



EMBASSY OF THE REPUBLIC OF KENYA SERVICE CHARTER

VISION

To be a model Mission in performance of its diplomatic duties

MISSION

To offer best diplomatic representation in the State of Qatar through innovative diplomacy and enhancing bilateral ties between Kenya and the State of Qatar

CORE VALUES

Customer Focus, Patriotism, Team Spirit, Professionalism, Ethics and integrity, Equity, and fairness.

S/No.	Service/Good	Requirements to obtain a Service/Good	Cost of a Service/Good	Timeline
1.	Authenticate documents	• Receipt of request and requisite documents.	Ranges from 50 – 180 QAR.	• Within Four (4) working days.
2.	Respond to telephone calls and correspondences (Letters, Note Verbal's, Emails, queries)	• Receipt of correspondences.	NIL	• Withing Three (3) rings • Within Five (5) working days • Within two (2) working days for emails. • For complex issues will give initial response when full response is available.
3.	Provision of consular services	• NIL	NIL	• Within the same day if it is an emergency, others with in 24 hrs.
4.	Payment of goods and services	• Purchases/Service order • Delivery note/Certificate of service • Inspection notes/ Certificates of service • Receipt Vouchers • Invoice/Demand notes.	NIL	• Withing Seven (7) working days upon receipt of requisite documents.
5.	Facilitate issuance of the E – Passport.	• Receipt of request and requisite documents.	NIL	• Within two (2) months of application.

WE ARE COMMITTED TO COURTESY AND EXCELLENCE IN SERVICE DELIVERY

Any service that does not conform to the above standards or any officer who does not live up to commitment to courtesy and excellence in service delivery should be reported to

The Ambassador Kenya Embassy, Doha.

P.O. Box 23091, Doha-QATAR.
Telephone Number: +974 44931870,
Emergency Number: +974 50009832
Fax : +974 44831730, Cell +974 5000 9832
Email: information@kenyaembassydoha.com
Website: <http://kenyaembassydoha.org>

The Principal Secretary Ministry of Foreign Affairs.

P.O.BOX 30551-00100 GPO NAIROBI
Telephone: +254 20318888, +254 4949000
+254 710601025, +25473318806
Fax: +254 20 2240066, +254 3341935
Email: info@mfa.go.ke
Website: <http://www.mfa.go.ke>



سفارة جمهورية كينيا رؤية ميثاق الخدمة

القيم الأساسية التركيز على العملاء، والوطنية وروح الفريق، والاحتراف والأخلاق والنزاهة الإنصاف والعدل	بعثة تقديم أفضل تمثيل دبلوماسي في دولة قطر من خلال الدبلوماسية المبتكرة وتعزيز العلاقات الثنائية بين كينيا ودولة قطر	أن تكون مهمة نموذجية في أداء واجباتها الدبلوماسية
---	--	---

م	الخدمة / جيد	متطلبات الحصول على خدمة / سلعة	تكلفة الخدمة السلعة	الجدول الزمني
١	توثيق الوثائق	• استلام الطلب والوثائق المطلوبة	• تتراوح من ١٨٠-٥٠ ريالاً قطرياً	• خلال أربعة (٤) أيام عمل
٢	الرد على المكالمات الهاتفية والمراسلات رسائل، ملاحظة شفوية (رسائل البريد الإلكتروني الاستفسارات)	• استلام المراسلات	• لا يوجد	• خلال ثلاث (٣) حلقات في غضون خمسة (٥) أيام عمل • خلال يومين (٢) أيام عمل لرسائل البريد الإلكتروني • للأمور المعقدة تعطي استجابة أولية عندما تكون الاستجابة الكاملة متاحة
٣	تقديم الخدمات القنصلية	• لا يوجد	• لا يوجد	• في نفس اليوم إذا كانت حالة طارئة، والبعض الآخر خلال ساعة ٢٤
٤	دفعات السلع والخدمات	• المشتريات- طلب الخدمة • مذكرة التسليم- شهادة الخدمة • مذكرات الفحص- شهادات الخدمة • قسائم الاستلام- ملاحظات الطلب	• لا يوجد	• بعد سبعة (٧) أيام عمل من استلام الوثائق المطلوبة
٥	تسهيل إصدار جواز السفر	• استلام الطلبات والوثائق المطلوبة	• لا يوجد	• خلال شهرين (٢) من الطلب

نحن ملتزمون بالمعاملة الحسنة والتميز في تقديم الخدمات

ينبغي الإبلاغ عن أي خدمة لا تتوافق مع المعايير المذكورة أعلاه أو أي موظف لا يرقى إلى مستوى الالتزام
بالمعاملة والتميز في تقديم الخدمات

الأمين العام لوزارة الخارجية

ص.ب ٣٠٥٥١-٠٠١٠٠ مكتب البريد العام بنيروبي
رقم الهاتف
٢٥٤٢٠٣١٨٨٨٨+، ٢٥٤٤٩٤٩٠٠٠+، ٢٥٤٧١٠٦١٠٢٥+، ٢٥٤٧٣٣١٨٨٠٦+
رقم الفاكس: ٢٥٤٢٠٢٢٤٠٠٦٦+، ٢٥٤٣٣٤١٩٣٥+
البريد الإلكتروني : info@mfa.go.ke
الموقع الإلكتروني : http://www.mfa.go.ke

سفير كينيا، سفارة الدوحة

ص.ب ٢٣٠٩١- الدوحة- قطر
رقم الهاتف: ٩٧٤٤٤٩٣١٨٧٠..
رقم الطوارئ: ٩٧٤٥٠٠٠٩٨٣٢..
رقم الفاكس: ٩٧٤٤٤٨٣١٧٣٠..
الهاتف الخليوي: ٩٧٤٥٠٠٠٩٨٣٢..
البريد الإلكتروني : informationkenyaembassydoha.com
الموقع الإلكتروني : http://kenyaembassydoha.org