## JAMHURI YA KENYA
### WIZARA YA MAMBO YA NJE
#### HATI YA KUTOA HUDUMA KWA WANANCHI
### MAONO
Kenya iliyo na amani, mafanikio na uwezo wa kushindana kimataifa
### JUKUMU
Kuonyesha, kuendeleza na kulinda maslahi na heshima ya Kenya katika mataifa ya nje, na pia kuchangia katika haki, amani na usawa ulimwenguni
### MANUFAA MAKUU
Umakini wa mteja, Uzalendo, Ubingwa, Maadili na Uadilifu, Haki na Usawa

<table>
<thead>
<tr>
<th>Namba</th>
<th>Huduma/ Bidhaa</th>
<th>Mahitaji ya Kupokea</th>
<th>Gharama ya Huduma</th>
<th>Muda</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.</td>
<td>Thabitisha hati/Nyaraka</td>
<td>Kupokea omi na hati zinazohitajika</td>
<td>Kupoka shilingi 100 hadi shilingi 2000</td>
<td>Ndani ya siku nne (4) za kazi</td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>Kushawishi kwa niaba ya Kenya ugomebaji wa nyadhila mbali mbali katika Mashirika ya Kimataifa, mikutano na hafla mbalimbali za kimataifa</td>
<td>Kupokea omi inapohitajika</td>
<td>Hakuna</td>
<td>Miezi sila (6) kabla ya tarehe ya uchaguzi/Mikutano/Hafia</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Kuwepo kwa nafasi</td>
<td></td>
<td>Kunapotangazwa nia ya kuwania wadhifa</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Idhini ya baraza la mawaziri ikwaa</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Kutangaza nia ya Kugombea</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Kuhtimiu</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>Kuhitimisha mikataba ya Nch Nwonyeji, maafikiiano na mapatano mengineyo</td>
<td>Kupokea omi</td>
<td>Hakuna</td>
<td>Ndani ya miezi mitatu (3) baada ya baraza la Mawaziri kupeana idhini</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Idhini ya baraza la mawaziri</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Idhini ya Bunge</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>Ulpajji wa bidhaa na huduma</td>
<td>Agizo la Ununuzi / Agizo la Huduma</td>
<td>Hakuna</td>
<td>Ndani a siku kumi na nne (14) baada ya kupokea nyaraka zinazohitajika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Dhibitisho la utaaji wa bidhaa / Udhibitisho wa huduma</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Maaielezo ya ukaguzi / Udhibitisho wa Huduma</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Hati za kupokea</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Ankara/ maaielezo ya mahitaji</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>Kuwesheza maombi ya visa kwa maafisa wa Senkali ya Kenya wanaofisiri ng’ambo kwa kazi rasmi</td>
<td>Kupokea omi</td>
<td>Hakuna</td>
<td>Ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea omi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Nyaraka halali na uthibitisho wa malipo ya ada ya visa panaphitajika</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.</td>
<td>Kusambaza habari kuhusu sera ya Kenya ya mambo ya nje</td>
<td>Ombo la habari ikiwa</td>
<td>Hakuna</td>
<td>Mara moja au ndani ya siku moja (1)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>lahitajika</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7.</td>
<td>Kutoa majibu kwa maswali ya Bunge</td>
<td>Kupokea omi</td>
<td>Hakuna</td>
<td>Ndani ya siku tano (5) za kazi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Ikiwa jibu lahitaji mashauriano ya kina, Bunge tajulishwa mapema kuhusu muda ambao jibu litapesawana</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8.</td>
<td>Kuwesheza usindikaji wa misamahia ya kodi kwa wanapidipolisa</td>
<td>Kupokea omi na hati zinazohitajika</td>
<td>Hakuna</td>
<td>Ndani ya siku thalathini (30) za kazi baada ya kupokea omi</td>
</tr>
<tr>
<td>9.</td>
<td>Kujiibi mawasiliano (simu, baraa, hati, baraupepo na kathalika)</td>
<td>Kupokea mawasiliano</td>
<td>Hakuna</td>
<td>Ndani ya milio mitatu (3)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Ndani ya siku tano (5) za kazi kuhusu baraa na hati za mambo ya kigeni</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Ndani ya siku mbili (2) za kazi kuhusu baraa pepe</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Kama omi lahitaji mashauriano ya kina, utajulishwa mapema kuhusu muda ambao utasubiri jibu kamilii</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### NIA YETU NI KUTOA HUDUMA BORA KWA HESHIMA

Huduma yoyote ambayo abahingatii hivi viwango ama afisa yeyote ambaye hazingatii utaaji wa huduma bora kwa heshima aripotiwe kwa:

- Katibu Mkuu
  - Wizara ya Mambo ya Nje
    - Sanduku La Posta 203511, Nairobi
    - Nambari ya Simu: +254 20 4940000, +254 20 3318888
    - +254 710600978, +254 733188006
  - Barua pepe: complaints@mfa.go.ke, info@mfa.go.ke

- Kamishena/Katibu Mkuu Mtendaji
  - Kamishena ya Kutoa Haki
    - Ofisa ya pili, West End Towers, Walyaki Way, Nairobi
    - Sanduku La Posta 20414-0200, Nairobi
    - Nambari ya Simu: +254 (0)20 2403370/07270604
    - Barua pepe: info@ombudsman.go.ke

Tovutu/Wavuti: www.ombudsman.go.ke

**“HUDUMA BORA NI HAKI YAKO”**