



kasneb

CHARTRE DE SERVICE

Vision:

Professionnels en affaires habilités et reconnus à l'échelle mondiale

Mission:

Transformation des professionnels en affaires par Examen, Certification, Accréditation, Recherche en Matière d'Innovation et Consultance

Valeurs Fondamentales:

Savoir-faire, Responsabilité, Capacité, Excellence, Appartenance.

Mandat:

Le développement de syllabus; réalisation des examens et certification des candidats pour délivrance de diplômes et certificats post professionnels et professionnels en comptabilité, finance, crédits, gouvernance et management, technologie de l'information et disciplines connexes; promotion des lauréats au niveau national, régional et international et accréditation des institutions de formation admissibles en liaison avec le Ministère chargé de l'Education

S/ No.	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	Dans quinze secondes (15sec)	Gratuit	Composez les numéros 020 4923000, 254722201214, 254734600624
		1.2 Accueillir les visiteurs	Dans un délais d'une (1) minute 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 une journée Dans une heure	Gratuit	Soumission des demandes par email officiel, sur les pages des réseaux sociaux et le système de soutien aux étudiants
		1.4 Collecte des courriers postaux/ courriers transportés/ courriers déposés au bureau (a) Correspondance générale (b) Service technique	Dans cinq (5) jours ouvrables	Gratuit	Soumission des demandes par email officiel, sur les pages des réseaux sociaux et le système de soutien aux étudiants
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 le portail de management des étudiants de kasneb	Gratuit	Télécharger l'horaire à partir du portail de management des étudiants de kasneb
		2.3 Faire publication des résultats des examens	Dans un délais de trente (30) jours ouvrables dès le jour de fin des examens	Gratuit	Télécharger les résultats affichés sur le portail de management des étudiants de 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 délivrance des certificats	Collecter personnellement le certificat du Bureau Central 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-vingt-dix (90) jours après approbation d'accréditation	Frais d'accréditation provisoire - Sh. 10,000 pour 18 mois Plein tarif pour accréditation - Sh. 40,000 pour 5 ans	Collecter personnellement le certificat du Bureau de Kasneb ou demander qu'il soit envoyé par courrier recommandé
		2.6 Faire révision des programmes d'examens	Annuellement ou, le cas échéant, des révisions mineures	Gratuit	Faire rétroaction sur les programmes Participer à la révision des programmes
		2.7 Traiter des cas de discipline	Action prise dans un délais de soixante (60) jours à compter du jour d'examens	Gratuit	Une lettre explicative
		2.8 Traiter des lettres de confirmation	Traitement fait dans deux (2) jours ouvrables	Frais requis - Sh.300.00	Demande officielle de confirmation
		2.9 Traiter la requête de report	Traitement dans vingt et un (21) jours à compter du jour de la requête	Gratuit	Une requête formulée officiellement sur le portail des étudiants selon les règles de report
3.	Frais d'examen	Traiter les paiements après réservation d'examens sur le portail des étudiants	Traitement instantané	Frais d'examen payés	Un reçu officiel et horaire livrés
4.	Enregistrement des fournisseurs	Assurer que les fournisseurs sont enregistré selon les règlements en place	Dans quatorze (14) jours	Gratuit	Formulaire de demande bien rempli, le profil de la société, le registre de commerce/ attestation de paiement d'impôts/d'exonération, les extraits bancaires, copie de certificats d'inscriptions différentes, reçu de paiement non remboursable, copies de rapports annuels remplie par le registraire de la compagnie, carte d'identité ou passport
5.	Traiter les appels d'offres	Traiter les offres	Dans quatre-vingt dix (90) jours	Gratuit	Déposer les offres d'achat
6.	Paiement de biens et de services	Payer pour les biens, travaux et services conformément aux prescriptions	Dans soixante (60) jours après livraison et acceptation des biens et services, dès réception de facture valide ou conformément aux obligations contractuelles	Gratuit	Délivrer des produits et services de qualité conformément aux obligations contractuelles
7.	Acquisition des biens, travaux et services	Respecter et sauvegarder les règles et règlements concernant la passation des marchés	Conformément à la loi portant réglementation des marchés publics et disposition des biens, 2015	Offres respectifs ou devis	Livraison des produits et services de qualité et respects des échéances Respecter et sauvegarder les règles et règlements concernant la passation des marchés
8.	La disposition des biens obsoletes	Adherer aux procédures de la disposition des biens obsoletes	Soixante jours depuis l'offre	Gratuit	Adherer aux procédures de la disposition des biens obsoletes
9.	Portail de management des étudiants de kasneb	Assurer à 99.9% la disponibilité du portail de management des étudiants de kasneb	Sans interruption	Gratuit	S'inscrire et effectuer des opérations sur le portail de management des étudiants de kasneb
10.	Publication du bulletin d'information de kasneb	Faire publication et distribution en ligne du bulletin d'information de kasneb	Trimestriellement	Gratuit	Recevoir le bulletin d'information de kasneb et y faire des commentaires
11.	La participation du publique dans l'élaboration des stratégies	Inviter le public à élaborer les stratégies	Une journée	Gratuit	La participation à résoudre les problèmes
12.	Recrutement du personnel	Recruter le personnel compétent selon un processus équitable	Dans quatre-vingt dix jours	Gratuit	Postuler la demande selon l' offre
13.	Traitement de demande d' information	Donner l' information comme prévu	Dans vingt-un (21) jours	Gratuit	Demander l' information

KASNEB se donne pour engagement de dispenser l'acquisition d'expérience client unique sans discrimination aucune ni préjudice à toutes les parties prenantes. En cas de constatation de service ne répondant pas aux standards ci-dessus ou de notre officiel agissant à l'encontre des engagements de courtoisie et d'excellence, veiller le signaler à l'adresse suivante :

Directeur Général

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

Tel: +254(020)4923000,
Cellphone: +254722201214, +254734600624

E-mail: info@kasneb.or.ke, Complaints@kasneb.or.ke
Website: www.kasneb.or.ke
Facebook: kasneb
X: @kasnebOfficial

La Commission pour Justice Administrative

2nd Floor, West End Tower
Opposite Aga Khan High School, Waiyaki way
P.O. Box 41362, 00100 Nairobi,
Tel: +254-020-2270000/2303000/2603765/24412211/8030666

E-mail: info@ombudsman.go.ke (for general enquiries),
complain@ombudsman.go.ke (pour doléances)
website: www.ombudsman.go.ke

ou

