



**SERIKALI YA MAPINDUZI YA ZANZIBAR
OFISI YA MAKAMU WA KWANZA WA RAIS**

MAMLAKA YA USIMAMIZI WA MAZINGIRA (ZEMA)

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA

Disemba, 2024

YALIYOMO

YALIYOMO.....	1
DIBAJI.....	2
SHUKRANI.....	3
1. UTANGULIZI.....	4
2. DIRA.....	4
3. DHAMIRA.....	4
4. MAMLAKA YA ZEMA.....	4
5. MAADILI YA ZEMA.....	5
6. MADHUMUNI YA MKATABA.....	6
7. WATAKA HUDUMA.....	6
8. KAZI NA HUDUMA ZA ZEMA.....	6
9. AHADI NA VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA.....	7
10. HAKI NA WAJIBU WA MTAKA HUDUMA.....	8
10.1 HAKI ZA MTAKA HUDUMA.....	8
10.2 WAJIBU WA MTAKA HUDUMA.....	8
11. TARATIBU.....	8
12. KIPINDI CHA KUPITIA MKATABA WA HUDUMA.....	9
13. KUTOA MREJESHO WA HUDUMA ZETU.....	9
14. NJIA ZA KUWASILIANA.....	9

DIBAJI

Mamlaka ya Usimamizi wa Mazingira (ZEMA) ni Wakala wa Serikali kwa masuala ya mazingira kama ilivyoainishwa kwenye Sheria ya Usimamizi wa Mazingira ya mwaka 2015. Katika kutekeleza majukumu yake, ZEMA hushirikiana na jamii, Wizara na Idara za Serikali, Taasisi ya Elimu ya Juu na Utafiti, Asasi za Kiraia na Sekta Binafsi na Washiriki wa Maendeleo. Kwa ajili ya kuimarisha huduma zake, ZEMA imetayarisha 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 ZEMA. Mkataba huu ni wa miaka mitatu kuanzia mwaka wa fedha 2023/24 hadi 2026/27 na unaweza kubadilika iwapo yatatokea mabadiliko katika mfumo wa utoaji huduma. ZEMA inaamini kuwa mkataba huu utaongeza tija, uwazi na uwajibikaji na kuimarisha uhusiano na ushirikiano baina ya wateja na ZEMA. Aidha, ZEMA inashauri wateja na wadau wake, kuufahamu kwa kina na kwa ufasaha mkataba huu na kuutumia ipasavyo.

.....
ASHA A. KHATIB
MWENYEKITI
**BODI YA MAMLAKA YA USIMAMIZI WA MAZINGIRA
ZANZIBAR**

SHUKRANI

Mamlaka ya Usimamizi wa Mazingira Zanzibar (ZEMA) inapenda kutoa shukurani za dhati kwa Rais wa Zanzibar na Mwenyekiti wa Baraza la Mapinduzi, Mheshimiwa Dkt. Hussein Ali Mwinyi kwa msukumo wake mkubwa anaoendelea kuutoa kwa usimamizi endelevu wa mazingira na uhimili wa mabadiliko ya tabainchi Zanzibar. ZEMA inatoa shukrani kwa Makamu wa Kwanza wa Rais, Mheshimiwa Othman Masoud Othman, Waziri wa Nchi, Ofisi ya Makamu wa Kwanza wa Rais, Mheshimiwa Harusi Said Suleiman, Katibu Mkuu, Ofisi ya Makamu wa Kwanza wa Rais, Nd. Maryam Juma Abdallah, Wakurugenzi na watendaji wote wa Sekta ziliomo Ofisi ya Makamu wa Kwanza kwa michango, maoni na maelekezo wanayoyatoa katika kufanikisha kazi na utoaji wa huduma kwa umma.

Kwa namna ya kipekee, natoa shukrani za dhati kwa Mwenyekiti na wajumbe wa Bodi ya ZEMA kwa miongozo, maelekezo na usimamizi wao mzuri wa kazi za ZEMA ambao umekuwa na mchango mkubwa katika kufikia mafanikio yaliopo ya ZEMA. Aidha, nawashukuru sana kwa kuuputia, kuujadili na hatimae kuupitisha Mkataba huu kwa hatua za utekelezaji.

Aidha, nazishukuru Wizara, Taasisi, Idara, Ofisi za Mikoa, Wilaya, Mamlaka za Serikali ya Mitaa, Taasisi binafsi, Jumuiya za Hiarai na kwa ye yote yule aliyeshiriki kwa njia moja ama nyengine kufanikisha Mkataba huu. Nawaomba tuendelee kushirikiana kwani utoaji wa huduma bora ndio msingi wa kufikia kwenye usimamizi bora na endelevu wa mazingira ambao unahitaji ushiriki wa wadau katika ngazi zote ili kuongeza tija, uwazi, uwajibikaji pamoja na kuimarisha uhusiano na ushirikiano baina ya wateja na ZEMA.

Mwisho kabisa, nawashukuru sana wafanyakazi wote wa ZEMA na Idara ya Mazingira kwa kujitolea kwa katika kufanikisha majukumu yaliopangwa na ushiriki wao mzuri katika kipindi cha uandaji wa mkataba huu ambao kukamilika kwake ulipitia katika hatua tofauti, ikiwemo ukusanyaji wa taarifa, Mikutano na wadau, uandaaji wa Rasimu ya Awali kwa lengo la kukusanya maoni na kukamilisha uandaaji wa mkataba huo.

Nawakaribisha wadau wote katika kupata huduma zinazotolewa na ZEMA za uhifadhi na usimamizi wa mazingira kwa faida ya kizazi cha leo na kijacho.

.....
SHEHA M. JUMA
MKURUGENZI MKUU
MAMLAKA YA USIMAMIZI WA MAZINGIRAZ
ZANZIBAR

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya Usimamizi wa Mazingira Zanzibar (ZEMA) imeanzishwa mwaka 2015 chini ya kifungu cha 14 cha Sheria ya Usimamizi wa Mazingira Zanzibar ya mwaka 2015. Lengo Kuu la Mamlaka ya Usimamizi wa Mazingira Zanzibar ni kusimamia utekelezaji na uzingatiaji wa Sheria, kanuni, miongozo na viwango vya mazingira kwa ajili ya kupunguza uchafuzi na uharibifu wa mazingira. Mamlaka hii itasimamiwa na Bodi iliyoanzishwa kwa mujibu wa kifungu cha 15(1) cha Sheria ya Usimamizi wa Mazingira Zanzibar, 2015. Aidha, Mamlaka ni wakala wa Serikali wa masuala ya Mazingira na itakuwa na nembo zake na ina uwezo wa kushitaki na kushitakiwa.

Kwa mujibu wa kifungu cha 37(1) ni kuwa kila Taasisi italazimika kuandaa mkataba wa huduma kwa umma kwa muongozo uliopo katika kiambatanisho H cha Kanuni hiyo. Hivyo, Makataba huu pamoja na na mambo mengine umetayarishwa kukidhi matakwa hayo ya kisheria.

2. DIRA

Dira ya ZEMA ni kuwa na Zanzibar yenye mazingira endelevu kwa faida ya kizazi cha sasa na kijacho (*Zanzibar with sustainable environment for present and future generations*)”.

3. DHAMIRA

Kuimarisha usimamizi na utekelezaji bora na mzuri wa sheria ya mazingira; tathmini ya athari za kimazingira; ukaguzi na ufuatiliji wa kimazingira (*Promote efficient and effective implementation and enforcement of environmental laws, environmental impact assessment, environmental audit and monitoring*).

4. UWEZO WA ZEMA

ZEMA imeanzishwa kwa mujibu wa kifungu cha 14(1) cha Sheria ya Usimamizi wa Mazingira Zanzibar ya mwaka 2015. Kwa mujibu wa kifungu cha 23(1), ZEMA ina uwezo wa:

- (a) kutoa maelekezo ya hatua zinazofaa kuchukuliwa kwa ajili ya usimamizi bora wa mazingira;

- (b) kutoa amri ya kusitisha shughuli yoyote kwa mtu yejote anayekwenda kinyume na masharti ya Sheria hii;
- (c) kutoa amri ya kufungwa shughuli yejote inayofanywa kwa kukiuka masharti ya Sheria hii;
- (d) kuweka na kutoza ada na malipo kwa utoaji vyeti, vibali au ruhusa za huduma za kimazingira zitakazotolewa na Mamlaka;
- (e) kubadilisha, kusimamisha au kufuta cheti, vibali au ruhusa ya kimazingira iliyotolewa kwa mujibu wa Sheria hii;
- (f) Kuingia katika mikataba na mtu yejote kwa ajili ya kutimiza majukumu ya Mamlaka;
- (g) kutafuta taarifa za kimazingira kwa mtu yejote itakapohitajika;
- (h) kuzuai mali yoyote iliyonekana inahusika na uvunjwaji wa sharti lolote la Sheria hii; na
- (i) kumkamata mtu yoyote atakaebainika amevunja sharti lolote la Sheria hii.

5. MAADILI YA ZEMA

- i. **Uwazi na Uwajibikaji:** Tutekeleza majukumu yetu kwa mujibu wa utaratibu, kujituma na kutoa maamuzi bila kificho.
- ii. **Utaalamu na Ubora:** Tutafanya kazi kwa kujituma na 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 jamii na wadau wote husika ili kutoa matokeo yaliyo sahihi ili kuongeza ufanisi.
- v. **Usawa:** Tutahakikisha huduma zote zinatolewa bila kujali rangi, kabilia, jinsia, dini wala utaifa wa mpokea huduma.
- vi. **Usimaizi wa Rasilimali:** Tutafanya kazi kwa kuzingatia matumizi bora ya rasilimali za Serikali na

- vii. **Uadilifu:** Tutawajibika kutoa huduma kwa uaminifu wa kiwango cha juu. Kujiheshimu na kuheshimiana katika utoaji wa huduma.
- viii. **Mpango kazi:** Tutafanya kazi kwa kuzingatia muda na mpango kazi

6. MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya mkataba huu ni kufahamisha na kutoa uelewa kwa Umma juu ya huduma zinazotolewa na ZEMA, upatikanaji wa huduma hizo pamoja na viwango na ubora wake katika kukidhi matarajio ya wateja. Aidha, Mkataba unalenga katika kuinua kiwango cha uwajibikaji wa ZEMA kwa wananchi katika majukumu ya ZEMA yaliyoelezwa kwenye kifungu cha 8 cha Mkataba huu. Pia, Mkataba huu unatoa fursa kwa wadau kutambua Viwango vya huduma vilivyopo, upatikanaji wa mrejesho (feedback) wa malalamiko yaliyowasilishwa pamoja na haki na wajibu wao.

7. WATAKA HUDUMA

- i. Jamii na wananchi
- ii. Taasisi za Serikali na Mamlaka za Serikali za Wilaya
- iii. Wawekezaji na wafanyabiashara (Sekta binafsi).
- iv. Asasi za kiraia (taasisi zisizo za kiserikali)
- v. Wanafunzi (Vyuo vya Elimu ya Juu, Vyuo vya Ufundu, Skuli za sekondari na Msingi)
- vi. Klabu za mazingira.
- vii. Watafiti.
- viii. Vyombo vya habari.
- ix. Mashirika ya kimataifa
- x. Washirika wa maendeleo
- xi. Vyama vya wafanyakazi

8. WAJIBU NA KAZI ZA ZEMA

Kwa mujibu kifungu cha 22 (1) Sheria ya Usimamizi wa Mazingira Zanzibar namba 3 ya mwaka 2015, Kazi za ZEMA ni:

- i. Kusimamia na kuratibu utekelezaji wa Sheria ya Mazingira;
- ii. Kuratibu hatua za Tathmini za Athari za Kimazingira kwa shughuli au uwekezaji;
- iii. Kuratibu ukaguzi wa kimazingira kwa shughuli au uwekezaji;
- iv. Kufanya ufuatiliaji wa kimazingira ambao utasaidia kuendeleza usimamizi bora na uhifadhi wa mazingira;
- v. Kutoa vyeti, ruhusa au uthibitisho wa kimazingira;
- vi. Kupokea na kuyafanya kazi malalamiko yanayohusiana na mazingira;
- vii. Kuendeleza elimu ya mazingira kwa jamii na wadau wengine kuhusiana na majukumu ya Mamlaka;
- viii. Kutekeleza kanuni na kuhakikisha uzingatiaji wa viwango, miongozo na amri kuhusiana na mazingira;
- ix. Kufuatilia bioanuwai, mifumo ya ikolojia ya nchi kavu na baharini, ukanda wa pwani, na utupaji wa taka na maji machafu, na maliasili;
- x. Kufuatilia utekelezaji wa programu, mipango, miongozo ya ulinzi na usimamizi wa mazingira;
- xi. Kuandaa na kuwasilisha kwa Waziri ripoti ya kina ya utekelezaji kwa kila mwaka;
- xii. Kuendeleza mfumo wa Zanzibar wa uwekaji wa taarifa za kimazingira kwa njia ya digitali;
- xiii. Kuhamasisha upatikanaji wa fedha, kupokea michango, misaada au mikopo kutoka vyanzo vinavyofahamika; na
- xiv. Kutekeleza kazi nyengine yoyote katika kufanikisha utekelezaji wa Sheria hii.

9. HUDUMA

Huduma zinazotolewa na ZEMA ni kwa kujibu wa kazi za ZEMA ambazo zimetajwa kwenye kifungu cha 22 (1) cha Sheria ya Usimamizi wa Mazingira Zanzibar namba 3 ya mwaka 2015.

Kazi hizo ambazo ndio huduma za ZEMA pia zimetajwa kwenye kifungu cha 8 cha Mkataba huu.

10. AHADI NA VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA

- i. Kusimamia mchakato wa Tathmini za Kimazingira kwa kufuata utaratibu wa kisheria uliopo na kutoa maamuzi ya Ripoti za Tathmini katika kipindi cha **siku tatu (3) za kazi** tokeo tarehe za vikao vya mapitio ya Ripoti hizo.
- ii. Kutoa ushauri wa kitaalamu na taarifa sahihi na uhakika kwa wadau ndani ya **siku 5 za kazi baada ya kupokea maombi**.
- iii. Kujibu barua za wateja ndani ya **siku tatu (3) za kazi**.
- iv. Kupokea malalamiko ya wateja kuanzia **saa 3 asubuhi hadi saa 9.30 mchana** katika **siku za kazi**.
- v. Kutayarisha mpango wa manunuzi wa ZEMA **wiki mbili baada ya kusomwa bajeti ya Wizara**.
- vi. Kufanya ufuutiliaji wa kimazingira kwa kila mradi na shughuli za uwekezaji **mara moja kwa mwaka**.

11. HAKI NA WAJIBU WA MTAKA HUDUMA

11.1 Haki za mtaka huduma

- i. Kupata taarifa sahihi na kwa wakati;
- ii. Kupata huduma bora na kwa wakati muafaka;
- iii. Kutoa/ kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko kuititia njia zetu za mawasiliano;
- iv. Kupata faragha na kutunziwa siri zinazohusu huduma aliyopewa na Mamlaka;
- v. Kuhudumiwa kwa heshima na bila upendeleo;
- vi. Kushauri njia bora ya kuongeza ufanisi;
- vii. Kukubali au kukata rufaa kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa; na
- viii. Kuhudumiwa bila ya kuombwa Rushwa.

11.2 Wajibu wa mtaka huduma

- i. Kuwa na heshima na kauli nzuri kwa watumishi;

- ii. Kutoa taarifa sahihi kwa taasisi na kwa wakati;
- iii. Kuzingatia sheria, kanuni na taratibu katika kupata huduma;
- iv. Kutokutoa, kupokea wala kuomba rushwa kwa watumishi;
- v. Kuhudhuria mikutano au miadi kwa wakati uliopangwa;
- vi. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaomhudumia na;
- vii. Kutoshawishi watumishi kutoa huduma kwa upendeleo.

12. TARATIBU

- i. Kufuata Sera, Sheria Kanuni na miongozo ya usimamizi wa mazingira na ya utumishi wa umma.
- ii. Kufanya ukaguzi, ufuatiliaji na operesheni mbalimbali.
- iii. Kuchukua hatua za kisheria kwa waharibifu na wachafuzi wa mazingira kwa kushirikiana na taasisi nyengine husika.
- iv. Kufanya mashauriano na wadau katika kufikia maamuzi yanayohusika.

13. FARAGHA NA USIRI

Katika kutekeleza kazi zake, ZEMA itatoa huduma na kuweka siri na kwa vyovyyote vile haitoa taarifa na siri kwa watu wasio husika.

14. KIPINDI CHA KUPITIA MKATABA WA HUDUMA

Kwa kuhakikisha kwamba Mkataba huu unaleta manufaa na kukidhi mahitaji ya wateja wetu ni lazima upitiwe kila baada ya miaka mitatu (3) na hadi mitano (5) ili kukidhi mahitaji na mabadiliko yanatokea kulingana na wakati husika. Hivyo, tunawaahidi kuwashirikisha wateja wetu katika kupitia mkataba huu kila itakapohitajika.

15. KUTOA MREJESHO WA HUDUMA ZETU

Inakusudiwa kwamba Mkataba huu utakuwa ni Hati inayotumika baina ya mtoa huduma na anayehudumiwa, kwa hivyo mrejesho (feedback) wa huduma tulizokusudia kutoa kwa watumiaji wa huduma zetu wanaweza kutoa michango yao ili kuimarisha huduma zinazotolewa na ZEMA. Malalamiko yanaweza kutolewa endapo mteja atakuwa hajaridhika na huduma zinazotolewa au

hajaridhika na jinsi mtumishi au watumishi wa ZEMA anavyomuhudumia au wanavyowahudumia na kw ahivyo itampasa afanye yafuatayo:-

- i. Kuwasiliana na Mtumishi husika;
- ii. Kuomba kukutana na Msimamizi (Supervisor) wa kazi katika Sehemu husika ya ZEMA;
- iii. Kwa upande wa Pemba, atawasiliana na Afisa Mkuu, ZEMA, Pemba
- iv. Atawasiliana na Mkurugenzi Mkuu wa ZEMA; na
- v. Endapo hajaridhika atawasilisha malalamiko yake kwa maandishi kwa Katibu Mkuu, Ofisi ya Makamu wa Pili wa Rais kwa ajili ya kuchunguzwa suala hilo na kupatiwa majibu kwa maandishi.

16. NJIA ZA KUWASILIANA

Katika kuhakikisha kwamba tunatoa huduma bora kwa ufanisi kwa wateja wetu, WAMMN inakaribisha ushauri, maoni, malalamiko, mapendekezo na pongezi, mambo yote hayo yataheshimiwa na kufanyiwa kazi kwa muda husika. Njia za mawasiliano ambazo zitatumika ni kutumia barua katika kisanduku cha maoni (Suggestion Box), barua ya kawaida, barua pepe, tovuti ya ZEMA, ama ana kwa ana kwa hawa wafuatao: -

Mkurugenzi Mkuu
Mamlaka ya Usimamizi wa Mazingira
26 Barabara ya Malawi
Maruhubi, S. L. P 2808
71111 Mjini Magharibi,
ZANZIBAR

Tel: +255 776 055 708/ +255 777 420 801

Tovuti: www.zema.go.tz

FAX: + 255 242 232 476

Barua pepe: info@zema.go.tz

Mratibu
Mamlaka ya Usimamizi wa Mazingira
5 Mtaa wa ZAWA
S. L. P 07, Chake Chake
74206 WARΑ, Kisini Pemba

PEMBA

Simu: +255 776 608 824

Tovuti: www.zema.go.tz

Barua pepe:info.pba@zema.go.tz

Au/na

Katibu Mkuu

Ofisi ya Makamu wa Kwanza wa Rais

93 Barabara ya Julius

Migombani, S. L. P 2808

70460 Mjini Magharibi, Zanzibar

ZANZIBAR

Simu: +255 242 232 475

Tovuti: www.omkr.go.tz

Barua pepe: info@omkr.go.tz