ለ መንግስት ግዥ፣ ንብረት ማሻሻያና አቅም ግንባታ መሪ ስራ አስፈፃሚ
ለ መንግስት ግዥ፣ ንብረት ክዋኔና ህጋዊነት ኦዲትና ክትትል መሪ ስራ አስፈፃሚ
ለ መንግስት ግዥ አፈፃፀም ንብረት ማስወገድ አቤቱታና ጥፋተኝነት መሪ ስራ አስፈፃሚ
ለ ግዥና ፋይናንስ ስራ አስፈፃሚ
ለ መሰረታዊ አገልግሎት ስራ አስፈፃሚ
ለ ኤሌክትሮኒክ የመንግስት ግዥ ፕሮጀክት ጽ/ቤት
ለ ስነ-ምግባር መከታተያ ስራ አስፈፃሚ
ለ ሕዝብ ግንኙነትና ኮሚዩኒኬሽን ስራ አስፈፃሚ
ለ ኦዲት ስራ አስፈፃሚ
ለ ኢንፎርሜሽንና ኮሚዩኒኬሽን ቴክኖሎጂ ስራ አስፈፃሚ
ለ ሴቶችና ማህበራዊ ጉዳይ አካቶ ትግበራ ስራ አስፈፃሚ
ለ ስትራቴጂክ ጉዳዮች ስራ አስፈፃሚ
ለ ብቃትና ሰው ሃብት አስተዳደር ስራ አስፈፃሚ
ለ ተቋማዊ ለውጥ ስራ አስፈፃሚ
<u>የመንግስት ግዥና ንብረት ባለስልጣን</u>

ጉዳዩ፣ <u>የተገልጋዮች ቻርተር ትግበራን ይመለከታል</u>፣

የመንግስት ግዥና ንብረት ባለስልጣን ለተቋሙ ተገልጋዮች የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች፣ አገልግሎቱን ለማግኘት ሊሟሉ የሚገባቸውን ቅድመ ሁኔታዎች እና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ መዘጋጀቱ ይታወቃል፡፡

በዚሁ መሠረት ከዚህ ማስታወሻ ጋር 21 ገጽ አባሪ የሆነ የተገልጋዮች ቻርተር በስራ ክፍላችሁ ተግባራዊ እንድታደርጉ እያሳወቅሁ፣ የተቋማዊ ለውጥ ስራ አስፈፃሚ ስራ ላይ መዋሉን አስፈላጊውን ክትትል እንዲያደርግ አስታውቃለሁ፡፡

ከሰላምታ ጋር

<u>ግልባጭ፡-</u>

- ለምክትል ዋና ዳይሬክተር

<u>የመንግስት ግዥና ንብረት ባለስልጣን</u>፣

የፌደራል የመንግሥት ግዥና ንብረት ባለሥልጣን የተገልጋዮች ቻርተር

ነሐሴ 2016 ዓ.ም

አዲስ አበባ

የመንግስት ግዥና ንብረት ባለስልጣን
የሪከርድ አስተዳደር አገልግሎት
1

1.መግቢያ

በህዝብ ተወካዮች ምክር ቤት በጸደቀው የፌደራል መንግሥት የግዥና የንብረት አስተዳደር አዋጅ ቁጥር 1333/2016 የፌደራል የመንግስት ግዥና ንብረት አስተዳደር ባለስልጣን በሁሉም ግዥ ፈጻሚ የፌደራል ባለበጀት መ/ቤቶች፣ የልማት ድርጅቶች በመንግሥት ግዥ አፈፃፀም እና ንብረት አወጋገድ ረገድ የመፈጸምና የማስፈጸም አቅም በመገንባት፣ የግዥ አፈጻጸምና ንብረት አስተዳደር ውጤታማ በሆነ መንገድ የሚፈጸም ስለመሆኑ ክትትልና ቁጥጥር በማድረግ፣ በጥናት ላይ በመመርኮዝ ዘመናዊ እና ቀልጣፋ አሰራር ሥርዓት በመዘርጋት፣ በዘርፉ የሚስተዋሉ የመልካም አስተዳደር ችግሮችንና የአሰራር ማነቆዎችን ለመቅረፍ የሚያስችል ግልጽ፣ ቀልጣፋ፣ ፍትሐዊና ተጠያቂነት የተረጋገጠበት የመንግሥት ግዥና ንብረት አስተዳደርን ለማስፈን የተቋቋመ መንግስታዊ ተቋም ነው።

ባለስልጣኑ የህግ፣ የአሰራር እና የአደረጃጀት ማሻሻያ በማድረግ የሰው ሀይል አቅም በመገንባት እና አሰራሮችን በቴክኖሎጂ በማስደገፍ፣ ቀልጣፋ አገልግሎት በመስጠት፣ የመንግስት ግዥና ንብረት ሥርዓትና ቁጥጥርን በማጠናከር የመንግስት ገንዘብ ሊያስገኝ የሚችለውን ከፍተኛ ጥቅም እንዲያስገኝ ለማስቻል እንዲሁም አፈጻጸሙ በአለም አቀፍ ተቀባይነት ባላቸው መስፈርቶች ሲመዘን ውጤታማነቱ በሚፈለገው ደረጃ እንዲሆን የባለስልጣኑን አገልግሎትና አስተዳደር የማሻሻያ ስራዎችንም እየሰራ ይገኛል።

በመሆኑም ባለስልጣኑ የተሰጡትን ተግባርና ሀላፊነቶች ተገልጋይ ተኮር በሆነ አግባብ ለማከናወን ያስችለው ዘንድ ከአዲሱ የፌደራል መንግሥት የግዥና የንብረት አስተዳደር አዋጅ ቁጥር 1333/2016 እና በባለስልጣኑ እየተደረጉ ያሉ የአገልግሎትና የአስተዳደር ማሻሻያዎችን መነሻ በማድረግ ይህ የተገልጋዮች ቻርተር አዘጋጅቷል።

በዚሁ መሠረት የፌደራል የመንግስት ግዥና ንብረት ባለስልጣን የተገልጋዮች ቻርተር ለተቋሙ ተገልጋዮች የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች፣ አገልግሎቱን ለማግኘት ሊሟሉ የሚገባቸውን ቅድመ ሁኔታዎች እና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶችን ተገልጋዮች አስቀድመው እንዲያውቁት በማድረግ በዚሁ አግባብ አገልግሎት ለመስጠት ተቋሙ ያለውን ቁርጠኝነት ለመግለጽ የተዘጋጀ ሰነድ ነው። በመሆኑም ሰነዱ የተቋሙን አላማ፣ ስልጣንና ተግባር፣ የተቋሙ ተገልጋዮች፣

- ከመንግሥት መሥሪያ ቤቶች የሚቀርብለትን መረጃ መሠረት በማድረግ የመንግሥት የግዥ እና የንብረት አስተዳደር ሥርዓት አፈፃፀምን በሚመለከት የተጠቃለለ ዓመታዊ ሪፖርት ለገንዘብ ሚኒስቴር ማቅረብ፣ ሚኒስተሩ በሚጠይቀው ዝርዝር መሠረት በእያንዳንዱ መንግሥት መሥሪያ ቤት ስለተከናወነው ግዥ ዓይነት እና መጠን እንዲሁም ንብረት አስተዳደር ጉዳዮች መረጃዎችን መስጠት፤
- በአዋጁ አንቀፅ 87 ንዑስ አንቀጽ (1) ሥር የተዘረዘሩትን ኃላፊነትን ባለመወጣት የሚያስጠይቁ ጥፋቶች የፈፀመ የመንግሥት መሥሪያ ቤት ተሿሚ ወይም የተመደበ ሰው ላይ አስተዳደራዊ ቅጣት እንዲወሰን ለገንዘብ ሚኒስትር ሪፖርት ማቅረብ፤
- ከሚመለከታቸው የመንግሥት አካላት ጋር በመተባበር በመንግሥት መሥሪያ ቤቶች ለሚፈለጉ ተመሳሳይ ንብረቶች ደረጃ ማውጣትና የወጡት ደረጃዎች ወጥነት ባለው መንገድ ሥራ ላይ እንዲውል ማድረግ፤
- የግዥና ንብረት አስተዳደር የሕግ ማዕቀፍን ስራ ላይ ለማዋል አስፈላጊ የሆኑ መደበኛ የጨረታ ሰነዶችን ማዘጋጀት፣ ማጽደቅ፣ የግዥ ዝርዝርና ካታሎግ ልዩ ልዩ ቅፆችን፣ ማኑዋልች እንዲሁም የግዥና ንብረት ሙያተኞች እና ኃላፊዎች ሊከተሏቸው የሚገባ የሥነ ምግባር መርሆዎችን ማዘጋጀት እና ሥራ ላይ እንዲውሉ ማድረግ፤
- የመንግስት ግዥና ንብረት አስተዳደር ተግባራት በመንግስት ግዥና ንብረት አዋጅ ቁጥር 1333/2016 (ከዚህ በኋላ አዋጁ እያልን የምንጠራው) አንቀጽ 12 ንዑስ አንቀጽ 6 መሰረት የተዘጋጁ መረጃዎች፣ እንዲሁም በግዥ አፈፃፀም እና በንብረት አወጋገድ ሂደት ጥፋት በመፈጸማቸው ለባለሥልጣኑ በቀረቡ የጥፋተኝነት ሪፖርቶች ላይ የተሰጡ ውሣኔዎች፣ የኦዲት ውጤቶች እና ሌሎች ሕዝብ ሊያውቃቸው የሚገቡ ዋና ዋና ጉዳዮችን በኤሌክትሮኒክ ሥርዓት መሰረት እና እንደ አስፈላጊነቱ ሌሎች የመገናኛ ዘዴዎችን በመጠቀም ለሕዝብ ይፋ ማድረግ፤
- ከገንዘብ ሚኒስቴር እና ሌሎች ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በመሆን መሥሪያ ቤቶች ካላቸው የሥራ ባህሪ በመነሳት ሊኖራቸው የሚገባውን የግዥና ንብረት አስተዳደር እና ተያያዥ ስራዎች አደረጃጀት አጥንቶ ማቅረብ፣ ተፈጻሚነቱን መከታተል፤
- በመንግሥት ግዥ ወይም በሚወገድ ንብረት ሽያጭ ጨረታ ለመሳተፍ ፍላጎት ያላቸው ተወዳዳሪዎች የሚመዘገቡበትን ዘመናዊ ሥርዓት መዘርጋትና ማስተዳደር፤

- በአዋጁ አንቀጽ 12 ንዑስ አንቀጽ (15) መሰረት በሚያደረገው ቁጥጥርና ምርመራ ጉዳዩ በፍትሐብሔር ወይም ወንጀል እንዲታይ ማድረግ አስፈላጊ ነው ብሎ ሲያምን ለሚመለከተው የሕግ አካል ማሳወቅ፣
- እንደአስፈሊጊነቱ አግባብነት ካላቸው አካላት ጋር በመተባበር ሙያተኞች ሊኖራቸው የሚገባውን ዕውቀትና ክህሎት መወሰን፣ የሙያ ብቃት የማረጋገጫ ምስክር ወረቀት መስጠት፣ ሙያተኞችን መመዝገብና መቆጣጠር፣ የግዥና ንብረት አስተዳደር ሙያተኞች ማህበር እንዲቋቋም ድጋፍ ማድረግ፣ እንዲሁም የሚቋቋመው የሙያተኞች ማህበር በሕግ የሚሰጠውን ኃላፊነት መወጣት በሚችልበት አቋም ላይ ሲደርስ እንደሁኔታው ከላይ የተዘረዘሩትን ተግባራት እንዲያከናውን ውክልና መስጠት፤
- አግባብነት ባለው የክልል መንግሥት አካል በክልሉ የመንግሥት ግዥ እና የሚወገድ ንብረት ሽያጭ ላይ እንዳይሳተፍ የታገ ተጫራች ወይም አቅራቢ በፌዴራል መንግሥት መሥሪያ ቤቶች ግዥ እና የሚወገድ ንብረት ሽያጭ ላይ እንዳይሳተፍ ማገድ፤
- ለመንግስት ግዥና ንብረት አስተዳደር ሙያ ዕድገት ከሚሰሩ እና በዘርፉ ለመሳተፍ ፍላጐት ካላቸው አካላት ጋር ተቋማዊ ግንኙነት በመፍጠር ተባብሮ መስራት፤
- በፌደራል መንግስት መሥሪያ ቤት ሥር ያልሆነን የፌደራል ወይም በሕግ ወይም ስልጣን ባለው ፍርድ ቤት በተሰጠ ውሳኔ የፌደራል መንግስት ንብረት እንዲሆን የተደረገን ማንኛውም ንብረት በመንግስት ንብረትነት የመያዝ፣ የማስተዳደርና በገንዘብ ሚንስቴር ውሳኔ እንዲወገድ የማድረግ፤
- ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በመሆን በጤና ወይም በአከባቢ ላይ ጉዳት የሚያስከትሉ ጊዜያቸው ያለፈባቸው አደገኛ ኬሚካልች ወይም የኬሚካል ውጤቶች፣ ከአገልግልት ውጭ የሆኑ የኤሌክትሮኒክ ዕቃዎች፣ መድኃኒቶች፣ ጨረራ አመንጪ ዕቃዎች፣ የኢንዱስትሪ ዝቃጮችና የግብርና ተረፈ ምርቶች አያያዝና አጠባበቅ፣ እንዲሁም አወጋገድ ላይ ጥናት በማከናወን የአሰራር ሥርዓት እንዲዘረጋ ማድረግ፤
- በአዋጁ መሰረት በገንዘብ ሚኒስትር የሚዘረጋውን ዘመናዊ የግዥ እና ንብረት አስተዳደር የኤሌክትሮኒክ አሰራር ሥርዓት መቆጣጠር፣ ማስተዳደር፤
- በአዋጁ ሌሎች አንቀጾችና አግባብነት ባላቸው ሌሎች ሕጎች ለባለስልጣኑ የተሰጡትን ሥልጣንና ተግባራት መወጣት።

የመንግስት ግዥና ንብረት ባለስልጣን የሪከርድ አስተዳደር አገልግሎት 1

- የክልላዊ መንግሥታት እና ከተማ መስተዳድሮች፣

2.2. ባለድርሻ አካላት

- የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት፣
- የጠቅላይ ሚኒስቴር ጽ/ቤት፣
- የገንዘብ ሚንስቴር፣
- የኢንፎርሜሽን መረብ ደህንነት አገልግሎት፣
- የልማት አጋሮች፣
- የሙያ ማህበራት፣
- ብዙሀን ማህበራት፣
- የፌደራል ተቆጣጣሪ አካላት፣
- የኢትዮጵያ የንግድ እና ዘርፍ ማህበራት ምክር ቤት፣
- የትምህርትና ማሠልጠኛ ተቋማት፣
- የፍትህ አካላት

3. በባለስልጣኑ የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች

- በመንግስት ግዥና ንብረት አስተዳደር ስርዓት አፈፃፀም ዙሪያ የፌደራል መንግስትን እና የክልል መንግሥታትን የማማከር፤
- ለክልል መንግስታት እና ለከተማ አስተዳደሮች የቴክኒክ ድጋፍ ጥያቄ ምላሽ መስጠት፤
- በመንግስት ግዥ ላይ ለሚሳተፉ አቅራቢዎች በኤሌክትሮኒክ የመንግስት ግዥ (eGP) ዙሪያ የቴክኒክ ድጋፍ ጥያቄ ምላሽ መስጠት፤
- በኤሌክትሮኒክ የመንግስት ግዥ(e-GP) አፈፃፀም እና የንብረት አስተዳደር አውቶሜሽን ሥርዓት ዙሪያ ሙያዊ ድጋፍ እና ቴክኒካዊ አገልግሎት ጥያቄ ምላሽ መስጠት፤
- በመንግስት ግዥና ንብረት አስተዳደር ዙሪያ የአቅም ግንባታ ሥልጠና ጥያቄ ምላሽ መስጠት፤
- ከፌዴራል ባለበጀት መ/ቤቶች የሚቀርቡ የልዩ ፈቃድ ግዥ እና ንብረት ሽያጭ ጥያቄዎችን አግባብነት መርምሮ ምላሽ መስጠት፤

የመንግስት ግዥና ንብረት ባለስልጣን የሪከርድ አስተዳደር አገልግሎት 1

4. የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች

ተራ ቁጥር	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሥራ አስፈፃሚ	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ		
			ጊዜ	መጠን	ጥራት
1.	በመንግስት ግዥና ንብረት አስተዳደር ስርዓት አፈፃፀም ዙሪያ ለፌደራል መንግስትን እና የክልል መንግሥታትን ማማከር፤	-የመንግስት ግዥና ንብረት ማሻሻያና አቅም ግንባታ መሪ ሥራ አስፈፃሚ	ከ2-5 ቀናት	በተጠየቀው መጠን	በህግና አሠራ መሰረት ሆ ተቀባይነት ያለው
2.	በሚቀርበው ጥያቄ መሰረት ለክልል መንግስታት እና ለከተማ አስተዳደሮች የቴክኒክ ድጋፍ መስጠት፤	-የመንግስት ግዥና ንብረት ማሻሻያና አቅም ግንባታ መሪ ሥራ አስፈፃሚ -የመንግስት ግዥ አፈፃፀምና ንብረት ማስወገድ አቤቱታና የጥፋተኝነት ማጣራት መሪ ሥራ አስፈፃሚ -የመንግስት ግዥና ንብረት ክዋኔና ህጋዊነት ኦዲትና ክትትል መሪ ሥራ አስፈፃሚ	በጽሁፍ ከ2-3 ቀናት፤ በአካል 30 ደቂቃ፤ በስልክ ወዲያውኑ	በተጠየቀው መጠን	በህግና አሠራ መሰረት ሆና ተቀባይነት ያለው
3.	በመንግስት ግዥ ላይ ለሚሳተፉ አቅራቢዎች በኤሌክትሮኒክ የመንግስት ግዥ (eGP) ዙሪያ የቴክኒክ ድጋፍ ጥያቄ ምላሽ መስጠት፤	-የኤሌክትሮኒክስ የመንግስት ግዥ ፕሮጀክት ጽ/ቤት	ከ15-45 ደቂቃ	በተጠየቀው መጠን	መፍትሔ መስጠቱ
4.	በኤሌክትሮኒክ የመንግስት ግዥ (e-GP) አፈፃፀም እና የንብረት አስተዳደር አውቶሜሽን ሥርዓት ዙሪያ ለባለበጀት መ/ቤቶች ሙያዊ ድጋፍ እና ቴክኒካዊ አገልግሎት መስጠት፤	-የመንግስት ግዥና ንብረት ማሻሻያና አቅም ግንባታ መሪ ሥራ አስፈፃሚ -የኤሌክትሮኒክስ የመንግስት ግዥ ፕሮጀክት ጽ/ቤት	በጽሁፍ ከሆነ ከ1-2 ቀን፤ በአካልና በስልክ ከሆነ ከ1-2 ሰዓት፤ የስስተም ችግር	እንደተጠየቀ	በህግና አሠራሩ መሰረት ሆና ተቀባይነት ያለው

የመንግስት ግዥና ንብረት ባለስልጣን የሪከርድ አስተዳደር አገልግሎት 1

		የጥቆማ ኦዲት	የኦዲት ስራን ጨምሮ 5-8 ቀናት	አንድ ሪፖርት	በህግና አሠራ መሰረት ሆና ተቀባይነት ያለው
9.	በመንግስት ግዥ አፈፃፀምና ንብረት አስተዳደር ዙሪያ በፌዴራል መ/ቤቶች ኦዲት የተደረገውን የክትትልና ድጋፍ ሥራ ከተሰራ በኋላ ሪፖርት መላክ፤	-የመንግስት ግዥና ንብረት ክዋኔና ህጋዊነት ኦዲትና ክትትል መሪ ሥራ አስፈፃሚ	የክዋኔ ኦዲት 2 ሳምንት፤ የህጋዊነት ኦዲት ከ3-5 ቀን፤ የጥቆማ ኦዲት ክትትሉን ጨምሮ ከ5-8 ቀን	በእያንዳንዱ የኦዲት አይነት አንድ ሪፖርት	በህግና አሠራ መሰረት ሆና ተቀባይነት ያለው
10.	የፌዴራል መ/ቤቶች በግዥ አፈፃፀምና ንብረት ሽያጭ ዙሪያ በአቅራቢዎች ላይ የሚያቀርቡትን የጥፋተኝነት ሪፖርቶችን በማጣራት ምላሽ መስጠት፤	-የመንግስት ግዥ አፈፃፀምና ንብረት ማስወገድ አቤቱታና የጥፋተኝነት ማጣራት መሪ ሥራ አስፈፃሚ	15 ቀናት	በተጠየቀው መጠን	በህግና አሠራ መሰረት ሆና ተቀባይነት ያለው
11.	አቅራቢዎች በግዥ አፈፃፀምና ንብረት ሽያጭ ዙሪያ በፌዴራል መ/ቤቶች ላይ የሚያቀርቡትን አቤቱታ አጣርቶ የውሳኔ ምላሽ መስጠት፤	-የመንግስት ግዥ አፈፃፀምና ንብረት ማስወገድ አቤቱታና የጥፋተኝነት ማጣራት መሪ ሥራ አስፈፃሚ	15 ቀናት	በተጠየቀው መጠን	በህግና አሠራ መሰረት ሆና ተቀባይነት ያለው
12.	በቦርዱ ወይም በባለስልጣኑ ውሣኔ ላይ በፍርድ ቤት ይግባኝ ሲቀርብ ፈጣን ምላሽ መስጠት፤	-የመንግስት ግዥ አፈፃፀምና ንብረት ማስወገድ አቤቱታና የጥፋተኝነት ማጣራት መሪ ሥራ አስፈፃሚ	በፍርድ ቤቱ ትዕዛዝ መሠረት	በተጠየቀው መጠን	በህግና አሠራ መሰረት ሆና ተቀባይነት ያለው
13.	ቦርዱ ወይም ባለሥልጣኑ በሰጠው ውሣኔ ላይ ማብራሪያ/መረጃ ለሚፈልጉ አካላት ምላሽ መስጠት፣	-የመንግስት ግዥ አፈፃፀምና ንብረት ማስወገድ አቤቱታና የጥፋተኝነት ማጣራት መሪ ሥራ አስፈፃሚ	ከ1-2 ቀን	በተጠየቀው መጠን	በህግና አሠራ መሰረት ሆና ተቀባይነት ያለው

የመንግስት ግዥና ንብረት ባለስልጣን
የሪከርድ አስተዳደር አገልግሎት
1

5. የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ አያያዝና የቅድመ ሁኔታ ታሳቢዎች

የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶቹ ተፈጻሚነት የሚለካው አገልግሎት ጠያቂው አገልግሎቱን ለማግኘት የሚያስችሉትን የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻና ቅድመ ሁኔታውን አሟልቶ ጥያቄውን ካቀረበበት ጊዜ ጀምሮ ነው፡፡

ለየአገልግሎቱ የሚጠየቁ ዋና ዋና ቅድመ ሁኔታዎች ከላይ በቀረበው ሰንጠረዥ የተመለከቱ ሲሆኑ እንደየአገልግሎቱ የሚጠየቁ ተጨማሪ ዝርዝር መስፈርቶች እና በጊዜ ሂደት የሚደረጉ ማሻሻያዎች በበራሪ ጽሁፎች፣ በተቋሙ ድህረ ገጽ፣ በተቋሙ ሬድዮና ተሌቪዥን ፕሮግራሞች በሚተላለፉ የመንግስት ግኙና ንብረት ትምህርታዊ ፕሮግራሞች እና በሌሎች አመቺ መረጃ መስጫ መንገዶች ሁሉም ተገልጋዮች እንዲያውቋቸው ይደረጋሉ፡፡

5.1. የተገልጋዮች መብት

- **ስለ ባለስልጣኑ አገልግሎት አሰጣጥ ትክክለኛ፣ የተሟላና ወቅታዊ መረጃ የማግኘትና የመጠቀም፤**

  ተገልጋዮቻችን በስራ ላይ ስላሉ የመንግስት ግዥና ንብረት ህጎች፣ አሰራሮች፣ ባለስልጠኑ ስለሚሰጣቸው አገልግሎቶችና ቅድመ ሁኔታዎች ተገቢውን መረጃ እንደአግባብነቱ በስልክ፣ በድህረገጽ፣ በነጻ የጥሪ መስመር እና በአካል በመቅረብ መረጃዎችን የመጠየቅ፣ ምላሽ የማግኘትና አገልግሎቶቹን መጠቀም መብት አላቸው፡፡

- **ያለ አድልኦ የመገልገል፤**

  ማንኛውም የባለስልጣኑ ተገልጋይ በጾታ፣ በዘር፣ በቋንቋ፣ በሀይማኖት፣ በማህበራዊና ኢኮኖሚያዊ ደረጃው አድልኦ ሳይደረግበት በተገቢው ሁኔታ አገልግሎት የማግኘት መብት አለው፡፡

- **በትህትና የመስተናገድ፤**

  ማንኛውም ተገልጋይ ክብሩና ስብዕናው ተጠብቆ የመስተናገድ መብት አለው፡፡ ለሚያቀርባቸው አግባብነት ያላቸው የአገልግሎት ጥያቄዎች አወንታዊ ይሁን አወንታዊ ምላሽ ሲሰጠው በአክብሮትና በትህትና ይሆናል፡፡

የመንግስት ግዥና ንብረት ባለስልጣን
የሪከርድ አስተዳደር አገልግሎት 1

- በባለስልጣኑ ድህረ ገጽ www.ppa.gov.et ፥ www.egp.ppa.gov.et
- የመ.ሣ.ቁጥር 32387
- በኢሜል info@ppa.gov.et
- ስልክ ቁጥር 0111-24-86-15/17
- ፋክስ 0111-24-86-11
- በአካል አዲስ አበባ/ኢትዮጵያ 6 ኪሎ የካቲት 12 ሆስፒታል ፊት ለፊት
- በአስተያየት መስጫ መዝገብ ላይ ለሚመለከተው የስራ ክፍል አስተያየት መስጠት ወይም ሀሳብ መግለጽ፤
- የአስተያየት መስጫ ቅጾችን ተጠቅሞ አስተያየት በጽሁፍ ወይም በአካል ማቅረብ፤
- በሚመቻቹ የውይይት መድረኮች ተገልጋዮች በቀጥታ/በወክሎች በመገኘት አስተያየት መስጠት፤
- ለሚመለከተው የስራ ክፍል ወይም የባለስልጣኑ መስሪያ ቤት አስተያየቶችን ወይም ግብዓቶችን በቃል ማቅረብ፤
- የሀሳብ መስጫ ሳጥን በመጠቀም ሀሳብን በጽሁፍ መግለጽ፤

7. የቅሬታ አቀባበል እና አፈታት ሂደት

በሰነዱ ውስጥ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት ተገልጋዮች አገልግሎት ካላገኙ ወይም በተሰጠው አገልግሎት ካልረኩ ቅሬታቸውን በመጀመሪያ አገልግሎቱን ለሰጠው ባለሙያ በማቅረብ ምለሽ እንዲሰጣቸው ይጠይቃሉ፡፡ ቅሬታ የቀረበለት ባለሙያም በራሱ ወይም ከቡድን መሪው/ከዴስክ ሀላፊው በመመካከር ለቀረበው ቅሬታ ተገቢ ምላሽ በ15 ደቂቃ እንዲያገኝ ያደርጋል፡፡

ተገልጋዩ አገልግሎቱና በሰጠው ባለሙያ ወይም አገልግሎቱ የተሰጠበት ቡድን መሪ ወይም ዴስክ ሀላፊ ምላሽ ያልረካ ከሆነ የተሰጠውን ምላሽ ለሚመለከተው ስራ አስፈጻሚ ወይም መሪ ስራ አስፈጻሚ በማቅረብ ቀጣዩን ምላሽ በ20 ደቂቃ መቀበል ይችላል፡፡

የመንግስት ግዥና ንብረት ባለስልጣን የሪከርድ አስተዳደር አገልግሎት 1

10. የባለስልጣኑ የመረጃ ማስተላለፊያ መንገዶች

- በመገናኛ ብዙሀን
- በማስታወቂያ ሰሌዳ
- በዜና መጽሔት
- በብሮሸር
- በራሪ ወረቀቶች
- በተቋሙ ቲውተር
- በተቋሙ ፌስቡክ ገፅ -Public Procurement and Property Authority, EGP_Ethiopia , Egp Ethiopia
- በተቋሙ ዩቱብ-https://www.youtube.com/egp+Ethiopia
- በተቋሙ ቴሌግራም-Public Procurement and Property Authority
- -eGP-Ethiopia
- ዌብ ሳይት www.ppa.gov.et
  www.egp.ppa.gov.et
- በተቋሙ ሊንክዲን
- በድረ-ገጽ/ዌብሳይት
- በተገልጋይ መድረክ
- በምክክር መድረክ

የመንግስት ግዥና ንብረት ባለስልጣን
የሪከርድ አስተዳደር አገልግሎት 1