



kasneb

CHARTRE DE SERVICE

Services dispensés	Notre engagement	Echéances	Taux applicables	Nos attentes des parties prenantes
1. Réagir sur les demandes des clients et autres correspondances	1.1 Répondre aux appels téléphoniques	Avant qu'il ne sonne quatre (4) fois	Gratuit	Composez le numéro 250782569862
	1.2 Accueillir les visiteurs	Dans un délais de quinze (15) minutes après leur arrivée	Gratuit	Visiter les bureaux de kasneb et ses branches à Huduma
	1.3 Répondre aux questions: (a) Email (b) Réseaux sociaux	Dans quarante huit (48) heures A l'heure même	Gratuit	Soumission des demandes par email officiel, sur les pages des réseaux sociaux et le système de soutien de ekasneb
	1.4 Collecte des courriers postaux/ courriers transportés/ courriers déposés au bureau (a) Correspondance générale (b) Service technique	Dans cinq (5) jours ouvrables Dans dix (10) jours ouvrables	Gratuit Gratuit	Soumission des demandes par email officiel, sur les pages des réseaux sociaux et le système de soutien de ekasneb
2. Examens et services y relatifs	2.1 Faire passer les examens en dates et heures prévues	Trois fois par an; en avril, août et décembre	Frais d'examen	S'inscrire aux examens dans les délais prévus/ dates-butoirs
	2.2 Nommer un comité d'examen (horaires)	Après paiement des frais d'examen fait sur l'application de e-kasneb Dans vingt et un (21) jours avant la date de la tenue d'examen	Gratuit	Télécharger l'horaire de l'application de e-kasneb/portail Fournir une adresse email valide
	2.3 Faire part des résultats des examens.	Dans trente (30) jours ouvrables du jours de fin d'examens	Gratuit	Télécharger les résultats affichés sur l'application de e-kasneb Fournir une adresse email valide
	2.4 Délivrer des certificats aux candidats qui ont réussi aux examens	Dans quatre (4) mois après l'annonce des résultats de qualification à part entière ou, le cas échéant, en partie	Gratuit, ou une garantie de paiement s'applique ici en cas de nécessité, c'est-à-dire deux mois après l'annonce des résultats	Collecter personnellement le certificat du bureau de kasneb ou demander qu'il soit envoyé par courrier recommandé
	2.5 Délivrer des certificats d'accréditation aux institutions de formation admissibles	Dans quatre-ving-dix (90) jours après approbation d'accréditation	Frais d'accréditation provisoirs- \$ 200 pour 18 mois Plein tarif pour accréditation - \$ 600 pour 5 ans Renouvellement d'accréditation - \$ 450 pour 5 ans	Les institutions de formation devront fournir toute la documentation requise et adresses valides
	2.6 Faire révision des programmes d'examens	Annuellement ou, le cas échéant, des révision mineures	Gratuit	Rétroaction continue sur les programmes Participer aux révision des programmes
	2.7 Traiter des cas de discipline	Action prise dans soixante (60) jours après appréciation du comité d'examens	Gratuit	Une lettre explicative
	2.8 Traiter des lettres de confirmation	Traitement fait dans deux (2) jours ouvrables	Frais requis - \$ 5	Une demande officielle de confirmation
	2.9 Traiter une demande de renvoi	Traitement fait dans vingt et un (21) jours après la demande	Gratuit	Une demande officielle se conformant aux règles de renvoi
3. Voies de paiement bancaires pour versement des frais 1123096465 KCB	Traiter les paiements après réception de toute documentation relative et valide	Traiter les paiements après réception de toute documentation relative et valide	Gratuit	Présenter des bordereaux de versement après réalisation de la transaction
4. Paiement de biens et de services	Payer pour des biens et services fournis comme précisé	Dans dix (10) jours de réception de facture valide, ou conformément aux obligations contractuelles	Gratuit	Délivrer des produits et services de qualité et dans les meilleurs délais Respecter les règles et réglementations de passation des marchés
5. Acquisition / Approvisionnement des biens et des services	Respecter les règles et réglementations de passation des marchés	En vertu des dispositions de l'Acte portant sur les marchés publics et aliénation des actifs, 2015.	Offre respective ou devis	Délivrer des produits et services de qualité et dans les meilleurs délais Respecter les règles et réglementations de passation des marchés
6. Services de e-kasneb	Assurer l'usage et le fonctionnement sans interruption de kasneb en ligne à 99.9%	Sans interruption	Gratuit	S'inscrire et faire des opérations à travers l'application de e-kasneb
7. Publication des actualités (newlines) sur kasneb en ligne	Publier et distribuer les actualités (newlines) sur kasneb en ligne	Trois (3) fois par an	Gratuit	Recevoir les actualités (newlines) sur kasneb et y faire des commentaires