



РЕСПУБЛИКА КЕНИЯ

СЛУЖЕБНЫЙ УСТАВ



ПОСОЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ
КЕНИЯ - МОСКВА

ИЗДАНИЕ 2021 г.

Содержание

1. Предисловие
2. Введение
3. Видение
4. Миссия
5. Полномочия
6. Ключевые ценности
7. Основные функции
8. Получатели услуг
9. Услуги
 - 9.1 Гражданам Кении
 - 9.2 Министерства, Департаменты и Агентства при Правительстве Республики Кения
 - 9.3 Принимающему Государству – Правительству Российской Федерации и стран аккредитации
 - 9.4 Нашим сотрудникам
10. Стандарты оказания услуг
11. Обязательства
12. Консульские услуги, предлагаемые Посольством
13. Обратная связь
14. Пересмотр Устава
15. Контакты

1.0 ПРЕДИСЛОВИЕ



С удовольствием представляю Служебный Устав Посольства Республики Кения в Москве. Российская Федерация является ключевым стратегическим партнером в реализации глобальной повестки Кении. В настоящее время наше двустороннее сотрудничество основано на Повестке дня «Большой четверки» (всеобщее здравоохранение, доступное жилье, продовольственная безопасность и производство), которая имеет основополагающее значение для достижения Целей развития тысячелетия Организации Объединенных Наций (ЦРТ) и Повестки дня Кении в области развития «Видение 2030».

Как профессиональная организация, мы придерживаемся принципов качества, своевременности и надежного предоставления услуг. Это также закреплено в нашем постоянном стремлении к прозрачности, подотчетности и точности в деталях при предоставлении наших услуг. Таким образом, настоящим Уставом мы демонстрируем нашу культуру, которая отражается в наших высококачественных, надежных и профессиональных услугах, соответствующих ожиданиям наших клиентов. Несмотря на ситуацию с COVID-19, которая сильно повлияла на ведение дел, как учреждение мы намерены обслуживать наших клиентов быстро, надежно и эффективно. Мы будем стремиться постоянно улучшать наши услуги. Отзывы наших уважаемых клиентов, которые помогут улучшить наши услуги, будут высоко оценены.

«Мы стараемся сделать все правильно с первого раза, каждый раз».

**Бенсон Г. О. Огуту, MBS
Посол**

2.0 ВВЕДЕНИЕ

Посольство Республики Кения в Москве было создано в декабре 1963 года для реализации внешней политики Кении. Посольство аккредитовано в Российской Федерации, Республике Беларусь и Республике Казахстан. Дипломатическая миссия уполномочена налаживать более тесные отношения между народом Кении и народами России, Беларуси и Казахстана в целях углубления двустороннего сотрудничества в области торговли и инвестиций, культуры, науки и техники, а также в других областях для взаимной выгоды.

Служебный устав был разработан для руководства операциями Миссии для успешной реализации и эффективного выполнения ее основных полномочий и функций. Устав определяет, что такое Миссия и чем она занимается, а также ее обязательства и обязательства ее сотрудников предоставлять клиентам услуги высочайшего качества, соответствующие статусу современной дипломатической службы.

3.0 ВИДЕНИЕ

Ведущая дипломатическая миссия, продвигающая интересы Кении в Российской Федерации, Республике Беларусь, Республике Казахстан и Содружестве Независимых Государств (СНГ).

4.0 МИССИЯ

Отображать, продвигать и защищать интересы Кении с помощью инновационной дипломатии для взаимовыгодных отношений между Кенией и Российской Федерацией, Республикой Беларусь и Республикой Казахстан.

5.0 ПОЛНОМОЧИЯ

Полномочия Посольства заключаются в формулировании внешней политики Кении и укреплении двусторонних отношений между Кенией и странами аккредитации, включая Российскую Федерацию, Беларусь и Казахстан.

6.0 КЛЮЧЕВЫЕ ЦЕННОСТИ

При предоставлении услуг мы руководствуемся следующими ценностями:

- ❖ Патриотизм
- ❖ Клиентоориентированность
- ❖ Командный дух
- ❖ Профессионализм и дисциплина
- ❖ Этика и целостность
- ❖ Равенство и справедливость

7.0 ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ

Дипломатическое представительство в Российской Федерации и странах аккредитации.

- ❖ Реализация внешней политики
- ❖ Продвижение двусторонних отношений с Российской Федерацией и странами аккредитации
- ❖ Предоставление консульских услуг
- ❖ Участие в переговорах и выполнение договоров, конвенций, соглашений и совместных комиссий по сотрудничеству между Кенией и странами аккредитации.
- ❖ Продвижение и защита интересов граждан Кении в Российской Федерации и странах аккредитации.
- ❖ Координация с Центральным аппаратом Министерства, другими заграничными дипломатическими миссиями, прочими министерствами, департаментами и агентствами Республики Кения.
- ❖ Продвижение экономического сотрудничества, а также торгового, инвестиционного, образовательного и культурного обменов между Кенией и странами аккредитации.
- ❖ Продвижение кенийских кандидатов.
- ❖ Протокольное обеспечение государственных и официальных визитов.

8.0 ПОЛУЧАТЕЛИ УСЛУГ

К получателям наших услуг относятся:

- ❖ Министерство Иностранных Дел, прочие министерства, департаменты и агентства Правительства Кении
- ❖ Кенийский народ
- ❖ Сотрудники Посольства
- ❖ Граждане Кении в Российской Федерации и других странах аккредитации
- ❖ Министерство Иностранных Дел и прочие органы государственной власти в Российской Федерации и странах аккредитации
- ❖ Заграничные учреждения, а также региональные и международные организации в Российской Федерации и странах аккредитации
- ❖ Общественные и частные организации
- ❖ Посетители Кении из Российской Федерации и других стран аккредитации
- ❖ Частный сектор Российской Федерации и стран аккредитации

9.0 УСЛУГИ

Мы оказываем следующие услуги:

9.1 *Гражданам Кении:*

- ❖ Выдача свидетельств на возвращение
- ❖ Facilitation of issuance for Birth Certificate

- ❖ Заверение официальных документов из Республики Кения
- ❖ Оказание прочих консульских услуг
- ❖ Распространение информации о государственной политике
- ❖ Информация о торговых и инвестиционных возможностях, существующих в Республике Кения
- ❖ Содействие торговым и инвестиционным миссиям в Российской Федерации и странах аккредитации
- ❖ Управление связями с Диаспорой
- ❖ Протокольные услуги кенийским официальным лицам

9.2 Прочим Министерством, Департаментам, ведомствам Республики Кения

- ❖ Первичное взаимодействие и координация со всеми министерствами и ведомствами
- ❖ Содействие участию Кении в мероприятиях по продвижению торговли, инвестиций, туризма и культуры
- ❖ Связь и координация услуг с партнерами из Кении
- ❖ Связь с компетентными органами в Российской Федерации и странах аккредитации
- ❖ Координация отношений с Диаспорой

9.3 Принимающему Государству – Российской Федерации и странам аккредитации

- ❖ Тесная связь и сотрудничество по всем вопросам, касающимся двусторонних и многосторонних отношений
- ❖ Обеспечение качественных консульских услуг гражданам и резидентам Российской Федерации и стран аккредитации
- ❖ Скорое распространение достоверной информации о Кении, ее народах, культуре, продуктах, истории и инвестиционных возможностях
- ❖ Четкая информация о внешней политике Кении
- ❖ Услуги по эффективному установлению связей с кенийскими учреждениями, включая министерства, организации частного сектора и гражданское общество.
- ❖ Активное участие в выставочной деятельности, конференциях, праздничных событиях, коллективной дипломатии.

9.4 Нашему персоналу

- ❖ Предоставление инструментов, эффективных систем и четких правил и положений
- ❖ Социальное обеспечение и управление персоналом в соответствии с правилами и положениями правительства Кении и трудовым законодательством принимающей страны
- ❖ Финансовые и бухгалтерские услуги
- ❖ Справедливое и уважительное отношение
- ❖ Возможности для самореализации путем усердного труда и проявления инициативы

10.0 SERVICE STANDARDS

Мы стремимся обеспечить самые высокие стандарты обслуживания для всех наших клиентов.

В Посольстве мы будем:

- ❖ Относиться к вам с уважением и вежливостью, при необходимости сохраняя конфиденциальность; представляться, когда мы говорим с вами; действовать с осторожностью, усердием, честностью и добросовестностью при подготовке ответа на ваши вопросы; направлять запросы, на которые мы не можем ответить, в соответствующее ведомство; обеспечивать своевременное обновление и удобство пользования веб-сайтом.
- ❖ Стараться быстро и эффективно реагировать на ваши запросы и жалобы. Оперативно отвечать на телефонные звонки и обслуживать посетителей сразу по прибытии. Уведомлять вас о наших встречах, по крайней мере, за два дня. Отвечать на ваши письма, факсы и электронные письма в течение пяти рабочих дней, а по более сложным вопросам - давать вам первоначальную оценку времени, которое займет полный ответ, и стоимость, если таковая имеется. Оперативно оплачивать товары, услуги и работы после выставления счетов и любых других подтверждающих документов в соответствии с правилами и положениями о государственных закупках. Если английский не является вашим родным языком и вам нужна помощь в понимании каких-либо услуг, предоставляемых Посольством, мы постараемся перевести их на русский язык, а также предложим устный перевод по телефону или лично.
- ❖ К нам можно обратиться в рабочее время с понедельника по пятницу с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00. В выходные дни и государственные праздники в России и Кении Посольство будет закрыто.
- ❖ Мы стремимся предлагать качественные услуги эффективно и результативно; мы стремимся улучшать и поддерживать качество наших услуг, адаптируя технологии повышения качества обслуживания и реагируя на меняющиеся потребности наших клиентов.
- ❖ Модернизировать наши услуги в соответствии с мировыми технологическими достижениями и требованиями.

11.0 ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Мы оценим вашу помощь в:

- ❖ Предоставлении точной и своевременной информации и документов, необходимых для обеспечения оперативных действий.
- ❖ Профессиональном и честном общении с нами
- ❖ Вежливом и уважительном отношении к нашему персоналу
- ❖ Предоставлении вашего мнения в рамках опросов о качестве и полноте наших услуг.
- ❖ Соблюдении антиковидных мер и вызванных ими изменений в оказании услуг
- ❖ Соблюдении и уважительном отношении к нашим процедурам, правилам и требованиям.

Как поставщики услуг мы обязуемся:

- ❖ Работать профессионально и с достоинством
- ❖ Предоставлять услуги эффективно и результативно
- ❖ Предоставлять актуальную информацию своевременно.
- ❖ Соблюдать конфиденциальность при общении с клиентами и обращении с информацией.
- ❖ Относиться к клиентам с уважением и вежливостью
- ❖ Поддерживать политику открытых дверей для всех нуждающихся в наших услугах
- ❖ Принимать на работу и удерживать высококвалифицированных сотрудников для обеспечения качественного предоставления услуг
- ❖ На нужды персонала реагировать быстро и в пользу сотрудника
- ❖ Обеспечивать благоприятную рабочую среду
- ❖ Соблюдать антиковидные меры при работе с клиентами.

Друг другу как коллеги мы обязуемся:

- ❖ Работать в команде и разделять ответственность
- ❖ Обеспечивать честность, прозрачность и подотчетность
- ❖ Быть вежливыми и уважительно относиться друг к другу
- ❖ Уважать семейные ценности
- ❖ Соблюдать принципы равенства

12.0 КОНСУЛЬСКИЕ УСЛУГИ ПОСОЛЬСТВА

№	Услуга	Требования для получения услуги	Стоимость	Время оказания услуги
1.	Ответ на телефонный звонок	Отсутствуют	Бесплатно	Три гудка
	Ответ на устный запрос	Уточнить запрос	Бесплатно	Три минуты
	Ответ на письменную корреспонденцию	Эл.почта	Бесплатно	Один день
		Ответ в соц.сетях (Twitter, Facebook, YouTube, Instagram)	Бесплатно	Один день
	Письма/Факсы	Бесплатно	Один день	
2.	Оплата товаров и услуг	Выставленный счет/другие документы, необходимые для оплаты	Бесплатно	30 дней
3.	Оформление справки об отсутствии препятствий к заключению брака	Копия кенийского свидетельства о рождении заявителя, копии паспортов заявителей и жениха/невесты	70 долларов США	Ок. 3 месяцев
4.	Заверение документов	Оригиналы и копии заверяемых документов	20 долларов США	1-72 часа
5.	Письмо о репатриации умерших	Копия паспорта умершего, копия свидетельства о рождении, справка о бальзамировании	Бесплатно	1 час
6.	Регистрация рождения несовершеннолетних, рожденных за рубежом	Копия зарубежного свидетельства о рождении,	5 долларов США	В рамках установленных сроков
7.	Ввоз домашних животных	Справка от ветеринара (выданная не ранее, чем за 30 дней до поездки), действующий сертификат вакцинации против бешенства	50 долларов США	2 дня

13.0 ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Обратная связь (положительные отклики, благодарности, информация о неоправданных ожиданиях, неудовлетворенности услугами) должна направляться сотруднику, ответственному за решение вашего вопроса.

Если Вы остались недовольны результатами обслуживания, просим направить официальное извещение на имя Заместителя Главы Миссии и Главы Канцелярии и предоставить информацию/ доказательства, повлиявшие на ваше решение. Вы также можете подать на апелляцию, где Вы сможете обратиться лично к Послу.

14.0 ПЕРЕСМОТР УСТАВА

Настоящий устав подлежит пересмотру каждые 2 года или чаще при необходимости в соответствии с новыми требованиями к профессии.

15. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Посольство Республики Кения

Лопухинский пер., 5 стр.1

119034, Москва

Тел. 8 (495) 637-21-86

Эл.почта: moscow@mfa.go.ke, kenyaembassymoscow@gmail.com

<http://www.kenemb.ru>