**አርባ ምንጭ ከተማ አስተዳደር ፐ/ሰ/የሰ/ሀ/ል/ጽ/ቤት የዜጎች ቻርተር**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ተ/ቁ | አገልግሎቶች  | አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ | የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ  | አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ  | ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ  |
| ጊዜ  | ጥራት  |
| **1** | **የሪፎርም ጉዳዮች ዘርፍ**  |  |  |  |  |  |
| 1  | በተለያዩ ርዕሶች /ሰነዶች የማስፈጻም አቅም ግንባታ ስልጠና አገልግሎት መስጠት  | የሪፎርም ጉዳዮች ክትትልና ድጋፍ ቡድን  | ከ2-5 ቀን  | 100% | በተመረጠው የስልጠና ማዕከል /አዳራሽ/ በአካል በመገኘት-በሰነድ-በፕሮጀክተር-በቃል | - በመስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ተፈርሞ  መቅረብ አለበት- የስልጠና ሰነዶችን በሚገፈለገው ኮፒ አባዝቶ ማዘጋጀት - በስልጠናው የሚመለከተው አካል እንዲገኝ ማድረግ - የሰለጠነውን ስልጠና ወደ ታች አውርዶ አሰልጥኖ ሪፖርት  መላክ  |
| 2  | የድጋፋዊ ክትትል ግምገማና ግብረ-መልስ ስርዓት ማሻሻል  | የሪፎርም ጉዳዮች ክትትልና ድጋፍ ቡድን | ከ1-5 ቀን | 100% | -በአካል በመገኘት-በጽሑፍ-በቃል-በስልክ | -ለግምገማ የሚያስፈልጉ መረጃዎችን ማቅረብ-ግብረ-መልስ በሚሰጥበት ወቅት ተገኝቶ ግብረ-መልስ መቀበል-ግብረ-መልሱን በማናጅሜንት መገምገም-የሚሻሻሉ ተግባራትን ማሻሻል |
| 3  | ነባሩን የስራ ሂደት በመረዳት አገልግሎት አሰጣጡን ዘመናዊ ማደረግናተደራጅተው የሚወርዱ ቲሞችን መከታተል  | የሪፎርም ጉዳዮች ክትትልና ድጋፍ ቡድን | ከ1-3 ቀን | 100% | -በተቋማትበአካል በመገኘት | * -የቲም ተግባራትን አደራጅተው መያዝ
* -ወቅታዊ የቲም ሪፖርቶችን መላክ
 |
| 4 | የድጋፍና ክትትል አገልግሎት መስጠት  | በተደራጀ ቲም  | ከ1-20 ቀን  | 100% | -በቼክ ሊስት በማዘጋጀትበተቋማትበአካል በመገኘት-በጽሁፍ -በስልክ  | * ለድጋፋዊ ክትትሉ የሚያስፈልጉ መረጃዎችን ማቅረብ
* ሲዲ /ፍሌሽ/
* ለድጋፋዊ ክትትሉ ዝግጁ ሆኖ መጠበቅ
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | ***የመልካም አስተዳደር ዘርፍ ጉዳዮች አገልግሎት*** |  |  |  |  |  |
| 5 | በመልካም አስተዳደር ጉድለት የሚቀረቡ ቅሬታዎችን ተቀብሎ/ምላሽ መስጠት | መልካም አስተዳደር ጉዳዮች ድጋፍና ክትትል ቡድን  | 30 ደቂቃ- 5ቀን እንደ ቅሬታው ክብደት | 100% | - በአካል -በስልክ፣ ጽሑፍ | -ባለጉዳዩ በአካል በመቅረብ፣-ራሱን የሚገልጽ መታወቂያ መያዝ፣-በአመልካች የተፈረመ ማመልከቻ፣ |
| 6 | የመልካም አስተዳደር ጉዳዮች መተግበሪያ ሰነድ የመስጠት አገልግሎት | መልካም አስተዳደር ጉዳዮች ድጋፍና ክትትል ቡድን  | 30 ደቂቃ | 100% | -በአካል-በሀርድና በሶፍት ኮፒ፣  | በአካል፣ በስልክ ጥያቄ ማቅረብ፣የተቋም ወይም የግለሰብ ውክልና ደብዳቤ፣ማቅረብ |
| 7 | የአፈፃፀም መረጃ የማሰራጨት  | መልካም አስተዳደር ጉዳዮች ድጋፍና ክትትል ቡድን  | 1 ቀን  | 100% | -በአካል-በሀርድና በሶፍት ኮፒ፣  | * በአካል፣ በስልክ ጥያቄ ማቅረብ፣
* የተቋም ወይም የግለሰብ ውክልና ደብዳቤ፣
 |
| 8 | በመልካም አስተዳደር ጉዳዮች የምክር አገልግሎት መስጠት | መልካም አስተዳደር ጉዳዮች ድጋፍና ክትትል ቡድን መልካም አስተዳደር ጉዳዮች ድጋፍና ክትትል ቡድን  | 1 ሰዓት ሆኖ የምክር አገልግሎት ጥያቄ ሁኔታ ይወስናል፡፡ | 100% |  -በአካል -በሀርድና በሶፍት ኮፒ፣  | * በአካል፣ በስልክ ጥያቄ ማቅረብ፣
* የተቋም ወይም የግለሰብ ውክልና ደብዳቤ፣ማቅረብ
 |
| 9 | በመልካም አስተዳደር ጉዳዮች የድጋፍ ክትትልና የጽሁፍ ግብረ መልስ የመስጠት አገልግሎት |  | በሩብ ዓመት በ6ወርና በዓመቱ ማጠቃለያ ግብረ መልስ ስራው በተጠናቀቀ በ15ቀን ውስጥ | 100% |  -በአካል -ጽሑፍ -በስልክ፣ | -በተዘጋጀ ቼክ ሊስት መሰረት ለድጋፍ ክትትል ዝግጁ መሆን-አስፈላጊ ሰነዶችና መረጃዎችን ማቅረብ-ግብረ-መልሱን መገምገም |
| 3 | ***የሰውሀብት ሥራ አመራር ዘርፍ***  |  |  |  |  |  |
| 10 | የተዘጋጀ የረዥም፣ መካከለኛና የአጭር ጊዜ ሥልጠና ፍላጎት ዳሰሳ ጥናት ሰነድ የመስጠት አገልግሎት | የሰው ሀ/ሥ/አመ/ቡድን  | 30 ደቂቃ | 100% | በአካል መረጃ በማሰባሰብ/ በጽሁፍ | * ለስልጠና ፍላጎት ዳሰሳ ጥናት መረጃ ሲጠየቅ መስጠት
* በሚሰጠው ስልጠና በአካል መገኘት
 |
| 11 | በተለያዬ ምክንያቶች ለሚቀርቡ የምዳባ ጥያቄዎች ምላሽ የመስጠት አገልግሎት | የሰው ሀ/ሥ/አመ/ እና ኢንስፔክሽን ቡድን | 1 ቀን | 100% | በጽሑፍ | * የምደባ ጥያቄ የሚቀርበው ከሹመት ከመነሣት ጋር የተያያዘ ከሆነ ከከተማው መስተዳድር ምደባ እንዲሰጥ የተወሰነበት ደብዳቤ
* ምደበ የሚጠየቀው ከመዋቅር በመትረፍ ወይም በመዋቅር መታጠፍ ምክንያት ከሆነ
* ከነበረበት መ/ቤት ስልጣን ባለው አካል የተፈረመበት ጥያቄ
* በልዩ ሁኔታ ከከተማ አስተዳደር ጽ/ቤት የተወሰነበት ደብዳቤ
* ከላይ ለተጠቀሱት አገልግሎቶች ጥያቄ አግባብነት ያለው የትምህርትና የሥራ ልምድ ማስረጃ ተያይዞ መቅረብ አለበት
* በእስራት ምክንያት ከሆነ ወደ ሥራ የመመለስ ጥያቄ ማቅረብ የሚገባቸው፡-
* ተቀባይ መ/ቤት ክፍት የሥራ መደብና በጀት መኖሩን በመጥቀስ ሰራተኛውን ለመቀበል ፈቃደኛ መሆኑን በደብዳቤ አረጋግጦ ስቀርብ
* ከማረሚያ ቤት ቅጣት ጊዜውን ጨርሶ ክሊራንስ ወይም በፍ/ቤት ነፃ የተለቀቀበት ድብዳቤው ይዘው መቅረብ

ከአስተዳደርእርከኑፐ/ሰ/ሰ/ሀ/ል/ጽ/ቤት የድጋፍ ደብዳቤ ስኖር እና የዞኑ ቅ/ይግባኝ ሰሚ ዋና ሥራ ሂደት ውሣኔ |
| 12 | የሀገር ዉስጥ የረዥም ጊዜ የትምህርትና ስልጠና እድል ተደራሽ የማድረግ፣ የማስተባበርና ተጠቃሚ የማድረግ አገልግሎት |  | 10 ቀን | 100% | 100% | * ለስልጠናው በተቀመጠው መስፍርት መሰረት የተመለመሉ ዕጩዎችን ዝርዝር መረጃ በሶፍትና በሀርድ ኮፒ እና ኮፒ የትምህርት ማስረጃ ማቅረብ፣
* በተቀመጠው የጊዜ ሰሌዳ መሰረት በወቅቱ በህጋዊ ደብዳቤ ማቅረብ
 |
| 13 | የሰው ሀብት ህጎችን በሚመለከት የማማከርና ማብራሪያ የመስጠት አገልግሎት  | የሰው ሀ/ሥ/አመ/ እና ኢንስፔክሽን ቡድን  | ከ15 ደቂቃ አስከ 1፡00ሰዓት | 100% | * በአካል
* በስልክ
* በጽሁፍ
 |  |
| 14 | ከተቋማትና ግለሰቦች የሚቀርቡ ቅሬታዎችንና ጥቆማዎችን ተቀብሎ በመመርመር ተገቢውን ውሳኔ የመስጠት አገልግሎት | የሰው ሀ/ሥ/አመ/ እና ኢንስፔክሽን ቡድን  | 2. ቀን | 100% | በአካል በጽሁፍ | * የሚቀርቡ ቅሬታዎች በተዋረድ የሚገኙ መስሪያ ቤቶች የተሰጠ ውሳኔ አያይዞ ማቅረብ፣
* ለጥቆማው የሚፈለግ መረጃ ከጽሁፍ ማመልከቻ ጋር ማቅረብ
* የሚቀርቡ ቅሬዎች ቀላል ዲሲፕሊን ብቻ መሆን አለባቸው፣
* ማመልከቻና ተያያዥ መረጃዎችእንዲሁም ከሰው ሀብት
* ስራ አመራር አፈጻጸም ጋር የተያያዙት ቅሬታዎች ብቻ ማቅረብ
* አስፈላጊ የሆኑመረጃዎች ማቅረብና የሚሰጡ የእርምት እርምጃዎች ፈጥኖ ማስተካከል፡፡
 |
| 15 | በሰው ሀብት የማሟላት ሥራዎች አፈፃፀም ላይ የዴስክ ኦዲት በማድረግ በተገኙ ግብአቶች ላይ አስፈፃሊገው ማስተካከያ እንዲወሰድ ማድረግ  | የሰው ሀ/ሥ/አመ/ እና ኢንስፔክሽን ቡድን | 5 ቀን እስከ 15 ቀን  | 1ዐዐ | በአካል በመገኘት  | * የማሟላት መረጃዎች አደራጅቶ የማቅረብ
* በቃል አስረጃ በሚያስፈልግ ወቅት የማሟላት ሥራውን የፈፀሙና ያፀቀው አካል
* በ|ክፍያ ዙሪያ ከቅንጅታዊ አስራር አንፃር የፋይናንስ /ጽ/ቤት
 |
| 16 | ከተማዊ የሰዉ ሃብት ልማት ዕቅድ ሰነድ ማሰራጨት | የሰው ሀ/ሥ/አመ/ እና ኢንስፔክሽን ቡድን | 30 ደቂቃ | 100% | በጽሁፍ | * አግባብነት ባለው የስራ ሃላፊ የተጻፈ ደብዳቤ
* ሲዲ፣ፍላሽ
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 17 | የማኅደር ዝውውር አገልግሎት መሰጠት | ሰው ሀብት ሥራ አመራር መረጃና ስታቲስቲክስ ሥርዓት ዳይሬክቶሬት | 30 ደቂቃ | 100% | በአካል/ በጽሁፍ | * ከዞን ወይም ከከተማ አስተዳደር የፐብሊክ ሰርቪስና የሰ/ሀ/ል/ጽ/ቤት የማኅደር ዝውውር የሚጠይቅ ደብዳቤ፣
* የሠራተኛው የዝውውር እና የመልቀቂያ ደብዳቤ
 |
| 18 | የፔርሶኔል መረጃ የመሰጠት አገልግሎት | 1 ቀን | 100% | በአካል/ በጽሁፍ | * ከመ/ቤቱ የተጻፈ ህጋዊ ደብዳቤ፣
* የሠራተኛው ስም ከነአያት፣
* መረጃውን ይዞ የሚሄድ ተወካይ ስም ወይም በፖስታ ቤት የሚላክ ከሆነ ሙሉ አድራሻ፣
* የተወካዩ መታወቂያ፣
* የሠራተኛው መታወቂያ፣
* ለአገልግሎቱ የተዘጋጀውን ቅጽ መሙላት፣
* ህጋዊ ደብዳቤ እና የተፈለገውን መረጃ ይዘት የሚገልጽ ቅጽ (ፎርማት)
 |
| 19 | የሰው ሀብት ስታቲስቲካል መረጃ የመስጠት አገልግሎት |
| 20 | የምክር አገልግሎት | ከ30 ደቂቃ እስከ 2 ሰዓት | 100% | በአካል/ በጽሁፍ | የጽሁፍ ምላሽ የሚፈለግ ከሆነ ጥያቄው በደብዳቤ መቅረብ ይኖርበታል፡፡ |
| 21 | የድጋፍና ግብረ-መልስ አገልግሎት | 4ሰአትበአንድ ተቋም | 100% | በተቋማት አድራሻ | የሚያስፈልጉ መረጃዎችን ማቅረብ በተያዘው ፕሮግራም መገኘት |

**ማሳሰቢያ**፣ የአገልግሎት ስታንዳርድ የሌላቸውና በልማትና መልካም አስተዳደር ልዩ እቅድ የተያዙ አገልግሎቶች በልዩ እቅዱ ስታንዳርድ

 መሰረት ምላሽ ይሰጣቸዋል፡፡