



nema

mazingira yetu | uhai wetu | wajibu wetu

**MAMLAKA YA KITAIFA YA
USIMAMIZI WA MAZINGIRA**

**MKATABA WA HUDUMA
KWA WATEJA
2022-2024**

**Ahadi Yetu kuhusu Utoaji Huduma Bora
Mazingira yetu, Uhai Wetu, Wajibu Wetu**

Maono Yetu

Mazingira safi, endelevu na yenye afya

Lenga Letu

Kuratibu, kusimamia na kudhibiti masuala yote yanayohusu mazingira nchini Kenya

Maadili yetu ya Msingi

- Utunzaji Mazingira
- Utaalamu
- Uadilifu
- Ubunifu
- Kuwajali Wateja
- Ushirikiano

Kaulimbiu yetu

MazingiraYetu, Uhai Wetu, Wajibu Wetu

Ukaguzi wa Mkataba wa huduma ya NEMA unajiri wakati Mamlaka imeimarisha huduma kwa umma na washikadau katika sekta ya mazingira. Kwa hivyo, Mamlaka inaona ina wajibu wa kutoa ahadi kwa wateja wake hivyo kutenga asilimali kwa ajili hiyo.

Mkataba huu umejikita katika sera za Serikali ikiwa ni pamoja na Katiba ya Kenya 2010, Ruwaza ya 2030, na Maadili ya Kitaifa. Kifungu cha 42 cha Katiba kinasisitiza haki ya mazingira safi na yenye afya kwa Wakenya. Bodi yangu ya Usimamizi na wafanyikazi wa NEMA imejitolea kulinda haki hii kwa raia. Tunafanya hivyo kupitia mafunzo endelevu kuhusu huduma bora na uanzishaji wa miradi ya kutuwezesha kufuatilia na kuhakiki viwango vyetu vya huduma mara kwa mara.

Kwa mkataba huu wa huduma, tutafanya kazi na washirika wetu ili kutimiza wajibu wetu tunapolinda rasilimali zetu nyingi za mazingira. Hata hivyo, tunapotekeleza majukumu yetu, tunatarajia wateja wetu kuzingatia sheria zote za mazingira, kutoa taarifa za kweli kwa wakati na kuripoti uhalifu wa kimazingira kwa Mamlaka na kuhakikisha hatua zinachukuliwa.

Tunajua kuwa ufanisi wetu unatokana na utoaji huduma bora kwa mteja wetu.

Emilio Mugo

MWENYEKITI, BODI YA USIMAMIZI YA NEMA

Mkataba wa Huduma kwa Wateja wa NEMA unalenga kulinda utaalumu na sera za hali ya juu za huduma kwa wateja. Tunafahamu mteja ndiye moyo wa shirika letu, kwa hivyo taratibu, michakato na mifumo yetu inamjali mteja.

Tukiwa shirika, Mamlaka inakabiliwa na matatizo mbalimbali yanayoshughulikia kwa utaratibu kwenye lengo na maono yake, ambayo ni kuhakikisha mazingira safi, endelevu na yenye afya kwa njia ya uratibu, usimamizi na udhibiti wa masuala yote yanayohusu mazingira nchini Kenya.

Kwa hivyo mkataba wa huduma ni wakfu kwa utoaji huduma bora kwa wateja wetu. Mkataba ndio msingi ambao Wafanyakazi watapaswa kuzingatia, ili kufikia viwango ambavyo tumeeleza kwa ajili ya kukidhi matarajio ya mteja wetu.

Katika kutimiza wajibu wake, NEMA ina jukumu kubwa kwa wale wote ambao kwa namna moja au nyingine wametoa mchango, mapendekezo na aina zote za maoni ambazo zimeboresha waraka huu ambao utahakikisha utoaji wa huduma kwa ufanisi.

Ningependa kuwahakikishia wananchi kwamba Mkataba huu wa Huduma utakaguliwa mara kwa mara ili kuhakikisha huduma zinazotolewa zinaboreshwa. Tunakaribisha maoni na mapendekezo ya kutuwezesha kutoa huduma ya hali ya juu. Ni wajibu wetu kulinda mazingira yetu ambayo ni uhai wetu.

Mamo B. Mamo, EBS
MKURUGENZIMKUU

1.0 UTANGULIZI

Mkataba huu unaeleza viwango vya huduma ambavyo umma unapaswa kutarajia kutoka kwa NEMA. Ni dhahirisho la kujitolea na kuakisi kujitolea kwetu kwa mambo yanayohusu mazingira. Mkataba unaonesha haki na wajibu wa mteja na utaratibu wa kufuata iwapo viwango vyetu vya huduma havitazingatiwa.

1.2 UANZISHAJI

Mamlaka ya Kitaifa ya Usimamizi wa Mazingira (NEMA) imeanzishwa chini ya Sheria ya Usimamizi na Uratibu wa Mazingira (EMCA) SURA YA 387 sheria za Kenya, kama chombo cha serikali katika utekelezaji wa sera zote zinazohusu mazingira. Mamlaka inasimamia na kuratibu masuala yote yanayohusu mazingira.

1.3 AMRI YETU

Mamlaka ya Kitaifa ya Usimamizi wa Mazingira (NEMA), iliyoanzishwa chini ya Sheria ya Usimamizi na Uratibu wa Mazingira (EMCA) Na.8 ya 1999 ili kutekeleza usimamizi na uratibu wa jumla juu ya masuala yanayohusu mazingira. Pia ina jukumu la kuwa chombo cha serikali katika utekelezaji wa sera zote zinazohusu mazingira.

1.4 TUNAOWAHUDUMIA

Mamlaka inawahudumia wadau na wateja mbalimbali

- Umma kwa ujumla
- Sekta Binafsi
- Wizara na Idara za Serikali (Mawakala Wakuu)
- Serikali za Kaunti
- Taasisi za EMCA (Kamati ya Kitaifa ya Malalamishi ya Mazingira(NECC), Mahakama ya Kitaifa ya Mazingira(NET),

Baraza la Kitaifa la Mazingira(NEC), Hazina ya Kitaifa ya Dhamana ya Mazingira (NETFund)

- Kamati za Mazingira za Kaunti
- Kamati za Bunge
- Vyombo vya habari
- Asasi za Kiraia (AZAKI)
- Washirika wa Maendeleo/ Wafadhili
- Taasisi za Mafunzo na Utafiti
- Mashirika yenye misingi ya Imani
- Nchi katika Ukanda wa Jumuiya ya Afrika Mashariki (EAC)

1.5 HAKI ZA WATEJA

Kwa mujibu wa Kifungu cha 10 cha Katiba ya Kenya kuhusu maadili ya kitaifa na kanuni za utawala, Mamlaka itawahudumia wateja wote kwa kuzingatia:

- a) Uzalendo, umoja wa kitaifa, ugavi na ugatuzi wa madaraka, utawala wa sheria, demokrasia na ushirikishaji wa watu;
- b) Utu wa binadamu, usawa, haki ya kijamii, ushirikishaji, usawa, haki za binadamu, kutobaguliwa na ulinzi kwa waliobaguliwa;
- c) Utawala bora, uadilifu, uwazi na uwajibikaji; na
- d) Maendeleo endelevu

Zaidi ya hayo, wateja wana haki ya:

- Huduma bora na kwa wakati
- Upatikanaji wa Taarifa
- Faragha na Usiri
- Kulalamika na kukata rufaa
- Mazingira safi na yenye afya
- Huduma ya Usawa.

1.6 WAJIBU WA WATEJA

- Wajibu wa kuripoti uhalifu na matukio ya kimazingira kupitia eneo la Tukio la NEMA 0786 101100 au 0741 101100.
- Kutoa taarifa kwa wakati na sahihi unapoitwa.
- Kutunza mazingira.
- Kuzingatia sheria za mazingira.
- Kuwaheshimu wafanyakazi.
- Kushirikiana na Mamlaka na vyombo vya utawala.
- Kulinda uadilifu wa nyaraka zinazowasilishwa kwa Mamlaka.
- Kuisaidia Mamlaka kupambana na rushwa kwa kutotoa vishawishi kwa njia ya zawadi kwa wafanyikazi. Ripoti matukio yoyote ya rushwa bila upendeleo kwa Mamlaka au Taasisi nyingine yoyote inayohusika.

2.0 HUDUMA ZETU

Huduma zote chini 2.0 zinatolewa kwenye sheria mbalimbali kama ifuatavyo:

2.1 Kanuni za Mazingira (Tathmini na ukaguzi wa Athari) za 2003

2.1.1` Leseni na Usajili wa Wataalamu

- (a) Huduma zinazotolewa
 - Usajili wa Wataalamu wa Tathmini ya Athari kwa Mazingira (EIA).
 - Utoaji Leseni wa Kila Mwaka kwa Wataalamu wa EIA.
- (b) Ubora wa Huduma
 - Uamuzi wa kutoa cheti/leseni ; kukataa maombi yaliyotolewa katika kipindi cha siku 30 baada ya kupokea ombi.
 - Thibitisho baada ya kupokea ombi

(c) **Ada za Huduma**

Ombi la usajili

Wananchi

Kiongozi - Kshs. 3,000.

Mshirika - Kshs. 2,000

Kampuni - Kshs. 5,000.

Wasio Raia

Kiongozi - Kshs. 9,000.

Mshirika - Kshs. 6,000.

Kampuni - 15,000.

Ombi la leseni ya kutoa huduma

Wananchi

Kiongozi - Kshs. 5,000.

Mshirika - Kshs. 3,000.

Kampuni - Kshs. 20,000.

Wasio Raia

Kiongozi - Kshs. 15,000.

Mshirika - Kshs. 9,000.

Kampuni - Kshs. 60,000.

(d) **Wajibu wa Mteja**

- Kuwa na sifa na uzoefu unaohitajika
- Kuzingatia kanuni za utendaji na maadili ya kitaaluma
- Utoaji wa taarifa sahihi
- Majibu ya haraka kwa masuala yaliyoibuliwa

2.1.1 Leseni ya Tathmini ya Athari kwa Mazingiraa) **Huduma zinazotolewa**

- Uamuzi wa Kutoa Leseni za Tathmini ya Athari kwa Mazingira au kukataa ombi au ombi la habari zaidi.
- Utoaji wa Cheti cha Uanuwai, Uhamisho na Uwasilishaji leseni.

b) **Ubora wa Huduma**

- Barua ya thibitisho iliyotolewa wakati wa kuwasilisha ripoti ya EIA.
- Leseni za Tathmini ya Athari kwa Mazingira kutolewa katika kipindi cha siku tano (5) za kazi kwa Muhtasari wa Ripoti ya Mradi (SPR), siku 30 za kazi kwa Ripoti Kabambe za Miradi (CPR) na miezi 3 kwa Ripoti za utafiti wa EIA kama ilivyoainishwa katika Kanuni za Tathmini/ Ukaguzi wa Athari kwa Mazingira, 2003 na

notisi ya kisheria 31 na 32 ya 2019.

- Kuwasilisha, Kuhamisha na kubadilisha leseni ya EIA ndani ya siku 14 za kikazi.

c) **Ada za Huduma**

- Ada za usindikaji na ufuatiliaji wa EIA kulingana na ratiba ya tano ya EMCA, 1999 (Imehesabiwa kuwa asilimia 0.1 ya jumla ya gharama ya mradi na kima cha chini cha Kshs. 10,000 na kikomo cha Kshs. 1m (kwa miradi ya Kimacha Chini).
- Kshs 5,000 kwa kuwasilisha, kuhamisha na kubadilisha leseni ya EIA

d) **Wajibu wa Mteja**

- Tuma maombi angalau miezi 3 kabla ya mradi kuanza
- Kutoa taarifa sahihi na za kina
- Kupata vibali vinavyofaa kutoka kwa mashirika husika au taasisi za serikali
- Maombi ya mtandaoni kwa vibali/leseni zote za EIA
- Uwasilishaji wa nakala 5 na 10 zilizofungwa kwa koili na nakala laini ya mradi wa EIA na ripoti za utafiti.
- Tangaza ripoti za utafiti wa EIA katika Jarida la Serikali, katika gazeti linalosambazwa kote nchini na redioni.
- Majibu ya haraka kwa masuala yaliyoibuliwa

2.1.2 Ukaguzi wa Mazingira

a) **Huduma Zinazotolewa**

- Tathmini ya Ripoti za Ukaguzi wa Mazingira zilizowasilishwa kwa NEMA
- Kutoa notisi za uboreshaji na maagizo ya urejeshaji
- Utoaji barua ya utiifu halali kwa mwaka mmoja baada ya ombi
- Kufanya ukaguzi wa udhibiti wa vituo vyenye hatari kubwa

- b) **Ubora wa Huduma**
 - Barua ya uthibitisho iliyotolewa wakati wa kuwasilisha ripoti ya EA kutoka kwa mtetezi).
 - Tathmini ya Ripoti za Ukaguzi wa Mazingira baada ya kuwasilishwa.
- c) **Ada za Huduma**
 - Hakuna malipo
- d) **Wajibu wa Mteja**
 - Uwasilishaji wa Ripoti za Mwaka za Ukaguzi wa Mazingira kwa wakati.
 - Utoaji wa taarifa sahihi na za kina
 - Kuzingatia arifa za uboreshaji na maagizo ya urejeshaji.

2.1.3. Tathmini ya Mazingira ya Kimkakati (SEA)

- a) **Huduma Zinazotolewa**
 - Utoaji wa idhini iliyo na masharti kwa Mmiliki wa Mipango ya Mipangilio ya Sera (PPP).
- b) **Ubora wa Huduma**
 - Uidhinishaji wa mchakato wa SEA kwa kutoa kibali kilicho na masharti
- c) **Ada za Huduma**

Ada za usindikaji na Ufuatiliaji- Kshs 1,000,000.
- d) **Wajibu wa Mteja**
 - Kuwasilisha nyaraka zote muhimu kulingana na miongozo ya Kitaifa ya SEA.
 - Kutoa taarifa sahihi
 - Kupata vibali vinavyofaa kutoka kwa mashirika husika au taasisi za serikali
 - kuwasilisha nakala tano (5) na nakala moja (1) ya kielektroniki ya ripoti ya mwisho ya SEA kwa NEMA
 - Kufanya warsha ya uthibitishaji ili kushirikisha umma/wadau katika kukagua na kuidhinisha ripoti ya SEA iliyosahihishwa.

- Ufuatiliaji na tathmini ya PPP
- Malipo ya gharama za matangazo kwa rasimu ya ripoti za SEA
- Majibu ya haraka kwa masuala yaliyoibuliwa

2.2 Kanuni ya 2016, Usimamizi na Uratibu wa Mazingira (Uhifadhi wa Uanuwai Kibayolojia na Rasilimali, Upatikanaji wa Rasilimali Jeni na Ugavi wa Faida).

a) Huduma Zinazotolewa

- Utoaji wa kibali cha ufikiaji

b) Ubora wa Huduma

- Uamuzi wa kutoa leseni, kukataa ombi au ombi la habari zaidi hufanywa katika kipindi cha siku 30 tangu tarehe ya kupokea ombi.

c) Ada za Huduma

- Waombaji Binafsi - Kshs. 20,000.
- Waombaji wa shirika - Kshs. 50,000.

Kuchukua upya

- Waombaji binafsi - Kshs. 10,000.
- Waombaji wa shirika - Kshs. 25,000.

Utaftaji wa usajili

- Wakazi - Kshs. 1,000.
- Wasio wakazi - Kshs. 5,000.

d) Wajibu wa Mteja

- Kulipa ada zilizowekwa
- Maombi yaambatane na:
- Ushahidi wa kibali cha taarifa kutoka kwa watu wanaohusika
- Mashirika ya uongozi husika
- Cheti cha kibali cha utafiti kutoka Baraza la Taifa la Sayansi na Teknolojia.
- Majibu ya haraka kwa masuala yaliyoibuliwa
- Makubaliano ya Uhawilishaji nyenzo zilizotekelezwa

ipasavyo, ikiwa rasilimali za kibayolojia zitatolewa nje ya nchi.

- Kibali cha kuagiza kutoka nchi inayopokea ambapo rasilimali za kibayolojia ziko chini ya Mkataba wa Biashara ya Kimataifa ya Wanyama na Mimea Iliyo Hatarini Kutoweka (CITES).

2.3 Kanuni za Usimamizi na Uratibu wa Mazingira (Ubora wa Maji), mwaka 2006.

a) Huduma Zinazotolewa

- Leseni ya umwagaji maji taka ili kumwaga maji taka yaliyosafishwa kwenye mazingira

b) Ubora wa Huduma

- Uamuzi wa kutoa leseni, kukataa ombi au ombi la maelezo zaidi hufanywa katika kipindi cha siku 21

c) Ada za Huduma

- Maombi ya kumwaga maji taka katika mazingira kwa vifaa vyote ni Kshs. 5,000.
- Ada za kila mwaka za leseni za kumwaga maji taka kwenye mazingira: -

- Vifaa vya kuzolea maji vilivyoorodheshwa kwenye ratiba ya kumi na moja ya kanuni za ubora wa maji 2006 ni kati ya Ksh10,000. - Kshs. 500,000.
- Uanuwai wa leseni ya umwagaji wa maji taka, asilimia 10 ya ada ya kila mwaka kwa leseni

d) Wajibu wa Huduma

- Ombi linapaswa kufanywa kupitia ofisi za Kaunti za NEMA
- Kutoa taarifa kuhusu mpangilio wa tovuti na ripoti ya uchanganuzi wa maji taka kutoka kwa maabara iliyoteuliwa ya NEMA.
- Malipo ya ada zilizowekwa

- Majibu ya haraka kwa masuala yaliyoibuliwa.

2.4 Kanuni za Usimamizi na Uratibu wa Mazingira (Udhibiti wa Taka), 2006

2.4.1 Usafirishaji wa taka

- Huduma Zinazotolewa**
 - Utoaji wa leseni ya kusafirisha taka
- Ubora wa Huduma**
 - Uamuzi wa kutoa leseni, kukataa ombi au ombi la taarifa zaidi kufanywa ndani ya siku 30
- Ada za Huduma**
 - Ada za maombi - Kshs. 3,000.
 - Ada za leseni kila mwaka - Kshs. 5,000. kwa gari
- Wajibu wa Mteja**
 - Kutuma na kuambatanisha hati zote zinazohitajika kulingana na orodha ya ukaguzi iliyotolewa na NEMA.
 - Kutoa taarifa kuhusu eneo la utendakazi
 - Kulipa ada zilizowekwa

2.4.2 Leseni ya Kushughulikia taka

- Huduma Zinazotolewa**
 - Utoaji wa leseni ya kuchakata, kuweka mboji na kusimamia kituo cha kuhamisha taka.
- Ubora wa Huduma**
 - Uamuzi wa kutoa leseni, kukataa ombi au ombi la taarifa zaidi kufanywa katika kipindi cha siku 30
- Ada za Huduma**
 - Ada ya maombi - Kshs. 3,000.
 - Ada ya leseni ya kila mwaka - Kshs. 40,000
- Wajibu wa Mteja**
 - Kutuma na kuambatanisha hati zote zinazohitajika kulingana na orodha ya ukaguzi iliyotolewa na NEMA
 - Kutoa taarifa kuhusu mpangilio wa tovuti.

- Kulipa ada zilizowekwa.

2.4.3 Leseni ya Utupaji Taka

- Huduma Zinazotolewa**
 - Utoaji wa leseni za viteketezaji, dampo na sehemu zinazodhibitiwa za kutupa taka
- Ubora wa Huduma**
 - Uamuzi wa kutoa leseni, kukataa ombi au ombi la taarifa zaidi kufanywa katika kipindi cha siku 30
- Ada za Huduma**
 - Ada za maombi - Kshs. 3,000.
 - Ada za leseni ya kila mwaka - Kshs. 75,000.
- Wajibu wa Mteja**
 - Kutuma na kuambatanisha hati zote zinazohitajika kulingana na orodha ya ukaguzi iliyotolewa na NEMA.
 - Kutoa taarifa kuhusu mpangilio wa tovuti.
 - Kulipa ada zilizowekwa

2.6.4 Kibali cha usafirishaji /Kupitisha

- Huduma Zinazotolewa**
 - Utoaji wa vibali vya kupitisha/kusafirisha nje ya nchi kwa ajili ya usafirishaji wa taka nchini
- Ubora wa Huduma**
 - Katika kipindi cha siku sitini za kazi baada ya kutuma maombi
- Ada za Huduma**
 - Ada ya maombi - Kshs. 3,000.
 - Ada ya kibali - Kshs. 30,000.
- Wajibu wa Mteja**
 - Kutuma na kuambatanisha hati zote zinazohitajika kulingana na orodha ya ukaguzi iliyotolewa na NEMA.
 - Kulipa ada zilizowekwa
 - Kuwasilisha arifa ya usafirishaji kwa NEMA

- Hati halali za idhini iliyoarifiwa mapema iliyotolewa na mamlaka ya kitaifa iliyoteuliwa ya nchi inayopokea
- Kutoa makubaliano ya kimkataba na mtoaji/utupaji katika nchi inayopokea bidhaa

2.6.5 Mpango wa Kupiga Marufuku Mifuko ya Plastiki

- Huduma Zinazotolewa**
 - Ushauri kuhusu nyenzo mbadala
 - Kataa au toa misamaha
- Wajibu wa Mteja**
 - Kujaza fomu ya maombi na kuambatanisha na hati husika
 - Kutoa taarifa sahihi
- Ada ya Huduma**
 - Hakuna malipo
- Ubora wa Huduma**
 - Kuthibitisha katika kipindi cha siku 7
 - Uamuzi katika kipindi cha siku 30

2.7 Kanuni ya 2007 kuhusu Uratibu wa Mazingira na Usimamizi (Vitu Vinavyodhibitiwa)

- Huduma Zinazotolewa**
 - Utoaji wa leseni ya kuzalisha, kuuza nje au kuagiza bidhaa zinazodhibitiwa
- Ubora wa Huduma**
 - Utoaji wa leseni katika kipindi cha siku 45
- Ada za Huduma**
 - Maombi ya leseni ya kuzalisha vitu vinavyodhibitiwa Kshs. 15,000.
 - Ombi la leseni ya kuuza nje vifaa vinavyodhibitiwa Kshs. 15,000.
 - Ombi la leseni ya kuingiza bidhaa zinazodhibitiwa Kshs. 15,000.

- Ombi la kibali cha kuagiza au kuuza nje bidhaa inayodhibitiwa Kshs. 1,500.
 - Dhamana ya amana – asilimia 15 ya gharama, bima na thamani ya mizigo (CIF) (inayorejeshwa) - ODS kwenye usafiri.
- a) **Wajibu wa Mteja**
- Kuomba kwa wakati (ruhusu muda wa kutosha kabla ya kuanza kwa mradi) kwa ajili ya usindikaji wa leseni/kibali kabla ya usafirishaji wa shehena.
 - Kulipa ada iliyowekwa
 - Kutoa taarifa sahihi
 - Kuambatanisha nyaraka zote zinazohitajika
 - Kupeana fomu ya maombi iliyojazwa ipasavyo

2.8 Uteuzi wa Maabara za Marejeleo ya Uchambuzi kulingana na Kifungu cha 119 cha EMCA CAP 387

- a) **Huduma Zinazotolewa**
- Uteuzi na matangazo ya maabara za uchambuzi au kumbukumbu
- b) **Ubora wa Huduma**
- Barua ya uthibitisho inatolewa baada ya kuwasilishwa kwa fomu ya maombi ya maabara
 - Tathmini na ukaguzi wa maabara baada ya kuwasilisha maombi.
- c) **Adaya Malipo**
- Hakuna malipo
- d) **Wajibu wa Mteja**
- Kuomba kuteuliwa kabla ya kuanza kwa shughuli
 - Kupeana fomu za maombi za maabara zilizojazwa kikamilifu
 - Kutoa taarifa sahihi.

2.9 Kanuni za 2009 za Usimamizi na Uratibu wa Mazingira (Kelele na Mzizimo Mkubwa wa Uchafuzi (Udhibiti)

- a) **Huduma Zinazotolewa**
 - Utoaji wa kibali cha mitikisiko inayozidi viwango vinavyoruhusiwa
 - Utoaji wa kibali cha fataki, ubomoaji, ujenzi, uchimbaji madini au uchimbaji mawe
- b) **Ubora wa Malipo**
 - Kibali cha siku 2 kabla ya kuanza shughuli
 - Kibali cha muda usiozidi miezi 3
- c) **Adaya Malipo**
 - Ombi la kibali - Kshs. 500.
 - Ada ya kibali - Kshs. 5000.
- d) **Wajibu wa Mteja**
 - Kuomba kibali kabla ya kuanza shughuli
 - Kulipa ada iliyoainishwa
 - Kupeana fomu ya tamko iliyojazwa ipasavyo kwa kibali
 - Kutoa taarifa sahihi na za kina

3.0 USIMAMIZI WA MATUKIO YA MAZINGIRA

- a) **Huduma Zinazotolewa**
 - Mwitikio wa matukio ya mazingira.
 - Laini za kuripoti matukio (0786-101 100/0741 101100)
Baruapepe: incidence@nema.go.ke
- b) **Ubora wa Huduma**
 - Matukio hatarishi kushughulikiwa katika kipindi cha saa 24.
 - Matukio ya hatari ya wastani kushughulikiwa katika kipindi cha saa 48.
 - Matukio ya hatari kidogo kushughulikiwa katika kipindi cha siku 14.
 - Matukio yaliyokubaliwa na kutumwa kwa wakala husika.
 - Maoni ya mara kwa mara kwa wateja

- c) **Ada ya Huduma**
 - Hakuna Malipo
- d) **Wajibu wa Mteja**
 - Kuripoti kwa usahihi asili na eneo halisi la tukio
 - Kutoa maoni kuhusu jibu

3.1 Kitengo cha Polisi

- a) **Huduma Zinazotolewa**
 - Uchunguzi wa uhalifu wa kimazingira, na kuwafungulia mashtaka wahalifu wa mazingira
 - Kulinda eneo la uhalifu, kukusanya, kuhifadhi na kuweka lebo kwenye ushahidi
 - Kuwalinda wafanyakazi wa NEMA wakati wa kufanya shughuli za NEMA
 - Utekelezaji wa sheria za mazingira
- b) **Ubora wa Huduma**
 - Kutekeleza maagizo ya wakaguzi wa mazingira wakati wa ukaguzi
 - Kuwafikisha washukiwa mahakamani ndani ya saa 24 baada ya kukamatwa
- c) **Wajibu wa Mteja**
 - Kutoa taarifa zinazohitajika
 - Kushirikiana na maafisa wa polisi
 - Kuhifadhi matukio ya uhalifu

3.2 Uchunguzi wa Kimazingira

- a) **Huduma Zinazotolewa**
 - Ukaguzi wa mara kwa mara na unaolengwa wa vifaa/miradi yote ili kuhakikisha uzingatiaji wa sheria za mazingira
 - Uchunguzi wa uhalifu wa kimazingira
 - Kuendesha mashtaka kwa makosa ya kimazingira chini ya EMCA CAP 387

- Ukuzaji wa uzingatiaji
- b) **Ubora wa Huduma**
 - Uchunguzi wa mara kwa mara
- c) **Wajibu wa Mteja**
 - Kuwezesha ufikiaji wa majengo ili yakaguliwe.
 - Kutoa taarifa kwa wakaguzi
 - Kuwaheshimu wakaguzi
 - Kuomba utambulisho rasmi
 - Kuripoti matukio

3.3 Usimamizi na Uratibu wa Mazingira (Udhibiti wa Ubora wa Hewa 2014)

- a) **Huduma**
 - Utoaji wa Leseni ya utoaji wa hewa safi
 - Ukaguzi wa vifaa vyote vya kutoa moshi
- b) **Gharama**
 - Ada ya maombi - Ksh. 5000.
 - Ada ya leseni - Kshs 20,000 - Kshs. 50,000. kwa mujibu wa ratiba ya 13
- c) **Viwango**
 - Kupeana fomu ya maombi iliyojazwa kikamilifu kwa maeneo na vifaa vyote chini ya ratiba 3
 - Kupeana ripoti ya kipimo cha uchafu
- d) **Muda:**
 - Mwezi mmoja

4.0 UTAFITI NA MIPANGO YA MAZINGIRA

- a) **Huduma Zinazotolewa**
 - Utafiti wa kimazingira, kupanga na kutoa taarifa
- b) **Ubora wa Huduma**
 - Kutayarisha na kusambaza Ripoti ya Hali ya Mazingira (SoE) kila baada ya miaka miwili
 - Uzalishaji wa Mpango Kazi wa Kitaifa wa Mazingira

(NEAP) kila baada ya miaka 6.

- Kufuatilia na kutathmini Utekelezaji wa Mpango Kazi wa Kitaifa wa Mazingira (NEAP) na Mipango ya Utekelezaji ya Mazingira ya Kaunti (CEAPS).
- Uzalishaji, usambazaji na Utekelezaji wa Mpango Kazi wa Kitaifa (NAP) chini ya Mkataba wa Umoja wa Mataifa wa Kupambana na Kuenea kwa Jangwa (UNCCD) kila baada ya miaka 10.
- Ushauri kuhusu mipango na utafiti wa mazingira kwa watu binafsi na taasisi
- Kuishauri serikali kuhusu utekelezaji wa mikataba ya Kimataifa ya Mazingira (MEAs) kuhusu mazingira
- Kuingiza masuala ya mazingira katika mchakato wa upangaji wa Kitaifa yaani katika Mpango wa Muda wa Kati (MTP), bajeti na nyaraka nyingine za sera ya maendeleo.
- Usaidizi wa Taarifa za GEO kwa usimamizi wa mazingira, utafiti na mipango
- Uzalishaji wa Kielezo cha Utendaji wa Mazingira cha Kenya kila baada ya miaka 2 na wasifu wa kaunti
- Kuweka hesabu na ufuatiliaji wa GHGs kwa kuzingatia masharti ya Sheria ya Mabadiliko ya Tabianchi, 2016.
- Kuchunguza maliasili nchini Kenya na matumizi na uhifadhi wake
- Kukagua na kubainisha thamani halisi au thamani ya maliasili nchini Kenya na matumizi na uhifadhi wake
- Kufanya utafiti, uchunguzi na tafiti katika nyanja ya mazingira
- Uzalishaji wa data/taarifa za utafiti kwa ajili ya usimamizi wa mazingira
- Ushauri kuhusu upangaji mazingira na utafiti kwa watu binafsi na taasisi
- Kuishauri serikali kuhusu utekelezaji wa MEAs

- Kuingiza masuala ya mazingira katika michakato ya mipango ya kitaifa/kaunti
 - Usaidizi wa taarifa za GEO kwa usimamizi wa mazingira, utafiti na mipango
- a) **Ada za Huduma**
- Hakuna gharama
 - Zote zinaweza kufikiwa bila malipo kutoka kwa Tovuti ya NEMA
- b) **Wajibu wa Mteja**
- Kuuliza maswali muhimu
 - Kuchangia taarifa muhimu kwa ajili ya maandalizi ya Ripoti ya SOE na NEAP.
 - Kuomba nakala zilizochapishwa za SoE na NEAP kutoka makao makuu ya NEMA.
 - Kupakua kutoka tovuti ya NEMA.
 - Ramani na bidhaa nyingine za GIS

4.1 Mamlaka Teule ya Kitaifa (DNA) kwa Utaratibu wa Maendeleo Safi

- a) **Huduma Zinazotolewa**
- Kutayarisha na kuidhinisha miradi ya mfumo safi wa maendeleo (CDM).
 - Kujenga uelewa juu ya kukabiliana na mabadiliko ya tabianchi na kukabiliana nayo
 - Kujenga ufahamu kuhusu NEMA kama (DNA)
- b) **Uboru wa Huduma**
- Siku 90 kwa ajili ya kuchakata uidhinishaji wa Hati za Usanidi wa Miradi kwa miradi ya CDM na programu ya shughuli. Muda huu unajumuisha mchakato wa EIA.
- c) **Adaya Huduma**
- Hakuna malipo
- d) **Wajibu wa Mteja**
- Kutambua miradi inayohusiana na kukabiliana na mabadiliko ya Tabianchi

- Kushiriki katika vikao vya kuongeza uelewa
- Kuwasiliana na DNA (NEMA) kuhusu mchakato wa kusafisha

5.0 ELIMU YA KIMAZINGIRA, UFAHAMU NA MAFUNZO

a) Huduma Zinazotolewa

- Kuhamasisha na kuwezesha wadau walengwa kuhusu masuala ya mazingira
- Kuwezesha Utekelezaji Msingi na Kanuni za Kozi za Uzingatiaji
- Maendeleo endelevu, kuchapisha na kusambaza nyenzo za elimu ya mazingira na uhamasishaji
- Kupanga na kuratibu matukio/shughuli za kimataifa za mazingira na maonesho
- Kuhimiza ushiriki wa umma katika miradi ya usimamizi wa mazingira
- Kuanzisha ushirikiano na wadau husika ili kuwezesha ushiriki katika shughuli za mazingira
- Ukuzaji wa uzingatiaji kwa Viwanda.
- Kuwezesha MDAs na Kamati za Mazingira za Kaunti

b) Ubora wa Huduma

- Utoaji wa wakati wa miradi ya elimu ya mazingira na nyenzo za habari

c) Ada ya Huduma

- Hakuna Malipo

d) Wajibu wa Mteja

- Kuuliza maswali muhimu
- Kuomba taarifa zilizopo na nyenzo za elimu
- Kuzingatia wajibu wa ushirikiano

5.1 Utayarishaji wa Mtalaa wa Mafunzo ya Tathmini ya Athari kwa Mazingira/Wataalamu wa Ukaguzi/Mkakati wa Mazingira.

- a) **Huduma Zinazotolewa**
 - Tathmini ya taasisi za mafunzo kwa ajili ya kupata ithibati
 - Tathmini/ukaguzi wa mara kwa mara kwa mtalaa
 - Utoaji wa mtalaa wa Tathmini ya Athari kwa Mazingira/SEA/Ukaguzi kwa wakufunzi.
 - Kusimamia utekelezaji wa mtaala
- b) **Ubora wa Huduma**
 - Mafunzo endelevu ya wataalam
 - Tathmini/ukaguzi wa mara kwa mara kwa mtalaa
 - Kujibu maswali kwa haraka
- c) **Ada za Huduma**
 - Kshs. 20,000 kwa kila nakala ya mtaala na kila mwaka kama ada ya usajili
 - Kshs 40,000 kwa kila nakala ya Mtalaa wa SEA
- d) **Wajibu wa Mteja**
 - Kutoa ushahidi wa usajili kama taasisi ya mafunzo na Wizara ya Elimu na taasisi ya NITA
 - Kutuma ombi kwa NEMA kwa idhini ya kutoa mafunzo kwa mtalaa wa EIA/SEA/EA
 - Kutoa ushahidi wa wafanyakazi waliohitimu kwa mafunzo ya EIA/SEA/EA
 - Kushirikiana wakati wa usimamizi, ufuatiliaji na tathmini
 - Kushiriki wakati wa mchakato wa tathmini ya mtalaa

5.2 Ukuzaji wa Mbinu Bora za Mazingira

- a) **Huduma Zinazotolewa**
 - Kutambua na kuwazawidi washikadau kuhusu utendaji bora wa mazingira
 - Usimamizi wa tuzo za mazingira kwa kutambua mbinu bora za mazingira

- b) **Ubora wa Huduma**
 - Miradi ya tuzo zilizofanywa ndani ya muda uliowekwa.
- c) **Ada ya Huduma**
 - Hakuna Malipo
- d) **Wajibu wa Mteja**
 - Kuuliza maswali muhimu
 - Wanaopendelea kujiandikisha na NEMA wanapohitajika
 - Kukidhi vigezo vilivyowekwa kwa kila kategoria

5.3 Huduma za Maktaba

- a) **Huduma Zinazotolewa**
 - Kuwezesha upatikanaji wa rasilimali mbalimbali za habari zilizochapishwa na za kielektroniki kuhusu usimamizi wa mazingira
 - Usambazaji wa rasilimali za habari
- b) **Ubora wa Huduma**
 - Upatikanaji wa machapisho katika nyanja mbalimbali za usimamizi wa mazingira
- c) **Ada ya Huduma**
 - Hakuna malipo
- d) **Wajibu wa Mteja**
 - Kuwa na adabu na heshima
 - Kuomba nyenzo zinazohitajika
 - Kuzingatia sheria za maktaba
 - Utunzaji sahihi wa nyenzo kulingana na sheria
 - Kurudisha nyenzo za maktaba ndani ya wiki 3.

5.4 USIMAMIZI WA MIFUMO IKOLOJIA

- a) **Huduma Zinazotolewa**
 - Utoaji wa ripoti ya Hali ya Pwani (SoC).
 - Ukuzaji wa mazoea ya Usimamizi Jumuishi wa Ukanda wa Pwani (ICZM) katika kanda

- Uratibu, usimamizi na udhibiti wa wadau wa ardhievu wanaohusika katika usimamizi wa mfumo ikolojia
 - Maendeleo na ukaguzi wa miongozo ya usimamizi wa mifumo ikolojia; mipango, mikakati, kanuni na sera za usimamizi
 - Kujenga dhana ya matumizi ya busara ya mifumo ikolojia ya majini
 - Kuendeleza na kudumisha orodha ya mifumo ikolojia ya majini
 - Kufuatilia utekelezaji wa MEA husika
- b) **Ubora wa Huduma**
- Hali ya Pwani hukaguliwa kila baada ya miaka 2
 - Mpango wa Usimamizi wa Mifumo ikolojia hutengenezwa kila mwaka
 - Hifadhidata ya Mifumo ya Mazingira ya Majini inasasishwa mara kwa mara
 - Huduma za usimamizi wa Mifumo Ikolojia zinazotolewa kwa MDA's baada ya ombi
- c) **Wajibu wa Mteja**
- Utoaji wa taarifa sahihi na kwa wakati
- d) **Adaya Huduma**
- Hakuna malipo

6.0 UTAWALA WA JUMLA

6.1 Usajili

a) Huduma Zinazotolewa

- Kufunga na kufunga faili
- Kupokea, kurekodi na kufungua nyaraka.
- Kuweka alama kwenye faili kwa maafisa ili kushughulikiwa.
- Usambazaji wa barua na bidhaa
- Uhifadhi, urejeshaji na kuweka taarifa

- b) **Ubora wa Huduma**
 - Barua zote zinatumwa katika kipindi cha siku moja baada ya kupokelewa
 - Faili zinarejeshwa katika kipindi cha saa moja baada ya ombi
- c) **Ada ya Huduma**
 - Hakuna Malipo
- d) **Wajibu wa Mteja**
 - Kuomba habari
 - Kudhibiti taarifa inayohitajika
 - Kuwasilisha barua kwa wakati kwa ajili ya kutumwa
 - Kutoa taarifa sahihi
 - Kuthibitisha kupokea faili
 - Kurudisha/sambaza faili katika kipindi cha saa 48

6.2 Usafirishaji.

- a) **Huduma Zinazotolewa**
 - Kupokea mahitaji ya usafiri kutoka kwa maafisa
 - Kutoa usafiri kwa maafisa wa NEMA
 - Usimamizi wa harakati za meli
 - Kukarabati na kutengeneza magari
 - Kuandaa mkakati wa kubadilisha magari ya zamani
 - Kuweka hesabu ya magari
 - Usimamizi wa matumizi ya mafuta
 - Ushauri kuhusu ununuzi wa magari.
 - Usimamizi wa matukio ya gari
 - Ufuatiliaji na utoaji wa taarifa za usalama barabarani
 - Kuandaa na kupitia upya sera ya usalama barabarani
- b) **Ubora wa Huduma**
 - Ombi la usafiri kwa safari ndefu, kuwasilishwa siku 2 mapema wakati linaendeshwa ndani, saa 3 kabla ya safari
 - Ukarabati wa magari uliofanywa katika kipindi cha mwezi mmoja baada ya ombi

- Huduma ya magari kufanywa kila kilomita 5000
 - Kukagua sera ya usalama barabarani kila baada ya miaka 3.
 - Kuripoti ufuatiliaji wa usalama barabarani kila robo mwaka
- c) **Wajibu wa Mteja**
- Kuhitaji usafiri kwa wakati
 - Kujaza fomu za ombi la usafiri
 - Kuripoti kwa wakati kwa ajili ya kuondoka
 - Kuzingatia miongozo ya usalama
 - Kuomba ukarabati kwa haraka

6.3 Huduma za Mawasiliano ya Mteja

- a) **Huduma Zinazotolewa**
- Kupokea na kuelekeza simu zinazolingia
 - Kutoa wito wa maombi kwa maafisa
 - Kuwezesha ukarabati na utengezeji wa laini na simu
 - Kutoa na kusambaza taarifa kuhusu maagizo ya ndani
 - Majibu ya haraka kwa maswali
- b) **Ubora wa Huduma**
- Simu kupigwa kati ya milio 3.
 - Kuheshimu wateja wa ndani na nje
 - Kusahihisha maelekezo ya ndani kila robo mwaka
 - Kutambua mpigaji simu na kumjulisha mpokeaji kabla ya kuhamisha
- c) **Wajibu wa Mteja**
- Kuwa na adabu unapopokea na kupiga simu
 - Kujitambulisha unapopokea simu
 - Kupokea simu kabla 3.
 - Kutamatika

6.4 Rasilimali Watu na Utawala.

a) Huduma Zinazotolewa

- Ukuaji, utafsiri na ukaguzi wa sera na taratibu za rasilimali watu na utawala.
- Mipango ya Rasilimali Watu.
- Kuajiri na kuwachagua wafanyakazi.
- Upangaji na uhamisho wa wafanyakazi.
- Ukuaji wa wafanyakazi na mafunzo.
- Maandalizi ya bajeti ya mishahara ya wafanyakazi kwa Mamlaka.
- Usimamizi wa mshahara.
- Kupandisha vyeo wafanyakazi.
- Maendeleo na usimamizi wa mipango ya ustawi wa wafanyakazi, Afya na Usalama katika Kazi za Wafanyakazi.
- Usimamizi wa likizo.
- Uhusiano wa wafanyakazi.
- Usimamizi wa utendaji.
- Mipango na usimamizi wa mpito.
- Utekelezaji wa mipango ya fidia na faida.
- Kushughulikia malalamishi ya wafanyakazi na matukio ya kinidhamu.
- Utekelezaji wa sera za mwingiliano.
- Utoaji na utunzaji wa mazingira ya kazi.
- Utoaji, utengenezaji na ukarabati wa nyenzoi na vifaa vya ofisi.
- Utoaji na usimamizi wa huduma za kiutawala zinazotolewa nje.
- Utoaji wa usalama.

b) Ubora wa Huduma

- Maswali kutoka kwa wafanyakazi, kwa mdomo au kwa maandishi ili kutambuliwa na kushughulikiwa ndani ya siku 7 za kazi baada ya kupokea ombi.

- Malipo ya mishahara yawe tayari ifikapo siku ya 15 ya kila mwezi na mishahara kulipwa ifikapo tarehe 26 ya kila mwezi.
 - Mafunzo kuendeshwa kwa usawa kulingana na rasilimali zilizopo.
 - Utengenezaji na ukarabati kufanywa kulingana na ratiba ya watengenezaji.
- c) **Wajibu wa Mteja**
- Uzingatiaji wa sera na taratibu

6.5 Fedha

a) Huduma Zinazotolewa

- Kupokea fedha
- Kushughulikia malipo
- Kutayarisha taarifa za fedha
- Maandalizi na udhibiti wa bajeti

b) Ubora wa Huduma

- Stakabadhi hutolewa mara moja.
- Stakabadhi za hundi ya mabenki zitolewe baada ya uthibitisho wa kibali cha hundi.
- Kulipa wasambazaji katika kipindi cha siku 30 baada ya kupokea hati zinazohitajika
- Malipo kwa wateja wa ndani kushughulikiwa katika siku tano (5) za kazi
- Uthibitisho wa upatikanaji wa bajeti
- Maandalizi ya taarifa za fedha za robo mwaka yatafanyika kabla ya siku kumi na tano baada ya mwisho wa kila robo
- Kutayarisha taarifa za fedha za mwaka kufanyika kabla ya miezi mitatu baada ya kumalizika kwa kila mwaka wa kifedha
- Kushughulikia uwasilishaji wa masurufu katika kipindi cha siku 5 za kazi

- c) **Wajibu wa Mteja**
- Kuweka pesa taslimu/hundi katika Akaunti ya Mapato ya NEMA
 - Kuwasilisha hundi ya wenye benki kwenye ofisi ya fedha ya NEMA
 - Kuwasilisha hati za amana za benki kwa ofisi yoyote ya NEMA nchini kote
 - Kuhakikisha hati zote za usaidizi kwa risiti zinapatikana
 - Watumiaji kuhakikisha wanapata risiti rasmi ya NEMA kwa malipo yaliyofanywa
 - Kutuma maombi ya malipo na ankara kwa wakati
 - Kuhakikisha uwasilishaji wa deni ndani ya siku 7 za kazi baada ya shughuli
 - Hakikisha uadilifu wa hati zote
 - Hakikisha upatikanaji wa bajeti kabla ya maombi ya shughuli
 - Maombi ya shughuli za ndani kuwasilishwa siku tano za kazi kabla ya kuanza kwa shughuli

6.7 Mapokezi

- a) **Huduma Zinazotolewa**
- Kupokea na kuwaelekeza wageni kwenye ofisi husika
 - Kudhibiti mtiririko wa wageni
 - Kutoa fomu za maoni ya mteja
- b) **Ubora wa Huduma**
- Kuheshimu na kuwapeda wateja
 - Majibu ya haraka kwa maswali
- c) **Wajibu wa Mteja**
- Kuwa na heshima
 - Kutoa taarifa sahihi
 - Kuonesha kibali cha wageni wakati wote

7.0 MKAKATI NA MIPANGO YA USHIRIKA.

Huduma Zinazotolewa

- Kutayarisha mipango kazi na ripoti za maendeleo za robo mwaka

Ubora wa Huduma

- Kukamilika kwa mipango ya kazi na ripoti za maendeleo ndani ya siku 14 baada ya mwisho wa robo

Ada ya Huduma

- Hakuna malipo

Wajibu wa Mteja

- Kuwasilisha taarifa zote zinazohitajika katika kipindi cha siku 7 baada ya kufungwa kwa robo

8.0 MAWASILIANO YA SHIRIKA

a) Huduma Zinazotolewa

- Kuhakikisha taswira imara ya shirika
- Usambazaji wa sera na mikakati ya NEMA
- Kuimarisha kuridhika kwa wateja kupitia Mkataba wa Utoaji Huduma
- Kupokea malalamishi ya wateja na rufaa kwa ofisi ya kiufundi ili kushughulikiwa.
- Tovuti na usimamizi wa mitandao ya kijamii
- Uratibu wa tafiti za kila mwaka za kuridhika kwa wateja
- Ukaguzi wa mkataba wa huduma kila baada ya miaka miwili
- Uzalishaji, uhariri na usambazaji wa machapisho
- Kuimarisha mawasiliano ya ndani
- Mahusiano ya vyombo vya habari
- Kuratibu uwekaji wa tangazo/ nyongeza kwenye gazeti
- Uratibu wa shughuli za Uwajibikaji wa Jamii
- Usimamizi wa hotuba
- Ufuatiliaji wa vyombo vya habari

b) Ubora wa Huduma

- Hotuba na muhtasari iliohaririwa siku 7 kabla ya tukio
- Tathmini ya kila siku ya vyombo vya habari kwa wafanyakazi kufikia saa 10.00am (asubuhi)
- Taarifa kwa vyombo vya habari na nyongeza zitatolewa ndani ya siku 3, hata hivyo, Mamlaka itaendelea kutoa arifa kwa msingi wa mahitaji.
- Mialiko ya vyombo vya habari ili kuangazia matukio ya Mamlaka siku moja kabla ya shughuli
- Majibu ya vyombo vya habari kufanyika katika kipindi cha siku 2 baada ya kupokea ombi
- Taarifa za mazingira zilizoombwa na umma zipatikane katika kipindi cha siku 2
- Sahihisho la kila wiki la tovuti na arifa ya kila siku ya mitandao ya kijamii.

c) Adaya Huduma

- Hakuna malipo

d) Wajibu wa Mteja

- Kuripoti masuala ya kimazingira/biashara kwa ofisi ya mawasiliano na dawati la matukio
- Kujaza fomu ya maoni ya mteja
- Kushiriki katika tafiti za wateja za kila mwaka
- Kuwasilisha hotuba / muhtasari/ nyongeza kwa ajili ya kuhaririwa angalau siku 14 kabla ya tukio au shughuli
- Kusambaza habari kwa sasisho la maudhui ya tovuti na mitandao ya kijamii
- Kusambaza fomu za maoni ya wateja kwa ofisi ya mawasiliano ya shirika kila siku
- Kutoa taarifa za machapisho ya kila wiki na robo mwaka
- Maombi ya utangazaji wa vyombo vya habari kutolewa angalau siku tatu kabla ya tukio
- Kusambaza vibali muhimu wiki moja kabla ya tarehe iliyopendekezwa ya tangazo.

9.0 UKAGUZI WA NDANI

a) Huduma Zinazotolewa

- Kufanya shughuli za kujitegemea, kuhakiki na kushauri ili kuongeza thamani na kuboresha shughuli
- Kutathmini na kuboresha ufanisi na mafanikio ya usimamizi wa hatari, udhibiti na mchakato wa utawala
- Kuwasilisha matokeo ya ukaguzi wa ndani kwa Kamati ya Ukaguzi, Utawala na Usimamizi wa Vihatarishi ya Bodi na Utawala.
- Kutathmini utoshelevu, ufanisi na ufaafu wa wakati wa hatua zinazochukuliwa na wasimamizi kwenye uchunguzi ulioripotiwa.
- Ufuatiliaji ili kubaini utoshelevu, ufanisi na muda wa hatua zinazochukuliwa na menejimenti kuhusu uchunguzi/udhaifu ulioripotiwa na ukaguzi wa ndani na nje.
- Ofisi ya Kudumu ya Kamati ya Ukaguzi ya Utawala na Usimamizi wa Hatari ya Bodi ya Usimamizi

b) Ubora wa Huduma

- Ripoti za ukaguzi huwasilishwa kwa Kamati ya Ukaguzi, Utawala na Usimamizi wa Hatari kila robo mwaka na mara kwa mara kadri hali inavyohitaji.
- Mawasiliano ya haraka ya ripoti za ukaguzi kulingana na tathmini ya hatari
- Tathmini ya ubora wa mradi (lazima) uliofanywa ndani ya miaka mitano (5).
- Maombi ya usimamizi kujibiwa ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi.
- Ukaguzi kukamilika ndani ya muda uliowekwa.
- Uzingatiaji wa hati ya Ukaguzi
- Kuzingatia kanuni za maadili na viwango vya Mfumo wa Kimataifa wa Shughuli ya Kitaalamu katika kila shughuli.

c) **Wajibu wa Mteja**

- Kuomba ukaguzi maalum kufanywa
- Watumiaji kujibu ripoti ya ukaguzi wa ndani na kurekebisha katika kipindi cha siku 14
- Kufanya tathmini ya hatari angalau mara moja kwa mwaka.
- Kupata hati na taarifa zinazohitajika
- Kujibu kwa wakati
- Kuzingatia kanuni za maadili na kuzingatia viwango vya Mfumo wa Mazoezi ya Kitaalam katika kila shughuli.
- Uzingatiaji wa hati ya Ukaguzi
- Uzingatiaji wa kanuni za maadili za Mwongozo

10.0 HUDUMA ZA KISHERIAa) **Huduma Zinazotolewa**

- Kuwakilisha NEMA katika Mahakama na Mashirika ya Haki-Mahakama kama vile Mabaraza kwa kuanzisha na kutetea kesi zote.
- Kuwezesha kusikilizwa kwa kesi za uhalifu kwa niaba ya NEMA mahakamani.
- Kuratibu na kusimamia mawakili wa nje wanaofanya kazi kwa niaba ya NEMA.
- Kupitia na kuandaa mikataba, ukodishaji, na Makubaliano kwa niaba ya Mamlaka
- Kuishauri Mamlaka kuhusu masuala ya kisheria
- Kupitia kanuni, miongozo na sheria zinazohusu mazingira
- Kushauri watunga sera kuhusu masuala ya sheria za mazingira
- Kuwezesha wadau na wakala wa kimkakati wa serikali kuhusu masuala ya mazingira
- Kushiriki katika mikutano ya kimataifa kuhusu masuala

ya sheria za Mazingira katika nafasi ya ushauri kwa niaba ya Mamlaka

b) Ubora wa Huduma

- Muda usiozidi siku 30 kulingana na aina ya mkataba.

Wajibu wa Mteja

- Idara za wateja kutoa nyaraka na maelezo muhimu
- Kutuma maombi inavyohitajika

11.0 Teknolojia ya Habari ICT

a) Huduma Zinazotolewa

- Uhamasishaji wa wafanyakazi wa NEMA kuhusu huduma za ICT
- Usaidizi na usimamizi wa mifumo ya ICT
- Utengenezaji na ukarabati wa kuzuia na kurekebisha ya vifaa na programu.
- Uratibu na ushirikiano na mashirika ya kitaifa ili kutoa suluhisho za pamoja ya ICT kuhusu mamlaka ya NEMA.
- Kulinda usalama wa mifumo ya ICT ya NEMA
- Kutoa vipimo vinavyofaa vya programu kutegemea na mahitaji
- Usimamizi wa Mtandao
- Kuishauri Mamlaka kuhusu teknolojia mpya zinazofaa.
- Kulinda Mali za ICT za Mamlaka.
- Kuisaidia Mamlaka kutumia ICT kutoa huduma
- Mfumo wa Usimamizi wa Maarifa na Utawala wa tovuti
- Utoaji wa mifumo ya ICT ili kuendana na viwango vya kimataifa/mahitaji ya Shirika

b) Ubora wa Huduma

- Ombi la usaidizi kushughulikiwa ndani ya saa 1 baada ya kupokelewa.
- Kuchanganua vifaa na huduma za ICT ndani ya siku 5 za kazi.

- Kujibu barua pepe kwa sehemu ya ICT ndani ya saa 1 baada ya kupokelewa.
- Uhamasishaji kuhusu huduma za ICT kufanywa ndani ya wiki 3 kwa ombi.
- Ukiukaji wa usalama wa ICT kushughulikiwa mara tu baada ya kuripotiwa na hatua ya dharura kuwekwa ndani ya saa 2.
- Uboreshaji endelevu wa mifumo

d) **Wajibu wa Mteja**

- Kuripoti uharibifu wa mfumo mara moja
- Watumiaji kutohatarisha usalama wa mfumo
- Kujaza rejista ya ombi la huduma
- Uwajibikaji wa matumizi ya programu

MIFUMO YA MAONI

Tunalenga kuboresha utoaji huduma na kuthamini maoni yako. Unaweza kutusaidia kuboresha utoaji wetu wa huduma kwa:

- Kujaza fomu za maoni ya wateja wetu katika ofisi zetu.
- Piga simu kwa nambari kwa 0786-101100 au 0741-101100
- Kutembelea ofisi zetu
- Kutoa malalamishi kwa Mkurugenzi Mkuu kwa njia ya posta, au barua pepe dgnema@nema.go.ke / incidence@nema.go.ke

Katika hali ambapo unahisi malalamishi yako hayakushughulikiwa kwa njia ya kuridhisha, utatuzi unaweza kutafutwa kupitia uhakiki huru kwa Kamati ya Kitaifa ya Malalamiko ya Mazingira, Mahakama ya Kitaifa ya Mazingira (NET), Mahakama ya Mazingira na Ardhi (ELC), na Tume ya Haki ya Utawala (CAJ).

JINSI YA KUWASILIANA NASI :

Makao yetu makuu yapo jumba la Eland, Popo Road, Nje ya
Mombasa Road, South C
Tuma kwa ofisi zetu katika kaunti zote.

Mamlaka ya Kitaifa ya Usimamizi wa Mazingira (NEMA)
S.L.P. 67839-00200, NAIROBI.
Simu : 020-2183718, 2101370.
Rununu: 0724253398, 0723363010, 0735 013046.
Barua pepe: dgnema@nema.go.ke

Kwa Kuwasiliana



www.nema.go.ke



NEMA ni Taasisi Rafiki ya Mazingira