**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 በማዘጋጀት  በተቋማትበአካል 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፡፡