



Ripoti ya Utafiti Kuhusu Kuridhika kwa Watumiaji wa Huduma za Mahakama 2023

REPOA

Ripoti ya Utafiti 2023/02



Imechapishwana:

REPOA

157 Migombani/REPOA Streets, Regent Estate,

S.L.P 33223

Dar es Salaam.

Rejeo pendekezwa:

REPOA(2023). Ripoti ya Utafiti Kuhusu Kuridhika kwa Watumiaji wa Huduma za Mahakama 2023. REPOA, Dar es Salaam.

Ripoti ya Utafiti

Maneno muhimu:

Watumiajiwa Huduma za Mahakama, Utafiti Kuhusu Kuridhika kwa Watumiaji, 2023, Tanzania.

Daraja la JEL: H23, H53

@REPOA, 2023

Haki zote zimehifadhiwa. Sehemu yeyote ya chapisho hili hairuhusiwi kutengenezwa upya ama kusambazwa katika mfumo wowote ule mwingine bila ruhusa ya kimaandishi kutoka kwa mwenye hakimiliki au mchapishaji.

Chapisho hili limeandaliwa na REPOA kama sehemu ya ushirikiano na Mahakama ya Tanzania. Mahakama imewahusisha REPOA kama Taasisi huru ili kupima jinsi wananchi wanavyoridhishwa na utoaji wa huduma za Mahakama. Zoezi hili lililenga kutoa mrejesho wa huduma zinazotolewa na Mahakama ikilinganiswa na matarajio ya watumiaji na watumishi tangu utafiti wa awali ulipofanyika mwaka 2015 hadi sasa. Hii itaongeza uelewa kwa Mahakama kuhusu matokeo ya jitihada zake wakati wa utekelezaji wa Mipango-Mkakati miwili ya kuboresha huduma mbalimbali zinazotolewa na Mahakama.

DIBAJI

Mahakama ya Tanzania imekuwa ikifanya mageuzi ya kuboresha huduma za mahakama kama sehemu ya malengo yake katika kuendeleza mabadiliko kwenye mfumo wa Mahakama ili kutoa huduma bora zinazomjali mwananchi na kufikia kwa wakati Dira ya Taifa ya Maendeleo 2025 ya Tanzania (TDV 2025). Maboresho ya huduma za Mahakama yamejumuishwa katika utekelezaji wa Mpango-Mkakati wa Miaka Mitano. Mpango wa kwanza ni wa 2015/16-2019/20, na wa pili ambao unatekelezwa sasa unahusisha kipindi cha 2020/21-2024/25. Utekelezaji wa Mpango-Mkakati inahusisha uchukuaji hatua mbalimbali ili kukuza kiwango cha wananchi kuridhika na huduma za Mahakama.

Kuelewa ufanisi wa hatua hizo Mahakama imekuwa ikifanya tathmini mara kwa mara. Hii imekuwa ikifanyika kwa kupitia tafiti, maarufu kama Tafiti kuhusu Kiwango cha Kuridhika kwa Watumiaji wa Huduma za Mahakama. Tangu 2015 hadi sasa tafiti mbili (2) zimefanyika, utafiti wa sasa ukiwa wa tatu (3). Tafiti hizi zinalenga kutathmini mafanikio ya Mahakama dhidi ya malengo yake, kubainisha changamoto, na kubainisha maeneo ya maboresho yanayohitajika zaidi. Utafiti wa kwanza ulifanyika mwaka 2015 na ulitoa taarifa ambayo ilitumika kama msingi wa tafiti zilizofuata. Utafiti wa pili uliofanyika mwaka 2019 ulionyesha ongezeko kubwa la kiwango cha kuridhika kwa wateja kwenye ubora wa utoaji wa huduma za haki kutoka 61% mwaka 2015 hadi 78% mwaka 2019. Hii ilionyesha mafanikio ya juhudi za Mahakama katika kuboresha huduma. Hata hivyo, utafiti ulibainisha maeneo yaliyohitaji maboresho zaidi kama vile ukubwa wa miundombinu ukilinganishwa na idadi ya watu wanaohudumiwa. Pia, wakati rushwa ilionekana kupungua kwa kiwango kikubwa, mahakama za chini zilihitaji kutazamwa kwa jicho pevu zaidi.

Matokeo ya utafiti wa pili yalisaidia kuandaa Mpango Mkakati wa 2020/2021-2024/25. Mpango Mkakati wa Pili unajengwa kutokana na uzoefu wa Mpango Mkakati wa Kwanza huku ukiwa na msisitizo katika maeneo yanayohitaji maboresho. Kwa hivyo, masuala yanayohusiana na mabadiliko ya tabia, ndani na nje ya Mahakama, na mfumo mpya wa utendaji yamepewa kipaumbele chini ya mpango mpya.

Kwa sasa, Mpango Mkakati wa Pili umefikia nusu ya utekelezaji wake. Katika kutathmini utekelezaji wake kwa ajili ya kuboresha utekelezaji wa nusu ya pili iliyobaki, Mahakama imewahusisha REPOA kama Taasisi huru ili kupima jinsi wananchi wanavyoridhishwa na utoaji wa huduma za Mahakama. Zoezi hili lililenga kutoa mrejesho wa huduma zinazotolewa na Mahakama ikilinganiswa na matarajio ya watumiaji na watumishi tangu utafiti wa awali ulipofanyika hadi sasa. Hii itaongeza uelewa kwa Mahakama kuhusu matokeo ya jitihada zake wakati wa utekelezaji wa Mpango-Mkakati miwili ya kuboresha huduma mbalimbali zinazotolewa na Mahakama.

Ufanisi

- i. Kwa ujumla, watumiaji wa huduma za Mahakama wanaridhika na ubora wa huduma. Kwa mwaka 2023 karibu 95% imeonyesha wanaridhika, kuanzia wale wanaoona kuwa huduma zina ubora wa wastani hadi wale wanaoona huduma ni nzuri sana. Hii inaonesha ongezeko la watumiaji kuridhishwa na huduma za mahakama ikilinganishwa na 92% iliyobainika mwaka 2019. Kwa ujumla kiwango cha kuridhika na huduma bora za mahakama ni cha juu katika vipengele mbalimbali vya huduma za mahakama.
- ii. Siku utafiti huu ulipofanyika, wadau wa Mahakama na wasio wateja walionyesha kuiridhishwa zaidi na huduma za mahakama. Ukiacha mashahidi wenye ujuzi ambao walikuwa 83%, zaidi ya 90% ya watumiaji wenye weledi wanaridhika na uzoefu wao katika huduma zote wanazopewa.

- iii. Wakati watumiaji wengi wanakubali kwamba muda unaotumika kusajili hadi kumaliza kesi upo ndani ya malengo ya mahakama, juhudi zaidi zinahitajika kwa kuwa kiashiria hiki kina alama za chini ukilinganisha na viashiria vingine. Hii inahusu ngazi zote za mahakama, ingawa ngazi za chini zina unafuu.
- iv. Kuna ufahamu hafifu juu ya muda unaotumika kuhamisha nyaraka kutoka ngazi moja ya mahakama hadi nyingine. Hata hivyo, wengi wenye ufahamu wana maoni kuwa muda unaotumika upo ndani ya matarajio ya mahakama.
- v. Kati ya 2019 hadi 2023 - maboresho makubwa yamefanyika kwenye mzigo wa kazi kwa watumishi wa mahakama . Kiwango cha wanaoridhika na maboresho kwenye mzigo wa kazi kimeongezeka kutoka 55% mwaka 2019 hadi 72% mwaka 2023, Kiwango hiki kimeongezeka ama kutokana matumizi makubwa ya TEHAMA au ongezeko la kuajiri watumishi wa mahakama.
- vi. Kuna kupungua kwa kiasi kidogo cha wafanyakazi waliohudhuria na kupata mafunzo katika miaka minne iliyopita tangu walipojiunga na mahakama. Hii inaashiria kuongezeka kwa pengo la kujengewa uwezo na uwezekano wa kushuka kwa morali miongoni mwa watumishi.

Uwazi

- i. Watumiaji wengi (90%) waliofika kufuata huduma za mahakama siku ya utafiti huu walikuwa na imani na uelewa wao kuhusu matokeo ya huduma waliyofuata. Hili ni ongezeko kutoka 86% lililobainishwa mwaka 2019.
- ii. Kiwango cha uweledi cha wafanyakazi wa mahakama kinachukuliwa na watumiaji wa mahakama kuwa cha juu. Tisa kati ya kumi (90%) ya watumiaji waliridhishwa na namna walivyohudumiwa. Asilimia inayoshabihiana nayo kwa mwaka 2019 ni nane kwa kumi (79%).
- iii. Kuridhishwa na mfumo wa haki ni kwa kiwango cha juu na umekuwa ukiboreshwa kila wakati. Matokeo yanaonesha kuwa 92% ya watumiaji wana maoni kuwa majaji na mahakimu wanawahudumia kwa ukarimu na nidhamu. Uwiano huu unaonyesha ongezeko la asilimia tatu (3%) kutoka 89% ya mwaka 2019. Pia, walipoulizwa kuhusu utendaji wa haki bila kujali matokeo ya kesi, watumiaji wanane (8) kati ya kumi waliridhika. Mwaka 2019 walikuwa 72% kwa wateja na 72% kwa wasio wateja.
- iv. Wakati asilimia ya wafanyakazi waliopandishwa vyeo imeongezeka takribani mara dufu hadi 45% kutoka 23% mwaka 2019, watumishi wengi wana ufahamu hafifu wa taratibu na kanuni zinazoongoza upandaji wa vyeo hivyo kusababisha wengi wao (75%) kulalamikia mchakato wa upandaji wa vyeo.
- v. Ingawa mtazamo kuhusu rushwa ni wa chini na umeonyesha kuimarika, hata hivyo mahakama za chini zinachukuliwa kuwa rushwa imekithiri. Kwa mfano, chini ya asilimia 5% ya watumiaji wa mahakama walitoa rushwa ili kuondoa vikwazo, kuongeza kasi ya kesi, kuingilia maamuzi ya kesi, kupata dhamana, na kupata taarifa zinazohusiana na mahakama. Kwa mfano, wakati katika Mahakama ya Hakimu Mkazi hadi Mahakama Kuu mtazamo wa rushwa ni 12% au chini, mahakama za wilaya ni 20% na mahakama za mwanzo ni 25%. Hili ni eneo la muhimu kufikiriwa hasa kwa kuwa raia wengi wanategemea kupata huduma katika ngazi hizo.

Upatikanaji wa Huduma na Taarifa

- i. Kama ilivyokuwa kwenye utafiti uliopita, uelewa kuhusu shughuli zinazoandaliwa na mahakama kwa ajili ya kuelimisha na kutoa hamasa kwa umma kuhusu huduma zitolewazo na mahakama hazijafahamika vya kutosha kwa jamii. Kwa mfano, watu

wanaojua kuhusu mpango wa utoaji elimu kwa wateja ndani ya wiki katika vituo vya mahakama ni 23%, watu wanaojua kuwa mahakama ilishiriki katika Maonyesho ya Biashara Kimataifa (Saba Saba) ni 21%, na 46% pekee wanajua kuhusu Wiki ya Sheria. Kuna kushuka kwa uelewa wa jamii katika maeneo yote matatu, matokeo haya yanalinganishwa na yale ya 2019.

- ii. Wadau wa mahakama kama mawakili, madalali wa mahakama na wasambaza nyaraka za mahakama ni muhimu katika utoaji wa haki. Ikilinganiswa na utafiti wa mwaka 2019, kumekuwa na ongezeko la uwiano la watumiaji wa huduma za madalali na wasambaza nyaraka za mahakama kwa sababu ya kuongezeka kwa uelewa wa majukumu yao. 86% ya watumiaji wa huduma za mahakama waliotumia huduma za madali wa mahakama tofauti na mwaka 2019 ambapo ilikuwa 16% pekee. Vilevile, mwaka 2019 ni 36% tu ya watumiaji wa huduma za mahakama walitumia huduma kutoka wasambaza nyaraka za mahakama ikilinganishwa na 71% ya 2023. Mwisho, Mwaka 2023 ni 63% ya watumiaji wa huduma za mahakama walitumia mawakili, tofauti na mwaka 2019 ambapo ilikuwa 37% ya 2023.
- iii. Kuna ongezeko kubwa la majengo, ambapo majengo mapya yamejengwa na ya zamani kukarabatiwa. Hata hivyo, bado kuna uhitaji wa majengo mengine ama ukarabati katika maeneo mengine ili kuboresha mazingira ya mahakama.
- iv. Suala la malipo ya huduma za mahakama limebakia kuwa changamoto. Ikiwa mtu anahitajika kulipia huduma mahsusi inategemea lengo la kufika kwake mahakamani. Kwa mfano, kwa suala la wito wa mashahidi, hakuna malipo yanayohitajika wakati maombi yanapofikishwa kwa njia ya 'chamber', ada ya wito inahitajika.

Maeneo ya kuboresha

Mageuzi yaliyofanywa na Mahakama ya Tanzania yameboresha huduma zake. Hii imethibitishwa na watumiaji wa huduma za mahakama na wafanyakazi katika maeneo mengi. Hata hivyo, kuna maeneo machache yanayohitaji maboresho zaidi. Maeneo hayo ni:

- i. Uelewa wa jamii juu ya matukio yanayoandaliwa na mahakama kwa ajili ya elimu na uhamasishaji.
- ii. Muda unaotumika tangu kusajili mpaka kumaliza kesi.
- iii. Muda unaotumika kutekeleza amri za mahakama
- iv. Uelewa wa watumishi juu ya taratibu, hatua na masharti yanayoongoza upandaji vyeo. Usimamizi na ukaguzi wa mahakama kuhakikisha taratibu za kimaadili zinafauwa. Tunaona, kwa mfano, ngazi za chini za mahakama bado zinajihusisha na rushwa licha ya uboreshaji uliofanywa katika eneo hili.
- v. Kuchochea matumizi ya TEHAMA kupata huduma za mahakama, kwa mfano matumizi ya ujumbe mfupi wa maandishi kupata taarifa za huduma za mahakama.
- vi. Kuongeza matumizi ya mahakama inayotembea kama mkakati wa muda mfupi wakati ujenzi wa miundombinu zaidi ukiendelea kukabiliana na ongezeko la uhitaji wa huduma za haki.
- vii. Kituo cha huduma kwa mteja kwa ajili ya kupkea mrejesho kwa masuala yanayohusiana na mahakama ni muhimu na tayari kipo. Hata hivyo, uelewa wa jamii kuhusu huduma hii ni finyu, hivyo kukifanya kituo hicho kutotumika ipasavyo.

kuchochea matumizi ya maktaba za mahakama ili kupata taarifa muhimu za mahakama. Huduma za maktaba zipo lakini matumizi yake yako chini sana kwa sababu ya uelewa mdogo.

JEDWALI LA YALIYOMO

DIBAJI	ii
1. UTANGULIZI.....	1
2. NJIA NA MBINU ZA UTAFITI	3
2.1 Hatua za Usampulishaji.....	3
2.2 Uteuzi wa Ngazi za Mahakama.....	3
2.3 Uteuzi wa washiriki.....	6
3. MAWASILIANO YA AWALI NA MAHAKAMA 25	11
3.1 Mawasiliano ya awali kabla ya kwenda mahakamani.....	11
3.2. Njia za mawasiliano zinazotumika.....	11
3.3 Kujiamini kwa watumiaji kuhusu matarajio yao wanapofika mahakamani.....	12
4. UELEWA NA WELEDI WA WATEJA	13
4.1 Tathmini ya watumiaji juu ya ubora wa huduma zinazotolewa na mahakama.....	13
4.2 Kuridhishwa na hali ya mahakamani siku ya utafiti.....	14
4.3 Mtazamo wa wasio wateja na Wadau.....	15
4.4 Kuridhishwa na jinsi wanavyohudumiwa na watumishi wa mahakama.....	16
4.5 Upatikanaji na ukarimu wa watumishi wa mahakama.....	16
4.6 Kuridhishwa na huduma za Jaji/Hakimu.....	17
4.7 Mahakama kukuza uelewa na elimu kuhusu huduma inazozitoa.....	18
4.8 Majukwaa ya mahakama ya kukuza uelewa kwa umma.....	19
4.9 Mchango wa matukio ya mahakama katika kukuza uelewa wa huduma za mahakama..	19
4.10 Mchango wa tukio mahususi katika kutoa elimu kwa umma.....	20
4.11 Dawati la maulizo/Mapokezi.....	21
4.12 Ufanisi wa dawati la maulizo/mapokezi.....	22
5. MAONI YA WATEJA NAMNA WANAVYOHUDUMIWA NA MAHAKAMA	23
5.1. Uzoefu wa watumiaji wa mahakama katika huduma mahususi za mahakama.....	24
5.2. Hali halisi ya huduma za mahakama ikilinganishwa na matarajio ya watumiaji.....	24
5.3. Muda unaotumika kufungua shauri hadi kumalizika.....	24
5.4. Muda unaotumika kupeleka majalada kutoka mahakama moja kwenda nyingine.....	25
5.5 Muda unaotumika kupata nyaraka za mahakama zilizochapwa.....	26
5.6. Kuridhishwa na huduma ya mahakama ya watoto.....	27
5.7 Kuridhishwa na mfumo wa haki.....	28
6. WATEJA KURIDHISHWA NA HUDUMA ZA WADAU WA MAHAKAMA	29
6.1. Uelewa wa watumiaji wa mahakama kuhusu huduma zinazotolewa na wadau wa mahakama.....	29
6.2. Kuridhika kwa jumla na huduma zinazotolewa na wadau wa mahakama.....	29
6.3. Ufanisi wa huduma zinazotolewa na wadau wa mahakama.....	30
6.4. Ufanisi wa sheria na kanuni zinazoongoza wadau wa mahakama.....	30
6.5 Ufanisi wa wadau wa mahakama katika kutoa haki.....	31

7. MAONI YA WATUMISHI WA MAHAKAMA KUHUSU MAZINGIRA YA KAZI.....	32
7.1 Vitendea kazi.....	32
7.2. Upatikanaji wa nafasi za ofisi kwa ngazi za mahakama.....	32
7.3 Kuridhika na samani za ofisi kwa wafanyakazi wa mahakama.....	33
7.4. Kuridhishwa na usafi wa mazingira ya mahakama kwa watumishi wa mahakama.....	33
7.5. Kuridhika na mazingira na mzigo wa kazi.....	34
7.5.1. Rasilimali na vifaa vya kuandikia.....	34
7.5.2. Mzigo wa kazi na mazingira ya kazi.....	34
7.5.3. Mshahara na ujira.....	35
7.6. Usafiri wa wafanyakazi na muda unaotumika kufika mahakamani.....	53
7.7. Mafunzo na upandaji vyeo kwa watumishi.....	36
Je, umechukua mafunzo yoyote tangu kuajiriwa na Mahakama?.....	36
7.8. Aina za mafunzo na muda.....	36
7.9. Umuhimu wa mafunzo.....	37
7.10. Upandishaji vyeo kwa Watumishi.....	37
7.11. Je, upandishaji cheo unafuata sheria na kanuni?.....	38
7.12. Maoni ya watumishi juu ya ufanisi wao katika kufungua mashauri na kutekeleza amri za mahakama.....	38
7.13. Kuridhika kwa watumishi wa mahakama katika kumaliza kesi bila kuchelewa.....	39
7.14 Kuridhika kwa watumishi wa mahakama katika mahakama za mwanzo za vijijini na mijini	40
8. UPATIKANAJI WA HUDUMA ZA MAHAKAMA.....	41
8.1. Uelewa wa njia mbadala za kutoa huduma za mahakama.....	41
8.2. Umbali na gharama ya fedha ya kufikia mahakama.....	44
8.2.1. Umbali.....	44
8.2.2. Gharama.....	44
8.3. Uwezo wa kumudu huduma za mahakama.....	45
8.4. Sababu za watu kupeleka kesi mahakamani.....	46
8.5. Njia ya kuwasilisha malalamiko.....	46
8.6. Kuridhika na njia ya kuwasilisha malalamiko.....	47
9. UPATIKANAJI WA NYARAKA ZINAZOHUSIANA NA KESI.....	48
9.1. Mahitaji ya taarifa zinazohusiana na kesi.....	48
9.2. Urahisi wa upatikanaji wa nyaraka zinazohusiana na kesi.....	48
9.3 Ada zinazohusiana na nyaraka za kesi.....	49
9.4. Muda uliotumika kupata nyaraka zinazohusiana na kesi.....	50
9.5. Mitazamo juu ya rushwa katika mfumo wa utoaji haki.....	50
9.6. Ushiriki katika ushawishi na zawadi kwa ngazi ya mahakama.....	51
9.7. Rushwa/hongo katika kupata huduma za mahakama.....	52

10. UPATIKANAJI NA MANUFAA YA TAARIFA KWA WATUMIAJI.....	54
10.1 Kiwango cha wateja wa mahakama kutumia mbao za matangazo za mahakama.....	54
10.2 Uthaminishaji wa mtumiaji wa mahakama kuhusu manufaa ya mbao za matangazo za mahakama.....	55
10.3 Matumizi na ufahamu wa nambari ya simu.....	56
10.4 Matumizi na Tathmini ya watumiaji wa Mahakama kuhusu manufaa ya tovuti ya mahakama.....	56
10.5. Tathmini ya watumiaji wa Mahakama kuhusu manufaa ya tovuti ya mahakama.....	57
10.6. Mtazamo wa watumishi juu ya manufaa ya tovuti.....	58
10.7 Taarifa zinazopatikana kwenye tovuti.....	58
10.8. Tathmini ya watumishi juu ya manufaa ya tovuti ya mahakama.....	59
10.9. Huduma za maktaba za mahakama.....	59
10.10. Tathmini ya watumiaji wa mahakama juu ya manufaa ya maktaba ya mahakama.....	60
11. MAZINGIRA YA MAHAKAMA NA VITENDEA KAZI.....	61
11.1. Nyenzo za Ujenzi wa Mahakama.....	61
11.2. Huduma ya maji kwa majengo ya mahakama.....	65
11.3. Uunganishaji wa umeme katika jengo la mahakama.....	66
11.4. Choo katika kituo cha mahakama.....	66
11.5. Kuridhika na mazingira na vifaa vya mahakama.....	68
11.6. Vifaa vya mahitaji maalum.....	69
12. VIPAUMBELE VINAVYOIBUKA KATIKA HUDUMA ZA MAHAKAMA.....	71
12.1. Vipaumbele vya watumiaji wa mahakama katika kupata huduma.....	71
12.2. Tathmini ya sheria/kanuni za taratibu zilizofanyiwa mapitio/marekebisho.....	72
12.3. Utumikaji wa sheria/kanuni marekebisho katika umalizaji wa kesi.....	72
12.4. Mchango wa sheria/kanuni zilizorahisishwa katika uendeshaji wa kesi.....	73
12.5 Kuridhishwa na utumikaji wa sheria/kanuni zilizorekebishwa/kutungwa.....	74
12.6. Mapendekezo ya mtumiaji juu ya hatua za baadaye za kuboresha mahakama.....	75
13. MAONI YA WATUMISHI JUU YA HATUA ZA UBORESHAJI.....	76
13.1. Ufanisi wa mifumo ya usimamizi na ukaguzi.....	76
13. 2. Uboreshaji wa miundombinu ya mahakama katika miaka mitano iliyopita.....	76
13.3. Ujenzi na ukarabati wa majengo ya mahakama.....	77
13.4. Ununuzi wa vitendea kazi vya mahakama.....	78
13.5. Huduma za mawasiliano za mahakama.....	78
13.6. Miundombinu ya umeme na maji.....	79
13.7. Vyanzo vya taarifa vya mahakama.....	80

13.8. Matumizi ya teknolojia ya kisasa.....	80
13.9. Kuridhishwa na matumizi ya teknolojia ya kisasa kwa watumishi wa mahakama.....	81
13.10. Uboreshaji wa maadili ya mahakama.....	81
13.11. Mapendekezo ya watumishi wa mahakama kuhusu hatua za maboresho.....	82
14. HITIMISHO NA MAPENDEKEZO.....	83
15. VIAMBATISHO.....	85
Kiambatisho Na. 1. Orodhaya vituo vya mahakama vilivyoteuliwa kwa ajili ya utafiti wa Kuridhika kwa watumiaji.....	85
Kiambatisho na. 2. Dodoso la watumiaji wa mahakama 2023.....	87
Kiambatanisho Na 3: Uchunguzi auzi wa mahakama kwa wasio-wateja 2023.....	113
Kiambatisho 4. Mazingira ya kazi kwa watumishi wa mahakama 2023.....	132
Kiambatanisho Na 5. Majadiliano ya kikundi lengwa na mahojiano ya kina.....	144

ORODHA YA VIELELEZO

Kielelezo Na 1: Washiriki Kijinsia.....	8
Kielelezo Na 2: Aina ya shauri la mteja (Asilimia ya waliohojiwa).....	9
Kielelezo Na 3: Wahojiwa waliopata mawasiliano kabla ya kufika mahakamani.....	11
Kielelezo Na 4: Njia za mawasiliano.....	12
Kielelezo Na 5: Kujiamini kwa Wateja.....	12
Kielelezo Na 6: Tathmini ya watumiaji kuhusu ubora wa huduma zinazotolewa na mahakama...13	
Kielelezo Na 7: Tathmini ya watumiaji juu ya ubora wa huduma zinazotolewa na mahakama.....	14
Kielelezo Na 8: Kuridhishwa na hali ya mahakamani siku ya utafiti 2015 2019 2023.....	15
Kielelezo Na 9: Upatikanaji na ukarimu wa watumishi wa mahakama.....	17
Kielelezo Na 10: Huduma za Majaji/ Mahakimu.....	17
Kielelezo Na 11: Majukwaa ya mahakama ya kukuza uelewa kwa umma.....	18
Kielelezo Na 12: Uelewa wa majukwaa yanayoandaliwa na mahakama kukuza uelewa kwa umma....	19
Kielelezo Na 13: Mchango wa matukioya umma kukuza uelewa.....	20
Kielelezo Na 14: Mchango wa tukio kwa huduma mahususi ya mahakama.....	21
Kielelezo Na 15: Kuwapo kwa dawati la maulizo kwenye mahakama.....	21
Kielelezo Na 16: Ufanisi wa utoaji wa huduma kwenye dawati la maulizo.....	22
Kielelezo Na 17: Siku zinazotumika kuhamisha taarifa za mahakama.....	25
Kielelezo Na 18: Muda unaotumika kupata nyaraka za mahakama.....	26
Kielelezo Na 19: Kuridhishwa na kipengele cha mahakama ya watoto.....	27
Kielelezo Na 20: Kuridhishwa na mfumo wa haki.....	28
Kielelezo Na 21: Uwiano wa wasailiwa ambao walipata huduma kutoka kwa wadau wa mahakama..	29
Kielelezo Na 22: Ufanisi wa huduma za wadau wa mahakama.....	30
Kielelezo Na 23: Ufanisi wa sheria na kanuni.....	31
Kielelezo Na 24: Ofisi za watumishi.....	32
Kielelezo Na 25: Nafasi ya Ofisi za watumishi kwa ngazi ya mahakama.....	32
Kielelezo Na 26: Kuridhika na samani za ofisi kwa watumishi wa mahakama.....	33
Kielelezo Na 27: Kuridhika na usafi wa mazingira ya mahakama kwa watumishi wa mahakama.	33
Kielelezo Na 28: Njia ya usafiri kwa watumishii wa mahakama.....	35
Kielelezo Na 29: Mafunzo ya watumishi wa mahakama.....	36
Kielelezo Na 30: Aina ya mafunzo yanayohudhuriwa na watumishi wa mahakama.....	36
Kielelezo Na 31: Umuhimu wa mafunzo.....	37
Kielelezo Na 32: Kiwango cha upandishwaji vyeo kazini.....	37
Kielelezo Na 33: Maoni ya iwapo upandishwaji vyeo unaambatana na kanuni.....	38
Kielelezo Na 34: Kuridhika kwa watumishi na kufungua mashauri na kutekeleza amri za mahakama.....	39
Kielelezo Na 35: Kuridhika kwa watumishi wa mahakama katika kumaliza kesi bila kuchelewa.....	39

Kielelezo Na 36: Kuridhika kwa watumishi wa mahakama katika mahakama za mwanzo za vijijini na mijini.....	40
Kielelezo Na 37: Uelewa, matumizi na kuridhika na huduma za mahakama inayotembea.....	42
Kielelezo Na 38: Uelewa, matumizi na kuridhika na utoaji wa nyaraka za mahakama.....	43
Kielelezo Na 39: Ufahamu, matumizi na kuridhika na uendeshaji wa mashauri kwa njia ya mtandao wa video.....	43
Kielelezo Na 40: Umbali wa kituo cha mahakama.....	44
Kielelezo Na 41: Malipo ya huduma za mahakama.....	45
Kielelezo Na 42: Uwezo wa kumudu gharama zinazotowwa kwa huduma za mahakama.....	45
Kielelezo Na 43: Sababu za watu kupeleka kesi mahakamani.....	46
Kielelezo Na 44: Idadi ya wasailiwa waliotuma malalamiko yao.....	46
Kielelezo Na 45: Kuridhika na njia ya kuwasilisha malalamiko.....	47
Kielelezo Na 46: Watumiaji wanaopata nyaraka zinazohusiana na kesi.....	48
Kielelezo Na 47: Upatikanaji wa nyaraka zinazohusiana na kesi.....	49
Kielelezo Na 48: Mahitaji ya ada ili kupata nyaraka zinazohusiana na kesi.....	49
Kielelezo Na 49: Muda uliochukuliwa kupata nyaraka zinazohusiana na kesi.....	50
Kielelezo Na 50: Uwiano wa watumishi waliopokea vishawishi/zawadi kulingana na kada zao..	51
Kielelezo Na 51: Idadi ya watumishi waliopokea vishawishi/zawadi kulingana na ngazi ya Mahakama.....	51
Kielelezo Na 52: Hali ya rushwa katika kupata huduma za mahakama.....	52
Kielelezo Na 53: Uwepo na manufaa ya taarifa za mahakama.....	54
Kielelezo Na 54: Taarifa iliyotolewa kwenye ubao wa matangazo wa mahakama.....	55
Kielelezo Na 55: Manufaa wa taarifa za mahakama zitolewazo kwenye mbao za matangazo ...	55
Kielelezo Na 56: Kuridhika na matumizi ya huduma ya kituo cha huduma kwa wateja.....	56
Kielelezo Na 57: Matumizi ya tovuti ya mahakama na wateja wa mahakama.....	57
Kielelezo Na 58: Wahojiwa wanaokubaliana na vipengele vya taarifa katika tovuti.....	57
Kielelezo Na 59: Taarifa zinazoonekana na watumishi kwenye tovuti ya mahakama.....	58
Kielelezo Na 60: Manufaa ya tovuti ya mahakama kwa watumishi wa mahakama.....	59
Kielelezo Na 61: Upatikanaji wa maktaba ya mahakama kwa watumiaji	59
Kielelezo Na 62: Umuhimu wa maktaba ya mahakama kwa watumiaji wa mahakama	60
Kielelezo Na 63: Vifaa kwa watu wenye mahitaji maalumu.....	70
Kielelezo Na 64: Vipaumbele vya watumiaji wa mahakama katika kupata huduma za mahakama.....	71
Kielelezo Na 65: Kutumika kwa sheria na kanuni zilizotungwa au kurekebisha.....	73
Kielelezo Na 66: Kukubalika kwa sheria/kanuni zilizorekebisha au kutungwa katika kuharakisha uendeshaji wa kesi.....	73
Kielelezo Na 67: Kiwango cha kuridhika na utumikaji wa sheria/kanuni zilizorekebisha/kutungwa.....	74
Kielelezo Na 68: Maboresho ya Mahakama yaliyofanywa na Mahakama ya Tanzania katika kipindi cha miaka mitano iliyopita.....	77
Kielelezo Na 69: Kuridhishwa na ujenzi na ukarabati wa majengo ya mahakama.....	77
Kielelezo Na 70: Kuridhika na ununuzi wa vitendea kazi vya mahakama (% ya watumishi walioridhika).....	78
Kielelezo Na 71: Kuridhika na huduma za mawasiliano za mahakama (% watumishi walioridhika na maboresho).....	79

Kielelezo Na 72:Kuridhika na miundombinu ya umeme na maji.....	79
Kielelezo Na 73: Matumizi ya teknolojia ya kisasa.....	80
Kielelezo Na 74: Kuridhika na matumizi ya teknolojia ya kisasa kwa watumishi wa mahakama.....	81
Kielelezo Na 75: Kuridhika na uboreshaji wa maadili ya mahakama na watumishi wa mahakama.....	82
Kielelezo Na 76: Kuridhishwa na uboreshaji wa tunu za mahakama na watumiaji wa mahakama.....	82

ORODHA YA MAJEDWALI

Jedwali Na 1: Idadi ya Mahakama Tanzania 2023.....	3
Jedwali Na 2: Idadi ya mahakama kwenye sampuli na uwiano wake kulingana na ngazi ya mahakama.....	4
Jedwali Na 3: Mahakama zilizotembelewa mwaka 2019 na 2023 kwa ngazi mbalimbali.....	4
Jedwali Na 4: Mtawanyiko wa wasailiwa kwa ngazi za mahakama.....	5
Jedwali Na 5: Washiriki kwa makundi ya watumishi.....	6
Jedwali Na 6: Makundi ya watumishi wa mahakama kijinsi.....	7
Jedwali Na 7: Aina ya shauri lililokufikisha leo mahakamani/Jinsia.....	9
Jedwali Na 8: Uzoefu wa wadau wenye Uweledi.....	15
Jedwali Na 9: Uzoefu wa wasio wateja wa kawaida.....	16
Jedwali Na 10: Maoni kuhusu huduma za mahakama 2015 2019 2023.....	23
Jedwali Na 11: Muda unaotumika kufungua shauri hadi kumalizika.....	24
Jedwali Na 12: Kuridhika na huduma ya wadau wa mahakama.....	30
Jedwali Na 13: Uwiano wa watumishi wa mahakama wanaosema wadau wa mahakama wanafaa.....	31
Jedwali Na 14: Kuridhika na mazingira na mzigo wa kazi.....	34
Jedwali Na 15: Kufikika kwa mahakama.....	41
Jedwali Na 16: Matumizi ya tovuti ya mahakama kwa watumishi wa mahakama.....	58
Jedwali Na 17: Vifaa vya Ujenzi wa Mahakama.....	62
Jedwali Na 18: Chanzo kikuu cha maji cha Mahakama.....	65
Jedwali Na 19: Chanzo kikuu cha taa Mahakamani.....	66
Jedwali Na 20: Aina ya choo katika kituo cha mahakama.....	66
Jedwali Na 21: Kuridhika na mazingira ya mahakama.....	69
Jedwali Na 22: Mapendekezo ya mtumiaji juu ya hatua za baadaye za kuboresha mahakama.....	75

1. UTANGULIZI

Serikali ya Tanzania imekuwa ikitekeleza mageuzi kwa lengo la kuboresha huduma zinazotolewa kwa wananchi wake. Mahakama ya Tanzania ikiwa ni moja ya mihimili mitatu ya Dola na ikiwa na jukumu la kutoa haki ikiongozwa na dira yake ya utoaji haki kwa wakati, kwa wote haijabaki nyuma. Imekuwa ikifanya maboresho kwenye sekta ya sheria ili kutoa huduma bora za mahakama ikiwa ni sehemu ya dhamira yake ya kutoa huduma inayomlenga mtumiaji. Pia, maboresho katika mahakama yamekusudia kuchangia ufikiaji wa Dira ya Maendeleo ya Taifa, 2025. Maboresho ya huduma za mahakama yamezingatiwa katika utekelezaji wa Mpango Mkakati wa miaka mitano; Mpango wa kwanza unahusisha kipindi cha 2015//16-2019/20 na wa pili unaotekelezwa sasa unahusisha kipindi cha 2020/21-2024/25.

Mpango mkakati huu umebainisha maeneo ya maboresho kwa lengo la kuongeza imani kwa wananchi katika huduma zitolewazo na mahakama. Matokeo yake, maboresho mbalimbali yamefanyika kwa lengo hilo, ikiwa ni pamoja na matumizi ya TEHAMA katika shughuli za mahakama, ujenzi wa miundombinu ya kisasa, kuajiri watumishi zaidi katika kutoa huduma za mahakama. Hatimaye kusudio lake ni kutekeleza Mpango wa Kimataifa wa Ubora wa Mahakama (IFCE) katika vipengele vyote saba vya ubora wa mahakama Kimataifa. Kipengele kimojawapo cha IFCE ni Mahitaji ya Mteja na Kumridhisha. Katika kipengele hiki, utafiti umeonesha bayana kwamba mtazamo wa watumiaji wa huduma za mahakama unaathiriwa zaidi na jinsi wanavyohudumiwa pamoja na mchakato kama unaoonekana ni wa haki kuliko kama matokeo ya mwisho yanawaridhisha au hayawaridhishi. Kwa hiyo, kipengele mojawapo muhimu cha kuzingatia viwango na 'kutafuta ubora' ni kuzingatia mahitaji na mtazamo wa watumiaji wa mahakama.

Watumiaji wa huduma za mahakama ni pamoja na wananchi na wadau (walalamikaji, mashahidi, watendewa/waathirika wa jinai, wanaotafuta taarifa au msaada kutoka kwa watumishi wa mahakama), wanataaluma/wabobezi na wadau muhimu (mawakili, waendesha mashtaka wa serikali, vyombo vya dola, taasisi za serikali, mashahidi wataalamu wa mahakama na wakalimani wa mahakama), hao wote wanatumia huduma za mahakama zinazomjali mwananchi. Kwa hiyo, hatua zinazochukuliwa lazima zijihusishe sio tu na kiwango cha kuridhika na matokeo ya uendeshaji wa kesi peke yake bali pia kiwango cha kuridhika cha wadaawa, mashahidi na mawakili wanavyohudumiwa na majaji na watumishi wa mahakama. Uweledi wa Majaji na watumishi na uwezo wa kuelewa taratibu za kimahakama lazima vipimwe. Taarifa hii itumike kuboresha ubora wa huduma zitolewazo na mahakama. Tafiti mbili za Watumiaji Kuridhishwa na Utoaji wa Huduma za Mahakama zimefanyika tangu kuanza kwa mageuzi, ili kutathmini mafanikio ya Mahakama sambamba na malengo yake na Mpango Mkakati wa miaka Mitano, kubainisha changamoto za mageuzi zinazokabili mfumo wa mahakama katika utekelezaji wa mpango mkakati na kuchangia maboresho yanayohitajika kwa kuzingatia changamoto za wananchi.

Utafiti wa kwanza wa ulifanyika mwaka 2015 ukiwa kama msingi, na wa pili ulifanyika mwaka 2019. Kwa ujumla, kiwango cha watumiaji wa mahakama wanaoridhishwa na ubora wa huduma za haki kimeongezeka kutoka 92% mwaka 2019 hadi 95% mwaka 2023, hii inaonesha athari chanya za juhudi za Mahakama za kuboresha huduma zake, zikihusisha urahisi wa upatikanaji wa huduma, hasa baada ya kuanza kwa matumizi ya TEHEMA katika kutoa huduma za mahakama sambamba na matumizi ya simu za mkononi. Hata hivyo, utafiti pia umebainisha maeneo yanayaohitaji maboresho zaidi, kama vile ukubwa wa miundombinu kwa uwiano wake na idadi ya wateja wanaohudumiwa.

Matokeo ya utafiti wa pili yametoa taarifa muhimu kwa ajili ya maandalizi ya Mpango Mkakati wa Pili, ambao unatekelezwa kwa kipindi cha 2020/2021-2024/2025. Mpango Mkakati wa pili

unatokana na ule wa kwanza ambapo umejikita kwenye maeneo yanayohitaji maboresho. Kwa hiyo, masuala yanayohusiana na mabadiliko yafikra, ndani na nje ya mfumo wa mahakama, na mfumo mpya wa utendaji, yamepewa kipaumbele kwenye mpango mpya.

Kwa sasa Mpango Mkakati wa pili umefikia nusu ya utekelezaji wake. Kutathmini utekelezaji wake ili kuboresha utekelezaji wa nusu ya pili, Mahakama ya Tanzania imehusisha REPOA kama taasisi binafsi kufanya utafiti wa kuridhika kwa watumiaji wa huduma za mahakama. Kazi hii inakusudia kutoa mrejesho juu ya huduma zinazotolewa na Mahakama sanjari na matarajio ya wateja kuanzia mwaka 2015 wakati utafiti wa mwanzo ulipofanyika hadi sasa. Hii itaipatia Mahakama uelewa mzuri zaidi kuhusu matokeo ya juhudi zake za maboresho ambazoo zimeifanyika katika kipindi cha utekelezaji wa mipango mikakati yake miwili kwa ajili ya kuimarisha ubora na aina ya huduma zinazotolewa.

2. NJIA NA MBINU ZA UTAFITI

2.1 Hatua za Usampulishaji

Ripoti hii inatoa mwelekeo wa maendeleo ya viashiria mbalimbali vya huduma za mahakama kuanzia kwenye utafiti wa awali uliofanyika mwaka 2015. Ripoti inaonesha maeneo ambayo Mahakama imefanya maboresho, maeneo ambapo mahakama imezorota na kila aina ya changamoto katika kipindi hicho. Kufanikisha hayo, hatua za usampulishaji na ukubwa wa sampuli umezingatia kwa kiasi kikubwa hatua zilizotumika awamu za tafiti za mwaka 2015 na 2019. Njia zilizotumika katika tafiti zote mbili zilihakikisha sampuli inateuliwa kuwakilisha mtawanyiko wa mahakama kikanda, huku ukizingatia maendeleo mapya, kama vile uanzishwaji wa mahakama mpya za ngazi zote. Matokeo yake, utafiti wa sasa umezingatia kanda mpya nne (4) na mikoa sita (6), ambayo haikuwa sehemu ya sampuli katika tafiti zilizotangulia. Jedwali Na. 1 linaonesha taarifa za kina za idadi ya mahakama katika ngazi zote, na inaweka msingi wa uteuzi wa mahakama zilizotembelewa katika utafiti huu.

Jedwali Na 1: Idadi ya Mahakama Tanzania 2023

Jina la ngazi ya mahakama	Idadi ya Mahakama nchini
Mahakama ya Rufani	1
Masjala ya Mahakama Kuu	1
Mahakama Kuu Kanda	19
Divisheni na Kituo cha Usuluhishi	5
Mahakama za Hakimu Mkazi	29
Mahakama za Wilaya	132
Mahakama za Mwanzo	961
Jumla	1,147

2.2 Uteuzi wa Ngazi za Mahakama

Hadidu za rejea (ToRs) zilipendekeza jinsi ya kuteua ngazi za mahakama. Tumezingatia pendekezo hilo kwa sababu, kama ilivyoenezwa awali katika sehemu hii, njia inayotumika ni sawa na ile iliyotumika kwenye utafiti wa 2015 na kufuatiwa na ule wa 2019. Njia ya utafiti inahusisha aina kuu mbili ambazo ni mahakama za kufanyiwa utafiti na washiriki wa kufanyiwa usaili. Kipengele cha kiuchambuzi kinachohusu ubora wa huduma za mahakama kinatokana na watumiaji na watoaji wa huduma za mahakama. Zaidi ya kukusanya na kuchambua taarifa kutoka kwa watumiaji na watoaji wa huduma za mahakama, timu ya utafiti ilikusanya pia taarifa za kiutawala kutoka kwenye ngazi za mahakama kupata taarifa za uboreshaji wa miundombinu, idadi ya watumishi kikada na mahali zilipo mahakama katika uhusiano wake na makao makuu kwa ajili ya kuyapa muktadha matokeo ya mtumiaji aliyefanyiwa utafiti. Pia, kama itakavyojadiliwa hivi punde, taarifa hizo za kiutawala zilisaidia kupata sampuli ya mahakama za mwanzo.

Kama ilivyoenezwa awali katika sehemu hii, mahakama zilizopo nchini kwa sasa ni nyingi ikilinganishwa na mwaka 2019. Katika kuhakikisha kwamba uwiano unabakia vilevile kama iivyokuwa katika tafiti za awali, idadi ya wasailiwa imeongezeka ikilinganishwa na tafiti za awali.

Kwa uhakikifu, hadidu za rejea (ToR) zilipendekeza jumla ya mahakama 169 kuwa sampuli kama ifuatavyo: Makao Makuu, Mahakama ya Rufani, Masjala ya Mahakama Kuu, Masjala 18 za Mahakama Kuu (Dar es Salaam 2, (Kanda ya Temeke na DSM), Divisheni nne za Mahakama Kuu (Dar es Salaam), Kituo cha Usuluhishi kimoja, Mahakama za Hakimu Mkazi (RMs) 21, (moja katika kila mkoa, isipokuwa Dar es Salaam ambayo ina Mahakama mbili (Kisutu na Kivukoni), Mahakama za Wilaya “DCs” 41 (mbili kwa kila Mkoa isipokuwa Da es Salaam ina moja zaidi ambayo ni Temeke DC kwenye Kituo Jumuishi cha Utoaji Haki ‘IJC’). Ilikuwa na uwakilishi mzuri, kati ya mahakama mbili za Wilaya, moja iliteuliwa ya makao makuu ya mkoa na nyingine ya pembezoni. Kwa mahakama za mwanzo (PCs) 81, timu ya watafiti, iliteua mbili

katika kila wilaya iliyohusishwa na utafiti isipokuwa Temeke IJC ambayo ina Mahakama ya Mwanzo (PC) moja tu. Kati ya mahakama mbili za mwanzo, moja ilikuwa ya mjini na nyingine ya kijijini. Jedwali Na. 2. ni muendelezo wa Jedwali Na. 1, kuonesha uteuzi wa mahakama kingazi na uwiano wake kwenye sampuli.

Jedwali Na 2: Idadi ya mahakama kwenye sampuli na uwiano wake kulingana na ngazi ya mahakama

Jina na ngazi ya mahakama	Idadi ya Mahakama	Mahakama	Asilimia ya mahakama
Mahakama ya Rufani	1	1	100%
Masijala ya Mahakama Kuu	1	1	100%
Mahakama Kuu Kanda	19	18	95%
Divisheni na Kituo cha Usuluhishi	5	5	100%
Mahakama ya Hakimu Mkazi	29	21	75%
Mahakama ya Wilaya	132	41	31%
Mahakama ya Mwanzo	961	81	8%
Jumla	1,147	168	15%

Wakati timu ya watafiti ikikamilisha ripoti ya awali, kuliafikiwa makubaliano ya kuongeza Vituo sita (6) Jumuishi vya Utoaji Haki (JC), ambavyo havikuwa sehemu ya utafiti wa awali lakini vina sifa mahususi ya kuwa na ngazi nyingi za mahakama katika eneo moja. Vilevile, tulihusisha Makao Makuu, ili kupata maoni ya watumishi katika ngazi hizo. Matokeo yake, sampuli ya mwisho ya ngazi za mahakama zilizotembelewa ziliongezeka hadi kufikia 175 kutoka sampuli ya awali ya 168 iliyooneshwa katika jedwali la hapo juu. Jedwali Na. 3 linaonesha muhtasari wa ngazi za mahakama zilizotembelewa na timu ya utafiti, ikilinganishwa na sampuli ya mwaka 2019.

Jedwali Na 3: Mahakama zilizotembelewa mwaka 2019 na 2023 kwa ngazi mbalimbali

Jina na ngazi ya mahakama	Namba		
	2019	2023	Increase
Makao Makuu	1	1	0
Mahakama ya Rufani	1	1	0
Mahakama Kuu			
Masjala Kuu	1	1	0
Divisheni ya Ardhi	1	1	0
Divisheni ya Biashara	1	1	0
Divisheni ya Kazi	1	1	0
Divisheni ya Rushwa na Uhujumu Uchumi	1	1	0
Kituo cha Usuluhishi	1	1	0
Kanda	14	18	4
Kituo Jumuishi cha Mahakama cha Utoaji Haki	0	6	6
Mahakama ya Hakimu Mkazi	15	21	6
Mahakama za Wilaya	29	41	12
Mahakama za Mwanzo	57	81	24
Jumla	123	175	52

Chanzo: Taarifa ya utafiti kuhusu kuridhika kwa watumiaji wa Mahakamaya 2019 na 2023

Kama inavyonekana kwenye jedwali hapo juu, kuna makundi matatu ya mahakama yaliyohusishwa kwenye utafiti. Kundi la kwanza lilikuwa la Makao Makuu ya Mahakama, ambazo ni Mahakama ya Rufani, Masjala ya Mahakama Kuu Divisheni za Mahakama Kuu na Kituo cha Usuluhishi. Kundi la pili lilihusisha Vituo Jumuishi vya Utoaji Haki (JICs), vilivyopo Temeke, Kinondoni, Morogoro, Dodoma, Arusha na Mwanza. Kundi la tatu lilihusisha Kanda za Kimahakama. Kama ilivyoelezwa awali katika kila Kanda mahakama moja ya mjini na nyingine ya kijijini zilitembelewa. Kwa kawaida, mahakama za mjini zinakuwa na vifaa na huduma bora kuliko za vijijini. Pia, zinaonesha tofauti za viwango vya maboresho katika miundombinu ambayo inaweza kuathiriwa na ukaribu wake na makao makuu ya kanda.

Uteuzi wa mahakama za mwanzo uliendana na ukaribu wake na mahakama ya wilaya. Kama ilivyoelezwa awali, mahakama mbili za mwanzo zinazohudumiwa na mahakama moja ya wilaya ziliteuliwa. Kama ilivyo kwa mahakama za wilaya, uteuzi wa mahakama za mwanzo ulikusudia kubaini sifa ambazo zinaweza kuhusishwa na kuwapo kwake karibu na mahakama ya wilaya pamoja na umbali kutoka mahakama ya wilaya. Kwa maana hiyo, mahakama moja ya mwanzo ilikuwa ya karibu zaidi na mahakama ya wilaya na nyingine ya mbali na mahakama ya wilaya.

Uteuzi wa mahakama hizo ulifanyika wakati wa utafiti kwa kutumia taarifa za kiutawala zilizo-patikana wakati wa usaili kwa Hakimu Mkazi na mahakama za wilaya katika mkoa husika na kwa ushauri wa karibu wa msimamizi wa utafiti.. Kama ilivyoelezwa awali kwamba kuna ongezeko la mahakama zilizotembelewa kwa mwaka 2023 ikilinganishwa na 2019 kutokana na idadi ya kanda kuongezeka kutoka 14 hadi 18 na pamoja na Mahakama za, Hakimu Mkazi, Wilaya na Mwanzo. Ongezeko hilo pia linaakisi IJC mpya zilizoanzishwa, ambazo hazikuwapo wakati wa utafiti wa 2019. Matokeo yake, mwaka 2023 timu ya utafiti ilitembelea jumla ya mahakama 175 ikilinganishwa na 123 zilizotembelewa 2019. Kama ilivyo kwa tafiti zilizopita na kwa kuzingatia ongezeko la mahakama za ngazi mbalimbali, sampuli iliyokubalika kwa utafiti wa sasa ni 4,872. Mtawanyiko wa sampuli hiyo ulifanyika kwa namna ambayo kila mahakama ya mwanzo ilikuwa na wasailiwa 26, Mahakama za Wilaya na Mahakama za Hakimu Mkazi zingekuwa na wasailiwa 31 na Mahakama Kuu za Kanda zingekuwa na wasailiwa 32. Ilikubaliwa zaidi kwamba mahakama zingine zote zingekuwa na wasailiwa 27. Wasailiwa wangehusisha wateja, wasio wateja na watumishi.

Katika kutembelea mahakama, ilibainika kwamba baadhi ya mahakama zilikuwa na idadi ndogo ya watumishi waliotarajiwa. Pia, nyingine zilikuwa na watumishi wengi, huenda ni kwa sababu zipo kwenye miji midogo inayokua. Maeneo hayo yana kesi nyingi, hivyo hupangiwa watumishi wengi ili kuwezesha kusikilizwa kwa kesi hizo kwa wakati. Hivyo, wakati tunajitahidi kufikia lengo tulilojiwekea, katika maeneo machache tulipata chini ya kiwango tulichojiwekea. Vilevile, katika maeneo ambayo idadi ya watumishi ilikuwa kubwa, kwa ajili ya uwiano, kwa kiasi kidogo tuliongeza idadi ya washiriki. Jedwali Na. 4 linaonesha kwa kina ukubwa wa sampuli kwa kila ngazi ya mahakama kwa mwaka 2019 na 2023.

Jedwali Na 4: Mtawanyiko wa wasailiwa kwa ngazi za mahakama

Ngazi ya Mahakama	2019				2023			
	Wateja	Wasio wateja	Watumishi	Jumla	Wateja	Wasio wateja	Watumishi	Jumla
Mwanzo	475	285	326	1,086	1,028	810	328	2,166
Wilaya	326	150	250	726	714	332	304	1,350
Kituo Jumuishi cha Utoaji Haki	0	0	0	0	50	22	24	96
Hakimu Mkazi	171	84	146	401	348	169	148	665
Kanda za Mahakama Kuu	168	69	188	425	284	115	134	533
Mahakama Kuu Divisheni ya Kazi	13	4	7	24	13	8	7	28
Mahakama Kuu Divisheni ya Biashara	9	5	8	22	8	2	8	18
Mahakama Kuu ya Ardhi	12	2	10	24	16	6	8	30
Mahakama Kuu Divisheni ya Makosa ya Rushwa na Uhujumu Uchumi	11	5	8	24	7	6	7	20
Kituo cha Usuluhishi	11	5	7	23	19	6	8	33
Masjala ya Mahakama Kuu	12	5	10	27	22	8	7	37
Mahakama ya Rufani	11	5	8	24	24	7	8	39
Makao Makuu	Kurugenzi zote				2	5	7	14
Jumla	1,219	619	968	2,806	2,535	1,496	998	5,029

Chanzo: Utafiti wa 2019 na 2023

Tukiunganisha Jedwali Na.3 na 4 hapo juu, tunabaini kwamba licha ya kuwa na mahakama chache sana za Juu, mahakama nyingi zilikuwa, ama na idadi ileile au idadi kubwa kuliko iliyopangwa. Hivyo, sampuli yetu kwa kiasi kikubwa ni sawa na ile iliyopangwa kwa idadi ya wasailiwa na mtawanyiko, hivyo kutufanya tujiamini kwamba matokeo yanaakisi hali halisi na yanaweza kulinganishwa na matokeo ya tafiti zilizopita.

2.3 Uteuzi wa washiriki

Idadi ya washiriki waliosailiwa inalingana na matakwa ya hadidu za rejea pia inafanana na tafiti zilizotangulia. Jedwali Na. 4 hapo juu linaonesha taarifa ya kina kwa kila mahakama kwa kuwa usaili ulihusisha wadau wa mahakama ambao ni pamoja na Wanasheria, Mawakili, Maofisa wa Polisi, Maofisa wa Magereza, Maofisa waangalizi, Wasajili (Kwa Mahakama Kuu na Mahakama ya Rufani), Watawala wa Mahakama/ Maofisa rasilimali watu, Makarani, Wahasibu, Wasaidizi wa Ofisi, Makatibu Mahususi, Walinzi na watumiaji wengine wa mahakama ikihusisha wale wanaofika mahakamani kwa huduma za kimahakama na huduma zisizo za kimahakama. Kwa wale wanaokuja kwa ajili ya huduma za kimahakama, uteuzi wao ulizingatia kama mashauri ni ya jinai, madai, mirathi au ndoa. Uteuzi wa wale wenye mashauri mahakamani ulizingatia kama ni mahabusu au wapo nje kwa dhamana; na si mtu wa kawaida asiye na shauri katika ngazi ya mahakama husika bali anayeishi na kupata huduma za kimahakama kutoka kwenye mahakama hiyo. Kwa Makao Makuu, utafiti ulihusisha walau afisa mmoja kutoka kwenye vitengo ambao ni madereva wawili; walinzi wawili, makatibu mahususi wawili na Wasaidizi wa Ofisi wawili. Kwa upande wa mahakama za mwanzo, usaili ulihusisha kundi hilo kama ilivyotajwa hapo juu. Jedwali Na. 5 linabainisha kwa kina makundi ya watumishi waliosailiwa.

Jedwali Na 5: Washiriki kwa makundi ya watumishi

Makundi ya watumishi	Asilimia (Idadi)	
	2019	2023
Makarani wa Mahakama	21 (206)	23 (225)
Mahakimu/Majaji	20 (197)	26 (258)
Wasajili	3 (33)	1 (10)
Walinzi	12 (113)	9 (93)
Afisa Tawala/ Rasilimaliwatu	8 (79)	5 (49)
Makatibu Mahususi	10 (96)	9 (90)
Wasidizi wa Ofisi	13 (127)	15 (147)
Wahasibu	5 (50)	3 (26)
Maofisa wa Masjala	5 (48)	6 (63)
Madereva	1 (12)	2 (20)
Maofisa TEHAMA	0 (3)	1 (8)
Maofisa Ununuzi	0 (4)	1 (9)
Jumla	100 (968)	100 (998)

Chanzo: Utafiti wa 2019 na 2023

Kama tunavyoweza kuona kwenye jedwali la hapo juu, wakati kunaonekana kuwa na tofauti ya ukubwa wa sampuli kati ya 2019 na 2023, uwakilishi wa kada mbalimbali za watumishi waliohojiwa unakaribiana, hivyo kuwezesha ulinganishaji wa matokeo hayo. Kama ilivyoelezwa awali, tofauti hizo zinafanuliwa na sababu kuu mbili: kwanza, mabadiliko katika idadi ya mahakama ambazo zimeonekana kuongezeka katika kipindi hiki na kuwapo kwa idadi ya watumishi kwenye mahakama husika. Kuongezeka kwa idadi ya mahakama kumesababisha athari za moja kwa moja za kuongezeka kwa idadi ya washiriki. Hata hivyo, kama idadi ya watumishi wanaotakiwa hawawezi kuwapo, kuna athari ya moja kwa moja ya kupunguza sampuli katika kundi husika.

Kipekee, tunaona kwamba miongoni mwa watoa huduma, wengi ni makarani wa mahakama, mahakimu na majaji. Pia, tunabaini kwamba walinzi, wasaidizi wa ofisi na makatibu mahususi ni makundi mengine ambayo yalikuwa na washiriki wengi. Kada nyingine yenye washiriki wengi ni watawala na maofisa wa masjala. Mtawanyiko huo kimsingi unaakisi mtawanyiko halisi wa watumishi wa mahakama. Katika kila mahakama, kuna karani wa mahakama na mahakimu/majaji. Hivyo, haishangazi kuona idadi kubwa ya kada hizo. Kwa kuzingatia aina ya nyaraka zinazotunzwa, ni wazi kwamba mahakama zitakuwa na walinzi hivyo kundi lingine

lenye washiriki wengi kwenye sampuli ni walenzi. Madereva ni wachache kwa sababu si lazima wawepo katika mahakama zote kwa kuwa kazi yao inahusisha kusafiri eneo moja hadi jingine kupeleka nyaraka na watu. Kwa upande mwingine, wasajili wanaweza kuhudumia mahakama zaidi ya moja, hasa kutokana na kuongezeka kwa matumizi ya TEHEMA kwenye huduma za mahakama. Hivyo, haishangazi kuona kundi hilo ni dogo zaidi kwenye sampuli.

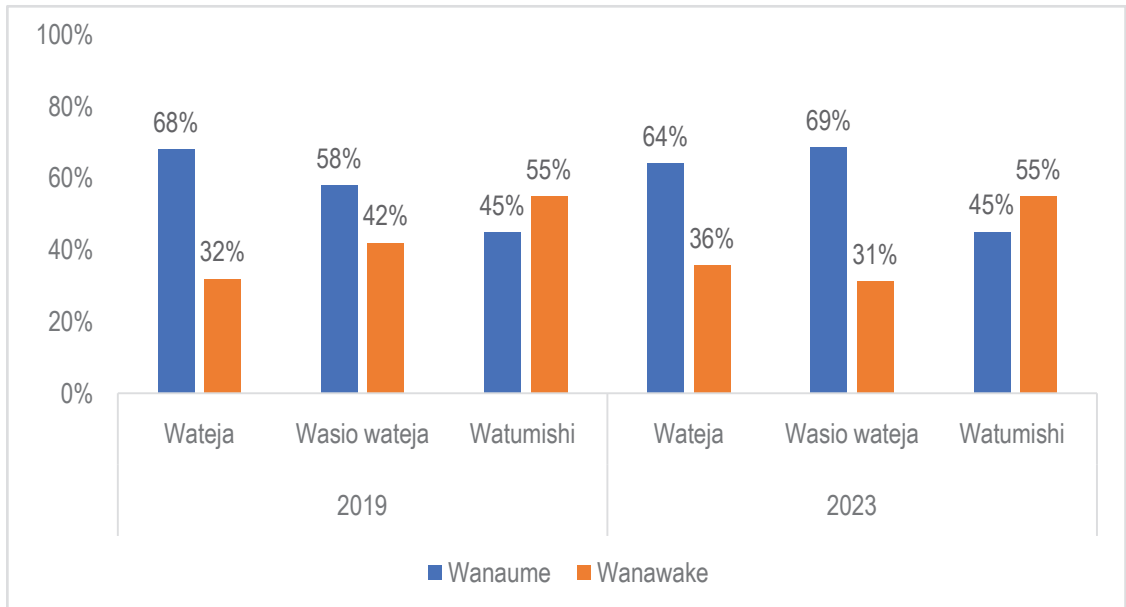
Jedwali Na 7: Aina ya shauri lililokufikisha leo mahakamani | Jinsia

	2019			2023		
	Wakiume	Wakike	Jumla	Female	Male	Total
Wahasibu	2.4% (23)	2.8% (27)	5.2% (50)	1.2% (12)	1.4% (14)	2.6% (26)
Maafisa Tawala/Rasilimali watu	2.8% (27)	2.8% (27)	5.6% (54)	2.8% (28)	2.1% (21)	4.9% (49)
Makarani	6.1% (59)	15.2% 147	21.3% (206)	13.4% (134)	9.1% (91)	22.5% (225)
Mahakimu/Majaji	11.6% (112)	8.8% 85	20.4% (197)	13.3% (133)	12.5% (125)	25.9% (258)
Wasaidizi wa Ofisi	4.4% (43)	9% (87)	13.4% (130)	9.1% (91)	5.6% (56)	14.7% (147)
Makatibu Mahususi	0.3% (3)	10.6% (103)	11% (106)	8.4% (84)	0.6% (6)	9% (90)
Wasajili	1.2% (12)	1.1% 11	2.4% (23)	0.3% (3)	0.7% (7)	1% (10)
Walenzi	11% (106)	0.7% 7	11.7% (113)	1% (10)	8.3% (83)	9.3% (93)
Madereva	1.2% (12)	0% (0)	1.2% (12)	0% (0)	2% (20)	2% (20)
Maofisa Ununuzi	0.1% (1)	0.3% (3)	0.4% (4)	0.7% (7)	0.2% (2)	0.9% (9)
Maofisa Masjala	3.4% (33)	3.8% (37)	7.2% (70)	4.4% (44)	1.9% (19)	6.3% (63)
Maofisa TEHAMA	0.2% (2)	0.1% (1)	0.3% (3)	0.2% (2)	0.6% (6)	0.8% (8)
Jumla		55.3% (535)	100% (968)	54.9% (548)	45.1% (450)	100% (998)

Chanzo: utafiti wa 2019 na 2023

Kama inavyonekana kutoka kwenye jedwali la hapo juu, kulikuwa na idadi ya chini ya wanawake mwaka 2019. Katika mwaka 2023, tunaona idadi ya wanawake ni kubwa kuliko wanaume, bila shaka inatokana na juhudi za serikali zinazoendelea kupunguza pengo la kijinsia. Hata hivyo, ulinganishi wa kijinsia baina ya tafiti hizo mbili bado unaweza kufanyika kwa kuwa tofauti hiyo si kubwa na haina athari. Kwa watumiaji wa mahakama, tulibaini kuwa wananchi ndio wanaounda sehemu ya kundi hili na kuridhika kwao ndiyo kiini cha maboresho, na kwa hiyo ni kiini cha utafiti huu. Kundi hili la washiriki linahusisha wale wanaofika mahakamani kwa ajili ya huduma za kimahakama na zisizo za kimahakama ambao hujulikana pia kama wateja. Kundi hili linahusisha pia watu wa kawaida kama wale wanaowasindikiza marafiki au ndugu, ambao pia hujulikana kuwa si wateja. Kama ilivyowekwa bayana hapo awali, jinsia kilikuwa ni kipengele muhimu cha kuzingatiwa katika uteuzi wa washiriki. Kwa sababu hiyo, timu ya watafiti ilihakikisha kwamba uwakilishi wa kijinsia unazingatiwa katika kila ngazi ya mahakama na kwa kila kundi la washiriki. Kielelezo cha hapa chini kinatoa taarifa za kina za sampuli kwa tafiti za mwaka 2019 na 2023, ikiwa ni pamoja na watumishi wa mahakama, ikijumuisha jinsia.

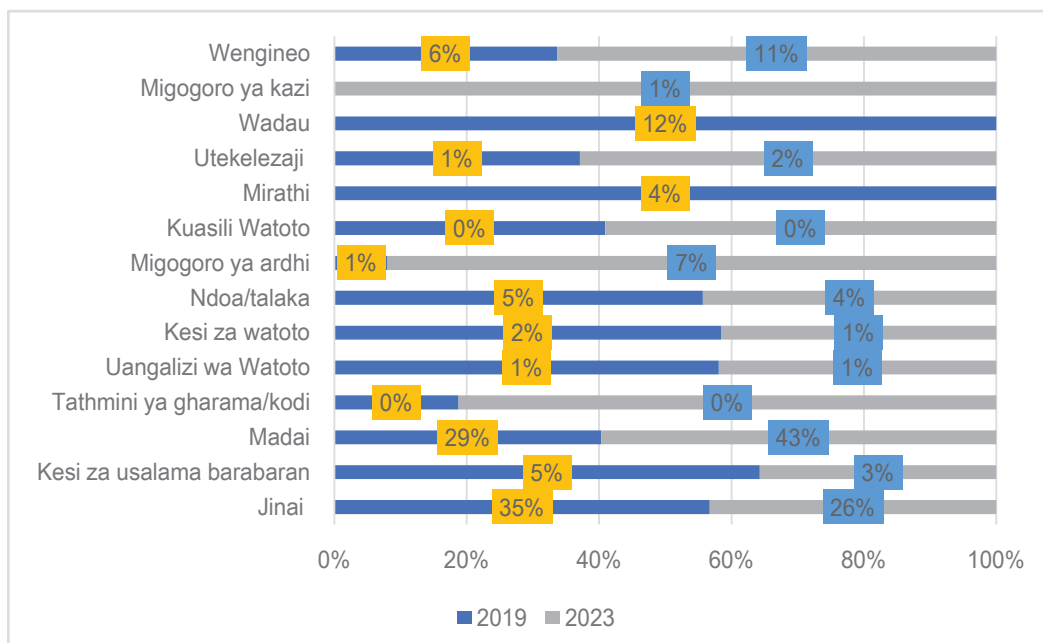
Kielelezo Na 1: Washiriki Kijinsia



Chanzo: utafiti wa 2019 na 2023

Kielelezo cha hapo juu kinaonesha ushiriki wa wanaume na wanawake kwenye utafiti wetu, na 2023 inakaribiana sana na ile ya 2019. Kama ilivyokuwa mwaka 2019, utafiti wa sasa unaonesha kwamba wateja wengi ni wanaume kwa (69%) ikilinganishwa na 31% tu ya wanawake. Kwa kuwa kundi hili linahusisha walalamikaji na watendewa/waathirika, takwimu hizo zinamaanisha kwamba wanaume ni waathirika zaidi wa masuala ya jinai kuliko wanawake. Takwimu za kijinsia kwa kundi la wasio wateja pia zinaonesha wanaume ni wengi, tofauti na mwaka 2019 ambazo zilikuwa karibu sawa, Hii ni sawa na kusema kwamba hata katika masuala yasiyo ya kisheria wanaume wako mbele zaidi kuliko wanawake. Kwa watumishi wa mahakama, tunaona usawa wa kijinsia kwa kiasi fulani wanawake wakiwa wanaongoza. Kwenye uteuzi wa mara ya mwisho wa Majaji, Rais alieleza kwamba atahakikisha kuna kuwa na usawa wa kijinsia kila anapofanya teuzi za nafasi hizo. Pia, kwa sababu ya kuongezeka kwa usawa wa kijinsia kwenye taasisi za elimu ya juu, kuna uwezekano kwamba wahitimu wanawake wengi wataongezeka kwenye kada hii kwa miaka ijayo kuliko ilivyokuwa kabla. Kwa hiyo haishangazi kuona ongezeko kubwa la wanawake kuliko wanaume. Kwa upande wa wale waliofika kutafuta huduma za mahakama, sampuli iliyoteuliwa haikuzingatia jinsia peke yake, bali pia aina ya mashauri yaliyowafikisha mahakamani. Kwa hiyo, timu ya utafiti ilihakikisha kwamba uteuzi unazingatia aina zote za mashauri kama vile madai, jinai, mirathi na ndoa. Zaidi ya hayo, uteuzi wa wahojiwa kwa masuala ya kimahakama ulizingatia kama anayehusika ni mahabusu au aliyedhaminiwa. Kielelezo Na. 2 kinaonesha taarifa ya kina kuhusu sababu za wateja kuwapo mahakamani wakati wa utafiti huu.

Kielelezo Na 2: Aina ya shauri la mteja (Asilimia ya waliohojiwa)



Chanzo: Utafiti wa 2019 na 2023

Kielelezo Na. 2 kinaonesha kwamba, kati ya mashauri yote yaliyofikishwa mahakamani, mashauri mengi (43%) ni ya madai yakifuatiwa na mashauri ya jinai (26%). Utafiti wa mwisho 2019, ulibainisha kuwa mashauri ya jinai yalikuwa mengi na kufutiwa na mashauri ya madai. Wakati tunazingatia tofauti hiyo kati ya 2019 na 2023 jambo linalofanana kwa tafiti zote mbili ni kwamba mashauri ya aina hizo mbili bado yanachukua nafasi ya kwanza na ya pili kwa tafiti zote mbili. Mashauri mengine yenye idadi kubwa ni ya usalama barabarani (3%) na yale yanayohusiana na talaka (4%). Mchanganyiko huu unaashiria hali halisi ya mashauri yanayotawala kwa sasa. Jedwali linalofuata linaonesha taarifa za uchambuzi wa matokeo hayo kijinsia.

Jedwali Na 7: Aina ya shauri lililokufikisha leo mahakamani | Jinsia

	2019		2023	
	Mwanamke	Mwanaume	Mwanamke	Mwanaume
Kuasili	0%	0%	0%	0%
Malezi na matunzo ya watoto	4%	1%	3%	1%
Madai	30%	29%	41%	44%
Gharama za kesi	0%	0%	1%	0%
Jinai [tofauti na shauri la barabarani]	29%	37%	22%	29%
Kesi za usalama barabarani	4%	5%	2%	3%
Utekelezaji	1%	2%	2%	2%
Mashauri ya watoto	2%	1%	1%	0%
Ndoa/talaka	9%	3%	8%	2%
Mengineyo	5%	6%	11%	12%
Mirathi	1%	1%	10%	6%

Wasailiwa waliulizwa: Ni aina gani ya shauri limekufikisha leo mahakamani?

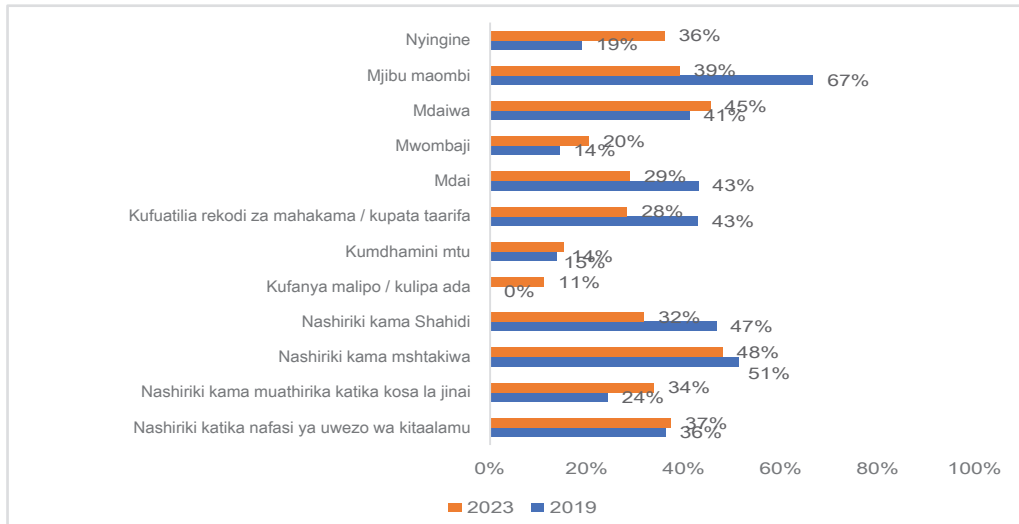
Jedwali la hapo juu linaonesha wanaume wanaongoza katika mashauri mengi na kuna mashauri ambayo yanaongozwa na wanawake pia. Kwa mfano, mashauri ambayo watumiaji wa mahakama wengi wanahusishwa nayo ni jinai na madai ambayo yanatawaliwa na wanaume kuliko wanawake. Uchambuzi huu unadokeza kwamba, ikilinganishwa na wanawake, wanaume hutuhumiwa kwa urahisi zaidi kwenye mashauri ya jinai na madai. Hata hivyo, wanawake wanajitokeza zaidi kwenye mashauri ya ndoa/talaka na kwenye malezi na matunzo ya watoto kuliko wanaume.

3. . MAWASILIANO YA AWALI NA MAHAKAMA

3.1 Mawasiliano ya awali kabla ya kwenda mahakamani

Timu ya utafiti ilichunguza njia mbalimbali zinazotumika kuwasiliana na watu kabla ya kwenda mahakamani kwa ajili ya kusikiliza kesi zao. Matokeo yanaonesha kwamba takribani watu wanne kati ya kumi (35%) waliohojiwa kwenye utafiti walipata taarifa kabla ya kufika mahakamani. Idadi hiyo imepungua kwa kiasi ikilinganishwa na mwaka 2019 (39%). Kama ilivyokuwa katika tafiti zilizopita, aina ya shauri inabakia kuwa kigezo muhimu cha kuamua kama mtu atatafutwa au hatatafutwa na mahakama kabla ya kufika mahakamani. Kielelezo Na 3 kinatoa taarifa zaidi za kiwango cha mawasiliano ya awali kwa kila kundi la watu waliofika mahakamani.

Kielelezo Na 3: Wahojiwa waliopata mawasiliano kabla ya kufika mahakamani



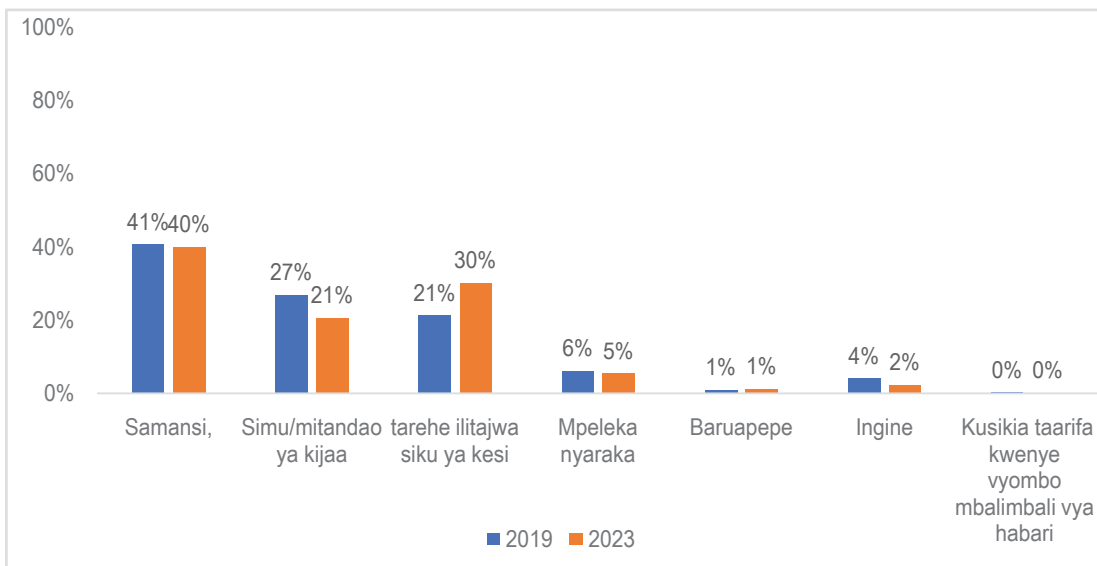
Wasailiwa waliulizwa: Uliwasiliana na mahakama kabla ya kufika mahakamani?

Kama inavyoonekana katika kielelezo Na. 3 hapo juu, watu wengi waliowasiliana na mahakama kabla ya kufika mahakamani kwa mwaka 2023 ni wale waliofika kama watuhumiwa (48%), asilimia ambayo imepungua kidogo inapolingaishwa na 2019 (51%). Kundi la pili lililowasiliana na Mahakama kwa wingi kabla ya kufika mahakamani ni wadai (45%) ikiwa imeongezeka kidogo kulinganishwa na mwaka 2019 ambapo ilikuwa 41%. Vilevile 45% waliofika kama wadai, wajibu maombi (39%) waliofika kwa nafasi zao kama wataalamu (37%) na waathirika wa jinai (34%). Jambo la kufurahisha ni kwamba wakati mwaka 2019 hakukuwa na mawasiliano ya awali kwa mtu aliyefika kufanya malipo, mwaka 2023 kundi hilo 11% waliwasiliana na mahakama kabla ya kufika kufanya malipo. Matokeo haya yanaonesha, kama ilivyokuwa katika tafiti zilizopita, shauri likishasajiliwa, juhudi za mahakama kuwasiliana na wateja wake zimeendelea kupewa kipaumbele.

3.2. Njia za mawasiliano zinazotumika.

Samansi bado ni njia ya mawasiliano inayotegemewa na mahakama kutoa taarifa kwa mteja, ambayo ilitajwa kuwa 40% ya wahojiwa wote. Kiwango hicho ni karibu sawa na kile cha mwaka 2019, ambacho kilikuwa 41% (Kielelezo 4). Tumbaine kushuka kwa kiwango cha wale waliotafutwa kwa simu kutoka 27% mwaka 2019 hadi 21% mwaka 2023. Wakati huohuo kuna ongezeko kubwa kwa wale ambao tarehe mpya ya kusikilizwa mashauri yao, ilitangazwa wakati kesi hiyo inasikilizwa awamu iliyotangulia kutoka 21% mwaka 2019 hadi 30% mwaka 2023. Kuongezeka kwa vituo vya mahakama, mahakimu na majaji kumesaidia kuongeza ufahamu na kutabirika kwa tarehe zijazo za kesi. Hivyo, tarehe ikishatangazwa huwa haibadiliki tena na hakuna haja ya kufanya mawasiliano zaidi kupitia simu za mkononi. Njia inayotumika kwa kiwango cha chini zaidi ni vyombo vya habari (0.2%). Kielelezo Na. 4 hapa chini kinatoa taarifa zaidi kuhusu njia za mawasiliano zinazotumika na mahakama kuwasiliana na wateja wake mara kwa mara.

Kielelezo Na 4: Njia za mawasiliano

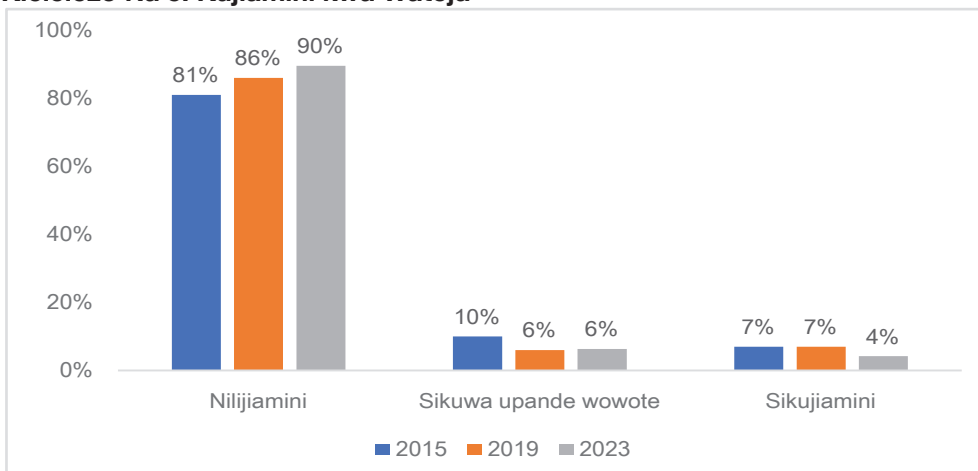


Wasailiwa waliulizwa: Njia gani mahakama ilitumia kuwasiliana na wewe?

3.3 Kujiamini kwa watumiaji kuhusu matarajio yao wanapofika mahakamani.

Wateja wengi wa mahakama (90%) waliokuwa wanatafuta huduma siku ya utafiti walieleza kwamba wanafahamu wanachokitarajia wanapofika mahakamani, kati yao 61% walisema wanajiamini sana na ufahamu wao kuhusu nini watarajie. Kujiamini kuhusu matarajio yao kwa mahakama kumeongezeka kutoka 81% mwaka 2015 hadi 86% mwaka 2019 kabla ya kufika kiwango cha juu zaidi 90% mwaka 2023. Hii inashabiana na kupungua kwa alama 3 kwa wale wanaodai hawajiamini, kutok 7% mwaka 2015 na 2019 hadi 4% mwaka 2023. Mwelekeo ulikuwa sawa kwa wale ambao walikuwa hawatafuti huduma siku ya utafiti (wasio wateja) 85% ya watumiaji walikuwa na uhakika juu ya matarajio yao. Asilimia inayoshabihiana nayo kwa mwaka 2019 ni 78%, ikimaanisha kwamba hali ya kujiamini kwa wasio wateja imeongezeka kwa 7%.

Kielelezo Na 5: Kujiamini kwa Wateja



Wasailiwa waliulizwa: Kabla ya kuja mahakamani leo, ulijiamini kwa namna gani kwamba unakijua unachokitarajia kabla ya kufika?

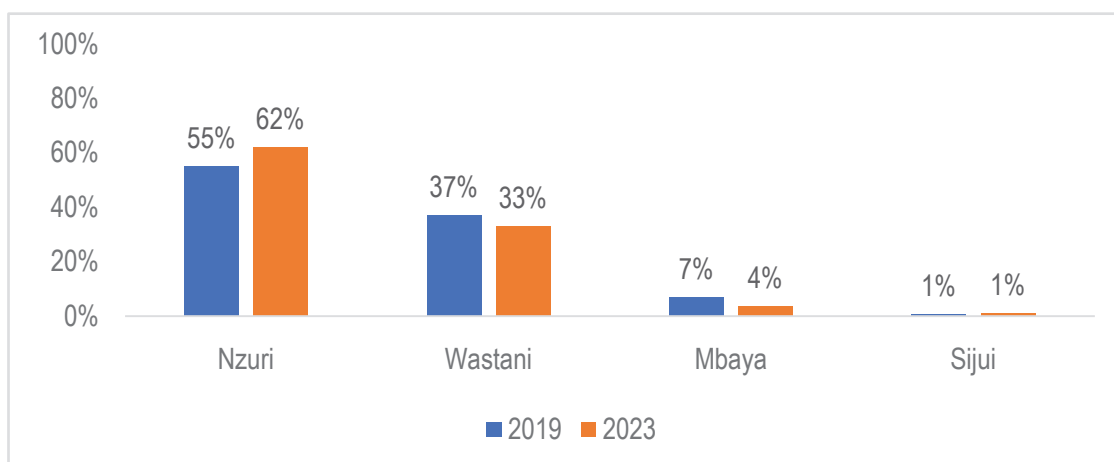
Kuongezeka kwa hali ya kujiamini kwa wateja na wasio wateja kuhusu matarajio yao mahakamani inaashiria kwamba wananchi wana mtazamo chanya kuhusu matokeo ya maboresho ya mahakama yanayoendelea kwenye uwazi katika mfumo wa mahakama.

4. UELEWA NA WELEDI WA WATEJA

4.1 Tathmini ya watumiaji juu ya ubora wa huduma zinazotolewa na mahakama.

Watumiaji wa Mahakama waliulizwa kuhusu tathmini yao kuhusu ubora wa huduma zitolewazo na mahakama bila kujali matokeo ya ujio wao mahakamani au matokeo ya mashauri yao. Swali hili lilikusudia kupata mtazamo wa jumla wa wananchi kuhusu ubora wa huduma zinazotolewa na mahakama. Matokeo yanaonesha kwamba sehemu kubwa ya wahojiwa (95%) wana mtazamo chanya kuhusu ubora wa huduma kuanzia wale wanaoona ubora wa huduma ni wa wastani hadi wale wanaoona ubora wa huduma ni mzuri sana. Theluthi (33%) wana mtazamo kwamba ubora wa huduma zinazotolewa zinaweza kuchukuliwa kuwa ni za wastani na takribani theluthi mbili ya washiriki (62%) wanaona kuwa huduma zinazotolewa ni nzuri sana. Matokeo hayo ya tathmini ya ubora wa huduma yanapolinganishwa na utafiti wa awali, inaonesha wazi kuwa 92% ya wateja walikuwa na mtazamo chanya kuhusu ubora wa huduma zilizotolewa na mahakama mwaka 2019. Miongoni mwa wale waliokuwa na mtazamo chanya kuhusu ubora wa jumla wa huduma za mahakama, 37% waliona ubora wa huduma ni wa wastani na 55% walionesha ubora wa huduma ni mzuri. Hii inaonesha kwamba ubora wa jumla wa huduma unachukuliwa kuwa ni mzuri kwa mwaka 2023 ikilinganishwa na 2019. Kielelezo Na.6 kinaonesha taarifa za kina kuhusu kuridhishwa na huduma zinazotolewa na mahakama katika tafiti za mwaka 2019 na 2023.

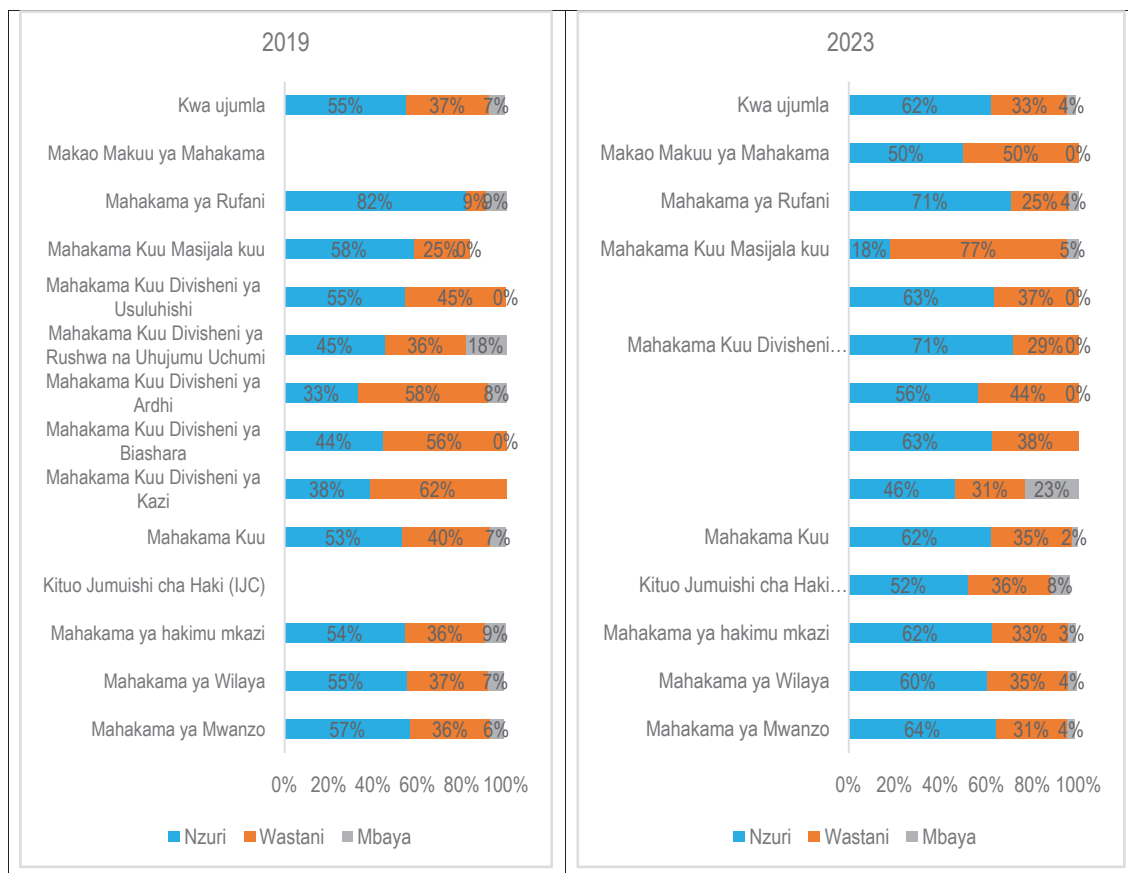
Kielelezo Na 6: Tathmini ya watumiaji kuhusu ubora wa huduma zinazotolewa na mahakama



Wasailiwa waliulizwa: Bila kujali matokeo ya ujio wako au matokeo ya shauri lako, unauonaje ubora wa huduma zinazotolewa na mahakama hii?

Uchambuzi juu ya kuridhishwa na ubora wa huduma za mahakama kwa ngazi za mahakama zinaakisi hali ya jumla ya kuridhika na ubora wa huduma kama inavyoonekana katika Kielelezo Na.7.

Kielelezo Na 7: Tathmini ya watumiaji juu ya ubora wa huduma zinazotolewa na mahakama



Chanzo: Utafiti wa 2019 & 2023

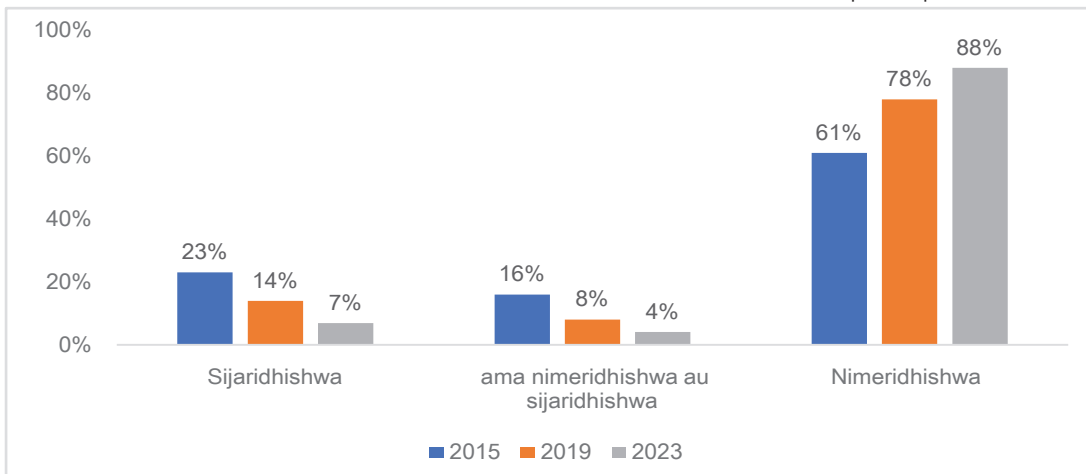
Tunaona katika kielelezo Na.7 hapo juu watumiaji wana tathmini chanya ya ubora wa huduma za mahakama katika ngazi zote. Karibu ngazi zote za mahakama, tunabaini kuwa zaidi ya 90% ya watumiaji wa mahakama wana maoni kwamba huduma za mahakama ama zina ubora wa wastani au zina ubora mzuri. Kuna maboresho makubwa katika kiwango cha kuridhishwa ikilinganishwa na cha 2019. Ni sehemu ndogo sana ya watumiaji wa mahakama wanaoonesha kutoridhishwa na huduma za mahakama, huku baadhi ya ngazi za mahakama zikipata 0% ya wananchi wenye maoni ya kutokuridhika. Maoni chanya ya jumla kuhusu kuridhishwa na huduma yanaonesha kwamba maboresho yanayofanywa na mahakama kuanzia 2015 matunda yake yameanza kuwafikia wananchi.

4.2 Kuridhishwa na hali ya mahakamani siku ya utafiti

Mjadala hapo juu ulijikita katika kiwango cha kuridhika kwa ujumla na ubora wa huduma za mahakama bila kuzingatia matokeo ya mashauri au suala lililowafikisha mahakamani siku hiyo. Watafiti walienda mbele zaidi kuchunguza kiwango cha kuridhishwa au kutoridhishwa kwa watumiaji huduma za mahakama siku ya utafiti. Watumiaji wengi wa mahakama (88%) wanaridhishwa na hali iliyopo mahakamani wakati wachache 7% tu walieleza kuto kuridhishwa na hali iliyokuwapo mahakamani siku hiyo.

Kwa muda mrefu kumekuwa na ongezeko katika kiwango cha kuridhishwa kutoka 2015 hadi 2023. Wakati wa utafiti wa awali, mwaka 2015, kiwango cha kuridhika kilikuwa 61%, baadaye kiliongezeka hadi 78% mwaka 2019 kabla ya kuongezeka zaidi hadi 88% mwaka 2023. Kielelezo Na.8 kinatoa taarifa zaidi kuhusu kiwango cha kuridhishwa kwa wateja juu ya huduma zinazotolewa na mahakama siku ambayo utafiti huu ulifanyika.

Kielelezo Na 8: Kuridhishwa na hali ya mahakamani siku ya utafiti 2015 | 2019 | 2023



Wasailiwa waliulizwa: Hali ilivyo leo, kwa jumla umeridhishwa au hujaridhishwa kwa namna gani

Matokeo yaliyojadiliwa kuhusu kiwango cha kuridhishwa na uzoefu siku ya utafiti unaakisi vizuri uchambuzi kwa kuzingatia ngazi za mahakama zilizojadiliwa awali. Tunaona kwamba kiwango cha kuridhishwa na hali ya mahakama ni cha juu na kimeboreshwa kwa muda mrefu huku baadhi ya ngazi za mahakama zikiwa na takribani 100% ya watumiaji wakiwa wameridhishwa na huduma za mahakama. Kama ilivyobainika mapema, maboresho yanayofanywa na mahakama, matunda yake sasa yanaonekana kwa watumiaji wa mahakama.

4.3 Mtazamo wa wasio wateja na Wadau

Utafiti ulihoji ni kwa namna gani watu wa kawaida (kama vile wanaowasindikiza marafiki na ndugu) wanaotumia au kutafuta huduma mahakamani na wadau wa mahakama (eg. mawakili wa kujitegemea, wanasheria/wakili wa Serikali, maafisa wa polisi na magereza, lakini ambao si watumishi kwenye mahakama husika) wanaridhishwa au hawaridhishwi na hali ya mahakama siku ya usaili. Matokeo yanaonesha kwamba, ukiacha mashahidi wanataaluma 83%, zaidi ya 90% ya wadau wa mahakama kwa jumla wanaridhishwa na huduma zote walizopata na/au vifaa walivyotumia siku hiyo ya usaili (Jedwali Na.8).

Jedwali Na 8: Uzoefu wa wadau wenye Uweledi

	Nimeridhishwa	Ama nimeridhishwa au sijaridhishwa 2%	Sijaridhishwa	Sijui	Jumla
Wakili/mwanasheria	93%	2%	5%	0%	100%
Mwendesha mashitaka	94%	2%	4%	0%	100%
Shahidi Mtaalamu	83%	17%	0%	0%	100%
Ofisa wa Polisi	97%	0%	2%	2%	100%
Ofisa wa Magereza	100%	0%	0%	0%	100%
Ofisa Mwangalizi	95%	5%	0%	0%	100%
Mfanyakazi wa huduma za kijamii	97%	3%	0%	0%	100%
Dalali wa Mahakama	100%	0%	0%	0%	100%

Wasailiwa waliulizwa: Kwa uzoefu wako leo umeridhishwa au hujaridhishwa kwa namna gani?

Kwa upande mwingine, zaidi ya wahojiwa nane (8) kati ya kumi (83%) ya wadau wa mahakama walisema wanaridhishwa na hali ya huduma walizopata au kutumia. Kwa kuhusisha matokeo haya na jinsia yanaonesha kwamba wanaume na wanawake wanaridhishwa na hali ya mahakama kwa siku walipofika mahakamani. Hakauna tofauti kubwa ya kiwango cha kuridhishwa baina ya wanaume na wanawake.

Jedwali Na 9: Uzoefu wa wasio wateja wa kawaida

Jinsia	nimeridhishwa	Ama nimeridhishwa au sijaridhishwa	Sijaridhishwa	Sijui	Jumla
Female	83%	6%	6%	5%	100%
Male	84%	4%	8%	4%	100%
Total	83%	5%	8%	4%	100%

Wasailiwa waliulizwa: Kwa uzoefu wako leo umeridhishwa au hujaridhishwa kwa namna gani?

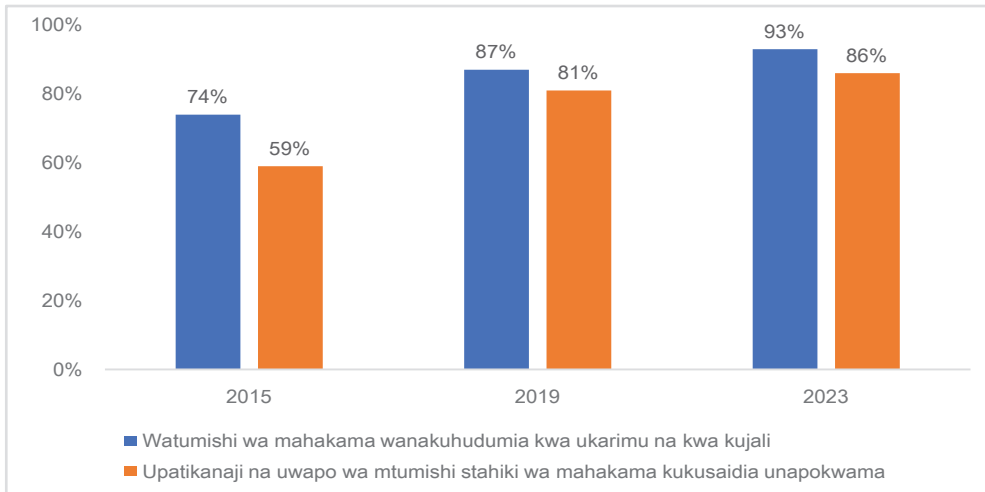
4.4 Kuridhishwa na jinsi wanavyohudumiwa na watumishi wa mahakama

Watumiaji waliulizwa namna wanavyoridhishwa au kutoridhishwa na jinsi watumishi wa mahakama wanavyowahudumia?. Watumiaji wengi (90%) walionyesha kuwa wanaridhishwa, ambapo (48% wanaridhishwa kwa kiasi wakati 42% wanaridhishwa sana) na jinsi wanavyohudumiwa na watumishi wa mahakama. Asilimia hiyo inalinganishwa na zile za 2015 (65%) na 2019 (79%). Kwa upande mwingine, 6% ya watumiaji wa mahakama hawaridhishwi na jinsi wanavyohudumiwa ambapo (3% hawaridhishwi kabisa na 3% hawaridhishwi kiasi). Asilimia ya kutoridhishwa kwa mwaka 2019 ilikuwa 11%, ikiwa na maana kwamba uwiano huo unapungua kiwakati.

4.5 Upatikanaji na ukarimu wa watumishi wa mahakama

Utafiti ulibaini kwamba 93% ya watumiaji wa mahakama waliohojiwa wanaridhishwa na ukarimu na hali ya kujali kwa watumishi wa mahakama. Kumekuwa na ongezeko la kudumu kwenye kiwango cha kuridhishwa na ukarimu wa watumishi wa mahakama kuanzia 2015 hadi 2023. Mwaka 2015, maoni ya watumiaji wa mahakama walioridhishwa na ukarimu wa watumishi wa mahakama walikuwa 74%. Asilimia hiyo iliongezeka hadi 81% mwaka 2019. Matokeo zaidi yanaonesha kwamba 86% ya watumiaji wa mahakama waliridhishwa na uwepo na upatikanaji wa watumishi husika wa mahakama ilikuwasaidia kwenye changamoto zilizojitokeza wakiwa mahakamani. Hii ikiwa imeongezeka kutoka 81% ya watumiaji waliokuwa na maoni kama hayo mwaka 2019. Asilimia zinazoshabihiana kwa mwaka 2015 ni 59%. Mafunzo kazini ambayo watumishi wa mahakama wamekuwa wakipatiwa yanaelekea kuwa yamechangia kuboresha hali hiyo. Watumishi wengi wa mahakama (86%) waliopata mafunzo kazini, walikuwa na maoni kwamba mafunzo waliyoyapata yalikuwa yanafaa na yameboresha uwezo wao wa kutoa huduma za mahakama.

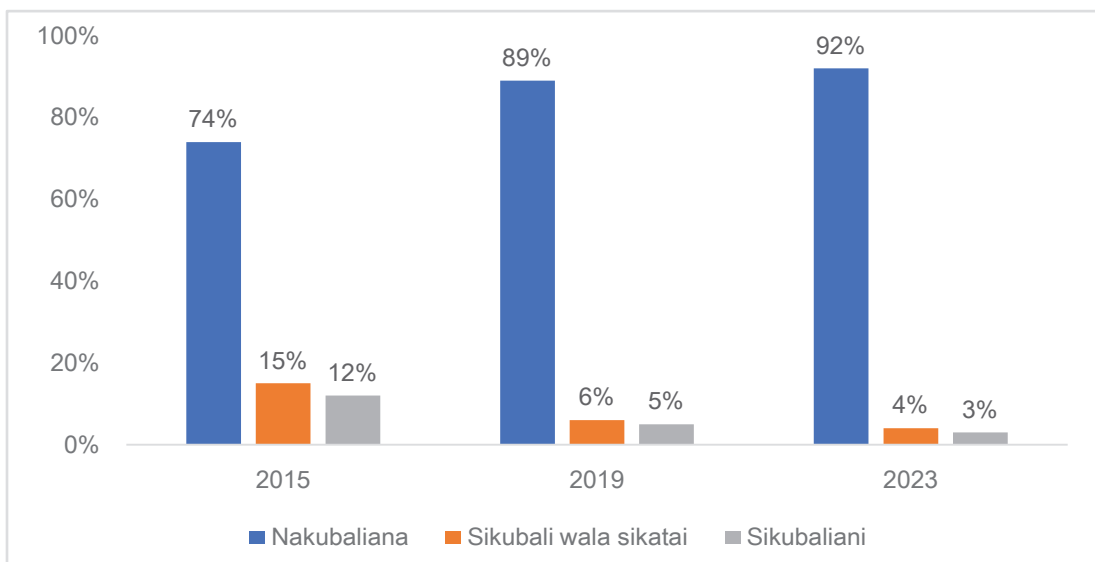
Kielelezo Na 9: Upatikanaji na ukarimu wa watumishi wa mahakama



4.6 Kuridhishwa na huduma za Jaji/Hakimu

Watumiaji wanaohudhuria kusikiliza mashauri yao waliombwa kuonesha kiwango ambacho wanaridhishwa na jinsi majaji/mahakimu wanavyowahudumia bila kujali matokeo. Matokeo yalionesha kwamba wengi wao (92%) walikuwa na maoni kwamba majaji/mahakimu walihudumia kila mtu kwa upendo na heshima. Maoni hayo ni ongezeko la asilimia tatu kutoka 89% mwaka 2019. Asilimia inayoshabihiana na hiyo kwa mwaka 2015 ni 74%, ambayo pia inaonesha kwamba kiwango cha kuridhishwa na huduma zinazotolewa na majaji na mahakimu kinaongezeka kila wakati. Kielelezo Na. 10 kinatoa taarifa zaidi kuhusu mtazamo huo.

Kielelezo Na 10: Huduma za Majaji/ Mahakimu



Wasailiwa waliulizwa: Kama umefika leo, tafadhali tueleze ni kwa kiwango gani unakubaliana na yafuatayo:majaji na mahakimu walimhudumia kila mtu kwa upendo na heshima (ulinganifu wa wale waliosikiliza mashauri siku hiyo)

Ilielezwa awali katika ripoti hii kwamba msingi mmoja wapo ya malengo ya mahakama ni kutoa huduma zinazomjali mteja. Juu ya hayo, maoni chanya kuhusu huduma za mahakama ni matokeo chanya, ikiwa na maana kwamba wananchi wanaendelea kuona matunda ya maboresho katika mkabala wa kumjali mteja katika utoaji wa huduma za mahakama za kila siku.

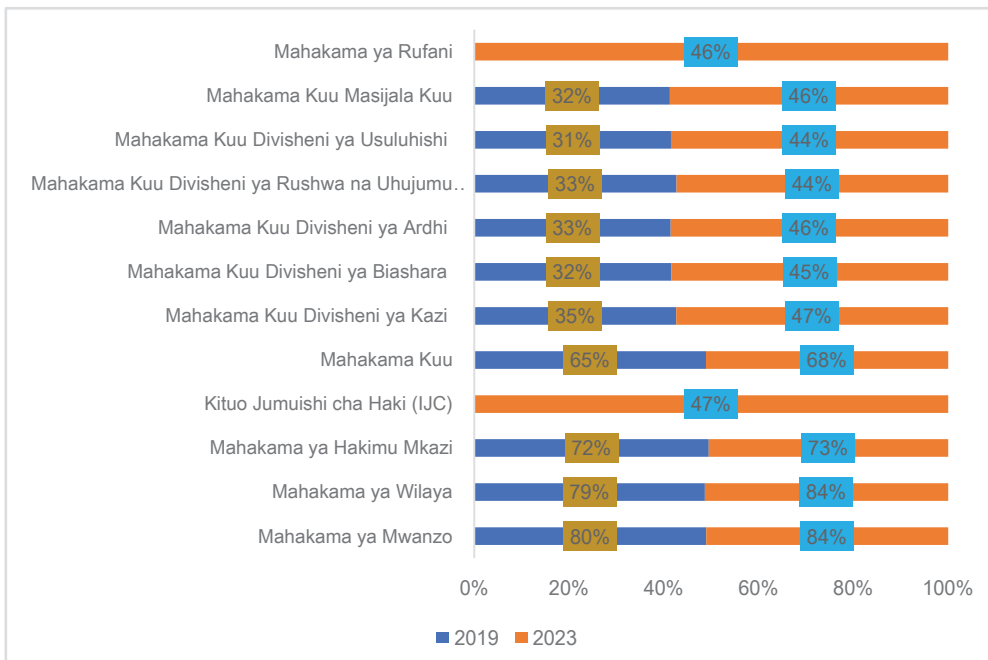
Elimu na uhamasishaji

Katika sehemu hii, watumishi, wateja na wasio wateja waliulizwa kuhusu juhudi za mahakama kuwaelimisha na kukuza uelewa kwa umma kuhusu huduma mbalimbali zinazotolewa na mahakama.

4.7 Mahakama kukuza uelewa na elimu kuhusu huduma inazozitoa

Watumishi wa mahakama waliulizwa kama kituo chao kinaandaa majukwaa ya kutolea elimu kwa umma. Watumishi wengi wa mahakama za mwanzo na wilaya (84%) walionesha kwamba vituo vyao vya kazi vinafanya uhamasishaji na kutoa elimu kwa umma. Ilifutiwa na mahakama ya hakimu mkazi na mahakama kuu za kanda zikiwa na 73% na 68% mtawalia. Katika ngazi zingine za mahakama, takribani 50% ya washiriki walikuwa na maoni kwamba vituo vyao vinatoa elimu kwa umma na kukuza uelewa. Mwelekeo unaofanana na huo unaonekana katika utafiti wa mwaka 2019, ingawa utafiti wa sasa asilimia ni kubwa kuliko za mwaka 2019 katika ngazi zote za mahakama. Kuongezeka kwa asilimia hizo katika utafiti wa sasa, inamaanisha kuwa mahakama imeongeza kasi ya kutoa elimu na uhamasishaji katika ngazi zote za mahakama. Kielelezo Na. 11 kina taarifa za kina.

Kielelezo Na 11: Majukwaa ya mahakama ya kukuza uelewa kwa umma



Wasailiwa waliulizwa: Mahakama inatoa elimu na kukuza uelewa kwa umma kuhusu huduma za mahakama katika ngazi zifuatazo? (ulinganifu wa wale waliosema NDIYO)

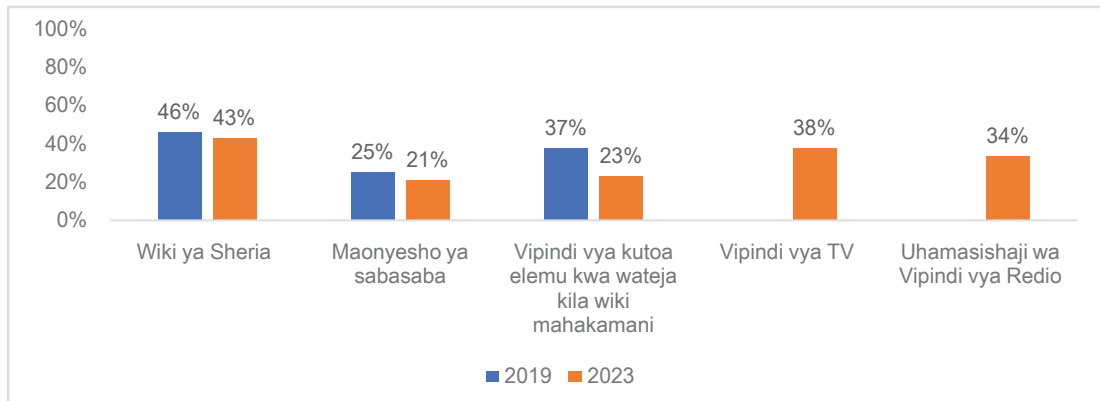
4.8 Majukwaa ya mahakama ya kukuza uelewa kwa umma

Katika kujiridhisha na majibu yaliyotolewa na watumishi wa mahakama katika sehemu iliyopita, watumiaji wa mahakama pia waliulizwa masuala hayohayo, yaani kama wanafahamu kuhusu hatua za kukuza uelewa kwa umma zinazochukuliwa na kutekelezwa na mahakama kwa ajili ya elimu na uhamasishaji. Majukwaa hayo ni kama Wiki ya Sheria na Maonesho ya Biashara ya Sabasaba. Wakati matukio hayo hufanyika mara kwa mara, si watumiaji wengi wa mahakama wanaofahamu matukio hayo na kiwango cha ufahamu kinaendelea kushuka kila wakati.

Utafiti wa mwaka 2023 kwa mfano unaonesha kuwa ni karibu 43% tu wanafahamu kuhusu tukio la wiki ya sheria, ambalo limekuwa likiadhimishwa kila mwaka kwa miaka ya karibuni. Huu ni upungufu wa kiwango kidogo kutoka 46% ya watumiaji wa mahakama ambao walikuwa na uelewa huo mwaka 2019 (Kielelezo Na. 12). Vivyo hivyo, Mahakama imekuwa ikishiriki maonyesho ya Sabasaba kila mwaka kutoa elimu kuhusiana na masuala ya mahakama. Hata hivyo, ni wawili (2) tu kati 10 sawa na 21%) wanaofahamu kuwapo kwa matukio hayo. Asilimia hiyo imeshuka kutoka 25% ya mwaka 2019. Vilevile, Mahakama inatekeleza mpango wa kutoa elimu kwa wateja wanaofika mahakama kila wiki, wenye lengo la kuongeza uelewa wa masuala ya mahakama. Aidha, wananchi wenye uelewa wa kipindi hicho ni 23%, ambayo imepungua kutoka asilimia 37% ya mwaka 2019.

Matukio mengine ni vipindi maalumu vya runinga au redio, ambavyo kwa kawaida hurushwa hewani mara kwa mara kama sehemu ya juhudi za mahakama kuongeza uelewa wa huduma za kimahakama zinazotolewa kwa wananchi. Licha ya maeneo mengi kufikiwa na redio na runinga, ni asilimia 38% na 34% tu zilionyesha uelewa wa kuwapo kwa vipindi vya runinga na redio, mtawalia vinavyokuza uelewa wa huduma za kisheria. Kielelezo Na. 12 kinaonesha sehemu ya watumiaji wa mahakama waliosema wanafahamu majukwaa ya mahakama yanayotoa huduma ya elimu ya masuala ya huduma zitolewazo na mahakama.

Kielelezo Na 12: Uelewa wa majukwaa yanayoandaliwa na mahakama kukuza uelewa kwa umma



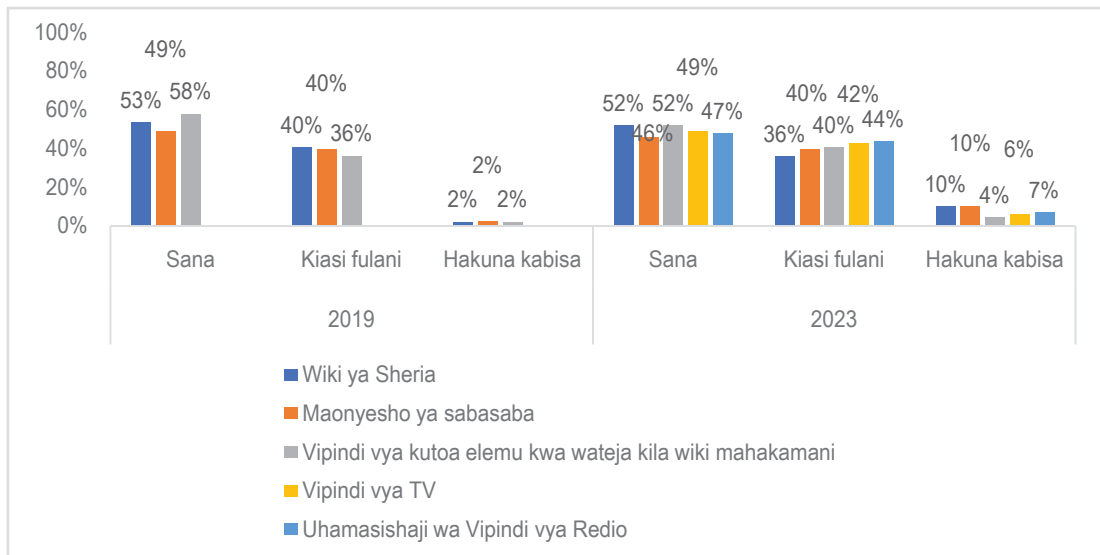
Wasailiwa waliulizwa: Unayafahamu matukio yafuatayo yanayoandaliwa na mahakama?. Wiki ya sheria, Maonesho ya Sabasaba, vipindi vya kila wiki mahakamani, Vipindi TV na Vipindi vya redio

4.9 Mchango wa matukio ya mahakama katika kukuza uelewa wa huduma za mahakama

Watumiaji wa mahakama wenye ufahamu wa matukio mbalimbali yanayoandaliwa na mahakama kutoa elimu kuhusu huduma za mahakama waliulizwa ni kwa kiasi gani matukio hayo yalichangia uelewa wao na maarifa kuhusu huduma za mahakama. Washiriki 52% walionesha kwamba wiki ya sheria na vipindi vya kila wiki mahakamani vilikuwa na mchango wenye ufanisi katika kuchangia uelewa wa huduma za mahakama. Wakati maonesho ya biashara ni maarufu sana, ufanisi wake katika kukuza uelewa wa huduma za

mahakama uko chini kuliko matukio mawili yaliyotajwa hapo juu. Huenda hii inatokana na gharama inayohusihwa nayo katika kuhudhuria maonyesho ya kimataifa ya biashara, ambayo watu wa kawaida wanaweza kushindwa kuzimudu. Zaidi ya hayo, tukio hilo hufanyika Dar es Salaam pekee, hivyo hufikiwa na watu wachache. Pia, kwa kuwa maonesho yenyewe huhusisha vitu vingi, washiriki wanaweza kuvutiwa zaidi na masuala ya kibiashara kuliko masuala ya kisheria. Mwelekeo huohuo unaelekea kumaanisha kwamba wiki ya sheria na vipindi vya kila wiki mahakamani zina ufanisi zaidi kuliko maonyesho ya kibiashara, hii ilibainika pia mwaka 2019 (Kielelezo Na. 13). Redio na runinga, ambazo ni majukwaa mengine mawili yanayotumiwa na Mahakama kukuza uelewa yalichukuliwa pia kuwa na ufanisi kuliko maonesho ya kimataifa ya biashara katika kukuza uelewa wa watumiaji wa huduma za mahakama.

Kielelezo Na 13: Mchango wa matukio ya umma kukuza uelewa

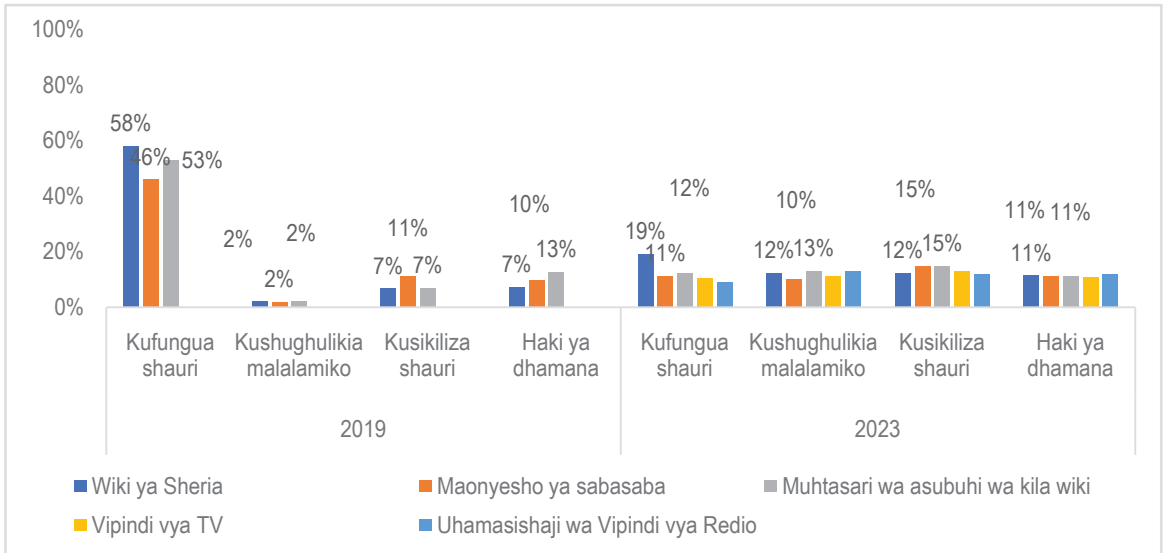


Wasailiwa waliulizwa: Matukio yafutayo yamekusaidiaje kukuza uelewa wako kuhsu huduma za mahakama?

4.10 Mchango wa tukio mahususi katika kutoa elimu kwa umma

Watumiaji wa mahakama waliulizwa ni tukio gani maalum la kukuza uelewa lilikuwa na manufaa zaidi kwao katika kufahamu huduma mbalimbali za mahakama (kufungua shauri, kusikiliza shauri, haki ya dhamana na ushughulikiaji wa malalamiko). Matokeo ya utafiti yanaonesha kwamba matukio yote yalikuwa na mchango unaokaribiana katika kukuza uelewa wa huduma mbalimbali kwa mwaka 2023. Hata hivyo, mwaka 2019, wiki ya sheria, maonesho ya biashara ya kimataifa navipindi vya kila wiki vilichangia zaidi katika kukuza uelewa katika kushughulikia mashauri. Lakini mbinu hizo tatu zilichangia kidogo sana katika kukuza uelewa wa huduma zingine za mahakama (Jedwali 14). Inawezekana kwamba, wakati wa kufungua kesi lilikuwa tatizo kubwa lililokuwa linawakabili watumiaji wa mahakama mwaka 2019, hiyo si changamoto tena kwa miaka ya karibuni.

Kielelezo Na 14: Mchango wa tukio kwa huduma mahususi ya mahakama

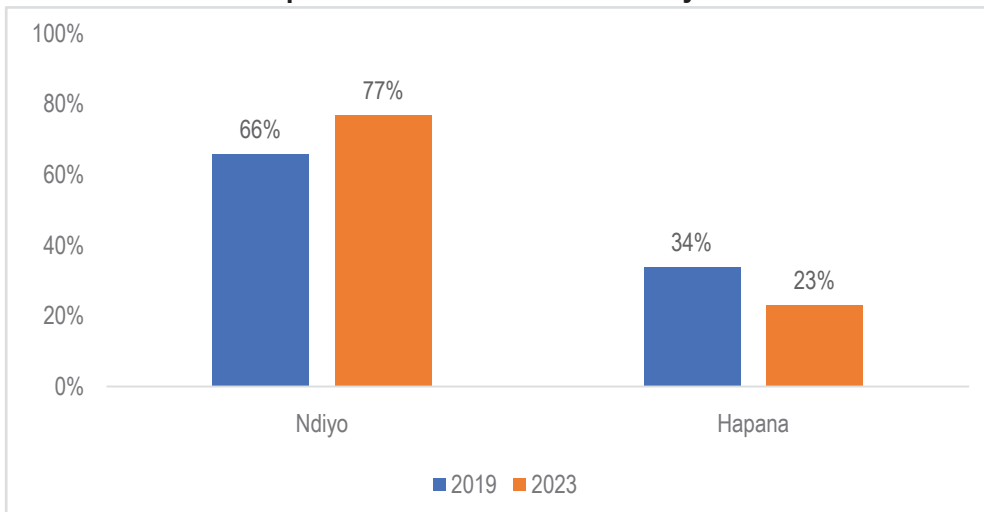


Wasailiwa waliulizwa: Matukio hayo yamekusaidiaje kukuza uelewa wako kuhusu huduma za mahakama?

4.11 Dawati la maulizo/Mapokezi

Kuwapo kwa dawati la maulizo/mapokezi ni kipengele muhimu kwa sababu hapo ndipo watumiaji wa mahakama wanapopata msaada wa awali na mwongozo ikiwa ni pamoja na wapi atapata huduma mahususi. Hii pia ni hatua kubwa katika mchakato wa maboresho, kwa ajili ya kuwa na mahakama zinazotoa huduma zinazomjali mteja kwa watumiaji wote wa huduma za mahakama mara wanapofika jengo la mahakama. Walipoulizwa kuhusu kuwapo kwa huduma hiyo 77% ya watumishi wa mahakama waliosahiliwa walisema wana huduma ya dawati la maulizo na 23% walisema huduma hiyo haipo. Mwaka 2019 sehemu ndogo 66% ya watumishi wa mahakama walikubali kuwapo kwa dawati la maulizo (kielelezo Na. 15). Zaidi ya kuuliza swali hilo, watafiti walipenda kujiridhisha iwapo maeneo yote yalikuwa na dawati la maulizo kama walivyoelezwa na watumishi. Kwa mujibu wa ushuhudiaji, ilibainika dhahiri kwamba wakati mahakama mpya zote zilikuwa na dawati la maulizo, ukarabati wa mahakama za zamani ulihusisha uwekaji wa madawati ya maulizo.

Kielelezo Na 15: Kuwapo kwa dawati la maulizo kwenye mahakama

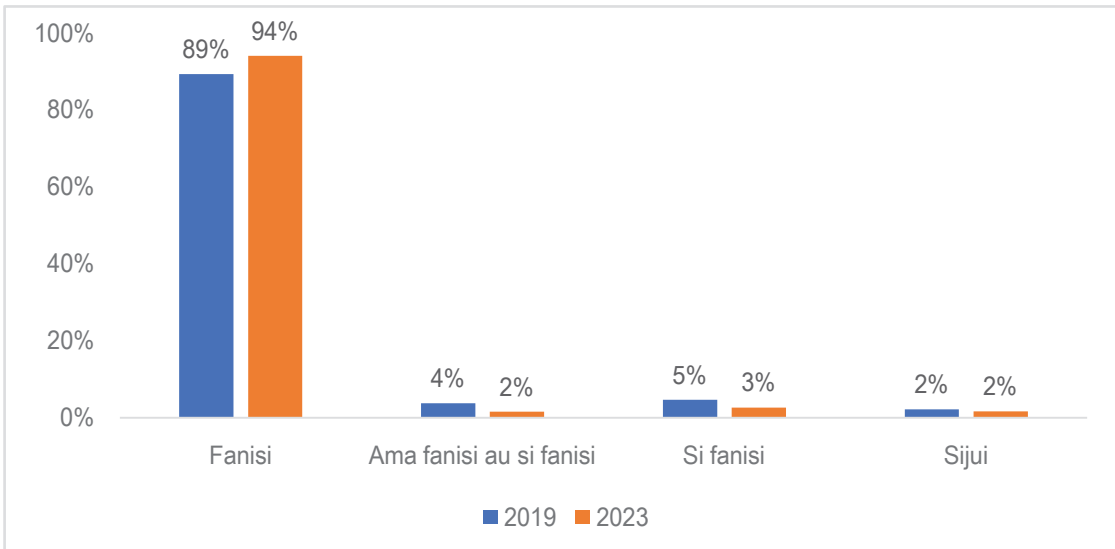


Wasailiwa waliulizwa: Je, kuna dawati la maulizo?

4.12 Ufanisi wa dawati la maulizo/mapokezi

Siku za nyuma, maafisa walitumia muda wao kuwaelekeza watumiaji wa mahakama kwenye huduma zinazotolewa na watumishi wenzao wa mahakama. Kwa mfano, mtu anayefika kwa mara ya kwanza na anataka kufahamu muda na chumba kwa ajili ya shauri lake, alilazimika kuuliza kwenye vyumba kadhaa kabla ya kufika kwenye chumba stahiki. Hii ilisababisha upotevu wa muda kwa watumishi na watumiaji wa mahakama. Iltarajiwa kwamba kuwapo kwa dawati la maulizo lingewasaidia watumiaji wa mahakama kupata taarifa sahihi hivyo kupunguza upotevu wa muda. Walipouilizwa kuhusu ufanisi wake, 94% ya watumishi kwenye huduma ya dawati la maulizo walisema lina ufanisi. Hili ni ongezeko kutoka 89% ya watumishi wa mahakama wenye maoni yanayofanana kwa mwaka 2019.

Kielelezo Na 16: Ufanisi wa utoaji wa huduma kwenye dawati la maulizo



Watumishi wa mahakama waliulizwa: Kwa jumla, dawati la maulizo lina ufanisi gani katika mahakama yako?

5. MAONI YA WATEJA NAMNA WANAVYOHUJUMIWA NA MAHAKAMA

5.1 Uzoefu wa watumiaji wa mahakama katika huduma mahususi za mahakama

Katika sehemu iliyopita, tulichambua uridhikaji wa jumla wa huduma za mahakama kwa siku moja aliyofika mahakamani. Katika sehemu hiitunajikita kuchambua maoni ya watumiaji kuhusu ufanisi wa watumishi katika kuwahudumia wateja kwenye masuala mbalimbali na muda unaotumika kwa ajili ya kutoa huduma hiyo, kama vile kufungua shauri hadi hukumu. Kujibu maswali hayo, wateja waliulizwa kuhusu kiwango wanachokubaliana nacho au kutokubaliana nacho juu ya kipengele cha huduma ya mahakama. Jedwali Na. 10 linatoa taarifa zaidi kuhusu maoni ya watumiaji wa mahakama kwenye huduma mbalimbali.

Jedwali Na 10: Maoni kuhusu huduma za mahakama |2015|2019|2023

	Nakubaliana			Sikubaliani		
	2015	2019	2023	2015	2019	2023
Leo nimehudumiwa na watumishi wa mahakama kwa ukarimu na heshima	78%	89%	94%	11%	6%	3%
Watumishi wanaonesha uwezo wa kutosha jinsi wanavyofanya kazi zao	66%	82%	92%	18%	9%	4%
Utendaji wa watumishi wa mahakama unaonesha wanafahamu misingi ya maadili ya kazi yao	62%	82%	92%	20%	8%	4%
Watumishi wa mahakama wanawajibika katika kushughulikia masuala ya wateja	67%	83%	92%	15%	8%	4%
Leo nimefanikiwa kupata huduma ya kimahakama ndani ya muda unaofaa	51%	71%	74%	32%	20%	13%

Maoni ya wateja kuhusu jinsi walivyohudumiwa na watumishi wa mahakama kwa kiasi kikubwa yalikuwa chanya na yameendelea kuwa mazuri tangu utafiti wa 2015. Kwa mfano, 94% ya watumiaji wa mahakama wana maoni chanya juu ya jinsi wanavyohudumiwa kwa ukarimu na heshima na watumishi wa mahakama. Kwa ulinganifu wenye maoni yanayorandana na hayo kwa mwaka 2019 ilikuwa 89%, ambayo pia ni kubwa kuliko ya 2015 (78%). Vivyo hivyo, kumekuwa na ongezeko la watumiaji wa huduma za mahakama wanaojisikia kwamba watumishi wa mahakama wanaonesha uwezo mkubwa katika kufanya kazi zao.

Asilimia ya wenye maoni hayo iliongezeka kutoka 66% mwaka 2015 hadi 82% 2019, na kupanda zaidi hadi 92% mwaka 2023. Pia, baadhi wanaona watumishi wa mahakama wanafanya kazi zao kwa weledi kutoka 62% mwaka 2015 hadi 82% mwaka 2019 na kisha 92% mwaka 2023. Kuongezeka kwa asilimia ya watumishi wa mahakama wanaonesha ufahamu na kuzingatia maadili ya kazi yao ni nzuri kwa sababu kunaongeza kiwango cha Imani kwa watumiaji wa mahakama kuhusu matokeo ya kesi zao. Zaidi ya hayo, kumekuwa na ongezeko la asilimia ya watumiaji wenye mtazamo chanya juu ya uwajibikaji wa watumishi katika kushughulikia shida za wateja kwa wakati. Asilimia ya washiriki wenye maoni hayo, iliongezeka kutoka 83% 2019 hadi 92% mwaka 2023. Asilimia inayoshabihiana nayo kwa mwaka 2015 ni 67%.

Mwisho, utafiti ulikusanya maoni ya watumiaji wa mahakama kuhusu muda kiasi gani walitumia kukamilishiwa huduma zao siku walipofika mahakamani. Kama ilivyo katika vipengele vingine vilivyojadiliwa awali katika sehemu hii, kulikuwa na maboresho katika kipengele cha muda, kutoka 67% mwaka 2015 hadi 71% mwaka 2019 na kisha 74% mwaka 2023. Hata hivyo, kuna masuala mawili ya kuzingatia wakati kipengele hiki kinapotazamwa.

Kwanza, wakati sehemu ya watumiaji wanaoridhishwa na kipengele hiki ikiwa bado ni kubwa, idadi kamili ya wenye mtazamo chanya kuhusu kipengele hiki imekuwa ikishuka.

Pili, kuna maboresho madogo kutoka yale ya 2019 hadi 2023 ikilinganishwa na vipengele vingine, ikiwa na ongezeko la 3% tu. Hivyo, inapolinganishwa na vipengele vingine vya uzoefuwa mahakama vilivyojadiliwa katika sehemu hii, matokeo yanaelekea kuonesha kwamba mahakama inapaswa kuangalia kwa ukaribu muda unaotumika kwa siku kushughulikia masuala yanyaohusiana na mahakama, ili kupata mabadiliko makubwa kama ilivyo katika viashiria vingine. Kwa jumla, matokeo ya hapo juu yanapendekeza kwamba, wakati wananchi wanaridhishwa na huduma za mahakama kwa kiwango kikubwa, wanaridhishwa pia na vipengele vya shughuli mbalimbali zinazofanywa na mahakama. Muhimu zaidi, kiwango cha kuridhishwa na huduma kimekuwa kikiongezeka kila wakati.

5.2 Hali halisi ya huduma za mahakama ikilinganishwa na matarajio ya watumiaji

Watumiaji wa mahakama waliulizwa kulinganisha uzoefu halisi wa mahakama na matarajio yao kabla ya kufika mahakamani. Kwa ujumla, uzoefu wa watumiaji wengi, ama ulikuwa sawa au ulikuwa bora zaidi kuliko walivyotarajia. Matokeo ya utafiti yanaonesha kwamba takribani wawili (2) kati ya watano (5) (39%) wanaonesha kwamba hali halisi ni karibu sawa na matarajio yao. Hii ni karibu sawa na matokeo ya mwaka 2019 ambapo 41% ya watumiaji wa mahakama walisema hali halisi ilikuwa karibu sawa na kile walichokitajia. Katika upande chanya, nusu (50%) ya watumiaji mwaka 2023 walisema hali halisi ilikuwa nzuri zaidi kuliko walivyotarajia. Asilimia inayoshabihiana nayo kwa mwaka 2015 na 2019 ni 28% na 42% mtawalia. Hii ina maana kuwa asilimia ya wale wanaosema hali halisi ni nzuri zaidi kuliko matarajio yao imekuwa ikiongezeka tangu utafiti wa awali ulipofanyika mwaka 2015. Kama ilivyo kwenye viashiria vingine, inaonekana kwamba maboresho yanayotekelezwa na Mahakama matunda yake yameanza kuonekana.

5.3 Muda unaotumika kufungua shauri hadi kumalizika

Watumiaji wa mahakama waliulizwa kuhusu muda wa kufungua shauri hadi kumalizika. Muda uliotajwa na watumiaji wa mahakama ulilinganishwa na shabaha ya mahakama kumaliza shauri. Jedwali lifuatalo linaonesha ulinganishi huo:

Jedwali Na 11: Muda unaotumika kufungua shauri hadi kumalizika

	0-6 miezi	7-12 miezi	13-24 miezi	Over 24 miezi	Don't Know	Court targets
Mahakama ya mwanzo	53%	5%	1%	1%	40%	6
Mahakama ya Wilaya	27%	12%	4%	2%	54%	12
Mahakama ya Hakimu Mkazi	13%	12%	4%	2%	69%	12
Mahakama Kuu	8%	8%	5%	5%	74%	24
Mahakama ya Rufani	6%	4%	3%	5%	82%	24

Kutoka katika jedwali hilo, takribani 5 kati ya 10 (53%) ya watumiaji wa mahakama walikubali kuwa mashauri mengi katika mahakama ya mwanzo yanamalizika ndani ya muda uliopangwa, yaani miezi sita (6). Takribani 1 kati ya 10 (7) walisema huchukua zaidi ya miezi sita (6) tangu kufungua shauri hadi kumalizika. Walio wengi hawajui muda ambao mahakama inatumia kukamilisha shauri. Kwa mahakama za wilaya, 4 kati ya 10 (39%) walikuwa na maoni kwamba shauri linakamilika ndani ya muda uliopangwa na mahakama, ambao ni miezi 12. Kwa upande mwingine, 2 kati ya 10 (6%) walisema inachukua zaidi ya muda uliokadiriwa na mahakama. Ukienda Mahakama Kuu, watumiaji wengi wa mahakama hawajui muda unaotumika

kukamilisha shauri. Huenda hali hii inatokana na ukweli kwamba watumiaji wengi wa mahakama hawahudumiwi na Mahakama Kuu.

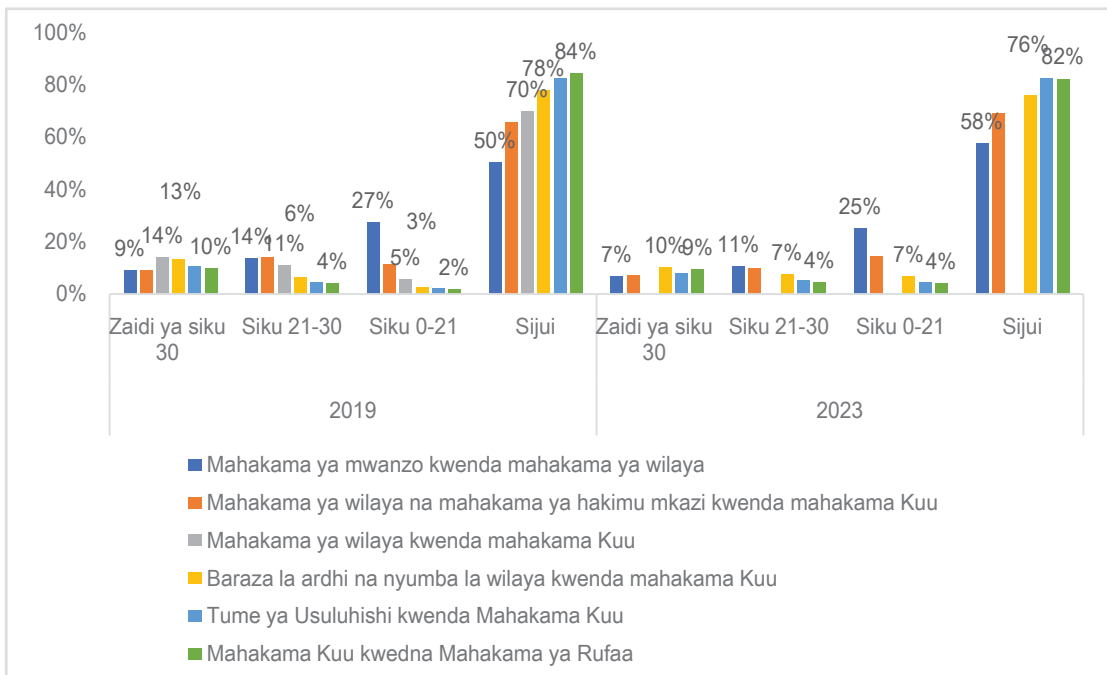
Asilimia ya watumiaji wa mahakama waliosema mashauri yanakamilika kwa wakati ni kubwa kuliko wale waliosema yanachukua muda mrefu kuliko uliotarajiwa na mahakama. Zaidi ya hayo, ukweli kwamba asilimia kubwa ya kukamilishwa kwa mashauri ipo kwa mahakama za mwanzo, inatokana na ukweli kwamba watu wengi wa kawaida wanahudumiwa na mahakama ya ngazi hiyo. Licha ya mafanikio hayo chanya, asilimia za jumla ambazo mahakama imepata ni ya chini ikilinganishwa na alama ambazo mahakama imekuwa ikipata katika viashiria vingine.

Matokeo katika sehemu zilizotangulia kuhusu kukamilika kwa shughuli za wateja ndani ya mahakama kwa muda unaokubalika, pia zilionyesha alama za chini ikilinganishwa na viashiria vingine. Hii inatoa ujumbe wa wazi kwamba juhudi katika usimamizi wa muda wa mashauri ya mahakama inahitajika zaidi ili kupata matokeo sawa na viashiria vingine.

5.4 Muda unaotumika kupeleka majalada kutoka mahakama moja kwenda nyingine

Ufahamu kuhusu muda unaotumika kupeleka jalada kutoka mahakama moja kwenda nyingine ulionekana kuwa chini kwa watumiaji wote waliosailiwa. Walipoulizwa kuhusu muda unaotumika kwa ajili ya kupeleka jalada kutoka mahakama za chini kwenda mahakama za ngazi ya juu kwa ajili ya rufaa, mapitio au kwa shughuli nyingine yoyote, wengi walikuwa hawajui. Kielelezo cha hapa chini kinaonesha taarifa ya kina kuhusu muda unaotumika kupeleka jalada kutoka mahakama moja kwenda Mahakama ya ngazi ya juu.

Kielelezo Na 17: Siku zinazotumika kuhamisha taarifa za mahakama



Wasailiwa waliulizwa: Kwa ujumla, unaweza kutuambia kuhusu muda unaotumika kupeleka jalada kutoka mahakama ya chini kwenda mahakama za ngazi ya juu? Kwa ajili ya rufaa, mapitio, au shughuli nyingine?

Kutokana na kielelezo cha hapo juu, kwa kiasi fulani, asilimia kubwa ya washiriki (25%) walikubali kwamba muda unaotumika kupeleka jalada kutoka mahakama ya mwanzo kwenda mahakama ya wilaya upo ndani ya muda uliopangwa, ambao ni siku 21. Idadi hii kwa kiasi fulani imeshuka inapolinganishwa na maoni kama hayo mwaka 2019 (27%). Kupeleka jalada baina ya mahakama za juu umekuwa ukichukua muda zaidi ya ule uliopangwa na mahakama kama inavyoonekana kwenye kielelezo cha hapo juu na maendeleo yake yamekuwa ya polepole.

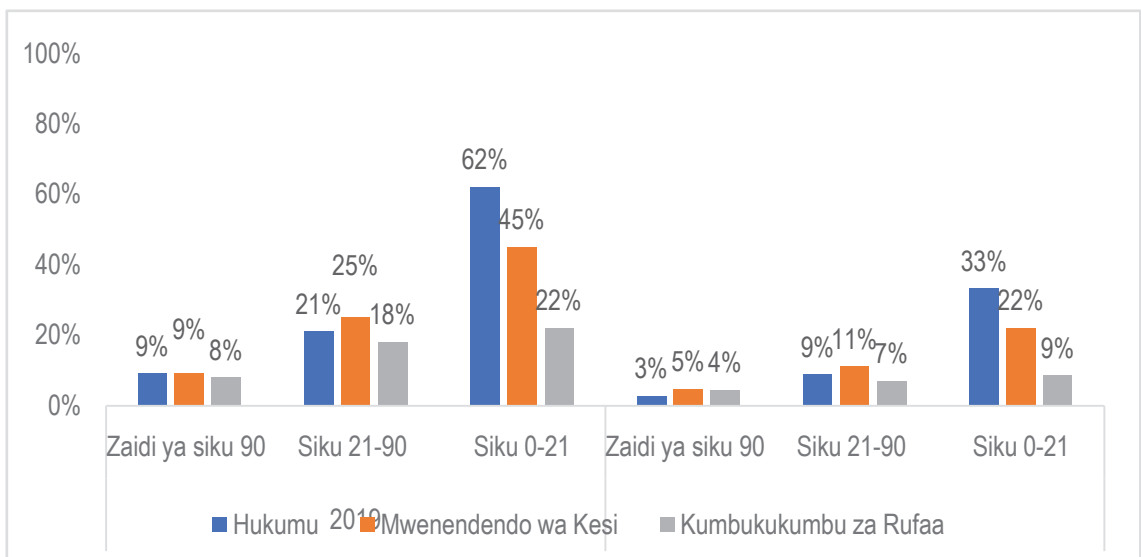
Sifa moja muhimu ni uelewa mdogo kuhusu muda unaotumika kupeleka jalada kutoka mahakama za chini kwenda mahakama za juu. Kwa mfano, 82% ya washiriki walisema hawajui ni muda kiasi gani unahitajika kupeleka jalada kutoka mahakama Kuu kwenda Mahakama ya Rufani.

Pia, idadi sawa na hiyo ya washiriki hawakujua muda unaotumika kuhamisha jalada kutoka Tume ya Usuluhishi na Maridhiano kwenda Mahakama Kuu na 76% hawakujua muda gani unatumika kwa nyaraka kuhamishwa kutoka Mabaraza ya ya Ardhi na Nyumba ya Wilaya kwenda Mahakama Kuu. Uelewa mdogo wa muda unaotumika kupeleka jalada kutoka mahakama moja kwenda mahakama nyingine, umeendelea kuwa chini kwa muda mrefu. Hii inaelekea inatokana na ukweli kwamba mashauri mengi hasa ya watu wa kawaida, huishia kwenye mahakama moja. Mashauri machache sana hupelekwa mahakama za juu, na mashauri machache tu hutajwa katika ngazi za chini na kupelekwa mahakama za juu zenye mamlaka za kuyasikiliza. Kama ilivyo kwenye matokeo ya mwanzo, uelewa mdogo wa muda unaotumika kwa ajili ya kuandaa jalada zana kupeleka kwenye ngazi inayofaa ni ishara kwamba juhudi zaidi zinahitajika kwa upande wa mahakama kusimamia muda.

5.5 Muda unaotumika kupata nyaraka za mahakama zilizochapwa

Kama ilivyo kwenye muda wa kupeleka majalada, ufahamu kuhusu muda unaotumika kuzipata nyaraka za mahakama zilizochapwa (hukumu, mwenendo na kitabu cha rufaa) ni mdogo miongoni mwa watumiaji wa mahakama. Kwa muda mrefu, sehemu ya watumiaji wa mahakama ambao hawajui muda unaotumika kuzipata nyaraka hizo, idadi inaongezeka. Kielelezo cha hapo chini kinatoa taarifa zaidi kuhusu muda wa kupata nyaraka hizo.

Kielelezo Na 18: Muda unaotumika kupata nyaraka za mahakama



Wasailiwa waliulizwa: Inakuchukua muda kiasi gani kupata nyaraka zifuatazo kutoka mahakamani?

Kutoka kwenye jedwali la hapo juu, walipoulizwa muda unaotumika kupata nyaraka zinazohusiana na kesi (hukumu, mwenendo na kitabu cha rufaa) kutoka mahakamani, wengi walieleza kuwa inachukua siku 0-21. Huu ni upungufu mdogo kulinganisha na mwaka 2019. Shabaha ya mahakama ni siku 21 kupata hukumu na siku 30 kupata mwenendo wa kesi. Kwa upande mwingine, kupata kitabu cha rufaa kutoka Mahakama Kuu kwenda kwenye Mahakama ya Rufani kwa kesi za jinai, ni haraka kadiri inavyowezekana tangu siku ya kuwasilishwa kwa rufaa. Hivyo, mwelekeo wa sasa unaonesha mafanikio chanya katika kupata nyaraka muhimu, ingawa maboresho zaidi yanaaweza kufanyika kwa kuzingatia kwamba alama zilizotolewa katika kipengele hiki bado kiko chini kwa kulinganisha na viashiria vingine ambavyo mahakama imefanikiwa zaidi.

Urahisi wa kupata nyaraka za mahakama : Kufahamu hili, watumiaji waliulizwa kutoa alama kuhusu urahisi au ugumu wa kupata nyaraka muhimu. Kuna maboresho makubwa kulinganisha na utafiti wa awali na wa sasa katika urahisi wa kupata nyaraka. Asilimia ya wale wenye mtazamo chanya kwamba kuna urahisi wa kupata nyaraka za mahakama iliongezeka kutoka 40% mwaka 2015 hadi 70% mwaka 2019, na hatimaye 78% mwaka 2023. Hii inaonesha kwamba kuna maboresho endelevu katika kiashiria hiki. Vivyo hivyo, wale waliosema kuna ugumu kupata nyaraka walipungua kutoka 40% mwaka 2015 hadi 28% mwaka 2019 na baadaye 22% kwa mwaka 2023.

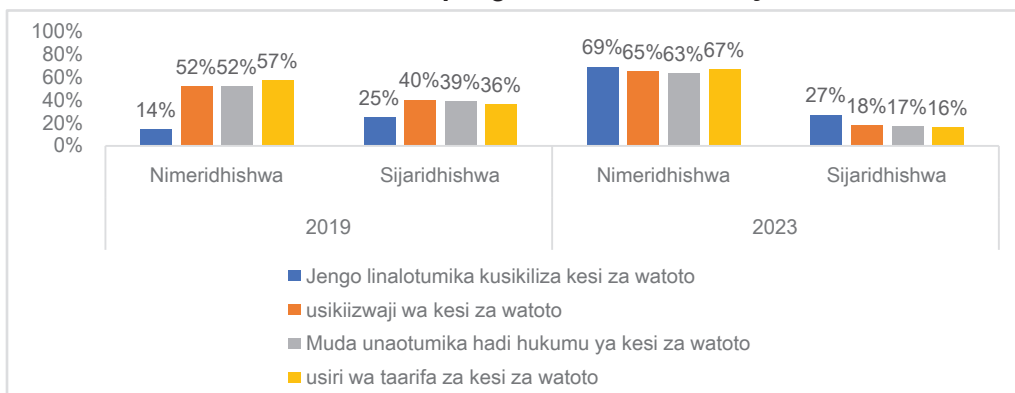
Malipo kwa ajili ya kupata nyaraka za mahakama: Watumiaji waliulizwa kama ni kawaida kwa watumiaji wa mahakama kutarajiwa kulipa ada kwa ajili ya kupata nyaraka zinazohusiana na kesi. Matokeo yanaonesha kwamba walio wengi (77%) walieleza kwamba malipo hayahitajiki ikilinganishwa na 71% ambao walikuwa na maoni kama hayo mwaka 2019. Asilimia inayoshabihiana na hiyo ni 38% kwa mwaka 2015. Mwelekeo huu unaonesha kwamba mahakama imekuwa ikifanya maboresho kila wakati kurahisisha huduma zake hata kwa wananchi wenye kipato cha chini ambao wangeshindwa kulipa kama ada ingehitajika.

5.6 Kuridhishwa na huduma ya mahakama ya watoto

Kupata maoni kuhusu huduma mbalimbali katika mahakama ya watoto, watumiaji wengi (69%) walieleza kuridhishwa na jengo linalotumika kwa kesi hizo na kufuatiwa na 67% walioeleza kuridhishwa na usiri wa taarifa za watoto.

Hili ni ongezeko kubwa kutoka 14% ya walioeleza kuridhishwa na jengolinalotumika kusikiliza kesi za watoto na 57% ya wale waliofurahia kuwapo kwa usiri wa taarifa za watoto mwaka 2019. Vivyo hivyo, wengi waliridhishwa na usikilizwaji na hukumu za kesi za watoto wakiwa 65% na 63% waliokubaliana na vipengele hivyo mtawalia. Hii inaonesha ongezeko kutoka 52% ya washiriki wenye maoni sawa kwa mwaka 2019 (Kielelezo 19). Wakati kuna maboresho ya jumla katika kipengele hiki kwa muda mrefu, bado kuna nafasi ya kuboresha ili kupata kiwango cha juu cha kuridhishwa kuliko hali inayoshuhudiwa kwa sasa.

Kielelezo Na 19: Kuridhishwa na kipengele cha mahakama ya watoto

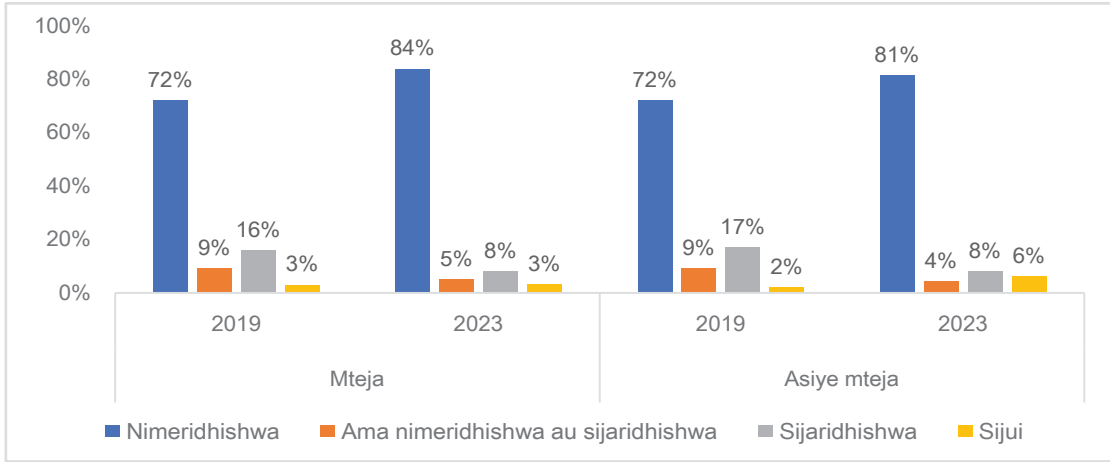


Wasailiwa waliulizwa: Kuhusu kesi za watoto, kwa ujumla, ni kwa namna gani unaridhishwa au hauridhishwi katika vipengele vifuatavyo?

5.7 Kuridhishwa na mfumo wa haki

Kiwango cha kuridhishwa na mfumo wa haki kipo juu sana na kinaimarika kila wakati. Walipoulizwa kuhusu utoaji wa haki bila kujali matokeo ya kesi, nane kati ya watumiaji kumi wa mahakama (wateja na wasio wateja) waliridhika. Asimilia zinazoshabihiana nazo kwa mwaka 2019 ni 72% kwa wateja na 72% kwa wasio wateja. Kiwango cha kutoridhishwa ni cha chini sana, ikiwa na 8% tu kwa wateja na wasio wateja kikiwa kimepungua kutoka 17% kwa wasio wateja na 16% kwa wateja kwa mwaka 2019. Kielelezo cha hapo chini kinaonesha taarifa zaidi kuhusu kuridhishwa na mfumo wa haki.

Kielelezo Na 20: Kuridhishwa na mfumo wa haki



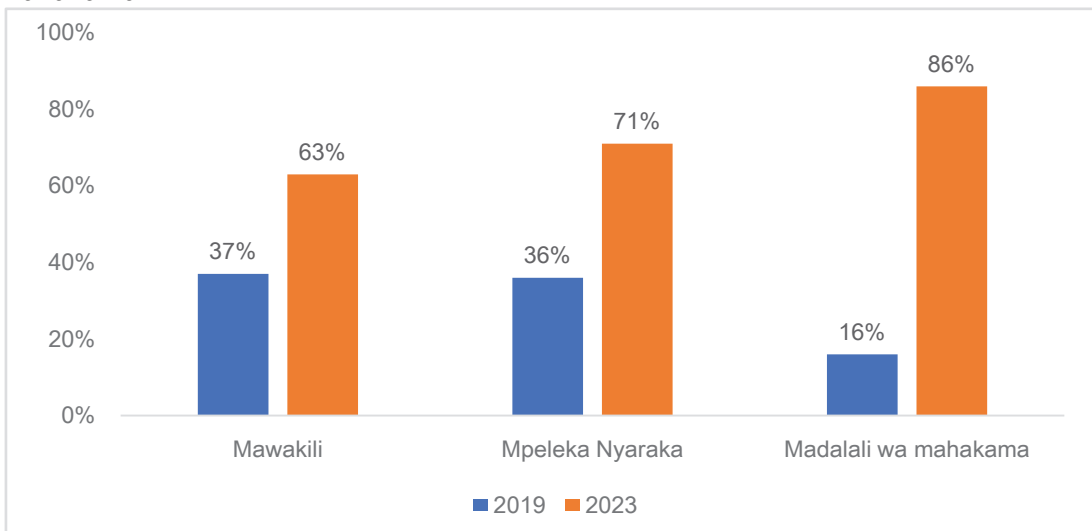
Wasailiwa waliulizwa: Bila kujali uzoefu wako katika mahakama hii, ni kwa namna gani unaridhishwa au hauridhishwi na utendaji wa mfumo wa haki nchini Tanzania kwa jumla?

6. WATEJA KURIDHISHWA NA HUDUMA ZA WADAU WA MAHAKAMA

6.1. Uelewa wa watumiaji wa mahakama kuhusu huduma zinazotolewa na wadau wa mahakama

Watumiaji wa mahakama waliulizwa uelewa wao kuhusu huduma zinazotolewa na wadau wa mahakama (mawakili wa kujitegemea, wapeleka nyaraka za mahakama na madalali wa mahakama) katika miezi 12 iliyopita. Wadau wanaotumiwa zaidi ni madalali wa mahakama (86%), wakifuatiwa na wapeleka nyaraka za mahakama (71%), wakati mawakili wanatumika kwa 63%. Ushahidi kutoka (Kielelezo Na. 21) hapa chini unaonyesha jinsi huduma zilizotolewa na wadau wa mahakama zilivyokubalika zaidi kwa mwaka 2023 ikilinganishwa na mwaka 2019. Kinyume chake, mwaka 2019 madalali wa mahakama, ambao kwa sasa huduma zao ni maarufu zaidi, walitumika kwa 16% pekee miongoni mwa watumiaji wa mahakama. Vile vile, idadi ya watumiaji wa mahakama wanaotumia mawakili imeongezeka kutoka 37% mwaka 2019 hadi 63% mwaka 2023, na asilimia ya wale wanaotumia wapeleka nyaraka za mahakama inakaribia mara dufu kati ya mwaka 2019 na 2023.

Kielelezo Na 21: Uwiano wa wasailiwa ambao walipata huduma kutoka kwa wadau wa mahakama



Wasailiwa waliulizwa: Ufikiria kuhusu uzoefu wako katika kipindi cha miezi 12 iliyopita, je, unafahamu/ au unamfahamu yeyote ambaye amewahi kupata huduma kutoka kwa wadau wafuatao wa mahakama?

6.2 Kuridhika kwa jumla na huduma zinazotolewa na wadau wa mahakama

Utafiti uliwauliza watumiaji jinsi walivyoridhishwa na huduma zinazotolewa na madalali wa mahakama, wapeleka nyaraka za mahakama na mawakili kuhusu gharama ya huduma, ubora wa huduma zinazotolewa, muda unaotumika kukamilisha kazi na mawasiliano. Kama ilivyokuwa mwaka 2019, watumiaji wa mahakama kwa mwaka 2023 wanaridhishwa zaidi na huduma zinazotolewa na wapeleka nyaraka za mahakama, zikifuatiwa na mawakili na madalali wa mahakama. Aidha, watumiaji wa mahakama wengi zaidi kwa mwaka 2023 wameridhishwa na huduma zinazotolewa na wadau wote watatu ikilinganishwa na mwaka 2019. Wateja wengi waliopata huduma kutoka kwa mawakili mara nyingi wanaridhishwa na mawasiliano (78%), ubora wa huduma zao kwa jumla (77%), na muda unaotumika kukamilisha kazi (70%). Vile vile, madalali wa mahakama pia wanasifiwa katika maeneo ya mawasiliano, ubora wa huduma, na muda unaotumika kukamilisha kazi. Gharama ya huduma, kwa wadau wote watatu, ilipata alama za kiwango cha chini zaidi miongoni mwa wateja wa mahakama.

Jedwali Na 12: Kuridhika na huduma ya wadau wa mahakama

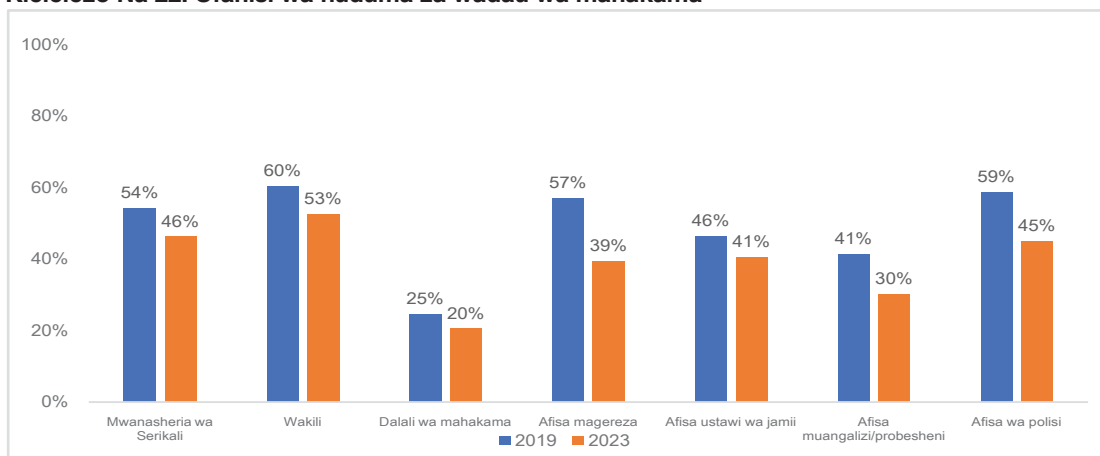
Suala	Kuridhishwa		Tofauti
	2019	2023	
Gharama za huduma			
Dalali wa mahakama	47%	55%	8%
wasambaza nyaraka za mahakama	70%	76%	6%
Wakili	58%	65%	7%
Muda unaotumika kukamilisha kazi			
Dalali wa mahakama	50%	60%	10%
wasambaza nyaraka za mahakama	75%	82%	7%
Wakili	64%	70%	6%
Mawasiliano			
Dalali wa mahakama	57%	66%	9%
wasambaza nyaraka za mahakama	76%	84%	8%
Wakili	78%	78%	0%
Ubora wa huduma			
Dalali wa mahakama	56%	63%	7%
wasambaza nyaraka za mahakama	80%	84%	4%
Wakili	76%	77%	1%

Wasailiwa waliulizwa: Fikiria kuhusu uzoefu wako kwa kipindi cha miezi 12 iliyopita, kwa ujumla, ni namna gani unaridhishwa au huridhishwi na huduma zinazotolewa na madalali wa mahakama, wapeleka nyaraka za mahakama na mawakili?

6.3 Ufanisi wa huduma zinazotolewa na wadau wa mahakama

Ili kupata maoni kuhusu ufanisi wa huduma za wadau wa mahakama katika mfumo wa utoaji wa haki, watumiaji waliulizwa kueleza jinsi wanavyoona ufanisi wa mawakili wa serikali, mawakili binafsi, madalali wa mahakama, maafisa magereza, wafanyakazi wa ustawi wa jamii, maafisa wa uangalizi, na maafisa wa polisi. Suala liligundulika katika Kielelezo Na. 22 ni kupungua kwa idadi ya wateja ambao wanaona mdau yeyote kati ya waliotajwa ana ufanisi kuhusiana na mfumo wa utoaji wa haki. Huenda hii inaashiria haja ya kufanya tathmini huru ya wadau husika ili kulichunguza suala hilo kwa undani zaidi. Hata hivyo, mawakili wamepata maoni chanya kwa karibu nusu (53%) ya wateja hivyo kushuka kwa asilimia 7 kutoka 60% iliyorekodiwa mwaka 2019. Mawakili wa serikali, maafisa wa polisi, na maafisa wa magereza wanachukuliwa kuwa na ufanisi wa 46%, 45%, na 39% ya watumiaji wa mahakama mtawalia. Kwa upande mwingine wa eneo hili, maafisa wa uangalizi na madalali wa mahakama walionekana kuwa na ufanisi kwa takribani 30% ya wateja wa mahakama.

Kielelezo Na 22: Ufanisi wa huduma za wadau wa mahakama



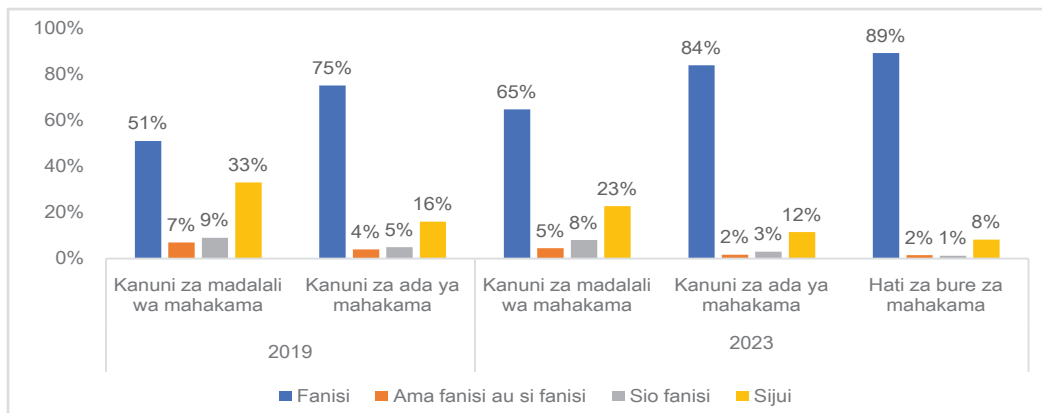
Wasailiwa waliulizwa: Sasa fikiria kuhusu wadau wa mahakama; Je, unaweza kusema wadau hao wana ufanisi kiasi gani katika kufungua, kushughulikia na/au utoaji wa haki?

6.4 . Ufanisi wa sheria na kanuni zinazoongoza wadau wa mahakama

Lengo hapa lilikuwa kupata maoni ya watumishi kuhusu ufanisi wa sheria na kanuni zinazoongoza ada za mahakama, madalali wa mahakama na nyaraka za mahakama. Idadi ya watumishi waliosema kanuni za ada ya mahakama zilikuwa na ufanisi mkubwa/zinazofaa

iliongezeka kwa 9%, kutoka 75% mwaka 2019 hadi 84% mwaka 2023. Vile vile, idadi ya watumishi ambao walisema kanuni za madalali wa mahakama ni nzuri sana/zinafanya kazi vizuri sana iliongezeka kutoka 51% mwaka 2019 hadi 65% mwaka 2023. Hata hivyo, mwaka 2023 karibu 89% ya waliohojiwa waliripoti kuwa kuna ufanisi katika kupata nyaraka za mahakama bila malipo. Hata hivyo, 33% na 16% mtawalia walisema hawakujua kiasi cha ufanisi wa kanuni za madalali wa mahakama na kanuni za ada ya mahakama kwa mwaka 2019 ikilinganishwa na 23% ya kanuni za madalali wa mahakama na 12% kwa kanuni za ada ya mahakama mwaka 2023.

Kielelezo Na 23: Ufanisi wa sheria na kanuni



Wasailiwa waliulizwa: HJe, miongozo, sheria na kanuni kuhusu sheria za madalali wa mahakama na kanuni za ada ya mahakama zina ufanisi kiasi gani?

6.5 Ufanisi wa wadau wa mahakama katika kutoa haki

Wafanyakazi wa mahakama pia waliruhusiwa kutoa maoni yao kuhusu ufanisi wa huduma za wadau wa mahakama (Mwakili wa Serikali, Mwakili, Madalali wa Mahakama, Maafisa wa Magereza, wafanyakazi wa Ustawi wa Jamii, Maofisa wa uangalizi na Maafisa wa Polisi) katika kufungua, kushughulikia na/au kutoa haki. Tofauti na watumiaji wa mahakama, wafanyakazi wa mahakama wana maoni chanya zaidi juu ya ufanisi wa wadau wa mahakama. Kwa hakika, kinyume na mwelekeo tuliyoona katika maoni ya watumiaji wa mahakama, mwaka 2023 wafanyakazi wengi zaidi wa mahakama wana maoni kwamba wadau wa mahakama wanaufanisi ikilinganishwa na 2019. Zaidi ya 80% ya wafanyakazi wa mahakama wanawachukulia mawakili, maofisa wa magereza, wafanyakazi wa ustawi wa jamii na mawakili wa serikali kuwa wanaufanisi. Ukiacha madalali wa mahakama, zaidi ya 70% ya wafanyakazi wa mahakama wanachukulia makundi mengine yote ya wadau kuwa yana ufanisi katika kufungua, kushughulikia na/au kutoa haki. Mkanganyiko wa maoni ya wafanyakazi wa mahakama na watumiaji wa mahakama juu ya ufanisi wa wadau wa mahakama unahitaji utafiti zaidi.

Jedwali Na 13: Uwiano wa watumishi wa mahakama wanaosema wadau wa mahakama wanafaa.

	2019	2023	Difference
Wanasheria wa Serikali	64%	80%	16%
Mwakili	69%	84%	15%
Madali wa mahakama	54%	66%	12%
Maofisa wa magereza	79%	82%	3%
Wafanyakazi wa ustawi wa jamii	69%	81%	12%
Maofisa wa uangalizi	63%	75%	13%
Maofisa wa polisi	77%	79%	2%

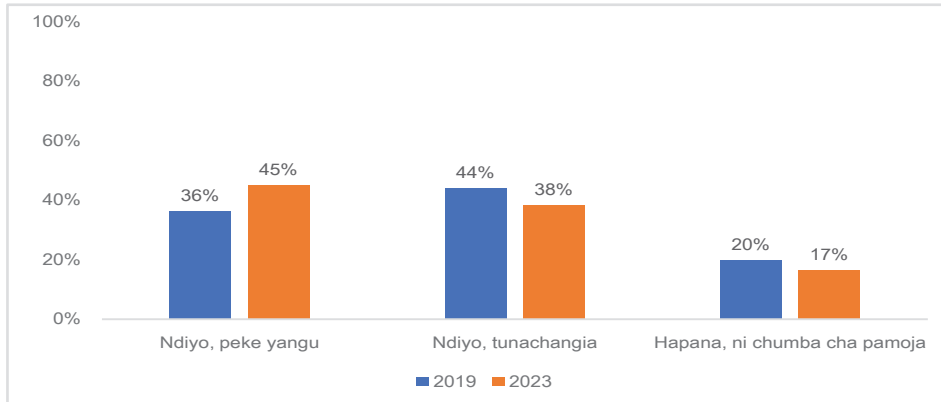
Wasailiwa waliulizwa: Je, unaweza kusema wadau hawa wana ufanisi kiasi gani katika ufunguzi, ushughulikiaji na/au utoaji wa haki?

7. MAONI YA WATUMISHI WA MAHAKAMA KUHUSU MAZINGIRA YA KAZI

7.1 Vitendea kazi

Kumekuwa na ongezeko kubwa la upatikanaji na nafasi za ofisi kwa watumishi wa mahakama tangu mwaka 2019 (Kielelezo Na. 24, hapa chini). Kwa pamoja, zaidi ya watumishi 4 kati ya 5 (83%) waliripoti ama kuwa na ofisi mtu mmojammoja (45%) au wanatumia ofisi moja na wenzao (38%). Ongezeko la 9% la idadi ya watumishi wanaotumia ofisi ya mtu mmoja mmoja, linalingana na kiwango cha kushuka kwa idadi ya watumishi wanaochangia ofisi kati ya mwaka 2019 na 2023.

Kielelezo Na 24: Ofisi za watumishi

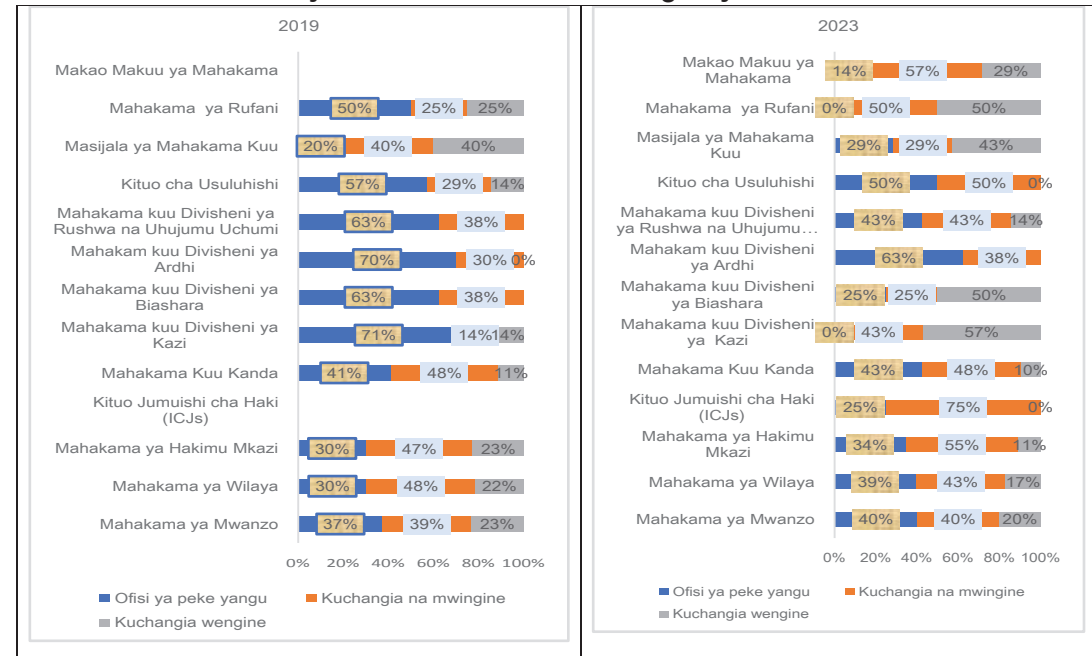


Respondents were asked: Je, Unayo ofisi?

7.2 . Upatikanaji wa nafasi za ofisi kwa ngazi za mahakama

Idadi kubwa ya watumishi katika Mahakama Kuu Kitengo cha Ardhi na Kitengo cha Kazi wana ofisi zao, 70% na 71% mtawalia. Takribani nusu ya watumishi katika Mahakama ya Hakimu Mkazi na Mahakama ya Wilaya, 55% na 43% mtawalia, wanachangia ofisi na wenzao, huku 11% na 17% wako katika chumba cha pamoja, kama zinavyoonyesha takwimu hapa chini.

Kielelezo Na 25: Nafasi ya Ofisi za watumishi kwa ngazi za mahakama

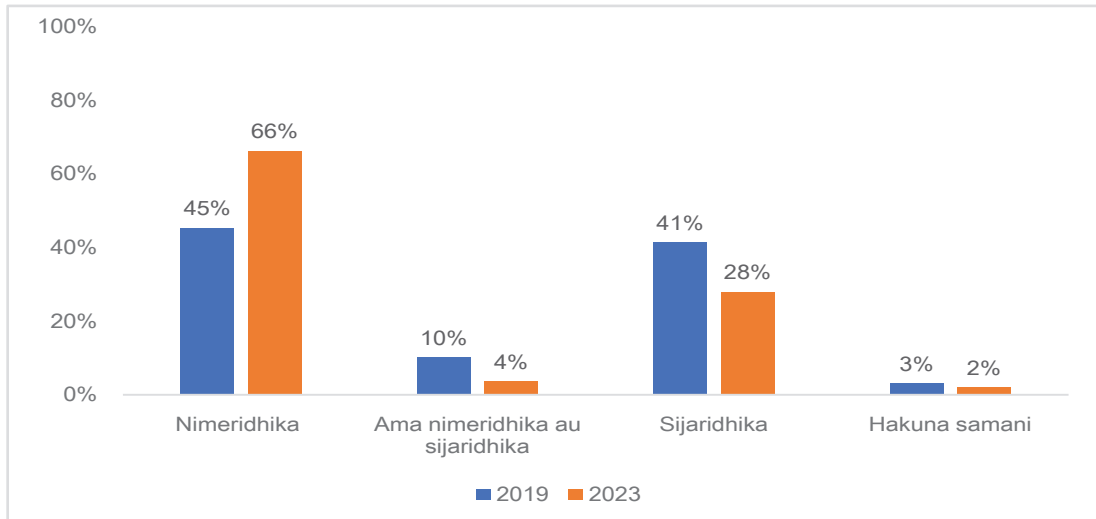


Wasailiwa waliulizwa: Do you have an office?

7.3 Kuridhika na samani za ofisi kwa wafanyakazi wa mahakama

Zaidi ya 98% ya watumishi wa mahakama wanazo samani katika ofisi zao, na 2% tu hawana samani. Theluthi mbili ya wafanyakazi wote (66%) waliripoti kuridhika na upatikanaji wa samani za ofisi walizokuwa nazo, ikiwa ni ongezeko la 21% ikilinganishwa na mwaka 2019. Ongezeko hilo linaendana sambamba na kushuka kwa kiasi kikubwa kwa kiwango cha kutoridhika kutoka 41% hadi 28% na kiwango cha kutothamniwa ambacho zaidi ya nusu kilipungua hadi 4% mwaka 2023.

Kielelezo Na 26: Kuridhika na samani za ofisi kwa watumishi wa mahakama

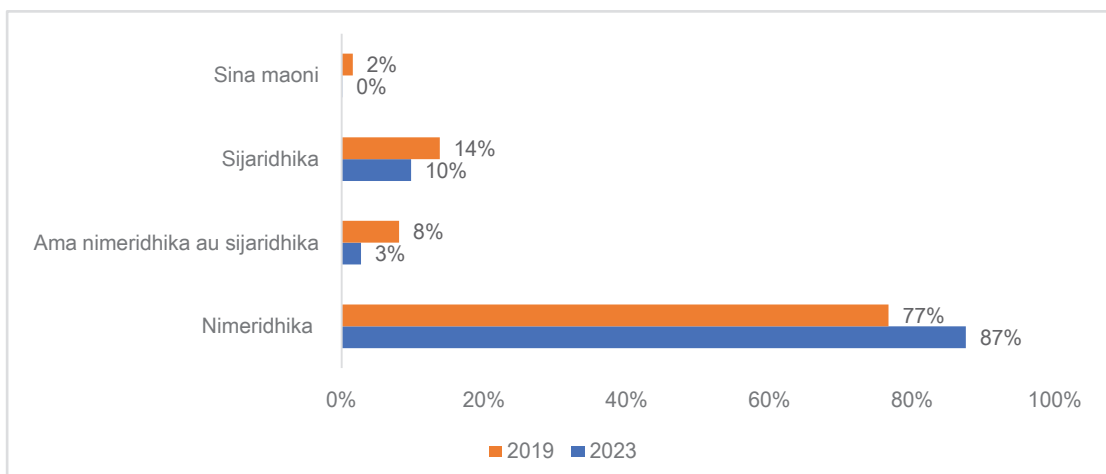


Wasailiwa waliulizwa: Je, umeridhika kwa kiasi gani na samani za ofisi?

7.4 Kuridhishwa na usafi wa mazingira ya mahakama kwa watumishi wa mahakama

Kumekuwa na ongezeko la asilimia kumi katika taarifa za usafi wa mazingira ya mahakama, huku kiwango cha kuridhika miongoni mwa watumishi wa mahakama kikiongezeka hadi 87% mwaka wa 2023 ikilinganishwa na 77% mwaka 2019. Ongezeko la kuridhika linaakisi tofauti ya 4% na 5% ya kupungua kwa kutoridhishwa na usafi kati ya mwaka 2019 na 2023.

Kielelezo Na 27: Kuridhika na usafi wa mazingira ya mahakama kwa watumishi wa mahakama



Wasailiwa waliulizwa: wameridhishwa vipi na usafi wa mazingira ya mahakama?

7.5 Kuridhika na mazingira na mzigo wa kazi

In the questionnaire, court staff were asked to rate their satisfaction level for three specific issues under this topic:

- Ugavi wa rasilimali na vifaa vya kuandikia,
- Mzigo wa kazi na mazingira ya kazi,
- Mshahara na ujira,

Jedwali Na 14: Kuridhika na mazingira na mzigo wa kazi

Kipengele cha mazingira ya kazi	Sehemu ya wahojiwa waliosema wanaridhishwa			
	2015	2019	2023	Tofauti 2019 na 2023
Upatikanaji wa vifaa vyakuandikia	58%	74%	81%	7%
Mzigo wa kazi	53%	54%	72%	18%
Mazingira ya kazi	47%	60%	76%	16%
Mshahara na Marupurupu mengine	23%	15%	26%	11%
Muda wa kupata mshahara	59%	92%	92%	0%
Rasilimali zilizopo kwa ajili ya mahakama kutekeleza majukumu yake	47%	69%	81%	12%

7.5.1 Rasilimali na vifaa vya kuandikia

Kumekuwa na ongezeko la 7% tangu 2019 katika idadi ya watumishi wa mahakama wanaoeleza kuridhishwa na upatikanaji na ubora wa vifaa vya kuandikia hadi 81% kutoka 74%. Ongezeko la viwango vya kuridhika 23% zaidi, ikilinganishwa na mwaka 2015. Tathmini ya mazingira ya kazi pia inashughulikia upatikanaji wa rasilimali muhimu kwa ajili ya mahakama ili kutekeleza majukumu yake. Watumishi 4 kati ya 5 (81%) waliripoti kuridhika na upatikanaji wa rasilimali muhimu kwa ajili ya uendeshaji wa mahakama. Hii inawakilisha ongezeko la asilimia 12 zaidi ya kwa mwaka 2019 na kwa ujumla inawakilisha ongezeko la 35% kati ya 2015 na 2023.

7.5.2 Mzigo wa kazi na mazingira ya kazi

Maboresho ya karibuni katika sekta ya mahakama yameshuhudia hatua za kukabiliana na uhaba wa watumishi kwa kuongeza ajira na kulinda idadi ya watumishi. Matokeo yake ni kupungua kwa mzigo wa kazi kwa kiasi kikubwa hivyo kuongeza kiwango cha kuridhika na mzigo wa kazi kwenye mahakama kwa asilimia 18% hadi 72% mwaka 2023 kutoka 54% mwaka 2019. Licha ya uboreshaji huo, kiwango cha kuridhika na mzigo wa kazi ni kiashiria cha pili ambacho kimepata alama za chini baada ya malipo katika sehemu inayohusu mazingira ya kazi (imejadiliwa hapa chini).

Mazingira ya jumla ya kazi yanahusisha upatikanaji wa vitendea kazi muhimu, motisha, mahusiano ya kitaaluma, na usaidizi mahali pa kazi. Ni kipengele muhimu katika utendaji mzuri wa kazi za mahakama na mfumo mpana wa utoaji haki nchini Tanzania. Awamu ya kwanza ya mapitio haya ya mara kwa mara, kiwango cha kuridhika na mazingira ya kazi kilikuwa ni kipengele cha pili kilichopata alama za chini ya nusu (47%) ya watumishi wa mahakama. Katika kipindi cha miaka minane tangu wakati huo, uboreshaji wa mazingira ya kazi kwa ujumla, wafanyakazi 3 kati ya 4 (76%) ya watumishi wa mahakama wanaridhika ikiwa ni ongezeko la 29% na 16% mtawalia ikilinganishwa na tathmini zilizopita 2015 na 2019.

7.5.3 Mshahara na ujira

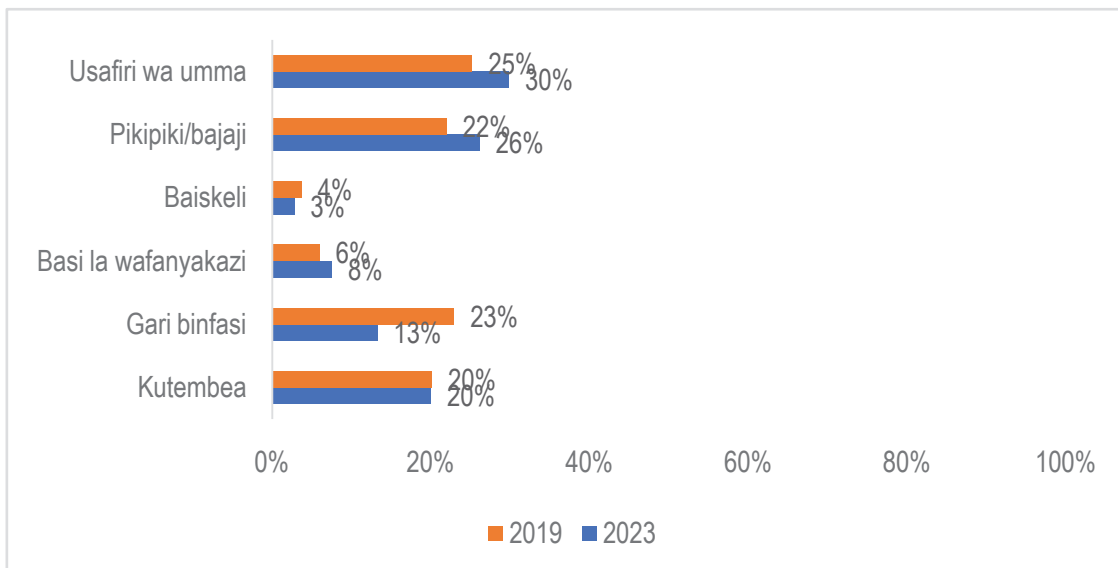
Malipo ya kazi pia ni sifa nyingine muhimu ya mazingira ya kazi inayoakisi ongezeko la thamani na tija inayoonekana kwa juhudi za mtu. Ingawa ni nadra kupata watumishi mahali popote ambao wameridhika kabisa na malipo yao, kwa mfumo wa mahakama kiwango cha kuridhika na malipo ya mtu kinabakia kuwa cha chini zaidi kati ya vipengele vyote vya mazingira ya kazi ikiwa karibu chini ya 1 kati ya 4 (26%). Hii ni sawa na ongezeko la asilimia 11 tangu mwaka 2019. Pamoja na viwango vya chini vya kuridhishwa na kiwango cha malipo na posho nyinginezo za mahali pa kazi, zaidi ya watumishi 9 kati ya 10 (92%) walidai kuridhika na mishahara na posho wakati zinapolipwa. Hii ina maanisha kuwa kuna muda wa uhakika wa malipo, huku idadi kubwa ya watumishi ikionyesha kuwa muda ulikuwa sawa na matarajio yao. Kiwango cha kuridhika na muda wa malipo hakijabadilika tangu 2019.

7.6 Usafiri wa wafanyakazi na muda unaotumika kufika mahakamani.

Katika dodoso, wafanyakazi wa mahakama waliulizwa kuhusu njia kuu ya usafiri inayotumiwa kwenda kazini. Njia kuu ya usafiri ni ya umma huku watumishi 3 kati ya 10 (30%) wakiitumia ikilinganishwa na watumishi 1 kati ya 4 (25%) mwaka 2019. Njia ya pili ya usafiri inayotumika zaidi ni pikipiki zikiwemo pikipiki zenye magurudumu matatu maarufu kama bajaji. Zaidi ya mfanyakazi 1 kati ya 4 (asilimia 26) hutumia njia hii ya usafiri kwenda kazini ikilinganishwa na zaidi ya 1 kati ya 5 (22%) ya wafanyakazi waliofanya hivyo mwaka 2019. Takriban mtumishi 1 kati ya 5 (20%) hutembea kwenda kazini huku matumizi ya magari ya watu binafsi yakipungua hadi 13% ikilinganishwa na 23% miaka minne iliyopita.

Licha ya maboresho yanayoendelea, mahakama ya Tanzania imejidhatiti kuboresha maslahi ya watumishi ikiwa ni pamoja na mabasi ya wafanyakazi. Licha ya ongezeko la asilimia ya watumishi wa mahakama wanaotumia mabasi ya wafanyakazi kutoka 6% hadi 8% kati ya 2019 na 2023, matumizi ya mabasi kwa ujumla yamepungua. Matumizi ya chini ya basi la wafanyakazi yanaweza kuhusishwa na miundombinu finyu karibu na makazi ya watumishi wa mahakama, hivyo kuwalazimisha kutumia njia zingine.

Kielelezo Na 28: Njia ya usafiri kwa watumishii wa mahakama



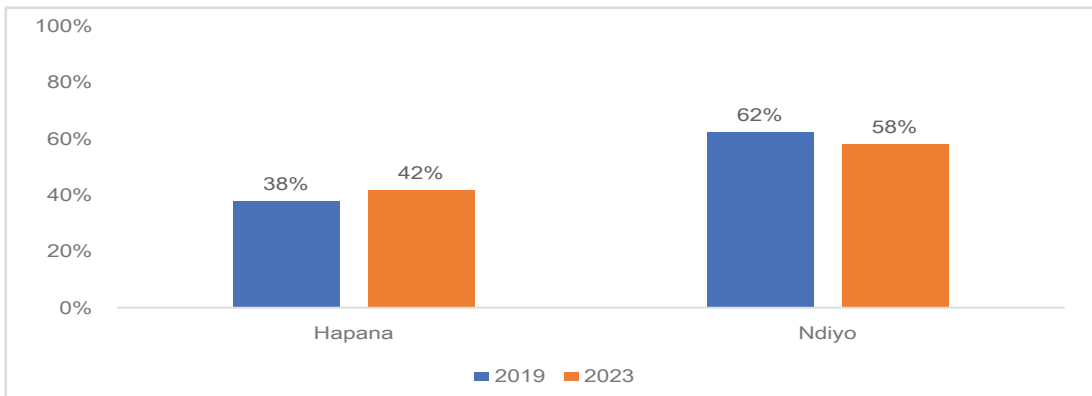
Wasailiwa waliulizwa: Njia yako kuu ya usafiri kwenda kazini ni ipi?

7.7 Mafunzo na upandaji vyeo kwa watumishi.

Je, umechukua mafunzo yoyote tangu kuajiriwa na Mahakama?

Takriban 58% ya watumishi wa mahakama walikiri kuhudhuria na kupokea aina fulani ya mafunzo katika miaka minne iliyopita katika utafiti wa 2023, ikilinganishwa na 62% mwaka 2019. Hii inaonesha kupungua kwa asilimia 4 kwa idadi ya wafanyakazi ambao walipata mafunzo kazini kwa miaka minne iliyopita, kupungua kwa taratibu kwa mitazamo chanya kwa jumla katika tathmini. Kwa upande mwingine zaidi ya watumishi 2 kati ya 5 (42%) walidai kuwa hawakunufaika na mafunzo kazini, hii inaashiria kuendelea kushuka kwa uwezo na motisha inayotarajiwa katika kada husika.

Kielelezo Na 29: Mafunzo ya watumishi wa mahakama

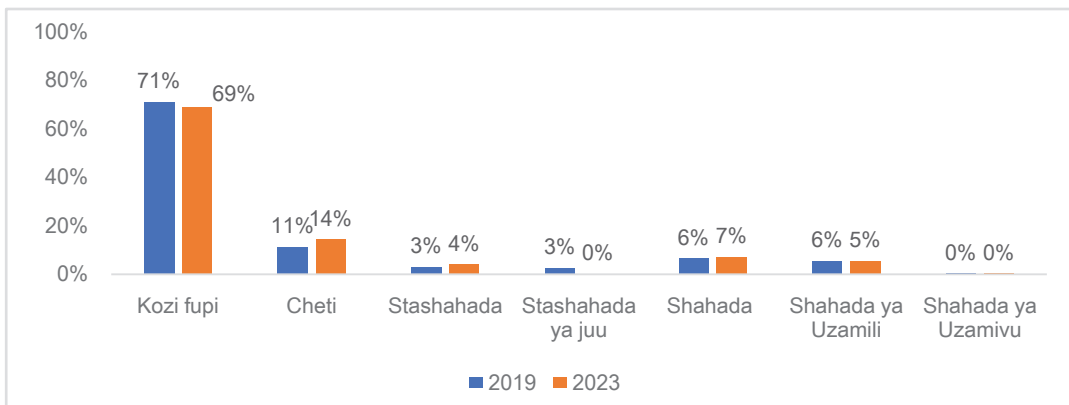


Wasailiwa waliulizwa: Je, umepata mafunzo yoyote baada ya kuajiriwa na mahakama?

7.8 Aina za mafunzo na muda

Kati ya watumishi wote ambao wamehudhuria au kufanya aina fulani ya mafunzo, 69% walikwenda kozi fupi, inayojulikana kama mafunzo ya muda mfupi ambayo ni kati ya siku moja hadi mwezi mmoja. Asilimia 14 waolifanya kozi ambayo iliwafanya wafuzu kupata cheti, mafunzo yalichukua muda wa miezi sita hadi mwaka, na 4% walikwenda kusomea diploma ambayo inachukua muda wa miaka miwili. Zaidi ya hayo, hakuna aliyesoma diploma ya juu huku 7% walichukua kozi za shahada ya kwanza kati ya miaka miwili hadi mitatu na 5% walienda kozi za uzamili za mwaka mmoja hadi miaka miwili. Ni asilimia 0.2% tu ya watumishi wa mahakama walisoma kozi ya uzamivu (PhD) kama takwimu hapa chini inavyoonyesha.

Kielelezo Na 30: Aina ya mafunzo yanayohudhuriwa na watumishi wa mahakama

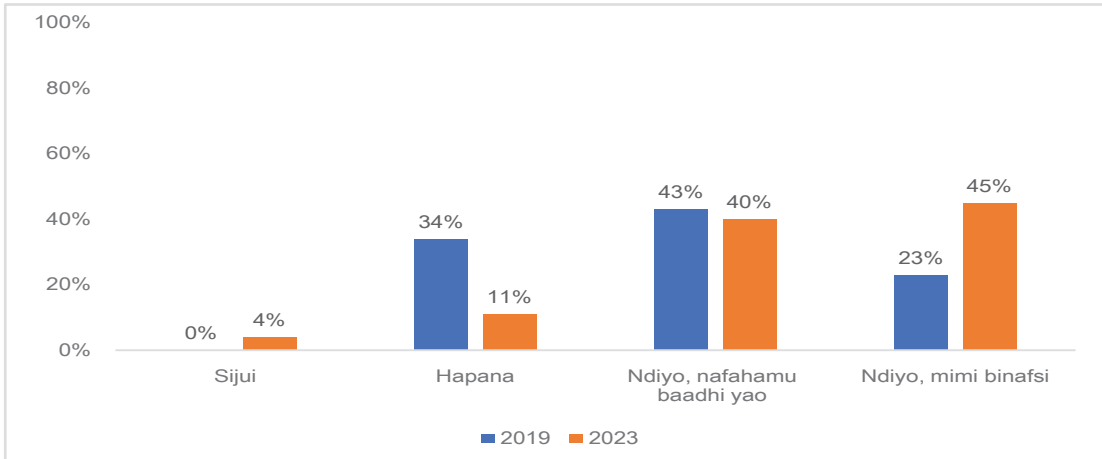


Wasailiwa waliulizwa: Kama ulichukua mafunzo, ulihudhuria mafunzo ya aina gani?

7.9 . Umuhimu wa mafunzo

Watumishi wengi (86%) walieleza kuwa mafunzo waliyohudhuria yalikuwa muhimu sana, wakati 11% walisema yalikuwa muhimu kwa kiasi fulani na 3% tu waliona kuwa hayafai hata kidogo.

Kielelezo Na 31: Umuhimu wa mafunzo

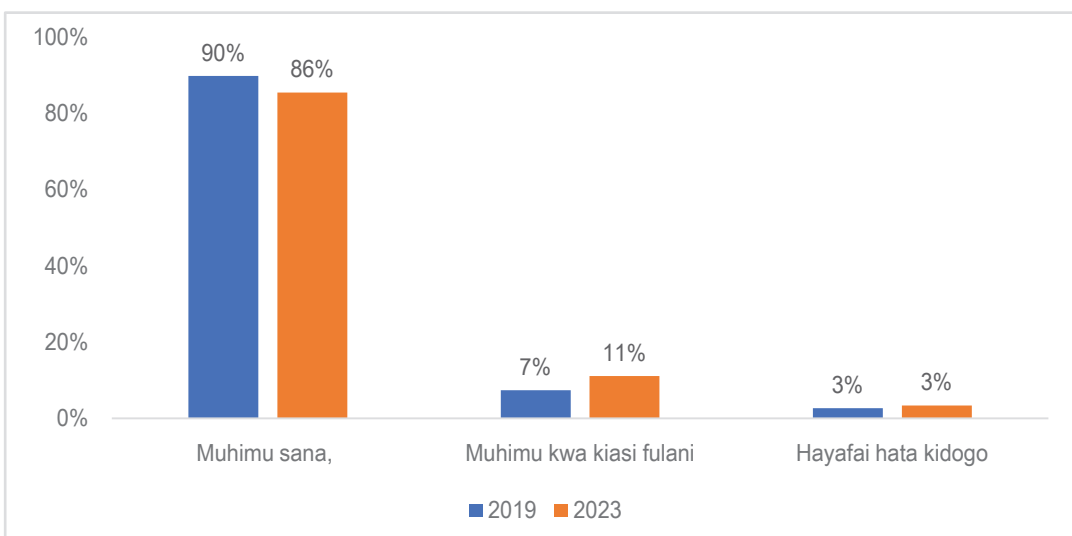


Wasaliwa waliulizwa: Ikiwa ulichukua mafunzo, je, yalikuwa muhimu kwa kazi yako?

7.10 Upandishaji vyeo kwa Watumishi

Idadi ya watumishi wa mahakama waliopandishwa vyeo imeongezeka takribani mara mbili hadi 45% kutoka 23% mwaka wa 2019. Watumishi wawili (2) kati ya 5 (40%) walikuwa wameshuhudia kupandishwa cheo kwa mwenzao wanayemfahamu. Takwimu hizi ni ishara ya mahakama kuzingatia miongozo ya utumishi wa umma kuhusu kuajiri watumishi (kwa kuajiri wafanyakazi wenye uwezo wa kuanzia) na kuwapandisha vyeo.

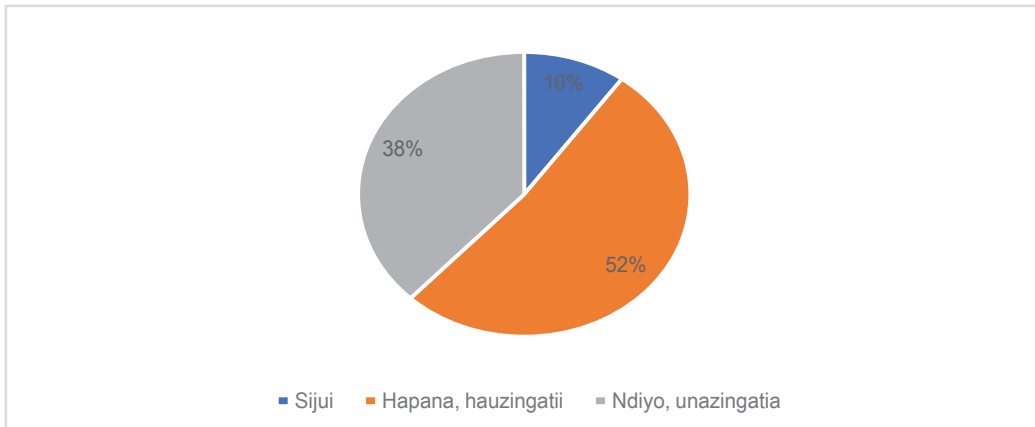
Kielelezo Na 32: Kiwango cha upandishwaji vyeo kazini



Wasaliwa waliulizwa: Kwa miaka mitano iliyopita, wewe au mtu yeyote unayemjua katika kituo hiki amewahi kupandishwa cheo?

Licha ya kupandishwa vyeo takribani mara kwa mara kwa watumishi wa mahakama, zaidi ya nusu ya watumishi waliohojiwa (52%) walikuwa na shaka kuhusu vigezo vya kupandishwa vyeo huku watumishi 2 tu kati ya 5 (38%) wakieleza kuridhishwa na jinsi upandishaji vyeo kwa wafanyakazi unavyofanyika (Kielelezo Na. 33).

Kielelezo Na 33: Maoni ya iwapo upandishwaji vyeo unaambatana na kanuni



Wasaliwa waliulizwa: Kulingana na uzoefu wako, unafikiri upandishaji wa madaraja unazingatia muda uliotolewa kwenye sheria, kanuni na taratibu

7.11 Je, upandishaji cheo unafuata sheria na kanuni?

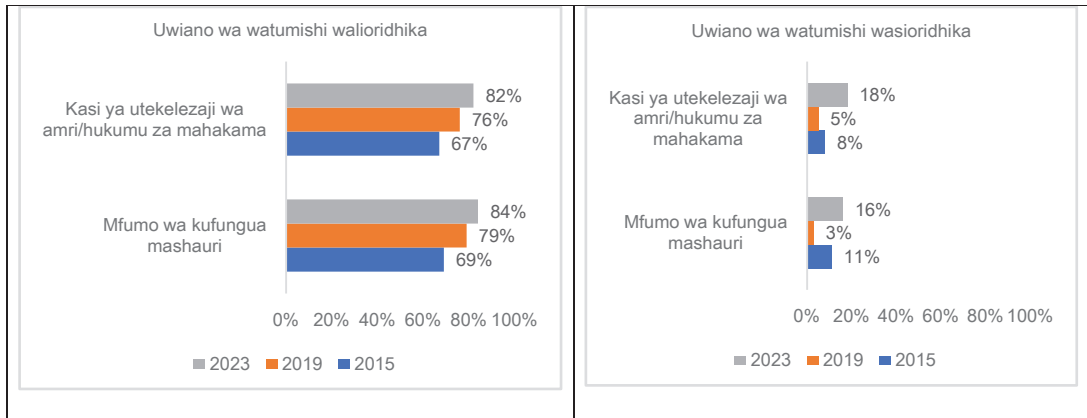
Katika dodoso hili watumishi wa mahakama waliulizwa ikiwa upandishaji vyeo unafuata sheria na kanuni, 15% walieleza kuwa upandishaji huo unazingatia sheria na kanuni, huku 75% wakiamini kuwa haufuati, na 10% walisema hawajui. Kama matokeo yanavyoonesha kuwa 75% ya watumishi wa mahakama waliohojiwa katika utafiti huu walisema hawaamini kwamba kupandishwa cheo kunafuata sheria na kanuni. Hii inaweza kutokana na sababu mbalimbali: kwanza, kupandishwa cheo katika mfumo wa mahakama kunahitaji watumishi kuwa na sifa fulani za kustahili kupandishwa cheo, ambazo ni pamoja na muda, uwezo, elimu na utendaji kazi, vyote vinapaswa kuzingatiwa kabla ya kupandishwa cheo. Kwa mfano, mtumishi anaweza kufikiri kwamba ana sifa ya kupandishwa cheo kwa sababu ana idadi ya miaka ambayo inastahili kupandishwa cheo, lakini huenda hana sifa ya elimu inayohitajika kwa ngazi inayofuata ya cheo; Pili, mahakama inafanya mapitio ya miongozo yake ya ajira na usimamizi wa rasilimaliwatu kama vile sera, kanuni na sheria. Wakati wa mapitio hayo, upandishaji vyeo wa watumishi umesitishwa, kwa hiyo, kuna baadhi ya watumishi wa mahakama wanaostahili kupandishwa vyeo hawajapandishwa tangu mwaka 2015, matokeo yake watumishi walipoulizwa walijibu kuwa wanaona hawakupandishwa vyeo kwa kufuata sheria na kanuni. Kuna haja kwa mahakama kutoa uelewa juu ya sifa za kupandishwa vyeo pamoja na kukamilisha mchakato wa uhakiki wa watumishi hao ili wale wanaostahili kupandishwa vyeo wapandishwe vyeo.

7.12 Maoni ya watumishi juu ya ufanisi wao katika kufungua mashauri na kutekeleza amri za mahakama

Hapa watumishi wa mahakama waliulizwa kiwango cha kuridhika na ufanisi wao wenyewe katika kufungua mashauri na kutekeleza amri za mahakama. Kwa ujumla, 84% ya watumishii waliridhishwa na mfumo wa kufungua mashauri mahakamani kwa mwaka 2023 ambao ni ongezeko la asilimia 6 kutoka utafiti wa 2019 ambapo kiwango cha kuridhika kilikuwa 76%. Licha ya maboresho, watumishi 4 kati ya 25 (16%) bado hawajaridhishwa na mfumo wa ufunguaji mashauri mahakamani. Hilo ni ongezeko kubwa kutoka karibu mtumishi 1 kati ya 25 (3%) mwaka 2019. Kuhusu kasi ya utekelezaji wa amri za mahakama, asilimia 82 ya watumishi waliridhishwa na kasi ya utekelezaji wa amri za mahakama mwaka 2023, ikilinganishwa na asilimia 76 ya mwaka 2019. Hata hivyo, kiwango cha kutoridhishwa na utekelezaji wa amri

kimeongezeka hadi 18% kutoka 5% katika miaka minne iliyopita. Wakati kuna ongezeko la kuridhishwa na ufanisi wa maboresho katika eneo hili, watumishi wa mahakama wana ona kuna haja ya kuendelea kuboresha mifumo katika masuala ya aina, kasi na mwenendo wa maboresho katika maeneo haya mawili.

Kielelezo Na 34: Kuridhika kwa watumishi na kufungua mashauri na kutekeleza amri za mahakama

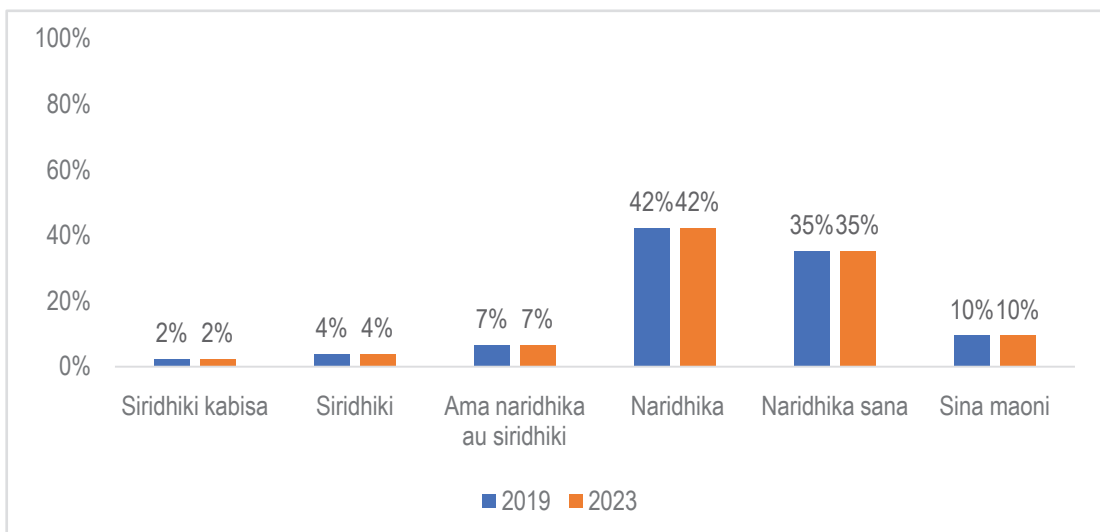


Wasailiwa waliulizwa: Je, umeridhishwa kwa kiasi gani na mfumo wa kufungua mashauri katika kituo hiki, na umeridhishwa kwa kiasi gani na kasi ya utekelezaji wa amri/hukumu za mahakama?

7.13 Kuridhika kwa watumishi wa mahakama katika kumaliza kesi bila kuchelewa.

Utafiti huo ulibaini kuwa 77% ya watumishi wa mahakama kwa ujumla waliridhishwa na uwezo wa mahakama yao kumaliza kesi bila kuchelewa huku 6% kwa ujumla wakiwa hawajaridhika na 7% hawajui. Maoni haya ni sawa na yale ya 2019.

Kielelezo Na 35: Kuridhika kwa watumishi wa mahakama katika kumaliza kesi bila kuchelewa.



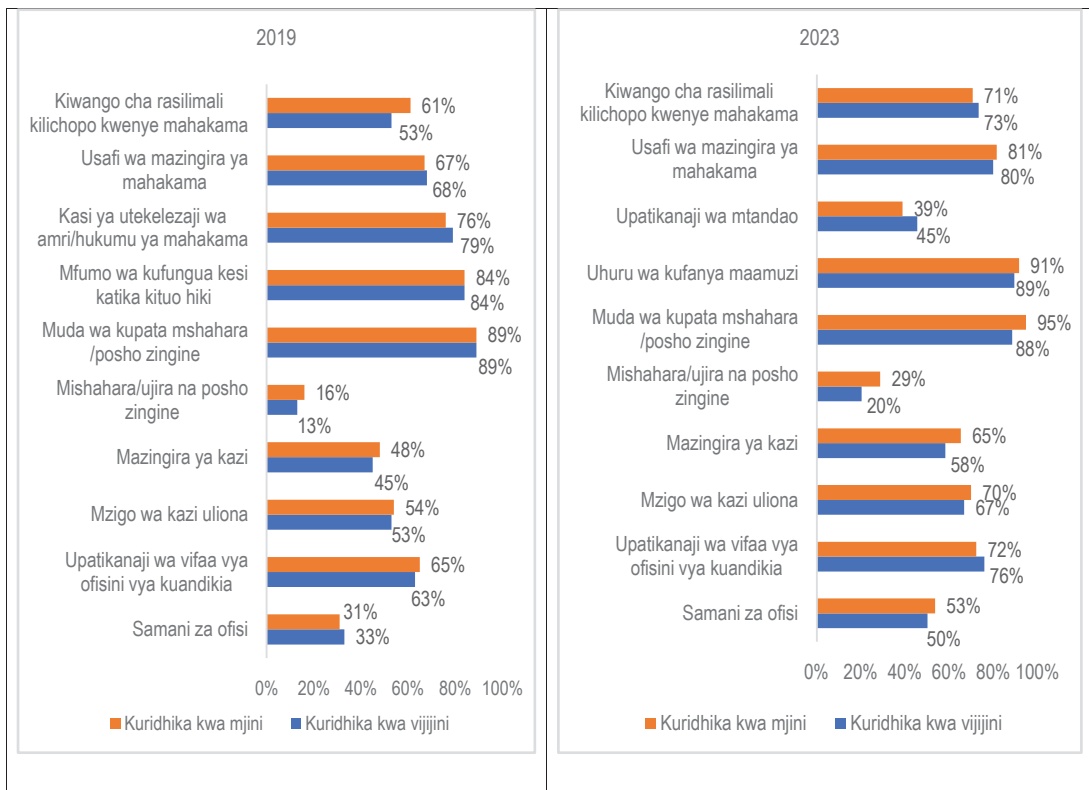
Wasailiwa waliulizwa: Je, umeridhika kwa kiasi gani na uwezo wa mahakama wa kumaliza kesi (kesi-shitaka) bila kuchelewa?

7.14 Kuridhika kwa watumishi wa mahakama katika mahakama za mwanzo za vijijini na mijini

Utafiti ulilenga kujua kama kulikuwa na viwango tofauti vya kuridhishwa na mazingira ya kazi ya mahakama kwa watumishi katika mahakama za mijini na vijijini. Hivyo, watumishi wa mahakama waliulizwa ni kwa kiasi gani wameridhishwa na mazingira wanayofanyia kazi ikiwemo vitendea kazi, hadhi ya ofisi, mshahara/mishahara na posho nyinginezo kulingana na mgawanyo wa kijiografia. Matokeo yanaonyesha kuongezeka kwa viwango vya kuridhika kwa ujumla kati ya 2019 na 2023 na ongezeko kubwa zaidi lilirekodiwa katika maeneo muhimu yafuatayo: samani za ofisi (54% katika maeneo ya vijijini mwaka 2023 ikilinganishwa na 33% mwaka 2019), mazingira ya kazi (65% katika maeneo ya vijijini) ikilinganishwa na asilimia 45 mwaka 2019), na malipo (29% katika maeneo ya vijijini ikilinganishwa na 13% mwaka 2019) (kiwango cha upatikanaji wa rasilimali mahakamani (71% ikilinganishwa na 61% mwaka 2019). Licha ya ongezeko la jumla la kuridhika kati ya 2019 na 2023, tofauti za viwango vya kuridhika mnamo 2023 zilionekana kuwa si kubwa kitakwimu kati ya mahakama za mijini na vijijini.

Hii inaweza kutokana na ukweli kwamba maboresho yaliyofanywa na mahakama yamefanyika katika ngazi zote za mahakama, na wafanyakazi katika ngazi zote na katika mazingira ya mijini na vijijini wamefikiriwa na mafanikio katika ngazi zao. Ingawa utafiti wa watafiti unaonyesha baadhi ya tofauti za kimazingira na miundombinu kati ya mahakama za mijini na vijijini, ukweli unabakia kuwa hakuna ngazi ya mahakama iliyoachwa bila kufikiwa na juhudi zinazofanyika. Ikumbukwe pia kwamba utafiti huu haukuwa na lengo la kulinganisha mahakama za vijijini na mijini bali ulilenga mfumo wa mahakama kwa ujumla na ni kwa kiasi gani watumiaji wa mahakama wanaridhishwa au kutoridhishwa na maboresho yaliyofanywa.

Kielelezo Na 36: Kuridhika kwa watumishi wa mahakama katika mahakama za mwanzo za vijijini na mijini



8. UPATIKANAJI WA HUDUMA ZA MAHAKAMA

Katika dodoso, watumiaji wa mahakama waliombwa kukadiria viwango vya kuridhika kwao katika masuala manne mahususi katika mada zifuatazo:

1. Kufika kwenye majengo ya mahakama,
2. Muda wa kufungua/kusubiria,
3. Kupata kilipo chumba cha mahakama/ofisi; na
4. Muda wa kusafiri kwenda mahakamani.

Watumiaji wa mahakama waliulizwa ni rahisi kiasi gani kufika kwenye eneo la jengo la mahakama. Asilimia 91% waliridhika kwamba wangeweza fika kwenye majengo ya mahakama kwa urahisi na 8% hawakuridhika. Mnamo mwaka 2019, kiwango cha jumla cha kuridhika kilikuwa 86% wakati huo huo kiwango cha kutoridhika kilikuwa 11% katika utafiti huohuo. Asilimia 77 ya watumiaji wa mahakama waliohojiwa katika utafiti wa 2023 walionyesha kuridhishwa na urahisi wa muda wa kusubiria au kufungua, huku 20% hawakuridhika hasa na muda wa kufunguliwa/kusubiria. Mnamo 2019, kiwango cha kuridhika cha watumiaji wa mahakama kilikuwa 68% na kutoridhika na muda wa kufungua/kusubiria ilikuwa 24%. Kwa hivyo, kutoridhika na muda wa kufungua kumepungua kwa asilimia 4 tangu 2019. Katika kutafuta chumba cha mahakama au ofisi ya mahakama watumiaji wa mahakama walipotembelea mahakama, 84% waliridhika kwa ujumla ikilinganishwa na 82% ya watumiaji wa mahakama mwaka wa 2019. Kwa upande mwingine baadhi, 11% ya watumiaji wa mahakama hawakuridhishwa na kupata chumba cha mahakama au ofisi kwa mwaka 2023 ikilinganishwa na 10% mwaka wa 2019.

Utafiti wa mwaka 2023 uliuliza kuhusu upatikanaji wa watumishi wa kutatua changamoto za watumiaji wa mahakama na kiwango ambacho watumishi wa mahakama walikuwa wakiwahudumia watumiaji kwa heshima na nidhamu. Baadhi 86% na 93% mtawalia walionyesha kuridhishwa na vipengele hivi viwili muhimu vya utoaji wa huduma za mahakama. Katika tafiti zote mbili za 2023 na 2019, watumiaji wa mahakama walitakiwa kukadiria kiwango cha kuridhika au kutoridhika na muda wa kusafiri kutoka makazi yao au kazini au mahakamani. Asilimia 77% walisema waliridhishwa na muda wa kusafiri, ikilinganishwa na 67% mwaka wa 2019. Asilimia 20% ya watumiaji wa mahakama hawakuridhika na muda wa kusafiri mwaka 2023 ikilinganishwa na 25% mwaka wa 2019.

Jedwali Na 15: Kufikika kwa mahakama

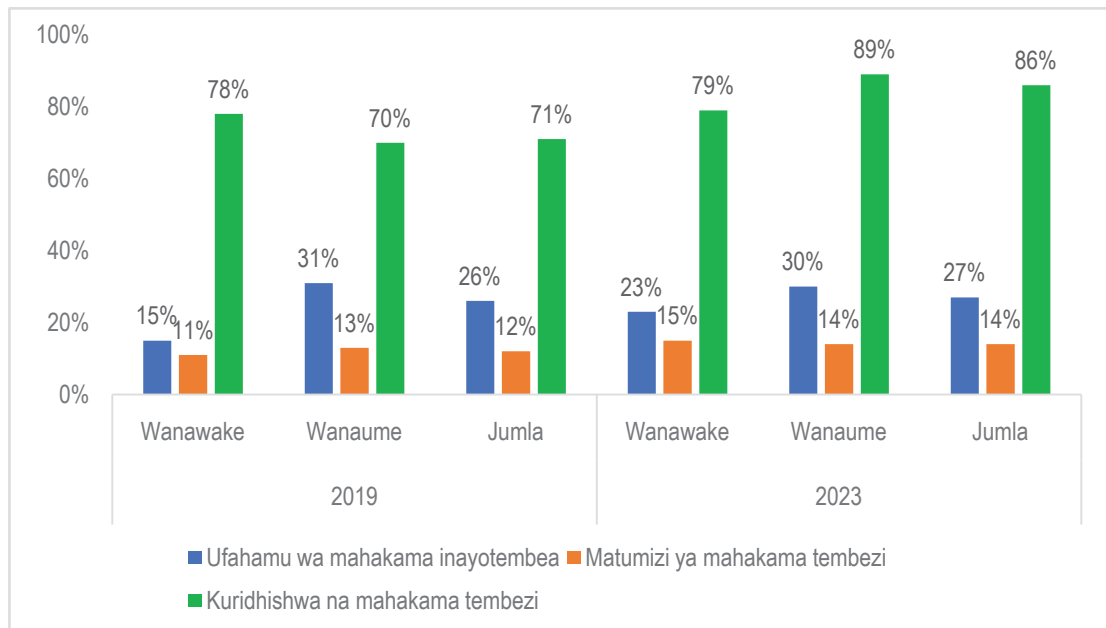
	Kwa ujumla naridhika		Kwa ujumla siridhiki	
	2019	2023	2019	2023
Ilikuwa rahisi kiasi gani kufika mahali lilipo jengo la mahakama	86%	91%	11%	8%
Muda wa kusubiria/kufungua	68%	77%	24%	20%
Ni rahisi kiasi gani kupata chumba cha mahakama au ofisi uliyohitaji	82%	84%	10%	11%
Urahisi wa kumpata mtumishi wa kukuhudumiai/kushughulikia masuala yako	na	86%	na	11%
Mtumishi wa mahakama alikuahudumia kwa nidhamu na heshima	na	93%	na	7%
Muda unaotumika kutoka kwenye makazi yako hadi mahakamani /kazini	69%	77%	28%	20%

8.1 Uelewa wa njia mbadala za kutoa huduma za mahakama

Maboresho ya hivi karibuni ya mahakama yamelenga kupanua ufikiwaji wa huduma kwa kupunguza mahitaji ya kuwapo kwa majengo ya mahakama. Maboresho hayo yameakisi mahitaji ya wadau wa mahakama ikiwa ni pamoja matakwa ya kupunguza msongamano wa kesi zinazosubiri kusikilizwa na ubunifu mahali pa kazi ili kukabiliana na mlipuko wa korona (Covid-19) na kufikizia ufanisi wa kiuchumi katika shughuli za mahakama. Maboresho yamepelekea uwekezaji kufanywa, miongoni mwa mambo mengine, kuunda na kupanua

wigo wa mahakama zinazotembea, kuendesha kesi kupitia mtandao wa video na utoaji wa nyaraka za mahakama. Ubunifu kama huo unakwamishwa kwa kiasi kikubwa na uhaba wa fedha, utendaji kazi wa huduma mahususi za mahakama na mapungufu ya kiufundi ya teknolojia zinazohusika. Hata hivyo, kumekuwa na mfululizo wa ubunifu kama huo na huduma muhimu kama vile mahakama zinazotembea ambazo kwa mara ya kwanza zilijaribiwa Dar es Salaam na Mwanza mapema 2019 na kesi za mtandao wa video (virtual) zimekuwa zikifanyiwa majaribio kwa kesi za Mahakama Kuu tangu 2016. Kwa muda mrefu, ufahamu wa huduma mbadala kama hizo unabaki kuwa mdogo miongoni mwa watumiaji wa mahakama. Kielelezo hapa chini kinatoa maelezo juu ya uhamasishaji, matumizi na kuridhika na huduma za mahakama inayotembea.

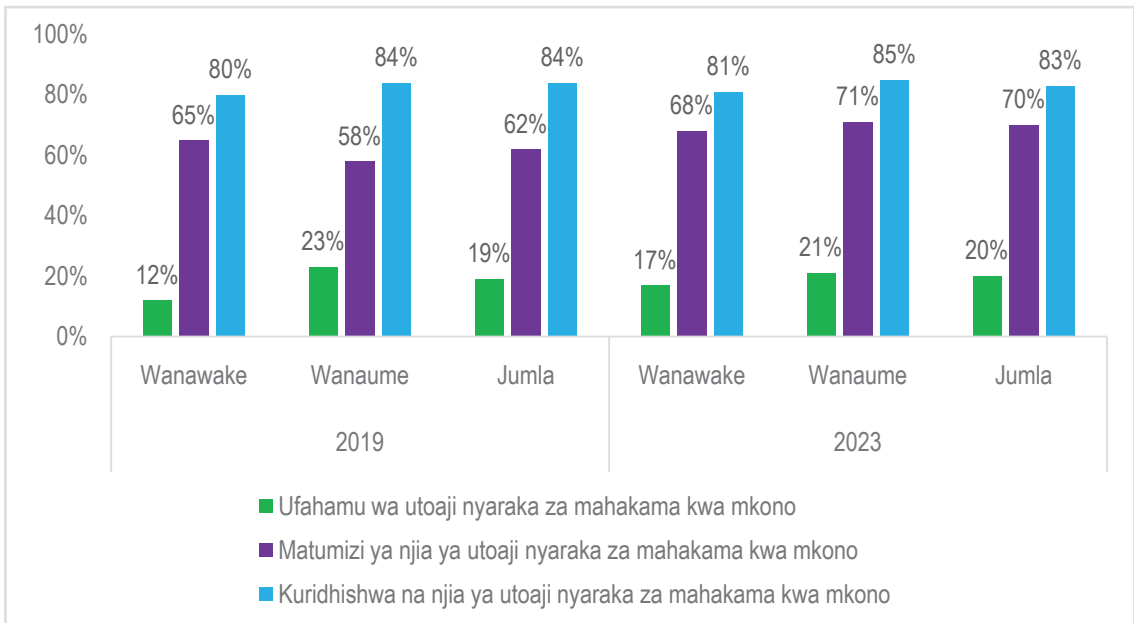
Kielelezo Na 37: Uelewa, matumizi na kuridhika na huduma za mahakama inayotembea



Wasailiwa waliulizwa: Kama walijua, walitumia na waliridhika na huduma ya mahakama inayotembea.

Kutokana na takwimu za hapo juu, chini ya watumiaji 3 kati ya 10 wa mahakama (27%) walidai kuwa na ufahamu wa mahakama inayotembea, hili ni ongezeko dogo la asilimia moja kutoka mwaka 2019. Vile vile, zaidi ya 1 kati ya 10 (14%) wamewahi kuona huduma za mahakama inayotembea, hilo ni ongezeko la asilimia ndogo kutoka 12% mwaka 2019. Hata hivyo, licha ya ufahamu huo mdogo na matumizi kati ya watumiaji wengi wa mahakama, wale ambao wamewahi kutumia kituo hicho wameonyesha kiwango cha juu cha kuridhika (86%). Tukitofautisha uchambuzi wa hapo juu kijinsia, tunaona kwamba, ingawa kuna uelewa mkubwa na matumizi ya mahakama inayotembea kwa wanaume kuliko wanawake, kuna kuridhishwa zaidi na mahakama inayotembea kwa wanawake kuliko wanaume. Uelewa na utumiaji unaonekana kuwa mdogo kwa mahakama inayotembea kwa kuwa huduma hii haijaenea katika sehemu kubwa nchini. Aina nyingine ya ubunifu katika huduma za mahakama ni utoaji wa nyaraka za mahakama. Kielelezo hapa chini kinatoa taarifa kuhusu ufahamu, matumizi na kuridhika kwa huduma hizi miongoni mwa watumiaji wa mahakama nchini.

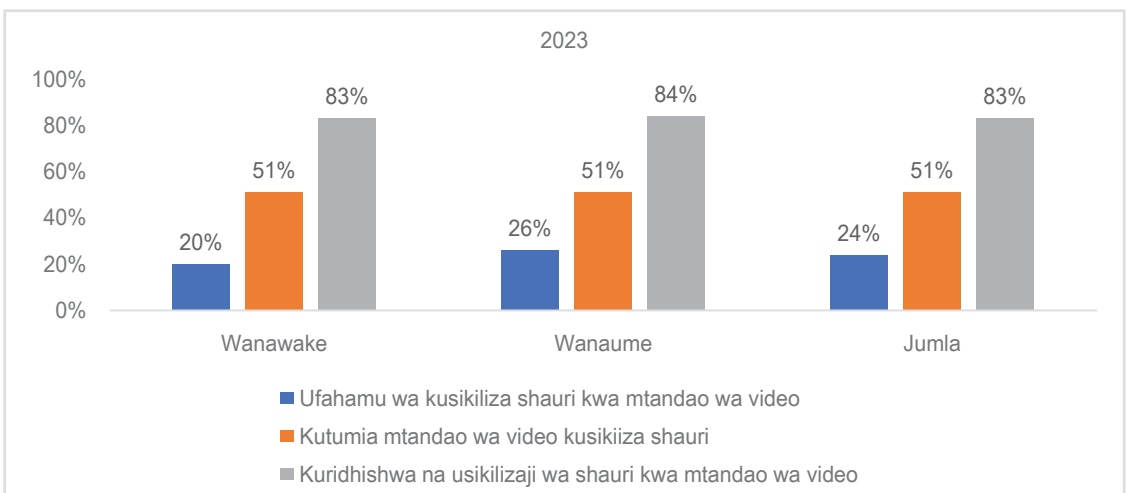
Kielelezo Na 38: Uelewa, matumizi na kuridhika na utoaji wa nyaraka za mahakama



Waliosailiwa waliulizwa: Kama walijua, walitumia na waliridhika na utoaji wa nyaraka za mahakama.

Kutokana na takwimu za hapo juu, ni 2 tu kati ya 10 (20%) waliokiri kufahamu utoaji wa nyaraka za mahakama kwa mkono mwaka 2023 ambalo ni ongezeko la chini ya asilimia 1 kutoka 2019. Kati ya wale wanaofahamu huduma hiyo, 70% walionyesha wameitumia, wanaume wakiwa wengi (71%) kuliko wanawake (68%). Kuridhishwa na huduma hiyo ni kwa kiwango kikubwa cha (83%). Tena, wanaume wanaonekana kuridhika zaidi kuliko wanawake. Kwa ujumla, tunaona ongezeko dogo la ufahamu, matumizi na kuridhishwa kati ya 2019 na 2023. Ubunifu wa mwisho katika orodha ya njia mbadala za kutoa huduma za mahakama ambazo utafiti ulishughulikia ni matumizi ya uendeshaji wa mashauri kwa njia ya mtandao wa video, ambao maelezo yake yameonyeshwa kwenye kielelezo kinachofuata.

Kielelezo Na 39: Ufahamu, matumizi na kuridhika na uendeshaji wa mashauri kwa njia ya mtandao wa video.



Wasailiwa waliulizwa: Iwapo walijua, walitumia na kuridhika na uendeshaji wa shauri kwa njia ya mtandao wa video.

Tunaona kwamba, chini ya robo (24%) ya watumiaji wa mahakama wanadai kuwa na ufahamu wa kesi kupitia mtandao wa video, huku wanaume wakiwa wengi zaidi (26%) kuliko wanawake (20%). Kwa wale wanaofahamu huduma hii, takriban 5 kati ya 10 wamewahi kutumia. Hakuna tofauti kati ya wanaume na wanawake katika kipengele hiki. Kwa wale waliotumia huduma hii, karibu 8 kati ya 10 wanaridhishwa nayo. Hakuna tofauti kubwa kati ya wanaume na wanawake katika kuridhika na huduma hii.

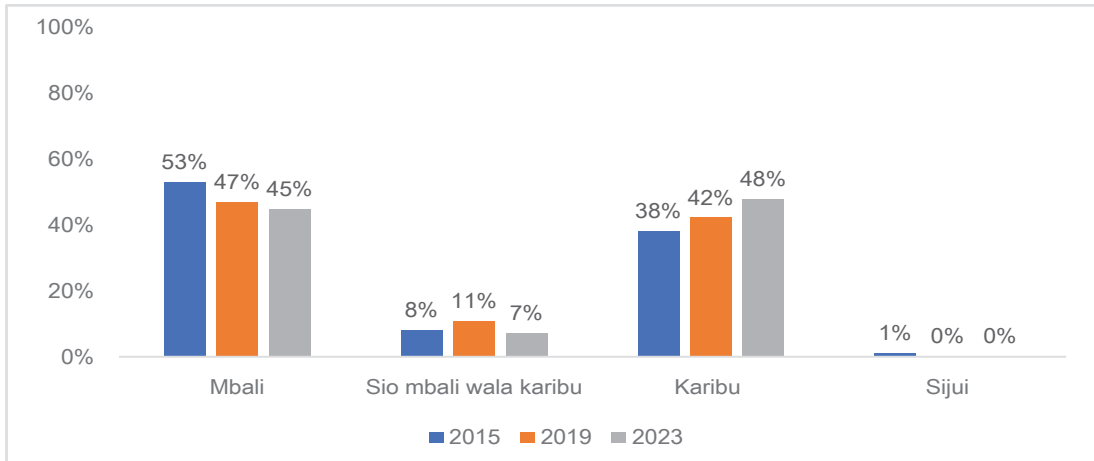
8.2 Umbali na gharama ya fedha ya kufikia mahakama.

Katika dodoso, watumiaji wa mahakama waliulizwa kukadiria kiwango chao cha kuridhika katika masuala mawili mahususi yaani umbali na gharama.

8.2.1 Umbali

Idadi ya watumiaji wanaoifikia mahakama kwa urahisi imekuwa ikiongezeka taratibu katika miaka ya hivi karibuni hadi 48% mwaka wa 2023 kutoka 42% mwaka 2019. Ni jambo la kawaida kwamba kumekuwa na kupungua pia kwa idadi ya watumiaji wa mahakama wanaoishi mbali na majengo ya mahakama kutoka 47% mwaka 2019 hadi 45% mwaka 2023.

Kielelezo Na 40: Umbali wa kituo cha mahakama



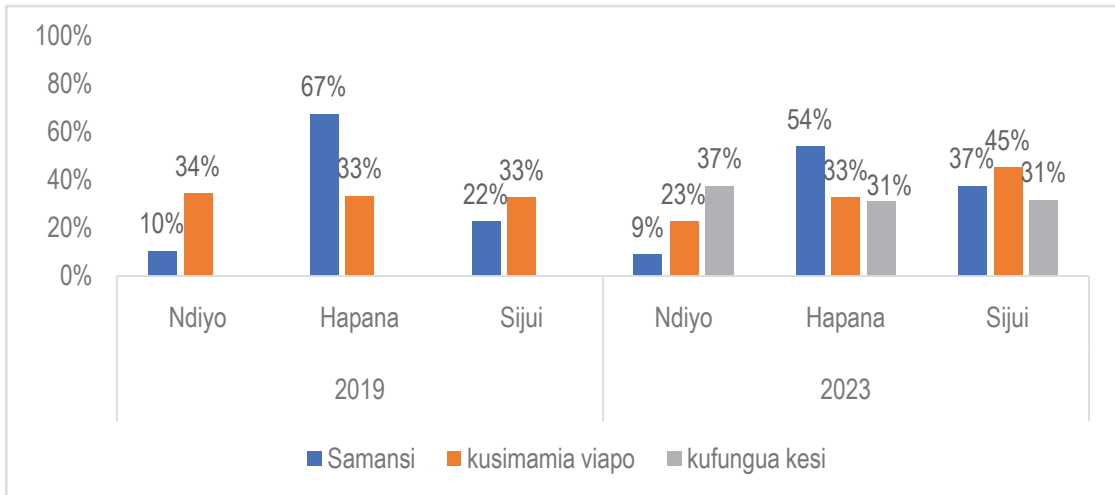
Wasailiwa waliulizwa: Je, unaweza kusema kuwa kituo hiki cha mahakama kiko umbali gani kutoka kwenye makazi yako?

8.2.2 Gharama

Gharama za huduma za mahakama

Malipo ya huduma mbalimbali mahakamani yanategemea sababu zilizomleta mteja mahakamani. Kwa mfano, mtu anaweza au asilazimike kufanya malipo ya wito kutegemea kama yeye ni mshtakiwa au mlalamikaji. Kutokana na taarifa ya utafiti, hatuoni tofauti kubwa ya malipo kama haya kati ya utafiti wa 2019 na wa sasa. Utafiti huo umebaini kuwa idadi ya watumiaji wa mahakama waliolipia hati za wito ilibakia kuwa 1 kati ya 10 katika utafiti wa 2019 na 2023. Vile vile, idadi ya wale ambao hawakulipia wito kati ya tafiti hizo mbili inabakia vile vile 33%. Kwa upande mwingine, idadi ya watumiaji wa mahakama ambao hawakulazimika kulipia kiapo kilichosimamiwa na mahakama ilisalia sawa kati ya tafiti hizo mbili kwa 33% huku chini kidogo ya robo ya watumiaji wote wa mahakama (23%) wakiripoti kuwa walilipia kiapo kilichotolewa na mahakama ikilinganishwa na theluthi moja ya watumiaji (34%) mwaka 2019. Hili ina maanisha kuwa ni watu wachache mno wanaohitajika kulipia huduma hizo. Zaidi ya hayo, watumiaji wa mahakama zaidi ya (37%) waliripoti kulipia kufungua kesi kuliko wale waliofanya hivyo bure (31%). Kielelezo cha hapa chini kinatoa taarifa zaidi kuhusu malipo ya huduma tatu za mahakama zilizochanguliwa katika sehemu iliyotangulia.

Kielelezo Na 41: Malipo ya huduma za mahakama

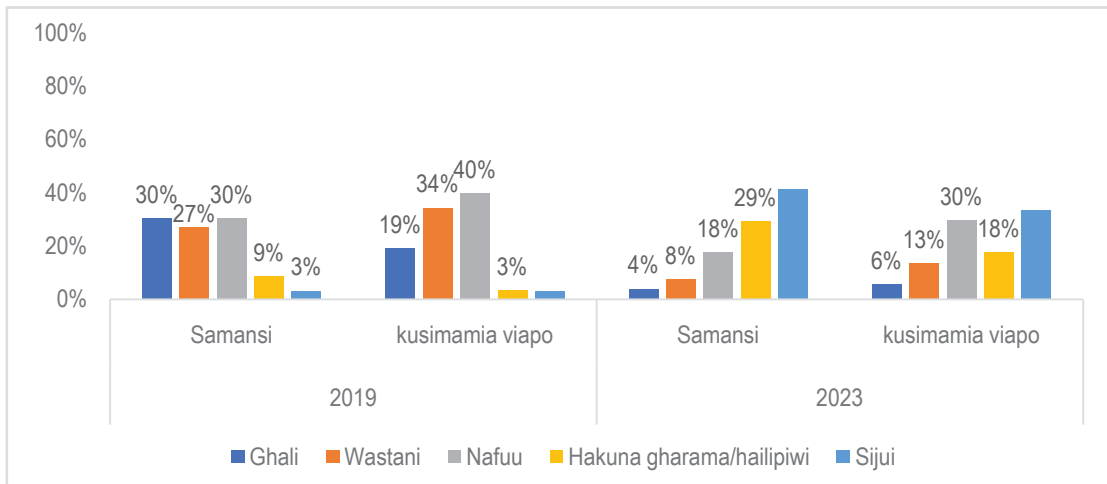


Wasailiwa waliulizwa: Kulingana na uzoefu wako, je, mahakama hutoza ada kwa huduma hizi? Je, kwa kawaida unatakiwa kulipia huduma hizi?

8.3 Uwezo wa kumudu huduma za mahakama

Kumekuwa na kupungua kwa kiasi kikubwa kwa idadi ya watumiaji wa mahakama wanaona gharama za huduma za mahakama kuwa ghali tangu 2019. Takribani mara 7 pungufu ya wahojiwa (4%) waliona gharama ya wito wa mahakama kuwa ghali ikilinganishwa na 30% mwaka 2019. Vile vile, wasailiwa wachache takribani mara tatu (6%) wanaona gharama ya kutoa viapo kuwa ghali ikilinganishwa na 19% mwaka 2019.

Kielelezo Na 42: Uwezo wa kumudu gharama zinazotozwa kwa huduma za mahakama.

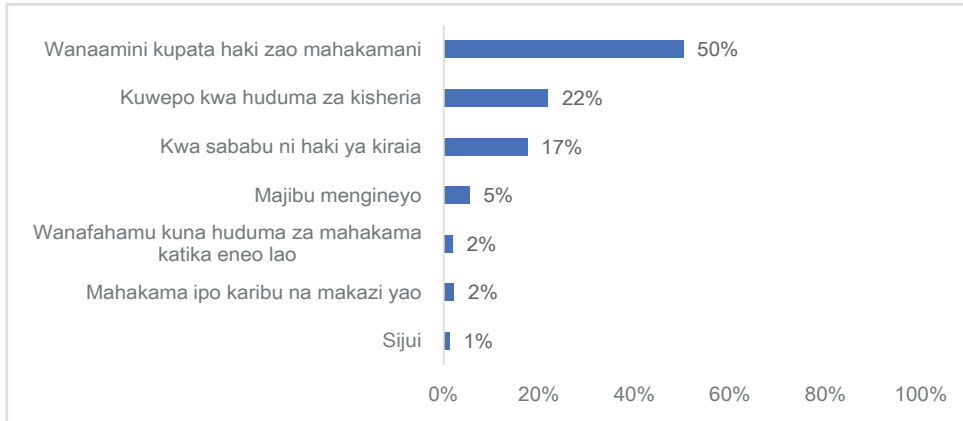


Wasailiwa waliulizwa: Kulingana na uzoefu wako, ungewezaje kukadiria gharama ya kupata huduma zinazohusiana na huduma ya mahakama iliyokuleta hapa leo?

8.4 Sababu za watu kupeleka kesi mahakamani.

Wasailiwa waliulizwa, wanadhani ni sababu gani zinawafanya watu wapeleke kesi mahakamani. Nusu ya wasailiwa (50%) wanaamini katika uwezo wa mfumo wa mahakama kutenda haki kwa mujibu wa sheria, wakati zaidi ya theluthi (22%) wanapeleka kesi mahakamani kwa sababu ya kuwepo kwa huduma za msaada wa kisheria. Mmoja 1 kati ya watumiaji wa mahakama 6 (17%) walitafuta msaada katika mahakama kwa sababu ni haki yao ya kiraia kufanya hivyo.

Kielelezo Na 43: Sababu za watu kupeleka kesi mahakamani.



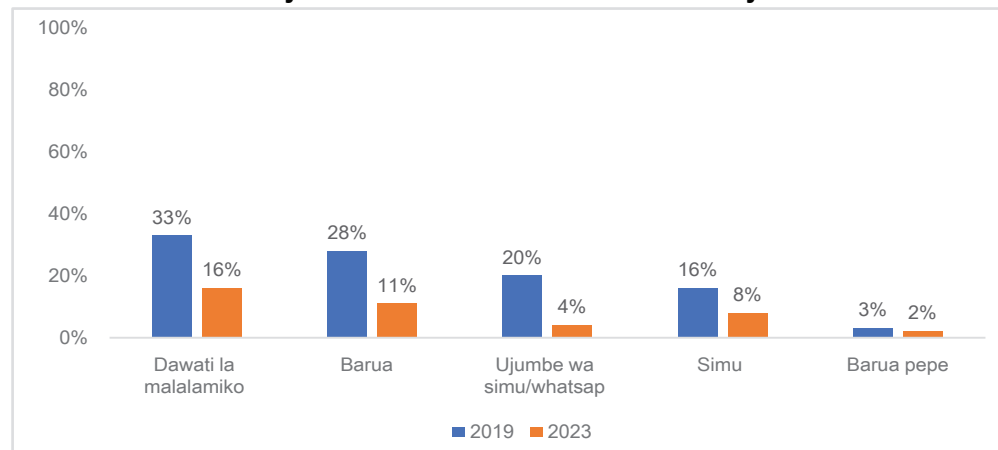
Wasailiwa waliulizwa: Kwa nini watu wanapeleka kesi mahakamani?

Taratibu za kushughulikia malalamiko.

8.5 Njia ya kuwasilisha malalamiko.

Maboresho ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja yamejumuisha upanuzi wa wigo wa njia tofauti tofauti ambazo watumiaji wa mahakama wanaweza kuwasilisha malalamiko. Kwa ujumla, kumekuwa na malalamiko machache sana yaliyowasilishwa na watumiaji mwaka 2023 ikilinganishwa na 2019. Njia zinazotumiwa zaidi kuwasilisha malalamiko ni madawati ya malalamiko huku watumiaji 4 kati ya 25 (16%) wakiyatumia ikilinganishwa na theluthi (33%) mwaka 2019. Njia ya pili ya mawasiliano inayopendelewa zaidi ni barua zikiwa na mtumiaji 1 kati ya 10 (11%) ikilinganishwa na 28% mwaka wa 2019. Mbinu mbadala za mawasiliano kama vile barua pepe na ujumbe mfupi ndizo zinazopendwa sana, na kuvutia watu 2% na 4% ya watumiaji mtawalia.

Kielelezo Na 44: Idadi ya wasailiwa waliotuma malalamiko yao

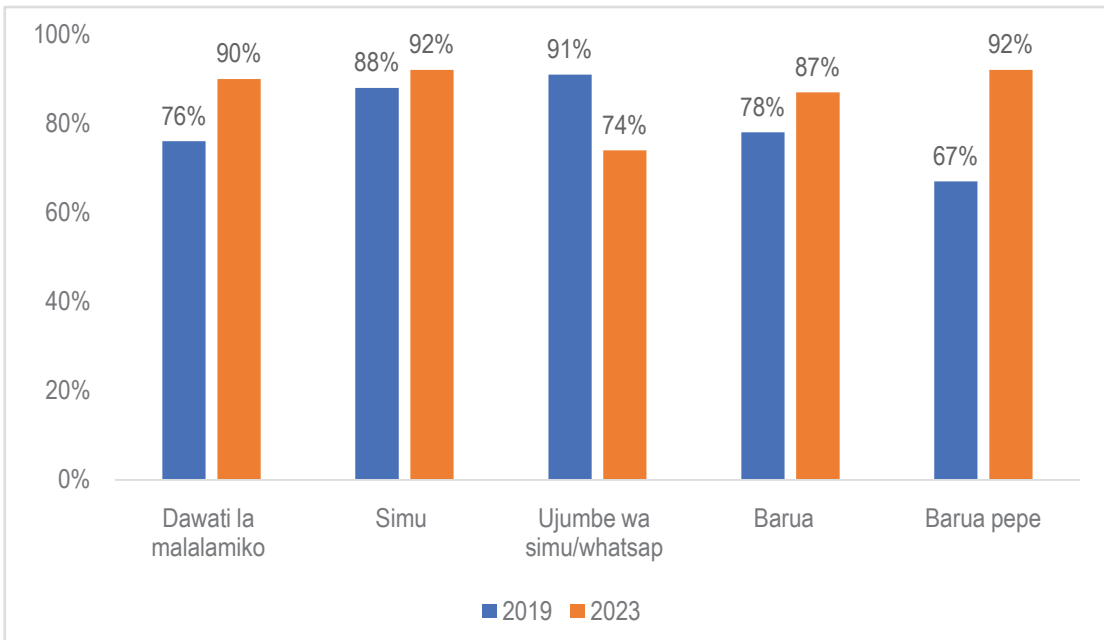


Wasailiwa waliulizwa: Je, ni njia gani kati ya zifuatazo unatumia kutuma malalamiko na kupokea majibu ya malalamiko yako?

8.6 Kuridhika na njia ya kuwasilisha malalamiko

Kwa ujumla watumiaji wa mahakama waliripoti kuridhika na njia inayotumiwa kuwasilisha malalamiko. Kiwango cha kuridhika kilianza 92% kwa watumiaji wa barua pepe na simu hadi 74% kwa watumiaji wa ujumbe mfupi/kundi sogozi (WhatsApp). Licha ya viwango hivyo vya juu vya kuridhika na vyombo hivi vya mawasiliano ni muhimu kuchunguza zaidi sababu za kupungua kwa 17% kwa watumiaji wa ujumbe mfupi/Kundi sogozi (WhatsApp) kati ya 2019 na 2023. Tunaweza kujifunza kutokana na matumizi ya madawati ya malalamiko (ongezeko la asilimia 14) na barua pepe (ongezeko la asilimia 25) katika kiwango cha kuridhika katika kipindi hicho hicho.

Kielelezo Na 45: Kuridhika na njia ya kuwasilisha malalamiko.



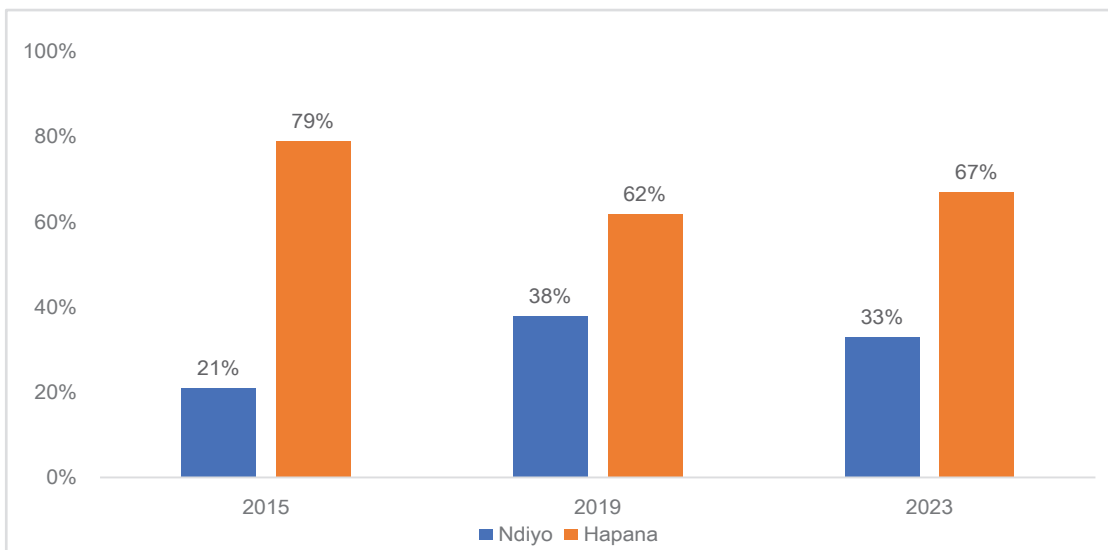
Wasaliwa waliilizwa: unaweza kukadiriaje kuridhika kwako na njia ambazo umetumia kuwasilisha malalamiko yako?

9. UPATIKANAJI WA NYARAKA ZINAZOHUSIANA NA KESI

9.1 Mahitaji ya taarifa zinazohusiana na kesi.

Kumekuwa na kupungua kwa idadi ya watumiaji wa mahakama ambao walihitaji nyaraka zinazohusiana na kesi (mwenendo, hukumu au amri) kutoka mahakamani katika kipindi cha miezi 12 hadi kufikia utafiti wa mwaka huu ikilinganishwa na utafiti uliotangulia mwaka 2019. Theluthi moja (33%) ya wasailiwa wote walisema walihitaji kupata nyaraka za mahakama mwaka 2023 ikilinganishwa na takribani 2 kati ya 5 (38%) mwaka 2019.

Kielelezo Na 46: Watumiaji wanaopata nyaraka zinazohusiana na kesi.

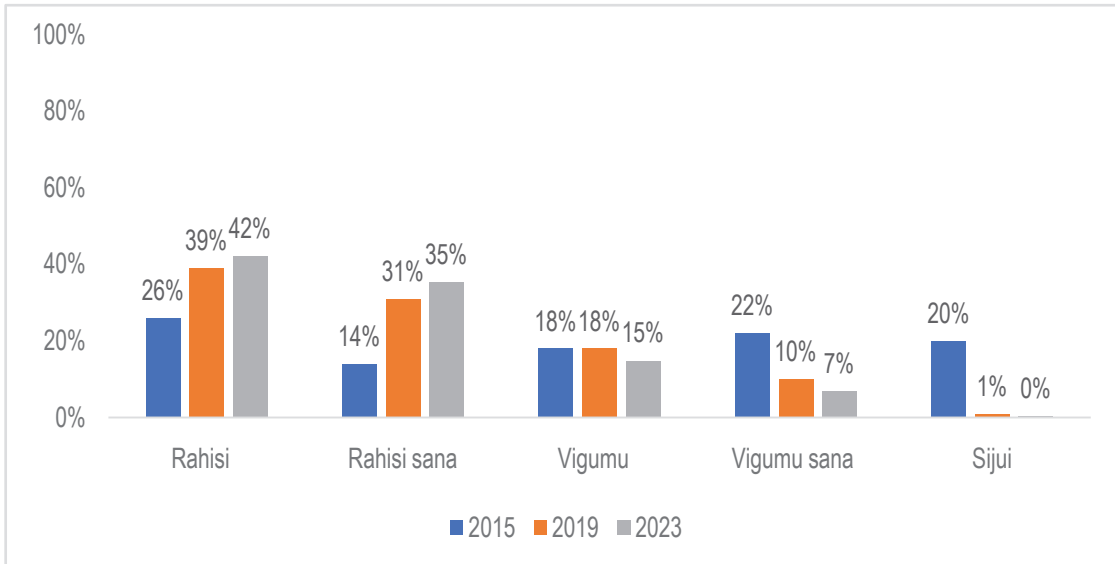


Wasailiwa waliulizwa: Je, katika kipindi cha miezi 12 iliyopita, ulihitaji kupata nyaraka za mahakama (mwenendo, hukumu, au amri n.k.) katika mahakama hii?

9.2 Urahisi wa upatikanaji wa nyaraka zinazohusiana na kesi

Upatikanaji wa nyaraka za mahakama (mwenendo, hukumu au amri) ni muhimu kwa watumiaji wa mahakama ili kuwezesha ushiriki wao mahakamani. Kutokuwepo au ugumu wa kupata nyaraka hizo kwa baadhi ya wateja lilikuwa ni eneo ambalo mahakama ya Tanzania ililenga kuliboresha. Katika miaka mitano iliyopita, kumekuwa na mabadiliko chanya kadhaa ambayo yamekuwa yakiendana na mafanikio yaliyopatikana mwaka 2019 katoka utafiti wa 2015. Mabadiliko haya yameonyesha jinsi watumiaji wa mahakama walivyopata nyaraka mbalimbali zinazohusiana na kesi mahakamani, hukumu, amri na nyinginezo. Zaidi ya robo tatu ya watumiaji wa huduma (77%) wanaona kwa jumla ni rahisi kupata taarifa zinazohusiana na kesi ikilinganishwa na 7 kati ya 10 (70%) mwaka wa 2019. Kwa sababu hiyo, idadi ya watumiaji wa mahakama wanaokabiliwa na matatizo ya kupata nyaraka zinazohusiana na kesi yamepungua hadi 22% kutoka 28% mwaka 2019.

Kielelezo Na 47: Upatikanaji wa nyaraka zinazohusiana na kesi

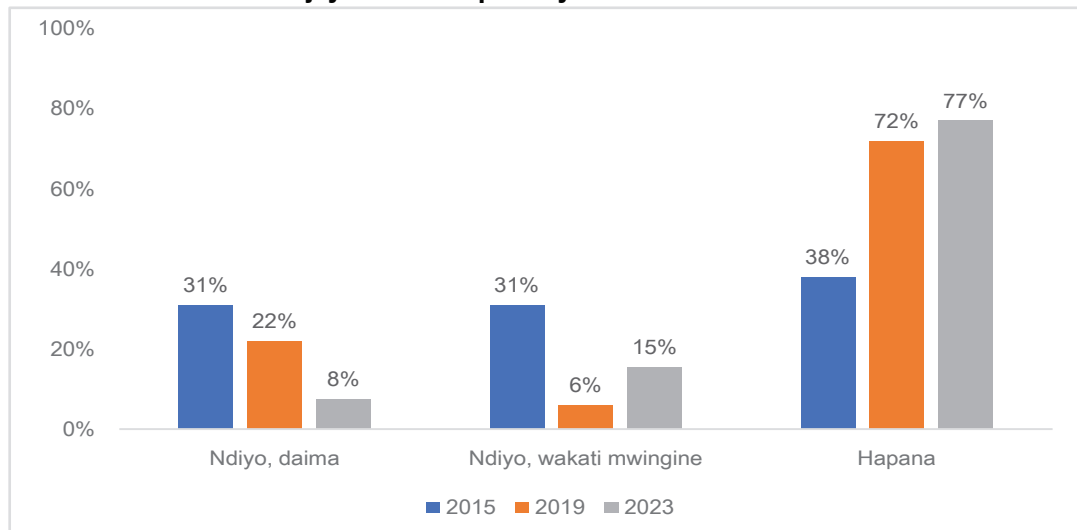


Wasailiwa waliulizwa: Iwapo umewahi kupata/ulihitaji kupata nyaraka za mahakama. Je, ni rahisi au vigumu kiasi gani, unaweza kusema unapata nyaraka unapozihitaji?

9.3 Ada zinazohusiana na nyaraka za kesi

Utafiti uliwauliza watumiaji ikiwa kwa kawaida wanatarajiwa kulipa ada ili kupata nyaraka zinazohusiana na kesi. Kwa ujumla, zaidi ya robo tatu ya watumiaji wa mahakama (77%) waliripoti kupata nyaraka bure (bila malipo) nyaraka zinazohusiana na kesi ikilinganishwa na watumiaji 7 kati ya 10 (72%) mwaka wa 2019. Ongezeko hili linalinganishwa takribani mara tatu ya kupungua kwa idadi ya watumiaji wa mahakama wanaolazimika kulipa ada kila wakati ili kupata nyaraka zinazohusiana na kesi hadi 8% kutoka 22% mwaka wa 2019. Matokeo yanaonyesha kiwango kisichotabirika katika mahitaji ya kulipa ada na kuongezeka maradufu kwa idadi ya watumiaji ambao mara kwa mara walilazimika kulipa ada hadi 15% kutoka 6% mwaka 2019 (Kielelezo Na. 48).

Kielelezo Na 48: Mahitaji ya ada ili kupata nyaraka zinazohusiana na kesi

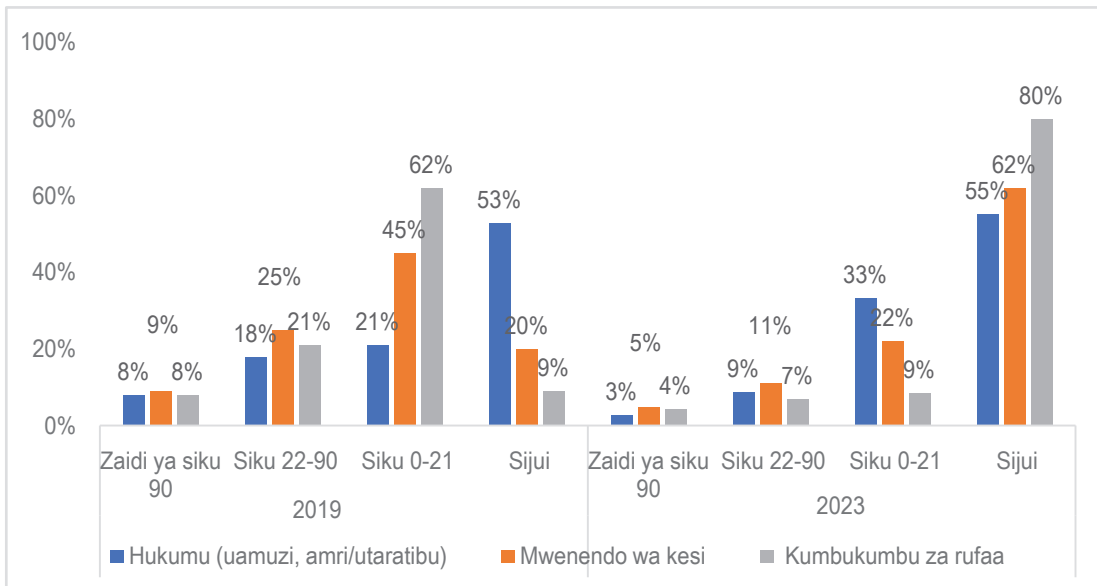


Wasailiwa waliulizwa: Je, kwa kawaida unatakiwa kulipa ada ili kupata nyaraka za mahakama?

9.4 Muda uliotumika kupata nyaraka zinazohusiana na kesi

Usimamizi wa muda ni kipengele muhimu cha utoaji wa huduma yoyote kwa wateja. Utafiti huu ulichunguza muda uliotumiwa na mahakama kutoa hukumu (uamuzi, amri, mwenendo wa kesi, na kitabu cha rufaa) kwa wateja wake. Baadhi ya nyaraka zilitolewa ndani ya muda mfupi wakati zingine zilichukua muda mrefu zaidi. Maboresho makubwa yamepatikana katika uchapaji wa hukumu ambapo theluthi moja ya wateja wa mahakama (33%) walipata uamuzi, amri au tuzo ndani ya siku 21 ikilinganishwa na theluthi moja ya watumiaji wa mahakama (21%) mwaka 2019. Washiriki waliopata mwenendo wa kesi na kitabu cha rufaa ndani ya siku 21 ilipungua hadi 22% na 9% mtawalia ikilinganishwa na 45% na 62% mwaka 2019. Hili ndilo anguko kubwa zaidi la kupima utendaji kazi katika utafiti wa 2023.

Kielelezo Na 49: Muda uliochukuliwa kupata nyaraka zinazohusiana na kesi

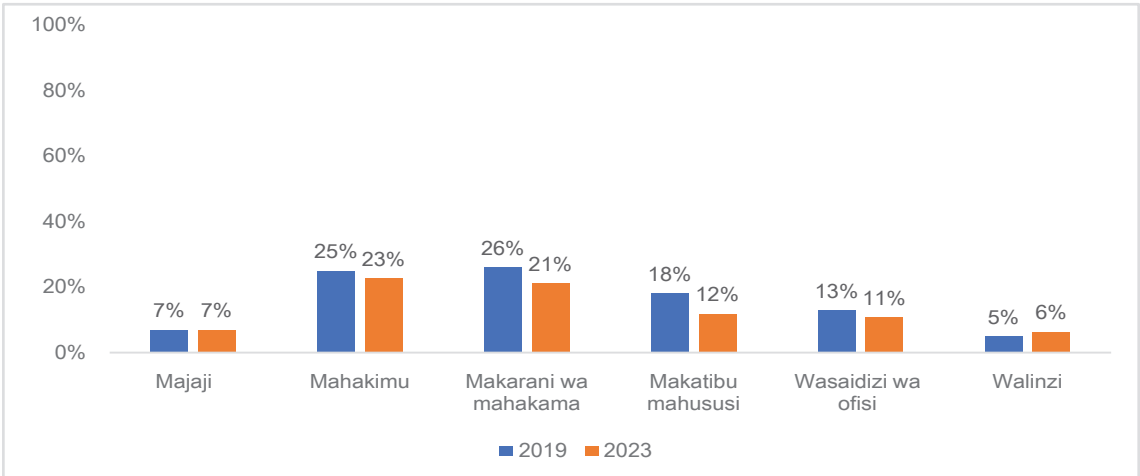


Wasailiwa waliulizwa: Ilichukua muda gani kwako kupata nyaraka hizi kutoka kwa mahakama?

9.5 Mitazamo juu ya rushwa katika mfumo wa utoaji haki

Baada ya kuitambua Mahakama ya Tanzania kuwa ndiyo mamlaka yenye uamuzi wa mwisho katika utoaji haki katika Jamhuri ya Muungano wa Tanzania, kama ilivyoainishwa kwenye katiba ibara ya 107A; Utafiti huu ulikusudia kujua kiwango cha rushwa miongoni mwa watumishi wa mahakama. Hivyo, wateja wa mahakama walitakiwa kutoa uzoefu wao kuhusu jinsi watumishi katika ngazi mbalimbali za mahakama walivyohusika au kutohusika katika ushawishi zawadi. Kwa ujumla, kumekuwa na upungufu mdogo wa rushwa miongoni mwa watumiaji wa mahakama. Ingawa mwelekeo unaonyesha dalili za kupungua kwa rushwa kila wakati, kwa kiasi, rushwa iko juu miongoni mwa mahakimu (23%) na makarani wa mahakama (21%). Uboreshaji mkubwa zaidi ulirekodiwa katika matukio yaliyohusisha wasaidizi wa sheria ambapo 12% ikilinganishwa na 18% ya watumiaji mwaka 2019 walidai kuwa waliombwa rushwa. Kielelezo cha hapa chini kinatoa taarifa za dhana ya rushwa pamoja na mwenendo wake.

Kielelezo Na 50: Uwiano wa watumishi waliopokea vishawishi/zawadi kulingana na kada zao.

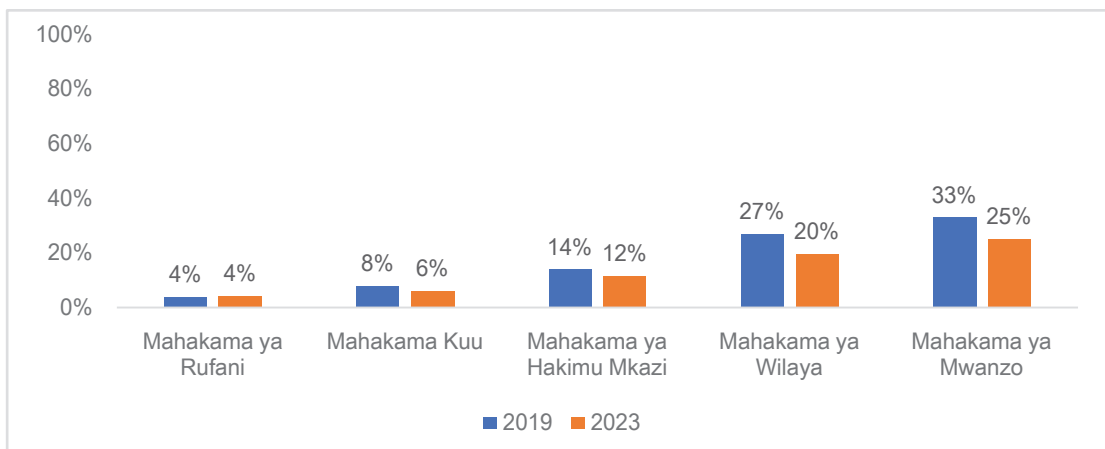


Wasailiwa waliulizwa: Je, unafikiria kwa uzoefu wako, kwa ujumla, ni kwa jinsi gani wafuatao wanahusika, au hawahusiki katika kupokea rushwa/zawadi?

9.6 Ushiriki katika ushawishi na zawadi kwa ngazi ya mahakama.

Wateja pia walitakiwa kutathmini kiwango cha rushwa katika ngazi ya mahakama. Swali lilihitaji wateja kutoa uzoefu wao kuhusu jinsi ngazi mbalimbali za mahakama zilivyohusika au kutohusika katika ushawishi/zawadi. Kwa ujumla, ngazi zote za mahakama zilihusishwa katika kupokea rushwa/zawadi kwa viwango tofauti. Hata hivyo, mahakama za mwanzo na wilaya zilikuwa zikiongoza kwa rushwa ambapo takribani 25% ya wateja waliohojiwa waliripoti kuwa mahakama za mwanzo zinahusika na vishawishi/zawadi na 20% ya wateja waliohojiwa waliripoti kuwa mahakama za wilaya zinahusika. Licha ya kuonekana kuenea kwa rushwa katika ngazi zote, matukio machache ya rushwa yalirekodiwa mwaka 2022/23 kuliko mwaka 2019 katika vitengo vyote isipokuwa Mahakama ya Rufani ambayo licha ya kurekodi matukio ya chini ya rushwa kwa asilimia 4, imeshindwa kuboresha mtazamo kuhusu rushwa katika miaka minne iliyopita tangu 2019.

Kielelezo Na 51: Idadi ya watumishi waliopokea vishawishi/zawadi kulingana na ngazi ya Mahakama.



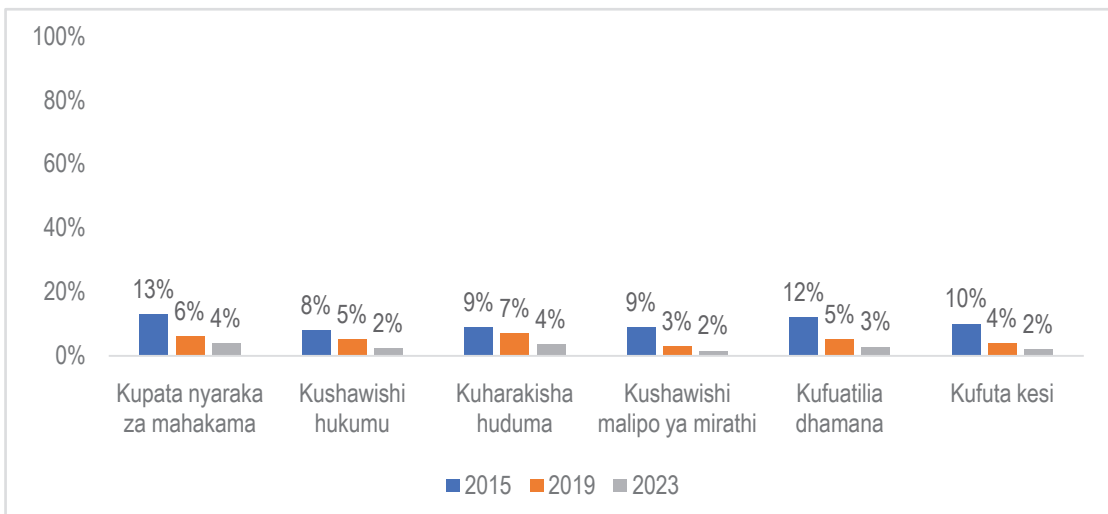
Wasailiwa waliulizwa: JJe, ukifikiria kuhusu uzoefu wako, kwa ujumla, je, mahakama zifuatazo zinahusika vipi, au hazihusiki katika kupokea rushwa/zawadi?

9.7 Rushwa/hongo katika kupata huduma za mahakama

Kura za maoni nchini Tanzania zimeonyesha mara kwa mara kwamba mitazamo iliyopo kuhusu mwenendo wa watumishi wa mahakama mara nyingi ni mbaya. Utafiti huu ulichunguza suala hili kwa kuwauliza wateja wa mahakama na wasio wateja/watu wa kawaida. Mahojiano na wateja wa mahakama na wasio wateja wa mahakama/watu wa kawaida yanaonyesha kuwa hivi karibuni kumekuwa na maboresho katika mitazamo ya jumla kuhusu maadili ya baadhi ya watumishi wa mahakama. Ili kuelewa ni kwa kiwango gani watu walikabiliwa na hali ya rushwa wakati wa kupata huduma za mahakama, wahojiwa waliulizwa ikiwa walipaswa kutoa hongo, zawadi, au kufanya upendeleo kwa afisa wa mahakama wakati wa kukutana nao. Kwa ujumla, kuna matukio machache ya rushwa yaliyoripotiwa ndani ya mfumo wa haki ikilinganishwa na 2019 wakati utafiti wa mwisho ulipofanyika. Wakati wa kulinganisha matokeo ya wateja wa mahakama walioripoti kutoa hongo mara moja au mbili/mara chache/mara nyingi katika maeneo ya huduma ambayo yalichunguzwa kati ya vipindi viwili vya utafiti, matokeo yanaonyesha kuwa:

- Mnamo 2023 takriban 4% ya wateja waliosailiwa walisema walitoa hongo ili kupata nyaraka za mahakamani ikilinganishwa na 6% mwaka 2019.
- Mnamo 2023 takriban 4% ya wateja waliosailiwa walisema walitoa hongo ili kuharakisha utoaji wa huduma ikilinganishwa na 7% mwaka 2019.
- Mnamo 2023 takriban 3% ya wateja waliosailiwa walisema walilipa hongo ili kushughulikia dhamana ikilinganishwa na 5% mwaka 2019.
- Mnamo 2023 takriban 2% ya wateja waliosailiwa walisema walitoa hongo ili kupendelewa katika uamuzi ikilinganishwa na 5% mwaka 2019.
- Mnamo 2023 takriban 2% ya wateja waliosailiwa walisema walitoa hongo ili kesi ziondolewe ikilinganishwa na 4% mwaka 2019.
- Mnamo 2023 takriban 2% ya wateja waliosailiwa walisema walitoa hongo ili kushawishi malipo ya mirathi mirathi ikilinganishwa na 3% mwaka wa 2019.

Kielelezo Na 52: Hali ya rushwa katika kupata huduma za mahakama



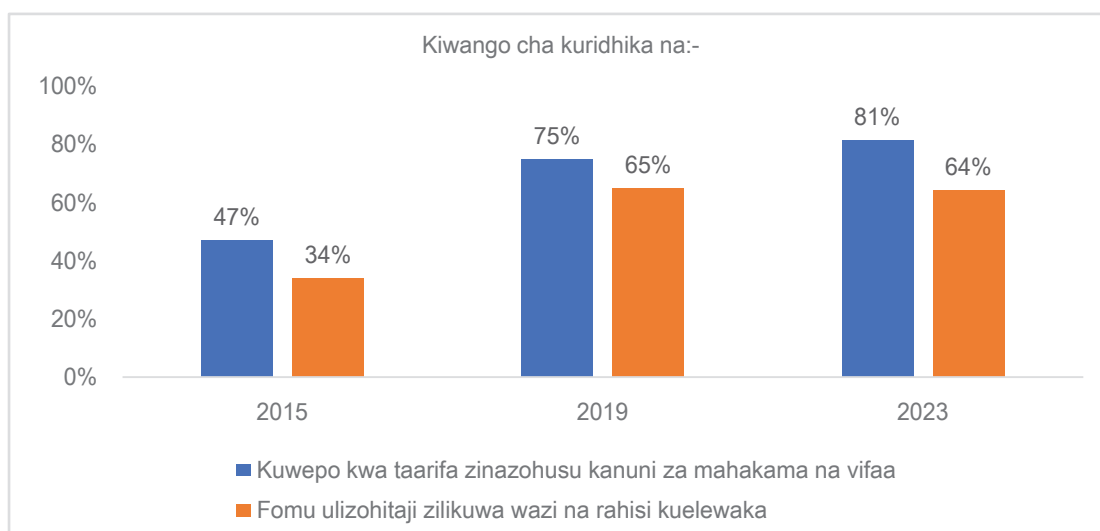
Wasailiwa waliulizwa: Wakati wa kazi zako na mahakama, ni mara ngapi, au siku zote, ulilazimika kutoa hongo, zawadi, au kufanya upendeleo ili:

Ni muhimu kutambua kuwa mfumo wa haki nchini Tanzania unahusisha wadau wengi, wakiwemo mahakama, polisi, magereza, waendesha mashtaka, ustawi wa jamii, mawakili, madalali wa mahakama na wasambaza nyaraka za mahakama. Haki inahitaji mahakama na wadau wake kufanya kazi kwa pamoja katika mchakato mzima, kuanzia kufungua kesi hadi kumalizika kwa kesi. Hata hivyo, wadau wengine hawakuwa sehemu ya tathmini ya rushwa katika utafiti huu, ingawa ni sehemu ya mfumo wa utoaji haki. Wakati mwingine watu wa kawaida (watumiaji wa mahakama na wadaawa) hawawezi kutofautisha kati ya watumishi wa mahakama na wadau wengine. Hilo linaweza kudhoofisha hatua za makusudi ambazo mahakama inachukua kupambana na rushwa. Ili kupima athari za hatua ambazo mahakama imechukua tangu 2015 kupambana na rushwa, hatua za baadaye zinapaswa kutathmini muundo mzima wa watumishi wa mahakama.

10. UPATIKANAJI NA MANUFAA YA TAARIFA KWA WATUMIAJI

Wateja wa mahakama waliulizwa kukadiria kiwango cha kuridhika kwao na upatikanaji wa taarifa kuhusu taratibu za mahakama na vitendea kazi vya mahakama pamoja na urahisi wa uelewekaji wa taarifa walizohitaji. Kwa ujumla, wateja wa mahakama walionyesha viwango vya juu vya kuridhishwa na upatikanaji wa taarifa kuhusu taratibu na vitendea kazi vya mahakama mwaka 2023 ikilinganishwa na 2019. Wateja wengi wa mahakama (81%) mwaka 2023 waliridhishwa na upatikanaji wa taarifa kuhusu taratibu za mahakama na vitendea kazi vya mahakama (30% wameridhika kiasi na 51% wameridhika sana) ikilinganishwa na 75% ya wateja ambao walionyesha maoni sawa mwaka 2019 (31% wameridhika ipasavyo na 44% wameridhika sana). Kwa upande mwingine, idadi ya wateja wa mahakama ambao waliridhishwa na uwazi na urahisi wa kuelewa taarifa za mahakama ilikuwa sawa 2023 (64%) sawa na mwaka 2019 (65%).

Kielelezo Na 53: Uwepo na manufaa ya taarifa za mahakama



Wasailiwa waliulizwa: Hebu tuzungumze kidogo kuhusu taarifa iliyotolewa na mahakama kwa watumiaji wake. Kwa ujumla umeridhika au hujaridhika nayo kwa kiasi gani?

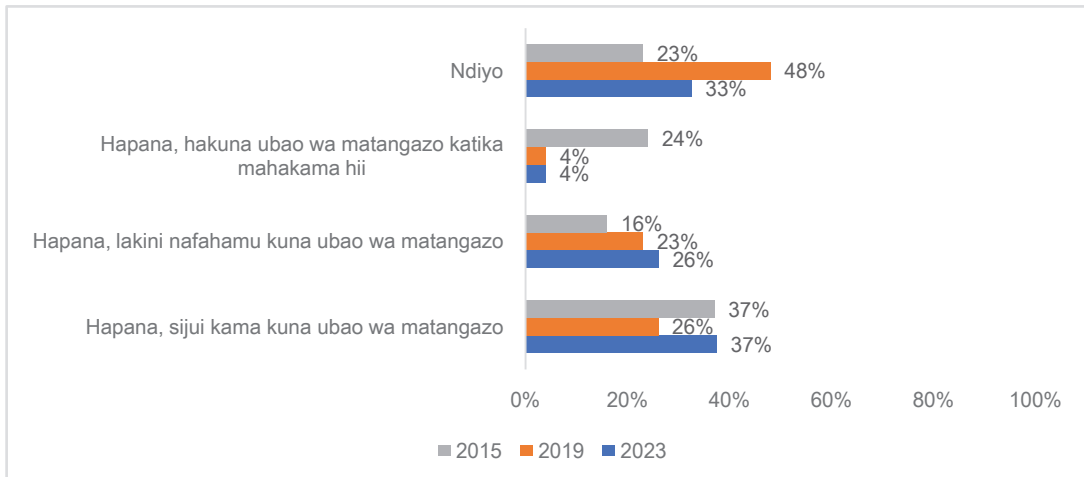
Uwepo na manufaa ya mbao za matangazo

10.1 Kiwango cha wateja wa mahakama kutumia mbao za matangazo za mahakama.

Wateja waliulizwa kama walikuwa wameona na/au kusoma kilichokuwa kwenye mbao za matangazo za mahakama wakati wowote wa ziara zao. Idadi ya wateja walioona na/au kusoma kilichokuwa kwenye ubao wa matangazo ya mahakama imepungua kutoka 48% mwaka wa 2019 hadi 33% mwaka wa 2023.

Asilimia 67 iliyobaki ya wateja walikuwa hawajaona wala kusoma kilichokuwa kwenye ubao wa matangazo kwa sababu mbalimbali ikiwa ni pamoja na kutokuwepo kwa ubao wa matangazo (4%), hawakujua uwepo wake (37%), (26%) hawakusoma licha ya kufahamu uwepo wake. Huenda kupungua kwa idadi ya wale ambao hawajatembelea na/au kusoma ubao wa matangazo ni kwa sababu ya maendeleo ya hivi karibuni ya kupata taarifa kupitia simu za mkononi. Kielelezo hapa chini kinatoa taarifa juu ya matumizi ya mbao za matangazo katika maeneo ya mahakama.

Kielelezo Na 54: Taarifa iliyotolewa kwenye ubao wa matangazo wa mahakama

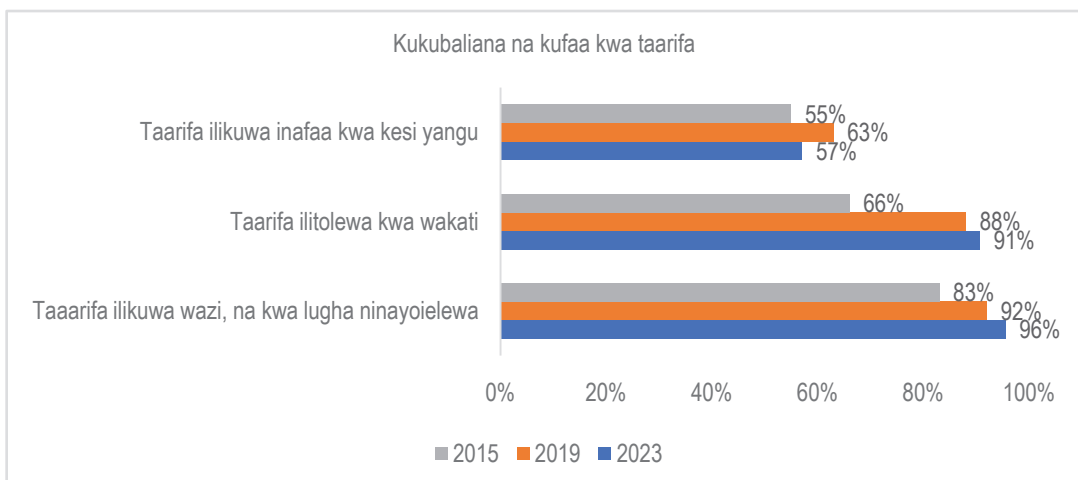


Wasailiwa waliulizwa: Je, wakati wowote wakati wa ziara yako mahakamani, umeona/kusoma maelezo yaliyotolewa kwenye ubao/matangazo ya mahakama?

10.2 Uthaminishaji wa mtumiaji wa mahakama kuhusu manufaa ya mbao za matangazo za mahakama

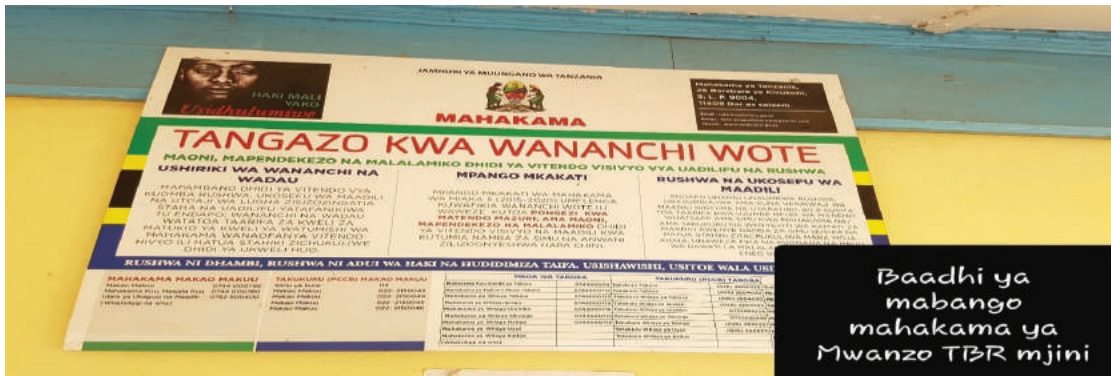
Watumiaji wa mahakama ambao walikuwa wamesoma taarifa kwenye mbao za matangazo waliombwa kukadiri manufaa ya taarifa hiyo katika nyanja tatu: ufikiwaji na uwazi wa lugha iliyotumika, muda wa taarifa na iwapo taarifa iliyobandikwa iikuwa muhimu kwa kesi zao/suala lao. Wateja wengi wa mahakama waliosoma kilichokuwa kwenye ubao wa matangazo walisema lugha iliyotumika ilikuwa inaeleweka, na kwamba taarifa ilitolewa kwa wakati mwafaka. Asilimia 96 ya wateja wa mahakama mwaka 2023 wanaonyesha kuwa taarifa kwenye mbao za matangazo zinaweza kufikiwa na lugha inaeleweka ikilinganishwa na 92% ambao walikuwa na maoni sawa mwaka 2019. Aidha, 91% ya wateja wa mahakama mwaka 2023, walikubali kuwa taarifa iliwekwa kwa wakati mwafaka ikilinganishwa na 88% mwaka wa 2019. Hata hivyo, manufaa ya taarifa katika kesi zao, ilipata nafasi ya chini zaidi katika awamu zote mbili, mwaka 2019 ilikadiriwa 63% na 57% kwa mwaka 2023.

Kielelezo Na 55: Manufaa wa taarifa za mahakama zitolewazo kwenye mbao za matangazo



Wasailiwa waliulizwa: Ikiwa umesoma taarifa iliyotolewa kwenye mbao za matangazo mahakamani, tafadhali tuambie kama unakubali au hukubaliani na vipengele vifuatavyo kuhusu taarifa iliyotolewa juu yao.

2019. Bango la Matangazo katika Mahakama ya Mwanzo ya Tabora mjini

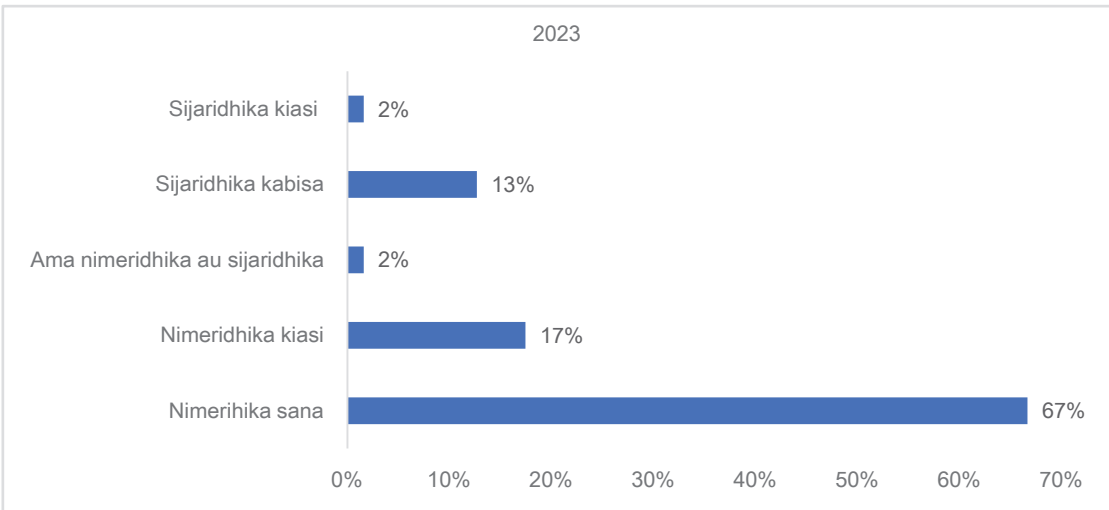


Matumizi na manufaa ya nambari za simu za mkononi

10.3 Matumizi na ufahamu wa nambari za simu

Mahakama imeweka matangazo kimkakati nje ya baadhi ya ofisi za serikali kuonesha namba za simu zinazoweza kutumika kuripoti au kuishauri mahakama kuhusu masuala yanayohusiana na ukiukwaji wa sheria na kanuni za nchi. Walipoulizwa kama waliwahi kutumia huduma ya simu ya kituo cha huduma kwa wateja wa mahakama, ni 18% tu ya wateja walikuwa wanafahamu kuna kituo hicho ambapo 14% waliweza kupata mawasiliano. Wateja wengi (84%) waliotumia kituo cha huduma kwa wateja walisema wameridhishwa na huduma (67% wameridhika sana, na 17% wameridhika kiasi).

Kielelezo Na 56: Kuridhika na matumizi ya huduma ya kituo cha huduma kwa wateja

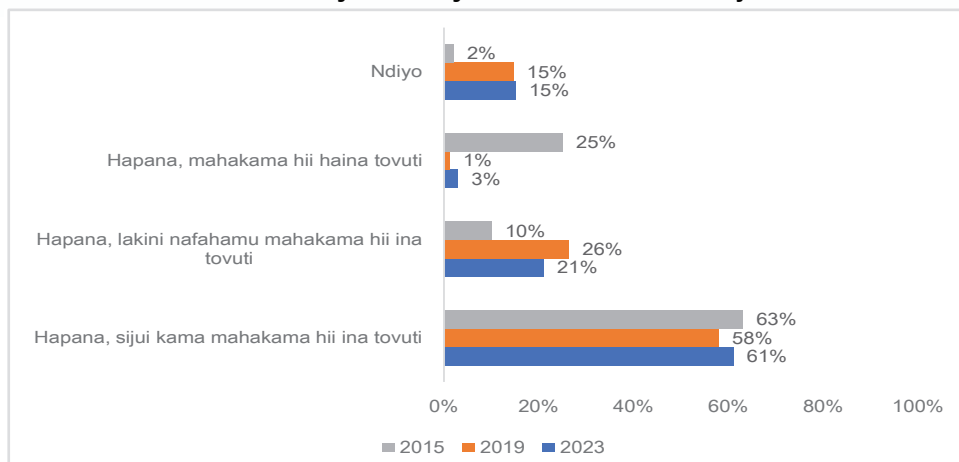


Wasailiwa waliulizwa: Ikiwa Umetumia Huduma ya Kituo cha Simu, umeridhishwa kwa kiasi gani na huduma hii?

10.4 Matumizi na Tathmini ya watumiaji wa Mahakama kuhusu manufaa ya tovuti ya mahakama

Watumiaji wa mahakama waliulizwa ikiwa walitembelea tovuti ya mahakama wakati wowote katika kipindi cha miezi 12 kabla ya tarehe ya utafiti. Idadi ya waliojibu (15%) waliotembelea tovuti ya mahakama haikubadilika kwa mwaka wa 2019 na 2023. Watumiaji wengi wa mahakama (61%) hawakutembelea tovuti kwa sababu hawakujua kuwa mahakama ina tovuti, huku wengine 21% hawakutembelea tovuti licha ya ufahamu wa kuwepo kwake.

Kielelezo Na 57: Matumizi ya tovuti ya mahakama na wateja wa mahakama



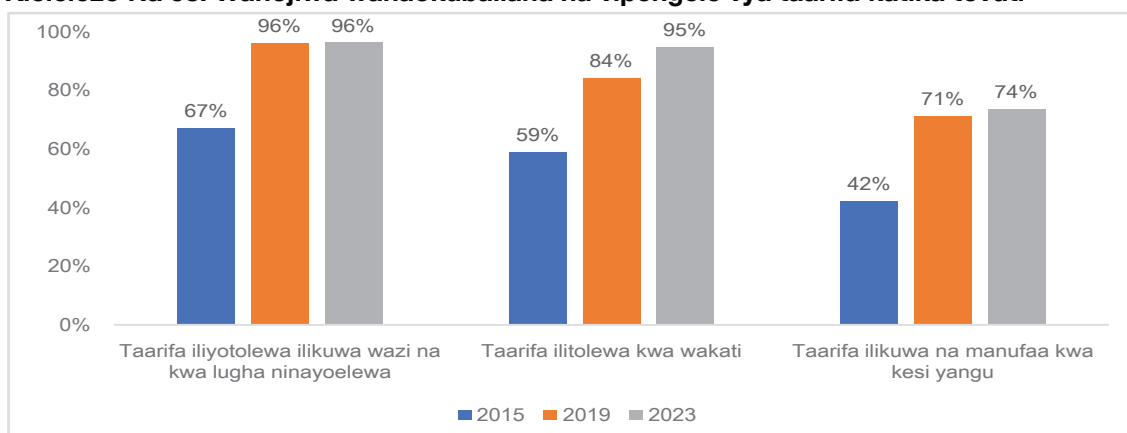
Wasailiwa waliulizwa: Je, wakati wowote mwaka jana, ulitembelea tovuti ya mahakama ili kupata taarifa iliyotolewa na mahakama hii (hizi)?

Matumizi madogo ya tovuti licha ya ujuzi uliopo unaweza pia kusababishwa na wananchi wengi kutokuwa na mtandao, ama kwa sababu hawana simu janja au hata wakiwa nazo, kununua muda wa maongezi pia kunaweza kuwa changamoto hasa kwa watu wa kipato cha chini.

10.5 Tathmini ya watumiaji wa Mahakama kuhusu manufaa ya tovuti ya mahakama

Utafiti huu ulitathmini matumizi ya taarifa zilizopatikana kwenye tovuti ya mahakama na manufaa yake kwa wateja wa mahakama. Wale waliotembelea tovuti ya mahakama waliombwa kutoa maoni yao kuhusu usahihi wa taarifa na lugha inayotumiwa, kufaa kwa taarifa hiyo, na manufaa yake katika kesi zao. Kwa ujumla, watumiaji wengi walikubali kwamba taarifa ya kwenye tovuti ya mahakama ilikuwa muhimu, sahihi, na inawasilishwa kwa lugha inayoweza kueleweka. Idadi ya watumiaji wa mahakama ambao walisema taarifa kwenye tovuti iko sahihi na lugha inaeleweka hajabadilika (96%) kwa awamu zote mbili za utafiti 2019 na 2023. Muda wa kutolewa taarifa ulipata mabadiliko chanya juu zaidi kutoka 84% mwaka 2019 hadi 95% mwaka 2023. Mabadiliko chanya ya chini katika idadi ya wale waliopata taarifa kuwa na umuhimu katika kesi zao yalishuhudiwa kutoka 71% mwaka 2019 hadi 74% mwaka wa 2023.

Kielelezo Na 58: Wahojiwa wanaokubaliana na vipengele vya taarifa katika tovuti



Wasailiwa waliulizwa: Ikiwa umetembelea tovuti ya mahakama, tafadhali tuambie kama unakubali au hukubaliani na vipengele vifuatavyo kuhusu taarifa iliyotolewa.

10.6 Mtazamo wa watumishi juu ya manufaa ya tovuti

Walipoulizwa iwapo wametembelea tovuti ya mahakama, matokeo yanaonyesha kuwa idadi ya watumishi wanaotembelea tovuti ya mahakama iliongezeka kutoka 48% mwaka 2019 hadi 65% mwaka 2023. Uboreshaji huu unazingatiwa katika viwango vyote vya mfumo wa mahakama. Kwa mfano, kiwango cha kutembelea tovuti miongoni mwa maafisa wa mahakama ya mwanzo ni 53% mwaka 2023 kutoka 36% mwaka 2019. Vile vile, kiwango cha kutembelea tovuti miongoni mwa maafisa wa mahakama za Wilaya kilipanda kutoka 45% mwaka 2019 hadi 67% mwaka 2023; huku ile ya watumishi wa Mahakama Kuu ikipanda kutoka 60% hadi 77% katika miaka husika. Ni dhahiri kuwa, kutembelea tovuti ni jambo la kawaida miongoni mwa watumishi wa Mahakama Kuu na Wilaya kuliko mahakama za mwanzo.

Jedwali Na 16: Matumizi ya tovuti ya mahakama kwa watumishi wa mahakama

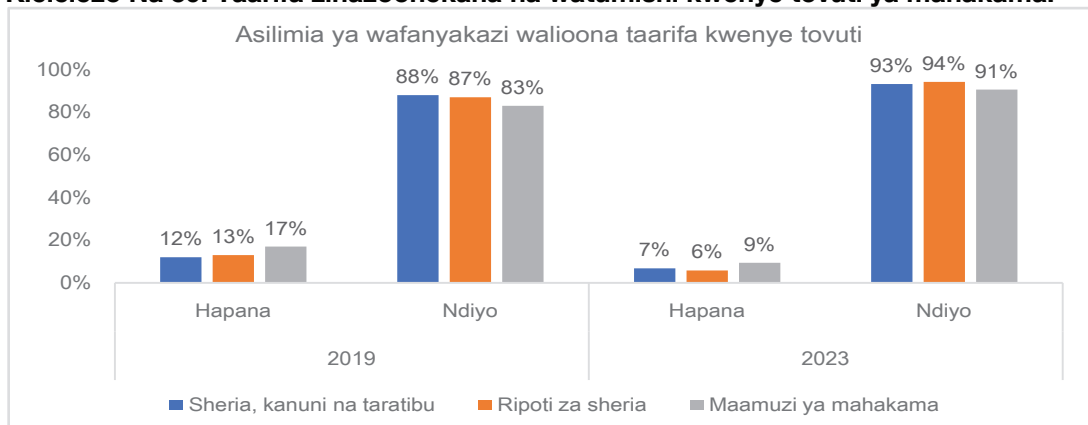
	2019	2023
Makao Makuu ya Mahakama		100%
Mahakama ya Rufani	63%	50%
Mahakama Kuu Divisheni ya Biashara	75%	63%
Mahakama Kuu ya Divisheni ya makosa yaRushwa na Uhujumu Uchumi	75%	57%
Mahakama Kuu Divisheni ya Kazi	71%	57%
Mahakama Kuu Divisheni ya Ardhi	70%	63%
Mahakama Kuu Kituo cha Usuluhishi	57%	100%
Masijala ya Mahakama Kuu	70%	86%
Mahakama Kuu Kanda	57%	79%
Kituo Jumuishi cha Haki (ICJs)		96%
Mahakama ya Hakimu Mkazi	59%	68%
Mahakama ya Wilaya	45%	67%
Mahakama ya Mwanzo	36%	53%
JUMLA	48%	65%

Wasailiwa waliulizwa: Je, umewahi kutembelea tovuti ya mahakama?

10.7 Taarifa zinazopatikana kwenye tovuti

Utafiti ulichagua taarifa chache na kuuliza ikiwa watumishi wa mahakama walizifikia wakati wa kutembelea tovuti. Kwa hiyo, watumishi wa mahakama waliulizwa ikiwa walipata taarifa juu ya sheria, kanuni na taratibu, ripoti za kisheria na maamuzi ya mahakama. Takribani watumishi wote waliotembelea tovuti ya mahakama waliziona taarifa za aina zote tatu. Kwa hakika, inaonekana kwamba aina zote tatu zilionwa zaidi mwaka 2023 kuliko ilivyokuwa mwaka 2019. Hii ni kutokana na ongezeko la 5% ya watumishi ambao waliziona taarifa kuhusu sheria, kanuni na taratibu kwenye tovuti ya mahakama kwa mwaka 2023 ikilinganishwa na 2019, na 7% nyingine ambao walipata ripoti za sheria na maamuzi ya mahakama yaliyotumwa kwenye tovuti.

Kielelezo Na 59: Taarifa zinazoonekana na watumishi kwenye tovuti ya mahakama.

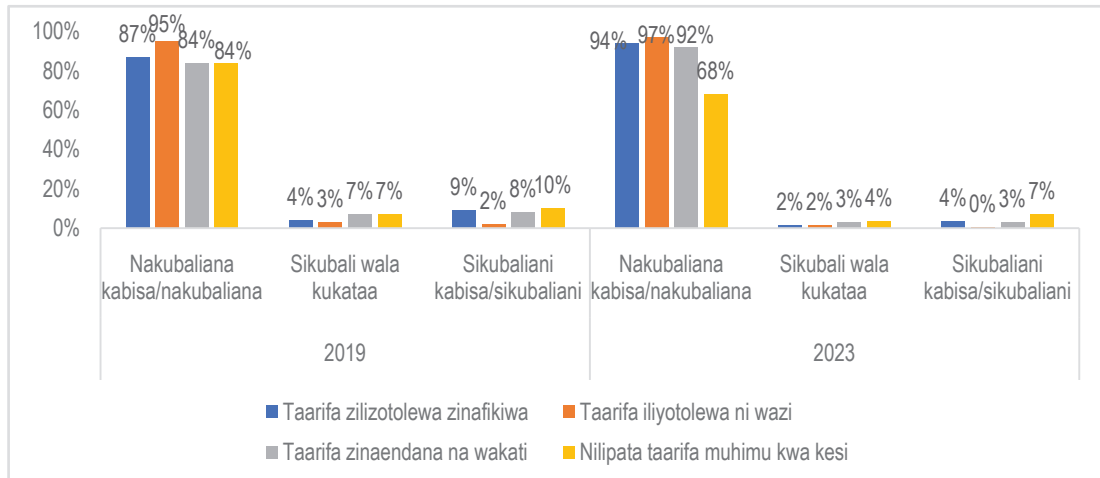


Wasailiwa waliulizwa: Je, umeona taarifa kuhusu sheria, na kanuni, ripoti za sheria na maamuzi ya mahakama kwenye tovuti?

10.8 Tathmini ya watumishi juu ya manufaa ya tovuti ya mahakama.

Katika kuelewa jinsi tovuti ya mahakama inavyofanya, wafanyakazi wa mahakama waliopata taarifa kutoka kwenye tovuti hiyo katika miezi 12 iliyopita, kabla ya tarehe ya mahojiano, waliulizwa kupima manufaa ya tovuti kulingana na vipimo vya, ufikiwaji, usahihi wa lugha iliyotumika, muda wa taarifa, na kama taarifa iliyochapishwa ilikuwa muhimu kwa suala waliloshughulikia. Ni wazi kwamba takribani watumishi wote walikuwa na maoni chanya kuhusu taarifa zinazopatikana kwenye tovuti ya mahakama, kwa upande wa ufikiwaji, muda na usahihi. Kuhusu kuwa na manufaa, 68% ya watumishi waliopata taarifa kwenye tovuti ya mahakama walisema ilikuwa muhimu kwa suala walilokuwa wakishughulikia. Hata hivyo, hii inaonesha kupungua kutoka 84% ya wafanyakazi wenye mtazamo sawa na huo kwa mwaka 2019.

Kielelezo Na 60: Manufaa ya tovuti ya mahakama kwa watumishi wa mahakama

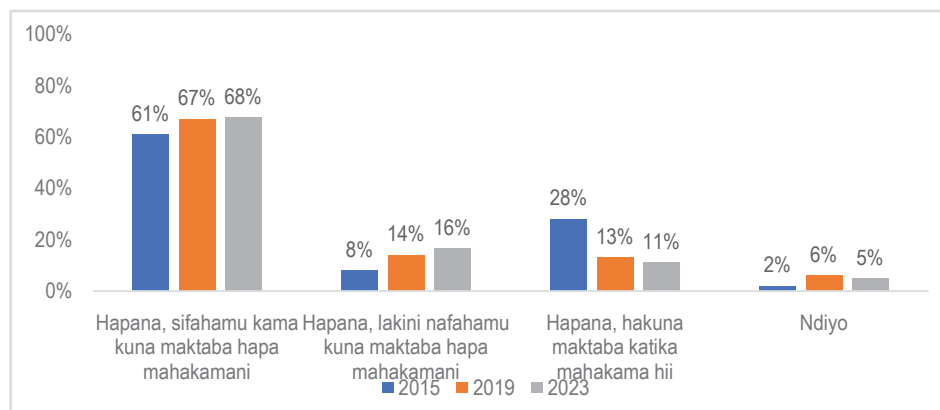


Wasailiwa waliulizwa: Ikiwa umetembelea tovuti ya mahakama, tafadhali tuambie kama unakubaliana au hukubaliani na vipengele vifuatavyo kuhusu taarifa iliyotolewa.

10.9 Huduma za maktaba za mahakama

Watumiaji wa mahakama waliulizwa ikiwa wakati wowote wa ziara zao mahakamani, katika miezi 12 iliyopita, walitumia maktaba ya mahakama. Idadi ya watumiaji wa maktaba ilikuwa karibu sawa 2023 (5%) kama ilivyokuwa 2019 (6%). Wateja wengi (68%) hawajui ikiwa mahakama ina maktaba, 11% wanadai hakuna, na 16% hawakutumia maktaba licha ya kufahamu uwepo wake.

Kielelezo Na 61: Upatikanaji wa maktaba ya mahakama kwa watumiaji

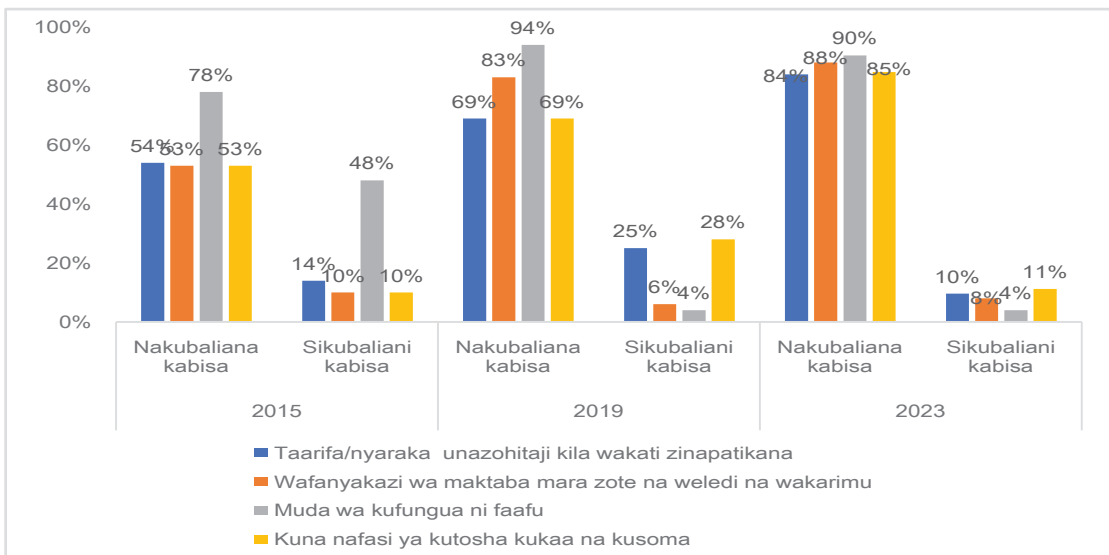


Wasailiwa waliulizwa: Je, wakati wowote wakati wa ziara yako kwa mahakama katika miezi 12 iliyopita umetumia maktaba ya mahakama?

10.10 Tathmini ya watumiaji wa mahakama juu ya manufaa ya maktaba ya mahakama

Utafiti huu ulitaka kuelewa jinsi maktaba ya mahakama ilivyowafaa wale waliopata taarifa kutoka humo katika suala la upatikanaji wa taarifa/nyaraka zinazohitajika, hasa kuhusu uweledi na ukarimu kwa watumishi wa mahakama, muda wa kufungua na upatikanaji wa nafasi ya kutosha kusubiria na kusoma. Kwa ujumla, huduma za maktaba ya mahakama zilipokea maoni chanya katika awamu zote za utafiti wa 2019 na 2023. Wateja zaidi wanaonekana kufurahishwa na huduma hiyo kwa mwaka 2023 ikilinganishwa na 2019, hasa kuhusu upatikanaji wa habari, uweledi na ukarimu wa watumishi wa mahakama, utoshelevu na nafasi ya kusomea inayofaa. Takribani 84% ya wahojiwa walisema taarifa wanazohitaji zinapatikana kwenye maktaba kila wakati, na 88% walisema watumishi wa mahakama wanafanya kazi kwa uweledi na uadilifu, ikilinganishwa na 69% na 83% ya maoni kama hayo mwaka 2019.

Kielelezo Na 62: Umuhimu wa maktaba ya mahakama kwa watumiaji wa mahakama



Wasailiwa waliulizwa: Je, unakubali au hukubaliani na yafuatayo katika maktaba ya mahakama?

Maktaba mojawapo ya Mahakama



11. MAZINGIRA YA MAHAKAMA NA VITENDEA KAZI

11.1 Nyenzo za Ujenzi wa Mahakama

Hali ya miundombinu ya mahakama, vitendea kazi na mazingira kwa jumla yana umuhimu mkubwa kwa watumishi kutekeleza majukumu yao na kukuza kiwango cha kuridhika kwa watumiaji. Sehemu hii inatathmini ubora wa majengo ya mahakama, vifaa vya TEHAMA na tekinolojia nyinginezo. Tathmini pia inaangalia jinsi mazingira ya kazi yanavyowawezesha watumishi wa mahakama kutoa huduma bora, na kama watumiaji wanaridhika na matokeo yake. Matokeo ya sehemu hii pia yametumia taarifa za ubora zilizopatikana kutokana na mahojiano ya kina (IDI). Kwa ujumla, tunaona wazi kwamba maboresho yamefanywa katika mazingira na vitendea kazi vya mahakama. Pia, tumebaini baadhi ya changamoto za hapa na pale zinazopendekezwa kuboreshwa zaidi katika miundombinu ya mahakama ikijumuisha majengo na mifumo ya mtandao.

Msailiwa aliulizwa: Kama kuna uboreshaji wowote wa miundombinu ya Mahakama,

2023: Mahakama ya Rufani

"Jitihada zaidi zimefanyika kujenga vituo vipya, lakini pia vituo vya zamani vimefanywa ukarabati. Muhimu zaidi, kumekuwa na ujenzi wa Vituo Jumuishi vya Haki (IJC) katika mikoa mbalimbali kwa ajili ya urahisi wa ufuatiliaji wa kesi".

"Mifumo kadhaa imeanzishwa ili kuhakikisha kesi zinaendeshwa kwa ufanisi na kwa wakati, mahakama imeweka vifaa vinavyorahisisha utendaji kazi wake na kuongeza kasi ya huduma kwa watu wote wanaotumia au kutaka kutumia huduma za mahakama, hizi ni pamoja na Ofisi Mtandao, mfumo wa kieletroniki wa usimamizi wa mashauri (JSDS), mfumo wa kupima utendaji wa maafisa wa mahakama (JOPRAS), na mawasiliano ya Video".

"Kumekuwa na ujenzi wa majengo mapya na ukarabati wa masjala ya mahakama kwenye vituo jumuishi vya utoaji haki, mahakama za wilaya na mahakama za mwanzo nchini kote. Baadhi ya majengo ya masjala mpya/zilizokarabatiwa zimekamiliika na kutumika na mengine yanaendelea na ujenzi/ukarabati".

2023: Masjala ya Mahakama Kuu

"Kumekuwa na ujenzi wa majengo mapya na ukarabati wa masjala za mahakama katika Vituo jumuishi vya utoaji haki, mahakama za wilaya na mahakama za mwanzo nchini kote. Baadhi ya majengo mapya ya masjala/yanayokarabatiwa tayari yamekamiliika na yanatumika na mengine yanaendelea na ujenzi/ukarabati".

"Kwa uzoefu wangu, kumekuwa na mapinduzi ya TEHAMA katika mahakama ya Tanzania. Tumebadilika kutoka analojia hadi dijitali. Hii imeboresha shughuli za Usajili kwa kuongeza uwazi na ufanisi. Hivi sasa, kesi zimesajiliwa mtandaoni kwa matumizi ya wateja na wasio wateja. Sasa najivunia kuwa mtumishi wa mahakama".

2023: Mahakama Kuu kitengo cha Usuluhishi

"Kwa hakika, pamoja na majengo mapya yaliyojengwa na ukarabatiwa ya zamani, mfumo ambao ninafurahia zaidi ni Mfumo wa TEHAMA ambao unakusanya takwimu wakati wa kesi. Katika miaka ya nyuma tulikuwa tunakusanya hizi kwa mikono, na usahihi ulikuwa mdogo kwa namna fulani. Sasa ni wazi kwamba kwa kutumia mfumo huu wa TEHAMA viongozi wetu hawana tena haja ya kuuliza takwimu, wanaingia tu kwenye mfumo na kupata taarifa wanazohitaji. Na ni kupitia mfumo huu wasimamizi wanaweza kuona ikiwa kituo kina kesi nyingi, ambayo huwasaidia kufanya maamuzi muhimu juu ya kupanga watumishi na rasilimali".

2019: Makao Makuu ya Mahakama (Kitengo cha teknolojia ya habari na mawasiliano)

"Kumekuwepo na ujenzi wa majengo mapya ya mahakama kuu nchi nzima, kwa mfano hivi karibuni kumekuwa na ujenzi wa majengo ya mahakama kuu Kigoma, Mara, Shinyanga na Mbeya pamoja na baadhi ya mahakama za wilaya na mahakama za mwanzo. Kumekuwa na ukarabati na ujenzi wa vyoo katika mahakama mbalimbali za mikoa, wilaya na mwanzo. Maeneo ya kusubiri na kupokea wateja yameboreshwa na kuwa na matokeo chanya katika mahitaji ya wananchi hasa katika mahakama za mikoa na wilaya. Mahakama nyingi nchini zinatumia umeme uliunganishwa kwenye gridi ya taifa na pia zimeunganishwa kwa maji ya bomba". "Kwa sasa, mahakama inafikiria kujenga vyoo bora kwa kila jengo la mahakama. Vilevile, ujenzi wa vyoo vipya utazingitia makundi yenye mahitaji maalum - walemavu na wazee; hata hivyo, majengo yote makubwa yaliyorekebishwa yanakarabatiwa ili kutosheleza makundi hayo yenye mahitaji maalum."

Kwa muda mrefu, matokeo yanaonyesha kuboreka kwa kiwango kikubwa katika ubora wa majengo ya mahakama katika kipindi cha miaka minane iliyopita. Majengo ya mahakama ambayo yalifanywa utafiti mwaka wa 2023 yalitumia vifaa vyenye ubora wa juu katika ujenzi wa sakafu na paa ikilinganishwa na tafiti za 2019 na 2015. Matumizi ya sakafu ya zege/saruji yamepungua kwa muda kwani marumaruru zimekuwa nyenzo maarufu zaidi za sakafu.

Majengo ya mahakama yenye sakafu ya zege/saruji yameshuka kutoka asilimia 98 mwaka 2015 hadi asilimia 61 mwaka 2019 na hatimaye kufikia asilimia 57 mwaka 2023. Kwa upande mwingine, majengo ya mahakama yenye sakafu za marumaru yaliongezeka kutoka (0%) mwaka 2015 hadi 37% mnamo 2019 kabla ya kuongezeka hadi 41% 2023.

Licha ya takribani asilimia 82 ya majengo ya mahakama yaliyotembelewa mwaka 2023 kujengwa kwa kuta za saruji yalipungua kutoka asilimia 89 mwaka 2019. Upungufu huu unadhihirishwa na ongezeko la matumizi ya matofali ya kuchomwa kwa 16% ya majengo mwaka 2023. ikilinganishwa na asilimia 8 iliyorekodiwa mwaka wa 2019. Zaidi ya hayo, takribani 87% ya majengo ya mahakama yaliyochunguzwa mwaka wa 2023 yalikuwa na bati za chuma ikilinganishwa na 82% ya majengo mwaka wa 2019.

2023: Shinyanga High Court



Jedwali Na 17: Vifaa vya Ujenzi wa Mahakama

		2015	2019	2023
Vifaa vya sakafu	Zege/saruji	98%	61%	57%
	Mbao	2%	2%	1%
	Marumaru	0%	37%	41%
	Udongo	0%	0%	1%
Vifaa vya kuta	Zege/saruji	83%	89%	82%
	Matofali ya kuchoma	11%	8%	16%
	Matofali ya tope	5%	2%	2%
	Mbao	1%	2%	0%
Vifaa vya paa	Bati za chuma	80%	82%	87%
	Vigae/zege	20%	18%	13%

2023. Majengo ya mahakama ya mwanzo Gonja



Katika mazungumzo na watumishi wa mahakama, walieleza wazi kwamba mahakama inatoa kipaumbele kikubwa kwa utoaji wa huduma katika mazingira rafiki, ya hali ya juu na yanayokubalika. Huduma hizi ni pamoja na kuweka miundombinu na teknolojia ya kisasa ambayo inarahisisha utoaji wa huduma bora na kwa wakati kwa watumiaji wote. Pia, miundombinu hiyo imeanzishwa ili kuziwezesha mahakama kutoa huduma bora kwa watu wote wakiwemo wenye mahitaji maalum.

Msailiwa aliilizwa: Kama kuna uboreshaji wa miundombinu ya mahakama

2023 FGD Mahakama Kuu Sumbawanga

"Ulimwengu wa sasa unabadilika mara kwa mara na uboreshaji wa teknolojia mpya, na hali ya miundombinu ya taasisi zetu haiwezi kuendelea kuwa vilevile. Kwa mfano, mahakama zinatumia baadhi ya teknolojia lakini tunakabiliwa na changamoto kwa sababu vifaa vya sasa havitoi mazingira rafiki. Wakati mfumo umepungua kasi au kasi ya mtandao ni ya polepole, inaweza kuchukua muda kuona au kupakia nyaraka. Kwa mfano, tuna mfumo wa kieletroniki wa usimamizi wa mashauri (JSDS),mfumo ambo hutumika kusajili kesi mtandaoni, kuweka kumbukumbu za kesi za madai na jinai Pia kupitia mfumo huu Mahakama imeunganisha 'Mfumo wa kieletroniki wa malipo miamala wa Serikalini (MUSE)' kwa ajili ya kufanya malipo ya kidijitali kwa miamala yote ya matumizi ya serikali, TANZLII, unaotumika kupandisha/kupakia hukumu kwenye tovuti, mfumo wa wa kieletroniki wa Mahakama ya Mwanzo unaotumika kusajili/kufungua mashauri ya kesi mahakamani kwa njia ya kieletroniki, GMAP, ambayo inasajili majengo yote ya miundombinu ya mahakama, na ofisi ya kielektroniki, ambayo husaidia kwa mawasiliano ya ndani na baina ya mahakama moja na nyingine".

2019: Makao Makuu ya Mahakama (Idara ya Usimamizi, Ukaguzi wa Huduma za Kima-hakama na Maadili)

" Kumekuwa na ujenzi na ukarabati mkubwa wa majengo ya mahakama katika ngazi zote nchini. Tunatambua hali ya majengo ya mahakama katika ngazi zote, yale yaliyo katika hali mbaya hujengwa upya au kukarabatiwa. Pale ambapo hakuna majengo, tunajenga Mahakama Kuu kama za Mbeya, Musoma na Sumbawanga. Katika kujenga na kukarabati majengo ya mahakama katika ngazi zote tunazingatia mambo muhimu kama vile vyoo vya kisasa na uboreshaji wa vyoo vya zamani, ujenzi wa sehemu bora za kusubiri na viti vya kutosha. Pia tunahakikisha kuwa majengo yote yameunganishwa kwenye gridi ya taifa ya umeme au vyanzo vingine vya umeme kama vile umeme wa jua na jenereta. Pia, tunafanya kazi ya kupata maji, hata kunapokuwa na changamoto ya maji, kwa kawaida tunachimba visima na kuweka matanki kwa ajili ya kuvuna maji ya mvua"



2019: sehemu ya kusubiria wateja Mahakama ya Mwanzo Mbeya Mjini



2023: sehemu ya kusubiria wateja Kituo Jumuishi cha Utoaji Haki Morogoro



2019: sehemu ya kusubiria wateja Mahakama ya Wilaya Sumbawanga



2023: Sehemu ya kusubiria wateja Mahakama Kuu kanda ya Tanga



2023: sehemu ya kusubiria wateja Mahakama ya Wilaya Ukerewe



2023: sehemu ya kusubiria wateja Mahakama ya Mwanzo Kishapu

11.2 Huduma ya maji kwa majengo ya mahakama

Ili kutathmini ubora wa huduma za maji katika majengo ya mahakama, utafiti uliangalia vyanzo vikuu vya maji yanayotumika katika majengo ya mahakama na kulinganisha na kile kilichoripotiwa katika utafiti wa ufuatiliaji wa 2019. Matumizi ya maji ya bomba yaliyopatikana ndani ya eneo la mahakama yamepungua kwa asilimia 13 kutoka asilimia 72 mwaka 2019 hadi asilimia 59 mwaka 2023. Hata hivyo, matumizi ya vyanzo vingine kama vile maji ya bomba nje ya eneo la mahakama, bomba la umma na kisima cha umma kimeongezeka kidogo. Takriban 3% ya vituo vya mahakama vilivyotembelewa vinatumia maji ya visima vilivyo ndani ya jengo hilo ikilinganishwa na 2% mwaka wa 2019 na hakuna kituo cha mahakama kilichopatikana kutumia maji ya mvua. Matumizi ya maji ya kununua yanabaki kuwa yale yale (2%) katika tafiti za 2019 na 2023.

Jedwali Na 18: Chanzo kikuu cha maji cha Mahakama

	2015	2019	2023
Maji ya bomba	37%	72%	59%
Maji ya bomba nje	24%	18%	20%
Bomba la umma	10%	2%	9%
Maji ya kisima ndani	0%	2%	3%
Maji ya kisima nje	7%	2%	4%
Maji ya mvua	2%	0%	0%
Maji ya kununua kwa wachuuzi	11%	2%	2%
Vyanzo vingine	9%	2%	1%

Kupungua kwa uwiano wa mahakama zenye maji ya bomba ndani na kuongezeka kwa vyanzo vya maji na maji nje ya eneo hilo kunatokana na ujenzi wa vituo vipya ambavyo vingi viko vijijini ambako vyanzo vya maji vinatokana zaidi na visima.

11.3 Uunganishaji wa umeme katika jengo la mahakama

Umeme bado ni chanzo kikuu cha mwanga katika vituo vya mahakama, huku 99% ya mahakama zimeunganishwa kwenye gridi ya taifa, ikiwa ni ongezeko la 2% kutoka 97% mwaka wa 2019. Upungufu mdogo wa 2% uliorekodiwa mwaka 2019.

Jedwali Na 19: Chanzo kikuu cha taa Mahakamani

	2015	2019	2023
Umeme wa gridi ya taifa	77%	97%	99%
Sola	1%	1%	0%
Hakuna	23%	2%	1%
Jumla	100%	100%	100%

Tathmini ya mtumiaji juu ya mazingira rafiki ya mahakama

11.4 Choo katika kituo cha mahakama

Matumizi ya vyoo bora yanasalia kuwa miongoni mwa eneo la muhimu ambalo mahakama ya Tanzania imepania kuboresha. Pamoja na uboreshaji wa maeneo mengine, mahakama zilozotembelewa katika mwaka 2023 zilionyesha uboreshaji mkubwa wa upatikanaji wa vyoo vya shimo na upatikanaji mdogo wa vyoo vya kuvuta. Mnamo 2023, kati ya mahakama zilizotembelewa matumizi ya vyoo vya shimo yaliongezeka kutoka 8% mwaka 2019 hadi 28% mwaka 2023. Kwa upande mwingine, matumizi ya vyoo vya kuvuta yalipungua kwa 11% kutoka 91% mwaka 2019 hadi 80% mwaka 2023. Ingawa matumizi/ujenzi wa vyoo vya kuvuta umepungua, ubora huu umezingatia upatikanaji wa maji kama ilivyo kwa ongezeko la vyoo vya shimo ambavyo havihitaji maji yanayotiririka. Hata hivyo, majengo na vyoo vilivyojengwa hivi karibuni vimezingatia watu wenye mahitaji maalum/walemavu kama ilivyoonyeshwa katika mahojiano hasa katika Vituo Jumuishi vya Utoaji Haki.

Jedwali Na 20: Aina ya choo katika kituo cha mahakama

	2015	2019	2023
Vyoo vya kuvuta	66%	91%	80%
Vyoo vya shimo	29%	8%	20%
Aina nyinginezo	5%	1%	1%
JUMLA	100	100	100%



2019: Choo cha mahakama ya mwanzo Ukonga



2023: Choo cha mahakama ya mwanzo Musoma



2019: Mahakama ya mwanzo Kariakoo



2023: Mahakama ya Wilaya Karatu

Matokeo kutokana na usaili wa kina (IDI) na Majadiliano ya Kikundi Lengwa (FGD) yanaonyesha matokeo mchanganyiko juu ya uwepo wa miundombinu inayotosheleza watu wenye mahitaji maalum.

Msailiwa aliulizwa: Katika kutoa maoni yao kuhusu uboreshaji wa miundombinu ya mahakama, hasa vyoo, wasailiwa kwenye usaili wa kina na wa majadiliano ya kikundi lengwa walikuwa na taarifa mchanganyiko.

2023: Mahojiano katika Kituo cha usuluhishi cha mahakama

“Miundombinu katika ngazi zote kuanzia mahakama ya chini hadi ya juu imeimarika kwa kiasi kikubwa ikilinganishwa na miaka ya nyuma. Miundombinu mingi katika miaka ya nyuma ilikuwa katika hali mbaya na haikuhudumia watu wenye mahitaji maalum. Leo mazingira ni bora kwa wateja wote ikiwa ni pamoja na wale walio na mahitaji maalum. Hata hivyo, maboresho ya miundombinu bado yanahitajika katika mahakama nyingi. Pamoja na maendeleo ya hivi karibuni ya miundombinu yaliyofanywa katika ngazi zote za mahakama, mahakama ya Tanzania inapaswa kuendelea kuboresha vifaa vyote- kuanzia upatikanaji wa vitendea kazi, na majengo yanayozingatia watu wenye mahitaji maalum.”

2023: Majadiliano katika Mahakama Kuu Sumbawanga

“Watu wenye mahitaji maalum wanaweza kupata shida hasa kwa vyumba vya mahakama vilivyopo kwenye ghorofa ya kwanza. Kwa kweli, vyumba vilivyo kwenye ghorofa ya kwanza ni vigumu sana kwa watu wenye mahitaji maalum kufikia kwa sababu kuna ngazi tu za kwenda ghorofa za juu. Lakini watumishi wa mahakama walikubaliana kwa kauli moja kwamba kwa kesi zinazohusisha watu wenye mahitaji maalum, majaji wanapaswa kutumia ofisi/vyumba ya chini kwa mashauri”.

2023: Mahakama Kuu Arusha

"Mazingira ya mahakama ni rafiki kwa watu wenye ulemavu. Majengo mapya yana ngazi na lifti. Baadhi ya watumishi wamepata mafunzo maalumu ya jinsi ya kushughulikia mahitaji ya watu wenye ulemavu. Kwa mfano, tunatumia wakalimani walioboea katika lugha ya ishara kuwasaidia wale wenye ulemavu wa kusikia wakati wa kesi mahakamani".

2023: Mahakama ya Hakimu Mkazi Tanga

"Mazingira ya mahakama si rafiki kwa watu wenye ulemavu kwa sababu majengo yalijengwa muda mrefu uliopita, na hawakuzingatia watu wenye mahitaji maalum. Kwa mfano, majengo hayana njia maalumu hivyo walemavu wanatakiwa kubebwa. Pia, hatuna wataalam wa lugha ya ishara wa kuwasaidia wenye ulemavu wa kusikia. Hata hivyo, iwapo tutapokea kesi kwa mtu mwenye ulemavu huu tunaajiri wataalamu wa lugha ya alama".

2019: majadiliano Mahakama ya Rufani (Kitengo cha Majengo)

"Kwa kila jengo jipya linalojengwa, lazima kuwe na ngazi au njia za watu wenye mahitaji maalum/walemavu, pamoja na vyoo vyao. Hii inasaidia kupunguza ugumu wa maisha kwa watumishi wa mahakama katika mchakato mzima wa kutoa huduma kwa mteja wa aina hii."

"Kuwepo kwa majengo ya zamani na miundombinu kunakwamisha utekelezaji na usimamizi bora wa huduma za mahakama. Majengo mengi hayana vyoo vya kutosha vya umma au vyoo kwa ajili ya watu wenye mahitaji maalum."

11.5 Kuridhika na mazingira na vifaa vya mahakama

Watumiaji wengi wa mahakama (75%) walisema wameridhishwa/ wameridhishwa sana na upatikanaji wa maeneo mazuri ya kusubiri wateja. Hili ni ongezeko la 24% kutoka takribani 51% ya watumiaji ambao walisema wameridhika/ wameridhika sana mwaka wa 2019. Ni 1% tu ya watumiaji walisema eneo la kusubiri wateja halipatikani kwa mahakama zao. Watumiaji wengi wa mahakama (84%) wameridhishwa na usafi wa maeneo ya umma ya mahakama (bila kujumuisha vyoo) mwaka wa 2023 ikilinganishwa na 68% yenye maoni sawa na mwaka wa 2019. Hata hivyo, ni sehemu ndogo sana ya wasailiwa walionesha kuridhika (wameridhika sana) na viashiria vya ubora wa mazingira ya mahakama. Sehemu ndogo ya watumiaji wa mahakama (56%) wanaridhishwa na upatikanaji wa mahitaji yanayozingatia watumiaji wenye mahitaji maalum. Hata hivyo, idadi hii ni ya juu zaidi ya 32% ya watumiaji ambao walikuwa na maoni sawa mwaka 2019. Kinyume chake, idadi ya watumiaji ambao hawajaridhika/kutoridhishwa na vifaa hivyo ilishuka kutoka 40% mwaka 2019 hadi 19% mwaka wa 2023. Pia, takribani 11% ya mahakama zimeripotiwa kutokuwa na vifaa vinavyozingatia mahitaji mahususi ya watumiaji mwaka 2023, ikipungua kutoka 15% mwaka wa 2019.

Zaidi ya nusu ya watumiaji wa mahakama (58%) mwaka 2023 wameridhishwa/ wameridhishwa sana na upatikanaji wa nafasi ya majadiliano ya faragha ikilinganishwa na 38% mwaka wa 2019. Hii inaakisi kupungua kwa idadi ya wale ambao hawajaridhika, kwa nusu, kutoka 36% mwaka 2019 hadi 17% mwaka 2023. Ingawa kiwango cha kuridhishwa na usafi wa vyoo vya umma kimepanda, baadhi ya watumiaji bado hawajaridhika. Mnamo 2023, karibu theluthi mbili (64%) ya watumiaji wa mahakama walionyesha kuridhishwa/kuridhishwa sana na usafi wa vyoo vya umma ikilinganishwa na 48% mwaka 2019. Hata hivyo karibu 21% mwaka 2023 na 31% mwaka 2019 walisema hawakuridhika kabisa. Mbali na ongezeko la usafi wa vyoo katika majengo ya mahakama mwaka 2023, watumiaji pia walibaini kupungua au kutokuwepo kwa migahawa katika eneo linalofaa ndani ya majengo ya mahakama kwa 49% mwaka 2023 ikilinganishwa na 68% mwaka 2019.

Jedwali Na 21: Kuridhika na mazingira ya mahakama

	Kutoridhika			Kuridhika			Huduma haipatikani		
	2015	2019	2023	2015	2019	2023	2015	2019	2023
Kuwapo kwa eneo zuri la kusubiri wateja	42%	41%	22%	43%	51%	75%	2%	2%	1%
Usafi wa maeneo ya umma	25%	24%	13%	63%	68%	84%	0%	0%	0%
Mahitaji yanayozingatia mahitaji maalumu	48%	40%	19%	29%	32%	56%	5%	15%	11%
Kuwapo kwa nafasi ya majadiliano ya faragha	41%	36%	17%	28%	38%	58%	15%	11%	9%
Usafi wa vyoo vya umma	53%	31%	21%	22%	48%	64%	15%	1%	1%
Kuwapo kwa migahawa	46%	14%	6%	14%	16%	29%	32%	68%	49%

11.6 Vifaa vya mahitaji maalum

Watumiaji walitakiwa kutathmini kiwango cha kuridhika kuhusiana na upatikanaji wa vifaa vinavyosaidia watumiaji wenye mahitaji maalum ikiwa ni pamoja na vyoo vya walemavu, miundombinu inayosaidia watu wenye ulemavu na wazee pamoja na majengo yanayosaidia kesi za watoto katika utafiti wa mwaka 2023.

Choo kwa watumiaji wenye mahitaji maalumu 2023



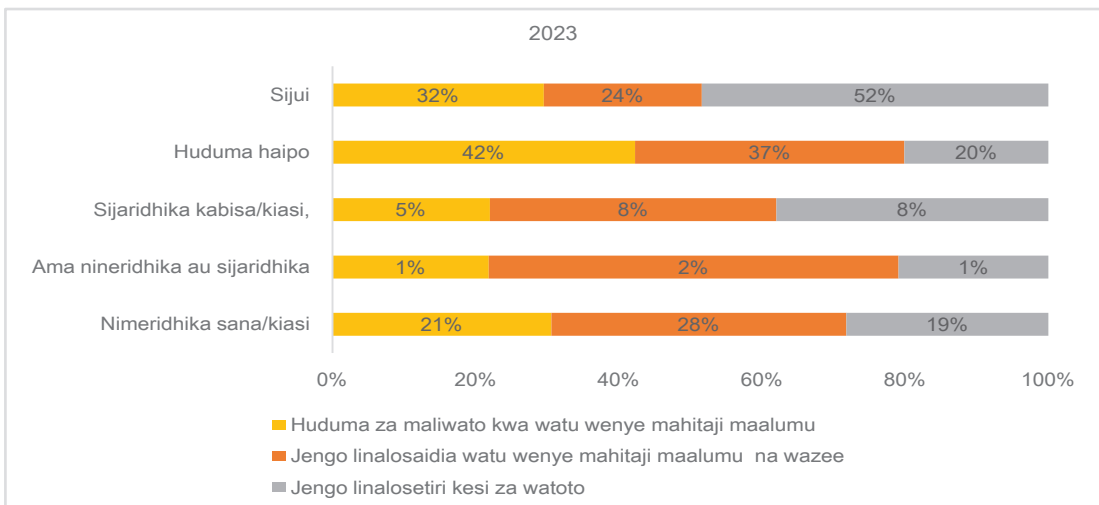
The survey wanted to know the status of toilet use for different groups of people regardless of Utafiti huo ulitaka kujua hali ya matumizi ya vyoo kwa makundi mbalimbali ya watu bila kujali kama jengo la mahakama ni jipya au la. Chini ya nusu (42%) ya watumiaji mwaka 2023 walisema vifaa vya vyoo vya walemavu havikuwepo. Vivyo hivyo, 37% wanasema kuwa majengo na miundombinu inayosaidia walemavu na wazee haipatikani, wakati 52% wanasema hawakujua majengo ya kesi za watoto yalipatikana wapi. Ni kati ya 19% hadi 28% tu ya watumiaji wa mahakama wanaridhika na vifaa vya watu wenye mahitaji maalum. Kwa ujumla, kumekuwa na uboreshaji mkubwa katika vifaa vya watumiaji wenye mahitaji maalum kwa mwaka 2023 ikilinganishwa na 2019.

Zaidi ya hayo, matokeo ya ushuhudiaji yalionyesha kuwa baadhi ya majengo ya zamani si rafiki kwa watu wenye mahitaji maalum, ingawa baadhi yana vyoo vya walemavu kwenye sakafu chini. Hata hivyo, kila jengo jipya linalojengwa lina ngazi na njia za watu wenye mahitaji maalum/walemavu, pamoja na vyoo vyao, tazama taarifa za ushuhudiaji.



Watoto walio kinzana na sheria

Kielelezo Na 63: Vifaa kwa watu wenye mahitaji maalumu



Wasailiwa waliulizwa: Ukifikiria kuhusu mazingira ya mahakama na vifaa kwa watu wenye mahitaji maalum hapa leo, kwa ujumla, umeridhika au hujaridhika kwa kiasi gani na yafuatayo?

Kulingana na mjadala wa vikundi lengwa (FGD) na watumishi wa mahakama, matokeo yalionyesha taarifa tofauti tofauti juu ya uwepo wa miundombinu inayotosheleza watu wenye mahitaji maalum.

2023: Mahakama Kuu Kanda-Bukoba

"Mazingira ya mahakama yanatosheleza watu wenye mahitaji maalum ya kupata huduma za mahakama kwa kutoa njia maalumu, vyoo jumuishi na mkalimani wa lugha ya ishara."

2019: Mahakama Kuu ya Mbeya

"Majengo yaliyopo si rafiki kwa watu wenye mahitaji maalum. Walemavu lazima watumie sehemu ya chini za jengo hilo kwa sababu hakuna lifiti za kuwapeleka juu au njia nyinginezo za kuwaruhusu kutumia baiskeli zao."

2019: Mahakama ya Wilaya ya Nkasi

"Tumejitahidi sana kujenga ngazi na vyoo, lakini hakuna majengo yanayohudumia watu wenye mahitaji maalum. Jengo la mahakama limekodishwa na hatuwezi kufanya ukarabati wowote mkubwa. Hata hivyo tumekarabati vyoo, tumepaka rangi chumba kimoja na kuweka mfumo wa maji"

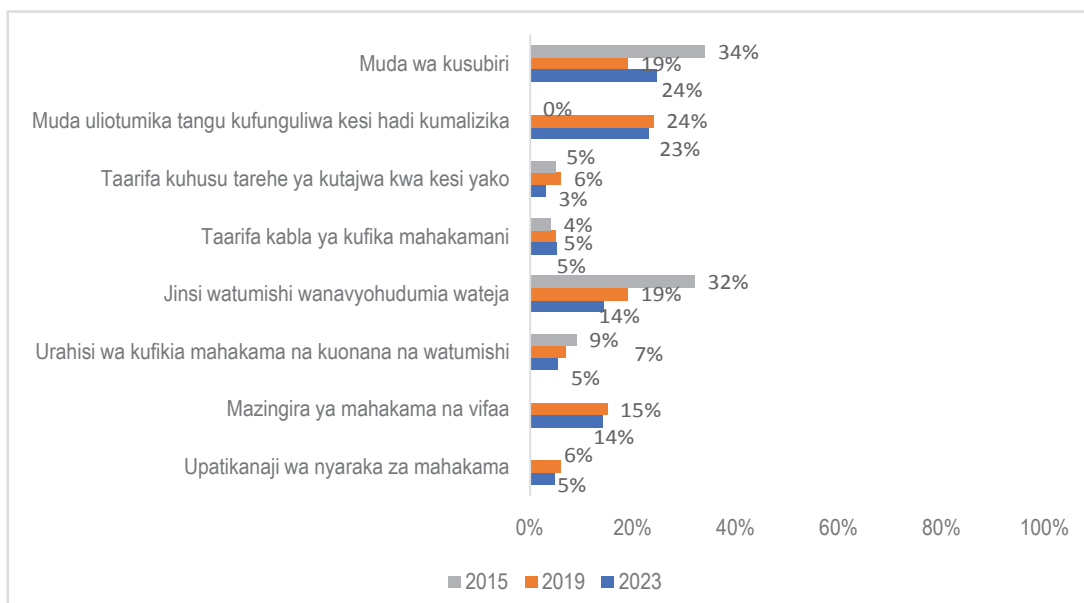
12. VIPAUMBELE VINAVYOIBUKA KATIKA HUDUMA ZA MAHAKAMA

12.1 Vipaumbele vya watumiaji wa mahakama katika kupata huduma.

Watumiaji wa mahakama waliombwa kuorodhesha kwa vipaumbele kuhusu umuhimu wa huduma za mahakama. Haya yalikuwa majibu yao kwa mpangilio wa vipaumbele: muhimu zaidi ilikuwa muda wa kusubiri; ikifuatiwa na jinsi wafanyakazi wanavyowahudumia wateja; na tatu, mazingira na vifaa vya mahakama. "muda wa kusubiri" umeboreshwa, kwa asilimia 15 ikilinganishwa na mwaka 2015, na kuna uboreshaji wa asilimia 13 kuhusu "jinsi watumishi wanavyowahudumia wateja/wateja" ikilinganishwa na 2015. "Muda unaotumika tangu kufungua kesi hadi kumalizika kwa kesi na "upatikanaji wa nyaraka za za mahakama" haziwezi kulinganishwa kwa sababu hazikujumuishwa katika utafiti wa 2015. Hata hivyo, "muda unaotumika tangu kufungua kesi hadi kumaliza kesi" inachukuliwa kuwa huduma muhimu zaidi iliyotolewa kwa watumiaji wa mahakama mwaka 2019. Uorodheshaji wa umuhimu kwa vipaumbele wakati wa kutafuta huduma zingine za mahakama umeonyeshwa kwenye Kielelezo hapo chini.

Mwaka 2023 watumiaji wa mahakama waliombwa kuorodhesha kwa mpangilio wa umuhimu wa kile walichoona ni vipaumbele katika huduma za mahakama. Haya yalikuwa majibu yao kwa mpangilio wa kipaumbele: kwanza ni muda wa kusubiri; ikifuatiwa na muda unaotumika tangu kufunguliwa kwa kesi hadi kumalizika na tatu jinsi watumishi wanavyowahudumia wateja. Muda wa kusubiri umeshuka, kwa asilimia 5 ikilinganishwa na mwaka wa 2019, na kuna uboreshaji wa asilimia 5 kuhusu "jinsi watumishi wanavyowahudumia wateja/wateja" ikilinganishwa na 2019. "Muda unaotumika kutoka kesi ilipofunguliwa hadi kumalizika" na "upatikanaji wa nyaraka za mahakama" umeboreshwa kwa 1% mtawalia ikilinganishwa na 2019. Hata hivyo, "muda wa kusubiri" unatajwa kuwa huduma muhimu zaidi iliyotolewa kwa watumiaji wa mahakama mwaka wa 2023. Kiwango cha umuhimu wa vipaumbele vya kupata huduma nyingine za mahakama umeonyeshwa kwenye Kielelezo hapa chini.

Kielelezo Na 64: Vipaumbele vya watumiaji wa mahakama katika kupata huduma za mahakama.



Wasailiwa waliulizwa: Kwa ujumla, ni vipaumbele kipi au vipi ambavyo ni muhimu zaidi kwako kuhusu huduma ulizopokea kutoka kwenye mahakama?

12.2 Tathmini ya sheria/kanuni za taratibu zilizofanyiwa mapitio/marekebisho

Mahakama ya Tanzania huwa inafanya mapitio/marekebisho ya sheria na kanuni mbalimbali pale inapoona inafaa kuboresha huduma wanazotoa kwa watumiaji wa mahakama. Mwaka 2021, Mahakama ilifanya marekebisho ya sheria na kanuni mbalimbali zifuatazo.

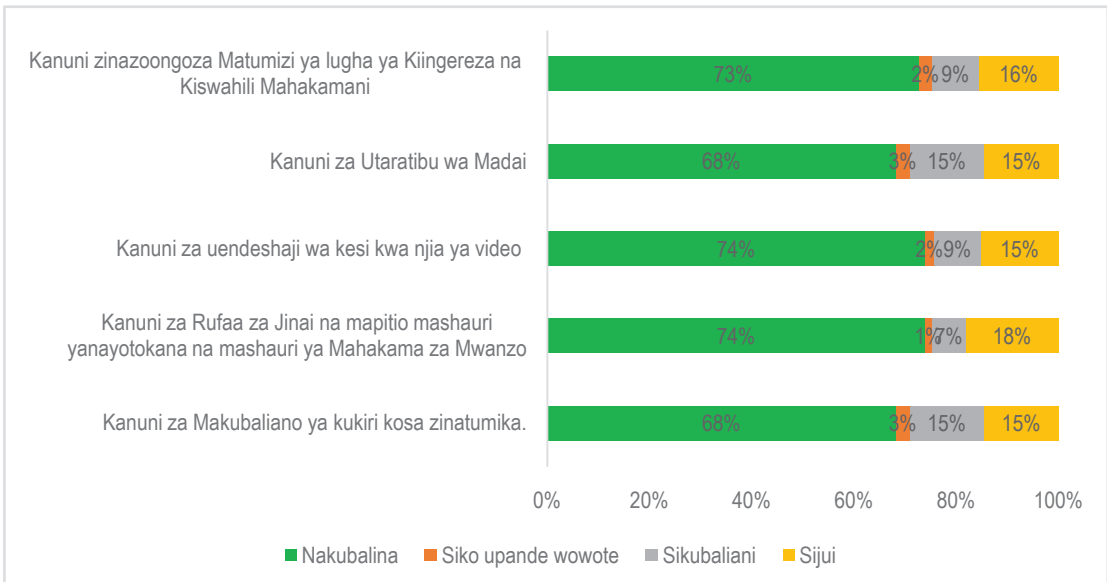
- Kanuni za Mwenendo wa Jinai (Kiri kosa kwa makubaliano) Kanuni, 2021, Tangazo la Serikali Nambari 180 ya 2021, ambayo hutoa utaratibu wa kukiri kosa kwa makubaliano
- Sheria ya Usimamizi wa Haki na Matumizi ya Sheria (Rufaa za Jinai na mapitio ya mashauri yanayotokana na Mahakama za Mwanzo, Kanuni ya 2021 Tangazo la Serikali. Nambari390 ya 2021, ambayo inatoa utaratibu wa kuamua rufaa na mapitio ya jinai yanayotoka na mashauri ya mahakama ya mwanzo.
- Sheria ya Usimamizi wa Haki na Matumizi ya (Usikilizaji wa Kesi kuweka kumbukumbu Kielektroniki) za 2021 Tangazo la Serikali. Nambari637 ya 2021, ambayo inatoa utaratibu wa uendeshaji wa kesi kwa njia ya video,
- Kanuni za Utaratibu wa Madai (Marekebisho ya Jedwali la Kwanza) Kanuni za 2021. Tangazo la Serikali. Nambari760 ya 2021, ambayo inatoa utaratibu kupokea maelezo ya shahidi na
- Sheria ya Kutafasiri (Matumizi ya Lugha ya Kiingereza Mahakamani) (Mazingira na Masharti) ambayo hutoa mazingira ambayo mashauri yanaweza kuendeshwa kwa lugha ya Kiswahili au Kiingereza.

Ili kufuatilia mabadiliko hayo, Mahakama ilitaka kupata maoni kutoka kwa wadau wa mahakama, mawakili, wanasheria wa serikali, magereza, mahakimu, majaji na maofisa wa usimamizi wa kumbukumbu wanaotumia huduma hizi mara kwa mara. Maeneo makuu matatu ya tathmini yalikuwa ni matumizi ya Sheria/Kanuni iliyofanyiwa marekebisho, pili, jinsi sheria/kanuni hizo zilizofanyiwa marekebisho zinavyochangia katika kuharakisha na kuongeza kasi ya kumaliza kesi na kupunguza mlundikano wa kesi katika mahakama zetu na hatimaye jinsi watumiaji wanavyoridhika au kutoridhika na matumizi ya sheria zilizorekebishwa.

12.3 Utumikaji wa sheria/kanuni marekebisho katika umalizaji wa kesi.

Wataalamu wa sheria walipoulizwa kuhusu matumizi ya sheria/kanuni zilizofanyiwa mapitio/marekebisho/kutungwa, takribani saba kati ya kumi wanakubali kwamba sheria/kanuni hizo zinafaa katika kuharakisha usikilizaji wa kesi mahakamani. Kwa kuangalia sheria/kanuni mahususi, takribani asilimia 75 walikubali kutumika kwa Kanuni za Utaratibu wa Madai zinazotoa utaratibu wa kupokea maelezo ya mashahidi katika kuharakisha umalizaji wa kesi mahakamani, na asilimia 74 kati yao walisema Kanuni za uendeshaji wa kesi kwa njia ya video zinatumika katika kuharakisha usikilizaji wa kesi mahakamani. Hata hivyo, walio wengi, 74% walisema kuwa Kanuni za Rufaa za Jinai na mapitio mashauri yanayotokana na mashauri ya Mahakama za Mwanzo, zinatumika pia. Licha ya hayo, takribani 73% walithibitisha kutumika kwa Kanuni zinazoongoza Matumizi ya lugha ya Kiingereza na Kiswahili Mahakamani huku 68% wakiunga mkono kwamba Kanuni za Makubaliano ya kukiri kosa zinatumika.

Kielelezo Na 65: Kutumika kwa sheria na kanuni zilizotungwa au kurekebishwa

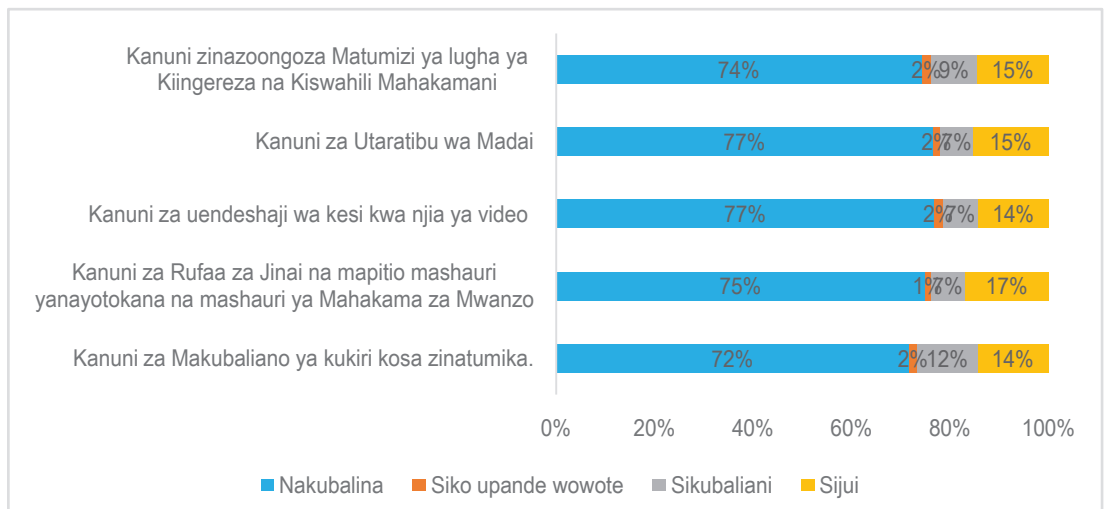


Wasailiwa waliulizwa: Je, unakubaliana kwa kiasi gani na utumikaji wa kila moja ya marekebisho/kutungwa kwa sheria na kanuni katika mahakama zetu?

12.4 Mchango wa sheria/kanuni zilizorahisishwa katika uendeshaji wa kesi

Utafiti ulitaka kuelewa mchango wa sheria/kanuni zilizorahisishwa katika kuharakisha na kuongeza kasi ya uendeshaji wa kesi na kupunguza mlundikano katika mahakama zetu. Kwa ujumla, wahojiwa walikuwa na maoni chanya. Zaidi ya 70% ya wasailiwa wote waliohojiwa walikubali kuwa sheria/kanuni zote tano zinachangia vizuri katika kuharakisha uendeshaji wa kesi na kupunguza mlundikano katika mahakama zetu. Tazama takwimu hapa chini.

Kielelezo Na 66: Kukubalika kwa sheria/kanuni zilizorekebishwa au kutungwa katika kuharakisha uendeshaji wa kesi

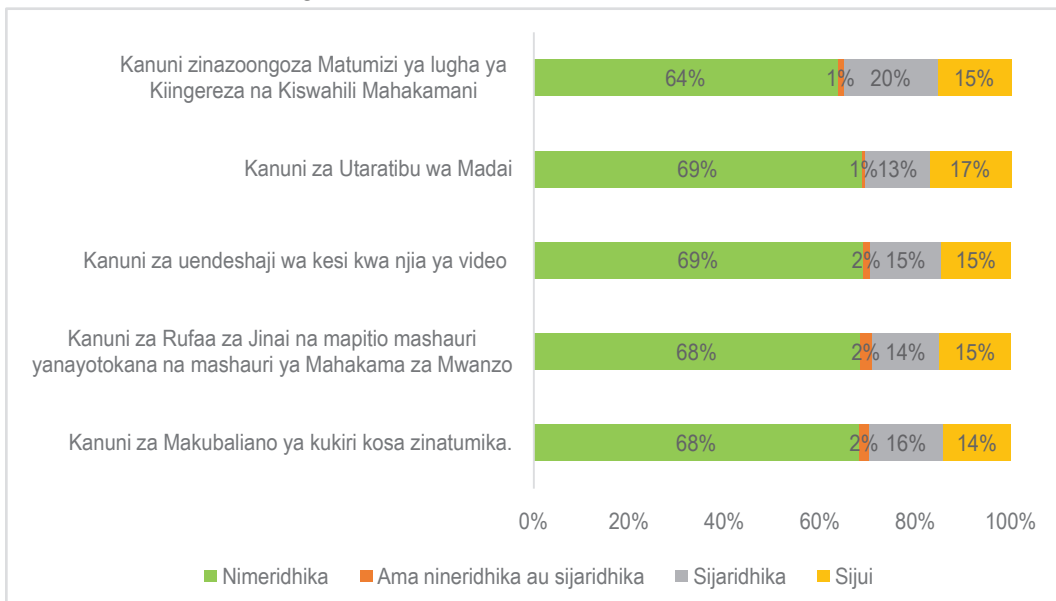


Wasailiwa waliulizwa: Je, unakubali au haukubaliani na taarifa kwamba sheria/kanuni zifuatazo zimechangia kuharakisha na kuongeza kasi yauendeshaji wa kesi na kupunguza mlundikano katika mahakama zetu.

12.5 Kuridhishwa na utumikaji wa sheria/kanuni zilizorekebishwa/kutungwa

Utafiti ulitaka kujua kiwango cha kuridhishwa kwa wasailiwa juu ya sheria/kanuni zilizorekebishwa/kutungwa katika kuharakisha na kuongeza kasi ya uendeshaji wa kesi na kupunguza mlundikano katika mahakama zetu. Hakika, idadi ndogo waliridhishwa na sheria/kanuni zote tano zilizofanyiwa tathmini. Kama inavyoonyeshwa kwenye kielelezo hapa chini, zaidi ya asilimia 60 ya wasailiwa wameridhika kwamba sheria/kanuni hizo zinasaidia katika kuharakisha na kuongeza kasi ya uendeshaji wa kesi na kupunguza mlundikano katika mahakama zetu.

Kielelezo Na 67: Kiwango cha kuridhika na utumikaji wa sheria/kanuni zilizorekebishwa/kutungwa



Wasailiwa waliulizwa: Je, umeridhishwa kwa kiasi gani na matumizi ya mojawapo ya sheria/kanuni zifuatazo?

Msailiwa aliulizwa: Kama kuna uboreshaji wa miundombinu ya Mahakama

2023 FGD Mahakama Kuu Sumbawanga

“Ndiyo, kuna changamoto katika baadhi ya sheria na kanuni hizo. Kwa mfano, sheria inayotoa utaratibu makubaliano ya kukiri kosa namsaidia mshitakiwa kutoka gerezeni, lakini kwa aliyeumizwa haisaidii chochote. Tena, mara baada ya makubaliano, faini ambayo mtu anatakiwa kulipa ni zaidi ya kile anachoweza kumuudu. Hii inasababisha matatizo mengine baada ya kutoka gerezeni mtuhumiwa analazimika kukopa ili kuweza kulipa fedha hizo. -Sheria pia imezungumza/kuzingatia tu upande wa mtuhumiwa; haikuzungumzia upande wa mwathirika/mtendewa”.

“Changamoto ya mtandao duni ni kwamba kila mara inachukua muda mrefu kusubiri, kurekebisha na kukamilisha usikilizaji wa kesi kwa njia ya mtandao. Taarifa ya shahidi inaweza kupunguza nafasi ya haki kwani haina ishara na sura za uso ambazo hutoa ishara muhimu kwa mahakama”.

“Baadhi ya watumishi wa mahakama hawajui jinsi ya kutekeleza baadhi ya sheria. (Mafunzo zaidi yanahitajika) Kwa mfano, makarani wengi wa mahakama hawajui jinsi ya kupokea ushahidi kwa njia ya kielektroniki. Mahakama nyingi hazina uwezo wa kusikiliza ipasavyo ushahidi uliopo kielektroniki. Tena kesi inapofika Mahakama ya Rufani/ ushahidi wa awali mfano simu inabidi ibaki Mahakamani hadi kesi itakapokwisha na taratibu za kimahakama zikamilike. Katika kipindi chote cha kesi hiyo mmiliki anapoteza uhuru wa kutumia simu kwa mawasiliano. Pia, wateja wengine wanashindwa kupata haki zao kwa sababu tu wanashindwa kufuata sheria fulani za kielektroniki katika kutoa ushahidi”.

“Tafsiri ya maneno ya mahakama kutoka Kiingereza kwenda Kiswahili ni ngumu na baadhi ya maneno yanapotosha na kusababisha kutoelewana kwa pande zinazohusika. Msamiati mara nyingi hautoshi na kufanya iwe vigumu sana kuwa na lugha ya moja ya kisheria”.

“Baadhi ya sheria bado hazijatafsiriwa kwa Kiswahili, na inakuwa changamoto kusikiliza kesi kwa Kiswahili na kisha kuzitafsiri kwa Kiingereza. Changamoto ni jinsi ya kupata maana sahihi unapotafsiri kwa Kiingereza kwa sababu kuna baadhi ya maneno ambayo yana maana katika Kiingereza lakini hayawezi kutafsiriwa kwa urahisi kwa Kiswahili na kinyume chake”

“Kesi zinapoendeshwa kwa njia ya mtandao, changamoto inakuja wakati wa kutoa ushahidi. Sheria inamtaka mshtakiwa aone na kuelewa ushahidi uliowasilishwa. Ikiwa unatumia video na ushahidi unawasilishwa kulingana kwa maandishi huwezi kuona kwa uwazi. Ushahidi ulioandikwa, kwa mfano katika kesi za uchaguzi unasema kwamba anawasilisha ushahidi wa maandishi, lakini mara nyingi hatuutumii katika kesi nyingine za kawaida za mahakama”

12.6 Mapendekezo ya mtumiaji juu ya hatua za baadaye za kuboresha mahakama

Watumiaji wa mahakama waliombwa kuorodhesha katika mpangilio wa umuhimu kuhusiana na uboreshaji wa utendaji wa mahakama, ni viashiria gani wanadhani vinapaswa kuboreshwa kwanza. Watumiaji wengi wa mahakama waliohojiwa nafasi ya kwanza ni muda wa mashauri mahakamani; ikifuatiwa na maadili; kisha ongezeko la watumishi wenye sifa; ikifuatiwa na ongezeko la vifaa vya kisasa, miundombinu, na vifaa; kisha kuboresha utunzaji wa kumbukumbu kupitia TEHAMA na usambazaji wa taarifa kwa wakati, kisha kuongeza upatikanaji wa maktaba kwenye majengo na kimtandao na mwisho, unafuu wa ada za mahakama.

Jedwali Na 22: Mapendekezo ya mtumiaji juu ya hatua za baadaye za kuboresha mahakama

	2023
Muda wa shauri mahakamani	35%
Maadili	20%
Kuongeza watumishi wenye sifa	18%
Kuongeza vifaa vya kisasa, miundombinu na vitendea kazi	14%
Kuboresha utunzaji wa Kumbukumbu kielektroniki na usambazaji wa taarifa kwa wakati	6%
Kuongeza upatikanaji wa maktaba za kwenye majengo na kimtandao	4%
Unafuu wa ada za mahakama	3%

Wasailiwa waliulizwa: Orodhesha masuala yanayodhoofisha utendaji wa Mahakama katika majukumu yake ya kudumisha amani na utulivu nchini.

13. MAONI YA WATUMISHI JUU YA HATUA ZA UBORESHAJI

13.1 Ufanisi wa mifumo ya usimamizi na ukaguzi

Katika hatua za kuboresha mahakama, hususani mifumo na ufanisi wake katika kuboresha utendaji, watumishi wengi wa mahakama waliohojiwa (85%) wana maoni kwamba mifumo hiyo ama kwa kiasi fulani haufanyi kazi au haina ufanisi wa kutosha katika kuboresha utendaji wao. Zaidi ya hayo, takribani idadi sawa na hiyo (86%) ya wafanyakazi wa mahakama waliohojiwa wanafikiri kuwa ukaguzi wa mifumo hiyo ama kwa kiasi fulani haufanyi kazi au hauna ufanisi mkubwa katika kuboresha utendaji wao. Hii inawezekana ni kutokana na mzigo mkubwa wa wasimamizi wa mahakama na ukosefu wa watumishi wa kutosha. Hata hivyo, matokeo ya 2023 yanaonesha kinyume chake. Miongoni mwa watumishi wa mahakama waliohojiwa mwaka wa 2023 takribani 94% wana maoni kuwa ama ukaguzi wa mifumo una ufanisi kwa kiasi fulani au ufanisi mkubwa katika kuboresha utendaji wao, licha ya wengine, 93% ya watumishi wa mahakama waliohojiwa kueleza kuwa usimamizi wa mifumo hiyo ama una ufanisi kwa kiasi fulani au ufanisi ufanisi wa kiwango cha juu katika kuboresha utendaji wao.

13.2 Uboreshaji wa miundombinu ya mahakama katika miaka mitano iliyopita

Mahakama ya Tanzania, kama mhimili mingine yote ya serikali na taasisi zake, inajitahidi kujiboresha kupitia njia mbalimbali. Watumishi wa mahakama waliohojiwa walikiri kwamba kumekuwa na miradi kadhaa katika ujenzi au ukarabati wa majengo ya mahakama na vifaa vya usafi katika vituo vyao vya kazi kwa kipindi cha miaka mitano iliyopita.

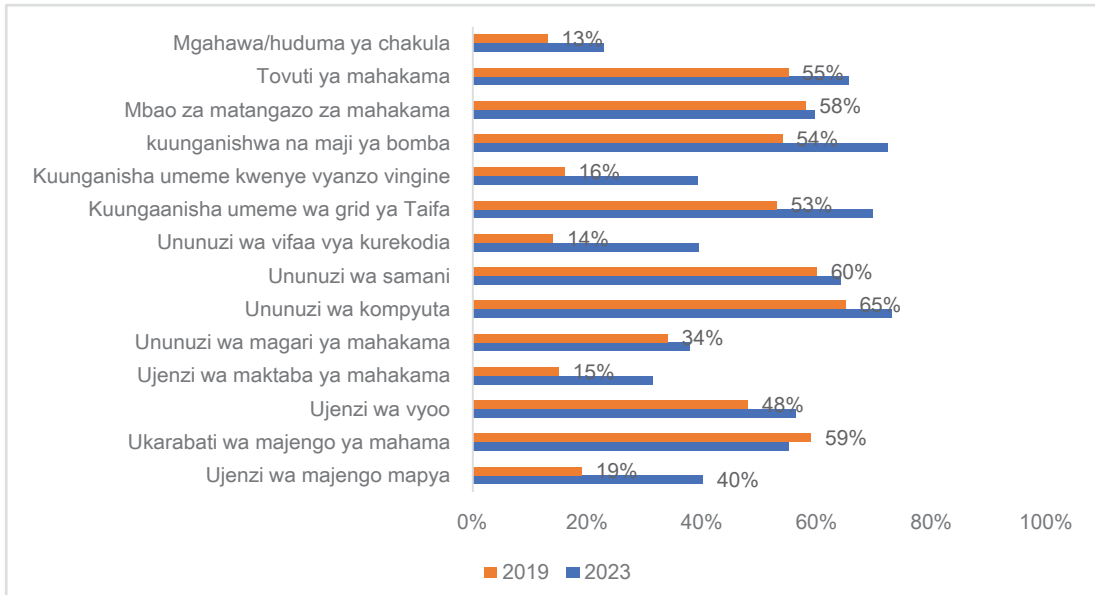
Jumla ya 40% ya watumishi wa mahakama waliripoti kuwa majengo mapya yalijengwa katika vituo vyao vya kazi, 55% walisema jengo lao la mahakama lilikarabatiwa na 56% waliripoti kuwa kuna ujenzi wa vyoo. Zaidi ya hayo, 31% ya watumishi waliripoti kuwa maktaba imejengwa katika kituo chao cha kazi katika miaka mitano iliyopita.

A total of 19% of court staff reported that new court buildings were constructed in the working
Jumla ya 19% ya watumishi wa mahakama waliripoti kuwa majengo mapya ya mahakama yalijengwa katika vituo vyao vya kazi na takriban 59% waliripoti kuwa majengo ya mahakama yalifanyiwa ukarabati huku 48% wakieleza kwamba vyoo vipya vilijengwa katika vituo vyao vya kazi kwa kipindi hicho. Zaidi ya hayo, 15% ya watumishi waliohojiwa waliripoti kuwa maktaba zimejengwa katika vituo vyao vya kazi kwa miaka mitano iliyopita.

Kuhusu maboresho yaliyofanywa na Mahakama ya Tanzania katika ununuzi wa magari na kompyuta za mahakama bila kujali mahitaji, asilimia 38 ya watumishi waliohojiwa walisema magari ya mahakama yamenunuliwa katika vituo vyao vya kazi katika kipindi cha miaka mitano (5) iliyopita na asilimia 73% walikubali kwamba kompyuta zilinunuliwa. Aidha, 64% na 39% ya watumishi wa mahakama waliohojiwa walisema Mahakama ya Tanzania ilinunua samani na vifaa vya kurekodia mtawalia kwa ajili ya vituo vyao vya kazi katika kipindi cha miaka mitano iliyopita.

Uboreshaji wa miundombinu ni muhimu, hasa inayohusiana na huduma za maji na umeme. Uboreshaji asilimia 70% na 39% ya watumishi walisema maboresho yalifanyika katika kuunganisha umeme wa gridi ya taifa, na kwa vyanzo vingine mtawalia. Zaidi ya hayo, 72% walionyesha kuwa uunganishaji wa maji ya bomba kwenye vituo vyao vya kazi uliboreshwa katika miaka mitano iliyopita.

Kielelezo Na 68: Maboresho ya Mahakama yaliyofanywa na Mahakama ya Tanzania katika kipindi cha miaka mitano iliyopita.



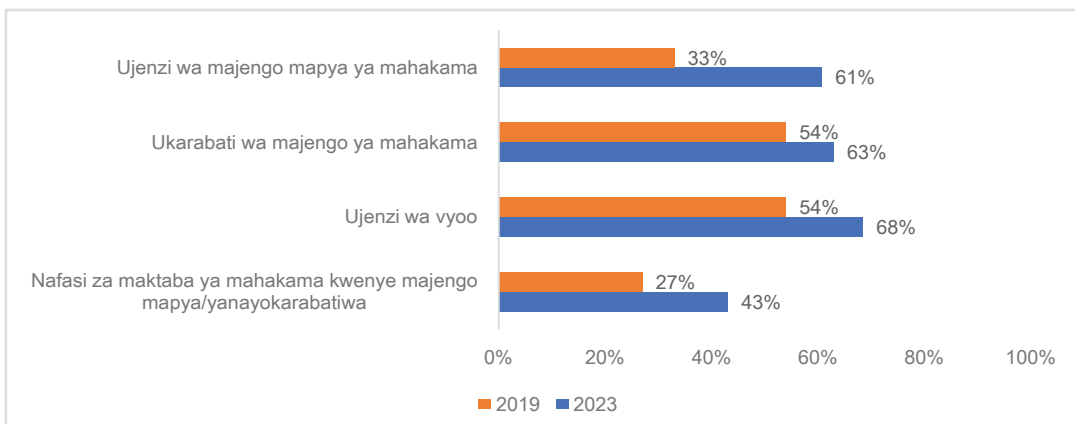
Wasailiwa waliuzwa: Kwa kipindi cha miaka mitano iliyopita, kumekuwa na uboreshaji wowote uliofanywa na Mahakama ya Tanzania kwenye mahakama yako?

Mawasiliano ni kipengele kingine muhimu katika utendaji wa mahakama, na watumishi wa mahakama waliulizwa maoni yao kuhusu maboresho yaliyofanywa na Mahakama ya Tanzania kuhusiana na mbao za matangazo na tovuti za mahakama. Kuhusiana na mbao za matangazo, takribani 60% ya watumishi wa mahakama walieleza kwamba Mahakama ya Tanzania imefanya maboresho katika mahakama zake kwa kipindi cha miaka mitano iliyopita na 66% walisema maboresho katika tovuti zao yalifanyika kwa kipindi cha miaka mitano iliyopita.

Maboresho kwa ngazi ya mahakama

13.3 Ujenzi na ukarabati wa majengo ya mahakama

Kielelezo Na 69: Kuridhishwa na ujenzi na ukarabati wa majengo ya mahakama



Wasailiwa waliulizwa: Fikiria kuhusu mali za mahakama, kwa jumla, ni namna gani unaridhika au hauridhiki na mali zifuatazo?

Watumishi wa mahakama waliulizwa zaidi kubainisha kiwango chao cha jumla cha kuridhishwa (kutoridhishwa) na mali za sasa za mahakama. Kwa jumla, mwaka 2023 watumishi wengi wa mahakama wanaridhishwa na maboresho ya miundombinu yaliyofanyika katika vituo vyao vya kazi ndani ya miaka mitano iliyopita kuliko ilivyokuwa mwaka 2019. Zaidi ya nusu ya watumishi kwa sasa wanaridhishwa na ujenzi (61) au ukarabati (63) wa majengo ya mahakama na huduma za choo (68%).

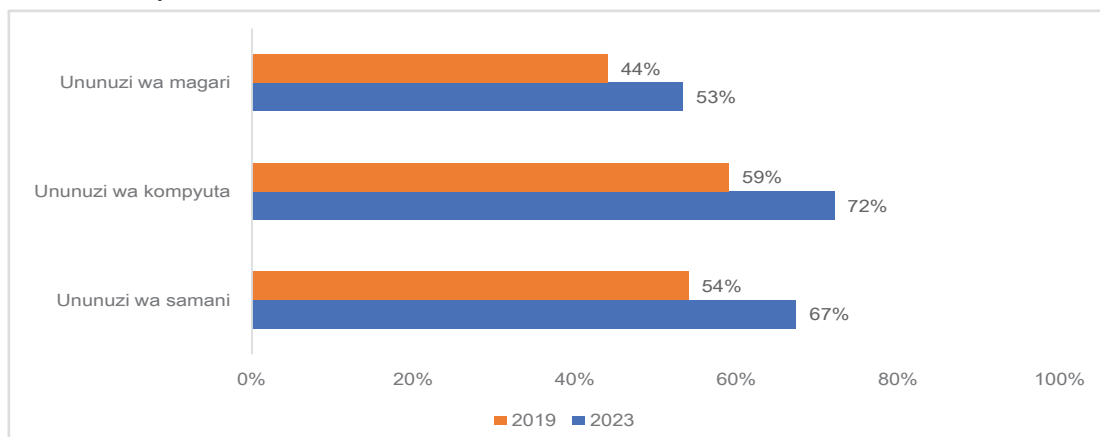
13.4 Ununuzi wa vitendea kazi vya mahakama

Katika suala la kiwango cha kuridhishwa na ununuzi wa magari ya Mahakama ya Tanzania (44%) ya watumishi waliosailiwa walisema ama wanaridhika kiasi au wanaridhishiwa sana na ununuzi wa magari katika vituo vyao vya kazi. Ni asilimia 15 tu ya watumishi waliosailiwa walionesha ama kutoridhiswa kiasi au kutoridhishwa kabisa.

Kuhusiana na kiwango cha kuridhishwa na ununuzi wa kompyuta, takribani 59% ya watumishi wa mahakama walieleza ama kuridhishwa kiasi au waliridhishwa sana wakati karibu 21% ya waliosailiwa ama waliridhika kiasi au hakuridhika kabisa.

Vivyo hivyo, katika suala la kiwango cha kuridhishwa na ununuzi wa samani za Mahakama ya Tanzania, zaidi ya nusu (54%) ya waliosailiwa walionesha ama wanaridhika kiasi au wanaridhika sana na ununuzi wa samani katika mahakama zao. Wakati 24% ya waliosailiwakuhusu ununuzi wa samani katika mahakama zao ama walieleza kwa kiasi hawaridhiki au hawaridhiki kabisa.

Kielelezo Na 70: Kuridhika na ununuzi wa vitendea kazi vya mahakama (% ya watumishi walioridhika)



Wasailiwa waliulizwa: Fikiria kuhusu mali za mahakama, kwa jumla, ni namna gani unaridhika au hauridhiki na mali zifuatazo?

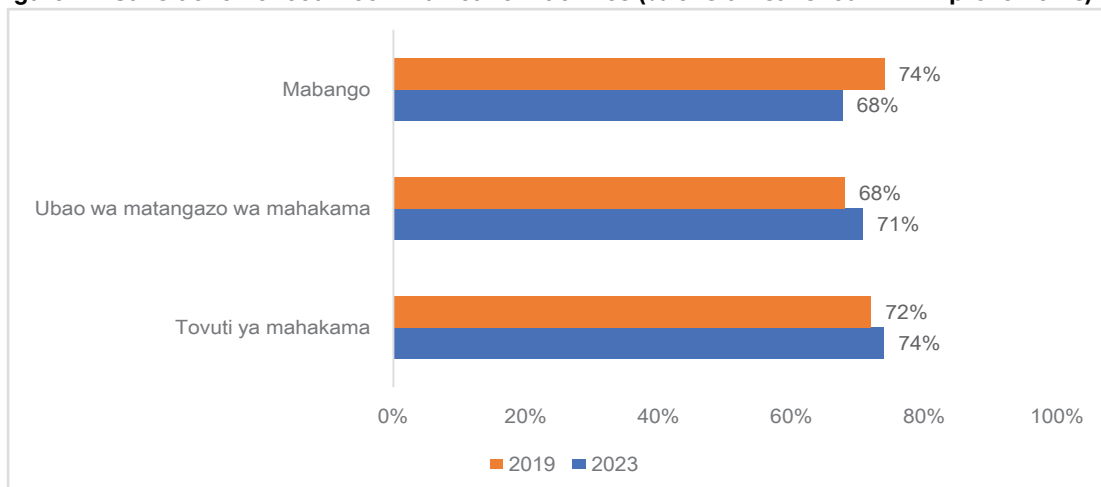
13.5 Huduma za mawasiliano za mahakama

Zaidi ya hayo linapokuja suala la kuridhishwa na maboresho ya mawasiliano, watumishi wengi waliridhishwa na maboresho kwenye mabango makubwa (68%), mbao za matangazo (71%) na tovuti za mahakama (74). Hapa pia, kwa mwaka 2023 tunaona maendeleo chanya ya taratibu kwenye kiwango cha kuridhika na mabadiliko yaliyofanywa kuboresha njia za mawasiliano zilizotathminiwa, isipokuwa mabango makubwa. Watumishi wengi waliosailiwa mwaka 2023, takribani 74% ambao mahakama zao zilikuwa na mabango makubwa, ama waliridhishwa kiasi au waliridhishwa sana wakati ni 12% ya waliosailiwa ama hawakuridhika kwa kiasi au hawakuridhika kabisa. Kuhusu suala la kuridhishwa na tovuti ya mahakama, watumishi wengi waliosailiwa (72%) ambao mahakama zao zilikuwa na tovuti ama waliridhika

kiasi au waliridhishwa sana wakati (10)% ya waliosailiwa, ama hawakuridhika kiasi au hawakuridhika kabisa.

Mwisho ni kuhusu suala la mbao za matangazo, watumishi wengi wa mahakama waliosailiwa takribani (68) ambao mahakama zao zina mbao za matangazo, ama waliridhika kiasi au waliridhika sana wakati 14% ya waliosailiwa, ama hawakuridhishwa kiasi au hawakuridhika kabisa.

Figure 71. Satisfaction of court communication facilities (% of staff satisfied with improvements)

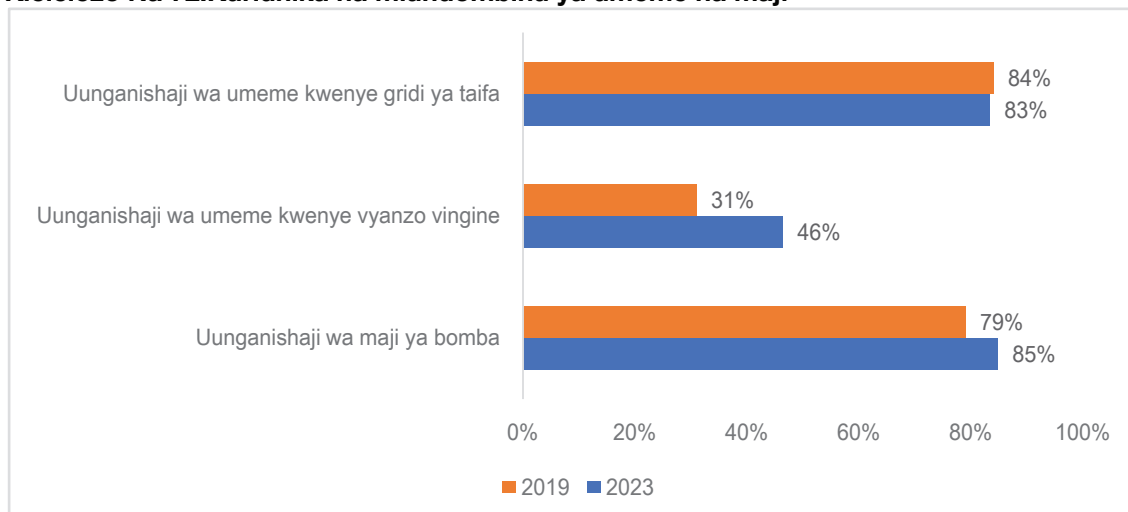


Wasailiwa waliulizwa: Unafikiria kuhusu mali ya sasa ya mahakama, kwa ujumla, umeridhika au hujaridhika kwa kiasi gani na mali zifuatazo za mahakama?

13.6 Miundombinu ya umeme na maji

Kwa upande wa kiwango cha kuridhishwa kwa uboreshaji wa miundombinu yaani kuunganishiwa umeme na maji ya bomba na Mahakama ya Tanzania, takribani asilimia 83 ya watumishi wa mahakama wasailiwa ambao mahakama zao zilikuwa na umeme wa gridi ya taifa ama waliridhika kiasi au waliridhika sana. Vilevile, wengi pia takribani 85% ya watumishi wa mahakama wasailiwa ambao mahakama zao zilikuwa na maji ya bomba ama waliridhika kwa kiasi au waliridhika sana.

Kielelezo Na 72:Kuridhika na miundombinu ya umeme na maji



Wasailiwa waliulizwa: Unafikiria kuhusu mali ya sasa ya mahakama, kwa ujumla, umeridhika au hujaridhika kwa kiasi gani na miundombinu ifuatayo ya mahakama?

13.7 Vyanzo vya taarifa vya mahakama

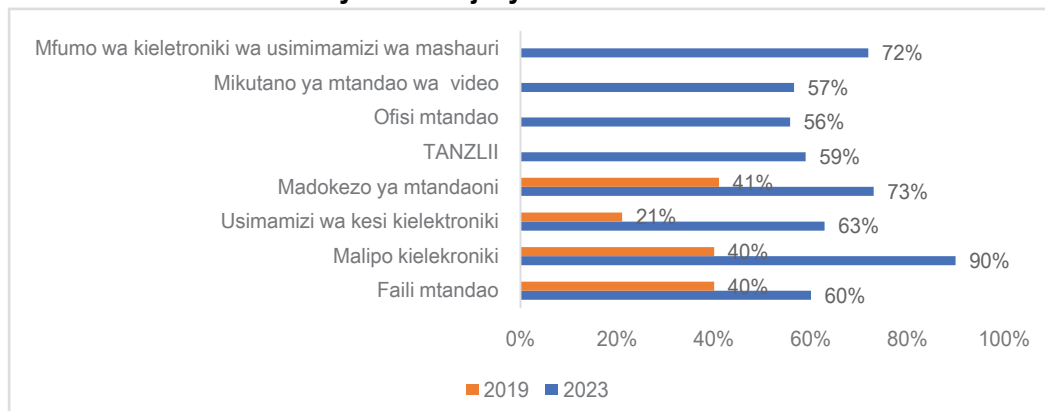
Watumishi wa mahakama waliotembelea tovuti ya mahakama waliombwa kutoa maoni yao kuhusu usahihi, upatikanaji na muda wa taarifa, ikiwa zinaendana na wakati na kama waliona taarifa hizo ni muhimu kwa kesi au masuala yao. Tukiangalia mwaka 2023, katika suala la usahihi, asilimia 97% ya watumishi wa mahakama waliotembelea tovuti ya mahakama ama wanakubali au wanakubaliana kwa dhati kwamba taarifa za mahakama ziliyotolewa kwenye tovuti ya mahakama ni sahihi. Aidha, 94% ya watumishi wa mahakama ambao walikuwa wametembelea tovuti ya hiyo ama wanakubali au wanakubaliana kwa dhati kwamba taarifa kwenye tovuti ya mahakama zinapatikana na 92% ya watumishi wa mahakama ambao walikuwa wametembelea tovuti ya mahakama wanakubali au wanakubaliana kwa dhati kwamba taarifa zilizotolewa kwenye tovuti ya mahakama kwa wakati. Pia, takribani 68% ya watumishi wa mahakama ambao walikuwa wametembelea tovuti ya hiyo wanakubali au wanakubaliana kabisa kwamba taarifa waliyopata kwenye tovuti ya mahakama ilikuwa muhimu kwa kesi/masuala yao.

Kwa ujumla, kumekuwa na uboreshaji mkubwa katika nyanja zote kwa mwaka 2023 ikilinganishwa na 2019. Ni dhahiri kwamba mwaka wa 2019 asilimia 94 ya watumishi wa mahakama waliokuwa wametembelea tovuti ya hiyo ama wanakubali au wanakubali kwa dhati kwamba taarifa iliyotolewa kwenye tovuti ilikuwa sahihi. Takribani 86% ya watumishi wa mahakama ambao walikuwa wametembelea tovuti ama wanakubali au wanakubaliana kabisa kwamba tovuti ya mahakama inapatikana. Vile vile, takribani 83% ya watumishi wa mahakama ambao walikuwa wametembelea tovuti ya mahakama ama wanakubali au wanakubali kabisa kwamba taarifa iliyotolewa kwenye tovuti ya mahakama ilitolewa kwa wakati. Hatimaye, takribani 61% ya watumishi wa mahakama ambao walikuwa wametembelea tovuti ya mahakama ama wanakubali au wanakubaliana kwa dhati kwamba walipata taarifa kwenye tovuti ya mahakama kuwa zilikuwa muhimu kwa kesi/masuala mengine.

13.8 Matumizi ya teknolojia ya kisasa

Watumishi wa mahakama waliulizwa kama, katika kipindi cha miaka mitano iliyopita, kumekuwa na matumizi yoyote ya teknolojia ya kisasa kama vile faili za kielektroniki, malipo ya kielektroniki, usimamizi wa kesi kielektroniki na madokezo ya kielektroniki katika mahakama zao. Kwa ujumla, inaonekana kuna matumizi makubwa ya teknolojia katika mahakama kwa mwaka 2023 kuliko mwaka 2019. Haya ni matokeo ya kutia moyo sana, kwani yanaweza kuwa dalili ya kuimarishwa kwa ufanisi wa uendeshaji wa kesi mahakamani. Matumizi ya madokezo ya kielektroniki yaliripotiwa 73% ya watumishi wa mahakama kwa mwaka 2023 ikilinganishwa na 41% kwa mwaka 2019. Vile vile, matumizi ya usimamizi wa kesi kielektroniki, malipo ya kielektroniki na faili za mtandaoni yaliripotiwa kwa 63%, 90% na 60% ya watumishi wa mahakama mtawalia. Hapa tunaona watumishi wengi zaidi wakiripoti matumizi ya teknolojia kwa mwaka 2023 ikilinganishwa na mwaka 2019. Mbali na hizo, teknolojia nyingine zinazoripotiwa kutumika ni Mfumo wa mfumo wa kielektroniki wa usimamizi wa mashauri (72%), uendeshaji wa mashauri kwa njia ya mtandao (video) (57. %), ofisi ya kielektroniki (56%), na TANZLII (59%).

Kielelezo Na 73: Matumizi ya teknolojia ya kisasa



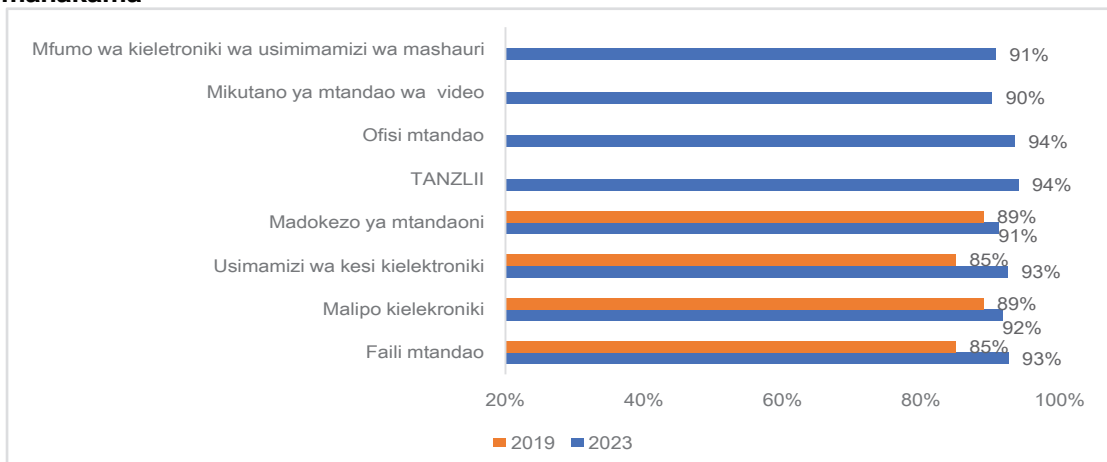
Wasailiwa waliulizwa: Katika miaka 5 iliyopita, kumekuwa na matumizi yoyote ya teknolojia ya kisasa ifuatayo katika mahakama yako?

13.9 Kuridhishwa na matumizi ya teknolojia ya kisasa kwa watumishi wa mahakama

Zaidi ya hayo, watumishi wa mahakama waliulizwa kuhusu kuridhishwa kwao na matumizi ya teknolojia ya kisasa kama vile faili za kielektroniki, malipo ya kielektroniki, usimamizi wa kesi kielektroniki na madokezo ya kielektroniki katika mahakama zao. watumishi wengi wanaridhishwa na matumizi ya teknolojia mbalimbali za kisasa katika mahakama zao. Hili linaweza kuwa si suala jipya ikizingatiwa kuwa kuna viashiria vya matumizi ya teknolojia hizo zaidi katika mahakama, ambazo bila shaka hurahisisha maisha kwa watumishi wa mahakama. Zaidi ya 90% ya watumishi wa mahakama wanaridhishwa na matumizi ya teknolojia zote zilizotajwa hapo juu.

Kuhusu matumizi ya mafaili ya kielektroniki, takribani 85% ya watumishi wa mahakama waliosailiwa ambao walitumia mafaili ya kielektroniki katika mahakama zao ama waliridhika kiasi au waliridhika sana. Vile vile, kuhusu matumizi ya malipo ya kielektroniki, 89% ya watumishi wa mahakama waliohojiwa ambao walitumia malipo ya kielektroniki katika mahakama zao ama waliridhika kiasi au waliridhika sana. Hali kadhalika, usimamizi wa kesi kielektroniki, karibu 85% ya watumishi wa mahakama waliohojiwa ambao walisimamia kesi kielektroniki katika mahakama zao ama waliridhika kiasi au waliridhika sana. Hatimaye, kuhusu matumizi ya taarifa ya kielektroniki, karibu 90% ya watumishi wa mahakama waliosailiwa ambao walitumia taarifa ya kielektroniki katika mahakama zao waliridhika ipasavyo au waliridhika sana.

Kielelezo Na 74: Kuridhika na matumizi ya teknolojia ya kisasa kwa watumishi wa mahakama

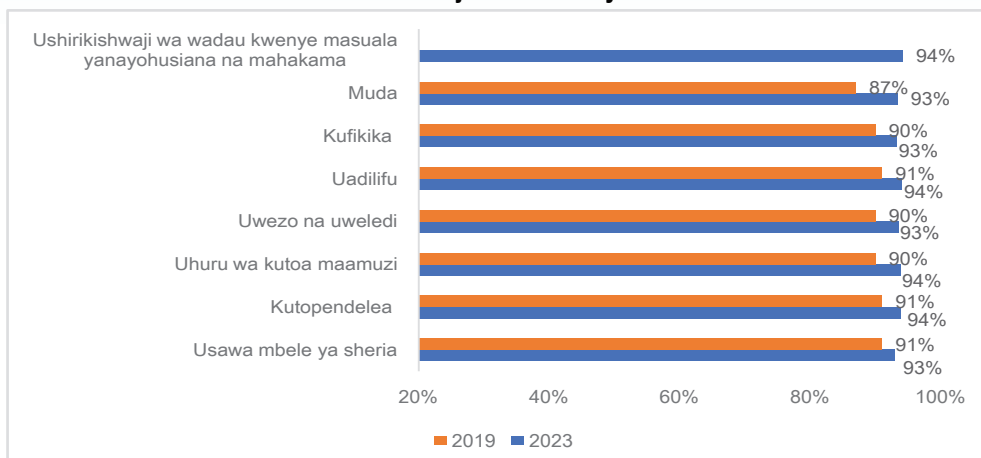


Walsailiwa waliulizwa: Unafikiria kuhusu teknolojia ya kisasa inayotumika, kwa ujumla, umeridhika au hujaridhika kwa kiasi gani na teknolojia ya kisasa ifuatayo inayotumika katika mahakama hii?

13.10 Uboreshaji wa maadili ya mahakama

Pamoja na maboresho mengine, watumishi wa mahakama waliombwa kutoa kiwango chao cha jumla cha kuridhishwa au kutoridhishwa na uboreshaji wa maadili ya msingi ya mahakama katika uendeshaji wa kesi katika kipindi cha miezi 12 iliyopita yaani, usawa (mbele ya sheria); kutokuwa na upendeleo; uhuru wa kutoa maamuzi; uwezo na taaluma; uadilifu; upatikanaji; na muda stahiki. Zaidi ya 90% ya watumishi wa mahakama wanaridhishwa (kwa haki/sana) na uboreshaji wa maadili ya msingi ya mahakama yaliyozingatwa kwa kipindi cha miezi 12 iliyopita.

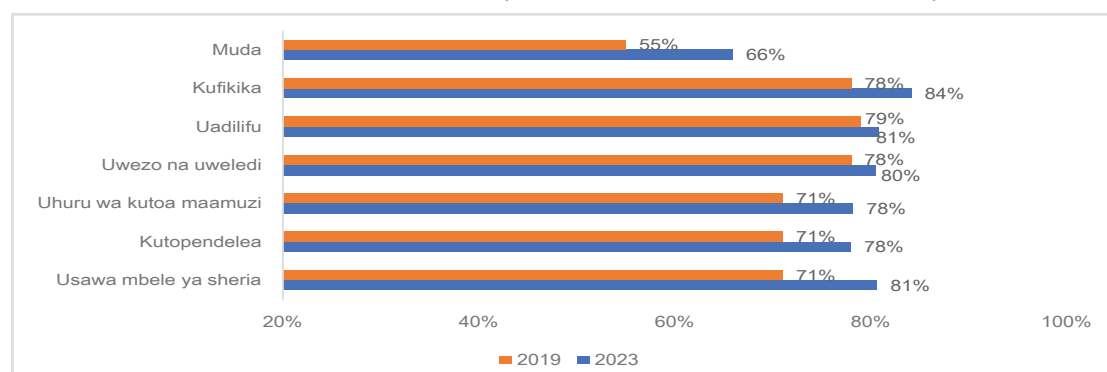
Kielelezo Na 75: Kuridhika na uboreshaji wa maadili ya mahakama na watumishi wa mahakama



Wasailiwa waliulizwa: Fikiria kuhusu uzoefu wako, kwa ujumla, umeridhishwa au hujaridhishwa kwakiasi gani na uboreshaji kama upo, wa maadili ya msingi zifuatazo katika ushughulikiaji wa kesi mahakamani katika miezi 12 iliyopita?

Hata hivyo, watumiaji wa mahakama hawaridhiki sana na uboreshaji wa maadili ya mahakama kwa miezi 12 iliyopita. Maadili yalipata maoni chanya ya kiwango cha juu zaidi kutoka kwa watumiaji ni pamoja na ufikikaji wa mahakama, uadilifu, usawa (mbele ya sheria), na uwezo na uweledi. Katika kila kipengele, zaidi ya 80% ya watumiaji wa mahakama wanaridhishwa na uboreshaji wa maadili yaliyotajwa. Watumiaji wachache (66%) wanaridhishwa na muda stahiki wa kushughulikia kesi mahakamani. Hata hivyo, kuna ongezeko chanya katika kiwango cha kuridhishwa na maadili yote ya mahakama kwa mwaka 2023 ikilinganishwa na 2019. Kwa mfano, hata kwa kiwango cha chini cha asilimia za maadili ya mahakama, kuna ongezeko la 11% ya wateja wa mahakama ambao wanaridhishwa na muda stahiki wa kushughulikia kesi kwa mwaka 2023 ikilinganishwa na 55% ya wateja walioshuhudiwa mwaka 2019.

Kielelezo Na 76: Kuridhishwa na uboreshaji wa tunu za mahakama na watumiaji wa mahakama



Wasailiwa waliulizwa: Fikiria kuhusu uzoefu wako, kwa ujumla, umeridhishwa au hujaridhika kwa kiasi gani na uboreshaji kama upo, wa tunu za msingi zifuatazo katika kushughulikia kesi mahakamani kwa miezi 12 iliyopita?

Uboreshaji katika siku zijazo

13.11 Mapendekezo ya watumishi wa mahakama kuhusu hatua za maboresho

Mwisho, watumishi wa mahakama waliombwa kupanga kulingana na umuhimu kuhusiana na uboreshaji wa utendaji wa mahakama, ni kiashiria gani cha ubora walifikiri vinapaswa kuanza kuboreshwa. Wafanyakazi wengi wa mahakama waliosailiwa mwaka 2023 walieleza kiashiria cha kwanza kiwe kuongeza watumishi wenye sifa ili kuboresha utendaji kazi wa mahakama. Kisha ifuatiwe na maadili, na kuongeza vifaa vya kisasa, miundombinu, na vitendea kazi. Kuboresha utunzaji wa kumbukumbu kwa kutumia TEHAMA na usambazaji wa taarifa kwa wakati na muda stahiki wa kukamilisha mashauri mahakamani.

14. HITIMISHO NA MAPENDEKEZO

Sawa na Tafiti nyingine za Kuridhika kwa Watumiaji wa huduma za Mahakama zilizofanywa mwaka wa 2015 na 2019, utafiti wa sasa umelenga kufuatilia matokeo ya maboresho ambayo Mahakama imefanya tangu 2015. Mageuzi haya ni sehemu ya maboresho katika sekta za umma yanayotekelezwa katika sekta mbalimbali ili kuboresha utendaji wa mifumo ya serikali. Maboresho hayo ni kichocheo cha kuhakikisha kuwa Dira ya Maendeleo ya Taifa ya 2025 inafikiwa katika sekta zote. Ndani ya Mahakama, utekelezaji wa maboresho umejumuishwa katika Mipango Mikakati yake, wa kwanza ukihusisha kipindi cha 2015/16-2019/20 na wa pili ukihusisha kipindi cha 2020/2021- 2024/25. Utafiti wa awali uliofanyika mwaka 2015 ulitoa taarifa kuhusu hali halisi dhidi ya maendeleo ambayo yangepimwa siku za usoni. Kufuatia msingi uliowekwa na utafiti huo wa awali, utafiti wa pili ulifanyika mwaka 2019, miaka minne baada ya utafiti wa awali. Utafiti huo ulionyesha kuwa maboresho yalikuwa na matokeo chanya katika vipengele vingi vya huduma za mahakama. Pia, ilionyesha maeneo ambayo yalihatiji maboresho zaidi. Wakati Mahakama ikipata mrejesho wa maendeleo ya utekelezaji wa maboresho yake tangu mwaka 2015, matokeo pia yalitoa mchango wa Mpango Mkakati wa pili kwa kipindi cha 2020/21-2024/25.

Utafiti huu wa Kuridhika kwa Watumiaji wa Huduma za Mahakama unafanywa wakati Mpango Mkakati wa sasa ukiwa umetekelezwa karibu nusu yake. Matokeo yake yameonyesha maboresho zaidi katika huduma za mahakama, kwa kaisi kikubwa kuliko ilivyokuwa katika utafiti wa 2019. Idadi ya watumiaji wa mahakama wanaoridhishwa na huduma za mahakama inaendelea kuongezeka. Upanuzi wa miundombinu iliyopo na ujenzi wa miundombinu mipya umeongeza upatikanaji wa mahakama kwa wananchi wengi. Maboresho yaliyofanywa kwenye majengo ya mahakama, kama vile kuongezeka kwa idadi ya mahakama zenye madawati ya mauzito kumeongeza ufanisi na kuokoa muda kwa watoa huduma na watumiaji wa huduma za mahakama. Watumiaji wengi wa mahakama huelekezwa kwa urahisi mahali wanapoweza kupata huduma stahiki badala ya kuzunguka ofisi moja baada ya nyingine kutafuta ni wapi wanaweza kupata huduma. Vilevile, watumishi wa mahakama sasa wanahudumia watumiaji wa mahakama wanaotafuta msaada kwa kazi walizoajiriwa, badala ya kupokea watumiaji wa mahakama ambao walipaswa kuelekezwa kwa wafanyakazi wengine.

Muhimu zaidi, watumishi wa mahakama wamepata mafunzo kazini ya kujenga uwezo w pamoja na kuboresha mazingira ya kazi kumewawezesha kutoa huduma nzuri kwa watumiaji wa mahakama. Watumiaji wa mahakama wenye maoni chanya kuhusu uzoefu wao kuanzia wanapoingia katika majengo ya mahakama, na jinsi kesi zinavyoshughulikiwa hadi kukamilika wanazidi kuongezeka. Kuzingatia maadili ya kazi kwa upande wa watumishi wa mahakama kumeongeza imani ya watumiaji wa mahakama. Tunatambua kwamba walio wengi wanaweza kutabiri matokeo ya kesi zao kwa kuwa wanajua kwamba maamuzi yanayotolewa na majaji/mahakimu nisahihi na hakuna ushawishi kutoka nje.

Ingawa maboresho mengi yamefanyika kufuatia maboresho hayo, utafiti umebainisha pia maeneo ambayo yanahitaji juhudi zaidi. Kuongezeka kwa miundombinu na upanuzi, sambamba na kuongezeka kwa idadi ya watumishi wa mahakama, vimekuwa sehemu ya maboresho. Hata hivyo, watumiaji wa mahakama bado wanahisi kuwa muda unaotumika kukamilika kwa shauri bado nimrefu sana. Hali hii ilikuwa hivyo pia wakati wa utafiti wa 2019, na inamaanisha kuwa, kasi ya upanuzi haiendani na mahitaji ya huduma za mahakama hivyo kujaribu kulinganisha mahitaji yaliyoongezeka kwa kutumia njia mbadala kama mahakama za mtandaoni ni muhimu. Pia, matumizi makubwa ya mahakama inayotembea ni muhimu kama suluhisho la muda mfupi huku tukisubiri suluhisho la muda mrefu la kujenga mahakama mpya na ukarabati wa mahakama za zamani. Hili linatekelezwa kwa sasa lakini linaweza kupanuliwazaidi kuliko hali ilivyo kwa sasa, ikizingatiwa kuongezeka kwa upatikanaji wa huduma za mtandao nchini.

Zaidi ya hayo, matumizi ya TEHAMA yamekuwa ya manufaa sana katika kurahisisha mawasiliano na uwekaji kumbukumbu. Utafiti wa sasa unaonyesha kupungua kwa matumizi ya TEHAMA katika mawasiliano. Hii imeambatana na ongezeko la idadi ya watumiaji wa mahakama ambao hupata taarifa za kusikilizwa kwa kesi zao kwa mara nyingine kupitia usikilizwa wa awali. Ingawa hii inaweza kumaanisha kuwa kiwango cha kuaminika kwa usikilizaji wa kesi ni kikubwa na kwamba upangaji wa tarehe ya kesi unaweza kufanyika kwa urahisi matumizi ya TEHAMA kwa njia ya ujumbe mfupi wa maandishi yanahitaji kupewa uzito mkubwa kutokana na ongezeko kubwa la matumizi ya simu za mkononi. Hii ni muhimu kwa sababu wale ambao wamewahi kutumia njia hii ya mawasiliano wameonyesha kiwango cha juu sana cha kuridhika.

Pia, kuna mwamko wa shughuli zinazoandaliwa na mahakama kwa ajili ya elimu na uhamasishaji kwa umma. Hizi ni muhimu sana katika kuwajulisha wananchi kuhusu shughuli mbalimbali za mahakama, hivyo kupunguza idadi ya watumiaji wa mahakama wanaofika mahakamani kutafuta taarifa. Hata hivyo, watumiaji wengi wa mahakama hawazijui shughuli hizo. Majukwaa kama Maonyesho ya Biashara ya Saba Saba, Wiki ya Sheria, na utoaji wa elimu kuhusu huduma za mahakama kila wiki mahakamani hayajulikani. Inabdi kuhakikisha kuwa matukio hayo ama yanatangazwa ipasavyo, au mabadiliko yanafanyika kwa namna yanavyoandaliwa. Kwa mfano, inawezekana Maonyesho ya Saba Saba sio njia sahihi ya kutoa elimu ya huduma za mahakama licha ya kuwa tukio hilo ni kubwa na linavutia watu wengi lakini huenda wageni wanavutiwa zaidi na masuala ya biashara kuliko mengine. Pia, maonyesho hayo yanafanyika jijini Dar es Salaam na huenda isiwavutie wananchi wa kipato cha chini kutokana na gharama zinazohusiana na kuingia katika uwanja wa maonyesho ya Saba Saba. Utafiti umebainisha kiwango kikubwa cha kupungua kwa rushwa iliyozoeleka miongoni mwa watumishi wa mahakama. Licha ya mafanikio yaliyobainishwa, rushwa bado iko juu katika mahakama za chini. Kwa kuzingatia kwamba wananchi wengi wa kawaida wanahudumiwa katika ngazi hii, imani kwa mahakama inaweza kuboreshwa kwa kiasi kikubwa ikiwa rushwa itakomeshwa katika ngazi hiyo. Hili linaweza kufanyika kwa kuongeza usimamizi na ukaguzi wa mahakama ili kuhakikisha kwamba taratibu za kimaadili zinafuatwa.

Mahakama ina kituo cha huduma kwa mteja kwa ajili ya kutoa taarifa za kimahakama, jambo ambalo ni muhimu sana kwa kuwa linawasaidia watumiaji kutoa taarifa yoyote itakayoiwezesha mahakama kuchukua hatua za kuboresha huduma zake. Hata taarifa ya vitendo vya rushwa ambavyo vimejadiliwa hapo juu vinaweza kuripotiwa kupitia kituo hicho. Hata hivyo, ufahamu wa kuwepo kwa kituo hicho ni mdogo, kwa hiyo haitumiwi kwa ufanisi. Mahakama inapaswa kuchukua hatua za makusudi kuongeza uelewa wa kuwepo kwa kituo cha simu cha mahakama ili kuongeza matumizi yake miongoni mwa wananchi. Katika muktadha huo huo, maktaba ni sehemu muhimu ambayo watumiaji wa mahakama wanaweza kutumia kusoma sheria mbalimbali na nyaraka nyingine za mwongozo wa mahakama. Hata hivyo, wengi wa watumiaji wa mahakama hawajui upatikanaji wa maktaba ndani ya majengo ya mahakama. Ni muhimu kukuza matumizi ya maktaba ya mahakama ili kupata taarifa muhimu za mahakama. Kufuatia matokeo hayo, Mahakama inahitaji kutumia mamlaka yake ili kuendelea kutoa huduma bora. Katika hatua hii, ni muhimu kutambua kwamba mafanikio ni changamoto kwa hulka yake ikiwa mtu anahitaji kuyadumisha. Juhudi zaidi zinahitajika kulinda huduma bora ambazo mahakama imekuwa ikitoa kufuatia maboresho yake. Katika hali hii, elimu kwa watumiaji kuhusu kile ambacho mahakama inaweza kufanya na kile ambacho haiwezi kufanya kwa wakati fulani inahitajika kuwasilishwa kwa watumiaji ili waweze kurekebisha matarajio yao.

Kutokana na hayo yaliyoelezwa, ongezeko la uelewa wa watumishi wa mahakama wa kada zote kuhusu masuala yanayohusiana na taratibu za upandishaji vyeo ni muhimu. Watumishi wengi wanalalamikia kutojua taratibu za upandishaji vyeo hivyo kuwafanya baadhi walalamike kuwa hawajapandishwa vyeo kwa muda mrefu. Kuongeza uelewa wao juu ya taratibu na masharti ya upandishaji vyeo kutapunguza malalamiko hayo.

15. VIAMBATISHO

Kiambatisho Na. 1. Orodhaya vituo vya mahakama vilivyoteuliwa kwa ajili ya utafiti wa Kuridhika kwa watumiaji

Makao Makuu ya Mahakama				
Mahakama ya Rufani				
Masijala ya Mahakama Kuu				
Mahakama Kuu Divisheni ya Kazi				
Mahakama Kuu Divisheni ya Biashara				
Mahakama Kuu Divisheni ya Rushwa na Uhujumu Uchumi				
Mahakama Kuu Divisheni ya Ardhi				
Baraza la Usuluhishi				
1. Kituo Jumuishi cha Haki Temeke (IJC)				
2. Kituo Jumuishi cha Haki Kinondoni (IJC)				
3. Kituo Jumuishi cha Haki Morogoro (IJC)				
4. Kituo Jumuishi cha Haki Dodoma (IJC)				
5. Kituo Jumuishi cha Haki Arusha (IJC)				
6. Kituo Jumuishi cha Haki Mwanza (IJC)				
Mahakama Kuu Kanda	Hakimu Mkazi	Mahakama za Wilaya	Mahakama za Mwanzo	
Arusha	Arusha (IJC)	Arusha DC (IJC)	Themi (IJC) PC	Maromboso PC
		Karatu DC	Karatu PC	Mang'ola PC
Tanga	Tanga	TangaDC	Urban PC	Pongwe PC
		Kilindi DC	Songe PC	Kwediboma PC
Moshi	Moshi	Moshi DC	Moshi Urban PC	Himo PC
		Same DC	Same PC	Gonja PC
Dar es Salaam	1. Kisutu	Kinondoni DC (IJC)	Kawe (New building) PC	Kindoni (IJC) PC
	2. Kivukoni	Ilala DC	Kariakoo PC	Chanika PC
Bukoba	Bukoba	Bukoba DC	Bukoba Urban PC	Gera PC
		Karagwe DC	Kayanga Urban PC	Nyaishozi PC
Mwanza	Mwanza (IJC)	Ilemela DC (IJC)	Ilemela PC	Busweru (IJC) PC
		Ukerewe DC	Nansio PC	Ilangala PC
Shinyanga	Shinyanga	Shinyanga DC	Urban PC	Kizumbi PC
		Kishapu DC	Kishapu PC	Mwadui PC
Tabora	Tabora	Tabora DC	Tabora Urban PC	Sikonge PC
		Urambo DC	Urambo Urban PC	Ussoke PC
Dodoma	Dodoma (IJC)	Dodoma DC (IJC)	Chamwino PC	Dodoma mjini PC (IJC)
		Kongwa DC	Urban PC	KibaigwaPC
Mtwara	Mtwara	Mtwara DC	Urban PC	Nanyamba PC
		Newala DC	Urban PC	Mkunya PC
Iringa	Iringa	Iringa DC	Urban PC	Kimande PC
		Mufindi DC	Urban PC	Mufindi Kibao PC
Mbeya	Mbeya	Mbeya DC	Mbeya Urban PC	Uyole PC
		Rungwe DC	Tukuyu Urban PC	Masebe PC
Sumbawanga	Sumbawanga	Sumbawanga DC	Urban PC	Lahela PC
		Nkasi DC	Urban PC	Kirando PC
Songea	Songea	Songea DC	Songea Urban PC	Mfaranyaki PC
		Namtumbo DC	Namtumbo PC	Namabengo PC
	Lindi	Lindi DC	Urban PC	Mingoyo PC
		Kilwa DC	Kilwamasoko PC	kilwakivinje PC
	Singida	Singida DC	Itembe PC	Sepuka PC
		Kiomboy DC	Urban PC	Igugono PC
	Pwani	Kibaha DC	Maili Moja PC	Mlandizi PC
		Mkuranga DC	Mkuranga PC	Kimanzichana PC
Morogoro	Morogoro (IJC)	Morogoro DC (IJC)	Urban PC	Kihonda (IJC) PC
		Malinyi DC	Malinyi Urban PC	Mtimbila PC

Mahakama Kuu Kanda	Hakimu Mkazi	Mahakama za Wilaya	Mahakama za Mwanzo	
	Lindi	Lindi DC	Urban PC	Mingoyo PC
		Kilwa DC	Kilwamasoko PC	kilwakivinje PC
	Singida	Singida DC	Itembe PC	Sepuka PC
		Kiomboy DC	Urban PC	Igugono PC
	Pwani	Kibaha DC	Maili Moja PC	Mlandizi PC
		Mkuranga DC	Mkuranga PC	Kimanzichana PC
Morogoro	Morogoro (IJC)	Morogoro DC (IJC)	Urban PC	Kihonda (IJC) PC
		Malinyi DC	Malinyi Urban PC	Mtimbila PC
Musoma	Musoma	Musoma DC	Urban/Kitaji PC	Mgango PC
		Serengeti DC	Mugumu PC	Ngoreme PC
Kigoma	Kigoma	Kigoma DC	Ujiji PC	Mwandiga PC
		Kibondo DC	Urban PC	Kifura PC
Temeke IJC	NIL	Temeke DC (IJC)	Temeke PC (IJC)	
18	21	41	81	

Kiambatisho na. 2. Dodoso la watumiaji wa mahakama 2023

Utafiti wa Watumiaji Kuridhishwa na Utoaji wa Huduma za Mahakama

SEHEMU HII IJAZWE PAMOJA NA MSIMAMIZI WA UWANDANI

Namba ya uwandani				
R	E	P		
[kwa matumizi ya msimamizi tu]				
Usaili ulikaguliwa uwandani		Dodoso limekaguliwa na:	Ngazi ya Mahakama [zungushia moja]	
Ndiyo	1	[Saini ya msimamizi]	Mahakama ya Mwanzo	1
Hapana	2		Mahakama ya Wilaya	2
			Mahakama ya Hakimu Mkazi	3
			Mahakama Kuu ya Kanda	4
			Kituo Jumuishi cha Haki (IJC)	5
			Mahakama Kuu ya Kazi	6
			Mahakama Kuu ya Biashara	7
			Mahakama Kuu ya Ardhi	8
			Mahakama Kuu Ufisadi na Uhujumu Uchumi	9
			Mahakama Kuu (Baraza la Usuluhishi)	10
			Masijala ya Mahakama Kuu	11
			Mahakama ya Rufaa	12
Mhojaji: Jaza majina kwa Kanda, mkoa, Wilaya na Mtaa/Kijiji ilipo Mahakama katika visanduku hapa chini				
Kanda [jaza jina hapa]	Eneo	Jina		Msimbo
	Mkoa			
	Wilaya			
	Mtaa/Kijiji			
	Jina la Mahakama			

Utambulisho wa mhoji

Habari za leo. Mimi ninaitwa....., Ninatokea REPOA, taasisi ya utafiti inayojitegemea iliyopo Dar es Salaam. Tunafanya utafiti juu ya uzoefu wa watu katika kupata huduma za mahakama nchini. Tungependa kujadiliana nawe kama mpokea huduma juu ya masuala haya. Majibu ya maswali haya yataisaidia Mahakama kuboresha huduma zake nchini.

Ushiriki katika utafiti huu utambulisho wako utafichwa kwa hiyo hautakuathiri kwa namna yoyote. Majibu yako yatachanganywa pamoja na ya wengine tutakaozungumza nao li kupata mtazamo wa pamoja. Utakachosema hakitakuathiri kwa vyovyote, kwa hiyo uwe huru kusema unavyofikiri. Mahojiano haya yatakuwa ya dakika chache. Pia hakuna athari yoyote kwako iwapo utakataa kushiriki. Je unapenda tuendelee? [endelea na mahojiano iwapo tu ameridhia]

[Mhojaji: Uwahoji wale tu waliopata huduma mahakamani siku ya mahojiano, anza na maswali mepesi kujua iwapo mtu yupo hapo kwa shughuli zinazohusiana na mahakama]

Tanbihi: Mtu lazima akubali kushiriki kwa hiari

[Mhojaji: Tafadhali jaza maswali haya kabla ya kumhoji mtu]

Mahojiano haya ni baina ya [Mhojaji: Onyesha ngazi ya mahakama ambayo mhojiwa anatarajia kuitumia]	
Mteja wa kawaida anayetumia/anayehitaji huduma za mahakama	Mtu anayetumia huduma za mahakama kama mtaalamu [mf., hakimu, mwendesham mashtaka, n.k LAKINI siyo mfanyakazi wa mahakama husika]
1	2

TAREHE YA MAHOJIANO	Siku	Mwezi	Mwaka
Tarehe ya Mahojiano, [Mhojaji: Jaza siku, mwezi na mwaka]			

MUDA WA KUANZA	Saa	Dakika
Muda mahojiano yalipoanza [Mhojaji: Jaza saa na dakika, tumia mfumo wa masaa 24]		

SEHEMU YA KWANZA: TAARIFA ZA JUMLA ZA MTUMIAJI WA MAHAKAMA

Jina la mshiriki [hiari]			
Q1. Una umri gani? [Mhojaji: Anajanza namba. Sijui=999] [Mhojaji: Iwapo mhojiwa ana miaka chini ya 15 [mtoto] Mahojiano lazima yafanyike mlezi akiwepo]			
Q2. Jinsi ya Mhojiwa [Mhojaji: Anajaza kwa kumtazama tu. Haulizi swali hili]	mwanaume	Mwanamke	
	1	2	
Q3. je hii ni mara yako ya kwanza kuja mahakamani katika miezi 12 iliyopita?			
Ndiyo, ni mara yangu ya kwanza	1		
Hapana, nimekuwepo hapa kabla	0		

Ndiyo, ni mara yangu ya kwanza	1
Hapana, nimekuwepo hapa kabla	0

Q4. ni shughuli gani imekuleta hapa leo? [Usisome machaguo, jaza kutokana na majibu]	
Nipo kwa sababu ya utaalamu wangu	1
Nipo kama mwathirika wa uhalifu	2
Nipo kama mtuhumiwa	3
Nipo kanma shahidi	4
Nipo kufanya malipo/ada	5
Nipo kama mdhamini	6
Nipo kutafuta taarifa za mahakama	7
Mshitaki	8
mwombaji	9
Mdaiwa	10
Mjibu maombi	11
Nyinginezo [Eleza] _____	Postikodi

Q5. Iwapo umekuja kwa sababu ya taaluma yako, lipi kati ya haya yanaeleza kazi yako? [Usisome machaguo, jaza kutokana na majibu yake] [Mhojaji aulize iwapo jibu la swali la 5 ni "1" "nipo kwa sababu ya utaalamu"	
Mfanyakazi wa ustawi wa jamii	1
Mwendesha mashtaka	2
Wakili	3
Mfasili	4
Ofisa wa kujitola	5
Mwandishi wa habari	6
Shahidi mtaalamu	7
Afisa wa Polisi	8
Afisa Magereza	9
Wengineo [taja] _____	Postikodi

Q6. Ni aina gani ya kesi imekuleta mahakamani hapa leo? [Usisome machaguo, jaza kutokana na majibu]				
Kesi ya jinai [amayo si makosa ya barabarani]				1
Kesi ya jinai [Makosa ya barabarani]				2
Kesi ya madai				3
Makosa ya tathmini/kodi				4
Kesi ya watoto				5
Kosa la malezi ya watoto				6
Talaka/kutengana				7
Kesi ya uhamiliaji wa mtoto				8
<i>Probate & administration of estate</i>				9
Mgogoro wa kazini				10
Mauaji				11
_____	Postikodi			
Mengine [taja] _____				

SEHEMU YA PILI: KURIDHISHWA NA UZOEFU WA AWALI WA KUTEMBELEA MAHAKAMA

Tuzungumzie uzoefu wako kabla ya kutembelea mahakamani	
Q7. Uliitwa na mahakama kabla hujaja leo?	
Ndiyo	1
Hapana	0

Q8. [Mhojaji: Iwapo mhojiwa aliitwa na mahakama] walikuwa kwa njia gani?	
Hati ya kuitwa mahakamani	1
Simu/whatsapp/meseji	2
Process saver	3
Amri/taarifa ya vyombo vya Habari	4
Baruapepe	5
Njia nyinginezo [Tafadhali eleza]	Postikodi

Q9. Kabla ya kuja hapa leo ulikuwa na matarajio kiasi gani kuwa jambo lako litafanikiwa? [Mhojaji: atapima umadhubuti wa maoni].	
Ulikuwa na uhakika sana	5
Ulikuwa na uhakika kiasi	4
Hakuna maoni	3
Hukuwa na uhakika sana	2
Hukuwa na uhakika kabisa	1
Hujui	9

Q10. Kwa ujumla, umeridhika kiasi gani na huduma zitolewazo na mahakama na SIYO na wengine mf. Polisi, wnasheria wa kujitegemea n.k. [Mhojaji: atapima umadhubuti wa maoni]						
	Naridhika sana	Naridhika kiasi	Nipo katikati	Siridhiki kiasi	Siridhiki hata kidogo	[DNR] Sijui
A. Taarifa za taratibu za mahakama ulizopata kabla hujaja na matarajio	5	4	3	2	1	9
B. Kwamba kusikiliza kesi/hukumu kulikokuleta leo kumeenda kama ulivyotaarifiwa	5	4	3	2	1	9
C. Muda uliotumika kwenye kesi/shauri lililokuleta hadi hatua yake leo	5	4	3	2	1	9
D. Kupewa taarifa na mfanyakazi wa mahakama juu ya kuchelewa kwa kesi na sababu za kuchelewa huko	5	4	3	2	1	9
G. Shauri langu la mahakama liliendeshwa kwa muda unaoridhisha leo	5	4	3	2	1	9

SEHEMU YA 3: MUDA UTUMIKAO KUPATA HUDUMA ZA MAHAKAMA

Q13. Kuhusu muda wa kusubiri mahakamani, unapimaje yafuatayo kwa uzoefu wako leo hapa mahakamani?
[Mhojaji: atapima umadhubuti wa maoni]

Muda sahihi	Muda mrefu
3	2
3	2

Q13.1. Kwa ujumla, umeridhika kiasi gani na huduma zifuatazo zitolewazo na mahakama na SIYO na wengine mf. Polisi, wnasheria wa kujitegemea n.k. [Mhojaji: atapima umadhubuti wa maoni]

Nipo katikati	Siridhiki kiasi
3	2
3	2

Shughuli zangu za kimahakama leo zimetumia muda muafaka

Nipo katikati	Sikubaliani
3	2

Q11. kwa ujumla, unaweza kutuambia kuhusu muda uliotumika kusajili hadi kumaliza shauri/kesi?

	Miezi 0-6	Miezi 7-12	Miezi 13-24	Zaidi ya miezi 24	[DNR] Sijui
A Mahakama ya mwanzo	5	4	3	2	9
B Mahakama ya Wilaya	5	4	3	2	9
C Mahakama ya Hakimu Mkazi	5	4	3	2	9
D Mahakama Kuu	5	4	3	2	9
E Mahakama ya Rufaa	5	4	3	2	9

Q56. Tuambia muda ambao ulitumika kuhamisha taarifa za shauri kutoka ngazi ya chini ya mahakama kwenda ngazi ya juu kwa ajili ya rufaa, marejeo au kwa jambo lolote jingine

	siku 0-21	Siku 21-30	Zaidi ya siku 30	[DNR] Sijui
A Mahama ya Mwanzo kwenda ya Wilaya	3	2	1	9
B Mahakama ya Wilaya au Mahakama ya Hakimu Mkazi kwenda Mahakama Kuu	3	2	1	9
C Baraza la Ardhi na Nyumba Ila Wilaya kwenda Mahakama Kuu	3	2	1	9
D Baraza la Usuluhishi kwenda Mahakama Kuu	3	2	1	9
E Mahakama kuu kwenda Mahakama ya Rufaa	3	2	1	9

SEHEMU YA 4: MWELEKEO NA WELEDI WA WATEJA

Sasa tutazame uhusika wako na huduma za hapa mahakamani leo						
Q12. kwa kiasi gani unakubaliana na yafuatayo? [Mhojaji: Atapima umadhubuti wa maoni]						
	Nakubaliana sana	Nakubaliana	Nipo katikati	Sikubaliani	Sikubaliani kabisa	[DNR] Sijui
A Wafanyakazi wa mahakama wamenihudumia kwa heshima na taadhima	5	4	3	2	1	9
B Wafanyakazi wa mahakama wameonyesha umahiri wa kutosha katika utendaji wao wa kazi	5	4	3	2	1	9
C Wafanyakazi wa mahakama wanonyesha kufata taratibu na maadili ya kazi yao	5	4	3	2	1	9
D Wafanyakazi wa mahakama wanawajibika ipasavyo kushughulika na maombi ya wateja	5	4	3	2	1	9

Q14. Kama ulikuja kusikiliza kesi au hukumu leo, unakubaliana kwa kiasi gani na haya yafuatayo? [Mhojaji: Atapima umadhubuti wa maoni]						
	Nakubaliana sana	Nakubaliana	Nipo katikati	Sikubaliani	Sikubaliani kabisa	[DNR] Sijui
A Jaji/hakimu aliwahudumia wote kwa heshima na taadhima	5	4	3	2	1	7
B Bila kujali matokeo, namna kesi ilivoamuliwa ilikuwa sawa	5	4	3	2	1	7

Q15. Kama unahusika moja kwa moja na kesi [mshitaki, mshitakiwa] sema iwapo unakubaliana au hukubaliani na yafuatayo. [Mhojaji: Atapima umadhubuti wa maoni]						
	Nakubaliana sana	Nakubaliana	Nipo katikati	Sikubaliani	Sikubaliani kabisa	[DNR] Haihusiki
A Naelewa kilichotokea kwenye shauri langu/kesi yangu	5	4	3	2	1	7
B Uamuzi wa kesi umenipendelea	5	4	3	2	1	7

Q16. kama ulishakuja mahakamani miezi 12 kabla, eleza unakubaliana kiasi gani na maelezo yafuatayo						
	Nakubaliana sana	Nakubaliana	Nipo katikati	Sikubaliani	Sikubaliani kabisa	[DNR] Haihusiki
A Wafanyakazi wa mahakama hii huhudumia watu wote kwa heshima na taadhima	5	4	3	2	1	7
B Huwa nahudumiwa kwa muda muafaka kila nikija hapa	5	4	3	2	1	7
C Majaji/mahakimu huwahudumia watu wote kwa heshima na taadhima	5	4	3	2	1	7

SEHEMU YA 5: KURIDHIKA NA HUDUMA ZA WADAU WA MAHAKAMA

Q17. ukikumbuka miezi 12 iliyopita, umeshawahi kuhudumiwa au kusikia aliyehudumiwa na wadau wafuatao wa mahakama?

	Ndiyo	Hapana
A Madalali wa mahakama	1	0
B Process servers	1	0
C Mwakili	1	0

Q18. Ukikumbuka miezi 12 iliyopita, unaridhika kiasi gani na huduma zitolewazo na madalali wa mahakama? [Mhojaji: Apime umadhubuti wa maoni]

	Naridhika sana	Naridhika kiasi	Nipo katikati	Siridhiki kiasi	Siridhiki kabisa	[DNR] Sijawahi kuhudumiwa
A Gharama za huduma	5	4	3	2	1	7
B Muda uliotumika kukamilisha zoezi	5	4	3	2	1	7
C Mawasiliano	5	4	3	2	1	7
D Uboru wa huduma	5	4	3	2	1	7

Q19. Ukikumbuka miezi 12 iliyopita, unaridhika kiasi gani na huduma zitolewazo na process saver [Mhojaji: atapima umadhubuti wa maoni]

	Naridhika sana	Naridhika kiasi	Nipo katikati	Sijaridhika kiasi	Sijaridhika kabisa	[DNR] Sijawahi kutumia
A Gharama za huduma	5	4	3	2	1	7
B Muda wa kukamilisha zoezi	5	4	3	2	1	7
C Mawasiliano	5	4	3	2	1	7
D Uboru wa huduma	5	4	3	2	1	7

Q20. Ukifikiria kuhusu uzoefu wako kwa miezi 12 iliyopita, unaridhika kiasi gani na huduma zitolewazo na wakili [Mhojaji: atapima umadhubuti wa maoni]

	Naridhika sana	Naridhika kiasi	Nipo katikati	Sijaridhika kiasi	Sijaridhika kabisa	Sijawahi kutumia
A Gharama za huduma	5	4	3	2	1	7

B	Muda wa kukamilisha kazi	5	4	3	2	1	7
C	Mawasiliano	5	4	3	2	1	7
D	Ubora wa huduma	5	4	3	2	1	7

Q57. Kuhusu wadau wa mahakama; unaonaje ufanisi wa wadau hao katika kufungua, kuendesha/kutoa haki? [Mhojaji: atapima umadhubuti wa maoni]							
	Kuna ufanisi mkubwa	Kuna ufanisi	Kawaida	Hakuna ufanisi hata kidogo	Si fanisi	[DNR] Sijui	
A	Wanasheria wa serikali	5	4	3	2	1	9
B	Mwakili	5	4	3	2	1	9
C	Madalali wa mahakama	5	4	3	2	1	9
D	Maafisa magereza	5	4	3	2	1	9
E	Wafanyakazi wa ustawi wa jamii	5	4	3	2	1	9
F	Maofisa wa kujitolea	5	4	3	2	1	9
G	Maafisa wa polisi	5	4	3	2	1	9

SEHEMU YA 6: UPATIKANAJI WA HUDUMA ZA MAHAKAMA

Sasa tujadili kiwango cha upatikanaji wa huduma za mahakama							
Q21. ikiria kuhusu uzoefu wako leo, kwa ujumla unaridhika kiasi gani na upatikanaji wa huduma zifuatazo za mahakama? [Mhojaji: Atapima umadhubuti wa maoni]							
		Naridhika sana	Naridhika kiasi	Kawaida	Sijaridhika kiasi	Sijaridhika kabisa	[DNR] Sijui
A	Kulipata jingo lamahakama ilikuwa rahisi kiasi gani?	5	4	3	2	1	9
B	Utaratibu wa muda kufungua	5	4	3	2	1	9
C	Kulipata kupata ofisi au chumba cha mahakama ulichotaka kuingia	5	4	3	2	1	9
D	Uwepo wa wafanyakazi wanaotambulika kirahisi kujibu maswali yako	5	4	3	2	1	9
E	Wtumishi wa mahakama kukuhudumia kwa heshima na kukujali	5	4	3	2	1	9
F	Muda wa kusafiri kwenda mahakamani kutoka nyumbani au ofisini kwako	5	4	3	2	1	9

Q22 . kuna umbali gani kutoka nyumbani kwako hadi mahakamani? [Mhojaji: Atapima umadhubuti wa maoni]	
Jirani sana	5
Jirani	4
Si mbali wala karibu	3
Mbali	2
Mbali sana	1
Sijui	9

Sasa tuzungumzie gharama za kupata huduma			
Q23.1. kwa uzoefu wako, mahakama hutoza pesa kwa huduma zifuatazo? Huwa unahitajika kulipa ili kupata huduma hizo?			
		Ndiyo	Hapana
A	Summons Wito wa mahakama	1	0
B	Gharama za viapo na kuthibitisha nyaraka	1	0
C	Gharama za kufungua shauri	1	0
Q23.2. kwa kuzingatia uzoefu wako, unaweza kusemaje kuhusu gharama za upatikanaji wa huduma za mahakama zilizokuleta leo hapa? [Mhojaji: atapima umadhubuti wa maoni]			
	A	B	
	Wito wa mahakama	Gharama za viapona kuthibitisha nyaraka	
Zinalipika kirahisi	5	5	
Zinalipika	4	4	
Wastani	3	3	
Ni gharama	2	2	

24. Kwa maoni yako, sababu kuu ya watu kupeleka kesi/shauri mahakamani ni nini? [Mhojaji: Usisome machaguo, yarekodi kwa kufata majibu] **Na ipi inaweza kuwa sababu ya pili?**

		Q19. Jibu la kwanza	Q19.2 nd Jibu la pili
Kwa sababu ni haki ya kiraia		0	
wanajua uwepo wa huduma za mahakama katika eneo lao		1	1
Mahakama ipo Jirani na makazi yao		2	2
Uwepo wa huduma za msaada wa kisheria		3	3
Wanaamini watapata haki zao mahakamani		4	4
Majibu mengine (jibu la kwanza) eleza _____	postikodi		
Majibu mengine (jibu la pili) eleza _____	Postikodi		
No further Answer Hakuna majibu zaidi [DNR]		9999	9996

Q26.1. Unafahamu kuhusu uwepo wa huduma hizi za mahakama?

		Ndiyo	Hapana
A	Mahakama zinazotembea	1	0
B	Kesi kwa njia ya video-kongamano	1	0
C	Kuletewa nyaraka za mahakama mahali ulipo	1	0

Q26.2 kama majibu ya 26.1 ni ndiyo, umeshawahi kutumia huduma zifuatazo?

		Ndiyo	Hapana
A	Mahakama zinazotembea	1	0
B	Kesi kwa njia ya video-kongamano	1	0
C	Kuletewa nyaraka za mahakama mahali ulipo	1	0

Q26.3. If Yes in 26 in Q66.2, kama majibu kwa swali 26.1 na 26.2 NDIYO, unaridhika kwa kiwango gani?

		Naridhika sana	Naridhika kiasi	Nipo kawaida	Siridhika kabisa	Siridhika kiasi
A	Mahakama zinazotembea	5	4	3	2	1
B	Kesi kwa njia ya video-kongamano	5	4	3	2	1
C	Kuletewa nyaraka za mahakama mahali ulipo	5	4	3	2	1

SEHEMU YA 7: UPATIKANAJI NA UMUHIMU WA TAARIFA KWA WATUMIAJI

Q27. Tuzungumzie taarifa zitolewazo na mahakama kwa watumiaji wake. Kwa ujumla unaridhika kwa kiasi gani na tarifa zitolewazo? [Mhojaji: Asume machaguo kwa sauti. Apime umadhubuti wa maoni]. Unaweza kusema taarifa zipoje?

	Zinaridhisha sana	Zinaridhisha kwa kiasi	Zipo kawaida tu	Haziridhishi kwa kiasi	Haziridhishi hata kidogo	Sijui
A Taarifa kuhusu mahakama na taratibu zake zinapatikana	5	4	3	2	1	9
B Fomu ulizohitaji zilikuwa zinaeleweka kirahisi	5	4	3	2	1	9

Sasa tuzungumze kuhusu upatikanaji wa taarifa zitolewazo na mahakama kwa umma katika mbao za matangazo

Q28. Katika kuja kwako mahakamani umeshawahi, wakati wowote, kusoma/kuona taarifa za mahakama zilizotolewa kwenye mbao za matangazo?

Ndiyo	3
Hapana, lakini najua kuna mbao za matangazo	2
Hapana, sijui kama kuna mbao za matangazo	1
Hapana, hakuna mbao za matangazo hapa mahakamani	0

Q29. Kama umesoma taarifa zilizo katika mbao za matangazo mahakamani, tumabie unakubaliana kiasi gani na masuala yafuatayo yanayohusu taarifa hizo. [Mhojaji aulize tu iwapo majibu ya swali la awali ni ndiyo "3" Vinginevyo azungushie "7" Haihusiki]

	Nakubaliana sana	Nakubaliana	Nipo katikati	Sikubaliani	Sikubaliani kabisa	Haihusiki
A Taarifa ni nyepesi na zipo katika lugha ninayoielewa	5	4	3	2	1	7
B Taarifa zinatolewa kwa wakati	5	4	3	2	1	7
C Naona kuwa taarifa zina manufaa kwa kesi yangu	5	4	3	2	1	7

		Ndiyo	Hapana			
Q30.1. Unajua kuhusu uwepo huduma ya kituo cha kupiga simu mahakamani		1	0			
Q30.2. Kama jibu la 30.1 ni NDIYO, Umeshawahi kutumia?		1	0			
	Naridhika sana	Naridhika kiasi	Nipo katikati	Siridhiki kiasi	Siridhiki kabisa	Sijui
Q30.3. Iwapo umetumia huduma ya simu ya mahakama, ulidhika kiwango gani	5	4	3	2	1	9

Sasa tuzungumzie kuhusu upatikanaji wa taarifa za mahakama kwa jamii kupitia katika tovuti

Q34. Umewahi kutembelea tovuti kupata taarifa zitolewazo na mahakama hii?

Ndiyo	3
Hapana, lakini najua kuhusu uwepo wa tovuti hii	2
Hapana, sijui kama mahakama hii ina tovuti	1
Hapana, mahakama hii haina tovuti	0

Q35. Iwapo umetembelea tovuti ya mahakama hii, unakubaliana kiasi gani na masuala yafuatayo kuhusu taarifa zinazotolewa [mhojaji aulize tu iwapo majibu ya swali la awali yalikuwa NDIYO "3"]

	Nakubaliana sana	Nakubaliana	Nipo katikati	Sikubaliani	Sikubaliani kabisa	Haihusiki
A Taarifa ni nyepesi na zipo katika	5	4	3	2	1	7

Q35. Iwapo umetembelea tovuti ya mahakama hii, unakubaliana kiasi gani na masuala yafuatayo kuhusu taarifa zinazotolewa [mhojaji aulize tu iwapo majibu ya swali la awali yalikuwa NDIYO "3"]

	Nakubaliana sana	Nakubaliana	Nipo katikati	Sikubaliani	Sikubaliani kabisa	Haihusiki
A Taarifa ni nyepesi na zipo katika lugha ninayoielewa	5	4	3	2	1	7
B Taarifa zinatolewa kwa wakati muafaka	5	4	3	2	1	7
C Naona kuwa taarifa zina manufaa kwa kesi yangu/shauri langu	5	4	3	2	1	7

Sasa tuzungumzie upatikanaji na umuhimu wa maktaba ya mahakama kwako							
Q36. Katika kutembelea mahakama mewahi kutembelea maktaba ya mahakama katika kipindi cha miezi 12 iliyopita?							
Ndiyo						3	
Hapana, lakini najua uwepo wa maktaba katika mahakama hii						2	
Hapana, sijui iwapo kuna maktaba katika mahakama hii						1	
Hapana, hakuna maktaba katika mahakama hii						0	
Q37. Iwapo umetumia huduma za maktaba ya mahakama kupata taarifa, tuambie kiwango cha kukubaliana na masuala yafuatayo. [mhojaji aulize tu iwapo jibu la swali la 25 ni NDIYO]							
		Nakubaliana sana	Nakubali ana	Nipo katikati	Sikubaliani	Sikubaliani kabisa) Haihusiki
A	Mara zote ninapata taarifa/nyaraka ninazohitaji katika maktaba	5	4	3	2	1	7
B	Mfanyakazi wa mahakama wa maktaba hunihudumia kitaalamu na kwa ukarimu	5	4	3	2	1	7
C	Muda wa kufungua ni Rafiki kwa watumiaji	5	4	3	2	1	7
D	Kuna mahala pazuri na pa kutosha kukaa na kusomea	5	4	3	2	1	7

Q25.1 Unatumia zipi kati yan jia hizi za mawasiliano kuwasilisha malalamiko na kupokea mrejesho wa malalamiko yako?							
					Ndiyo	Hapana	
A	Dawati la malalamiko				1	0	
B	Ujumbe mfupi wa maandishi wa simu/ whatsapp				1	0	
C	Simu				1	0	
D	Barua				1	0	
E	Barua pepe				1	0	
Q25.2. Iwapo jibu la 25.1 ni NDIYO, unapimaje utoshelevu wan jia uliyotumia kuwasilisha malalamiko yako?							
		Naridhika sana	Naridhika kiasi	Nipo kawaida tu	Sijaridhika kabisa	Sijaridhika kiasi] Sijui
	Dawati la malalamiko	5	4	3	2	1	9
	Simu	5	4	3	2	1	9
	Ujumbe mfupi wa maandishi wa simu/whatsapp	5	4	3	2	1	9
	Barua	5	4	3	2	1	9
	Barua pepe	5	4	3	2	1	9

SEHEMU YA 8: UPATIKANAJI WA NYARAKA ZA MWENDELEZO (HUKUMU, AMRI NA MWENENDO WA KESI/MASHAURI)

Tuzungumzie upatiakani wa nyaraka za mwenendo wa mahakama (hukumu, amri, maamuzi na maendeleo)	
Q38. 38. Ni mara ngapi, katika kipindi cha miezi 12 ulihitaji kupata nyaraka za mwenendo wa kesi (hukumu, amri, na mwenendo) kutoka katika mahakama hii? [Mhojaji: Ahoji utokeaji]	
Ndiyo	1
Hapana	0
Q38.1 Iwapo jibu la 38 ni NDIYO, ulitumia njia gani kupata nyaraka hizo (mwenendo, hukumu, amri n.k) hapa mahakamani? [Mhojaji: Aatahoji utokeaji]	
physical collection from the court Kuzichukua mahakamani	1
Posta mlangoni	2
TANZLII,	3
Njia nyingine (zitajwe)	4

Q39 iwapo umewahi kupata/kuhitaji kupata nyaraka za mwenendo wa kesi, kuna ugumu au wepesi gani ulikumbana nao?	
Rahisi sana	1
Rahisi	2
Ngumu	3
Ngumu sana	4
Sijui	9
Haihusiki	7

Q40. Huwa unatakiwa kulipai huduma za nyaraka za mahakama? [Mhojaji: Uliza iwapo jibu la swali 27 ni HAPANA] Vinginevyo zungushia "7" HAIHUSIKI	
Ndiyo, mara zote	2
Ndiyo, mara chache	1
Hapana	0
Haihusiki	7

Q41. Ilichukua muda gani kuzipata nyaraka hizo kutoka mahakamani? [Mhojaji: Ahoji umadhubuti wa maoni]					
		Siku 0-21	Siku 22-90	Zaidi ya siku 90	Sijui
A	Hukumu (maamuzi, amri)	3	2	1	9
B	Mwenendo	3	2	1	9
C	Taarifa za rufaa	3	2	1	9

Q42. Katika kushughulika na mahakama, ni mara ngapi umelazimika kutoa hongo, zawadi au upendeleo ili:

		Sikuwahi kuhitaji huduma hii	Sijawa hi	Mara moja au mbili	Mara chache	Mara nyingi	Sijui
A	Kupata nyaraka za mahakama	7	0	1	2	3	9
B	Kushawishi maamuzi ya mahakama	7	0	1	2	3	9
C	Kuongeza kasi ya utoaji huduma	7	0	1	2	3	9
D	Kushawishi kuonana na mtawala	7	0	1	2	3	9
E	Kushawishi malipo ya kiutawala	7	0	1	2	3	9
F	Kushughulikia dhamana ya mahakama	7	0	1	2	3	9
G	Kufuta kesi	7	0	1	2	3	9

SEHEMU YA 9: MAZINGIRA NA HUDUMA ZA MAHAKAMA

Q43. 43. Kuhusu mazingira na huduma za Mahakamani hapa leo, kwa ujumla, ni kiwango gani unaridhika na yafuatayo? [Mhojaji: Apime uzito wa maoni]. Unaweza kusema zipoje?

		Naridhi ka sana	Naridhi ka kiasi	Kawaida tu	Sijaridhika kiasi	Sijaridhi ka kabisa	[DNR] Huduma haipo	(DK) Sijui
A	Uwepo wa maeneo mazuri kwa ajili ya kusubiria	5	4	3	2	1	7	9
B	Usafi wa maeneo ya jumua (ukiondoa vyoo)	5	4	3	2	1	7	9
C	Mazingira yanayojali mahitaji maalum unayoweza kuhitaji	5	4	3	2	1	7	9
D	Uwepo wa eneo la kufanyia majadiliano binafsi	5	4	3	2	1	7	9
E	Usafi wa vyoo vya umma	5	4	3	2	1	7	9
F	Viburudisho vinapatikana kwenye mgahawa katika eneo la mahakama	5	4	3	2	1	7	9

Q44. Kuhusu mazingira na huduma za mahakama kwa ajili ya makundi yenye mahitaji maalumu, unaridhika kwa kiwango gani na masuala yafuatayo? [Mhojaji: apime uzito wa maoni]

		Siridhiki kabisa	Naridhika kiasi	Ama narifhika au siridhiki	Sijaaridhika kiasi	Siridhiki kabisa	[DNR] Huduma haipo
A	Maliwato kwa ajili ya walemavu	5	4	3	2	1	7
B	Majengo yanayofaa kwa walemavu na wazee	5	4	3	2	1	7

Q45. Kuhusu kesi za watoto, kwa ujumla, unaridhika kwa kiasi gani na masuala yafuatayo [Mhojaji: Apime uzito wa maoni]. Unaweza kusema:

		Naridhika sana	Naridhika kiasi	Ama naridhika au siridhiki	Sijaridhika kiasi	Sijaridhika kabisa		Huduma haipo	Sijui
A	Majengo yanayofaa kwa kesi za Watoto	5	4	3	2	1		7	
B	Kusikiliza kesi za watoto	5	4	3	2	1		7	
C	Muda wa kuhukumu kesi kwa za Watoto	5	4	3	2	1		7	
D	Usiri wa taarifa za kesi za Watoto	5	4	3	2	1		7	

SEHEMU YA 10: PROGRAMU ZA MAHAKAMA ZA UELIMISHAJI

Qn 53. Hamia kwenye sehemu ya vipindi vya TV na redio vinavyohusu uelewa wa shughuli za mahakama.

Q53.1 Unajua kuhusu matukio yafuatayo yanayoratibiwa na mahakama? [kama jibu ni HAPANA nenda swali la 38.4]

		Ndiyo	Hapana
A	Wiki ya sheria	1	0
B	Ushiriki katika maonyesho ya kimataifa ya Saba saba	1	0
C	Madokezo ya asubuhi ya kila wiki	1	0
D	Vipindi vya TV	1	0
E	Vipindi vya redio	1	0

Q53.2 Kama jibu la 53.2 ni NDIYO, kwa kiasi gani matukio hayo yameongeza uelewa wako kuhusu huduma za mahakama?

		Sana	Kiasi	Hata kidogo	Sijui
A	Wiki ya sheria	1	2	3	9
B	Ushiriki katika maonyesho ya Kimataifa ya SabaSaba	1	2	3	9
C	Madokezo ya asubuhi ya kila wiki	1	2	3	9
D	Vipindi vya TV	1	2	3	9
E	Vipindi vya Radio	1	2	3	9

Q53.3 iwapo 1 au 2 katika 53.2 kipi kati ya hivi kilichangia uelewa wako wa huduma za mahakama? [usisome machaquo, jaza kutokana na majibu]

	Wiki ya sheria	Sabasa ba	Vipindi vya TV	Vipindi vya redio	Madokezo ya asubuhi
Kufungua kesi/shauri	1	2	3	4	5
Gharama zinazohusiana na kufungua kesi	1	2	3	4	5
Kusikiliza kesi	1	2	3	4	5
Haki ya kupata dhamana	1	2	3	4	5
Huduma za mtandao	1	2	3	4	5
Mahakama tembezi	1	2	3	4	5
Huduma za kuletewa nyaraka kwa posta	1	2	3	4	5
Kushughulikia malalamiko	1	2	3	4	5
Muda wa kutoa nyaraka za mahakama (hukumu, amri na mwenendo)	1	2	3	4	5
Muda wa kutoa hukumu	1	2	3	4	5
Taratibu za kushughulikia urithi	1	2	3	4	5
utekelezaji	1	2	3	4	5
Nyingine [tafadhali taja]	Postikodi				

Q58. Fikiria kuhusu uzoefu wako kwa ujumla, wafuato wanahusika gani katika kupokea rushwa/zawadi?					
		Anahusika sana	Anahusika kiasi	Hahusiki	[DNR] Sijui
A	Jaji	5	4	1	9
B	Hakimu	5	4	1	9
C	Karani wa mahakama	5	4	1	9
D	Makatibu	5	4	1	9
E	Mtumishi wa offisini	5	4	1	9
F	Walinzi	5	4	1	9
Q59. Fikiria kuhusu uzoefu wako kwa ujumla, ni mahakama ipi kati za zifuatazo inahuswa na upokeaji wa rushwa/zawadi?					
A	Mahakama ya rufaa	5	4	1	9
B	Mahakama kuu	5	4	1	9
C	Mahakama ya hakimu mkazi	5	4	1	9
D	Mahakama ya wilaya	5	4	1	9
E	Mahakama ya mwanzo	5	4	1	9

Kwa maoni yako nini kingine chochote mahakama inapaswa kufanya ili kuboresha uridhikaji wa wateja wake katika huduma zao?	
Q60A:	andika msailiwa wa 1
Q61B:	andika msailiwa wa 2
Q62C	andika msailiwa wa 3

SEHEMU YA 11. VIPAUMBELE VYA JUMLA NA KURIDHIKA

Kwa ujumla, ni kipi kati ya moja or mbili ya vitu muhimu sana kwako kuhusu huduma ulizopokea kutoka mahakamani?		
	Jibu la kwanza	Jibu la pili
Namna wafanyakazi wanavyowashughulikia wateja	1	
Urahisi wa kuifikia mahakama na wafanyakazi wake	2	2
Mda wa kusubiria	3	3
Taarifa kabla hujafika	4	4
Taarifa siku utakapotokea mahakamani	5	5
Mazingira ya mahakama na vifaa	6	6
Upatikanaji wa hati za mahakama	7	7
Mda uliochukuliwa kutoka kwenye kujazwa kesi adi kufutwa	8	8
Majibu mengine swali la kwanza (taja) _____	Postikodi	
Majibu mengine swali la pili (taja) _____	Postikodi	
Hakuna majibu mengine		9996
Sijui	9999	

Sasa tutazame kuridhika kwako kwa ujumla na uzoefu wako mahakamani Fikiria kuhusu aina ya vitu tulivyojadiliana achilia mbali matokeo ya kuja kwako hapa au majibu ya kesi: Q47. Ni kwa kiasi gani umeridhishwa au haujaridhishwa na uzoefu wako leo?	
Nimeridhika sana	5
Nimeridhika kwa haki	4
Sijaridhika wala kutoridhishwa	3
Sijaridhika kwa haki	2
Sijaridhika kabisa	1
Sijui	9

Q48. Ni kwa kiasi umeridhishwa au hujaridhishwa na namna wafanyakazi wa mahakama walivyokuhudumia?	
Nimeridhika sana	5
Nimeridhika kwa haki	4
Sijaridhika wala kutoridhishwa	3
Sijaridhika kwa haki	2
Sijaridhika kabisa	1
Sijui	9

Q49. Achilia mbali matokeo ya kuja kwako leo, majibu ya kesi, unatathminiye ufanisi wa mahakama katika yafuatayo? Kwa mda sahihi							
	Sikutumia huduma	Haina tija kabisa	Haina tija	Wastani	Ina tija	Ina tija sana] Sijui
A. Usikilizwaji wa kesi katika mda uliopagwa	7	1	2	3	4	5	9
B. Mda wa kuhairishwa kwa kesi	7	1	2	3	4	5	9
C. mda unatumika kushughulikia rufaa	7	1	2	3	4	5	9
D. Inatoa hukumu/uamuzi	7	1	2	3	4	5	9
E. Kutekeleza amri	7	1	2	3	4	5	9
F. Kupata nakala za hukumu, maamuzi, amri, mwenendo wa kesi na	7	1	2	3	4	5	9

Q50. bila kujali matokeo ya kuja kwako mahakamani au matokeo ya kesi yako, unapima vipi ubora wa huduma katika mahakama hii?	
Mbovu sana	1
Mbovu	2
Wastani	3
Mzuri	4
Mzuri sana	5
Sijui	9
51. 51. Unapimaje hali uliyokutana nayo na matarajio yako? Je yamekuwa mazuri, mabaya ama imekuwa kama ulivotarajia yawe?	
<i>Mazuri</i>	3
<i>Sawa na matarajio</i>	2
<i>Mabaya</i>	1
<i>Hakuna matarajio</i>	0
<i>Sijui</i>	9

Q52. 52. Bila kujali uzoefu wako na mahakama hii, unaridhika kwa kiwango gani na utendaji wa jumla wa mahakama nchini Tanzania?							
Naridhika sana	5						
Naridhika kiasi	4						
Wastani	3						
Siridhiki kiasi	2						
Siridhiki kabisa	1						
Sijui	9						
Q54. Kuhusu uzoefu wako kwa ujumla, unaridhika kiasi gani na maboresho kama yapo katika maeneo ya uendeshaji kesi mahakamani katika miezi 12 iliyopita?							
	Naridhika sana	Naridhika kiasi	Wastani	Siridhiki kiasi	Siridhiki kabisa	Sijui	Hakun a majibu Zaidi
A Usawa (mbele ya sheria)	5	4	3	2	1	9	
B Kutopendelea	5	4	3	2	1	9	
C Uhuru wa kufanya maamuzi	5	4	3	2	1	9	
D Umahiri na utaalamu	5	4	3	2	1	9	
E Uadilifu	5	4	3	2	1	9	
F Upatikanaji	5	4	3	2	1	9	
G Muda muafaka	5	4	3	2	1	9	
H Mengineyo (Taja)_____	5	4	3	2	1		

Q55. 55. Kuhusiana na maboresho ya utendaji wa mahakama, unadhani hatua gani za maboresho zichukuliwe kwanza? Zipime hatua 5 za maboresho ambazo ni muhimu kwako. [mhojaji aweke alama machaguo ambapo 1 ni maborsho ya muhimu Zaidi na 5 ni maboresho ya kawaida na 9 kwa asiyejua]

Maadili	5	4	3	2	1	9
Kuongeza wataalamu	5	4	3	2	1	9
Kuboresha utunzaji kumbukumbu na usambazaji wa taarifa kwa kutumia TEHAMA	5	4	3	2	1	9
Kuongeza vifaa vya kisasa, miundombinu na vitendea kazi	5	4	3	2	1	9
Kuongeza upatikanaji wa maktaba ya kawaida na maktaba mtandao	5	4	3	2	1	9
Kumudu kwa huduma za mahakama	5	4	3	2	1	9
Muda muafaka wa mashauri mahakamani	5	4	3	2	1	9

SEHEMU YA 13: TAARIFA ZA NYONGEZA KUHUSU WATUMIAJI WA MAHAKAMA

Maswali machache kukuhusu wewe mwenyewe

Q63. Ukiacha mahakama hii, Umetembelea mahakama nyingine kwa ajili ya shughuli za kimahakama katika miezi 12 iliyopita?

Ndiyo	
Hapana	1

Q64. Una ulemavu wowote unaookuziia kufanya shughuli zako za kila siku?

Ndiyo	1
Hapana	0

Q65. Elimu yako ya juu ?

Sijasoma elimu rasmi	0
Elimu ya msingi kidogo	1
Nimemaliza elimu ya msingi	2
Elimu ya kati/sekondari kidogo	3
Nimemaliza elimu ya sekondari/sekondari ya juu	4
Elimu ya chou isiyo chou kikuu mf. Diploma, au shahada ya chou cha ufundi	5
Elimu ya chou kikuu	6
Nimehitimu elimu ya chou kikuu	7
Uzamili	8
<i>Sijui</i>	9999

Q66. 66. Kazi yako kuu ni? (kama hujaajiriwa, umestaafu au ni mlemavu, kazi yako ilikuwa ipi?)

Sijawahi kuajiriwa	0
Mwanafunzi	1
Mama wa nyumbani	2
Uvuvi/misitu	3
Mfanyabiashara/machinga	4
Nauza duka la rejareja	5
Kibarua (mfaqizi, mfanyakazi za ndani, kiwandani)	6
Fundi (umeme, makenika, fundi kiwandani)	7
Msimamizi/meneja	8
Usalama (polisi, jeshi, mlinzi)	9
Kada ya kati (mwalimu, nesi, mtumishi wa serikali)	10
Kada ya juu (mchumi, daktari, mwanasheria, mhandisi, mhasibu)	11
Nyinginezo	95
<i>Sijui</i>	9999

Q67. 67. unafanya kazi zako mwenyewe, umeajiriwa na mtu binafsi, shirika la serikali au serikalini?

Kazi zangu binafsi	1
Sekta binafsi	2
Shirika lisilo la kiserikali au shirika la kiraia	3
Serikali	4
Haihusiki [wapo jibu la swali la awali lilikuwa mwanafunzi, au hajaajiriwa]	7
<i>Sjui</i>	9

Q68. Unaishi katika wilaya hii?

Ndiyo, nenda swali la 69	1
Hapana	2
Q69. [kama jibu ni hapana] unaishi wilaya gani?	
Q69. Kwa ujumla, unaelezeaje hali yako ya Maisha? Unaweza kusema ni:	
Mazuri sana	5
Mazuri kiasi	4
Wastani	3
Mabaya kiasi	2
Mabaya sana	1
Sijui	9

Q70. Hali yako ya ndoa?					
Nina mwenz		Sina mwenz			
Mwenz mmoja 1	Mitara 2	Sijawahi kuwa na mwenz 3	Tumetengana 4	Tumetalikiana 5	Mjane/mgane 6

ASANTE SANA. MAJIBU YAKO YAMEKUWA MSAADA SANA

TAARIFA IFUATAYO IJAZWE NA MHOJAJI KWA KUSHIRIKIANA NA MSIMAMIZI WA UWANDANI

Q71 [Muulize mtawala/msimamizi wa rasilimaliwatu]

CFE—Je. Mahakama ina huduma zifuatazo?		Ndiyo	Hapana
A.	Imeunganishwa na umeme wa gridi ya Taifa	1	0
B.	Imeunganishwa na umeme wa vyanzo vingine	1	0
C.	Ina maji ya bomba	1	0
D.	Ina vyoo kwa ajili ya wageni	1	0
E.	Ina ubao wa matangazo	1	0
F.	Ina tovuti	1	0
G.	Maktaba ya mahakama	1	0
H.	Taarifa zihusuzo mahakama na elimu kwa umma kuhusu mahakama	1	0
I.	Mgahawa/sehemu ya chakula katika viunga vya mahakama	1	0
Q72			
CFP. Mahakama ina uzio?			
Ndiyo			1
Hapana			0
Q73			
CFT. Kama mahakama ina uzio, ni vifaa gani vimetumika kuujenga?			
Ukuta wa matofali/zege			3
Uzio wa waya			2
Uzio wa miti			1
Nyinginezo [eleza]	Postikodi		

USISAHAU KUKAMILISHA SEHEMU INAYOFUATA

MASWALI YOTE YANAYOFUATA YAJIBIWE NA MHOJAJI BAADA YA MAHOJIANO KUISHA

MUDA WA KUMALIZA. Muda mahojiano yalipoisha	Saa	Dakika

UREFU. Kwa matumizi ya ofisi tu: dakikaliotumika kwa mahojiano		

Q74. 74. Mahojiano yalifanyika wapi?			
Eneo la mahakama			1
ofisi ya wakili			2
Ofisi ya msaada wa kisheria			3
Ofisi ya mwanasheria wa serikali			4
Penginepo [eleza]			

Q75. 75. jinsi ya mhojiwa			
Mwanaume			1
Mwanamke			2

Q76. Kabila la mhojiwa			
Mweusi/mwafrika	1	Mwarabu/Mlebanon/Mwafrika wa Kaskazini	4
Mzungu	2	Kusini mwa Asia (mhindi/pakistan)	5
Chotara	3	Asia Mashariki (mchina, Mkorea, Indonesia)	6

Q77. kulikuwa na watu Jirani ambao wanaweza kuwa walisikiliza mahojiano?			
Ndiyo			1
Hapana			0

Q78.	Ndiyo	Hapana
A. Mhojiwa aliwauliza wengine kujibu swali lolote?	1	0
B. Unadhani kuna yeyote alishawishi majibu ya mhojiwa wakati wa mahojiano?	1	0

Q79. Kiasi gani cha maswali unadhani mhojiwa alipata wakati mgumu kuyajibu?		
Yote	4	
Karibu yote	3	
Mengi	2	
Machache	1	
Hakuna	0	

Q80. Upi ulikuwa mtazamo wa mhojiwa wakati wa mahojiano?						
A. Alikuwa	Kirafiki	1	Katikati/kawaida	2	Uadui	3
B. Alikuwa	Mwenye nia	1	Katikati/kawaida	2	Kuchoka	3
C. Alikuwa	Mwenye ushirikiano	1	Katikati/kawaida	2	U Asiye na ushirikiano	3
D. Alikuwa	Mvumilivu	1	Katikati/kawaida	2	Si mvumilivu	3
E. Alikuwa	Mtulivu	1	Katikati/kawaida	2	Mwoga	3
F. Alionekana kuwa	Mkweli	1	Katikati/kawaida	2	Mwongo	3

Q81. Jina la mhojaji						
Q82. Namba yake	R	E	P			
Q83. Umri wake						
Q84. Jinsi						
Mwanaume						1
Mwanamke						2

Q85. Elimu ya mhojaji						
Elimu ya msingi						1
Sekondari						2
Astahhada						3
Sekondari ya juu						4
Diploma						5
Shahada ya chou kikuu						6
Uzamili						7
Nyingineyo [eleza] _____	postikodi					

Saini

Q86. Mhoji: Una maoni mengine kuhusiana na usaili? Kwa mfano, kuna kitu kingine chochote muhimu kilitokea wakati wa usaili?

Hapana	0
--------	---

Ndiyo. (taja)

1

MHOJAJI: Nathibitisha kuwa mahojiano yalifanyika kwa kufuata maelekezo niliyopewa katika mafunzo. Majibu yote yaliyorekodiwa yapo kama maelekezo ya utafiti yanavyotaka.

SAINI YA MHOJAJI _____

Q87. MSIMAMIZI: Una maoni yoyote kuhusu mahojiano? Kwa mfano, kuna jambo lolote lilitokea wakati na muda wa mahojiano?

Hapana	0	0
--------	---	---

MSIMAMIZI: Nathibitisha kuwa mahojiano yalifanyika kwa kufuata maelekezo niliyopewa katika mafunzo. Majibu yote yamehakikiwa kwa usahihi na ukamilifu. Taarifa kuhusiana na mahakama inatokana na mtazamo wangu n awa mhojaji katika mahakama tuliyochagua. Saini ya Msimamiza

1

Kiambatanisho Na 3: Uchunguzi auzi wa mahakama kwa wasio-wateja 2023

Utafiti wa Kuridhika kwa Watumiaji wa Mahakama 2023

SEHEMU HII IJAZWE KWA USHIRIKIANO NA MSIMAMIZI WA UTAFITI

Namba ya Mkusanya taarifa			
[kwa matumizi ya ofisi tu]			
[kwa matumizi ya msimamizi tu]			
Mahojiano yalihakikiwa uwandani	Dodoso lilihakikiwa na:	Ngazi ya mahakama [zungushia moja]	
Ndiyo	1	Mahakama ya Mwanzo	1
Hapana	2	[Saini ya msimamizi]	
		Mahakama ya Wilaya	2
		Mahakama ya Hakimu Mkazi	3
		Mahakama kuu ya Kanda	4
		Kituo jumuishi cha utoaji Haki	5
		Mahakama kuu ya Kazi	6
		Mahakama Kuu ya biashara	7
		Mahakam Kuu Ardhi	8
		Mahakama Kuu ya Rushwa na Uhujumu Uchumi	9
		Mahakama Kuu Baraza la Usuluhishi	10
		Masjala ya Mahakama Kuu	11
		Mahakama ya Rufaa	12
<p><i>Mjojaji: Katika visanduku hapa chini, Jaza majina ya Kanda, Mkoa, Wilaya, Mtaa/Kijiji ambapo mahakama ipo</i></p>			
Kanda [jaza jina hapa chini]	Eneo	Jina	Kodi
	Mkoa		
	Wilaya		
	Mtaa/Kijiji		
	Jina la Mahakama		

Utambulisho wa mhojaji:

Habari za leo. Amimi ninaitwa....., Ninatokea REPOA, taasisi ya utafiti inayojitegemea iliyopo Dar es Salaam. Tunafanya utafiti juu ya uzoefu wa watu katika kupata huduma za mahakama nchini. Tungependa kujadiliana nawe kama mpokea huduma juu ya masuala haya. Majibu ya maswali haya yataisaidia Mahakama kuboresha huduma zake nchini.

Ushiriki ktika utafiti huu ni hautakuathiri chochote kwa kuwa utambulisho wako utafichwa. Majibu yako yatachanganywa Pamoja na ya wengine tutakaozungumza nao li kupata mtazamo wa Pamoja. Utakachosema hakitakuathiri kwa vyovyote, kwa hiyo uwe huru kusema unavyofikiri. Mahojiano haya yatakuwa ya dakika kama 30. Pia hakuna athari yoyote kwako iwapo utakataa kushiriki. Je unapenda tuendelee? [endelea na mahojiano iwapo tu ameridhia]

Tanbihi: Mtu lazima akubali kuhojiwa

[Mhojaji: Tafadhali jaza maswali haya kabla hujaanza kumhoji mhojiwa]

Mahojiano hay ani baina ya [Mhojaji: Tafadhali onyesha aina ya mtumiaji wa mahakama katika mahojiano haya]	
Asiye mteja/mtu wa kawaida anayetumia/anayetafuta huduma za mahakama ila hana shauri mahakamani	Mtumiaji wa mahakama kama mtaalamu(mf. Wakili, mwanasheria) lakini asiye na kesi mahakamani na si mfanyakazi wa mahakama hii
1	2

TAREHE YA MAHOJIANO	Siku	Mwezi	Mwaka
Tarehe ya mahojiano [Mhojaji: Jaza siku, mwezi na mwaka]			

MUDA WA KUANZA	Saa	Dakika
Mahojiano yalianza [Mhojaji: jaza saa na dakika mahojiano yalipoanza, tumia mfumo wa saa 24]		

SEHEMU YA 1: TAARIFA ZA JUMLA KUHUSU MTUMIAJI WA HUDUMA ZA MAHAKAMA

Jina la mhojiwa [hiari]			
Q1. Umri wako? [Mhojaji: jaza namba. Sijui=999] [kama mhi=ojiwa ana miaka chini ya 15 [mtoto] mahojiano yafanyike akiwepo mlezi]			
Q2. Jinsi ya mhojiwa [Mhijaji: jaza kwa kutazama, usiulize]		Mwanaume	Mwanamke
		1	2
Q3. Wewe au mwanafamilia yeyote ameshawahi kuja mahakamani katika kipindi cha miezi 12 iliyopita?			
Ndiyo		1	
Hapana [kama jibu ni hapana, nenda sehemu ya 3]		0	
Q4. Umekuja kwa shughuli gani hapa mahakamani?			
Nimemsindikiza mtu		1	
Kusikiliza kesi tu		2	
Kumwona ndugu yangu ambaye ni mtuhumiwa/mfanyakazi hapa		3	
Kuuliza kuhusu taratibu za mahakama/kupata taarifa kuhusu taratibu za mahakama		4	
Kuchukua nyaraka		5	
Nyingine [itaje] _____		6	
Q4.1 Umepata kile kilichokuleta mahakamani/umepata ulichotarajia mahakamani leo?			
Ndiyo		1	
Hapana		2	
Q4.2. Kama HAPANA, kipi kimekwamisha? Je ni Kwa sababu:			
mhudumu hakukuhudumia		1	
Hukuhudumiwa kwa wakati muafaka		2	
Hakukuwa na kusikiliza kesi		3	
Hukupata nafasi		4	

SEHEMU YA 2: KURIDHIKA NA HUDUMA ZA MAHAKAMA

Tuzungumzie kuhusu uzoefu wa kuja mahakamani. Tafadhali twambie iwapo:			
Q7. Wewe au mwanafamilia yeyote aliwasiliana na mahakama kabla ya kuja hapa mahakamani?			
Ndiyo		1	
Hapana		0	
Haihusiki		9	
Q8. [Iwapo mhojiwa aliwasiliana na mahakama] waliwasiliana nawe au mwanafamilia kwa njia gani?			
Wito wa mahakama		1	
Simu/watsapp/ujumbe mfupi wa maandishi		2	
Process server		3	
Amri/taarifa ya vyombo vya Habari		4	
Baruapepe		5	
Nyingineyo [itaje] _____		Kodi	

Q9. Kabla hujaja mahakamani, ulikuwa na imani kiasi gani iwapo utapata kilichokuleta?						
Imani kubwa						5
Imani kiasi						4
Kawaida						3
Sikuwa na imani kubwa						2
Sikuwa na imani kabisa						1
Sijui						9
Q10. Kwa ujumla, uliridhika kwa kiasi gani na huduma zifuatazo za mahakama na siyo za wengine kama polisi, wanasheria wa kujitegemea nk?						
	Naridhi ka sana	Naridhi ka kiasi	Wastani	Siridhiki kiasi	Siridhiki kabisa	[DNR] Sijui
A. Taarifa ulizopata kabla hujaja huhusu taratibu za Mahakama ana ulichotarajia	5	4	3	2	1	9
B Kwamba usikilizaji/hukumu iliyokuleta mahakamani leo ilienda kama ulivyoambiwa	5	4	3	2	1	9

SEHEMU YA 3: HUDUMA KWA MTEJA NA MAADILI

Tuzungumzie uzoefu wako wa huduma za mahakama						
Q12. Unakubaliana kwa kiasi gani na yafuatayo?						
	Naridhika sana	Naridhi ka kiasi	Wastani	Siridhiki kiasi	Siridhiki kabisa	Sijawahi kutumia
A Nilihudumiwa kwa heshima na taadhima leo	5	4	3	2	1	9
B Shughuli zangu zilifanyika kwa muda muafaka leo	5	4	3	2	1	9
C Watumishi wa Mahakama wameonyesha umahiri wa hali ya juu katika kazi yao	5	4	3	2	1	9
D Watumishi wa Mahakama wameonyesha uelewa na wamefata maadili ya kazi yaliyowekwa	5	4	3	2	1	9
E Watumishi wa Mahakama wamewajibika kushughulikia maombi ya wateja	5	4	3	2	1	9
Q13. Kuhusu muda awa kusubiria mahakamani, kiujumla unapimaje yafuatayo kwa uzoefu wako?						
	Sawa tu	Muda mrefu	Muda mrafu mno	Sijui		
A Muda ukiosubiri mapokezi kabla hujahudumiwa	3	2	1	9		
B Muda uliosubiri mfanyakazi wa mahakama akishughulika na suala lako zima	3	2	1	9		

Q16. Kama ushawahi kuja mahakamani miezi 12 nyuma, tuambie unakubaliana kwa kiasi gani na yafuatayo.

	Nakubali ana sana	Nakubal iana	Nipo katikati	Sikubaliani	Sikubali ani kabisa) Haihusiki
A Wafanyakazi wa mahakama hii wnahudumia watu kwa heshima na upendo	5	4	3	2	1	7
B Suala langu lilishughulikiwa ndani ya muda muafaka	5	4	3	2	1	7
C Majaji/mahakimu/watoa rufaa wanahudumia watu kwa heshima na upendo	5	4	3	2	1	7

SEHEMU 4: KURIDHIKA NA HUDUMA ZA WADAU WA MAHAKAMA

Q17. Kuhusu uzoefu wako katika miezi 12 iliyopita, umewahi kupata/unamjua aliyepat huduma zifuatazo kutoka kwa wadau wa mahakama?

		Ndiyo	Hapana
A	Madalali wa mahakama	1	0
B	Process servers	1	0
C	Mawakili	1	0

Q18 Kama 17A ni Ndiyo, vipi kuhusu uzoefu wako katika miezi 12 iliyopita juu ya kuridhika kwako na huduma za madalali wa mahakama

		Naridhika sana	Naridhika kiasi	Wastani	Siridhiki kiasi	Siridhiki kabisa	[DNR] Sijawahi kutumia
A	Gharama za huduma	5	4	3	2	1	7
B	Muda uliotumika kukamilisha zoezi	5	4	3	2	1	7
C	Mawasiliano	5	4	3	2	1	7
D	Ubora wa huduma	5	4	3	2	1	7

Q19. Kuhusu uzoefu wako katika miezi 12 iliyopita juu ya kuridhika kwako na huduma za process saver

		Naridhika sana	Naridhika kiasi	Wastani	Siridhiki kiasi	Siridhiki kabisa	[DNR] Sijawahi kutumia
A	Gharama za huduma	5	4	3	2	1	7
B	Muda uliotumika kukamilisha zoezi	5	4	3	2	1	7
C	Mawasiliano	5	4	3	2	1	7
D	Ubora wa huduma	5	4	3	2	1	7

Q20. Kuhusu uzoefu wako kwa miezi 12 iliyopita, kiujumla unaridhika kwa kiasi gani na huduma za wakili.

		Naridhika sana	Naridhika kiasi	Wastani	Siridhiki kiasi	Siridhiki kabisa	[DNR] Sijawahi kutumia
A	Gharama za huduma	5	4	3	2	1	7
B	Muda uliotumika kukamilisha zoezi	5	4	3	2	1	7
C	Mawasiliano	5	4	3	2	1	7
D	Ubora wa huduma	5	4	3	2	1	7

SEHEMU YA 5: UPATIKANAJI WA HUDUMA ZA MAHAKAMA

Q21 Niumbali gani kutoka kwenye makazi yako ungesema ni kituo cha mahakama? [Mhojaji: Atapima umadhubuti wa maoni]		
Karibu sana		5
Karibu		4
Sio mbali wala karibu		3
Mbali		2
Mbali sana		1
Sijui		9
Q24. Umewahi kupeleka kesi mahakamani		
Ndio		1
Hapana		0
Q24A Kama Hapana kwa Q24, ni sababu gani muhimu ya watu kama wewe kuwafanya kupeleka kesi mahakamani? Na sababu nyingine muhimu ni ipi?		
	Q19. Hoja ya Kwanza	Q19. Hoja ya pili
Kwasababu ni haki yao ya kiraia	0	
Wanajua kuhusu huduma za mahakama katika eneo lao	1	1
Mahakama ipo karibu na makazi yao	2	2
Uwepo wa huduma za msaada wa kisheria	3	3
Wanaamini watapata haki zao mahakamani	4	4
Sababu nyingine (jibu la kwanza)	Postikodi	
Sababu nyingine (jibu la pili) bainisha	Postikodi	
Hamna majibu Zaidi		9996
Sijui	9999	

SEHEMU YA 6: UPATIKANAJI NA MANUFAA YA TAARIFA KWA WATUMIAJI

Q27. Tuongeele kidogo kuhusu taarifa zinazotolewa na mahakama kwa watumiaji wake. Kwa ujumla, umeridhika ama hujaridhika kwa kiasi gani nayo?						
	Nimeridhika sana	Nimeridhika kiasi	wastani	Sijaridhika kiasi	Sijaridhika kabisa	[DNR] Sijui
A	Taarifa zinazopatikana kuhusiana na taratibu na vifaa	5	4	3	2	1
B	Fomu ulizohitaji kuwa wazi na rahisi kuelewa	5	4	3	2	1

Tuongeele kuhusu upatikanaji na manufaa ya taarifa zinazotolewa na mahakama kwa jamii kupitia mbao za matangazo	
Q28. Umewahi, katika mda ulipotembelea mahakama kuona ama kusoma taarifa zinazotolewa na mahakama katika mbao za matangazo	
Ndiyo	3
Hapana, lakini ninajua kwamba kuna mbao za matangazo	2
Hapana, sijui kuhusu mbao za matangazo	1
Hapana, hakuna mbao za matangazo katika kituo hichi	0
Q29 Kama umewahi kusoma taarifa zinazotolewa katika mbao za matangazo mahakamani, naomba utuambie kama unakubaliana ama unakataa na vipengele vifuatavyo kuhusu taarifa zinazotolewa	

	Nakubaliana kabisa	nakubaliana	wastani	sikubaliani	Sikubaliani kabisa	sijui	
A	Taarifa zinazotolewa zipo wazi na katika lugha ninayojua	5	4	3	2	1	7
B	Taarifa zinazotolewa ni za wakati muafaka	5	4	3	2	1	7
C	Naona taarifa zinazotolewa ni muhimu kwa biashara zangu	5	4	3	2	1	7

Tuengelee kuhusu upatikanaji na umuhimu wa taarifa zinazotolewa na mahakama katika tovuti yao kwa umma

Umewahi katika mda wowote mwaka jana tembelea tovuti ya mahakama kupata taarifa zinazotolewa na mahakama?

Ndio	3
Hapana, lakini ninajua kwamba mahakama ina tovuti	2
Hapana, sijui kama mahakama ina tovuti	1
Hapana, hii mahakama haina tovuti	0

Q35. Kama umetembelea tovuti ya mahakama , tafadhali naomba utuambie kama unakubaliana ama haukubaliani na vipengele vifuatavyo kuhusuana na taarifa zinazotolewa

	Nakubali kabsa	nakubali	wastani	sikubali	Sikubali kbsa	Haitumiki	
A	kupatikana	5	4	3	2	1	7
B	Taarifa zinazotolewa zipo wazi	5	4	3	2	1	7
C	Taarifa zinazotolewa kwa wakati	5	4	3	2	1	7
D	Naona taarifa zinazotolewa ni muhimu kwa kesi au biashara zangu	5	4	3	2	1	7

Tuengelee kuhusu upatikanaji na umuhimu wa maktaba ya mahakama kwako

Q36.1 Umewahi katika kutembelea kwako mahakama katika miezi 12 iliyopita kutumia maktaba ya mahakama?

Ndio	3
Hapana, lakini inajua kuna maktaba ya mahakama katika kituo hichi	2
Hapana, sijui kama kuna maktaba ya mahakama katika kituo hichi	1
Hapana, hakuna maktaba ya mahakama katika kituo hichi	0

Q37 [Interviewers ask only if response to question 25 is Yes "3".

Kama umewahi kutumia maktaba ya mahakama kupata taarifa tafadhani tuambie kama unakubaliana ama haukubaliani na vipengele vifuatavyo

	Nakubaliana kabisa	nakubali	wastani	sikubaliani	Sikubaliani kabisa	[DNR] haitumiki	
A	Siku zote ninaweza kupata taarifa/nyaraka ninazohitaji kutoka katika maktaba	5	4	3	2	1	7
B	Wafanyakazi wa mahakama katika maktaba daima hunitendea kwa adabu na kitaaluma	5	4	3	2	1	7
C	Mda wa kufungua ni mzuri kwa wageni	5	4	3	2	1	7
D	Kuna sehemu nzuri ya kukaa na kusoma	5	4	3	2	1	7

SEHEMU YA 7: UPATIKANAJI WA NYARAKA ZA MCHAKATO WA MAHAKAMA (HUKUMU, AGIZO, UAMUZI WA AMRI NA TARATIBU)

Tuongeelee kuhusu upatikanaji wa nyaraka za mchakato wa mahakama (hukumu, agizo, uamuzi wa amri na taratibu)	
Q38. Mara gapi katika kipindi cha miezi 12 iliyopita umewahi ama mwanafamilia mwingine amehitaji kupata nyaraka za mchakato wa mahakama (taratibu, hukumu au amri na mengineo) katika mahakama hii?	
kamwe	0
Mara moja ama mbili tu	1
Mara chache	2
Mara nyingi	3
Sijui	9

Kama wewe ama mwanafamilia mwenzio amewahi kupata ama kuhitaji nyaraka za mchakato wa mahakama, je ni kwa jinsi gani ilikua rahisi ama vigumu utasema ilikua kuweza kupata nyaraka izo ulipozihitaji?	
Rahisi sana	1
Rahisi	2
Ngumu	3
vigumu sana	4
Sijui	9
Haitumiki	7

Q40. Je, wewe ama mwanafamilia mwingine kwa kawaida mnatakiwa kulipia ili kupata nyaraka za mahakama?	
Ndio, siku zote	2
Ndio, wakati mwingine	1
hapana	0
haitumiki	7

Q41 ni mda gani inachukua kuweza kupata nyaraka kutoka mahakamani				
	Siku 0-21	Siku 22-90	Zaidi ya siku 90	sijui
A. Hukumu (amri, agizo)	3	2	1	9
B. taratibu	3	2	1	9
C. Kumbukumbu za rufaa	3	2	1	9

Q42. Wakati wa uingiliano wako na mahakama, ni mara ngapi kama umewahi, imekubidi kutoa rushwa, kutoa zawadi ama kufanya upendeleo ili

	havitumiki	kamwe	Mara moja au mbili	Mara chache	Mara nyingi	sijui
A Kupata nyaraka za mahakama	7	0	1	2	3	9
C Kuharakisha upataji wa huduma	7	0	1	2	3	9
D Kushawishi uteuzi wa msimamizi	7	0	1	2	3	9

SEHEMU YA 8. MAZINGIRA YA MAHAKAMA NA VIFAA

Q43. Fikiria kuhusu mazingira ya mahakama na vifaa apa leo, umeridhika ama hujaridhika kwa kiasi gani na yafuatayo

	Nimeridhika sana	Nimeridhika kiasi	wastani	Sijaridhika	Sijaridhika kabisa	Huduma hiyo haipatikani
A Upatikanaji wa maeneo mazuri ya kusubiria	1	2	3	4	5	7
B Usafi waa maeneo ya wazi (ukitoa vyoo)	1	2	3	4	5	7
C Vifaa ambavyo vinazingatia mahitaji yoyote ambayo unaweza kuwa nayo	1	2	3	4	5	7
D Upatikanaji wa nafasi ya kufanya majadiliano wa faragha	1	2	3	4	5	7
E Usafi wa vyoo vya umma	1	2	3	4	5	7
F Vinywaji vinavyopatikana kwenye migahawa ndani ya majengo	1	2	3	4	5	7

Q44. Fikiria kuhusu mazingira ya mahakama na vifaa kwa makundi ya wahitaji maalumu leo, kwa ujumla umeridhika ama kujaridhika na yafuatayo?

	Nimeridhika sana	nimeridhika	wastani	sijaridhika	Sijaridhika kabisa	Huduma hiyo haipatikani	sijui
A Huduma ya vyoo vya walemavu	5	4	3	2	1	7	
C Ujenzi wa majengo unaosaidia walemavu na wazee	5	4	3	2	1	7	

Q45. Fikiria kuhusu kesi za watoto, kwa ujumla umeridhika ama hujaridhika kwa kiasi gani kwa vipengele vifuatavyo

	Nimeridhika sana	nimeridhika	wastani	sijaridhika	Sijaridhika kbsa	sijui	Huduma hiyo haipatikani
Jengo linalosaidia kesi za watoto	5	4	3	2	1	7	
Usikilizwaji wa kesi za watoto	5	4	3	2	1	7	
Muda wa hukumu za kesi za watoto	5	4	3	2	1	7	
Usiri wa Habari za kesi za watoto	5	4	3	2	1	7	

SEHEMU YA 9. VIPAUMBELE VYA UJUMLA

Kwa ujumla ni vipi kati ya hivi ni vitu muhimu kwako kulingana na huduma ulizopata kutoka katika mahakama?		
	Jibu la kwanza	Jibu la pili
Namna wafanyakazi wanavyoshughulikia wateja	1	1
Urahisi katika upatikanaji wa mahakama na wafanyakazi wake	2	2
Mda wa kusubiri	3	3
Taarifa kabla hujafika	4	4
Mazingira na vifaa vya mahakama	6	6
Upatikanaji wa nyaraka za mahakama	7	7
Mengine elezea	Kodi	
Hamna majibu zaidi		9996
Sijui	9999	

Sasa tugeukie uridhishwaji wako wa uzoefu wa mahakama kwa ujumla	
Fikiria kuhusu aina ya vitu tulivyojadiliana na kuhusiana na matokeo ya kuja kwako hapa, ama matokeo ya kesi au biashara iliyokuleta mahakamani:	
Q47. Umeridhika kwa kiasi gani ama hujaridhika kwa ujumla na uzoefu wako wa leo?	
Nimeridhika sana	5
Nimeridhika	4
Wastani	3
Sijaridhika	2
Sijaridhika kabisa	1
Sijui	9

Q48. Umeridhika ama hujaridhika kwa kiasi gani namna wewe ama mwanafamilia mlivyohudumiwa ma wafanyakazi wa mahakama?	
Nimeridhika sana	5
Nimeridhika	4
Wastani	3
Sijaridhika	2
Sijaridhika kabisa	1
Sijui	9

Q50. Achilia mbali matokeo ya kuja kwako leo ama majibu ya kesi yako, unakaadiria vipi kwa ujumla kiwango cha utoaji huduma wa hii mahakama?	
Mbaya sana	1
mbaya	2
Wastani	3
Nzuri	4
Nzuri sana	5
Sijui	9

Q51. Na unakadiriaje uzoefu wako wa leo kulinganisha na mategemeo yako. Imekua bora, mbaya ama kama ulivyotegemea iwe?	
Bora	3
Sawa	2
Mbaya	1
Sikua na mategemeo	0
Sijui	9

Q52. achilia mbali uzoefu wako na mahakama hii, umeridhika ama hujaridhika kwa kiasi gani na ufanyaji kazi wa mfumo wa sheria wa Tanzania kwa ujumla?	
Nimeridhika sana	5
Nimeridhika	4
wastani	3
sijaridhika	2
Sijaridhika kabisa	1
Sijui	9

Qn 53. Nenda kwenye kipengele cha mipango ya uhamasishaji wa mahakama kupitia vipindi vya redio na runinga

Q53.1 Unajua kuhusu matukio yafuatayo yanayoandaliwa na mahakama?			
		Ndiyo	Hapana
A	Wiki ya sheria	1	0
B	Kushiriki katika maonesho ya sbasaba	1	0
C	Muktasari wa asubuhi wa kila wiki	1	0
D	Vipindi vya tv	1	0
E	Vipindi vya kwenye redio	1	0

Q53.2 Kama ndio kwa Q53.1. programu au shughuli hizo zimechangiaje katika ujuzi wako kuhusu huduma za mahakama?					
		Sana	Kiasi	Wala ata	[DNR] Sijui
A	Wiki ya sheria	1	2	3	9
B	Kuhudhuria maonesho ya saba saba	1	2	3	9
C	Muhtasari wa asubuhi wa kila wiki	1	2	3	9
D	vipindi vya tv	1	2	3	9
E	Vipindi vya redio	1	2	3	9

Q53.3					
Kama 1 au 2 kwenye Q52.2, matukio au kipindi gani kimechangia katika ujuzi wako wa huduma za mahakama?					
	Wiki ya sheria	Saba saba	Vipindi vya tv	Vipindi vya redio	Muktasari wa asubuhi
Kufungua kesi	1	1	1	1	1
Gharama za kufungua kesi	2	2	2	2	2
Kusikiiza kesi	3	3	3	3	3

Haki ya kukata rufaa	4	4	4	4	4
Huduma za kieletroniki	5	5	5	5	5
Mahakama inayotembea	6	6	6	6	6
Ushughulikiwaji wa malalamiko	8	8	8	8	8
Mda wa kushughulikia nyaraka za mahakama (hukumu,agizo,taratibu)	9	9	9	9	9
Mda wa kutoa hukumu	10	10	10	10	10
hatua za kushughulikia mirathi	11	11	11	11	11
utekelezaji	12	12	12	12	12
Nyingine(elezea)					

Q55. Kuhusu uboreshaji wa utendaji wa mahakama, ni vitu gani vya msingi unadhani vinatakiwa kuboreshwa kwanza?weka 5 kwa uboreshaji wenye umuhimu Zaidi kwako

A	Maadili	5	4	3	2	1	9
B	kuongeza wafanyakazi wenye sifa	5	4	3	2	1	9
C	Kuboresha utunzaji wa taarifa kupitia tehamu na usambazaji wa wakati wa taarifa	5	4	3	2	1	9
D	Kuongeza vifaa vya kisasa na miundombinu ya binadamu	5	4	3	2	1	9
E	Ongezeko la upatikanaji wa maktaba ya mahakamani na kieletroniki	5	4	3	2	1	9
F	Uwezo wa kumudu ada za mahakama	5	4	3	2	1	9
G	Mda wa mashauri mahakamani	5	4	3	2	1	9

Kwa maoni yako, mahakama ifanya nini kuoresha uridhikaji wa watumiaji wake kama wewe?

Q60A: _____ *andika jibu 1*

Q60B: _____ *andika jibu 2*

Q60C _____ *andika jibu 3*

SEHEMU YA 11. MAELEZO ZAJI KUHUSU MTUMIAJI WA MAHAKAMA

Maswali kadhaa kuhusu wewe.	
Q61. Umewahi kutembelea mahakama nyingine kutoa hii kwa ajili ya shughuli za kibiashara katika miezi 12 iliyopita	
Hapana	0
Ndio	1
Q62. Unaulimavu wowote unakuzia kufanya shughuli zako za kila siku au kazi yako?	
Ndio	1
Hapana	0
Q63. Kiwango chako cha juu cha elimu ni kipi?	
Sijasoma elimu rasmi	0
Elimu ya msingi	1
Nimemaliza elimu ya msingi	2
Shule ya kati au shule Fulani ya sekondari au sekondari	3
Nimemaliza shule ya sekondari	4
Sifa baada ya sekondari, Zaidi ya chuo kikuu, diploma au shahada kutoka chuo	5
chuo kikuu fulani	6
Nimemaliza chuo kikuu	7
Uzamili	8
Sijui	9999
Q64. Ipi ni kazi yako kuu?(kama hana kazi, amestaafu au mlemavu, ipi ilikua kazi yako kuu kabla)	
Sijawahi kuwa na kazi	0
mwanafunzi	1
Mama wa nyumbani	2
Kilimo/uvuvi/misitu	3
Mfanyabiashara/mchuuzi	4
Rejareja/duka	5
Mfanyakazi asiye na ujuzi (msafishaji, kibarua, msaidizi wa nyumbani, mfanyakazi wa viwandani asiye na ujuzi)	6
Fundi au mfanyakazi mwenye ujuzi wa kazi za mikono (hufanya biashara kama fundi umeme, fundi mitambo au mfanyakazi wa kiwandani aliye na ujuzi)	7
Msimamizi/msimamizi mkuu	9
Huduma za ulinzi (polisi, jeshi, kampuni binafsi ya ulinzi)	10
Taaluma ya kiwango cha kati (mfano mwalimu, muuguzi, afisa wa serikali wa ngazi ya kati)	11
Mtaalamu wa ngazi ya juu (mfano mfanyakazi wa benki, daktari, mwanasheria, mhasibu, profesa, afisa mkuu wa serikali)	12
Nyingine	95
Sijui	9999
Q65. Je unafanya kazi zako mwenyewe ama umeajiriwa na mtu binafsi au mashirika yasio ya serikali au serikalini?	
Kazi binafsi	1
Sekta binafsi	2
Mashirika yasio ya serikali	3
Serikalini	4
Havihusiani (kama jibu la swali lililopita ni hana kazi au mwanafunzi)	7
Sijui	9
Q66. Unaishi katika wilaya hii?	
Ndio	1
Hapana	2
Q67. Q67. (kama Hapana) je unatokea wilaya gani?	

Q68. Kwa ujumla unaelezeaje hali yako ya Maisha kwa sasa?					
Nzuri sana				5	
Nzuri				4	
Wastani				3	
Mbaya				2	
Mbaya sana				1	
Sijui				9	
Q69. Hali yako ya ndoa ikoje?					
Nimeoa/nimeolewa		Sijaoa/sijaolewa			
Mke mmoja	Wake wengi	Sijawahi kuoa/kuolewa	tumetengana	Talaka	Mjane/mgane
1	2	3	4	5	6

ASANTE SANA MAJIBU YAKO YAMEKUA NA MSAADA KWETU.

**MALIZIA MAHOJIANO –USISAHAU KUJAZA KIPENGELE KINACHOFUATA
MASWALI YOTE YANAYOFUATA YANATAKIWA KUJIBIWA NA MHOJI BAADA YA MAHOJIANO KUISHA**

MDA WA KUMALIZA. Mda mahojiano yalipoisha	Saa	Dakika

UREFU. kwa matumizi ya offisi. Mda uliochukua mahojiano		
--	--	--

Q70. Sehemu mahojiano yalipofanyika			
Majengo ya mahakama			1
Offisi za mawakili			2
Offisi za watoa msaada wa kisheria			3
Offisi ya mwanasheria wa serikali			4
Nyinginezo [elezea]	postkodi		

Q711. Jinsia ya mhojiwa	
Mwanaume	1
Mwanamke	2

Q72. Utaifa wa mhojiwa			
Muafrika	1	Asia ya kusini(mhindi,mpakistani)	5
Mzungu	2	Asia ya mashariki(mchina,mkorea,mindonesia)	6
Amechanganya	3	Nyingine	95
Muarabu	4		

Q73. Kulikua na watu wengine ambao walisikiliza mahojiano yenu?	
Ndio	1
No	0
Hapana	

Q74.	Yes Ndio	No Hapana
A. Je mhojiwa aliuliza wenzake kwa taarifa ili kuweza kujibu maswali?	1	0
B. Je unadhani kuna mtu ameshawishi majibu ya mhojiwa katika mda wa mahojiano?	1	0

Q75.Ni uwiano gani wa maswali unahisi mhojiwa alipata wakati mgumu kuyajibu?	
Yote	4
Mengi	3
Baadhi	2
Machache	1
Hakuna	0

Q76. Mtazamo ya mhojiwa ulikuwaje mda wa mahojiano?						
A. Alikua yeye	kirafiki	1	katikati	2	mkali	3
B. Alikua yeye	nia	1	katikati	2	kaboreka	3
C. Alikua yeye	mvumilivu	1	katikati	2	Sio mvumilivu	3
D. Alikua yeye	Kwa urahisi	1	katikati	2	Ana wasiwasi	3
E. Je yeye alifika	mkweli	1	katikati	2	anapotosha	3

Q77. Jina la mhojaji				
Q78. Namba ya simu ya mhojaji	R	E	P	
Q79. Umri wa mhojaji				
Q80. Jinsi ya mhojaji				
Mwanaume				1
Mwanamke				2
Q81. Kiwango cha juu cha elimu ya mhojaji				
Elimu msingi				1
Elimu ya sekondari(o level) amemaliza/ shule flani ya sekondari				2
Cheti				3
Sekondari kidato cha 6				4
Diploma(elimu baada ya sekondari, chuo kikuu chochote)				5
Shahada ya chuo kikuu				6
Uzamili				7
Nyingine	postikodi			

UKURASA WA SAINI

822. MHOJI: je, unamaoni mengine yoyote kuhusiana na mahojiano haya? Kwa mfano, kuna chochote cha muhimu kilichotokea mda mahojiano
Hapana 0

IMHOJI: Nathibitisha kuwa mahojiano yalifanyika kwa kufuata maelekezo yaliyotolewa kwenye mafunzo. Majibu yote ni ya wahojiwa ambao walichaguliwa kutokana na vigezo/taratibu za maelekezo ya itafiti huu.

SAINI YA MHOJI : _____

83. MSIMAMIZI: unamaoni yoyote ya ziada kuhusu mahojiano haya? Mfano, kuna chochote cha muhimu kilichotokea mda wa mahojiao

Hapana 0

MSIMAMIZI: Nathibitisha kwamba usaili ulifanyika kwa mujibu wa maelekezo yaliyotolewa kwa msaili wakati wa mafunzo. Majibu yote yamehakikiwa kwa ukamilifu na usahihi. Taarifa kuhusu mahakama zimezingatia ushuhudiaji na usaili uliofanyika kwenye vituo vilivyoteuliwa.

Saini ya Msimamizi: _____

Kiambatisho 4. Mazingira ya kazi kwa watumishi wa mahakama 2023

Utafiti wa Kuridhika kwa watumiaji wa mahakama Tanzania 2023

ENEO HILI LIJAZWE KWA USHIRIKIANO NA MSIMAMIZI

Na. Namba ya Uwandani			
[kwa matumizi ya ofisi tu]			
[kwa matumizi ya Msimamizi tu]			
Mahojiano yalihakikiwa uwandani		Dodoso lilihakikiwa na:	Ngazi ya mahakama
Ndiyo	1	Saini ya msimamizi	Mahakama ya Mwanzo
Hapana	2		Mahakama ya Wilaya
			Mahakama ya Hakimu Mkazi
			Mahakama Kuu ya Kanda
			Kituo Jumuishi cha Utoaji Haki
			Mahakama kuu ya Kazi
			Mahakama Kuu ya Biashara
			Mahakama Kuu Ardhi
			Mahakama Kuu Rushwa na Uhujumu Uchumi
			Mahakama Kuu baraza la Usuluhishi
			Masjala kuu ya Mahakama Kuu
			Mahakama ya Rufaa
Msaili: ingiza majina sahihi ya kanda, mkoa, wilaya na mitaa/vijiji ambako mahakama inapatikana katika visanduku hapa chini			
Kanda [andika jina]	Eneo	Jina	postikodi
	Mkoa		
	Wilaya		
	Mtaa/Kijiji		
	Jina la mahakama		

Utambulisho wa mhojaji:

Habari za leo. Amimi ninaitwa....., Ninatokea REPOA, taasisi ya utafiti inayojitegemea iliyopo Dar es Salaam. Tunafanya utafiti juu ya uzoefu wa watu katika kupata huduma za mahakama nchini. Tungependa kujadiliana nawe kama mpokea huduma juu ya masuala haya. Majibu ya maswali haya yataisaidia Mahakama kuboresha huduma zake nchini.

Ushiriki ktika utafiti huu ni hautakuathiri chochote kwa kuwa utambulisho wako utafichwa. Majibu yako yatachanganywa Pamoja na ya wengine tutakaozungumza nao li kupata mtazamo wa Pamoja. Utakachosema hakitakuathiri kwa vyovyote, kwa hiyo uwe huru kusema unavyofikiri. Mahojiano haya yatakuwa ya dakika kama 30. Pia hakuna athari yoyote kwako iwapo utakataa kushiriki. Je unapenda tuendele? [endelea na mahojiano iwapo tu ameridhia]

[Mhojaji: Wahoji tu wafanyakazi wa mahakama]

Tanbihi: Mtu lazima aridhie kuhojiwa

[Mhojaji: Jaza maswali haya kabla hujaanza kumhoji]

	Siku	Mwezi	Mwaka
Tarehe ya mahojiano [jaza siku, mwezi na mwaka]			

MUDA WA KUANZA	Saa	Dakika
Muda mahojiano yalipoanza [Mhojaji: jaza saa na dakika, tumia mfumo wa saa 24]		

	Jina la mhojiwa	Jinsi	Umri	Hali ya ndoa	Kiwango cha elimu	Aina ya mfanyakazi	Muda wa kutumikia mahakama
	a	b	c	D	e	F	G
Q1	Msimbo	1=Mwanaume 2=Mwanamke		1= Sina mwenza 2= Nina mwenza 3=Tumetengana 4=Tumetalikiana 5=Mjane/mgane 9=Haihusiki	0= Sina elimu rasmi 1=Elimu ya msingi 2= Sekondari 3= Astashahada 4= Sekondari ya juu 5=Diploma 6= Shahada ya chou kikuu 7= Uzamili 9=haihusiki	1= Jaji/hakimu 2=Msajili 3=Afisa utawala 4=Karani wa mahakama 5=Mhasibu 6=Mhudumu wa ofidi 7=Katibu muhtasi 8=Mlinzi 9= Nyingine [Taja]_____	[onesha: idadi ya miaka na 0 ni chini ya 1]

SEHEMU YA 2: KIWANGO CHA UTOSHELEVU NA KURIDHIKA NA MASLAHI YA MAHAKAMA HII

Kagua mahakama ukizungumza na mhojiwa			
Q1. Vifaa vilivyotumika kujenga sakafu	Q2. Vifaa vilivyotumika kujenga kuta	Q3. Vifaa vilivyotumika kujenga paa	Q4. Aina ya vyoo
1=Saruji/zege 2=Mbao 3=Udongo 4= Malumalu	1=Zege/saruji 2= Tofali za kuchoma 3=Tofali za saruji 4=Miti na udongo 5=Miti na nyasi	1=Mabati 2=Zege/vigae 3=Udongo na nyasi 4=Matawi/majani	1= Vyoo vya kuflash 2= Vyoo vya kisasa 3= Vyoo vya shimo 4= Vinginevyo
Q5. Nini chanzo kikuu cha maji mahakamani hapa	Q6. Chanzo kikuu cha mwanga mahakamani hapa	Q7. Una ofisi?	Q8. Unaridhika kiasi gani na samani za ofisi
1=, Maji ya bomba ndani 2= Maji ya bomba, nje 3= Bomba la jumua 4= Kisima katika eneo la mahakama 5= Kisima cha jumua nje 6= Maji ya mvua 7=Wachuuzi wa maji 8=Chanzo kingine [kitaje]_____	1=Umeme gridi ya taifa 2=Sola 3=Taa ya chemli 4=Mishumaa 5=Kuni	1=Ndiyo, mwenyewe 2=Ndiyo, nakaa na wengine 3= Hapana, ni ukumbi wa wote	1=Hakuna samani 2=Siridhiki kabisa 3= Siridhiki 4= Nipo kawaida 5= Sijaridhika 6= Sijaridhika kabisa

Q9. Unaridhikaje na viandikwa vinavyoletwa ofisini	Q10. Unaridhikaje na mzigo wa kazi uliopewa	Q11. Unaridhikaje na mazingira ya kazi	Q12. Unaridhikaje na mshahara/marupuru na maslahi mengine			
1=Havipo 2=Siridhiki kabisa 3= Siridhiki 4= Nipo katikati 5= Nimeridhika 6= Nimeridhika sana	1=Sina 2=Siridhiki kabisa 3= Siridhiki 4= Nipo katikati 5= Naridhika 6= Nimeridhika sana	1=Siridhiki kabisa 2= Siridhiki 3= Nipo katikati 4= Nimeridhika 5= Nimeridhika sana 6= Sina cha kusema	1= Sina mshahara [najitolea] 2=Siridhiki kabisa 3= Siridhiki 4= Nipo katikati 5= Nimeridhika 6= Nimeridhika sana			
Q13. Unaridhika kiasi gani na muda nwa kupokea mshahara/marupuru	Q14. Unaridhika kiasi gani na uhuru wa kufanya maamuzi	Q15. Unaridhika kiasi gani uwepo wa mtandao au utendajikazi unaposhughulika na huduma za mtandao				
1=Sina mshahara [najitolea] 2=Siridhiki kabisa 3= Siridhiki 4=Nipo katikati 5=Nimeridhika 6= Nimeridhika sana	1=Siridhiki kabisa 2= Siridhiki 3=Nipo katikati 5= Nimeridhika sana 6= Sina cha kusema	1=Siridhiki kabisa 2= Siridhiki 3= Nipo katikati 4= Nimeridhika 5= Nimeridhika sana				
Q16. Unaridhika na mipango/mikakati inayochukuliwa na mahakama katika maeneo yafuatayo						
	Siridhiki kabisa	Siridhiki	Nipo katikati	Naridhika	Naridhika sana	Sina la kusema
a. Kumaliza kesi kwa wakati	1	2	3	4	5	6
b. Kumaliza kesi za muda mrefu	1	2	3	4	5	6
c. kushughulikia malalamiko na mrejesho kutoka kwa wananchi	1	2	3	4	5	6
c. Kushughulikia malipo na stahiki za wafanyakazi	1	2	3	4	5	6
e. kushughulikia masuala ya uvunjifu wa maadili	1	2	3	4	5	6
d. Kuboresha ufanisi	1	2	3	4	5	6
g. ujenzi wa miundombinu	1	2	3	4	5	6
e. Uwepo wa vitendea kazi	1	2	3	4	5	6
Q17. Unaridhika kwa kiasi gani na usafi wa mazingira ya mahakama	Q18. Unaridhika kwa kiasi gani na rasilimali zilizopo mahakamani kwa ajili ya kutekeleza kazi zake?	Q19. Umefanya kazi hapa kwa muda gani	Q20. Unazijua haki/stahiki zako mahali pa kazi?			
1=Siridhiki kabisa 2= Siridhiki 3= Nipo katikati 4= Naridhika 5= Naridhika sana 6= Sina cha kusema	1=Siridhiki kabisa 2= Siridhiki 3= Nipo katikati 4= Naridhika 5= Naridhika sana 6= Sina cha kusema	Andika idadi ya miaka	1=Ndiyo 2=Hapana 3= Sina hakika			
Q21. Unaridhika na namna haki zako zinavyoshughulikiwa	Q22. Umewahi kupata mafunzo baada ya kuajiriwa	Q23. Umefanya mafunzo mangapi baada kuajiriwa [Pamoja na astashahada na shahada]	Q24. Kama umefanya mafunzo, ni aina gani ya mafunzo umehudhuria			

1=Siridhiki kabisa 2= Siridhiki 3= Nipo katikati 4= Naridhika 5= Naridhika sana 6= Sina la kusema	1= Ndiyo 2= Hapana	0 = Hakuna 99= Sikumbuki	1= Kozi fupi 2= Cheti 3= Astashahada 3=Shahada ya awali 4= Shahada ya uzamili 5= Shahada ya uzamivu 99= Haihusiki
Q25. Kama ulipata mafunzo, yalikuwa yanaendana na kazi yako	Q26. Katika mafunzo uliyopata, marefu yalikuwa ya muda gani (SIKU)	Q27. Unaishi kwenye eneo la mahakama?	Q28. Nyumba unayoishi ni ya mwajiri wako?
1=Yanaendana sana 2= Yanaendana kiasi 3= Hayaendani kabisa 99= Haihusiki	99= Haihusiki	1=Ndiyo 2= Hapana	1=ndiyo 2= Hapana
Q29. Inachukua muda gani kutoka ofisini kuja kazini	Q30. Unatumia usafiri gani kuja kazini	Q31. Unakubaliana kuwa kuna namna ya kushughulikia malalamiko binafsi	Q32. Unakubaliana kuwa mahakama inaruhusu watumishi wake kujiunga na vyama vya wafanyakazi
[andika katika dakika kama anaishi mahakani]	0 = Naishi maahakamani 1= Hutembea 2= Nina gari langu 3= Basi la ofisi 4= Baiskeli 5=Pikipiki/bajaji 5= Usafiri wa umma 6= Haihusiki	1= Sikubaliani kabisa 2= Sikubaliani 3= Katikati 4= Nakubaliana 5=Nakubaliana sana	1= Sikubaliani kabisa 2= Sikubaliani 3= Katikati 4= Nakubaliana 5=Nakubaliana sana
Q33. Unajua kwa kiasi gani mpango-mkakati wa mahakama Tanzania	Q34. Kwa kiasi gani waajiriwa wanahusishwa na mipango ya mahakama?	Q35. Unaridhika na mipango ya mawasiliano ya ndani kuhusu ustawi wa watumishi, upandishwaji vyeo, na sera mbalimbali za rasilimali watu	Q36. Unaridhika ama huridhiki na haki za watumishi zilizopo kisheria?
1= Naiielewa vema 2=Naiielewa kwa kiasi 0= Siielewi kabisa	1=Wanahusishwa sana 2=Wnahusishwa kiasi 3=Hawahusishwi kabisa	1=Siridhiki kabisa 2= Siridhiki 3= Nipo katikati 4= Naridhika 5= Naridhika sana 6= Sina la kusema	1=Siridhiki kabisa 2= Siridhiki 3= Nipo katikati 4= Naridhika 5= Naridhika sana 6= Sina la kusema
Q37. Kwa kiwango gani mahakama hii hupokea kesi zinazohusiana na uchaguzi	Q38. Mahakama ilishaahi kuingiliwa na pande nyingine ikishughulikia kesi za uchaguzi au siasa?	Q39. Ikiwa mahaka imeingiliwa na pande nyingine katika kesi za uchaguzi, hali hii ilikubalika ama haikukubalika?	Q40. Kwa kiasi gani unaridhika na uhuru wako na wadau wengine wa serikali
1=Haijawahi 2=Mara moja 3=Mara chache 4= Mara nyingi 5= Sijui	1=Hapana 2=Mara moja 3=Mara chache 4= Mara nyingi 5=Sijui 6= Haihusiki	1= Haikukubaliwa kabisa 2=Haikukubaliwa 3= Haikukubaliwa wala kukataliwa 4= Ilikubaliwa 5=Ilikubaliwa sana 6=Sijui 7= Haihusiki	1=Siridhiki kabisa 2= Siridhiki 3= Nipo katikati 4= Naridhika 5= Naridhika sana 6= Sina la kusema

Q41. kwa miaka mitano iliyopita, wewe au yeyote alijua mahakama hii ikitangazwa/kukuzwa?	Q42. Kwa uzoefu wako, unadhani kutangazwa kunaendana na sheriazilizopo, au taratibu na kanuni?	Q42.1. Unakubaliana kuwa mara nyingi huwa unapata Habari kuhusu mambo yanayoibuka na yanayoendelea kuhusu mahakama?	Q42.2. Kwa kiwango gani unakubaliana na kauli kuwa utendaji kazi wa watumishi wa mahakama unatazamwa mara kwa mara
1=Ndiyo, mimi mwenyewe 2=Ndiyo nawajua kadhaa 3=Hapana 6= Sijui	1=Ndiyo, kunafata 2=Hapana, hakufati 3= Sijui	1= Sikubaliani kabisa 2= Sikubaliani 3= Katikati 4= Nakubaliana 5=Nakubaliana sana	1= Sikubaliani kabisa 2= Sikubaliani 3= Katikati 4= Nakubaliana 5=Nakubaliana sana

Q43. Kuhusu uzoefu wako kwa ujumla, ni kwa kiasi gani mifumo hiyo ina ufanisi katika utendaji wako wa kazi?							
	Ina ufanisi sana	Ina ufanisi kiasi	Ipo kawaida	Ina ufanisi sana	Haina ufanisi kwa kiasi	Sijui	Hakuna
Usimamizi	5	4	3	2	1	9	8
Ukaguzi	5	4	3	2	1	9	8

SEHEMU YA 3: HATUA ZA KUBORESHA MAHAKAMA

Q1. Kuhusu mali zilizo, kwa ujumla unaridhika kiasi na mali zifuatazo za mahakama? <i>[msaili: hakiki uthabiti wa maoni yake].</i>								
		Naridhika sana	Naridhika kiasi	Nipo kawaida	Siridhiki kiasi	Siridhiki kabisa	Hazipo	Sijui
A	Ujenzi wa majengo mapya ya mahakama	5	4	3	2	1	8	9
B	Ukarabati wa majengo ya mahakama	5	4	3	2	1	8	9
C	Ujenzi wa vyoo	5	4	3	2	1	8	9
D	Nafasi katika maktaba ya mahakama/jingo lililokarabatiwa	5	4	3	2	1	8	9
E	Ununuzi wa magari	5	4	3	2	1	8	9
F	Ununuzi wa kompyuta	5	4	3	2	1	8	9
G	Ununuzi wa samani	5	4	3	2	1	8	9
H	Kuunganiswa kwa umeme wa gridi ya Taifa	5	4	3	2	1	8	9
I	Kuunganishwa na umeme wa vyanzo vingine	5	4	3	2	1	8	9
J	Kuongwa kwa maji ya bomba	5	4	3	2	1	8	9
K	Ubao wa matangazo wa mahakama	5	4	3	2	1	8	9
L	Tovuti ya mahakama	5	4	3	2	1	8	9
M	Mgahawa/sehemu ya kula	5	4	3	2	1	8	9
O	Mabango	5	4	3	2	1	8	9

Q2. Katika miaka mitano, kumekuwa na maboresho ya mahakama ya Tanzania katika maeneo haya?			
		Yes Ndiyo	No Hapana
A	Ujenzi wa majengo mapya	1	0
B	Ukarabati wa majengo ya mahakama	1	0
C	Ujenzi wa vyoo	1	0
D	Nafasi katika maktaba ya mahakama/jingo lililokarabatiwa	1	0
E	Ununuzi wa magari	1	0
F	Ununuzi wa kompyuta	1	0
G	Ununuzi wa samani	1	0
H	Kuunganiswa kwa umeme wa gridi ya Taifa	1	0
I	Kuunganishwa na umeme wa vyanzo vingine	1	0
J	Kuungwa kwa maji ya bomba	1	0
K	Ubao wa matangazo wa mahakama	1	0
L	Tovuti ya mahakama	1	0
M	Mgahawa/sehemu ya kula	1	0

SEHEMU YA 4: UPATIKANAJI NA UMUHIMU WA TAARIFA KWA WATUMIAJI

Q3. Umeshawahi kutembelea tovuti ya mahakama?

1=, ndiyo 0=Hapana

Q4. Iwapo jibu la hapo juu ni ndiyo, umeshawahi kuziona nyaraka zifuatazo?			
		Yes Ndiyo	No Hapana
A	Sheria, taratibu na kanuni	1	0
B	Ripoti za kisheria	1	0
C	Uamuzi wa mahakama	1	0
D	Nyinginezo	1	0

Q5. Iwapo uliwahi kutembelea tovuti ya mahakama, sema iwapo unakubaliana au hukubaliana na masuala yafuatayo kuhusu taarifa zilizo huko							
	Nakubaliana sana	Nakubaliana	Nipo katikati	Sikubaliani	Sikubaliani kabisa	Haihusiki/hazipo	
A	Zinafikika	5	4	3	2	1	7
B	Taarifa zinaeleweka	5	4	3	2	1	7
C	Taarifa zilizo zinahuishwa	5	4	3	2	1	7
C	Niliona taarifa zina umuhimu kwa kesi/mashauri	5	4	3	2	1	7

Q6. Katika miaka mitano iliyopita, umewahi kutumia mojawapo ya huduma hizi za teknolojia ya kisasa mahakamani?				
		Ndiyo	Hapana	Sijui
A	kufungua shauri mtandaoni	1	0	
B	kufanya malipo mtandaoni	1	0	
C	kushughulikia shauri/kesi mtandaoni	1	0	
D	Kuarifiwa kwa kutumia mtandao	1	0	
E	TANZLII	1	0	

Q7. Fikiria kuhusu teknolojia ya kisasa inayotumika kwa jumla, umeridhika au hujaridhika kwa namna gani na teknolojia zifuatazo katika mahakama? [msaili: hakiki uthabiti wa maoni yake].								
		Naridhika sana	Naridhika kiasi	Nipo kawaida	Siridhiki kiasi	Siridhiki kabisa	Sijui	Haihusiki
A	kufungua shauri mtandaoni	5	4	3	2	1	9	
B	kufanya malipo mtandaoni	5	4	3	2	1	9	
C	kushughulikia shauri/kesi mtandaoni	5	4	3	2	1	9	
D	Kuarifiwa kwa kutumia mtandao	5	4	3	2	1	9	
E	TANZLII	5	4	3	2	1	9	
F	ofisi mtandao	5	4	3	2	1	9	
G	Kongamano la video	5	4	3	2	1	9	
H	JSDS	5	4	3	2	1	9	

SEHEMU YA 5: MIPANGO YA MAHAKAMA KUTOA ELIMU KWA UMMA

Q8. Mahakama hutoa elimu kwa umma kuhusu huduma zifuatazo zihusianazo na mahakama?				
		Ndiyo	Hapana	Sijui
A	Mahakam ya mwanzo	1	0	
B	Mahakama ya Wilaya	1	0	
C	Mahakama ya hakimu Mkazi	1	0	
D	Mahakama Kuu ya Kanda	1	0	
E	Mahakama Kuu divisheni ya kazi	1	0	
F	Mahakama Kuu divisheni ya Biashara	1	0	
G	Mahakama Kuu divisheni ya Ardhi	1	0	
H	Mahakama Kuu divisheni ya Rushwa na Uhujumu Uchumi	1	0	
I	Mahakama Kuu divisheni ya baraza la Usuluhishi	1	0	
J	Masjala ya Mahakama Kuu	1	0	
K	Kituo jumuishi cha utoaji Haki	1	0	
L	Mahakama ya Rufaa	1	0	

Q9. Iwapo jibu la 8 ni NDIYO. Sasa kuhusu elimu kwa umma, kwa ujumla unaonaje juu ya utoshelevu wa umma kuhusu huduma katika ngazi hizi za mahakama?							
		Unatosheleza sana	Unatosheleza kiasi	Kawaida	Hautoshelezi kiasi	Hautoshelezi kabisa	Sijui
A	Mahakam ya mwanzo	5	4	3	2	1	9
B	Mahakama ya Wilaya	5	4	3	2	1	9
C	Mahakama ya hakimu Mkazi	5	4	3	2	1	9
D	Mahakama Kuu ya Kanda	5	4	3	2	1	9
E	Mahakama Kuu divisheni ya kazi	5	4	3	2	1	9
F	Mahakama Kuu divisheni ya Biashara	5	4	3	2	1	9
G	Mahakama Kuu divisheni ya Ardhi	5	4	3	2	1	9
H	Mahakama Kuu divisheni ya Rushwa na Uhujumu Uchumi	5	4	3	2	1	9
I	Mahakama Kuu divisheni ya baraza la Usuluhishi	5	4	3	2	1	9
J	Masjala ya Mahakama Kuu	5	4	3	2	1	9
K	Kituo jumuishi cha utoaji Haki	5	4	3	2	1	9
L	Mahakama ya Rufaa	5	4	3	2	1	9

Q10. Kuna dawati la mapokezi katika mahakama yako?

Hapana = 0 Ndiyo = 1

Q11: Iwapo jibu ni Ndiyo, kwa kiasi gani dawati la mapokezi lina ufanisi kwa wateja katika mahakama yako?						
	Halina ufanisi kabisa	Halina ufanisi kiasi	Kawaida	Lina ufanisi kiasi	Lina ufanisi sana	Sijui
Ufanisi wa dawati la mapokezi	5	4	3	2	1	9

Q12: Miongozo, sheria na taratibu zina ufanisi gani katika maeneo yafuatayo?							
	Yana ufanisi sana	Yana ufanisi	Yapo kawaida	Hayana ufanisi kabisa	Hayana ufanisi	Sijui	
A	Taratibu za madalali wa Mahakama	5	4	3	2	1	9
B	Taratibu za ad ana malipo ya Mahakama	5	4	3	2	1	9
C	Nyaraka za bure za Mahakama	5	4	3	2	1	9

SEHEMU YA 6: WADAU WA MAHAKAMA

Q13. Kuhusu wadau wa mahakama, unaweza kusema wadau hawa wana ufanisi kiasi gani katika kufungua, kuendesha na kutoa haki?							
		Wana ufanisi sana	Wana ufanisi	Wapo kawaida	Hawana ufanisi kabisa	Wana ufanisi] Sijui
A	Wnasheria wa serikali	5	4	3	2	1	9
B	Mawakili	5	4	3	2	1	9
C	Madalali wa Mahakama	5	4	3	2	1	9
D	Maafisa wa Mageza	5	4	3	2	1	9
E	Watumishi wa Ustawi wa jamii	5	4	3	2	1	9
F	Mofisa waliopo mafunzoni	5	4	3	2	1	9
G	Maafisa wa Polisi	5	4	3	2	1	9

Q14. Unaridhika kiasi gani na maboresho (kama yapo) katika maadili ya msingi katika kushughulikia za kesi mahakamani katika miezi 12 iliyopita?							
		Naridhika sana	Naridhika kiasi	Nipo kawaida	Siridhiki kiasi	Siridhiki kabisa	[DNR] Sijui
A	Usawa (mbele ya sheria)	5	4	3	2	1	9
B	Kutopendelea	5	4	3	2	1	9
C	Uhuru wa kufanya maamuzi	5	4	3	2	1	9
D	Umahiri na weledi	5	4	3	2	1	9
E	Uadilifu	5	4	3	2	1	9
F	Upatikanaji	5	4	3	2	1	9
G	Muda muafaka	5	4	3	2	1	9
H	Ushirikishwaji wa wadau katika masuala ya kimahakama	5	4	3	2	1	9

Q15. Kwa kutazama uboreshwaji wa utendaji wa mahakama, vigezo gani vya ubora unadhani vinatakiwa kuboreshwa kwanza? Pima vigezo vitano kwa umuhimu wake. [Mhojaji aweke tiki ambapo 1 ni muhimu Zaidi, 5 ni ya mwisho kwa umuhimu na 9 sijui]							
A	Maadili	5	4	3	2	1	9
B	Kuongeza wafanyakazi wenye sifa	5	4	3	2	1	9
C	Kuboresha utunzaji wa kumbukumbu kwa kutumia TEHAMA na utoaji tarifa kwa wakati	5	4	3	2	1	9
D	Kuongeza vifaa vya kisasa, majengo na zana	5	4	3	2	1	9
E	Kuongeza upatikanaji wa maktaba za kawaida na maktaba mtandao	5	4	3	2	1	9
F	Kumudu kwa ada za mahakama	5	4	3	2	1	9
G	Uendeshaji wa mashauri kwa muda muafaka	5	4	3	2	1	9

Tuzungumzie ushawishi katika kutoa uamuzi katika ngazi hii ya mahakama. Kwa mtazamo wako unakubaliana na kauli ipi kati ya hizi?

Q16.			
Kauli 1: Majaji/mahakimu katika ngazi hii ya mahakama hawako huru kuamua kesi zinazowahusu watu wenye ushawishi.		Kauli 2: Majaji/mahakimu katika ngazi hii ya mahakama hufanya maamuzi bila kuathiriwa na umaarufu wa mtu.	
Nakubaliana kabisa na kauli 1	Nakubaliana na kauli 1	Nakubaliana na kauli 2	Nakubaliana kabisa na kauli 2
1	2	3	4
Nakubaliana na kauli zote			5
Sijui			9

Q17.			
Kauli 1: Kesi ikiwa inaendela, mhusika mkuu wa kesi (mshitaki na mshitakiwa) huwa na ushawishi juu ya uamuzi kwa kutoa zawadi au hongo kwa wafanya maamuzi		Kauli 1: Mhusika mkuu wa kesi (mshitaki na mshitakiwa) hutulia kufatilia mwenendo wa kesi kwa majaji wakiadini umamuzi hauwezi kubadilishwa kwa hongo au zawadi.	
Nakubaliana kabisa na kauli 1 1	Nakubaliana na kauli 1 2	Nakubaliana na kauli 2 3	Nakubaliana kabisa na kauli 2 4
Sikubaliani na kauli zote			5
Sijui			9

Q18.			
Kauli 1: Kesi ikiisha, majaji/mahakimu huwa na amani mbele ya waathirika		Kauli 2: Kesi ikiisha majaji/mahakimu hukosa amani mbele ya waathirika, hasa wakiogopa kulipiziwa kisasi	
Nakubaliana kabisa na kauli 1 1	Nakubaliana na kauli 1 2	Nakubaliana na kauli 2 3	Nakubaliana kabisa na kauli 2 4
Sikubaliani na kauli zote			5
Sijui			9

Kwa maoni yako, kitu gani kinaweza kufanyika kortini kuboresha huduma na mazingira yako ya kufanyia kazi?	
Q19:	Andika jibu la kwanza
Q20:	Andika jibu la pili
Q21	Andika jibu la tatu

Q21.1. Unakubaliana kwa kiasi gani na kiwango cha uwazi katika uendeshaji wa mahakama?						
SN	Kauli	Sikubaliani kabisa	Sikubaliani	Katikati	Nakubaliana	Nakubaliana sana
1	Maamuzi yetu yanapatikana kwa walalamikaji	1	2	3	4	5
2	Tunaruhusu vyombo vya Habari kuingia kuripoti mwenendo wa kesi mahakamani	1	2	3	4	5
3	Tunajibu maombi ya tarifa kwa watumiaji wa mahakama kwa muda muafaka	1	2	3	4	5
4	Pale inapowezekana, umma unapata nafasi ya kuona mwenendo wa mashauri mahakamani	1	2	3	4	5
5	Ufahamishwaji kabla ya vikao hufanyika mara kwa mara	1	2	3	4	5
Q21.2. Unakubaliana kwa kiwango gani na kauli zifuatazo kuhusu umahiri, umuhimu na kueleweka kwa taarifa katika njia zetu za mawasiliano?						
Na	Kauli	Sikubaliani kabisa	Sikubaliani	I Katikati	Nakubaliana	Nakubaliana sana
1	Taarifa tunazotoa kwa jamii ni kamilifu, zinazohusika na zinazoeleweka	1	2	3	4	5
2	Taarifa tutoazo ni za muhimu kwa watumiaji	1	2	3	4	5
3	Tunatoa taarifa kusaidia walalamikaji wasio na uwakilishi	1	2	3	4	5
4	Huduma za ufasisi zinapatikana kwa watumiaji wa mahakama wanaohitaji	1	2	3	4	5

TAARIFA IFUATAYO IJAZWE NA MHOJAJI AKISHIRIKIANA NA MSIMAMIZI

Q 22. Unamhoji mtawala/afisa rasilimali watu

1=Ndiyo

0= Hapana =[kama jibu ni hapana, nenda sehemu D]

Q23			
CFE-Mahakama hii ina vitu vifuatavyo?		Ndiyo	Hapana
A.	Imeunganishwa na umeme wa gridi ya Taifa	1	0
B.	Imeunganishwa na vyanzo vingine vya umeme	1	0
C.	Maji ya bomba	1	0
D.	Vyoo kwa ajili ya jumuiya ya wageni	1	0
E.	Mbao za matangazo	1	0
F.	Tovuti ya mahakama	1	0
G.	Maktaba	1	0
H.	Huduma za taarifa zihusianazo na mahakama kwa jamii	1	0
I.	Mgahawa/sehemu ya chakula katika viunga vya mahakama	1	0
Q24			
CFP. Mahakama imezungukwa na uzio?			
Ndiyo		1	
Hapana		0	
Q25			
CFT. Ikiwa mahakama ina uzio, vifaa gani vimetumika kuujenga?			
Ukuta wa tofali/zege		3	
Wayu wa uzio		2	
Miti ya kupanda		1	
Vifaa vinginevyo [Vitaje] _____		Postikodi	

**TAFAKURI NA HITIMISHO
MWISHO WA MAHOJIANO – USISAHAU KUJAZA SEHEMU
INAYOFUATA. MASWALI YOTE YANAYOFUATA YAJIBIWE NA
MHOJIWA BAADA YA MAHOJIANO KUFUNGWA**

MUDA WA KUMALIZA. Mahojiano yaliisha:	Saa	Dakika

UREFU. Kwa matumizi ya ofisi tu: urefu wa mahojiano katika dakika		
---	--	--

Q1. Mahojiano yalifanyika wapi?	
<i>Viunga vya mahakama</i>	1
<i>Ofisi ya wakili</i>	2
<i>Kwenye ofisi ya msaada wa kisheria</i>	3
<i>Ofisi ya mwanasheria wa serikali</i>	4
Eneo jingine [Litaje]	

Q2. Jinsia ya mhojiwa	
Mume	1
Mke	2

Q3. Kabila la mhojiwa			
Mwafrika/mweusi	1	Mwarabu/mlebanoni	4
Mweupe/mzungu	2	Mwasia Kusini (Mhindi, Mpakistani)	5
Chotara/mchanganyiko	3	Mwasia mashariki (Mchina, Mkorea n.k)	6

Q4. Kulikuwa na watu wengine ambao wangeweza kusikiliza mazungumzo ya mahojiano?	
Ndiyo	1
Hapana	0

Q5.	Ndiyo	Hapana
A. Mhojiwa aliomba taarifa kwa wengine ili ajibu swali lolote?	1	0
B. Unadhani kuna yeyote aliyeshawishi majibu ya mhojiwa wakayi wa mahojiano?	1	0

Q6. Upi ulikuwa mtazamo wa mhojiwa wakati wa mahojiano?						
A. Alikuwa	Kirafiki	1	Katikati	2	mshari	3
B. Alikuwa	Mwenye hamu	1	Katikati	2	kutopenda	3
C. Alikuwa	Mwenye ushirikiano	1	katikati	2	Asiye na ushirikiano	3
D. Alikuwa	Mvumilivu	1	Katikati	2	Alikuwa na papara	3
E. Alikuwa	mtulivu	1	Katikati	2	Mwoga	3
F. Alikuwa	Mkweli	1	Katikati	2	Mdanganyifu	3
Q7. Jina la mhojaji						

Q8. Namba ya mhojaji	R	E	P		
Q9. Umri wa mhojaji					
Q10. Jinsi ya mhojaji					
Mwanaume				1	
Mwanamke				2	
Q11. Elimu ya mhojaji					
Elimu ya Msingi				1	
Elimu ya sekondari				2	
Astahada (baada ya elimu ya sekondari)				3	
Sekondari ya Juu				4	
Stahada (baada ya elimu ya sekondari, ambayo si ya chou kikuu)				5	
Shahada ya chou kikuu				6	
Uzamili				7	
Nyingineyo [Taja] _____	Msimbo				

Saini.....

Q12. MHOJAJI: Una maoni mengine juu ya mahojiano haya? Kwa mfano, kuna jambo lolote la msingi lilitokea wakati wa mahojiano?

Hapana	0
Ndiyo	1

MHOJAJI: Nathibitisha kwamba mahojiano haya yalifanyika kwa kufuata maelekezo yaliyotolewa wakati wa mafunzo. Majibu yote yaliyorekodiwa hap ana ya wahojiwa waliochaguliwa kutokana na taratibu za utafiti.

SAINI YA MHOJAJI _____

Q13. MSIMAMIZI: Una maoni yoyote kuhusiana na mahojiano haya? Kwa mfano, kuna jambo lolote lilitokea wakati wa mahojiano/katika eneo la mahojiano?

Hapana = 0

Ndiyo = 0

MSIMAMIZI: Nathibitisha kwamba mahojiano haya yalifanyika kwa kufuata maelekezo yaliyotolewa wakati wa mafunzo. Usahihi na utoshelevu wa majibu yote umehakikiwa. Taarifa kuhusu mahakama zinatokana na uchunguzi ambao mhojaji na mimi tumefanya hapa mahakamani.

SAINI YA MSIMAMIZI _____

Kiambatanisho Na 5. Majadiliano ya kikundi lengwa na mahojiano ya kina

DODOSO LA MAHOJIANO YA KINA

Yaulizwe kwa wtumishi wa makao makuu ya mahakama na Mahakama ya Rufaa [Muwezshaji: Kutoka kwenye maswali yafuatayo ya msingi, uliza Zaidi kupata taarifa za kina]

1. Usimamizi na ukaguzi

- 1.1 Taratibu gani hutumika na Mahakama kusimamia shughuli za mahakama katika ngazi mbalimbali? Hii inasaidiaje kuboresha ufanisi wa kazi za mahakama?
- 1.2 Taratibu zipi hutumika kukagua utendaji wa watumishi wa mahakama?

2 Uboreshaji wa Mahakama

- 2.1 Kwa uzoefu wako, aina gani za uboreshaji wa miundombinu zimefanyika na Mahakama ya Tanzania katika ngazi mbalimbali za mahakama?
- 2.2 Kwa uzoefu wako, aina gani ya maboresho katika TEHAMA yamefanyika na Mahakama ya Tanzania katika ngazi mbalimbali za mahakama?
- 2.2 Kwa uzoefu wako, kuna maboresho gani yamefanyika katika kuboresha rasilimali watu na kupandisha vyeo wafanyakazi wa Mahakama ya Tanzania katika ngazi mbalimbali za mahakama?

3 Kuundwa kwa divisheni/usuluhishi kutoka kwenye mahakama kuu

- 3.1 Unaweza kueleza kwa nini Mahakama ya Tanzania iliamua kutenganisha divisheni za Mahakama Kuu kutoka kwenye mfumo wa kawaida wa Mahakama Kuu?
- 3.2 Kutokana na uzoefu wako, kuna mafanikio yoyote ambayo yamefikiwa kwa kuzitenga divisheni za Mahakama kutoka kwenye mfumo wa kawaida wa Mahakama Kuu?

4 Maswali ya jumla

- 4.1 Kwa ujumla, changamoto gani zinakwamisha utendaji wa Mahakama katika majukumu yake ya kuhakikisha kuna amani na utulivu katika nchi?
- 4.1 Unadhani ni vitu gani vingefanyika vinginevyo vingeleta ufanisi wa utendaji wa mahakama na kuridhisha watumiaji wa huduma za mahakama

MAJADILIANO YA VIKUNDI

Yaulizwe kwa mahakama Kuu ya Kanda, Mahakam ya Hakim Mkazi

- 1 Mazingira yako ya mahakama ni Rafiki kiasi gani kwa watu wakiwemo wenye uhitaji maalum? Kuna maboresho yamefanyika karibuni, kitu gani kifanyike tofauti ili kuboresha huduma mtoazo katika mahakama hii?
 - 2 Unaridhika kiasi gani na vitendeakazi vinavyotolewa na mahakama ya ngazi yako? Taja aina ya vitendeakazi ikiwemo teknolojia na ueleze kiwango cha ufanisi wake katika kuwezesha utendaji wako wa kazi. Kuna maboresho yamefanyika karibuni? Unadhani maboresho gani menginenyagfanyike tofauti ili kuboresha utoaji huduma hapa mahakamani?
 - 3 Inachukua muda gani kumaliza kesi ya kawaida? Je huo muda ni mfupi sana au mrefu sana? Kuna muda maalum umewekwa kwa kesi kumalizika? Unafikiri kwa nini kumewekwa muda kikomo wa kumaliza kesi? Je, kumekuwa na maboresho karibuni? Kitu gani kifanyike Zaidi ili kupunguza muda awa kumaliza kesi?
 - 4 Kuna aina gani za motisha ikiwemo usalama wako unazopewa na mahakama hii katika kutekeleza majukumu yako ya kila siku? kuna maboresho yamefanyika karibuni? Kipi kifanywe tofauti ili kuboresha motisha kwa wafanyakazi katika mahakama yako?
 - 5 Unaweza kueleza kwa kina upatikanaji wa nyaraka za mahakama zikiwemo hukumu na mwenendo wa mashauri? Kuna maboresho yoyote yamefanyika karibuni? Kitu ganitofauti kifanyike kuboresha Zaidi upatikanaji wa nyaraka mahakamani hapa?
 - 6 Unaweza kueleza kwa kina upatikanaji na umuhimu wa huduma ya taarifa kwa wateja/watumiaji wa mahakama? Kuna maboresho yoyote yamefanyika karibuni? Kitu ganitofauti kifanyike kuboresha Zaidi upatikanaji wa huduma hii hapa mahakamani?
 - 7 Mabadiliko gani mengine unapendekeza yafanyike au kitu gani tofauti kifanyike kwa wafanyakazi na watumiaji wa mahakama ili kuboresha utoaji wa huduma na kwa nini unafikiri hivyo?
 - 8 Kwa ujumla, kutokana na marekebisho ya sheria na taratibu zinazoharakisha umalizaji wa kesi mahakamani kama inavyoonekana hapa chini:
 - A Ambazo zilileta makubaliano ya makosa kabla ya kuendesha kesi
 - B Ambazo zilileta taratibu za kupitia rufaa kutoka mahakama za mwanzo
 - C Ambazo zilileta taratibu za usikilizwaji kesi kwa njia ya kongamano la video na sauti
 - D Ambazo zilileta taratibu za Ushahidi kutolewa na shahidi kwa kauli
 - F Ambazo zilileta taratibu za mazingira ambayo uendeshaji wa kesi unaweza kufanywa kwa lugha za Kiswahili au Kiingereza
- Qn8.** Kuna changamoto nyingine unazokutana nazo katika kutekeleza sheria zozote zilizotajwa? Kama zipo unaweza kuzitaja?



**157 Mtaa wa REPOA / Migombani ,
Regent Estate,
S,LP 33223, Dar es Salaam**
Simu: +255 (22) 270 0083
Simu ya Mkononi: +255 (0)784 555 655
Barua Pepe: repa@repa.or.tz
Tovuti: <http://repa.or.tz/>

**Gorofa Kilimo ya 2, Jengo la Kwanza ,
41105 Makole Mashariki, Kisasa, Dodoma
Tanzania**