



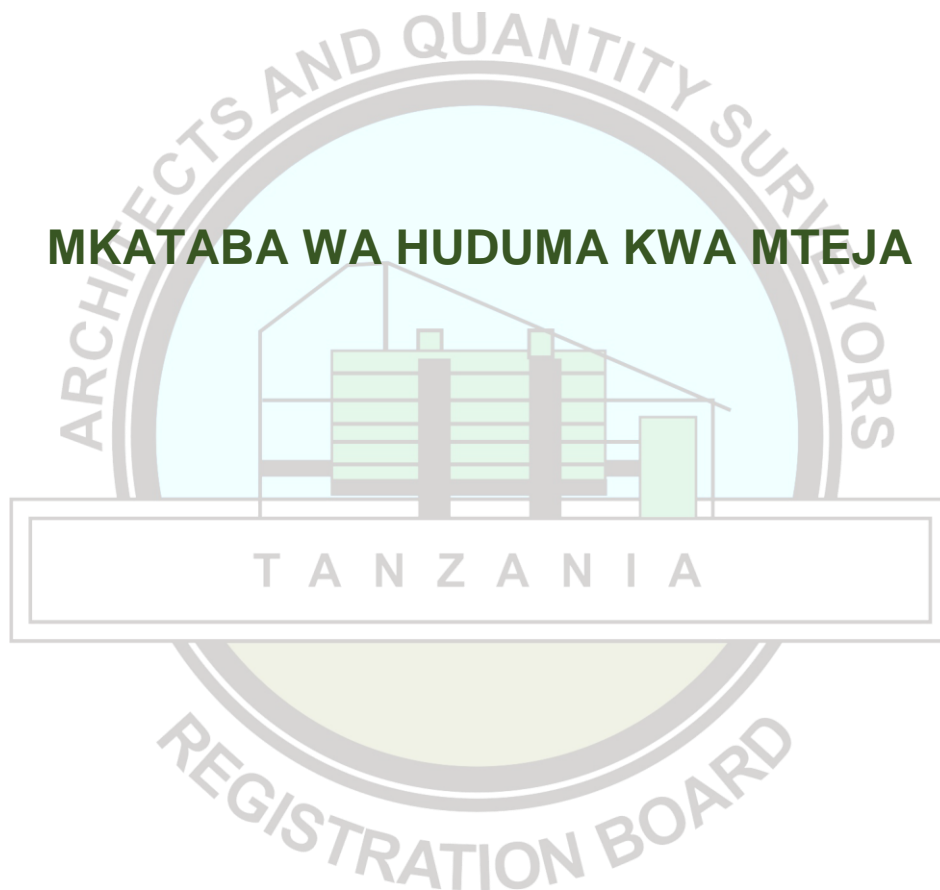
JAMHURI YA MUUNGANO TANZANIA

WIZARA YA UJENZI

**BODI YA USAJILI WA WABUNIFU MAJENGO
NA WAKADIRIAJI MAJENZI**



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA



2023/24 - 2025/26

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA WA AQRB

YALIYOMO

Dibaji	i
1.0 Uanzishwaji.....	1
2.0 Dira, Dhima, Maadili Ya Bodi.....	1
2.1 Dira.....	1
2.2 Dhima	1
2.3 Maadili Ya Bodi.....	1
3.0 Majukumu Ya Bodi	2
4.0 Madhumuni Ya Mkataba	4
5.0 Wateja Wa Bodi	4
6.0 Mwongozo Wa Utoaji Wa Huduma.....	5
7.0 Matarajio Ya Mteja	6
8.0 Viwango Vya Utoaji Wa Huduma	6
9.0 Wajibu Wa Bodi Kwa Mteja	8
10.0 Haki Na Wajibu Wa Mteja	8
10.1 Haki Za Mteja.....	8
10.2 Wajibu Wa Mteja.....	9
11.0 Utaratibu Wa Kupata Mrejesho	9
12.0 Jinsi Ya Kuwasiliana Na Bodi.....	9
13.0 Ufuatiliaji Na Tathmini	11

DIBAJI

Mkataba ya Huduma kwa Mteja ni mojawapo ya mfumo wa uboreshaji wa utendaji kazi ulioanzishwa na Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania kupitia Programu ya Kuboresha Utumishi wa Umma ikiwa na lengo la kuziwezesha Taasisi za Umma zikiwemo Bodi za Serikali kutoa huduma bora kwa Umma.

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.

Kwa kuzingatia umuhimu wa majukumu haya, Bodi imeandaa Mkataba wa Mteja ambao unaainisha 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 na utatuzi wa changamoto pale zinapojitokeza pamoja na njia za 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 2023/24 hadi 2025/26 japokuwa mapitio yanaweza kufanyika wakati wowote kadiri itakavyoonekana inafaa.



Arch. Edwin J. Nkunduma

MSAJILI

1.0 UANZISHWAJI

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*).

2.0 DIRA, DHIMA, MAADILI YA BODI

2.1 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.

2.2 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.

2.3 MAADILI YA BODI

- i. Uadilifu - Kutoa huduma kwa viwango vya juu kwa Maadili, Usiri, Uaminifu na Uadilifu,
- ii. Weledi - Kutekeleza majukumu kwa viwango vya juu vya Taaluma, Maadili na Umahiri,
- iii. Uwazi - Kutimiza wajibu kwa njia ya Kushirikisha Mteja,

- iv. Kutopendelea - Kuwa Waadilifu, wenye Usawa, Wasiobagua, Wasiopendelea upande wowote na kuwa na Malengo katika Utoaji wa Huduma,
- v. Kazi ya Timu - Kufanya kazi kwa pamoja kupitia Mitandao na Ushirikiano,
- vi. Kuzingatia Mteja - Kutoa huduma bora ili kukidhi Matarajio ya Mteja.

3.0 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.

4.0 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.

5.0 WATEJA WA BODI

- i. Wizara ya Ujenzi,
- 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. Waajiriwa wa Bodi,

- vii. Bodi zinazosimamia Sheria na Wakala zilizo chini ya Wizara ya Ujenzi,
- viii. Asasi zisizo za Serikali,
- ix. Bodi na Vyama vya Taaluma nyingine,
- x. Waendelezaji wa Miundombinu,
- xi. Vyuo Vikuu na Taasisi za Mafunzo zitoazo taaluma za Ubunifu Majengo, Ukadiriaji Majenzi,
- xii. Halmashauri za Manispaa, Miji na Majiji,
- xiii. Vyombo vya Habari,
- xiv. Vyombo vya Ulinzi na Usalama,
- xv. Wizara na Idara nyingine za Serikali, Mamlaka na Wakala nyingine zinazosimamia Sheria nyingine za nchi,
- xvi. Wadau wa Maendeleo na Taasisi za Kidiplomasia,
- xvii. Ofisi ya Bunge,
- xviii. Mahakama na
- xix. Taasisi zinazosimamia Sheria za Majengo nje ya nchi.

6.0 MWONGOZO WA UTOAJI WA HUDUMA

- i. Kuwajibika,
- ii. Kutii Serikali,
- iii. Kutoa huduma bora kwa uwazi,
- iv. Kutoa majibu sahihi na kwa wakati,
- v. Kuwa wawazi katika utendaji,
- vi. Kufuatilia na kuperemba kazi,
- vii. Kumjali na kumheshimu mteja,
- viii. Matumizi sahihi ya taarifa,
- ix. Kuzingatia viwango, weledi na maadili ya taaluma,
- x. Kuzingatia huduma inayotolewa inaendana na thamani ya fedha zinazotumika,
- xi. Kuwa tayari kujifunza na kubadilika, na
- xii. Kutoa huduma kwa kutumia Teknolojia ya Kisasa.

7.0 MATARAJIO YA MTEJA

- i. Kupokelewa vizuri,
- ii. Kusikilizwa,
- iii. Kuheshimiwa,
- iv. Kutunziwa siri,
- v. Kupata taarifa sahihi,
- vi. Kupata huduma bora bila upendeleo,
- vii. Kupatiwa huduma kwa wakati,
- viii. Kupata ushauri sahihi wa kitaalamu,
- ix. Kupata mrejesho, na
- x. Kutozwa ada ya huduma inavyostahili.

8.0 VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA

	AINA YA HUDUMA	MUDA UNAOTUMIKA KUTOA HUDUMA
i.	Kukiri kupokea barua, barua pepe na nukushi	Ndani ya siku tatu (3) za kazi
ii.	Kupokea simu	Ndani ya miito mitatu (3)
iii.	Kujibu malalamiko ya Mteja kwa maandishi	Ndani ya siku saba (7) za kazi
iv.	Kutoa taarifa kwa Mteja	Ndani ya siku tano (5) za kazi
v.	Kujibu maombi ya likizo ya mtumishi	Ndani ya siku tatu (3) za kazi
vi.	Kuandaa taarifa za mafao ya wanaostaafu	Ndani ya miezi sita (6) kabla ya mtumishi kustaafu;
vii.	Kulipa mishahara ya Watumishi	Ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea "Payroll"
viii.	Kuwasilisha makato ya mishahara kwenye Taasisi husika	Ndani ya siku tatu (3) za

		kazi baada ya kupokea hati za makato
ix.	Kutoa hati za malipo kwa Wazabuni wa miradi na huduma	Ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kupokea huduma au vifaa
x.	Kulipa stahili na madai ya Wafanyakazi	Ndani ya siku tatu (3) za kazi
xi.	Kujibu hoja za ukaguzi	Ndani ya siku kumi na nne (14)
xii.	Kutekeleza hoja za ukaguzi	Ndani ya siku thelathini (30)
xiii.	Kununua vifaa vinavyoombwa na watumiaji	Ndani ya siku kumi na nne (14).
xiv.	Kugawa vifaa vya ofisi kwa wahusika	Ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kukaguliwa na kupokelewa kutoka kwa Wazabuni
xv.	Kuandaa mahitaji na hadidu za rejea ili kutangaza zabuni za Kitaifa	Ndani ya siku saba (7) na za Kimataifa ndani ya siku ishirini na moja (21)
xvi.	Kuchambua zabuni na kutoa mapendekezo ya tuzo za wazabuni na kupata idhini ya Bodi	Ndani ya siku kumi na nne (14)
xvii.	Kukagua na kutengeneza vifaa	Ndani ya siku saba (7) baada ya kupata taarifa
xviii.	Kukagua na kutengeneza mifumo ya kompyuta	Ndani ya siku tatu (3) baada ya kupata taarifa
xix.	Kupokea miadi siku zote za kazi	Kuanzia saa mbili (2:00) asubuhi hadi saa kumi (10:00) jioni
xx.	Kujibu maswali kutoka Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania, tovuti ya Serikali, tovuti ya Wizara na vyombo vya Habari	Ndani ya siku saba (7) za kazi
xxi.	Kuhuisha taarifa katika tovuti ya Bodi	Kila baada ya siku saba (7)

xxii.	Kuandaa Mpango wa Mafunzo ya Watumishi	Kila mwaka kwa kuzingatia mahitaji
-------	--	------------------------------------

9.0 WAJIBU WA BODI KWA MTEJA

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

10.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

10.1 HAKI ZA MTEJA

- i. Kupatiwa nakala ya Mkatoba wa Huduma kwa Mteja bila malipo,
- ii. Kusikilizwa kwa mahitaji ya Mteja,
- iii. Kuelimishwa kuhusu haki na wajibu wa Mteja kulingana na vipengele vya Mkatoba,
- iv. Kupata huduma stahiki kwa wakati,
- v. Kupata fursa ya kutoa pongezi, malalamiko au maoni,
- vi. Kupata majibu stahiki kulingana na hoja iliyoletwa,
- vii. Kupata mrejesho wa malalamiko au maoni,
- viii. Kukata rufaa kwa kuzingatia taratibu,
- ix. Kupewa faragha,
- x. Kutunziwa siri,
- xi. Kuhudumiwa kwa heshima, na
- xii. Kupatiwa huduma bila upendeleo.

10.2 WAJIBU WA MTEJA

- i. Kupokea, kusoma na kuelewa vipengele vya Mkataba 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.

11.0 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.

12.0 JINSI YA KUWASILIANA NA BODI

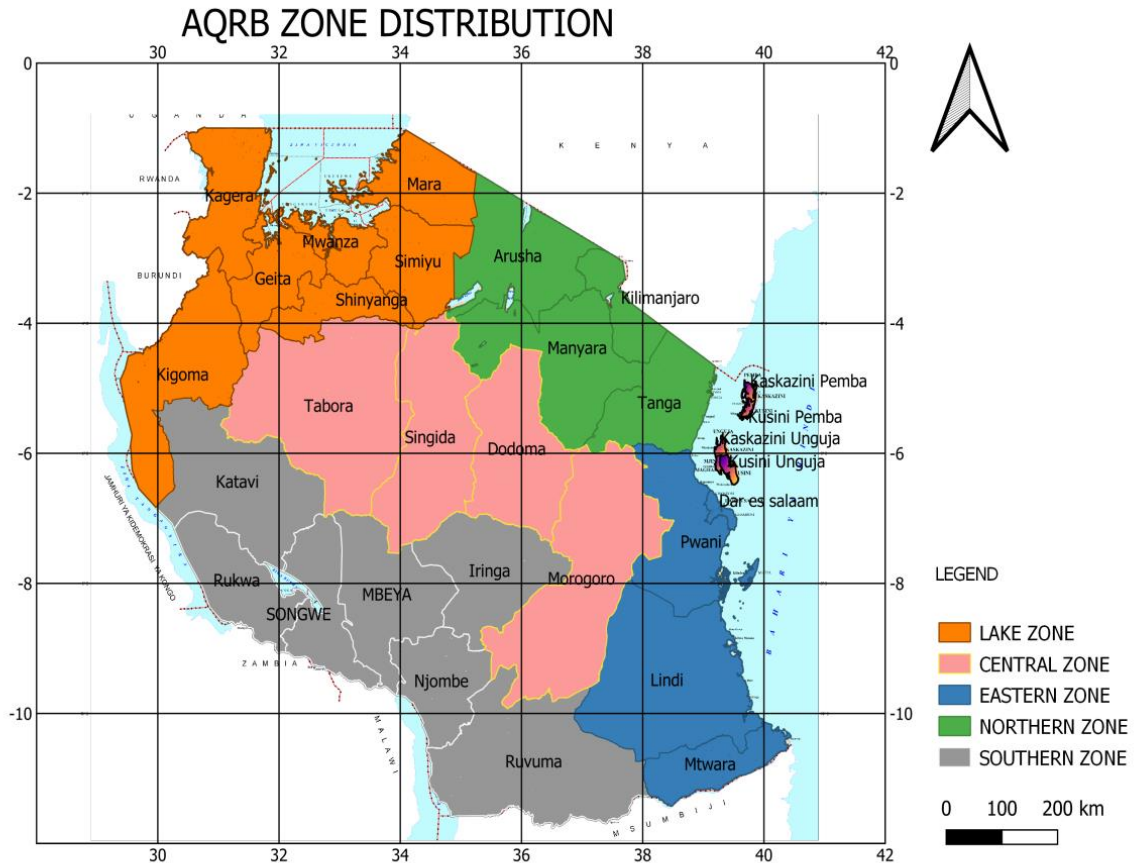
Kwa mawasiliano na ofisi za Bodi ya Usajili wa Wabunifu Majengo na Wakadiraji Majenzi unaweza kufika ofisini, kupiga simu au kutuma barua kwa njia ya posta, nukushi au barua pepe kupitia anuani zifuatazo:

<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: icz@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: inz@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. 2377, <u>53101 MBALIZI ROAD, MBEYA CBD.</u> Simu: +255252502590 Barua pepe: isz@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: esternzone@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. 2377, <u>33101 MWANZA.</u> Simu: +255282540830 Barua pepe: ilz@aqrb.go.tz Tovuti: www.aqrb.go.tz</p>



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



13.0 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 tutatekeleza yafuatayo;

- i. Kupokea pongezi, malalamiko na maoni kwa ajili ya kuboresha huduma kwa Mteja,
- ii. 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,

- iii. 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,
- iv. Zoezi la Ufuatiliaji na Tathmini litafanywa na Mtaalam 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,
- v. 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.

