የአስፈጻሚ መስሪያ ቤቶች ዋነኛው ዓላማ ብቃትና ጥራት ያለውን አገልግሎት በወቅቱ በማቅረብ የዜጎችን አገልግሎት የማግኘት መብት ማክበር ነው፡፡ ከዚህ መሠረታዊ እምነት በመነሳት ክልላችን የአገልግሎት አሰጣጥን ለማሻሻል የሚያስችሉ እርምጃዎችን ወስዷል፡፡ በዋናነት የተወሰደው እርምጃ አስፈጻሚ መስሪያ ቤቶች የመሰረታዊ የስራ ሂደት ለውጥ ጥናት በማድረግ የአገልግሎት አሰጣጣቸውን በማሻሻል ፈጣን፣ ቀልጣፋ፣ ግልጽነትና ተጠያቂነትን የተላበሰ አገልግሎት እንዲሰጡ መደረጉ ነው፡፡

ይሁን እንጂ በመሰረታዊ የስራ ሂደት ጥናት ወቅት ተጠንተው የተቀመጡ የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶች ለአገልግሎት ተጠቃሚው ዜጋ ግልጽ አለመደረጋቸው መብታቸውን በማወቅ ተገቢውን ጥያቄ እንዳያነሱ ገድቧል፡፡ በመሆኑም በስራ ሂደቶች ስታንዳርድ ጠብቆ ተገልጋዩን ለማስተናገድ ይደረግ የነበረው ጥረት እየተቀዛቀዘ መጥቷል፡፡ ይህን ችግር ለማስወገድ አስፈጻሚ መስሪያ ቤቶች ደረጃውን የጠበቀና ፍላጎትን መሰረት ያደረገ አገልግሎት ለዜጎች ለመስጠት የሚገቡትን ቃል በትክክል ማስቀመጥ ይገባል፡፡

በዚሁ መሠረት የሠ/ከ/አስ/ባ/ቱ/የመ/ኮ/ጉ/ጽ/ቤትም

* ተገልጋዮች ከመስሪያ ቤቱ አገልግሎት ለማግኘት ስላላቸው መብት፣
* ተገልጋዮች ከመስሪያ ቤቱ አገልግሎት ለማግኘት የሚጠበቅባቸው ቅድመ ሁኔታ ምን እንደሆነ፣
* ተገልጋዮች ከመስሪያ ቤቱ ምን ዓይነት አገልግሎት ማግኘት እንደሚችሉ፣
* ተገልጋዮች ከመስሪያ ቤቱ የሚያገኙትን አገልግሎት በምን ያህል ጥራት፣ በምን ያህል ወጪ፣ በምን ያህል ጊዜ፣ በእንዴት ያለ ሁኔታ ማግኘት እንደሚችሉ በትክክል ማስቀመጥና ተገቢውን አሠራር በመዘርጋት ተግባራዊ ማድረግ ይጠበቃል፡፡

በመሆኑም ጽ/ቤታችን ለተገልጋዮች ወይንም ለዜጎች የሚሰጠውን አገልግሎት ወደ ላቀ ደረጃ በማሳደግ የህዝብ ተጠቃሚነትን ለማረጋገጥ የዜጎችን ቻርተር እንደ ሥርዓት በመዘርጋት ተግባራዊ ለማድረግ ከሚመለከታቸው አካላት ጋር ለመፈራረም ይህንን የዜጎች ቻርተር አዘጋጅተናል፡፡

**የዜጎች ቻርተር አስፈላጊነት**

* የመንግስት ተቋማት የሚሰጡትን አገልግሎት በሚመለከት ከተገልጋዮች ጋር ውል የሚገቡበትን አሰራር ለመዘርጋት፤
* የዜጎች ቻርተር ምንነትና ምን ምን ጉዳዮችን እንደሚያካትት ወጥ የሆነ ግንዛቤ ለመፍጠር ፤
* የዜጎች ቻርተር ሊከተላቸው የሚገቡ መርሆችን ማመላከት ነው፡፡

**የዜጎች ቻርተር ታሪካዊ አመጣጥ፣ ጽንሰ ሀሳብና መርሆዎች**

የዜጎች ቻርተር ታሪካዊ አመጣጥ በአሁኑ ጊዜ ብዙ የአለም ሀገራት በሚገኙ መንግስታዊና መንግስታዊያልሆኑ ተቋማት የሚተገበር ሲሆን በአገልግሎት ሰጪና ተቀባይ መካከል ሊኖር የሚገባውን ግንኙነት ለማጠናከር የሚረዳ ቁልፍ የስራ አመራር መሳሪያ በመሆን እያገለገለ ይገኛል፡፡ ታሪካዊ አመጣጡ ሲታይ ለመጀመሪያ ጊዜ ጆን ሜጀር በተባሉ የእንግሊዝ ጠቅላይ ሚኒስትር እ.አ.አ. በ1991 ተግባራዊ የተደረገ ሲሆን ዓላማውም በኋላ ቀር አሰራርና አስተሳሰብ የተተበተበውን የመንግስት ተቋማት አገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻል ነበር ፡፡ በወቅቱ በእግሊዝ የመንግስት ተቋማት የሚሰጡ አገልግሎቶች ጥራት፣ ቅልጥፍናና ግልጽነት የጎደላቸው በመሆናቸው ህዝብ የሚማረርባቸው አገልግሎት ሰጪ ሰራተኞችም ተነሳሽነትና ተጠያቂነት የሌላቸው ስለነበሩ ይህንን ጥልቅ ችግር ለመፍታትና የአገልግሎት አሠጣጥ ግልፀኝነትና ተጠያቂነትን ለማሻሻል እንዲያስችል በማሰብ በጠቅላይ ሚኒስተሩ አነሣሽነት የተጀመረ ሲሆን በወቅቱ ይታዩ የነበረዉን የአገልግሎት አሰጣጥ ችግርን ከመፍታት አኳያ ጉልህ ሚና ተጫውቷል፡፡

**የዜጐች ቻርተር ምንነትና ፅንሰ ሀሳብ**

ስለ ዜጎች ቻርትር ምንነትን በተመለከተ በመስኩ የተሠማሩ በርካታ ምሁራን ሰፋ ያለ ትንታኔ የሚሰጡ ሲሆን ብዙዎቹ የሚስማሙባቸው እንደሚከተለው ቀርበዋል፡፡

የዜጐች ቻርተር የሲቪል ሰርቪስ ተቋማት፣ ሌሎች አገልግሎቶቻቸውንና የአገልግሎት አሰጣጣቸውን እንዲያሻሽሉ የሚያበረታታ ዘዴ ከመሆኑም በተጨማሪ አገልግሎት ሰጪ ፈፃሚዎችና ዜጐች እርስ በእርስ የሚወያዩበት፣ የሚመካከሩበት እንዲሁም ፍላጐቶቻቸውንና ችግሮቻቸውን የሚጋሩበት መድረክ በመሆን አገ ልግሎት አሰጣጥን ለማሻሻል ያስችላል፡፡

የዜጐች ቻርተር ዜጐች የመንግሥት አገለግሎትን በሚመለከት ምን ዓይነት አገልግሎት እንደሚፈለጉና አገልግሎቶቹን ለምን እንደሚፈልጓቸው ድምፃቸውን እንዲያሰሙ የሚያስችል ከመሆኑም በላይ የመንግሥት ተቋማት ከአገልግሎት ተቀባዩ ህዝብ ጋር ትርጉም ያለው ግንኙነት እንዲፈጥሩና ዜጐች ከእነሱ ምን እንደሚፈልጉ በትክክል ለማወቅ እንዲሁም ከአገልግሎት ተቀባዩች ጋር በጋራ ለመሥራት የሚያስችል መሣሪያ ነው፡፡

በዜጎች ቻርተር የመንግሥት አገልግሎት የዜጎችን ፍላጐት ሊያሟላ በሚችል ሁኔታ የመቃኘትና ተቋማተ የሚሰጡትን አገልግሎት በሚመለከት የነበረውን ኋላ ቀር የአገልግሎት አሰጣጥ ባህል በመቀየር ፈጣን፣ ቀልጣፋና ተጠያቂነት የሰፈነበት አሠራር ማስፈን የሚያስችል አጠቃላይ ማዕቀፍ ሲሆን ዜጎች ምን ዓይንት አገልግሎቶችን በምን የጊዜ ፣ የጥራት፣ የወጪ ስታንዳርድ ማግኘት እንደሚገባቸው / መጠበቅ እንዳለባቸው/ የሚያሣይ በመሆኑ የአሠራር ግልጽነትን ያስፍናል ፡፡

ሲትዝንስ ቻርተር ኤ ሀንድ ቡክ የተሰኘ መጽሐፍ የሚከተለውን የማህተማ ጋንዲ ጥቅስ በመውሰድ ተገልጋዮች የተቋማት ህልውና መሰረት በመሆናቸው ፍላጎታቸውን ለማርካት የሚችሉትን ሁሉ ማድረግ እንዳለባቸው ያመላክታል ፡፡

The spirit behind the citizen’s charter -----

“A customer is the most important on premises,He is not dependent on us; we are dependent on him. He is not an interruption on our work; he is the purpose of it . He is not an outsider on our business; he is part of it . We are not doing him a favour by serving him; he is doing a favour by giving us an opportunity to do so.”

Mahatma Gandhi

በአጠቃላይ የዜጎች ቻርተር የአንድን ተቋም አገልግሎትና የአገልግሎት አሰጣጥን ለማሻሻል የሚረዳ በአገልግሎት ሰጪና ተቀባይ ሙሉ ተሳትፎ የሚዘጋጅና በየጊዜው የሚሻሻል በሁለቱ አካላት ሙሉ ዕውቅና የሚተገበር ግልጽ ወቅታዊነትን፣ ቅልጣፌንና ተጠያቂነትን የሚያረጋግጥ የቃል ኪዳን ሰነድ ነው ፡፡

**የዜጎች ቻርተር ዓላማ፣**

* የተገልጋዮች መረጃ የማግኘት መብት ለማረጋገጥ፣
* ለተግልጋዮች ጥራት ያለው አገልግሎት ለመስጠት
* ተጠያቂነትን በግልጽ ለማመላከት
* ተገልጋዮች ምን ዓይነት አገልግሎት በምን ዓይነት የጥራት ደረጃ ማግኘት እንደሚገባቸው ለማወቅ
* ተገልጋዮች በመንግሥታዊ አገልግት አሰጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት ጥቆማና ግብዓት የሚሰጡበት ሁኔታ ለማመቻቸት
* ዜጎች መረጃ የማግኘት መብታቸውን መረጋገጥና ተጠያቂነት ያለው ግልጽ የሆነ መረጃ መስጠት

**የተቋሙ ስም፡-የአ/ም/ከተማ አስተዳደር የመንግስት ኮሙዩኒኬሽን ጉዳዩች ጽ/ቤት**

1. **የተቋሙ ተልዕኮ**

ሁሉ አቀፍና አዳዲስ የኮሚዩኒኬሽን መገናኛ ቴክኖሎጂዎችን በመጠቀም ለህብረተሰቡ የማህበራዊና ኢኮኖሚያዊ ልማቶችን እንዲሁም የኢንቨስትመንት መረጃዎችን የሚሰጥ በጥናትና ምርምር የታገዘ አካታች የኮሚዩኒኬሽን አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል ምቹ አካባቢ መፍጠር ነው፡፡

1. **የተቋሙ ራዕይ**

በ2022 በመረጃ የበለጸገ እና በሀገሩ ላይ መልካም ገጽታን የተጎናጸፈ ዜጋ ተፈጥሮ ማየት፤

1. **የተቋሙ እሴቶች**

* ቅንነት
* ታማኝነት
* ተጠያቂነት
* የላቀና አሰተማመኝ አገልግሎት መስጠት
* የፈጠራና የኃሳብ አመንጭነት አቅምን ማዳበር
* አክብሮትና አንድነት
* በኃሳብ አሸናፊነት ማመን
* ትብብርና የቡድን ስራ
* የአመራር ብቃትኃላፊነትን መውሰድ

1. **የተቋሙ ተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት**

**4.1. የተቋሙ ተገልጋዮች፣**

* የከተማው ሴክተር መ/ቤቶች
* ጥናትና ምርምር የሚያካሂዱ ተቋማትና ዩኒቨረስቲዎች
* የኮሚንኬሽን አገልግሎት ተጠቃሚዎች
* ብዙሃን መገናኛዎች
* የህዝብ ክንፎች

**4.2. የተቋሙ ባለድርሻ አካላት፣**

* + - ምክር ቤቶች
    - የከተማ አስተዳደሩ መንግስትተ ቋማት
    - የልማትና ተራድኦ ድርጅቶች፣ መንግስታዊ ያልሆኑ ድርጅቶች
    - መገናኛ ብዙሃን
    - የጥናትና ምርምር ተቋማትና ግለሰቦች

**አጠቃላይ የጥራት መርሆዎች**

* ትክክለኛና ሀቀኛ አገልግሎት እንሰጣለን
* ላስቀመጥናቸው እሴቶች እንገዛለን
* ሁሌም ለጥራት እንተጋለን
* ለዜጎች ጥያቄዎችና አስተያየቶች ፈጣን ምላሽ እንሰጣለን
* ለሰጠናቸው አገልግሎቶችና ለወሰናቸው ውሳኔዎች ተጠያቂዎች እንሆናለን

**5. ጽ/ቤቱ ሥልጣንና ተግባራት፣**

* የልዩ ልዩ ህትመቶች ዝግጅትና ሥርጭት አገልግሎት፣
* ዜና፣ ፕሮግራም፣ ዶክመንተሪ፣ የአቋም መግለጫ አዘጋጅቶ የማስተላለፍና ተደራሽ የማድረግ አገልግሎት፣
* የመንግስት ፖሊሲዎችን፣ ፕሮግራሞችንና ዕቅዶችንና አፈጻጸሞችን የማስተዋወቅ አገልግሎት፣
* መንግስትን ከህዝብ የማገናኘነት አገልግሎት፣
* መንግስትን ከሚዲያ የማገናኘት አገልግሎት፣
* የሚዲያ ዳሰሳ፣ ትንተና እና ሪፖርት የማድረግ አገልግሎት፣
* የሚዲያ አዝማሚያ ጥናትና ምክረ-ሃሳብ የማቅረብ አገልግሎት፣
* የተቋም መለያ ዓርማ እና የህትመት ውጤቶች ዲዛይን የመቅረጽና ተደራሽ የማድረግ አገልግሎት፣
* የህዝብ አስተያየት ማስታወቂያ ጥናትና ምክረሃሳብ የማቅረብ አገልግሎት፣
* የመንግስት ኢንፎርሜሽንና ኮሚዩኒኬሽን የአሰራር ስርዓት ሰነዶችን አዘጋጅቶ ተደራሽ የማድረግ አገልግሎት፣
* የኮሚዩኒኬሽንና ሚዲያ አቅም ግንባታ አገልግሎት፣
* መረጃ የማከማቸት፣ የማደራጀት እና የማቅረብ አገልግሎት፣
* ለክልላዊ ህትመቶችና ለማስታወቂያ ስራ አገልግሎት ብቃት ማረጋገጫ ፈቃድ የመስጠት አገልግሎት፣
* የተለያዩ ዲጂታል ሲስተሞችን ማልማትና መረጃዎችን የመልቀቅ አገልግሎት፣
* የክትትልና ድጋፍ አገልግሎት
* የተቋሙ እቅዶችና ፕሮግራሞች በህብረተሰቡ ውስጥ ያስገኙትን መሰረታዊ ለውጥ ወይም ተጽእኖ የመገምገም እና የመፍትሄ እርምጃዎችን የመፈጸም አገልግሎት

**የመንግስት ኮሙዩኒኬሽን ጉዳዮች ጽ/ቤት የዜጎች ቻርተር**

**የሚሰጡ አገልግሎቶች፣ የሚሰጥበት ቦታ፣ የገልግሎት የሚሰጥበት እሰታንዳርድና ቅደመ ሁኔታዎች**

1. **የሚዲያ ሞኒተሪንግና ጥናትና ምርምር ዳይሬክቶሬት**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ተ.ቁ** | **የሚሰጡ አገልግሎቶች**  **ዋና ዋና ተግባራት** | **ዝርዝር ተግባራት** | **አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታ** | **የአገልግሎተ እታንዳርድ** | | | **ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ** |
| **ጊዜ** | **የሚሰጥበት**  **ሁኔታ** | **ወጪ** |
|  | የሚዲያ ሞኒተሪንግ የአገልግሎት አሰጣጥ ጥራትን ማሳደግ፣ | በአገር ውስጥና በውጭ ሚዲያዎች የሚተላለፉ ዘገባዎችን እና አለም አቀፍ ሪፖርቶችን ሞኒተር ማድረግ፣ | መንግስት ኮ/ጉ/ጽ/ቤት | 45 ቀን | በተግባር |  | ስለ አከባቢያችን አፍረሽ መልዕክቶች ስተላለፉ የእርምት እርምጃ እንዲወሰድ ጥቆማ ማድረግ |
| 2 | የሚዲያ ሞኒተሪንግ ተደራሽነትን ማሳደግ | ሳምንታዊ የሚዲያ መረጃዎችን ሞኒተር ማድረግ | መንግስት ኮ/ጉ/ጽ/ቤት | 20 ቀን | በአካል |  | ስለአከባቢያችን አፍረሽ መልዕክቶች ስተላለፉ የእርምት እርምጃ እንዲወሰድ ጥቆማ ማድረግ |
| ወርሃዊ የሚዲያ ሞኒተሪንግ መረጃዎች | መንግስት ኮ/ጉ/ጽ/ቤት | 30 ቀን | በአካል |  | ስለአከባቢያችን አፍረሽ መልዕክቶች ስተላለፉ የእርምት እርምጃ እንዲወሰድ ጥቆማ ማድረግ |
| የሩብ ዓመት የሚዲያ ሞኒተሪንግ መረጃዎች | መንግስት ኮ/ጉ/ጽ/ቤት | 90 ቀን | በአካል |  | ስለአከባቢያችን አፍረሽ መልዕክቶች ስተላለፉ የእርምት እርምጃ እንዲወሰድ ጥቆማ ማድረግ |
| የሚዲያ ሞኒተሪንግ አሰራር ስርዓት የሚያጎለብት ልምዶችን መቀመርና ስራ ላይ ማዋል | በአ/ም/ከ/ አስተዳደር  መንግስት ኮ/ጉ/ጽ/ቤት | - | በአካል |  | የተሻሉ ልምዶች ሥራ ላይ እንዲናውል ገንቢ አስተያየት መስጠት |
| የህዝብ አስተያየት ጥናትና ምርምር አገልግሎት ጥራትን ማሳደግ | ሳምንታዊ የህዝብ አስተያየት መሰብሰብ ማደራጀትና ለሚመለከተው አካል ማቅረብ | በአ/ም/ከ/ አስተዳደር | 5 ቀን | በአካል |  | በአከባቢያቸው ባሉ የአስራር ክፍቶቶች ላይ ትክክለኛ የሆነ መረጃ መስጠት |
| የህዝብ አስተያየት፤ ጥናትና ምርምር ቅልጥፍናና ውጤታማነትን ማሳደግ | መንግስት ኮ/ጉ/ጽ/ቤት | 5 ቀን | በአካል |  | በአከባቢያቸው ባሉ የአስራር ክፍቶቶች ላይ ትክክለኛ የሆነ መረጃ መስጠት |

1. **የኮሙዩኒኬሽንና የሚዲያ ግንኙነት ዳይሬክቶሬት**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ተ.ቁ** | **የሚሰጡ አገልግሎቶች**  **ዋና ዋና ተግባራት** | **ዝርዝር ተግባራት** | **አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታ** | **የአገልግሎተ እስታንዳርድ** | | | **ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ** |
| **ጊዜ** | **የሚሰጥበት**  **ሁኔታ** | **ወጪ** |
| 1. | የመንግስት ኢንፎርሜሽን የዝግጅትና ስርጭት ጥራትና ተደራሽነት ማሳደግ፣ | በሥራ ሂደቱ እየተዘጋጁ የሚሰራጩ ጽሁፎችና ምስሎች ጥራትን ለማስጠበቅ በኤዲቶሪያል ኮሚቴ በየዕለቱ የታዩ ጽሁፎችና ምስሎች፣ | በአ/ም/ከ/ አስተዳደር  መንግስት ኮ/ጉ/ጽ/ቤት | 45 ቀን | በአካል |  | በጽ/ቤቱ የሚዘጋጁ መጽሔቶችንም ሆነነ የተለያዩ በራር ወረቀቶችብ በማንበብ ክፍተቶች ካሉ አስተያየት መስጠት እና ግንዛቤ መጨበጥ |
| የመጽሔት ዝግጅትና ስርጭት ማካሄድ | በአ/ም/ከ/ አስተዳደር  መንግስት ኮ/ጉ/ጽ/ቤት | 15 ቀን | በአካል |  | በጽ/ቤቱ የሚዘጋጁ መጽሔቶችን በማንበብ ክፍተቶች ካሉ አስተያየት መስጠት እና ግንዛቤ መጨበጥ |
| የዜና መጽሔት ዝግጅትና ስርጭት ማካሄድ | በአ/ም/ከ/ አስተዳደር | 30 ቀን | በአካል |  | በጽ/ቤቱ የሚዘጋጁ ዜና መጽሔቶችን በማንበብ ክፍተቶች ካሉ አስተያየት መስጠት እና ግንዛቤ መጨበጥ |
|  |  | የብሮሸር ዝግጅትና ስርጭት ማካሄድ | መንግስት ኮ/ጉ/ጽ/ቤት | 20 ቀን | በአካል |  | በጽ/ቤቱ የሚዘጋጁ ዜና ብሮሸሮችን በማንበብ ክፍተቶች ካሉ አስተያየት መስጠት እና ግንዛቤ መጨበጥ |
| የሬዲዮ ዜና ማዘጋጀት | በአ/ም/ከ/ አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል |  |  |
| የቴሌቪዥን ዜና ማዘጋጀት | መንግስት ኮ/ጉ/ጽ/ቤት | 15 ቀን | በአካል |  | ከሚመጡበት ተቋማት መጠየቂያ ደብዳቤ ማቅረብ ፣ የውክልና ደብዳቤና መታወቂያ መያዝ፣ ከዚህ ቀደም የወሰዱትን ግብዓቶች ገቢያደረጉበት ሞዴል ማቅረብ |
| 2. | የሁነት ፈጠራና የሚዲያ ግኑኝነት ሥራን ማጠናከር | የተዘጋጀ የመክፈቻ እና የመዝጊያ ንግግሮች በቁጥር | በአ/ም/ከ/ አስተዳደር | 5 ቀን | በአካል |  | ከሚሠሩበት ተቋማት መገጣጠሚያ ደብዳቤ ማምጣትና ከዚህ ቀደም ስልጠና ያልሰለጠኑ |
| የተዘጋጀ የአዳራሽ ፎቶ ግራፍ ኤግዚቢሽን በቁጥር | መንግስት ኮ/ጉ/ጽ/ቤት | 15 ቀን | በአካል |  | መሆናቸውን ማረጋገጥ፣ ለስልጠና የተቀመጡ መስፈርቶችን ማሟላት |
| የተደረገ የልማት ሥራዎች ጉብኝት በዙር | በአ/ም/ከ/ አስተዳደር | 5 ቀን | በአካል |  | በከተማው የተሰሩ የልማት ሥራዎች ላይ መረጃዎችን መስጠትና በጉብኝቱ ላይ መሳተፍ |
| መረጃዎች በጽሁፍ አደራጅቶ ማስቀመጥ | መንግስት ኮ/ጉ/ጽ/ቤት | 20 ቀን | በአካል |  | ትክክለኛና ገንቢ የሆኑ መረጃዎቸን መስጠት |
| መረጃዎች በፍላሽ አደራጅቶ ማስቀመጥ | በአ/ም/ከ/ አስተዳደር | 10 ቀን | በአካል |  | ትክክለኛና ገንቢ የሆኑ መረጃዎቸን መስጠት |
| መረጃዎች በቭዲዮ ካሴቶች አደራጅቶ ማስቀመጥ | መንግስት ኮ/ጉ/ጽ/ቤት | 45 ቀን | በአካል |  | ትክክለኛና ገንቢ የሆኑ መረጃዎቸን መስጠት |
| ፎቶግርፎችን በፍላሽ ማስቀመጥ | በአ/ም/ከ/ አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል |  | ትክክለኛና ገንቢ የሆኑ መረጃዎቸን መስጠት |
| የፎቶ፣ የቪዲዮና የድምጽ ቀረጻ | መንግስት ኮ/ጉ/ጽ/ቤት | 30 ቀን | በአካል |  | ትክክለኛና ገንቢ የሆኑ መረጃዎቸን መስጠት |

**የመንግስት መረጃ ማእከልና የዲጂታል ሚዲያ አስተዳደር**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ተ.ቁ** | **የሚሰጡ አገልግሎቶች**  **ዋና ዋና ተግባራት** | **ዝርዝር ተግባራት** | **አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታ** | **የአገልግሎተ እስታንዳርድ** | | | | **ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ** |
| **ጊዜ** | **የሚሰጥበትሁኔታ** | | **ወጪ** |  |
| 1 | የቤተ መጽሀፍትና ዶክመንቴሽን አገልግሎት በማሻሻል የአገልግሎት አሰጣጥ ጥራትን ማሳደግ | በጥራት መለኪያዎች መሰረት ስራዎችን ማከናወን | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 45 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| 2 | የቤተ መጽሀፍትና ዶክመንቴሽን ሚዲያ አገልግሎት አሰጣጥ ተደራሽነትን ማሳደግ፣ | የመንግስት መረጃ ማዕከል አደረጃጀት መመሪያ ማውጣት፣ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| 3 | የቤተ መጽሀፍትና ዶክመንቴሽን አገልግሎት አሰጣጥ ውጤታማነትና ቅልጥፍናን፣ ማሳደግ፣ | የመንግስት መረጃ ማዕከል አደረጃጀት መመሪያ ላይ ስልጠና መስጠት | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 30 ቀን | በአካል | |  | በስልጠና ላይ ማሳተፍ |
| የሚያስፈልጉ መረጃዎችን መለየት፣ ማፈላለግ፣ ማሰባሰብ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 20 ቀን | በአካል | |  | መረጃ መስጠት |
| መረጃዎችን በየአይነታቸው መለየትና ኮድ መስጠት ፣ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| ካታሎግ መስራት፣ፋይል ከፍቶ ማስገባት፣በአይነታቸው መደርደር፣ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| አመታዊ ኢነቨንተሪ ማካሄድ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 5 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| ለጠያቂ የሚነበብ ሰነድ ወይም መጽሀፍ መስጠት | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| መታወቂያ በመውሰድ ከካታሎግ ወረቀት ጋር ማስቀመጥና ሰነዱን ተቀብሎ መታወቂያ መመለስ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 5 ቀን | በአካል | |  | አስፈላጊ የሆነ ትብብር ማድረግ |
| ጸጥታ መከበሩን ማረጋገጥ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 20 ቀን | በአካል | |  | አስፈላጊ የሆነ ትብብር ማድረግ |
| 4 | የዳታ ቤዝ አድሚንስትሬተር አገልግሎትን በማጎልበት የተገልጋዩን እርካታ ማሳደግ | ዲጂታል ሲስተም ማስተዳደር፣ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 10 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| የዲጂታል ሲስተሙ አካላት ኦፕሬሽናል መሆናቸውን  ማረጋገጥ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 45 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| የሀርድ ዌር እና ሶፍት ዌር ችግሮችን መለየትና መፍታት | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| የዲጂታል ሲስተሙን ደህንነት መጠበቅ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 30 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| መረጃዎች መመዝባቸውን ማረጋገጥ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 20 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| ሶፍት ዌር አፕዴት ማድረግ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| ፈጣንና አስተማማኝ መረጃ ልውውጥ መኖሩን ማረጋገጥ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| 5 | የዳታ ቤዝ አድሚንስትሬተር አገልግሎት አሰጣጥ ጥራትን ማሳደግ፣ | ለዲጂታል ሲስተሞች ግራፊክስ ዲዛይን መስራት | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 5 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| የዲጂታል ሲስተሙ አካላት ኦፕሬሽናል መሆናቸውን  ማረጋገጥ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| 6 | የዳታ ቤዝ አድሚንስርቴተር አገልግሎት ተደራሽነትን ማሳደግ | የሀርድ ዌር እና ሶፍት ዌር ችግሮችን መለየትና መፍታት | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 45 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| የዲጂታል ሲስተሙን ደህንነት መጠበቅ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| መረጃዎች መመዝባቸውን ማረጋገጥ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 30 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| ሶፍት ዌር አፕዴት ማድረግ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 20 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| ፈጣንና አስተማማኝ መረጃ ልውውጥ መኖሩን ማረጋገጥ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| ለዲጂታል ሲስተሞች ግራፊክስ ዲዛይን መስራት | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| 7 | የዳታ ቤዝ አድሚንስርቴተር አገልግሎት ውጤታማነትንና ቅልጥፍናን ማሳደግ | በተቋሙ የተዘጋጁ መረጃዎችን በሶሻል ሚዲያ መልቀቅ፣ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 5 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| በመረጃ ላይ የተሰጡ አስተያየቶችን ማየትና ግብረ-መልስ መስጠት | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | አስተያየቶችን መስጠት |
| ከሌሎች የዜና ምንጮች ተሰብስበው በሶሻል ሚዲያ የሚለቀቁ መረጃዎች | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 5 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| 8 | የዌብ ሳይት አስተዳደርና  ማህበራዊ ሚዲያአስተዳደርን በማጎልበት የተገልጋዩን እርካታ ማሳደግ | የተቋሙን ዌብ ሳይት ማስተዳደር | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 20 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| ስለ ድርጅቱ አጠቃላይ መረጃ ማዘጋጀትና አፕዴት ማድረግ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 10 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| የተቋሙን ታሪክ መለጠፍና አፕዴት ማድረግ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 45 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| የተቋሙ አድራሻ መለጠፍ አፕዴት ማድረግ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| የተቋሙን አደረጃጀት መዋቅር መለጠፍና አፕዴት ማድረግ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 30 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| የተቋሙን የስራ ሃላፊዎች ዝርዝር መለጠፍና አፕዴት ማድረግ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 20 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| የተቋሙን አገልግሎቶች እቅድና ሪፖርቶች መለጠፍና አፕዴት ማድረግ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| የሀገር ውስጥና የውጭ ዘገባዎችን መለጠፍና አፕዴት ማድረግ | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| ስለተቋሙ በተደጋጋሚ ለሚጠየቁ ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 5 ቀን | በአካል | |  | መረጃዎችን ማግኘት |
| 12 | ለህትመትና ማስታወቂያ ሥራ የብቃት ማረጋገጫ ፈቃድ የመስጠት አገልግሎት፣ | በመመዝገብ፣ የብቃት ማረጋገጫ ደብዳቤ ማዘጋጀት | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 15 ቀን | በአካል |  | | አስፈላጊ መረጃዎችን አሟልቶ መገኘት |
| የድጋፍ ማረጋገጫ ደብዳቤ መስጠት | የመ/መ/ማዕ/ዲ/ሚ/አስተዳደር | 5 ቀን | በአካል |  | | አስፈላጊ መረጃዎችን አሟልቶ መገኘት |

**ytgLU×C mBT**

* tgLU† b¦Y¥ñT# b±ltEµ# bò¬# bB¼¤R# bÌNÌÂ bmúslùT gùÄ×C L†nT úYdrG xgLGlÖT ¥GßT#
* QÊ¬ ¥QrB XÂ M§> y¥GßT#

**7. ktgLU×C yMN-BqW**

* ytÌÑN HG ¥KbR#
* GLAÂ XWnt¾ mr©ãC mS-T½
* y¸flgù QDm hùn¤¬ãCN ¥à§T#
* y¸-bQÆcWN GÁ¬ãC bwQt$ ¥-ÂqQ½

**8.ltgLU×C yMNgÆW ÝL**

* bÒRt„ btqm-W msrT lz¤¯C xgLGlÖT XNsÈlN
* tgLU×CN bKBR# bFT¦êEnTÂ ÃlxDLã XÂglG§lN

**9.xStÃyT y¸s\_ÆcWÂ túTæ y¸drGÆcW hùn¤¬ãC**

xStÃyT# \_ö¥# \_Ãq½Â ¥B‰¶Ã y¸¹ù tgLU×C kzþH b¬C btzrz„T mNgìC ¥QrB YC§lù””

* ymNGoT ÷Ñ†nþk¤>N gùÄ×C A/b¤T b¸gßù yxStÃT mSÅ mZgïC

bxµL bmgßT

* bdBÄb¤ b±.œ.qÜ.
* bSLK dWlW

**10.yQÊ¬ xq‰rB XÂ xf¬T Sn-SR›T**

* QÊ¬ ÃU-mW tgLUY QÊ¬WN bq\_¬ xgLGlÖT ls-W fÚ¸ bÝL wYM bAhùF wYM bSLK ÃqRÆL#
* QÊ¬W yqrblT fÚ¸M yqrblTN QÊ¬ xÈRè b1 s›T lQÊ¬ xQ‰bþW M§> bAhùF YsÈL#
* bts-W M§> ÃLrµ z¤U lS‰ £dT xStÆÆ¶ QÊ¬WN ÃqRÆL#
* QÊ¬ yqrblT yS‰ `§ðM QÊ¬WN xÈRè b1 qN bAhùF M§> YsÈL#
* bzþH ÃLrµ tgLUY gùÄ†N ltÌÑ yb§Y ¦§ð ÃqRÆL# yb§Y ¦§ðWM QÊ¬W XNÄþÈ‰ b¥DrG lQÊ¬ xQ‰bþW bhùlT qÂT WS\_ mLS bAhùF wYM bÝL YsÈL#
* gùÄ† tÈRè yts-W Wún¤ wYM ytwsdW XRM© ¥S¬wqEÃ sl¤Ä ... wzt §Y XNÄþwÈ YdrUL””
* tgLU† kzþH b§Y btmlktW xGÆB bts-W Wún¤ µLrµ QÊ¬WN l¸mlktW FRD b¤T# lHZB XNÆ -ÆqE# lsB›êE mBTÂ l¸ÄþÃ ¥QrB YC§L””

1. **yKTTLÂ GMg¥ SR›T**

* bÒRt„ §Y btqm-W msrT tgLU† xgLGlÖT Sl¥GßtÜ bþéW bKTTLÂ DUF ÃrUGÈL#
* bzþHM `§ðnT ÃlÆcW yS‰ `§ðãC wYM yS‰ £dT xStÆÆ¶ãCÂ fÚ¸ãC bÒRt„ msrT Slmf[¥cW blW\_ s‰êET xs‰R msrT byúMNtÜÂ byw„ bmgMgM ¶±RT ltÌÑ yb§Y xm‰R ÃqRÆlù#
* yb§Y `§ðWM bywQtÜ bqrbùT yKTTLÂ GMg¥ ¶±RèC §Y bmmSrT y:RMTÂ y¥StµkÃ XRM© YwSÄL#
* tgLU×C by„B ›mtÜ WYYT y¸ÃdRgùbTÂ xStÃyT y¸s-#bT mDrK YzU©L# bzþH mDrK xጠÝ§Y yxfÉ[M GMg¥ YdrUL””
* b›mT 1 gþz¤ ytgLU×C XRµ¬ sRv¤Y YdrUL
* yQÊ¬ ¥StÂg© oR›T tzRGè bygþz¤W tgLU×C y¸s-#T xStÃyT XytsbsbÂ Xyttntn ¥ššÃ y¸drGbT xµÿD tGÆ‰êE YdrUL””
* btdrgW KTTL ytgßù t=Æ+ mr©ãCN msrT b¥DrG bÒRt„ §Y mdrG y¸gÆcW ¥ššÃãC µlù xSf§gþ bçn gþz¤ hùlù ¥ššÃãC YdrUlù””
* tgLU×C btÂ\_L b¸ÃdRgùT KTTL ytgßù W-@èC btgLU×CÂ ÆlDRš xµ§T b¥útF b¸drgù WYYèC §Y XNÄþnsù b¥DrG xSf§gþ yçnù ¥ššÃãC YdrUlù””
* ktgLU×C UR y¸drG yU‰ mDrK by3 w„ çñ bzþH mDrK x-Ý§Y yxfÚ[M GMg¥ YdrUL

**y`§ð wYM yÆlÑÃ SM# yS‰ `§ðnTÂ xD‰š**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **t.qÜ** | **SM** | **yo‰ `§ðnT** | **SLK** | **ÍKS** | **xþ.¥YL** |
| 1 | አቶ መተኪያ አበበ | የጽ/ቤቱ ኃላፊ | 0994157594 | - | - |
| 2 | አቶ ዘላለም ተስፋዬ | የኦዲዮ ቪዥዋል ባለሙያ | 0973501616 | - | - |
| 3 | ወ/ሮ አዜብ ዘውዱ | የህዝብና የሚዲያ ግንኙነት ቡድን መሪ | 0913890336 | - | - |
| 4 | ወ/ሮ ሠላማዊት በዛብህ | የህዝብ አስተያየት ጥናት ባለሙያ | 0913461397 | - | - |
| 5 | ወ/ሮ ሠላማዊት ደረሰ | የማህበራዊ ሚዲያ አዘጋጅ | 0941879984 |  |  |
| 6 | አቶ አክሊሉ ወ/ጊዮርጊስ | የህዝብ አስተያየትና የሚዲያ ጥናት ቡድን መሪ | 0902921818 |  |  |
| 7 | አቶ አሰፋ ጪሻ | የማህበራዊ ሚዲያ ይዘት ቡድን መሪ | 0913854574 |  |  |
| 8 | አቶ ጌታ ፈቀደ | ሁነት ፈጠራና | 0910524004 |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |

**መግቢያ**