



WIZARA YA MAZINGIRA, MABADILIKO YA TABIANCHI NA MISITU

IDARA YA SERIKALI YA MAZINGIRA NA MABADILIKO YA TABIANCHI

Dira

Mazingira safi, salama, yenye afya, yanayosimamiwa kwa njia endelevu na yenye uwezo wa kuhimili changamoto, pamoja na maliasili zinazotunzwa ipasavyo.

Dhima

Kuhifadhi, kulinda na kusimamia mazingira na maliasili kwa njia endelevu ili kusaidia bioanuwai na maendeleo ya kijamii na kiuchumi.

Maadili ya Msingi

Ufanisi, weledi, ubunifu, uadilifu, ushirikiano, kuzingatia mahitaji ya wananchi, kuboresha maisha na ujumuishi.

HATI YA HUDUMA KWA WANANCHI

Na.	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	MAHITAJI ILI KUPATA HUDUMA	GHARAMA	MUDA
1.	Kujibu simu (simu ya mezani au njia nyingine yoyote rasmi)	Kupiga simu	Bila malipo	Sekunde 15
2.	Kujibu maswali ya wananchi wanaofika ofisini	Kufika ofisini na kuuliza swali	Bila malipo	Dakika 1
3.	Kujibu barua	Kuwasilisha barua kwa maandishi	Bila malipo	Siku 5 za kazi
	Kujibu ujumbe wa barua pepe na mitandao ya kijamii (X, Facebook & YouTube)	Kutuma ujumbe	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
4.	Kupokea malalamiko ya wananchi	Kuwasilisha malalamiko	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
5.	Kutatua malalamiko	Kuwasilisha malalamiko kwa mdomo au kwa maandishi	Bila malipo	Siku 14 za kazi
6.	Usajili wa wazabuni	<ul style="list-style-type: none">Fomu ya maombi iliyojazwaWasifu wa kampuniCheti cha usajiliNakala ya kitambulisho cha mtaalamu husikaVitambulisho yya walipakodi/taasisiKitambulisho cha Taifa/Pasipoti <ul style="list-style-type: none">Cheti cha PINCheti cha ulipaji kodiTaarifa ya benkiNakala ya cheti cha usajili wa kampuni/taasisiNakala za fomu za marejesho ya kodiNyaraka nyingine zinazohitajika	Bila malipo	Siku 14 za kazi
7.	Kushughulikia malipo ya bidhaa na huduma zilizotolewa	<ul style="list-style-type: none">Mkataba halaliAnkara halisiNyaraka nyingine zinazohitajika kama vile hati za uwasilishaji <ul style="list-style-type: none">Agizo la ununuzi/hudumaCheti cha ulinganifu wa kodiNyaraka nyinginezo	Bila malipo	Siku 60 tangu tarehe ya kupokea ankara
8.	Kushughulikia zabuni za bidhaa, kazi na huduma	Kuwasilisha zabuni	Bila malipo	Ndani ya siku 90
9.	Uondoaji wa mali, vifaa vilivyochakaa au visivyotumika	Kuwasilisha zabuni	Bila malipo	Ndani ya siku 60 tangu tarehe ya kutangazwa
10.	Kuwajulisha wazabuni waliofaulu na wasiofaulu	Kupitia mfumo wa ununuzi wa kielektroniki	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
11.	Kuandaa, kupitia na kusambaza sera na nyaraka zinazohusiana na mazingira	Ushiriki wa umma	Bila malipo	Endelevu
12.	Kushughulikia maombi ya taarifa	Kuwasilisha ombi rasmi la taarifa	Bila malipo	Ndani ya siku 21
13.	Kujenga uwezo wa wizara, idara, mashirika na serikali za kaunti	Kuwasilisha ombi rasmi la huduma	Bila malipo	Endelevu
14.	Uajiri wa watumishi	Kutuma maombi kulingana na tangazo	Bila malipo	Ndani ya siku 90

UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

Tumejitolea kutoa huduma kwa kuzingatia viwango vilivyoainishwa katika Hati hii ya Huduma kwa Wananchi. Endapo huduma haitafikia viwango vilivyowekwa tafadhali wasilisha malalamiko kwa:

Katibu Mkuu,
Idara ya Serikali ya Mazingira na Mabadiliko ya Tabianchi
S.L.P. 30126-00100, NAIROBI
Simu: +254 020 2730808/9
Nambari ya Dharura: 0722510510
Barua pepe: psoffice@environment.go.ke
complaints@environment.go.ke
Tovuti: www.environment.go.ke

Tume ya Haki ya Utawala,
Ghorofa ya 2, West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi.
S.L.P. 20414-00200, NAIROBI
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke

HUDUMA BORA NI HAKI YAKO!



Environment and Climate Change



@EnviClimateC_Ke



Environment and Climate Change



Environment and Climate Change