



**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

Namba	Huduma/ Bidhaa	Mahitaji ya Kupokea Huduma/Bidhaa	Gharama ya Huduma	Muda
1.	Thibitisha hati/Nyaraka	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kupokea ombi na hati zinazohitajika</li> </ul>	Kutoka shillingi 100 hadi shilingi 2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ndani ya siku nne (4) za kazi</li> </ul>
2.	Kushawishi kwa niaba ya Kenya ugomebeaji wa nyadhifa mbali mbali katika Mashirika ya Kimataifa, mikutano na hafla mbalimbali za kimataifa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kupokea ombi inapohitajika</li> <li>Kuwepo kwa nafasi</li> <li>Idhini ya baraza la mawaziri ikiwa inahitajika</li> <li>Kutangaza nia ya Kugombea</li> <li>Kuhitimu</li> </ul>	Hakuna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miezi sita (6) kabla ya tarehe ya uchaguzi/Mkutano/Hafla</li> <li>Kunapotangazwa nia ya kuwania wadhifa</li> </ul>
3.	Kuhitimisha mikataba ya Nchi Mwenyeji, maafikiano na mapatano mengineyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kupokea ombi</li> <li>Idhini ya baraza la mawaziri</li> <li>Idhini ya Bunge</li> </ul>	Hakuna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ndani ya miezi mitatu (3) baada ya baraza la Mawaziri kupeana idhini</li> </ul>
4.	Ulipaji wa bidhaa na huduma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agizo la Ununuzi / Agizo la Huduma</li> <li>Dhibitisho la utoaji wa bidhaa / Udhibitisho wa huduma</li> <li>Maelezo ya ukaguzi / Udhibitisho wa Huduma</li> <li>Hati za kupokea</li> <li>Ankara/ maelezo ya mahitaji</li> </ul>	Hakuna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ndani a siku kumi na nne (14) baada ya kupokea nyaraka zinazohitajika</li> </ul>
5.	Kuwezesha maombi ya visa kwa maafisa wa Serikali ya Kenya wanaosafiri ng'ambo kwa kazi rasmi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kupokea ombi</li> <li>Nyaraka halali na uthibitisho wa malipo ya ada ya visa panapohitajika</li> </ul>	Hakuna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea ombi</li> </ul>
6.	Kusambaza habari kuhusu sera ya Kenya ya mambo ya nje	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ombi la habari ikiwa lahitajika</li> </ul>	Hakuna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mara moja au ndani ya siku moja (1)</li> <li>Kama ombi lahitaji mashauriano ya kina, utajulishwa mapema kuhusu muda ambao utasubiri jibu kamili</li> </ul>
7.	Kutoa majibu kwa maswali ya Bunge	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kupokea ombi</li> </ul>	Hakuna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ndani ya siku tano (5) za kazi</li> <li>Ikiwa jibu lahitaji mashauriano ya kina, Bunge itajulishwa mapema kuhusu muda ambao jibu litapeanwa</li> </ul>
8.	Kuwezesha usindikaji wa misamaha ya kodi kwa wanadiplomasia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kupokea ombi na hati zinazohitajika</li> </ul>	Hakuna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ndani ya siku thelathini (30) za kazi baada ya kupokea ombi</li> </ul>
9.	Kujibu mawasiliano (simu, barua, hati, baruapepe na kathalika)	Kupokea mawasiliano	Hakuna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ndani ya milio mitatu (3)</li> <li>Ndani ya siku tano (5) za kazi kuhusu barua na hati za mambo ya kigeni</li> <li>Ndani ya siku mbili (2) za kazi kuhusu barua pepe</li> <li>Kama ombi lahitaji mashauriano ya kina, utajulishwa mapema kuhusu muda ambao utasubiri jibu kamili</li> </ul>

**NIA YETU NI KUTOA HUDUMA BORA KWA HESHIMA**

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

**Katibu Mkuu**

**Wizara ya Mambo ya Nje**

**Sanduku La Posta 30551, Nairobi**

**Nambari ya Simu: +254 204949000, +254 20 3318888**

**+254 710600978, +254 733318806**

**Barua pepe: [complaints@mfa.go.ke](mailto:complaints@mfa.go.ke), [info@mfa.go.ke](mailto:info@mfa.go.ke)**

**Kamishena/Katibu Mkuu Mtendaji**

**Kamisheni ya Kutoa Haki**

**Orofa ya pili, West End Towers, Waiyaki Way, Nairobi**

**Sanduku La Posta 20414-0200, Nairobi**

**Nambari ya Simu +254 (0)20 240337/072270604**

**Barua pepe: [info@ombudsman.go.ke](mailto:info@ombudsman.go.ke)**

**Tovuti/Wavuti: [www.ombudsman.go.ke](http://www.ombudsman.go.ke)**

**"HUDUMA BORA NI HAKI YAKO"**