JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS
MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA NA UTAWALA BORA

Simu Na: +255 26 2160240
Nukushi: +255 (026) 2963629
Barua Pepe: ps@utumishi.go.tz
Tovuti: http://www.utumishi.go.tz

Mji wa Serikali-Mtumba,
Mtaa wa Utumishi,
S.L.P. 670,
DODOMA.

Unapojibu tafadhali taja:

Kumb. Na BC.50/214/01/76

19 Februari 2026

Mkurugenzi Mkuu,

Shirika la Ukaguzi na Usimamizi wa Vyama vya Ushirika,

2 Barabara ya Hatibu,

S.L.P 761,

41103 MADUKANI, DODOMA.

CO-OPERATIVE AUDIT & SUPERVISION CORPORATION
RECEIVED
Date 24/02/2026
B/U to DFA
Noted Initial

Kuh : **IDHINI YA MATUMIZI YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

Tafadhali rejea kichwa cha habari hapo juu na barua yako yenye **Kumb.** Na. CBC.127/186/02A/111 ya tarehe 18 Februari, 2026.

2. Napenda kukujulisha kuwa Mkataba wa Huduma kwa Mteja uliowasilishwa na Ofisi yako umekidhi viwango na unaweza kuanza kutekelezwa rasmi. Ili kuhakikisha lengo la Mkataba huu linafikiwa Ofisi inapaswa kuutangaza Mkataba kwa wateja na Umma na kuhakikisha watumishi wana uelewa wa ahadi zilizotolewa katika Mkataba ili kuweza kutoa huduma katika viwango vilivyokubalika. Aidha, Ofisi ifanye ufuatiliaji wa utoaji wa huduma ikiwa ni pamoja na kupima utekelezaji wa Mkataba huu.

3. Ninakushukuru kwa ushirikiano wako.

Exavier M. Daudi
KAIMU KATIBU MKUU (UTUMISHI)

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA KILIMO

SHIRIKA LA UKAGUZI NA USIMAMIZI WA VYAMA VYA USHIRIKA (COASCO)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Shirika la Ukaguzi na usimamizi wa Vyama vya Ushirika(COASCO)

2 Barabara ya Hatibu
S.L.P. 761
Barua pepe: info@coasco.go.tz

41103 MADUKANI, DODOMA

TANZANIA

JANUARI, 2026

YALIYOMO

YALIYOMO 2

DIBAJI 3

1.0 DIRA DHIMA NA MAAADILI YA SHIRIKA 4

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA 5

3.0 WATEJA NA WADAU WA SHIRIKA 5

4.0 HUDUMA ZETU 6

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU 6

6.0 WAJIBU WA SHIRIKA KWA MTEJA 7

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA 7

7.1 Haki za Mteja 7

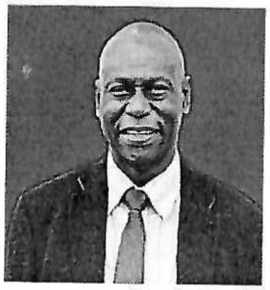
7.2 Wajibu wa Mteja 8

8.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA 8

9.0 MAWASILIANO NA SHIRIKA 9

ANWANI ZA SHIRIKA KATIKA OFISI ZA KANDA 9

DIBAJI



Shirika la Ukaguzi na Usimamizi wa Vyama vya Ushirika (COASCO) lilianzishwa Shirika la Umma lililoanzishwa chini ya kifungu cha 3(1) cha Sheria ya Ukaguzi na Usimamizi wa Vyama vya Ushirika Na.15 ya mwaka 1982 iliyofanyiwa marekebisho mwaka 2005 kwa ajili ya kutoa huduma za ukaguzi, Usimamizi, Utafiti na Ushauri kwa Vyama vya Ushirika Tanzania Bara.

Katika kutekeleza majukumu yetu na kuhakikisha tunatoa huduma nzuri kwa wateja, Shirika limeandaa mkataba wa huduma kwa Mteja ikiwa ni ahadi na makubaliano ya kimaandishi kati yetu, wadau pamoja na wateja wetu. Mkataba huu umeandaliwa kwa kuhuisha mkataba wa awali wa mwaka 2010 baada ya mabadiliko yaliyotokea kwenye Muundo wa Shirika; ongezeko la idadi ya wateja; na mabadiliko ya matarajio ya wateja wetu.

Shirika linakusudia kutoa huduma bora na kwa gharama nafuu katika kutimiza majukumu yake ya Ukaguzi na Ushauri kwa Vyama vya Ushirika Nchini,kwa kuzingatia hilo mkataba huu ni muhimu katika kuongeza uwazi na uwajibikaji wa watumishi pamoja na Shirika kwa ujumla.

Kwa kupitia mkataba huu,wateja watapata fursa ya kutambua aina za huduma zinazotolewa na Shirika, ubora wake na viwango ambavyo tunaamini vitakidhi mahitaji na matarajio yao. Aidha, unaainisha maadili ya watumishi, haki ya wateja wetu na wajibu wao katika kupokea huduma, na unaeleza jinsi wateja na wadau wa Ushirika watakavyotoa maoni na malalamiko endapo hawataridhishwa na huduma zinazotolewa na Shirika. Hivyo, ninawasihi wanufaika wote wa huduma zitolewazo na Shirika kutumia miongozo inayotolewa na mkataba huu kwa njia ya uwazi na yenye kujenga ili kuongeza tija na kuliwezesha Shirika kufikia malengo iliyojiwekea ikiwemo kuongeza ufanisi katika utoaji wa huduma za Serikali kwa Umma.

J.J. Mugeta

KAIMU MKURUGENZI MKUU

1.0 DIRA DHIMA NA MAAADILI YA SHIRIKA

1.1 *DIRA*

> *"Kuwa kituo pekee chenye uwezo wa hali ya juu kwa utoaji wa huduma za ukaguzi na ushauri kwa Vyama vya Ushirika Afrika Mashariki"*

1.2 *DHIMA*

> *"Kuendelea kuaminika kwa utoaji wa huduma bora za ukaguzi, ushauri, utafiti na kuimarisha utawala bora kwa Vyama vya Ushirika Nchini"*

1.3 *MAADILI YA SHIRIKA*

Tunaongozwa na kuzingatia maadili na misingi ifuatayo;

i) **Uadilifu**:

Tunazingatia na kudumisha viwango vya juu vya maadili na sheria katika utoaji wa huduma za ukaguzi.

ii) **Kutoa huduma kwa uwazi na weledi;**

Tutafanya kazi kwa kufuata utaratibu na hatua zinazoonekana na kufahamika kwa wateja wetu

iii) **Kufanya kazi kwa ushirikiano;**

Tutashirikiana katika kutoa huduma ilikuongeza ufanisi na kufikia malengo

iv) **Kufanya kazi kwa ufanisi na kujituma**.

Tutatekeleza wajibu wetu kwa kufanya kazi kwa kujituma ikiwa ni pamoja na kutoa uamuzi ambao utasimamia vema na kutetea mwenendo wetu .

v) **Uwajibikaji**

Tutafanya kazi kwa kuzingatia utalaamu wa kiwango bora na kuonesha utayari wa kuwajibika na matokeo ya kazi zetu.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu ni kuwafahamisha umma na wateja wa Shirika kuhusu huduma na viwango vinavyotolewa, aina ya wateja na kuwapa taarifa juu ya Haki na wajibu wa mteja ikiwa ni pamoja na kupata mrejesho wa huduma wanazopokea.Aidha, Mkataba unaonesha wajibu wa Ofisi katika kumhudumia mteja, kupata mrejesho na kukuza ushirikiano baina ya Shirika na wateja wake. Ili kufikia lengo la mkataba huu COASCO itahakikisha: -

i) Inafanya Mapitio ya mara kwa mara ya uendeshaji na taratibu za utoaji huduma,
ii) Inaimarisha na kudumisha matumizi ya mbinu za kisasa za biashara, kuongeza idadi ya wateja ili kuhakikisha ufikiaji wa juu zaidi wa huduma za COASCO na kuboresha shughuli za Taasisi na za Vyama vya Ushirika; na
iii) Inadumisha usimamizi mzuri wa rasilimali ili kuhakikisha uboreshaji wa matumizi ya rasilimali watu na nyenzo zilizopo.

3.0 WATEJA NA WADAU WA SHIRIKA

Shirika la Ukaguzi na Usimamizi wa Vyama vya Ushirika (COASCO) inatambua wateja wanaopata huduma kutoka katika Shirika kama ifuatavyo: -

i) Wizara, Idara zinazojitegemea, Wakala za Serikali, Mashirika ya Umma, Sekretarieti za Mikoa na Mamlaka za Serikali za Mitaa
ii) Bunge
iii) Taasisi za kifedha (Financial Institution)
iv) Makampuni binafsi na Asasi za Kiraia
v) Vyama vya Ushirika
vi) Mifuko ya jamii
vii) Asasi za kijamii (**CBOS)**.
viii) Wadau wa Maendeleo
ix) Asasi zisizo za Kiserikali (**NGOs)**
x) Asasi za kifedha zisizo za Ushirika **(MFIS)**
xi) Wazabuni
xii) Wananchi/Umma
xiii) Watumishi

4.0 HUDUMA ZETU

i) Ushauri wa Kitaalamu

ii) Ukaguzi wa Vyama vya Ushirika

iii) Mafunzo

iv) Taarifa mbalimbali

v) Kutoa miongozo na andiko la biashara

5.0 VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

i) **Ushauri wa Kitaalamu**

- Tutatoa Ushauri wa utatuzi wa migogoro dani ya **siku saba (7)** baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa ushauri wa kitaalam juu ya uwekezaji na masuala ya fedha ndani ya **siku saba (7)** baada ya maombi kupokelewa; na
- Tutatoa ushauri wa kodi (Ritani) ndani ya **siku mbili (2)** na kodi lipwa ndani ya **siku tatu (3)** za kazi;
- Tutatoa Ushauri wa kitaalam wa jinsi ya kuandaa hesabu za mwisho za wateja zilizoshindikana ndani ya **siku tano (5)** za kazi;

ii) **Ukaguzi wa Vyama vya Ushirika**

- Tutafanya ukaguzi wa vyama vidogo vya shirika ndani ya **siku tano (5)** baada ya maombi kupokelewa;
- Tutafanya ukaguzi wa vyama vya kati vya shirika ndani ya **siku kumi (10)** baada ya maombi kupokelewa;
- Tutafanya ukaguzi wa vyama vikubwa vya shirika ndani ya **siku ishirini na moja (21)** baada ya maombi kupokelewa;

iii) **Mafunzo**

- Tutatoa Mafunzo ya namna ya kuandika vitabu kwa vitendo ndani ya **siku kumi na nne (14)** baada ya maombi kupekelewa;

iv) **Taarifa mbalimbali**

- Tutatoa taarifa za ukaguzi maalum na uchunguzi ndani ya siku thelathini (30) baada ya maombi kupokelewa;
- Tutatoa taarifa za ukaguzi wa vyama vidogo ndani ya siku thelathini (30); vyama vya kati ndani ya siku arobaini na tano (45); na vyama vikubwa ndani ya siku sitini (60) baada ya maombi kupokelewa.

v) **Miongozo na andiko la Biashara**

- Tutatoa mwongozo wa Uendeshaji wa taasisi, andiko la Biashara au zao fulani ndani ya **siku thelathini (30) baada ya maombi kupokelewa**

vi) **Huduma nyinginezo**

- Tutajibu hoja za ukaguzi ndani ya siku **mbili (2)** za kazi;
- Tutakiri kupokea barua ndani ya **siku moja (1)** ya kazi baada ya barua kupokelewa.
- Tutapokea simu ndani ya **miito mitatu (3)**.
- Tutajibu barua za wateja inavyostahili ndani ya **siku tatu (3)** baada ya barua kupokelewa
- Tutatoa mafunzo na kuwajengea uwezo watumishi wa Shirika kila mwaka kwa kuzingatia mahitaji na vipaumbele vya mpango wa mafunzo vilivyopo.
- Tutatoa taarifa mbalimbali za kiutumishi ndani ya **siku mbili (2)** baada ya maombi kupokelewa.

6.0 WAJIBU WA SHIRIKA KWA MTEJA

Katika kuhakikisha Shirika linatoa huduma kwa kukidhi matakwa ya wateja, Shirika lina wajibu wa kufanya yafuatayo;

i) Kushughulikia malalamiko na migogoro kwa wakati;

ii) Kutoa huduma kwa viwango vilivyokubalika;

iii) Kutoa ushauri wa kitaalamu kwa mteja kila inapohitajika;

iv) Kutoa taratibu, maelezo na maelekezo sahihi kwa wakati

7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Mkataba huu umeainisha haki na wajibu wa mteja pale anapohitaji huduma kwa usahihi;

7.1 Haki za Mteja

Mteja wa Shirika ana haki zifuatazo: -

i) Kupata maelezo sahihi kuhusu kazi za Shirika;

ii) Kupata huduma bora na kwa wakati kulingana na maombi yake;

iii) Kupata haki ya kusikilizwa;

iv) Kupata ushauri wa kitaalamu;

v) Kuona taarifa zinazomhusu kwa kufuata taratibu zilizopo;

vi) Kutunziwa siri kwa taarifa alizotoa kwa Shirika kama itahitajika hivyo;

vii) Kupata taarifa ya maendeleo ya kazi yake;

viii) Kuwasilisha malalamiko kwenye dawati la malalamiko la Shirika; na

ix) Kutoa malalamiko au kukata rufaa kwenye ngazi ya juu pale ambapo hakuridhika na huduma tuliyoitoa.

7.2 Wajibu wa Mteja

Mteja anawajibika kufuata taratibu na kanuni za kiutendaji na kuonyesha ushirikiano ili aweze kupatiwa huduma bora na kujenga mahusiano mazuri. Mteja anatarajiwa kufanya yafuatayo: -

i) Kusikiliza na kuzingatia ushauri wa kitaalamu aliopewa na wataalamu wa Ukaguzi na ushauri;

ii) Kufanya malipo ya huduma aliyopewa kwa wakati;

iii) Kutotoa bakshishi, vishawishi vyovyote, au upendeleo maalumu kwa watumishi wa Shirika;

iv) Kutoa maelezo sahihi kuhusiana na huduma anayohitaji;

v) Kuzingatia sheria, kanuni, miongozo na taratibu katika kupata huduma;

vi) Kutoa taarifa na takwimu sahihi zinazotakiwa na Shirika kwa wakati muafaka;

vii) Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Shirika pale inapohitajika ili aweze kuhudumiwa vizuri; na

viii) Kuhudhuria vikao vilivyopangwa na Shirika kisheria.

8.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA

Tunakaribisha maoni, pongezi, malalamiko na mapendekezo ya kuweka utaratibu mzuri wa kuwahudumia wateja wetu. Maoni yako ni muhimu sana katika kuboresha huduma zetu hivyo tutayazingatia na kuyapa umuhimu wa pekee Mrejesho wa utoaji wa huduma zetu unaweza kuwasilishwa kwa njia ya posta, simu, e-mrejesho, barua pepe au kwa mteja mwenyewe kufika ofisini.

9.0 MAWASILIANO NA SHIRIKA

Makao makuu ya Shirika la Ukaguzi na Usimamizi wa Vyama vya Ushirika (COASCO) yanapatikana Jijini Dodoma. Masaa ya kazi kuanzia saa 02:30 asubuhi mpaka 09:30 alasiri.

Anuani ya makao makuu ya Shirika ni;

Mkurugenzi Mtendaji
Shirika la Ukaguzi na usimamizi wa vyama Vya Ushirika (COASCO)
S. L. P 456 761
DODOMA.

Simu: +255-26-2321704
+255-26-2321485

Barua pepe: info@coasco.go.tz
e-mrejesho@coasco.go.tz

Tovuti: www.coasco.go.tz

Mapokezi (026) 2321485

Mkurugenzi Mkuu (026) 2321704

Mkurugenzi wa Ukaguzi (026) 2322050

Mkurugenzi wa Fedha na Utawala (026) 2321605

Mkurugenzi wa Utafiti na Ushauri (026) 2321671

ANWANI ZA SHIRIKA KATIKA OFISI ZA KANDA

Mkaguzi wa Ushirika wa Mkoa, S. L. P. 380, **ARUSHA.** Simu: 027 2254 816 Barua pepe: arusha@coasco.go.tz	Mkaguzi wa Ushirika wa Mkoa, S.L.P 47 **MTWARA** Simu: 023 2333 069 Barua pepe: mtwara@coasco.go.tz
Mkaguzi wa Ushirika wa Mkoa, S.L.P 2429 **DAR ES SALAAM** Simu: 022 2152964 Barua pepe: dar@coasco.go.tz	Mkaguzi wa Ushirika wa Mkoa, S.L.P 273 **BUKOBA** Simu: 028 2220094 Barua Pepe: bukoba@coasco.go.tz
Mkaguzi wa Ushirika wa Mkoa, S.L.P 995 **MWANZA** Simu: 028 2503098 Barua Pepe: mwanza@coasco.go.tz	Mkaguzi wa Ushirika wa Mkoa, S.L.P 910 **IRINGA** Simu: 026 2701196 Barua Pepe: iringa@coasco.go.tz
Mkaguzi wa Ushirika wa Mkoa, S.L.P 121 **SHINYANGA** Simu: 028 2762880	Mkaguzi wa Ushirika wa Mkoa, S.L.P 361 **MBEYA.** Simu: 025 2503203

Barua Pepe: shinyanga@coasco.go.tz	Barua Pepe: mbeya@coasco.go.tz
Mkaguzi wa Ushirika wa Mkoa, S.L.P 1058 **MOROGORO** Simu: 023 2613 342 Barua Pepe: morogoro@coasco.go.tz	Mkaguzi wa Ushirika wa Mkoa, S.L.P 392 **TABORA** Simu: 026 2604172 Barua Pepe: tabora@coasco.go.tz
Mkaguzi wa Ushirika wa Mkoa, S.L.P 5608 **TANGA** Simu: 027 2644176 Barua Pepe: tanga@coasco.go.tz	Mkaguzi wa Ushirika wa Mkoa, S.L.P 891 **MOSHI** Simu: 027 2752406 Barua Pepe: **moshi@coasco.go.tz**
Mkaguzi wa Ushirika wa Mkoa, S.L.P 761, **DODOMA.** Simu: 026 2320242 Barua Pepe: dodomazone@coasco.go.tz	Mkaguzi wa Ushirika wa Mkoa, S.L.P 314 **SONGEA** Simu: 025 2602210 Barua Pepe: songea@coasco.go.tz