



የህዳሴው ግድብ

በደቡብ ወሎ ዞን አስ/ጽ/ቤት  
የከላ ወረዳ አስ/ ጽ/ቤት

Kelela worda Adminstration  
Office



የዜጎች ቻርተር  
Citizen Charter

ከለላ/2008 ዓ.ም

## አድራሻ

ከሌላ ወረዳ አስተዳደር ም/ቤት ግቢ

01 ከሌላ ቀበሌ

§ - 033 451 0165/0411

ፋክስ - 033 451 0164

ኢሜል - [swkelelaict@gmail.com](mailto:swkelelaict@gmail.com)

ዌብሳይት - [www.swka.tk](http://www.swka.tk)

## የሀገራችን ራዕይ:-

“ በህዝብ ተሳትፎና በህዝቦች መፈቃቀድ ላይ የተመሰረተ ዲሞክራሲያዊ ስርዓትና መልካም አስተዳደር የሠፈነባት ፣ ማህበራዊ ፍትህ የነገሰባትና ከድህነት ተላቃ መካከለኛ ገቢ ያላት ኢትዮጵያን እውን ማድረግ ነው ”

## የክልላችን ራዕይ:-

“ አስተማማኝ ሠላም ፣ ዲሞክራሲና መልካም አስተዳደር የሠፈነበት ፣ ማህበራዊና ፍትህ የነገሰበት ፣ ከድህነት የተላቀቀና መካከለኛ ገቢ ያለው ክልል እውን ሆኖ ማየት ”

ከዚህ በላይ እንደተቀመጠው መ/ቤቱ ለዜጎች የሚሰጠውን አገልግሎት በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት በማገልገል የሚነሱ ቅሬታዎችን በቅንነት በመቀበልና በማስተካከል መልካም አስተዳደርን ለማስፈን የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ ለማሻሻል ቻርተሩ የጋራችን ስለመሆኑ

ተ.ቁ	ሰራተኛው ስም	ፆ	የስራ ኃላፊነት	የስምምነት ፊርማ
1	አቶ አፍዶል ሙላት ሙላ	ወ	የጽ/ቤት ኃላፊ	
2	አቶ አሰን አህመድ	ወ	ሂደት አስ/	
3	አቶ ሁሴን ሙሀመድ	ወ	ባለሙያ	
4	አቶ ሸመልስ ታሪኩ	ወ	ባለሙያ	
5	አቶ ሙሀመድ እንድሪስ	ወ	ሂደት አስ/	
6	ወ/ሮ አሚናት ወርቁ	ሴ	ባለሙያ	
7	ወ/ሪት መዳዊት አሊ	ሴ	ባለሙያ	
8	አቶ ሻረው መኮነን	ወ	ሂደት አስ/	
9	አቶ ተስፋዬ አሸብር	ወ	ባለሙያ	
10	ወ/ሮ መላኬ ለማ	ሴ	ባለሙያ	
11	ወ/ሮ ህይወት መሰረት	ሴ	የጽ/ቤ./አስ/ባለሙያ	
12	አቶ አንዱዳለም ታፊሰ	ወ	ሂደት አስ/	
13	ወ/ሮ ብዙዬ ከበደ	ሴ	የጽ/ቤ./አስ/ባለሙያ	
14	ወ/ሪት ፀሃይ ሹምዬ	ሴ	የጽ/ቤ./አስ/ባለሙያ	
15	ወ/ሮ ግርማነሽ ዮሀንስ	ሴ	የጽ/ቤ./አስ/ባለሙያ	
16	አቶ አለባቸው ሉሌ	ወ	ባለሙያ	
17	አቶ እንድሪስ ሙህዬ	ወ	ባለሙያ	
18	አቶ ኑሩ በሸር	ወ	ባለሙያ	
19	ወ/ሮ ይመኙሻል አባተ	ሴ	ላይዘን አፊሰር	
20	ወ/ሪት ነኢማ ሁሴን	ሴ	አግረኛ ፖስተኛ	
21	ወ/ሪት ሙሉ ቦጋለ	ሴ	ጽዳትና ተላላኪ	
22	አቶ እንድሪስ አሊ	ወ	ጽዳትና ተላላኪ	
23	አቶ ሙሀመድ አሰን	ወ	ጽዳትና ተላላኪ	
24	አቶ ደረሰ ይማም	ወ	ጽዳትና ተላላኪ	
25	አቶ ታረቀ ለገሰ	ወ	ጥበቃና አትክልተኛ	
26	አቶ ተስፊዩ አያሌው ጀጎሌ	ወ	ጥበቃና አትክልተኛ	
27	አቶ ሙሀመድ ይመር	ወ	ጥበቃና አትክልተኛ	
28	አቶ አህመድ አሊ	ወ	ጥበቃና አትክልተኛ	
29	አቶ ቴዎድሮስ አለባቸው	ወ	የመ/መ/ሹፊር	
30	አቶ መስፍን አሊ	ወ	የመ/መ/ሹፊር	
31	ወ/ሮ መሰረት እንድሪስ	ሴ	የጽ/ቤ./አስ/ባለሙያ	

በጥል ደረጃ የምንሰጣቸው  
አገልግሎቶች

- የጥበቃ አገልግሎት
  - የላይዘን አፈሰር አገልግሎት
  - የመረጃ ዴቫስ አገልግሎት
  - የመጀ/ደ/ቅ/ሰሚ አገልግሎት
  - የጽዳትና የመላላክ አገልግሎት
- ናቸው ።።

በአማራ ብሄራዊ ክልላዊ መንግስት  
በደቡብ ወሎ ዞን አስ/ጽ/ቤት  
የከለላ ወረዳ አስተዳደር ጽ/ቤት

1. የተቋሙ ስም - የከለላ ወረዳ አስተዳደር ጽ/ቤት
2. የጽ/ቤቱ ተልዕኮ:-
  - 2.1 የዴሞክራሲ ተቋማትንና የመልካም አስተዳደር አደረጃጀትን ማጠናከር፣ የክትትል፣ የድጋፍና የኢንሰፔክሽን ተግባራትን ማከናወን።
  - 2.2 ልማትን የሚያፋጥኑ የሚወጡ ህጎችን ተግባራዊ ማድረግና አፈፃፀማቸውን መከታተል።
  - 2.3 ለመንግስታዊ ተቋማት ፣ ሲቪክ ማህበራት ፣ ዜጎችና ከመካከለኛ አስከ ከፍተኛው አመራር ሁለንተናዊ የድጋፍ አገልግሎት መስጠት።
3. የጽ/ቤቱ ራዕይ:-
 

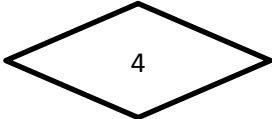
ሰብአዊና ዴሞክራሲያዊ መብቶች የተረጋገጡበት፣ መልካም አስተዳደር የሰፈነበት ፣ በሁሉም የልማት መስኮች ፈጣን እድገት የተመዘገበበትና ድህነትን ታሪክ ያደረገ ዞን ተፈጥሮ ማየት።
4. የቻርተሩ ዓላማ:-
  - 4.1. አጠቃላይ ዓላማ
  - 4.2. ዝርዝር ዓላማዎች
    - \* የዜጎች መረጃ የማግኘት መብት ለማረጋገጥ፣
    - \* ለዜጎች ጥራት ያለው አገልግሎት ለመስጠት፣
    - \* ተጠያቂነትንና ግልጽነትን ለማስፈን፣
    - \* ዜጎች ምን ዓይነት አገልግሎት በምን ያህል ጊዜ ፣ መጠንና የጥራት ደረጃ ማግኘት እንደሚገባቸው በማሳወቅ፣
    - \* ዜጎች በተቋሙ አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት ፣ ጥቆማና ግብዓት የሚሰጡበትን ሁኔታ በማመቻቸት አሰራርን ማስተካከል።

**5. የጽ/ቤቱ እሴቶች**

- በየደረጃው ብቃት ያለው ዞናዊ አመራር ለመፍጠር ጠንክረን እንሰራለን፤
- ህዝባዊ ወገንተኝነታችንን በስራ እናረጋግጣለን፤
- ፍትሃዊ የሆነ ህግ እንዲወጣና ተግባራዊ እንዲሆን እንሠራለን፤
- የህግ የበላይነትን እናከብራለን፤
- የባለጉዳዮቻችንን ጥያቄ በጥምናና በትህትና እናዳምጣለን ፤ በወቅቱ ተገቢውን ምላሽ እንሰጣለን፤
- በአኩልነት ላይ የተመሰረተ የሥርዓተ ጾታ መርህን እንከተላለን፤
- የሕብረተሰቡንና የመ/ቤቱን ሠራተኞች ዲሞክራሲያዊ ተሳትፎ ያረጋገጠ አሰራር እንከተላለን፤
- የግለሰቦችን ጥረትና ተሳታፊነት እንዲጎለብት ጠንክረን እንሠራለን፤
- ተደጋግፎ የመሰራት ባህልና መተማመን በመ/ቤቱ ውስጥ እንዲሰፍን እናደርጋለን፤
- የግለሰብና የቡድን መብትን እናከብራለን፡፡

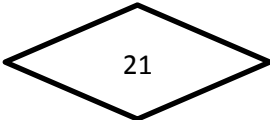
**6. የጽ/ቤቱ ተገልጋዬች**

- ❖ የደ/ወሎ አስተዳደር ጽ/ቤት፤
- ❖ የመንግስት ተቋማት፤
- ❖ የከተማ ነዋሪውና የገጠሩ አርሶ አደር፤
- ❖ የሲቪክ ማህበራት፤
- ❖ የንግድ ማህበረሰብ፤
- ❖ የሐይማኖት ተቋማት፤
- ❖ አጎራባች ወረዳዎች
- ❖ መንግስታዊ ያልሆኑ ድርጅቶች፤
- ❖ የመንግስት የልማት ድርጅቶች፤
- ❖ የወረዳ የመንግስት ሠራተኞች፤



- ❖ አስተዳደር ጽ/ቤት
- ❖ አፈ-ጉባኤ ጽ/ቤት
- ❖ መን/ትራ/ጽ/ቤት
- ❖ የህዝ/ቅሬ/ሰሚ ጽ/ቤት
- ❖ ንግ/ኢን/ከ/ል/ጽ/ቤት
- ❖ ሚሊሻ ጽ/ቤት
- ❖ አሰ/ፀጥ/ጉ/ጽ/ቤት
- ❖ ቴክ/ሙያ ኢን/ጽ/ቤት
- ❖ ሴቶ/ህፃ/ጉ/ጽ/ቤት
- ❖ ፍትህ ጽ/ቤት

ናቸው ፡፡



17. አድራሻዎቻችን በስራ አስኪያጆቻችን

ተ. ቁ	ስራተኛው ስም	ፆታ	የስራ ኃላፊነት	ሞባይል ስ.ቁጥር	ቀበሌ
1	አቶ ሃይለማርያም ከበደ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0914075993	01
2	አቶ ተስፋዬ ጀማል	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0919960460	02
3	ወ/ሮ ብርቱካን ዋሲሁን	ሴ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0914328935	03
4	አቶ አሊ አህመድ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0945687423	04
5	አቶ ከብረት ሞላ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0921970489	05
6	አቶ አንዱዳለም አራጋው	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0919942190	06
7	አቶ እንድሪስ ሙህዬ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0914331075	07
8	አቶ ጌታቸው ኑርዬ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0945679801	08
9	አቶ ጀማል ኡስማን	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0923744789	09
10	አቶ ቀለምወርቅ ከብረት	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0925031090	010
11	አቶ ደምሰው ጎበዜ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0945679661	011
12	ወ/ሪት ዘውዴ ሸፋው	ሴ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0942298162	012
13	አቶ እንድሪስ አሰን	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0923361377	013
14	አቶ ሙሀመድ አሊ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0914361772	014
15	አቶ ሙሀመድ ያሲን	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0923739078	015
16	አቶ ጀማል ሙሀመድ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0925031267	016
17	ወ/ሮ አለም ሙህዬ	ሴ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0923439667	017
18	አቶ ሀይሉ ክበበው	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0919982972	018
19	አቶ ሙሀመድ ግርማ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0942284125	019
20	አቶ አያሌው አህመድ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0936131990	020
21	አቶ ሙሀመድ የሱፍ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0923744851	021
22			የቀበሌ ስራ አስኪያጅ		022
23	አቶ ሙሀመድ ሰይድ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0923744851	023
24	አቶ ጌትነት ዘለቀ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0928372901	024
25	አቶ ሙሀመድ ጀማል	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0917935128	025
26	አቶ እንድሪስ አህመድ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0922547302	026
27	አቶ ሸሪፍ አህመድ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0914299167	027
28	አቶ ጋሻው አባተ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0922611308	028
29	አቶ አወቀ አድማሱ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0935034660	029
30	አቶ መልካሙ ሙህዬ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	<b>0935589649</b>	030
31	አቶ ይመር ሙሀመድ	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0922940270	031
32	አቶ ብርሃነመስቀል	ወ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0923647880	032
33	ወ/ሮ ራውዳ አሳምነው	ሴ	የቀበሌ ስራ አስኪያጅ	0927379981	033
34	አቶ ሙሀመድ በሸር	ወ	ስራ አስኪያጅ	0914322447	01 ልጋማ
35	ወ/ሪት ምሳው ሲራጅ	ሴ	ስራ አስኪያጅ	0914355766	01 አቤትውሃ
36	አቶ ማህመድ ጌቶ	ወ	ስራ አስኪያጅ	0914060477	01
37	አቶ ተስፋዬ ሰማኝ	ወ	ስራ አስኪያጅ	0914625019	01
38	አቶ አባተ አያሌው	ወ	ስራ አስኪያጅ	0914059296	01 ከለላ

## 7. የጽ/ቤቱ የህዝብ ክንፍ

\* የአረጋውያን ማህበር

\* የአካል ጉዳተኞች ማህበር

\* የወጣቶች ማህበር

\* የሴቶች ማህበር

\* የአርአያ ትውልድ አድን ማህበር

\* የሴቶችና ወጣቶች ፌዴሬሽን

ተ/ቁ	የአገልግሎት ዓይነት	የሥራ ሂደት	አገልግሎት የሚሰጥበት ወረቀት		የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶች		አገልግሎቱን በማግኘት ከተገለጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			የሥራ ሂደት	የሥራ ሂደት	የሥራ ሂደት	የሥራ ሂደት	
1	የማህበረሰብ አቀፍ ጤና መድኃኒት		አ	አ			
1.1	የጽ/ቤታችንን የልማት ስራዎች መገንባት		አ	አ	1	100%	
1.2	የተገለጋይ እርካታ በማሳደግ አገልግሎትን ማሻሻል		አ	አ	100%	100%	
1.3	የበጀት አጠቃቀምን ማሻሻል		አ	አ	1:1	100%	
1.4	ከህ/ሰብ የሚሰበሰቡ ገንዘብ ኮብክት መከላከል		አ	አ	100%	100%	
1.5	የጤና መድኃኒት አባላትን ማፍራት በፕሮጀክት		አ	አ	100%	100%	
1.6	የጤና መድኃኒት አባላት እድሳት /በተጠሪ/		አ	አ	100%	100%	
1.7	የጤና መድኃኒት ገቢ ማሰባሰብ		አ	አ	8004	100%	
1.8	ለጤና መድኃኒት አባላት ህክምና አገ/መሳጠት		አ	አ	5541941	100%	
1.9	የወረዳውን ቀበሌዎች በሙሉ በመሰጠት ፕሮግራም ማቀፍ		አ	አ	32497	100%	
1.10	የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂን አጠቃቀም ማሻሻል		አ	አ	38	100%	
1.11	የእርስ በርስ መመዘኛ/ ልምድ ልውውጥ		አ	አ	12	100%	

17. አድራሻዎቻችን በጽ/ቤት

ተ.ቁ	ሰራተኛው ስም	ፆታ	የስራ ኃላፊነት	ሞባይል ስ.ቁጥር	የቢሮ ስ.ቁጥር
1	አቶ አፍዶል ሙላት ሙሳ	ወ	የጽ/ቤት ኃላፊ	0914298709	0334510165
2	አቶ አሰን አህመድ	ወ	ሂደት አስ/	0914357077	0334510411
3	አቶ ሁሴን ሙሀመድ	ወ	ባለሙያ	09210491123	0334510411
4	አቶ ሸመልስ ታሪኩ	ወ	ባለሙያ	0927384140	0334510411
5	አቶ ሙሀመድ እንድሪስ	ወ	ሂደት አስ/	0914	0334510307
6	ወ/ሮ አማኝት ወርቁ	ሴ	ባለሙያ	0920188425	0334510307
7	ወ/ሮ መዳዊት አሊ	ሴ	ባለሙያ	0942617724	0334510307
8	አቶ ሻረው መኮነን	ወ	ሂደት አስ/	0923361301	
9	አቶ ተስፋዬ አሸብር	ወ	ባለሙያ	0960775066	
10	ወ/ሮ መላኬ ለማ	ሴ	ባለሙያ	0926274280	
11	ወ/ሮ ህይወት መሰረት	ሴ	የጽ/ቤት/አስ/ባለሙያ	0914060529	
12	አቶ አንዱዳለም ታፈሰ	ወ	ሂደት አስ/	0920188459	
13	ወ/ሮ ብዙዬ ከበደ	ሴ	የጽ/ቤት/አስ/ባለሙያ	0920526459	
14	ወ/ሮ ፀሃይ ሹምዬ	ሴ	የጽ/ቤት/አስ/ባለሙያ	0910837923	
15	ወ/ሮ ግርማነሽ ዮሀንስ	ሴ	የጽ/ቤት/አስ/ባለሙያ	09	
16	አቶ አለባቸው ሉሌ	ወ	ባለሙያ	0914335386	
17	አቶ እንድሪስ ሙሀዬ	ወ	ባለሙያ	0914337181	
18	አቶ ኑሩ በሸር	ወ	ባለሙያ	0914611387	
19	ወ/ሮ ይመኙሻል አባተ	ሴ	ላይዘን አፊሰር	0914355796	
20	ወ/ሮ ነኢማ ሁሴን	ሴ	አግረኛ ፖስተኛ	0914341559	
21	ወ/ሮ ሙሉ ቦጋለ	ሴ	ጽዳትና ተላላኪ	0937386345	
22	አቶ እንድሪስ አሊ	ወ	ጽዳትና ተላላኪ	0922926550	
23	አቶ ሙሀመድ አሰን	ወ	ጽዳትና ተላላኪ	0935589923	
24	አቶ ደረሰ ይማም	ወ	ጽዳትና ተላላኪ	0938387695	
25	አቶ ታረቅ ለገሰ	ወ	ጥበቃና አትክልተኛ	0946272471	
26	አቶ ተስፋዬ አያሌው ጀጎሌ	ወ	ጥበቃና አትክልተኛ	0933928799	
27	አቶ ሙሀመድ ይመር	ወ	ጥበቃና አትክልተኛ	0927410109	
28	አቶ አህመድ አሊ	ወ	ጥበቃና አትክልተኛ	0938372953	
29	አቶ ቴዎድሮስ አለባቸው	ወ	የመ/መ/ሹፊር	0920785425	
30	አቶ መስፍን አሊ	ወ	የመ/መ/ሹፊር	0927384182	
31	ወ/ሮ መሰረት እንድሪስ	ሴ	የጽ/ቤት/አስ/ባለሙያ	0935591344	

14.4 በአለታዊ፣ሳምንታዊና ወርሃዊና ሩብ ዓመት አፈፃፀም የተያዙ መረጃዎችንና ግብረ መልሶችን በግብዓትነት እንጠቀማለን

**1.5 . የመረጃ ማስተላለፊያና ማግኛ መንገዶች**

- በስልክ 0334510165፣0334510411፣0334510307
- በኢ.ሜይል
- በፋክስ

**1.6 . የወቅታዊ መረጃ ማስተላለፊያ ዘዴዎች**

- በመገናኛ መረጃዎች
- በማስታወቂያ ሰሌዳ
- በመድረኮች
- በመጽሕፍት
- በብሮሽር

**1.7 . ሪፖርት**

- በጽሁፍ
- በኢ.ሜይል
- በስልክ በዌብሳይት
- መደበኛ የተገልጋይ መድረኮች
- በዓመታዊ መጽሕፍት

ተ/ቁ	የአገልግሎት ዓይነት	የሰራሃይት	አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታዎች		የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶች			አገልግሎቱን በማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጽ/ቤት	ወረዳ	በጊዜ	በመጠን	በጥረት	
2	የወሳኝ ኩነቶች ምዝገባ ዋና የሰራ ሐይት							
2.1	በአገልግሎት አሰጣጥ የረኩ ተገልጋዮች በጥርስነት		☑	☑	70		100%	
2.	ውጤታማ ስራ ላይ የዋለ ሀብት በጥርስነት		☑	☑	98		100%	
2.3	የተገኘ የተጨማሪ ፋይናንስ መጠን በጥርስነት		☑	☑	500		100%	
2.4	የተዘጋጁ ፕሮጀክቶች ብዛት በጥርስነት		☑	☑	1		100%	
2.5	ተቀባይነት ያገኙ ፕሮጀክቶች ብዛት በቆጥር		☑	☑	1		100%	
2.6	ግንዛቤ የተፈጠረላቸው የተቆማት አመራሮች በቆጥር		☑	☑	57		100%	
2.7	ከወረዳ እስከ ቀበሌ ግንዛቤ ያገኙ የሰሚቱ አባላት		☑	☑	273		100%	
2.8	ግንዛቤ ያገኙ እድር አመራሮች ብዛት				119		100%	
2.9	ግንዛቤ ያገኙ የተላያዩ የሀገር/ክፍሎች በቆጥር		☑	☑	66751		100%	
2.10	ግንዛቤ ያገኙ ሴቶች በቆጥር		☑	☑	21772		100%	
2.11	ግንዛቤ ያገኙ ወጣቶች በቆጥር		☑	☑	114		100%	
2.12	ግንዛቤ የተፈጠረላቸው የአምነት አመራሮች		☑	☑	5		100%	
2.13	ግንዛቤ የተፈጠረላቸው የሲቪክ አመራሮች		☑	☑	30		100%	
2.14	ግንዛቤ የተፈጠረላቸው መ/ራን በቆጥር		☑	☑	1086		100%	
2.15	የአዎር ጊዜ ስልጠና ለቀበሌ ስራ አስኪያጆች በቆጥር		☑	☑	38		100%	

ተ/ቁ	የአገልግሎት ዓይነት	የሰራ ሂደት	የአገልግሎት አስጣጥ ስታንዳርዶች			አገልግሎት የሚሰጣቸው ቦታዎች	የአገልግሎት ቅድመ ሁኔታ
			ቦታ	ቦመጠን	ቦጥራት		
2.15	ግንዛቤ የተፈጠረላቸው ተማሪዎች በቁጥር	ግንዛቤ	35245	100%	ግንዛቤ		
2.16	ግንዛቤ የተፈጠረላቸው መግቢት ስራተኞች	ግንዛቤ	2062	100%	ግንዛቤ		
2.17	ለግንዛቤ ፈጠራ ስራ ዋለ ማዲያ ሽፋን ቦታ	ግንዛቤ	2	100%	ግንዛቤ		
2.18	ለግንዛቤ ፈጠራ ስራ ዋለ ማዲያ ሽፋን በአይነት	ግንዛቤ	4	100%	ግንዛቤ		
2.19	የተመረጡና የተተናኩ አሳዳጊዎች ብዛት	ግንዛቤ	342	100%	ግንዛቤ		
2.20	የተሰራጩ የክፍል መዘገቦች ብዛት በቁጥር	ግንዛቤ	950	100%	ግንዛቤ		
2.21	የተሰራጩ የምሳክር ወረቀት ብዛት በቁጥር	ግንዛቤ	16758	100%	ግንዛቤ		
2.22	ለመረጃ ደህንነት ሽልፍ/ክብኔት የሚሉ ቀበሌዎች	ግንዛቤ	70	100%	ግንዛቤ		
2.23	ቅሪታ መቀነስ በጥርስነት	ግንዛቤ	25	100%	ግንዛቤ		
2.24	የተሟላ ሰው ሃይል በጥርስነት	ግንዛቤ	100	100%	ግንዛቤ		
2.25	ጽ/ቤት የተሟላላቸው ቀበሌዎች በጥርስነት	ግንዛቤ	70	100%	ግንዛቤ		
2.26	የተመናኩ የልማት ስራዎች በቁጥር	ግንዛቤ	1	100%	ግንዛቤ		
2.27	የተሰራ የዳክሳ ጥናት በቁጥር	ግንዛቤ	1	100%	ግንዛቤ		
2.28	የተቀመረ ምርጥ ተሞክሮ በቁጥር	ግንዛቤ	1	100%	ግንዛቤ		
2.29	የተሰፋፋ ምርጥ ተሞክሮ ብዛት	ግንዛቤ	1	100%	ግንዛቤ		
2.30	የተካሄደ ድጋፍና ግምገማ ብዛት	ግንዛቤ	4	100%	ግንዛቤ		
2.31	የተሰጠ ግብረ መልስ ብዛት	ግንዛቤ	10	100%	ግንዛቤ		

**13. የቅሬታ አቀራረብ ስነ-ስርዓት**

- 13.1 በቻርተሩ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት አገልግሎት ያገኙ ወይም በአገልግሎት ያረካ ዜጋ ቅሬታ የማቅረብ መብት አለው።፤ የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓቱም ያለምንም ቀየሜታ በአግባቡ ይሆናል።
- 13.2 ቅሬታው ያለው ዜጋ ቅሬታውን በቀጥታ አገልግሎት ለሰጠው ፈጻሚ በቃል ፣ በጽሁፍ ፣ በሰልክ ፣ በፋክስና በኢሜል መግለፅ ይቻላል። ይህ እንደተጠበቀ ሆኖ በተጨማሪ የሀሳብ መስጫ ሳጥን በመጠቀም ያለውን ቅሬታና አስተያየት ማቅረብ ይቻላል።
- 13.3 ቅሬታው የቀረበለት ፈጻሚም የቀረበውን ቅሬታ አጣርቶ ወዲያውኑ ለቅሬታ አቅራቢው ተገቢውን ምላሽ መስጠት አለበት።
- 13.4 በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ቅሬታ አቅራቢ ወደሚቀጥለው ሃላፊ ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፤
- 13.5 ኃላፊው ቅሬታውን አጣርቶ አፋጣጥኝ ምላሽ መስጠት አለበት።

**14. ክትትልና ግምገማ ስርዓት፡-**

- 14.1. በቻርተሩ ላይ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት ዜጎች አገልግሎት ለማግኘታቸው በክትትልና ድጋፍ እናረጋግጣለን፤
- 14.2. የሰራ ክፍሎች ኃላፊዎችና ፈጻሚዎች በቻርተሩ መሠረት ስለመፈፀማቸው በየሳምንቱ ፣ በየ15 ቀኑና በየወሩ በመገምገም ሪፖርት ለማጽደቅ ማቅረብ ፣ በቀረቡ ሪፖርቶች ላይ በመመስረት የአርምትና የማስተካከያ እርምጃ እንወስዳለን።
- 14.3. በቼክ ሊሰጥ የተያዙ መደበኛና መደበኛ ያልሆኑ የመስክ ክትትልና ግምገማ አካላዊ ምልክታዎች የቃል መልሶችና የሰነድ ድጋፍ እናደርጋለን።
- 14.4. ስርጅይ መጠይቆችና ዜጎች(ተገልጋዮች)ጋር የሚደረጉ ውይይቶችና ግብረ-መልሶችን ተፈጻሚ እናደርጋለን
- 14.5. በዕለታዊ ፣ ሳምንታዊ፣ ወርሃዊና የሩብ ዓመት ዕቅድ አፈጻጸም የተያዙ መረጃዎችና ግብረ-መልሶች በግብዓትነት እንጠቀማለን።



9. አጠቃላይ የጥራት መርሆዎቻችን

- \* በስታንዳርዱ ላይ የተገለጹ አገልግሎቶችን በሚከተሉት አጠቃላይ የጥራት መርሆች ላይ ተመስርተን እንሰጣለን።

10. ዜጎች (ተገልጋዮች) ያላቸው መብቶች

- ሀ. በጽ/ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶችን የማግኘት መብት፤
- ለ. መረጃ የማግኘት መብት፤
- ሐ. በጽ/ቤቱ አሰራር ላይ አስተያየት የማቅረብ መብት፤
- መ. ቅሬታ የማቅረብ መብት።

11. ለዜጎች የምንገባው ቃል

- ሀ. የምንሰጣቸውን አገልግሎቶች በስታንዳርዳችን መሰረት እንፈጽማለን፤
- ለ. እቅዳችንን ሳናንጠባጥብ እንፈጽማለን፤
- ሐ. አገልግሎታችን በተገልጋዮቻችን ፍላጎት ላይ የተመሰረተ ነው፤
- መ. ለተገልጋዮች ፍትህዊ፣ቀልጣፋና ውጤታማ አገልግሎት እንሰጣለን፤
- ሠ. ተገልጋዮቻችንን በቅንነትና በታማኝነት እናገለግላለን።

12. የአስተያየት ፣ የግብዓትና ተሳትፎ ሂደት

- ሀ. ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጣችን ላይ በአካል ፣ በሚዲያ ፣ በሀሳብ መሰጫ መዝገብና ሳጥን እንዲሁም የምክክር መድረኮችን በመጠቀም አስተያየታቸውን እንዲሰጡ ይደረጋል።
- ለ. ከተገልጋዮች የተገኘውን አስተያየት በመገምገም እንደ ግብዓት በመጠቀም ግብረ መልስ እንሰጣለን።

ተ/ቁ	የአገልግሎት ዓይነት	የሰራ ሂደት	አገልግሎት የሚሰጣቸው ጽ/ቤት ቀበሌ		የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ			አገልግሎትን በማግኘት ከተገልጋዬ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጽ/ቤት	ቀበሌ	ቦታ	ቦታ	ቦታ	
1	አጀንዳ ውሳኔ ዝግጅትና ስርዓት/ በጽ/ቤት ሃላፊ በአመቱ ውስጥ በአስተዳደር ም/ቤቱ በማቅረብ የሚወስኗቸውን አጀንዳዎች አቅደው ፎርም ማዘጋጀት ለወረዳ አስተዳደር ም/ቤት አባላት የእቅድ ጥሪ ማስተላለፍ ከወረዳ አስ/ም/ቤት አባላት የሚላኩ እቅዶችን ተቀብሎ ማጠቃለል የተጠቃለለውን እቅድ ሪፖርት ለዋና አስተዳዳሪ ማቅረብ ምጥን ቃላ-ጉባኤ ማዘጋጀትና የባቤይ ውሳኔዎችን ለጽ/ቤቶች ማስተላለፍ							
2	የእጅ/ክትትል ግምገማ ምና ስራ ሐይት ስራ ሐይት ስር እስከ ቀበሌ ያለውን መቆጠር የልማት/ሰራዊት ማድረግ ጠንካራና ችግር ፈች የሆነ ድጋፍና ክትትል ስራ መሰረት ጠንካራና አስተማማኝ የሆነ ወረዳዊ መረጃ ማደራጀት መልካም አስተዳደርን ማስፈን							
3	የአገልግሎት አስ/ቅ/ማስ/ደ/የሰራ ሐይት የአገ/አሰጣጡን ቀልጣፋ የሚያደርግና የደንበኞችን ፍላጎት የያዘ ጥናት ማድረግ ምቹ አገልግሎት አሰጣጥ እንዲኖር ማድረግ የደንበኞች ቅሬታ ተቀብሎ መፍታት ድጋፍና ክትትል ማድረግ							

ተቆ	የአገልግሎት ዓይነት	የሰራ ሂደት	አገልግሎት የሚሰጣቸው ደብዳቤ		የአገልግሎት አሰጣጥ ሊካሄድ የሚችሉበት			አገልግሎትን በማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጽ/ቤት	ቀ/ቤል	በጊዜ	በመጠን	በጥራት	
	የእቅድ/ዘ/ወ/ደ/ጋይ የሰራ ሒደት							
	የመረጃ ዝግጅት			15 ቀን	100%		100%	
	እቅዶችን መዘጋጀት							
	የረዥም ዘመን ጠቅሚ እቅድ			20 ቀን	100%		100%	
	የመካከለኛ ዘመን እቅድ ዝግጅት			25 ቀን	100%		100%	
	ዓመታዊ እቅድ ዝግጅት			21 ቀን	100%		100%	
	ድጋፍና ክትትል በተመለከተ							
	የፕሮጀክት ግምገማ ማድረግ			5 ቀን	100%		100%	
	በየደብዳቤ ዓመቱ መደበኛ ስራ መግምገም			4 ቀን	100%		100%	
	የደብዳቤ ዓመት ሪፖርት ዝግጅት			4 ቀን	100%		100%	
	የ5 ዓመት የመጨረሻ ዘመን እቅድ ግምገማ			25 ቀን	100%		100%	

**8.6 የማህበረሰብ አቀፍ ጤና መድሀን**

- ነባርና አዲስ አባላትን ማፍራት
- ለአመራርና ባለሙያ ስልጠና መስጠት
- ከነባርና አዲስ አባላት የተቋሙን ገቢ ማሰባሰብ
- ልዩ ልዩ ህትመቶችን ማሳተፍና ለአገልግሎት ማዋል
- የጤና ተቋማትን መለየትና ውል መፈፀም
- የህክምና አገልግሎት ግዥ ማከናወን
- የጤና ተቋማትን አገልግሎት አሰጣጥ በመከታተልና አዲት ስራ በመስራት የማስተካከያ ግብረ-መልስ መስጠት
- የተቋሙን አመራር ማጠናከር
- የመረጃ ዝግጅትና ተግባራዊነትን ማስፋት
- የሂሳብና አዲቲንግ አገልግሎት መስጠት

**8.7 የወሳኝ ኩነት ምዝገባ ዋና የስራ ሒደት**

- በእያንዳንዱ ቀበሌ የክብር መዝገብ ሹም እንዲመደብ ማድረግ
- በወረዳው ውስጥ በእያንዳንዱ የህብ/ብ ክፍል ግንዛቤ እንዲፈጠር ማድረግ
- በአዋጅ መሰረት የወሳኝ ኩነቶች ስራ በእያንዳንዱ ቀበሌ መጀመር የሚያስችል ዝግጅት መስራቱን ማረጋገጥ
- በወረዳው ውስጥ ጥቅም ላይ የሚውሉ የክብር መዝገቦችን ዝግጅትና ስርጭት አለመስጠት ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በትብብር ይሰራል፣ይደገፋል፣፤ ክብር መዝገቦች ከወረዳ እስከ ቀበሌ መሰራጨታቸውን ይከታተላል
- አግባብ ካላቸው ከወረዳ እስከ ፌዴራል ደረጃ የመንግስት አካላት ጋር በመተባበር የክልሉን የወሳኝ ኩነቶች ምዝገባ መርሃ ግብርና መረጃ አጠቃቀም ስርዓት ያዘጋጃል አጠቃቀሙን ይከታተላል
- በክልሉ የወሳኝ ኩነቶች ምዝገባ አስፈላጊነትን የተለያዩ ዘዴዎችን በመጠቀም ትምህርት ይሰጣል

**8.4. የእቅድ ዝግጅት ክትትል ግምገማ በኩል**

- የመረጃ ዝግጅት
- የእቅድ ዝግጅት መስራት
  - የረዥም ዘመን እቅድ ጠቋሚ እቅድ ማዘጋጀት
  - የመካከለኛ ዘመን እቅድ ዝግጅት
  - አመታዊ እቅድ ዝግጅት
  - ክትትልና ግምገማ ማካሄድ
  - ፕሮጀክት ግምገማ ማካሄድ
  - በሩብ ዓመቱ የመደበኛ ስራዎችን መገምገም
  - የሩብ ዓመት ሪፖርት ዝግጅት
  - የ5 ዓመት እቅድ አጋማሽ ዘመን ግምገማ
  - የ5 ዓመት እቅድ መጨረሻ ዘመን ግምገማ

**8.5. በአይሲቲ ልማት ማስ/ዋና ስራ ሒደት በኩል**

**8.5.1 የመንግስት መረጃና መሰረተ ልማት በኩል**

- የአይሲቲ መደብ የሌላቸውን ሴ/መ/ቤቶች ቀላል የኮምፒውተር ጥገና መስጠት
- የቪዲዮ ኮን/አገልግሎት መስጠት
- የኔትወርክ ዲዛይን ጥናት ማካሄድ
- ለወረዳኔት መሳሪያዎች የቅድመ መከላከል ስራ ማካሄድ
- የድጋፍና ክትትል ስራ ማካሄድ

**8.5.2 በሲቪል ልማትና አስተዳደር በኩል**

- የደንበኞችን ድህረ-ገጽ ፍላጎት መለየት
- የድህረ-ገጽ ግንባታ ማካሄድ
- የድህረ-ገጽ ተጠቃሚዎችን ማስተዋወቅ
- የሚለሙ ሶፍትዌሮችን ማስተዳደርና እንዲጠቀሙበት ማድረግ
- የድጋፍና ክትትል ስራ ማካሄድ

**8.5.3 በሰው ሃይል ልማት በኩል**

- የስልጠና ፍላጎት መጠይቆችን አሰራጭቶ በማሰባሰብ ተፈላጊውን የስልጠና አይነቶች ለሰልጣኞች ስልጠና መስጠት
- የመሰረታዊ የምግብ-ተር ስልጠና መስጠትና ክፍተቶችን መሙላት

ተ/ቁ	የአገልግሎት ዓይነት	የአገልግሎት አጠቃቀም ስነ-ምግባር			የአገልግሎት ስነ-ምግባር ዓይነት
		የብድር	የገቢ	የጥራት	
	በኢንፎርሜሽን ኮምፒዩትሪንግ ቴክኖሎጂ ዋና የሰራ ሒደት				
	የመሰረተ ልማት ዝርዝርን ማስተዳደር	100%	15 ቀን	100%	የሚመለከተውን የገፊ ተጠቃሚ
	ሃርድዌርና ሶፍትዌር ጥገና				
	ኔትወርክ ማስተዳደር	100%	20 ቀን	100%	
	ተፈላጊውን ድጋፍ መስጠት	100%	25 ቀን	100%	
	• Customization	100%	21 ቀን	100%	
	• Deployment				
	• Testing ማድረግ				
	አገልግሎት መስጠትና ሶፍትዌሮችን ማስተዳደር	100%	5 ቀን	100%	
	አፕሊኬሽን ሶፍትዌር መጫንና ማስተካከል	100%	4 ቀን	100%	የሚመለከተውን የሰው ሀይል
	ድህረ-ገጽ ማስተዳደር	100%	4 ቀን	100%	
	ተቋሙ የሚያዘቸውን የኤሌክትሮኒክስ ኢቃዎች አስፎጥኝ ማቅረብ	100%	25 ቀን	100%	

በጥቅል በ2008 ዓ.ም በየትኛውም የሥራ ዘርፍ  
 አገልግሎት አሰጣጥ የተገልጋዮችን እርካታ  
 ደረጃ ----- ለማድረስ ተግባርን  
 እነሰራለን !!

**8. በጽ/ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎት አይነቶች**

**8.1. አጀንዳ ውሳኔ ዝግጅትና ስርጭት /በጽ/ቤት ሃላፊ**

- በአመቱ ውስጥ ም/ቤቱ በማቅረብ የሚወስኗቸውን አጀንዳዎች አቅደው የሚያቀርቡበትን ፎርማት ማዘጋጀት
- ለወረዳ አስ/ም/ቤት አባላት የአቅድ ጥሪ ማስተላለፍ
- ከወረዳ አስ/ም/ቤት የሚላኩ እቅዶችን ተቀብሎ ማጠቃለል
- የተጠቃለለውን የአቅድ ሪፖርት ለዋና አስተዳዳሪ ማቅረብ
- ምጥን ቃለ-ጉባኤ ማዘጋጀትና የካቢኔ ውሳኔዎችን ለጽ/ቤቶች ማስተላለፍ

**8.2 የመጀ/ደ/ቅሬታ ሰሚና አገ/አሰጣጥ በኩል**

- አገልግሎት አሰጣጡን ቀልጣፋ የሚያደርግና ደንበኞችን ፍላጎት የያዘ ጥናት ማጥናት
- ምቹ አገልግሎት አሰጣጥ እንዲኖር ማድረግ
- የደንበኞችን ቅሬታ ተቀብሎ መፍታት
- ድጋፍና ክትትል ማድረግ

**8.3 በአፈ.ፃፀም ክትትልና ግምገማ የሥራ ሒደት በኩል**

- የወረዳውን ጽ/ቤቶች እቅድ ከዋናው የ5 ዓመት መሪ እቅድ ጋር ተጣጥመው መታቀዳቸውን ማረጋገጥ
- በትራንስፎርሜሽን ዘመኑ የታቀዱ እቅዶች ተግባራዊ መሆናቸውን በአግባቡ እየመሩ ለመቀጠል በሚያስችል ሁኔታ ላይ መሆናቸውን ማረጋገጥ
- በሂደቶች ክትትል በማድረግ አፈ.ፃፀምን ለማሻሻል የሚረዳ ጥናት በመስራት የፖለቲካ መሪዎችን መደገፍ ተጠያቂነት ማስፈን
- የሚከናወኑ መሰረተ ልማቶችና መልካም አስተዳደር እንዴት እየተተገበሩ መሆናቸውን መከታተል፣ መደገፍና ክትትልና ግምገማ የተገኙ ውጤቶችን ለኮር አመራሩ በግብዓትነት እንዲተቀሙበት ማቅረብ