



IDARA YA SERIKALI YA MAMBO YA NJE

JAMHURI YA KENYA

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA

MAONO

Kenya yenye amani, mafanikio na uwezo wa kushindana kimataifa

TAARIFA YA UJUMBE

Kuonyesha, kukuza na kulinda maslahi na taswira ya Kenya katika mataifa ya nje, kupitia diplomasia yenye ubunifu na kuchangia katika haki, amani na usawa ulimwenguni

MAADILI YA MSINGI

Uzalendo, Uadilifu, Maendeleo Endelevu, Utawala bora, Ushirikishwaji na Utaalamu

Namba	Huduma/ Bidhaa	Mahitaji ya Kupokea Huduma/ Bidhaa	Gharama ya Huduma / Bidhaa	Muda
1.	Kujibu mawasiliano (simu, barua, hati, baruapepe na kathalika)	Kupokea mawasiliano	Hakuna	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya milio mitatu (3) Ndani ya siku moja (1) ya kazi kuhusu barua pepe Ndani ya siku mbili (2) za kazi kwa barua na hati ya mwandiko Ndani ya siku tano (5) za kazi, kama ombi lahitaji mashauriano ya kina
2.	Kuthibitisha hati / Nyaraka	Kupokea ombi na hati zinazohitajika kwenye mtandao wa eCitizen	Gharama itategemea aina na idadi ya nyaraka kama ilivyoonyeshwa kwenya jukwaa la eCitizen	Ndani ya siku tano (5) za kazi
3.	Kushawishi kwa niaba ya Kenya ugombeaji wa nyadhifa mbali mbali katika Mashirika ya Kimataifa, mikutano na hafla mbalimbali za kimataifa	<ul style="list-style-type: none"> Kuwepo kwa nafasi Kuhitimu Kutangaza nia ya Kugombea Kupokea ombi inapohitajika Idhini ya baraza la mawaziri inapohitajika Tangazo rasmi na usambazaji kwa wadau 	Gharama itaamuliwa na aina ya ugombeaji	<ul style="list-style-type: none"> Angalau miezi sita (6) kwa nafasi za kuteuliwa Angalau miezi kumi na mbili (12) hadi miezi ishirini na nne (24) kabla ya uchaguzi
4.	Kuhitimisha mikataba ya Nchi Mwenyeji	<ul style="list-style-type: none"> Kupokea ombi Idhini ya baraza la mawaziri Idhini ya Bunge 	Hakuna	<ul style="list-style-type: none"> Makubaliano na usindikaji wa Memo ya Baraza la mawaziri ndani ya miezi mitatu Kutangazwa katika gazeti rasmi la Serikali ndani ya mwezi mmoja (1) baada ya idhini ya Bunge
5.	<ul style="list-style-type: none"> Kujadili na kukamilisha mkataba wa maelewano Kuwezesha uanachama kwa mikataba 	<ul style="list-style-type: none"> Kupokea idhini Kujadili mkataba wa maelewano Kukamilisha na kutia sahihi Maombi ya mashirika ya Serikali kwa Kenya kuingia katika mkataba 	Hakuna	<ul style="list-style-type: none"> Ndani ya miezi mitatu (3) baada ya kukamilisha taratibu za kindani Ilivyo ainishwa katika masharti ya mkataba na kupokea idhini ya baraza la mawaziri na Bunge
6.	Ulipaji wa bidhaa na Huduma	Michakato ya Ununuzi kwa mujibu wa sheria ya Ununuzi wa Umma na Uuzaji wa Mali, 2015	Hakuna	Ndani ya siku tisini (90) za kazi baada ya kupokea nyaraka zinazohitajika
7.	Kuwezesha maombi ya visa kwa maafisa wa Serikali ya Kenya wanaosafiri ng'ambo kwa kazi rasmi	<ul style="list-style-type: none"> Kupokea ombi Nyaraka halali na uthibitisho wa malipo ya ada ya visa panapohitajika 	Hakuna	Ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea ombi
8.	Kusambaza habari kuhusu sera za kigeni za Kenya	Ombi la habari ikiwa lahitajika	Hakuna	Ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea ombi
9.	Kutoa majibu kwa maswali ya Bunge	Kupokea ombi	Hakuna	Ndani ya siku tano (5) za kazi
10.	Kuwezesha usindikaji wa misamaha ya kodl kwa wanadiplomasia	Kupokea ombi na hati zinazohitajika	Hakuna	Ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea ombi

TUMEJITOLEA KUTOA HUDUMA BORA KWA HESHIMA NA INAYORIDHISHA MTEJA

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

<p>Katibu Mkuu Idara ya Serikali ya Mambo ya Nje Sanduku La Posta 30551-00100, Nairobi Nambari ya Simu: +254 204949000, +254 20 3318888 +254 710600978, +254 733318806 Barua pepe: complaints@mfa.go.ke, info@mfa.go.ke</p>	<p>Katibu Mkuu/ Tume ya Uchunguzi wa Malalamishi ya Umma Orofa la 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 Tovuti/Wavuti: www.ombudsman.go.ke</p>
---	--

"HUDUMA BORA NI HAKI YAKO"