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

UTANGULIZI

Mkataba huu unaweka viwango vya huduma ambavyo umma unapaswa kutarajia kutoka Kwa Mamlaka ya Kitaifa ya Usimamizi wa Mazingira (NEMA). Ni onesho la kujitolea kwetu Kwa umma pamoja na taswira ya kujitolea Kwa mambo yanayohusiana na mazingira. Mkataba wetu unaonyesha haki na wajibu wa mteja na utaratibu wa kufuata ikiwa viwango vyetu vya huduma haijafikiwa.

SISI NI NANI

Mamlaka ya kitaifa ya usimamizi wa mazingira (NEMA) imeanzishwa chini ya Sheria ya usimamizi na uratibu wa mazingira (EMCA) nambari 8 ya mwaka wa 1999, kama chombo Kikuu Cha usimamizi na uratibu mkuu wa serikali juu ya masuala yote yanayohusu mazingira.

MAONO YETU

Mazingira safi, endelevu na yenye afya.

LENGO LETU

Kuratibu na kusimamia masuala yote yanayohusu mazingira nchini Kenya.

MAADILI YETU YA MSINGI

- Utunzaji mazingira
- Utaaluma
- Uadilifu

- Ubunifu
- Kuwajali Wateja
- Ushirikiano

KAULI MBIU YETU

Mazingira Yetu, Uhai Wetu, Wajibu Wetu

TUNAOWAHUDUMIA

Mamlaka yetu 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)

HAKI ZA WATEJA

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

WAJIBU WA MTEJA

- Wajibu wa kuripoti uhalifu wa mazingira na matukio kupitia nambari ya simu ya matukio ya NEMA
  0786 101100, 0741 101100 au barua pepe incidence@nema.go.ke
- Kutoa taarifa sahihi na kwa wakati unapohitajika.
- Wajibu wa kulinda mazingira.
- Kufuata Sheria zote za mazingira.
- Kuwaheshimu wafanyakazi.
- Kushirikiana na mamlaka na vyombo vingine vinavyoongoza.
- Kuhakikisha utimilifu wa hati zote zinazowasilishwa kwa mamlaka.
- Kusaidia mamlaka kupambana na ufisadi kwa kutotoa vishawishi kwa njia ya zawadi kwa wafanyakazi. Kuripoti kesi zozote za ufisadi bila chuki kwa mamlaka au chombo kingine chochote kinachohusika.

HUDUMA ZETU

1. usajili wa wataalam wa mazingira
2. Leseni ya mazingira

3. Ukaguzi wa mazingira
4. Uchunguzi wa mazingira
5. Elimu ya mazingira na ufahamu
6. Kuripoti kuhusu uhalifu wa kimazingira
7. Mipango na utafiti wa mazingira
8. Kuandaa mtaala wa mafunzo ya tathmini ya kimkakati ya mazingira (SEA), tathmini ya athari ya mazingira/wataalam wa ukaguzi (EIA/EA)
9. Usimamizi wa mipango wa tuzo ya mazingira

2.1 AHADI YETU KWA WATEJA WETU

- Vyeti vya usajili kwa wataalam wa EIA/EA hutolewa ndani ya siku 30 baada ya kupokea maombi;
- Leseni ya tathmini ya athari za mazingira hutolewa ndani ya siku 90 baada ya maombi kama ilivyoainishwa katika kanuni za tathmini/ ukaguzi (EIA/EA) wa athari za mazingira,2003. Leseni zetu hutolewa kulingana na masharti ya Sheria mahususi(maelezo yanapatikana kwenye tovuti ya NEMA);
- Tathmini ya kimkakati ya mazingira ndani ya siku 180.
- Uthibitisho wa fomu za maombi ya leseni zilizojazwa ipasavyo ndani ya siku saba (7) baada ya kupokelewa;
- Ukaguzi wa wakati na kukiri ukaguzi wa mazingira;
- Tumejitolea kushughulikia matukio kwa muda mfupi iwezekanavyo.

- Ufahamu na uhamasishaji wa umma
- Malipo ya wasambazaji yatafanywa ndani ya siku 30 baada ya kupokea hati husika.
- Ripoti ya hali ya mazingira(SOE) itatolewa Ili kuwafahamisha wananchi na kuwasaidia katika kupanga na kufanya maamuzi; na
- Wanaotembelea NEMA watashughulikiwa haraka kwa heshima.

VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

- **Kitambulisho:** Kwa urahisi wa utambulisho, wafanyakazi wetu huvaa beji zilizo wazi kila wakati.

- **Unapotupigia simu:** Tutajitahidi kujibu simu yako ndani ya milio minne (4). Wakati wa mawasiliano yetu,wafanyakazi wetu watajitambulisha ili kuwezesha ufuatiliaji zaidi. Katika tukio ambalo hatuwezi kushughulikia uchunguzi wako mara moja,tutakupigia simu yako kwa wakati unapokubalika.

- **Unapotembelea ofisi zetu:** Tunadumisha sera ya uongozi ulio wazi kwa wateja wetu. Tutajitahidi kukuhudumia ndani ya dakika kumi baada ya muda wako wa miadi.

- **Unapotuandikia:** Tutajibu barua au barua-pepe yako ndani ya siku tano za kazi kuanzia tarehe tuliyopokea mawasiliano yako, huku maswali ya kiufundi yakichukua siku kumi na nne (14) kwa mashauriano

MIFUMO YA MAONI

Tunalenga kuboresha utoaji wa huduma na kuithamini maoni yako. Unaweza kutusaidia kuboresha huduma zetu kwawa:

- Kujaza fomu za maoni ya wateja katika ofisi zetu.
- Kupiga simu kwa nambari :0741-101100; 0786-101100
- Kutembelea ofisi zetu.
- Kuwasilisha malalamishi kwa mkurugenzi mkuu kwa njia ya posta au kutuma barua-pepe: dgnema@nema,go.ke incidence@nema.go.ke

Katika hali ambapo unahisi kuwa malalamishi yako hayakushughulikiwa wa njia ya kuridhisha,utatuzi unaweza kutafutwa kupitia ukaguzi huru ikiwa ni pamoja na Kamati ya Malalamishi ya Umma(PCC), Mahakama Ya Kitaifa Ya Mazingira(NET), Mazingira na Mahakama ya Ardhi (ELC) na Tume ya Haki ya Kiutawala(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.
Baruapepe dgnema@nema.go.ke

Kwa Kuwasiliana

Nema Kenya

www.nema.go.ke

KENYA VISION 2030

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

NEMA ni Taasisi Rafiki ya Mazingira