



► VISION STATEMENT

An efficient Delegation that is committed to Pursuing the values of Kenyan people in UNESCO.

► MISSION STATEMENT

To effectively promote Kenya's interests within UNESCO through innovative diplomacy

► OUR MANDATE

To effectively represent the Government and the people of Kenya within UNESCO and promote Kenya's National Interests in UNESCO, its affiliate agencies and partner Organizations.

► OUR CORE VALUES

The values that guide us are:

- **Patriotism:** Our staff shall exercise loyalty and uphold allegiance to the Republic of Kenya at all times
- **Customer Focus:** We shall treat our stakeholders with courtesy respect and promptness
- **Professionalism:** Our staff shall exercise high level of professional competence and confidentiality in all their work
- **Equity and Fairness:** We shall promote justice impartiality and diversity in all our dealings
- **Team Spirit:** We shall promote teamwork to enhance service delivery and inculcate shared and collective responsibility in executing our mandate
- **Ethics and Integrity:** We will embrace transparency and accountability in all operations of the Mission.

► OUR STAKEHOLDERS

- Government of Kenya Ministries and Institutions
- The People of Kenya
- Kenya Missions and Embassies
- Permanent Delegations to UNESCO
- UNESCO Secretariat
- Private Sector and Civil Society
- Non-Governmental Organizations
- Relevant French Government Institutions
- UNESCO's affiliate agencies and partner organizations

► OUR SERVICE STANDARDS

The Permanent Delegation of Kenya to UNESCO is committed to provide high quality service to our stakeholders by:

- Responding to all enquires and correspondences within two (2) working days;
- Using modern technologies and innovation to improve service delivery;
- Effective consultation with stakeholders where appropriate;
- Answering and returning your phone calls promptly;
- Attending to our clients promptly upon arrival;
- Preparing reports within three (3) working days;
- Effectively communicating new developments at UNESCO;
- Promptly following-up all assignments;
- Being accountable and transparent in use of resources;
- Accepting critical suggestions;
- Adhering to our stated core values.

► OBLIGATIONS

a) To our Stakeholders and Clients

In our interactions with our stakeholders and clients, we are committed to;

- Provide efficient and high quality service;
- Uphold professionalism, neutrality, integrity and confidentiality;
- Treat stakeholders and clients with courtesy and respect;
- Demonstrate impartiality and fairness in delivery of services;
- Provide timely and relevant information as and when required;
- Maintain an open door policy to all in need of our services;

b) Client Obligation

As our esteemed client, you are required to:

- Provide accurate, timely information and documentation to facilitate prompt action;
- Uphold professionalism and integrity in your interactions with us;
- Treat our staff courteously and with respect;
- Respect our Kenyan culture and values;
- Respect our procedures, rules and regulations;
- Provide critical suggestions to help us improve our services.

► FEEDBACK

Your comments and suggestions on our performance are highly welcome to enable us meet your expectations and improve on our services. The Permanent Delegation will use the feedback and suggestions received to evaluate our performance on a monthly basis.

► COMPLAINTS

The Permanent Delegation commits to handle and resolve complaints within thirty (30) days from the date of receipt. Appeal cases will be addressed within thirty (30) days from the date of appeal. Complaints should be addressed to the Ambassador and Permanent Representative of Kenya to UNESCO through the address and channels of communications provided in this Service Charter.

► OFFICIAL WORKING HOURS / HEURES DE TRAVAIL OFFICIELLES

Monday - Friday / Lundi - vendredi

9.00 AM - 1.00 PM / 9h00 - 13h00

2.00 PM - 5.00 PM / 14h00 - 17h00

The Permanent Delegation of Kenya to UNESCO is closed on all:

La Délégation permanente du Kenya auprès de l'UNESCO est fermée :

Kenya Public Holidays / Les jours fériés au Kenya

French Public Holidays / Les jours fériés français

► ÉNONCÉ DE VISION

Une délégation efficace engagée à poursuivre les valeurs et les aspirations du peuple kenyan à l'UNESCO.

► ÉNONCÉ DE MISSION

Projeter, promouvoir et protéger efficacement les intérêts de Kenya à l'UNESCO par une diplomatie innovante

► NOTRE MANDAT

Représenter efficacement le gouvernement et le peuple du Kenya au sein de l'UNESCO et promouvoir les intérêts nationaux de Kenya à l'UNESCO, ses agences affiliées et ses organisations partenaires.

► NOS VALEURS FONDAMENTALES

Les valeurs qui nous guident sont :

- **Patriotisme:** Notre personnel doit faire preuve de loyauté et faire allégeance à la République du Kenya à tout moment
- **Écoute de la clientèle:** Nous traiterons nos parties prenantes avec courtoisie, respect et rapidité
- **Professionalisme:** Notre personnel doit exercer un haut niveau de compétence professionnelle et de confidentialité dans tout son travail
- **Équité et justice:** Nous favoriserons l'impartialité et la diversité de la justice dans toutes nos démarches
- **Esprit d'équipe:** Nous favoriserons le travail d'équipe pour améliorer la prestation de services et inculquer une responsabilité partagée et collective dans l'exécution de notre mandat
- **Éthique et intégrité:** Nous adopterons la transparence et la responsabilité dans toutes les opérations de la Mission.

► NOS PARTIES PRENANTES

- Ministères et institutions du gouvernement du Kenya
- Le peuple kényan
- Kenya's Missions diplomatiques
- Délégations permanentes auprès de l'UNESCO
- Secrétariat de l'UNESCO
- Secteur privé et société civile
- Organisations non-gouvernementales
- Institutions gouvernementales françaises concernées
- UNESCO's agences affiliées et organisations partenaires

► NOS NORMES DE SERVICE

La Délégation permanente du Kenya auprès de l'UNESCO s'engage à fournir un service de haute qualité à nos parties prenantes en :

- Répondre à toutes les demandes et correspondances dans les deux (2) jours ouvrables ;
- Utiliser les technologies modernes et l'innovation pour améliorer la prestation de services ;
- Consultation efficace avec les parties prenantes, le cas échéant ;
- Répondre et retourner vos appels téléphoniques rapidement;
- Servir nos clients rapidement à leur arrivée ;
- Préparer les rapports dans les trois (3) jours ouvrables ;
- Communiquer de manière proactive les informations avec les parties prenantes en temps opportun ;
- Assurer le suivi rapide de toutes les affectations ;
- Être responsable et transparent dans l'utilisation des ressources ;
- Offrir un environnement de travail propice ;
- Améliorer en continu les procédures de contrôle de la qualité de nos services ;
- Adhérer à nos valeurs fondamentales énoncées.

► OBLIGATIONS

a) À nos parties prenantes et clients

Dans nos interactions avec nos parties prenantes et nos clients, nous nous engageons à :

- Offrir un service efficace et de haute qualité;
- Respecter le professionnalisme, la neutralité, l'intégrité et la confidentialité ;
- Traiter les intervenants et les clients avec courtoisie et respect ;
- Faire preuve d'impartialité et d'équité dans la prestation des services ;
- Fournir des informations opportunes et pertinentes au fur et à mesure des besoins ;
- Maintenir une politique de porte ouverte à tous ceux qui ont besoin de nos services ;

b) Obligation du client

En tant que client estimé, vous devez :

- Fournir des informations et des documents précis et opportuns pour faciliter une action rapide ;
- Respecter le professionnalisme et l'intégrité dans vos interactions avec nous ;
- Traiter notre personnel avec courtoisie et respect;
- Respecter notre culture et nos valeurs kenyanes ;
- Respecter nos procédures, règles et règlements ;
- Fournir des suggestions critiques pour nous aider à améliorer nos services.

► RÉTROACTION

Vos commentaires et suggestions sur nos performances sont les bienvenus pour nous permettre de répondre à vos attentes et d'améliorer nos services. La délégation permanente utilisera les commentaires et suggestions reçus pour évaluer nos performances sur une base mensuelle.

► PLAINTES

La Délégation Permanente s'engage à traiter et résoudre les réclamations dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception. Les cas d'appel seront traités dans les trente (30) jours à compter de la date d'appel. Les plaintes doivent être adressées à l'Ambassadeur et Représentant permanent du Kenya auprès de l'UNESCO via l'adresse et les canaux de communication indiqués dans la présente Charte de service.

CONTACT :

Tel: +33 (0) 1 45 68 32 81

Fax: +33 (0) 1 45 68 32 83

email: paris_unesco@mfa.go.ke; dl.kenya@unesco-delegations.org

website: unesco.mfa.go.ke

Twitter: @kenyaUNESCO

