



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAWASILIANO NA TEKNOLOJIA YA HABARI



MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA

ISO 9001:2015 CERTIFIED



MWONGOZO WA KUTOA HUDUMA ZA  
MAWASILIANO KWA WATU WENYE ULEMAVU

Umetolewa na TCRA – Januari, 2023




JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA  
WIZARA YA HABARI, MAWASILIANO NA  
TEKNOLOJIA YA HABARI  
MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA



ISO9001:2015 CERTIFIED

MWONGOZO WA KUTOA HUDUMA ZA MAWASILIANO KWA WATU WENYE  
ULEMAVU

|                                           |                                 |                                                                                               |                    |
|-------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Umeidhinishwa na<br>Dkt. Jabiri K. Bakari | Cheo/Wadhifa<br>Mkurugenzi Mkuu | Saini<br> | Tarehe<br>31/01/23 |
|-------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|

## SEHEMU YA KWANZA UTANGULIZI

### 1. Nukuu

Mwongozo huu utanukuliwa kama Mwongozo wa Kutoa Huduma za Mawasiliano kwa Watu wenye Ulemavu wa mwaka 2023.

### 2. Lengo la Mwongozo

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) chini ya Kanuni ya Ulinzi wa Mtumiaji wa Huduma za Mawasiliano ya Kielektroni na Posta za mwaka 2018, imepewa mamlaka ya kuhakikisha Mtoahuduma anachukua hatua stahiki kuhakikisha watu wenye Ulemavu wanaweza kufika kwenye maeneo ya watoa huduma, kupata bidhaa na huduma zinazotolewa na watoahuduma. Mwongozo huu unalenga kutoa mwongozo wa hatua za kuchukuliwa na mtoahuduma ili kuwezesha upatikanaji wa huduma za Mawasiliano kwa watu wenye ulemavu.

### 3. Ufafanuzi

Katika Mwongozo huu, isipokuwa kama muktadha utahitaji vinginevyo –

“Lugha ya alama” maana yake ni lugha ya Tanzania ambayo inatumia mfumo wa vitendo, mwonekano wa uso na matumizi ya viungo vingine vya mwili kama njia za mawasiliano;

“Maandishi katika skrini” maana yake ni huduma ambapo mazungumzo ya sauti na uwakilishi wa sauti wa kipindi cha video unaoneshwa na mtumiaji kupitia maandishi kwenye skrini ambayo yanaonishwa na maudhui ya kusikika;

“Maandishi yanayohusu video au picha” maandishi katika skrini au monita ya maudhui ya mazungumzo ya matangazo ya televisheni au njia zingine za uandaaji vipindi;

“Maelezo katika Sauti” maana yake ni maelezo yaliyo katika mazungumzo ya

tukio linalotangazwa ambayo yanampa mtazamaji ambaye haoni au mwenye uoni hafifu maelezo ya mazungumzo ya kile kinachotokea kwenye skrini ya televisheni wakati wowote. Yanatolewa kama msaada wa kuelewa na kufurahia kipindi. Mbinu hii inatumia sauti sindikizi ambayo inatoa maelezo ya tukio na tukio kwenye skrini;

“Mamlaka” maana yake ni Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania yaliyoanzishwa chini ya Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania Sura ya 172 ya sheria za Tanzania;

“Matangazo ya Televisheni yasiyolipiwa” maana yake ni matangazo ya televisheni yanayotolewa na mtoahuduma bila kumtoza ada mtumiaji.;

“Mtoahuduma” maana yake ni mtu aliyepewa leseni na Mamlaka ya kutoa huduma za mawasiliano ya kielektroni na posta na usafirishaji wa vifurushi;

“Mtumiaji anayeathiriwa na miale ya mwanga” mtu anayepata mshtuko unaochochewa na kuangalia picha zenye aina fulani za miale ya mwanga;

“Sheria” maana yake ni Sheria ya Mawasiliano ya Kielektroni na Posta Sura ya 306 ya sheria za Tanzania;

“Uandaaji kwa ajili ya watu wote” maana yake ni ubunifu wa bidhaa, mazingira, vipindi na huduma ili viweze kutumiwa na watu wote, kwa kiwango kikubwa iwezekanavyo, bila ya haja ya kubadilisha au kuwa na ubunifu maalumu;

“Ulemavu” maana yake ni mtu kupoteza au kuwa na mipaka ya fursa za kushiriki katika maisha ya kawaida katika ngazi sawa na wengine kutokana na masuala ya kimwili, kiakili au kijamii au kama inavyofafanuliwa katika Sheria ya Watu wenye Ulemavu ya mwaka 2010;

“Upatikanaji wa huduma” maana yake ni uwezo wa watu wenye ulemavu kupata na kunufaika na huduma za kielektroni na posta kwa usawa.

## SEHEMU YA PILI

### MATAKWA YA UTOAJI WA TAARIFA NA MAWASILIANO KWA WATU WENYE ULEMAVU KWA MATANGAZO YA MAUDHUI YA TELEVISHENI YASIYOLUPIWA

4. Mtoa huduma wa kituo kinachorusha matangazo yasiyolipiwa anasisitizwa kuhakikisha kwamba huduma anazozitoa zinafikiwa na kupatikana kwa watu wenye ulemavu kwa mujibi wa Sheria na Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroni na Posta kwa kutoa huduma za upatikanaji ikijumuisha maelezo katika sauti, lugha ya alama na maandishi katika skrini au maelezo kwa wasiosikia sauti..

#### 4.1 Maelezo katika Sauti

Mtoahuduma anayerusha matangazo yasiyolipiwa anapaswa kuhakikisha upatikanaji wenye ubora wa huduma ya maelezo katika sauti, ambayo ni muhimu kwa ajili ya kuhakikisha kwamba hadhira yote inayopata huduma za utangazaji inanufaika kwa usawa.

#### 4.2 Lugha ya Alama

Mtoahuduma anayerusha matangazo yasiyolipiwa ahakikishe:

- (a) watazamaji hawaoni mikono tu bali, pale inapofaa, mwonekano wa uso wa mkalimani pia uonekane

- (b) ukubwa wa skrini ya mkalimani usiwe mdogo kuliko moja ya sita ya skrini;
- (c) mwonekano wa mandhari ya nyuma ya mkalimani unatofautiana na rangi ya ngozi na mavazi ya mkalimani;
- (d) wakalimani wa lugha ya alama walioajiriwa wanatambuliwa na Baraza la Kiswahili la Taifa (BAKITA).

#### 4.3 Maandishi katika skirini

Mtoahuduma anayerusha matangazo yasiyolipiwa ataweka maandishi katika skirini ambayo:

- (a) kadri inavyowezekana maandishi katika skirini yanaendana sawa na kinachozungumzwa;
- (b) yanaakisi maneno yanayozungumzwa yakiwa na maana sawa;
- (c) sentensi zake zinasomeka kwa urahisi, na zinatumika mara kwa mara katika muundo uliopangwa vizuri na kuleta maana;
- (d) yanatoa mwonekano mzuri kati ya rangi ya sehemu ya mbele na mandhari ya nyuma ya mkalimani; na
- (e) yanatumia fonti zinazosomeka kwa maandishi yote katika skirini.

#### 4.4 Maandishi yanayohusu video au picha

Katika utoaji wa maandishi yanayohusu video au picha, Mtoahuduma anayerusha matangazo yasiyolipiwa atazingatia yafuatayo:

- (a) Maandishi lazima yaoane na maneno yanayozungumzwa katika mazungumzo na kuwasilisha sauti sindikizi na sauti nyingine kwa ukamilifu kadri iwezekanavyo;
- (b) Maandishi lazima yatokee kwa wakati mmoja na maneno yanayozungumzwa kwa wakati huo na sauti kwa kiwango kinachowezekana na yaonyeshwe kwenye skrini katika kasi ambayo inaweza kusomwa na watazamaji;
- (c) Kadri iwezekanavyo maandishi lazima yaonyeshwe kikamilifu tangu mwanzo hadi mwisho wa kipindi;
- (d) Maandishi lazima yawekwe ndani ya 'eneo mwafaka la maandishi kuonekana' la uonekanaji wa'14:9 na kwa kawaida yawe sehemu ya chini

ya skrini, isipokuwa kama yanaweza kufunika mdomo wa mzungumzaji au taarifa au shughuli nyingine muhimu; na

- (e) Maandishi yasizuie maudhui muhimu yanayoonekana kwenye skrini, kupishana au kutokea kwenye kona ya skrini ya televisheni.

5. Mtoa huduma ya utangazaji wa maudhui anaweza kufanya huduma zipatikane zaidi kwa watu wenye ulemavu kwa kufanya yafuatayo: -

- (a) Kutoa maudhui ya miundo tofauti katika tovuti za watoahuduma wa televisheni (kama vile matoleo ya kielektroni na makala za sauti);
- (b) Kuweka maandishi yatakayoweza upatikanaji wa taarifa za matangazo, viashirio vya masuala ya uchumi, maelezo ya hali ya hewa, namba za simu na anwani au maelezo ya bidhaa na huduma yanayoonyeshwa kwenye skrini; au
- (c) Kutumia huduma zisizo katika ratiba kama vile kutazama kupitia kinasa video binafsi cha kidijiti na kuitazama video pale unapohitaji.

## **6. Habari za hivi punde**

Katika kutangaza habari za hivi punde, Mtoahuduma wa matangazo yasiyolipiwa ataweka maandishi ya taarifa hiyo kwenye skrini.

## **7. Kumhoji mtu mwenye ulemavu wa kusikia**

Wakati wa kumhoji mtu mwenye ulemavu wa kusikia;

- (a) Mwandishi atazungumza kwa kumtazama usoni mtu mwenye ulemavu anayehojiwa kama ambavyo angefanya kwa mgeni mwingine yeyote.
- (b) Mkalimani asionekane kwenye skrini wakati wa mahojiano.
- (c) Mkalimani asimame pembeni ya anayeripoti ili eneo la kutazama kati ya mtangazaji au kamera na mtu mwenye ulemavu wa kusikia liwe wazi.

**8. Tahadhari kwa watazamaji wenye kuathiriwa na miale ya mwanga**

Mtoahuduma anayerusha matangazo yasiyolipiwa atatoa angalizo maalumu anapotoa maudhui ambayo yanaweza kuathiri hadhira au watazamaji wenye kuathiriwa na miale ya mwanga ya baadhi ya picha na kutoa tahadhari katika njia ya sauti na maandishi kwenye skrini ya televisheni kabla ya kurusha matangazo kwa watu wanaoweza kuathirika kwa miale ya mwanga ya baadhi ya picha.

9. Watoahuduma wa maudhui ya kulipia wanaweza kuweka mkalimani wa lugha ya alama pale ambapo watarusha matangazo yenye matukio ya Kitaifa.

**SEHEMU YA TATU**

**MASHARTI YA JUMLA KWA WATOAHUDUMA WENGINE WA MAWASILIANO YA KIELEKTRONI NA POSTA**

**10. Uandaaji wa Bidhaa na Huduma kwa ajili ya watu wote:**

Mtoahuduma anahimizwa kuhakikisha kwamba vifaa vyote vya mawasiliano vilivyo tayari kwa kununuliwa vinafuata kanuni za kutengenezwa kwa ajili ya watu wote ili kukidhi mahitaji ya watu wenye ulemavu.

**11. Kuongeza Vocha au Kukwangua Vocha**

Mtoahuduma anahimizwa kuhakikisha kwamba tarakimu kwenye sehemu ya kukwangua vocha za kuongeza salio zina maandishi yenye ukubwa usiopungua fonti 14.

**12. Huduma za Dharura na Msaada kwa Mteja**

Mtoahuduma anahimizwa kuhakikisha kwamba huduma za dharura na msaada kwa mteja zinatolewa kwa sauti na maandishi ili iwe rahisi kuonekana na kusomeka kwa watu wenye ulemavu.

13. Mtoahuduma anahimizwa kuhakikisha kwamba kuna wafanyakazi waliopata mafunzo ambao wanaweza kutoa huduma kwa wateja na kuwasiliana na watu wenye ulemavu.



14. Mtoahuduma anahimizwa kuhakikisha kwamba anatoa huduma ya bure ya maelekezo kwa watu wenye ulemavu pale wanapooomba.
15. Mtoahuduma anahimizwa kuhakikisha kwamba anaonyesha namna kifaa kinavyotumika kwa mtu mwenye ulemavu anapofika dukani au kwenye kituo chake kabla mtu huyo hajanunua bidhaa.
16. Mtoahuduma anahimizwa kuhakikisha kwamba:
  - (a) pale inapowezekana, atoe, pale anapooombwa, maandiko yaliyochapwa yanayoeleza bidhaa zinazopatikana kwa watu wenye ulemavu katika lugha rahisi na maandishi yanayosomeka vizuri.
  - (b) anatoa mara kwa mara brosha, video na taarifa nyingine kwa asasi ambazo zinafanya kazi na watu wenye ulemavu wa kusikia na kuona ili kuhakikisha kwamba taarifa zinazotolewa zinaonyeshwa katika ubao wa matangazo na kuwalenga watu wenye ulemavu wa kusikia na kuona.
  - (c) anatoa matangazo na uendelezaji wa bidhaa na huduma zilizobuniwa mahususi kwa watu wenye ulemavu katika mifumo inayopatikana katika asasi zinazohusika na watu wenye ulemavu katika kila mkoa pale zinapooombwa;
  - (d) anatoa ofa maalumu zilizoainishwa kulingana na ulemavu ambazo lazima zipatikane kwa urahisi.

Dar es Salaam

JANUARI, 2023

  
Dkt. Jabiri K. Bakari

**MKURUGENZI MKUU**