ni kama wamekekwa ili kufanya hizi kazi, wana lugha mbaya sijaona.
 - c. Kukosekana kwa mabasi nyakati za jioni na usiku, huduma za haya mabasi zinaishi mapema sana, jiji la Dar watu wake wanasafiri kwa wingi mpaka saa mbili na nusu au tatu, kwa wastani haya mabasi kabla ya saa mbili yanaanza kupungua kwa kasi au kupotea kabisa, inaonekana hakuna mawasiliano ya ofisi na watu walioko vituoni kujua idadi ya abiria,
 - d. Watoa huduma ya mabasi ya mwendokasi hawana maafisa wanaofuatilia misongamano ya abiria vituoni, mtu mwenye biashara ya usafirishaji anatakiwa kuwa na maafisa wanaoangalia huduma inavyokwenda, maafisa ambao wangekuwa na uwezo wa kuamua mabasi yaende vipi kulingana na

mahitaji ya abiria, kwa nini kusiwe na hao maafisa na mabasi yao na redio call hivi maafisa hao wao na control ya haya mabasi hasa nyakati za asubuhi na jioni kwenye abiria wengi.

- e. Mabasi ya "EXPRESS" huwa yana tabia ya kuondoka matupu kutoka kimara hadi gerezani na kuchukua abiria kurudi nao kimara wakati ni upotevu wa mafuta na kuwaacha abiria wakiwa wanateseka na usafiri huo
 - f. Kuuziwa tiketi ambazo tayari zimeshatumika na kuambiwa ununue tena nyingine, kuna wizi mkubwa sana unafanyika na wahudumu wa mabasi ya mendokasi, ninashauri vituo vifungwe kamera za CCTV, kwanza zitasaidia kupambana na uharifu mbalimbali, mwendokasi wafanyekazi na polisi kwenye ili, ushirika wa polisi na mwendokasi utasaidia kukomesha baadhi ya tabia mbaya za abiria na kukomesha tabia mbaya na wafanyakazi wa mwendokasi
 - g. Kukosekana kwa kadi za mwendokasi na kuuzwa kwa bei ghali ya elfu thelathini (30,000/=) Hii ni bei kubwa sana kwa sisi raia wa kawaida na thamani yake sio kubwa hivyo, ingekuwa ni kadi inaweza nunua luku na huduma nyingine kidogo inangeamasisha kununua, hii be ni kubwa sana
4. kwa kipindi iki cha mvua mabasi usimama kariakoo gerezani zaidi ya masaa matatu ndio gari zinakuja alafu kabla ya gari kuja wanakuja mameneja na Noah wanatangaza kwamba gari hazisimami popote tofauti na kimara terminal kiukweli hii huduma bora isingekuwepo utaratibu hakuna gari zinakuja zaidi ya kumi Lakini wanasema hazisimami popote ni moja kwa moja mpaka kimara hata ubungo hayasimani maana yake nini? mimi naishi manzese siku hiyo ilinibidi tu niharibu tiketi yangu nikapanda daladala. Hivi SUMATRA wanaweza acha wato huduma wengine na mabasi ya daladala mameneja wao ndio wakawa wanaamua mabasi yanasimama wapi? mbaya zaidi mabasi haya yamepewa kipaumbele kwa kupita sehemu ambazo daladala zimaondolewa kwa kiasi kikubwa, hii nyanyasaji wa abiri ni mkubwa sana, kwa nini SUMATRA haina meno na hii huduma ya mwendokasi na sheria za nchi zimewapa wao hiyo mamlaka? imekuwaji hii kampuni inajiendesha kama mfalme bila kujali sisi abiria? nilitegemea kipaumbele chao kiwe ni abiria, wanatangaza magari kuruka vituo kwa kutumia misingi gani? huu ubaguzi wa abiria utakomeshwa na nini ?
 5. Hebu tafuteni ufumbuzi tatizo ni nini jamani..kwa mujibu wenu gari ziko zaidi ya 100 ila tunateseka sijui kama ili mnalijua unakaa kituoni zaidi ya masaa 2 ukisubiri usafiri hasa ikishafika saa 12jion kila dereva anaandika DERPOT. Nani anatoa haya mabasi kwenda deport bila kuangalia abiria wako kiasi gani? kwa nini hii huduma imekaa kibabe hivi? nime safiri miji mingi sijaona hali kama hii saa 12 jioni magari yanakwenda kulala na kuhacha abiria vituoni.
 6. Magari ya mwendokasi ni machache na abiria ni wengi kiasi kwamba watumiaji tunahatarisha maisha yetu. Magari yanajaza kuliko uwezo wake. Yanatakiwa magari ya kutosha Kimara_Kivukoni/Gerezani. Kwa mtazamo wangu abiria wa Kimara ndio wanaendesha mradi huu. MAGARI YAONGEZWE KUTOSHELEZA MAHITAJI. Muda wa asubuhi kituo cha Kimara watu wanakosa mahali pa kusimama kutokana na wingi vituo vinajaa san asana ni hatari kwa afya. Pamoja na changamoto ya taa za barabarani uwepo mpangilio mzuri magari yasifuatane na kuacha muda mrefu bila gari kufika kituoni.
 7. Mwendokasi ni janga kwani kuhodhi biashara kwa vendor mmoja ni tatizo. Wanaothaminiwa ni kutoka kimara to kivukoni /Gerezani, wanasahau kuna wanaotoka kivukoni/Gerezani au vituo kati nao wanaenda makazini yatapita zaidi ya Magari 10 yote ni express wanaenda kusomba kimara.wanaenda tupu, hivi hii ni akili gani kutembeza magari tupu? hii inawaumiza hata kwenye ghalama za uendeshaji, hata jioni deport

yanakwenda tupo kutoka kimara? kwa nini hata wasichukue watu mpaka gerezani au posta ni karibu na deport zao

8. Mwendokasi imekua mwendo kazi! na kero kubwa sana, Huna ubavu hupati usafiri, hakuna utaratibu wa kupamba haya mabasi, hakuna foleni ni kupimana mbavu tu iwe mjamzito au mlemavu utajijua mwenyewe, wekeni mgambo vituoni kusimamia foleni au kuwe na machuma yak u control foleni watu wasimame kenye mistari wanaposubiria basi, Mida ya asubuhi na jioni ni kero sana. Feeder ya mbezi to kimara ni homa kubwa, maana sahizi wamekuja na style ya mashine hazifanyi kazi, jaribu jion au asubuhi uone utamu wake. Shughuli nyingine ni ile extension ya Muhimbili, zile gari especially muda wa asubuhi nadhani ni zaidi ya hatari, sidhani kama kuna mgonjwa anaweza kupanda
9. kuna vituo tunakaa mda kwa sababu magari hayasimami yanakuwa yameshajaza tokea kimara, kuwe na mabasi maalumu ya kusaidia kuokota kwenye hivi vituo vya katika katika. Watoa huduma wanakazi kubwa ya kujipanda, ninavyoona utawala wa haya mabasi wamepewa watu wazembe na wasio na passion na huduma, tuwe tunaangalia watu na sehemu tunazowaweka, maana unakuta kampuni kama ili lionaongozwa na mtu mwenye mentality ya uandishi, nadhani haya mabasi yangepawanywa mara mbili, Yakiwa gereji yawe chini ya watalaamu, yakitoka yawe china ya watu waliosomea ukarimu na huduma kwa wateja na maneja wao awe na nguvu kimamlaka katika kufanya maamuzi, hii itasaidia sana kukuza huduma, haya mabasi yanajaa sana kama yamebeba ndizi, kama mwekezaji ameshindwa kuongeza mabasi kwa nini asiombe share na wengine ili kuongeza nguvu? hali ni mbaya sana, kwa jinsi mabasi yanavyojaa nadhani hata uchakavu utakuwa juu sana kwenye haya mabasi, sio muda tuona yanakufa kwa kasi kwa kubeba mzigo mkubwa

MSINGI WA RIPOTI

Ushirikiano au ushirikishwa wa wananchi ndio silaha pekee katika kuboresha hali ya utoaji huduma nchini, #ChangeTanzania tutaendelea kufuatilia changamoto mbalimbali katika jamii, hili la mwendokasi limekuwa kwenye midomo ya wananchi walio wengi, tunatumaini hali ya huduma itaimarika na maoni yaliyosemwa hapo juu kufanyiwa kazi. ChangeTanzania tunaamini huduma za usafiri ni biashara lakini pia ukarimu, hivyo kwa kadri zinavyoimarishwa furaha kwa wana Dar es salaam itaongezeka, lakini pia wataokoa muda hivyo kuutumia katika shughuli za uzalishaji. Hadhi ya UDART inaweza kurudi kama SUMATRA wataisimamia kwa juhudi kubwa kuliko sasa, ChangeTanzania tutaendelea kufuatilia huduma wanazopata wananchi kupitia UDART. Tunatumaini wizara yako itatoa ushirikiano pale ambapo kuna mapungufu yanayohitaji maboresha ya huduma hii.

HITIMISHO

1. UDART ifanye mafunzo ya mara kwa mara kwa watumishi wake kuhusu ukarimu kwa watumiaji wa usafiri huu
2. UDART inakatisha huduma mapema sana hasa nyakati za jioni, pia huduma kwa vituo vya katikati ya route ifanyiwe ubunifu ili wananchi wote wapate huduma kwa wakati na kwa ufanisi. UDART iangalie changamoto ya wananchi kukaa vituoni kwa muda mrefu bila kupata huduma. UDART iwe na maafisa usafiri kwenye zone mbalimbali ili kusimamia huduma kwa wateja, vituo vyote vikubwa kuwa na afisa mkazi anayehudumia kituo husuka.
3. Wizara na SUMATRA ifuatilie kwa karibu huduma za mwendokasi, ikiwezekana UDART ianzishe kamati kazi ambayo inahusisha wateja wa maeneo inayopita, ambayo itakuwa ikitoa maoni mara kwa mara katika kusaidia kuboresha usafiri huu.

4. Suala la kadi na mfumo wa malipo ufanyiwe kazi ili kadi hizi zipatikane kwa bei ya chini kidogo, vituo vyote vikubwa viwe na kadi muda wote kwa wananchi wanaotaka huduma hizo, ni vyema UDART wakawa na ofisi kwa ajili ya huduma kwa wateja kwenye vituo vyote vikubwa, mfumo maalumu wa TEHAMA hutumika katika kushughulikia maoni na malalamiko ya wateja.
5. UDART ikomeshe tabia ya maneja wao kuamua mabasi yaende wapi wakati wa jioni na kujenga hali ya ubaguzi, kuwe na utaratibu maalumu na ulio chini ya uangalizi mkubwa katika kufanya maamuzi ya kubadilisha mfumo wa kawaida wa usafiri huu
6. Mradi wa DART una hadhi kubwa ya kimataifa, unaoonyesha wafadhili walitoka kiasi kikubwa cha fedha kwa ujenzi wake na tudhahirisha thamani ya pesa. Changamoto hizi za uendeshaji wa mabasi ya mwendokasi zisipofanyiwa kazi zitaondoa thamani ya mradi na malengo yake. Tukumbuke kuwa, serikali imetumia pesa nyingi ya walipa kodi katika mradi huu kwa malengo ya kupunguza foleni na kutoa huduma bora kwa watumiaji wa usafiri huu, SUMATRA ifuatilie mikataba na kanuni za usafiri kama zinafuata
7. UDART itathmini vituo vyake na msongamano mkubwa wa watu kama hakuna madhara ya kiafya, kama kuna chembechembe za hatarishi watumiaji kuwa katika hatari za kiafya ni vyema kuziindoa mapema ili jiji lisijekuta katika gharama kubwa za matibabu na kupotea kwa nguvukazi ya taifa hasa kwa kuzingatia kwamba moja ya safiri zake ni kwenda Hospitali Kuu ya Taifa.
8. UDART itathimini uwezo wa mabasi yake kwa sasa, ili kama kuna uchache SUMATRA itafute namna ya kuhudumia baadhi ya maeneno kwa kutumia wasafirishaji ambao sio UDART hasa kwenye njia kama Muhimbili na Kimara Mbezi Mwisho ambazo hazina miumbombinu ya mwendokasi

RIPOTI ZA VYOMBO VYA HABARI

#ChangeTanzania tumefanya utafiti kuhusu malalamiko haya kama yamewahi kuandikwa na vyombo vya habari nchini, kwa kiasi kikubwa tumekuta malalamiko mengi yamesharipotiwa na vyombo mbalimbali vya habari hapa nchini. Baadhi ya habari za malalamiko

- I. Clouds Media - Abiria wa kimara waandamano baada ya kukosa mabasi
<https://twitter.com/CloudsMediaLive/status/993552665777975296>
- II. AZANIAPOST – Msongamano katika vituo vya mwendokasi, mabasi yalalamikiwa
<http://www.azaniapost.com/habari-maalum/msongamano-katika-vituo-vya-mwendokasi-mabasi-walamikiwa-2-h16382.html>
- III. Pressreader - Malalamiko ya Usafiri wa mabasi ya mwendokasi yatatuliwe
<https://www.pressreader.com/tanzania/mtanzania/20170705/282067686960834>
- IV. JAMII FORUMS - Maoni Ushauri na Mapendekezo kwa mabasi ya mwendokasi
<https://www.jamiiforums.com/threads/maoni-ushauri-na-mapendekezo-kwa-mabasi-ya-mwendo-kasi-dart-nini-changamoto-nini-umefurahia.1047661/page-29>
- V. Bongo5 - Video: Watu walifanya daraja la mabasi ya mwendo kasi la Ubungo kama nyumba ya wageni
<http://www.bongo5.com/video-watu-walifanya-daraja-la-mabasi-ya-mwendo-kasi-la-ubungo-kama-nyumba-ya-wageni-05-2016/>
- VI. Mwananchi - Utafiti wachambua mabasi ya mwendokasi
<http://www.mwananchi.co.tz/habari/Utafiti-wachambua-mabasi-ya-mwendokasi/1597578-4177206-r739i6/index.html>
- VII. Kwanza TV - Hali tete karakana ya mabasi ya mwendokasi eneo la jangwani, mabasi 29 hayafanyi kazi
<http://kwanzatv.co.tz/hali-tete-karakana-ya-mabasi-ya-mwendokasi-eneo-la-jangwani-mabasi-29-hayafanyi-kazi/>

Asilimia kubwa ya ripoti hapo juu ambazo zimetaja changamoto mbalimbali toka kuanza kwa mradi, bahati mbaya changamoto nyingi bado zipo, kuna changamoto ambazo zinaonekana wazi kusababishwa na uzembe katika mfumo wa utawala, sio changamoto kubwa au zinazohitaji uwekezaji mkubwa. Mtoa huduma amekosa ubunifu kuangalia namna anaweza toa huduma bila kuwa kero kwa wananchi, moja ya kero inayoonekana wazi ni mabasi kuwa machache wakati wa jioni na asubuhi, mtoa huduma UDART alikuwa na uwezo wa kushirikisha baadhi ya wamiliki wa mabasi kusafirisha abiria wanaorundikana vituoni, hii ingewezekana kwa makubaliano maalumu kupitia SUMATRA.

SHUKURANI

Tunatoa pongezi za dhati kwa watumishi wa wizara yako ambao kwa moyo wa dhati wanaoendelea nao kwa kuwahudumia watanzania kwa nguvu, hali na weledi. Tunaomba kero tajwa katika ripoti hii ziondolewa kwa manufaa ya wananchi wa Dar es salaam na taifa kwa ujumla.

PICHA AMBATANISHI

