

በፕብሊክ ሰርቪስና የሰው ኃብት ልማት ሚኒስቴር

የዜጎች ቻርተር አዘገጃጀትና ትግበራ ማንዋል

ሀምሌ 2009ዓ.ም

አዲስ አበባ

ማውጫ

ክፍል አንድ	ገፅ
1.1 መግቢያ.....	4
1.2 ዓላማ.....	6
1.3 አስፈላጊነት.....	6
1.4 የማንዋሉ ይዘት.....	7
1.5 የማንዋሉ አጠቃቀም.....	7
 ክፍል ሁለት	
የዜጎች ቻርተር ይዘትና ማብራሪያዎች.....	8
2.1 ተልዕኮ.....	8
2.2 ራዕይ.....	8
2.3 የተቋም ዕቅዶች	8
2.4 በተቋሙ የሚሰጡ አገልግሎቶች.....	8
2.5 የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን መለየት.....	9
2.6 የአገልግሎት ደረጃዎች.....	10
2.6.1 የአገልግሎቶች ደረጃን (ስታንዳርድ) መወሰን.....	10
2.6.2 የአገልግሎት ደረጃዎች/ስታንዳርዶች ምንድን ናቸው?.....	10
2.6.2.1 የሚሠጡ አገልግሎቶች.....	10
2.6.2.2 አገልግሎት አሰጣጥ.....	10
2.7 የአገልግሎት ደረጃ/ስታንዳርድ መገለጫዎች.....	12
2.8 የአገልግሎት ተጠቃሚዎች መብቶች.....	13
2.9 ከተጠቃሚዎች የሚጠበቁ ኃላፊነቶችና ማሟላት ያለባቸው የአገልግሎት ቅድመ ሁኔታ.....	13
2.10 ዝርዝር የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ስርዓት.....	13
2.11 የተገልጋዮች አስተያየት መቀበያ ሥርዓት መኖር.....	14
2.12 መ/ቤቱ በቻርተሩ ባስቀመጠው መሰረት አፈጻጸሙን የሚከታተልበትና የሚገመገምበት ስርዓት.....	14
2.13 ዝርዝር የመረጃ ስርጭት ሥርዓት.....	15
2.14 መ/ቤቱ ከሌሎች አገልግሎት የሚሰጡ ተቋማት ጋር በቅንጅት መስራት.....	15

ክፍል ሶስት

በቻርተር ዝግጅት ወቅት የመንግስት መስሪያ ቤቶች የሚከተሏቸው ደረጃዎች.....15

3.1 የአገልግሎት አሰጣጥ ቻርተር ዝግጅት ደረጃዎች.....15

3.2 አገልግሎትንና የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን መለየት.....17

3.3 ከመንግስት እና ከህዝብ ክንፍ ጋር ምክክር ማድረግ.....17

ክፍል አራት

የቻርተር አተገባበር ሂደቶች.....18

4.1. ኃላፊነቱን የሚወስድ አካል መመደብ.....19

 4.1.1. የቻርተር ትግበራ ቡድን ተግባርና ሀላፊነቶች.....19

4.2. የአቅም ግንባታ ስራዎችን ማከናወን.....20

4.3. የሠራተኞችን ተሳትፎ ማበረታታት20

4.4. ከሌሎች አገልግሎት ሰጪ መ/ቤቶች ጋር በትብብር መስራት.....20

4.5. የዜጎች ቻርተርን የለውጥ ማሳኪያ መሳሪያነት ተገንዝቦ መምራት20

4.6. ማስተዋወቅና ስርጭት.....20

ክፍል አምስት

ክትትልና ግምገማ ስርዓት.....21

5.1. ክትትል.....21

5.2. ግምገማ21

ማጠቃለያ.....22

ክፍል አንድ

አጠቃላይ

1.1 መግቢያ

መንግስት የልማትና ዲሞክራሲያዊ ሥርዓት ግንባታን የሚያሳኩና የሚያፋጥኑ ፖሊሲዎችና ስትራቴጂዎችን በብቃት መፈፀም የሚችል፣ አሳታፊ፣ ግልፅነት እና ተጠያቂነት መርሆዎች ላይ ተመስርቶ ሀገርን፣ ህዝብንና ዜጋን የሚያገለግል፣ በህግ የበላይነት የሚያምንና እንዲሰፍንም የሚታገል ጠንካራና ውጤታማ ፐብሊክ ሰርቪስ ፈጥሮ በቀጣይነትም እየገነባ ለመሄድ የተለያዩ እርምጃዎችን በመውሰድ ላይ ይገኛል።

በመንግስት መ/ቤቶች የሚታየውን የማስፈጸም አቅም ክፍተት በመሙላት የሚጠበቅባቸውን ኃላፊነት በአግባቡ እንዲወጡ ለማስቻል መንግስት መጠነ ሰፊ የሆነ የሪፎርም ፕሮግራሞችን ነድፎ ሲተገብር ቆይቷል፤ በመተግበርም ላይ ነው። በዚህ መሰረት በመንግስት አገልግሎት አሰጣጥ ረገድ ከጊዜ ወደ ጊዜ መሻሻሎች እየታዩ ቢሆንም አሁንም የሚፈለገውን ውጤት ማምጣትና የዜጎችን ፍላጎት በሚጠበቀው ደረጃ ማርካት አልተቻለም።

የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባር፣ የዜጋውን ተሳታፊነት አለማረጋገጥ፣ የአገልጋይነትን መንፈስ ያለመላበስ፣ የተጠያቂነትና የግልፅነት መጓደል፣ ስለሚሰጠው አገልግሎት ደረጃ እና አገልግሎቱን ለማግኘት መሟላት ስላለባቸው ቅድመ ሁኔታዎች በቂ መረጃ ያለመኖር እና የቅሬታና አቤቱታ አፈታት ሥርዓትን አጠናክሮ አለመተግበር በመንግስት መ/ቤቶች የሚታዩና በአግባቡ ያልተፈቱ የአገልግሎት አሰጣጥ ማነቆዎች ናቸው።

ለአገልግሎት አሰጣጥ ማነቆዎቹ በመንስኤነት ከሚጠቀሱ ምክንያቶች አንዱ የሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ፕሮግራምን በተግባር ወደ መሬት ለማውረድና ለማስፈጸም በተለያዩ ጊዜያት በስራ ላይ የዋሉት የለውጥ መሣሪያዎች አንዱ ሌላውን በሚተካበት ወይም እያንዳንዱ በተናጥል የሚተገበሩ ቴክኒካዊ ስራዎች ሳይሆኑ በተመጋጋቢነት ተሳስረው የሚተገበሩ ፖለቲካዊ ሥርዓቱ ትኩረት ያደረገባቸውን የልማትና ዲሞክራሲያዊ ሥርዓት ግንባታ ግቦች ማሳኪያ መሳሪያዎች መሆናቸውን ተገንዝቦ በባለቤትነትና በቁርጠኝነት ይዞ አቀናጅቶና አስተሳስሮ ያለመምራት ክፍተት ነው።

ከላይ የተጠቀሱትንና ሌሎችንም በመንግስት መ/ቤቶች የሚታዩትን የአገልግሎት አሰጣጥ ችግሮች ከመፍታት አኳያ አቅም ሊፈጥር የሚችልና በሌሎች አገሮች ተግባራዊ ተደርጎ ውጤታማ የሆነውን የዜጎች ቻርተር አሰራር ከሌሎች የለውጥ መሣሪያዎች ጋር አስተሳስሮ በሁሉም የመንግስት መ/ቤቶች ተግባራዊ ማድረግ አስፈላጊ ቢሆንም በአንዳንድ የመንግስት አገልግሎት ሰጭ ተቋማት በሚፈለገው ደረጃ እየተተገበረ ነው ማለት አይቻልም።

በየመ/ቤቱ ለተዘጋጁት የዜጎች ቻርተር ሰነዶች ይዘት መለያየትና የአተገባበር ክፍተት መኖር ይህን መሰል አገራዊ የዜጎች ቻርተር አዘገጃጀትና አተገባበር ማኑዋል አስቀድሞ ያለማዘጋጀቱ እንደ አንድ መንስኤ ሊወሰድ የሚችል መሆኑን ከግምት በማስገባትና የዜጎች ቻርተር አሰራር ለዜጎች ከመንግስት ተቋማት የሚሰጡ አገልግሎቶችን ለማሻሻል አስተዋጽኦው የላቀ በመሆኑ ነው።

በመሆኑም የተቋማትን አፈጻጸም ትርጉም ባለው መልኩ ለመለወጥ፣ ከዜጎች ለሚነሱ የመልካም አስተዳደር ዕጦት ጥያቄዎች ፈጣን፣ ውጤታማና ቀልጣፋ ምላሽ ለመስጠት እንዲሁም የተጠያቂነት፣ ግልጽነት፣ ፍትሃዊነትና የህግ የበላይነትን መርሆዎች ተከትሎ በሶስቱ የልማት ኃይላት መንግስት፣ ሕዝብና ልማታዊ ባለሀብት የተደራጀና የተቀናጀ የልማት ተሳትፎ የተጀመረውን ልማትና የዴሞክራሲያዊ ሥርዓት ግንባታ አጀንዳ ግሉቴን ጠብቆ ለማስቀጠል አጋዥ የለውጥ መሳሪያ እንዲሆን ታስቦ የተቀረጸውን የዜጎች ቻርተር አሰራር አጠናክሮ መተግበር አስፈልጋል።

ስለሆነም ይህ የዜጎች ቻርተር አዘገጃጀት እና ትግበራ ማንዋል የመንግስት መ/ቤቶች ቻርተሩን በማዘጋጀት ሂደት ሊከተሏቸው የሚገቡ አካሄዶችን ለማመላከት በቻርተር አስፈላጊነትን፣ ይዘቱን፣ የአዘገጃጀት ደረጃዎችን፣ የአተገባበር ሂደቶችን፣ የክትትል፣ ግምገማና ክለሳ ስርዓትን አካቶ የያዘ የአዘገጃጀት እና ትግበራ ማንዋል ተዘጋጅቷል።

1.2 ዓላማ

የመንግስት መ/ቤቶች ለዜጎች የሚሰጡትን አገልግሎት በውጤታማነት እና በቅልጥፍና ፤ የግልጽነት፣ ተጠያቂነት፣ ፍትሃዊነትና አሳታፊነት መርሆዎችን ተከትለው፣ እንዲሁም ከኪራይ ሰብሳቢነት በፀዳ አግባብ ማቅረብ እንዲችሉ የሚያግዝ የተሟላ የዜጎች ቻርተር በምን መልክ ማዘጋጀት እንደሚገባቸው ማስገንዘብና ይህንኑ አሰራር ከሌሎች ቀድመው ወደ ስራ ውስጥ ከገቡ የለውጥ መሳሪያዎች ጋር አጣምሮና አቀናጅቶ በመተግበር የፈጣን ልማቱን ቀጣይነት ማረጋገጥና መልካም አስተዳደርን የማስፈን ግቦችን እንዲያሳኩ ማገዝ የዚህ ማንኛውም ዓላማ ነው።

1.3 አስፈላጊነት

የዜጎች ቻርተር፣ ዜጎች ከመንግስታዊ ተቋማት ማግኘት ስለሚገባቸው አገልግሎትና የአገልግሎት ደረጃ (ከጊዜ፣ ጥራትና ወጪ) አንጻር በግልጽነት መርህ ቀድሞ የሚያሳውቅና ይኼው የአገልግሎት ደረጃ/ስታንዳርድ በተጓደለ ጊዜ መብታቸውን ለማስከበር አቤቱታ እና ቅሬታ የሚያቀርቡበትን ሂደት በአጭር፣ በግልጽና ገላጭ ቋንቋ ለዜጋው የሚገለጽበት መንግስታዊ ሰነድ ነው።

የዜጎች ቻርተርን ማዘጋጀት አስፈላጊ ከሚሆንባቸው ምክንያቶች አንዱና በዋናነት ሊጠቀስ የሚችለው በዜጎች የልማትና የመልካም አስተዳደር ፍላጎትና በመንግስት አገልግሎት አሰጣጥ ሂደት መካከል ሊከሰቱ የሚችሉ ክፍተቶችን ለማጥበብ መሰረታዊ በሆኑ የልማትና መልካም አስተዳደር ጉዳዮች ዙሪያ ከሕዝብና ዜጎች ጋር የጋራ መግባቢያ ሊሆን የሚችል መነሻ ሰነድ በማስቀመጥ አፈጻጸሙን ተከትሎ ከዜጎች ለሚነሱ ጥያቄዎች ፍትሃዊ ምላሽ ለመስጠት ነው።

የዜጎች ቻርተር በሌሎች አገሮች ተሞክሮ ውጤት ማስገኘቱ በጥናቶች ከመረጋገጡም በላይ በጅምር ደረጃም ቢሆን በአገራችን ተሞክሮ አበረታች ውጤቶች እንደታዩበት ተረጋግጧል ። የዜጎች ቻርተር ከዝግጅት ጀምሮ በአተገባበርና ግምገማ ሂደቶች የህዝብ ክንፎችን ተሳትፎ አረጋግጦና በተሟላ የሕዝብ ንቅናቄ ተደግፎ እንዲተገበር ማድረግና የእያንዳንዱን መ/ቤት ተጨባጭ ሁኔታ ግምት ውስጥ አስገብቶ በአዘገጃጀቱ ላይ ወጥነት ያለው ግንዛቤ መፍጠር የሚገባ መሆኑ የዚህን ማንኛውም ጠቀሜታና አስፈላጊነት የጎላ ያደርገዋል።

1.4 የማኑዋሉ ይዘት

ይህ የመንግስት መ/ቤቶች የዜጎች ቻርተር ዝግጅትና አተገባበር ማኑዋል መ/ቤቶች ቻርተርን ሲያዘጋጁና ሲተገብሩ ታሳቢ ሊያደርጉ የሚገባቸውን ዋና ዋና ነጥቦችን የያዘ ሲሆን ዝርዝር ሃሳቦቹም ፡-

- የዜጎች ቻርተር ማካተት የሚገባቸው ጉዳዮች፤
- ቻርተር ሲዘጋጅ፣ ለዜጎች/ተገልጋዮች ሲሰራጭ እና ሲተገበር ተቋማት ሊከተሏቸው የሚገቡ ደረጃዎች፤
- የመንግስት እና የህዝብ ክንፉን ዜጎችን/ተገልጋዮችን፣ አገልግሎት ሰጪዎችን፣ አጋሮችንና የመሳሰሉትን የሚሳተፉበት አሠራር፤
- የቻርተር አፈጻጸም የክትትል፣ ድጋፍና ግምገማ ሥርዓት እና፤
- ቻርተር እንደሁኔታው የሚከለስበትን አግባብ ናቸው።

በተጨማሪም በዚህ ማኑዋል ውስጥ የተጠቀሱት ሁሉም ተቋማት በቻርተሮቻቸው ሊያካትቷቸው የሚገቡ መሰረታዊ ነጥቦች ቢሆኑም መ/ቤቶቹ ቻርተሮቹን በሚያዘጋጁበት ወይም በሚያሻሽሉበት ወቅት እንደ ተቋሙ ልዩ ባህሪ ሌሎች የቻርተር ክፍሎችን መጨመር የሚችሉበት አግባብም ዝግ አይሆንም።

1.5 የማኑዋሉ አጠቃቀም

ማኑዋሉ አንዳንድ የመንግስት መ/ቤቶች የዜጎች ቻርተር ባላዘጋጁበትና ብዙወቹ መ/ቤቶች ደግሞ አዘጋጅተው በጅምር ትግበራ ደረጃ ላይ ባሉበት ሁኔታ የተዘጋጀ ከመሆኑ ጋር ተያይዞ የአጠቃቀም ሁኔታውም ከመ/ቤት መ/ቤት ሊለያይ እንደሚችል ይገመታል።

በመሆኑም የመ/ቤቶቹ ከፍተኛ አመራር ተነሳሽነትና ኃላፊነቱን ወስዶ ማንዋሉን በማንበብና በሚገባ በመገንዘብ ትግበራውን በዕውቀት ከመምራት ባሻገር፡-

- የዜጎች ቻርተር ባላዘጋጁት መ/ቤቶች ማኑዋሉን ከተጨማሪ የአገልግሎት አሰጣጥ ሁኔታዎች ጋር አጣጥሞ በመጠቀም ወደ ዝግጅትና ትግበራ የሚገባበትን ሁኔታ ማመቻቸት፤

- የዜጎች ቻርተርን አዘጋጅተው ነገር ግን ወደ ትግበራ ባልገቡት ደግሞ የተዘጋጀውን ቻርተር ከዚህ ማኑዋል ይዘት እና በየክፍሉ ከቀረቡት ነጥቦች አንጻር ፈትሾ በማስተካከል በአፋጣኝ ወደ ትግበራ ማሸጋገር፤
- ትግራውን በጀመሩት ደግሞ እንቅስቃሴው ሳይቋረጥ የተዘጋጀውን ቻርተር በዚህ ማኑዋል ከተመለከቱ ሁኔታዎች አንጻር ፈትሾ ክፍተቶችን በመሙላትና የሕዝብ ክንፍን በማሳተፍ ወደ ተሟላ ንቅናቄና ትግበራ ውስጥ መግባት ይጠበቃል።

ክፍል ሁለት
የዜጎች ቻርተር ይዘትና ማብራሪያዎች

2.1 ተልዕኮ

መስሪያ ቤቱ በአዋጅ የተሰጠውን ስልጣን መሠረት በማድረግ ለሕዝብ የሚሰጠውን አገልግሎት የሚገልጽ ሲሆን፤ ተቋሙ ተልዕኮውን ከተቋቋመበት ዓዋጅ ወይም ከስትራቴጂያዊ ዕቅድ ሰነድ ውስጥ ማግኘት ይቻላል።

2.2 ራዕይ

የመስሪያ ቤቱን የረጅም ጊዜ ዓላማና ግቦች መግለጫ የያዘ ሲሆን በተቋሙ ስትራቴጂክ ዕቅድ ውስጥ ይገኛል።

2.3 የተቋሙ እሴቶች

እሴቶች የተቋሙ የስራ አፈጻጸም የሚመራባቸው የሞራል መመሪያዎች፤ ሁሉም የመ/ቤቱ ሠራተኞች የአገልጋይነት ስሜትን ተላብሰውና በለውጥ ሠራዊት አግባብ ተደራጅተው ለሕዝቡ የሚሰጡትን አገልግሎት በምን መልኩ ለማቅረብ እንደሚፈልጉ ቃል የሚገቡባቸው ኃይለ-ቃሎች እና ለዜጋው የሚቀርቡ አገልግሎቶችን በታማኝነትና በተአማኒነት በመምራት ተልዕኳቸውን ለማሳካት የሚያግዙ መርሆዎች ናቸው። አብዛኛውን ጊዜ በስትራቴጂያዊ ዕቅድ ሰነድ ተመልክተው ይገኛሉ።

2.4 በተቋሙ የሚሰጡ አገልግሎቶች

ተቋሙ በተቋቋመበት አዋጅ ውስጥ በተልዕኮ መግለጫነት የሚጠቀሱ፤ ከስራ ሂደቶች የሚወለዱ፤ እንዲሁም ከተጨባጭ የአፕራሽን ባህሪዎች ተነስቶ ከሌሎች መ/ቤቶች ጋር በቅንጅታዊ አሰራር ሊፈጸሙ የሚችሉና ለሕዝቡ/ዜጋው የሚደርሱ ሁሉንም አገልግሎቶች የሚያጠቃልሉ ናቸው።

2.5. የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን መለየት

በዜጎች ቻርተር አተገባበር ተጠቃሚ የሚለው ቃል የሚያጠቃልለው በተቋማት ከሚቀርቡ አገልግሎቶች በቀጥታም ሆነ በተዘዋሪ መንገድ የሚጠቀም ዜጋ ማለት ነው። የአገልግሎት ተጠቃሚዎች ልዩ ልዩ ባህሪያት አሏቸው። በመሆኑም የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን በዕድሜ፣ በጾታ፣ በማህበረሰብ ውስጥ ባላቸው ተጽዕኖ የመፍጠር አቅም ሁኔታ እና በመሳሰሉት በግልጽ ለይቶና መረጃዎችን አደራጅቶ መያዝ ተጠቃሚዎችን እንደየፍላጎታቸው ለማስተናገድና በተቋማትም የሚሰጡትን አገልግሎቶች እንደአስፈላጊነቱ ለመቀየር ጠቃሚ ነው።

አንዳንድ ተቋማት የአገልግሎት ክፍያ በማስከፈል ተጠቃሚዎችን የሚያስተናግዱ ሲሆኑ፣ በሌሎች ተቋማት ደግሞ ተጠቃሚዎች በዜግነታቸው ብቻ የአገልግሎቱ ተጠቃሚ ሊሆኑ የሚችሉበት ሁኔታ ይኖራል ። ልዩ ልዩ የማህበረሰብ ክፍሎች ከተቋማት የሚቀርቡ አገልግሎቶችን አስመልክቶ በሚወሰኑ ውሳኔዎች ላይ ጫና የማሳረፍ አቅም አላቸው።

የአንዳንዶቹ ተጽዕኖ የማድረግ አቅም ጠንካራ ሲሆን ሌሎች ደግሞ በዝቅተኛ የተጽዕኖ ደረጃ ሊፈረጁ የሚችሉ ናቸው። በራሳቸው ላይ የደረሱ ችግርን ብቻ ማዕከል አድርገው ጥያቄዎችን የሚያነሱ አሉ፤ ችግሩ በነሱ ላይ ባይደርስም በሌሎች ዜጎች ላይም ቢሆን መልካም አስተዳደር ሊጓደል አይገባም ከሚል ጫፍ ተነስተው ፍትሃዊና ሁሉን በአኩል የሚያይ የአገልግሎት አሰጣጥ ዕይታ እንዲኖር ተጽዕኖ ለመፍጠር የሚንቀሳቀሱም ይኖራሉ።

ሌሎች ከልማታዊ ስራዎች ጋር በተያያዘ የሚወሰኑ ውሳኔዎችን ተከትሎ ጥቅማቸው የተጎዳ መስሎ ሲሰማቸው መብታቸውን የሚጠይቁበትና በሚወሰኑ ውሳኔዎች በቀጥታ ተጎጂ ባይሆኑም እንኳ በተቋማቱ ውሳኔዎች ላይ ጫና ለመፍጠር የሚንቀሳቀሱ ወገኖች ሊኖሩ እንደሚችሉ አስቦ መረጃዎችን በፈርጅ በፈርጅና በጥንቃቄ ማደራጀት ተገቢ ነው።

በአንዳንድ ተቋማት አገልግሎት ዙሪያ ከአካታችነትና ከሌሎች ልዩ ሁኔታዎች ጋር በተያያዘ የተለየ የአገልግሎት ፍላጎት የሚኖራቸው የማህበረሰብ ክፍሎች ሊኖሩ ስለሚችሉ የተቋም ቻርተር እነዚህን ተጠቃሚ ዜጎች ታሳቢ ያደረገ የአገልግሎት ዝርዝር ማካተት ይጠበቅበታል። ልዩ አገልግሎቶች ለምን እንደሚሰጡ ከነምክንያቱ በዝርዝር መግለጽም ይህ ልዩ አገልግሎት ለሌሎች ተጠቃሚዎች ለምን እንደማይሰጥ በቅድሚያ ግልጽ ማድረግ ቅሬታዎችን ይቀንሳል።

2.6.የአገልግሎት ደረጃዎች

2.6.1 የአገልግሎቶች ደረጃን (ስታንዳርድ) መወሰን

መስሪያ ቤቶች ለሚሰጧቸው አገልግሎቶች ደረጃ (ስታንዳርድ) ለመወሰን የሚከተሉትን ነጥቦች ከግምት ውስጥ ማስገባት ይጠበቅባቸዋል።

2.6.2 የአገልግሎት ደረጃዎች/ስታንዳርዶች ምንድን ናቸው?

የአገልግሎት ደረጃ/ስታንዳርድ የዜጎች ቻርተር ማዕከል ወይም አስኳል ነው። የአገልግሎት ደረጃዎች ተገልጋዮች ከተቋማት የሚጠበቁትን አገልግሎቶች በተመለከተ ተቋማት ቃል የሚገቡበት ሲሆን የተቋሙ የህዝብ አገልጋይነትና ውጤታማነት መገለጫዎቹ ናቸው። በመሆኑም የአገልግሎት ደረጃዎች/ ስታንዳርድ ማዘጋጀት ከፍተኛ ጥንቃቄን የሚጠይቅ ተግባር ነው። ሂደቱ ለአገልግሎት ጥራት ከፍተኛ ትኩረት መስጠትን፣የተገልጋዮችን አጠቃላይ ፍላጎትና ቀደም ሲል የነበሩ ልምዶችን ማገናዘብን፣አንዲሁም የውጤት መገኛ የስራ ሂደቶችን ማቆም፣ታማነት መፈተሽን የግድ የሚል ነው።

የአገልግሎት ደረጃዎች ሁለት መሰረታዊ ነገሮችን ያካትታል። እነዚህም፡-

2.6.3 የሚሰጡ አገልግሎቶች (Service Provision)

መ/ቤቱ በአዋጅ የተሰጠውን ኃላፊነትና ዋና ተግባራት እንዲሁም ከበላይ አካል/ከመንግሥት ለተቋሙ የተሰጡትን አገልግሎቶችን ያካትታል።

2.6.4 አገልግሎት አሰጣጥ (Service Delivery)

ተቋማት የሚሰጧቸውን አገልግሎቶች በምን መልክና ሁኔታ ለተገልጋዮች ማረጋገጥ እንደሚችሉ የሚያመለክት ሲሆን አብዛኛውን ጊዜ ለተገልጋዮች ዕሴት የሚጨምር አገልግሎት መቅረቡን በማረጋገጥ ላይ የሚያተኩር ሂደት ነው። የዜጎችን ዕርካታ ለማረጋገጥ የሚያስችሉ የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች በውስጣቸው የሚከተሉትን ጠቅላላ፡-

ሀ. አቀራረብ / Delivery:- አገልግሎት መስጠቱና አገልግሎቱም በተገባው ቃል መሠረት መሆኑና ስኬታማነቱ፤

ለ. ጠቅላይነት/Timeliness:- አገልግሎቱ ለተገልጋዩ በወቅቱ መስጠቱ፤

ሐ. ምቹ የአገልግሎት ሁኔታ /Access to service/ መኖሩ: - አገልግሎቱ ለተገልጋዩ (ልዩ ድጋፍ ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎችም ጭምር) በአመቺ ሰዓትና ቦታ መሆኑ፤

መ. ትክክለኛና የተሟላ መረጃ መስጠት

- ዜጎች የሚሰጡ አገልግሎቶችን እንዲያውቁና እነዚሁን አገልግሎቶች አንዴት ማግኘት እንደሚችሉ የት ማግኘት አድነደሚችሉ ተሟላ መረጃ መስጠቱ ፤
- መረጃው በተለገገ መልክና/ፎርማት የተዘጋጀና የሁሉንም ተጠቃሚዎች ፍላጎት ያሟላ መሆኑ፤

ሠ. የሠራተኞች ብቃት /Competency of staff: - አገልግሎቱን በአግባቡ ለመስጠት ያሉት ሠራተኞች የሰለጠኑ፤ . . ታማ፤ ቀልጣፋና ሁሉን በእኩል የሚያገለግሉ መሆናቸው፤

ረ. ትህትናና አክብሮት/Courtesy and Empathy:- ሠራተኞች በአገልጋይነት ዕምነት እና በስነ-ምግባር የታነጹ፤ ተገልጋዮችን የሚያከብሩና ፍላጎታቸውን በቀላሉ የሚረዱ ትሁት መሆናቸው፤

ሰ. ችግሮች የሚፈቱበት መንገድ/The way problems are handled: - በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት ለሚከሰቱ ችግሮች ምቹ የሆነ የቅሬታ አቀራረብና አፈታት እና የይግባኝ መጠየቂያ ስርዓት መኖሩ፤

ሸ. መክፈል መቻል/Affordability: - ተቋሙ ለሚሰጠው አገልግሎት መክፈል ለማይችሉና ትኩረት ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች ሁኔታዎች መመቻቸታቸው፤ ለምሳሌ ለፍትህ፣ ለጤና፣ ለትምህርትና ለሌሎች የመሳሰሉ አገልግሎቶች የሚሆኑ ክፍያዎችን ይመለከታል።

በየመስሪያ ቤቱ የሚቀመጡ የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች/ስታንዳርዶች ለተገልጋዩ በጽሁፍ ማድረስ አለባቸው። ምክንያቱም ዜጋ/ተገልጋዮች መብቶቻቸው ባልሆኑት አገልግሎቶችና መብቶቻቸው በሆኑት መካከል ያለውን ልዩነት በግልፅ እንዲያውቁት ስለሚረዳቸው ነው።

2.7.የአገልግሎት ደረጃ/ስታንዳርድ መገለጫዎች/Attributes/

ሀ. ጠቃሚ ነገር ግን ሊተገበሩ የሚችሉ /Challenging but Applicable

የአገልግሎት ደረጃዎች/ስታንዳርዶች በሙሉ አቅም አገልግሎቱን መስጠት በሚቻልበት መጠን/ልክ መሆን አለባቸው።ይህ ሳይሆን ከቀረ የዕለት ተዕለት ፈተናዎች ከመሆናቸውም ባሻገር አገልግሎት መስጠት ከሚቻልበት ሁኔታ የወጣ ቃል መግባት ይሆንና በውጤቱም ተጠቃሚውን ያስቆጣል፣ ተአማኒነትንም ያሳጣል፣ ብሎም የሠራተኞችንም ሞራል ይቀንሳል።

ለ.ትክክለኛና ሊለኩ የሚችሉ /Precise and Measurable/

የአገልግሎት ተጠቃሚዎች ምን ቃል እንደተገባላቸው በቀላሉ እንዲረዱ ደረጃዎች/ስታንዳርዶች በግልፅ፣ በትክክለኛና በቀላል ዓረፍተ ነገር መቀመጥ ያለባቸው ከመሆኑም በተጨማሪ ሊለኩ የሚችሉም መሆን ይኖርባቸዋል።

ሐ.ጥራትና መጠን

ተቋሙ ለሚሰጠው አገልግሎት ጥራት ወሳኝና መሠረታዊ ጉዳይ ነው ። ለምሳሌ በመልዕክቱ ውስጥ ያለው ይዘት ስህተት ከሆነ ፈጣን ምላሽ መስጠት ብቻውን ትርጉም ላይኖረው ይችላል።መ/ቤቶችና ተጠቃሚዎቻቸውም አንድ ዓይነት ባህሪ ስለማይኖራቸው ለሁሉም አንድ አይነት የጥራት መለኪያ በጥቅል ማስቀመጥ እምብዛም ጠቃሚ ላይሆን ይችላል። ይሁን እንጂ ተጠቃሚዎች ትኩረት የሚሰጧቸው ጉዳዮችን ቀድሞ በመለየት እንደ አገልግሎቱ ሁኔታ ጥራትን ማስቀመጥ ይቻላል።

መ.በመጠን/በጊዜ የሚገለጹ የአገልግሎት ደረጃዎች

መጠንን ሊገልፁ በሚችሉ የአፈጻጸም መለኪያዎች ማስቀመጥ ይቻላል (ለምሳሌ 90% አቤቱታዎች በ5 ቀናት ውስጥ ይታገሉ) ምናልባት ሁሉንም አቤቱታዎችን በ 5 ወይም በ 10 ቀናት ውስጥ ለማየት የሚያስችል የአገልግሎት ደረጃ/ስታንዳርድ ማዘጋጀትም ይቻላል። ይህም በሌሎች የአፈጻጸም መለኪያዎች ሊንጸባረቅ ይገባል። እንደየሥራው ዓይነት ሁሉንም ሥራ ሙሉ በሙሉ በተወሰነ ጊዜ ውስጥ ማየትና ማከናወን የማይቻል ከሆነ በትክክል መስራት የሚቻለውን ብቻ ማስቀመጥ አስፈላጊ ነው።

ሠ.ቀላል አገላለጽ/ Simplicity

ስታንዳርዶች ማንም ሊረዳቸው በሚችልና በቀላል ቋንቋ መጻፍ ይኖርባቸዋል። ሙያዊና ቴክኒካዊ እንዲሁም አህፅሮተ ቃላትን መጠቀም አስፈላጊ አይደለም።

2.8. የአገልግሎት ተጠቃሚዎች መብቶች

ቻርተሩ ዜጎች በሙሉ ወይም በከፊል አገልግሎቶቹን እንዴት መጠቀም እንዳለባቸው በግልፅና በዝርዝር ማስቀመጥ ይኖርበታል። ለምሳሌ፡- የተጠቃሚዎች መብቶችም የሚከተሉት ይሆናሉ።

- የመመካከር መብት፤
- ስለአገልግሎቶቹ ሙሉ መረጃ የማግኘት፣ የመጠቀምና የሚጠይቀውን ወጭ የማወቅ፤
- ተገቢውን አገልግሎት ሳያገኝ ሲቀር ማስተካከያ የመጠየቅ፤
- ሁሉም አገልግሎቱን በእኩልነትና በፍትሐዊነት የማግኘትና የመጠቀም መብት፤

2.9 ከተጠቃሚዎች የሚጠበቁ ኃላፊነቶችና ማሟላት ያለባቸው የአገልግሎት ቅድመ ሁኔታ

ቻርተሩ ተገልጋዮች አገልግሎቱን በሙሉ ወይም በከፊል ለማግኘት ሲመጡ ማሟላት ያለባቸውን ሁኔታዎች በቅድሚያ ማሳወቅ አለበት።

2.10 ዝርዝር የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ስርዓት

የተቋም ቻርተሩ ዜጋ/ተገልጋይ እንዴት ቅሬታ ማቅረብ እንደሚችል በግልጽ ማብራራት አለበት። ቅሬታ የሚቀበለው አካል ሙሉ አድራሻና ስልክ ቁጥር ለቅሬታ አቅራቢው መስጠት አለበት። ምላሽ የሚሰጥበት ቀን ገደብና የተወሰደው እርምጃ ምን እንደሆነ መግለጽም ያስፈልጋል። ውሳኔው ቅሬታ አቅራቢውን የማያረካ ከሆነ የት መሄድ እንዳለበት በግልጽ ማመላከት ይኖርበታል።

በተቋሙ የሚዘጋጀው ቻርተር ሁሉም የአገልግሎት ደረጃዎች በትክክል መከናወናቸውን በየጊዜው ክትትል የሚደረግበትን መንገድ ማስቀመጥ ይኖርበታል። እንዲሁም የተገኙ ውጤቶችንና በደካማ አፈጻጸም ላይ የሚወሰድ ተጨባጭ የእርምጃ እርምጃን በቋሚነት በማሳተም ለተጠቃሚዎች የሚደርስበትን ስልት መቀየስ ይገባል።

2.11 የተገልጋዮች አስተያየት መቀበያ ሥርዓት መኖር

ቻርተሩ ተቋሙ ከተገልጋዮችና ሌሎች ፍላጎት ካላቸው አካላት ስለተቋሙ አገልግሎት አሰጣጥ ጥንካሬና ድክመት ሀሳብ የሚያሰባስቡበትን ሁኔታ በግልፅ ማሳወቅ አለበት። እንደቅሬታ አቀራረብ ሁሉ ሙሉ አድራሻና ስልክ ቁጥር ሀሳብ ለሚሰጠው ግለሰብ ወይም ተቋም መስጠት ይገባል። ለዚህም መልስ መስጠት አስፈላጊ ከሆነ ምላሽ የሚሰጥበትን ጊዜ ማሳወቅ ያስፈልጋል። ቻርተሩ ለተቋሙ የሚሰጡ አስተያየቶችን ለመጠቀም ያለውን ዝግጁነትና ተቋሙ አስተያየቱን በመጠቀሙ የተገኘውን የተለወጠ/የተሻሻለ ውጤት አስተያየት ሰጪዎቹ የሚያውቁበትን ስልት ማመቻቸት ለሥርዓቱ ቀጣይነትና አስተማማኝነት ጠቃሚ ነው።

2.12 መ/ቤቱ በቻርተሩ ባስቀመጠው መሰረት አፈጻጸሙን የሚከታተልበትና የሚገመግምበት ስርዓት

የአገልግሎት ደረጃዎች/ስታንዳርዶች ከተዘጋጁ በኋላ ተፈጻሚነቱን ለመከታተል የሚያስችል ሥርዓት መዘርጋት ያስፈልጋል። የክትትሉንም ውጤት ቀጣይ በሆነ መልኩ ለተገልጋዮች ማሳወቅ አስፈላጊ ሲሆን በተጓዳኝም ደካማ አፈጻጸሞችንና ይህንንም ደካማ አሰራር ለማስተካከል የተወሰዱ ማስተካከያዎችን መግለፅ ያስፈልጋል። በቀጣይነት በተወሰነ ጊዜ ስታንዳርዶችን መከለስና አስፈላጊ ሆኖ ከተገኘ ከልምድ በመነሳት ማስተካከል አስፈላጊ ነው።

ሀ.ክትትል

በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት ስራዎች መሰራት ያለመሰራታቸውን ለመከታተል የሚያስችል መመሪያ ማዘጋጀት አስፈላጊ ሲሆን ይህም እለት ተእለት ከሚከናወነው ስራ ጎን ለጎን፣ አልያም በኢንፎርሜሽንና ሱፐርቪዥን ምን ያህል አገልግሎት እንደተሰጠ ናሙና በመውሰድ ወይም ተጠቃሚዎችን በመጠየቅ ክትትል ሊካሄድ ይችላል። የአገልግሎት ጥራት በተሻለ ሊለካ የሚችለው የአገልግሎት ተጠቃሚውን በቀጥታ በማግኘት መሆኑን ማስታወስ ይጠቅማል።

ለ.ለውጤታማ ክትትል በገለልተኛ አካላት መታገዝ

የአገልግሎት አሰጣጥ ውጤታማነትን፣ ግልፅና ትክክለኛ በሆነ መልኩ በገለልተኛ አካላት አፈጻጸምን ከተቀመጠው ስታንዳርድ ጋር በማገናዘብ ሌሎች የውጪ መስሪያ ቤቶች ወይም ድርጅቶች እንዲከታተሉ ሁኔታዎችን በማመቻቸት፣ ውጤታማነቱንና ተቀባይነቱን ማረጋገጥ ያስፈልጋል። ይህን ስራ ገለልተኛ የሆኑ አካላት ማለትም፣ የግል ኦዲተሮች ወይም ገለልተኛ

አሰሰሮች/Assessors/ ሊሰሩት ይችላሉ። ይህን ዓይነቱ አሰራር ከፍተኛ ገንዘብ የሚጠይቅ ስለሆነ ክትትሉ የሚያስገኘውን ትርፍ ለዚህ ስራ ከሚወጣው ወጪ ጋር ማገናዘብ አስፈላጊ ሲሆን ውጤቱም እንደየመስሪያ ቤቶች ባህሪ ሊለያይ ይችላል።

ሐ.ክለሣ

በሚገኘው የክትትል ውጤት ላይ በመመስረት ስታንዳርዶች ወቅታዊ እንዲሆኑና ከወቅታዊ ሁኔታዎች ጋር እንዲዛመዱ ከበላይ ኃላፊዎች ጋር በመካከር የክለሣ ሥራ ማከናወን ጠቃሚና አስፈላጊም ነው።

2.13 ዝርዝር የመረጃ ስርጭት ሥርዓት

ዜጎች የተቋሙ አሰራር ከተቀመጠው ስታንዳርድ ጋር አንድ መሆኑንና ያለመሆኑን የማወቅ መብት አላቸው። ስለሆነም የክትትል ውጤቱን ተደራሽነት ለማስፋትና ሰፊ ግንዛቤ ለመፍጠር ታትሞ መሰራጨት አለበት። አገልግሎቶች የተቀመጠውን የአገልግሎት ደረጃ/ስታንዳርድ ጠብቀው ያልቀረቡበት ሁኔታ ከተከሰተም በቀጣዩ የቻርተር ዕትም ስለሁኔታው መግለጫ መስጠትና የተወሰዱ የማስተካከያ እርምጃዎችን ጭምር ማሳወቅ ተአማኒነትን ያሳድጋል።

2.14 መ/ቤቱ ከሌሎች አገልግሎት የሚሰጡ ተቋማት ጋር በቅንጅት መስራት

ቻርተሩ ተመሳሳይ አገልግሎት የሚሰጡ ተቋማት ጋር በመቀናጀት ለተገልጋዩ ፈጣን አገልግሎት የሚሰጥበትን አሰራር መዘርጋት ይኖርበታል።

ክፍል ሶስት

በቻርተር ዝግጅት ወቅት የመንግስት መ/ቤቶች የሚከተሏቸው ደረጃዎች

3.1 የአገልግሎት አሰጣጥ ቻርተር ዝግጅት ደረጃዎች

የመንግስት ተቋማት የአገልግሎት አሰጣጥ ቻርተር ዝግጅት አራት ደረጃዎች ይኖሩታል። እነዚህም፡-

ደረጃ አንድ፡- የተቋም ቻርተር ዝግጅት ቡድን ማቋቋም

የቻርተር ዝግጅትን በዋናነት የመ/ቤቱ የበላይ አመራር ስራ ቢሆንም በቻርተሩ ዝግጅት ወቅት የመንግስትንና የህዝብ ክንፍን ማሳተፍ ተገቢና ጠቃሚም ነው።

የቡድኖች መምረጫ መስፈርት ተቋሙ እንደሚሰጠው አገልግሎት ባህሪ ሊለያይ የሚችል ቢሆንም የሚከተሉትን መስፈርቶች የሚያሟሉ ሊሆኑ ይገባል። ለዚህም፡-

- ከተገልጋዩ ጋር ቀጥታ ግንኙነት ባላቸው የስራ ክፍሎች የሚሰሩ ባለሙያዎችን፤
- የለውጥ መሳሪያዎችን አቀናጅቶ ከመተግበር አንጻር በቂ ልምድ ያላቸው፤
- በአገልግሎት አሰጣጥ ግንባር ቀደም የሆኑና በለውጥ ሠራዊት የመስራት ባሕላቸው የዳበረ፤
- ስለ ተቋሙና ስለሚሰጧቸው አገልግሎቶች በቂ ዕውቀት ያላቸው ሠራተኞችን ከሴትና ወንድ ጾታዎች አካቶ በመመረጥ ቡድኑን ማቋቋም ይገባል።

ለቻርተር ዝግጅት ቡድኑ ስለ ቻርተር ምንነት እና ስለሚጠበቀው ውጤት በግልጽ ማስረዳት ያስፈልጋል።

የተቋም ቻርተር ዝግጅት ቡድን ዋና ዋና ተግባርና ኃላፊነቶች

- ቡድኑ የተቋም ቻርተር እንዴት እንደሚሰራ ዝክረ-ተግባር ያዘጋጃል፤
- ሰራተኞችንና የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን በተሻለና ጥሩ በሆነ መንገድ እንዴት ማሳተፍና ማማከር እንደሚቻል ስልቶችን ይነድፋል፤
- የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን እና በተቋሙ የሚሰጡ አገልግሎቶችን ከህዝብ ክንፍ ጋር በመመካከር ይለያል፤
- ከህዝብ ክንፍ እና ተጠቃሚዎች ጋር በመመካከር የአገልግሎት ደረጃዎችን ይወስናል፤
- ረቂቅ ቻርተሩን አዘጋጅቶ ለህዝብ ክንፍና ለመንግስት ክንፍ በማቅረብ አስተያየት እንዲሰጡበት ያደርጋል፤
- የተሰጡ አስተያየቶችን በረቂቅ ሰነዱ ያካትታል፤
- የተዘጋጀውን ረቂቅ ቻርተር ለበላይ አመራር አቅርቦ አስተያየት እንዲሰጥበት ያደርጋል፤
- የተሰጡ ግብዓቶችን አካቶ ቻርተሩን በማጠናቀቅ በበላይ አመራር ያጸድቃል፤
- የቡድኑን ስራዎች እና የተገኙ ውጤቶችን መዝገቦ ይይዛል፤
- የቻርተሩ ትግበራ ይፋ የሚደረግበትንና የሚተዋወቅበትን ሁኔታ ይቀይሳል፤
- በተቋሙ የቻርተር አተገባበር፣ የክትትልና ግምገማ ስርአት መዘርጋት፤
- ከክትትልና ግምገማው ስርአት በሚገኘው አስተያየት መሠረት የአገልግሎት ማሻሻያ ዕቅዶችን ያዘጋጃል፤

ደረጃ 2: ረቂቅ የመ/ቤቱን ቻርተር ማዘጋጀት

በዚህ ደረጃ ለቻርተር ዝግጅት የሚያስፈልገው አብዛኛው መረጃ ቀደም ሲል ከተሰሩ የለውጥ ትግበራ ሰነዶች (BPR & BSC) ሊገኝ የሚችል ነው። ቡድኑ በእነዚህ ሰነዶች የተቀመጡ የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎችን ለቻርተር እንደሚሆን በማሻሻል መጠቀምና አዳዲሶችንም ማካተት ይጠበቅበታል።

3.2 አገልግሎትንና የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን መለየት

- በተቋሙ ተልዕኮና ራዕይ ላይ በተገለጸው መሰረት የሚሰጡትን አገልግሎቶችና ተጠቃሚዎችን በዝርዝር ለይቶ ማስቀመጥ፤
- በተቋሙ የሚሰጡ አገልግሎቶች በየትኛው ደረጃ፣ ማለትም በዋናው መስሪያ ቤት ቢሆን በየትኞቹ የስራ ክፍሎች ወይም በየትኞቹ ቅርንጫፍ መስሪያ ቤቶች፣ መቼ እንደሚሰጡ መግለጽና ተገልጋዮቹን አብሮ ማሰብ፤
- ለአገልግሎት ተጠቃሚዎች የሚቀርቡትን የተለያዩ አገልግሎቶች በግልጽ ማስቀመጥም አስፈላጊ ነው።

3.3 ከመንግስት እና ከህዝብ ክንፍ ጋር ምክክር ማድረግ

ሀ. ምክክር ለምን?

በቻርተር ዝግጅት ወቅት ከሚመለከታቸው አካላት ጋር ምክክር የሚያስፈልገበት ዋናው ምክንያት ተቋሙ ያለውን ሀብት በመጠቀም የአገልግሎት ደረጃዎችን ለማውጣትና የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን ለማርካት ተጨማሪ ግብዓት ለማግኘት ነው።

ለ. ማንን ነው የምናማክረው?

በምክክሩ ሂደት ትክክለኛ ሰዎችን መለየትና ማማከር እንዲሁም ምን ያህል ሰዎችን ማማከር ተገቢ እንደሆነ መወሰን ያስፈልጋል።

ሐ. ትብብርና ግንዛቤ መፍጠር

ከብዙኃን ማኅበራትና አደረጃጀቶች ጋር በትብብር መስራትና ስለ ቻርተርና አተገባበሩ በቂ ዕውቀት እንዲኖራቸው ግንዛቤ መፍጠር ያስፈልጋል።

መ. ምን ያህል ጊዜ ያስፈልገናል?

ውጤት ያለው ምክክር የረዥም ጊዜ ስራ ነው። ረቂቅ ቻርተር ወይም የምክክር ዶክመንቶች ለሰዎች ከተሰራጩ በኋላ ምላሹን ወዲያውኑ ለመሰብሰብ ከመቻኮል ይልቅ በቂ ጊዜ መስጠት ያስፈልጋል። መረጃ ለማስተላለፍ የሚወስደውን ጊዜ ግምት ውስጥ አስገብቶ በአግባቡ ማቀናጀትም ይገባል። ምክክርን በተቻለ መጠን ሂደቱ ከሚጀመርበት ወቅት ቀደም ብሎ በማቀድ በዝግጅት፣ በትግበራና ማጠቃለያ ምዕራፎች አጠናክሮ ውጤታማ ማድረግ ይቻላል።

ደረጃ 3: በተዘጋጀው ረቂቅ ቻርተር ላይ የሚመለከታቸው አካላት አስተያየት እንዲሰጡበት ማድረግ

የተዘጋጀውን ረቂቅ በተለያዩ ደረጃ ላይ የሚገኙ አመራሮችና ሠራተኞች እና የህዝብ ክንፎች አስተያየት እንዲሰጡበት ማሰራጨት ተገቢ ነው። ከተቻለ የተወሰኑ ቋሚ ተገልጋዮችና ሌሎች የመንግስትና የህዝብ ክንፎች ሃሳብ እንዲሰጡበት ማድረግም ውጤታማነትን ይጨምራል።

ደረጃ 4: የተሰጡ አስተያየቶችን/ ግብአቶችን ማካተትና ማጠቃለል

አስተያየት ለሰጡ ሰዎች ሃሳባቸው መካተቱንና ዋጋ ያለውና ልዩነት ሊያመጣ የሚችል አስተዋጽኦ እንዳበረከቱ ማሳየት ያስፈልጋል። ይህን ማድረግ ከተቻለ ወደፊት ለሚኖር ግንኙነት በደጋፊነት የመቆም ዕድላቸውን ማስፋት ያስችላል።

ደረጃ 5: ቻርተሩን ማስፀደቅና ወደ ሥራ መግባት

የተዘጋጀውን ቻርተር ሥልጣን ባለው አካል አጸድቆ ማሳተምና ማሰራጨት በቀጣይም ትግበራውን በዚሁ መሰረት ለማካሄድ በተቋሙ ሌሎች ግብዓቶች መሟላታቸውን ማረጋገጥ ያስፈልጋል።

ክፍል አራት

የቻርተሩ አተገባበር ሂደቶች

የዜጎች ቻርተር ትግበራን ከሚፈታተኑ ሁኔታዎች መካከል ዋናው የአገልግሎት ደረጃ/ስታንዳርዱን ማሳካት የሚያስችል የግብዓት አቅርቦት አለመኖር ወይም የግብዓቶች ክስራዎች ጋር አለመመጣጠን ሲሆን ከላይ ለመጥቀስ እንደተሞከረው በቂ ዝግጅት ሊደረግበት የሚገባ ጉዳይ ነው። በተጨማሪም የቻርተር ትግበራ በሁሉም የለውጥ መሳሪያዎች ተደግፎ ካልተካሄደ በቻርተሩ የተዘረዘሩ እና ተግባራዊ እንደሚሆኑ ቃል የተገባባቸውን የአፈፃፀም ደረጃዎች ጠብቆ ማሳካት አዳጋች ይሆናል። በመሆኑም የተቋም ቻርተር በተለያዩ የአገልግሎት ሰጪ ተቋማት ውስጥ በተሳካ ሁኔታ ተግባራዊ እንዲሆንና ቀጣይነት እንዲኖረው የሚከተሉትን ስልቶች መከተል ያስፈልጋል።

4.1 ኃላፊነቱን የሚወስድ አካል መመደብ

የቻርተር ዓላማ ከግብ እንዲደርስ እያንዳንዱ ተቋም የቻርተርን አተገባበር የሚከታተል ቡድን መመደብ /ማቋቋም/ ይኖርበታል።

የቻርተር ትግበራ ቡድን አባላት በሚከተሉት መስፈርቶች፦

- የዜጎች ቻርተር ዝግጅት ቡድን ላይ የተሳተፉ፤
- በለውጥ ሥራዎች ላይ ልምድ ያላቸው፤
- የተለያዩ ልምድ ካላቸው ቡድኖች ጋር የመስራት ፍላጎት ያላቸው፤
- ከላይ በተጠቀሱት ጉዳዮችና በአገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ ክህሎትና ዕውቀት ያላቸው፤
- ተቋሙንና የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች በሚገባ የሚያውቁ፤
- ሁለቱንም ገታዎች በሚያካትት ስብጥር፤

ይመረጣሉ።

4.1.1 የቻርተር ትግበራ ቡድን የሚከተሉት ተግባርና ኃላፊነቶች ይኖሩታል፦

- የስልጠና ፍላጎትን ለይቶ ለተቋማት ሠራተኞች ለተጠቃሚዎችና ለሌሎች የሚመለከታቸው አካላት ስለአገልግሎት አሰጣጥ ፖሊሲ ስለ ቻርተር እና የአገልግሎት ደረጃዎች ስልጠና በመስጠት ግንዛቤን ማሳደግ፤
- ከተገልጋዮች ጋር ለሚገናኙ ሠራተኞች ድጋፍ በመስጠትና አብሮ እየሰሩ ጭምር አቅማቸውን ማጎልበት፤
- በተቀመጡት የአፈፃፀም ደረጃዎች መሠረት ስራዎች እየተሰሩ መሆኑንን ክትትልና ግምገማ በማድረግ ሪፖርት ማቅረብ፤
- የቅሬታ ማስተናገጃ ስርዓትን መዘርጋት፤
- ተዛማጅ አገልግሎት ከሚሰጡ ተቋማት ጋር በቅንጅት ለመስራት የአፈፃፀም ውጤቶችን ለህዝብ ማስተዋወቅና ማሳተም፤

4.2 የአቅም ግንባታ ስራዎችን ማከናወን

የዜጎች ቻርተርና ከቻርተር ጋር ተያይዘው የሚከናወኑ ስራዎች ለብዙዎች አዲስ ናቸው። በዚህም የተነሳ ተቋማት ቻርተርን መተግበር ይችሉ ዘንድ የአቅም ግንባታ ስራዎች እንዲያቅዱና እንዲተገብሩ ይመከራል።

4.3 የሠራተኞችን ተሳትፎ ማበረታታት

ትርጉም ያለው የሠራተኞች ተሳትፎን ማረጋገጥ የተቋሙን ቻርተር በውጤታማነት ለመተግበር መሠረታዊ ሁኔታ ነው። የሠራተኞች ተሳትፎ ለቻርተሩ በውጤታማነት ተግባራዊ መሆን አስተዋጽኦ ከማድረጉም በተጨማሪ የሠራተኞችን የስራ ዕርካታ፣ ብቃት እንዲሁም በራስ መተማመንን ያዳብራል።

4.4 ከሌሎች አገልግሎት ሰጪ መ/ቤቶች ጋር በትብብር መስራት

በአገር አቀፍ ደረጃ መንግሥታዊ አገልግሎት አሰጣጥን ለማሳለጥ በተቋማት መካከል ጥብቅ ቅንጅትና ትስስር ሊኖር ይገባል። በውጤታቸው ተያያዥ ባህሪ ምክንያት በአንዳንድ ውጤቶቻቸው ዙሪያ ሊጣመሩና በለውጥ ሠራዊት አግባብ ተደራጅተው ለዜጎች የሚቀርበውን አገልግሎት ሊያቀላጥፉ የሚገባቸው አካላት በቅድሚያ ተነሳሽነቱን ወስደው ሠራዊቱን በመፍጠር ለተገቢው የስልጣን አካል አሳውቀው የሚጠቀሙበትን ስልት መፈተሽ ጠቃሚ ነው።

4.5 የዜጎች ቻርተርን የለውጥ ማሳኪያ መሳሪያነት ተገንዝቦ መምራት

ስኬታማ የዜጎች ቻርተር ዝግጅት፣ ትግበራና ክትትል በተቋም ውስጥ የሠራተኞችን አመለካከትና የሥራ ብቃት እንዲሁም የሥራ ሂደቶችን ውጤታማነትና ሌሎች የለውጥ አጀንዳዎችን ለማሳካት ያስችላል። በመሆኑም የተቋማት ፖለቲካዊ አመራር በቴክኒካዊ መሳሪያነቱ የሚሰጠውን ጥቅም ተገንዝቦ በዕውቀት ከመምራት ባሻገር ፖለቲካዊ ፋይዳውን ተገንዝቦ በመንግስታዊ አገልግሎቶች አቅርቦትና በተገልጋይ ዜጎች የማያቋርጥ የልማት ፍላጎት መካካል የሚፈጠሩ ክፍተቶች በሚሞሉበት አቅጣጫ መምራት ተገቢው ትኩረት ሊሰጠው የሚገባ ጉዳይ ነው።

4.6 ማስተዋወቅና ስርጭት

ተገቢውን የማስተዋወቅ ስራ መስራትና ስፋት ያለው ስርጭት ማካሄድ ለቻርተር ትግበራ ውጤታማነት አጋዥ ነው። የማስተዋወቅ ስራ በተለያዩ የሚደያ መንገዶች ሊከናወን የሚችል ነው።

ክፍል አምስት

የክትትልና ግምገማ ሥርዓት

የመንግስት መ/ቤቶች በተልዕኳቸው መሰረት ለዜጎችና ለተገልጋዮች አገልግሎት የሚሰጡበትን የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች/ስታንዳርዶችን አስመልክቶ ውጤታማ የሚያደርጋቸውን የክትትልና ግምገማ ሥርዓት አዘጋጅተው ሥራ ላይ ማዋል ይጠበቅባቸዋል። የዜጎች ቻርተር የክትትልና ግምገማ ሥርዓት በተቋማት ውጤት ተኮር ሥርዓትን ለመተግበር ከተቀረጹ አካሄዶች ጋር የተናበበና ተመጋጋቢ በሆነ አግባብ የሚፈጸም ሊሆን ይገባዋል።

5.1. ክትትል

- ተቋማት በቻርተርቻቸው ያስቀመጧቸውን የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች/ስታንዳርዶች ስኬት ደረጃና ይህንኑ ለማሳካት እንቅፋት ሊሆኑ የሚችሉ ማነቆዎችን በትክክል ለይቶ ማወቅ፤
- አገልግሎቶችን በቀጣይነት ለማቅረብ እንዲቻል ለዕለት ተዕለት ሥራ የሚፈለጉ ግብዓቶች ምን ደረጃ ላይ እንዳሉ መፈተሽ፤
- የተቀናጀ የሥራ አፈጻጸም መከታተያ ሥርዓት መዘርጋቱን ማረጋገጥ፤
- ቻርተሩ ከሌሎች የለውጥ መሣሪያዎች አተገባበር ጋር በተገቢ ትስስር እየተፈጸመ መሆኑን ማረጋገጥ በክትትል በሥርዓቱ የሚፈጸሙ ዋና ዋና ተግባራት ይሆናሉ።

5.2 ግምገማ

ከላይ የተመለከቱትን የክትትል ስራዎች በመስራት ለግምገማ ጊዜ የተዘጋጁ መረጃዎችን ተገቢ የሆነውን አደረጃጀት ተከትሎ መተንተንና መረጃዎችን ትርጉም ሰጥቶ ከአጠቃላይ የተቋማት አፈጻጸም ጋር ማስተሳሰር ቁልፍ የአመራር ስራ ሊሆን ይገባል።

ይህ ግምገማ በዋነኛነት ሁለት ገጽታዎች ያሉት ሲሆን፣ አንደኛው ከላይ እንደተመለከተው በተቋሙ በራሱ መዋቅር የውጤት ተኮር ሥርዓቱን ተከትሎ የሚካሄድ ሲሆን ሁለተኛው ደግሞ ከሕዝብ ክንፉ ጋር ከሚካሄዱ ውይይቶችና ግብረ-መልሶች ተነስቶ መረጃዎችን በማጠናቀር ከሌሎች የአፈጻጸም ውጤቶች ጋር ትስስር የሚፈጠርበት ነው።

ማጠቃለያ

ይህ የዜጎች ቻርተር አዘገጃጀትና ትግበራ ማኑዋል የመንግስት መ/ቤቶች አሳታፊ፣ ግልጽ፣ ተጠያቂነት ያለበት፣ ውጤታማና ቀልጣፋ፣ እንዲሁም የዜጎችን የአገልግሎት ፍላጎት ለማሟላት የሚያስችል ቻርተር እንዲያዘጋጁና በትግበራ ወቅትም መጠቀም የሚገባቸውን ስልቶችና ትኩረት የሚሹ ጉዳዮችን እንዲያጤኑ ያደርጋል።

ይህ እንደተጠበቀ ሆኖ በየመ/ቤቶቹ የተዘጋጀው የዜጎች ቻርተር ሁሉንም መስፈርቶች ያሟላ ቢሆን እንኳን በሌሎች የልማትና የለውጥ ትግበራዎች ሂደት በግልጽ እንደታየው ያለ ዜጎች/ተገልጋዮች ተጨባጭና ግልጽ ተሳትፎ ውጤታማና ቀጣይነት ያለው ሊሆን አይችልም። የመንግስት መ/ቤቶችን እየመራ ያለው ከፍተኛ እና መካከለኛ አመራር እና በፈጻሚ ደረጃ ያሉ አካላት የቻርተር አሰራርን ወደ መሬት አውርዶ መልካም አስተዳደርን ለማስፈን በቁርጠኛነት ከተንቀሳቀሰ፣ ሥርዓቱ አገራችን የተያያዘችውን ፈጣን የኢኮኖሚ ልማት ቀጣይነት ለማረጋገጥ ትልቅ ፋይዳ እንደሚኖረው ይገመታል።

የዜጎች ቻርተርን ከሌሎች የለውጥ መሳሪያዎች ጋር አስተሳስሮ፣ በተመጋጋቢነትና በቅንጅት መተግበር፣ መከታተልና መገምገም ለስኬቱ ወሳኝ ከሆኑ ጉዳዮች ሚዛን የሚደፋው ነው። መንግስት የሲቪል ሰርቪስ ፕሮግራም ሲነድፍና ፕሮግራሙን ወደ መሬት ለማውረድ የሚያስችሉ የተለያዩ የለውጥ መሳሪያዎችን በየጊዜው ተግባራዊ ሲያደርግ ዋናው ዓላማው የተመረጡ የለውጥ መሳሪያዎችን አቀናጅቶ በመተግበር ለዜጎች ተገቢውን መንግሥታዊ አገልግሎት ለመስጠት፣ መልካም አስተዳደርን በቀጣይነት ለማረጋገጥና ጠንካራ የመፈጸም አቅም ያለው የልማታዊ ዲሞክራሲያዊ መንግስት ሲቪል ሰርቪስ ለመፍጠር ነው።

በመሆኑም የዜጎች ቻርተር ከሌሎች ቀደም ሲል ትግበራ ውስጥ ከገቡ የለውጥ መሳሪያዎች (ው.ተ.ስ፣ መሰረታዊ የስራ ሂደት ለውጥ፣ የለውጥ ሠራዊት ግንባታ ወዘተ) ጋር ተቀናጅቶ የሚተገበር እንጂ ለብቻው የተንጠለጠለ አለመሆኑንና የኪራይ ሰብሳቢነት ፖለቲካል ኢኮኖሚን ትርጉም ባለው ደረጃ ለማክሰምና ልማታዊ ፖለቲካል ኢኮኖሚን ለመገንባት አቅም ሊፈጥር የሚችል መሆኑን መገንዘብ ተገቢ ነው።