



**ፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን**

Federal Civil Service Commission

ቁጥር/Ref.No. ሪ/30/m33/91/15

በዝርዝር ለተመለከቱት የፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ተቋማት  
አዲስ አበባ፤

ቀን/Date ጳጉሜ 27 2015

**ጉዳዩ: የተገልጋዮች ቻርተር ዝግጅትና ትግበራ ማንዋል ስለመላክ፤**

የፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን በሚኒስትሮች ምክር ቤት ደንብ ቁጥር 502/2014 ከተሰጡት ስልጣንና ተግባራት መካከል በአንቀጽ "6" "የፌዴራል መንግስት መስሪያ ቤቶች አገልግሎት አሰጣጥ ቅልጥፍናና ተደራሽነት የሚሻሻልበት እንዲሁም የሚዘምንበት ፖሊሲ ይቀይሳል ፤ ተግባራዊነቱን ይደግፋል፤ አፈጻጸሙን በመገምገም የማሻሻያ እርምጃዎችን ይወስዳል" በሚል በተቀመጠው መሰረት የፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ መስሪያ ቤቶችን የአገልግሎት አሰጣጥ በማሻሻል የዜጎችን እርካታ ለማረጋገጥ ከሚሰሩ ሥራዎች ውስጥ ተቋማት የሚያቀርቡትን አገልግሎቶች ተገማች ለማድረግ የተገልጋዮች ቻርተር አዘጋጅተው በኮሚሽኑ ቁጥር/ኮድ በማስጠት ለተገልጋዮቻቸውና ባለድርሻ አካላት በማሳወቅ ባዘጋጁት ቻርተር ላይ ባስቀመጡት የአገልግሎቶች ደረጃ /ስታንዳርድ/ መሠረት አገልግሎቶችን ማቅረብ ይጠበቅባቸዋል።

በመሆኑም የሲቪል ሰርቪስ ተቋማት የተገልጋዮች ቻርተር ለማዘጋጀት ሊከተሉት የሚገባ የአዘገጃጀት ሂደቶችን፣ የአገልግሎቶች ስታንዳርድ መለኪያዎችን፣ የሚያዘጋጁት የተገልጋዮች ቻርተር ውስጥ መካተት የሚገባቸውን ይዘቶች እንዲሁም የትግበራ ሂደቱን ማመላከት አስፈላጊ በመሆኑ በኮሚሽኑ የተዘጋጀውን የሲቪል ሰርቪስ መስሪያ ቤቶች የተገልጋዮች ቻርተር አዘገጃጀትና ትግበራ ማንዋል 28 ገጽ በዚህ ደብዳቤ አባሪ በማድረግ የላክን በመሆኑ በማንዋሉ መሠረት እንዲፈጸም በአክብሮት እንገልጻለን።

እንዳውቁት

ለክቡር ኮሚሽነር

ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን



ከሠላምታ ጋር  
በመኝ ውቤ  
ግዝትል ኮሚሽኑር

ስልክ/Tel +251 11 554 96 66/67/68  
011 554 97 13  
011 554 97 11  
011 554 97 10

ፋክስ/Fax +251 11 554 97 07  
+251 11 554 96 63  
ፖ.ሲ.ቁ/Po.box-1082

ኢሜል /Email-ethiocs@gmail.com  
ዌብ ሳይት/website-www.csc.gov.et

አዲስ አበባ ቂርቆስ ክፍለ ከተማ ወረዳ 09 ከፍላሚንጎ ሬስቶራንት 100 ሜትር ገባ ብሎ ማገልገል ክብር ነው!



ፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን  
Federal Civil Service Commission

**የተገልጋዮች ቻርተር ዝግጅትና ትግበራ**

**ማንዋል**

መስከረም 2015 ዓ.ም.

አዲስ አበባ



26/04/2015



# ክፍል አንድ

## ጠቅላላ

### 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 በቅንነት፣ በተሟላ ሙያዊ ስነ-ምግባር እና በውጤታማነት የሚያገለግል፣ በህግ የበላይነት የሚያምንና እንዲሰፍንም የሚታገል ነጻ፣ ገለልተኛና ብቃት ያለው ሲቪል ሰርቪስ ፈጥሮ በቀጣይነትም እየገነባ ለመሄድ የተለያዩ እርምጃዎችን በመውሰድ ላይ ይገኛል።

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

በመሆኑም ተገልጋዮችን የሚያረካ ሙያዊ ሥነ-ምግባርን የተላበሰ አገልግሎት አለመስጠት፣ የተገልጋዮችን ተሳታፊነት አለማረጋገጥ፣ የአገልጋይነትን መንፈስ ያለመላበስ፣ የተጠያቂነትና የግልፅነት መጓደል፣ ስለሚሰጠው አገልግሎት ደረጃ እና አገልግሎቱን ለማግኘት መሟላት ስላለባቸው ቅድመ ሁኔታዎች በቂ መረጃ ያለመኖር እና የአገልግሎት ቅሬታና አቤቱታ አፈታት ሥርዓትን አጠናክሮ አለመተግበር በመንግስት መ/ቤቶች የሚታዩና ያልተፈቱ የአገልግሎት አሰጣጥ ማነቆዎች ናቸው።

ለአገልግሎት አሰጣጥ ችግሮች በመንስኤነት ከሚጠቀሱ ምክንያቶች አንዱ የሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ፕሮግራምን በተግባር ወደ መሬት ለማውረድና ለማስፈጸም በተለያዩ ጊዜያት በሥራ ላይ የዋሉት የለውጥ መሣሪያዎች አንዱ ሌላውን በሚተካበት ወይም እያንዳንዱ በተናጥል የሚተገበሩ ቴክኒካዊ ሥራዎች ሳይሆኑ በተመጋጋቢነት ተሳስረው የሚተገበሩ ፖለቲካዊ ሥርዓቱ ትኩረት ያደረገባቸውን የልማትና ዲሞክራሲያዊ ሥርዓት ግንባታ ግቦች ማሳኪያ መሣሪያዎች

*Handwritten signature*



መሆናቸውን ተገንዝቦ እንደየተቋማቱ የሥራ ባህርይ እየቃኙ በባለቤትነትና በቁርጠኝነት ይዞ አቀናጅቶና አስተሳሰር ያለመምራት ክፍተት ነው።

ከላይ የተጠቀሱትንና ሌሎችንም በሲቪል ሰርቪስ መሥሪያ ቤቶች የሚታዩትን የአገልግሎት አሰጣጥ ችግሮች ከመፍታት አኳያ አቅም ሊፈጥር የሚችልና በሌሎች አገሮች ተግባራዊ ተደርጎ ውጤታማ የሆነውን የተገልጋዮች ቻርተር አሰራር ከሌሎች የመንግስት አገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያዎች ጋር አስተሳሰር በሁሉም የሲቪል ሰርቪስ መ/ቤቶች ተግባራዊ ለማድረግ ጥረቶች ቢደረጉም አስፈላጊነቱንና ተቋማዊ ብሎም አገራዊ ፋይዳውን በውል ተገንዝቦ በውጤታማነት እየተተገበረ አይደለም።

በመሆኑም የተቋማትን አፈጻጸም ትርጉም ባለው መልኩ ለመለወጥ፣ ከአገልግሎት አሰጣጥ ጋር ተያይዞ ከተገልጋዮች ለሚነሱ የመልካም አስተዳደር ጥያቄዎች ፈጣን፣ ውጤታማና ቀልጣፋ ምላሽ ለመስጠት እንዲሁም የተጠያቂነት፣ ግልጽነት፣ ፍትሃዊነትና የህግ የበላይነት መርሆዎችን ተከትሎ ለተገልጋዮች ተገማች የሆነ የአገልግሎት አሰጣጥ ሥርዓት በመዘርጋትና በመተግበር የተጀመረውን የዴሞክራሲያዊ ሥርዓት ግንባታና የብልጽግና ጉዞ እውን ለማድረግ አጋዥ የለውጥ መሳሪያ እንዲሆን ታስቦ የተቀረጸውን የተገልጋዮች ቻርተር አሰራር አጠናክሮ መተግበር አስፈልጋል።

ስለሆነም የሲቪል ሰርቪስ መሥሪያ ቤቶችና ክልሎች ቻርተሩን በማዘጋጀትና በትግበራ ሂደት ሊከተሏቸው የሚገቡ አካሄዶችን ለማመላከት ይህ የተገልጋዮች/ቤጎች ቻርተር አዘገጃጀት እና ትግበራ ማንዋል ተዘጋጅቷል።

### 1.2 ዓላማ

የመንግስት መ/ቤቶች ለተገልጋዮች የሚሰጡትን አገልግሎት በጥራት፣ በውጤታማነት እና በቅልጥፍና፣ የግልጽነት፣ ተጠያቂነት፣ ፍትሃዊነትና አሳታፊነት መርሆዎችን ተከትለው ማቅረብ እንዲችሉ የሚያግዝ የተሟላ የተገልጋዮች ቻርተር በምን መልክ ማዘጋጀት እና መተግበር እንደሚገባቸው ማስገንዘብና ይህንኑ አሰራር ከሌሎች ቀድመው ወደ ሥራ ከገቡ የመንግስታዊ አገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያዎች ጋር አጋምዶና አቀናጅቶ በመተግበር የፈጣን ልማቱን ቀጣይነት ለማረጋገጥና የተገልጋዮችን የአገልግሎት እርካታ በማረጋገጥ መልካም አስተዳደርን

*Handwritten signature*





በማስፈን የተጀመረውን የብልጽግና ጉዞ ግቦች እንዲሳኩ አስቻይ ሁኔታ መፍጠር የሚያስችል ቀልጣፋ፣ጥራት ያለውና ተገማች የአገልግሎት አሰጣጥ ሥርዓት ለመዘርጋት የሚያስችል የተገልጋዮች ቻርተር ለማዘጋጀት እና ለመተግበር ያለመ ነው።

### 1.3 አስፈላጊነት

የተገልጋዮች ቻርተር፣ ተገልጋዮች ከሲቪል ሰርቪስ ተቋማት ማግኘት ስለሚገባቸው አገልግሎትና የአገልግሎት ደረጃ (ከጊዜ፣መጠን፣ጥራት እና ወጪ) እንዲሁም አገልግሎቱን ለማግኘት ማሟላት ስላለባቸው ቅድመ ሁኔታ አንጻር በግልጽነት መርህ ቀድሞ የሚያሳውቅና ይኼው የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ በተጓደለ ጊዜ መብታቸውን ለማስከበር ቅሬታና አቤቱታ የሚያቀርቡበትን ሂደት በአጭር፣ በግልጽና ገላጭ ቋንቋ ለተገልጋዮች የሚገለጽበት መንግስታዊ ሰነድ ነው።

የተገልጋዮች ቻርተርን ማዘጋጀት አስፈላጊ ከሚሆንባቸው ምክንያቶች አንዱና በዋናነት ሊጠቀስ የሚችለው በዜጎች የልማትና የመልካም አስተዳደር ፍላጎትና በመንግስት አገልግሎት አሰጣጥ ሂደት መካከል ያጋጠሙና ሊከሰቱ የሚችሉ ክፍተቶችን ለማጥበብ መሠረታዊ በሆኑ የአገልግሎት አሰጣጥ ጉዳዮች ዙሪያ ከተገልጋዮች ጋር የጋራ መግባቢያ ሊሆን የሚችል መነሻ ሰነድ በማስቀመጥ አፈጻጸሙን ተከትሎ ከተገልጋዮች ለሚነሱ ጥያቄዎች ፍትሃዊና ፈጣን ምላሽ ለመስጠት ነው።

የተገልጋዮች ቻርተር በሌሎች አገሮች ተሞክሮ ውጤት ማስገኘቱ በጥናቶች ከመረጋገጡም በላይ በጅምር ደረጃም ቢሆን በአገራችን ተሞክሮ በአንጻራዊ መልኩ የተወሰኑ ውጤቶች እንደታዩበት ተረጋግጧል። የተገልጋዮች ቻርተር ከዝግጅት ጀምሮ በአተገባበርና ግምገማ ሂደቶች የተገልጋዮችንና ባለድርሻ አካላትን ተሳትፎ አረጋግጦና በተሟላ የተገልጋዮች ተሳትፎ ተደግፎ እንዲተገበር ማድረግና የእያንዳንዱን ሲቪል ሰርቪስ መ/ቤት ተጨባጭ ሁኔታ ግምት ውስጥ አስገብቶ በአዘገጃጀቱ እና በትግበራው ላይ ወጥነት ያለው ግንዛቤ መፍጠር የሚገባ መሆኑ የዚህን ማንኛውም ጠቀሜታና አስፈላጊነት የጎላ ያደርገዋል።

### 1.4 የማኑዋሉ ይዘት

ይህ የተገልጋዮች ቻርተር ዝግጅትና አተገባበር ማኑዋል የሲቪል ሰርቪስ መሥሪያ ቤቶች ቻርተርን ሲያዘጋጁና ሲተገቡ ታሳቢ ሊያደርጉ የሚገባቸውን ዋና ዋና ነጥቦችን የያዘ ሲሆን ዝርዝር ሃሳቦቹም ፡-

*Handwritten signature*



- የተገልጋዮች ቻርተር ይዘትና ማብራሪያዎች፤
- በቻርተር ዝግጅት ወቅት የሲቪል ሰርቪስ መ/ቤቶች የሚከተሏቸው ደረጃዎች፤
- የቻርተር አተገባበር ሂደቶች፤
- የተገልጋዮች ቻርተር ትግበራ ክትትልና ግምገማ ሥርዓት፤
- የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ /Standards የወጣላቸው የተቋሙ ዋና ዋና አገልግሎቶች መግለጫ፤
- በተቋሙ አገልግሎት የሚሰጥባቸው የሥራ ክፍሎች አድራሻ መግለጫ ናቸው። በተጨማሪም በዚህ ማኑዋል ውስጥ የተጠቀሱትን ሁሉም የሲቪል ሰርቪስ ተቋማት በቻርተርቻቸው ሊያካትቷቸው የሚገቡ መሠረታዊ ነጥቦች ቢሆኑም መ/ቤቶቹ የአገልግሎት አሰጣጥ ቻርተር በሚያዘጋጁበት ወይም በሚያሻሽሉበት ወቅት እንደየ ተቋሞቻቸው ልዩ ባህሪና አውድ ሌሎች የቻርተር ክፍሎችን መጨመር የሚችሉበት አግባብም ዝግ አይሆንም።

**1.5 የማኑዋሉ አጠቃቀም**

ማኑዋሉ ብዙዎቹ የፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ተቋማት የተገልጋዮች ቻርተር ባላዘጋጁበትና ጥቂቶቹ መ/ቤቶች ደግሞ አዘጋጅተው በጀምር ትግበራ ደረጃ ላይ ባሉበት ሁኔታ የተዘጋጀ ከመሆኑ ጋር ተያይዞ የአጠቃቀም ሁኔታውም ከመሥሪያ ቤት መሥሪያ ቤት ሊለያይ እንደሚችል ይገመታል። በመሆኑም የተቋማት ከፍተኛ አመራሮች ተነሳሽነትና ኃላፊነቱን ወስደው ማንዋሉን በማንበብና በሚገባ በመገንዘብ ትግበራውን በዕውቀት ከመምራት ባሻገር፡-

- የተገልጋዮች ቻርተር ባላዘጋጁት መሥሪያ ቤቶች ማኑዋሉን ከተጨማሪ የአገልግሎት አሰጣጥ ሁኔታዎች ጋር አጣጥሞ በመጠቀም ወደ ዝግጅትና ትግበራ የሚገባበትን ሁኔታ ማመቻቸት፤
- የተገልጋዮች ቻርተር አዘጋጅተው ነገር ግን ወደ ትግበራ ባልገቡት ደግሞ የተዘጋጀውን ቻርተር ከዚህ ማኑዋል ይዘት እና በየክፍሉ ከቀረቡት ነጥቦች አንጻር ፈትሾ በማስተካከል በአፋጣኝ ወደ ትግበራ ማሸጋገር፤
- ቻርተሩን አዘጋጅተው በኮሚሽኑ ኮድ በማሰጠት ትግራውን በጀመሩት ደግሞ እንቅስቃሴው ሳይቋረጥ የተዘጋጀውን ቻርተር በዚህ ማኑዋል ከተመለከቱ ሁኔታዎች አንጻር ፈትሾ ክፍተቶችን በመሙላትና ተገልጋዮችንና ባለድርሻ አካላትን በማሳተፍ

*Handwritten signature*





ባስቀመጡት የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ መሠረት ወደተሟላ ትግበራ ውስጥ መግባት ይጠበቃል።

## ክፍል ሁለት

### የተገልጋዮች ቻርተር ይዘትና ማብራሪያዎች

#### 2.1 ተልዕኮ

ተቋሙ በአዋጅ ወይም በደንብ የተሰጠውን ተግባርና ኃላፊነት መሠረት በማድረግ ለሕዝብ የሚሰጠውን አገልግሎት የሚገልጽ ሲሆን፣ ተቋሙ ተልዕኮውን ከተቋቋመበት ሕግ ወይም ከስትራቴጂያዊ ዕቅድ ሰነድ ውስጥ ማግኘት ይችላል። በአጠቃላይ የተቋሙ ተልዕኮ የሚመለከትበት ነው።

#### 2.2 ራዕይ

የተቋሙን የረጅም ጊዜ ዓላማና ግቦች መግለጫ የያዘ ሲሆን በተቋሙ ስትራቴጂክ ዕቅድ ውስጥ ይገኛል። በመሆኑም የተቋሙ ራዕይ ይገለጻል።

#### 2.3 የተቋሙ እሴቶች

እሴቶች በሲቪል ሰርቪሱ ውስጥ ባለው ሠራተኛ የዕለት ተዕለት እንቅስቃሴ ቁሳዊና አእምሯዊ ውጤቶች ከሚመዘኑባቸው መስፈርቶች አንዱ ነው። የተቋሙ የሥራ አፈጻጸም የሚመራባቸው የሞራል መመሪያዎች፣ ሁሉም የመሥሪያ ቤቱ ሠራተኞች የአገልጋይነት ስሜትን ተላብሰው ለተገልጋዮች የሚሰጡትን አገልግሎት በምን መልኩ ለማቅረብ እንደሚፈልጉ ቃል የሚገቡባቸው ኃይለ-ቃሎች እና ለተገልጋዮች የሚቀርቡ አገልግሎቶችን በታማኝነት፣ በተዓማኒነት እና በተሟላ ሙያዊ ስነ-ምግባር በመመራት የተቋሙን ተልዕኮ ለማሳካት የሚያግዙ መርሆዎች ናቸው። አብዛኛውን ጊዜ በተቋማት ስትራቴጂያዊ ዕቅድ ሰነድ ውስጥ ተመለክተው ይገኛሉ።

*Handwritten signature*



## 2.4 በተቋሙ የሚሰጡ አገልግሎቶች

ተቋሙ በተቋቋመበት አዋጅ ወይም ደንብ ውስጥ በተልዕኮ መግለጫነት የሚጠቀሱ፣ ከሥራ ሂደቶች የሚወለዱ፣ እንዲሁም ከተጨማሪ የአፕራይዥን ባህሪዎች ተነስቶ ከሌሎች መ/ቤቶች ጋር በቅንጅታዊ አሰራር ሊፈጸሙ የሚችሉና ለተገልጋዮች የሚደርሱ ወይም የሚቀርቡ ሁሉንም አገልግሎቶች የሚያጠቃልሉ ናቸው። በመሆኑም በተቋሙ ለተገልጋዮች የሚቀርቡ ዋና ዋና አገልግሎቶችን በማውጣት በዝርዝር ማስቀመጥ ይገባል።

## 2.5. የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን መለየት

በተገልጋዮች ቻርተር አተገባበር ተጠቃሚ የሚለው ቃል የሚያጠቃልለው በተቋማት ከሚቀርቡ አገልግሎቶች በቀጥታም ሆነ በተዘዋሪ መንገድ የሚጠቀም ተገልጋይ/ቤጋ ማለት ነው። የአገልግሎት ተጠቃሚዎች ልዩ ልዩ ባህሪያት አሏቸው። በመሆኑም የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን በዕድሜ፣ በጾታ፣ ማህበረሰብ ውስጥ ባላቸው ተጽዕኖ የመፍጠር አቅም ሁኔታ እና በመሳሰሉት በግልጽ ለይቶና መረጃዎችን አደራጅቶ መያዝ ተጠቃሚዎችን እንደየ ፍላጎታቸው 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 ሌሎቹ ደግሞ በዝቅተኛ የተጽዕኖ ደረጃ ሊፈረጁ የሚችሉ ናቸው። በራሳቸው ላይ የደረሱ ችግሮችን ብቻ ማዕከል አድርገው ጥያቄዎችን የሚያነሱ አሉ። ችግሩ በነሱ ላይ ባይደርስም በሌሎች ተገልጋዮች ላይም ቢሆን ከአገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ መልካም አስተዳደር ሊጓደል አይገባም ከሚል ጫፍ ተነስተው ፍትሃዊና ሁሉን በእኩል የሚያይ ፈጣንና ጥራት ያለው የአገልግሎት አሰጣጥ ዕይታ እንዲኖር ተጽዕኖ ለመፍጠር የሚንቀሳቀሱም ይኖራሉ።

ሌሎች ከልማታዊ ሥራዎች ጋር በተያያዘ የሚወሰኑ ውሳኔዎችን ተከትሎ ጥቅማቸው የተጎዳ መስሎ ሲሰማቸው መብታቸውን የሚጠይቁበትና በሚወሰኑ ውሳኔዎች በቀጥታ ተጎዷል

*Handwritten signature*





ባይሆኑም እንኳ በተቋማቱ ውሳኔዎች ላይ ጫና ለመፍጠር የሚንቀሳቀሱ ወገኖች ሊኖሩ እንደሚችሉ አስቦ መረጃዎችን በፈርጅ በፈርጁና በጥንቃቄ ማደራጀት ተገቢ ነው።

በአንዳንድ ተቋማት አገልግሎት ዙሪያ ከአካታችነትና ከሌሎች ልዩ ሁኔታዎች ጋር በተያያዘ የተለየ የአገልግሎት ፍላጎት የሚኖራቸው የማህበረሰብ ክፍሎች ሊኖሩ ስለሚችሉ የተቋም የአገልግሎት 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/ Service Standards

### 2.6.1 የአገልግሎቶች ደረጃን (Standard) መወሰን

መሥሪያ ቤቶች ለሚሰጧቸው አገልግሎቶች ደረጃ (Standard) ለመወሰን የሚከተሉትን ነጥቦች ከግምት ውስጥ ማስገባት ይጠበቅባቸዋል።

### 2.6.2 የአገልግሎት ደረጃዎች/ Service Standards ምንድን ናቸው?

የአገልግሎት ደረጃዎች የተገልጋዮች ቻርተር ማዕከል ወይም አስኳል ነው። የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች ተገልጋዮች ከተቋማት የሚጠበቋቸውን አገልግሎቶች በጊዜ ፣በመጠን፣ በጥራት እና በወጪ ከመስጠት አንጻር ተቋማት ለተገልጋዮች ቃል የሚገቡበት ሲሆን የተቋሙ የህዝብ አገልጋይነትና ውጤታማነት መገለጫዎች ናቸው።

በመሆኑም የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎችን ማዘጋጀት ከፍተኛ ጥንቃቄን የሚጠይቅ ተግባር ነው። ሂደቱ ለአገልግሎት ጥራት ከፍተኛ ትኩረት መስጠትን፣ የተገልጋዮችን አጠቃላይ ፍላጎትና ቀደም ሲል የነበሩ ልምዶችን ማገናዘብን፣ እንዲሁም የውጤት መገኛ የሥራ ሂደቶችን ውጤታማነት መፈተሽን የግድ የሚል ነው።

የአገልግሎት ደረጃዎች ሁለት መሠረታዊ ነገሮችን ያካትታል። እነዚህም፡-

### 2.6.3 የሚሰጡ አገልግሎቶች (Service Provisions)

መስሪያ ቤቱ በአዋጅ / በሕግ የተሰጠውን ኃላፊነትና ዋና ዋና ተግባራት እንዲሁም ከበላይ አካል/መንግስት ለተቋሙ የተሰጡትን አገልግሎቶችን ያካትታል።

*Handwritten signature*



## 2.6.4 የአገልግሎት አሰጣጥ (Service Delivery)

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

### ሀ. አቀራረብ /Delivery:

አገልግሎት መሰጠቱና አገልግሎቱም በተገባው ቃል መሠረት መሆኑና ስኬታማነቱ፤

ለ. ወቅታዊነት/Timeliness: - አገልግሎቱ ለተገልጋዩ/ለዜጎች በወቅቱ መሰጠቱ፤

ሐ. ምቹ የአገልግሎት ሁኔታ መኖሩ /Access to service:-

አገልግሎቱ ለተገልጋዩ (ልዩ ድጋፍ ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎችም ጭምር) በአመቺ ሰዓትና ቦታ መሆኑ፤

### መ. ትክክለኛና የተሟላ መረጃ መስጠት

- ተገልጋዮች የሚሰጡ አገልግሎቶችን እንዲያውቁና እነዚህን አገልግሎቶች እንዴት ማግኘት እንደሚችሉ እና የት ማግኘት እንደሚችሉ የተሟላ መረጃ መስጠቱ፤
- መረጃው በተለያዩ መልክና/ፎርማት የተዘጋጀና የሁሉንም ተጠቃሚዎች ፍላጎት ያሟላ መሆኑ፤

ሠ. የሠራተኞች ብቃት/ Competency of Staff:-

አገልግሎቱን በአግባቡ ለመስጠት ያሉት ሠራተኞች የሰለጠኑ፤ ውጤታማ፤ ቀልጣፋና ሁሉን በእኩል የሚያገለግሉ መሆናቸው፤

ረ. ትህትናና አክብሮት/ Courtesy and Empathy:-

*Handwritten signature*





ሠራተኞች በአገልጋይነት ዕምነት እና በስነ-ምግባር የታነፁ፣ ተገልጋዮችን የሚያከብሩ እና ፍላጎታቸውን በቀላሉ የሚረዱ ትሁት መሆናቸው፤

**ሰ. ችግሮች የሚፈቱበት መንገድ/the way problems are handled:-**

በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት ለሚከሰቱ ችግሮች ምቹ የሆነ የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓት መዘርጋቱን፤

**ሸ. መክፈል መቻል /Affordability:-**

ተቋሙ ለሚሰጠው አገልግሎት መክፈል ለማይችሉና ትኩረት ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች ሁኔታዎች መመቻቸታቸው፤ ለምሳሌ ለፍትህ፣ ለጤና፣ ለትምህርትና ለሌሎች የመሳሉ አገልግሎቶች የሚሆኑ ክፍያዎችን ይመለከታል። በመሆኑም በየመስሪያ ቤቱ የሚቀመጡ የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች /Standards ለተገልጋዩ በጽሁፍ መድረስ አለባቸው። ምክንያቱም ተገልጋዮች መብታቸው ባልሆኑት አገልግሎቶችና መብቶቻቸው በሆኑት መካከል ያለውን ልዩነት በግልፅ እንዲያውቁት ስለሚረዳቸው ነው።

**2.7. የአገልግሎት ደረጃ መግለጫዎች/Service Standard Attributes**

**ሀ. ፈታኝ ነገር ግን ሊተገበሩ የሚችሉ /Challenging but Applicable**

የአገልግሎት ደረጃዎች/Standards 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 ተገልጋዩን ያስቆጣል፣ ተዳማኒነትንም ያሳጣል፣ ብሎም የሠራተኞችንም የአገልጋይነት ሞራል ይቀንሳል።

**ለ. ትክክለኛና ሊለኩ የሚችሉ/Precise and Measurable**

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

*Handwritten signature*



**ሐ. ጥራት**

ተቋሙ ለሚሰጠው አገልግሎት ጥራት ወሳኝና መሠረታዊ ጉዳይ ነው። ለምሳሌ በመልዕክቱ ወይም በመረጃው ውስጥ ያለው ይዘት ስህተት ከሆነ ፈጣን ምላሽ መስጠት ብቻውን ትርጉም ላይኖረው ይችላል። በመሆኑም ለተገልጋዩ የቀረበው አገልግሎት ትክክለኛነትና የተቀመጠውን ስታንዳርድ ጠብቆ በመሰጠቱ የተገልጋዩን ዕርካታ ካረጋገጠ ጥራት አለው ተብሎ ሊወሰድ ይችላል።

ተቋማት ተገልጋዮቻቸው አንድ ዓይነት ባህርይ ስለማይኖራቸው ለሁሉም አንድ ዓይነት የጥራት መለኪያ በጥቅል ማስቀመጥ እምብዛም ጠቃሚ ላይሆን ይችላል። ይሁን እንጂ ተገልጋዮች ትኩረት የሚሰጧቸውን የጥራት ጉዳዮች ቀድሞ በማጥናትና በመለየት እንደዩ አገልግሎቱ ሁኔታ ጥራትን ማስቀመጥ ይቻላል።

**መ. በመጠን/በጊዜ የሚገለጹ የአገልግሎት ደረጃዎች**

መጠንን ሊገልጹ በሚችሉ የአፈፃፀም መለኪያዎች ማስቀመጥ ይቻላል (ለምሳሌ 90% አቤቱታዎች በ5 ቀን ውስጥ ይታያሉ) ምናልባት ሁሉንም አቤቱታዎች በ5 ቀን ወይም በ10 ቀናት ውስጥ ለማየት የሚያሥችል የአገልግሎት ደረጃ/ስታንዳርድ ማዘጋጀትም ይቻላል። ይህም በሌሎች የአፈፃፀም መለኪያዎች ሊንፀባረቅ 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**

የአገልግሎት ደረጃዎች ማንም ሊረዳቸው በሚችልና በቀላል ቋንቋ መጻፍ ይኖርባቸዋል። ሙያዊና ቴክኒካዊ እንዲሁም አህጽሮተ-ቃላትን መጠቀም አስፈላጊ አይደለም። በየመስሪያ ቤቱ የሚቀመጡ የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች/Service Delivery Standards/ ለተገልጋዩ በጽሁፍ መድረስ አለባቸው። ምክንያቱም ተገልጋዮች መብቶቻቸው ባልሆኑትና በሆኑት አገልግሎቶች መካከል ያለውን ልዩነት በግልጽ እንዲያውቁት ስለሚረዳቸው ነው።





## 2.8. የአገልግሎት ተጠቃሚዎች መብቶች

ቻርተሩ ተገልጋዮች በሙሉ ወይም በከፊል አገልግሎቶቹን እንዴት ማግኘትና መጠቀም እንዳለባቸው በግልፅና በዝርዝር ማስቀመጥ ይኖርበታል።

**ለምሳሌ፡-የተጠቃሚዎች/ተገልጋዮች መብቶች የሚከተሉት ይሆናሉ።**

- የመመካከር መብት፤
- ስለ አገልግሎቶቹ ሙሉ መረጃ የማግኘት፤ የመጠቀምና የሚጠይቀውን ወጭ የማወቅ፤
- ተገቢውን አገልግሎት ሳያገኙ ሲቀር ማስተካከያ የመጠየቅ/ቅሬታ የማቅረብና በቅሬታ ማስተናገጃው መመሪያ መሠረት በአካል ወይም በነጻ የስልክ መስመር ምላሽ የማግኘት፤
- አገልግሎቱን በአኩልነትና በፍትሐዊነት የማግኘትና የመጠቀም መብት፤
- እንደ አገልግሎቱ ሁኔታ በቴክኖሎጂ (በኢ-ሜይል፣ በኤሌክትሮኒክ ቴክኖሎጂ፣ ወዘተ) የተደገፈ ፈጣንና ጥራት ያለው አገልግሎት ባሉበት ቦታ ሆነው የማግኘት፣ ሙሉ መብት አላቸው።

## 2.9 ከተጠቃሚዎች/ተገልጋዮች የሚጠበቁ ኃላፊነቶችና ማሟላት ያለባቸው የአገልግሎት ቅድመ ሁኔታ፤

ቻርተሩ ተገልጋዮች አገልግሎቱን በሙሉ ወይም በከፊል ለማግኘት ወደ አገልግሎት ሰጪ ተቋማት ሲመጡ ማሟላት ያለባቸውን ቅድመ-ሁኔታዎች በዝርዝር ማሳወቅ አለበት። ተገልጋዮችም አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠበቅባቸውን ግደታ አሟልተው መቅረብ አለባቸው።

## 2.10 ዝርዝር የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት

የተቋም ቻርተሩ ተገልጋይ ቅሬታውን እንዴት ማቅረብ እንደሚችል የፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን ያወጣውንና በፍትህ ሚኒስቴር ጸድቆ የተመዘገበውን የተገልጋዮች ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 781/2013 ማመላከት አለበት። ምላሽ የሚሰጥበት ቀን-ገደብና የተወሰደው እርምጃ ምን እንደሆነ መግለጽም ያስፈልጋል። ውሳኔው ቅሬታ



አቅራቢውን የማያረካ ከሆነ አቤቱታውን ለማቅረብ ቀጥሎ የት መሄድ እንዳለበት በግልጽ ማመላከት ይኖርበታል።

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

**2.11 የተገልጋዮች አስተያየት መቀበያ ሥርዓት መኖር**

ቻርተሩ ተቋሙ ከተገልጋዮችና ሌሎች ፍላጎት ካላቸው አካላት ስለተቋሙ አገልግሎት አሰጣጥ ጥንካሬና ማሻሻያ ሀሳብ የሚያስገብበትን 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 እና ፈጥኖ ምላሽ መስጠት ያስፈልጋል።

ቻርተሩ ለተቋሙ የሚሰጡ አስተያየቶችን ለመጠቀም ያለውን ዝግጁነትና ተቋሙ አስተያየቱን በመጠቀሙ የተገኘውን የተለወጠ/የተሻሻለ የአገልግሎት አሰጣጥ አስተያየት ሰጪዎቹ የሚያውቁበትን ስልት ማመቻቸት ለአሰራር ሥርዓቱ ቀጣይነትና አስተማማኝነት ጠቃሚ ነው። ለዚህም ተቋማት ነጻ የስልክ መስመር እና ሌሎች የቴክኖሎጂ አማራጮችን በመዘርጋትና በማስተዋወቅ የተገልጋዮቻቸውን አስተያየትና ቅሬታ በቀላሉ ማግኘት የሚያስችላቸውን የአሰራር ስልት መዘርጋት ይጠበቅባቸዋል።

**2.12 መ/ቤቱ በቻርተሩ ባስቀመጠው መሠረት አፈጻጸሙን የሚከታተልበትና የሚገመግምበት ሥርዓት**

የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች (Service Delivery Standards) ከተዘጋጁ በኋላም ተፈጻሚነታቸውን ለመከታተል የሚያስችል ሥርዓት መዘርጋት ያስፈልጋል።

የክትትሉንም ውጤት ቀጣይነት ባለው መልኩ ለተገልጋዮች ማሳወቅ አስፈላጊ ሲሆን በተጓዳኝም ዝቅተኛ አፈጻጸሞችንና አሰራሮችን ለማስተካከል የተወሰዱ ማስተካከያዎችን መግለፅ ያስፈልጋል። የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶችን በቀጣይነት በመከታተልና

*Handwritten signature*





በመረጃ ላይ ተመስርቶ በመገምገም በተወሰነ ጊዜ ስታንዳርዶችን መከለስና አስፈላጊ ሆኖ ከተገኘ ክልምድ በመነሳት ማስተካከል አስፈላጊ ነው።

**ሀ. ክትትል**

በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት አገልግሎቶች መቅረባቸውንና አለመቅረባቸውን ለመከታተል አስፈላጊ ሲሆን እለት ተእለት ከሚከናወነው ሥራ ጎን ለጎን፣ አልያም በኢንሰፔክሽንና ሱፐርቪዥን የአሰራር ሥርዓት ምን ያህል አገልግሎት እንደተሰጠ ናሙና በመውሰድ ወይም በቁልፍ የአፈጻጸም መለኪያዎች በመታገዝ ተገልጋዮችንና አገልግሎት አቅራቢዎችን በመጠየቅ ክትትል ሊካሄድ ይችላል። የአገልግሎት ጥራት በተሻለ ሊለካ የሚችለው የአገልግሎት ተጠቃሚውን በቀጥታ በማግኘትና እርካታውን በማረጋገጥ መሆኑን ማስታወስ ይጠቅማል።

**ለ. ለውጤታማ ክትትል በገለልተኛ አካል መታገዝ**

የአገልግሎት አሰጣጥ ውጤታማነትን፣ ግልፅና ትክክለኛ በሆነ መልኩ በገለልተኛ አካላት የአገልግሎት አቅርቦት አፈፃፀምን ከተቀመጠው ስታንዳርድ ጋር በማገናዘብ ሌሎች የምርምርና ትምህርት ተቋማት ወይም የምዘና ድርጅቶች እንዲከታተሉ ሁኔታዎችን በማመቻቸት፣ ውጤታማነቱንና ተቀባይነቱን በዳሰሳ ጥናት ማረጋገጥ ያስፈልጋል።

ይህን ሥራ ገለልተኛ የሆነ አካል ማለትም፣ የግል ኦዲተሮች ወይም ገለልተኛ የምዘና ተቋማት/Assessors ሊሰሩት ይችላሉ። ይህን ዓይነቱ አሰራር በአንጻራዊ መልኩ ከፍተኛ ገንዘብ የሚጠይቅ ሲሆን ስለሚችል ክትትሉ የሚያስገኘውን ትርፍ ወይም ፋይዳ ለዚህ ሥራ ከሚወጣው ወጪ ጋር ማገናዘብ አስፈላጊ ሲሆን ውጤቱም እንደየመሥሪያ ቤቶች ባህሪ ሊለያይ ይችላል።

**ሐ. ክለሣ**

በሚገኘው የተገልጋይ የዕለት ከለት ግብረ-መልስ እና የክትትል ውጤት ላይ በመመስረት የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች ወቅታዊ እንዲሆኑና ከወቅታዊ ሁኔታዎችና ከተገልጋዮች አዳጊ ፍላጎት ጋር ተጣጥመው እንዲሄዱ ተጨባጭ መረጃዎችን በማደራጀት ከተቋሙ የበላይ ኃላፊዎች ጋር በመመካከር የክለሣ ሥራ ማከናወን ጠቃሚና አስፈላጊም ነው።



### 2.13 ዝርዝር የመረጃ ስርጭት ሥርዓት

ተገልጋዮች መረጃ የማግኘትና የማወቅ ህጋዊ መብት ያላቸው በመሆኑ የተቋሙ አሰራር እና አገልግሎት አቅርቦት ከተቀመጠው ስታንዳርድ ጋር አንድ መሆኑንና ያለመሆኑን የማወቅ መብት አላቸው። ስለሆነም የክትትል ውጤቱን ተደራሽነት ለማስፋትና ሰፊ ግንዛቤ ለመፍጠር ታትሞ ተገልጋችና ባለድርሻ አካላት እንዳውቁት መደረግ አለበት። እንዲሁም በተቋሙ ድረ-ገጽ እና በሌሎች አማራጭ የኤሌክትሮኒክ ሚዲያዎች ቻርተሩ ለተገልጋዩ ተደራሽ መደረግ አለበት።

አገልግሎቶች የተቀመጠውን የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ (Service Delivery Standard) ጠብቀው ያልቀረቡበት ሁኔታ በተገልጋይ አስተያየትና በዳሰሳ ጥናት ከተረጋገጠም የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃውን መከለስና በቀጣዩ የቻርተር ዕትም ስለሁኔታው መግለጫ መስጠትና የተወሰዱ የማስተካከያ እርምጃዎችን ጭምር ማሳወቅ ተግባራዊነትን ያሳድራል።

### 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 የመሥሪያ ቤቱ የበላይ አመራር ሥራ ቢሆንም በቻርተር ዝግጅት ወቅት ባለድርሻ አካላትንና ተገልጋዮችን ማሳተፍ ተገቢና ጠቃሚም ነው።

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

- የተቋማዊ ለውጥ የሥራ ክፍል አስተባባሪነት ከተገልጋዩ ጋር ቀጥታ ግንኙነት ባላቸው የሥራ ክፍሎች የሚሰሩ ባለሙያዎችን፤
- የአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያዎችን አቀናጅቶ ከመተግበር አንጻር በቂ ልምድ ያላቸው፤
- በአገልግሎት አሰጣጥ ግንባር ቀደም የሆኑና በቡድን/Team የመስራት ባሕላቸው የዳበረ፤
- ስለ ተቋሙ እና ተቋሙ ስለሚሰጣቸው 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 እንደሚዘጋጅ ዝክረ-ተግባር ያዘጋጃል፤
- ሠራተኞችንና የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን በተሻለና ጥሩ በሆነ መንገድ እንዴት ማሳተፍና ማማከር እንደሚቻል ስልቶችን ይነድፋል፤
- ተገልጋዮችን እና በተቋሙ የሚሰጡ አገልግሎቶችን ከተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት ጋር በመመካከር ይለያል፤



- ከባለድርሻ አካላት እና ተገልጋዮች ጋር በመመካከር የአገልግሎት ደረጃዎችን ይወስናል፤
- ረቂቅ ቻርተርን አዘጋጅቶ ለተገልጋዮችና ለባለድርሻ አካላት በማቅረብ አስተያየት እንዲሰጡበት ያደርጋል፤
- የተሰጡ አስተያየቶችን በረቂቅ ሰነድ ያካትታል፤
- የተዘጋጀውን ረቂቅ ቻርተር ለበላይ አመራር አቅርቦ አስተያየት እንዲሰጥበት ያደርጋል፤
- የተሰጡ ግብዓቶችን አካቶ ቻርተርን በማጠናቀቅ በተቋሙ የበላይ አመራር ወይም ሥራ አመራር ኮሚቴ ያጸድቃል፤
- የቡድኑን ሥራዎች እና የተገኙ ውጤቶችን መዝግቦ ይይዛል፤
- የቻርተር ትግበራ ይፋ የሚደረግበትንና የሚተዋወቅበትን ሁኔታ ይቀይሳል፤
- በተቋሙ የቻርተር አተገባበር፣ የክትትልና ግምገማ ሥርዓት መዘርጋት፤
- ከክትትልና ግምገማው ሥርዓት በሚገኘው አስተያየት መሠረት በተቋሙ የተቋማዊ ለውጥ የሥራ ክፍል በኩል የአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ ዕቅዶችን ያዘጋጃል፤

**ደረጃ 2: ረቂቅ የመ/ቤቱን ቻርተር ማዘጋጀት**

በዚህ ደረጃ ለቻርተር ዝግጅት የሚያስፈልገው አብዛሀኛው መረጃ ቀደም ሲል ከተሰሩ የለውጥ ትግበራ ሰነዶች ከመሠረታዊ የሥራ ሂደት ጥናት (BPR) እና ከሚዛናዊ የውጤት ተኮር ሥርዓት (BSC) ሲገኝ የሚችል ነው። ይህ ካልተገኘ የተገልጋይ ፍላጎት በማጥናት (Clients' Expectation) የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎችን ማስቀመጥ የተሻለው አማራጭ ሲሆን ካልሆነም ከባለሙያ ልምድ በሚገኝ (Professional Guess) በጥንቃቄ ተወስኖ የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎችን ለቻርተር እንደሚሆን በማሻሻል መጠቀምና አዳዲሶችንም ማካተት ይጠበቅበታል። ያለፈ መረጃ ከሌለ በአዲስ መልክ ማጥናትና መለየት ይጠይቃል።

**3.2 አገልግሎትንና የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን መለየት**

- በተቋሙ ተልዕኮና ራዕይ ላይ በተገለጸው መሠረት ለተገልጋይ የሚቀርቡትን አገልግሎቶችና ተጠቃሚዎችን በዝርዝር ለይቶ ማስቀመጥ፤

*Handwritten signature*







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

የተዘጋጀውን ረቂቅ በተለያዩ ደረጃ ላይ የሚገኙ አመራሮችና ሠራተኞች እንዲሁም ተገልጋዮች እና ባለድርሻ አካላት አስተያየት እንዲሰጡበት ማሰራጨት ተገቢ ነው። የተወሰኑ ቋሚ ተገልጋዮች እና ባለድርሻ አካላት ሃሳብ እንዲሰጡበት ማድረግም ውጤታማነትን ይጨምራል።

**ደረጃ 4: የተሰጡ አስተያየቶችን/ ግብዓቶችን ማካተትና ማጠቃለል**

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

**3.4 ቻርተሩን ማስፀደቅና ወደ ሥራ መግባት**

የተዘጋጀውን ቻርተር የመንግስት አገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ ሥራዎችን የመከታተል ኃላፊነት በደንብ ቁጥር 502/2014 ለተሰጠው የፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን በማቅረብ በማንዋሉ/በአዘገጃጀትና ትግበራ ማዕቀፉ መሠረት መዘጋጀቱን አስተያየትና ግብዓት በማሰጠት፣ ማስመርመርና ማስመዘገብ ወይም ቁጥር/ኮድ ማሰጠት እና ለትግበራ ይሁንታ ማግኘት እና ይህ ሲሚላ ማሳተምና ማሰራጨት በቀጣይም ትግበራውን በዚህ መሠረት ለማካሄድ በተቋሙ ሌሎች ግብዓቶች መሟላታቸውን ማረጋገጥ ይጠይቃል።

ይህም የሚሆነው በተቋማት የተዘጋጀው የተገልጋዮች ቻርተር እንዲመዘገብ ወደ ፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን ከመላኩ በፊት በየተቋማቱ የሥራ አመራር/ Management በቃለ-ጉባኤ ጸድቆ የበላይ አመራሩ ፊርማ ያረፈበት ሽኝ ደብዳቤ አባሪ ተደርጎ በኮሚሽኑ እንዲመዘገብ መላክ አለበት። ከተመዘገበ በኋላም አሳትሞ በማሰራጨት ወደ ትግበራ መግባት ያስፈልጋል።

*Handwritten signature*





# ክፍል አራት

## የቻርተር አተገባበር ሂደቶች

የተገልጋዮች ቻርተር ትግበራን ከሚፈታተኑ ሁኔታዎች መካከል ዋናው የአገልግሎት ደረጃን ማሳካት የሚያስችል የግብዓት አቅርቦት አለመኖር ወይም የግብዓቶች ከሥራዎች ጋር አለመመጣጠን፣ በተቀመጠው የአገልግሎት ደረጃ መሠረት አለመፈጸም እንዲሁም በስታንዳርዱ መሠረት አገልግሎት ባላቀረበ ኃላፊና ባለሙያ ላይ ተጠያቂነትን ማረጋገጥ ሲሆኑ ከላይ ለመጥቀስ እንደተሞከረው በቂ ዝግጅት ሊደረግበትና ትኩረት ሊሰጠው የሚገባ ጉዳይ ነው።

በተጨማሪም የቻርተር ትግበራ በሁሉም የአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያዎች ጋር ተሰናስኖ ካልተተገበረ በቻርተር የተዘረዘሩ እና ተግባራዊ እንደሚሆኑ ቃል የተገባቸውን 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 የቻርተሩን አተገባበር የሚከታተል ቲም ማቋቋም ይኖርበታል።ይህን ቡድን በኃላፊነት የሚያስተባብረው የተቋማዊ ለውጥ የሥራ ክፍል ኃላፊ ይሆናል።

የቻርተር ትግበራ ክትትልና ድጋፍ ቡድን አባላት በሚከተሉት መስፈርቶች ይመረጣሉ፡-

- የተገልጋዮች ቻርተር ዝግጅት ቡድን ላይ የተሳተፉ፣
- በተቋማዊ ለውጥ 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 የታዎች በሚያካትት ስብጥር ይመረጣሉ። ይሁን እንጂ ይህ ሥራ በቋሚነት

የተቋማዊ ለውጥ የሥራ ክፍል ቁልፍ ሥራ መሆኑን መዘንጋት የለበትም።



#### 4.1.1 የቻርተር ትግበራ ቡድን የሚከተሉት ተግባርና ኃላፊነቶች ይኖሩታል፡-

- የስልጠና ፍላጎትን በመለየት ለተቋማት ሠራተኞች፣ ለተገልጋዮችና 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 ማሳልበት፤
- በተቀመጡት የአገልግሎት ደረጃዎች መሠረት አገልግሎቶች እየተሰጡ መሆኑን ክትትልና ግምገማ በማድረግ ሪፖርት ማቅረብ፤
- የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓትን መዘርጋት፤
- ተዛማጅ አገልግሎት ከሚሰጡ ተቋማት ጋር በቅንጅት ለመስራት የአፈፃፀም ውጤቶችን ለህዝብ ማስተዋወቅና ማሳተም፤

#### 4.2 የአቅም ግንባታ ሥራዎችን ማከናወን

የተገልጋዮች ቻርተርና ከቻርተሩ ጋር ተያይዘው የሚከናወኑ ሥራዎች ለብዙዎች አዲስ ናቸው። በዚህም የተነሳ ተቋማት ቻርተሩን በተቀመጠው የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ መሠረት በውጤታማነት መተግበር ይችላሉ ዘንድ የአቅም ግንባታ ሥራዎች 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 የሥራ ዕርካታና ብቃት እንዲሁም በራስ መተማመንን ያዳብራል።

#### 4.4 ከሌሎች አገልግሎት ሰጪ መሥሪያ ቤቶች ጋር በትብብርና በቅንጅት መስራት

በአገር አቀፍ ደረጃ መንግሥታዊ አገልግሎት አሰጣጥን ለማሳለጥ በተቋማት መካከል በጥናት የተለየ ጥብቅ ቅንጅትና ትስስር ሊኖር ይገባል። በአገልግሎታቸውና በውጤታቸው ተያያዥ ባህሪ ምክንያት በአንዳንድ ውጤቶቻቸው ዙሪያ ሊጣመሩና ተቀናጅተው ለዜጎች የሚቀርበውን አገልግሎት ሊያቀላጥፉ የሚገባቸው አካላት በቅድሚያ ተነሳሽነቱን ወስደው

*Handwritten signature*





ቅንጅቱን በመፍጠር ለተገቢው የሥልጣን አካል አሳውቀው የሚጠቀሙበትን ስልት መፈተሽ ጠቃሚ ነው።

#### 4.5 የተገልጋዮች ቻርተርን የአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያነት ተገንዝቦ መምራት

ስኬታማ የተገልጋዮች ቻርተር ዝግጅት፣ ትግበራና ክትትል በተቋም ውስጥ የሠራተኞችን አመለካከትና የሥራ ብቃት እንዲሁም የሥራ ሂደቶችን ውጤታማነትና ሌሎች የአገልግሎት አሰጣጥ የአሰራር ማሻሻያ አጀንዳዎችን ለማሳካት ያስችላል።

በመሆኑም ለተቋማት ከፍተኛ አመራር በቴክኒካዊ መሣሪያነቱ የሚሰጠውን ጥቅም ተገንዝቦ በዕውቀት ከመምራት ባሻገር ፖለቲካዊ ፋይዳውን ተገንዝቦ በመንግስታዊ አገልግሎቶች አቅርቦትና በተገልጋይ/ዜጎች የማያቋርጥ የልማትና መልካም አስተዳደር ፍላጎት መካካል የሚፈጠሩ ክፍተቶች በሚሞሉበት አቅጣጫ መምራት ተገቢው ትኩረት ሊሰጠው የሚገባ ጉዳይ ነው።

#### 4.6 ማስተዋወቅና ሥርጭት

ተገቢውን የማስተዋወቅ ሥራ መስራትና ስፋት ያለው ሥርጭት ማካሄድ ለቻርተር ትግበራ ውጤታማነት አጋዥ ነው። በመሆኑም የማስተዋወቅ ሥራ በተለያዩ የህትመት፣ የኤሌክትሮኒክ እና የማህበራዊ ሚዲያ አማራጮች ሊከናወን የሚችል ነው።



## ክፍል አምስት

### የተገልጋዮች ቻርተር ትግበራ ክትትልና ግምገማ ሥርዓት

የሲቪል ሰርቪስ መ/ቤቶች በተልዕኳቸው መሠረት ለተገልጋዮች አገልግሎት የሚሰጡበትን የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎችን (Standards) አስመልክቶ ውጤታማ የሚያደርጋቸውን የክትትልና ግምገማ ሥርዓት አዘጋጅተው ሥራ ላይ ማዋል ይጠበቅባቸዋል። የተገልጋዮች ቻርተር አፈጻጸም በተቋማት እና ድጋፍና ክትትል በሚያደርገው የፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን በየራሳቸው የክትትልና ግምገማ መርሀ-ግብር የሚፈጸም ይሆናል።

#### 5.1. የቻርተር ትግበራ ክትትል

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

#### 5.2 የአገልግሎቶች ስታንዳርድ አፈጻጸም ግምገማ

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

ይህ ግምገማ በዋነኛነት ሁለት ገጽታዎች ያሉት ሲሆን፣ አንደኛው ከላይ እንደተመለከተው በተቋሙ በራሱ መዋቅር የሚካሄድ ሲሆን ሁለተኛው ደግሞ በየተቋማቱ በሚቋቋመው የአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ ካውንስል ጋር ከሚካሄዱ ውይይቶችና ግብረ-መልሶች ተነስቶ መረጃዎችን በማጠናቀር ከሌሎች የአፈጻጸም ውጤቶች ጋር ትስስር የሚፈጠርበት ነው።





### 5.3 የተገልጋዮችን ዕርካታ መከታተልና ማረጋገጥ

ተቋማት በህግ በተቀመጠላቸው ሥልጣንና ተግባር መሠረት በግልጽነትና ተጠያቂነት መርህ መሠረት በአገልጋይነት ስሜት የአገልግሎት ደረጃውን በጠበቀ ሁኔታ አገልግሎቶችን በቴክኖሎጂ አማራጮች አስደግፎ በማቅረብ የተገልጋዮችን ዕርካታ ማረጋገጥ ይጠበቅባቸዋል።

ይህም ሲደረግ የተገልጋዩ ፍላጎት ከጊዜ ወደ ጊዜ አዳጊ በመሆኑ የጎደለውን ለማወቅና ራስን ከዓለም አቀፍ የአገልግሎት አሰጣጥ ነባራዊ ሁኔታው እና ከተገልጋይ ፍላጎት አንጻር ለመቃኘት እንዲቻል የተገልጋዮችን የአገልግሎት ዕርካታ ደረጃ ቢያንስ በዓመት አንድ ጊዜ ደረጃውን የጠበቀ የዳሰሳ ጥናት ቢቻል በገለልተኛ ተቋም ካልሆነም በውስጥ አቅም እያስጠኑ ጥንካሬንና ክፍተትን በማየት ቀጣይነት ያለው የአገልግሎት አሰጣጥ መሻሻል ውስጥ መግባት ይገባል።

*Handwritten signature*



# ማጠቃለያ

ይህ የተገልጋዮች ቻርተር አዘገጃጀትና ትግበራ ማኑዋል የሲቪል ሰርቪስ መስሪያ 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 በየመስሪያ ቤቶቹ የተዘጋጀው የተገልጋዮች ቻርተር ሁሉንም መስፈርቶች ያሟላ ቢሆን እንኳን በሌሎች የልማትና የለውጥ ትግበራዎች ሂደት በግልጽ እንደታየው ያለዜጎች/ተገልጋዮች ተጨባጭና ግልጽ ተሳትፎ ውጤታማና ቀጣይነት ያለው ሊሆን አይችልም። በሲቪል ሰርቪስ ተቋማት ያለው ከፍተኛ እና መካከለኛ አመራር እና በፈጻሚ ደረጃ ያሉ አካላት የተገልጋዮች ቻርተር አሰራርን ወደ መሬት አውርዶ መተግበር ከተቻለ እና የዜጎችን የአገልግሎት አሰጣጥ ዕርካታ ለማረጋገጥ በቁርጠኛነት ከተንቀሳቀሰ፣ አገራችን የተለመችውን የብልጽግና ጉዞ ዕውን ለማድረግ የሚኖረው አስተዋጽኦ የጎላ እንደሚሆን ይታመናል።

የተገልጋዮች ቻርተርን ከሌሎች የአሰራር ማሻሻያዎች ጋር አስተሳስቦ፣ በተመጋጋቢነትና በቅንጅት መተግበር፣ መከታተልና መገምገም ለስኬቱ ወሳኝ ከሆኑ ጉዳዮች ሚዛን የሚደፋው ነው። መንግስት የሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ፕሮግራም ሲነድፍና ፕሮግራሙን ወደ መሬት ለማውረድ የሚያስችሉ የተለያዩ የለውጥ መሣሪያዎችን በየጊዜው ተግባራዊ ሲያደርግ ዋናው ዓላማው የነበረው የተመረጡ የለውጥ መሣሪያዎችን አቀናጅቶ በመተግበር ለዜጎች ተገቢውን መንግሥታዊ አገልግሎት በቅልጣፊና በጥራት በመስጠት መልካም አስተዳደርን በቀጣይነት ለማረጋገጥና ጠንካራ የመፈጸም አቅም ያለው ሲቪል ሰርቪስ ለመፍጠር ያለመ ነው።

በመሆኑም የተገልጋዮች ቻርተር ከሌሎች ትግበራ ውስጥ ከገቡ የአገልግሎት አሰጣጥ እና የአሰራር ማሻሻያ ስልቶች ጋር ተቀናጅቶ የሚተገበር እንጂ ለብቻው የተንጠለጠለ አለመሆኑንና የአገልግሎት አሰጣጡን ለተገልጋዮች ተገማኝ በማድረግ ቅልጣፊን፣ ጥራትን፣ ግልጽነትን እና ተጠያቂነትን ትርጉም ባለው ደረጃ በማረጋገጥ የተገልጋዮችን የአገልግሎት እርካታ ማረጋገጥ የሚያስችል መሆኑን በመገንዘብ ትርጉም ሰጥቶ በውጤታማነት መፈጸም የፍላጎት ጉዳይ ሳይሆን አስፈላጊና ተገቢ ነው።





ቅጽ-1

የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ /Standards የወጣላቸው የተቋሙ ዋና ዋና አገልግሎቶች መግለጫ ሠንጠረዥ

የሲቪል ሰርቪስ መሥሪያ ቤቶች ለተገልጋይ የሚሰጧቸውን ዋና ዋና አገልግሎቶች ደረጃ /Standard ቀጥሎ በተጠቀሱት ደረጃዎች በአራቱም (በመጠን፣ በጊዜ፣ በጥራት፣ በወጪ) ወይም በሁለቱ (በጊዜ እና በጥራት) ወይም በጊዜ፣ በጥራት እና በወጪ እንደ ተቋሙ የአገልግሎት አሰጣጥ ነባራዊ ሁኔታ ማስቀመጥ ይቻላል። ይሁን እንጂ የተገልጋይን ዕርካታ ለማረጋገጥ ጊዜ እና ጥራት ወሳኝ እና ለምርጫ የሚቀርቡ አለመሆናቸውን ግምት ውስጥ በማስገባት ማስቀመጥ ተገቢ ነው። በሌላ የአንዳንድ አገልግሎቶችን የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ በጥራት መለኪያ ለማስቀመጥ አስቸጋሪ ሆኖ ሲገኝ በተገልጋዮች የአገልግሎት ዕርካታ ዳሰሳ ጥናት እንደሚረጋገጥ ማመላከት ያስፈልጋል።

ተ. ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ ዋና ዋና የአገልግሎት አይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጣቸው የሥራ ክፍሎች	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች / Standards			አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ - ሁኔታ
			መጠን	ጊዜ	ጥራት	



*(Handwritten signature)*

ተ. ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ግዴታዎች	አገልግሎት የሚሰጠበት ቦታ	ጊዜ	የአገልግሎት አጠቃላይ ስራዎች			የሚሰጠው ትኩረት	አገልግሎትን ለማግኘት የሚጠበቅ ቅጽ ወይንም ወረቀት
				ጥራት	መጠን	ወቅት		
1	ለሰላም የሚሰጡ ማሻሻያ ስራ ተጨማሪ የሥራ መደብ ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት	አደረጃጀት፣ ስራ ምዘና ኮሚቴ ጥናት ደብዳቤ	30 ደቂቃ	<p>✓ ስለ አገልግሎት ተገልጿቸው ምን ቅጽ ወይንም ማሻሻያ አገልግሎቶቹ፣</p> <p>✓ አገልግሎት መቼ እንደሚጠየቁት ማሳወቅ፣</p> <p>✓ በሚጠየቁበት ወቅት በምን ማረፊያ ቦታ፣</p> <p>✓ አካባቢውን ትኩረት በተሰጠበት መልኩ በመተካበት መመሪያን መሠረት ያደረግ፣</p> <p>✓ በደብዳቤው መሠረት ስራዎችን በመሰጠት ተገልጿቸው በተቆሙ አገልግሎት አስገባቸው ስራዎችን በሚያሳድሩ መልኩ ረገጥና አስተማማኝ ምላሽ መስጠት፣</p> <p>✓ እንደአስፈላጊነቱ የአገልግሎት አስገባቸውን ሂደትና የተሰጠውን ምላሽ ግልጽ ማድረግ፣</p> <p>✓ ምላሽ የማይሰጡበት ጉዳዮች ካሉ ያልተሰጠበትን ምክንያት ወዲያውኑ ማሳወቅና ለማራጭ መቼት ሂደቱን በማመልከት የተሟላ ስራዎች ስራዎች መስጠት ይገባል።</p>	1	ገን	✓	<p>ደረጃ</p> <p>ማሻሻል</p> <p>ወይንም</p> <p>ተጨማሪ የሥራ</p> <p>የሥራ</p> <p>መደቦች</p> <p>አጠቃላይ</p> <p>የሥራ ስራዎች</p> <p>ምክንያት ፡</p> <p>የሥራ</p> <p>ዘርግ</p> <p>መግለጫዎች</p> <p>በደረጃ</p> <p>ፋጥነት 14</p> <p>ተሞልቶ</p> <p>መቅረብ</p> <p>ይሰጥበታል</p>

1/4/2023



*[Handwritten signature]*



