የአብክመ ዋና ኦዲተር መስሪያ ቤት የዜጎች ቻርተር

የመ/ቤቱ ራዕይና ተልዕኮ

ራዕይ፡-

በክልሉ መንግስት መ/ቤቶች የአሰራር ግልጽነት ውጤታማነትና የፋይናንስ ተጠያቂነት እስከ 2012 ዓ.ም ሰፍኖ ማየት፡፡

ተልዕኮ፡-

የኦዲት ሥራ ገለልተኛ በሆነ መንገድ በማከናወን ለም/ቤቱ እና ለሚመለከታቸው መ/ቤቶች ተጨባጭ መረጃና የሙያ ምክር ይሠጣል፡፡ የኦዲት ሙያ ሽፋንና ጥራት በማሳደግ በመንግስት ሥራ ውስጥ ተጠያቂነትና አርዓያነት ያላቸውን ልምዶች እንዲስፋፉ ይሰራል፡፡

የፋይናንስ ግልፅ አሰራርና ተጠያቂነት እንዲሰፍን ተግተን እንሰራለን

የዲሞክራሲ ተቋማትን በማጠናከር ወቅታዊና ብቃት ያለው የፋይናንስ መረጃ ለህግ አውጭው እናቀርባለን

መግቢያ

በአገራችን እና በክልላችን ድህነትንና ኋላቀርነትን ታሪክ ለማድረግ በሚደረገው ርብርብ ውስጥ የልማታዊና ደሞክራሲያዊ መንግሥት አገልግሎት ሰጪ ተቋማት ሚናም ድህነትን ማሸነፍ ላይ ትኩረት ማድረግ ይኖርበታል፡፡ ለዚህም ነው ድህንነትን ለማሸነፍ ማገልገል ድርብ ድል እንዲሆን መግባባት የሚቻለው፡፡ ሆኖም የመንግሥት አገልግሎት ሰጪ ተቋማት የሚሰጧቸው አገልግሎቶች ደንበኛ ተኮር የሆኑ እና በተግባርም የተገልጋይን እርካታ የሚያረጋግጡ መሆን ይገባቸዋል፡፡

የመንግሥ ተቋማት የሚሰጧቸውን የአገልግሎት ዓይነቶች እና የአገልግሎት አሰጣጥን ስታንዳርድ በተናጠልበማመላክትና ለዜጐች መረጃ በመስጠት የሚያግዝ የዜጐች ቻርተርን ማዘጋጀትና ተግባራዊ ማድረግ በሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ፕሮግራም ማዕቀፍ ውስጥ ተካቶ የሚታይ ተግባር ነው፡፡ የአብክመ ዋና ኦዲተር መ/ቤትም እንደማንኛውም የክልሉ የመንግሥት ተቋም የዜጐችን መረጃ የማግኘት መብት ተግባራዊ ለማድረግና የአገልግሎት አሰጣጣችንም ይበልጥ ግልፀኝነትና ተጠያቂነትን የተላበሰ ሆኖ የደንበኞች ዕርካታን ለማረጋገጥ ከዚህ በፊት በ2005 ዓ.ም አዘጋጅቶ የነበረውን ቻርተር በመከለስ ተሻሽሎ ለህትመት በማብቃት ለባለድርሻ አካላት ተደራሽ እንዲሆን አድርጓል፡፡

የአብክመ ዋና ኦዲተር መ/ቤት የዜጐች ቻርተር የዋና ኦዲተሩን መልዕክት በማስቀደም በአዋጅ ቁጥር 186/2003 መሠረት የመ/ቤታችን ሥልጣንና ተግባር፣ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች፣ የአገልግሎቶች ስታንዳርድ እና አጠቃላይ የአገልግሎት አሰጣጥ መርሆዎችን በማካተት የትኛውም የህብረተሰብ ክፍል እንደ ዜጋ የሚጠበቅበትን ግዴታ አሟልቶ ሲቀርብ የሚፈልገውን አገልግሎት በምን ያህል ፍጥነት፣ ጥራትና መጠን ሊያገኝ እንደሚችል ለማሳወቅ ይህን የዜጐች ቻርተር አዘጋጅተናል፡፡

ድህነትን ለማሸነፍ
ማገልገል ድርብ ኩራት ነው!!

የዋና ኦዲተሩ መልዕክት

አቶ ደሴ ጥላሁን
ዋና ኦዲተር

በሐገራችን ኢትዮጵያ ብሎም በክልላችን ልማትንና ዴሞክራሲን ማረጋገጥና የድህነትና ኋላቀርነት ታሪክን መዘጋት የሞት ሽረት ጉዳይ ሆኗል፡፡ በዴሞክራሲ ሥርዓት ግንባታ ማዕቀፍ መልካም አስተዳደርን ማስፈን ደግሞ ተጠያቂ የሆነ፣ ግልጽ አሠራር የዘረጋ መንግሥታዊ መዋቅር ለመፍጠር መሠረታዊ ጉዳይ ነው፡፡ እንደ ሐገር በምንከተለው የፖርላሜንታዊና ሕገ መንግሥታዊ ሥርዓት ውስጥ የመንግሥት አሠራር ግልጽ፣ ተጠያቂነት የሰፈነበት እና ውጤታማ እንዲሆን በም/ቤቶች የቁጥጥር ሚና የኦዲት ተቋማት ድርሻ የጐላ እና ፋይዳው ከፍ ያለ ነው፡፡

በአማራ ብሔራዊ ክልላዊ መንግሥት የዋና ኦዲተር መ/ቤት ሥራውን በይፋ ከጀመረበት 1986 ዓ.ም ጀምሮ ባለፉት 20 ዓመታት በሰጣቸው አገልግሎቶች የኦዲት ሽፋንን በማሳደግና ጥራቱን በማረጋገጥ ወቅታዊነቱን የጠበቀ የኦዲት ሪፖርት ለውሳኔ ሰጪ አካላት ሲያደርስ ቆይቷል፡፡ ከ2006 በጀት ዓመት መጨረሻ ጊዜ ጀምሮ የኦዲት ተደራሽነታችንን ለማሳደግ ለክልላችን የምሥራቅ አማራ ዞኖች፣ ወረዳዎችና የከተማ አስተዳደሮች የኦዲት አገልግሎት የሚሰጥ ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ደሴ ከተማ ላይ ከፍተን አገልግሎት መስጠት የጀመርን ሲሆን የምዕራብ አማራ የክልላችን ዞኖች፣ ወረዳዎችና የከተማ አስተዳደሮች ከዚህ በፊት ሲሠራበት በነበረው አግባብ በዋናው መ/ቤት አገልግሎት የሚያገኙ ይሆናል፡፡

የአብክመ ዋና ኦዲተር መስሪያ ቤት የዜጐች ቻርተር

የአብክመ ዋና ኦዲተር መ/ቤት የክልላችን የፋይናንስ አስተዳደር ሥርዓት እንዲጠናከር እና ልማትና ደሞክራሲ ጐልብቶ የኪራይ ሰብሳቢነት ፖለቲካል ኢኮኖሚ እንዲቀየር በሚደረገው ሐገራዊና ክልላዊ ርብርብ የበኩሉን ድርሻ በመስጠት እና ሴኩላር የሆነ መንግሥታዊ አገልግሎት በመስጠት ህገ-መንግሥታዊ ሥርዓታችን ሥር እንዲሰድ የሚሰሩ መሆኑን እያረጋገጥኩ የመ/ቤታችን ተልዕኮ ዳር እንዲደርስ በምናደርገው እንቅስቃሴ ሁሉ የባለ ድርሻ አካላትን ንቁ ተሳትፎ ከፍ በማድረግ ለዘርፈ ብዙ የልማት እንቅስቃሴዎች ስኬታማነት ሁላችንም የበኩላችንን ድርሻ እንድንወጣ መልዕክቴን አስተለልፋለሁ፡፡

ሴኩላር የሆነ አገልግሎት መስጠት ህገ-መንግሥታችንን ማክበር እና ማስከበር ነው

የመ/ቤቱ ስልጣንና ተግባር፣

1. መሥሪያ ቤቱ በሕግ የተሰጠውን ተግባር ለማከናወን የሚያስፈልገው ስልጣን ሁሉ ይኖረዋል፡፡
2. በዚህ አጠቃላይ አነጋገር ሳይወሰን መሥሪያ ቤቱ፣

ሀ. የክልሉ መንግስት መ/ቤቶች እና ድርጅቶች ሂሳብ ኦዲት ያደርጋል ያስደርጋል፣

ለ. ለክልሉ መንግስት መ/ቤቶችና ድርጅቶች የተለገሱ እርዳታዎችንና ስጦታዎችን ኦዲት ያደርጋል ፣ያስደርጋል፣

ሐ. የክልሉ መንግስት መ/ቤቶችና ድርጅቶች ያስገኙት ውጤት ሕጉን የተከተለ፣ኢኮኖሚያዊ በሆነ አሠራር የተፈፀመ መሆኑንና ተፈላጊውን ግብ መምታቱን ለማረጋገጥ የክዋኔና የአካባቢ ጥበቃ ኦዲት ያደርጋል ያስደርጋል፣

መ. በክልሉ ውስጥ የመረጃ ኦዲት ያደርጋል፣ያስደርጋል፣.

ሠ. የክልሉ መንግስት መ/ቤቶችና ድርጅቶች አጠቃላይ የቁጥጥር ስርዓት በበቂ ሁኔታ መነደፉን፣በትክክለኛ መንገድና በብቃት ተግባራዊ መሆኑን ለማረጋገጥ የሃብት ቁጥጥር ኦዲት ያደርጋል፣ያስደርጋል፣

ረ. በመደበኛው ኦዲት ወቅት የአሠራር ግድፈት ወይም ጉድለት ከመገኘቱ የተነሳ እንድ ሂሳብ በልዩ ሁኔታ ኦዲት እንዲደረግ በምክርቤቱ፣ በክልሉ ፍርድ ቤቶችና በሌሎች የመንግስት መ/ቤቶችና ድርጅቶች አማካኝነት የተጠየቀ እንደሆነ በጉዳዩ ክብደት ላይ ተመሥርቶ የዕቅዱ አካል በማድረግ ልዩ ኦዲት ያደርጋል፣ያስደርጋል፣

ሰ. ከዚህ በላይ በሰፈሩ ድንጋጌዎች መሠረት ያከናወነውን የኦዲት ሥራ ውጤት ሪፖርት አግባብ ላለው የመንግስት መ/ቤት ወይም ለድርጅቱ የበላይ ኃላፊ ያሳውቃል፡፡ የኦዲት ውጤቱ ከፍተኛ ጉድለት መከሰቱንና ወንጀል መፈጸሙን የሚሳይ ሆኖ ሲገኝ ይህንኑ በግልባጭ ለክልሉ ፍትህ ቢሮና ለክልሉ ዕርሰ መስተዳደር ጽ/ቤት ይገልፃል፡፡ ጉዳዩ ከሙስና ጋር የሚያያዝ ሆኖ ከተገኘም ለክልሉ ስነ ምግባርና ፀረ-ሙስና ኮሚሽን ጭምር ያሳውቃል፡፡

ሸ. ጉዳዩ ከሚመለከታቸው መሥሪያ ቤቶች እና ድርጅቶች እንዲሁም ከፌደራልና ከሌሎች ክልላዊ የኦዲት መ/ቤቶች ጋር በመመካከር የኦዲት

ደረጃን/ስታንዳርድ/እና የአሠራር ስርዓት መወሰኛ መመሪያዎች ያወጣል፤

ቀ. ከሚመለከታቸው መሥሪያ ቤቶችና ድርጅቶች ጋር በመተባበር ለውስጥ ኦዲተሮች ተገቢውን ስልጠናና የሙያ ምክር ይሰጣል፤እንደአስፈላጊነቱም የውስጥ ኦዲት ሪፖርት እንዲቀርብለት ሊያደርግ ይችላል፤

በ. አንድ ሂሳብ ወንጀል ባለበት ሁኔታና ታማኝነት በጎደለው አኳኋን መያዙን ለማመን ምክንያት ያለው እንደሆነ ይህንን ሂሳብ የሚመለከቱ ጽሁፎች፤መዘክሮች መዝገቦች፤ ሰነዶችና ከነዚሁ ጋር ግንኙነት ባላቸው ሌሎች መረጃዎች ላይ በማሻግና በመመርመር ውጤቱን ለሚመለከተው ያሳውቃል፡፡

ተ. የክልሉ መንግስትመ/ቤቶችና ድርጅቶች የገንዘብና ንብረት ሂሳብ አያያዝና አጠባበቅ አስመልክቶ በሚያዘጋጇቸው ማንኛውም ህጎች፤ደንቦችና መመሪያዎች ረቂቅ ስራ ላይ አስፈላጊውን ምክርና አስተያየት ይሰጣል፡፡

ቸ. ከሚመለከታቸው የፌደራልና የክልል መንግስት መስሪያ ቤቶች ጋር በመተባበር የሂሳብ አያያዝ እና የኦዲት ሙያ ትክክለኛውን ፈር ይዞ እንዲዳብር ጥረት ያደርጋል፤

ኀ. በክልሉ ውስጥ በኦዲት ሙያ ለሚሠሩ ኦዲተሮች እና የሂሳብ አያያዝ ሥራ ለሚያከናውኑ የኦዲትና ሂሳብ አዋቂዎች በሥራው መስክ ለመሠማራት የሚያስችላቸውን የሙያ ብቃት የምስክር ወረቀት ይሰጣል፤ያድሳል፤ያግዳል፤ይሠርዛል፤ የሙያ ደረጃውን ጠብቀው ማከናወናቸውን ይከታተላል፤ስልጠናና ምክር ይሰጣል፡፡ አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘውም በህግ አግባብ ክስ ይመሠርታል፡፡

ነ. የግል ኦዲተሮችንና የሂሳብ አያያዝ ባለሙያዎችን የብቃት ማረጋገጫ ምስክር ወረቀት ለመስጠት፤ ለማገድ እና ለመሠረዝ የሚያስችል ወጥነት ያለው መመሪያ ያወጣል፤

,ኘ. የምስክር ወረቀቶችን በሚሰጥበትና በሚያድስበት ጊዜ በዚህ አዋጅ መሠረት በሚወጣ መመሪያ የሚወሰነውን የአገልግሎት ዋጋ ያስከፍላል፤

የአማራ ብሄራዊ ክልላዊ መንግስት ዋና ኦዲተር መ/ቤት የዜጎች ቻርተር

1. የቻርተሩ ዓላማ

- የዜጎችን መረጃ የማግኘት መብት ለማረጋገጥ፣
- ለዜጎች ጥራት ያለው አገልግሎት ለመስጠት፣
- ተጠያቂነትን በግልፅ ለማመላከት፣

2. የተቋሙ ስም

- የአማራ ብሔራዊ ክልላዊ መንግስት ዋና ኦዲተር መ/ቤት

3. የመ/ቤቱ ሃላፊዎች የመጠሪያ ማዕረግ

- የመ/ቤቱ ዋና ሃላፊ መጠሪያ፡- ዋና ኦዲተር
- የመ/ቤቱ ም/ሃላፊ ፡- ም/ዋና ኦዲተር

4. የመ/ቤቱ ራዕይ

- በክልሉ መንግስት መ/ቤቶች የአሰራር ግልፅነት፣ ውጤታማነትና የፋይናንስ ተጠያቂነት እስከ 2012 ዓ.ም መጨረሻ ሰፍኖ ማየት

5. የመ/ቤቱ ተልዕኮ

• የኦዲት ስራ ገለልተኛ በሆነ መንገድ በማከናወን ለም/ቤቱ እና ለሚመለከታቸው መ/ቤቶች ተጨባጭ መረጃና የሙያ ምክር ይሰጣል፡፡ የኦዲት ሙያ ሽፋንና ጥራት በማሳደግ በመንግስት ስራ ውስጥ ተጠያቂነትና አርአያነት ያላቸው ልምዶች እንዲስፋፉ ይሰራል፡፡

6. የመ/ቤቱ እሴቶች

የሙያ ብቃት(Professional competence)

• በተከታታይ ትምህርት ራሳችንን በመገንባት የሙያ ደረጃውንና ስነ ምግባሩን አክብረን በመስራት የደንበኞችን አመኔታ የሚያሳድግ የላቀ ሙያዊ አገልግሎት እንሰጣለን፡፡

ሚዛናዊነት(objectivity)

• ህግን መሰረት በማድረግ በብቃት፣ በጥራትና በተጨባጭ ማስረጃ ላይ ተመስርተን ያለአድልዎ ሚዛናዊነትን ጠብቀን ለውጤት እንሰራለን፡፡

ቅንነት (Integrity)

• ስነምግባራችን ጠብቀን ስራን ማዕከል ባደረገ መግባባትና መከባበር ለላቀ ውጤት እንሰራለን፡፡

የቡድን ስራ(Team work)

• በግልፅና በጋራ እየሰራን በመማማርና በመደጋገፍ የመ/ቤቱን ተልዕኮና ግቦች እናሳካለን፣፣

7. የመ/ቤቱ ተገልጋዩች

- የክልሉ ም/ቤት ጽ/ቤት
- የክልሉ የመንግስትና መንግስታዊ ያልሆኑ ተቋማት
- የግል ኦዲተሮችና ሂሳብ አዋቂዎች
- ሌሎች ዜጐች

8. በመ/ቤቱ የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች

- የክልሉ መንግስት መ/ቤቶችና ድርጅቶች ሂሳብ ኦዲት ያደርጋል፣ ያስደርጋል፣
- የክልሉ መንግስት መ/ቤቶችና ድርጅቶች ያስገኙት ውጤት ህጉን የተከተለ፣ ኢኮኖሚያዊ በሆነ አሰራር የተፈፀመ መሆኑንና ተፈላጊውን ግብ መምታቱን ለማረጋገጥ የክዋኔና የአካባቢ ጥበቃ ኦዲት ያደርጋል፣ ያስደርጋል፡፡
- ለክልሉ መንግስት መ/ቤቶች ድርጅቶች የተለገሱ እርዳታዎችንና ስጦታዎችን ኦዲት ያደርጋል፣ ያስደርጋል፡፡
- በመደበኛ ኦዲት ወቅት የአሰራር ግድፈት ወይም ጉድለት ከመገኘቱ የተነሳ አንድ ሂሳብ በልዩሁኔታ ኦዲት እንዲያደርግ በምክር ቤቱ፣ በክልሉ ፍርድ ቤቶች፣ በሌሎች የመንግስት መ/ቤቶችና ድርጅቶች አማካኝነት የተጠየቀ እንደሆነ በጉዳዩ

ክብደት ላይ ተመስርቶ የእቅዱ አካል በማድረግ ልዩ ኦዲት ያደርጋል፡፡ እነዚህ ለመ/ቤቱ ከተሰጡት በርካታ ተግባራትና ሀላፊነቶች መካከል ዋና ዋናዎቹ ናቸው፡፡

- የሂሳብና የኦዲት ሙያ ማረጋገጫ ሰርተፊኬት መስጠት፣ መከታተል፣ ማደስ፣
- የኦዲት ሙያ ምክር አገልግሎት መስጠት፣
- የኦዲት ሙያ ስልጠና መስጠት፡፡
- የክልሉን የተጠቃለለ ሒሳብ ፈንድ ኦዲት ማድረግ

የአብክመ ዋና ኦዲተር መስሪያ ቤት የዜጐች ቻርተር

በመ/ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶች፣ አገልግሎቶቹ የሚሰጡበት ቦታ፣ የሚወስዱት ጊዜና አገልግሎት ፈላጊዎች ማሟላት የሚገባቸውን ጉዳዩች የሚሳይ ሰንጠረዥ

ተ.ቁ	የሚከናወኑ ተግባራት / የሚሰጡ አገልግሎቶች/	አገልግሎቱ የሚሰጥበት /ሥራው የሚከናወንበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ						አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ መሟላትየሚገባቸው ቅድመሁኔታዎች፣
			በጊዜ				በመጠን	በጥራት	
			አነስተኛ መ/ቤቶች	መካከለኛ መ/ቤቶች	ከፍተኛ መ/ቤቶች	በጣም ከፍተኛ መ/ቤቶች			
1	**የኦዲት ተግባራት ይፈፀምልኝ ጥያቄዎችን ተቀብሎ መፈፀም**								
1.1	**የፋይናንስና ህጋዊነት ኦዲት** ቅድመ ዕቅድ (pre engagement activities)	በኦዲት ማናጀሮች ቢሮ እና በመስክ ኦዲተሮች ጊዜያዊ የሥራ ቢሮ	7 ሠዓት	18 ሠዓት	27 ሠዓት	36 ሠዓት	ለ1 መ/ቤት	100%	የሚፈለጉ ኃላፊዎችና ሠራተኞች በወቅቱ መገኘት፣
1.1.1	የኦዲት ስትራቴጅክ ዕቅድ (Strategic Planning)	በመስክ ጊዜያዊ የኦዲተሮች ቢሮ	48 ሠዓት	120 ሠዓት	183 ሠዓት	240 ሠዓት	ለ1 መ/ቤት	100%	• ጊዜያዊ ቢሮ እና የቢሮ መገልገያ ቁሳቁሶች መሥጠት • የሂሣብ ሰነዶችን፣ ሪፖርቶችንና ሌሎች ለኦዲቱ ሥራ የሚያስፈልጉትን ሁሉ አሟልቶ ማቅረብ • ኦዲት አስደራጊዎች፣ኦዲት ተደራጊዎችና ለኦዲቱ ሥራ መረጃ እንዲሰጡ የሚፈለጉ ሰዎች በወቅቱ መቅረብ፣
1.1.2	ዝርዝር የኦዲት ዕቅድና የኦዲት ሥራ (Detail planning and execution)	በመስክ ጊዜያዊ የኦዲተሮች ቢሮ	132 ሠዓት	330 ሠዓት	502 ሠዓት	660 ሠዓት	ለ1 መ/ቤት	100%	• ጊዜያዊ ቢሮ እና የቢሮ መገልገያ ቁሳቁሶች መሥጠት • የሂሣብ ሰነዶችን፣ ሪፖርቶችንና ሌሎች ለኦዲቱ ሥራ የሚያስፈልጉትን ሁሉ አሟልቶ ማቅረብ • ኦዲት አስደራጊዎች፣ኦዲት ተደራጊዎችና ለኦዲቱ ሥራ መረጃ እንዲሰጡ የሚፈለጉ ሰዎች በወቅቱ መቅረብ፣
1.1.3	የኦዲት ሥራ ማጠቃለያ (Audit summary)	በመስክ ጊዜያዊ የኦዲተሮች ቢሮ	22 ሠዓት	54 ሠዓት	82 ሠዓት	108 ሠዓት	ለ1 መ/ቤት	100%	• ጊዜያዊ ቢሮ እና የቢሮ መገልገያ ቁሳቁሶች መሥጠት • የሂሣብ ሰነዶችን፣ ሪፖርቶችንና ሌሎች ለኦዲቱ ሥራ የሚያስፈልጉትን ሁሉ አሟልቶ ማቅረብ • ኦዲት አስደራጊዎች፣ኦዲት ተደራጊዎችና ለኦዲቱ ሥራ መረጃ እንዲሰጡ የሚፈለጉ ሰዎች በወቅቱ መቅረብ፣
1.1.4	የኦዲት ድምዳሜዎችና ሪፖርት	በመስክ ጊዜያዊ የኦዲተሮች ቢሮ	24 ሠዓት	60 ሠዓት	91 ሠዓት	120 ሠዓት	ለ1 መ/ቤት	100%	• ጊዜያዊ ቢሮ እና የቢሮ መገልገያ ቁሳቁሶች መሥጠት

በመ/ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶች፣ አገልግሎቶቹ የሚሰጡበት ቦታ፣ የሚወስዱት ጊዜና አገልግሎት ፈላጊዎች ማሟላት የሚገባቸውን ጉዳዮች የሚያሳይ ሰንጠረዥ

ተ.ቁ	የሚከናወኑ ተግባራት / የሚሰጡ አገልግሎቶች/	አገልግሎቱ የሚሰጥበት /ሥራው የሚከናወንበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ						አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ መሟላትየሚገባቸው ቅድመሁኔታዎች፣
			በጊዜ				በመጠን	በጥራት	
			አነስተኛ መ/ቤቶች	መካከለኛ መ/ቤቶች	ከፍተኛ መ/ቤቶች	በጣም ከፍተኛ መ/ቤቶች			
	(Conclusion and reparting)								• የሂሣብ ሰነዶችን፣ ሪፖርቶችንና ሌሎች ለኦዲቱ ሥራ የሚያስፈልጉትን ሁሉ አሟልቶ ማቅረብ • ኦዲት አስደራጊዎች፣ኦዲት ተደራጊዎችና ለኦዲቱ ሥራ መረጃ እንዲሰጡ የሚፈለጉ ሰዎች በወቅቱ መቅረብ፣
1.1.5	የጥራት ቁጥጥር	በመስክ ጊዜያዊ የኦዲተሮች ቢሮ	7 ሠዓት	18 ሠዓት	27 ሠዓት	36 ሠዓት	ለ1 መ/ቤት	100%	• ጊዜያዊ ቢሮ እና የቢሮ መገልገያ ቁሳቁሶች መሥጠት • የሂሣብ ሰነዶችን፣ ሪፖርቶችንና ሌሎች ለኦዲቱ ሥራ የሚያስፈልጉትን ሁሉ አሟልቶ ማቅረብ • ኦዲት አስደራጊዎች፣ኦዲት ተደራጊዎችና ለኦዲቱ ሥራ መረጃ እንዲሰጡ የሚፈለጉ ሰዎች በወቅቱ መቅረብ፣
1.2	**የክዋኔ ኦዲት**								
1.2.1	የቅድመ ኦዲት ሥራዎችና የዳሰሳ ጥናት (pre-engagement activities, over view and feasibility study)	በመስክ ጊዜያዊ የኦዲተሮች ቢሮ	588 ሠዓት	840 ሠዓት	1008 ሠዓት	1176 ሠዓት	ለ1 መ/ቤት	100%	• የሚፈለጉ ኃላፊዎችና ሠራተኞች በወቅቱ መገኘት • ጊዜያዊ ቢሮ እና የቢሮ መገልገያ ቁሳቁሶች መሥጠት • ለኦዲት ሥራ የሚያስፈልጉ

በመ/ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶች፣ አገልግሎቶቹ የሚሰጡበት ቦታ፣ የሚወስዱት ጊዜና አገልግሎት ፈላጊዎች ማሟላት የሚገባቸውን ጉዳዮች የሚያሳይ ሰንጠረዥ

ተ.ቁ	የሚከናወኑ ተግባራት / የሚሰጡ አገልግሎቶች/	አገልግሎቱ የሚሰጥበት /ሥራው የሚከናወንበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ						አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ መሟላትየሚገባቸው ቅድመሁኔታዎች፣
			በጊዜ				በመጠን	በጥራት	
			አነስተኛ መ/ቤቶች	መካከለኛ መ/ቤቶች	ከፍተኛ መ/ቤቶች	በጣም ከፍተኛ መ/ቤቶች			
									ማናቸውንም ሠነዶችና ሪፖርቶች ማቅረብ
1.2.2	ዝርዝር የኦዲት ዕቅድ ማዘጋጀትና ኦዲት ማድረግ (Detail planning execution)		840 ሠዓት	1200 ሠዓት	1440 ሠዓት	1680 ሠዓት	ለ1 መ/ቤት	100%	• ጊዜያዊ ቢሮ እና የቢሮ መገልገያ ቁሳቁሶች መሥጠት • ለኦዲት ሥራ የሚያስፈልጉ ማናቸውንም ሠነዶችና ሪፖርቶች ማቅረብ
1.2.3	ሪፖርቱ (Reporting)	በኦዲት ማናጀሮች ቢሮ	252 ሠዓት	360 ሠዓት	432 ሠዓት	504 ሠዓት	ለ1 መ/ቤት	100%	"
1.3	**የክልሉ የተጠቃለለ ፈንድ ሂሣብ** ቅድመ ዕቅድ (pre-engagement activities)		34 ሠዓት				ለ1 መ/ቤት	100%	የሚፈለጉ ኃላፊዎችና ሠራተኞች በወቅቱ መገኘት፣
1.3.1	የኦዲት ስትራቴጅክ ዕቅድ (Strategic planning)		223 ሠዓት				ለ1 መ/ቤት	100%	• ጊዜያዊ ቢሮ እና የቢሮ መገልገያ ቁሳቁሶች መሥጠት • የሂሣብ ሰነዶችን፣ ሪፖርቶችንና ሌሎች ለኦዲት ሥራ የሚያስፈልጉትን ሁሉ አሟልቶ ማቅረብ
1.3.2	ዝርዝር የኦዲት ዕቅድና የኦዲት ሥራ (Detail planning and exation)		613 ሠዓት				ለ1 መ/ቤት	100%	•ጊዜያዊ ቢሮ እና የቢሮ መገልገያ ቁሳቁሶች መሥጠት • የሂሣብ ሰነዶችን፣ ሪፖርቶችንና ሌሎች ለኦዲት ሥራ የሚያስፈልጉትን ሁሉ አሟልቶ ማቅረብ
1.3.3	የኦዲት ሥራ ማጠቃለያ (Audit summary)		100 ሠዓት				ለ1 መ/ቤት	100%	• ጊዜያዊ ቢሮ እና የቢሮ መገልገያ ቁሳቁሶች መሥጠት • የሂሣብ ሰነዶችን፣

በመ/ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶች፣ አገልግሎቶቹ የሚሰጡበት ቦታ፣ የሚወስዱት ጊዜና አገልግሎት ፈላጊዎች ማሟላት የሚገባቸውን ጉዳዩች የሚያሳይ ሰንጠረዥ

ተ.ቁ	የሚከናወኑ ተግባራት / የሚሰጡ አገልግሎቶች/	አገልግሎቱ የሚሰጥበት /ሥራው የሚከናወንበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ						አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገል,ጋይ መሟላትየሚገባቸው ቅድመሁኔታዎች፣
			በጊዜ				በመጠን	በጥራት	
			አነስተኛ መ/ቤቶች	መካከለኛ መ/ቤቶች	ከፍተኛ መ/ቤቶች	በጣም ከፍተኛ መ/ቤቶች			
									ሪፖርቶችንና ሌሎች ለኦዲቱ ሥራ የሚያስፈልጉትን ሁሉ አሟልቶ ማቅረብ
1.3.4	የኦዲት ድምዳሜና ሪፖርቲንግ (conclusion and reprting)		111 ሠዓት				ለ1 መ/ቤት	100%	• ጊዜያዊ ቢሮ እና የቢሮ መገልገያ ቁሳቁሶች መሥጠት • የሂሣብ ሰነዶችን፣ ሪፖርቶችንና ሌሎች ለኦዲቱ ሥራ የሚያስፈልጉትን ሁሉ አሟልቶ ማቅረብ
1.3.5	የጥራት ቁጥጥር		33 ሠዓት				ለ1 መ/ቤት	100%	• ጊዜያዊ ቢሮ እና የቢሮ መገልገያ ቁሳቁሶች መሥጠት • የሂሣብ ሰነዶችን፣ ሪፖርቶችንና ሌሎች ለኦዲቱ ሥራ የሚያስፈልጉትን ሁሉ አሟልቶ ማቅረብ
1.4	**ልዩ ኦዲት** ወደ ቢሮ የሚመጡ የልዩ ኦዲት ጥያቄዎችን ተቀብሎ አግባብነታቸውን ማጣራት	በዋና ኦዲተርና በኦዲት ዋና የሥራ ሂደት ቢሮ					ለ1 መ/ቤት	100%	• በመረጃ የተደገፈ ግልጽ ጥቆማ በፁሁፍ ማቅረብ • ማጭበርበሩ የተከሰተበትን በጀት ዓመት ሁል ጊዜ ገልፆ ማቅረብ
1.4.1	ለኦዲቱ የሚያስፈልጉ ማስረጃዎች መለየትና ማቀድ	በመስክ ኦዲተሮች ጊዜያዊ ቢሮ	የጥቆማውን ሥፋትና ውስብስብነት መሠረት በማድረግ በኦዲተሮች ከተተመነ በኋላ በኦዲት ማናጀሮች ይፀድቃል፡				ለ1 የጥቆማ ጉዳይ	100%	• ጊዜያዊ ቢሮ እና የቢሮ መገልገያ ቁሳቁሶች መሥጠት የሂሣብ ሰነዶችን፣

በመ/ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶች፣ አገልግሎቶቹ የሚሰጡበት ቦታ፣ የሚወስዱት ጊዜና አገልግሎት ፈላጊዎች ማሟላት የሚገባቸውን ጉዳዮች የሚያሳይ ሰንጠረዥ

ተ.ቁ	የሚከናወኑ ተግባራት / የሚሰጡ አገልግሎቶች/	አገልግሎቱ የሚሰጥበት /ሥራው የሚከናወንበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ						አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ መሟላትየሚገባቸው ቅድመሁኔታዎች፣
			በጊዜ				በመጠን	በጥራት	
			አነስተኛ መ/ቤቶች	መካከለኛ መ/ቤቶች	ከፍተኛ መ/ቤቶች	በጣም ከፍተኛ መ/ቤቶች			
									ሪፖርቶችንና ሌሎች ለኦዲቱ ሥራ የሚያስፈልጉትን ሁሉ አሟልቶ ማቅረብ
1.4.2	ዝርዝር የኦዲት ሥራ ማከናወን	በመስክ ኦዲተሮች ጊዜያዊ ቢሮ	በዕቅድ ወቅት የተተመነውን ሠዓት መሠረት በማድረግ				ለ1 የጥቆማ ጉዳይ	100%	• መሥጠት የሂሣብ ሰነዶችን፣ ሪፖርቶችንና ሌሎች ለኦዲቱ ሥራ የሚያስፈልጉትን ሁሉ አሟልቶ ማቅረብ
1.4.3	ድምዳሜና ሪፖርቲንግ	በመስክ ኦዲተሮች ጊዜያዊ ቢሮ	በዕቅድ ወቅት የተተመነውን ሠዓት መሠረት በማድረግ				ለ1 የጥቆማ ጉዳይ	100%	• መሥጠት የሂሣብ ሰነዶችን፣ ሪፖርቶችንና ሌሎች ለኦዲቱ ሥራ የሚያስፈልጉትን ሁሉ አሟልቶ ማቅረብ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	በአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ			ደንበኞች አገልግሎቱን ለማግኘት ማሟላት የሚጠበቅባቸው ቅድመ ሁኔታዎች
			በጊዜ	በመጠን	በጥራት	
2	**የኦዲት ጥናት፣ ስልጠናና ምክር ተግባራትን ይፈፀምልኛ ጥያቄዎችን ተቀብሎ መፈፀም**					
2.1.1	የኦዲትና የሂሳብ ሙያ ፈቃድ ምዝገባ ማከናወን	የኦዲት ጥናት ሥልጠናና፣ ምክር ዋና ሥራ ሂደት	40 ደቂቃ	ለ1 ደንበኛ	100%	የሚፈለገውን የትምህርት ዝግጅት፣ የስራ ልምድ እና በክልል ውስጥ የታደሰ የቀበሌ መታወቂያ
2.1.2	የሙያ ፈቃድ ለመውሰድ የተመዘገቡ ደንበኞችን ሊለካ የሚችል ፈተና ማውጣት	የኦዲት ጥናት ሥልጠናና፣ ምክር ዋና ሥራ ሂደት	2 ቀን	ለአንድ ጊዜ	100%	
2.1.3	መፈተን	የኦዲት ጥናት ሥልጠናና፣ ምክር ዋና ሥራ ሂደት	4 ሰዓት	ለአንድ ጊዜ	100%	የምዝገባ መስፈርቱን ያሟላ እና መታወቂያ ይዘው መገኘት፣
2.1.4	ማረም	የኦዲት ጥናት ሥልጠናና፣ ምክር ዋና ሥራ ሂደት	1:30 ሰዓት	ለአንድ ተፈታኝ	100%	
2.1.5	ፈቃድ መስጠት	የኦዲት ጥናት ሥልጠናና፣ ምክር ዋና ሥራ ሂደት	30 ደቂቃ	ለአንድ ደንበኛ	100%	ፈተናውን ያለፉ ደንበኞች መንግስታዊም ሆነ ከግል ድርጅት አለመቀጠራቸውን ለማረጋገጥ የስራ መልቀቂያ፣ በክልሉ ውስጥ ቢሮ ከፍተው ለመስራት እና አድራሻቸውን ለመ/ቤታችን ለማሳወቅ በፍትህ የጸደቀ የቢሮ ኪራይ ውል
2.1.6	የሙያ ፈቃድ ማደስ	የኦዲት ጥናት ሥልጠናና፣ ምክር ዋና ሥራ ሂደት	30 ደቂቃ	ለአንድ ደንበኛ	100%	ከገቢዎች ስለ ስራ አፈጻጸማቸው ማስረጃ፣ የታደሰ ያለፈው ዓመት ንግድ ፈቃድ፣ የተሰሩ ስራዎች የሂሳብ ሪፖርቶች፣
2.1.7	የሙያ ፈቃድ ደረጃ ማሳደግ	የኦዲት ጥናት ሥልጠናና፣ ምክር ዋና ሥራ ሂደት	40 ደቂቃ	ለአንድ ደንበኛ	100%	የተሰሩ ስራዎች ሪፖርት፣ በመመሪው መሰረት የትምህርት ዝግጅትና የስራ ልምድ ያሟላ
2.1.8	የተፈቀደላቸው ሂሳብ አዋቂዎችን ስራ አፈጻጸም በመስክ መከታተል	የተፈቀደላቸው ሂሳብ አዋቂዎች በሚገኙባቸው ወረዳዎች፣ ዞኖች እንዲሁም በየዞንና ወረዳ ባሉ ገበዎች ጽ/ቤቶች	3 ሰዓት	ለአንድ ሂሳብ አዋቂ	100%	የተፈቀደላቸው ሂሳብ አዋቂዎች ለመ/ቤታችን ባሳወቁት አድራሻ መሰረት ሲፈለጉ መገኘት፣ ለ/ስራ ሂደቱ የሰጡትን ስልክ አለመዝጋትና ሲፈለጉ መገኘት ፣ አድራሻ ሲቀይሩ ለመ/ቤታችን ማሳወቅ፣

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	በአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ			ደንበኞች አገልግሎቱን ለማግኘት ማሟላት የሚጠበቅባቸው ቅድመ ሁኔታዎች
			በጊዜ	በመጠን	በጥራት	
2.1.9	በተፈቀደላቸው ሂሳብ አዋቂዎች የተሰሩ ስራዎችን መገምገም	የኦዲት ጥናት ሥልጠናና፣ ምክር ዋና ሥራ ሂደትና በሂሳብ አዋቂዎች ሥራ ቦታ	4 ሰዓት	ለአንድ ሂሳብ መዝገብ	100%	ለስራ ሂደቱ በሰጡት አድራሻ መሰረት ሲፈለጉ መገኘት
2.1.10	በግል ኦዲተሮች የተሰሩ የኦዲት ስራዎችን መገምገም	የኦዲት ጥናት ሥልጠናና፣ ምክር ዋና ሥራ ሂደት	4 ሰዓት	ለአንድ የኦዲት ፋይል	100%	እየተሰሩ ያሉ ስራዎችን ለመ/ቤታችን ማሳወቅ፣ ስራው ሲጠናቀቅ ሪፖርቶችን ለመ/ቤታችን ማቅረብ
2.1	**ጥናት**					
2.1.1	ለኦዲቱ ሽፋንና ጥራት መሻሻል አጋዥ የሆኑ ርዕሰ ጉዳዮችን በመምረጥ ጥናት ማካሄድ	የኦዲት ጥናት ሥልጠናና፣ ምክር ዋና ሥራ ሂደት	6 ወር	ለአንድ ጥናት	100%	
2.2	**ስልጠና**					
2.2.1	ለኦዲተሮች ስልጠና መስጠት	የኦዲት ጥናት ሥልጠናና፣ ምክር ዋና ሥራ ሂደት	10 ቀን	ለአንድ ዙር ስልጠና	100%	የሥልጠና ፍላጐት መግለጽ
2.2.2	የስልጠና ማንዋል ማዘጋጀት	የኦዲት ጥናት ሥልጠናና፣ ምክር ዋና ሥራ ሂደት	3 ወር	አንድ ማንዋል ለማዘጋጀት	100%	
2.3	**የምክር አገልግሎት**					
2.3.1	በኦዲት ዙሪያ የምክር አገልግሎት ለሚጠይቁ መንግስታዊ እና መንግስታዊ ላልሆኑ ድርጅቶች የምክር አገልግሎት መስጠት	የኦዲት ጥናት ሥልጠናና፣ ምክር ዋና ሥራ ሂደት	1ሰዓት	ለአንድ ምክር	100%	የምክር ጥያቄ ማቅረብ

ተ/ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ			አገልግሎቱን ለማግኘት መሟላት የሚገባቸው ቅድመ ሁኔታዎች የሚገባቸው
			በጊዜ	በመጠን	በጥራት	
3.	የህዝብ ግንኙነት ተግባራት ይፈፀምልኛ ጥያቄዎችን ተቀብሎ መፈፀም					
3.1	የተደራጀ መረጃ መስጠት	በህዝብ ግንኙነት ዋና ሥራ ሂደት	30 ደቂቃ	1 በቁጥር	100%	የመረጃ ጥያቄ ማቅረብ
3.2	የተለያዩ ህትመቶችን ማሰራጨት	በህትመት ስርጭትና ክትትል ሥራ ክፍል	5 ቀን	100%	100%	የሚሰራጩ የታተሙ ህትመቶች መኖር
3..3	የተለያዩ መድረኮችንና መነሻ ጽሁፍ ማዘጋጀት	በህዝብ ግንኙነት ዋና ሥራ ሂደት				
3..4	መ/ቤቱን የሚያስተዋውቁ መልዕክት የሚያስተላልፉ ብሮሸሮች ማዘጋጀት	በህዝብ ግንኙነት ዋና ሥራ ሂደት	10 ቀን	1 በቁጥር	100%	የክፍተት ዳሰሳ ጥናት በጀት
3.5	ለአጋር አካላት የተለያዩ ሪፖርቶችን መስጠት	ለዕቅድ ዝግጅት ክትትል ሥራ ክፍል	5 ቀን	1 በቁጥር	100%	የሪፖርት መቀራረብ ሁኔታ መግለጽ
3.6	መረጃ ማሰባሰብ፣ ማደራጀትና መተንተን	በመረጃ ትንተናና ስታትስቲክስ ዋና ክፍል	15ቀን	1በቁጥር	100%	የሚያስፈልገውን መረጃ ማሳወቅ፣
3.7	የኦዲዎቪዥዋልና ዶክመንቴሽን ስራዎች	በኦዶቪዥዋልና ዶክመንቴሽን ሥራ ክፍል	15		100%	የሚያስፈልገውን መረጃ ማሳወቅ፣
3.8	ሙዊ መጽሔት በማዘጋጀት ለደንበኞች መረጃመስጠት	የህዝብ ግንነነት ዋና ሥራ ሂደት	በዓመት	1		

4	**የአገ/ት አሰጣጥ ቅሬታ አፈታት ተግባራትን ይፈፀምልኝ ጥያቄዎችን ተቀብሎ መፈፀም**					
4.1	የደንበኞች እርካታ የዳሰሳ ጥናት ማድረግ	አገልግሎት አሰጣጥና ቅሬታ አፈታት ሥራ ክፍል	45 ቀን	1 ሰነድ	100%	ትክክለኛ መረጃ የመስጠት ፍላጐት
4.2	ቅሬታ ተቀብሎ ፍትሃዊ ውሳኔ መስጠት	አገልግሎት አሰጣጥና ቅሬታ አፈታት ሥራ ክፍል	3 ቀን	1 በቁጥር	100%	ቅሬታ ማቅረብ
4.3	የአገልግሎት አሰጣጥ ስልት መቀየስ	አገልግሎት አሰጣጥና ቅሬታ አፈታት ሥራ ክፍል	3 ወር	1 በቁጥር	100%	መረጃ መስጠት
4.4	ክትትልና ድጋፍ ማድረግ	አገልግሎት አሰጣጥና ቅሬታ አፈታት ሥራ ክፍል	30 ቀን	1 ዙር	100%	በጀት ማዘጋጀት
5.	**የሰው ሀይል ስራ/አመ/ አስተዳደር የሰው ሃይል ስምሪት ተግባራት ይፈፀምልኝ ጥያቄ ተቀብሎ መፈፀም**					
5.1	በክፍት የሥራ መደብ በቅጥር የሰው ኃይል ማሟላት	የሰው ኃ/ሥ/አ/ደ/ ሥራ ሂደት	10 ቀን	1 በቁጥር	100%	ስምሪት እንዲካሄድና የሥምሪት ዓይነት በጀት ያለው መሆኑን የሚያሳይ ደብዳቤ
5.2	የሰው ሀብት ልማት /ስልጠና/ ተሳታፊዎችን መምረጥ					
	አጭር ጊዜ ስልጠና	የሰው ኃ/ሥ/አ/ደ/ ሥራ ሂደት	4 ቀን	1 በቁጥር	100%	የስልጠና ፍላጐት ምልመላ የሚገልጽ ደብዳቤ

	የረጅም ጊዜ ሰልጠና	የሰው ኃ/ሥ/አ/ደ/ ሥራ ሂደት	4 ቀን	1 በቁጥር	100%	የስልጠና ፍላጐት ምልመላ የሚገልጽ ደብዳቤ
5.3	በክፍት የሥራ መደብ በደረጃ ዕድገት የሰው ኃይል ስምሪት ማሟላት	የሰው ኃ/ሥ/አ/ደ/ ሥራ ሂደት	4 ቀን	1 በቁጥር	100%	ስምሪት እንዲካሄድና የሥምሪት ዓይነት በጀት ያለው መሆኑን የሚያሳይ ደብዳቤ
5.4	የሰው ኃይል በውጭ ዝውውር ማሟላት	የሰው ኃ/ሥ/አ/ደ/ ሥራ ሂደት	10 ቀን	1 በቁጥር	100%	ስምሪት እንዲካሄድና የሥምሪት ዓይነት በጀት ያለው መሆኑን የሚያሳይ ደብዳቤ
5.5	ዲስፕሊን ጉዳዮችን ማጣራት	በጥቅማ ጥቅምና ሥራ ስንብት ሥራ ክፍል	5 ቀን	1 በቁጥር	100%	በማስረጃ የተደገፈ ክስ ማቅረብ
5.6	የሥራ ሰንብትና መመለስ ጥያቄዎችን ምላሽ መስጠት	በጥቅማ ጥቅምና ሥራ ስንብት ሥራ ክፍል	ግማሽ ቀን	በቁጥር	100%	ከመ/ቤቱ የበላይ አመራር የተፈቀደ ህጋዊ ሰነዶችን ማቅረብ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ			አገልግሎቱን ለማግኘት መሟላት የሚገባቸው ቅድመ ሁኔታዎች
			በጊዜ	በመጠን	በጥራት	
6	የኢንፎርሜሽን ኮሚኒኬሽን ቴክኖሎጂ ተግባራት ይፈፀምልኝ ጥያቄዎችን ተቀብሎ መፈፀም	የኢኮቴ ደ/ሥራ ሂደት				
6.1	የኮምፒውተር ሥልጠና መስጠት ማንዋል ዝግጅትን ጨምሮ	የኢኮቴ ደ/ሥራ ሂደት	5 ቀን	በቁጥር 1	100%	ክፍተት ያለባቸውን ለሂደቱ ማሳወቅ
6.2	ወደ ድረ-ገጽ መረጃዎችን ማስገባት	የኢኮቴ ደ/ሥራ ሂደት	15 ደቂቃ	በቁጥር 1	100%	የተዘጋጀና የረቀቀ ጽሆፎች ሲቀርቡ
6.3	የኔትወርክ ጥገና	የኢኮቴ ደ/ሥራ ሂደት	1 ሰዓት	በቁጥር 1	100%	አግልግሎት ተጠያቂዎች ወደ ኔትወርክ ለመግባት ሲፈልጉ
6.4	ኔትወርክ ላይ ያሉ ዳታዎችን ባክፐ መያዝ	የኢኮቴ ደ/ሥራ ሂደት	1 ቀን	በቁጥር 1	100%	መረጃዎች እንዳይጠፉ ጥንቃቄ ለማድረግ
6.5	የሀርድ ዌር ጥገና ማድረግ	የኢኮቴ ደ/ሥራ ሂደት	8 ሰዓት	በቁጥር 1	100%	ሲበላሽ አገልግሎት ጠያቂዎች ፎርሙን መሙላት
6.6	ለመ/ቤቱ አገልግሎት ሶፍትዌሮችን ከኢንተርኔት ማውረድ	የኢኮቴ ደ/ሥራ ሂደት	3 ሰዓት	በቁጥር 1	100%	ተጠቃሚዎች የሶፍትዌር አይነቱን ሲያቀርቡ
6.7	የሶፍትዌር ጥገና	ኢኮቴ ደ/ሥራ ሂደት	4 ሰዓት	በቁጥር 1	100%	ሲበላሽ አገልግሎት ጠያቂዎች ፎርሙን መሙላት
6.8	እስፔስፊኬሽን ማዘጋጀት	ኢኮቴ ደ/ሥራ ሂደት	2 ቀን	በቁጥር 1	100%	ከግዥ፣ፋ.ይ/ንብ/አስ/ደ/የሥራ ሂደት ጥያቄ ሲቀርብ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎቱ አሳማኝ እስታንዳርድ			አገልግሎቱን ለማግኘት መሟላት ያለበት ቅድመ ሁኔታ
			በጊዜ	በመጠን	በጥራት	
7	**የግዥ ፋይ/ንብ/አስ ተግባራት ይፈፀምልኝ ጥያቄዎችን ተቀብሎ መፈፀም**					
7.1	የሚፈለጉ ዕቃዎች ግዥ ጨረታ ሰነድ ማዘጋጀትና ጨረታ ማውጣት	የግዥ/ፋ/ንብ/አስ/ሥራ ሂደት				የዕቃ ግዥ ዕቅድ
	በግልፅ ጨረታ	የግዥ/ፋ/ንብ/አስ/ሥራ ሂደት	15-20 ቀን	100%	100%	በተጠየቀው ስፔስፍኬሽን መሠረት ሙሉ መረጃ የያዘ የጨረታ ሰነድ
	በውስን ጨረታ	የግዥ/ፋ/ንብ/አስ/ሥራ ሂደት	5 ቀን	100%	100%	በተጠየቀው ስፔስፍኬሽን መሠረት ሙሉ መረጃ የያዘ የጨረታ ሰነድ
	በቀጥታ ግዥ	የግዥ/ፋ/ንብ/አስ/ሥራ ሂደት	1 ቀን	100%	100%	በሚጠየቀው የጥራት መጠን የሚሸጠውን ዕቃ ማቅረብ
7.2	አሸናፊው ለይቶ ውል መፈራረም	የግዥ/ፋ/ንብ/አስ/ሥራ ሂደት	3:00 ሠዓት	100%	100%	የጨረታ ኮሚቴ በመሰብሰብ አሸናፊውን መለየትና ውል መፈራረም
	በግልፅ ጨረታ	የግዥ/ፋ/ንብ/አስ/ሥራ ሂደት	10 ቀን	100%	100%	የጨረታ ኮሚቴ በመሰብሰብ አሸናፊውን መለየትና ውል መፈራረም
	በውስን ጨረታ	የግዥ/ፋ/ንብ/አስ/ሥራ ሂደት	5 ቀን	100%	100%	የጨረታ ኮሚቴ በመሰብሰብ አሸናፊውን መለየትና ውል መፈራረም
	በቀጥታ ግዥ	የግዥ/ፋ/ንብ/አስ/ሥራ ሂደት	1 ቀን	100%	100%	በተጠየቀው ስፔስፍኬሽን መሠረት ግዥ መፈፀም
7.3	ከአቅራቢው ዕቃ መረከብ	የግዥ/ፋ/ንብ/አስ/ሥራ ሂደት	5 ቀን	100%	100%	በስፔስፍኬሽኑና በውሉ መሠረት የቀረበውን ዕቃ መረከብ፣
	የግዥ ክፍያዎችን መፈፀም	የግዥ/ፋ/ንብ/አስ/ሥራ ሂደት	330 ደቂቃ	100%	100%	ዕቃው በተፈለገው ጥራት መጥቶ ገቢ መሆኑን በማረጋገጥ በሚቀርብ ሕጋዊ ደረሰኝ መረከብ
	የስልጠና ክፍያዎችን መፈፀም	የግዥ/ፋ/ንብ/አስ/ሥራ ሂደት	3:30 ሠዓት	100%	100%	በስልጠናው የሚቀርቡ አገልግሎቶች በውሉ መሠረት በሚፈለገው ጥራት መቅረባቸውን መከታተልና በሚቀርብ ሕጋዊ ደረሰኝ ክፍያ መፈፀም
	ሌሎች ክፍያዎችን መፈፀም		1 ሠዓት	100%	100%	

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎቱ አሳማኝ እስታንዳርድ			አገልግሎቱን ለማግኘት መሟላት ያለበት ቅድመ ሁኔታ
			በጊዜ	በመጠን	በጥራት	
	በግዥ በስጦታና በእርዳታ የተገኙ ንብረቶችን መረከብ		2 ሠዓት	100%	100%	ንብረቶችን በሞዴል ገቢ በማድረግ እና ኮድ መስጠት
	በሚሰጡ አገልግሎቶች የሚቀርቡ ቅሬታዎችን ምላሽ መስጠት		1-5 ቀናት	100%	100%	በግዥ አሠራር የተፈጠሩ ቅሬታዎች በስታንዳርዱ መሠረት ጊዜ ገደቡ ሳያልፍ ማቅረብ፣
8	የውስጥ ኦዲት ተግባራት ይፈፀምልኝ ጥያቄዎችን ተቀብሎ መፈፀም					
8.1	ፋይናንስና ህጋዊነት ኦዲት	በሁሉም የስራ ሂደት	100%	25 ቀናት	100%	መሟላት የሚገባቸውን ሰነዶች ለኦዲት ምቹ ማድረግ
8.2	ሙያዊ ድጋፍ፣ ክትትልና ምክር አገልግሎት መስጠት	በሁሉም የስራ ሂደት	1	30 ደቂቃ	100%	መ/ቤቱ ከሚሰጠው አገልግሎት ጋር የተያያዘ ማድረግ
8.3	የውስጥ ቁጥጥር ስርአት በአግባቡ ስራ ላይ መዋላቸውን ማረጋገጥ	በሁሉም የስራ ሂደት	100%	10 ቀን	100%	በመ/ቤቱም ሆነ በሌላ የተዘጋጀ የውስጥ ቁጥጥር ስርአት
8.4	በአንድ በምርምር ግኝትና ግድፈቶች ላይ ክትትል በማድረግ የእርምት እርምጃ መወሰዱን ማረጋገጥ	በሁሉም የስራ ሂደት	100%	5 ቀን	100%	የእርምት እርምጃ የተወሰደበትን ሰነድ ማቅረብ

9. አጠቃላይ የጥራት መርሆች

በስታንዳርዱ ላይ የተገለፁ አገልግሎቶችን በሚከተሉት አጠቃላይ የጥራት መርሆች ላይ ተመስርተን እንሰጣለን፡፡

ግልፅነት

የምንሰጠው ማንኛውም አገልግሎት ባስቀመጥናቸው ስታንዳርዶች፣ ቅድመ ሁኔታዎች፣ መመሪያዎችና ማንዋሎች ላይ መሰረት በማድረግ ለደንበኞቻችን ፍፁም ግልፅ በሆነ መንገድ ይሰጣል፡፡

ቶሎ ምላሽ መስጠት

ደንበኞችን ባስቀመጥነው ስታንዳርድ መሰረት ምንም ሳይጉላሉ አገልግሎቱን እንዲያገኙ ይደረጋል፡፡

ተደራሽነት

አገልግሎታችን ባስቀመጥነው ተደራሽ ግብ መሰረት ደንበኞቻችን በሚገኙበት ከክልል ማዕከል እስከ ወረዳ/ከተማ የአስተዳደር እርከን ድረስ እንዲደርስ ይደርጋል፡፡

አሳታፊነት

የአገልግሎታችን ተጠቃሚ የሆኑ ተገልጋዬችንና ያገባኛል ባዬችን በዕቅድ፣ በአፈፃፀማችንና በድጋፍና ክትትላችን ወቅት እናሳትፋለን፡፡

ቅድመ ሁኔታዎች

ችግሮች ከመከሰታቸው በፊት የተለያዩ ጥናቶችን አስቀድመን በማካሄድ በመረጃ ላይ ተመስርተን ችግሮችን እንከላከላለን፡፡

ተገልጋይ ተኮር

የምንሰጣቸው አገልግሎቶች መ/ቤቱ ከያዘው ዕቅድ በተጨማሪ የመ/ቤቱን ገለልተኛነትና የአሠራር መርህ ጠብቆ በተገልጋዮች ፍላጐት ላይ የተመሰረቱ ይሆናሉ፡፡

ተከታታይነት ያለው መሻሻል

ስራዎቻችን በየዕቅድ ዘመኑ በመገምገም ክፍተቶችን ለመሙላት ተከታታይነት ያለው ማሻሻያ እናደርጋለን፡፡

ውጤታማነት

አገልግሎት አሰጣጣችን የመ/ቤቱን ተልዕኮና ራዕይ በሚያሳኩ ተግባራት ላይ ያተኮረ ይሆናል፡፡

10. የተገልጋዬች መብት

- በመ/ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶችን የማግኘት መብት
- መረጃ የማግኘት መብት
- በመ/ቤቱ አሰራር ላይ አስተያየት የማቅረብ መብት
- ቅሬታ የማቅረብ መብት

11. የአስተያየት፣ የግብአትነትና ተሳትፎ ሂደት

11.1አስተያየትና የግብዓት መቀበያ መንገዶች

1. ተገልጋዬች በአገልግሎት አሰጣጣችን ላይ በአካል፣ በሚዲያ፣ በሀሳብ መስጫ መዝገብና ሳጥን እንዲሁም የተለያዩ የምክክር መድረኮችን በመጠቀም አስተያየታቸውን እንዲሰጡ ይደረጋል፡፡
2. ከተገልጋዬች የተገኘውን አስተያየት በመገምገምና እንደግብዓት በመጠቀም ግብረ መልስ እንሰጣለን፡፡

11.2 የተሳትፎ ሂደት

ሀ. በምክክር መድረክ፣ በዓመታዊ መጽሔታችን፣ በአስተያየት መስጫ ሣጥንና መዝገብ
ለ. በመገናኛ ብዙሃን አማራ ቴሌቪዥን ሬዲዮና ጋዜጣች
ሐ. በመ/ቤቱ የድረ ገጽ አድራሻ ተገልጋዬችን እናሳትፋለን፡፡

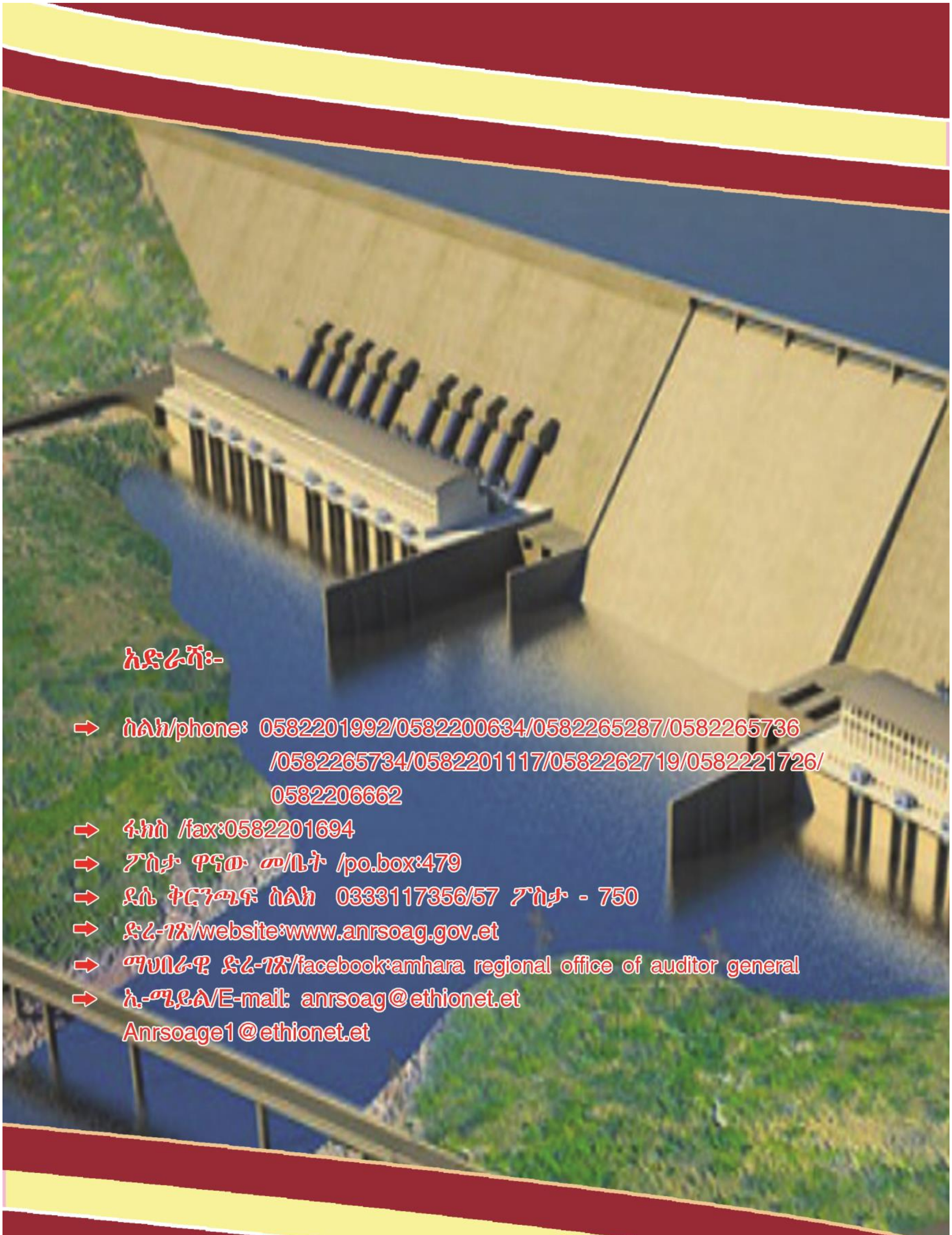
12. የቅሬታ አቀራረብ ሂደት

ተገልጋዩ ባገኘው አገልግሎት ካልረካ ቅሬታውን አገልግሎቱን ለሰጠው ባለሙያ የቅርብ ኃላፊ/ለመስክ ኦዲተሮች ሲሆን ለኦዲት ማኔጀሮች/ ማቅረብ የሚችል ሲሆን በዚህም ካልረካ ለመ/ቤቱ አገልግሎት አሰጣጥና ቅሬታ ሰሚ ባለሙያ ያቀርባል፡፡ ባለሙያውም የአሰራር ሂደቱን ተከትሎ ለቀረበው ቅሬታ ምላሽ ይሰጣል፡፡ ከዚህ በተጨማሪ ለመገናኛ ብዙሃንና አግባብ ላላቸው አካላት ማሳወቅ ይቻላል፡፡

13. የመረጃ ማስተላለፊያ መንገዶች

ወቅታዊ መረጃዎችሪፖርቶች

- መገናኛ ብዙሃን - በፋክስ
- በበራሪ ጽሁፍ - በመረጃ ማዕከል አማካኝነት በአካል በመገኘት
- በዜና እና ዓመታዊ መፅሄት - በስልክ
- በመድረኮች - በኢሜል
- በማስታወቂያ ሰሌዳ - በዌብሳይት
- በመደበኛ የተገልጋይ መድረኮች - በፖስታ ሣጥን
- በደንበኞች እርካታ መለኪያ ቅፆች



ግራፊክስና ዲዛይን - ሲሲ ማተሚያ ቤት - ባህር ዳር
0923545464

14. የመ/ቤቱ ልዩ ልዩ የአገልግሎት መስጫ ክፍሎችና አድራሻ

ተ.ቁ	የስራ ሃላፊዎች አድራሻ	ስልክ	ፋክስ
1	ዋና ኦዲተር	0582200634	0582201694
2	ም/ዋና ኦዲተር	0582265287	
	የኦዲት ዋና ሥራ ሂደት ዳይሬክተር	0582265736	
3	የኦዲት ጥናት፤ ምርምርና ምክር ዋና ሥራ ሂደት ባለቤት	0582201117	
4	የህዝብ ግንኙነት ዋና ሥራ ሂደት ባለቤት	0582265734	
5	የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎች	0582220275	
5	የአይሲቲ ደጋፊ የስራ ሂደት አስተባባሪ	0582220273	
6	የአገልግሎት አሰጣጥና ቅሬታ ሰሚ የስራ ሂደት	0582207443	
7	የግዥ፣ፋይ/ንብ/አስ/ደጋፊ የስራ ሂደት	0582262719	
8	የሙያ ብቃት ማረጋገጫ የሚሠሩ ባለሙያዎች	0582206662	
8	የፋይናንስ ኬዥ ቲም አስተባባሪ	0582262719	
9	የጠቅላላ አገልግሎት ኬዥ ቲም አስተባባሪ	0582262719	
10	የሰው ሃይል ስራ አመራር ደጋፊ የስራ ሂደት	0582221726	
11	የውስጥ ኦዲት ደጋፊ የስራ ሂደት	0582220278	
12	የዕቅ/ዝ/ክ/ግምገማ ባለሙያ	0582220275	
13	መረጃ ማዕከል ባለሙያ	0582201992	
14	ስልክ ኦፕሬተር	0582201992	
15	ኦዲት ማኔጀር	0582200277	
16	ኦዲት ማኔጀር	0582265118	
17	ኦዲት ማኔጀር	0582206500	
18	ኦዲት ማኔጀር	0582263273	
19	ኦዲት ማኔጀር	0582266671	
20	ኦዲት ማኔጀር	0582265237	
21	ኦዲት ማኔጀር	0582220274	
22	ኦዲት ማኔጀር	0582201695	
23	ኦዲት ማኔጀር	0582262718	
24	የደሴ ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ኃላፊ	0333117356	
25	የደሴ ቅርንጫፍ ጽ/ቤት የኦዲት ዋና የሥራ ሂደት ዳይሬክተር	0333117357	

በአማራ ብሔራዊ ክልላዊ መንግስት
የዋና ኦዲተር መ/ቤት

የዜጎች ቻርተር

የካቲት 2007 ዓ.ም
ባህር ዳር