



የገንዘብ ሚኒስቴር የውስጥ አገልግሎት አሰጣጥ ቻርተር

መስከረም 2017
አዲስ አበባ

ማውጫ

መግቢያ 2

1. የአገልግሎት አሰጣጥ ቻርተር ዓላማ..... 2

2. የውስጥ አገልግሎት አሰጣጥ ቻርተር አስፈላጊነት 2

3. የተቋሙ ተልዕኮ፣ ራዕይና እሴቶች 3

 3.1 ተልዕኮ..... 3

 3.2 የተቋሙ ራዕይ..... 3

 3.3 እሴቶች..... 3

4. በተቋሙ የሚሰጡ ዋና ዋና የውስጥ አገልግሎቶች የሚከተሉት ናቸው፣ 4

6. የአገልግሎት ተጠቃሚ መብቶች 14

7.የተገልጋዮች ግዴታ 14

8.የቅሬታ አቀራረብ፣ አፈታትና የክትትል ሥርዓት እና ሌሎች አግባቦች 14

 8.1. የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓት 14

 8.2 የክትትልና ግምገማ ሥርዓት 16

9. ቻርተርን ሥራ ላይ ስለማዋል 16

10. የአስተያየት፣ የግብዓት እና የተሳትፎ ሂደትን በተመለከተ 16

11. አገልግሎት የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች አድራሻ..... 17

መግቢያ

በገንዘብ ሚኒስቴር የሚሰጡትን የውስጥ አገልግሎቶች ለማሻሻልና ለማቀላጠፍ የተገልጋዮችን እርካታ ለማረጋገጥ ጥረት ሲያደርግ ቆይቷል። የተዘረጉ የአሠራር ስርአቶችን ግልጽ፣ ተደራሽና ተጠያቂነት በሚያሰፍን ለመቅረጽም ህጎችንና አሰራሮችን በማሻሻል ለውጥ ያመጡ ሥራዎችን አካሂዷል። ሆኖም አሁንም አገልግሎት አሰጣጡ በተጠበቀው ደረጃ ስኬታማና የዘመነ ባለመሆኑ

የውስጥ አገልግሎት አሰጣጥ ቻርተር በማዘጋጀት አገልግሎቱን በኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ በማስደገፍ የነበሩ ጉደለቶችን ለመሙላት ትኩረት ተሰጥቶ በመሰራት ላይ ነው ።

ይህ የአገልግሎት አሰጣጥ ቻርተር ተገልጋዮች ወደየክፍሉ አገልግሎት ለማግኘት በሚመጡበት ወቅት ማግኘት የሚችሉትን የአገልግሎት ዓይነት፣ አገልግሎቱን ለማግኘት የሚወስደው ጊዜ፣ ተገልጋዮቹ ማሟላት የሚገባቸውን ቅድመ ሁኔታና አገልግሎቱ በምን ዓይነት ጥራት መሰጠት እንዳለበት፣ የተገልጋዮች መብቶችና ግዴታዎች፣ በአገልግሎት አሰጣጡ እርካታ ያላገኘ ተገልጋይ ቅሬታና አቤቱታውን መቼና ለየትኛው የስራ ክፍል ማቅረብ እንደሚችሉ እንዲሁም የሥራ ክፍሎች የውስጥ የስልክ መስመር አካቶ የተዘጋጀ ነው።

1. የአገልግሎት አሰጣጥ ቻርተር ዓላማ

ሚኒስቴር መስሪያቤቱ ለውስጥ ተገልጋዮች የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋ፣ ውጤታማ እና ተደራሽ ለማድረግ እንዲሁም ግልጽነት፣ ተጠያቂነት፣ ፍትሃዊነት የሰፈነበት የአገልግሎት ሥርዓት እውን በማድረግ የተገልጋዮችን እርካታ ማረጋገጥ ነው።

2. የውስጥ አገልግሎት አሰጣጥ ቻርተር አስፈላጊነት

የአገልግሎት አሰጣጥ ሰነድ (ቻርተር) ተገልጋዮች ከየሥራ ክፍሎች ማግኘት ስለሚገባቸው አገልግሎትና የአገልግሎት ደረጃ (ከጊዜ፣ ጥራት፣ መጠንና ወጪ) አንጻር በግልጽነት መርህ ቀድሞ የሚያሳውቅና ይኼው የአገልግሎት ደረጃ/ስታንዳርድ በተንደለ ጊዜ መብታቸውን ለማስከበር አቤቱታ እና ቅሬታ የሚያቀርቡበት ሂደት የሚገለጽበት ሰነድ ነው።

ሰነዱን ማዘጋጀት አስፈላጊ ከሚሆንባቸው ምክንያቶች በዋናነት ሊጠቀስ የሚችለው በአገልግሎት ሰጪና ተቀባይ ሰራተኞች መካከል ሊከሰቱ የሚችሉ ክፍተቶችን ለማጥበብ ከተገልጋዮች ጋር የጋራ መግባቢያ ሊሆን የሚችል መነሻ ሰነድ በማስቀመጥ አፈጻጸሙን ተከትሎ ከተገልጋዮች ለሚነሱ ጥያቄዎች ፍትሃዊ ምላሽ ለመስጠት ነው።

3. የተቋሙ ተልዕኮ፣ ራዕይና እሴቶች

3.1 ተልዕኮ

የፌስካል ፖሊሲ ማመንጨትና መተግበር፣ ከአገር ውስጥ እና ከውጭ አገር ሀብትን በማሰባሰብ ለልማት ዕቅድ ማስፈጸሚያ በጀት መመደብ፣ በቴክኖሎጂ የታገዘ፣ ግልጽነትና ተጠያቂነትን የሚያረጋግጥ ውጤታማ የመንግስት ፋይናንስ አስተዳደር ስርዓት መዘርጋትና መተግበር፣ የኢኮኖሚ እና የመንግስት የልማት ድርጅቶችን ማሻሻያ መምራት፣

3.2 የተቋሙ ርዕይ

በሚቀጥሉት 25 ዓመታት ብልጽግናን ያረጋገጠ የአፍሪካ ተምሳሌት ተቋም መሆን፣

3.3 እሴቶች

- ግልጽነትና ተጠያቂነት፣
- ፕሮፌሽናሊዝምና እውነተኛነት፣
- መፍትሄ አፍላቂነትና ግብረገብነት፣
- ቅልጥፍናና ውጤታማነት፣
- ብዝሃነትና አካታችነት

4. በተቋሙ የሚሰጡ ዋና ዋና የውስጥ አገልግሎቶች የሚከተሉት ናቸው፤

1. ለመ/ቤቱ የኮምፒውተር ተጠቃሚዎች ሰራተኞች በአጠቃቀም ወቅት ለሚገጥማቸው የተለያዩ ችግሮች ድጋፍ መስጠት፤
2. ግዥ ለሚፈጽሙ የሥራ ክፍሎች TOR በማዘጋጀት እና እስፔሲፊኮሽን በማውጣት የተጫራቾችን የመወዳደሪያ ሰነድ ገምግሞ ሪፖርት በማቅረብ፤ አስተያየቶችን በመስጠት፤ እቃዎች እስቶር ሲገቡ ትክክለኛነታቸው በመፈተሽ ማረጋገጥ፤
3. ለተፈፀሙ ግዥዎች ክፍያ መፈጸም፤
4. መስክ ለሚወጡና ለሥልጠና ተሳታፊዎች የአበል ጥያቄዎችን ማስተናገድ፤
5. ሥራ ክፍሎች በሚያቀርቡት ጥያቄዎች መሠረት የሠራተኛ ቅጥር፤ የደረጃ ዕድገት፤ የዝውውር ጥያቄዎችን ማስተናገድ፤
6. ለስራ ልምድ ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት፤
7. የዋስትና እና የስንብት ጥያቄዎችን ማስተናገድ፤
8. የተለያዩ የትብብር እና የድጋፍ ደብዳቤዎችን አዘጋጅቶ መስጠት፤
9. ከሠራተኛው ለሚመጡ የሥራ አካባቢ ደህንነት ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት፤
10. ሥራ ቦታ አደጋ የደረሰበትን ሠራተኛ ወደ ጤና ተቋም የማድረስ አገልግሎት መስጠት፤
11. በትውስት ፋይሎችን መስጠት፤
12. የሚኒስቴር መ/ቤቱን የበጀት ዝውውር ጥያቄ ማስተናገድ፤
13. የመ/ቤቱን የስራ ክፍሎች ተጨማሪ በጀት ጥያቄዎችን ማስተናገድ
14. የተሽከርካሪ ጥገና አገልግሎት መስጠት
 - የመኪና ሰርቪስ መስጠት
 - መኪና ፍሪሲዮን መቀየር
 - የካፒዮን የዲፈረንሻል ጥገና አገልግሎት መስጠት
 - የእግር የእጅ ፍሬንና የአረግራዊዎች ሥራዎች ማከናወን
15. ከሰራተኞች ጥያቄ ሲቀርብ የመስክ እና የከተማ ተሽከርካሪ አገልግሎት መስጠት
16. ለሴት ሠራተኞች የህጻናት ማቆያ አገልግሎት መስጠት፤
17. በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚቀርቡ ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎችን ማስተናገድ፤
18. የተለያዩ መረጃዎችን እና ማብራሪያዎችን ለጠያቂዎች መስጠት፤

- 19. መረጃዎች በዌብይሳት ላይ እንዲጫንላቸው ለሚጠይቁ የስራ ክፍሎች አገልግሎት መስጠት፤
- 20. ለአዲዮቪዥኖች እና ዶክምንቲሽን አገልግሎት ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት
- 21. ለሚቀርቡ የሙያ ድጋፍና የምክር አገልግሎት ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት

5. የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ /Standards/ የወጣላቸው ዋና ዋና አገልግሎቶች

ሚኒስቴር መሥሪያ ቤቱ ለውስጥ ተገልጋይ የሚሰጧቸውን ዋና ዋና አገልግሎቶች ደረጃ /Standard ቀጥሎ በተጠቀሱት በአራት ደረጃዎች (በመጠን፣ በጊዜ፣ በጥራት፣ በወጪ) ወይም በሁለቱ (በጊዜ እና በጥራት) ወይም በጊዜ፣ በጥራት እና በወጪ እንደ ሥራ ክፍሉ የአገልግሎት አሰጣጥ ነባራዊ ሁኔታ ተቀምጧል።

ከተቀመጡት ደረጃዎች ውስጥ የተገልጋይን ዕርካታ ለማረጋገጥ ጊዜ እና ጥራት ወሳኝ መሆናቸው ከግምት ውስጥ በማስገባት እንዲሁም የአገልግሎቱ መጠን የማይገደብ ከሆነ እንደተጠየቀ የሚሰጥ አገልግሎት ተብሎ የተገለጸ ሲሆን አገልግሎቱ የሚገደብ ከሆነ ደግሞ መጠኑ በቁጥር ተቀምጧል። ወጪን በተመለከተ ደግሞ ተገልጋዩ አገልግሎቱን ለማግኘት ክፍያ የሚጠየቅባቸውና የማይጠየቅባቸው አገልግሎቶች ተለይተው ተቀምጠዋል።

| ተ.ቁ | በተቋሙ የሚሰጡ ዋና ዋና የአገልግሎት አይነቶች | አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የሥራ ክፍሎች | የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች / Standards | | | | አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ | አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ - ሁኔታ |
|-----|---|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--|-----|---|---|
| | | | መጠን | ጊዜ | ጥራት | ወጪ | | |
| 1 | ለመ/ቤቱ የኮምፒውተር ተጠቃሚዎች ሰራተኞች በአጠቃቀም ወቅት ለሚገጥማቸው የተለያዩ ችግሮች ድጋፍ መስጠት | የኢንፎርሜሽን ን ኮሚኒኬሽን ቴክኖሎጂ ስራ አስፈጣሚ | እንደተጠየቀ | ጥያቄ በቀረበ 2 ሰዓት ውስጥ ምላሽ መስጠት | የማያዳግም መፍትሄ ከተሰጠ፤ | የለም | በአካል በመገኘት፤ በ”E-office” ድጋፍ በማድረግ፤ | በ”E-office” ጥያቄ ማቅረብ፤ በቂ ምክንያት ካለ 1008 እና 1014 በመደወል ማሳወቅ |
| 2 | ግዥ ለሚፈጽሙ የሥራ ክፍሎች TOR በማዘጋጀት እና እስፔሲፊኬሽን በማውጣት የተጫራቾችን የመወዳደሪያ ሰነድ ገምግሞ ሪፖርት በማቅረብ፤ አስተያየቶችን በመስጠት፤ እቃዎች እስቶር ሲገቡ ትክክለኛነታቸው በመፈተሽ ማረጋገጥ | የኢንፎርሜሽን ን ኮሚኒኬሽን ቴክኖሎጂ ስራ አስፈጣሚ | እንደጠየቀ | 30 ቀናት | የግዥ ሕጉን የተከተለ ሆኖና ውዝግብ በማይፈጥር መልኩ ከተከናወነ | | 1 — 3 ባለሞያዎችን ወይም ከዚያ በላይ ባሙያዎችን የቴክኒክ ኮሚቴ አባልነት ማዋቀር | ከሥራ ክፍሎች በጽሁፍ ጥያቄ ማቅረብ |

| ተ.ቁ | በተቋሙ የሚሰጡ ዋና ዋና የአገልግሎት አይነቶች | አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የሥራ ክፍሎች | የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች / Standards | | | | አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ | አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ - ሁኔታ |
|-----|---|---|--------------------------------|--------------------------|------------------------------------|------|------------------------|--|
| | | | መጠን | ጊዜ | ጥራት | ወጪ | | |
| 3 | ለተፈጸሙ ግዥዎች ክፍያ መፈጸም፤ | ግዥና ፋይናንስ ሥራ አስፈጻሚ፤ መልቲላተራል እና የመንግሥትና የግል አጋርነት መምሪያ | እንደተጠየቀ | 1 ሳምንት | ክፍያው በውሉ መሠረት ከተፈጸመ | የለውም | በኤሌክትሮኒክስ፣ በአካል በመቅረብ፤ | የፍላጎት መነሻ መጠየቂያ፣ ዕቃውን/ አገልግሎቱን ለማቅረብ የተጋበዙበት ደብዳቤ፣ ለውድድሩ ብቁ የሚያደርጉ መስፈርቶች፣ አንድ አቅራቢ ሲሆን የበላይ አመራር የፈቀደበት ማስረጃ፣ ተወዳዳሪዎች ያቀረቡት የመወዳደሪያ ዋጋ ዝርዝር፣ አሸናፊው የተለየበት የዋጋ መወዳደሪያ ሰንጠረዥና ደብዳቤ፣ ዕቃው ገቢ የተደረገበት ሞዴል 19፣ የግዥ ትዕዛዝ፣ የክፍያ ጥያቄ |
| 4 | መስክ ለሚወጡ እና ለስልጠና ተሳታፊዎች የአበል ጥያቄዎችን ማስተናገድ፤ | ግዥና ፋይናንስ ስራ አስፈጻሚ | እንደተጠየቀ | 1 ቀን | በመመሪ ቁጥር (4/2003 እና 5/2003) ከተሠጠ | የለውም | በጥሬ ገንዘብና በባንክ | አበሉ መፈቀዱን የሚሳይ ደብዳቤ፣ መገጣጠሚያ ደብዳቤ፣ የአቴንዳንስ ሊስት፣ የባንክ አካውንት |
| 5 | የሥራ ክፍሎች በሚያቀርቡት ጥያቄዎች መሠረት የሠራተኛ ቅጥር፣ የደረጃ ዕድገት፣ | የብቃትና ሰው ሀብት አስተዳደር ሥራ | እንደተጠየቀ | በቅደም ተከተል 60፣ 30፣ 20፣ 30 | በፌዴራል ሠራተኞች ምልመላ እና መረጣ አፈጻጸም መመሪያ | የለም | በአካል፣ በጽሁፍ | ለሥራ ክፍሉ በቀረበው ጥያቄ እና ማመልከቻ መሠረት |

| ተ.ቁ | በተቋሙ የሚሰጡ ዋና ዋና የአገልግሎት አይነቶች | አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የሥራ ክፍሎች | የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች / Standards | | | | አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ | አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ - ሁኔታ |
|-----|--|------------------------------|--------------------------------|--------|---------------|-----|-------------------|--------------------------------------|
| | | | መጠን | ጊዜ | ጥራት | ወጪ | | |
| | የዘውድ ጥያቄዎችን ማስተናገድ፤ | አስፈጻሚ | | ቀናት | መሰረት ከተሰጠ | | | |
| 6 | ለስራ ልምድ ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት፤ | የብቃትና ሰው ሀብት አስተዳደር ሥራ አስፈጻሚ | እንደተጠየቀ | 30 ደቂቃ | ትክክለኛ መረጃ ከያዘ | | በደብዳቤ | የሥራ ልምድ ጥያቄ በጽሁፍ ማቅረብ |
| 7 | የዋስትና ጥያቄዎችን ማስተናገድ | የብቃትና ሰው ሀብት አስተዳደር ሥራ አስፈጻሚ | ለአንድ ሰው ሶስት ጊዜ | 30 ደቂቃ | ትክክለኛ መረጃ ከያዘ | የለም | በደብዳቤ | የዋስትና ጥያቄ በጽሁፍ መቅረብ አለበት |
| 8 | የተለያዩ የትብብር እና የድጋፍ ደብዳቤዎችን አዘጋጅቶ መስጠት | የብቃትና ሰው ሀብት አስተዳደር ሥራ አስፈጻሚ | እንደተጠየቀ | 30 ደቂቃ | ትክክለኛ መረጃ ከያዘ | የለም | በደብዳቤ | የትብብር ጥያቄ በጽሁፍ መቅረብ አለበት |

| ተ.ቁ | በተቋሙ የሚሰጡ ዋና ዋና የአገልግሎት አይነቶች | አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የሥራ ክፍሎች | የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች / Standards | | | | አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ | አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ - ሁኔታ |
|-----|---|------------------------------|--------------------------------|--------|-------------------------|-----|-------------------|--|
| | | | መጠን | ጊዜ | ጥራት | ወጪ | | |
| 9 | ለሥራ የሚያስፈልጉ ማህደሮችን ለዳይሬክተሮች ማዋስና መመለስ | የብቃትና ሰው ሀብት አስተዳደር ሥራ አስፈጻሚ | እንደተጠየቀ | 20 ደቂቃ | በትክክል የተፈለጉ ማህደሮችን መስጠት | የለም | ማህደር | የሚዋሰው ሠራተኛ እንዲፈረም ማድረግ |
| 10 | ከሠራተኛው ለሚመጡ የሥራ አካባቢ ደህንነት ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት | የብቃትና ሰው ሀብት አስተዳደር ሥራ አስፈጻሚ | እንደተጠየቀ | 2 ሰዓት | ሕግና ደንቡን ተከትሎ ምላሽ ከተሰጠ | የለም | በጽሁፍ | በጽሁፍ፣ በኤሌክትሮኒክስ ወይም በስልክ ጥያቄ ማቅረብ |
| 11 | በሥራ ቦታ አደጋ የደረሰበትን ሠራተኛ ወደ ጤና ተቋም የማድረስ አገልግሎት መስጠት | የብቃትና ሰው ሀብት አስተዳደር ሥራ አስፈጻሚ | እንደተጠየቀ | 1 ሰዓት | የባለሙያ ድጋፍ | የለም | በአካል | የመጀመሪያ እርዳታ ጥያቄ |
| 12 | የሚኒስቴር መ/ቤቱን የበጀት ዝውውር ጥያቄ ማስተናገድ፣ | የስትራቴጂክ ጉዳዮች ስራ አስፈጻሚ | እንደተጠየቀ | 2 ቀን | በመመሪያ ቁጥር 2/2003 | የለም | በኤሌክትሮኒክ እና በደብዳቤ | ከሥራ ክፍሎች ጥያቄ ሲቀርብ እና ከበላይ አመራር የተፈቀደበት |

| ተ.ቁ | በተቋሙ የሚሰጡ ዋና ዋና የአገልግሎት አይነቶች | አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የሥራ ክፍሎች | የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች / Standards | | | | አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ | አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ - ሁኔታ |
|-----|--|-------------------------|--------------------------------|-----------------------|--|------|--------------------|---|
| | | | መጠን | ጊዜ | ጥራት | ወጪ | | |
| 13 | የመ/ቤቱን የስራ ክፍሎች ተጨማሪ በጀት ጥያቄዎችን ማስተናገድ | የስትራቴጂክ ጉዳዮች ስራ አስፈጻሚ | እንደተጠየቀ | 3 ቀናት | በመመሪያ ቁጥር 2/2003 | የለም | በኤሌክትሮኒክስ እና በደብዳቤ | ከሥራ ክፍሎች ጥያቄ ሲቀርብ እና ከበላይ አመራር የተፈቀደበት |
| 14 | የተሽከርካሪ ጥገና አገልግሎት መስጠት | የመሰረታዊ አገልግሎቶች ሥራ አስፈጻሚ | እንደተጠየቀ | ጥገና ከባድ 1 ወር ቀላል 2 ቀን | ደረጃውን የጠበቀ ጥገና | የለውም | በአካል | የጥገና ጥያቄዎችን ማቅረብ |
| | • የመኪና ሰርቪስ መስጠት | የመሰረታዊ አገልግሎቶች ሥራ አስፈጻሚ | እንደተጠየቀ | 2 ቀን | ኦሪጅናል እቃ በተገቢው ባሙያ ተገጥሞ እንከን የለሽ ሆኖ ሰርቪስ ከተደረገ | የለውም | ሰርቪስ በማድረግ | ሕጋዊ የብልሽት ቅጽ ሞልቶ ማቅረብና የተበላሹ እቃዎችን ተክቶ ማቅረብ |
| | • መኪና ፍራሲዮን መቀየር | የመሰረታዊ አገልግሎቶች ሥራ አስፈጻሚ | እንደተጠየቀ | 2 ቀን | ኦሪጅናል እቃ በተገቢው ባሙያ ተገጥሞ እንከን የለሽ ሆኖ ሰርቪስ የተደረገ ከሆነ | የለውም | የመቀየር ሥራ በመስራት | ሕጋዊ የብልሽት ቅጽ ሞልቶ ማቅረብና የተበላሹ እቃዎችን ተክቶ ማቅረብ |
| | • የካቢዮን | የመሰረታዊ | እንደተጠየቀ | 4 ቀን | ኦሪጅናል እቃ | የለውም | | ሕጋዊ የብልሽት ቅጽ ሞልቶ ማቅረብና |

| ተ.ቁ | በተቋሙ የሚሰጡ ዋና ዋና የአገልግሎት አይነቶች | አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የሥራ ክፍሎች | የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች / Standards | | | | አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ | አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ - ሁኔታ |
|-----|---|-------------------------|--------------------------------|---|---|------|-------------------|---|
| | | | መጠን | ጊዜ | ጥራት | ወጪ | | |
| | የዲፈረንሻል ጥገና አገልግሎት መስጠት | አገልግሎቶች ሥራ አስፈጻሚ | | | በተገቢው ባሙያ ተገጥሞ እንከን የለሽ ሆኖ ስርቪስ የተደረገ ከሆነ | | ጥገና ማካሄድ | የተበላሹ እቃዎችን ተክቶ ማቅረብ |
| | <ul style="list-style-type: none"> የእግር፣ የእጅ ፍራንና የአረግራዊዎች/ ሾክአብዞርሽር/ ሥራዎች ማከናወን | የመሰረታዊ አገልግሎቶች ሥራ አስፈጻሚ | እንደተጠየቀ | 2 ቀን | አሪጅናል እቃ በተገቢው ባሙያ ተገጥሞ እንከን የለሽ ሆኖ አገልግሎት የተሰጠ ከሆነ | የለውም | ጥገና በማካሄድ | ሕጋዊ የብልሽት ቅጽ ሞልቶ ማቅረብና የተበላሹ እቃዎችን ተክቶ ማቅረብ |
| 15 | ከስራ-ክፍሎች ጥያቄ ሲቀርብ የመስክ እና የከተማ ተሽከርካሪ አገልግሎት መስጠት | የመሰረታዊ አገልግሎቶች ሥራ አስፈጻሚ | እንደተጠየቀ | ከከተማ ውጭ ከሆነ 2 ቀን፣ ከተማ ውስጥ ቀድሞ ከግማሽ ቀን በፊት | በተቀመጠው አሰራር መሰረት ከተከናወነ | የለውም | በአካል፣ እን ሳይን | ጥያቄው በሲስተም ወይም በቅጽ ሲጠየቅ |

| ተ.ቁ | በተቋሙ የሚሰጡ ዋና ዋና የአገልግሎት አይነቶች | አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የሥራ ክፍሎች | የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች / Standards | | | | አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ | አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ - ሁኔታ |
|-----|---|--|--------------------------------|--|----------------------------|------|--|---|
| | | | መጠን | ጊዜ | ጥራት | ወጪ | | |
| 16 | ለሴት ሠራተኞች የህጻናት ማቆያ አገልግሎት መስጠት፤ | የሴቶችና ማህበራዊ አካቶ ትግበራ ሥራ አስፈፊሚ | አንድ ሰው አንድ | 1 ቀን | በመመሪያ መሰረት ከተሰጠ | የሰውም | በቦታው በመገኘት | ቋሚ ሠራተኛ መሆን፣ ዕድሜ ከ6ወር_4 ዓመት፣ የልደትና የክትባት ማስረጃ፣ የወላጅና ህጻን ሁለት ሁለተ ጉርድ ፎቶ ግራፍ፣ መታወቂያ መያዝ፣ ህጻናትን ቀድሞ ማስመዘገብ፤ |
| 17 | በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ሚቀርቡ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎችን ማስተናገድ፤ | የበላይ አመራሮች፣ ተቋማዊ ለውጥ ሥራ አስፈጻሚዎች መምሪያዎች፣ ሥራ አስፈጻሚዎች | እንደተጠየቀ | 5 ቀን | የተቀመጡ ህጎችን ተከትሎ መልስ ከተሰጠ፤ | የሰውም | በጽሁፍና በአካል | በጽሁፍ፣ በቃል፣ በኢሜይል ማመልከት |
| 18 | የተለያዩ መረጃዎችን እና ማብራሪያዎችን ለጠያቂዎች መስጠት፤ | የህዝብ ግንኙነት እና ኮሙኒኬሽን ሥራ አስፈጻሚ እንደ አስፈላጊነቱ ሌሎች የሥራ | እንደተጠየቀ | ተዘጋጅቶ ለተቀመጠ መረጃ 1 ሰዓት መረጃ ተሰብስቦ የሚዘጋጅ ከሆነ 30 ቀን፤ | የመረጃ አሰጣጡ ምልልስ ያልበዛበት መሆኑ፤ | የሰውም | በሲ.ዲ፣ በፍላጎት ወይም በሌሎች የኤሌክትሮኒክ ክስ ዘዴ በህትመት ሊሰጡ ይችላሉ | ተገልጋዩ የሚፈልገውን መረጃ ለይቶ በመግለጽ ጥያቄውን በጽሁፍ ፣ በኤሌክትሮኒክ ክስ ዘዴ አማካይነት ለዚሁ ዓላማ የተዘጋጀውን የመጠየቂያ ፎርም በመሙላት፤ |

| ተ.ቁ | በተቋሙ የሚሰጡ ዋና ዋና የአገልግሎት አይነቶች | አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የሥራ ክፍሎች | የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች / Standards | | | | አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ | አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ - ሁኔታ |
|-----|---|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------|---|------|-----------------------|--------------------------------------|
| | | | መጠን | ጊዜ | ጥራት | ወጪ | | |
| | | ክፍሎች | | | | | | |
| 19 | መረጃዎች በዌብሳት ላይ እንዲጫንላቸው ለሚጠይቁ የስራ ክፍሎች አገልግሎት መስጠት፤ | የህዝብ ግንኙነት እና ኮሙኒኬሽን ሥራ | እንደተጠየቀ | ጥያቄው በቀረበ በ1:00 ሰአት ውስጥ | | የለውም | | |
| 20 | ለኦዲዮቪዥናል እና ዶክሜንቲሽን አገልግሎት ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት | የህዝብ ግንኙነት እና ኮሙኒኬሽን ሥራ አስፈጻሚ | እንደተጠየቀ | ጥያቄው በቀረበ በ8 ሰአት ውስጥ | የተሟላ መረጃ ከተሰጠ | የለውም | በወረቀት፣ በሲዲ | አገልግሎት ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ፤ |
| 21 | ለሚቀርቡ የሙያ ድጋፍና የምክር አገልግሎት ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት | አዲት ስራ አስፈጻሚ | | 2 ሰዓት | የወጡ ሕጎችና የተዘረገው የአሰራር ሥርዓቶችን መሠረት ያደረገ የተሰጠ ድጋፍ | | በቃል፣ በጽሁፍና በአካል በመገኘት | አገልግሎት ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ፤ |

6. የአገልግሎት ተጠቃሚ መብቶች

የአገልግሎት ተጠቃሚ መብቶች የሚከተሉት ይሆናሉ፤

- በተቀመጠው የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች መሰረት አገልግሎት የማግኘት መብት፤
- ስለ አገልግሎቶቹ ሙሉ መረጃ የማግኘት፤ የመጠቀምና የሚጠይቀውን ወጭ የማወቅ፤
- ተገቢውን አገልግሎት ሳያገኝ ሲቀር ቅሬታ የማቅረብ መብት፤
- የቅሬታ እና አቤቱታ አቀራረብ መረጃ የማግኘት መብት፤
- ልዩ ትኩረት የሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች በልዩ ትኩረት የመስተናገድ መብት፤
- ሁሉም አገልግሎቱን በአኩሪነትና በፍትሐዊነት የማግኘትና የመጠቀም መብት፤
- በህግ ያልተገደቡ መረጃዎችን የማግኘት መብት፤

7. የተገልጋዮች ግዴታ

ተገልጋዮች አገልግሎት ለማግኘት ሲመጡ የሚከተሉት ግዴታዎች አሉባቸው፤

- አገልግሎት ለማግኘት የተቀመጡ ቅድመ ሁኔታዎችን አሟልቶ የማቅረብ፤
- በሕግ እና በአሠራር የተፈቀደ አገልግሎት ለይቶ የመጠየቅና የመቀበል፤
- ከሕጋዊ አሠራር ውጭ የሆነ አገልግሎት አለመጠየቅ፤

8. የቅሬታ አቀራረብ፣ አፈታትና የክትትል ሥርዓት እና ሌሎች አግባቦች

8.1. የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓት

በቻርተሩ ላይ እንደሰፈረው ተገልጋዮች አገልግሎት ባላገኙ/ባልረኩ ጊዜ ቅሬታ የማቅረብ መብት አላቸው። የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓቱም እንደሚከተለው ነው።

ቅሬታ ያጋጠመው ተገልጋይ ቅሬታውን በቀጥታ አገልግሎት ለሰጠው ፈጻሚ ወይም ጉዳዩ በቀጥታ ለሚመለከተው ህጋዊ አካል፡- በቃል፣ በጽሁፍ፣ በስልክ፣ ማቅረብ ይችላል። በመሆኑም፡-

- በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ቅሬታ የቀረበለት ፈጻሚ/ሠራተኛም የቀረበለትን ቅሬታ ወዲያውኑ አጣርቶ ለቅሬታ አቅራቢው ተገቢውን ምላሽ መስጠት አለበት፤
- በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ ቀጥሎ ላለው የቅርብ ኃላፊ የቅሬታው መንስዔ የሆነው ድርጊት ከተፈጸመበት ቀን አንስቶ በሁለት ቀናት ውስጥ ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፤
- ቅሬታው የቀረበለት የቅርብ ኃላፊም ቅሬታው ከቀረበለት ቀን አንስቶ በአንድ ቀን ውስጥ ለቅሬታ አቅራቢው ምላሽ/ውሳኔ መስጠት ይኖርበታል፤
- ተገልጋዩ በሠራተኛው የቅርብ ኃላፊ በተሰጠው ውሳኔ ቅር ከተሰኘ/ካልረካ አቤቱታውን ለተቋማዊ ለውጥ ሥራ አስፈጻሚ ውሳኔው ከተሰጠው ቀን ጀምሮ በሁለት ቀናት ውስጥ አቤቱታው ማቅረብ ይችላል፤
- ተቋማዊ ለውጥ ሥራ አስፈጻሚ አቤቱታው ከቀረበበት ቀን አንስቶ እንደ አቤቱታው ውስብስብነት ሁለት ቀን ውስጥ የመጨረሻ የውሳኔ ሐሳብ ለመስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ያቀርባል፤ ያስወስናል፤ አፈጻጸሙንም ይከታተላል፤
- በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ቅሬታ የፈጠረውን አካል ተጠያቂ እንዲሆን ያደርጋል፤
- የተቋሙ የበላይ ኃላፊም ቅሬታና አቤቱታ ከቀረበበት ቀን ጀምሮ በሦስት ቀናት ውስጥ ለቅሬታ አቅራቢው የመጨረሻ ውሳኔ መስጠት ይኖርበታል፡፡

8.2 የክትትልና ግምገማ ሥርዓት

- መ/ቤቱ በቻርተሩ ላይ በሰፈሩት ሀሳቦች፣ ነጥቦችና ግዴታዎች መሰረት ተገልጋዮች አገልግሎቶችን ስለማግኘታቸው፤
- የቻርተሩ መተግበር ኃላፊነት ያለባቸው የመምሪያዎች እና ሥራ አስፈጻሚዎች በቻርተሩ መሰረት ስለመፈጸማቸው በየሩብ ዓመቱ፣ በየስድስት ወሩ፣ በየዘጠኝ ወራቱ እና በየዓመቱ በመገምገም ሪፖርቶች ለተቋሙ የበላይ አመራር ያቀርባሉ፤
- በቀረቡት የክትትልና የግምገማ ሪፖርቶች ላይ የተመረከዘ የእርምጃና የማስተካከያ እርምጃዎች ይወስዳል፤
- በገለልተኛ ወገን የተገልጋዮችን እርካታ ለማወቅ በዚህም መሰረት የእርምጃ እና የማስተካከያ እርምጃዎች ለመውሰድ ሰርቪዬ እንዲደረግ ያደርጋል እና መደረጉንም ያረጋግጣል፤
- የተገልጋዮች የቅሬታ ማስተናገጃ ስርዓት በትክክል መዘርጋቱን፣ መድረኮች መደራጀታቸውንና ተግባራዊ መሆናቸውን ያረጋግጣል፤

- በየሩብ ዓመቱ በሚከናወን ጠቅላላ ስብሰባ በተገባው ቃል መሠረት መተግበሩን የማረጋገጥ ሥራ ይሠራል፤
- የተቋማዊ ለውጥ እቅድ ክንውኖችን በተመለከተ ሱፐርቪዥንን በማካሄድ ሪፖርት እንዲቀርብ ይደረጋል።

9. ቻርተሩን ሥራ ላይ ስለማዋል

- ይህ ቻርተር ከዛሬ ----- 1 ቀን 2017 ጀምሮ በሥራ ላይ የሚውል ይሆናል።

10. የአስተያየት፣ የግብዓት እና የተሳትፎ ሂደትን በተመለከተ

ማንኛውም ተገልጋይ በአገልግሎት አሰጣጡ ካልረከ/ቅሬታ ካለው ቅሬታውን በሚከተሉት የቅሬታ ማቅረቢያ መንገዶች ማቅረብ ይችላል።

- በየስራ ክፍሉ ባሉ የቅሬታና አቤቱታ ቅጾች፤
- በየስራ አስፈጻሚዎች በውስጥ ስልክ
- ለተቋማዊ ላጥ ስራ አስፈጻሚ

11. አገልግሎት የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች አድራሻ

| ተ.ቁ | የሥራ ክፍሉ ስም | የሥራ ክፍሉ ኃላፊ ስም | ኃላፊነት | የቢሮ ወለልና ቁጥር | የውስጥ ስልክ |
|-----|--------------------------------|----------------|-------------|-----------------------|----------|
| 1 | መሰረታዊ አገልግሎቶች ስራ አስፈጻሚ | ለማ ዘመድኩን | ሥራ አስፈጻሚ | ሕንጻ 1 3ኛ ፎቅ 307 | 1138 |
| 2 | የኢንፎርሜሽን ኮሚኒኬሽን ቴክኖሎጂ ሥራ አስፈጻሚ | ሰብለ ግርማ | ሥራ አስፈጻሚ | ሕንጻ 1 1ኛ ፎቅ 101 | 1014 |
| 3 | ግዥና ፋይናንስ ሥራ አስፈጻሚ | ወይንሸት ደሳለኝ | ሥራ አስፈጻሚ | ሕንጻ 1 3ኛ ፎቅ 315 | 1262 |
| 4 | የብቃትና ሰው ሀብት አስተዳደር ሥራ አስፈጻሚ | መቅደስ ተሾመ | ሥራ አስፈጻሚ | ሕንጻ 1 3ኛፎቅ 06 | 1135 |
| 5 | የስትራቴጂክ ጉዳዮች ስራ አስፈጻሚ | ፍሬው ኃይሌ | ሥራ አስጻሚ | ሕንጻ 1 5ኛ ፎቅ 522 | 1515 |
| 6 | የሴቶችና ማህበራዊ አካቶ ትግበራ ሥራ አስፈጻሚ | ራሄሌ መለሰ | ሥራ አስፈጻሚ | ሕንጻ 1 5ኛ ፎቅ 514 | 1640 |
| 7 | የስራ አመራር ዋና ሥራ አስፈጻሚ | ግዛው ኃይሉ | ዋና ሥራ አስፈጻሚ | ሕንጻ 1 3ኛ ፎቅ 317 | 1332 |
| 8 | ተቋማዊ ለውጥ ስራ አስፈጻሚ | ግርማ መንግስቱ | ሥራ አስፈጻሚ | ሕንጻ 1 5ኛ ፎቅ 517 | 1625 |
| 9 | የህዝብ ግንኙነት እና ኮሙኒኬሽን ሥራ አስፈጻሚ | ግርማ ከበደ | ሥራ አስፈጻሚ | ሕንጻ 1 5ኛ ፎቅ 508 | 1500 |