

**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA**

**OFISI YA MAKAMU WA RAIS**

**BARAZA LA TAIFA LA HIFADHI NA USIMAMIZI WA MAZINGIRA**



**MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

**MEI, 2021**

## **YALIYOMO**

<b>1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU .....</b>	<b>4</b>
<b>2.0. MADHUMUNI YA MKATABA.....</b>	<b>5</b>
<b>3.0 WATEJA WETU.....</b>	<b>5</b>
<b>4.0. HUDUMA ZETU .....</b>	<b>6</b>
<b>5.0. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU .....</b>	<b>6</b>
<b>6.0. WAJIBU WA BARAZA KWA MTEJA .....</b>	<b>8</b>
<b>7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA .....</b>	<b>9</b>
<b>8.0 JINSI YA KUTOA MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA.....</b>	<b>9</b>
<b>9.0 MAWASILIANO NA TAASISI.....</b>	<b>10</b>

## **DIBAJI**

Baraza la Taifa la Hifadhi na Usimamizi wa Mazingira (NEMC) limepewa jukumu na Serikali la hifadhi na usimamizi wa mazingira kama ilivyoainishwa kwenye Sheria ya Usimamizi wa Mazingira ya mwaka 2004. Katika kutekeleza majukumu yake, Baraza hushirikiana na vyombo /watu/makampuni mbalimbali ndani na nje ya Taasisi.

katika kuboresha huduma zake, Baraza limetayarisha Mkataba wa Huduma kwa Wateja ambao umeainisha viwango vya ubora wa huduma zinazotarajiwa kutolewa kwa kuzingatia mahitaji na matarajio ya wadau na wateja wetu, Aidha, Mkataba unatoa maelekezo kuhusu namna ya kutoa mrejesho pale ambapo hawakuridhishwa na huduma zinazotolewa na Baraza.

Mkataba huu ni wa miaka mitatu kuanzia mwaka wa fedha 2021/22 hadi 2024/25 na unaweza kubadilika iwapo yatatokea mabadiliko katika mfumo wa utoaji huduma.

Tunaamini kuwa mkataba huu utaongeza tija, uwazi na uwajibikaji na kuimarisha uhusiano na ushirikiano baina ya wateja na Baraza. Tunashauri wateja na wadau wetu, kuufahamu kwa kina na kwa ufasaha mkataba huu na kuutumia ipasavyo.

Mha.Dkt. Samuel G. Mafwenga  
**Mkurugenzi Mkuu**

.....  
**Sahihi**

**Tarehe.....**

## **1.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YETU**

### **Dira**

*'Kuwa taasisi ya kimataifa ya usimamizi wa mazingira ambayo inahakikisha mazingira safi, salama na yenye afya kwa watu wa Tanzania'.*

### **Dhima**

*' Kukuza Usimamizi wa Mazingira nchini Tanzania kwa kupitia Uratibu, Uwezesaji, Uhamasishaji, Utekelezaji, Tathmini, Ufuatiliaji na Tafiti'.*

### **Maadili yetu**

- i. ***Uwazi na Uwajibikaji;***  
Tutatekeleza majukumu yetu kwa mujibu wa utaratibu, kujituma na kutoa maamuzi bila kificho.
- ii. ***Utaalamu na Ubora;***  
Tutafanya kazi kwa kuzingatia utalaamu na kuonesha utayari wa kuwajibika na matokeo ya kazi zetu.
- iii. ***Utawala Bora;***  
Tutatoa huduma kwa kuzingatia Miongozo, Sheria, Kanuni na Taratibu za utendaji wa kazi.
- iv. ***Ushirikiano;***  
Tutafanya kazi kwa ushirikiano na watoa huduma wote katika Baraza ili kutoa matokeo yaliyo sahihi ili kuongeza ufanisi.
- v. ***Usawa;***  
Tutahakikisha huduma zote zinatolewa bila kujali rangi, kabila, jinsia, dini wala utaifa wa mpokea huduma.

vi. ***Uadilifu;***

Tutawajibika kutoa huduma kwa uaminifu wa kiwango cha juu. Kuwasikiliza na kuwaheshimu wateja wote .

vii. ***Ushiriki wa Wateja na Wadau***

*Tutashirikiana na wateja na wadau kuhusu ubora wa huduma zetu ili kukidhi matarajio yao na kutoa matokeo tarajiwa.*

## **2.0. MADHUMUNI YA MKATABA**

Mkataba wa huduma kwa Mteja wa Baraza una lengo la kutoa uelewa wa huduma zinazotolewa na Baraza katika kukidhi matarajio ya wateja. Aidha, unalenga katika kuinua kiwango cha uwajibikaji wa Baraza kwa wananchi katika utunzaji na uhifadhi mazingira ikiwa ni pamoja na upatikanaji wa taarifa mbalimbali za Mazingira nchini. Aidha, mkataba huu utawasaidia wadau kutambua Viwango vya huduma vilivyopo, upatikanaji wa mrejesho wa malalamiko yaliyowasilishwa pamoja na haki na wajibu wao.

## **3.0 WADAU WETU**

- i. Wawekezaji
- ii. Taasisi za Umma
- iii. Wataalamu Elekezi wa Mazingira
- iv. Watoa huduma mbalimbali
- v. Asasi za kiraia
- vi. Wananchi
- vii. Watafiti
- viii. Washirika wa maendeleo
- ix. Taasisi za kitaaluma/kitaalam
- x. Watumishi wa Baraza
- xi. Wanasiasa
- xii. Mashirika ya Kimataifa
- xiii. Vyombo vya Habari
- xiv. Wakufunzi

#### **4.0. HUDUMA ZETU**

Baraza linajihusisha na utoaji wa huduma zifuatazo:

- i. Elimu mbalimbali kuhusu Sheria ya Usimamizi wa Mazingira na kanuni ;
- ii. Taarifa mbalimbali za utekelezaji za Baraza;
- iii. Ushauri wa kitaalam ;
- iv. Vyeti mbalimbali vya mazingira;
- v. Vibali mbalimbali;
- vi. Kaguzi za mazingira; na
- vii. Huduma nyinginezo.

#### **5.0. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU**

1. Tunatoa elimu ya masuala mbalimbali kuhusu Sheria ya Usimamizi wa Mazingira na kanuni zake kila inapohitajika.
2. **Tunatoa taarifa mbalimbali kuhusu;**
  - i. Mifumo ikolojia ya milima kila baada ya Miaka mitano (5)
  - ii. Takwimu za miradi ya Tathmini ya Athari kwa Mazingira (TAM) na Uhakiki ndani ya Siku mbili (2) za kazi
  - iii. Takwimu za wataalamu elekezi wa mazingira ndani ya Siku mbili (2) za kazi.
  - iv. Taarifa ya hali ya matumbawe ndani ya miaka miwili
  - v. Taarifa ya robo, nusu na mwaka za utekelezaji wa shughuli za Baraza -Siku 15 baada ya muda husika kupita kutokana na matakwa ya kisheria
  - vi. Taarifa ya hesabu za mwaka ndani ya siku 90 tangu kumalizika kwa mwaka wa fedha husika
  - vii. ERT kuitikia wito.

**3. Tutatoa Ushauri wa kitaalam kuhusu;**

- i. Mchakato wa Tathmini ya Athari kwa Mazingira na Uhakiki wa Mazingira ndani ya **siku moja (1)** ya kazi.
- ii. Mchakato wa kibali cha kusafirisha, kukusanya na kuhifadhi taka hatarishi ndani ya **siku moja (1)** ya kazi
- iii. Changamoto mbalimbali za kimazingira ndani ya **siku moja (1)** ya kazi.

**4. Tutatoa vyeti mbalimbali kuhusu;**

- i. Tathmini ya Athari kwa Mazingira ndani ya **siku kumi na nne (14)** baada ya wasilisho la mwisho lililopitia hatua zote.
- ii. Uhakiki wa Mazingira ndani ya **siku kumi na nne (14)** baada ya wasilisho la mwisho
- iii. Cheti cha Uhamisho wa cheti cha Tathmini ya Athari kwa Mazingira (TAM) **ndani ya siku kumi na nne (14)** baada ya maombi kupokelewa
- iv. Cheti cha Mabadiliko ya cheti cha Tathmini ya Athari kwa Mazingira (TAM) ndani ya **siku kumi na nne (14)** baada ya maombi kupokelewa;
- v. Cheti cha Usajili kwa Wataalamu Elekezi wa Mazingira ndani **ya siku saba (7) baada ya kutangazwa kwenye Gazeti la Serikali;**
- vi. Cheti cha utendaji cha mazingira kwa wageni ndani ya **siku saba (7);**
- vii. Cheti cha utendaji kwa Wataalam Elekezi wa Mazingira wageni ndani ya **siku thelathini (30)** baada ya maombi kupokelewa.
- viii. Cheti cha muda cha mazingira ndani ya **siku kumi na nne (14)** baada ya maombi kupokelewa.

**5. Tutatoa vibali mbalimbali kuhusu;**

- i. Kibali cha taka hatarishi ndani ya **siku kumi nne (14)** baada ya maombi kupokelewa;
- ii. Kibali cha utendaji wa mazingira ndani ya **siku kumi na tano (15)**

## 6. Kaguzi Mbalimbali;

- i. Uhakiki wa Mazingira (miradi mikubwa ndani ya wiki **mbili (2)**, miradi ya kati ndani ya siku **saba (7)** na miradi midogo ndani ya **siku moja(1)**)
- ii. Uperembaji wa miradi ya maendeleo(miradi mikubwa ndani ya wiki **mbili (2)**, miradi ya kati ndani ya siku **saba (7)** na miradi midogo ndani ya **siku moja(1)**)

## 7. Huduma Nyinginezo

- i. Tutakiri kupokea na kufanyia kazi barua ndani ya **siku tatu (3)**;
- ii. Tutapokea simu ndani ya **miito mitatu (3)**;
- iii. Tutajibu barua za wateja inavyostahili ndani ya **siku tano (5)** baada ya barua kupokelewa;
- iv. Tutatoa elimu na ushauri katika Masuala Mbalimbali ya kiutumishi kwa watumishi wa Baraza kila inapohitajika;
- v. Tutatoa mafunzo na kuwajengea uwezo watumishi wa Baraza kwa kuzingatia vipaumbele vya mpango wa mafunzo;
- vi. Tutatoa malipo stahiki ndani ya **siku tatu (3)** kwa watumishi wa Baraza, na siku kumi **na mbili (12)** kwa wazabuni na watoa huduma baada ya kupokea madai halali na viambatisho sahihi.
- vii. Tutatoa msaada wa Huduma za TEHAMA kwa wadau na watumiaji wa ndani, ndani ya masaa (2) ya kazi.

## **6.0. WAJIBU WA BARAZA KWA MTEJA**

Baraza litawajibika kutekeleza mkataba huu wa Huduma Kwa Mteja kama ifuatavyo;

- i. Kuhakikisha huduma zinazotolewa ni za viwango vya juu kwa kutatua changamoto zinazojitokeza kadri itakavyowezekana;
- ii. Kushirikiana na wateja na wadau kuhusu mabadiliko yeyote yatakayojitokeza kuhusu utoaji wa huduma;
- iii. Kutoa Miongozo, Ushauri ,taarifa mbalimbali kwa uwazi,haki na usawa;



- iv. Kukiri na kutoa mrejesho kwa wakati na usahihi;
- v. Kutunza siri za mteja;
- vi. Kuheshimu na kufuata taratibu na kanuni zilizowekwa.

## **7.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA**

### **HAKI**

1. Kupata huduma husika kwa wakati bila vikwazo;
2. Kusikilizwa na kuelimishwa;
3. Kupata taarifa na miongozo sahihi kuhusu huduma pamoja na mabadiliko yoyote yanayoathiri huduma za Baraza;
4. Kutoa malalamiko kuhusu ukiukwaji wa Sheria ya Mazingira na endapo hakuridhika na huduma aliyopewa;
5. Kutunziwa siri; na
6. Kupata huduma bila ubaguzi wa rangi, dini, kabila, ulemavu n.k.

### **WAJIBU**

1. Kutoa taarifa sahihi na za kina pale zinapohitajika;
2. Kujali na kutii miito na miadi kadri itakavyopangwa;
3. Kuheshimu watumishi wa Baraza;
4. Kufuata kanuni na sheria zilizowekwa na Baraza; na
5. Kutokukubali kutoa rushwa, kupata upendeleo au vishawishi vinavyoweza kuyumbisha maamuzi ya utendaji wa Baraza.

## **8.0 JINSI YA KUTOA MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA**

Baraza la Taifa la Hifadhi na Usimamizi wa Mazingira linakaribisha wateja na wadau wetu wote kutoa mrejesho wa huduma tunazozitoa. Mrejesho huo ni muhimu kwa Baraza, na unaweza kuwa katika njia/mfumo wa maoni, ushauri, malalamiko, hoja zenye kukosoa, kurekebisha, kuboresha na kutoa mapendekezo ya namna bora ya kutoa huduma. Baraza litapokea mrejesho wa huduma zinazotolewa kupitia njia zifuatazo; Sanduku la Posta, Sanduku la Maoni, Barua pepe, Nukushi, Tovuti, Simu,

Barua kwa mkono au kufika moja kwa moja katika ofisi za Baraza zilizopo karibu kuonana na afisa/wahusika wa dawati la malalamiko.

Malalamiko na mapendekezo yatashughulikiwa na mrejesho kwa wahusika utatolewa kwa wakati. Pia ifahamike kuwa Baraza litazingatia usiri (confidentiality) wakati wa upokeaji na utoaji wa taarifa.

## **9.0 MAWASILIANO NA TAASISI**

Ofisi za Baraza la Taifa la Hifadhi na Usimamizi wa Mazingira zinapatikana Makao Makuu iliyopo Dar es Salaam. Ofisi zetu zipo wazi kuanzia saa 2:00 Asubuhi hadi saa 10:00 Alasiri (Jumatatu hadi Ijumaa).

Baraza pia lina Ofisi za Kanda zilizopo Dar es Salaam Kanda ya Mashariki – Kaskazini, Kanda ya Mashariki - Kusini, Kanda ya Morogoro - Rufiji, Ofisi za Kanda katika Mikoa ya Mbeya, Mwanza, Kigoma, Dodoma, Arusha na Mtwara.

Ili kuwasiliana nasi unaweza kutumia anuani zilizopo hapo chini.

Makao Makuu;  
35 Mtaa wa Regent,  
S.L.P 63154,

**11404 Dar es Salaam.**

Simu: +255 22 2774852; +255 22 2774889; +255 0713 608930/0735 608930

Barua pepe: dg@nemc.or.tz Tovuti: www.nemc.or.tz

Ofisi za Kanda ya Kati;  
S.L.P 2724,

**Dodoma.**

Barua pepe: [nemcdodoma@nemc.or.tz](mailto:nemcdodoma@nemc.or.tz)

Simu: +255 262963859, +255 262963860

Kanda ya Mashariki-Kaskazini;  
S.L.P 63154,

**Dar-es-Salaam.**

Barua pepe: dg@nemc.or.tz

Simu: 255222774889

Kanda ya Mashariki-Kusini;  
S.L.P 63154,

**Dar-es-Salaam.**

Barua pepe: dg@nemc.or.tz

Simu: 255222774889

Kanda ya Morogoro-Rufiji;

S.L.P 63154,

**Dar-es-Salaam.**

Barua pepe: dg@nemc.or.tz

Simu: 255222774889

Kanda ya Ziwa Victoria;

PSSSF Front Wing, Ghorofa ya 6,

Kitalu Na. 17/1, 17/2 & 18

Barabara ya Kenyatta,

S.L.P 11045, Mwanza.

Simu: +255 28 2541679, 0712/ 0689 224330

Barua pepe: [nemcmwanza@nemc.or.tz](mailto:nemcmwanza@nemc.or.tz)

Kanda ya Kaskazini;

Makutano ya Barabara za Makongoro – Goliondoi,

Kitalu Na. 055019 /1 & 055019/6,

Jengo la Kituo cha Utalii cha Ngorongoro,

Ghorofa ya Sita,

S.L.P. 1041,

**Arusha.**

Simu: +255 738 064 966

Barua pepe: nemcarusha@nemc.or.tz

Kanda ya Kusini;

S. L. P 1259,

**Mtwara.**

Simu: +255-23-233-4683

Barua pepe: nemcmtwara@nemc.or.tz

Kanda ya Magharibi;

Mtaa wa Msalani,

Jengo la NSSF Mafao, Ghorofa ya 1,

S.L. 974,

**Kigoma-Ujiji.**

Barua pepe: [nemckigoma@nemc.or.tz](mailto:nemckigoma@nemc.or.tz)

Kanda ya Nyanda za Juu Kusini;

Jengo la NBC, Karume Avenue,

S.L.P 6215,

Mbeya.

Barua pepe:nemcmbeya@nemc.or.tz