



AMBASSADE DU KENYA A BUJUMBURA

## CHARTRE DE LIVRAISON DE SERVICES

No	TYPE DE SERVICES	NECESSITE	COUT DU SERVICE	DUREE
1.	S'occuper des visiteurs	Arrivée d'un visiteur	Néant	Dans un délai de 5 minutes pour les visiteurs ayant rendez-vous  Dans un délai de 10 minutes pour les visiteurs sans rendez-vous
2.	Réponse aux lettres, courriers électroniques et autres correspondances écrites	Réception des correspondances	Néant	Dans les cinq (5) jours ouvrables pour les lettres  Dans les deux (2) jours ouvrables pour les courriers électroniques  Pour les questions complexes, nous fournirons une première réponse indiquant quand une réponse complète devrait être
3.	Répondre aux appels téléphoniques	Appels entrants	Néant	Dans les cinq (5) secondes suivant la sonnerie
4.	Paiement de biens et services	Réception des factures	Néant	Dans les dix (10) jours ouvrables
5.	Service consulaire d'urgence			Immédiatement
6.	Octroi d'un document de voyage d'urgence	Réception de la demande complète et des documents requis	20 dollars américains ou l'équivalent en Francs Burundais (BIF)	Même jour
7.	Authentification des documents officiels du Kenyans	Réception de la demande et des documents requis	1 dollar américain par page ou l'équivalent en BIF	Même jour