Repubulika y'U Rwanda **Urwego rw'Umuvunyi**

KIMIHURURA
P.O Box: 6269, KIGALI / RWANDA
Phone: 0252587308-0252587309
Toll Free: 199
E-mail: ombudsinfo@ombudsman.gov.rw

Website: www.ombudsman.gov.rw

SERIVISI ZIHABWA ABATUGANA

Gashyantare 2017

Table of Contents

IRIBURIRO 3

I. INTANGIRIRO 4

II. ICYEREKEZO 4

III. INTUMBERO 4

IV. IBIKORWA BY'INGENZI 5

V. INDANGAGACIRO ZINGENZI 5

VI. UBWOKO BWA SERIVISI ZITANGWA N'URWEGO RW'UMUVUNYI N'UBURYO ZITANGWA .. 6

Ubwoko bwa serivisi: Kwakira no gukemura ibibazo by'akarengane 6

Ubwoko bwa serivisi: Gusubirishamo imanza ku mpamvu z'akarengane 8

Ubwoko bwa serivisi: Kurangiza imanza, ibyemezo by'inkiko n'inyandiko 10

Ubwoko bwa serivisi: Kwakira imenyekanishamutungo 11

Ubwoko bwa serivisi: Kwakira no gukemura ibibazo bijyanye no gushyira mu bikorwa Itegeko ku myitwarire y'abayobozi mu nzego za Leta n'itegeko ryerekeye kubona amakuru 14

Ubwoko bwa serivisi: Kwakira no gusuzuma ibibazo bya ruswa 16

Ubwoko bwa serivisi: Itangwa ry'amasoko ya Leta 18

Ubwoko bwa serivisi: Kwishyura ibikoresho, serivisi no gusubiza inyandiko 19

IRIBURIRO

Nejejwe no kubagezaho iki gitabo gikubiyemo serivisi zitangwa n'Urwego rw'Umuvunyi.

Iyi nyandiko yateguwe hashingiwe kuri gahunda y'ivigururwa ry'inzego za Leta mu rwego rwo kunoza serivisi, gukorerera mu mucyo kandi abantu bakabazwa ibyo bakora.

Iyi nyandiko irerekana uruhare rw' Urwego rw'Umuvunyi mu itangwa rya serivisi zinoze mu Rwanda. Iragaragaza serivisi zitangwa n'ibikenerwa kugira ngo umuntu azihabwe. Irerekana kandi aho izo serivisi zitangirwa n'ibyo amategeko yemerera umuntu kugira ngo azibone.

Ishyirwaho ry'iyi nyandiko ikubiyemo serivisi zihabwa abaturage ryerekana ubushake Urwego rw'Umuvunyi rufite mu itangwa rya serivisi nziza kandi zihuse.

For

MBARUBUKEYE Xavier
Permanent Secretary

CYANZAYIRE Aloysie
Umuvunyi Mukuru

I. INTANGIRIRO

Urwego rw'Umuvunyi ni urwego rw'Igihugu rwigenga rwashyizweho n'Itegeko Nshinga ryo mu 2003 nk'uko ryavuguruwe mu 2015 mu ngingo yaryo ya 139. Rugengwa n'Itegeko N° 76/2013 ryo kuwa 11/9/2013 rigena inshingano, Ububasha, imiterere n'imikorere by' Urwego rw' Umuvunyi

Inama y'Abavunyi ni rwo rwego rukuru rushinzwe imicungire y'Urwego rw'Umuvunyi. Iyo nama y'Abavunyi ifata ibyemezo bigamije gufasha Urwego mu kurangiza inshingano zarwo kandi igakurikirana uko bishyirwa mu bikorwa. Urwego rw'Umuvunyi rugizwe n'amashami arindwi ariyo: ishami rishinzwe gukumira no kurwanya akarengane, ishami rishinzwe imenyekanisha ry'imitungo y'abayobozi, ishami rishinzwe gukurikirana ishyirwa mu bikorwa ry'itegeko rigena imyitwarire y'abayobozi mu nzego za Leta, ishami rishinzwe gukumira ruswa n'ibindi byaha bifitanye isano na yo, ishami rishinzwe gukora iperereza ku byaha bya ruswa, ishami rishinzwe gusubirishamo imanza ku mpamvu z'akarengane n'ishami rishinzwe ubutegetsi n'imari.

Inama y'Abavunyi igizwe n'Umuvunyi Mukuru n'Abavunyi Bungirije babiri. Abagize Inama y'Abavunyi bagenwa n'Inama y'Abaminisitiri bakemezwa n'Inteko Nshinga Mategeko, Umutwe wa Sena. Abemejwe bashyirwaho n'Iteka rya Perezida wa Repubulika.

Umuvunyi Mukuru afite manda y'imyaka itanu (5) ishobora kongerwa inshuro imwe gusa naho Umuvunyi Wungirije afite manda y'imyaka ine (4) ishobora kongerwa inshuro imwe gusa. Ibyo bikorwa hakurikijwe uburyo bwakoreshejwe kuri manda ya mbere.

Urwego rw'Umuvunyi rufite abakozi mirongo irindwi n'umunani (78) habariwemo Umuvunyi Mukuru n'Abavunyi Bungirije.

II. ICYEREKEZO

"U Rwanda ruzira ruswa n'akarengane"

III. INTUMBERO

"Kurwanya ruswa binyuze mu kwigisha abaturage, kuyikumira no kuyihana hakurikijwe amategeko"

IV. IBIKORWA BY'INGENZI

- Kwakira no gukemura ibibazo by'abaturage bijyanye n'akarengane;
- Gusubirishamo imanza ku mpamvu z'akarengane;
- Kurangiza imanza, ibyemezo by'inkiko n'inyandiko ziriho kashi mpuruza;
- Kwigisha no gutanga amahugurwa ku bantu b'ingeri zitandukanye;
- Kuba umuhuza hagati y'ufite ikibazo n'urwego bagifitanye;
- Kugenzura no gukurikirana inzego za leta;
- Kwakira no gukora iperereza kuri ruswa n'ibindi byaha bifitanye isano nayo;
- Kwakira imenyekanisha mutungo ry'Abayobozi;
- Kugenzura inkomoko y'umutungo wamenyekanishijwe;
- Kwakira ibibazo bijyanye n'imyitwarire mibi y'Abayobozi;
- Kugenzura no gukurikirana imyitwarire mibi y'Abayobozi;
- Kwakira imenyekanishamutungo ry'imitwe ya politiki;
- Gukora iperereza ku bikorwa byose byerekeye inshingano z'Urwego.

V. INDANGAGACIRO ZINGENZI

Urwego rw'Umuvunyi rugaragaza ubushake bwo gutanga serivisi nziza kandi zinoze mu ndangagaciro zikurikira:

- **Kwubaha**: Guha agaciro buri wese no kwumwubaha.
- **Kureshya imbere y'amategeko**: Kwimakaza kureshya imbere y'amategeko ku bantu bose.
- **Ubunyangamugaho**: Kwigenga, kurarama no kuba umunyakuri.
- **Kugenzurwa**: Gukorera imirimo ku gihe, kwita ku nshingano, gusesengura no gutanga raporo y'akazi, guhagara mu nshingano neza kandi ugahagara kucyo wavuze nicyo wakoze.
- **Kuba indashyikirwa**: Duharanira kuba indashyikirwa muri serivisi dutanga.
- **Abakozi b'umwuga**: Dufite ubumenyi bakazi dukora bityo buri wese tukamufata by'umwihariko.

VI. UBWOKO BWA SERIVISI ZITANGWA N'URWEGO RW'UMUVUNYI N'UBURYO ZITANGWA

Ubwoko bwa serivisi: Kwakira no gukemura ibibazo by'akarengane

Serivisi n'iyihe?	Urwego rw'Umuvunyi rwakira ibibazo bijyanye n'akarengane bituruka mu baturage
Nujuje ibisabwa?	Umuturage wese ufite ikibazo cy'akarengane ashobora kwegera Urwego rw'Umuvunyi.
Ni hehe serivisi itangirwa?	Ishami rishinzwe no gukumira no kurwanya akarengane
Serivisi itangwa ryari?	Guhera ku wa mbere kugeza ku wa kane: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa kumi n'imwe z'igicamunsi Ku wa gatanu: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa cyenda z'amanywa
Uhereye igihe wasabiye serivisi, bifata igihe kingana iki kugira ngo uyihabwe?	Ntibirenza amezi atatu
N'ibiki bisabwa kugira ngo ubone serivisi?	Serivisi ntiyishyuzwa
Ni ibihe byangombwa bisabwa kugira ngo uyihabwe?	Ibaruwa igaragaza akarengane yandikiwe Umuvunyi Mukuru
Binyura mu yihe nzira ngo uyihabwe?	Urwego rw'Umuvunyi rwakira akarengane k'abaturage mu buryo butandukanye: amabaruwa yandikiwe Umuvunyi asaba kurenganurwa, cyangwa abakozi basura uturere n'imirenge bakagezwaho ibibazo bishingiye ku karengane. Hari n'uburyo bw'ikoranabuhanga (internet), kohereza ubutumwa bugufi kuri telephone
Ese hari izindi nzego bisaba kunyuramo? Ni izihe? (Urugero, nko kwishyura igiciro cya serivisi cyangwa gushaka ibindi byangombwa)	Mbere y'uko uzana ikirego ku Rwego rw'Umuvunyi ubanza kukigeza ku nzego zibanze kitakemuka ukabona kukizana k'Umuvunyi.
Ese hari uburyo bwo kurenganurwa mu gihe	Iyo usaba kurenganurwa atishimiye igisubizo

udahawe iyo serivisi?	ahawe ashobora gusaba kubonana n'ukuriye mu kazi umukozi wamwakiriye cyangwa akandikira Umuvunyi Mukuru akamumenyesha ikibazo cye.
Hari ibindi by'ingenzi bikenewe kumenywa kugira ngo ubone iyo serivisi?	Wasura urubuga kuri: www.ombudsinfo@ombudsman.gov.rw Cyangwa hamagara kuri telephoni 199 kugira ngo umenye amakuru. Ushobora gukoresha umurongo wa interineti ombudsinfo@ombudsman.gov.rw, cyber café no gusura Urwego rw'Umuvunyi kuri "facebook" Iyi serivisi ntiyishyuzwa.
Impapuro zuzuzwa	Impapuro zo kuzuzaho akarengane
Ibyangombwa bisabwa n'amategeko	Itegeko N° 76/2013 ryo ku wa 11/9/2013 rigena inshingano, ububasha, imiterere n'imikorere by'Urwego rw'Umuvunyi Iteka rya Perezida wa Repubulika N° 74/01 ryo ku wa 30/9/2015 rishyiraho amategeko ngengamikorere agenga Urwego rw'Umuvunyi.

Ubwoko bwa serivisi: Gusubirishamo imanza ku mpamvu z'akarengane

Serivisi n'iyihe?	Urwego rw'Umuvunyi rwakira ibibazo bituruka mu baturage bijyanye no gusubirishamo imanza ku mpamvu z'akarengane
Nujuje ibisabwa?	Umuturage wese ufite ikibazo cy'akarengane ashobora kwegera Urwego rw'Umuvunyi.
Ni hehe serivisi itangirwa?	Ishami rishinzwe gusubishamo imanza ku mpamvu z' akarengane
Serivisi itangwa ryari?	Guhera ku wa mbere kugeza ku wa kane: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa kumi n'imwe z'igicamunsi Ku wa gatanu: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa cyenda z'amanywa
Uhereye igihe wasabiye serivisi, bifata igihe kingana iki kugira ngo uyihabwe?	Ntibirenza amezi atandatu
N'ibiki bisabwa kugira ngo ubone serivisi?	Serivisi ntiyishyuzwa
Ni ibihe byangombwa bisabwa kugira ngo uyihabwe ?	Ibaruwa igaragaza akarengane yandikiwe Umuvunyi Mukuru Urubanza rusabirwa gusubirwamo n'izindi manza zose bifitanye isano.
Binyura mu yihe nzira ngo uyihabwe?	Urwego rw'Umuvunyi rwakira akarengane k'abaturage mu buryo butandukanye: amabaruwa yandikiwe Umuvunyi Mukuru asaba kurenganurwa, cyangwa gukoresha uburyo bw'ikoranabuhanga (internet) ku murongo ombudsinfo@ombudsman.gov.rw,
Ese hari izindi nzego bisaba kunyuramo? Ni izihe? (Urugero,nko kwishyura igiciro cya serivisi cyangwa gushaka ibindi byangombwa)	ntazo
Ese hari uburyo bwo kurenganurwa mu gihe udahawe iyo serivisi?	Iyo usaba kurenganurwa atishimiye igisubizo ahawe ashobora gusaba kubonana n'ukuriye mu kazi umukozi wamwakiiye cyangwa akandikira Umuvunyi Mukuru.
Hari ibindi by'ingenzi bikenewe kumenywa	Wasura urubuga kuri:

kugira ngo ubone iyo serivisi?	www.ombudsinfo@ombudsman.gov.rw Cyangwa hamagara kuri telephoni 199 kugira ngo umenye amakuru. Ushobora gukoresha umurongo wa interineti ombudsinfo@ombudsman.gov.rw, cyber café no gusura Urwego rw'Umuvunyi kuri "facebook" Iyi serivisi ntiyishyuzwa.
Impapuro zuzuzwa	Impapuro zo gusaba gusubirishamo imanza ku mpamvu z'akarengane
Ibyangombwa bisabwa n'amategeko	Itegeko N° 76/2013 ryo ku wa 11/9/2013 rigena inshingano, ububasha, imiterere n'imikorere by'Urwego rw'Umuvunyi ; Itegeko Ngenga N° 03/2012/OL ryo ku wa 13/06/2012 rigena imiterere, imikorere n'ububasha bw'Urukiko rw'Ikirenga ; Iteka rya Perezida wa Repubulika N° 74/01 ryo ku wa 30/9/2015 rishyiraho amategeko ngengamikorere agenga Urwego rw'Umuvunyi.

Ubwoko bwa serivisi: Kurangiza imanza, ibyemezo by'inkiko n'inyandiko

Serivisi n'iyihe? **Nujuje ibisabwa?**	Urwego rw'Umuvunyi rwakira ibibazo byose bijyanye no Kurangiza imanza, ibyemezo by'inkiko n'inyandiko. Umuturage wese ufite ikibazo cy'akarengane kijyanye no kurangiza imanza, ibyemezo by'inkiko n'inyandiko ashobora kwegera Urwego rw'Umuvunyi.
Ni hehe serivisi itangirwa?	Ishami rishinzwe gusubirishamo imanza ku mpamvu z' akarengane
Serivisi itangwa ryari?	Guhera ku wa mbere kugeza ku wa kane: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa kumi n'imwe z'igicamunsi Ku wa gatanu: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa cyenda z'amanywa
Uhereye igihe wasabiye serivisi, bifata igihe kingana iki kugira ngo uyihabwe?	Ntibirenza amezi atatu
N'ibiki bisabwa kugira ngo ubone serivisi?	Serivisi ntiyishyuzwa
Ni ibihe byangombwa bisabwa kugira ngo uyihabwe ?	Ibaruwa igaragaza akarengane yandikiwe Umuvunyi Mukuru, imanza zisabirwa kurangizwa n'izindi nyandiko zifasha gusobanura akarengane.
Binyura mu yihe nzira ngo uyihabwe?	Urwego rw'Umuvunyi rwakira akarengane k'abaturage mu buryo butandukanye: amabaruwa yandikiwe Umuvunyi Mukuru asaba kurenganurwa, cyangwa gukoresha uburyo bw'ikoranabuhanga (internet) ku murongo ombudsinfo@ombudsman.gov.rw,
Ese hari izindi nzego bisaba kunyuramo? Ni izihe? (Urugero,nko kwishyura igiciro cya serivisi cyangwa gushaka ibindi byangombwa)	Mbere y'uko uzana ikirego ku Rwego rw'Umuvunyi ubanza kukigeza ku nzego z'ibanze kitakemuka ukabona kukizana k'Umuvunyi.
Ese hari uburyo bwo kurenganurwa mu gihe udahawe iyo serivisi?	Iyo usaba kurenganurwa atishimiye igisubizo ahawe ashobora gusaba kubonana n'ukuriye mu kazi umukozi wamwakiriye cyangwa akandikira Umuvunyi Mukuru.

Hari ibindi by'ingenzi bikenewe kumenywa kugira ngo ubone iyo serivisi?	Wasura urubuga kuri: www.ombudsinfo@ombudsman.gov.rw Cyangwa hamagara kuri telephoni 199 kugira ngo umenye amakuru. Ushobora gukoresha umurongo wa interineti ombudsinfo@ombudsman.gov.rw, cyber café no gusura Urwego rw'Umuvunyi kuri "facebook" Iyi serivisi ntiyishyuzwa.
Impapuro zuzuzwa	Impapuro zo gusaba ko urubanza rurangizwa
Ibyangombwa bisabwa n'amategeko	Itegeko N° 76/2013 ryo ku wa 11/9/2013 rigena inshingano, ububasha, imiterere n'imikorere by'Urwego rw'Umuvunyi ; Iteka rya Perezida wa Repubulika N° 74/01 ryo ku wa 30/9/2015 rishyiraho amategeko ngengamikorere agenga Urwego rw'Umuvunyi.

Ubwoko bwa serivisi: Kwakira imenyekanishamutungo

Serivisi n'iyihe? **Nujuje ibisabwa?**	Urwego rw'Umuvunyi rwakira imenyekanishamutungo ry'Abayobozi n'abakozi bagengwa n'itegeko ndetse n'imitwe ya Politiki Abayobozi n'abandi bakozi bagenwa n'itegeko bashyikiriza Urwego rw'Umuvunyi imenyekanishamutungo ryabo riri mu gihugu cyangwa hanze. Imitwe ya politiki ishyikiriza Urwego rw'Umuvunyi imenyekanishamutungo ryayo.
Ni hehe serivisi itangirwa?	Ishami rishinzwe kwakira imenyekanishamutungo
Serivisi itangwa ryari?	Guhera ku wa mbere kugeza ku wa kane: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa kumi n'imwe z'igicamunsi

	Ku wa gatanu: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa cyenda z'amanywa
Uhereye igihe wasabiye serivisi, bifata igihe kingana iki kugira ngo uyihabwe?	Tariki ya 30 Nzeri buri mwaka ku bayobozi n'abandi bakozi bagenwa n'itegeko kandi bari mu kazi. Mu gihe kitarenze iminsi cumi n'itanu (15) umuyobozi cyangwa umukozi ugenwa n'itegeko avuye mu kazi. Umuyobozi cyangwa umukozi mushya ugenwa n'itegeko agomba gushyikiriza Urwego imenyekanishamutungo rye mu gihe kitarenze ukwezi atangiye akazi. Imitwe ya politiki ishyikiriza Urwego imenyekanishamutungo ryayo bitarenze itariki ya 30 Nzeri buri mwaka.
N'ibiki bisabwa kugira ngo ubone serivisi?	Serivisi ntiyishyuzwa
Ni ibihe byangombwa bisabwa kugira ngo uyihabwe ?	Ntabyo
Binyura mu yihe nzira ngo uyihabwe?	Urwego rw'Umuvunyi rwakira urutonde rw'abayobozi n'abakozi bo bigo bya Leta barebwa n'itegeko ry'imenyekanishamutungo. Urwego rw'Umuvunyi rwoherereza abamenyekanisha umutungo ubutumire ku murongo wa interineti ombudsinfo@ombudsman.gov.rw, ubafasha gukora imenyekanishamutungo bakoresheje uburyo bw'ikoranabuhanga bakurikije amabwiriza basanga kuri uwo murongo barangiza bakabishyikiriza Urwego rw'Umuvunyi. Imitwe ya politiki ishyikiriza Urwego rw'Umuvunyi impapuro zigaragaza imicungire y'imitungo.
Ese hari izindi nzego bisaba kunyuramo? Ni	Ntazo

izihe? (Urugero, nko kwishyura igiciro cya serivisi cyangwa gushaka ibindi byangombwa)	
Ese hari uburyo bwo kurenganurwa mu gihe udahawe iyo serivisi?	Andika usobanura ikibazo cyawe wohereze ubutumwa ku murongo wa interineti ombudsinfo@ombudsman.gov.rw . uhabwa igisubizo mu gihe kitarenze umunsi umwe.
Hari ibindi by'ingenzi bikenewe kumenywa kugira ngo ubone iyo serivisi?	Wasura urubuga kuri: www.ombudsinfo@ombudsman.gov.rw Cyangwa hamagara kuri telephoni 199 kugira ngo umenye amakuru. Ushobora gukoresha umurongo wa interineti ombudsinfo@ombudsman.gov.rw, cyber café no gusura Urwego rw'Umuvunyi kuri "facebook" Iyi serivisi ntiyishyuzwa.
Impapuro zuzuzwa	Imenyekanishamutungo rikoresheje ikoranabuhanga
Ibyangombwa bisabwa n'amategeko	Itegeko N° 76/2013 ryo ku wa 11/9/2013 rigena inshingano, ububasha, imiterere n'imikorere by'Urwego rw'Umuvunyi ; Itegeko Ngenga N° 10/2013/OL ryo kuwa 11/07/2013 rigena Imitwe ya Politiki n'Abanyapolitiki Iteka rya Perezida wa Repubulika N° 74/01 ryo ku wa 30/9/2015 rishyiraho amategeko ngengamikorere agenga Urwego rw'Umuvunyi.

Ubwoko bwa serivisi: Kwakira no gukemura ibibazo bijyanye no gushyira mu bikorwa Itegeko ku myitwarire y'abayobozi mu nzego za Leta n'itegeko ryerekeye kubona amakuru

Serivisi n'iyihe?	Urwego rw'Umuvunyi rwakira ibibazo bijyanye no gushyira mu bikorwa ry'Itegeko ku myitwarire y'abayobozi mu nzego za Leta n'itegeko ryerekeye kubona amakuru.
Nujuje ibisabwa?	Umuturage wese ufite ibibazo bijyanye no gushyira mu bikorwa Itegeko ku myitwarire y'abayobozi mu nzego za Leta n'itegeko ryerekeye kubona amakuru ashobora kwegera Urwego rw'Umuvunyi.
Ni hehe serivisi itangirwa?	Ishami rishinzwe gukurikirana Ibibujijwe n'Imirimo itabangikanwa n'Imirimo y'Ubuyobozi
Serivisi itangwa ryari?	Guhera ku wa mbere kugeza ku wa kane: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa kumi n'imwe z'igicamunsi Ku wa gatanu: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa cyenda z'amanywa
Uhereye igihe wasabiye serivisi, bifata igihe kingana iki kugira ngo uyihabwe?	Ntibirenza amezi atatu
N'ibiki bisabwa kugira ngo ubone serivisi?	Serivisi ntiyishyuzwa
Ni ibihe byangombwa bisabwa kugira ngo uyihabwe ?	Ntabyo
Binyura mu yihe nzira ngo uyihabwe?	Ibaruwa yandikiwe Umuvunyi Mukuru isaba kurenganurwa, iherekejwe n'izindi nyandiko zifasha gusobanura akarengane.
Ese hari izindi nzego bisaba kunyuramo? Ni izihe? (Urugero,nko kwishyura igiciro cya serivisi cyangwa gushaka ibindi byangombwa)	Ntazo
Ese hari uburyo bwo kurenganurwa mu gihe udahawe iyo serivisi?	Iyo usaba kurenganurwa atishimiye igisubizo ahawe ashobora gusaba kubonana n'ukuriye mu kazi umukozi wamwakiriye cyangwa akandikira Umuvunyi Mukuru.

Hari ibindi by'ingenzi bikenewe kumenywa kugira ngo ubone iyo serivisi?	Wasura urubuga kuri: www.ombudsinfo@ombudsman.gov.rw Cyangwa hamagara kuri telephoni 199 kugira ngo umenye amakuru. Ushobora gukoresha umurongo wa interineti ombudsinfo@ombudsman.gov.rw, cyber café no gusura Urwego rw'Umuvunyi kuri "facebook" Iyi serivisi ntiyishyuzwa.
Impapuro zuzuzwa	Ntazo
Ibyangombwa bisabwa n'amategeko	Itegeko N° 76/2013 ryo ku wa 11/9/2013 rigena inshingano, ububasha, imiterere n'imikorere by'Urwego rw'Umuvunyi; Itegeko Ngenga N° 61/2008 ryo kuwa 10/9/2008 ku Myitwarire y'Abayobozi mu Nzego za Leta nkuko ryahinduwe kandi ruzuzwa n'Itegeko Ngenga N° 11/2013/OL ryo ku wa 11/9/2013 ; Itegeko N° 04/2013 ro ku wa 08/02/2013 ryekeye ku kubona amakuru ; Iteka rya Perezida wa Republika N° 74/01 ryo ku wa 30/9/2015 rishyiraho amategeko ngengamikorere y'Urwego rw'Umuvunyi.

Ubwoko bwa serivisi: Kwakira no gusuzuma ibibazo bya ruswa

Serivisi n'iyihe? **Nujuje ibisabwa?**	Urwego rw'Umuvunyi rwakira kandi rugasuzuma ibibazo byose bijyanye na ruswa n'ibindi byaha bifitanye isano na ruswa. Umuturage wese uzi cyangwa ufite amakuru kuri ruswa n'ibindi byaha bifitanye isano na ruswa ashobora kwegera Urwego rw'Umuvunyi.
Ni hehe serivisi itangirwa?	Ishami rishinzwe iperereza ku byaha bya ruswa, Ishami rishinzwe gukumira ruswa, Ishami rishinzwe kwakira imenyekanishamutungo n'Ishami rishinzwe gukurikirana ibibujijwe n'imirimo itabangikanwa n'imirimo y'ubuyobozi.
Serivisi itangwa ryari?	Guhera kuwa mbere kugeza kuwa kane: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa kumi n'imwe z'igicamunsi Kuwa gatanu: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa cyenda z'amanywa
Uhereye igihe wasabiye serivisi, bifata igihe kingana iki kugira ngo uyihabwe?	Ukimara kubimenya
N'ibiki bisabwa kugira ngo ubone serivisi?	Serivisi ntiyishyuzwa
Ni ibihe byangombwa bisabwa kugira ngo uyihabwe?	Ntabyo
Binyura mu yihe nzira ngo uyihabwe?	Ibaruwa yandikiwe Umuvunyi Mukuru, kuza ku biro by'Urwego rw'Umuvunyi, guhamagara ukoresheje telephone, kohereza ubutumwa bugufi, gukoresha uburyo bw'ikoranabuhanga (internet) ku murongo ombudsinfo@ombudsman.gov.rw, udusanduku tw'ibitekerezo, urubuga nkoranyambaga n'ibindi.
Ese hari izindi nzego bisaba kunyuramo? Ni izihe? (Urugero, nko kwishyura igiciro cya	Ntazo

serivisi cyangwa gushaka ibindi byangombwa)	
Ese hari uburyo bwo kurenganurwa mu gihe udahawe iyo serivisi?	Iyo usaba kurenganurwa atishimiye igisubizo ahawe ashobora gusaba kubonana n'ukuriye mu kazi umukozi wamwakiriye cyangwa akandikira Umuvunyi Mukuru.
Hari ibindi by'ingenzi bikenewe kumenywa kugira ngo ubone iyo serivisi?	Wasura urubuga kuri: www.ombudsinfo@ombudsman.gov.rw cyangwa hamagara kuri telephoni 199 kugira ngo umenye amakuru. Kohereza ubutumwa bugufi kuri 0788432516 ku ihohoterwa rijyanye n'igitsina, Kohereza ubutumwa ku murongo wa telephone rwanyaruswa@ombudsman.gov.rw Ushobora kandi no kohereza amakuru nta mwirondoro Iyi serivisi ntiyishyuzwa.
Impapuro zuzuzwa	**Impapuro zo kuzuzaho akarengane**
Ibyangombwa bisabwa n'amategeko	Itegeko N° 76/2013 ryo ku wa 11/9/2013 rigena inshingano, ububasha, imiterere n'imikorere by'Urwego rw'Umuvunyi ; Itegeko N° 23/2003 ryo ku wa 07/8/2003 ryerekeye gukumira, kurwanya no guhana ruswa n'ibyaha bifitanye isano na yo; Itegeko N° 47/2008 ryo ku wa 09/09/2008 rikumira kandi rihana iyezandonke no gutera inkunga iterabwoba; Itegeko Ngenga N° 01/2012/OL ryo ku wa 02/05/2012 rishyiraho igitabo cy'amategeko ahana; Itegeko n°35/2012 ryo ku wa 19/09/2012 rirengera batanga amakuru ku byaha, ku bikorwa n'imyitwarire binyuranyije n'amategeko; Iteka rya Perezida wa Repubulika N° 74/01 ryo kuwa 30/9/2015 rishyiraho amategeko ngengamikorere agenga Urwego rw'Umuvunyi.

Ubwoko bwa serivisi: Itangwa ry'amasoko ya Leta

Serivisi n'iyihe?	Urwego rw'Umuvunyi rutegura ibitabo ku masoko atandukanye.
Nujuje ibisabwa?	Umuntu wese wemerewe gupiganira amasoko ya Leta kandi wujuje ibyangombwa bigenwa n'Itegeko rigenga amasoko ya Leta ashobora kwegera Urwego rw'Umuvunyi.
Ni hehe serivisi itangirwa?	Ubunyamabanga buhoraho
Serivisi itangwa ryari?	Guhera ku wa mbere kugeza ku wa kane: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa kumi n'imwe z'igicamunsi Ku wa gatanu: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa cyenda z'amanywa
Uhereye igihe wasabiye serivisi, bifata igihe kingana iki kugira ngo uyihabwe?	Ntibirenza amezi atatu
N'ibiki bisabwa kugira ngo ubone serivisi?	5000 Rwf yo kugura igitabo cy'amabwiriza agenga ipiganwa
Ni ibihe byangombwa bisabwa kugira ngo uyihabwe?	Inyandiko zigenwa n' igitabo cy'amabwiriza agenga ipiganwa.
Binyura mu yihe nzira ngo uyihabwe?	Inzira zigenwa n'Itegeko rigenga Amasoko ya Leta
Ese hari izindi nzego bisaba kunyuramo? Ni izihe? (Urugero,nko kwishyura igiciro cya serivisi cyangwa gushaka ibindi byangombwa)	Inyemezabwishyu y' igitabo cy'amabwiriza agenga ipiganwa muri Banki Nkuru y'u Rwanda.
Ese hari uburyo bwo kurenganurwa mu gihe udahawe iyo serivisi?	Gukurikiza inzira zigenwa n'Itegeko rigenga Amasoko ya Leta.
Hari ibindi by'ingenzi bikenewe kumenywa kugira ngo ubone iyo serivisi?	Amasoko ashyirwa ku rubuga kuri: www.ombudsinfo@ombudsman.gov.rw, DG market no mu Mvaho Nshya.
Impapuro zuzuzwa	Impapuro zigenwa n'igitabo cy'amabwiriza agenga ipiganwa.
Ibyangombwa bisabwa n'amategeko	Itegeko N° 12/2007 ryo ku wa 27/03/2007 rigenga Amasoko ya Leta.

Ubwoko bwa serivisi: Kwishyura ibikoresho, serivisi no gusubiza inyandiko

Serivisi n'iyihe?	Urwego rw'Umuvunyi rugura kandi rwishyura ibikoresho na serivisi ku bantu n'ibigo bitandukanye. Urwego rusubiza inyandiko zinyuranye rwakira. Abagurishije ibikoresho na serivisi bakenera kwishyurwa. Abandikiye Urwego bakenera ibisubizo by'inyandiko zabo.
Nujuje ibisabwa?	Umuntu cyangwa ikigo wujuje ibyangombwa bigenwa n'Itegeko rigenga amasoko ya Leta cyangwa ufite ikibazo ashobora kwegera Urwego rw'Umuvunyi.
Ni hehe serivisi itangirwa?	Ishami rishinzwe imicungire n'umutungo n'Ubunyamabanga buhoraho
Serivisi itangwa ryari?	Guhera kuwa mbere kugeza kuwa kane: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa kumi n'imwe z'igicamunsi Kuwa gatanu: Guhera saa moya z'igitondo kugeza saa cyenda z'amanywa
Uhereye igihe wasabiye serivisi, bifata igihe kingana iki kugira ngo uyihabwe?	Igihe cyose Kwishyura sheki bimara kuva ku munsi umwe (1) kugera kuri itatu (3) Kwishyura OP bisaba icyumweru kimwe (1) kugeza ukwezi kumwe (1).
N'ibiki bisabwa kugira ngo ubone serivisi?	Ntacyo
Ni ibihe byangombwa bisabwa kugira ngo uyihabwe?	A) Inyandiko zinjira n'izisohoka - Ibaruwa isaba serivisi; - Inyandiko zisabwa; - Ibaruwa isubiza B) Payments Kwishyura hakoreshejwe sheki

	- Inyemezabwishyu y'uwishyuza ibikoresho cyangwa serivisi; - "Bon de commande"; - Amasezerano; - Inyandiko yohereza ibyaguzwe (ibikoresho na serivisi); - Inyandiko zisabwa zifitanye isano n'itangwa ry'amasoko; **Kwishyura hakoreshejwe "Payment Order":** - Inyemezabwishyu y'uwagurishije ibikoresho cyangwa serivisi ku Rwego; - "Bon de commande"; - Amasezerano; - Inyandiko yohereza ibyaguzwe (ibikoresho na serivisi) - Inyandiko zisabwa zifitanye isano n'itangwa ry'amasoko; - Inyandiko z'ubwishyu (Purchase order na Payment Order);
Binyura mu yihe nzira ngo uyihabwe?	A) Inyandiko zinjira n'izisohoka: - Kwakira ibaruwa isaba serivisi muri biro by'ubunyamabanga rusange; - Ubunyamabanga rusange rushyikiriza ibaruwa umuyobozi w'Ishami rishinzwe imicungire n'umutungo; - Umuyobozi w'Ishami rishinzwe imicungire n'umutungo yandika asubiza uwanditse; - Umunyamabanga Uhoraho asinya ibaruwa isubiza uwanditse. B) Kwishyura Gushyikiriza inyemezabwishyu iherekejwe n'ibyangombwa bisabwa; Gushyikiriza inyemezabwishyu umuyobozi w'Ishami rishinzwe imicungire n'umutungo; Kwishyura bikorwa hagati y'icyumweru kimwe (1) n'ukwezi umwe (1):

	Kwishyura hakoreshejwe sheki: - Gushyikiriza inyemezabwishyu iherekejwe na “Bon de commande”, amasezerano n’inyandiko ishyikiriza Urwego ibikoresho cyangwa imirimo yakoze (delivery note) ku Muyobozi ushinzwe imicungire n’umutungo; - Umukozi ushinzwe amasoko ya Leta ashyikiriza Umuyobozi ushinzwe imicungire n’umutungo inyandiko zifitanye isano n’isoko; - Umukozi ushinzwe icungamutungo ategura impapuro zishyura; - Umuyobozi ushinzwe imicungire n’umutungo asuzuma inyandiko zishyura; - Umunyamabanga Uhoraho yemeza inyandiko zishyura; - Gushyikiriza sheki uwatanze ibikoresho cyangwa serivisi. Kwishyura hakoreshejwe “Payment Order”: - Gushyikiriza inyemezabwishyu iherekejwe na “Bon de commande”, amasezerano n’inyandiko ishyikiriza Urwego ibikoresho cyangwa imirimo yakoze (delivery note) ku Muyobozi ushinzwe imicungire n’umutungo; - Umukozi ushinzwe amasoko ya Leta ashyikiriza Umuyobozi ushinzwe imicungire n’umutungo inyandiko zifitanye isano n’isoko; - Umukozi ushinzwe icungamutungo ategura impapuro zishyura; - Umuyobozi ushinzwe imicungire n’umutungo asuzuma inyandiko zishyura; - Umunyamabanga Uhoraho yemeza inyandiko zishyura; - Gushyikiriza MINECOFIN “Payment

	Order" kugira ngo yishyure uwatanze ibikoresho cyangwa serivisi.
Ese hari izindi nzego bisaba kunyuramo? Ni izihe? (Urugero,nko kwishyura igiciro cya serivisi cyangwa gushaka ibindi byangombwa)	Ntazo
Ese hari uburyo bwo kurenganurwa mu gihe udahawe iyo serivisi?	Ufite ikibazo yandikira Umunyamabanga Uhoraho. Igisubizo agihabwa mu gihe kitarenze hagati y'iminsi itatu cyangwa itanu.
Hari ibindi by'ingenzi bikenewe kumenywa kugira ngo ubone iyo serivisi?	Gusura urubuga kuri: www.ombudsinfo@ombudsman.gov.rw, cyangwa guhamagara kuri 199 kugira ngo ubone amakuru.
Impapuro zuzuzwa	Ntazo
Ibyangombwa bisabwa n'amategeko	Itegeko N° 76/2013 ryo ku wa 11/9/2013 rigena inshingano, ububasha, imiterere n'imikorere by'Urwego rw'Umuvunyi ; N° 12/2013/OL ryo ku wa 12/09/2013 Itegeko Ngenga ryerekeye imari n'umutungo bya Leta Itegeko N° 12/2007 ryo ku wa 27/03/2007 rigenga Amasoko ya Leta ; N°001/16/10/TC ryo ku wa 26/01/2016 Iteka rya Minisitiri rishyiraho amabwiriza yerekeye imari; Iteka rya Minisitiri N°001/14/10/TC ryo ku wa 19/02/2014 rishyiraho amabwiriza agenga amasoko ya Leta, ibitabo by'amabwiriza Ipiganwa n'amasezerano by'icyitegererezo.