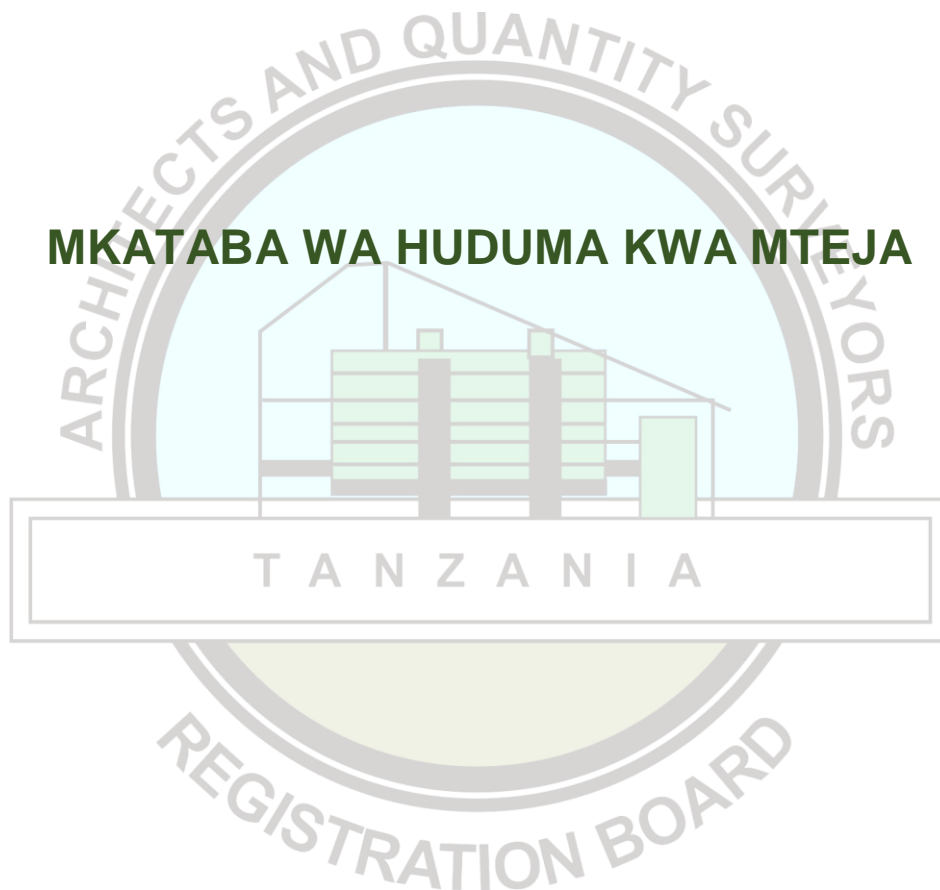




JAMHURI YA MUUNGANO TANZANIA
WIZARA YA UJENZI
BODI YA USAJILI WA WABUNIFU MAJENGO
NA WAKADIRIAJI MAJENZI



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA



2025/26 - 2027/28

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA WA AQRB

YALIYOMO

Dibaji	i
1.0 Uanzishwaji	Error! Bookmark not defined.
2.0 Dira, Dhima, Maadili Ya Bodi.....	1
2.1 Dira	1
2.2 Dhima.....	1
2.3 Maadili Ya Bodi	Error! Bookmark not defined.
3.0 Majukumu Ya Bodi	5
4.0 Madhumuni Ya Mkataba.....	1
5.0 Wateja Wa Bodi.....	2
6.0 Mwongozo Wa Utoaji Wa Huduma.....	Error! Bookmark not defined.
7.0 Matarajio Ya Mteja	Error! Bookmark not defined.
8.0 Viwango Vya Utoaji Wa Huduma	Error! Bookmark not defined.
9.0 Wajibu Wa Bodi Kwa Mteja	4
10.0 Haki Na Wajibu Wa Mteja.....	6
10.1 Haki Za Mteja	6
10.2 Wajibu Wa Mteja.....	7
11.0 Utaratibu Wa Kupata Mrejesho	7
12.0 Jinsi Ya Kuwasiliana Na Bodi	8
13.0 Ufuatiliaji Na Tathmini.....	9

DIBAJI

Bodi ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiriaji Majenzi (Architects and Quantity Surveyors Registration Board) ilianzishwa kwa Sheria ya Bunge Na.16 ya mwaka 1997 ambayo tarehe 01 Oktoba, 2010 ilifutwa na nafasi yake kuchukuliwa na Sheria ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiriaji Majenzi Na. 4 ya mwaka 2010 (Architects and Quantity Surveyors (Registration) Act No. 4 of 2010).

Bodi ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiriaji Majenzi (AQRB) imepewa jukumu la kusimamia Sheria ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiriaji Majenzi Na.4 ya mwaka 2010 na majukumu yake yameainishwa katika kifungu Na. 5 cha Sheria. Majukumu makuu yakiwa ni kusajili na kudhibiti mienendo ya Wabunifu Majengo, Wakadiriaji Majenzi, Wabunifu wa Ndani, Wabunifu wa Mandhari ya Nje, Wasanifu Teknolojia, Watathmini, Wasimamizi Ujenzi, Wasimamizi Mradi pamoja na Kampuni za Ushauri Elekezi katika fani hizo.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni mojawapo ya mifumo ya uboreshaji wa Utendaji kazi iliyoanzishwa na Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania kupitia Programu ya Kuboresha Utumishi wa Umma ikiwa na lengo la kuziwezesha Taasisi za Umma kutoa huduma bora kwa Umma.

Kwa kuzingatia umuhimu wa majukumu ya Bodi, Bodi imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ukiwa na dhumuni la kuaainisha huduma inazozitoa, viwango vya huduma ambavyo Mteja ana haki ya kupata na kuelezea utaratibu wa kupokea maoni na pongezi. Aidha, Mkataba huu unampa Mteja haki ya kuwasilisha malalamiko pale yanapojitokeza kupitia njia zitakazotumika kuwasiliana na Bodi.

Mafanikio ya Utekelezaji wa Mkataba huu yatategemea uhusiano mzuri wa kikazi kati ya Bodi na Mteja. Inatarajiwa kwamba mojawapo ya faida zitakazopatikana kutokana na matumizi ya Mkataba huu ni kuifanya Bodi kutoa huduma zenye ubora zaidi kwa Mteja. Tuna imani kwamba Mkataba utasaidia kufikia lengo la Bodi la kuziboresha huduma inazozitoa wakati wote kwa kutoa mrejesho kwa Bodi juu ya ubora wake ili kuweza kutimiza malengo yaliyokusudiwa na mkataba huu.

Mkataba huu utatumika kwa muda wa miaka mitatu (3) kuanzia mwaka wa fedha 2025/26 hadi 2027/28 japokuwa mapitio yanaweza kufanyika wakati wowote kadiri itakavyoonekana inafaa.



Arch. Dr. Daniel G. Matondo

KAIMU MSAJILI



1.0 DIRA NA DHIMA YA BODI

1.1 DIRA

Mdhibiti wa Kisasa wa Taaluma za Ubunifu Majengo, Ukadiriaji Majenzi, Ubunifu wa Ndani, Ubunifu wa Mandhari ya Nje, Usanifu Teknolojia, Utathmini, Usimamizi Ujenzi, Usimamizi Mradi pamoja na Kampuni za Ushauri Elekezi katika fani hizo.

1.2 DHIMA

Kudhibiti mienendo ya Taaluma za Ubunifu Majengo, Ukadiriaji Majenzi, Ubunifu wa Ndani, Ubunifu wa Mandhari ya Nje, Usanifu Teknolojia, Utathmini, Usimamizi Ujenzi, Usimamizi Mradi pamoja na Kampuni za Ushauri Elekezi katika fani hizo kwa kusajili, kufuatilia, kukuza na kulinda weledi wa Taaluma kwa manufaa ya jamii.

2.0 MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kumfahamisha Mteja kuhusu upatikanaji wa huduma, aina na viwango vya ubora wa huduma za Bodi. Aidha, Mkataba umelenga katika kukuza uelewa wa Mteja kuhusu haki na wajibu wake na namna ya kushughulikia malalamiko pale ambapo huduma hazikidhi matarajio yake. Masuala muhimu ya kuzingatiwa ni:

- i. Kufuatilia na kupata taarifa sahihi kuhusu Mteja na mahitaji yake ikiwa ni pamoja na viwango vya huduma muhimu ambazo anastahili kuzipata,
- ii. Kupata taarifa ya Mteja kwa kuzingatia maeneo muhimu ya matokeo na malengo yaliyokubalika katika Mpango Mkakati wa Bodi,
- iii. Kutoa utaratibu wa namna ya kuwasilisha malalamiko na jinsi ya kuyashughulikia endapo yatajitokeza,
- iv. Kutoa elimu ya haki na wajibu kwa Mteja,
- v. Kutoa utaratibu wa kupata mrejesho,
- vi. Kupata maelezo ya kufika katika ofisi za Bodi, na

- vii. Kufuatilia na kutathmini Mkataba wa Huduma kwa Mteja.

3.0 WATEJA WA BODI

- i. Wizara, Taasisi za Umma, Idara zinazojitegemea, Mamlaka na Wakala za Serikali
- ii. Wataalamu na Kampuni za ushauri elekezi zilizosajiliwa na Bodi,
- iii. Chama cha Wabunifu Majengo Tanzania (AAT), Taasisi ya Wakadiriaji Majenzi Tanzania (TIQS) na Vyama vya Wataalamu katika sekta ya Ujenzi,
- iv. Wahitimu na Wanafunzi wa Vyuo vikuu katika fani za Ubunifu Majengo, Ukadiriaji Majenzi ikijumuisha kada za Fundi Mchundo na Wachoraji wa Ramani za ujenzi,
- v. Wanafunzi wa Shule za msingi na sekondari katika fani za masomo ya Sayansi,
- vi. Viongozi na Watumishi wa Bodi,
- vii. Bodi zinazosimamia Sheria na Wakala zilizo chini ya Wizara ya Ujenzi,
- viii. Asasi zisizo za Serikali, Wadau wa maendeleo na Taasisi za Kidiplomasia,
- ix. Bodi na vyama vya Taaluma nyingine,
- x. Waendelezaji wa Miundombinu,
- xi. Vyuo vikuu na Taasisi za mafunzo zitoazo taaluma za Ubunifu Majengo na Ukadiriaji Majenzi,
- xii. Vyombo vya Habari,

4.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA BODI

- i. Usajili wa wataalamu wa ndani ya Nchi,
- ii. Usajili wa wataalamu kutoka nje ya Nchi,
- iii. Usajili wa wahitimu,
- iv. Usajili wa Fundi sanifu mbunifu majengo,

- v. Usajili wa mchoraji majengo,
- vi. Usajili wa Makampuni ya ndani ya Nchi,
- vii. Usajili wa Makampuni ya nje ya Nchi,
- viii. Usajili wa Taasisi za Serikali kama mshauri elekezi,
- ix. Usajili wa Miradi ya ujenzi,
- x. Leseni ya kutoa huduma ya ushauri elekezi kwa wataalamu,
- xi. Leseni ya kutoa huduma ya ushauri elekezi kwa Kampuni,
- xii. Mitihani ya Bodi ya kitaaluma,
- xiii. Mafunzo endelevu ya kuwajengea uwezo wataalamu na wadau wa sekta ya ujenzi,
- xiv. Kuratibu mashindano ya ubunifu majengo kwa waendelezaji wa majengo,
- xv. Kushughulikia malalamiko ya wadau kuhusu ukiukwaji wa sheria, taratibu na kanuni katika kusimamia miradi ya ujenzi,
- xvi. Huduma za Bima, na:
- xvii. Huduma Nyinginezo.

5.0 VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA

	AINA YA HUDUMA	MUDA UNAOTUMIKA KUTOA HUDUMA
i.	Usajili wa wataalamu wa ndani ya Nchi	Siku tatu (3) za kazi
ii.	Usajili wa wataalamu kutoka nje ya Nchi	Siku tatu (3) za kazi
iii.	Usajili wa wahitimu	Siku tatu (3) za kazi
iv.	Usajili wa Fundi sanifu mbunifu majengo	Siku tatu (3) za kazi
v.	Usajili wa mchoraji majengo	Siku tatu (3) za kazi
vi.	Usajili wa Makampuni ya ndani ya Nchi	Siku tatu (3) za kazi
vii.	Usajili wa Makampuni ya nje ya Nchi	Siku tatu (3) za kazi
viii.	Usajili wa Taasisi za Serikali kama mshauri elekezi	Siku tatu (3) za kazi
ix.	Usajili wa Miradi ya ujenzi	Siku mbili (2) za kazi
x.	Leseni ya kutoa huduma ya ushauri elekezi kwa wataalamu	Siku moja (1) ya kazi
xi.	Leseni ya kutoa huduma ya ushauri elekezi kwa Kampuni	Siku moja (1) ya kazi
xii.	Mitihani ya Bodi ya kitaaluma	Miezi minne (4)
xiii.	Mafunzo endelevu ya kuwajengea uwezo wataalamu na wadau wa sekta ya ujenzi	Miezi mitatu (3)
xiv.	Kuratibu mashindano ya ubunifu majengo kwa waendelezaji wa majengo	Miezi sita (6)

xv.	Kushughulikia malalamiko ya wadau kuhusu ukiukwaji wa sheria, taratibu na kanuni katika kusimamia miradi ya ujenzi	Miezi mitatu (3)
xvi.	Kutoa Bima	Siku mbili (2) za kazi
HUDUMA NYINGINEZO		MUDA UNAOTUMIKA KUTOA HUDUMA
xvii.	Kukiri kupokea barua	Siku tatu (3) za kazi
xviii.	Kujibu barua kwa maandishi	Siku saba (7) za kazi
xix.	Kupokea simu	Miito mitatu (3)
xx.	Kutoa taarifa kwa Mteja	Siku tano (5) za kazi
xxi.	Kushughulikia stahiki za watumishi wa Bodi	Siku saba (7) za kazi
xxii.	Kushughulikia malipo	Siku saba (7) za kazi
xxiii.	Kutoa hati za malipo kwa Wazabuni wa miradi na huduma	Siku saba (7) za kazi
xxiv.	Kujibu hoja za ukaguzi	Siku ishirini na moja (21) za kazi
xxv.	Kuandaa mahitaji na hadidu za rejea ili kutangaza zabuni za Kitaifa na kimataifa	Siku saba (7) na za Kimataifa ndani ya siku ishirini na moja (21)
xxvi.	Kuchambua zabuni na kutoa mapendekezo ya tuzo za wazabuni na kupata idhini ya Bodi	Ndani ya siku kumi na nne (14)
xxvii.	Kupokea miadi siku zote za kazi	Kuanzia saa mbili (2:00) asubuhi hadi saa kumi (10:00) jioni
xxviii.	Kujibu maswali kutoka Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania, tovuti ya Serikali, tovuti ya Wizara na vyombo vya Habari	Siku saba (7) za kazi

6.0 WAJIBU WA BODI KWA MTEJA

- i. Kutoa huduma kwa kuzingatia viwango vilivyokubalika,
- ii. Kutoa utaratibu wa upatikanaji wa huduma,
- iii. Kupokea na kushughulikia malalamiko na maoni ya wateja kwa wakati,
- iv. Kutunza siri za wateja, na
- v. Kuwaheshimu wateja.

7.0 MAJUKUMU YA BODI

Majukumu ya Bodi yameainishwa katika Kifungu Namba 5 cha Sheria ya Bodi ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiriaji Majenzi Na. 4 ya Mwaka 2010 kama ifuatavyo:

- i. Kusajili na kutunza rejesta na rejesta ndogo za Wabunifu majengo, Wakadiriaji majenzi na kampuni zao, Wabunifu majengo wahitimu, Wakadiriaji majenzi wahitimu, Mafundi sanifu, Wasanifu michoro wa ndani na wa kigeni na kufanya maamuzi kuhusu maombi ya usajili wao kila mwaka,
- ii. Kuainisha ada za maombi, usajili, ada ya mwaka na ada nyingine kama itakavyohitajika,
- iii. Uthibiti wa shughuli na mwenendo wa Wabunifu majengo, Wakadiriaji majenzi na kampuni zao, Wabunifu majengo wahitimu, Wakadiriaji majenzi wahitimu, Mafundi wasanifu, Wasanifu michoro,
- iv. Kuingia maeneo ya ujenzi na kukagua kazi za ujenzi kwa lengo la kuthibitisha na kuhakikisha kwamba kazi hizo zinafanywa na kampuni za ubunifu majengo au za ukadiriaji majenzi zilizosajiliwa na kwamba kazi hizo zinafuata Kanuni na Sheria zote za nchi ikijumuisha matakwa ya usalama, uwekaji wa bango ambalo linaonyesha jina la mradi, majina, anuani, simu na barua pepe za mteja, Mbunifu majengo, Mkadiriaji majenzi, kibandiko cha usajili wa mradi na kuchukua hatua za kisheria dhidi ya wanaokiuka,
- v. Kuendeleza, kufuatilia na kutoa fursa za kujiendeleza kitaaluma na vifaa vya masomo na mafunzo ya ubunifu majengo, ukadiriaji majenzi na masomo yanayohusiana na hayo,
- vi. Kuendesha mitihani au usaili wa kitaaluma kwa lengo la kuthibitisha uwezo wa kufanya kazi kama Wabunifu majengo au Wakadiriaji majenzi waliohitimu kitaaluma au waliopata mafunzo ya kutosha kivitendo katika ubunifu majengo au ukadiriaji majenzi kama inavyoweza kuidhinishwa na Bodi,

- vii. Kutayarisha machapisho na usambazaji wa jumla wa vifaa vilivyozalishwa kuhusiana na kazi na shughuli za Bodi,
- viii. Kushirikiana na Taasisi nyingine zinazohusika na ubunifu majengo, ukadiriaji majenzi na masuala yanayohusiana,
- ix. Kutoa vyeti vya kitaaluma na tuzo nyingine za Bodi kwa mitihani inayoendeshwa na Bodi,
- x. Kuchukua hatua za kinidhamu dhidi ya Wabunifu majengo, Wakadiriaji majenzi na Wataalamu wengine wa kati waliosajiliwa na Bodi,
- xi. Kusajili kazi au miradi ya ujenzi,
- xii. Kutoa huduma za ushauri kwa umma na katika sekta ya ujenzi,
- xiii. Kukuza na kusimamia mwenendo, maadili na uadilifu wa kitaaluma wa Wabunifu majengo, Wakadiriaji majenzi na kampuni yanayofanya au kuendesha kazi zao ndani ya Tanzania,
- xiv. Kusimamia na kudhibiti mashindano ya ubunifu majengo,
- xv. Kukuza uelewa na kuelimisha umma juu taaluma ya ubunifu majengo na ukadiriaji majenzi pamoja na majukumu na wajibu wa Wabunifu majengo na Wakadiriaji majenzi, na
- xvi. Kutekeleza majukumu mengine yoyote ambayo yana maslahi ya Umma ambayo Waziri anaweza kwa maandishi kuyatolea maelekezo.

8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

8.1 HAKI ZA MTEJA

- i. Kupata ushauri sahihi wa kitaalamu, Kupokelewa vizuri na kusikilizwa kwa mahitaji ya Mteja,
- ii. Kuelimishwa kuhusu haki na wajibu wa Mteja kulingana na vipengele vya Mkataba,
- iii. Kupata huduma stahiki kwa wakati,

- iv. Kupata fursa ya kutoa malalamiko, maoni na pongezi,
- v. Kupata majibu stahiki kulingana na hoja iliyoletwa,
- vi. Kupata mrejesho wa malalamiko au maoni,
- vii. Kukata rufaa kwa kuzingatia taratibu,
- viii. Kupewa faragha,
- ix. Kutunziwa siri,
- x. Kuhudumiwa kwa heshima,
- xi. Kupatiwa huduma bila upendeleo,
- xii. Kutozwa ada ya huduma inavyostahili, na:
- xiii. Kupatiwa nakala ya Mkatoba wa Huduma kwa Mteja bila malipo.

8.2 WAJIBU WA MTEJA

- i. Kupokea, kusoma na kuelewa vipengele vya Mkatoba wa Huduma kwa Mteja,
- ii. Kutoa ushirikiano,
- iii. Kutunza siri,
- iv. Kutoa taarifa kwa usahihi na kwa wakati,
- v. Kuzingatia Sheria, Kanuni, taratibu, Miongozo na Nyaraka,
- vi. Kuzingatia miadi na muda wa kazi,
- vii. Kulipa ada na tozo zinazotakiwa.

9.0 UTARATIBU WA KUPATA MREJESHO

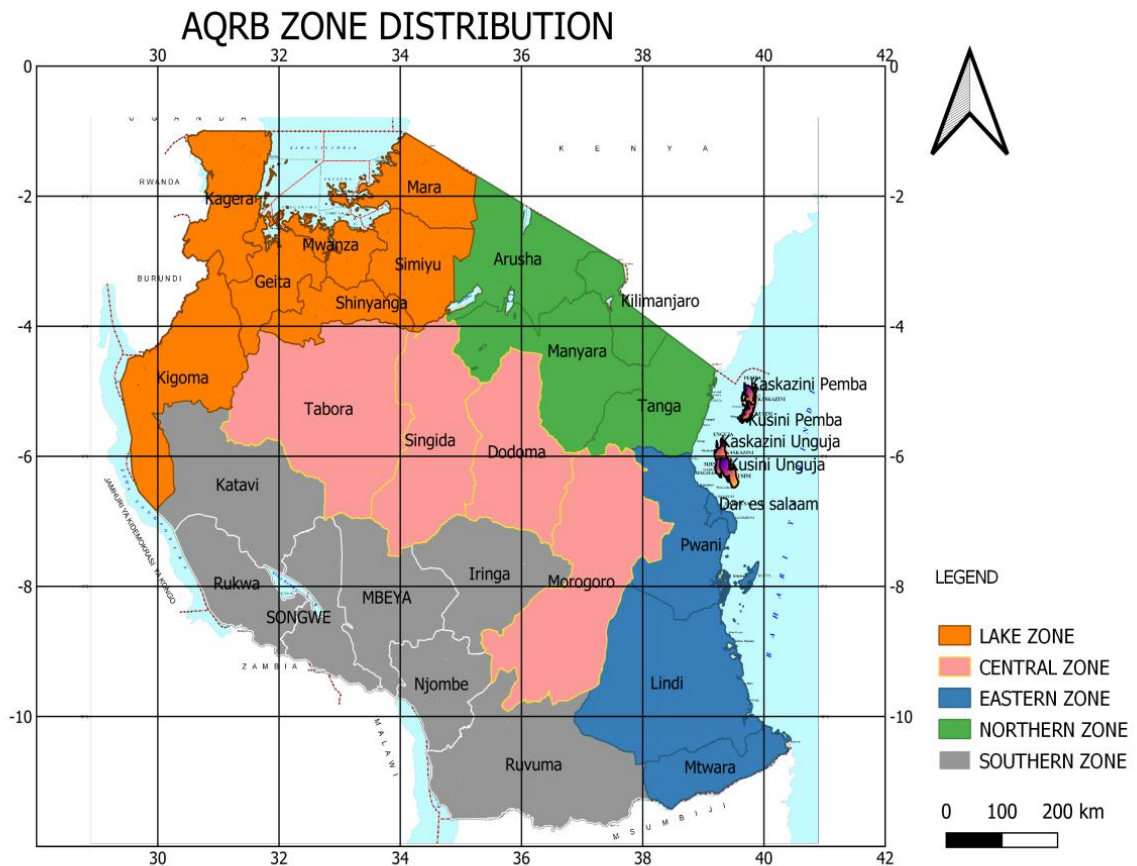
Bodi ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiraji Majenzi itapokea pongezi, malalamiko na maoni kutoka kwa Mteja kwa njia ya maandishi, kupitia sanduku la maoni, barua, barua pepe, simu, tovuti au ana kwa ana. Utaratibu huu unalenga kupata taarifa kutoka kwa Mteja ili kuweza kuboresha huduma kwa Mteja.

10.0 JINSI YA KUWASILIANA NA BODI

Kwa mawasiliano na ofisi za Bodi ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiraji Majenzi unaweza kufika ofisini, kupiga simu au kutuma barua kwa njia ya posta au barua pepe kupitia anuani zifuatazo:

<p>Ofisi ya Makao Makuu Bodi ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiraji Majenzi, 9 Mtaa wa AQRB, S. L. P. 2377, <u>41101 TAMBUKARELI, DODOMA.</u> Simu: +255262160370 +255262160371 Barua pepe: info@aqrb.go.tz Tovuti: www.aqrb.go.tz</p>	<p>Ofisi ya Kanda ya Kati, Bodi ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiraji Majenzi, 11 Mtaa wa Jamatini, S. L. P. 2377, <u>41101 VIWANDANI, DODOMA.</u> Simu: +255262323858 Barua pepe: centralzone@aqrb.go.tz Tovuti: www.aqrb.go.tz</p>
<p>Ofisi ya Kanda ya Kaskazini, Bodi ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiraji Majenzi, 5 Mtaa wa Wachaga, S. L. P. 11604, <u>23104 ARUSHA.</u> Simu: +255272547146 Barua pepe: northernzone@aqrb.go.tz Tovuti: www.aqrb.go.tz</p>	<p>Ofisi ya Kanda ya Kusini, Bodi ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiraji Majenzi, 04 Mtaa wa Sabasaba, S. L. P. 635, <u>53101 MBALIZI ROAD, MBEYA CBD.</u> Simu: +255252502590 Barua pepe: southernzone@aqrb.go.tz Tovuti: www.aqrb.go.tz</p>
<p>Ofisi ya Kanda ya Mashariki, Bodi ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiraji Majenzi, 5 Barabara ya Pamba, S. L. P. 72673, <u>11101 KIVUKONI, ILALA, DAR ES SALAAM.</u> Simu: +255222110292 Barua pepe: easternzone@aqrb.go.tz Tovuti: www.aqrb.go.tz</p>	<p>Ofisi ya Kanda ya Ziwa, Bodi ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiraji Majenzi, 16 Barabara ya Station, S. L. P. 807, <u>33101 MWANZA.</u> Simu: +255282540830 Barua pepe: lakezone@aqrb.go.tz Tovuti: www.aqrb.go.tz</p>

Ramani ya Tanzania ikionesha mgawanyo wa shughuli za Bodi kwa ofisi za Kanda;



11.0 UFUATILIAJI NA TATHMINI

Bodi ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiriaji Majenzi itafurahi kupata mrejesho wa namna inavyotoa huduma ili kuweza kutekeleza kwa ufasaha Ufuatiliaji na Tathmini ya utendaji kazi wa Bodi inapotoa huduma kwa Mteja kwa kuzingatia Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Katika Ufuatiliaji na Tathmini, Bodi itatekeleza yafuatayo;

- i. Utekelezaji wa mkataba huu utafuatiliwa na kufanyiwa tathmini na Mteja kila anapokamilisha kupatiwa huduma kwa kujaza dodoso lenye maswali kuhusu huduma aliyopatiwa kulingana na mkataba wa huduma kwa Mteja,

- ii. Zoezi la ufuatiliaji na tathmini litafanywa na Bodi kila mwisho wa mwaka kwa kumshirikisha Mteja ili kubaini mafanikio au changamoto zilizojitokeza. Matokeo ya tathmini hii yatasaidia kufanya maboresho ya utendaji kazi wa Bodi,
- iii. Zoezi la ufuatiliaji na tathmini litafanywa na Mtaalamu huru kila baada ya miaka mitatu kutathmini ufanisi wa utekelezaji wa huduma zinazotolewa na Bodi kulingana na Mkataba wa Huduma kwa Mteja ili kuweka vigezo vipya vya upimaji wa Bodi,
- iv. Matokeo ya ufuatiliaji na tathmini yatatangazwa kwa uwazi kwenye vyombo vya habari ili kutoa mrejesho kwa Mteja na Watumishi wa Bodi ili kufanya maboresho ya utendaji kazi.

