

**በኮልፌ ቀራኒዩ ክ/ከተማ**

**በዋና ስራ አስፈጻሚ አስተዳደርና**

**ፋይናንስ ጽ/ቤት**

**የ2018 በጀት ዓመት የዜጎች**

**የስምምነት ሠነድ**

**ቲም-ቻርተር**

ነፃ/2017 ዓ/ም

አዲስ አበባ፡

## **መግቢያ**

በኮልፌ ቀራንዮ ክፍለ ከተማ አስተዳደር ዋና ስራ አስፈፃሚ ጽ/ቤት በአራት/4/ ቡድኖች ተደራጅቶ በክፍለ ከተማው የሚታየውን ማህበራዊ፣ ኢኮኖሚያዊና ፖለቲካዊ እንዲሁም የልማትና የመልካም አስተዳደር ችግሮችን በዘላቂነት ለመፍታት በክፍለ ከተማው የተለያዩ የለውጥ መሳሪያዎችን ተግባራዊ እያደረገ ይገኛል ፡፡ በዚህም መሰረት ጽ/ቤቱ የተሰጠውን ተግባርና ኃላፊነት በብቃትና ውጤታማ በሆነ መልኩ ለመወጣትና ያስቀመጠውን ራዕይና ተልዕኮ ለማሳካት ያስችለው ዘንድ አዳዲስ አሰራሮችን በስራ ላይ በማዋል ተስፋ ሰጪ ውጤቶችን ማስመዝገብ ተችሏል፡፡ ከዚህ አንጻር የምንሰጣቸውን አገልግሎቶች ተገልጋዩን በማሳተፍ ግልጽነትና ተጠያቂነት ያለው የመልካም አስተዳደር ስርዓት ለማስፈን በሴክተሩ ስር የሚገኙ ተቋማት የሚሰጡ አገልግሎቶች ከስታንዳርዳቸው እንዲሁም የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት በመዘርጋት የተገልጋዩን ህብረተሰብ መብትና ግዴታዎች ያካተተ የዜጎች የሥምምነት ሰነድ ማዘጋጀትና ግልጽ ማድረግ በማስፈለጉ ይህ የዜጎች የስምምነት ሰነድ ተዘጋጅቷል፡፡

### **1. የዜጎች የስምምነት ሰነድ ጥቅል ዓላማ፡-**

የአገልግሎት አሰጣጡን ቀልጣፋ፣ ዉጤታማ፣ ተደራሽ በማድረግ ግልጽነትና ተጠያቂነት የሰፈነበት ፍትሃዊ የመልካም አስተዳደር ሥርዓትን ለመዘርጋትና ቀጣይነቱን ለማረጋገጥ፡፡

**2. የዜጎች የስምምነት ሰነድ ዝርዝር ዓላማ፡-**

- የህዝብ ጥቅም ማስቀደም
- የመንግስትን አገልግሎት ግልጽና ተደራሽ ለማድረግ
- አላስፈላጊ እንግልትና ኪራይ ሰብሳቢነትን ለመቀነስ
- አገልግሎት ሰጪ ተቋማት ለዜጎች የተጠያቂነት እና ለህዝብ ጥያቄ አግባብነት ያለው ምላሽ መስጠት
- አስፈላጊ መረጃዎችን ለዜጎች ለማድረስ
- ዜጎች ምን ዓይነት አገልግሎት በምን ደረጃ እና ጥራት ማግኘት እንዳለባቸው እንዲያውቁ ለማድረግ
- ዜጎች መንግስት በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ላይ የባለቤትነት ስሜት እንዲያድርባቸው እና አስተያየቶችን፣ ጥቆማዎችን የሚሰጥበት ሁኔታ ለማመቻቸት፡፡

**3. የዜጎች የስምምነት ሰነድ አስፈላጊነት፡-**

ለተገልጋዩ ህብረተሰብ የሚሰጡ አገልግሎቶችን የጥራት ደረጃ ለማስጠበቅ፣ የቅሬታ አቀባበልና አፈታት ሥርዓትን ለማሻሻል፣ ዜጎች የመገልገል መብታቸውን ለማረጋገጥ፣ ግልጽነትና ተጠያቂነት ያለው አስራርን ለማስፈን የዜጎች የስምምነት ሰነድ ማዘጋጀት አስፈላጊ ሆኖ ተገኝቷል፡፡

**የኮልፌ ቀራኒዩ ክፍለ ከተማ አስተዳደር ዋና ስራ አስፈጻሚ ጽ/ቤት ራዕይ፣ ተልዕኮና እሴቶች**

**ራዕይ /Vision/:-**

የኮ/ቀ/ክ/ከተማ አስተዳደር በ2022 ዓ.ም በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ከሚገኙ ሌሎች ክፍለ ከተሞች በተሻለ መልኩ የክፍለ ከተማውን ነዋሪ በልማት፣ በመልካም አስተዳደር ስራዎች ተጠቃሚ በማድረግ ሰላምንና ልማትን በማረጋገጥ ለነዋሪዎቿ የተመቻ ክፍለ ከተማ ማድረግ ነው፡፡

**ተልዕኮ /Mission/:-**

ዘመናዊ ቴክኖሎጂ የተደገፈ አገልግሎት አሰጣጥ ስርዓት በመዘርጋት በዘርፉ ያለው አገልግሎት ግልጽ፣ ፍትሃዊና ውጤታማ በሆነ መንገድ ለተገልጋዩ ህብረተሰብ በማቅረብ ከኪራይ ሰብሳቢነት የፀዳ እና ልማታዊ ፖለቲካል ኢኮኖሚን ሊያሰፍን የሚችል የሲቪል ሰርቪስ ስርዓት ማረጋገጥ ነው፡፡

የዕይታ መስክ			
ህዝብ	<div>የመረጃ ሽፋን፣ ጥራትና የመረጃ ሽፋን እና ጥራት ተደራሽነት መለየት</div> <div>የአገልግሎት አስጣጥ ውጤታማነት ማሳደግ</div>		
ፋይናንስ	የገቢን ማበልጸግ አስራር ስርዓትን ማሻሻል	ውጤታማ የሀብት ፋይዳማለቱን መለየት	የሰው ኃብት ጊዜ አጠቃቀም ውጤታማነት በመቆጣጠር
የውስጥ አስራር	ያደገ የሰው ኃብት ስምሪት ሽፋን በመቆጣጠር	የለውጥ ኮሙኒኬሽን ስርዓትን ማሻሻል ምርጥተኞችን ማመቻቅ የመቀመርና የማስፋፋት አላማዊ መለያ	የአስራር ስርዓትን ማሳደግ፤ ባለ ዘርፉ ብዙ ጉዳዮች ተሳትፎና ተጠቃሚነት ማሳለፍ
	የማስፈጸምና የመፈጸም አቅምን ማሳደግ፤	የኢንፎርሜሽን ካፒታልን ማሳደግ፤	የለውጥ ሰራዊት አቅምን ማሳደግ፤

## **እሴቶች (VALUES)፡-**

- ተጠያቂነት
- ግልጽነት
- የላቀ አገልግሎት እንሰጣለን
- በእውቀትና በእምነት መመራትና መስራት
- ለለውጥ ዝግጁነት
- የህዝብን ጥቅም እናስቀድማለን
- ስራ ፈጠራን እናበረታታለን
- ከኪራይ ሰብሳቢነት በፅናት እንታገላለን

## **4. ቁልፍ ተገልጾችና ባለድርሻ አካላት፡-**

### **4.1 ተገልጾች፡-**

- የመንግስት ባለበጀት መስሪያ ቤቶች እና ሰራተኞች፤
- የህዝብ አደረጃጀቶችና ምክር ቤቶች፤
- የግል ሴክተሮች፡፡
- ገቢዎች ባለስልጣን
- ቴሌኮሚዩኒኬሽን
- አምራች ማህበራት እና አቅራቢዎች/ተጫራቶች/

### **4.2 ባለድርሻ አካላት፡-**

- በክፍለ ከተማው በየደረጃው የሚገኙ የመንግስት ተቋማት፤
- የመንግስት ሰራተኞች
- ዘርፎች
- መንግስታዊ ያልሆኑ ድርጅቶች እና ባለሀብቶች፤

በኮልፌ ቀራንዮ ክፍለ ከተማ አስተዳደር ዋና ስራ አስፈጻሚ ፑል አስተዳደርና ፋይናስ ጽ/ቤት			
በክፍለ ከተማ ደረጃ ዋና ዋና እና ንዑስ አገልግሎቶች አሰጣጥ ስታንዳርድ			
27 ዋና ዋና እና 108 ንዑስ አገልግሎቶች			
ተ.ቁ	ስታንዳርድ የወጣላቸው ዋና ዋና እና ዝርዝር ተግባራት፡ -	ስራው የሚወስደው ጊዜ በደቂቃ	ምርመራ
<b>1</b>	<b>ልዩ ልዩ የገቢ ስራዎች</b>	<b>130</b>	
1.1	ልዩ ልዩ ገቢዎችን ገንዘብ መቀበል	5	
1.2	ባንክ አስገብቶ የባንክ ስሊፒ በየቀኑ በማምጣጥ ለሚመለከተው ባለሙያ ማስረከብ	120	
1.3	ከፋይናንስ ቢሮ በደብዳቤ በተላለፈው ገንዘብ መጠን ኮድ በማድረግ የገቢ ደረሰኝ መቁረጥ	5	
<b>2</b>	<b>የጥሬ ገንዘብ አስተዳደርና ገንዘብ የማስተላለፍ ስራዎች</b>	<b>720</b>	
2.1	በፀደቀ በጀት መሰረት አመታዊ የጥሬ ገንዘብ ፍላጎት ከባለበጀት መስሪያ ቤቶች መቀበልና ማጠቃለል	60	
2.2	በቀረበው የጥሬ ገንዘብ ፍላጎት መሰረት በቅድሚያ የሚሰጣቸውን መለየት	180	
2.3	የተጠቃለለ አመታዊ የጥሬ ገንዘብ ፍላጎት ከተፈቀደ በጀት ጋር ማገፃፀር	480	
<b>3</b>	<b>የደሞዝ አበል ክፍያ</b>	<b>2065</b>	
3.1	ስራተኞች በስራ ላይ ተገኝተው መስራታቸውን ማረጋገጫ በመቀበል የደመወዝ መክፈያ ፔሮል ማዘጋጀት	1440	
3.2	የደመወዝ ተቀናናሽ ሂሳብ ማዘጋጀት	240	
3.3	የደመወዝና አበል ወጭ ምዝገባ ማከናወን (JV) ማዘጋጀት	5	
3.4	የደሞዝ አበል ክፍያ ሰነድ BPV ላይ ኮድ JV ማዘጋጀት	60	
3.5	የደሞዝ መክፍያ ፔሮል ለባንክ ማስተላለፍ	60	
3.6	የተቀናናሽ ክፍያ ለሚመለከተው አካል ማስተላለፍ	120	
3.7	የተጣራ የደመወዝና አበል ተመላሽ ወደ ባንክ ማስገባት	120	
3.8	የደመወዝና አበል ተመላሽ ጥያቄ ተቀብሎ ማጣራት	10	
3.9	የደመወዝና አበል ተመላሽ ክፍያ ሰነድ ማዘጋጀት	10	
<b>4</b>	<b>ሌሎች ልዩ ልዩ ክፍያዎች</b>	<b>305</b>	
4.1	ልዩ ልዩ ክፍያ ጥያቄዎችን በመቀበል በጀት መኖሩን ማጋገጥና ማቀናነስ	5	
4.2	የክፍያ ሰነድ (BPV) የማረጋገጫ ደብዳቤ እና ቼክ ማዘጋጀት	10	
4.3	ክፍያ ማፅደቅ	10	
4.4	ክፍያ መፈፀም	5	
4.5	በቅድሚያ ለተወሰደ ክፍያ የሂሳብ ማወራረጃ ሰነድ ተቀብሎ ማጣራትና ወጭውን በJV ላይ ኮድ ማድረግ	15	
4.6	ከተከፋይ ሂሳብ ላይ ተቀንሰው የቀሩ ግብሮች (withhold tax) ሂሳቦችን አጣርቶ መቀበል	10	
4.7	የክፍያ ሰነድ BPV እና ቼክ ማዘጋጀት	10	
4.8	የክፍያ ሰነድ BPV እና ቼክ ማፅደቅ	10	
4.9	ጡረታ መዋጮ ተቀናሽ የስራ ግብር የወጭ መጋራትና ሌሎች ገንዘብለሚመለከተው መክፈል	240	
<b>5</b>	<b>ልዩ ልዩ ሰነዶች በIBX የማስገባት ስራዎች</b>	<b>295</b>	
5.1	ልዩ ልዩ ገቢ ደረሰኝ በIBX ማስገባት	15	
5.2	የደሞዝና አበል ክፍያ ሰነድ (BPV) በIBX መመዝገብ	10	
5.3	የደሞዝ ወጭ ምዝገባ (JV) በIBX ማስገባት	240	
5.4	የተለያዩ ክፍያዎችን (BPV) በIBX መመዝገብ	10	
5.5	ወጭ የተወራረደበትን JV ወደ IBX ማስገባት	10	
5.6	የጡረታ መዋጮ ተቀናሽ የስራ ግብር የወጭ መጋራትና ሌሎች ክፍያዎች የተፈፀሙበትን (BPV) በIBX መመዝገብ	10	

<b>6</b>	<b>የባንክ ሂሳብ ማስታረቅ ስራዎች</b>	<b>370</b>	
6.1	የባንክ ሂሳብ መገለጫ ስቴትመንት እና ደብዳቤ ክሬዲት አድቫይሶችን ከባንክ ማምጣት	120	
6.2	የዲፖዚትና የበጀት አካውንቶችን ከባንክ ስቴትመንት ከሌጀር ገቢ ወጭ ሂሳብ ጋር ማናበብና ማስታረቅ	180	
6.3	ለልዩነቱ JV ማዘጋጀትና ማስተካከያ መስራት	10	
6.4	የመጡ አድቫይሶችና ገቢ ደረሰኞችን ከባንክ ስቴትመንት ጋር ማስታረቅ	60	
<b>7</b>	<b>የሂሳብ ሪፖርት ማዘጋጀት ስራዎች</b>	<b>2155</b>	
7.1	የገቢ፣ የወጭ፣ የተሰብሳቢ፣ የተከፋይ፣ የባንክና የጥሬ ገንዘብ ሂሳቦችን ትክክለኛነታቸውን ማረጋገጥ (Transaction Register)	40	
7.2	የዋና ሂሳብ ሌጆች ማዛን ከተቀፅለ ሂሳብ ሊጆች ጋር የሚጣጣም መሆኑን ማረጋገጥ	60	
7.3	የዝውውር ሂሳቦችን በማናበብ ማስታረቅ	15	
7.4	የትሬዥሪ ወርሃዊ የሂሳብ ሪፖርት ማዘጋጀትና ተደራሽ ማድረግ	60	
7.5	አመታዊ የተጠቃለለ የሂሳብ ሪፖርት ማውጣት	480	
7.6	የተጠቃለለ የሂሳብ ሪፖርት ጠርዞ ለሚመለከተው አካል ማስረጃ	960	
7.7	ሰነዶችን በቀን፣ በቁጥርና በዓይነት ማስቀመጥ	90	
7.8	ሂሳብ ማስመርመር	0	
7.9	የመረጃዎችን ማቅረብ	240	
7.1	መግለጫ (ማብራሪያ) መስጠት	960	
7.11	የአዲትመግለጫውን በፊርማ ማረጋገጥ	60	
7.12	የአዲትመግለጫውን ውይይት በጋራ ማካሄድ	480	
<b>8</b>	<b>የተለያዩ ስልጠናዎችን ማመቻቸትና መስጠት</b>	<b>2880</b>	
8.1	አመታዊ የስልጠና ዕቅድ ማዘጋጀት	960	
8.2	የስልጠና ፍላጎት ማሰባሰብ	1440	
8.3	የክፍያ ሂሳብ ዝክረ ተግባር በማዘጋጀት በጀት ማስፈቀድ	480	
<b>9</b>	<b>አመታዊ የስራ ዕቅድና መርሃ ግብር ማዘጋጀት</b>	<b>4200</b>	
9.1	አመታዊ ዕቅድ ለማዘጋጀት የሚስፈልጉትን መረጃዎች መሰብሰብ	1200	
9.2	አመታዊ የስራ ዕቅድ ማዘጋጀት	1200	
9.3	የተዘጋጀውን አመታዊ የስራ ዕቅድና መርሃ ግብር ለሚመለከተው መላክ	240	
9.4	አመታዊ የስራ ዕቅድ አፈፃፀም መርሃ -ግብር ማዘጋጀት	720	
9.5	የሩብ ዓመት የስራ ዕቅድ አፈፃፀም መረጃዎችን ማሰባሰብ	240	
9.6	የሩብ ዓመት የስራ ዕቅድ አፈፃፀም ሪፖርት ማዘጋጀት	360	
9.7	የሩብ ዓመት የስራ ዕቅድ አፈፃፀም ሪፖርት ለሚመለከተው መላክ	240	
<b>10</b>	<b>የሰው ሀይል እቅድ ዝግጅት</b>	<b>37 ቀን</b>	
<b>11</b>	<b>የሰው ሀይል መረጃ</b>	<b>45 ቀን</b>	
<b>12</b>	<b>የአደረጃጀት ስራ ምደባ</b>	<b>54ቀን</b>	
<b>13</b>	<b>የሠራተኞች ቅጥር</b>	<b>134ቀን</b>	
<b>14</b>	<b>የደረጃ ዕድገት</b>	<b>40ቀን</b>	
<b>15</b>	<b>ዝውውር</b>	<b>46ቀን</b>	
15.1	የአስተዳደር ዝውውር	10ቀን	
15.2	የክልል ዝውውር	36ቀን	
<b>16</b>	<b>የሠራተኞች ድልድልና ምደባ</b>	<b>11ቀን</b>	
<b>17</b>	<b>የትምህርትና ስልጠና ዕጩ ምልመላ</b>	<b>21ቀን</b>	
<b>18</b>	<b>ወደ ስራ መመለስ</b>	<b>3ቀን</b>	
<b>19</b>	<b>ልዩ ልዩ ጥቆማዎች</b>	<b>44ቀን</b>	



20	ደመወዝ ጭማሪ	18ቀን	
21	ልዩ ልዩ ፍቃዶች	13ቀን	
22	የዲሲፕሊን አፈጻጸም	34ቀን	
23	የጤና ባሙያዎች ደረጃ ዕድገት አፈጻጸም	22ቀን	
24	የመምህራን ደረጃ እድገት አፈጻጸም	11ቀን	
25	አገልግሎት ግዳረጥ	69ቀን	
25.1	ከስራ ገበታ በመጥፋት	21ቀን	
25.2	በገዛ ፈቃድ	39ቀን	
25.3	በጡረታ መገለል	7ቀን	
25.4	በሞት በመለየት ጡረታ ለሚያገኙ	2ቀን	
26	የግዥ ዕቅድ	14640	
1.1	ለግዥ ዕቅድ ዝግጅት የሚያስፈልጉ መረጃዎችን ከየስራ ሂደቱ ማሰባሰብ	4800	
1.2	ለግዥ ዕቅድ ዝግጅት የተሰበሰቡ መረጃዎችን በማደራጀት በየምድቡ መተንተን	4800	
1.3	የግዥ ፍላጎቱ ከበጀት ጋር ማነጻጸር	960	
1.4	የተቋሙን የግዥ ዕቅድ ማጠቃለል	2400	
1.5	የተዘጋጀውን የግዥ ዕቅድ በማኔጅመንት አካላት ማጸደቅ	480	
1.6	የፀደቀውን የግዥ ዕቅድ ለየስራ ሂደቱ ማሳወቅ	960	
1.7	የግዥ ዕቅዱን ለፋይናንስና ኢኮኖሚ ልማት ቢሮ መላክ	240	
27	የግልጽ ጨረታ ግዥ	29,600	
1.1	የተጫራቾች መመሪያ ማዘጋጀት	60	
1.2	የጨረታ ዝርዝር መረጃ ሠንጠረዥ ማዘጋጀት	960	
1.3	የግምገማና የብቃት መስፈርቶች ማዘጋጀት	960	
1.4	የጨረታ ቅጾች ማዘጋጀት	480	
1.5	ብቁ ዕቃዎችና ተያያዥ አገልግሎቶች ማዘጋጀት	480	
1.6	አጠቃላይ የውል ሁኔታዎችን ማዘጋጀት	60	
1.7	ልዩ የውል ሁኔታዎች ማዘጋጀት	960	
1.8	የውል ቅጾችን ማዘጋጀት	480	
1.9	የተሟላ የጨረታ ሰነድ አዘጋጅቶ በበላይ ኃላፊ ማጸደቅ	480	
1.10	የጨረታ ማስታወቂያ ማዘጋጀት	240	
1.11	ለተመረጠው የማስታወቂያ ዘዴ የሚጠይቀውን የአገልግሎት ዋጋ ማስተመን	240	
1.12	የአገልግሎት ክፍያውን ማስፈቀድ	120	
1.13	ለማስታወቂያ ክፍያ መፈፀም	60	
1.14	ጨረታው በሚዲያ ስለመገለጹ ክትትል ማድረግ	480	
1.15	የጨረታ ሳጥን እንዲዘጋጅ ክትትል ማድረግ	30	
1.16	የጨረታ ሳጥን እንዲታሸግ ክትትል ማድረግ	60	
1.17	የጨረታ ሳጥን በወቅቱ እንዲከፈት ክትትል ማድረግ	60	
1.18	የጨረታ አሸናፊዎች ውጤት ተጠናክሮ በወቅቱ እንዲቀርብ ክትትል ማድረግ	480	
1.19	የመጀመሪያ ደረጃ ግምገማ እንዲካሄድ ሁኔታዎችን ማመቻቸትና ክትትል ማድረግ	480	

1.20	የቴክኒክ ግምገማ እንዲካሄድ ሁኔታዎችን ማመቻቸትና ክትትል ማድረግ	960	
1.21	በቴክኒክ ግምገማ ያለፉትን/ለተሸነፉት ለማሳወቅ ረቂቅ ደብዳቤ ማዘጋጀት	240	
1.22	ደብዳቤ ማስተላለፍ	480	
1.23	የፋይናንስ ሰነድ ግምገማ እንዲካሄድ ሁኔታዎችን ማመቻቸትና ክትትል ማድረግ	960	
1.24	የቴክኒክና የፋይናንስ ግምገማ ውጤት ተጠቃሎ እንዲቀርብ ክትትል ማድረግ	960	
1.25	የመጨረሻውን የውድድር ውጤት ተጠቃሎ በሚመለከተው ኃላፊ እንዲጸድቅ ክትትል ማድረግ	240	
1.26	የጨረታ ውጤት ለተወዳዳሪዎች ለማሳወቅ ረቂቅ ደብዳቤ ማዘጋጀት	240	
1.27	የጨረታ ውጤቱን ለተወዳዳሪዎች ለማሳወቅ ደብዳቤ ማስተላለፍ	480	
1.28	የውል ሰነድ ማዘጋጀት	960	
1.29	ከአሸናፊው ተጫራች ጋር ውል ለመዋዋል ማመቻቸት	240	
1.30	ለተጫራች የተያዘውን የጨረታ ማስያዣ እንዲመለስ ክትትል ማድረግ	480	
1.31	ከአሸናፊው ተጫራች የቅድሚያ ክፍያ ዋስትና እንዲያስይዙ ክትትል ማድረግ	480	
1.32	ዕቃው ከናሙና /ስፔስፊኬሽን/ ጋር እንደረጋገጥ ማድረግ	2400	
1.33	ከናሙና/ስፔስፊኬሽን/ ጋር የተረጋገጠውን ዕቃ ለንብረት ክፍል ማስረከብ	2400	
1.34	የመጨረሻውን የግዥ ክፍያ ሰነድ ማዘጋጀትና ማጣራት	1440	
1.35	ለአቅራቢዎች ክፍያ መፈፀሙን መከታተል	960	
1.36	በውል መሠረት ግዴታቸውን ለማይፈጽሙ አቅራቢዎች/አገልግሎት ሰጪዎች የጽሁፍ ማስጠንቀቂያ እንዲሰጣቸው ማድረግ	240	
1.37	በውል መሠረት ግዴታቸውን ለማይፈጽሙ አቅራቢዎች/አገልግሎት ሰጪዎች በጥፋተኝነት እንዲጠየቁ ማድረግ	120	
1.38	የመጀመሪያው አሸናፊ በውሉ መሠረት የሚፈለግበትን ካላቀረበ ከሁለተኛው አሸናፊ እንዲገዛ ማድረግ	960	
1.39	ከጨረታ አሸናፊ አቅራቢዎች በመመሪያው መሠረት ተጨማሪ ዕቃ እንዲቀርብ ሲፈለግ ለአቅራቢው ደብዳቤ በማዘጋጀት መላክና ግዥውን ተከታትሎ መፈጸም	2400	

## 5.የተገልጋዮች መብትና ግዴታዎች

### 5.1.የተገልጋዮች መብት

- ስለአገልግሎቱ የተሟላ መረጃ የማግኘት፤
- የምክር አገልግሎት የማግኘት፤
- ፍትሃዊና አድሎ የሌለበት አገልግሎት የማግኘት፤
- ነፃ አስተያየትና ጥቆማ የመስጠት፤

- ለሚቀርቡ ቅሬታዎች ምላሽ የማግኘት፡፡

## 5.2. የተገልጋዮች ግዴታ

- ትክክለኛ መረጃዎችን የማቅረብ፤
- የአገልግሎት ቅድመ ሁኔታዎችን የማሟላትና የማቅረብ፤
- በክትትልና ድጋፍ የሚሰጡ የማሻሻያ ግብአቶችን ተግባራዊ ማድረግ፤
- የአገልግሎት ሰጪ ተቋምን ህግና ሥርዓት የማክበር፡፡

## 6. የአገልግሎት ሰጪው ግዴታ፡-

- አገልግሎቱን ለመስጠት የሚያስፈልጉ ግብአቶች አሟልቶ መገኘት፤
- ስለአገልግሎቱ የተሟላ መረጃ የመስጠት፤
- አገልግሎቱን በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት መስጠት፤
- በተቋሙ ለሚሰጡ አገልግሎቶች የሚያስፈልጉ ቅድመ ሁኔታዎችን ማሳወቅ
- ፍትሃዊ፣ አድሎ የሌለበት፣ ሚዛናዊ፣ ቀልጣፋ፣ ጥራት ያለው እና ተገልጋይ ተኮር የሆነ አገልግሎት መስጠት
- በየጊዜው የተገልጋዩን እርካታ ያለበት ደረጃ በጥናት መለየት፤
- ዜጎች በተቋሙ ምዘና እንዲሳተፉ የማድረግ፤
- የተቋሙን ህግና ደንብ የማሳወቅ፤
- የተገልጋዩን መብት ማክበርና ማስከበር፤ የህግ ተፈጻሚነት ማረጋገጥ
- የቅሬታ ሠሚ ኮሚቴ አባላትን ስም ዝርዝር እና ባለጉዳይ የሚያስተናግድበትን ቀን በማዘጋጀት ግልፅና ለደንበኞች በቀላሉ ሊታይ በሚችል ቦታ መለጠፍ
- የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጾችን ማዘጋጀት እና ለሚቀርቡ ቅሬታዎች አፋጣኝ ምላሽ የመስጠት፡፡

## 7. የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓት፡-

ማንኛውም የመስሪያ ቤቱ ተገልጋይ በመጀመሪያ ቅሬታዎችን በቃል፣ በፅሁፍ ወይም በስልክ አገልግሎቱን ለሰጠው ፈፃሚ ባለሙያ እንዲፈታለት ጥያቄ ያቀርባል ጥያቄውን አቅርቦ ካልተፈታለት ወይም ምላሽ ካላገኘ ለቅርብ ኃላፊው ቅሬታውን (በቅጽ 001) ማቅረብ ይችላል፡፡ ሆኖም የቅርብ ኃላፊው ለቀረበው ቅሬታ በ3 ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ በጽሁፍ (በቅጽ 002) አጥጋቢ ምላሽ ካልሰጠ በጽ/ቤቱ ለተዋቀረው የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ቅሬታውን (በቅጽ 003) አቅርቦ ማስፈታት ይችላል፤ በዚህም ያልረካ ተገልጋይ

ጉዳዩን በክፍለ ከተማ ለሚገኘው የህዝብ ቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ዋና የስራ ሂደት ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፡ የስራ ሂደቱም አጣርቶ ምላሽ ይሰጣል፡፡

በመጨረሻ እነዚህን ደረጃዎችን ተከትሎ በተሰጠው ውሳኔ ደስተኛ ካልሆነ ለሚመለከተው ለዋና ስራ አስፈጻሚ ጽ/ቤት፣ ፍርድ ቤት፣ ለሕዝብ እምባ ጠባቂ፣ ለሰብዓዊ መብትና ለሚዲያ ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፡፡

**8. አስተያየትና ግብረ መልስ መቀበያ ሥርዓት፡-**

ተቋሙ በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ዙሪያ ከተገልጋዮችም ሆነ ሌሎች ከሚመለከታቸው አካላት የሚሰጡ አዎንታዊም ሆኑ አሉታዊ አስተያየቶችን እንደ ግብአት የሚጠቁሙ በመሆናቸው በማንኛውም ጊዜ በአስተያየት መቀበያ ሳጥን፣ መዝገብ፣ ቅጻቅጾች፣ በአካል፣ በስልክ፣ በፖስታ፣ በኢ-ሜይል እና በመሳሰሉት ዘዴዎች በመጠቀም ጥቆማ ማድረግ የዜግነት ግዴታም ጭምር ነው። የተሰጠ ማንኛውንም አስተያየትና ጥቆማ እንደ ግብአት ተጠቅሞ በመመሪያውና በደንቡ መሰረት የመፍትሄ አስተያየቶችን በመውሰድ የተወሰደውንም የመፍትሄ እርምጃዎች በጽሁፍ የማስተዋወቅ ስራ ይሰራል።

**9. የክትትል፣ ግምገማ ምዘናና የግብረ መልስ አሰጣጥ፡-**

KTTLÂ GMg¥ m\lr-êE yስትራቴጂያዊ XQD xµL s!çN yክTTL፣ ድጋፍ፣ GMg¥ና ግብረ መልስ |R>T mzRUT ለታለመው የዜጎች ስምምነት ቻርተር Sk@-¥nT wú" nWÝÝ bmqn#M የቢሮውን የአንድ ዓመት የዜጎች የስምምነት ቻርተር በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት መከናወኑን በሶስቱ የክትትልና ግምገማ መስተጋብሮች መፈጸሙን በየሩብ አመቱ በጽ/ቤቱ እየተገመገመ እንዲሁም በአመት ሁለት ጊዜ

ተገልጋዩን ህብረተሰብ በእቅድ ክንውን ግምገማ በመሳተፍ የራሱን ድርሻ እንዲወጣ እና የሚታዩ ክፍተቶችን በማመልከት ክትትል በማድረግ፣ በመገምገም ጥንካሬና ድክመትን እየለዩ የተሻለ አፈጻጸም ያላቸውን እውቅና በመስጠት እንዲሁም በአፈጻጸማቸው ክፍተት ያሳዩትን በመደገፍና የተሻለ ውጤት እንዲያመጡ ማድረግ፡፡ በተደረገላቸው ክትትልና ድጋፍ ለውጥ የማያመጡ ከሆነ በህግ ተጠያቂ እንዲሆኑ ማድረግ፡፡ ከህዝብ በሚሰጡ አስተያየቶች መሰረት ሰነዱን የመከለስ ስራ ይሰራል።

**10. ተጠያቂነት፡-**

በክ/ከተማ አስተዳደሩ ተገልጋዩ ህብረተሰብ እና ባለድርሻ አካላት በየጊዜው ከሚያደርጉት ክትትል፣ ግምገማና ድጋፍ ከሚገኙ ግብዓቶችና በምዘና ከሚሰጡት ውጤት በመነሳት እንዲሁም የመደበኛ ሥራዎች ዕቅድ አፈጻጸም መሰረት በማድረግ የተሻለ ውጤት ላስመዘገቡ እውቅና መስጠት፡፡

በተገልጋዩ ህብረተሰብ እና በባለድርሻ አካላት በየጊዜው ከሚደረግላቸው ክትትል፣ ግምገማና ድጋፍ በመማር አፈፃፀማቸውን ሊያሻሽሉ ያልቻሉ እና በምዘና ወቅት ዝቅተኛ አፈፃፀም ያስመዘገቡ እንዲስተካከሉ አስፈላጊው ድጋፍ እና የማብቃት ስራ ማከናወን እና ዝቅተኛ አፈፃፀም አስመዝግበው በተደጋጋሚ ድጋፍ ተደርጎላቸው መስተካከልና እራሳቸውን ማብቃት ያልቻሉ አመራርና ፈጻሚዎች ተጠያቂ ይሆናል፡፡

**11. የመረጃ ማስተላለፊያ ዘዴዎች፡ -**

ተቋሙ በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ዙሪያ ከተገልጋዮችም ሆነ ሌሎች ከሚመለከታቸው አካላት የሚሰጡ አዎንታዊም ሆኑ አሉታዊ አስተያየቶችን እንደ ግብአት የሚጠቁሙ በመሆናቸው በማንኛውም ጊዜ በአስተያየት መቀበያ ሳጥን፣ መዝገብ፣ ቅጻቅጾች፣ በአካል፣ በስልክ፣ በፖስታ፣ በኢ-ሜይል እና በመሳሰሉት ዘዴዎች በመጠቀም ጥቆማ ማድረግ የዜግነት ግዴታም ጭምር ነው። የተሰጠ ማንኛውንም አስተያየትና ጥቆማ እንደ ግብአት ተጠቅሞ በመመሪያውና በደንቡ መሰረት የመፍትሄ አስተያየቶችን በመውሰድ የተወሰደውንም የመፍትሄ እርምጃዎች በጽሁፍ የማስተዋወቅ ስራ ይሰራል።

**12. የዜጎች የስምምነት ሰነድ ክለሳ፡ -**

ይህ የስምምነት ሰነድ የሚያገለግለው ለ2018 ዓ.ም በጀት ዓመት ሲሆን እንደአስፈላጊነቱ በክትትልና ድጋፍ ወቅትና ከተገልጋዩ ህብረተሰብ በሚገኙ ግብአቶችና አስተያየቶች መሰረት የተቋሙን አገልግሎት አሰጣጥ ጥራትና ደረጃ ለማሻሻል ተገልጋዩን ህብረተሰብና ባለድርሻ አካላትን በማሳወቅ ሰነዱ ሊከለስ ይችላል፡፡

- ፋይናንስ ቡድን ዋና አገልግሎቶች ብዛት 9 ንዑስ አገልግሎቶች

ብዛት 56

- ሰው ሃይል ቡድን ዋና አገልግሎቶች ብዛት 13 ንዑስ አገልግሎቶች ብዛት 44

- ግዢ ቡድን ዋና አገልግሎቶች ብዛት 8 ንዑስ አገልግሎቶች

ብዛት 238

**አጠቃላይ በጽ/ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶች**

- ዋና አገልግሎቶች ብዛት= 30

- ንዑስ አገልግሎቶች ብዛት= 328

**ለተገልጋዮች የምንገባዉ ቃል፡-**

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የኮልፌ ቀራንዮ ክፍለ ከተማ ዋና ስራ አስፈጻሚ ጽ/ቤት በክፍለ ከተማው ለተለያዩ ሴክተር መስሪያ ቤቶች የተለያዩ ክፍያዎች ፣ ግዥዎችንና የሰው ሃይል ቅጥር በመፈፀም ውጤታማ እንዲሆኑ፤ የህዝቡን የመገልገል መብቶች በተሟላ ሁኔታ በማስጠበቅ የዜጎች የስልጣን ባለቤትነትና ተሳትፎ ለማረጋገጥ እንዲሁም በተጠያቂነት ስሜት ህዝቡን ማገልገል ድርብ ክብር በመሆኑ በከፍተኛ ዝግጁነትና ተነሳሽነት ለመፈጸም ቃል እንገባለን፡፡

**የዋና ስራ አስፈጻሚ አስተዳደርና ፋይናንስ ጽ/ቤት ኃላፊ**

*ማህተም ቁጥር ፱፻፲፱/፳፻፲፱  
Samerawit Werku Asemare  
የዋና ሥራ አስፈጻሚ አስተዳደርና  
ፋይናንስ ጽ/ቤት ኃላፊ*



**ነሐሴ 2017 ዓ.ም**

**አዲስ አበባ**



