



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA KILIMO
SHIRIKA LA UKAGUZI NA USIMAMIZI WA
VYAMA VYA USHIRIKA (COASCO)



MWONGOZO KWA WADAU

MWONGOZO KWA WADAU WA KUWASILISHA NA KUFUATILIA MREJESHO COASCO

KIPINDI CHA MATUMIZI: 2026/27-2030/31

1 WASILISHA Kwa njia rasmi	2 FUATILIA Kwa namba ya kumbukumbu	3 PATA JIBU Ndani ya muda uliowekwa
TAARIFA ZA MWONGOZO		
Namba ya mwongozo	COASCO/CS/MREJESHO/WADAU/2026	
Toleo	Toleo 1.0	
Msimamizi wa mwongozo	Dawati/Ofisi ya Mrejesho	
Msingi wa mwongozo	Mwongozo wa OR-UTUMISHI wa mwaka 2023	
Tarehe ya kuchapishwa	Septemba 2026	
Mzunguko wa mapitio	Mapitio ya mwaka na pale taarifa za mawasiliano zinapobadilika	

Umeandaliwa kwa kuzingatia Mwongozo wa OR-UTUMISHI wa mwaka 2023

1. KUHUSU MWONGOZO HUU

Mwongozo huu unamwezesha mdau wa COASCO kuwasilisha pongezi, maoni, mapendekezo, maswali au malalamiko kuhusu huduma za Shirika na kufuatilia hatua zilizochukuliwa. Mrejesho unaweza kuhusu huduma za ukaguzi na usimamizi wa vyama vya ushirika, utafiti, ushauri, ada, malipo, mifumo ya kidijitali au huduma nyingine za COASCO.

Ahadi ya COASCO: COASCO inapokea mrejesho kwa heshima, inalinda taarifa binafsi na inatoa majibu kwa lugha iliyo wazi ndani ya muda uliowekwa.

2. NJIA ZA KUWASILISHA MREJESHO

Njia	Namna ya kuwasilisha
e-Mrejesho	Tumia www.emrejesho.gov.go.tz , programu ya e-Mrejesho, msimbo *152*00# au QR Code ya COASCO.
Barua pepe	Tuma ujumbe kupitia info@coasco.go.tz .
Simu	Piga 026 2321485 au 026 2321486 wakati wa saa za kazi.
Ana kwa ana	Fika Dawati/Ofisi ya Mrejesho Makao Makuu ya COASCO.
Barua	Tumia anwani rasmi ya COASCO iliyo kwenye tovuti ya Shirika.
Sanduku la Maoni	Weka mrejesho katika Sanduku la Maoni lililopo kwenye ofisi ya COASCO.
Mikutano au mitandao ya kijamii	Tumia mikutano ya wadau au kurasa rasmi za COASCO. Usitume taarifa za siri hadharani.

3. TAARIFA ZA KUWEKA KWENYE MREJESHO

- Huduma, ofisi au eneo linalohusika;
- Maelezo mafupi na tarehe ya tukio;
- Hatua unayoomba COASCO ichukue;
- Nyaraka au ushahidi unaosaidia, ikiwa upo; na
- Jina na mawasiliano yako ikiwa unataka kupokea taarifa moja kwa moja.

Unaweza kuwasilisha mrejesho bila kutaja jina. Hata hivyo, mawasiliano husaidia COASCO kukuuliza ufafanuzi na kukutumia jibu. Usitume neno la siri, PIN, taarifa za benki au taarifa nyingine nyeti kupitia njia za wazi.

4. KINACHOTOKEA BAADA YA KUWASILISHA

Hatua	Unachotarajia
1. Kusajiliwa	Mrejesho wako unasajiliwa katika e-Mrejesho.
2. Namba ya kumbukumbu	Unapewa namba ya kutumia kufuatilia mrejesho wako.
3. Kuchambuliwa	COASCO inatambua ofisi inayohusika na hatua inayohitajika.
4. Kushughulikiwa	Ofisi inayohusika inapitia taarifa na kuchukua hatua.
5. Kujibiwa	Unapokea jibu kupitia njia ya mawasiliano uliyotoa.
6. Kufungwa	Mrejesho unafungwa baada ya jibu na hatua zinazohitajika kukamilika.

5. MUDA WA KUPATA JIBU

Aina ya mrejesho	Muda unaotarajiwa
Uthibitisho wa kupokea	Ndani ya siku 1 ya kazi.
Swali au mrejesho rahisi	Ndani ya siku 5 za kazi.
Lalamiko la kawaida	Ndani ya siku 10 za kazi.
Lalamiko linalohitaji uchunguzi zaidi	Ndani ya siku 20 za kazi; taarifa ya maendeleo hutolewa kufikia siku ya 10.
Jambo lenye hatari kubwa	Linashughulikiwa mara moja.

Iwapo suala haliwezi kukamilika ndani ya muda uliotajwa, COASCO inakujulisha sababu ya kuchelewa na muda mpya wa kupata jibu.

6. JINSI YA KUFUATILIA MREJESHO

- Tumia namba ya kumbukumbu kupitia e-Mrejesho;
- Wasiliana na Dawati/Ofisi ya Mrejesho kwa simu au barua pepe; au
- Fika Ofisi ya COASCO uliyowasilishia mrejesho.

Kumbuka: Hifadhi namba yako ya kumbukumbu. Usiweke hadharani ikiwa mrejesho una taarifa binafsi au za siri.

7. USIPORIDHIKA NA JIBU

Unaweza kuomba jibu lipitiwe upya ndani ya siku 10 za kazi. Taja namba ya kumbukumbu, sehemu usiyoridhika nayo na sababu. Mapitio yanafanywa na afisa ambaye hakuhusika na uamuzi wa kwanza. COASCO inakuelekeza kwa mamlaka nyingine ikiwa suala halipo ndani ya mamlaka yake.

8. USIRI NA ULINZI WA MTOA TAARIFA

COASCO inalinda taarifa binafsi na kuwapa taarifa watumishi walioidhinishwa pekee. Taarifa kuhusu rushwa, udanganyifu, matumizi mabaya au ukiukwaji mkubwa zinaelekezwa kwenye utaratibu wa Whistleblowing au mamlaka husika. Mtoa taarifa halipaswi kulipiziwa kisasi kwa taarifa iliyotolewa kwa nia njema.

9. MAWASILIANO

Huduma	Mawasiliano
e-Mrejesho	www.emrejesho.gov.go.tz *152*00# programu ya e-Mrejesho
Barua pepe	info@coasco.go.tz
Simu	026 2321485 / 026 2321486
Ofisi	Dawati/Ofisi ya Mrejesho Makao Makuu ya COASCO
Tovuti	Tumia tovuti rasmi ya COASCO kupata anwani na QR Code ya sasa.

10. MASWALI YANAYOULIZWA MARA KWA MARA

Swali	Jibu
Naweza kuwasilisha bila kutaja jina?	Ndiyo. Toa maelezo ya kutosha ili COASCO iweze kuchunguza na kuchukua hatua.
Nifanye nini nikipoteza namba ya kumbukumbu?	Wasiliana na Dawati la Mrejesho na utoe tarehe, njia uliyotumia na maelezo mafupi ya mrejesho.
Ninaweza kuwasilisha kwa niaba ya mtu au taasisi?	Ndiyo, lakini eleza uhusiano wako na suala hilo na uambatishe idhini ikiwa inahitajika.
Nifanye nini kama sina intaneti?	Tumia simu, USSD *152*00#, barua, Sanduku la Maoni au tembelea Ofisi ya COASCO.
Je, pongezi na mapendekezo yanapokelewa?	Ndiyo. COASCO inapokea malalamiko, maswali, maoni, mapendekezo na pongezi.

MAREJEO

1. OR-UTUMISHI. Mwongozo wa Ushughulikiaji wa Mrejesho wa Wananchi, 2023.
2. OR-UTUMISHI. Mwongozo wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja, 2023.
3. COASCO. Mkataba wa Huduma kwa Mteja, 3 Septemba 2024.
4. COASCO. Whistleblowing Policy and Guidelines, Machi 2024.