በሲዳማ ብሔራዊ ክልላዊ መንግስት የሙያ ብቃት ማረጋገጫ ኤጀንሲ

የዜጎች ቻርተር ሰነድ

****

**ጥር/2013** ዓ.ም

**መግቢያ፣**

የሲዳማ ብሔራዊ ክልላ መንግስት የሙያ ብቃት ማረጋገጫ ኤጀንሲ በክልሉ ም/ቤት አዋጅቁጥር 003/2012 ተቋቁሞ የሙያ ብቃት ምዘና በማካሄድና ብቃታቸው ለተረጋገጠላቸው ባለሙያዎች የሙያ ብቃት ማረጋገጫ ሠርትፊኬት በመስጠት የሙያ ባለቤቶች፤ ቀጣሪዎች፤ ተገልጋዮችና አሠልጣኝ ተቋማት ተጠቃሚ እንዲሆኑ ማድረግ እና በሀገር ደረጃም ሆነ በዓለም አቀፍ ደረጃ የሰለጠነና በገበያው ተወዳዳሪ የሆነ ብቁ ሙያተኛ እንዲኖር ከማድረግ አኳያ ከፍተኛ ተልዕኮ ተሰጥቶት የተቋቋመ ተቋም ነው፡፡

በመሆኑም ተቋሙ በትምህርትና ሥልጠናም ሆነ በልምድ የሙያ ክህሎት ያላቸው ዜጎችን በአገር አቀፍ የሙያ ደረጃዎች መሰረት በተዘጋጁ የምዘና መሳሪያዎች የሙያ ብቃት ማረጋገጫ ምዘና እንዲወስዱ በማድረግ ብቃታቸው ለተረጋገጠላቸው የብቃት ማረጋገጫ ሠርትፊኬት እንዲኖራቸው ያደረጋል፡፡

ኤጀንሲው የሚያከናውነውን የሙያ ብቃት ምዘናና ሠርትፊኬሽን ሥርዓት በተገቢው ሁኔታ ለማከናወን ይችል ዘንድ የሙያ መዛኞችን **(Assessors)** በተለይም ከኢንዱስትሪውና አገልግሎት ሰጪ ተቋማት በመመልመልና በማሠልጠን እንዲሁም የምዘና ጣቢያ **(Assessment Venue)** በመሆን ሊያገለግሉ የሚችሉ ተቋማትንና ኢንዱስትሪዎችን በመምረጥና አገር አቀፍ የሙያ ደረጃን **(EOS)** መሠረት ያደረገ በተለያዩ የሙያ ዓይነቶችና ደረጃዎች የምዘና መሣሪያዎች **(Assessment tools)** አዘጋጅቶ በማፀደቅ የሙያ ብቃት ምዘናና ዕውቅና ሠርትፊኬት የመስጠት ተግባራትን ያከናውናል፡፡

ኤጀንሲው አዲስ የተደራጀ ከመሆኑ አኳያ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች ለተገልጋዩ ማሳወቅና ግልጽ ለማድረግ የመሠረታዊ የሥራ ሂደት ለውጥ (BPR) ጥናት አድርጎ በማጠናቀቅ አገልግሎት እየሰጠ ያለ ስሆን አገልግሎት አሰጣጡን ፈጣን፣ ቀልጣፋ፣ ግልፀኝነትንና ተጠያቂነትን የተላበሰ ለማድረግ የተቀመጡ መስፈርቶች /ስታንዳርዶች/ ለአገልግሎት ፈላጊው ግልፅ እንዲሆኑና ተገልጋዩ ስታንዳርዶቹን አውቆ መብቱን እንዲጠይቅ ለማድረግ እንድሁም የተገልጋዩ እርካታን የሚያረጋግጡ በርካታ ሥራዎች መስራት ይገባል፡፡

እነዚህንና ሌሎች ተመሳሳይ ጉዳዮችን በመተግበር ወቅቱ በሚጠይቀው ልክ በተቋሙ መልካም አሰራርን ለማስፈን የሙያ ብቃት ማረጋገጫ ኤጀንሲ ለዜጐች የሚሰጣቸው አገልግሎቶች ደረጃቸውን የጠበቁና የተገልጋዩን ህብረተሰብ ፍላጐት መሠረት ያደረጉ እንዲሆኑ ማድረግ ያስፈልጋል፡፡

ስለሆነም በኤጀንሲው የሚሰጡ አገልግሎቶች ዝርዝር፣ የሚሰጡበት ቦታ፣ የጊዜ፣ የጥራት፣ የወጪ፣ የሚሠጡበት ሁኔታ፣ ከተገልጋዮች የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎችንና መርሆችን የሚገልፁ የቃልኪዳን ሠነድ ለማዘጋጀት የዜጐችን ፍላጐትና የሙያ ብቃት ማረጋገጫ ኤጀንሲውን አቅም ያገናዘበ የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ለማስቀመጥ እንድረዳ ይህ የዜጎች ቻርተር ተዘጋጅቶ ቀርቧል፡፡

**ክፍል አንድ**

1. **የቻርተሩ ዓላማ፣ የተቋሙ ስም፣ ራዕይ፣ ተልዕኮና ዕሴቶች**
	1. **የቻርተሩ ዋና ዓላማ፡-**

የሲዳማ ብሔራዊ ክልላዊ መንግስት የሙያ ብቃት ማረጋገጫ ኤጀንሲ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች ተገልጋዮች የት፣ እንዴት፣ በምን ያህል ጊዜና የጥራት ደረጃ ማግኘት እንደሚችሉ የአገልግሎት ስታንዳርዶችን በማውጣት ለተገልጋዩ ምቹ ሁኔታን መፍጠር ነው፡፡

**1.1.1. የቻርተሩ ዝርዝር ዓላማዎች፡-**

* ኤጀንሲው የተገልጋዮችን ፍላጎት ለማርካት ወቅቱን የጠበቀ ቀልጣፋና ጥራት ያለውን አገልግሎት ለመስጠት፣
* ተገልጋዮች ከኤጀንሲው የሚፈልጉትን አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት ያለባቸው ቅድመ ሁኔታዎች ምን እንደሆኑ ማሳወቅ፣
* ግልፀኝነትና ተጠያቂነት ያለው አሰራር በመዘርጋት መልካም አስተዳደርን ለማስፈን
* ተገልጋዮች ለሚፈልጉት አገልግሎት መረጃ የማግኘት፣ ጥቆማ የማቅረብ፣ ቅሬታ የማቅረብና ላቀረቡት ጥያቄ ምላሽ የማግኘት መብት እንዳላቸው ለመግለፅ፣
* የሚመለከታቸው የህዝብ ክንፍና ባለድርሻ አካላት ሚናቸውን እንዲወጡ ለማስቻል፣
	1. **የተቋሙ ስም**

ተቋሙ የሲዳማ ብሔራዊ ክልላዊ መንግስት የሙያ ብቃት ማረጋገጫ ኤጀንሲ ተብሎ ይጠራል፡፡

 **1.3. የተቋሙ ራዕይ**

ለኢትዮጵያ ሁሌነረተናዊ ብልጽግና በሙያ አስተዋጽኦ የሚያበረክት፣ ብቁና ተቀዳዳሪ የሰው ኃይል በ2022 ተገንብቶ ማየት፤

* 1. **የተቋሙ ተልዕኮ፡-**

የ21ኛውን ክፍለ ዘመን የሚመጥን በዝቅተኛና መካከለኛ ደረጃ የሰለጠነና የበቃ የሰው ኃይል በመፍራት፣ ችግር ፈቺ ቴክኖሎጂ በማቅረብና በማሸጋገር ለኢንዳስትሪው የተሟላ ኤክስተንሽን በመስጠት ለሀገርቱ ሁሌንተናዊ ብልጽግና አስተዋጽኦ ማድረግ፤

* 1. **ዕሴቶቻችን**
* ታማኝነት
* ተጠያቂነት
* ግልፀኝነት
* ውጤታማነት
* አሳታፍነት
* ብቃት
* ጥራት
* ልህቀት/ፈጠራ
* ፍትሃዊነት

 **ክፍል ሁለት**

* 1. **የተቋሙ ተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት፤የተገልጋዮች መብቶችና ግዴታዎች፤ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል፤**
		1. **ተገልጋዮች፤**
* የግል፣ የመያድና የመንግስት ቴ/ሙ/ት/ሥ/ ተቋማት/ኮሌጆች
* ተመዛኞች
* መዛኞች
* ምዘና ጣቢያዎች
* የትኩረት ዘርፍ መሪ መ/ቤቶችና ባለሙያዎች
* የጥ/አነ/ኢንተርፕራይዞች
* የኢንዱስትሪ ዘርፍ ኢንተርፕራይዞች

* + 1. **ባለድርሻ አካላት፤**
* የትኩረት ዘርፍ መሪ መ/ቤቶች
* ሚዲያና የኮሚኒኬሽን ተቋማት
* የምርትና አገልግሎት ሰጪ ተቋማት
* የኢንዱስትሪ ባለቤቶች
* የህዝብ ክንፍ
	1. **የተገልጋይ መብቶች**
* በተቀመጡ ስታንዳርዶች መሰረት አገልግሎትና መረጃ የማግኘት
* ወቅታዊና ፈጣን ምላሽ ማግኘት
* ነፃ አስተያየትና ጥቆማ የማቅረብ
* ቅሬታ የማቅረብና ላቀረበው ቅሬታ ምላሽ የማግኘት
* ተገልጋዩ በፆታ፣ በቋንቋ፣ በብሔር፣ በሃይማኖት፣ በፖለቲካና በመሳሰሉት ጉዳዮች ልዩነት ሳይደረግ አገልግሎት ማግኘት
	1. **የተገልጋይ ግዴታዎች**
* የኤጀንሲውን የአሰራር ስርዓት ማክበር
* ግልፅና እውነተኛ መረጃዎችን ማቅረብ
* የሚፈለጉ ቅድመ ሁኔታዎችን ማሟላት፣
* የሚጠበቅባቸውን ግዴታዎች በወቅቱ ማጠናቀቅ

**2.5. ለተገልጋዮች የሚንገባው ቃል**

* ትህትናንና ቅንነትን በመላበስ በቻርተሩ በተቀመጡ ስታንዳርዶች መሰረት የተሟላ አገልግሎት እንሰጣለን፣
* ተገልጋዮችን በፍትሃዊነት፣ በክብርና ያለ አድልዎ በፅናት እናገለግላለን፣

**3. የሚሰጡ አገልግሎቶች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ እና ቅድመ ሁኔታዎች**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ተ.ቁ** | **የሚሰጡ አገልግሎቶች** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ** | **ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ** |
| **ጊዜ** | **የሚሰጥበት ሁኔታ** | **ጥራት** | **ወጪ** |
| 1 | በምዘና ሥርዓት ዙሪያ የግንዛቤ ስልጠና መስጠት  | የሙያ ብቃት ምዘና አገልግሎት ዳይሬክቶሬት | በየግማሽ ዓመት | የስልጠና ሰነድ | በስታንዳርዱ መሠረት | በፕሮፖዛሉ መሠረት | በጥሪው መሠረት በሥልጠና ቦታ መገኘት  |
| 2 | የሙያ ብቃት ምዘና መስጠት  | በምዘና ጣቢያ  | ጥያቄውከቀረበ ከ**10-15** ቀናት በኋላ  | * የፅሁፍ
* የተግባር
* የቃል ጥያቄ
* የኮምፕውተር ምዘና
 | በስታንዳርዱ መሠረት | በፕሮፖዛሉ መሠረት | * የተመዛኞች ዝርዝር የያዘ Log book (ሰነድ)
* በእያንዳንዱ ተመዛኝ ብዛት ክፍያ የተፈፀመበት

የባንክ ስሊፕ - የምዘና ጣቢያ ማቴርያል ማሟል |
| 3 | በምዘና ወቅት ክትትልና ድጋፍ ማድረግ  | የሙያ ብቃት ምዘና አገልግሎት ዳይሬክቶሬት | በ**1** ምዘና ፕሮግራም **24** ሰዓት /ሦስት ቀናት/  | በምዘና ጣቢያ በአካል በመገኘት | በመመሪያው መሠረት | በፕሮፖዛሉ መሠረት |  ምዘና ጣቢያው ለምዘናው የሚያስፈልጉ ጥሬ ዕቃዎችንና ማሽነሪዎች ወ.ዘ.ተ ማሟላት መዛኙ በምዘና አሰጣጥ ደንብ መሠረት ተከትሎ ምዘናውን ማከናወን ተመዛኙ የምዘናውን ሂደት ሥርዓት ተከትሎ ምዘናውን መመዘን |
| 4 | በምዘና ዙሪያ የሚቀርቡ ቅሬታዎችን መፍታት   | በምዘና ጣቢያናበኤጀንሲው  | -ቅሬታው በቀረበ በ**30** ደቂቃ -በ **3** ቀናት | - በቃል - በፅሁፍ  | በመመሪያው መሠረት |  **-** | የቅሬታ ማመልከቻ ማቅረብ  |
| 5 | ብቁ ለሆኑ ተመዛኞች የብቃት ማረጋገጫ ሠርትፊኬት መስጠት  | በኤጀንሲው ጽ/ቤት  | ምዘናው ከተጠናቀቀ ከ10-15 ቀናት  |  ጊዜያዊና ኦሪጅናል ሠርትፊኬት  | በስታንዳርዱ መሠረት | 1. ብ**ር**
 | -ማንነትን የሚገልፅ መታወቂያ- የሚፈለግ ክፍያ መክፈል- ፎቶ ግራፍ  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ተ.ቁ** | **የሚሰጡ አገልግሎቶች** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ** | **ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ** |
| **ጊዜ** | **የሚሰጥበት ሁኔታ** | **ጥራት** | **ወጪ** |
| 6 | የሙያ ብቃት ማረጋገጫ ሰርትፊኬት የማጣራት አገልግሎት መስጠት | በኤጀንሲው ጽ/ቤት  | በየዕለቱ | -በደብዳቤ-በዌብ ሳይት | በስታንዳርዱ መሠረት |  | የይጣራልኝ ጥያቄ/ደብዳቤ |
| 7 | ለምዘና ጣቢያዎች የዕውቅና ፈቃድ መስጠት  | የመዛ/ምዘ/ጣቢ/ፈቃድ አሰጣጥና ዕድሳት ዳይሬክቶሬት | ጥያቄው ሲቀርብ **10** ቀናት | ሠርትፍኬት  | በስታንዳርዱ መሠረት | በፕሮፖዛሉ መሠረት | -የምዘና ጣቢያነት ዕውቅና ጥያቄ ማቅረብ -በተጠየቁ የሙያ ዓይነቶች የተደራጁ ወርክሾፖች/ላቦራቶሪዎች -የተሟላ የሰው ኃይልና ምቹ የምዘና አካባቢ |
| 8 | የምዘና ጣቢያዎችን አደረጃጀት በመፈተሽ ሙያዊ ድጋፍ መስጠት  | የመዛ/ምዘ/ጣቢ/ፈቃድ አሰጣጥና ዕድሳት ዳይሬክቶሬት | በአንድ የምልከታ ቀን ሦስት ወርክሾፖችን  | በአካል ተገኝቶ በመፈተሽ ማደራጀት  | 100 % | በፕሮፖዛሉ መሠረት | የሚደራጁ ወርክሾፖችን ለሙያዊ ድጋፍ ምቹ ሁኔታዎችን መፍጠር  |
| 9 | የምዘና ጣቢያ ዕውቅና ፈቃድ ዕድሳት ማድረግ  | የመዛ/ምዘ/ጣቢ/ፈቃድ አሰጣጥና ዕድሳት ዳይሬክቶሬት | ከአካል ምልከታ በኋላ በ **5** ቀናት  | በፅሁፍ  | 100 % | በፕሮፖዛሉ መሠረት | የዕድሳት ፍላጐት ጥያቄ ማቅረብ |
| 10 | ኢንዱስትሪው መልምሎ ያቀረባቸውን ዕጩ መዛኞች በመስፈርቱ መሰረት መምረጥና ማሳወቅ  | የመዛ/ምዘ/ጣቢ/ፈቃድ አሰጣጥና ዕድሳት ዳይሬክቶሬት | ጥያቄው በቀረበ **3** ቀናት  | በግብ ስምምነት | በመመሪያው በተቀመጠው መሠረት |  | የትምህርት ዝግጅት ማስረጃ በሙያው 2 ዓመትና በላይ የሥራ ልምድ የብቃት ማረጋገጫ ሠርተፊኬትበሙያው እየሰራ ለመሆኑ የሚያረጋግጥ ደብዳቤ  |
| 11 | የመዛኝነት ሥነ- ዘዴ ሥልጠና መስጠት  | የመዛ/ምዘ/ጣቢ/ፈቃድ አሰጣጥና ዕድሳት ዳይሬክቶሬት |  **4** ቀናት  | * በገለፃ
* በተግባር
 | በስልጠና ማንዋሉ መሠረት | በፕሮፖዛሉ መሠረት | በጥሪው መሠረት በሥልጠና ቦታ መገኘት መስፈርቱንአሟልቶ መገኘት  |
| 12 | የመዛኝነት ዕውቅና ፈቃድ መስጠት  | የመዛ/ምዘ/ጣቢ/ፈቃድ አሰጣጥና ዕድሳት ዳይሬክቶሬት | **2** ዙር ምዘናዎችን በአግባቡ ሲወጣ  |  በፅሁፍ | 100 % |  |  መስፈርቱን አሟልቶ መገኘት |
| 13 | ለመዛኞች የተሃድሶ ሥልጠና መስጠት  | የመዛ/ምዘ/ጣቢ/ፈቃድ አሰጣጥና ዕድሳት ዳይሬክቶሬት | **2** ቀናት  | * በገለፃ
* በውይይት
 | 100 % | በፕሮፖዛሉ መሠረት | በጥሪው መሠረት በሥልጠና ቦታ መገኘት  |
| 14 | የመዛኝነት ዕውቅና ፈቃድ ዕድሳት ማከናወን  | የመዛ/ምዘ/ጣቢ/ፈቃድ አሰጣጥና ዕድሳት ዳይሬክቶሬት | የዕውቅና ጊዜ ከመጠናቀቁ አንድ ወር በፊት  |  በፅሁፍ  | በስታንዳርዱ መሠረት | \_\_\_\_\_\_\_ | - የእድሳት ፍላጐት ጥያቄ ማቅረብ- የሙያ ብቃት ምዘና መውሰድበሙያዉ እየሰራ ስለመሆኑ ማረጋገጫ ማቅረብ |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ተ.ቁ** | **የሚሰጡ አገልግሎቶች** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ** | **ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ** |
| **ጊዜ** | **የሚሰጥበት ሁኔታ** | **ጥራት** | **ወጪ** |
| 15 | ረቂቅ (Draft) የምዘና መሣሪያዎችን ማዘጋጀት  | የምዘና መሳ ዝግጅትና ጥና/ምር ዳይሬክቶሬት |  በ **7** ቀናት  |  በሰነድ  | 100 % | በፕሮፖዛሉ መሠረት |  ጥያቄ ማቅረብ |
| 16 | የምዘና መሣሪየዎች ክለሳ ማድረግ | የምዘና መሳርያዎች ዝግጅትና ጥና/ምር ዳይሬክቶሬት | አስተያየቱ በቀረበ በሰባት ቀናት  | በሰነድ | 100 % | በፕሮፖዛሉ መሠረት | የማሻሻያ አስተያየት   |
| 17 | የምዘና መሳሪያዎች ዝግጅትና ክለሳ ወቅት ክትትልና ድጋፍ ማድረግ | የምዘና መሳርያዎች ዝግጅትና ጥና/ምር ዳይሬክቶሬት | በ **7** ቀናት  | በሰነድ  | 100 % | በፕሮፖዛሉ መሠረት | ጥያቄ ማቅረብ |
| 18 | ስለ አገር አቀፍ የሙያ ደረጃ ምደባ **(EOS)** ለባለድርሻ አካላት የግንዛብቤ ማስጨበጫ ስልጠና መስጠት | የምዘና መሳርያዎች ዝግጅትና ጥና/ምር ዳይሬክቶሬት | በዓመት **2** ጊዜ | የስልጠና ሰነድ | በስታንዳርዱ መሠረት | በፕሮፖዛሉ መሠረት | በጥሪው መሠረት በሥልጠና ቦታ መገኘት  |
| 19 | ለምዘና መሳሪያ አዘጋጅ ባለሙያዎች**(TEP)** ስልጠና መስጠት | የምዘና መሳርያዎች ዝግጅትና ጥና/ምር ዳይሬክቶሬት | **3** ቀናት | የስልጠና ሰነድ | በስታንዳርዱ መሠረት | በፕሮፖዛሉ መሠረት | በጥሪው መሠረት በሥልጠና ቦታ መገኘት  |
| 20 | የጥናትና ምርምር ሥራዎችን ማከናወን  | የምዘና መሳርያዎች ዝግጅትና ጥና/ምር ዳይሬክቶሬት | ለአንድ ጥናት **3** ወር | -በሰነድ | 100 % | በፕሮፖዛሉ መሠረት | ለጥናቱ የሚያግዝ መረጃ መስጠት  |
| 21 | የምክር አገልግሎት መስጠት  | የሙያ ብ/ም/አገ/ዳይሬክቶሬት | ለአንድ የምክር አገልግሎት ፈላጊ **15** ደቂቃ | * በቃል
* በስልክ
* በጽሑፍ
 | 100 % |  - | በምዘና ሥርዓት ሂደት ላይየሚቀርብ የምክር ፍላጐት ጥያቄ  |
| 22 | ኮምፒዩተራይዝድ ምዘናን መምራት | የሙያ ብ/ም/አገ/ዳየይሬክቶሬት | በ**1** ምዘና ፕሮግራም **24** ሰዓት /ሦስት ቀናት/  | በኮምፒዩተር | 100 % | በፕሮፖዛሉ መሠረት | መሰረታዊ የኮምፒዩተር ክህሎት |
| 23 | መረጃ መስጠት | የሙያ ብ/ም/አገ/ዳየይሬክቶሬት |  በየዕለቱ | -በድህረ ገጽ-በጽሁፍ | በስታንዳርድ መሠረት |  **-** | የመረጃ ፍላጎት ጥያቄ |
| 24 | ዘመናዊ የመረጃ አያያዝ ላይ ስልጠና መስጠት | የመረጃ አስተዳደር ኬዝ ቲም |  በዓመት ሁለት ጊዜ | በስልጠና ማኑዋል | በስታንዳርድ መሠረት | በፕሮፖዛሉ መሠረት | በሥልጠና ቦታ መገኘት |
| 25 | የተመዛኝ መረጃ ማጣራት | በሙ/ም/አገ/ዳይሬክቶት የመረጃ አስተዳደር ኬዝ ቲም  | በየዕለቱ | * በጽሁፍ
* በኢሜል
 | በስታንዳርድ መሠረት |  - | የይጣራልኝ ጥያቄ በፅሁፍ ማቅረብ |
| 26 | ኔት ወርክ ዝርጋታ አገልግሎት መስጠት | በሙ/ም/አገ/ዳይሬክቶት የመረጃ አስተዳደር ኬዝ ቲም  | ጥያቄው በቀረበ በሁለት ቀናት | * በተግባር
 | 100% | በመመሪያው መሠረት | ጥያቄ ማቅረብ |
| 27 | የኢኮቴ ድጋፍ ማድረግ | በሙ/ም/አገ/ዳይሬክቶት የመረጃ አስተዳደር ኬዝ ቲም  | በየዕለቱ | * በተግባር
 | 100% |   - | ጥያቄ ማቅረብ |
| 28 | የኢኮቴ ስልጠና መስጠት | በሙ/ም/አገ/ዳይሬክቶት የመረጃ አስተዳደር ኬዝ ቲም  | በዓመት ሁለት ጊዜ | በማስልጠኛ ማንዋል | በስታንዳርድ | በፕሮፖዛሉ መሠረት | የስልጠና ፍላጎት |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ተ.ቁ** | **የሚሰጡ አገልግሎቶች** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ** | **ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ** |
| **ጊዜ** | **የሚሰጥበት ሁኔታ** | **ጥራት** | **ወጪ** |
| 29 | የኤጀንሲውን የሰው ሀብት ፍላጐት ማሟላት | የሰው ሀብት አመራር ዳይሬክቶሬት  | * በቅጥርና በዝውውር ከሆነ **15** ቀናት
* በምደባ ከሆነ ፍላጐቱ በቀረበ **2** ቀናት
 | በቅጥርበምደባ በዝውውር | በመመሪያው መሠረት |  - | የሥራ መደቡ የሚጠይቀውን የትምህርት ማስረጃና የሥራ ልምድ ማቅረብ |
| 30 | በሰው ሀብት ሥራ አመራር ደንቦች፣ መመሪያዎች፤ ማኑዋሎች ላይ ሥልጠና መስጠት  | የሰው ሀብት አመራር ዳይሬክቶሬት  | * በዕቅዱ መሠረት **2** ጊዜ ሆኖ በየዙሩ ለ **3** ቀናት
 | * በስልጠና ማኑዋል መሠረት
* በገለፃ
* በውይይት
 | በመመሪያው መሠረት |  **-** | ሥልጠና በሚሰጥበት ቦታ በሰዓቱ መገኘት  |
| 31 | ለማህደር ይዛወርልኝ ጥያቄ ምላሽ መስጠት  | የሪከርድና ማኅደር አገልግሎት  |   **1** ሰዓት  | በሸኚ ደብዳቤ በመላክ |  |  | ህጋዊ ደብዳቤ ማቅረብ |
| 32 | የሰው ሀብት ስታትስቲካል መረጃ አገልግሎት መስጠት፡፡  | የሪከርድና ማኅደር አገልግሎት  | * ከተዘጋጀ ሰነድ የሚጠናቀር ከሆነ **2** ሰዓት
* ከተሰበሰበው መረጃ የተለየ ከሆነ **1** ቀን
 | በሀርድ ኮፒበሶፍት ኮፒ | 100% |  **-** | * መረጃውን ከሚፈልገው አካል የሚፈለገውን መረጃ በዝርዝር የያዘ ደብዳቤ
* ሶፍት ኮፒ ከሆነ CD ማዘጋጀት
 |
| 33 | የገቢና ወጪ ደብዳቤዎችን ማስተናገድ | የሪከርድና ማኅደር አገልግሎት  | **10** ደቂቃ | በጹሑፍ | 100% |  **-** | * ወጪና ገቢ ደብዳቤዎች መቅረብ
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ተ.ቁ** | **የሚሰጡ አገልግሎቶች** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ** | **ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ** |
| **ጊዜ** | **የሚሰጥበት ሁኔታ** | **ጥራት** | **ወጪ** |
| 34 | የሠራተኞች የማህበራዊ ዋስትና ጥያቄ ምላሸ መስጠት  | የሰው ሀብት አመራር ዳይሬክቶሬት  |  ጥያቄው በቀረበ በ**5** ቀናት  |  በፅሁፍ | 100% |  - | የማህበራዊ ዋስትና ይከበርልኝና መለያ ቁጥር ጥያቄ ማመልከቻ ማቅረብ  |
| 35 | የሠራተኛውን ጥቅማጥቅሞች ማስከበር  | የሰው ሀብት አመራር ዳይሬክቶሬት  |  ጥያቄው በቀረበ **2** ቀናት  |  በፅሁፍ | በመመሪያው መሠረት |  - | የትምህርት ማስረጃ አገልግሎት  የሥራ አፈፃፀም |
| 36 | የሠራተኛውን የሥራ አፈፃፀም ግምገማ ውጤት ማሳወቅ  | የሰው ሀብት አመራር ዳይሬክቶሬት  |  ከተጠየቀ በኋላ ባሉት **2** ቀናት  | በፅሁፍ | 00% |  |  ጥያቄውን በቃል ማቅረብ  |
| 37 | የዓመት ዕረፍት ፈቃድ መስጠት  | የሰው ሀብት አመራር ዳይሬክቶሬት  |  **30** ደቂቃ  |  በፅሁፍ | በመመሪያው መሠረት |  - | ከሠራተኛው የሚቀርቡ የዓመት እረፍት ጥያቄ ማመልከቻ  |
| 38 | የሥራ ልምድ፣ የትብብር፣ የድጋፍ ደብዳቤ ወ.ዘ.ተ መረጃ መስጠት | የሰው ሀብት አመራር ዳይሬክቶሬት  |  **30** ደቂቃ  |   በፅሁፍ | በመመሪያው መሠረት |  **-** | * በሠራተኛው የሚቀርብ የሥራ ልምድ ጥያቄ ማመልከቻ
* የተጠየቀው ከመ/ቤቶች ከሆነ ህጋዊ ደብዳቤ ማቅረብ
 |
| 39 | ለቅሬታዎች ውሳኔ መስጠት  | የሰው ሀብት አመራር ዳይሬክቶሬት  | * ቅሬታው በቃል ከቀረበ **1** ሰዓት
* በፅሁፍ ከቀረበ **3** ቀናት
 | * በቃል
* በፅሁፍ
* በስልክ
 | በመመሪያው መሠረት |  **-** | ማመልከቻ ማቅረብ በአካል ከሆነ የቅሬታውን ዝርዝር ሁኔታ በግልፅ ማስረዳት  |
| 40 | የተሽከርካሪ ስምሪት መስጠት | ግ/ፈ/ን/አስተዳደር | **10** ደቂቃ | * በቃል
* በጽሁፍ
 | 100% |  **-** | የስምሪት ጥያቄ ማቅረብ |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ተ.ቁ** | **የሚሰጡ አገልግሎቶች** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ** | **ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ** |
| **ጊዜ** | **የሚሰጥበት ሁኔታ** | **ጥራት** | **ወጪ** |
| 41 | የጽዳትና ውበት አገልግሎት መስጠት | የጋራ አገልግሎት |  በየዕለቱ | በተግባር | 100% |  **-** | ጽዳትና ውቤት የሚያስፈልጋቸው ቦታዎች |
| 42 | የጥበቃ አገልግሎት መስጠት | የጋራ አገልግሎት | * በየዕለቱ /24 ሰዓት
 | በተግባር | 100% |  **-** | ህግና ደንብን ማክበር |
| 43 | በተለያዩ የገቢ ርዕሶች የውስጥ ገቢ ደረሰኝ መስጠት | የግ/ፋ/ንብ/አስ/ ዳይሬክቶሬት | **10** ደቂቃ | የገቢ ደረሰኝ በመቁረጥ | በመመሪያው መሠረት |  -  | * ገቢ የሚደረገውን ገንዘብ በአካል ይዞ መቅረብ
* ገቢ የተደረገበትን የባንክ ስሊፕ ይዞ ማቅረብ
 |
| 44 | የተለያዩ ክፍያዎችን መፈፀም  | የግ/ፋ/ንብ/አስ/ ዳይሬክቶሬት | **10** ደቂቃ | በሰነድ  | በመመሪያው መሠረት |  - | * የክፍያ ማዘዣ ደብዳቤ
* መረጃዎችን አሟልቶ መገኘት
 |
| 45 | ለግዥ ፍላጐት ጥያቄ ምላሽ መስጠት  | የግ/ፋ/ንብ/አስ/ ዳይሬክቶሬት | **5** ቀናት | በግዥ | በመመሪያው መሠረት |  **-** | የግዥ ፍላጐት እቅድ ማቅረብ  |
| 46 | የጨረታ ሰነዶችን መሸጥ  | የግ/ፋ/ንብ/አስ/ ዳይሬክቶሬት | **5** ቀናት | በሰነድ  | በመመሪያው መሠረት |  - | በጨረታ ሰነድ ላይ የተገለፁ መስፈርቶችን አሟልቶ መገኘት  |
| 47 |  የንብረት ቆጠራ ማካሄድና ማሳወቅ  | የግ/ፋ/ንብ/አስ/ ዳይሬክቶሬት | በዓመት **2** ጊዜ | በቆጠራ  | በመመሪያው መሠረት | በፕሮፖዛሉ መሠረት | * በኤጀነሲው የቀረበ የትዕዛዝ ደብዳቤ
* ንብረት ማስቆጠር
 |
| 48 | ግብኣት ማሰራጨት | የግ/ፋ/ንብ/አስ/ ዳይሬክቶሬት | **30** ደቂቃ | በሰነድ  | በመመሪያው መሠረት | **\_\_\_\_\_\_** | ከየሥራ ክፍሉ በፎርማት መሰረት ጥያቄ ማቅረብ |
| 49 | የሒሳብ አያያዝ ስልጠና መስጠት | የኦዲት ክፍል | በዓመት ሁለት ጊዜ በየዙሩ **4** ቀናት | * በሰነድ
* በቃል
* በተግባር
 | በኦዲት ማኑዋል | በፕሮፖዛሉ መሠረት | በጥሪው መሰረት በሥልጠና ቦታ መገኘት |
| 50 | ክትትልና ድጋፍ ማድረግ | የኦዲት ክፍል | በየዕለቱ | የግኝት ሪፖርት | በመመሪያው መሠረት |  - | አስፈላጊ መረጃዎችን ማቅረብ |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ተ.ቁ** | **የሚሰጡ አገልግሎቶች** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ** | **ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ** |
| **ጊዜ** | **የሚሰጥበት ሁኔታ** | **ጥራት** | **ወጪ** |
| 51 | የሙያ ምክር አገልግሎት መስጠት | የኦዲት ክፍል | በየዕለቱ **30** ደቂቃ | * በቃል
* በስልክ
 | በመመሪያው መሠረት |  - | የምክር አገልግሎት ጥያቄ |
| 52 | የፋይናንሻል፣ የንብረትና የአስተዳደር ሥራዎችን ኦዲት ማድረግ | የኦዲት ክፍል | * ፋይናንሻል ኦዲት የ**1** ወር በ**10** ቀናት
* የዘመኑን በየ**6**ወር
* ንብረት ኦዲት በዓመት **2** ጊዜ
* አስተዳደራዊ ሥራዎች በየዕለቱ
 | በሰነድ  | በመመሪያው መሠረት |  - | አስፈላጊ መረጃዎችን ማቅረብ |
| 53 | የኦዲት መረጃ መስጠት | የኦዲት ክፍል | በአንድ ሰዓት | በጽሁፍ | በመመሪያው መሠረት |  - | በኤጀንሲው የትዕዛዝ ደብዳቤ |
| 54 | የዕቅድ ዝግጅት ድጋፍ ማድረግ | የል/ዕቅ/ኢኮ/አስ/ ዳይሬክቶሬት | በዓመት ሁለት ጊዜ | በሰነድ  | በመመሪያው መሠረት |  **-** | ረቂቅ የዕቅድ ዝግጅት ሰነድ ማቅረብ  |
| 55 | የዕቅድ ዝግጅትና አፈፃፀም መገምገምና ግብረ መልስ መስጠት | የል/ዕቅ/ኢኮ/አስ/ ዳይሬክቶሬት | በየሩብ ዓመት | በጽሁፍ | በመመሪያው መሠረት |  - | የአፈፃፀም ሪፖርት |
| 56 | የበጀት አጠቃቀም ክትትል ማድረግ | የል/ዕቅ/ኢኮ/አስ/ ዳይሬክቶሬት | በየወሩ | በጽሁፍ | በመመሪያው መሠረት |  - | የበጀት አጠቃቀም ሪፖርት |
| 57 | በለውጥ ሥራዎች ዙሪያ ስልጠና መስጠት | የል/ዕቅ/ኢኮ/አስ/ ዳይሬክቶሬት | በዓመት ሁለት ጊዜ | በስልጠና ማኑዋል | በመመሪያው መሠረት | በፕሮፖዛሉ መሠረት | በሥልጠና ቦታ መገኘት |
| 58 | በሥነ- ምግባር ዙሪያ ስልጠና መስጠት | የሥነ-ምግባር መከታተያ ክፍል | በዓመት ሁለት ጊዜ | በስልጠና ማኑዋል | በመመሪያው መሠረት | በፕሮፖዛሉ መሠረት | በስልጠና ቦታ ላይ መገኘት |
| 59 | የመንግስት ሀብት አጠቃቀም ክትትል ማድረግ | የሥነ-ምግባር መከታተያ ክፍል | በየዕለቱ | * በፅሁፍ
* በቃል
* በስልክ
 | በመመሪያው መሠረት |  - | መረጃ ማቅረብ |
| 60 | በሥነ-ምግባር ጥሰት ዙሪያ ጥቆማ መቀበልና ምላሽ መስጠት | የሥነ-ምግባር መከታተያ ክፍል | * ጥቆማ በየዕለቱ
* ምላሽ በ**3**ቀናት
 | * በፅሁፍ
* በስልክ
* በኢሜል
 | በመመሪያው መሠረት |  **-** | በመረጃ የተደገፈ ጥቆማ |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ተ.ቁ** | **የሚሰጡ አገልግሎቶች** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ** | **ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ** |
| **ጊዜ** | **የሚሰጥበት ሁኔታ** | **ጥራት** | **ወጪ** |
| 61 | በHIV/AIDS ዙሪያ የግንዛቤ ስልጠና መስጠት | የኤች አይቪ ዘርፍ ክፍል  | በዓመት አራት ጊዜ | * በማኑዋል
* በብሩሸር
* በቡና ጠጡ

ፕሮግራም | በኤች አይቪ ሜይንስትሪሚንግ ማኑዋል | በፕሮፖዛሉ መሠረት | በስልጠና ቦታ ላይ መገኘት |
| 62 | የኮንዶም ስርጭትና ክትትል ማድረግ | የኤች አይቪ ዘርፍ ክፍል  | በየሳምንቱ አንድ ጊዜ | * በተዘጋጀ

የኮንዶም ማከማቻ ሳጥን | በኤች አይቪ ሜይንስትሪሚንግ ማኑዋል |  - | የኮንዶም ፍላጎት |
| 63 | የድጋፍና እንክብካቤ አገልግሎት መስጠት | የኤች አይቪ ዘርፍ ክፍል  | በየወሩ | * በማቴሪያል
* በገንዘብ
* በሀሳብ
 | **100%** | በፕሮፖዛል በሚሰላ |  - |

 **ክፍል አራት**

1. **የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ሥርዓት፣የቅሬታ አፈታት ሁኔታዎችና የተገልጋይ አስተያየት መስጫ መንገዶች፡-**
	1. **የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥነ-ሥርዓት፤**

በቻርተሩ በተቀመጡት ስታንዳርዶች መሰረት አገልግሎት ያላገኙ ተገልጋዮች ቅሬታቸውን በሚከተው አግባብ ማቅረብ ይችላሉ፡፡

1. ቅሬታ ያጋጠመው ተገልጋይ ቅሬታውን በቀጥታ አገልግሎት ለሰጠው ፈፃሚ በቃል፣ በፅሁፍ፣ በስልክ፣ በፋክስና በሌሎች አማራጮች ማቅረብ ይችላል፡፡

2. ቅሬታ የቀረበበት ፈፃሚ/ሠራተኛ/አመራር/ዳይሬክተር ወ.ዘ.ተ ለቅሬታው ተገቢውን ምላሽ ቅሬታው በቀረበ በ15 ደቂቃ ውስጥ ይሰጣል፡፡

3. ቅሬታው የቀረበበት አካል በሰጠው ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ ቀጥሎ ላለው የስራ ኃላፊ በተራ ቁጥር 1 በተጠቀሱት አማራጮች መሰረት ማቅረብ ይችላል፡፡

4. በተራ ቁጥር 3 መሰረት የቀረበለት የስራ ኃላፊ ቅሬታውን አጣርቶ በ30 ደቂቃ ጊዜ ውስጥ ምላሽ ይሰጣል፡፡

5. በተራ ቁጥር 4 መሰረት በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ ቅሬታውን ለተቋሙ ቅሬታ ሰሚ ወይም ለስነ-ምግባር መከታተያ ክፍል ያቀርባል፡፡

6. የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ ወይም የስነምግባር መከታተያ ክፍል ጉዳዩን ከሚመለከተው የስራ ኃላፊ ጋር በማጣራት በ1 ሰዓት ጊዜ ውስጥ ምላሽ ይሰጣል፡፡

7. በተራ ቁጥር 6 በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ ለተቋሙ የበላይ ኃላፊ ቅሬታውን ያቀርባል፡፡

8. የተቋሙ የበላይ ኃላፊ የቀረበውን ቅሬታ በ2 ቀናት ጊዜ ውስጥ ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በማጣራት ምላሽ ይሰጣል፡፡

9. በተቋሙ የበላይ ኃላፊ በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ ቀጥሎ ወዳለው እርከን ወይም ተቋሙ ተጠሪ ለሆነው አካል ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፡፡

10 በተራ ቁጥር 9 በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ በአገሪቱ ባሉት ህጎችና አሰራሮች ለሚመለከታቸው በማቅረብ መብቱን ማስከበር ይችላል፡፡

* 1. **የተገልጋይ አስተያየት መስጫ መንገዶች፡-**

አስተያየት ፣ ጥቆማ፣ ጥያቄና ማብራሪያ የሚሹ ተገልጋዮች ከዚህ በታች በተዘረዘሩት

መንገዶች ለሚመለከታቸው ማቅረብ ይችላሉ፡፡

* በኤጀንሲው በሚገኙ አስተያየት መስጫ መዝገብ ወይም ሳጥን
* በአካል በመገኘት
* በፖስታ ሣጥን ቁጥር 659
* ከዝህ በታች በሰንጠረዥ ውስጥ በተዘረዘሩ ስልክ ቁጥሮች ማድረስ ይቻላል፡፡

 **ክፍል አምስት**

1. **የክትትልና ግምገማ ስርዓት፡-**
	* + - በቻርተሩ ላይ በተቀመጠው መሰረት ተገልጋዩ አገልግሎት ስለማግኘቱ ኤጀንሲው በክትትልና ድጋፍ ያረጋግጣል፡፡
			- የሚሰጡ አገልግሎቶች በቻርተሩ መሠረት ስለመፈፀማቸው የኤጀንሲው የሥራ ኃላፊዎች በለውጥ ሰራዊት አደረጃጀቶችና አሰራሮች መሠረት በየሣምንቱና በየወሩ በመገምገም ሪፖርት ለተቋሙ የበላይ ኃላፊ ያቀርባሉ፡፡
			- የበላይ ኃላፊውም በየወቅቱ በቀረቡት የክትትልና ግምገማ ሪፖርቶች ላይ በመመስረት የእርምትና የማስተካከያ እርምጃዎች ይወስዳል፡፡
			- ተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት በዓመት አራት ጊዜ በተግባር አፈፃፀሞች ላይ ውይይት የሚያደርጉበትና አስተያየት የሚሰጡበት መድረክ ይዘጋጃል፡፡
			- በአመት **2** ጊዜ የተገልጋዮች እርካታ የዳሰሳ ጥናት ይደረጋል፡፡
			- የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓት ተዘርግቶ በየጊዜው ተገልጋዮች የሚሰጡት አስተያየት እየተሰበሰበና እየተተነተነ ማሻሻያ የሚደረግበት አካሄድ ተግባራዊ ይደረጋል፡፡

**ክፍል ስድስት**

1. **የኤጀንሲው የሥራ ክፍሎችና አድራሻ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ተ.ቁ | የሥራ ክፍል | አድራሻ |
| ስልክ | ፋክስ | ኢሜል |
| 1 | የኤጀንሲው ዳይሬክተር ጽ/ቤት | 0462121140 |   |  |
| 2 | የሙ/ምዘና አገልግሎት ዳይሬክቶሬት | 0462121154 |   |  |
| 3 | የም/መሳ/ዝግ/ጥና/ምር/ዳይሬክቶሬት | 0462121129 |  |  |
| 4 | የመዛ/የም/ጣቢ/ፈቃድ አሰ/ዕ/ዳይሬክቶሬት | 0462121128 |  |  |
| 6 | የሰው ሀብት ሥ/አመ/ዳይሬክቶሬት | 0462121155 |  |  |
| 7 | ግ/ፋ/ንብ/አስ/ዳይሬክቶሬት | 0462121134 |  |  |