



**ፕብሊክ ስርቪስና የሰው ኃብት
ልማት ቢሮ**

**Public Service and Human
Resource Development Bureau**





በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር
Addis Ababa City Government

የፕብሊክ ስርቪስና ሰው ኃብት ልማት ቢሮ
Public Service and Human Resource Development Bureau

የዜጎች ስምምነት ቻርተር ረቂቅ ሰነድ
Draft Citizen Charter/

ጥር 2014
አዲስ አበባ

**በምክትል ከንቲባ ማዕረግ የቢሮ ኃላፊ መልዕክት
ለተገልጋዮች በሙሉ**

ለክቡራን ተገልጋዮቻችን

ማገልገል ክብር ነው! እኛም እናንተን ዝቅ ብለን ስናገለግል ታላቅ ደስታና ክብር ይሰማናል። ቢሮው የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች በተቀመጡት ቅድመ ሁኔታዎችና ስታንዳርዶች ያለምንም ችግር የማግኘት መብት ያላችሁ ሲሆን በዚህ ሰነድ የተቀመጡትን አገልግሎቶች ለማግኘት ምንም እንቅፋት ቢገጥማችሁ ችግራችሁን ለመፍታትና ችግሩን የፈጠሩ አካላትን በአሰራርና በህግ አግባብ ለመጠየቅ ዝግጁ መሆናችንንና ሁልጊዜም እናንተን ለማገልገል በራችን ክፍት መሆኑን ልገልጽ እወዳለሁ።

ማገልገል ክብር ነው!

**ክብርት ወ/ሮ ሂክማ ከይረዲን
በም/ከንቲባ ማዕረግ የቢሮ ኃላፊ**



አመሰግናለሁ!!

ማውጫ

ክፍል አንድ5

I. መግቢያ5

1.1 የዜጎች ስምምነት ሰነዱ ጥቅል ዓላማ 5

1.2 የቻርተሩ አስፈላጊነት 6

1.3 የቢሮው ስልጣንና ተግባር 6

1.4 የተቋሙ ራዕይ፣ ተልዕኮ፣ ዕሴቶችና ስትራቴጂካዊ የትኩረት መስኮች 8

1.4.1 የተቋሙ ራዕይ /VISION/ 8

1.4.2 የተቋሙን ተልዕኮ /MISSION/ 8

1.4.3 የተቋሙን እሴቶች /VALUES/ 8

1.4.4 ስትራቴጂካዊ መስኮችና ውጤታቸው/ CENTER OF EXCELLENCE 9

ዘመናዊ አደረጃጀትና አሰራር መፍጠር 9

1.5 የቢሮው ተገልጋዮች /ደንበኞች እና ባለ ድርሻ አካላት 9

1.5.1 የቢሮው ተገልጋዮች 9

1.5.2 የቢሮው ባለድርሻ አካላት 9

1.6 የተቋሙና የተገልጋዩ መብትና ግዴታዎች 10

1.6.1 የደንበኞች መብቶች 10

1.6.2 የደንበኞች ግዴታ 10

1.6.3 የተቋሙ ግዴታ 11

1.7 ለደንበኞች የምንገባው ቃል 11

ክፍል ሁለት12

2.1 የፕብሊክ ሰርቪስና ሰው ኃብት ልማት ቢሮ መዋቅራዊ አደረጃጀት12

መግለጫ12

2.2 የፕብሊክ ሰርቪስና ሰው ኃብት ልማት ቢሮ ዋና ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች ..14

2.2.1 ዋና ዋና አገልግሎቶች 14

2.2.2 ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች 14

ክፍል ሶስት16

3.1 ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች እና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ 16

3.1.1 በማዕከል 16

3.1.2 በክፍለ ከተማ ደረጃ 18

3.1.3 በወረዳ ደረጃ 19

ክፍል አራት20

4.1 የቢሮው የክትትል፣ የግምገማና የምዘና አግባቦች 20

4.2 የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ 21

4.3 የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት 21

አባሪዎች23

1. የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅጽቅጽ 23

2. የዜጎች ቻርተር ትግበራ የተገልጋይ አስተያየት መቀበያ ፍክ-ሊስት 23

3. የፕብሊክ ሰርቪስና የሰው ኃብት ልማት ቢሮ አመራሮችና በስሩ የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ስልክ ቁጥር 24

4. የክፍለ ከተማ የፕብሊክ ሰርቪስና የሰው ኃብት ልማት ጽ/ቤት ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር እና አድራሻ 25

1. አድራሻ26

ክፍል አንድ

I. መግቢያ

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር በ2014 ዓ.ም የአገልግሎት ሰጪ ተቋማትን መልሶ ለማደራጀት በወጣ አዋጅ ቁጥር 74/2014 መሰረት የፕብሊክ ስርቪስና የሰው ኃብት ልማት ቢሮ እንደገና የተቋቋመ ሲሆን ከተሰጠው ስልጣንና ኃላፊነት መነሻ ለተገልጋዮቹ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች በአዲስ መልክ በመለየት አደራጅቷል።

ቢሮው በተሰጠው ተግባርና ኃላፊነት የከተማ አስተዳደሩን የመንግስት ሰራተኞች የማብቃት፣ የማስተዳደር፣ የከተማውን የመንግስት ተቋማት አደራጃጀት ማጥናትና የመከለስ እና የስራ አመራር ስርዓት ትግበራውን የመደገፍና የማማከር ኃላፊነት ተሰጥቶታል።

ይህንን ኃላፊነትም በብቃት ለመወጣት አስፈላጊ የሆኑ ግብዓቶችን በማዘጋጀትና በማሟላት በተገልጋዮች ጥያቄና ፍላጎት መሰረት የላቀ አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል አሰራር ዘርግቶ ተግባራዊ በማድረግ ላይ ይገኛል።

ስለሆነም ቢሮው የሚሰጠው አገልግሎት የተገልጋይ ፍላጎትን ማዕከል አድርጎ ይበልጥ ተደራሽ እንዲሆን ለማስቻል የሚሰጡ አገልግሎት አይነቶች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበትን ቦታ እና ከተገልጋይ የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎችን በግልጽ በዝርዝር በማስቀመጥ የቢሮው አመራሮችና ሠራተኞች ሊተገብሩትና ሊከተሉት የሚገባ ይህ የዜጎች ስምምነት ቻርተር ተዘጋጅቷል።

1.1 የዜጎች ስምምነት ሰነድ ጥቅል ዓላማ

ይህ የስምምነት ሰነድ ቢሮው የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች ዜጎች ህግና አሰራሩን ጠብቀው ያለምንም መሸራረፍ መብታቸውን በተሟላ መልኩ እንዲያገኙ ሲሆን ይህንንም ለአመራሩ፣ ለሰራተኛውም እና ለተገልጋዩ ህብረተሰብ ግልጽ ለማድረግ ከዚህም ባሻገር ደግሞ ኃላፊነታቸውን በአግባቡ በማይወጡ አካላት ላይም ተቋሙ የገባውን የህሊና ውል መሰረት አድርጎ የተጠያቂነት አሰራርን ለማጎልበት ያለመ ነው።

1.2 የቻርተር አስፈላጊነት

- ✓ ተገልጋዮች ቢሮው በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ተጠቃሚ ሆነው እርካታቸውን የሚያሻሽል አገልግሎት ለመስጠት፤
- ✓ ህብረተሰቡን በማሳተፍ ፍትህዊ አገልግሎት ለመስጠት፤
- ✓ ተገልጋዮች በቢሮው አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት፣ ጥቆማና ግብዓት የሚሰጡበትን ሁኔታ ለማመቻቸት፤
- ✓ ዜጎች ምን ዓይነት አገልግሎት በምን ዓይነት ደረጃ (standard) ማግኘት እንደሚገባቸው ለማሳወቅ፤
- ✓ የዜጎችን የመረጃ ማግኘት መብት ለማረጋገጥ እና
- ✓ ቢሮው ለዜጎች ግልፅ፣ ቀልጣፋና ተጠያቂነት ያለበት አገልግሎት ለመስጠት ያለመ መሆኑን ለማረጋገጥ፤

1.3 የቢሮው ስልጣንና ተግባር

1. ተቋም አቅም ግንባታ ስራን የሚያሳልጡ ዘመናዊ አሰራሮችንና ተሞክሮዎችን በመለየት በከተማ አስተዳደሩ መስሪያ ቤቶች ላይ ተግባራዊ እንዲሆኑ ያደርጋል፤ አፈፃፀሙን ይከታተላል፤ አስፈላጊውን የቴክኒክና የሙያ ድጋፍ ይሰጣል፤
2. በመንግስት መስሪያ ቤቶች እና የልማት ድርጅቶች የሰጠ ሀብት ልማት በቀጣይነት የሚለማበትንና ጥቅም ላይ የሚውልበትን ስርዓት ይዘረጋል፤ ይተገብራል ፤ እንዲተገበር ያደርጋል፤
3. የተቋማት አደረጃጀት ጥናት ላይ አስፈላጊውን ድጋፍ ይሰጣል፤ ያማክራል፤ አግባብነቱን ይመረምራል፤ ያጸድቃል፤
4. የከተማው አስተዳደሩ አስፈጻሚ አካላት መዋቅራዊ አደረጃጀት፣ ስልጣንና ተግባራት ጥናት ያካሂዳል፤ ውጤቱን ለካቢኔ ያቀርባል፤ ሲጸድቅም ተገቢውን ይፈጽማል፤

5. በከተማው አስተዳደር መስሪያ ቤቶች የሚሰጡ አገልግሎቶች ተገቢው ስታንዳርድ መኖሩን ያረጋግጣል፤ እንዲያዘጋጁ ያደርጋል፤ ያጸድቃል፤ ተግባራዊ መደረጉን ያረጋግጣል፤
6. በከተማው አስተዳደር መስሪያ ቤቶች የአገልግሎት አሰጣጥ አፈጻጸም ይከታተላል፤ የተገልጋዩን እርካታ ጥናት ያካሂዳል፤ የጥናቱን ውጤት ለሚመለከተው አካል ያቀርባል፤
7. የመንግስት ሰራተኞች ቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት ግልጽነትና ተጠያቂነት ባለው መንገድ መዘርጋቱንና ተግባራዊ መደረጉን እንዲሁም ዉጤታማነቱን ያረጋግጣል፤
8. ያልተማከለ የአስተዳደር ስርዓትን ለማጠናከር የሚያስችል የማስፈጸም አቅም ግንባታ ይዘረጋል፤ አፈጻጸሙንም ይከታተላል፤ ይደግፋል፤
9. የመንግስት ሰራተኞችን ወቅታዊ አፈፃፀም ምዘና የአሰራር ስርዓት ይዘረጋል፤ ተግባራዊነቱንም ያረጋግጣል፤
10. የመንግስት ሰራተኛ በብቃትና በአፈጻጸም ላይ የተመሰረተ የምደባ፣ የደረጃ ዕድገትና የእርካታ ጭማሪ፣ የጥቅማጥቅምና የማበረታቻ ስርዓት ይዘረጋል፤ እንዲተገበር ያደርጋል፤ ዉጤታማነቱን ይገመግማል፤ አስፈላጊውን የማሻሻያ እርምጃ ይወስዳል፤
11. አግባብ ያላው የፌደራል ሕግ እንደተጠበቀ ሆኖ ለመንግስት ሰራተኛዉ የሚያስፈልጉ የስራ መደቦች፣ የትምህርት የስልጠናና የስራ ልምድ አጠቃላይ መመዘኛዎች ያወጣል፤
12. የመንግስት ሰራተኞች አቀጣጠር፣ አመዳደብ፣ የደረጃ እድገት፣ ዝግጁነት፣ አበልና ጥቅማ ጥቅም፣ ስልጠናና የዲ.ሲ.ፕ.ሊን አፈጻጸም መመሪያ ያወጣል፤ በህግ መሰረት መፈጸሙን ያረጋግጣል፤
13. በህግ መሰረት የከተማ አስተዳደሩን የመንግስት ሰራተኞችን ከጡረታ ዕድሜ ክልል በላይ በአገልግሎት ላይ ለማቆየት በሚቀርብ ጥያቄ ላይ ዉሳኔ ይሰጣል፤

14. የከተማ አስተዳደሩን የሰው ሀብት መረጃዎችን በቴክኖሎጂ በመታገዝ ያደራጃል፤

15. የህዝብ አገልጋይነት አስተሳሰብ ያለው አመራርና ፈጻሚ ይገነባል እንዲገነባ ይሰራል፤ የብቃት ማረጋገጫ ስርዓት ይዘረጋል፤ ተግባራዊነቱንም ይከታተላል፤ ይደግፋል፤ ያረጋግጣል፤

16. በሚዘረጋቸው አዳዲስ አሰራሮች፣ አደረጃጀቶችና ማኑዋሎች ዙሪያ አጫጭር የግንዛቤ ማስጨበጫ ስልጠናዎችን ይሰጣል፤ እንዲሰጥ ያደርጋል፤

17. ሁሉም ተቋማት ውጤታማ አፈጻጸም እንዲኖራቸው የሚያደርጋቸውን አዳዲስ የለውጥ መሳሪያዎች ከራሳቸው ባህርይ አንጻር አጥንተው እንዲያቀርቡ ያበረታታል፤ ሲጸድቅም ተግባራዊ መሆኑን ይከታተላል፡፡

1.4 የተቋሙ ራዕይ፣ ተልዕኮ፣ ዕሴቶችና ስትራቴጂካዊ የትኩረት መስኮች

1.4.1 የተቋሙ ራዕይ /Vision/

በ 2017 ተልዕኩን በብቃት መፈጸምና ማስፈጸም የሚችል እና በስነ-ምግባሩ የተመሰገነ ነጻና ገለልተኛ የሆነ ፕብሊክ ሰርቪስ ተፈጥሮ ማየት፤

1.4.2 የተቋሙን ተልዕኮ /Mission/

አገልግሎትን ውጤታማ ማድረግ የሚያስችሉ አዳዲስ አሰራሮችንና አደረጃጀቶችን በመዘርጋት የሰው ሀብት ልማት፣ ስምሪትና አስተዳደር አገልግሎቶችን በመስጠት የአስፈጻሚ አካላትን የመፈጸም እና የማስፈጸም አቅም ለማሳደግ የሚያስችሉ የክትትልና ድጋፍ አገልግሎትን በመስጠት የህብረተሰቡን እርካታ ማሳደግ ነው፤

1.4.3 የተቋሙን እሴቶች /Values/

- ለህግ የበላይነት መገዛት/Rule of Law
- ለዜጋ ክብር መስጠት/ Resepect for Citizens
- የሰው ሀይላችን ሀብታችን ነው/Our Human Resource is Our Wealth
- ግልጽነትና ተጠያቂነት/Transparency and accountability
- ታማኝነት/Honesty

- ሜሪትን መሰረት ያደረገ አሰራር/ Merit-based Practice
- ሁልጊዜ መማማር/Learning Organization
- ቀልጣፋና ውጤታማነት/ Effectiveness and Efficiency

1.4.4 ስትራቴጂካዊ መስኮችና ውጤታቸው/ Center of Excellence

ተ.ቁ	የስትራቴጂካዊ የትኩረት መስኮች	የስትራቴጂካዊ የትኩረት መስኮች ውጤት
1.	የሰው ኃብት ልማትና አመራር ስርዓትን ማሳልበት	በስነ-ምግባር የታነጸ ብቁና ተወዳዳሪ የሰው ኃይል
2.	ዘመናዊ አደረጃጀትና አሰራር መፍጠር	ቀልጣፋ፣ ተደራሽ እና ውጤታማ አገልግሎት

1.5 የቢሮው ተገልጋዮች እና ባለ ድርሻ አካላት

1.5.1 የቢሮው ተገልጋዮች

1. በከተማ አስተዳደሩ ውስጥ የሚገኙ መንግስታዊ ተቋማት
2. የመንግስት የልማት ድርጅቶች
3. የከተማ አስተዳደሩ መንግስት ሰራተኞች
4. የሙያና ብዙሀን ማህበራት

1.5.2 የቢሮው ባለድርሻ አካላት

1. የከተማ አስተዳደሩ ከንቲባ ጽ/ቤት
2. የፌደራል ሲቪል ሰርቨስ ኮሚሽን
3. የአዲስ አበባ ምክር ቤት
4. ፋይናንስ ቢሮ
5. የፍትህ አካላት
6. የተለያዩ የሙያና የሲቪክ ማህበራት
7. የመንግስትና የግል ከፍተኛ የትምህርት፣ የጥናትና ምርምር ተቋማት
8. መገናኛ ብዙሃን

9. ጥላን ልማት ኮሚሽን

1.6 የተቋሙና የተገልጋዩ መብትና ግዴታዎች

1.6.1 የደንበኞች መብቶች

- ✓ የመመካከር መብት፤
- ✓ ስለ አገልግሎቶቹ፣ ሙሉ መረጃ የማግኘት፣ የመጠቀምና የሚጠይቀውን ወጭ የማወቅ፤
- ✓ ተገቢውን አገልግሎት ሳያገኝ ሲቀር ማስተካከያ የመጠየቅ፤
- ✓ ሁሉም አገልግሎቱን በእኩልነትና በፍትሐዊነት የማግኘትና የመጠቀም መብት፤ አላቸው።
- ✓ በአገልግሎት አሰጣጣችን ላይ ጥያቄ የመጠየቅ እና ማብራሪያ የማግኘት
- ✓ ተገልጋዮች አገልግሎቱን በሙሉ ወይም በከፊል ለማግኘት ሲመጡ ማሟላት ያለባቸውን ሁኔታዎች በቅድሚያ የማወቅ መብት አላቸው።
- ✓ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ አስተያየት /ቅሬታ የማቅረብ እና ላቀረቡት ጥያቄ ፍታሃዊ እንዲሁም ወቅታዊና በቂ መልስ የማግኘት።
- ✓ ልዩ ትኩረት ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች በተለያዩ መልኩ የመስተናገድና አገልግሎት የማግኘት።
- ✓ በቢሮው ዕቅድ እና ግብረ-መልስ ላይ መሳተፍና አስተዋጽዖ የማድረግ።

1.6.2 የደንበኞች ግዴታ

- ✓ ሕጎችን እና የአሰራር መመሪያዎችን መከተል፤
- ✓ ትክክለኛ መረጃ ማቅረብ፤
- ✓ የአገልግሎት ቅድመ ሁኔታን መከተልና ማሟላት፤
- ✓ የቢሮውን ሕግና ደንብ ማክበር፤
- ✓ የአገልግሎት ክፍያ የመክፈል፤

1.6.3 የተቋሙ ግዴታ

- ✓ አገልግሎት ለመስጠት አስፈላጊ ግብዓቶችን አሟልቶ መገኘት፤
- ✓ ስለ አገልግሎቱ ሙሉ መረጃ እና ምክር መስጠት፤
- ✓ በአገልግሎት ውስጥ ህብረተሰቡን ማሳተፍ፤
- ✓ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት አገልግሎት መስጠት፤
- ✓ ለተገልጋይ ህብረተሰብ ፍትሃዊ አድሎ የሌለበት እና እኩልነትን የተላበሰ አገልግሎት መስጠት፤
- ✓ ደንበኞች የሚሰጡትን ቅሬታ መቀበል፤
- ✓ ደንበኞች በተቋሙ ምዘና እንዲሳተፉ ማድረግ፤
- ✓ ለደንበኞች የሚሰጡ ምላሾች በዝርዝር በጽሁፍ መስጠት፤

1.7 ለደንበኞች የምንገባው ቃል

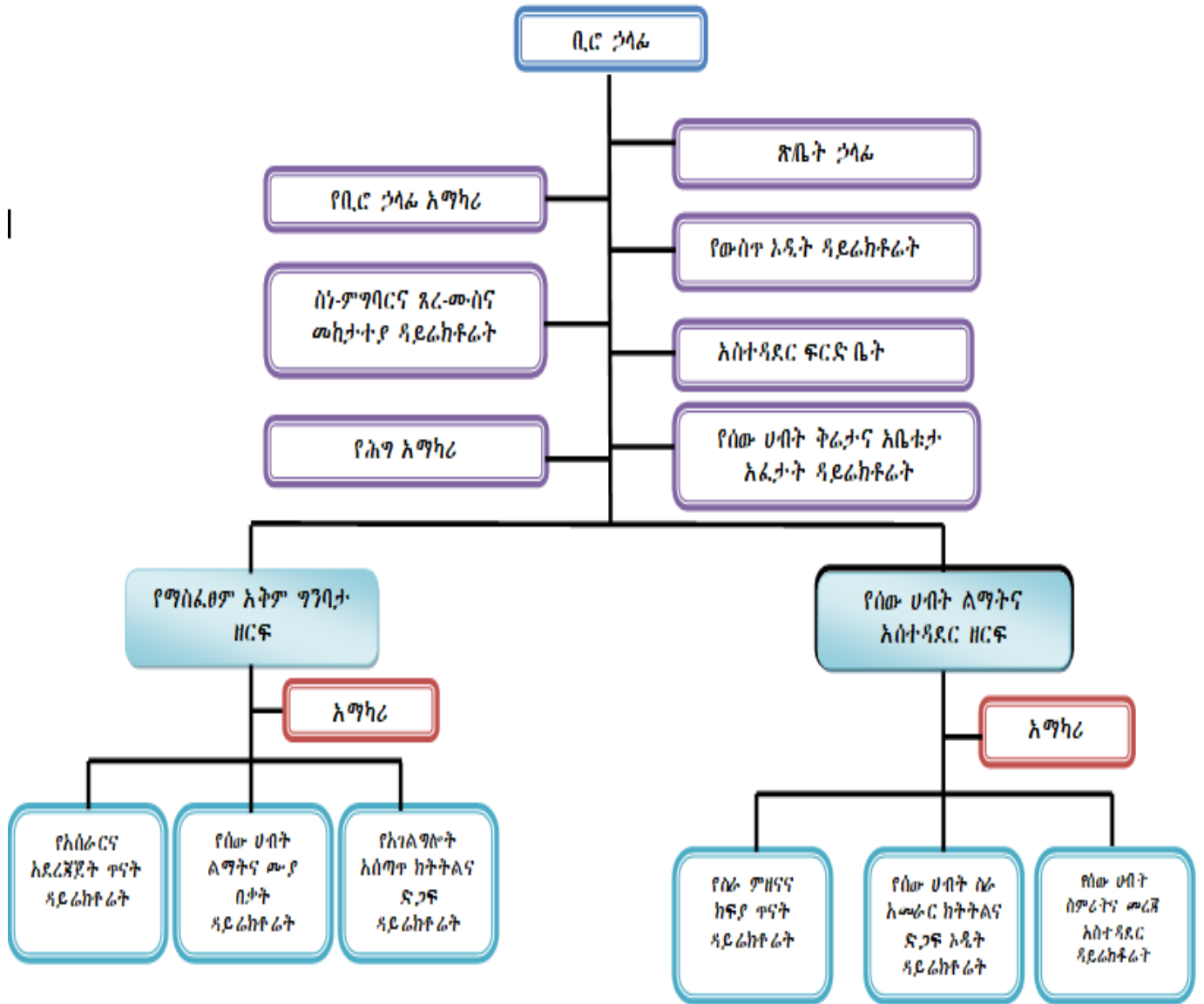
- ✓ በቻርተሩ በተቀመጠው የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ መሠረት ለዜጎች አገልግሎት እንሰጣለን፡፡
- ✓ በሕግ በመመሪያዎች እና የመንግስትን ፖሊሲ ተከትለን ስራችንን እንተገብራለን፡፡
- ✓ ዜጎችን በአክብሮት በፍትሃዊነት እና ያለአድሎ እናገለግላለን፡፡
- ✓ የኪራይ ሰብሳቢነት/የሌብነት አመለካከት እና ተግባርን አጥብቀን እንታገላለን፡፡
- ✓ ትኩረት ለሚሸኑ የህብረተሰብ ክፍሎች(ሴቶች፣ ጎጃናት፣ አካል ጉዳተኞች፣ አረጋውያን ወዘተ) ልዩ ትኩረት ሰጥተን እናገለግላለን፡፡
- ✓ ተገልጋዮች ለሚያቀርቧቸው ጥያቄዎችና አስተያየቶች ፈጣን ምላሽ እንሰጣለን፡፡
- ✓ ለሰጠናቸው አገልግሎቶች ለወሰናቸው ውሳኔዎች ተጠያቂ ነን፡፡

ክፍል ሁለት

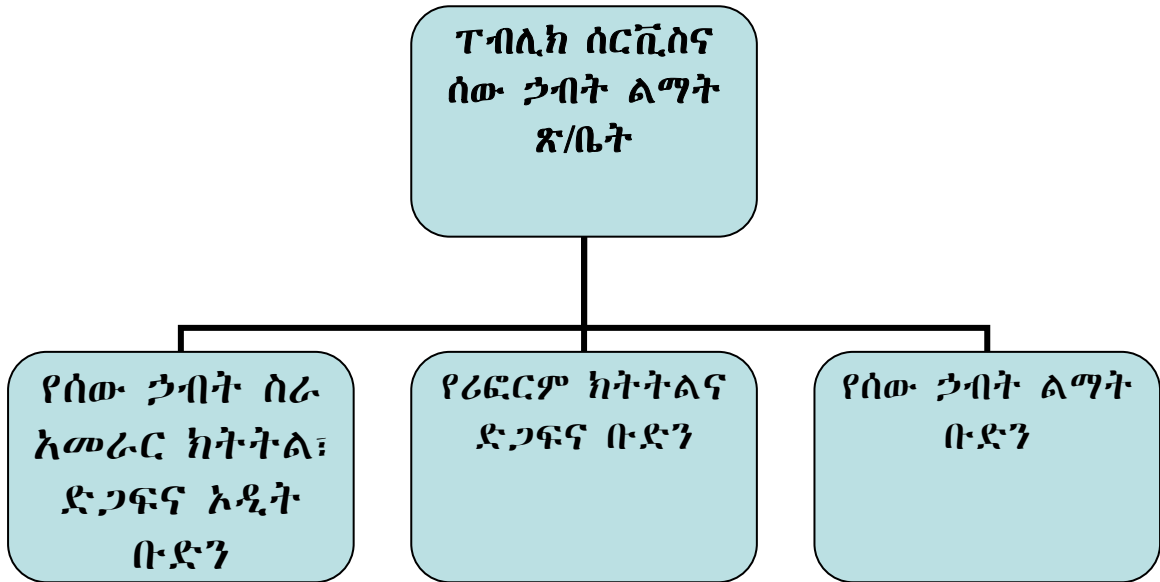
2.1 የፕብሊክ ሰርቪስ ሰው ኃብት ልማት ቢሮ መዋቅራዊ አደረጃጀት

መግለጫ

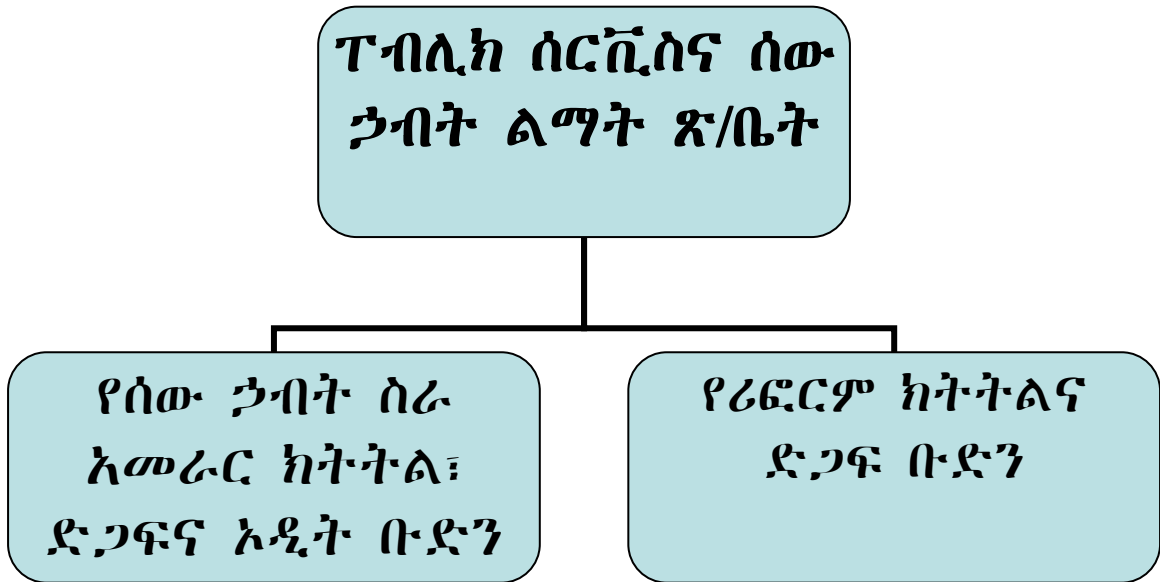
2.1.1 በማዕከል



2.1.2 በክፍለ ከተማ



2.1.3 በወረዳ



2.2 የፕብሊክ ሰርቪስና ሰው ኃብት ልማት ቢሮ ዋና ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች

ቢሮው በጥቅሉ 7 ዋና አገልግሎቶችና በስራቸውም 14 ዝርዝር አገልግሎቶችን የሚሰጥ ሲሆን እነዚህም እንደሚከተለው ተቀምጠዋል፡፡

2.2.1 ዋና ዋና አገልግሎቶች

1. የማማከርና ድጋፍ አገልግሎት
2. የሰው ኃብት ስምሪት አገልግሎት
3. የስራ ምዘናና ደረጃ አወሳሰን አገልግሎት/ ተጨማሪ ስራ መደብ
4. የአበልና ጥቅማ ጥቅም ጥናት አገልግሎት
5. የስልጠና አገልግሎት
6. የመረጃ አገልግሎት
7. ቅሬታን የመቀበልና ምላሽ የመስጠት አገልግሎት
8. የፍርድ ውሳኔ የመስጠት አገልግሎት

2.2.2 ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች

1. የማማከርና ድጋፍ አገልግሎት
 - 1.1 የስራ አመራር ትግበራ ድጋፍ
 - 1.2 የአደረጃጀት ጥናትና ክለሳ ማማከር
 - 1.3 የመዋቅር ጥናትና ክለሳ የማማከር አገልግሎት
 - 1.4 የተጨማሪ መደብ ጥያቄዎችን ተቀብሎ ምላሽ መስጠት
 - 1.5 ሰው ኃብት አስተዳደር ድጋፍ
2. የሰው ኃብት ስምሪት አገልግሎት
 - 2.1 የቋሚ ሰራተኞች ቅጥር
 - 2.2 የኮንትራት ቅጥር መፈጸም
 - 2.3 ኮንትራት ቅጥር ማራዘም
 - 2.4 የፌደራልና የክልል ዝውውር
 - 2.5 ምደባ መስጠት

- 2.6 የስራ ውል ማራዘም/ ጡረታ ማራዘም
- 3. የስራ ምዘናና ደረጃ አወሳሰን አገልግሎት
- 4. የአበልና ጥቅማ ጥቅም ጥናት አገልግሎት
- 5. የስልጠና አገልግሎት
 - 4.1 የአጭር ጊዜ ስልጠና
 - 4.2 የረጅም ጊዜ ስልጠና (ትምህርት)
- 6. የመረጃ አገልግሎት
 - 4.1 የሰው ኃብት መረጃ ተደራሽ የማድረግ
- 7. ቅሬታን የመቀበልና ምላሽ የመስጠት አገልግሎት
- 8. የፍርድ ውሳኔ የመስጠት አገልግሎት
 - 8.1 አቤቱታና ክስን መርምሮ ውሳኔ መስጠት
 - 8.2 ይግባኝን መርምሮ ውሳኔ መስጠት

ክፍል ሶስት

3.1 ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች እና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ

3.1.1 በማዕከል

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታና ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
1	የምክር እና ድጋፍ አገልግሎት					
1.1	የሰራ አመራር ድጋፍ አገልግሎት	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	8 ሰዓት	100	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
1.2	የአደረጃጀት ጥናትና ክለሳ የማማከር አገልግሎት	በማዕከል	328 ሰዓት	100	በአካል/10ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	የይጠናልኝ/ይከለስልኝ ጥያቄ በደብዳቤ ማቅረብ
1.3	የመዋቅር ጥናትና ክለሳ የማማከር አገልግሎት	በማዕከል	160 ሰዓት		በአካል/10ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	የይጠናልኝ/ይከለስልኝ ጥያቄ በደብዳቤ ማቅረብ
1.4	የተጨማሪ መደብ ጥያቄዎችን ተቀብሎ ምላሽ መስጠት	በማዕከል	160 ሰዓት		በአካል/10ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	የይጠናልኝ/ይከለስልኝ ጥያቄ በደብዳቤ ማቅረብ
1.5	የሰው ኃብት አስተዳደር ድጋፍ	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	-	100	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ	የቴክኒክ ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
2	የሰው ኃብት ስምሪት አገልግሎት					
2.1	የቋሚ ሰራተኞች ቅጥር	ከማዕከል አስከፊ ክፍል ከተማ ጽ/ቤት	244	100	በአካል/9ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	የቅጥር ጥያቄ/በደብዳቤ
2.2	የኮንትራት ቅጥር መፈጸም	ከማዕከል አስከፊ ክፍል ከተማ ጽ/ቤት	28	100	በአካል/9ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	የቅጥር ጥያቄ/በደብዳቤ
2.3	ኮንትራት ቅጥር ማራዘም	ከማዕከል አስከፊ ክፍል ከተማ ጽ/ቤት	20	100	በአካል/9ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	የይራዘም ጥያቄ/በደብዳቤ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታና ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
2.4	የፌደራልና የክልል ዝውውር	ከማዕከል አስከፊ ክፍለ ከተማ ጽ/ቤት	8	100	በአካል/ 9ኛ ፎቅ ግራ ክንፍና በክ/ከ ጽ/ቤቶች	የስምምነት ውልና ደብዳቤ
2.5	ምደባ መስጠት	ከማዕከል አስከፊ ክፍለ ከተማ ጽ/ቤት	16	100	በአካል/ 9ኛ ፎቅ ግራ ክንፍና በክ/ከ ጽ/ቤቶች	የምደባ ጥያቄ/በደብዳቤ
2.6	የሰራ ውል ማራዘም/ ጠረጎሞች ማራዘም	ከማዕከል አስከፊ ክፍለ ከተማ ጽ/ቤት	16	100	በአካል/ 9ኛ ፎቅ ግራ ክንፍና በክ/ከ ጽ/ቤቶች	የስምምነት ውልና ደብዳቤ
3	የሰራ ምዘናና ደረጃ አወሳሰን አገልግሎት	በማዕከል	17	100		
	የአበልጥ ጥቅም ጥቅም ጥናት አገልግሎት					
4	የሰልጠና አገልግሎት					
4.1	የአጭር ጊዜ ሰልጠና	ከማዕከል አስከፊ ክፍለ ከተማ ጽ/ቤት	204	100	በአካል/ 10ኛ ፎቅ ግራ ክንፍና በክ/ከ ጽ/ቤቶች	የሰልጠና ጥያቄ/ በደብዳቤ
4.2	የረጅም ጊዜ ሰልጠና (ትምህርት)	በማዕከል	232	100	በአካል/ 10ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	
5	የመረጃ አገልግሎት/የሰው ኃብት ስታቲስቲካዊ መረጃዎች	ከማዕከል አስከፊ ክፍለ ከተማ ጽ/ቤት		100	በአካል/ 9ኛ ፎቅ ቀኝ ክንፍ	በደብዳቤ የሚቀርብ ጥያቄ
6	ቅሬታን የመቀበልና የመስጠት አገልግሎት	ከማዕከል አስከፊ ክፍለ ከተማ ጽ/ቤት	24	100	በአካል/ 9ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	የቅሬታ ሂደቱን የተከተለ ቅሬታን በጽሁፍ ማቅረብ
7	የፍርድ ውሳኔን የመስጠት አገልግሎት					
7.1	የአቤቱታና ምርመራና ውሳኔ	ክስ በማዕከል				

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታና ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
7.2	የይግባኝ ምርመራና ውሳኔ	በማዕከል				
7.3	የይግባኝ ማስፈቀጃ					

ማስታወሻ:- በማዕከል የሚሰጡ አገልግሎቶች ላይ በአካል መገኘት አስገዳጅ ሲሆን ቢሮው 5 ኪሎ ቅድስተ-ማርያም ቤተክርስቲያን ገባ ብሎ ስፖርት ኮሚሽን ህንጻ ላይ ከ 8ኛ ፎቅ ጀምሮ አስከፊ 12ኛ ፎቅ እንደሚገኝ ማሳወቅ እንወዳለን፡፡

3.1.2 በክፍለ ከተማ ደረጃ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታና ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
1	የምክር እና ድጋፍ አገልግሎት					
1.1	የሰራ አመራር ድጋፍ አገልግሎት	በክፍለ ክ/ቤት	8 ሰዓት	100	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
1.2	የሰው ኃብት አስተዳደር ድጋፍ	በክፍለ ክ/ቤት	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ	100	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ	የቴክኒክ ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
2	የሰው ኃብት ስምሪት አገልግሎት					
2.1	የቋሚ ሰራተኞች ቅጥር	በክፍለ ክ/ቤት	244	100	በአካል በየክ/ክ ክ/ቤቶች	የቅጥር ጥያቄ/በደብዳቤ
2.2	የኮንትራት ቅጥር መፈጸም	በክፍለ ክ/ቤት	28	100	በአካል በየክ/ክ ክ/ቤቶች	የቅጥር ጥያቄ/በደብዳቤ
2.3	ኮንትራት ቅጥር ማራዘም	በክፍለ ክ/ቤት	20	100	በአካል በየክ/ክ ክ/ቤቶች	የይራዘም ጥያቄ/ በደብዳቤ
2.4	ዝውውር መፈጸም	በክፍለ ክ/ቤት	14	100	በአካል በየክ/ክ ክ/ቤቶች	የስምምነት ውልና ደብዳቤ
2.5	የሰራ ውል ማራዘም ጥያቄን መቀብ/ ጡረታ	በክፍለ ክ/ቤት	16	100	በአካል በየክ/ክ ክ/ቤቶች	የስምምነት ውልና ደብዳቤ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታና ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
	ማራዘም ጥያቄን መቀበል	ጽ/ቤት			ጽ/ቤቶች	
3	የሰልጠና አገልግሎት	በክፍለ ከተማ ጽ/ቤት	172	100	በአካል በየክ/ከ ጽ/ቤቶች	የሰልጠና ጥያቄ/ በደብዳቤ
4	የመረጃ አገልግሎት/የሰው ኃብት ስታቲስቲካዊ መረጃዎች	በክፍለ ከተማ ጽ/ቤት	8	100	በአካል በየክ/ከ ጽ/ቤቶች	በደብዳቤ የሚቀርብ ጥያቄ
5	ቅሬታን መርምሮ ምላሽ መስጠት	በክፍለ ከተማ ጽ/ቤት	24	100	በአካል በየክ/ከ ጽ/ቤቶች	የቅሬታ ሂደቱን የተከተለ ቅሬታን በጽሁፍ ማቅረብ

3.1.3 በወረዳ ደረጃ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታና ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
1	የምክር እና ድጋፍ አገልግሎት					
1.1	የሰራ አመራር ድጋፍ አገልግሎት	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፤	8 ሰዓት	100	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
1.2	የሰው ኃብት አስተዳደር ድጋፍ	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፤	8 ሰዓት	100	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ	የቴክኒክ ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ

ክፍል አራት

4.1 የቢሮው የክትትል፣ የግምገማና የምዘና አግባቦች

ቢሮው የሚያከናውናቸውን ተግባራት በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት ስለመከናወናቸው የሚያውቁበት ክትትልና ድጋፍ ሂደቶች ይኖሩታል።

- በቢሮው ስር የሚገኙ አመራሮችና ፈፃሚዎች በዜጎች የስምምነት ሰነድ ዝግጅትና ትግበራ አስፈላጊውን ድጋፍና ክትትል ማድረግ አለባቸው።
- ቢሮው በሚያደርገው የክትትል፣ ድጋፍና ምዘና በጥራት ተደራሽ ግብ የሆኑትን /ከጊዜ፣ ከወጪ፣ ከእርካታ / አንፃር አግባቦችን ማዕከል አድርጎ ይንቀሳቀሳል።
- ተቋሙ ከተገልጋዩ ህብረተሰብ ጋር አፈፃፀሙን መሰረት በማድረግ በዓመት ሁለት ጊዜ መድረኮችን በማዘጋጀት ውይይት ያደርጋል።
- የቢሮው ተገልጋዮች አደረጃጀትና ባለድርሻ አካላት በቅንጅት በዕቅድ ክንነውን ግምገማ እንዲሳተፉ ይደረጋል።
- በሰራቸው የተሻለ አፈፃፀም ለሚያሳዩ ስራ ክፍሎችና ሰራተኞች እውቅና ይሰጣል።
- በሚፈለገው መልኩ አገልግሎት መስጠት ያልቻሉትን በመደገፍና ተደግፈው በቸልተኝነት ክፍተት የሚያሳዩትን ተጠያቂ እንዲሆኑ ያደርጋል።
- በየወሩ ተገልጋይ የተሰጡትን አስተያየት በመፈተሽ እና አፈፃፀሙን ማዕከል በማድረግ በየሶስት ወሩ ክትትልና ድጋፍ በማካሄድ ውጤቱን በግብረ-መልስ ይገለጻል።
- በዓመት ሁለት ጊዜ ምዘና በማካሄድና ከተገልጋዩ ህብረተሰብ የሚገኙ ግብዓቶችን መሰረት በማድረግ የአፈፃፀም ስታንዳርዶች ሊከለሱ ይችላሉ።
- የሚቀርቡ የቅሬታ አይነቶችን ምንጭና ድግግሞሽ በማጥናት ቀጣይነት ያለው የመፍትሄ አቅጣጫና እርምጃ ይወስዳል።

4.2 የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ

ቢሮው በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ዙሪያ ዜጎች አስተያየት፣ ጥቆማ ፣ጥያቄ እና ማብራሪያ የሚሹ ከሆነ ከዚህ በታች በተዘረዘሩት የመልዕክት ማስተላለፊያ መንገዶች መሠረት በማቅረብ ለአገልግሎታችን መሳካት የበኩላቸውን አስተዋጾታ ማበርከት ይችላሉ።

- በአስተያየት መስጫ መዝገብ፤
- በአካል በመገኘት፤
- የአስተያየት መስጫ ፎርም በመጠቀም፤
- በአስተያየት መስጫ ሳፕን በመጠቀም፤
- በቢሮው መስመር ስልክ ስልክ
- በቢሮው ፋክስ -----
- "ኢሜል" -----
- ድህረ ገጽ WWW.....
- ቴሌግራም አካውንት-----
- ፌስ ቡክ ገጽ-----

በቢሮው አገልግሎት አሰጣጥ ላይ ለሚቀርቡ አስተያየቶች ግብረ-መልስ የምንሰጥና በግልጽ የምናሳውቅ ሲሆን ለዚህም በውስጥ ማስታወቂያ ሰሌዳ የመለጠፍ፣ "የኢሜል" ፣ የማህበራዊ ሚዲያ ድህረ ገጽ አድራሻችንና ሌሎች መሰል መንገዶችን የመጠቀም አማራጮችን በመከተል ለተገልጋዩ እናሳውቃለን።

4.3 የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት

በቻርተሩ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት አገልግሎት ያላገኘ ተገልጋይ ወይም ዜጋ ቅሬታ የማቅረብ መብት አለው። የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት በደንብ ቁጥር 26/2002 እና 78/2008 ሆኖ በሚከተለው አግባብ ይመራል።

- በአገልግሎታችን ቅሬታ ያደረጉት/የገጠመው ተገልጋይ ወይም ዜጋ ቅሬታውን በቀጥታ አገልግሎቱን ለሰጠው ፈፃሚ በቃልና በጽሁፍ መግለጽ ይችላል።

- ቅሬታው የቀረበለት ፈፃሚም የቀረበለትን ቅሬታ አጣርቶ ወዲያውኑ ተገቢውን ምላሽ ለቅሬታ አቅራቢው መስጠት አለበት በተሰጠው መልስ ያልረካ ዜጋ ቀጥሎ ላለው ኃላፊ ቅሬታው እንዲፈታለት ማቅረብ ይችላል።
- የሥራ ኃላፊው ቅሬታውን አጣርቶ ወዲያውኑ ምላሽ መስጠት ይኖርበታል።
- የኃላፊው መልስ አጥጋቢ ካልሆነ ለሚመለከተው ዘርፍ ወይም ለቢሮው ጉዳዩን በተቀመጠው የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ በጽሁፍ በማቅረብ መፍትሄ ይጠይቃል።
- በመጨረሻም ተገልጋዩ ከስራ ክፍሉ ወይም ዘርፉ አጥጋቢ ምላሽ ካልሰጠው ከተቋሙ ውጪ ለሆነውና የህዝብ ቅሬታን ለሚቀበለው ክፍል/ለሚለከተው አካል ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል።

አባሪዎች

1. የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅጽቅጽ

- አገልግሎት ሥራ ክፍል/ዳይሬክቶሬት:-----::
- የአገልግሎት ጠያቂ ስምና አድራሻ:-----

-----::
- የሚፈለገው/ የሚጠየቀው አገልግሎት ዓይነት:-----

-----::

2. የዜጎች ቻርተር ትግበራ የተገልጋይ አስተያየት መቀበያ ቼክ-ሊስት

ተ.ቁ	የመገምገሚያ ነጥቦች	የግምገማ ነጥብ ደረጃ			
		4	3	2	1
1	አገልግሎት ሰጭ ኃላፊ/ባለሙያ የተገልጋይ አቀባበል ሁኔታ				
2	ለዜጎች የሚሰጠውን አገልግሎት እንዴት ይመዘኑታል				
3	በቻርተሩ በተገለጸው መሰረት አገልግሎት ስለማግኘት				
4	ፍትሀዊ አገልግሎት ስለማግኘት				
5	ለቅሬታዎ ፈጣን ምላሽ ስለመስጠቱ				
እነዚህን እና የመሳሰሉትን ሌሎች የመገምገሚያ ነጥቦች ማካተት ይቻላል					

የግምገማ ነጥብ አሰጣጥ መግለጫ

4 = እጅግ በጣም ጥሩ 3 = በጣም ጥሩ 2 = ጥሩ 1 = ዝቅተኛ

3. የፕብሊክ ሰርቪስና የሰው ኃብት ልማት ቢሮ አመራሮችና በስሩ የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ስልክ ቁጥር

ተ.ቁ	ስም	የሥራ ክፍልና ኃላፊነት	የቢሮ ስልክ	የቢሮ አድራሻ
1	ክብርት ወ/ሮ ሂክማ ከይረዲ	በም/ከንቲባ ማዕረግ ቢሮ ኃላፊ		ማዕከል
2	አቶ ኃይሉ ሉሊ	በቢሮ ኃላፊ ማዕረግ የማስፈጸም አቅም ግንባታ ዘርፍ ኃላፊ		ማዕከል
3	ዶ/ር	በቢሮ ኃላፊ ማዕረግ ሰው ኃብት ዘርፍ ኃላፊ		ማዕከል
4	አቶ ፍቅሬ	የጽ/ቤት ኃላፊ		ማዕከል
5	ወ/ሮ መቅደስ ተስፋዬ	የቢሮ ኃላፊ አማካሪ		ማዕከል
6		የቢሮ ኃላፊ ቴክኒካል አማካሪ		ማዕከል
7		የሰው ሀብት ስምሪትና መረጃ አስተዳደር ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
8		የሰው ኃ/ልማትና የሙያ ብቃት ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
9		የሰው ኃብት ቅሬታና አቤቱታ ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
10		የሰው ሀብት ስራ አመራር የአፈጻጸም ክትትል፣ ድጋፍና ሎጂስቲክ ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
11		የአደረጃጀት እና የአሰራር ጥናት ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
12		የስራ ምዘና እና የክፍያ ጥናት ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
13		የሪፎርም ክትትልና ድጋፍ ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
14		ሕዝብ ግንኙነትና ኮሙኒኬሽን ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
15		የግዢ ንብረት አስተዳደር /ጠ/አ ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
16		የሰው ሃይል አስ/ ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
17		የዕቅድና በጀት ዝግጅት፣ ክትትልና ግምገማ ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
18		ሂሳብና ክፍያ ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
19		የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
20		የሎጂስቲክ ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
21		የሰነድ ማግኛና ጸረ-ሙስና ዳይሬክቶሬት		ማዕከል

4. የክፍለ ከተማ የፕብሊክ ሰርቪስና የሰው ኃብት ልማት ጽ/ቤት ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር እና አድራሻ

ተ.ቁ	ክፍለ ከተማ	ስም	የቢሮ ስልክ	የጽ/ቤቱ አድራሻ
1	ኮልፍሬ ቀራኒዮ ክፍለ ከተማ			
2	ንፋስ ስልክ ላፍቶ ክፍለ ከተማ			ለቡ አደባባይ
3	ልደታ ክፍለ ከተማ			
4	ቦሌ ክፍለ ከተማ			መገናኛ ቦሌ ክ/ከተማ ህንጻ
5	ጉለሌ ክፍለ ከተማ			አዲሱ ገበያ ጉለሌ ክ/ከተማ ህንጻ
6	አራዳ ክፍለ ከተማ			ብርሃንና ሰለም ማተሚያ ቤታ አካባቢ አረዳ ክ/ከተማ ህንጻ
7	አዲስ ከተማ ክፍለ ከተማ			
8	የካ ክፍለ ከተማ			መገናኛ የካ ክ/ከተማ ህንጻ
9	ቂርቆስ ክፍለ ከተማ			ባንቢስ አካባቢ ቂርቆስ ክ/ከተማ ህንጻ
10	አቃቂ ቃሊቲ ክፍለ ከተማ			ቃሊቲ ቶታል አካባቢ አቃቂ ቃሊቲ ህንጻ
11	ለሚ ኩራ ክ/ከተማ			ሀያት ደራርቱ አደባባይ አካባቢ

1. አድራሻ

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ፕላንና ስርዓት ሰው ኃብት ልማት ቢሮ

አድራሻ፡-አራት ኪሎ ቅድስተ ማርያም ቤተክርስቲያን ገባ ብሎ ስፖርት ኮሚሽን ህንጻ

ስልክ ቁጥር + 251

ፖስታ ሳጥን ቁጥር-----

ፋክስ -----

"ኢ.ሜል"

ድህረ ገጽ

Telegram:-

ተገልጋዩ ህብረተሰብ የስልጣን እና የልማቱ ባለቤት ስለሆነ እኛ የህዝብ አገልጋዮች ህዝብን ማገልገል ታላቅ ክብር መሆኑን ተረድተን ተገልጋዩን ህብረተሰብ በታማኝነትና በቅንነት ለማገልገል ቃል እንግባለን።

ክብርት ወ/ሮ ሂክማ ከይረዳ

የፕላንና ስርዓት ሰው ኃብት ልማት ቢሮ ኃላፊ

"በመንግስት እጅ ያለ መረጃ የሕዝብ ሀብት ነው!!"