

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA



JAMHURIYA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA KILIMO
TUME YA MAENDELEO YA USHIRIKA
TANZANIA



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

★ TCDC ★

Together We Build
Our Economy

MEI, 2023



YALIYOMO

YALIYOMO.....	2
DIBAJI.....	2
DIRA, DHIMA NA MAADILIYETU.....	4
MAADILIYETU.....	5
MADHUMUNI YA MKATABA.....	7
WATEJA WETU.....	8
HUDUMA ZETU.....	9
VIWANGO VYA HUDUMA ZETU.....	10
WAJIBU WA TAASISI KWA MTEJA.....	15
HAKI NA WAJIBU KWA MTEJA.....	16
MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA.....	17
UTAMBULISHO WA TAASISI NA NJIA ZA MAWASILIANO.....	18
ANUANI ZA OFISI ZA WARAJIS WASAIDIZI WA MIKOA TANZANIA BARA.....	19

Together We Build
Our Economy

DIBAJI



Tume ya Maendeleo ya Ushirika Tanzania (TCDC) ni taasisi ya Serikali iliyopo chini ya Wizara ya Kilimo iliyo anzishwa kwa mujibu wa Sheria ya Vyama vya Ushirika Na. 6 mwaka 2013 kwa ajili ya kuendeleza Sekta ya Ushirika

Nchini. Taasisi ina jukumu la kuhudumia Vyama vya Ushirika na wadau mbalimbali wa sekta ya Ushirika. Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja utawawezesha wateja kuelewa Huduma, Viwango vya muda na Ubora wa Huduma zinazotolewa na Tume ya Maendeleo ya Ushirika Tanzania.

Dhana ya uandaaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni utekelezaji wa Programu ya maboresho ya utendaji kazi katika Taasisi za Umma. Serikali ya Tanzani imetambua umuhimu kutumia mkataba wa huduma kwa wateja kama chombo cha kuleta mabadiliko ya kiutamaduni kuelekea mfumo wa huduma ambao unamlenga zaidi mteja ndani ya Serikali.

“Mkataba wa Huduma kwa Mteja” ni makubaliano ya kimaandishi kati ya Taasisi na Mteja juu ya Huduma na Viwango vya ubora wa Huduma.

Mkataba unaainisha viwango vya huduma ambavyo Wateja wetu wana haki ya kupata na pia kuweka utaratibu wa ufuatiliaji na utatuzi wa changamoto pale zinapojitokeza. Mkataba umeandaliwa kwa kuwashirikisha wateja wadau pamoja na watumishi. Mkataba huu utasaidia taasisi kuweza kuboresha utoaji wa huduma kwa wateja wake na pia kupata mrejesho wa huduma zitolewazo. Hivyo tunaamini Mkataba huu utakuwa chachu ya kuongeza ufanisi katika utendaji kazi.

Tunatarajia Mkataba wa Huduma kwa Mteja utaweza kujenga maelewano mazuri ya kikazi kati ya Tume ya Maendeleo ya Ushirika Tanzania na wateja wetu, na kusaidia kufikia lengo la kutoa na kuboresha huduma zetu kwa ufanisi.



Dkt. Benson O. Ndiege

**Mrajis na Mtendaji Mkuu wa Tume ya
Maendeleo ya Ushirika Tanzania**

23 Mei, 2023

DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU



Dira

Kuwa Taasisi Mahiri ya udhibiti kwa maendeleo ya Ushirika Tanzania







Dhima




Kutoa huduma za udhibiti na uhamasishaji zenye ufanisi na ubora ili kuwa na ushirika wenye nguvu, ubunifu na endelevu kiuchumi.

MAADILI YETU

Ili kutoa huduma zetu kwa ufanisi tutaongozwa na Maadili Muhimu tuliyojiwekea kama ifuatavyo: -

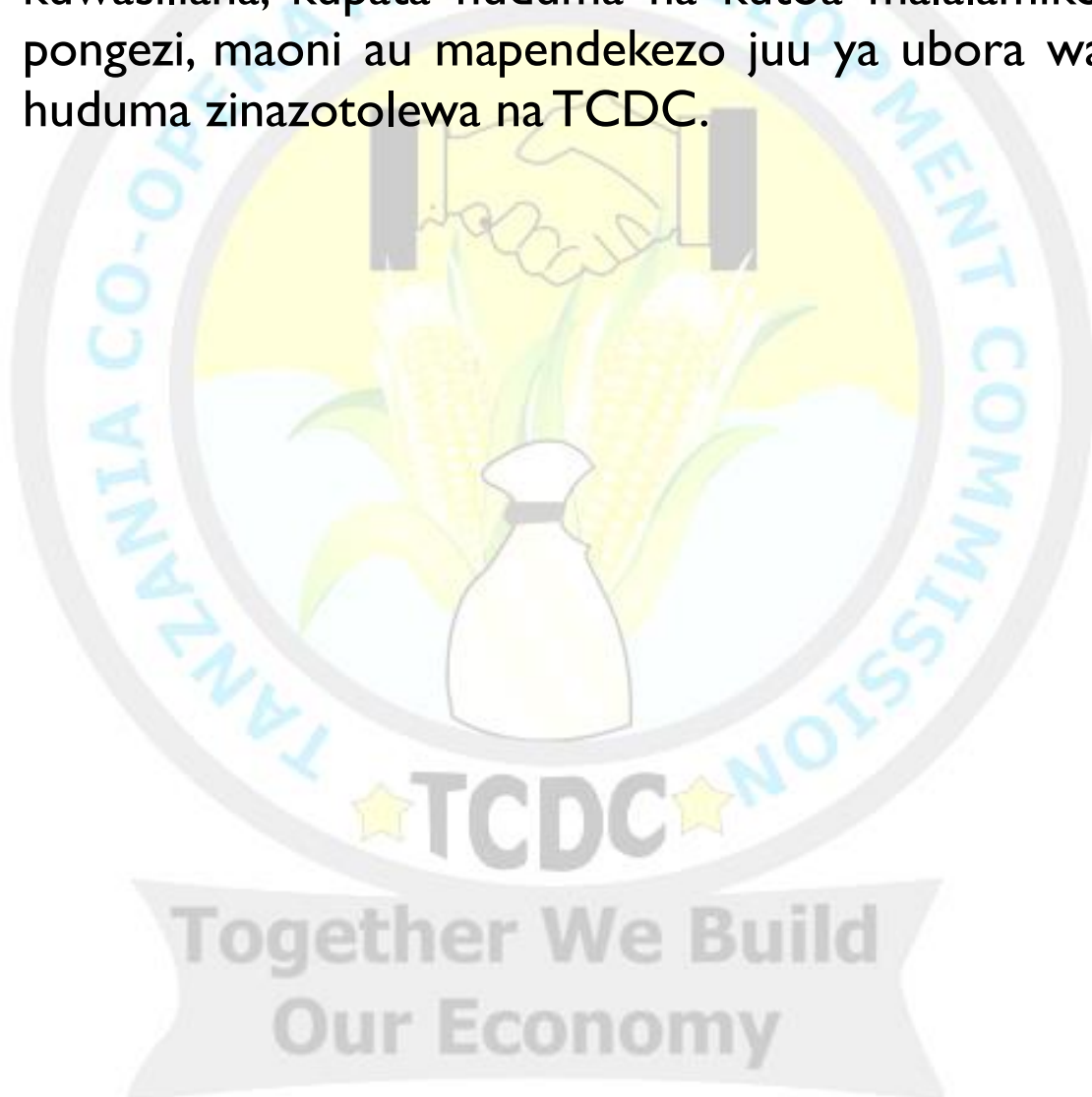
<p>Tutafuata viwango vya juu vya mwenendo katika kila tunachokifanya. Tutatimiza ahadi zote kwa maslahi ya Taasisi na Taifa kwa ujumla.</p>		<p>Uadilifu</p>
<p>Tutatekeleza majukumu na kuwajibika kwa matokeo.</p>		<p>Uwajibikaji</p>
<p>Tutafanya kazi kwa pamoja ili kutekeleza malengo kwa kubadilishana stadi, ujuzi na uzoefu.</p>		<p>Ushirikiano</p>
<p>Tutatoa huduma zetu kulingana na ujuzi wa kiufundi na stadi husika.</p>		<p>Weledi</p>
<p>Tutafanya kazi kwa mahitaji ya wateja wetu na matokeo yaliyotarajiwa.</p>		<p>Utendaji unaozingatia matokeo</p>

MAADILI YETU

<p>Tutafanya kazi kwa uwazi, tutawasiliana kwa lugha inayoeleweka na kuwapatia wateja wetu taarifa zote kuhusu huduma zetu, gharama zake na mafanikio ya Taasisi kila mwaka</p>		<p>Uwazi</p>
<p>Tutajitoa kwa dhati Kuwasaidia wateja wetu, kutimiza malengo yaokwa kuelewa shughuli wanazozifanya na kuwapa kile wanachokithamini</p>		<p>Kuthamini wateja</p>
<p>Tutazingatia utamaduni wa Tumeunaothamini uasili wa kujiendesha kibiashara, uvumbuzi na ubunifu katika kuiwezesha sekta ya Ushirika</p>		<p>Ubunifu</p>

MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni kuwafahamishawateja wa TCDC juu ya viwango na ubora wa Huduma zitolewazo na Tume ya Maendeleo ya Ushirika. Aidha, Mkataba huu unabainisha utaratibu ambao mteja ataufuata katika kuwasiliana, kupata huduma na kutoa malalamiko, pongezi, maoni au mapendekezo juu ya ubora wa huduma zinazotolewa na TCDC.



WATEJA WETU

Tume ya Maendeleo ya Ushirika inatoa huduma kwa wateja wa Taasisi kama ifuatavyo: -

Wateja wetu ni:

1. Wanachama wa Vyama vya Ushirika.
2. Vyama vya Ushirika;
3. Wizara, Idara zinazojitegemea, Sekretarieti za Mikoa, Wakala za Serikali, Mamlaka za Serikali za Mitaa, na Taasisi.
4. Watoa huduma kwenye vyama vya Ushirika.
5. Chuo Kikuu cha Ushirika Moshi (MOCU) na Taasisi zingine za Elimu.
6. Mashirika ya Kitaifa na Kimataifa.
7. Makampuni.
8. Shirika la Ukaguzi na Usimamizi wa Vyama vya Ushirika (COASCO).
9. Wananchi.
10. Watafiti.
11. Watoa huduma kwa Taasisi;
12. Wanasiasa na
13. Vyombo vya Habari.
14. Taasisi za Kifedha.

HUDUMA ZETU

Tume ya Maendeleo ya Ushirika inatoa huduma kwa wateja wake mbalimbali kama ifuatavyo:

1. Usajili wa Vyama vya Ushirika,
2. Leseni za uendeshaji wa Vyama vya Ushirika
3. Vibali mbalimbali
4. Taarifa mbalimbali
5. Tatuzi za Migogoro,
6. Miongozo mbalimbali
7. Ushauri wa kitaalamu
8. Elimu na Mafunzo
9. Idhini mbalimbali
10. Huduma nyinginezo

VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Na.	Usajili wa Vyama vya Ushirika
1.	Tutatoa usajili wa Chama cha Ushirika ndani ya siku 30 baada ya kukidhi vigezo
2.	Tutatoa usajili wa rehani ya chama cha Ushirika ndani ya siku 30 baada ya kuidhinishiwa Hati ya ukomo wa madeni
3.	Tutatoa usajili wa Masharti, Kanuni na Miongozo mbalimbali ya Chama cha Ushirika ndani ya siku 21 baada ya kupokea maombi
4.	Tutatoa usaili wa Watoa Huduma kwenye Vyama vya Ushirika mwezi Juni kila mwaka
5.	Kurejesha Usajili wa chama cha Ushirika kilichofutwa ndani ya siku 30 baada ya kukidhi vigezo vya kushinda rufaa
Na.	Leseni za uendeshaji wa Vyama vya Ushirika
1.	Tutatoa leseni kwa chama cha Ushirika wa kifedha (SACCOS) ndani ya siku 60 baada ya maombi ya leseni
Na.	Vibali mbalimbali
1.	Tutatoa vibali kwa watoa huduma mbalimbali katika Vyama vya Ushirika ndani ya siku tano (5) baada ya usaili
2.	Tutatoa vibali vya ajira kwenye vyama vya Ushirika

VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

	ndani ya siku saba (7) baada ya kupokea maombi
Na.	Idhini mbalimbali
1.	Tutatoa idhini ya makisio ya mapato na matumizi na hati ya ukomo wa madeni ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kuwasilishwa na kujadiliwa
2.	Tutatoa idhini ya mikataba ya mahusiano ya kibiashara kati ya chama cha Ushirika na wadau wa biashara ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kuwasilishwa kwa maombi
Na.	Taarifa mbalimbali
1.	Tutatoa taarifa ya Ukaguzi wa Chama ndani siku 30 baada ya kaguzi kukamilika
2.	Tutatoa mrejesho wa taarifa za ukaguzi wa kawaida kwa Vyama vya Ushirika na Wadau ndani ya siku 14 baada ya ukaguzi kukamilika
3.	Tutatoa Taarifa za Upekuzi wa waombaji wa ajira katika Vyama vya Ushirika ndani ya siku kumi na nne (14) baada ya taarifa kupokelewa
4.	Tutatoa taarifa mbalimbali zinazohusu masuala ya ushirika kwa wadau wa ushirika ndani ya siku 21 baada ya taarifa kuhitajika
5.	Tutatoa nyaraka za Rejista za Vyama vya Ushirika ndani ya siku 14 baada ya kupokea maombi
6.	Tutatoa taarifa za ufilisi wa Vyama vya Ushirika vilivyokosa sifa kwenye vyombo vya habari ndani

VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

	ya siku 14 baada ya kupokea maombi
Na.	Elimu na Mafunzo
1.	Tutatoa Elimu kwa wanachama wa Vyama vya Ushirika kuhusu mambo ya Ushirika siku saba (7) baada ya maombi kutolewa
2.	Tutatoa Elimu ya Ushirika na manufaa yake kwa jamii ndani ya siku saba (7) baada ya kuona uhitaji wa ushirika
3.	Tutatoa Mafunzo kwa Viongozi na Watendaji wa Vyama vya Ushirika ndani ya siku 14 baada ya kupokea maombi
4.	Tutatoa Mafunzo ya mfumo wa MUVU kwa Viongozi na Watendaji wa Vyama vya Ushirika kila mwaka
5.	Tutatoa Mafunzo ya uzingatiaji wa sheria katika uendeshaji wa shughuli mbalimbali za vyama kila robo mwaka
Na.	Ushauri wa kitaalamu
1.	Tutatoa ushauri wa maeneo yanayotakiwa kufanyiwa marekebisho ya Kanuni na Miongozo inayohusiana na Vyama vya Ushirika ndani ya siku 5 baada ya kupokea maombi
2.	Tutatoa ushauri wa kisheria ndani ya siku tano (5) baada ya kupokea maombi

VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

3.	Tutatoa ushauri wa Kitaalam wa TEHAMA ndani ya siku moja (1) baada ya kupokea maombi
4.	Tutatoa ushauri wa namna bora ya kufanya tafiti za ushirika kwa watu binafsi na taasisi mbalimbali ndani ya siku 60 baada ya kupokea maombi
Na	Miongozo mbalimbali
1.	Tutatoa miongozo ya uandaaji wa mipango ya maendeleo ya ushirika kwa Wizara za Kisekta, Mamlaka za Serikali za Mitaa na wadau wengine ndani ya siku 60 baada ya kukubaliana maeneo ya kimkakati ya kufanyia kazi
2.	Tutatoa Miongozo mbalimbali kwa Vyama vya Ushirika na Wadau wa Ushirika ndani ya siku 30 baada ya kuhitajika
3.	Tutatoa muongozo na kusimamia utendaji kazi wa Watoa huduma katika Vyama vya Ushirika kwa kila mwaka
Na	Tatuzi za Migogoro,
1.	Tutasuluhisha migogoro baina ya chama cha Ushirika na watoa huduma kwenye Vyama vya Ushirika ndani ya siku 30 baada ya kuwasilishwa kwa Mrajis
2.	Tutasuluhisha migogoro na malalamiko yanayoibuka kwenye chama cha ushirika ndani ya siku 45 baada ya kuwasilishwa kwa Mrajis

VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

Na	Huduma nyinginezo
1.	Tutakiri kupokea barua ndani ya siku tatu (3);
2.	Tutajibu hoja za barua zilizopokelewa ndani ya siku saba (7) za kazi
3.	Tutapokea simu ndani ya miito mitatu (3);
4.	Tutaboresha tovuti ya Tume kila mwaka



WAJIBU WA TAASISI

Ni wajibu wetu kuanzisha na kudumisha ushirikiano wa kikazi na uhusiano mzuri na wateja wetu kwa kutumia weledi na taaluma zetu kwa kuzingatia yafuatayo: -

1. Tutafanya kazi kwa uwazi, tutawasiliana kwa lugha inayoeleweka na kuwapatia wateja wetu taarifa zote kuhusu huduma zetu, gharama zake na mafanikio ya Taasisi kila mwaka;
2. Tutafanya kazi kwa viwango vya juu vya mwenendo mzuri katika kila jukumu tunalofanya. Tutatimiza ahadi zote kwa maslahi ya Taasisi na Taifa kwa ujumla.
3. Tutajitoa kwa dhati kuwasaidia wateja wetu, kutimiza malengo yao kwa kuelewa shughuli wanazozifanya na kuwapa kile wanachokithamini
4. Tutatoa huduma kwa ubora kulingana na viwango vilivyowekwa, ujuzi wa kiufundi na stadi husika.
5. Tutatoa ushauri kwa kuzingatia Sheria, Kanuni na Miongozo

Katika Mkataba huu wateja wetu wana haki ya kupata huduma zenye viwango na ubora na wajibu kutekeleza ili kupata huduma stahiki kama ifuatavyo: -

HAKI NA WAJIBU KWA MTEJA

HAKI KWA MTEJA

1. Kupata huduma bora bila upendeleo na kwa wakati
2. Kutoa maoni na kusikilizwa
3. Kutoa malalamiko pale ambapo hajatendewa haki na kuhusishwa
4. kusuluhisha migogoro
5. Kutunziwa nyaraka pamoja- na Kutunziwa siri
6. Kupata mrejesho wa hatua zilizochukuliwa kutokana na malalamiko
7. Kupatiwa taarifa sahihi na kwa wakati
8. Kupokea Hati za malipo baada ya kufanya malipo
9. Kutoa ushirikiano ili kupata huduma stahiki
10. Kutoa takwimu, taarifa sahihi na kwa wakati pindi zinapohitajika
11. Kutokutoa au kupokea rushwa

WAJIBU KWA MTEJA

1. Kuzingatia taratibu na miongozo ya Taasisi.
2. Kuwaheshimu watumishi wa Taasisi
3. Kutoa ushirikiano ili kupata huduma stahiki
4. Kutoa takwimu, taarifa sahihi na kwa wakati pindi zinapohitajika

MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA

Maoni yako ni muhimu sana katika kuboresha huduma zetu, hivyo, tungependa kupata maoni au malalamiko yako kuhusiana na huduma zetu kwa njia zifuatazo: -

1. Barua kwa kuwasilisha ofisini au sanduku la Posta.
2. Sanduku la maoni.
3. Barua pepe, Tovuti, Simu na mitandao ya kijamii.
4. Kuonana na Uongozi au Mkuu wa Idara husika au Mraji Msaidizi wa Mkoa husika.

Tutazingatia na kushughulikia malalamiko, maoni na ushauri haraka iwezekanavyo mara yatakapotufikia. Siku zote tunaamini mteja ni nguzo muhimu kwa maendeleo ya Taifa.

Aidha, Mkatoba huu unaweza kuhuishwa endapo yatatokea mabadiliko ya Kisiasa, Kisera, Kisheria na Kiuchumi.

Tume ya Maendeleo ya Ushirika Tanzania inahitajika kutoa taarifa ya utekelezaji wa Mkatoba wa Huduma kwa Mteja kwenye Menejimenti ili kuhakikisha kunakuwa na uwazi na uwajibikaji kwa ajili ya kuboresha huduma na mahusiano na wateja. Taarifa hiyo itatoa majibu kwa malalamiko na maoni yaliyotolewa na wateja. Taarifa zitatolewa kwa kipindi cha robo mwaka, nusu mwaka na mwaka au pale inapohitajika.

UTAMBULISHO WA TAASISI NA NJIA ZA MAWASILIANO

Makao Makuu ya Tume ya Maendeleo ya Ushirika yanapatikana Mtaa wa Kuu; Muda wa kazi kuanzia saa 1:30 Asubuhi hadi 9:30 Alasiri na Mawasiliano yote yafanyike kwa njia ya Posta, Barua Pepe, Simu na Sanduku la Maoni liliopo katika ofisi za Tume Makao Makuu. Anwani yetu ni: -

Tume ya Maendeleo ya Ushirika Tanzania
(TCDC),

17 Barabara ya Nyerere

41101 Uhuru Dodoma,

S L P 201 **DODOMA**

Simu: + 255 026-23-22456

Simu ya Bure: 0800110105/0800110109

Barua Pepe: ushirika@ushirika.go.tz

Tovuti: www.ushirika.go.tz

Facebook: <https://www.facebook.com/bunyazu/>

Twitter: https://twitter.com/ushirika_tcdc

Instagram: https://www.instagram.com/ushirika_tcdc/?hl=ru

YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCIsCvqtYMKJHGmd3pX9jeaA>

TCDC
Together We Build
Our Economy

ANUANI ZA OFISI ZA WARAJIS WASAIDIZI WA MIKOA TANZANIA BARA

<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Dodoma S.L.P 914 DODOMA BaruaPepe: mrajis.dodoma@ushirika.go.tz</p>	<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Tabora S L P 315 TABORA BaruaPepe: mrajis.tabora@ushirika.go.tz</p>
<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Kigoma S L P 125 KIGOMA BaruaPepe: mrajis.kigoma@ushirika.go.tz</p>	<p>Msajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Manyara S L P 310 BABATI BaruaPepe: mrajis.manyara@ushirika.g o.tz</p>
<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Arusha S. L.P. 3050 ARUSHA BaruaPepe: marajis.arusha@ushirika.go.tz</p>	<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Mtwara S L P 235 MTWARA BaruaPepe: mrajis.mtwara@ushirika.g o.tz</p>
<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Mara</p>	<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Simiyu</p>

ANUANI ZA OFISI ZA WARAJIS WASAIDIZI WA MIKOA TANZANIA BARA

<p>S L P 299 MUSOMA BaruaPepe: mrajis.mara@ushirika.go.tz</p>	<p>S L P 136 BARIADI BaruaPepe: mrajis.simiyu@ushirika.go.tz</p>
<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Lindi S L P 668 LINDI BaruaPepe: mrajis.lindi@ushirika.go.tz</p>	<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Iringa S L P 858 IRINGA BaruaPepe: mrajis.iringa@ushirika.tz</p>
<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Katavi S L P 544 MPANDA BaruaPepe: mrajis.katavi@ushirika.tz</p>	<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Kagera S L P 299 BUKOBA Barua Pepe: mrajis.kagera@ushirika.tz</p>
<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Rukwa S L P 128 SUMBAWANGA Barua Pepe: mrajis.rukwa@ushirika.go.tz</p>	<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Dar es salam S L P 5429 DAR ES SALAAM Barua Pepe: mrajis.daresSalaam@ushirika.go.tz</p>
<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Pwani</p>	<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Ruvuma</p>

ANUANI ZA OFISI ZA WARAJIS WASAIDIZI WA MIKOA TANZANIA BARA

<p>S L P 3080 KIBAHA Barua Pepe: mrajis.pwani@ushirika.go.tz</p>	<p>S L P 74 SONGEA Barua Pepe: mrajis.ruvuma@ushirika.go.tz</p>
<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika Mkoa wa Kilimanjaro S L P 5095 MOSHI Barua Pepe: mrajis.kilimanjaro@ushirika.go.tz</p>	<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika Mkoa wa Singida S L P 5 SINGIDA Barua Pepe: mrajis.singida@ushirika.go.tz</p>
<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Geita S L P 25 GEITA Barua Pepe: mrajis.geita@ushirika.go.tz</p>	<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Tanga S L P 3070 TANGA Barua Pepe: mrajis.tanga@ushirika.go.tz</p>
<p>Mrajis Msaidizi wa vyama vya Ushirika Mkoa wa Mbeya S L P 754 MBEYA Barua Pepe: mrajis.mbeya@ushirika.go.tz</p>	<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Songwe S L P 23 MBOZI Barua Pepe: mrajis.songwe@ushirika.go.tz</p>
<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Morogoro</p>	<p>Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Shinyanga</p>

ANUANI ZA OFISI ZA WARAJIS WASAIDIZI WA MIKOA TANZANIA BARA

S L P 650 MOROGORO Barua Pepe: mrajis.morogoro@ushirika.go.tz	S L P 320 SHINYANGA Barua Pepe: mrajis.shinyanga@ushirika.go.tz
Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Mwanza S L P 119 MWANZA Barua Pepe: mrajis.mwanza@ushirika.go.tz	Mrajis Msaidizi wa Vyama vya Ushirika, Mkoa wa Njombe S L P 1054 NJOMBE Barua Pepe: mrajis.njombe@ushirika.go.tz



Figure 1: *Usimamizi katika shughuli za Mazao ya pamba kwa Vyama vya Ushirika*



Figure 2: *Usimamizi wa Baadhi ya Shughuli za Viwanda kwa Vyama vya Ushirika*

UMETOLEWA NA: TUME YA MAENDELEO YA USHIRIKA TANZANIA