

በሀረሪ ህዝብ ክልል መንግስት
ገንዘብና ኢኮኖሚ ትብብር ቢሮ

የዜጎች ቻርተር
(የተሻሻለ)

2018

በሀረሪ ህዝብ ክልል መንግስት

የገንዘብና ኢኮኖሚ ትብብር ቢሮ

የዜጎች ቻርተር

(የተሻሻለ)

2018

ሀረር

ማውጫ

1/ መግቢያ 1

2/ የቻርተሩ ዓላማ 1

3/ የቻርተሩ አስፈላጊነት 1

4/ የቢሮው ራዕይ 2

5/ የቢሮው ተልዕኮ 2

6/ የቢሮው እሴቶች 2

7/ የቢሮው መርሆዎች 2

8/ የቢሮው ተገልጋዮች 3

9/ የተገልጋዮች መብት 3

10/ የተገልጋዮች ግዴታ 3

11/ በቢሮው የሚሰጡ ዋናዋና አገልግሎቶች 3

12/ ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል 20

13/ የቅሬታና የሃሳብ መስጫ ሂደት 20

14/ የቅሬታ አቀራረብ አሰራር ስርዓት 20

15/ ለቢሮው መቅረብ የሚችሉ ቅሬታዎች 21

16/ የቢሮ ክትትልና ግምገማ ስርዓት 21

1/ መግቢያ

የተገልጋዮች ቻርተር የሚገልፀው አንድ የመንግስት ቢሮ ለተገልጋዮች የሚሰጠው የተለያዩ አገልግሎቶችን ለመስጠት ቃል የሚገባበት፥ በሚሰጡት አገልግሎቶች ውስጥ የቢሮው ግልፀኝነትና ተጠያቂነትን፥ ተገልጋዮች አገልግሎት ማግኘታቸው የሚረጋገጥበት፤ የአገልገሎቶች ስታንዳርድ ተጠብቆ የሚሰጥበት እና የሚገለፅበት ሰነድ ነው። በመሆኑም ይህ የገንዘብና ኢኮኖሚ ትብብር ቢሮ የተገልጋዮች ቻርተር ሰነድ በቢሮው ለሚሰጡ አገልግሎቶች ግልፅና ተጠያቂነትን ሊያረጋግጥ በሚችል አግባብ ተሻሽል የተዘጋጀ ነው።

2/ የቻርተሩ ዓላማ

በቢሮው ለተገልጋዮቹ የሚሰጡ አገልግሎቶች ቀልጣፋ፤ ውጤታማ፥ ተደራሽ፥ ግልፅና፥ ተጠያቂነት እና ፍትሃዊነት የሰፈነበት አገልግሎትን እውን ለማድረግ ነው።

3/ የቻርተሩ አስፈላጊነት

- ተገልጋዩች ከቢሮው የሚያገኙትን አገልግሎቶች ለአገልግሎቱ በተቀመጠለት ስታንዳርድ ጊዜና ጥራት አንባር ግልፅና ፍትሃዊ በሆነ አግባብ ማግኘት እንዲችሉ ያደርጋል፤
- በቢሮውና በተገልጋዮች መካከል ሊከሰቱ የሚችሉ የመረጃ ክፍተቶችን በማጥበብ ተገልጋዮች በሁሉም የስራ ክፍሎች የሚሰጡ አገልግሎቶችን አስቀድመው ሙሉ መረጃ እንዲኖራቸው ያደርጋል፤
- ተገልጋዮች በቢሮው የሚሰጡ አገልግሎቶችን በተቀመጠበት ስታንዳርድ መሰረት ያላገኘ ከሆነ በተቋሙ የአሰራር ስርዓት መሰረት ተገቢውን ቅሬታ አቅርበው መፍትሄ ማግኘት እንዳለበት እንዲያውቁ ያስችላል።

4/ የቢሮው ራዕይ

ቢሮው በ 2023 ዘመናዊ የፋይናንስ አስተዳደር ስርዓትን በመዘርጋት ለክልሉ የኢኮኖሚ እድገት የበኩሉን ድርሻ በብቃትና በጥራት ለመወጣት የሚችል ሆኖ ማየት።

5/ የቢሮው ተልዕኮ

በክልሉ ፈጣንና ዘላቂ ልማት እንዲረጋግጥ አስተማማኝ፤ ዘመናዊ የፋይናንስ አስተዳደር ስርዓትን መዘርጋት።

6/ የቢሮው እሴቶች

በኃላፊነት፤በግልጽኝነት፤ተጠየቂነት እና ፍትሃዊ አሰራር

- የዳበረ የስራ ባህልና ምርታማነት
- ለለውጥ ዝግጁነትና ተምሳሌት
- አክብሮትና አገልጋይነት
- ታማኝነት
- መልካም የስራ ግንኙነትና ቅንጅታዊ አሰራር
- ወንድማማችነትና እህትማማችነት
- የዳበረ የስርዓተ ፆታ ግንዛቤ
- በእዉቀት መምራት

7/ የቢሮው መርሆዎች

- ትክክለኛነትና ሃቀኝነት
- በትህትና የተሞላ አገልግሎት
- ለቢሮ እሴቶች ተገዥ መሆን
- ጥራት ተኮር አሰራር
- ፈጣን አገልግሎት አሰጣጥ
- ግልፀኝነትና ተጠያቂነት

8/ የቢሮው ተገልጋዮች

- የገንዘብ ሚኒስቴር
- የክልሉ ሴክተር መስሪያ ቤቶች
- የክልሉ ወረዳዎች
- የሲቪክ ማህበረሰብ ድርጅቶች
- ኮንትራክተሮችና ማህበራት
- የንግዱ ማህበረሰብ

9/ የተገልጋዮች መብት

- በተቀመጠው የአገልግሎት ስታንዳርድ መሰረት አገልግሎት ማግኘት
- ስለ አገልገሎቶቹ በቂ መረጃ ማግኘት
- በእኩልነትና በፍትሃዊነት አገልግሎት ማግኘት
- ልዩ ትኩረት የሚሹ ተገልጋዮች አገልግሎት የማግኘት

10/ የተገልጋዮች ግዴታ

- አገልግሎቱን ለማግኘት ቅድመ ሁኔታዎችን ማሟላት
- ህጋዊ አሰራርን ተከትሎ አገልግሎት መጠየቅ

11/ በቢሮው የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች

I. ቀልጣፋና ውጤታማ የመንግስት ፋይናንስ አስተዳደር ስርዓት መዘርጋት
II. ቀልጠፋና ውጤታማ የመንግስት በጀት አስተዳደር ስርዓት መዘርጋት
III. ቀልጠፋና ውጤታማ የመንግስት ግዥና ንብረት አስተዳደር ስርዓት መዘርጋት
IV. ዘመናዊና ውጤታማ የመንግስት ፋይናንስና ንብረት አስተዳደር ስርዓት መዘርጋት
V. ዘመናዊና ውጤታማ የፋይናንስ ክፍያ አስተዳደር ስርዓት መዘርጋት

በቢሮ የሚሰጡ አገልግሎቶችና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ						
ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
1	ቀልጣፋና ውጤታማ የመንግስት ወጪ አስተዳደር ስርዓት መዘርጋት					
1.1.	የመንግስት ፋይናንስ አሰተዳደር የሚመራባቸው ህጎችን መስጠት (አዋጆች፤ ደንቦች ፤ መመሪያዎች እና የማስፈፀሚያ ማኑዋሎች)	የመንግስት ፋይናንስ አሰተዳደር/ ውስጥ አዲት ክትትል ድጋፍ ዳይሬክቶሬት	15 ደቂቃ	በስዲ ፤ በቢሮው ድረ-ገፅ	በነፃ	ባሉት ያማህበራዊ ሚዲያ ፕላት ፎርሞች
1.2	የመደበኛ፤ የካፒታል፤ ብድርና እርዳታ በጀት ክፍያ መፈፀም / ማስተላለፍ	የመንግስት ፋይናንስ አሰተዳደር	30 ደቂቃ	በጽሁፍ መግለፅ	በነፃ	የጥሬ ገንዘብ እቅድና ክፍያ ጥያቄ
						የተፈቀደ በጀት መኖሩን ማረጋገጥ
						ያለፈው ወር የመደበኛ፤ የካፒታል፤ ብድርና እርዳታ የሂሳብ ሪፖርት ማቅረብ

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
1.3.	የአደራ ፤ የመያዣና የገቢ ተመላሽ ገንዘብ ክፍያ መፈፀም / ማስተላለፍ	የመንግስት ፋይናንስ አስተዳደር	30 ደቂቃ	በጽሁፍ መግለፅ	በነፃ	የክፍያ ጥያቄና ገንዘቡ ገቢ የተደረገበትን ማስረጃ ማቅረብ
						ክፍያው እንዲፈጸም በሚመለከተው አካል የተፈቀደለት ስለመሆኑ ማረጋገጫ ማቅረብ

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
1.4.	በሂሳብ አያያዝ፤ አመዘጋገብ፤ ሪፓርትና IBEX አጠቃቀም ስልጠና የሚያስፈልጋቸው ባለበጀት መ/ቤቶች በሚያቀርቡት ጥያቄ መሰረት የአቅም ግንባታ ስልጠና መስጠት	የመንግስት ፋይናንስ አሰተዳደር	በቢሮው በተቀመጠው የስልጠና ሰሌዳ መሠረት	ዎርክሾፕ ፤በምክክር መድረክና በተግባር ስልጠና	በወጪ አሻፋፈን መመሪያ	የስልጠና ፍላጎት ስቀርብና ሲረጋገጥ

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
1.5.	በሂሳብ አያያዝ፤ አመዘጋገብ፤ ሪፓርትና IBEX ዙሪያ ለመንግስት ባለበጀት መ/ቤቶች በሚቀርበው ጥያቄ መሰረት በግንባር/ በስልክ ሙያዊ ድጋፍ ማድረግ	የመንግስት ፋይናንስ አሰተዳደር	በ1 ቀን	ከመ/ቤቶች ጋር በሚደረግ ስምምነት	በነፃ	የመንግስት ፋይናንስ አስተዳደር ህግ መሠረት በአፈፃፀም ያጋጠማቸው ችግሮች በጽሁፍ ሲጠየቅ
			በ30 ደቂቃ		በነፃ	ግልጽነት በጎደላባቸው አሰራሮች በግንባር በመቅረብ ማስረዳት ይኖርባቸዋል
1.6.	የተሰበሰበ ገቢን ለሚመለከተው አካል ማሰተላለፍ	የመንግስት ፋይናንስ አሰተዳደር	በ5 ደቂቃ		በነፃ	ሙያዊ ድጋፍ የሚያስፈላጋቸው አጠር አድርጎ ማቅረብ ይኖርባቸዋል።
			25 ደቂቃ	በፅሁፍ መግለፀ	በነፅ	ገንዘቡ እንዲተላለፍለት ለሚፈልገው አካል በገቢዎች ባለሰልጣን ወይም በሚመለከተው አካል የተፈቀደለት ሰለመሆኑ ማረጋገጫ ማቅረብ

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
2	ቀልጣፋና ውጤታማ የመንግስት በጀት አስተዳደር ስርዓት መዘርጋት					
2.1	ከተቋማት የሚቀርቡ የበጀት ፍላጎት ፕሮፖዛል ተቀብሎ በሲስተም መመዝገብ፤	የመንግስት በጀት ዝግጅትና አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	በ15 ደቂቃ የስራ ቀን	በሲስተም ምዝገባ ስርዓት ማስገባት	በነጻ	የተዘጋጀ በወጪ ርዕስ የተደለደለ ፕሮፖዛል መቅረብ
2.2.	ከመ/ቤቶች ለሚቀርቡ የደረጃ ዕድገት፤አዲስ ቅጥር እና የዝውውር ጥያቄዎችን መርምሮ ለውሳኔ ማቅረብ	የመንግስት በጀት ዝግጅትና አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	በ30ቀን	ደብዳቤ ማሳወቅ	በነጻ	ከሚመለከተው አካል የጽሁፍ ማስረጃ ማቅረብ
2.3.	የሚቀርቡ የተጨማሪ በጀት ጥያቄዎች ገምግሞ የውሳኔ ሃሳብ በማቅረብ ምላሽ እንዲያገኙ ማድረግ፤	የመንግስት በጀት ዝግጅትና አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	በ2ቀን	ደብዳቤ ማሳወቅ	በነጻ	አግባብ ባለው ኃላፊ ህጋዊ እና አሳማኝ የተጨማሪ በጀት ጥያቄ

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
2.4.	የመደበኛ እና የካፒታል በጀት ዝውውር ጥያቄዎችን ምላሽ መስጠት፤	የመንግስት በጀት ዝግጅትና አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	በ10 ደቂቃ	በመበማ 1 የዝውውር ፎርም እና በሲስተም ምዝገባ ማካሄድ	በነጻ	ትክክለኛው የበጀት ኮድ ዝውውር ጥያቄዎችን ማቅረብ፤
						በዝውውር ከተሰጠው ስልጣንና ውክልና ውጪ የዝውውር ጥያቄዎች አለማቅረብ
						የበጀት ዝውውር ጥያቄ ከመቅረቡ በፊት በጀት መኖሩን ማረጋገጥ
						የዝውውር ድግግሞሽ አለማቅረብ
						በተላለፈ በጀት ላይ የዝውውር ጥያቄዎች አለማቅረብ
2.5.	በመንግስት በጀት ዝግጅትና አስተዳደር አጠቃቀም ዙሪያ ከተቋማት ጥያቄ ሲቀርብ ሙያዊ ድጋፍ መስጠት፤	የመንግስት በጀት ዝግጅትና አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	30 ደቂቃ	በህጉ መሰረት ጥያቄ ሲቀርብ	በነጻ	ያጋጠሙ ችግሮች በዝርዝር በጽሁፍ ማቅረብ እንዲሁም በግንባር ቢሮ ድረስ በመምጣጥ ማስረዳት

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
2.6.	የጸደቀላቸውን የበጀት ጣሪያ በወጪ ፍላጎት ደልድለው ሲያቀርቡ በIBEX መዝግበን ምላሽ መስጠት፤	የመንግስት በጀት ዝግጅትና አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	30 ደቂቃ	በሲስተም የመመዝገብ ስርዓት	በነጻ	በወጪ ርዕስ ተደልድሎ የተዘጋጀ ቅጽ
3	ቀልጣፋና ውጤታማ የመንግስት ግዥና ንብረት አስተዳደር ስርዓት መዘርጋት					
3.1.	ለክልሉ የአቅራቢዎች ዝርዝር ምዝገባ በማከናወን ለግዥ አቅራቢነት ሰርተፍኬት መስጠት	የመንግስት ግዥና ንብረት ዳይሬክቶሬት አስተዳደር	ተመዝጋቢው ጥያቄውን ካቀረበበት ሰኣት 20ደቂቃ	በቢሮ Supplier lis database ምዝገባ በማከናወን	ብር 200	የታደሰ ንግድ ፈቃድ ያለው የክልሉ አቅራቢ ድርጅት በመሆን የተመዘገበ የንግድ ምዝገባ ቫት እና ቲን ነምበር ተመዝጋቢ

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
3.2.	በመንግስት ግዥ አፈፃፀምና በንብረት አወጋገድ አስተዳደር ዙሪያ ክባለድርሻ አካላት የሚቀርቡ ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት	የመንግስት ግዥና ንብረት ዳይሬክቶሬት አሰተዳደ	ጥያቄው በቀረበበት መልኩ 15 ደቂቃዎች	በግንባር ቢሮ ድረስ ለሚመጡ በማስረዳት መግለፅ	በነፃ	የንግድ ፍቃድ ያለውና የክልሉ አቅራቢ ደርጅት በመሆን የተመዘገበ
3.3	በመንግስት ግዥ አፈፃፀምና በንብረት አወጋገድ አስተዳደር ዙሪያ ክባለድርሻ አካላት የጨረታ ሰነድ አጠቃቀም ላይ የማማከር ስራ ማከናወን	የመንግስት ግዥና ንብረት ዳይሬክቶሬት አሰተዳደ	ጥያቄው በቀረበበት መልኩ እስከ 30 ደቂቃ	በግንባር ቢሮ ድረስ ለሚመጡ በማስረዳት መግለፅ	በነፃ	የንግድ ፍቃድ ያለውና የክልሉ አቅራቢ ደርጅት በመሆን የተመዘገበ

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
3.3.	በግዥ አፈፃፀምና በንብረት አወጋገድ ላይ ለሚነሱ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች በመንግስት ግዥና ንብረት አወጋገድ አፈፃፀም አቤቱታ አጣሪ ውሳኔ ሰጪ ቦርድ ምላሽ መስጠት	የመንግስት ግዥና ንብረት ዳይሬክቶሬት አስተዳደ	በ10 የስራ ቀናት ውስጥ	የውሳኔውን ቅጂ በደብዳደቤ በማሳወቅ	በነፃ	እጪ ተወዳዳሪዎች ቅሬታዎቸውን ለቢሮው በማቅረብ አጥጋቢ ምላሽ ካላገኙ ሴ/መ/ቤቱ ምላሽ በሰጣቸው በ3 የስራ ቀናት ውስጥ ያገኙትን ምላሽ እና ለቦርድ የፃፉትን ደብዳቤ ማሳወቂያ በመያዝ የተዘጋጀውን ፎርማት በመሙላት አቤቱታውን ማቅረብ ተወካይ ከሆነ የውክልና ደብዳቤ ማቅረብ

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
3.4.	በግዥ አፈፃፀም ላይ በአቅራቢዎች ወይም በተጫራቶች ላይ ለሚነሱ ጥፋተኝነት ውሳኔ ጥያቄ በመንግስት ግዥና ንብረት አዋጅ እና መመሪያ መሰረት ምላሽ መስጠት	የመንግስት ግዥና ንብረት ዳይሬክቶሬት አስተዳደር	በ5 የስራ ቀናት ውስጥ	የውሳኔውን ቅጂ በደብዳደቤ በማሳወቅ	በነፃ	የጥፋተኝነቱን ሪፖርት በደብዳቤ በመግለጽ እና አስረጂ መረጃዎችን ማቅረብ
3.5	የመንግስት ግዥና ንብረት አስተዳድር መመሪያ እና አዋጅ ደንቦችን ማሳወቅ/ መስጠት		በ10 ደቂቃ	በፍላሽ በሲዲ በቴሌግራም በማስተላለፍ	በነፃ	አቅራቢዎች ጥያቄ ሲያቀርቡ

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
4	ዘመናዊና ውጤታማ የግሸር ፋይናንስ ንብረት አስተዳደር ስርዓት መዘርጋት					
4.1	የመደበኛ ፤ የኮፒታል ፤ ብድርና ክፍያ ዕርዳታ በጀት ክፍያ መፈጸም	ግሸር ፋይናንስ ንብረት አስተዳደር	15 ደቂቃ	በዕሁፍ በመግለፅ	በነፃ	የጥሬ ገንዘብ እቅድና የክፍያ ጥያቄ

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
4.2	የአደራ፤ የመያዣ ና የገቢ ተመላሽ የገንዘብ ክፍያ መፈጸም	ግዥ ፋይናንስ ንብረት አስተዳደር	25 ደቂቃ	በዕሁፍ በመግለፅ	በነፃ	የተፈቀደ በጀት መኖሩን ማረጋገጥ
						ያለፈውን ወር የመደበኛ፤ ካፒታል፤ የእርዳታና ብድር የሂሳብ ሪፖርት ማቅረብ
						የክፍያ ጥያቄ፤ ገንዘብ ገቢ የተደረገበትን ማስረጃ ማቅረብ
						ክፍያው የተፈቀደለት ሰለ መሆኑ ማረጋገጫ ማቅረብ
4.3	ልዩ ልዩ አበሎችና ጥቅማ ጥቅማ ክፍያዎችን መፈፀም	ግዥ ፋይናንስ ንብረት አስተዳደር	በ30 ደቂቃ	በባንክ	በነፃ	አቴንዳንስ፤ አግባብነት ያላቸውን ማስረጃዎች በደጋፍ በማረጋገጥ ጥያቄ ማቅረብ

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
4.4	ለዕቃና አገልግሎት አቅራቢዎች ክፍያ መፈፅም	በግዥ ፋይናንስ ንብረት አሰተዳደር ዳይሬክቶሬት	በ40 ደቂቃ	በጥሬ ገንዘብ በቼክ ወይም በባለመብቱ የባንክ ሂሳብ በማሰተላለፍ	በነፃ	-በውሉ መሰርት እቃው/ አገልግሎቱ በተፈለገው ባህሪያት ዝርዝር መግለጫ ማቅረብ አለበት
						- ክፍያ ጥያቄ ሲቀርብ ማንነት የሚገልፅ መታወቂያ ደብተር በውክልና ከሆነ ህጋዊ የውክልና ስልጣን ማሰረጃ ማቅረብ

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
4.5	ለተቋማት ሚቀርቡ የተለያዩ የሂሳብ መዛግበትን(ቅጻ ቅጽ) ማቅረብ	በግዥ ፋይናንስ ንብረት አሰተዳደር ዳይሬክቶሬት	በ30ደ ደቂቃ	በሰነድ	በነፃ	ክፍያ ጥያቄ ሲቀርብ ማንነትን የሚገልፅ መታወቂያ ደብተር በውክልና ከሆነ ህጋዊ የውክልና ስልጣን ማሰረጃ ማቅረብ
						የክፍያ መጠየቂያ ኦሪጅናል ደረሰኝ ሎሽ ሪጅስተር ጉዳዩ ከሚመለከተዉ አካል በዉሉ መሰረት እቃዉ / አገልግሎቱ በተፈለገዉ ባህሪት ዝርዝር መግለጫ ማቅረቡን የሚያረጋግጥና ርክክብ የተፈጸመ መሆኑን የሚያሳይ ማስረጃ ሞዴል 19 ማቅረብ አለበት
						የመ/ቤቱ አድራሻ ማህተም ቀን ቁጥርና ፊርማ ሰነዶቹን የሚረከበዉን ግለሰብ የያዘ የተሟላ ደብዳቤ ማቅረብ

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
4.6	ከክፍሉ መረጃ ለሚጠይቁ አካላት ተፈላጊውን መረጃ ማቅረብ	በግቫር ፋይናንስ ንብረት አሰተዳደር ዳይሬክቶሬት	3 ሰኣት	በቃል በሰነድ በቴሌግራም ፕላት ፎርሞች	ነጻ	ተጠቃሚ አካላት (የስራ ክፍሎች) በቢሮዉ ይሁንታ ያገኘና በፍላጎት መግለጫ የተዘጋጀ ሰነድ ማቅረብ ይጠበቅባቸዋል
						መረጃዉን ጠያቂ አካል ከቢሮዉ ወይም ከሚመለከተዉ አካል ፍቃድ የተሰጠዉ መሆኑን በጽሁፍ ወይንም በሌሎች የመገናኛ ዘዴዎች ማቅረብ አለበት

ተቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
5	ከሲቪል ማህበረሰብ ድርጅቶች ጋር ቅንጅታዊ ድጋፍና ክትትል ስርኣት መዘርጋት					
5.1	ለሲቪል ማህረሰብ ድርጅቶች ከቅድመ ፕሮጀክት ግምገማ እስከ ስምምነት መፈራረም	የበጎ አድራጎት ድርጅቶች ማህበራት ጉዳዮች ዳይሬክቶሬት	በ1ሳምንት	ደብዳቤ ሲቀርብ	በነፃ	-በፌዴራል ሲቪል ማህረሰብ ድርጅቶች የተሰጠ ህጋዊ ፈቃድ ማሰረጃ ማቅረብ
5.2	የሲቪል ማህበረሰብ ድርጅቶች የበጀት ማሻሻያ ስምምነት መፈራረም	የበጎ አድራጎት ድርጅቶች ማህበራት ጉዳዮች ዳይሬክቶሬት	1ቀን	ተጨማሪ በጀት ሲመጣ	በነፃ	የበጀት ማሻሻያ ጥያቄ ደብዳቤ እና ተያያዥ ዶክመንት
5.3	ለሲቪል ማህበረሰብ ድርጅቶች ከቀረጥ ነፃ የድጋፍ ደብዳቤ መሰጠት	የበጎ አድራጎት ድርጅቶች ማህበራት ጉዳዮች ዳይሬክቶሬት	1ቀን	ደብዳቤ ሲቀርብ	በነፃ	ደብዳቤና ተያያዥ ዶክመንት
5.4	ለሲቪል ማህበረሰብ ድርጅቶች ፊርማ መቀየር/ባንክ አካውንት መክፈት	የበጎ አድራጎት ድርጅቶች ማህበራት ጉዳዮች ዳይሬክቶሬት	1ቀን	በባንክ	በነፃ	የባንክ አካውንት ይከፈት/ ፊርማ ይቀየር ደብዳቤ ማቅረብ

12/ ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል

- በቻርተሩ ውስጥ የተዘረዘሩ አገልግሎቶችን ያለ አድሎ በተቀመጠው ጊዜ፤ ጥራትና ስታንዳርድ መሰረት በቅንነት፥ በታማኝነት እና በፍትሃዊነት እናገለግላለን፤
- ግልፀኝነትና ተጠያቂነት የሰፈነበት የአሰራር ስርዓት በመዘርጋት የተገልጋዮች እርካታን ከፍተኛ ደረጃ እናደርሳለን።

13/ የቅሬታና የሃሳብ መስጫ ሂደት

- ማንኛውም ተገልጋይ በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ማዳበሪያ ሀሳብ ወይም ቅሬታ ካለው በቢሮው በተዘረጋው የሃሳብ መስጫ ሳጥን ወይም የባርኮድ ዘዴን በመጠቀም (barcode) መስጠት ይችላል፤
- ማንኛውም ተገልጋይ በአገልገሎቶች ላይ ቅሬታ ካለው በቢሮው ውስጥ በተዘረጋው የቅሬታ አቀራረብና አሰራር ስርዓት መሰረት ማቅረብ ይችላል።

14/ የቅሬታ አቀራረብ አሰራር ስርዓት

- ማንኛውም ተገልጋይ አገልግሎቱን ለሰጠው አካል ቅሬታውን በቃል፤ በፅሁፍ፤በስልክና በሌሎች የመገናኛ ዘዴዎች መግለፅ ይችላል፤
- በተሰጠው ምላሽ ካልረካ ለቅርብ የስራ ኃላፊው በቃል፤ በስልክና ማቅረብ ይችላል፤
- በተሰጠው ምላሽ ካልረካ ቅሬታውን በጽሁፍ በቢሮው ውስጥ በተቋቋመው ቅሬታ አጣሪ ኮሚቴ ማቅረብ ይችላል፤
- በቅሬታ አጣሪ ኮሚቴው ምላሽ ካልረካ ለቢሮ ኃላፊው ቅሬታውን በቃል ወይም በፅሁፍ ማቅረብ ይችላል፤
- በቢሮ ኃላፊው ምላሽ ካልረካ ቅሬታውን ለሚመለከተው የመንግስት አካል ማቅረብ ይችላል፤
- ቅሬታውን በፅሁፍ የሚያቀርብ ከሆነ በቢሮው በተዘጋጀው ቅፅ ወይም በማመልከቻ መልክ ማቅረብ አለበት።

15/ ለቢሮው መቅረብ የሚችሉ ቅሬታዎች

- በቢሮው አደረጃጀት እና አወቃቀር መሰረት ዳይሬክተሮችና ባለሙያዎች በአገልገሎት አሰጣጥ ሂደቱ ላይ በፋይናንስ አስተዳደር አዋጅ፤ ደንብና መመሪያዎች መሰረት በሚሰጡ አገልግሎቶችና በሚተላለፉ ውሳኔዎች ላይ ይሆናል ::

16/ የቢሮ ክትትልና ግምገማ ስርዓት

- ተገልጋዮች ቻርተሩ ላይ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት አገልግሎቶች እያገኙ እንደሆነ ክትትልና ግምገማ ያደርጋል፤
- በየደረጃው የሚገኙ የስራ ኃላፊዎች በስራቸው የሚሰጡ አገልግሎቶች በቻርተሩ ስታንዳርድ መሰረት እየተሰጡ እንደሆነ በየሳምንቱ ከለውጥ ስራዎች ጋር በማያያዝ እንዲገመገም ያደርጋል፤
- በዓመት ሁለት ጊዜ የተገልጋዮች እርካታ ጥናት በማድረግ ያሉ ክፍተቶችን በመለየት የማስተካከያ እርምጃ ይወስዳል፤
- በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ የሚከሰቱ ቅሬታዎችን በስርዓት እንዲፈቱ ያደርጋል፤

17/ የሥራ ኃላፊዎች

ተ.ቁ.	የኃላፊው ስም	የሥራ ኃላፊነት	አድራሻ	
			ስልክ	ኢሜይል
1	መሀመድ ያህያ	የቢሮው ኃላፊ	0913526262	mohammed_yahya@hararibof.gov.et
2	ኻሊድ አብዲ	ም/ቢሮ ኃላፊ	0915756148	khalidabdi@hararibof.gov.et
3	ማሞ አሰፈው	የመንግስት በጀት ዝግጃት አሰተዳደር ዳይሬክተር	0945607373	mamoa1955@gmail.com
4	ሙራድ መሀመድ	የመንግስት ፋይናንስ አሰተዳደር ዳይሬክተር	0915098648	muradjunda@hotmail.com
5	ፀዳይ ሽፈረዉ	የመንግስት ግዥ ንብረት አሰተዳደር ዳይሬክተር	0962343260	tsedeyena@gmail.com
6	ኻሊድ አብድልከረም	የውስጥ አዲት ክትትል ድጋፍ ዳይሬክተር	0913303875	khattib099@gmail.com
7	ኑረዲን መሀመድ	የቻናል አንድፕሮግራም አሰተባበሪ	0915763440	nuradin@hararibof.gov.et
8	ኑረዲን ሐሰን	የበጎ አድራጎት ድርጃቶች ማህብራት ጎዳዮች ዳይሬክተር	0911940419	nure2020@ yahoo.com
9	ዩማጃ አህመድ	የኢንፎሜሽ ኮሚኒክሼን ቴክኖሎጂዳይሬክተር	0930313143	yimajtm6@gmail.com
10	ካሱ ኡርጌ	የግዥር ፋይናንሰና ንብረት አሰተዳደር ዳይሬክቶሬት	0920919911	kasu_urgey@hararibof.gov.et
11	ሳሙአል ነጋሻ	አዲት ዳይሬክተር	0912959994	Samuelbof62@gmail.com
12	ሲትራ አ/ረህማን	የእቅድ ዝግጃትክትልና ግምገማ ዳይሬክተር	0987369326	sitra_abdurehman@hararibof.gov.et
13	የምሰራች ማሞ	የሴቶች ህ/ው/ጎዳይ ዳይሬክተር	0915743844	yemisrach_mamo@hararibof.gov.et
14	አሹት መሀመድ	የለውጥና መልካም አሰተዳደር ዳይሬክተር	0915746898	Ashutakil123@gmail.com
15	ረሰተም አ/ረህማን	የሰው ሃብት አመራር ይሬክተር	0940600541	restamabdurahiman@gmail.com
16	ጀማል ቡሌ	የህግ አገልግሎት ዳይሬክተር	0915022259	bulejemalbule@gmail.com
17	አ/ረህማን መሀመድ	የኮሚኒኬሽን ጉዳዩች ዳይሬክተር	0913200619	abdumohe683@gmail.com



ገንቢ አስተያየታችሁን ተቀብለን ግብዓት
በማድረግ አገልግሎት አሰጣጣችንን በቀጣይ
ለማሻሻል ዝግጁ ነን!!