



**nema**

mazingira yetu | uhai wetu | wajibu wetu

**MAMLAKA YA KITAIFA YA  
USIMAMIZI WA MAZINGIRA**

**HATI YA HUDUMA  
KWA WATEJA  
2018-2020**

**Kujitolea kwetu katika kuboresha  
utoaji huduma**



***Mazingira yetu, Uhai wetu, Wajibu wetu***

---

## DIBAJI

---

Tudurusu wa hati ya huduma ya NEMA unatokea wakati ambapo Mamlaka ya Mazingira imeboresha huduma zake kwa umma na wadau katika mazingira na sekta husika. Kwa hivyo, Mamlaka ya Mazingira inajihisi kuwa na wajibu wa kujitolea kwa wateja wake na kwa sababu hii kutenga rasilimali kwa kazi hii.

Katika kuafikia uchunguzi upya huu, nawashukuru wafanyikazi ambao wamechangia pakubwa utaratibu wa kuidurusu upya Hati hii ya huduma. Ningetaka pia kushukuru usimamizi wa NEMA kwa jumla kwa kutimiza jukumu hili.

Hati hii ina msingi wake katika sera za Serikali pamoja na Katiba ya Kenya 2010, Ruwaza ya 2030, na Maadili ya Kitaifa. Kipenele cha 42 cha Katiba kinatoa haki ya kuwa na mazingira safi kwa Wakenya wote. Bodi yangu ya Usimamizi na wafanyikazi wa NEMA wamejitolea kuhakikisha haki hii kwa Wakenya.

Tunayafanya haya kupitia kwa kutoa mafunzo endelevu kuhusu huduma bora na uundaji wa miundo ambayo itatuwezesha kila mara kusimamia na kudurusu ubora wa huduma zetu.

Pamoja na Hati hii ya Huduma, tutafanya kazi pamoja na washirika wetu ili kufikia malengo yetu huku tukijitahidi kulinda rasilimali zetu tajiri kwenye mazingira. Hata hivyo, huku tukitekeleza majukumu yetu, tunatarajia wateja wetu kufuata sharia zote za mazingira, kutoa habari za kweli kwa wakati unaofaa na kuripoti uhalifu wa kimazingira kwa wanaohusika na kuhakikisha kuwa hatua inachukuliwa kwa wakati unaofaa

Tunajua kuwa kufaulu kwetu kunategemea utoaji huduma bora kwako, mteja wetu.



**John Konchellah**

**Mwenyekiti, Bodi ya Usimamizi ya NEMA**

## UTANGULIZI

Hati ya Utoaji Huduma ya NEMA inalenga kuhakikisha utaalumu na dhana za hali ya juu za utoaji huduma. Tunatambua vyema kuwa mteja ndiye moyo wa shirika letu na hivyo taratibu zetu zilizopangwa, michakato, na mifumo inamzingatia mteja.

Kama shirika lolote, Mamlaka inakumbwa na changamoto ambazo inaendelea kushughulikia kitaratibu, katika muktadha wa maono yake na ujumbe, ambao ni kuhakikisha mazingira safi, yenye afya na endelevu kupitia kwa ushirikishi, uangalizi na usimamizi wa masuala yote yanayohusiana na mazingira nchini Kenya.

Hati ya huduma hivyo basi, ni kujitolea kwa utoaji huduma wa hali ya juu kwa wateja wetu wote. Hati ya huduma ni kiolezo ambacho wafanyikazi wote wanatarajiwa kufuata ili kufikia viwango ambavyo tumeeleza ili kufikia matarajio ya wateja wetu.

Katika kufikia malengo yake, NEMA inawashukuru wote ambao kwa njia moja ama nyingine wamechangia, kutoa maoni kwa njia zozote ambako kumeboresha hati hii jambo ambalo litahakikisha kuwa kuna utoaji huduma bora.

Ningependa kuuhakikishia umma kuwa, Hati hii ya Huduma itadurusiwa mara kwa mara ili isipitwe na wakati. Tunakaribisha maoni na mapendekezo yenu ambayo yanatuwezesha kuhakikisha kuwa tunatoa huduma za hali ya juu. Ni jukumu letu kuyalinda mazingira yetu ambayo ni maisha yetu.



**Prof. Geoffrey Wahungu**

**Mkurugenzi Mkuu**

**MAMLAKA YA KITAIFA YA USIMAMIZI WA MAZINGIRA**

## 1.0 UTANGULIZI

Hati hii ya Huduma inaweka viwango vya huduma ambavyo umma unapaswa kutarajia kutoka kwa Mamlaka ya Kitaifa ya Usimamizi wa Mazingira (NEMA). Hiki ni kielelezo cha kujitolea kwetu katika utoaji huduma kwa umma na kioo cha kujitolea kwetu kwa masuala yanayohusu mazingira. Hati hii inamulika haki za mteja na uwajibikaji na hatua za kufuata iwapo viwango vya huduma zetu havitatimizwa.

### 1.1 SHIRIKA

Mamlaka ya Kitaifa ya Usimamizi wa Mazingira (NEMA) iliundwa kutokana na sheria ya Ushirikishi na Usimamizi wa Mazingira (EMCA) CAP 387 ya sheria za Kenya, kama kifaa muhimu cha serikalo katika utekelezaji wa sera zote kuhusiana na mazingira. Mamlaka inasimamia na kushirikisha kwa jumla masuala yanayohusu mazingira.

### 1.2 WAJIBU WETU

Mamlaka ya Kitaifa ya Usimamizi wa Mazingira ina wajibu kutokana na kwa sheria ya 1999 ya Usimamizi na Uratibu wa Mazingira, kutekeleza usimamizi na uratibu jumla wa masuala yote yanayohusu mazingira. Pia ina mamlaka ya kuwa nyenzo ya serikali katika kutekeleza sera zote zinazohusu mazingira.

### 1.3 RUWAZA YETU

Mazingira safi, yenye afya na enedelevu.

### 1.4 UJUMBE WETU

Ili Kuratibu, Kusimamia na kusimamia mambo yote yanayohusu mazingira nchini Kenya.

### 1.5 MAADILI YETU

- Uongozi wa kimazingira.
- Utaalamu.
- Uadilifu.

- Ubunifu.
- Kulenga Mteja.
- Kufanya kazi kwa pamoja.
- Heshima ya Utawala wa Sheria.

## 1.6 KAULI MBIU YETU

Mazingira yetu, Maisha Yetu, Wajibu Wetu.

## 1.7 WATEJA WETU

Mamlaka inawahudumia wadau na wateja mbalimbali.

- Umma kwa Jumla.
- Sekta ya Kibinafsi.
- Wizara za serikali na idara(Mawakala Wakuu).
- Serikali za Kaunti.
- Taasisi za EMCA (Kamati ya kupokea malalamiko (NECC), Mahakama ya Kitaifa ya Mazingira (NET), Baraza la Kitaifa la Mazingira (NEC), Hazina ya kitaifa ya mazingira (NETFund).
- Kamati ya mazingira za kaunti.
- Kamati za Bunge.
- Vyombo vya habari.
- Mashirika ya umma (mashirika yasiyo ya kiserikali).
- Washirika wa Kimaendeleo/wafadhili.
- Taasisi za Kielimu na Utafiti.

## 1.8 HAKI ZA WATEJA

Kulingana na kifungu cha 10 cha Katiba ya Kenya kuhusiana na maadili ya kitaifa na kanuni za uongozi, Mamlaka itawahudumia wateja wote ikizingatia kuwa:

1. Uzalendo, umoja wa kitaifa, ugawanyaji na usambazaji mamlaka, uzingatiaji sharia, demokrasia na kushirikishwa kwa watu.
2. Hadhi ya utu, usawa, haki ya kijamii, uhusishaji, usawa, haki za kibinadamu, ukosefu wa ubaguzi na ulindaji wa wanaobaguliwa.
3. Uongozi bora, uadilifu, uwazi na uwajibikaji; na



#### 4. Maendeleo endelevu.

Zaidi, wateja wana haki ya:

- Huduma bora kwa wakati unaofaa.
- Kupata habari.
- Kutoingiliwa na Usiri.
- Kulalamika na rufaa.
- Mazingira safi na yenye afya.
- Huduma bila mapendeleo.

### 1.9 MAJUKUMU YA MTEJA

- Jukumu la kuripoti uhalifu na matukio mengine ya kimazingira kupitia kwa namba ya simu ya kuripoti visa 0786 101100 au 0741 101100.
- Kutoa habari za ukweli na sahihi kwa wakati unaofaa inapohitajika.
- Wajibu wa kulinda mazingira.
- Kufuata sharia zote za mazingira.
- Kuwa na ungwana kwa wafanyikazi.
- Kushirikiana na mamlaka na mawakala wengine wakuu.
- Kuhakikisha uadilifu katika hati zinazowasilishwa kwa mamlaka.
- Kusaidia Mamlaka kupigana dhidi ya ufisadi kwa kutotoa vishawishi kwa njia ya zawadi kwa wafanyikazi. Ripoti visa vyovyote vya ufisadi bila nia mbaya kwa Mamlaka au taasisi yoyote inayohusika.

## 2.0 HUDUMA ZETU

Huduma zetu zote zimetolewa chini ya sheria tofauti tofauti kama ifuatavyo:

### 2.1 SHERIA ZA USIMAMIZI NA URATIBU WA MAZINGIRA, 2003 (TATHMINI YA ATHARI NA UKAGUZI)

#### (a) Huduma zinazotolewa

- Kusajiliwa kwa Wataalamu wa Tathmini ya Athari za Mazingira (EIA).

- Kutolewa kwa leseni kwa wataalamu wa athari za tathmini za mazingira.

**(b) Kiwango cha huduma**

- Uamuzi wa kutoa leseni au kukataa maombi utafanywa ndani ya siku 30 baada ya kupokelewa kwa maombi.
- Kukubali baada ya kupokea.

**(c) Gharama ya huduma**

- Bila malipo.

**(d) Wajibu wa Mteja**

- Kuzingatia maadili ya utendaji na utaalumu.
- Kutoa habari sahihi.
- Kuwa na ujuzi wa awali unaohitajika.
- Kushughulikia kwa haraka masuala yanayoulizwa.

**2.1.1 LESENI YA TATHMINI YA ATHARI ZA MAZINGIRA**

**(a) Huduma zinazotolewa**

- Leseni za Tathmini ya Athari za Mazingira.
- Leseni za vyeti vya mabadiliko, Uhamisho wa Umiliki na Kuacha.

**(b) Kiwango cha huduma**

- Leseni za Tathmini ya Athari za Mazingira kutolewa kati ya siku 30 za kazi kwa ripoti za miradi na siku 45 za kazi kwa ripoti za kiutafiti kama inavyoelezwa katika sheria za Tathmini ya Athari za Mazingira ya 2017.
- Leseni za Tathmini ya Athari za Mazingira kutolewa kati ya siku 30 za kazi kwa ripoti za miradi.
- Barua ya kukubali itatolewa baada ya kutolewa kwa ripoti za Leseni za Tathmini ya Athari za Mazingira na ripoti za kiutafiti.

**(c) Gharama ya huduma**

- Hakuna malipo.



#### **(d) Majukumu ya Mteja**

- Kutuma maombi miezi 3 kabla ya kuanza kwa mradi.
- Kutoa habari sahihi.
- Kupata idhini inayofaa kutoka kwa mawakala ongozi au taasisi za serikali.
- Kulipa ada zilizoagizwa.
- Kutengeneza nakala 5 na 10 zilizounganishwa kimzuko na nakala za kieletroniki za mradi wa Tathmini za Athari za Mazingira au ripoti za utafiti.
- Kutangaza ripoti za Tathmini za Athari za Kimazingira katika angalau gazeti moja linalosomwa na kuuzwa nchini kote.
- Kushughulikiwa kwa upesi kwa masuala yanayoulizwa.

### **2.1.2 UKAGUZI WA MAZINGIRA**

#### **(a) Huduma zinazotolewa**

- Kudurusu Ripoti za Ukaguzi wa Mazingira baada ya kuwasilishwa kwa NEMA.
- Kutolewa kwa maagizo / ilani za uboreshaji na maagizo ya kurejesha katika hali ya kawaida.
- Kutolewa kwa barua ya kutii iliyo halali kwa mwaka 1 ikiombwa.
- Kuelewa kaguzi za kudhibiti katika nyenzo zinazokumbwa na hatari kubwa.

#### **(b) Kiwango cha huduma**

- Kudurusu Ripoti za Ukaguzi wa Mazingira zinapowasilishwa.
- Kutoa barua ya kukubali kupokea baada ya kutoa ripoti ya Ukaguzi wa Mazingira kutoka kwa mpendekezaji.

#### **(c) Gharama ya huduma**

- Hakuna malipo.

#### **(d) Majukumu ya Mteja**

- Kuwasilishwa kwa Ripoti za Ukaguzi wa Mazingira kwa wakati unaofaa.
- Kutoa habari sahihi.

- Kutii amri za kuboresha/ maagizo ya kurejesha katika hali ya kawaida.

### 2.1.3 TATHMINI MAALUM ZA ATHARI ZA MAZINGIRA (SEA) MWONGOZO

#### (a) Huduma zinazotolewa

- Kutolewa kwa kibali na masharti kwa Mmiliki wa Sera Mipango na programu.

#### (b) Kiwango cha huduma

- Kukubaliwa kwa taratibu za Tathmini za Athari za Kimazingira kywa kutolewa kibali kilicho na masharti

#### (c) Gharama ya huduma

- Hakuna malipo.

#### (d) Majukumu ya Mteja

Wasilisha stakabadhi zote kwa NEMA ndani ya siku 60 ili kuendelea kuwa ndani ya wakati unaofaa. Kuwa na warsha ya kuwahusisha umma na wadau wengine katika kudurusu na kuhalalisha ripoti ya Tathmini za Athari za Kimazingira iliyorekebishwa.

- Kuwasilisha nakala ya ripoti tano (5) za kawaida na moja (1) ya kielektroniki ya mwisho ya mradi wa Tathmini za Athari za Mazingira kwa NEMA.
- Kufuatilia na kutathmini PPP.
- Toa habari sahihi.
- Pata idhini kutoka kwa mawakala ongozi husika au taasisi za serikali.
- Malipo kwa ghalama matangazo kwa reporti ya maalum ya ukaguzi kimazingira.
- Kushughulikiwa kwa upesi kwa masuala yanayoulizwa.

## 2.2 SHERIA YA USIMAMIZI NA URATIBU WA MAZINGIRA YA 2016 (UHIFADHI WA BIOLOJIA ANUWAI NA RASLIMALI, KUPATIKANA KWA RASLIMALI JENETIKI NA MGAO WA FAIDA)

#### (a) Huduma zinazotolewa

- Utoaji wa idhini ya kuingia.

### **(b) Kiwango cha huduma**

- Uamuzi wa kutoa leseni, kukataa maombi au maombi ya kupata habari zaidi kutekelezwa kati ya siku 30 baada ya tarehe ya kupokelewa kwa maombi.

### **(c) Gharama ya huduma**

- Maombi ya kibinafsi - Kshs. 20,000
- Maombi ya kampuni - Kshs. 50,000

#### **Kuchukua leseni upya**

- Maombi ya kibinafsi - Kshs. 10,000
- Maombi ya kampuni - Kshs. 25,000

#### **Kudurusu sajili**

- Wakaazi - Kshs. 1,000
- Wageni kutoka nje - Kshs. 5,000

### **(d) Majukumu ya Mteja**

- Kulipa ada iliyoagizwa.
- Maombi ni sharti yaambatane na:
  - i) Thibitisho au idhini awali kutoka kwa wahusika.
  - ii) Mawakala ongozi wanaofaa.
  - iii) Cheti cha idhinisho la utafiti kutoka kwa Baraza la Kitaifa la Sayansi na Teknolojia.
- Majibu ya upesi kwa maswala yaliyoulizwa.
- Zingatia iwapo rasilimali hizi za kibayolojia zitapelekwa nje ya nchi, makubaliano ya uhamisho wa nyenzo yatatekelezwa kabla ya kuhamisha nyenzo hizo.
- Kibali cha kuingiza kutoka kwa nchi pokezi pia kitahitajika pale ambapo rasilimali za kibayolojia huwa chini ya Mkataba wa Biashara ya Spishi za mimea na wanyamamwitu zilizo na tishio la kuangamizwa (CITES) zipelekwa ngambo kwa nchi nyingine.

## 2.3 KANUNI ZA USIMAMIZI NA URATIBU WA MAZINGIRA (UBORA WA MAJI) ZA MWAKA WA 2012

### (a) Huduma zinazotolewa

- Kutolewa kwa kibali kuachilia kwa mazingira maji machafu yaliyosafishwa.

### (b) Kiwango cha huduma

- Uamuzi wa kutoa leseni, kukataa maombi ya habari zaidi, hufanyika ndani ya siku 21.

### (c) Gharama ya huduma

- i. Maombi ya kuachilia maji kwa mazingira kwa nyenzo zote ni Kshs. 5,000
- ii. Ada ya leseni ya kila mwaka ya kuachilia maji chafu kwa mazingira:
  - Watoaji huduma za maji chafu ambao wameorodheshwa chini ya awamu ya 11 ya Sheria ya Ubora wa Maji ya 2012 ni kati ya Kshs.10,000 - 50,000.
  - Badiliko kwa leseni ya kuachilia maji chafu kwa mazingira ni 10% ya ada ya leseni ya kila mwaka.

### (d) Majukumu ya mteja

- Maombi yafanywe kupitia afisi za NEMA kwenye Kaunti.
- Kutoa habari kuhusu ramani ya eneo husika na ripoti ya uchanganuzi wa maji chafu kutoka kwa maabara iliyoteuliwa na NEMA.
- Malipo ya ada ilioamriwa.
- Majibu ya haraka kwa masuala yanayohitaji majibu.

## 2.4 KANUNI ZA USIMAMIZI WA URATIBU WA MAZINGIRA 2006 (USIMAMIZI WA TAKA)

### 2.4.1 USAFIRISHAJI WA TAKA

#### (a) Huduma zinazotolewa

- Utoaji leseni ya kusafirisha taka.

### **(b) Kiwango cha huduma**

- Uamuzi wa kutoa leseni, kukataa ombi au ombi la habari zaidi kufanyika katika muda wa siku 30.

### **(c) Gharama ya huduma**

- Ada ya maombi ni Kshs. 3,000.00
- Leseni ya kila mwaka ni Kshs.5,000 kwa kila gari

### **(d) Majukumu ya Mteja**

- Tuma maombi na kuambatanisha stakabadhi zote zinazohitajika kwa mujibu wa orodha iliyotolewa na NEMA.
- Toa habari kuhusu eneo la kufanya kazi.
- Kulipa ada zinazohitajika.

## **2.4.2 LESENI YA KUSAFISHA TAKA**

### **(a) Huduma inayotolewa**

- Utoaji wa leseni ya kutumia taka tena na kutengeneza mboji na kuhamisha vituo vya taka.

### **(b) Kiwango cha huduma**

- Uamuzi wa kutoa leseni, kukataa maombi au ombi la habari zaidi kufanyika ndani ya siku 30.

### **(c) Gharama ya huduma**

- Ada ya ombi - Kshs. 3,000
- Ada ya kila mwaka - Kshs. 40,000

### **(d) Majukumu ya mteja**

- Kutuma maombi na kuambatanisha stakabadhi zote zinazohitajika kwa mujibu wa orodha iliyotolewa na NEMA.
- Kutoa habari kuhusu hali ya eneo la kazi.
- Kulipa ada zilizoagizwa.

### 2.4.3 LESENI YA KUTUPA TAKA

#### (a) Huduma zinazotolewa

- Utoaji wa leseni za tanuri za kuchomea taka na mahali pa kutupa taka.

#### (b) Kiwango cha huduma

- Uamuzi wa kutoa leseni, kukataa maombi au ombi la habari zaidi kukamilishwa katika muda wa siku 30.

#### (c) Gharama ya huduma

- Ada ya maombi - Kshs. 3,000
- Ada ya kila mwaka - Kshs. 75,000

#### (d) Majukumu ya Mteja

- Tuma maombi na kuambatanisha stakabadhi zote zinazohitajika kwa mujibu wa orodha iliyoratibishwa na NEMA.
- Kutoa habari kuhusu hali ya eneo la kazi.
- Kulipa ada zinazohitajika.

### 2.4.4 KIBALI CHA KUSAFIRISHA NJE AU KUPITISHA TAKA NCHINI

#### (a) Huduma zinazotolewa

- Utoaji wa leseni ya kupitishia taka nchini/kupeleka ngambo.

#### (b) Kiwango cha huduma

- Kutolewa kwa leseni katika muda wa siku 60 za kazi baada ya kutuma maombi.

#### (c) Gharama ya huduma

- Ada ya maombi – Kshs. 3,000
- Ada ya leseni – Kshs. 30,000

#### (d) Majukumu ya Mteja

- Tuma maombi na kuambatanisha stakabadhi zote zinazohitajika kwa mujibu wa orodha ya NEMA.



- Kulipa ada zilizoagizwa.
- Kuwasilisha kwa NEMA taarifu ya usafirishaji.
- Stakabadhi halali awali za kukubali taka iliyotolewa ilizotolewa na mamlaka ya kitaifa iliyoidhinishwa na nchi inayopokea.
- Toa makubaliano na Mtupaji / taasisi inayohusika na utupaji kwenye nchi inayopokea.

#### 2.4.5 MPANGO WA KUPIGA MARUFUKU MAKARATASI YA PLASTIKI

##### (a) Huduma inayotolewa

- Ushauri kuhusu nyenzo mbadala.
- Kataa au toa maondoleo.

##### (b) Majukumu ya Mteja

- Jaza kikamilifu fomu ya maombi na kuambatisha stakabadhi.
- Toa habari sahihi.

##### (c) Gharama ya huduma

- Hakuna malipo.

##### (d) Kiwango cha huduma

- Kukubali kupokea katika Siku 7.
- Uamuzi ndani ya siku 30.

#### 2.5 KANUNI ZA USIMAMIZI NA URATIBU WA MAZINGIRA, 2007 (KUDHIBITI DUTU)

##### (a) Huduma zinazotolewa

- Utoaji wa leseni za kuzalisha,kuuza nje na kuingiza nchini dutu zilizodhibitiwa.

##### (b) Kiwango cha huduma

- Utoaji wa leseni ndani ya siku 45.

### **(c) Gharama za huduma**

- Leseni ya maombi ya kuzalisha dutu zilizodhibitiwa Kshs.15,000.
- Maombi ya kuuza nje dutu zilizidhibitiwa Kshs. 15,000.
- Maombi ya leseni ya kuingiza nchini dutu zilizodhibitiwa Kshs.15,000.
- Maombi ya kibali cha kuingia nchini au kuuza nje dutu zilizodhibitiwa Kshs.1,500.
- Kuweka dhamana – 15% ya gharama,bima na dhamana ya safari anga (Unarudishiwa).

### **(d) Majukumu ya Mteja**

- Tuma maombi kwa wakati (toa muda wa kutosha kabla ya mradi kuanzishwa kuzalisha) ili leseni kutayarishwa/kibali kabla ya uingizaji nchini wa bidhaa).
- Kulipa ada zilizoagizwa.
- Toa habari sahihi.
- Ambatisha stakabadhi zote.
- Wasilisha fomu uliyojazwa kikamilifu.

## **2.6 HADHI YA MAHABARA YA ANALYTICAL REFERENCE KULINGANA NA SEHEMU YA 119 YA EMCA CAP 387**

### **(a) Huduma Zinazotolewa**

- Kutoa hadhi na kuweka kwenye gazeti la Seikali mahabara yanayofaa kutumiwa.

### **(b) Kiwango cha Huduma**

- Tathmini na ukaguzi wa mahabara baada ya kutuma mambi ya kufanya hivyo.
- Barua ya kupokea maombi inatolewa baada ya kuwasilisha fomu ya maombi ya mahabara.

### **(c) Gharama ya Huduma**

- Hakuna malipo.

### **(d) Wajibu wa Mteja**

- Kutuma maombi ya hadhi kabla ya kuanza kwa shughuli.

- Wasilisha fomu za maombi ya mahabara ambazo zimejazwa kikamilifu.
- Toa habari sahihi.

## 2.7 KANUNI ZA KUDHIBITI USIMAMIZI NA URATIBU WA MAZINGIRA 2009 (UCHAFUZI KUTOKA KWA SAUTI NA MIPAPATIKO ILIYOPITA KIASI)

### (a) Huduma zinazotolewa

- Kutoa leseni za kelele/mipapatiko iliyopita kiasi kinachokubalika.
- Utoaji wa kibali cha fatiki, ubomoaji, ujenzi, uchimbaji migodi na uchimbaji mawe.

### (b) Kiwango cha huduma

- Leseni kutolewa siku 2 kabla ya kuanzishwa kwa shughuli.
- Kibali cha muda usiozidi miezi 3.

### (c) Gharama ya huduma

- Maombi ya kibali - Kshs. 500
- Ada ya kibali - Kshs. 5000

### (d) Majukumu ya Mteja

- Kutuma maombi kabla ya kuanza shughuli.
- Lipa ada iliyoagizwa.
- Wasilisha fomu ya maombi iliyojazwa kamili kwa kibali.
- Toa habari sahihi.

## 3.0 USIMAMIAJI WA TUKIO LA MAZINGIRA

### (a) Huduma zinazotolewa

- Mwitiko kwa matukio ya mazingira.
- Namba ya simu ya kuripoti matukio ( 0786-101 100 / 0741 101100) Tovuti: incidence@nema.go.ke.

### (b) Kiwango cha huduma

- Matukio ya kiwango cha hatari cha juu kushughulikiwa katika muda wa masaa 24.

- Matukio ya kiwango cha hatari cha kadiri kushughulikiwa katika muda wa masaa 48.
- Matukio ya kiwango cha hatari cha chini kushughulikiwa katika muda wa siku 14.
- Matukio kudhibitishwa na kuwasilishwa kwa wakala ongozi husika.
- Majibu ya mara kwa mara kwa wateja.

**(c) Gharama ya huduma**

- Hakuna malipo.

**(d) Majukumu ya Mteja**

- Ripoti sahihi ya aina na eneo haswa la matukio.
- Kutoa majibu kuhusu kushughulikiwa kwa tukio.

### 3.1 KITENGO CHA POLISI

**(a) Huduma zinazotolewa**

- Kuchunguza uhalifu wa mazingira na kuwafungulia mashtaka wahalifu wa mazingira.
- Kuhifadhi maneo ya uhalifu, kukusanya, kuhifadhi na kutambulisha vizibiti.
- Kutoa ulinzi kwa wafanyikazi wa NEMA wanapokua katika shughuli za NEMA.
- Kutekeleza sheria za mazingira.

**(b) Kiwango cha huduma**

- Kutekeleza amri za wakaguzi wa mazingira wakati wa ukaguzi.
- Kuwapeleka watuhumiwa mahakamai katika muda wa saa 24 baada ya kutiwa nguvuni.

**(c) Majukumu ya Mteja**

- Kutoa habari inayotakikana.
- Kushirikiana na maafisa wa polisi.
- Kuhifadhi maeneo ya makosa/uhalifu wa mazingira.

## 3.2 UKAGUZI WA MAZINGIRA

### (a) Huduma zinazotolewa

- Ukaguzi wa kimpango wa mara kwa mara wa nyenzo zote/ miradi ili kuhakikisha kufuatwa kwa sheru za mazingira.
- Uchunguzi wa makosa ya kimazingira.
- Kushtaki makosa ya kimazingira kulingana na sharia ya EMCA sehemu ya 387.
- Kuza utekelezaji wa sheria na masharti.

### (b) Kiwango cha huduma

- Ukaguzi wa mara kwa mara.

### (c) Majukumu ya Mteja

- Kuruhusu eneo kukaguliwa.
- Kutoa habari kwa wakaguzi.
- Kuwa na ungwana kwa wakaguzi.
- Kuomba kuonyeshwa vitambulisho rasmi vya kazi.
- Kuripoti matukio.

## 3.3 USIMAMIAJI NA USHIRIKISHI WA MAZINGIRA (KANUNI YA UDHIBITI WA HALI YA HEWA 2014)

### (a) Huduma zinazotolewa

- Utoaji wa leseni ya ubora wa hali ya harufu.
- Ukaguzi wa nyenzo zote zinazotoa harufu.

### (b) Gharama

- Gharama ya kutuma maombi – Ksh. 5000
- Gharama ya leseni – Ksh. 50,000

### (c) Viwango vya huduma

- Toa fomu iliyojazwa kikamilifu kwa nyenzo zote na vifaa chini ya ratiba ya 3.
- Wasilisha ripoti ya ukadiriaji wa uchafuzi hewa katika mabomba ya moshi.

#### **(d) Muda:**

- Mwezi 1.

### **4.0 UTAFITI NA UPANGAJI MAZINGIRA**

#### **(a) Huduma zinazotolewa**

- Utafiti wa mazingira, upangaji na kuripoti.

#### **(b) Viwango vya Huduma**

- Tayarisha na kusambaza ripoti ya Hali ya Mazingira kila baada ya miaka miwili.
- Utayarishaji wa Mpango wa Kitaifa wa Kiutendaji wa Mazingira kila baada ya miaka 6.
- Kufuatilia na ukadiriaji Utekelezaji wa Mpango wa Kitaifa wa Kiutendaji wa Mazingira na Mpango wa Kiutendaji ya Mazingira kwenye Kaunti.
- Utoaji, usambazaji na Utekelezaji wa Mpango wa Kitaifa wa Kiutekelezaji (NAP) chini ya Mpango wa Umoja wa Kimataifa Kuhusu Vita dhidi ya Majangwa (UNCCD) kila baada ya miaka 10.
- Ushuari kuhusu upangaji na utafiti wa mazingira kwa watu binafsi na taasisi.
- Kushauri serikali kuhusu utekelezaji wa Makubaliano Kati ya Nchi Nyingi Kuhusu Mazingira (MEAs) juu ya mazingira.
- Kuweka katika kipau mbele masuala ya kimazingira katika mchakato wa upangaji wa kitaifa kama vile Mpango wa Muda wa Kadri (MTP), bajeti na nyaraka nyingine za sera.
- Uzalishaji wa data za utafiti/Habari kwa minajili ya usimamizi wa mazingira.
- Mfumo wa kusaidia ukusanyaji, usimamizi na uchanganuzi data za kimazingira ili kusaidia usimamizi, utafiti na upangaji wa mazingira.
- Utoaji ripoti na orodhesha katika Utendaji wa Mazingira nchini Kenya kila baada ya miaka miwili ukionyesha maelezo mafupi ya kila Kaunti.
- Kutayarisha orodha ya Vituo Vinavyotoa Gesi (GHG) na kufuatilia kulingana na masharti ya sharia ya Mabadiliko ya Hewa, 2016.



- Kuorodhesha na kukadiria mali asili nchini Kenya na jinsi inavyotumiwa na kuhifadhiwa.
- Kakagua na kuamua thamani ya mali asili nchini Kenya jinsi inavyotumiwa na kuhifadhiwa.
- Fanya utafiti , uchunguzi na hata uchunguzi wa kijumla katika nyanja ya mazingira.
- Ushauri kuhusu upangaji wa mazingira na utafiti kwa watu binafsi na taasisi.
- Kushauri serikali kuhusu utekelezaji wa Makubaliano Kati ya Nchi Nyingi Kuhusu Mazingira (MEAs) juu ya mazingira.
- Kuweka katika kipaumbele masuala ya kimazingira katika mchakato wa upangaji wa kitaifa/Kaunti.
- Uzalishaji wa data za utafiti /Habari kwa minajili ya usimamizi wa mazingira.
- Mfumo wa kusaidia ukusanyaji, usimamizi na uchanganuzi data za kimazingira ili kusaidia usimamizi, utafiti na upangaji wa mazingira.

#### **(c) Gharama ya Huduma**

- Bila Malipo.
- Yote yanapatika bila malipo kutoka kwa Tovuti ya NEMA.

#### **(d) Majukumu ya Mteja**

- Uliza maswali yanayofaa.
- Toa habari zinazohitajika kusaidia utayarishaji wa Hali ya Mazingira (SOE) na NEAP.
- Omba nakala zilizochapishwa za SoE na NEAP kutoka kwa makao makuu ya NEMA.
- Pata nakala na kuepua kutoka kwa Tovuti ya NEMA.
- Ramani na bidhaa nyingine za habari kuhusu Mazingira.

### **4.1 MAMLAKA YA KITAIFA ILIYOPANGWA (DNA) KUHUSU MCHAKATO WA MAENDELEO SAFI**

#### **(a) Huduma zinazotolewa**

- Kutayarisha na kuidhinisha miradi kuhusu mchakato wa Maendeleo safi (CDM).

- Kuhamasisha kuhusu mabadiliko ya mazingira na njia za kushughulikia.
- Kuhamasisha kuhusu NEMA kama (DNA).

**(b) Kiwango cha Huduma**

- Siku 90 kutayarisha kibali cha stakabadhi za Muundo wa Mradi wa miradi ya na mpango wa shughuli. Muda huu pia unahusu mchakato wa EIA.

**(c) Gharama ya Huduma**

- Bila malipo.

**(d) Majukumu ya Mteja**

- Kutambulisha miradi ya mabadiliko ya mazingira na jinsi ya kuyashughulikia.
- Kuhusika katika mikutano na shughuli za uhamasishaji.
- Shirikiana na DNA (NEMA) kuhusiana na mchakato wa kumalizia jambo hili.

**5.0 ELIMU KUHUSU MAZINGIRA NA UHAMASISHAJI**

**(a) Huduma zinazotolewa**

- Hamasisha na kupanua uwezo wadau lengwa kuhusiana na masuala ya mazingira.
- Maendeleo endelevu, uchapishaji na usambazaji wa nyenzo za elimu na uhamasishaji kuhusu mazingira.
- Panga na kushirikisha shughuli za mazingira.
- Tia moyo kuhusu ushiriki wa umma katika mipango ya usimamizi wa mazingira.
- Anzisha ushirikiano na wadau husika ili kuwezesha katika shughuli za mazingira.
- Kusisitiza kufuata taratibu kwa sekta.

**(b) Kiwango cha Huduma**

- Utoaji wa nyenzo na habari za elimu kuhusu mazingira kwa wakati.

**(c) Gharama ya Huduma**

- Bila malipo.

**(d) Majukumu ya Mteja**

- Uliza maswali yanayofaa.
- Tuma maombi kuhusu habari iliyopo na nyenzo za elimu.
- Kufuata majukumu ya ushirikiano.

**5.1 UUUNDAJI WA MTAALA WA KUTOA MAFUNZO KUHUSU WATAALAM WA UKAGUZI WA ATHARI ZA MAZINGIRA /WAKAGUZI**

**(a) Huduma zinazotolewa**

- Tathmini ya taasisi zinazotoa mafunzo ili kutoa vibali.
- Tathmini za kila mara /Udurusu wa mtaala.
- Utoaji wa mtaala wa Tathmini ya Athari za Mazingira/ Ukaguzi maalum wa mazingira(SEA)/ukaguzi wa mtaala kwa wanaotpoa mafunzo.
- Usimamiaji wa utekelezaji wa mtaala.

**(b) Kiwango cha huduma**

- Mafunzo ya kila mara kwa wataalamu.
- Muda wa mafunzo – Majuma 3.
- Tathmini ya mara kwa mara/udurusu wa mtaala.

**(c) Gharama ya huduma**

- Kshs. 20,000 kwa kila nakala ya mtaala na kila mwaka kama ada ya uanachama.

**(d) Majukumu ya Mteja**

- Kuwasilisha ushahidi wa kujiandikisha kama taasisi ya kutoa mafunzo kwa Wizara ya Elimu na NITA.
- Tuma maombi kwa NEMA kupewa kibali kutoa mafunzo kwa mtaala wa EIA/SEA/EA.
- Toa ushahidi wa wataalamu waliohitimu kwa utoaji mafunzo ya EIA/SEA/EA.

- Shirikiana wakati wa ukaguzi, ufuatiliaji na tathmini.
- Shiriki wakati wa mchakato wa udurusu wa mtaala.

## 5.2 UENDELEZAJI WA DESTURI ZIFAAZO ZA ZIMAZINGIRA

### (a) Huduma zinazotolewa

- Tambua na kutuza wadau kulingana na desturi bora ya kimazingira.
- Usimamizi wa tuzo za kimazingira katika kutambua desturi bora za kimazingira.

### (b) Kiwango cha huduma

- Tuza mipango iliyotekelezwa katika muda ulioshughulikiwa.

### (c) Gharama ya huduma

- Hakuna malipo.

### (d) Majukumu ya Mteja

- Uliza maswali yanayofaa.
- Wadau wanaotaka kujiandikisha na NEMA wakati wanapotakiwa.
- Kufikia masharti yaliyowekwa katika kila kitengo.

## 5.3 HUDUMA ZA MAKTABA

### (a) Huduma zinazotolewa

- Kusaidia kufikia kwa habari za aina kubwa ya nyenzo zilizochapishwa na zile za kielektroniki kuhusu usimamizi wa mazingira.

### (b) Kiwango cha huduma

- Kufikia machapisho ya kila aina kuhusu usimamizi wa mazingira.

### (c) Gharama ya huduma

- Bila malipo.

#### **(d) Majukumu ya Mteja**

- Kuwa muungwana na mwenye heshima.
- Omba nyenzo zinazohitajika.
- Fuata sheria za matkataba.
- Kushughulikia nyenzo vizuri kulingana na sheria.
- Rudisha raslimali za maktaba ndani ya majuma 3.

### **5.4 MAMBO YA PWANI BAHARINI NA MAJI SAFI**

#### **(a) Huduma zinazotolewa**

- Utayarishaji wa Ripoti Kuhusu Pwani (SoC).
- Kuendeleza shughuli za Usimamizi Unganifu wa Eneo La Pwani (ICZM) katika eneo.
- Ushirikishi, usimamiaji na udhibiti wa wadau wa eneo la pwani na maeneo yenye maji maji kwa ajili ya uhifadhi.
- Uundaji wa mifumo ya usimamizi; mipango ya usimamizi, mikakati, mashari na sera.
- Uendelezaji wa matumizi bora ya maeneo yenye maji maji na usimamizi wa raslimali za majini.
- Udumishaji wa habari kuhusu maeneo yenye maji maji.

#### **(b) Kiwango cha Huduma**

- Uundaji wa SoC baada ya kila miaka mitano.
- Mipango ya usimamizi kuundwa kila mwaka.
- Habari kuhusu maeneo yenye maji maji kusasaidhwa kila mara.
- Huduma maalum kutolewa kwa MDA's zikiombwa.

#### **(c) Gharama ya huduma**

- Bila malipo.

#### **(d) Majukumu ya Mteja**

- Utoaji wa habari sahihi kwa wakati ufaao.

### 6.1 USAJILI

#### (a) Huduma zinazotolewa

- Ufunguaji na ufungaji wa faili.
- Upokeaji, kurekodi na kuweka stakabadhi kwenye faili.
- Kutambulisha faili na kuzituma kwa maafisa husika kushughulikiwa.
- Kutuma barua na bidhaa.
- Hifadhi, urudishaji tena na uhifadhi wa habari.

#### (b) Kiwango cha Huduma

- Barua zote kutumwa ndani ya siku moja ya kupokelewa.
- Faili kurudisha tena ndani ya saa moja ya maombi.

#### (c) Gharama ya Huduma

- Hakuna malipo.

#### (d) Majukumu ya Mteja

- Tuma maombi ya habari.
- Simamia habari jinsi utakavyotakiwa.
- Utoaji barua kwa muda unaofaa ili kutumwa.
- Utoaji wa habari sahihi.
- Kukubali kupokea faili.
- Kurudisha faili ndani ya masaa 48.

### 6.2 KITENGO CHA UCHUKUZI

#### (a) Huduma zinazotolewa

- Kupokea mambo ya kusafiri kutoka kwa maafisa.
- Kutoa usafiri kwa maafisa wa NEMA.
- Kusimamia safari za magari.
- Kukarabati na kutunza magari.
- Kuibua mpango wa kupata magari mapya.
- Kusimamia utumiaji wa mafuta kwenye magari.



### **(b) Kiwango cha huduma**

- Maombi ya usafiri kwa safari za nje yawasilishwe siku 2 kabla ya siku ya kufunga safari, nazo safari za karibu masaa 3 kabla ya safari.
- Kukarabati kwa magari kutekelezwa katika muda wa mwezi mmoja baada ya ombi.
- Kushughulikiwa kutunza magari kila baada ya kusafiri kilomita 5,000.

### **(c) Majukumu ya Mteja**

- Kuwasilisha maombi ya kusafiri kwa wakati ufaao.
- Kujaza fomu za maombi ta usafiri.

## **6.3 HUDUMA ZA USAMBAZAJI SIMU**

### **(a) Huduma zinazotolewa**

- Kupokea na kuelekeza simu zinazolingia.
- Kupiga simu kutokana na maombi ya maafisa.
- Kusaidia udumishaji na ukarabati wa laini na vipaza sauti vya simu.
- Kutoa habari katika vitabu vya orodha ya simu za ndani.

### **(b) Kiwango cha huduma**

- Simu kupokelewa kabla ya kulia mara 4.
- Uungwana kwa wateja wa ndani na nje.
- Kutengeneza upya kitabu cha orodha ya simu za ndani kila mwaka.
- Kutambulisha mpigaji simu na kumweleza mpokeaji kabla ya kuhamisha simu.

### **(c) Majukumu ya mteja**

- Kuwa na uungwana wakati wa kupokea na kupiga simu.
- Kujitambulisha unapokea simu.

## **6.4 KITENGO CHA USIMAMIZI/NGUVU KAZI**

### **(a) Huduma zinazotolewa**

- Kukuza, kufafanua na kuchunguza upya nguvu zazi na sera

na taratibu za utawala.

- Kutayarisha bajeti ya mishahara na ujira kwa usimamizi wa NEMA.
- Kusimamia mishahara.
- Kufanya mipango inayowahusu wafanyikazi.
- Kuwapa majumuku na kuwahamisha wafanyikazi.
- kuwakuza na kuwapa mafunzo wafanyikazi.
- Kuwapandisha vyeo wafanyikazi.
- Usimamizi wa hali ya wafanyikazi, hali ya kazi na usalama wao.
- Usimamizi wa likizo za wafanyikazi.
- Uhusiano wa wafanyikazi.
- Usimamizi wa utendajikazi.
- Kuajiri na kuwateua.
- Kusimamia kuondoka na urithi wav yeo.
- Kulipia na fidia.
- Kutoa na kuhifadhi mwahali pa kazi.
- Kutoa, kuhifadhi na ukarabati wa nyenzo za kazi na vifaa.
- Kuhakikisha Usalama.

### **(b) Kiwango cha huduma**

- Maswali kwa wafanyikazi kimaandishi au kimaelezo kukubaliwa na kushughulikiwa katika muda wa siku 7 za kazi baada ya kupokelewa kwa ombi.
- Orodha ya malipo ya mshahara kuwa tayari ifikapo siku ya 15 ya kila mwezi na mshahara kulipwa kufikia tarehe 26 ya kila mwezi.
- Mafunzo kutolewa kwa usawa kulingana na rasilimali zilizopo.

### **(c) Majukumu ya Mteja**

- Kuzingatia sera na taratibu.

## **6.5 KITENGO CHA USIMAMIZI WA FEDHA**

### **(a) Huduma zinazotolewa**

- Kupokea fedha.
- Kutayarisha malipo.

- Kutayarisha ripoti za fedha.
- Kutayarisha bajeti na kudhibiti bajeti.

### **(b) Kiwango cha huduma**

- Risiti zinatolewa mara moja.
- Risiti za hundi ya benki kutolewa baada ya dhibitisho la kukubaliwa kwa hundi.
- Malipo kwa wauzaji katika kipindi cha siku 30 baada ya kupokelewa kwa stakabadhi zinazohitajika.
- Malipo kwa wateja wa ndani kutayarishwa katika muda wa siku 5 za kazi.
- Kudhibitisha kuwepo kwa mgao wa bajeti.
- Kutayarisha kwa taarifa za kifedha za kila robo mwaka ambazo zitafanywa katika muda usiozidi siku 15 baada ya kila robo mwaka.
- Kutayarisha taarifa za kifedha za kila mwaka ambazo zitafanywa katika muda usiozidi miezi 3 baada ya kila mwaka wa kifedha.
- Kutayarishwa kwa masurufu kufanyika ndani ya muda wa siku 5.
- Kutayarisha kuwajibika kwa masurufu ndani ya siku 5.

### **(c) Majukumu ya mteja**

- Kuweka pesa taslimu/hundi ya benki kwa akaunti ya benki ya mapato ya NEMA.
- Kupeleka hundi ya benki kwa ofisi ya pesa ya NEMA.
- Kupeleka risiti za kuweka pesa kwa benki kwa ofisi yoyote ya NEMA kote nchini.
- Kuhakikisha kuwa stakabadhi zote zinazohitajika ili kupata risiti ni halali.
- Wateja kuhakikisha kuwa wamepokea risiti rasmi za NEMA baada ya kulipa.
- Kuwasilisha maombi ya malipo na ankara kwa wakati.
- Kuhakikisha kuwa stakabadhi zote zinazohitajika kwa malipo zinawasilishwa.
- Kuhakikisha kuwa risiti za masurufu ndani ya siku 7 baada ya shughuli.

- Kuhakikisha uadilifu wa hati zote.
- Kuhakikisha kuwa kuna pesa zilizotengwa kabla ya maombi kwa shughuli husika.
- Maombi ya shughuli za ndani kuwashilishwa siku tano kabla ya kuanza kwa shughuli

## 6.6 KITENGO CHA UWAKALA

### (a) Huduma zinazotolewa

- Kununua bidha na huduma kuambatana na sheria ya ununuzi na ununuaji.
- Kuwaorodhesha wauzaji.
- Kutoa ilani ya kutolewa kwa zabuni.
- Kutangaza zabuni zilizotolewa.
- Ukaguzi na kukubaliwa kwa bidhaa.
- Kutoa kwa bidhaa.
- Kupokea Ankara kutoka kwa wauzaji.
- Kutoa habari kuhusu jinsi bidhaa zinavyoletwa na kutolewa.
- Uuzaji wa kila mwaka wa bidhaa zisizotumika na zile zimeharibika.

### (b) Kiwango cha huduma

- Kutangaza kwa uorodheshaji wa wauzaji kama inavyoelezwa katika sheria ya uuzaji bidhaa na ununuaji.
- Kutathmini tenda ndani ya siku 60 baada ya kuwasilisha.
- Kujulishwa kwa kupata tenda, kuelezwa kwa wale ambao hawakupata tenda kufanywa ndani ya siku 30 na kabla ya kumalizikwa kwa muda wa makubaliano yaliyopo.
- Utayarishaji wa mahitaji ya kutolewa kwa bidhaa kuchukua siku 1.
- Baada ya kupokelewa, Ankara ya muuzaji kupelekwa kwa kitengo cha uhasibu ndani ya siku 1 ya kazi iwapo stakabadhi zote zimewasilishwa.
- Iwapo stakabadhi zote hazijawasilishwa, majibu kutolewa ndani ya siku 2.
- Kutayarishwa kwa zabuni kuchukua siku saba (7) za kazi.
- Ripoti kuhusu bidhaa kwenye ghala kutayarishwa kila robo ya mwaka.

- Baada ya kukubalika kutolewa kwa LSO/LPO kutachukua siku mbili.
- Fuatilia kuwepo kwa bidhaa na kudumisha viwango vya uagizaji vinavyofaa.

### (c) Majukumu ya Mteja

- Maombi ya bidhaa zinazotumiwa kila mara kuwashilishwa siku 5 kabla ya kutumika/kutoa huduma/zao.
- Maombi ya bidhaa na huduma kuwashilishwa angalau mwezi 1 kabla ya kutumika.
- Maelezo kutolewa.
- Kuhakikisha kuwa maombi yanashugulikiwa kwa mujibu wa mpango wa idhini ya ununuzi.
- Vifaa vilivyounuliwa kutumika kwa kazi ya shirika.
- Utambulisho wa vifaa vya kuuzwa kufanyika kila baada ya miezi minne.
- Kuwashilisha hati zinazohitajika katika muda uliotolewa.

## 6.7 MAPOKEZI

### (a) Huduma zinazotolewa

- Kuwapokea na kuwaelekeza wageni kwa afisi zinazofaa.
- Kudhibiti kuingia kwa wageni.
- Kutioa beji baada ya kujitambulisha.
- Kuripoti visa vinavyoshukiwa.
- Kutoa fomu za maoni kwa wageni.

### (b) Kiwango cha Huduma

- Kuwa wangwana na kuonyesha urafiki kwa wateja.
- Kujibu wateja pao hapo.
- Kuhifadhi vyema stakabadhi zinazowatambulisha wageni.

## 7.0 KITENGO CHA USIMAMIZI NA UKAGUZI

### (a) Huduma zinazotolewa

- Kutambua mianya na changamoto kwenye mipango na shughuli mbali mbali zinatekelezwa ilivyopangwa.

- Kuhakikisha kuwa njia bora za utendaji zinazingatiwa kwa Mazingira Bora kwa Wakenya wote.
- Kuunda mapendekezo ya kisera na mapendekezo kwa idara zinazohusika na kuwasilisha haya kwa Bodi ya usimamizi wa NEMA ili kushughulikiwa na uamuzi.
- Kujumuisha na kushirikisha masuala yanayojitokeza kwenye tathmini kwenye idara za NEMA.
- Kuhakikisha kuwa wateja wa ndani ya shirika na wale wanaje wametoshika na huduma zinazotolewa na NEMA.

**(b) Kiwango cha huduma**

- Kupokea na kudurusu ripoti za idara mbali mbali.

**(c) Gharama ya Huduma**

- Bila Malipo.

**(d) Majukumu ya Mteja**

- Kuwasilisha habari sahihi.
- Uwasilishaji wa ripoti za idara kwa wakati unaofaa.

**8.0 MAWASILIANO YA KISHIRIKA**

**(a) Huduma zinazotolewa**

- Kuhakikisha taswira na sifa nzuri ya shirika.
- Kuwasiliana kuhusu sera na mikakati ya NEMA.
- Kuboresha kutosheka kwa wateja kupitia kwa hati ya huduma.
- Kupokea malalamiko ya wateja na kuyawasilisha kwa ofisi husika ili kushughulikiwa.
- Kusimamia yaliyomo kwenye tovuti na mitandao ya kijamii.
- Kuratibu utafiti wa kila mwaka wa utoshelevu wa wateja.
- Kudurusu upya hati ya huduma kila baada ya miaka miwili.
- Kutayarisha na kusambaza machapisho yasiyo ya kitaalamu.
- Kuboresha mawasilino ya ndani ya shirika.
- Uhusiano na vyombo vya habari.



- Kushirikisha matangazo/matangazo maalum kwenye magazeti.
- Kushirikisha shughuli za kijamii zinazofanywa na shirika.
- Kusimamia hotuba.
- Kufuatilia vyombo vya habari kuhusiana na NEMA.

### **(b) Kiwango cha huduma**

- Hotuba na muhtasari kuhaririwa siku 5 kabla ya siku ya hafla.
- Upitiaji wa wa kila siku wa vyombo vya habari na ripoti kwa muhtasari kuwasilishwa kwa wafanyikazi kufikia saa nne asubuhi.
- Taarifa kwa vyombo vya habari na majibu kuhusu masuala ambayo yameibuka kutolewa katika muda wa siku 3, ingawa mamlaka itaendelea kutoa habari mara kwa mara ya hali ilivyo kulingana na mahitaji.
- Mwaliko kwa vyombo vya habari katika sherehe kufanywa siku 1 kabla ya sherehe.
- Mwitiko kwa vyombo vya habari kufanyika katika muda wa siku 2 baada ya ombi.
- Habari zinazohusu mazingira zilizoulizwa na umma kutolewa katika muda wa siku 2 za kikazi.
- Kutoa habari kila wiki katika tovuti yetu na kusasaisha mitandao kila siku.

### **(c) Gharama ya huduma**

- Hakuna malipo.

### **(d) Majukumu ya mteja**

- Kuripoti maswala ya mazingira na shirika kwa ofisi ya mawasiliano na kituo cha kuripoti visa.
- Kujaza fomu za maoni ya wateja.
- Kushiriki katika utafiti wa kila mwaka kuhusiana na wateja.
- Kuwasilisha hotuba/mihtsari ili kuhaririwa angalau siku 14 kabla ya tukio au sherehe.
- Kushiriki katika utafiti kuhusu wateja wa kila mwaka.

- Kuwasilisha habari za kusasaisha tovuti na mitandao ya kijamii.
- Kuwasilisha fomu za maoni ya wateja zilizojazwa kwa ofisi ya mawasiliano kila siku.
- Kutoa habari za jarida kila wiki na kila baada ya mwezi minne zinapohitajika.
- Ombi la kutangazwa kwa vyombo vya habari kufanyika angalau wiki 1 kabla ya siku ya tangazo lenyewe.

## 9.0 UKAGUZI WA MIFUMO YA NDANI

### (a) Huduma zinazotolewa

- Kuendesha shughuli huru na isiyopendelea upande wowote na kurejelea matukio ili kuboresha na kuongeza ubora wa utendakazi.
- Kutathmini na kuboresha ufanisi wa kushugulikia hatari, kudhibiti utaratibu wa uongozi.
- Kuwasilisha matokeo ya ukaguzi wa ndani kwa Kamati ya Ukaguzi, Usimamizi na Hatari ya Bodi na Usimamizi wa shirika.
- Kutathmini utoshelevu, ufanisi kwa wakati unaofaa kwa hatua zinazo chukuliwa na usimamizi kuhusu masuala yaliyoripotiwa.
- Kufuatilia ili kuamua utoshelevu, ufanisi kwa wakati unaofaa kwa hatua zinazochukuliwa na usimamizi kuhusu masuala yaliyoripotiwa/upungufu ulioripotiwa na ukaguzi wa ndani na nje.
- Ni makao makuu kwa kamati ya Usimamizi kuhusu Ukaguzi na Usimamizi na Hatari ya Bodi na Usimamizi wa shirika.

### (b) Kiwango cha huduma

- Ripoti za ukaguzi za hesabu kuwasilishwa kwa Kamati ya Ukaguzi wa Hesabu mara moja baada ya miezi minne na mara kwa mara hali inavyoshurutisha.
- Mawasiliano ya haraka kuhusu ripoti zanzohusiana na tathmini ya hatari.
- Kuchunguwa kwa ubora wa mipango (lazima) kufanywe kila baada ya miaka mitano.

- Maombi ya wasimamizi yashughulikiwe katika muda wa siku 14 za kazi.
- Ukaguzi ulioandaliwa ukamilike katika muda uliowekwa
- Idara husika kujibu masuala yaliyomo katika ripoti ya ukaguzi na kufanya marekebisho ndani ya siku 14.
- Kufanya ukaguzi kuhusu hatari mara moja kwa mwaka.
- Wasilisha stakabadhi zinazohitajika na habari.
- Majibu kwa wakati ufaao.
- Kuafikiwa kwa mfumo wa maadili na kufuata kanuni za mkimataifa za mifumo ya kitaaluma na utendakazi katika kila shughuli.
- Kuzingatia Hati ya Huduma.

### **(c) Majukumu ya mteja**

- Kuandika maombi kuhusu ukaguzi wa shughuli mbali mbali maalum.
- Watumizi kuitikia ripoti ya ukaguzi wa hesabu na kuchukua hatua za pamoja katika muda wa siku 14.
- Kufanya ukaguzi kuhusu hatari mara moja kwa mwaka.
- Wasilisha stakabadhi zinazohitajika na habari.
- Kujibu kwa wakati ufaao.
- Kuafikiwa kwa mfumo wa maadili na kufuata kanuni za mkimataifa za mifumo ya kitaaluma na utendakazi katika kila shughuli.
- Kuzingatia Hati ya Huduma ya Ukaguzi.
- Kuzingatia kanuni na taratibu za Mwongozo.

## **10.0 IDARA YA SHERIA**

### **(a) Huduma zinazotolewa**

- Kutayarisha mikataba, hati za mikataba na katiba ya kampuni kwaniaba ya Mamlaka ya Mazingira.
- Kutoa Ushauri wakisheria kwa Mamlaka ya Mazingira.
- Kudurusu kanuni, taratibu na sheria zinazohusiana na mazingira.
- Kuwashauri waundaji sera kuhusu masuala ya mazingira ya kisheria.

- Kushirikisha na kushughulikia maombi yote, utetezi katika kesi za kiraia na zile za jinai kwa niaba ya NEMA katika mahakama mbalimbali na mahakama maalum.
- Kuunda uwezo wa wadau na taasisi lengwa za serikali kuhusu masuala ya mazingira.
- Kushiriki katika mikutano ya kimataifa katika masuala ya kisheria kuhusu mazingira katika wadhifa wa kiushauri kwa niaba ya Shirika.

### **(b) Kiwango cha huduma**

- Huchukua muda wa siku 1-30 kulingana na mkataba unaotayarishwa.

### **(c) Majukumu ya Mteja**

- Idara za watumizi kutoa hati zinazohitajika na kwa utendeti.
- Maombi kutolewa yatakikanavyo.

## **11.0 TEKNOLOJIA YA HABARI NA MAWASILIANO**

### **(a) Huduma zinazotolewa**

- Kufuatilia ufundishaji wa wafanyikazi wa NEMA kuhusu Teknohama.
- Usaidizi na usimamizi wa mifumo ya Teknohama.
- Udumishaji wa kuinga na kurekebisha vifaa na programu za kompyuta.
- Kuhakikisha usalama wa mifumo ya Teknohama.
- Kutoa ainisho ya vifaa na program za kompyuta.
- Usimamizi wa mtandao.
- Kutoa ushauri kuhusiana na teknolojia mpya inayofaa.
- Kulinda mali ya kiteknohama ya NEMA.
- Kusaidia NEMA kufaidi kutokana teknohama katika utoaji wa huduma.
- Usimamiaji wa mfumo wa habari na tovuti
- Utumiaji wa mfumo wa Teknohama ili kufikia viwango vya juu vya kimataifa/ Mahitaji ya NEMA.

## **(b) Kiwango cha huduma**

- Ripoti za mifumo iliyoharibika kushughulikiwa katika muda wa saa moja baada ya kupokelewa.
- Kushughulikia kuharibika kwa vifaa vya Teknohama na huduma dani ya siku tano za kazi.
- Mawasiliano ya barua pepe kushughulikiwa katika muda wa saa moja baada ya kupokelewa.
- Mafunzo kutekelezwa katika muda wa wiki tatu baada ya maombi.
- Kutatizwa kwa usalama wa TEKNOHAMA kushughulikiwa mara moja baada ya kuripotiwa na hatua dharura ya kusimamishwa kuchukuliwa katika muda wa masaa 2.
- Kuboresha mifumo kila mwaka.
- Maombi ya usaidizi wa mteja yatashughulikiwa katika muda wa siku moja baada ya kupokelewa kwa ombi.

## **(c) Majukumu ya Mteja**

- Kuripoti kuharibika kwa mifumo mara moja.
- Wateja (watumizi) kutoharibu usalama wa mfumo.
- Kujaza fomu kuomba huduma.
- Kujaza fomu za maoni.
- Kutumia nyenzo na chochote walichopewa.

## MFUMO WA MAWASILIANO

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

- Kujaza fomu zetu za maoni zilizoko kwenye afisi zetu.
- Kupiga simu kupitia kwa laini ya kuripoti visa 0786-101100 or 0741-101100
- Kutembelea afisi zetu
- Kutuma malalamiko yako kwa Mkuregenzi Mkuu kupiyia kwa njia ya barua, au barua pepe : [dgnema@nema.go.ke](mailto:dgnema@nema.go.ke) and [incidence@nema.go.ke](mailto:incidence@nema.go.ke).

Katika hali ambapo unahisikwamba malalamiko yako hayajashughulikiwa ipasavyo, unaweza kulalamika kwa kupitia kwa pamoja na Kamati ya Kitaifa ya Malalamiko Kuhusu Mazingira, Mahakama ya Kitaifa Kuhusu Mazingira (NET), Mahakama ya Mazingira na Ardhi (ELC), na Tume ya Haki ya Kiusimamizi (CAJ).



***Mazingira Yetu, Uhai Wetu, Wajibu Wetu***



### **Jinsi ya Kuwasiliana nasi:**

Afisi zetu kuu zinapatikana katika Eland House, Popo Road, off Mombasa Road, South C. Pia, tuna afisi katika Kaunti zote nchini Kenya.

Mamlaka ya Kitaifa ya Usimamizi wa Mazingira  
Sanduku La Posta 67839-00200, NAIROBI.

Nambari ya simu : (254)-20-2183718, 020-2101370.

Simu ya rununu : 0724-253398, 0723-363010,  
0735-013046.

Namba ya simu ya kuripoti matukio:

0786-101100, 0741-101100

Barua pepe: [dgnema@nema.go.ke](mailto:dgnema@nema.go.ke)

Tovuti: [www.nema.go.ke](http://www.nema.go.ke)



National Environment Management Authority – Kenya



Nema Kenya



[www.nema.go.ke](http://www.nema.go.ke)



***Mazingira yetu, Uhai wetu, Wajibu wetu.***