

በማዕከላዊ ኢትዮጵያ ክልል መንግስት
ፕብሊክ ሰርቪስና የሰው ሀብት ልማት ቢሮ

የዜጎች ቻርተር

ህዳር 2017

ወራሴ

ማውጫ

ገፅ

መግቢያ 1

1. የቻርተሩ ዓላማ 1

2. የመስሪያ ቤቱ ስም 1

3. ተልዕኮ 1

4. ራዕይ 1

5. ዕሴቶች 1

6. የፕብሊክ ሰርቨስና የሰው ሀብት ልማት ቢሮ ሥልጣንና ተግባራት 2

7. የተገልጋዮች መብት 3

8. ከተገልጋዮች የምንጠብቀው 3

9. የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበትና ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች 4

10. ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል 10

11. አስተያየት የሚሰጥባቸውና ተሳትፎ የሚደረግባቸው ሁኔታዎች 10

12. የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥነ-ሥርዓት 10

13. የክትትልና ግምገማ ስርዓት 10

14. የኃላፊ ወይም የዳይሬክተር ስም የሥራ ኃላፊነትና አድራሻ 11

መግቢያ

የክልሉ ፕብሊክ ሰርቨስና የሰው ሀብት ልማት ቢሮ የአስፈጻሚ አካላትን ሥልጣንና ተግባር እንደገና ለመወሰን በወጣው አዋጅ ቁጥር 199/2015 የመንግስት ዘርፍ አገልግሎት በቀጣይ የሚሻሻልበትና ውጤታማ የሚሆንበት ስልት በመቀየስ ተግባራዊነቱን የመከታተል ስልጣን ተሰጥቶቷል። ይህንን ሃላፊነቱን ለመወጣት በአገልግሎት አሰጣጥ ረገድ ይታዩ የነበሩትን ኋላ ቀር አሰራሮችንና አደረጃጀቶችን ሊያሻሽሉ የሚችሉ የለውጥ ስራዎችን ሲያስተባብርና ሲተገብር ቆይቷል።

ቢሮው በአዋጅ የተሰጡትን ሥልጣንና ተግባራት ለመወጣት የሚያስችለውን አደረጃጀቶችን አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ እንዲኖረው የመሰረታዊ ሥራ ሂደት ጥናት አጠናቆ በተግባር ላይ ያወለ ሲሆን በጥናቱ መሰረት ስምንት ተልዕኮ ተኮር ዳይሬክቶሬት የተደራጁ ሲሆን ከየዳይሬክቶሬቶቹ አገልግሎቶች በመነሳት የቢሮውን የዜጎች ቻርተር ማዘጋጀት አስፈልጓል።

በዚህ መሰረት ይህ ቻርተር የተገልጋዮችን ዕርካታ ለማረጋገጥ፣ፈጣንና ፍትሀዊ አገልግሎት ለማቅረብ በመሠረታዊ የሥራ ሂደት ጥናት በተዘጋጀው የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ መሰረት ተግልጋዮች አገልግሎት ለማግኘት ያሏቸው መብቶች እና አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት ያለባቸው ቅድመ- ሁኔታዎች በማካተት ተዘጋጅቶ ቀርቧል።

1. የቻርተሩ ዓላማ

- የተገልጋዮች መረጃ የማግኘት መብት ለማረጋገጥ፤
- ለተገልጋዮች ጥራት ያለው አገልግሎት ለመስጠት፤
- ተጠያቂነትን በግልጽ ለማመላከት፤
- ተገልጋዮች ምን ዓይነት አገልግሎት በመን የጥራት ደረጃ ማግኘት እንደሚገባቸው ለማሳወቅ፤
- ተገልጋዮች በመንግሥታዊ አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት፣ጥቆማ ገብዓት የሚሰጡበትን ሁኔታ ለማመቻቸት፤

2. የመስሪያ ቤቱ ስም:- ፕብሊክ ሰርቪስና የሰው ሀብት ልማት ቢሮ

3. ተልዕኮ

መንግስት ተቋማት በአዋጅ የተሰጣቸውን ተልዕኮ በቅልጥፍና በውጤታማነት በመወጣት ፖሊሲና ስትራቴጂዎችን በብቃት ማሳካት እንዲችሉ የሰው ሀብት ልማትና አስተዳደር ስራዎችን በብቃት መምራት፤ የለውጥና የአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ ፕሮግራሞች በውጤታማነት እንዲተገበሩ በመደገፍ፤ በመከታተል፤ በማስተባበርና በመቆጣጠር ህዝብንና ዜጋን የሚያገለግል ጠንካራና ውጤታማ የመንግስት አስተዳደር ስርዓት እንዲኖር ማድረግ ነው።

4. ራዕይ

በ2022 ዓ.ም ተልዕኮውን በውጤታማነት መፈጸም የቻለ፤ በሥነ-ምግባሩ የተመሰገነ ነጻ፤ ገለልተኛና ብቃት ያለው የመንግስት አገልግሎት ዘርፍና አገልጋይ እውን ሆኖ ማየት ነው።

5. ዕሴቶች

ሀ. ችግር-ፈቺነት

ለ. ቅድሚያ ለብቃትና ልህቀት

ሐ. ውጤታማነትና ቅልጥፍና

መ. ለለውጥ ዝግጁነት

ሠ. ክብር ለተገልጋይ ፣አካታችነት

6. የፕብሊክ ሰርቪስና የሰው ሀብት ልማት ቢሮ ሥልጣንና ተግባራት

1) የክልሉ መንግስት ፕብሊክ ሰርቪስ ብቃት ያለውና ውጤታማ መሆኑን

ያረጋግጣል፤

2) የክልል መንግስት ሰራተኞች ምልመላና መረጣ በብቃት ላይ የተመሰረተ እንዲሆን

ያደርጋል፤

3) የፕብሊክ ሰርቪሱ የሰው ኃይል በቀጣይነት በሚለማበት ጥቅም ላይ የሚውልበትን

ስልት ይቀይሳል፤ ተግባራዊነቱንም ይከታተላል፤

4) ለፕብሊክ ሰርቪስ በብቃትና በአፈጻጸም ውጤታማነት ላይ የተመሰረተ የክፍያና

የማበረታቻ ሥርዓት እንዲዘረጋ ያደርጋል፤ ውጤታማነቱን ይገመግማል

አስፈላጊውን የማሻሻያ እርምጃ ይወስዳል፤

5) የክልል መንግስት ሰራተኞች ሥነ-ምግባር መከታተያ ስርዓት እንዲዘረጋ ያደርጋል፤

አፈጻጸሙን ይከታተላል፤

6) የክልል መንግስት ሰራተኞች አስተዳደር ሕጎች በትክክል ስራ ላይ መዋላቸውን

ይከታተላል፤ ያረጋግጣል፤

7) የመንግስት ዘርፍ አቅም ግንባታ ስራዎችን ያስተባብራል፤ የመንግስት ዘርፍ

አገልግሎት በቀጣይነት የሚሻሻልበትና ውጤታማ የሚሆንበትን ስልት ይቀይሳል

ተግባራዊነቱንም ይከታተላል፤ ይገመግማል፤

8) የክልል መንግስት መስሪያ ቤቶችን አደረጃጀት አግባብነትን ይመረምራል፤

በአደረጃጀት ማሻሻያ ጥናቶች ላይ አስፈላጊውን ድጋፍ ይሰጣል፤

9) በክልል መንግስት መስሪያ ቤቶች የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ፣ የቅሬታ

አቀራረብና አፈታት ሥርዓት መዘርጋቱንና ተግባራዊ መደረጉን ያረጋግጣል፤

10) የፕብሊክ ሰርቪሱ የሰው ሃብት አመራርና የተቋማዊ መረጃዎች ሥርዓት በወጥነት

እንዲዳብርና እንዲተገብር ያደርጋል ማዕከላዊ የመረጃ ምንጭ ሆኖ ያገለግላል፤

11) የክልሉን የመንግስት መስሪያ ቤቶችን የሰው ሀብት አስተዳደር በበላይነት ይመራል፤

የስራ አመራር መመሪያዎችና የአፈፃፀም መስፈርቶችን ያዘጋጃል ያስፈፅማል፤

12) የመንግስት ስራተኞችን የደመወዝ፣ የልዩ ልዩ አበሎችና ጥቅማ ጥቅሞች ማሻሻያ

ያጠናል ሲፈቀድም ስራ ላይ እንዲውሉ ያደርጋል፤

13) በሕግ መሰረት የክልል መንግስት ስራተኞችን ከጡረታ ዕድሜ ክልል በላይ

በአገልግሎት ላይ ስለማቆየት በሚቀርቡ ጥያቄዎች ላይ ውሳኔ ይሰጣል፤

14) በየደረጃው የሚታዩ የመልካም አስተዳደርና የኪራይ ሰብሳብነት ችግሮችን በጥናት መለየት፣ ለተለዩ ችግሮች ስልቶች መንደፍ፣ የአፈታት ሂደት መከታተልና መደገፍ፣ የፋይዳ ጥናት በማድረግ የህዝብ እርካታን ማረጋገጥ፤

15) የመንግስት ሰራተኞችን አስተዳደር ፍርድ ቤት ያቋቁማል፣ ያደራጃል፣ አግባብ ባለው ሕግ መሠረት እንዲመራ ያደርጋል፤

16) ዓላማውን ለማስፈፀም የሚረዱ ሌሎች ተግባራትን ያከናውናል፡፡

7. የተገልጋዮች መብት

- ተገልጋዩ በሃይማኖት፣ በፖለቲካ ፣ በጾታ፣ በብሔር፣ በቋንቋና በመሳሰሉት ጉዳዮች ልዩነት ሳይደረግ አገልግሎት ማግኘት፤
- ቅሬታ ማቅረብ እና ምላሽ የማግኘት፤

8. ከተገልጋዮች የምንጠብቀው

- የተቋሙን ህግ ማክበር፤
- ግልጽና እውነተኛ መረጃዎች መስጠት፤
- የሚፈለጉ ቅድመ ሁኔታዎችን ማሟላት፤
- የሚጠበቅባቸውን ግዴታዎች በወቅቱ ማጠናቀቅ፤

9. የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበትና ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች

ተ/ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ እና አገልግሎት ሰጪ	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ		ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት	የሚሰጥበት ሁኔታ	
1	ሰጠና መስጠት		ነባር	አዲስ	
1.1	አዋጅ	በተመረጡ ቦታዎች እና በሁሉም ዓላማ ፈፃሚ ዳይሬክቶሬቶች	8 ሰዓት	24 ሰዓት	በገለፃ፣ በውይይት፣ ስልጣን ተኮር <ul style="list-style-type: none"> ➢ በሰጠናው ወቅት በአግባቡ መከታተል፣ ግልጽ ያልሆኑ ጉዳዮችን መጠየቅ ➢ የሰጠና ፍላጎት መረጃ መስጠት ➢ በሰጠና ወቅት በሰዓቱ መገኘትና መሳተፍ ➢ ንቁ ተሳትፎ ማድረግ ስነዶች ላይ ግብዓትና አስተያየት መስጠት እንዲሁም ጥያቄዎች ማቅረብ በተቋት ፍላጎት የሚሰጡ ሰጠናዎች ሲኖሩ <ul style="list-style-type: none"> ➢ የሰጠና ጥያቄ በግልፅ የሰጠና ርዕሱ ተጠቅሶ በህጋዊ ደብዳቤ ጥያቄ ማቅረብ ➢ የሰጠና ሰነድ ሰጠናዎች ይዘው እንዲገኙ ማድረግ ➢ የሰጠና ቅድመ ዝግጅት ስራዎች ማከናወን
1.2	ደንብ		8 ሰዓት	24 ሰዓት	
1.3	መመሪያ		4 ሰዓት	8 ሰዓት	
1.4	ፖሊሲ		8 ሰዓት	24 ሰዓት	
1.5	ስትራቴጂ		8 ሰዓት	24 ሰዓት	
1.6	ማኑዋል		16 ሰዓት	24-48 ሰዓት	
1.7	ማሰልጠኛ ሰነድ		8 ሰዓት	16 ሰዓት	
1.8	የንቅናቄ ሰነድ		-	8 ሰዓት	
1.9	የጥናት ሰነድ		-	16 ሰዓት	
2	በተራ ቁጥር 1 የተጠቀሱትን የሰጠና ሰነዶችን ተደራሽ ማድረግ	በሁሉም ዓላማ ፈፃሚ ዳይሬክቶሬቶች	15 ደቂቃ - 2 ሰዓት .	በጽሑፍ በሰልክ በአካል /በገለፃ/	<ul style="list-style-type: none"> ➢ የሰጠና ጉዳዮችን ለይቶ በደብዳቤ /በቃል ማቅረብ
3	በተለያዩ የአሰራር ስርዓቶች ላይ ማብራሪያ፣ የማማከር እና ቴክኒካል ድጋፍ ስራ				
3.1	በቃል የሚሰጥ ምክር	በሁሉም ዓላማ ፈፃሚ ዳይሬክቶሬቶች	20-30 ደቂቃ	በሰልክ/በአካል/በቴሌግራም ወዘተ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ የቃል ጥያቄ/ ደብዳቤ፣ መታወቂያ
3.2	በደብዳቤ የሚሰጥ ማብራሪያ		ከ2- 4 ሰዓት	በደብዳቤ	

ተ/ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ እና አገልግሎት ሰጪ	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ		ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት	የሚሰጥበት ሁኔታ	
4	የድጋፍና ክትትል በማካሄድ ግብረ መልስ መስጠት				
4.1.	ወርሀዊ ድጋፍና ክትትል	በሁሉም ዓላማ ፈፃሚ ዳይሬክቶራቶች ተቋማት በሚገኙበት ቦታ	1- 2 ሰዓት ለአንድ ተቋም	በአካል፣ በውይይት እና በሰነድ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ድጋፍና ክትትል የሚደረግባቸውን ሰነዶች ማቅረብ ➢ የመሰሪያ ቤቱ ማኔጅመንት ለድጋፍ ክትትሉ በተያዘው ፕሮግራም መገኘት ➢ በአካል፣ ➢ በሰልክ ጥያቄ ማቅረብ፣
4.2.	በየ3 ወር ድጋፍና ክትትል		4- 6 ሰዓት ለአንድ ተቋም		
5	የመግቢያ ፈተና የማስተባበር ስራ	በተመረጡ ቦታዎች እና በሰው ሀብት ልማትና ጥናት ዳይሬክቶሬት	24 ሰዓት	በአካል	<ul style="list-style-type: none"> ➢ መታወቂያ፣ ሌሎች ጉዳዮች
6	በተለያዩ ዩኒቨርሲቲዎች ትምህርት ያጠናቀቁ አመራሮች የትምህርት ማስረጃ እንዲያገኙ የድጋፍ ደብዳቤ መስጠት	በሰው ሀብት ልማትና ጥናት ዳይሬክቶሬት	4 ሰዓት	በደብዳቤ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ማመልከቻ ደብዳቤ
7	የሥራ ምዘናና ደረጃ አወሳሰን አገልግሎት	በአደረጃጀት፣ ሥራ ምዘናና ክፍያ ጥናት ዳይሬክቶሬት	ነባር 2 ሰዓት አዲስ ከሆነ 3 ቀን ለአንድ የስራ መደብ	በደብዳቤ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ የመሰረታዊ ሥራ ሂደት /ቢ.ፒ.አር/ ጥናት ሰነድ ➢ ለምዘና የቀረቡ የሥራ መደቦች ቀደም ሲል ያልተመዘኑ አዲስ ከሆኑ በቀቋሙ የተዘጋጀ የስራ መዘርዘር መግለጫ
8	የልዩ ልዩ አበልና ጥቅማጥቅም ጥያቄ ጥናት አገልግሎት	በአደረጃጀት፣ ሥራ ምዘናና ክፍያ ጥናት ዳይሬክቶሬት	15 ቀን	በደብዳቤ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ቀደም ሲል ያልነበረ አዲስ ልዩ ልዩ አበልና ጥቅማጥቅም እንዲጠና ከሚመለከተው ውሳኔ ሰጪ አካል የተፃፈ ደብዳቤ ➢ የሚጠና የጥቅማጥቅምና ልዩ ልዩ አበል ዓይነት ➢ የተቋሙ የጥናት ሰነድ
9	የሰው ኃይል ስምሪት አገልግሎት				
9.1.	በልዩ ሁኔታ የምደባ መስጠት		ለአንድ ተገልጋይ ከ2-3 ሰዓት	በደብዳቤ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ምደባ እንዲሰጣቸው ከሚመለከታቸው አካል የተሰጠ ደብዳቤ ➢ ቀደም ሲል ከነበረበት መሰሪያ ቤት ቋሚ የመንግስት ሰራተኛ መሆኑን የሚገልፅ ደብዳቤ

ተ/ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ እና አገልግሎት ሰጪ	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ		ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት	የሚሰጥበት ሁኔታ	
		በአደረጃጀት፣ ሥራ ምዘናና ክፍያ ዳይሬክቶሬት			<ul style="list-style-type: none"> ➢ የትምህርትና የሥራ ልምድ ማስረጃ ➢ የቀድሞ ሥራ መደብ መጠሪያ ደረጃ፣ ደመወዝ መጠን የሚገልጽ ደብዳቤ
9.2	ከክልል ወደ ክልል የሚደረግ ዝውውር		ለአንድ ተገልጋይ ከ1-2 ሰዓት	በደብዳቤ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ላኪና ተቀባይ መስሪያ ቤት ስምምነት የሚገልፅ ደብዳቤ
9.3	የጋብቻ ዝውውር		ለአንድ ተገልጋይ ከ2-4 ሰዓት	በደብዳቤ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ የትዳር አጋር የመግስት ሰራተኛ ስለመሆኑ ከሚሰሩበት መስሪያ ቤት የተፃፈ ደብዳቤ የጋብቻ ማስረጃ ➢ ዝውውር ጠያቂ ከሚሰሩበት መስሪያ ቤት ስራ መደብ መጠሪያ ደረጃ ፣ ደመወዝ መጠን የሚገልፅ ደብዳቤ ➢ የተሟላ የትምህርትና የሥራ ልምድ ማስረጃ በህክምና ቦርድ ውሳኔ የሚደረግ ዝውውር
9.4	በህክምና ቦርድ ውሳኔ የሚደረግ ዝውውር		ለአንድ ተገልጋይ ከ1-2 ሰዓት	በደብዳቤ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ በሶስት ሐኪም የተረጋገጠ የህክምና ቦርድ፣ ➢ ከሚሰሩበት መስሪያ ቤትና ከአስተዳደር እርከኑ ፕብሊክ ሰርቪስና የሰው ሀብት ልማት መስሪያ ቤት የተፃፈ ደብዳቤ ➢ የሚሰሩበት የስራ መደብ መጠሪያ ደረጃ ፣ የደመወዝ መጠን የሚገልፅ ደብዳቤ ➢ የትምህርትና የስራ ልምድ ማስረጃ፣
10	የጋራ አገልግሎት የሥራ መደቦች መፍቀድ፣ /ጥበቃ፣ ጽዳት፣ አትክልተኛ፣ ተላላኪ	በአደረጃጀት፣ ሥራ ምዘናና ክፍያ ዳይሬክቶሬት	1 ሰዓት ለአንድ የስራ መደብ	በደብዳቤ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ የጠያቂ መስሪያ ቤት የማኔጅመንት ቃለጉባኤ ይፈቀድልን ጥያቄ ➢ መስሪያ ቤቱ የሚገኝበት ወረዳ/ልዩ ወረዳ/ከተማ አስተዳደር ፕብሊክ ሰርቪስ የሰው ሀብት ልማት በስታንዳርድ መሰረት መሆኑን በማጣራት የተፃፈ ደብዳቤ ➢ የዞን ፕብሊክ ሰርቪስና የሰው ሀብት ልማት መምሪያ ኃላፊ ፊርማ የተፃፈ ደብዳቤ ➢ ጥያቄው የቀረበው ከዞን መስሪያ ቤቶች ከሆነ በዞን ፕብሊክ ሰርቪስ
11	የሽፌር/ልዩ ተሽከርካሪ/ የሥራ መደብ መፍቀድ አገልግሎት		1 ሰዓት ለአንድ የስራ መደብ		

ተ/ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ እና አገልግሎት ሰጪ	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ		ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት	የሚሰጥበት ሁኔታ	
				በደብዳቤ	የው ሀብት ልማት መስሪያ ቤት የተፃፈ ደብዳቤ
12	መደበኛ ኢንሰፔክሽን ስራ መስራት/ህጋዊነትና ፍትሃዊነት ማረጋገጥ	በአካል በተቋማት ባሉበት	በአንድ ተቋም ከ2-4 ቀን	በአካል በጽሑፍ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ አስፈላጊ የሆኑ መረጃዎች ማቅረብና መተባበር ➢ የእርምጃ እርምጃ ሲሰጥ ፈጥኖ በማረጋገጥ ሪፖርት ማቅረብ
13	ኢ-መደበኛ ኢንሰፔክሽን ስራ መስራት/ህጋዊነትና ፍትሃዊነት ማረጋገጥ	በአካል በተቋማት ባሉበት	በአንድ ተቋም ከ2-4 ቀን	በአካል በጽሑፍ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ የኢንሰፔክሽን ይደረግልን/የሰው ሀብት ስራ አመራር አፈፃፀም ህጋዊነት ይረጋገጥልን ጥያቄ ➢ አስፈላጊ የሆኑ መረጃዎች ማቅረብና የሚሰጡ የእርምጃ እርምጃዎች ፈጥኖ ማስተካከል ➢ ጥቆማ ማቅረብ/ህጋዊና ትክክለኛ መረጃ መስጠት ግልጽና ለምርመራ አጋዥ ሰነዶችን በጥቆማ መስጠት በአካል፣ በስልክ፣ በተለያዩ የቴክኖሎጂ መሳሪያዎች በመጠቀም ጥቆማ መስጠት ➢ የተጠቀሙ ጥቆማዎች መረጃ በሚፈለግበት ወቅት ማቅረብ
14	የሰው ሀብት ስታቲስቲካል መረጃ	የሰው ሃብት ሥ/አ/መረጃና ስታቲስቲክ ስርዓት ዳይሬክቶሬት	የተጠየቀው መረጃ ከተጠናቀረው መረጃ ላይ ተዘጋጅቶ የሚሰጥ ከሆነ 1 ሰዓት የተጠየቀው መረጃ ከተጠናቀረው መረጃ የተለየ ይዘት ያለው ከሆነ	በሰነድ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ የመረጃ ጥያቄ ከተቋም ከሆነ የተፃፈ ህጋዊ ደብዳቤ እና የተፈለገውን መረጃ ይዘት የሚገልፅ ቅጽ /ፎርማት/ ➢ የመረጃ ጥያቄ የቀረበው በጥናት አድራጊ ግለሰብ ከሆነ ትብብር እንዲደረግላቸው የተፃፈ ደብዳቤ ማሳየት ይኖርበታል።

ተ/ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ እና አገልግሎት ሰጪ	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ		ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት	የሚሰጥበት ሁኔታ	
			1 ቀን		
15	የማህደር ዝውውር	የሰው ሃብት ሥ/አ/መረጃና ስታቲስቲክስ ስርዓት ዳይሬክቶሬት	30 ደቂቃ	በሰነድ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ከክልል ወይም ከፌዴራል የከተማ አስተዳደሮች የፕብሊክ ሰርቪስና የሰ/ሀ/ል/ቢሮ የማህደር ዝውውር የሚጠይቅ ደብዳቤ ➢ የሰራተኛው የዝውውር እና የመልቀቂያ ደብዳቤ
16	የፕርሰኔል መረጃ	የሰው ሃብት ሥ/አ/መረጃና ስታቲስቲክስ ይርዓት ዳይሬክቶሬት	30 ደቂቃ	በሰነድ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ የመረጃ ጥያቄው ከተቋም የሚቀርብ ከሆነ ከመ/ቤቱ የተፃፈ ህጋዊ ደብዳቤ የሚያስፈልግ ሲሆን በደብዳቤው ቀጥሎ የተዘረዘሩት መግለጥ ይኖርበታል፡- 1. የሠራተኛው ሙሉ ስም /ስም እስከ አያት/ 2. መረጃው በተወካይ የሚላክ ከሆነ የተወካዩ ሙሉ ስም /ተወካዩ መታወቂያ ይዞ መቅረብ ይኖርበታል/ 3. መረጃው በፖስታቤት የሚላክ ከሆነ የተቋሙ ሙሉ አድራሻ ➢ የመረጃ ጥያቄው በሠራተኛው ማመልከቻ የሚቀርብ ከሆነ አመልካቹ መታወቂያ ይዞ መቅረብ ይኖርበታል፡፡
17	ከተቋማትና ግለሰቦች የሚቀርቡ ቅሬታዎች በመመርመር ተገቢውን ውሳኔ መስጠት	አስተዳደር ፍርድ ቤት	15 ቀናት	ቅሬታ እንደቀረበ በአካልና በጽሑፍ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ የሚቀርቡ ቅሬታዎች በተዋረድ በሚገኙ መስሪያ ቤቶች የተሰጠ ➢ ውሳኔ አያይዞ ማቅረብ ➢ የሚቀርቡ ቅሬታዎች ቀላል ዲሲፕሊን ብቻ መሆን አለባቸው ➢ ማመልከቻና ተያያዥ መረጃዎች ማቅረብ ➢ ከሰው ሀብት ስራ አመራር አፈፃፀም ጋር የተያያዙ ቅሬታዎች ብቻ ማቅረብ

ተ/ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ እና አገልግሎት ሰጪ	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ		ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት	የሚሰጥበት ሁኔታ	
18	ለይግባኝ ውሳኔ መስጠት	አስተዳደር ፍርድ ቤት	25 ቀን	በጽሑፍ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ከመ/ቤት ኃላፊ የተጠ ውሳኔ ➢ የዲሲፕሊን ቃለጉባኤ ➢ የይግባኝ ማመልከቻ 2 ኮፒ ➢ የአገዳ ደብዳቤ 2 ኮፒ ➢ አገልግሎት እንዲቋረጥ የተሰጠ ውሳኔና ቃለ ጉባኤ ማስታወቂያ ➢ በሂደቱ የሚሞላ ፎርማት 2 ኮፒ
19	ለይግባኝ ማስፈቀጃ ጥያቄ ውሳኔ የመስጠት	አስተዳደር ፍርድ ቤት	5 ቀን	በጽሑፍ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ በስር የተሰጠ የዲሲፕሊን ውሳኔ ቃለ ጉባኤ ➢ ይግባኝ ያላቀረቡበት ምክንያት ማስረጃ /ሕጋዊ/
20	በይግባኝ ለተወሰኑ የአፈፃፀም ትዕዛዝ መስጠት	አስተዳደር ፍርድ ቤት	20 ደቂቃ	በጽሑፍ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ የይግባኝ ማመልከቻ 2 ኮፒ ➢ የተዘጋጀው ፎርማት መሙላት ➢ ጉዳት መድረሱን የማያረጋገጥ ማስረጃ 2 ኮፒ /በማህተም ሕጋዊነቱ/
21	የክልሉን መንግስት ተቋማት ዳይሬክቶሬቶች በመሰረታዊ ስራ ሂደት ጥናት መሰረት የሰው ሃይል ትመና	ተቋማዊ ለውጥና አቅም ግንባታ ዘርፍ	ነባር 32 ሰዓት ኡዲዮ ከሆነ 15 ቀን በአንድ ጥናት	በደብዳቤ እና በሰነድ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ የመሰረታዊ የስራ ሂደት ጥናት እንዲካሄድ በርዕሰ መስተዳደር የተወሰነበት ደብዳቤ . ➢ የስራ ሂደት ጥናት ሰነድ /ሥራዎችን የማደራጀት/ ➢ የመስሪያ ቤቱ ፖሊሲ፣ ስትራቴጂና ማቋቋሚያ አዋጅ ➢ የጥናት ሰነዶች ግብዓት እንዲሰጥበት በመስሪያ ቤቱ ማኔጅመንት በማፀደቅ መቅረብ አለበት ➢ በመስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ፊርማ በመሸኛ ደብዳቤ ተያይዞ መቅረብ አለበት ➢ የጥናት ሰነዶችን 12 ኮፒ አባዝቶ ማቅረብ

10. ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል

- በቻርተሩ በተቀመጠው መሠረት ለዜጎች አገልግሎት እንሰጣለን፤
- ተገልጋዮች በክብር፣ በፍትሃዊነትና ያለአድልዎ እናገለግላለን፤

11. አስተያየት የሚሰጥባቸውና ተሳትፎ የሚደረግባቸው ሁኔታዎች

አስተያየት፣ ጥቆማ፣ ጥያቄና ማብራሪያ የሚሹ ተገልጋዮች ከዚህ በታች በተዘረዘሩት መንገዶች ማቅረብ ይችላሉ፡፡

- በፕብሊክ ሰርቨስና የሰው ሀብት ልማት ቢሮ በሚገኙ አስተያየት መስጫ መዝገቦችና ሳጥኖች
- በአካል በመገኘት
- በደብዳቤ በፖስታ ሳጥን ቁጥር -----
- በስልክ -----
- በፋክስ -----
- ድህረ-ገጽ-----
- ኮሚኒኬሽንና ሚዲያ ግንኙነት ዳይሬክቶሬት ቴሌግራም-----

12. ቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥነ-ሥርዓት

- ቅሬታ ያጋጠመው ተገልጋይ ቅሬታውን በቀጥታ አገልግሎት ለሰጠው ፈጻሚ በቃል ወይም በጽሁፍ ወይም በስልክ ያቀርባል፤
- ቅሬታው የቀረበለት ፈጻሚም የቀረበለትን ቅሬታ አጣርቶ በ1 ሰዓት ለቅሬታ አቅራቢው ምላሽ በጽሁፍ ይሰጣል፤
- በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ዜጋ ለሥራ ሂደት ባለቤት ቅሬታውን ያቀርባል፤
- ቅሬታ የቀረበለት የሥራ ኃላፊም ቅሬታውን አጣርቶ በ1 ቀን በጽሁፍ ምላሽ ይሰጣል፤
- ጉዳዩ ተጣርቶ የተሰጠው ውሳኔ ወይም የተወሰደው እርምጃ በተቋሙ ማስታወቂያ ሰሌዳ፣ ዌብሳይት፣ በቴሌግራም ወዘተ ላይ እንዲወጣ ይደረጋል፡፡
- ተገልጋዩ ከዚህ በላይ በተመለከተው አግባብ በተሰጠው ውሳኔ ካልረካ ቅሬታውን ለሚመለከተው ፍርድ ቤት፣ ለህዝብ እንባ ጠባቂ፣ ለሰብዓ፣ ሙብትና ለሚዲያ ማቅረብ ይችላል፡፡

13. የክትትልና ግምገማ ስርዓት

- በቻርተሩ ላይ በተቀመጠው መሠረት ተገልጋዩ አገልግሎት ስለማግኘቱ ቢሮው በክትትልና ድጋፍ ያረጋግጣል፤
- በዚህም ኃላፊነት ያለባቸው የሥራ ኃላፊዎች ወይም የዘርፍ ኃላፊዎች ወይም ዳይሬክተሮች፣ ፈጻሚዎች በቻርተሩ መሠረት ስለመፈጸማቸው በቲም መተዳደሪያ መሠረት በየሳምንቱና በየወሩ በመገምገም ሪፖርት ለተቋሙ የበላይ አመራር ያቀርባሉ፤

- የበላይ ኃላፊው/ በየወቅቱ በቀረቡት የክትትልና ግምገማ ሪፖርቶች ላይ በመመስረት የዕርምጃና የማስተካከያ እርምጃ ይወስዳል፤
- ተገልጋዮች በየሩብ ዓመቱ ውይይት የሚያደርጉበትና አስተያየት የሚሰጡበት መድረክ ይዘጋጃል፤
- በዓመት 1 ጊዜ የተገልጋዮች እርካታ ሰርቪዬ ይደረጋል፤
- የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓት ተዘርግቶ በየጊዜው ተገልጋዮች የሚሰጡት አስተያየት እየተሰበሰበና እየተተነተነ ማሻሻያ የሚደረግበት አካሄድ ተግባራዊ ይደረጋል፡፡
- በተደረገው ክትትል የተገኙ ተጨባጭ መረጃዎችን መሰረት በማድረግ በቻርተሩ ላይ መደረግ የሚገባቸው ማሻሻያዎች ካሉ አስፈላጊ በሆነ ጊዜ ሁኑ ማሻሻያዎች ይደረጋሉ፡፡
- ተገልጋዮች በተናጥል በሚያደርጉት ክትትል የተገኙ ውጤቶች በተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት በማሳተፍ በሚደረጉ ውይይቶች ላይ እንዲነሱ በማድረግ አስፈላጊ የሆኑ ማሻሻያዎች ይደረጋሉ፡፡
- ከተገልጋዮች ጋር የሚደረግ የጋራ መድረክ በየ3 ወሩ ሆኖ በዚህ መድረክ አጠቃላይ የአፈጻጸም ግምገማ ይደረጋል፡፡

14. የኃላፊ ወይም የዳይሬክተር ስም የሥራ ኃላፊነትና አድራሻ

ተ. ቁ	የኃላፊ ስም	የሥራ ኃላፊነት	አድራሻ		
			ስልክ	ፋክስ	ኢ.ማይል
1	አቶ ገብሬ ጋጌ	የቢሮ ኃላፊ			
2	ወ/ሮ አስቴር ደረዳ	ም/ቢሮ ኃላፊና ተቋማዊ ለውጥና አቅም ግንባታ ዘርፍ ኃላፊ			
3	አቶ ቀድራላ አህመድ	ም/ቢሮ ኃላፊና የሰው ሀብት ልማትና ስራ አመርር ዘርፍ ኃላፊ			
4	አቶ ይሳቅ ቢጃሞ	ም/ቢሮ ኃላፊና የመልካም አስተዳደር ጉዳዮች ዘርፍ ኃላፊ			
5	አቶ ተከተል ሸጌ	የቢሮ ኃላፊ አማካሪ			
6	ብሩክ ቁምቢ	የሪፎርም ጉዳዮች አማካሪ			
7	አቶ ፍቃዱ ፎጌ	አስተዳደር ፍርድቤት ተጠሪ ዳኛ			
8	ፍትህ አወቅ ፋንታውን	የስነምግባር ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር			
9	ራሴ አቤ	አደረጃጀት፣ሥራ ምዘናና ክፍያ ጥናት ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር			

10	ይርጋለም ቲመርጋ ስማ	የሰው ሀብት ልማት ጥናት ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር			
11	አዝማሚያሽ	የሰው ሀ/ሥ/አ/መረጃና ስታቲስቲክስ ስርዓት ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር			
12	አቶ ሙሉቀን ተሳፋይ	አስተዳደር ፍርድ ቤት ሰባሳቢ ዳኛ			

ማጠቃለያ

ይህ የዜጎች ቻርተር የተዘጋጀው በዋናነት ለተገልጋዮቻችን መሆኑ ቢሮው ተገልጋዩን በምን ያህል ደረጃ ክብር እና እንክብካቤ እየሰጠ መሆኑን የሚያመለክት መሆኑን እና ተገቢውን አገልግሎት የማይሰጡ አመራሮችና ፈፃሚዎች ሲያጋጥሙ ደግሞ እርምጃ መውሰድ እንደሚቻል አፅዕኖት የሚሰጥ ነው፡፡፡፡