



kasneb

CHARTRE DE SERVICES

Vision :

Des professionnels habilités du monde des affaires et reconnus à l'échelle mondiale.

Mission

Transformer les professionnels du monde des affaires grâce aux examens, à la certification, à l'accréditation, à l'innovation en recherche et à la consultance.

Valeurs fondamentales :

Connaissance approfondie, Responsabilité, Durabilité, Noblesse, Excellence, sentiment d'Appartenance

Mandat :

L'élaboration des programmes d'études ; l'organisation des examens post-professionnels, professionnels, de diplôme et de certificat ainsi que la certification des candidats en comptabilité, finance, crédit, gouvernance et gestion, technologies de l'information et disciplines connexes ; la promotion de ses qualifications aux niveaux national, régional et international ainsi que l'accréditation, en liaison avec le Ministère chargé de l'Éducation, des établissements de formation concernés.

S/No.	Services prestés	Notre engagement	Délais	Frais applicables	Nos attentes vis-à-vis des parties prenantes
1.	Réponse aux demandes des clients et aux autres correspondances	1.1 Répondre aux appels téléphoniques	Dans un délai de quinze (15) secondes	Gratuit	Appeler au numéro 020 4923000, 254722201214, 254734600624
		1.2 Accueillir les visiteurs	Dans un délai d'une (1) minute après l'arrivée.	Gratuit	Visiter les bureaux de Kasneb et les centres <i>Huduma</i>
		1.3 Répondre aux demandes de renseignements : (a) Email (b) Réseaux sociaux	Dans un délai d'un (1) jour ouvrable. Dans un délai d'une (1) heure.	Gratuit	Soumettre les requêtes via l'adresse e-mail officielle, les pages des réseaux sociaux et le système d'assistance du portail de gestion des étudiants.
		1.4 Courrier postal/messagerie/ dépôts sur place. (a) Correspondance générale (b) Technique	Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.	Gratuit Gratuit	Soumettre les requêtes via l'adresse e-mail officielle, les pages des réseaux sociaux et le système d'assistance du portail de gestion des étudiants.
2.	Examens et services connexes	2.1 Délivrer les autorisations de participation aux examens (horaires).	Après le paiement des frais d'examen sur le portail de gestion des étudiants de kasneb.	Gratuit	Télécharger l'horaire sur le portail de gestion des étudiants de kasneb Fournir des adresses e-mail fiables
		2.2 Publication des résultats des examens	Dans un délai de trente (30) jours ouvrables à compter du dernier jour de l'examen.	Gratuit	Télécharger la notification des résultats sur le portail de gestion des étudiants de kasneb Fournir une adresse e-mail fiable
		2.3 Délivrance des certificats aux candidats qui ont réussi des examens.	Dans un délai de trois (3) mois après la publication des résultats pour la qualification ou la qualification partielle, selon le cas.	Gratuit ou paiement de frais de conservation, le cas échéant, c'est-à-dire deux mois après la délivrance des certificats.	Retirer le certificat en personne au siège de kasneb ou demander son envoi par courrier recommandé.
		2.4 Délivrer des certificats d'accréditation aux établissements de formation remplissant les exigences.	Dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours après l'approbation de l'accréditation.	Frais d'accréditation provisoire : 10.000 shillings pour 18 mois Frais d'accréditation complète : 40.000 shillings pour 5 ans	Retirer le certificat en personne au bureau de kasneb ou demander son envoi par courrier recommandé.
		2.5 Traitement des cas disciplinaires liés aux examens.	Mesures à prendre dans un délai de soixante (60) jours à compter du dernier jour de l'examen.	Gratuit	Une lettre d'explication
		2.6 Traitement des lettres de confirmation.	Traité dans un délai de deux (2) jours ouvrables.	Frais requis : 600,00 Kshs Confirmations institutionnelles : 1.000 Kshs	Une demande officielle de confirmation
		2.7 Traitement des demandes d'exonération.	Traité dans un délai de sept (7) jours ouvrables.	Frais applicables payés en fonction des exonérations accordées.	Une lettre d'exonération.

		2.8 Traitement de la demande d'ajournement.	Traité dans un délai de vingt et un (21) jours après la demande.	Gratuit	Une demande officielle sur le portail des étudiants conformément aux règles d'ajournement.
3.	Paiement des frais des examens	Traiter les paiements après l'inscription aux examens sur le portail de gestion des étudiants.	Traité instantanément.	Frais de demande sont payés.	Un reçu officiel et un emploi du temps sont délivrés.
4.	Enregistrement des prestataires.	S'assurer que les prestataires sont enregistrés conformément aux directives stipulées.	Dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables.	Gratuit	Formulaire de demande dûment rempli, profil de l'entreprise, certificat de constitution/enregistrement, certificat de numéro d'identification fiscale (PIN), certificat de conformité fiscale valide/ attestation d'exonération, relevé bancaire original, copie du certificat d'enregistrement auprès des organes de réglementation concernés, reçu de paiement des frais non remboursables, copies des déclarations annuelles déposées auprès de l'agence d'enregistrement des sociétés commerciales, carte d'identité nationale / passeport.
5.	Traitement des appels d'offres.	Traiter les appels d'offres.	Endéans quatre-vingt-dix (90) jours ouvrables.	Gratuit	Soumettre des offres pour les biens et services.
6.	Paiement des biens et services.	Effectuer le paiement des biens, travaux et services fournis conformément aux spécifications.	Dans un délai de soixante (60) jours après la livraison et l'acceptation des biens et services, et sur présentation d'une facture valide ou conformément aux obligations contractuelles.	Gratuit	Fournir des produits et services de qualité conformément aux obligations contractuelles.
7.	Passation des marchés de biens, de travaux et de services.	Respecter et appliquer les règles et règlements en matière de passation des marchés.	Conformément aux dispositions de la loi sur la passation des marchés publics et la cession des biens de 2015.	Frais de soumission des offres ou des cotations	Fournir des produits et services de qualité dans les délais convenus Respecter et faire respecter les règles et réglementations en matière de passation des marchés
8.	Élimination des stocks obsolètes	Respecter et faire appliquer les procédures établies pour l'élimination des stocks obsolètes	Soixante (60) jours à compter du jour de publication de l'avis d'appel d'offres	Gratuit	Respecter et faire appliquer les procédures établies pour l'élimination des stocks obsolètes
9.	Portail de gestion des étudiants de Kasneb	Assurer une disponibilité du portail de gestion des étudiants de Kasneb allant jusqu'à 99,9 %.	De façon continue	Gratuit	S'inscrire et effectuer des transactions via l'application du portail de gestion des étudiants de Kasneb
10.	Publication du bulletin d'informations de Kasneb	Publier et diffuser en ligne le bulletin d'informations de Kasneb	Trois (3) fois par an	Gratuit	Réception du bulletin d'informations de Kasneb et formulation de commentaires à son égard.
11.	Participation du public au processus d'élaboration des politiques	Inviter le public à participer à l'élaboration des politiques	Un (1) jour	Gratuit	Se familiariser avec les questions et participation active
12.	Recrutement du personnel	Recruter le personnel compétent à travers un processus équitable	Dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours	Gratuit	Formuler une demande formelle sur la base de l'avis de recrutement publié
13.	Traitement des demandes des informations	Fournir les informations requises	Dans un délai de vingt et un (21) jours	Gratuit	Formuler une demande d'informations

Kasneb s'engage à offrir une expérience client de haute qualité, sans aucune discrimination ni préjugés, à tous nos parties prenantes. Un service qui ne se conforme pas aux normes ci-dessus, ou un agent qui ne respecte pas ses engagements en matière de courtoisie et d'excellence dans la prestation de services, doit être signalé :

Au Directeur Général

Kasneb Towers, Hospital Road, Upper Hill,
B.P 41362,00100 Nairobi

ou

Tél : +254(020)4923000,

Téléphone portable : +254722201214, +254734600624

E-mail : info@kasneb.or.ke, Complaints@kasneb.or.ke

Site web : www.kasneb.or.ke

Facebook : kasneb

Twitter : @kasnebOfficial

À la Commission de la justice administrative

2^{ème} étage, West End Towers

En face d'Aga Khan High School, sur Waiyaki Way.

B.P. 20414-00200 Nairobi,

Tél : +254-020-2270000/2303000/2603765/24412211/8030666

E-mail : info@ombudsman.go.ke (pour la demande des informations générales),

complain@ombudsman.go.ke (pour les réclamations)

Site web : www.ombudsman.go.ke