በልደታ ክፍለ ከተማ አስተዳደር
የስራ፣ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤት

የዜጎች ስምምነት ሰነድ

ጥቅምት/2014
ልደታ ክ/ከተማ

ለተገልጋዮች በሙሉ

የሥርዓታችን ዋነኛ አደጋ የሆነውን የሌብነት/ኪራይ ሰብሳቢነት/ በሕዝብ የላቀ ተሳትፎና የጋራ ትግል ብቻ የሚወገድ ነው፡፡

ተገልጋዮች የምንሰጣቸው መንግስታዊ ድጋፎችን ማግኘት መብታችሁ መሆኑን በመገንዘብ ለኪራይ ሰብሳቢነት/ሌብነት/ አደጋ መጋለጥ የለባችሁም፡፡

በመሆኑም በዘርፉ የጀመርነውን የፀረ-ኪራይ ሰብሳቢነት ትግል ውጤታማ እንዲሆን ተገልጋዮች ከዚህ ነውረኛ ተግባር እራሳችሁን ነፃ በማድረግ ኪራይ ሰብሳቢነትን በፅናት በጋራ እንታገላለን፡፡

በምንሰጣቸው አገልግሎት የሚገጥሞዎትን የኪራይ ሰብሳቢነት ችግር በሚከተሉት አድራሻችን ጥቆማ ይስጡ

የፌደራል ስነ -ምግባርና ፀረ- ሙስና ኮሚሽን

ስልክ ቁጥር 0115529100/998

ፖስታ ሳጥን ቁጥር 34798/99

የስራ፣ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤት

ስልክ ቁጥር 0118549548

ፖስታ ሳጥን ቁጥር-----

ከሌብነት ነፃ በመሆን ኪራይ ሰብሳቢነትን በመታገልዎ እናመሰግናለን//

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳዳር

የልደታ ክፍለ ከተማ የስራ፣ ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤት

ክፍል አንድ

1. መግቢያ

ክፍለ ከተማችን አገራችን ኢትዮጵያ የበለጸገችና መካከለኛ ገቢ ካላቸው አገሮች ተርታ በማሰለፍ የህዝቧን የኑሮ ሁኔታ ቀጣይነት ባለው መልኩ ለማሻሻል የሚያስችል መዋቅራዊ አደረጃጀት በመፍጠር ፍትሃዊ የኢኮኖሚ ተጠቃሚነትን በማረጋገጥ ሀገራዊ የድህነት ቅነሳ ግብን ለማሳካት ከፍተኛ ርብርብ በማድረግ ከሚገኙ ክፍለ ከተሞች ላይ ትገኛለች፡፡

መንግስት ሀገራችን ከነበረችበት ድህነትና ኋላቀርነት ለማላቀቅ የህብረተሰቡን የኢኮኖሚና ማህበራዊ የላቀ ተሳትፎና ተጠቃሚነት የሚያረጋግጡ ዘርፎችን እየለየና በሂደት ዘርፉን ውጤታማ ማድረግ የሚያስችሉ የተለያዩ ፖሊሲዎችና ስትራቴጂዎችን በመቅረጽና ወደ ተግባር በመግባት ኢንዱስትሪዎችን በማስፋፋትና የበርካታ ዜጎችን የስራ አጥነት ችግር በመቅረፍ ኑሯቸው እንዲሻሻል እየተደረገ ይገኛል፡፡

የስራ ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤት የዘርፉን አዲስ የልማት ስትራቴጂ ማጽደቅ ተከትሎ በአዲስ መልክ ተደራጅቶ በስትራቴጂው የተቀመጡ ተልዕኮዎችን ለመወጣት ከፍተኛ ርብርብ በማድረግ ላይ ይገኛል፡፡ ጽ/ቤቱ በተዋቀረው በእያንዳንዱ የስራ ሂደት መደባዉን ሳይጠብቅ አሁን ባለዉ አደረጃጀት ሊተገበሩ የሚገባቸውን ተግባራት ከከተማው መሪ እቅድና ከዕድገትና ትራንስፎርሜሽን ዕቅድ በመነሳት ዝርዝር እቅዶችን በማውጣት እየተገበረ ይገኛል፡፡

ጽ/ቤቱ ለተገልጋዮች የሚሰጠውን አገልግሎት ለማሻሻልና ለማቀላጠፍ የተለያዩ ጥረቶችን ሲያደርግ የቆየ ቢሆንም ተገልጋዮች ወደ ጽ/ቤቱ አገልግሎት ለማግኘት ሲመጡ የሚሰጣቸውን የአገልግሎት ዓይነትና ጥራት፤ የሚወስደውን ጊዜ አገልግሎቱን ለማግኘት የሚያስፈልጋቸው ወጪና እንዲሁም በእነርሱ በኩል ማሟላት የሚገባቸውን ቅድመ ሁኔታዎችን ያመላከተ የተገልጋዮች ቻርተር ማዘጋጀት አስፈላጊ ነው፡፡

ይህ ቻርተር የቻርተሩን ዓላማ፣ የጽ/ቤቱን ስም ፤ራዕይና ተልዕኮ እንዲሁም እሴቶች፣የተገልጋዮች ዝርዝር፣ የጥራት መርሆዎች፣ የተገልጋዮች መብትና ግዴታዎች፣ለተገልጋዮች የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶችና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ፤የቅሬታ አቀራረብ ፣ የክትትልና ግምገማ ስርዓት እንዲሁም የጽ/ቤቱን እና አመራሮች ስምና አድራሻ አካቶ ይዟል፡፡

1.1 የተፈፃሚነት ወሰን

ይህ የዜጎች የሥምምነት ሠነድ በልደታ ክፍለ ከተማ በስራ፤ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤት እና በወረዳ ደረጃ ተፈፃሚነት ይኖረዋል።

1.2 የጽ/ቤቱ ዓላማዎች፡-

- ሰፊ የስራ እድል በመፍጠር የህዝባችንን ገቢ ማሻሻል ድህነትን መቀነስ፣ እንዲሆም ፍትሓዊ የሀብት ክፍፍል እንዲፈጠር ማድረግ
- ዘርፉ ተወዳዳሪና ቀጣይነት ያለው ልማት የሚያስመዝግብ የገጠር ልማትን ለማስቀጠልና ለኢንዱስትሪው ልማት አሰተማማኝ መሰረት የሚጥል ዘርፍ እንዲሆን ማስቻል፣
- በከተሞች ሰፊ መሰረት ያለው ልማታዊ ባለሀብት በመፍጠር የዘርፉን ልማት ማስፋፋት ናቸው፡

1.3 ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮች

1) የኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ማልማት
2) የሥራ ስምሪት በማስፋፋት የስራ ዕድል መፍጠር
3) በከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት ተጠቃሚ ማድረግ
4) የመስሪያ ቦታ ልማትና አቅርቦት
5) ምቹ የሥራ ቦታና አካባቢ መፍጠር

1.4 ስትራቴጂያዊ ውጤቶች

1) ምርታማ፣ብቁና ተወዳዳሪ ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ
2) ስራ ዕድል የተፈጠረላቸው ስራ ፈላጊዎች
3) በምግብ ዋስትና ፕሮግራም ተጠቃሚ የሆኑ ነዋሪዎች
4) በመስሪያ ቦታ አቅርቦት ተጠቃሚ የሆኑ ኢንተርፕራይዞችና ኢንዱስትሪዎች
5) መብትና ደህንነቱ የተጠበቀ ሰራተኛ

1.5 የዜጎች ስምምነት ሰነድ ዓላማ

- ግልፀኝነትና ተጠያቂነት ያለው የአሰራር ስርአት ለማስፈን፣
- አገልግሎት አሰጣጡ በተጠናው ስታንዳድ መሰረት እንዲሰጥ ለማድረግና፣
- በስታንዳርዱ መሰረት አገልግሎት የማይሰጡ አካላት ላይ ተጠያቂነትን በማስፈን የመልካም አስተዳደር ችግሮችን መፍታት ናቸው፡፡
- በጽ/ቤቱ በሚሰጠው አገልግሎት ላይ ተገልጋዮችን ለማሳተፍ፣
- ሁሉም ተገልጋዮች በስራ ኢንተርፕራይዝ አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት ጥቆማና ማናቸውንም ግብዓት በነጻነት የሚሰጡበትን ሁኔታ ለማመቻቸትና ለመተግበር ነው፡፡

1.6 የዜጎች የስምምነት ሰነድ ዝርዝር ዓላማ

- ግልፀኝነትና ተጠያቂነት ያለው የአሰራር ስርአት ለማስፈን፣
- አገልግሎት አሰጣጡ በተጠናው ስታንዳድ መሰረት እንዲሰጥ ለማድረግና፣
- በስታንዳርዱ መሰረት አገልግሎት የማይሰጡ አካላት ላይ ተጠያቂነትን በማስፈን የመልካም አስተዳደር ችግሮችን መፍታት ናቸው፡፡
- በቢሮው በሚሰጠው አገልግሎት ላይ ተገልጋዮችን ለማሳተፍ፣

1.7 የዜጎች የስምምነት ሰነድ አስፈላጊነት

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

1.8 የቻርተሩ መርሆዎች

- የአገልግሎት ደረጃን ማካተት
- ለግልፅነትና የተሟላ መረጃ ማቅረብ
- ማማከርና ማሳተፍ
- የአገልግሎት አማራጭና ምቹ ሁኔታን መፍጠር
- ሁሉን እኩል ማየት
- ችግሮችን ለማረም የተዘጋጀ
- ለሚከፈል ገንዘብ ተመጣጣኝ አገልግሎት መስጠት
- ፈጠራና መሻሻል
- ከአጋሮች ጋር አብሮ መስራት

1.9 የተቋሙ ራዕይ፣ ተልዕኮና እሴቶች

- **የተቋሙ ራዕይ**/Vision

አዲስ አበባ ከተማ በ2017 ምቹ የስራ ሁኔታ የተረጋገጠባት ፣ ዘላቂና አስተማማኝ የስራ እድል የፈጠሩ በዓለም አቀፍ ደረጃ ተወዳዳሪ የሆኑ ኢንተርፕራይዞችና ኢንዱስትሪዎች ያደጉባት ከተማ ሆና ማየት ነው ፡፡

- **የተቋሙ ተልዕኮ** /Mission:

የስራ ስምሪት አገልግሎትን በማስፋፋት፤ ሰላማዊ የአሰሪና ሰራተኛ ግንኙነትን በማስፈን ለስራ ፈላጊው ሰፊ የስራ እድል በመፍጠር፣የልማታዊ ሴፍቲኔት ፕሮግራም በመተግበር ከድህነት ወለል በታች የሚገኙ ነዋሪዎችን ኑሮ ማሻሻል እንዲሁም የመስሪያ ቦታ፣ የፋይናንስ፣ የካፒታል ሊዝ፣ የገበያ፣ ቴክኖሎጂ፣ የቴክኒክና ምክር ድጋፍ በማድረግ ኢንተርፕራይዝና አምራች ኢንዱስትሪ በምርትና ምርታማነት ብቁና ተወደዳሪ እንዲሆኑ ማስቻል፡፡

- **የተቋሙ እሴቶች**/Values

- ግልጽኝነት
- ተጠያቂነት
- ፍትሀዊነት
- ቅንጅታዊ አሰራርን ማጎልበት
- ለለውጥ ዝግጁነት
- ስራ ፈጣሪነትን ማበረታታት
- በእዉቀት መምራት
- የምርታማነት ባህል
- አገልጋይነት
- ታማኝነት

ክፍል ሁለት

2. የልደታ ክፍለ ከተማ የስራ ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤት ሥልጣንና ተግባር

2.1 የተቋሙ ስልጣንና ተግባራት

1. የኢንተርኘራይዞችንና የኢንደስትሪ ልማት ለማፋጠን የሚረዱ ተቋማዊ ስትራቴጂዎች፣ ስልቶችን፣ ፕሮግራሞችን፣ ፕሮጀክቶችን፣ የድጋፍ ማዕቀፎች፣ መመሪያዎችንና እቅዶችን ያዘጋጃል፤ ተግባራዊ ያደርጋል፤
2. በከተማው ውስጥ የሚገኙትን ነዋሪዎች አምራች ዜጋ ለማድረግ የሚያስችሉ አዳዲስ የስራ ዕድል አማራጮችን ይለያል፣ ያጠናል፣ ያስጠናል፣ ፕሮጀክት ፕሮፋይል ያዘጋጃል፣ የአዋጭነት ጥናቶችን ያጠናል፣ ያስተዋውቃል፣ ወደ ስራ እንዲገቡ ያበረታታል፤
3. የኢንተርኘራይዞች የኢንደስትሪዎች የሥራ ፈላጊዎችንና የስራ ገበያ መረጃ ይመዘግባል፤ መረጃ ይሰበስባል፣ ይተነትናል፣ ያደራጃል፣ይተነትናል ጥቅም ላይ እንዲውል ያደርጋል፤
4. ለሥራ ፈላጊዎች ለኢንተርፕራይዞችና ኢንደስትሪዎች በሥራ ዕድል ፈጠራና ኢንዱስትሪ ልማት ስትራቴጂ፣ አሰራርና የድጋፍ ማዕቀፎች ላይ ግንዛቤ ይፈጥራል፤ አፈፃፀሙን እየተከታተለ ድጋፍ ያደርጋል፤
5. የኢንተርኘራይዞችና ኢንደስትሪዎች የአንድ ማዕከል አገልግሎት መስጫ ጣቢያዎችን ያቋቁማል፣ ያስተባብራል፣ ይቆጣጠራል፤
6. ኢንተርኘራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎችን በንግድ ህጉ እና አግባብ ባለው ሌላ ህግ መሰረት ያደራጃል፤ አስፈላጊውን ድጋፍ ያደርጋል፤
7. ኢንተርኘራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎች የተሰማሩበትን የስራ ዘርፍ በአግባቡ ማካሄድ የሚያስችላቸው የብድር፣ የካፒታል ሊዝ ፋይናንስ አገልግሎት ድጋፍና ክትትል ያደርጋል፤ የመስሪያና መሸጫ ቦታ ይሰጣል፤ ተፈፃሚነቱን ይከታተላል፤ ያረጋግጣል፣ ከታለመለት ዓላማ ዉጭ ጥቅም ላይ ዉሎ ሲገኝ ህጋዊ እርምጃ ይወስዳል ያስወስዳል፤
8. በኢንተርኘራይዝና ኢንደስትሪ ልማት ለተሰማሩ አንቀሳቃሾችና አምራቾች የሙያ ማበልፀጊያ ስልጠናዎች እና አውደ ርዕዮች እንዲዘጋጁ ያደርጋል፤
9. የኢንተርኘራይዞችና ኢንደስትሪዎችን የገበያ ችግር ለመቅረፍ ከተለያዩ አካላት ጋር የገበያ ትስስር እንዲፈጠርላቸው ያደርጋል፤ ኤግዚቢሽንና ባዛሮች እንዲዘጋጁ

ያደርጋል፤ በውጭ ሀገር በሚካሄዱ ኤግዚቢሽንና ባዛሮች እንዲሳተፉ ሁኔታዎችን ያመቻቻል፤

10. ኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎች ለተወዳዳሪነታቸው እንቅፋት የሆኑ ጉዳዩችን በጥናት በመለየት መፍትሔ እንዲያገኙ ያደርጋል፤ ምርጥ ተሞክሮዎችን ከሀገር ውስጥ እና ከውጭ ሀገር ለይቶ ያጠናል፣ ይቀምራል፣ ያስተገብራል፣ ውጤታማነቱን ይከታተላል፤

11. የኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎች እርስ በእርስ በግብዓት አቅርቦት፣ በምርትና በቴክኖሎጂ ትስስር እንዲፈጥሩ ያደርጋል፤ የሀገር ውስጥ እና የውጭ ሀገር የገበያ ትስስር ተጠቃሚ እንዲሆኑ ያደርጋል፤

12. ኢንተርፕራይዞችና ኢንደስትሪዎች ምርታማነታቸውን ለማሳደግ እና ተወዳዳሪ እንዲሆኑ ከዩኒቨርሲቲዎች፣ ከጥናትና ምርምር ተቋማት እና ከሌሎች ባለድርሻ አካላት በቅንጅት ይሰራል፣

13. ኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎች የመረጃ፣ የቴክኖሎጂ መረጣ፣ የድርድር፣ የግንባታ፣ የኮሚሺኒንግ ድጋፍ ይሰጣል፤ ውጤቱንም ይገመግማል፤

14. ለኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎች የመረጃና የምክር አገልግሎት የሚሰጥበት የአሰራር ስርዓት ይዘረጋል፤ ተፈጻሚነቱን ይከታተላል፤

15. የኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎች የብቃት ማረጋገጫ እንዲሁም የደረጃ እና የጥራት ሰርቲፊኬሽን እንዲያገኙ ድጋፍ ያደርጋል፤

16. ኢንተርፕራይዞችንና አምራች ኢንደስትሪዎች ከጥቃቅን ወደ አነስተኛ፤ ከአነስተኛ ወደ መካከለኛና ከመካከለኛ ወደ ከፍተኛ የዕድገት ደረጃ እንዲሸጋገሩ ያደርጋል፤

17. ኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎች ተወዳዳሪ ለማድረግ በጥናት ላይ የተመሰረተ የማበረታቻ፣ የዕውቅና እና ሽልማት ስርዓት ይዘረጋል፤ ተግባራዊ ያደርጋል፤

18. የኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎች በዘርፍ ማህበራት ያደራጃል፤ ውጤታማ እንዲሆኑ አስፈላጊውን እገዛ ያደርጋል፤

19. የኢንዱስትሪውን ምርትና ምርታማነት በቀጣይነት ሊያሣድጉ የሚችሉ የአቅም ግንባታ እና ችግር ፈቺ የጥናት ስራዎችን ያከናውናል፤ እንዲሁም የሰራተኞች የስራ ላይ ደህንነት፤ የአካባቢ ጥበቃና የኢንዱስትሪ ሰላም የሚያስጠብቁ ተግባራትን ያከናውናል፣

20. ከሚመለከታቸዉ አካላት ጋር በመቀናጀት ለኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎች አስፈላጊ የሆነ የሰለጠነ የሰዉ ኃይል እና የግብዓት አቅርቦት አስተማማኝ በሆነ መልኩ ለማሟላት የሚያስችል ስልት ይቀይሳል፣ ተግባራዊ ያደርጋል፣

21. ለኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎች አገልግሎት እንዲውሉ የተዘጋጁ ነባር የመስሪያ ቦታ የሆኑ ህንጻዎች፣ ሼዶች፣ ተለጣፊ ሱቆች እና ኮንቴነሮች እንዲሁም በመንግስት፣ በግልና በተለያዩ በጎ አድራጎት ድርጅቶች የተገነቡ መደብሮችን ያስተዳድራል፤ ይከታተላል፤

22. ለኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎች ማምረቻ፣ ማሳያ እና መሸጫ ሼድና ህንጻ በኢንደስትሪ መንደሮች፣ በክላስተር ማዕከላትና በገበያ ማዕከላት ማስገንባት እንዲችል ከሚመለከተው አካል የለማ መሬት ይረከባል፤ ካርታ የሌላቸው ነባር ይዞታዎች ካርታ እንዲሰራላቸው ያመቻቻል፤ የተገነቡትን ያስተላልፋል፤ ያስተዳድራል፤

23. ኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎች ማምረቻ፣ ማሳያ እና መሸጫ ሼድና ህንጻ በኢንደስትሪ መንደሮች፣ በክላስተር ማዕከላት፣ በገበያ ማዕከላት እና በኢንፖሪየም ማዕከላት በማደራጀት እንዲገነቡ ያደርጋል፤ እድሳትና ጥገና እንዲደረግላቸው ያደርጋል፤ የመሠረተ ልማት አውታሮችም እንዲሟሉላቸው ይደግፋል፤ ይከታተላል፤

24. ነባር እና አዲስ የመስሪያ ቦታ ማዕከላት ስታንዳርድ እና ዝርዝር የአፈጻጸም መመሪያ ያወጣል፣ ይተገብራል፣ ይቆጣጠራል፤ በወጣው መመሪያ መሰረት ለኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎች በኪራይ ያስተላልፋል፤ ኪራይ እንዲሰበሰብ ያደርጋል፤

25. መስራት እየቻሉ በማህበራዊና ኢኮኖሚያዊ ችግሮች ምክንያት ሥራ ሳይኖራቸው በከፋ ድህነት ላይ የሚኖሩ የከተማ ነዋሪዎችን መረጃ ይመዘግባል፤ ይለያል፤ ያደራጃል፤ ይተነትናል፤ ሲፈቀድለትም በማህበረሰብ አቀፍ ልማት ስራዎች ተጠቃሚ እንዲሆኑ ያደርጋል፤ አፈፃፀሙን ይከታተላል፤

26. ከማህበረሰብ አቀፍ ልማት ስራዎች የተጠቃሚነት ጊዜያቸው ሲያበቃ የማስመረቅ ስራ ይሰራል፤ በዘላቂ ኑሮ ማሻሻያ ፕሮግራም ተጠቃሚ እንዲሆኑ ያደርጋል፤ አፈፃፀሙን ይከታተላል፤

27. በአሰሪና ሠራተኛ መካከል የሥራ ቦታ ሰላም እንዲሰፍን ያደርጋል፤ የወል የሥራ ክርክሮች እና የኅብረት ስምምነት ድርድር ልዩነቶች በመግባባት እልባት እንዲያገኙ ያደርጋል፤ የህብረት ስምምነቶችንና ማሻሻያቸውን ይመዘግባል፤

28. በአሰሪና ሠራተኛ መካከል የሥራ ቦታ ሰላም እንዲሰፍን የትምህርትና የሥልጠና አገልግሎት ይሰጣል፣ የሙያ ምክር አገልግሎት ስለሚስፋፋበት፣ ክፍት የሥራ መደቦች ስለሚመዘገቡበትና ሥራና ሠራተኛ ስለሚገናኙበት ዘዴ ይቀይሳል፤ ሲጸድቅም ተግባራዊ መሆኑን ያረጋግጣል፤

29. አግባብነት ካላቸው አካላት ጋር በመተባበር በከተማው ውስጥ በሥራ ላይ ስለተሰማራውና ሥራ አጥ ስለሆነው የሰው ኃይል፣ ስለሙያ መደብ፣ የከተማውን የስራ ሰምሪት እንዲሁም የሙያ አመዳደብ ጥናትና ምርምር ያደርጋል፤ መረጃዎችን ይይዛል፤ የስራ ገበያ መረጃዎች ስርዓት ይዘረጋል፣ ይሰበስባል፣ ያጠናክራል፤ ያሰራጫል፤

30. በአሰሪና ሰራተኛ ጉዳይ ህግ በተደነገገው መሰረት በከተማው ውስጥ የሚደራጁ የአሰሪና ሰራተኛ የሙያ ማህበራትን ይመዘግባል፤ ድጋፍ ይሰጣል፤ ሲፈርሱ ምዝገባውን ይሰርዛል፤

31. አሰሪዎች የስራ ሁኔታን፣ የሙያ ደህንነትና ጤንነትንና የስራ አካባቢን ለመጠበቅ የወጡ የስራ ሁኔታ ደረጃዎችና የመከላከያ ዘዴዎች በሥራ ላይ ማዋላቸውን ይቆጣጠራል፤

32. ሥራና ሠራተኛ ለሚያገናኙ ኤጀንሲዎች የብቃት ማረጋገጫ በህግ መሰረት ይሰጣል፤ ድጋፍ ያደርጋል፤ መሥራታቸውን ያረጋግጣል፤ ይሰርዛል፤

33. በአሰሪና ሠራተኛ ጉዳይ ህግ መሰረት የከተማው አስተዳደር የአሠሪና ሠራተኛ ጉዳይ ወሳኝ እና አማካሪ ቦርድ አባሎችን ይሾማል፤ ያሰናብታል፤ ተግባርና ኃላፊነታቸውን ይከታተላል፤

34. የከተማ ነዋሪ ስለውጭ አገር ሥራ ስምሪት እና ህገ ወጥ ዝውውር ተጨባጭ ሁኔታ፤ ትክክለኛ እና ወቅታዊ መረጃ እንዲያገኝ የመገናኛ ብዙኃንንና ሌሎች አማራጭ ዘዴዎችን በመጠቀም ቀጣይነት ያለው ከተማ አቀፍ የግንዛቤ ማሳደጊያ ሥራዎችን ያከናውናል፤

35. ለስራ ወደ ውጭ አገር ለመሄድ ፍላጎት ላላቸው ዜጎች ስለተቀባይ አገር ሁኔታ በሚሰማሩበት የስራ መስክ ሊኒራቸወው ስሚገባ ክህሎት፣ስለመብታቸውና

ኃላፊነታቸው እና ስለመሳሰሉት ጉዳዩች የቅድመ-ስምሪትና የቅድመ ጉዞ ግንዛቤ ማስደጊያ ስልጠና እንዲያገኙ ያደርጋል፣

36. መንግስታዊና መንግስታዊ ካልሆኑ እና ከግል ድርጅቶች ጋር ትስስር በመፍጠር ኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንደስትሪዎች ድጋፍ እንዲያገኙ ሁኔታዎችን ያመቻቻል፣ የአሰራር ስርዓት ይዘረጋል፣ተፈጻሚነቱን ያረጋግጣል፤

37. በማንፋክቸሪንግ ዘርፍ ለሚሰማሩ ኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንዱስትሪዎች የአምራችነት ፋቃድ ይሰጣል፣ ይከታተላል፣ ይቆጣጠራል፣ በህጉ መሰረት ሳይሰራበት ሲቀር ፍቃዱን ይሰርዛል፤ በሰጣቸው የአምራችነት ፍቃድ መሰረት የማምረት አቅምን ይለካል፣ የምርት ጥራት ቁጥጥርና ኢንስፔክሽን ስራዎችን ይሰራል፣ ከህግ ውጭ ተፈፅሞ ሲገኝ ህጋዊ የማስተካከያ እርምጃ ይወስዳል፤

2.2 የተቋሙ ዋና ዋና ተግባራት /አገልግሎቶች/

1) ፕሮጀክት ማዘጋጀትና መገምገም ፣
2) አማራጭ የስራ ዕድሎችን መለየት፣
3) የአዋጭነት ጥናትና ፕሮጀክት ፕሮፋይል ማዘጋጀት፣
4) ሰራ ፈላጊዎችን ወደ ስራ ማስገባት፣
5) መረጃዎችን መሰብሰብ፣ማደራጀት፣ መተንተንና ማሰራጨት፣
6) የስራ ፈላጊዎችን በንግድ ህጉ መሰረት በኢንተርፕራይዝ ማደራጀት፣
7) የካፒታል ሊዝና የፋይናንስ ድጋፍ እንዲያገኙ ማመቻቸት፣
8) የአቅም ግንባታ ስልጠና መስጠት፣
9) ምርትና አገልግሎትን ማስተዋወቅ (Promotion)
10) የግብዓት፣የምርት፣ የቴክኖሎጂ እና የገበያ ትስስር መፍጠር፣
11) ምርጥ ተሞክሮዎችን መቀመርና ማስፋት፥
12) ጥናትና ምርምር ማድረግ፣
13) ምርታማነትን መለካት፤
14) የድርድርና የኮሚሽንኒንግ አገልግሎት መስጠት፤
15) የብቃት ማረጋገጫ፣የደረጃ እና የጥራት ሰርቲፊኬሽን እንዲያገኙ ማመቻቸት፤
16) የዕድገት ደረጃ ሽግግር አገልግሎት መስጠት፤
17) የኢንዱስተሪ ኤክስቴንሽን ድጋፍ ማመቻቸት
18) የማበረታቻ ፣ የዕውቅና እና ሽልማት ስራን ተግባራዊ ማድረግ፤

19)የሂሳብ መዝገብ አያያዝ እና የኦዲት አገልግሎት መስጠት፣

20)ለኢንተርፕራይዞች የንግድ ልማት አገልግሎት (BDS) መስጠት፤

21)ለመስሪያ ቦታዎችና ክላስተር ማዕከላት ልማት የሚውል የለማ መሬት መረከብ፤

22)ነባርና አዳዲስ የመስሪያ ቦታዎችን በስታንዳርዱ መሰረት ያደራጃል፣

23)የአንድ ማዕከል አገልግሎት መስጫ ጣቢያዎችን ማቋቋምና ማጠናከር፣

24)የመስሪያና መሸጫ ቦታዎችን በውል ማስተላለፍ፣ ማስተዳደርና መቆጣጠር፣

25)የመስሪያና መሸጫ ቦታዎች፣ ክላስተር ማዕከላትንና ኢንፖሪየሞችን በክላስተር ፅንሰ ሀሳብ መሰረት ዲዛይን እንዲዘጋጅ በማድረግ ማሰገንባት፣

26) የነባር መስሪያ ቦታዎችን የእድሳትና የጥገና ስራዎችን መስራት፤

27) የመሰረተ ልማት አውታሮች እንዲሟሉ ማድረግ፤

28) የስራ ቦታ አከባቢ እና የሰራተኞች የስራ ላይ ደህንነት÷ጤንነት ማስጠበቅ፤

29) ነባርና አዲስ ይዞታዎችን የባለቤት ማረጋገጫ ካርታ እንዲኖራቸው ማድረግ፤

30) ማህበራዊ ምክክር ማስተግበር፤

31) የወል የሥራ ክርክሮች እና የኅብረት ስምምነት ድርድር ልዩነቶችን ማስማማት፤

32) የአሰሪና ሰራተኛ ማህበራትን ህጋዊ ማድረግ እና ድጋፍ መስጠት፤

33) የአሰሪና ሰራተኛ ጉዳይ የህግ ማዕቀፎች ተፈፃሚነት ማረጋገጥ፣

34) ሥራና ሠራተኛ ለሚያገናኙ ኤጀንሲዎች እና የግል የስራ ሁኔታ ቁጥጥር አገልግሎት አቅራቢዎች የብቃት ማረጋገጫ መስጠት፤

35) የስራ ክርክሮችን በውሳኔ መፍትታት

36) ስለውጭ አገር ሥራ ስምሪት እና ህገ ወጥ የሰዎች ዝውውር የግንዛቤ ማሳደጊያ ሥራዎችን መስራት፤

37) የስደት ተመላሾችን በዘላቂነት ማቋቋም፣

38)የህብረተሰብ ተሳትፎና ንቅናቄ ሰራዎች መስራት፣

39)የሴፍቲኔት ተጠቃሚ ነዋሪዎችን መለየት፣

40) የቅሬታ አፈታትና አቤቱታ አገልግሎት መስጠት፤

41) በማህበረሰብ አቀፍ ስራዎች የሚለሙ ቦታዎችን እንዲለዩ ማድረግ፤

42) የማህበረስብ አቀፍ ልማት ስራዎች ላይ በማሰራት ተጠቃሚ ማድረግ፤

43) የዘላቂ ኑሮ ማሻሻያ የድጋፍ ማእቀፎችን እንዲያገኙ ማድረግ፤

44) የኑሮ ማሻሻያ ተጠቃሚዎች ተጨመሪ ጥሪት ማፍሪያ ላይ ማሰማራት፣

45) የሴፍትኔት ተጠቃሚዎችን በማስመረቅ÷ የማሸጋገር ስራ መስራት፣

46) የአገልግሎት ክፍያ መሰብሰብ፣

47)የመረጃና የምክር አገልግሎት መስጠት፥

48)ክትትልና ድጋፍ ማድረግ፣

49)የአምራች ኢንደስትሪዎች የአምራችነት ፍቃድ መስጠትና መሰረዝ

50)የምርት ቁጥጥር እና እንስፔክሽን ስራ ያከናውናል

2.3 ተግባራትና ስታንዳርድ

የስራና ምግብ ዋስትና ማስተባበሪያ ዘርፍ

ከክፍለ ከተማ እስከ ወረዳ ደረጃ የሚሰጡ ዝርዝር አገልግሎቶች፣ ደንበኞች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ፣የአገልግሎት አሰጣጥ መዋቅራዊ አደረጃጀት ስታንዳርዶች፣ደንበኞች ሊያሟሏቸው የሚገቡ ቅድመ ሁኔታዎች

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ/ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.1	የአገር ውስጥ እና የውጭ አገር ሥራ ፈላጊዎችን መመዝገብና የመለያ መታወቂያ ካርድ መስጠት፤	በወረዳ	10 ደቂቃ	100%		በአካል በመገኘት	✓ የአዲስ አበባ ነዋሪነት መታወቂያ፣ ✓ የብሎክ አደረጃጃት ኮሚቴዎች
1.2	የስራ ፈላጊዎችን መመዝገብ እና በንግድ ህጉ መሰረት በኢንተርፕራይዝ ማደራጀት፣	በወረዳ	10 ደቂቃ	100%		በአካል በመገኘት	✓ የአዲስ አበባ ነዋሪነት መታወቂያ፣ ✓ የስራ አጥ ካርድ ✓ ከወረዳ ውጭ ከሆነ ያለመደረጃት ከሚኖርበት ወረዳ ማምጣት፣ ✓ የመተዳደሪያ ደንብ የፀደቀ ✓ ቲን ነበር ✓ የስም ስያሜ ✓ የብቃት ማረጋገጫ
1.3	በውጭ አገር በስራ ተሰማርተው ለሚመለሱ ዜጎች የማቋቋም ድጋፍ ማድረግ፣	በወረዳ	10 ደቂቃ	100%		ተቋቋሚዎች በአካል ቀርበው በሚሰጥ ድጋፍ	✓ ከስደት ተመላሽ መሆንን የሚገልጽ ማስረጃ(ሊሴፓሴ) ✓ የስደት ተመላሽ ካርድ ✓ ፓስፖርት ✓ ከውጭ ጉዳይ የሚሰጥ ማስረጃ ✓ የአዲስ አበባ ነዋሪነት መታወቂያ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ/ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.4	ሥራና ሠራተኛ ለሚያገናኙ ኤጀንሲዎች የብቃት ማረጋገጫ መስጠት፤	በማዕከል እና ክፍለ ከተማ	40 ሰዓት	100%		በአካል በመገኘት	**ለአዲስ ፈቃድ:** ✓ ዋና የንግድ ምዝገባ ሰርተፊኬት ✓ የኤጀንሲ መዋቅርና የሰራተኛ ስም ዝርዝር ✓ የስራ አስኪያጅ ጉርድ ፎቶ ግራፍ/ፓስፖርት መጠን/ ✓ የስራ አስኪያጅ የመጀመሪያ ዲግሪ የትምህርት ማስረጃና ሶስት አመት የስራ ልምር ✓ የኤጀንሲው ሙሉ አድራሻና የቢሮ የክራይ ውል ✓ የፖሊስ አሻራ ምርመራ ውጤት ✓ የሰራተኞች መመልመያ መስፈርትና መመዝገቢያ ቅጾች ✓ የዋስትና ገንዘብ የተያዘበትን የባንክ መረጃ ✓ የአገልግሎት ክፍያ ብር 700.00 **ለፈቃድ ዕድሳት:** ✓ ከላይ በአዲስ ፈቃድ መስፈርት ከተጠቀሱት በተጨማሪ የዘመኑ የተመረመረ የሂሳብ ሪፖርትና ግብር የተከፈለ ስለመሆኑ ማስረጃ ✓ የታደስ የንግድ ምዝገባና የንግድ ፈቃድ፣ ✓ የእድሳት ጊዜው ከማለቁ አንድ ወር በፊት የዕድሳት ጥያቄ ማመልከቻ፣ ✓ የዋስትና ገንዘብ የተያዘበትን የባንክ መረጃ ✓ የእድሳት ክፍያ ብር 1500.00

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ/ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.4	ከስራ ስምሪት ጋር የሚነሱ አቤቱታዎችና ቅሬታዎችን መፍታት፥	ከማዕከል እስከ ወረዳ	24 ሰዓት	100%		በአካል በመገኘት	✓ ቅሬታ ወይም አቤቱታ በቃል ወይም በጽሁፍ ማቅረብ ✓ ለቀረበው ቅሬታዎች የማጣራት ስራ መስራት፣ ✓ በቀረበው ቅሬታ መሰረት ምላሽ መስጠት
1.5	ሥራና ሠራተኛ ለሚያገናኙ የአገር ውስጥ እና የውጭ አገር ኤጀንሲዎች ክትትል፣ድጋፍ እና ቁጥጥር ማድረግ ፣	ከማዕከል እስከ ወረዳ	24 ሰዓት	100%		በአካል ኤጀንሲው ባለበት በመገኘት	✓ ቅሬታ ወይም አቤቱታ በቃል ወይም በጽሁፍ ማቅረብ
1.6	በአገር ውስጥ ኤጀንሲዎች የሚቀርብ የሶስተኛ ወገን ፥የኮንስትራክሽን፣ የተለማማጅ የሙያ መልመጃ እና የአገር ውስጥ የወቅት ሰራተኛ ውል አገልግሎት ማፅደቅ፣)	በማዕከል እና ክፍለ ከተማ	15 ዳቂቃ	100%		በአካል ሁለቱ ተዋዋዮች በተገኙበት	ቀጣሪና ተቀጣሪ በአካል መቅረብ ፣ ✓ ነባር ኮንተራክተር ከሆነ የንግድ ምዝገባና ያለፈውን ዓመት የታደሰ ንግድ ፈቃድ ዋናውንና ቅጅ ፣ ✓ አዲስ ኮንትራክተር ከሆነ ደግሞ የንግድ ምዝገባ ዋናውንና ቅጅ፣ ✓ በውክልና ከሆነ የተወካይ የመታወቂያና ለመቅጠር መሆኑን የሚገልፅ ውክል፣ ✓ ለነባር ስራተኞች የአመቱን ፔሮልና የደሞዝ ግብር ደረሰኝ ዋናውንና ቅጅ ✓ የባለሙያዎች የታደሰ የሙያ ፈቃድ፣ የደሞዝ መጠንና ግብር መክፈሉን የሚገልፅ መልቀቂ ማቅረብ፣ ለአዲስ ምሩቃን የሙያ ፍቃድና የትምህርት ማስረጃ ማቅረብ፣ ✓ የአገልግሎት ክፍያ መጠን፦ ፔሮል ላላቸው ነባር ሠራተኞች በሰው ብር 120.00 ድርጅቱ በራሱ ማስታወቂያ አዲስ ሰራተኞች ቀጥሮ ሲቀርብ ብር 200.00

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ/ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.7	የመንግስት ሥራና ሠራተኛን ማገናኘት	ከማዕከል እስከ ወረዳ	30 ዳቂቃ	100%		በመስፈርቱ መሠረት የሚሉትን ለቀጣሪው ድርጅት ማስተላለፍ	✓ ከቀጣሪ ድርጅት ለስራ መደቡ የሚያስፈልጉ መስፈርቶችን በማያየዝ አገልግሎት በደብዳቤ መጠየቅ ✓ የስራ ፈላጊዎች በሚወታው የስራ ማስታወቂ መሰረት መስፈልቶችን አሟልቶ ማመልከት ✓ ከሚኖሩበት ወረዳ ሠ/ማ/ጉ/ጽ/ቤት የተሰጠ የስራ መፈለጊያ ካርድ ማቅረብ
1.8	የሙያ ምክርና የግንዛቤ ማስጨበጫ አገልግሎት መስጠት	ከማዕከል እስከ ወረዳ	30 ደቂቃ	100%			✓ በአካል በመገኘት ተገልጋዩ የሚፈልገውን የሙያ ምክር መጠየቅ ✓ በተጠየቀው የሙያ ምክር መሰረት አገልግሎቱን ተደራሽ ማድረግ፣
1.9	የሴፍቲኔት ተጠቃሚ ነዋሪዎችን መለየት፤	በወረዳ	2080 ሰዓት	100%		በአካል በመገኘት	➢ በወረዳው ስድስት ወር ስለመኖሩን ማስረጃ ➢ በሌሎች የእርዳታ ዘላቂ መንግስታዊ እና መንግስታዊ ያልሆኑ ፕሮጀክቶች ላይ ተጠቃሚ ያልሆኑ ➢ በከፋ ድህነት ውስጥ መኖራቸውን ማረጋገጥ ➢ የመንግስት ሰራተኛ ቋሚ ስራ የሌላቸው መሆኑን ማረጋገጥ
1.10	የማህበረሰብ አቀፍ ልማት ስራዎች ላይ በማሰራት ተጠቃሚ ማድረግ፤	በወረዳ	5 ሰዓት	100%			➢ በአምስቱ የስራ ዘርፎች ማደራጀት ➢ የደህንነት እና የስራ መሳሪያዎችን መያዛቸውን ማረጋገጥ፣ ➢ ህጻናትን በስራ ቦታ ይዘው አለመገኘታቸውን ማረጋገጥ ➢ ከ18 ዓመት በታች እና ከ60ዓመት በላይ አለመሆናቸውን ማረጋገጥ ➢ አቴንዳንስ ማስሞላት
1.14	የኑሮ ማሻሻያ ተጠቃሚዎች ተጨማሪ	ወረዳ	45 ደቂቃ	100%		ዘርፎችን በጥናት በመለየት ወይም	• የፕሮግራሙ ተጠቃሚ ስለመሆን መታወቂያ ያለው • ጥሪት ለማፍራት የሚያስችሉ ዘርፎችን መለየት

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ/ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
	ጥራት ማፍሪያ ላይ ማሰማራት፣					ተጠቃሚው የሌው የስራ ዘርፍ ካለ	• የመስራት አቅም ያለው መሆኑን ማረጋገጥ
1.15	የኑሮ ማሻሻያ የድጋፍ ማእቀፎችን እንዲያገኙ ማድረግ፤	ወረዳ	8 ሰዓት	100%		በቴክኒክና ሙያ ኮሌጅ ውስጥ	• ስልጠና የሚወስድ የቤተሰብ ተወካይ መምረጥ • እድሜው ከ35-45 ያልበለጠ መሆን • ቤተሰቡ የተስማማበት ስለመሆኑ የጋራ ስምምነት መያዝ አለበት • መፃፍ እና ማንበብ የሚችል
1.16	የኑሮ ማሻሻያ ተጠቃሚ ቤተሰቦችን እና የገንዘብ ስጦታ የሚያገኙ ተጠቃሚዎችን መለየት	ወረዳ	15 ደቂቃ	100%		በአካውንታቸው በባንክ ቤት ገቢ የሚደረግ	• በዳግም ልየታ ለገቡ ተጠቃሚዎች ሁለት ዓመት በፕሮግራሙ መጀመሪያ ለገቡ ተጠቃሚዎች ሶስት ዓመት መቆየት አለባቸው ፤ • በማህበረሰብ አቀፍ ልማት ስራዎች ንዑስ ፕሮግራም የተሰማራ/ች/ መሆን አለበት፤ • በፕሮግራሙ የቆየበጊዜ እና በተከፈለው የብር መጠን መሰረት 20 በመቶ መቆጠብ የቻለ/ች/፤ • በኑሮ ማሻሻያ ንዑስ ፕሮግራም የሚሰጡ የስልጠና ዓይነቶች (የህይወት ክህሎት፤የገንዘብ አያያዝና አጠቃቀም፤የንግድ ስራ እቅድ፤የቴክኒክ ስልጠና እና የንግድ ልማት አገልግሎት/BDS/ ስልጠና የወሰደ/ች/፤ • የቤተሰብ ተወካይ የመረጠ/ች/ • የንግድ ስራ እቅድ በማዘጋጀት • የንግድ ስራ እቅድ በማዘጋጀት ያፀደቀ/ች/ • በተዘጋጀው የቃል ኪዳን ሰነድ መሰረት የተፈራረም ፤ • በቴክኒክና ሙያ ኮሌጅ ስልጠና መከታተሉን የሚያሳይ የተሳትፎ ሰርተፊኬት ማቅረብ የሚችል፤

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ/ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.17	የምክርና እና ድጋፍ አገልግሎት መስጠት፥	ከማእከል እስከ ወረዳ	15 ደቂቂ	100%		ድጋፍ ሰጪ አካልና ሰጪው በተገናኙበት	• የፕሮግራሙ ተጠቃሚ መሆን • የድጋፍ አገልግሎት ለማግኘት የፍላጎት ጥያቄ ማቅረብ • በማንኛውምመንገድለአገልግልቱዝግጁ መሆን • አገልግሎት ሰጭዎች ጋር በሚኖር ግንኙነት ዙሪያ ቅድሚያ ተነሳሽነት ወስዶ በባለቤትነት መንቀሳቀስ፤ • የሚሰጡ ድጋፎችን በአግባቡ ተጠቅሞ ለመለወጥ ዝግጁ የሆነ • ማወቅ በሚፈልጉትን ጉዲይ ላይ ግልፅ ጥያቄዎችን ማቅረብ መቻል
1.18	የሴፍትኔት ተጠቃሚዎችን በማስመረቅ፥ የማሸጋገር ስራ መስራት፣	ወረዳ	30 ደቂቃ	100%		አጠቃላይ መስፈርቶችን ሲያሟላ ሰርተፊኬት በመስጠት ይሆናል	• በዳግም ልየታ ለገቡ ተጠቃሚዎች ሁለት ዓመት በፕሮግራሙ መጀመሪያ ለገቡ ተጠቃሚዎች ሶስት ዓመት መቆየት አለባቸው ፤ • በማህበረሰብ አቀፍ ልማት ስራዎች ንዑስ ፕሮግራም የተሰማራ/ች/ መሆን አለበት፤ • በፕሮግራሙ የቆየበት ጊዜ እና በተከፈለው የብር መጠን መሰረት 20 በመቶ መቆጠብ የቻለ/ች/ • በኑሮ ማሻሻያ ንዑስ ፕሮግራም የሚሰጡ የስልጠና ዓይነቶች (የህይወት ክህሎት፤የገንዘብ አያያዝና አጠቃቀም፤የንግድ ስራ እቅድ፤የቴክኒክ ስልጠና እና የንግድ ልማት አገልግሎት/BDS/ ስልጠና የወሰደ/ች/፤ • የቤተሰብ ተወካይ የመረጠ/ች/ • የንግድ ስራ እቅድ በማዘጋጀት ያፀደቀ/ች/ • በተዘጋጀው የቃል ኪዳን ሰነድ መሰረት የተፈራረም ፤ • በቴክኒክና ሙያ ኮሌጅ ስልጠና መከታተሉን የሚያሳይ የተሳትፎ ሰርተፊኬት ማቅረብ የሚችል፤

የአሰሪና ሰራተኛ ጉዳይ ዘርፍ

ከክፍለ ከተማ እስከ ወረዳ ደረጃ የሚሰጡ ዝርዝር አገልግሎቶች፣ ደንበኞች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ፣ የአገልግሎት አሰጣጥ መዋቅራዊ አደረጃጀት ስታንዳርዶች፣ ደንበኞች ሊያሟሏቸው የሚገቡ ቅድመ ሁኔታዎች

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓነቶች	በጥናቱ የተቀመጠው ስታንዳርድ			አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
		በመጠን	ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
1.1	በአሠሪና ሠራተኛ ጉዳይ የህግ ማእቀፎችና በሙያ ደህንነት፣ጤንነትና ሥራ አካባቢ አጠባበቅ ግንዛቤ ማስጨበጫ ስልጠና መስጠት	1	24	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ ወረዳ	✓ ጥያቄውን በጽሁፍ ማመልከች ማቅረብ
1.2	የሙያ ደህንነትና ጤንነት ተከላካይ ኮሚቴ ምዝገባና ሰርተፊኬት አገልግሎት መስጠት	1	2	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ	✓ ጥያቄውን በጽሁፍ ማመልከቻ ማቅረብ ✓ ኮሚቴው የተቋቋመበት ቃለ ጉባኤ ✓ የአገልግሎተ ክፍያ 350ብር
1.3	ከስራ ውል በሚመነጩ መብትና ግዴታዎች ላይ የእገዳ ጥያቄዎችን ማስተናገድ	1	24	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ	✓ ጥያቄውን በጽሁፍ ማመልከቻ ማቅረብ ✓ ለእገዳው ምክንያት የሆነውን ጉዳይ ማስረጃ ማቅረብ
1.4	የመሠረታዊ የስራ ሁኔታዎች የአቤቱታ ቁጥጥር ማድረግ	1	2	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	✓ ጥያቄውን በጽሁፍ ወይም በቃል ማቅረብ
1.5.	በሙያ ደህንነት ፣ ጤንነትና አጠባበቅ ላይ የአቤቱታ ቁጥጥር ማድረግ	1	2	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	✓ ጥያቄውን በጽሁፍ ወይም በቃል ማቅረብ
1.6.	የአሠሪና ሠራተኛ ማህበራት ምዝገባና እውቅና አገልግሎት መስጠት፣	1	12	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	**ሠራተኛ ማህበር** ✓ጥያቄውን በጽሁፍ ማመልከቻ ማቅረብ ✓የማህበሩ መመስረቻ ቃለ ጉባኤ ✓የማህበሩ መተዳደሪያ ደንብ ✓የማህበሩ ጠቅላላ አባላትን የሚገልጽ ቅጽ01 ✓በጉባኤው ላይ የተገኙ አባላትን የሚገልጽ ቅጽ 03 ✓የአስመራጭ ኮሚቴ አባላትን የያዘ ቅጽ06 ✓የማህበሩ ሥራ አስፈጻሚ አባላትን የሚያሳይ ቅጽ07 ✓የሥራ አስፈጻሚዎች ጉርድ ፎቶግራፍ ✓ ለመጀመሪያ ግዜ ለምዝገባ ሲቀርብ ከቴምብር ቀረጥ ክፍያ ነጻ ነው ። **አሠሪዎች ማሕበር** ✓በአስመራጭ ኮሚቴዎች የተፈረመ ማመልከቻ ✓የማህበሩ መመስረቻ ቃለ ጉባኤ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓነቶች	በጥናቱ የተቀመጠው ስታንዳርድ			አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
		በመጠን	ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
						✓የማህበሩ መተዳደሪያ ደንብ ✓የማህበሩ አባላት ድርጅቶችን ስም ዝርዝር የሚያሳይ መረጃ ✓የማህበሩ ጉባኤ ላይ የተገኙ አባላት ስም ዝርዝርና ፊርማ ✓ የምዝገብ አገልግሎት 350 ብር መፈጸም
1.7.	ለአሠሪና ሠራተኛ ማህበራት አመራሮች መታወቂያ መስጠት	1	1	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	**ሠራተኛ ማህበር** ✓ ጥያቄውን በጽሁፍ ማመልከቻ ማቅረብ ✓ ማህበሩ አመራር ለውጥ ያደረገበት ቃለ ጉባኤ ✓ የማህበሩ ጠቅላላ አባላትን የሚገልጽ ቅጽ01 ✓ በጉባኤው ላይ የተገኙ አባላትን የሚገልጽ ቅጽ 03 ✓ የአስመራጭ ኮሚቴ አባላትን የያዘ ቅጽ06 ✓ የተመረጡ የማህበሩ ሥራ አስፈጻሚ አባላትን የሚያሳይ ቅጽ07 ✓ የሥራ አስፈጻሚዎች ጉርድ ፎቶግራፍ ✓ የተለወጡ ነባር አመራሮች መታወቂያ መመለስ ✓ ለሥራ አስፈጻሚ አባላት መታወቂያ ለአንድ ሰው 10 ብር ክፍያ መፈጸም **አሠሪዎች ማህበር** ✓ጥያቄውን በጽሁፍ ማመልከቻ ማቅረብ ✓የማህበሩ አባላት ድርጅቶችን ስም ዝርዝር የሚያሳይ መረጃ ✓የማህበሩ ጉባኤ ላይ የተገኙ አባላት ስም ዝርዝርና ፊርማ ✓ አስመራጭ ኮሚቴ አባላትን የያዘ ማስረጃ ✓ የተመረጡ የማሕበሩ ሥራ ✓ለሥራ አስፈጻሚ አባላት መታወቂያ ለአንድ ሰው 50 ብር ክፍያ መፈጸም
1.8	የ 50+1 በላይ የማህበር አባላት ስለመኖሩ ሰነዶችን በማጣራት መመዝገብ	1	80	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	✓ ጥያቄውን ደብዳቤ ማቅረብ ✓ የማህበሩ ጠቅላላ አባላትን የሚገልጽ ማስረጃና የአባላቱ ፊረማ ✓ የምዝገባ አገልግሎት ክፍያ 350 ብር
1.9.	የህብረት ስምምነት ምዝገባና ዕውቅና አገልግሎት መስጠት	1	16	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	✓ጥያቄውን ደብዳቤ ማቅረብ ✓የድርጅቱና የማህበሩ ማህተም በሁሉም ገጽ ያረፈበትና የፈረሙበት የህብረት ስምምነት በሶስት ኮፒ ✓ የምዝገባና ማጽደቅ አገልግሎት ክፍያ 800 ብር

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓነቶች	በጥናቱ የተቀመጠው ስታንዳርድ			አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
		በመጠን	ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
1.10.	የህብረት ስምምነት ማሻሻያ የዕውቅና አገልግሎት መስጠት	1	3	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	✓ ጥያቄውን ደብዳቤ ማቅረብ ✓ የድርጅቱና የማህበሩ ማህተም በሁሉም ገጽ ያረፈበት እና በሁለቱም ወገኖች የተፈረመበት የተሻሻለው የህብረት ስምምነት በሶስት ኮፒ ✓ የምዝገባና ማጽደቅ አገልግሎት ክፍያ 100 ብር ክፍያ መፈጸም
1.11	የሚቀርቡ የወል የሥራ ክርክሮችንና የህብረት ድርድር ልዩነቶች በስምምነት እልባት እንዲያገኙ ማድረግ	1	41:15	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	✓ ጥያቄውን ደብዳቤ ማቅረብ ✓ የልዩነት ሀሳቦችን በሸኚ ደብዳቤ ማቅረብ
1.12.	የህብረት ድርድር ድጋፍ አገልግሎት መስጠት	1	120	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	✓ ማመልከቻ በጽሁፍ ወይም በቃል ማቅረብ
1.13.	የሠራተኛ ማህበራት መተዳደሪያ ደንብ ማሻሻያ የምዝገባና ማጽደቅ አገልግሎት መስጠት	1	4	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	✓ መተዳዳሪያ ደንቡ እነዲሻሻል በማህበሩ የተጠየቀበት ደብዳቤ ✓ የማህበሩ ጠቅላላ አባላትን የሚገልጽ ቅጽ ✓ በጉባኤው ላይ የተገኙ አባላትን የሚገልጽ ቅጽ ✓ በጠቅላላ ጉባኤ መተዳደሪያ ደንቡ እንዲሻሻል የተወሰነበት ቃለ ጉባዔ ✓ የምዝገባና ማጽደቅ አገልግሎት ክፍያ 100 ብር
1.14.	የህግምክርአገልግሎትመስጠት፥	1	0.25	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	✓ጥያቄውን በፅሑፍ ወይም በቃል ማቅረብ

የመስሪያ ቦታ አስተዳደርና ልማት ዘርፍ

ከክፍለ ከተማ እስከ ወረዳ ደረጃ የሚሰጡ ዝርዝር አገልግሎቶች፣ ደንበኞች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ፣ የአገልግሎት አሰጣጥ መዋቅራዊ አደረጃጀት ስታንዳርዶች፣ ደንበኞች ሊያሟሏቸው የሚገቡ ቅድመ ሁኔታዎች

ተ.ቁ	የሚከናወኑ ዋና ዋና ተግባራት	ፈፃሚ አካል	ጊዜ	ጥራት	ወጪ	የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
1.1	ለመስሪያ ቦታዎችና ክላስተር ማዕከላት ልማት የሚውል የለማ መሬት መረከብ፣	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	576	100%		በጽሁፍ በመጠየቅ፣ በአካል በመረከብ	መለየትና ኮርዲኔት ፖይቶችን መውሰድ
1.2	ነባርና አዲስ ይዞታዎችን የባለቤት ማረጋገጫ ካርታ እንዲኖራቸው ማድረግ፣	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	2832	100%		በጽሁፍ በመጠየቅ፣ በአካል በመረከብ	የይዞታዎችን የጠራ መረጃ በማቅረብ
1.3	በተዘጋጀው ዲዛይን መሰረት ግንባታ እንዲከናወን ማድረግ፣	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	6000	100%		በጽሁፍ በመጠየቅ፣ በአካል በመገኘት	የሚሰጥ ውሳኔ ሀሳብ፣ በጀት ማስያዝ
1.4	የጥገናና የእድሳት ተግባር የሚያስፈልጋቸውን የመስሪያ ቦታዎችን በጥናት መለየት፣	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	5216	100%		በአካል በመገኘት	የውሳኔ ሀሳብ፣ ፣በጀት ማስያዝ
1.5	ግንባታቸው እና ጥገናቸው የተጠናቀቁ የመስሪያ ቦታዎችን መረከብ፣	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	1520	100%		በአካል በመገኘት	በውሉ መሰረት ግንባታቸውና ጥገናቸው መጠናቀቁ
1.6	የመሰረተ-ልማት ችግር ያለባቸው የመስሪያ ቦታዎችን መለየት፣	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	520	100%		በአካል በመገኘት	የኤሌክትሪክ ኃይል መጠን እና የውሀ መስመር ዓይነትና ፍላጎት መለየት
1.7	በተለየው የመሰረተ ልማት ችግር መሰረት እንዲሟላላቸው ማድረግ፣	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	1520	100%		በጽሁፍ በመጠየቅ፣ በአካል በመገኘት	የመስሪያ ቦታዎች ውጤታማነት መረዳት
1.8	በስታንዳርዱ መሰረት ክላስተር ማዕከላት እና የማምረቻ ህንፃዎችና ሼዶች ደህንነት እንዲጠበቅ ክትትልና ቁጥጥር ማድረግ	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	748	100%		በጽሁፍ በመጠየቅ፣ በአካል በመገኘት	ስታንዳርዱን እና የመስሪያ ቦታዎችን የመሸከም አቅም መረዳት
1.9	የመስሪያ ቦታ ጠያቂዎችን ማመልከቻ መቀበልና ምዝገባ ማካሄድ፤(1)	ማዕከል፤ወረዳ፤ ክፍለ ከተማ	1	100%		በአካል	የስራ አጥ ማስረጃ

1.10	የመስሪያ ቦታ ጠያቂዎች ቢዝነስ ፕላን መቀበልና በዓይነታቸው ማደራጀት፤(2)	ማዕከል፤ወረዳ፤ ክፍለ ከተማ	8	100%		በአካል	የተዘጋጀ የስራ ዕቅድ

ተ/ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ በሠዓት	ጥራት	ወጭ		
1.11	የተዘጋጃ ቦታን ሳይት ሄዶ ማረጋገጥ	ማዕከል፤ወረዳ፤ ክፍለ ከተማ	24	100%			
1.12	የመስሪያ ቦታዎችን ለተጠቃሚዎች በውል ማስተላለፍ፤	ወረዳ	364	100%		በአካል	
1.13	የኢንዱስትሪ መንደሮች፣ የክላስተር እና የገበያ ማዕከላት ትስስር መፍጠር፤	ማዕከል፤ወረዳ፤ ክፍለ ከተማ	24	100%		በአካል	የመስሪያ ቦታ ውል፤የታደሰ የደረጃ እድገት
1.14	መስሪያ፤መሸጫ እና ማሳያ ማዕከላቱ በስታንዳርድ መሰረት እንዲተገበር ተከታታይነት ያለዉ ድጋፍ ማድረግ	ማዕከል፤ወረዳ፤ክፍ ለ ከተማ	40	100%		በአካል	የመስሪያ ቦታ ውል
1.15	የኢንዱስትሪ መንደር እና ክላስተር ማዕከላት አስተዳደር እና አጠቃቀም መመሪያ ላይ ግንዛቤ መፍጠር፤	ማዕከል፤ወረዳ፤ክፍ ለ ከተማ	16	100%		በአካል	የመስሪያ ቦታ ውል
1.16	የውል ማደስ አገልግሎቱን መስጠት	ወረዳ	0.5	100%		በአካል	የመስሪያ ቦታ ውል
1.17	ኢንተርፕራይዞች በውላቸው መሰረት የመስሪያ ቦታ ኪራይ እንዲከፍሉ ክትትል ማድረግ እና ድጋፍ መስጠ	ማዕከል፤ወረዳ፤ክፍ ለ ከተማ	64	100%		በአካል	የመስሪያ ቦታ ውል፤ ኪራይ የተከፈለበት ደረሰኝ
1.21	የዉል ጊዜያቸዉ ሊያበቃ ተከታትሎ ማስለቀቅና መረከብ፤	ወረዳ	8	100%		በአካል	የመስሪያ ቦታ ውል
1.22	ቅሬታና አቤቱታዎችን መቀበል	ማዕከል፤ወረዳ፤ክፍ ለ ከተማ	1	100%		በአካል	የቅሬታ ደብዳቤ

1.23	ለቅሬታና አቤቱታ አቅራቢዎቹ ምላሽ መስጠት፤	ማዕከል፤ወረዳ፤ክፍለ ከተማ	2	100%		በአካል	

የኢንተርፕራይዞች ድጋፍ ማስተባበሪያ ዘርፍ

ከ ክፍለ ከተማ እስከ ወረዳ ደረጃየሚሰጡዝርዝርአገልግሎቶች፣ደንበኞች፣አገልግሎቱየሚሰጥበትቦታ፣የአገልግሎትአሰጣጥ መዋቅራዊአደረጃጀት

ስታንዳርዶች፣ደንበኞችሊያሟሏቸውየሚገቡቅድመሁኔታዎች

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ/ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	ጥራት	ወጭ		
የከተማ ግብርና፣ ኮንስትራክሽን፣ ንግድና አገልግሎት ድጋፍና ክትትል ዳይሬክቶሬት							
1.1	የመረጃና የምክር አገልግሎት መስጠት፥	ከማዕከል እስከ ወረዳ	857	100%		በአካል	
1.2	የጥሬ ዕቃ አቅርቦት ማመቻቸት	ከማዕከል እስከ ወረዳ	392	100%		በአካል	ከወረዳ እና ከክፍለከተማ የድጋፍ ደብዳቤ እና ሰነዶችን ማሟላት
1.3	የሀገር ዉስጥና የዉጭ ሀገር ገበያ ትስስር መፍጠር	ከማዕከል እስከ ወረዳ	832	100%		በአካል	ከወረዳ እና ከክፍለከተማ የድጋፍ ደብዳቤ እና ሰነዶችን ማሟላት
1.11	የሂሳብ መዝገብ አያያዝ እና የኦዲት አገ	ከማዕከል እስከ ወረዳ	598	100%		በአካል	ከወረዳ እና ከክፍለከተማ የድጋፍ ደብዳቤ እና ሰነዶችን ማሟላት
1.12	የዕድገት ደረጃ ሽግግር አገልግሎት መስጠት፤	ከማዕከል እስከ በማዕከል	666	100%		በአካል	ከወረዳ እና ከክፍለከተማ የድጋፍ ደብዳቤ እና ሰነዶችን ማሟላት

ክፍል ሦስት

3. የጽ/ቤቱ ተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት

3.1 ተገልጋዮች

- የወረዳ ስራ፣ ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤቶች
- የቴክኒክና ሙያ ትምህርትና ስልጠና ተቋማት
- ስራ ፈላጊ ዜጎች
- ኢንተርፕራይዞች እና የመካከለኛ ኢንዱስትሪ ባለቤቶች
- ግለሰቦችና መንግስታዊ ያልሆኑ ተቋማት
- ሌሎች ጽ/ቤቶች

3.2 ባለድርሻ አካላት

- የክ/ከተማው ምክር ቤት
- ፋ/ኢ/ል/ጽ/ቤት
- አዲስ ብድርና ቁጠባ ተቋም
- ንግድ ጽ/ቤት
- የሴቶች ህጻናትና ማህበራዊ ዘርፍ ጽ/ቤት
- አነስተኛ ግብር ከፋዮች ጽ/ቤት
- የቴክኒክና ሙያ ትምህርትና ስልጠና ተቋም
- የባህልና ቱሪዝም ጽ/ቤት
- የመንግስት ቤቶችና ኮንስትራክሽን ጽ/ቤት
- በክ/ከተማው ስር የሚገኙ የልማት ተቋማት
- መሬት ልማት ማኔጅሜንት ጽ/ቤት
- ስራ አስኪያጅ
- መብራት ኃይል ባለስልጣን
- ውሀና ፍሳሽ ባለስልጣን

3.3 የአገልግሎት ሰጪ ተባባሪ አካላት

- ንግድ ጽ/ቤት
- መሬት ማኔጅመንት፣
- ኮንስትራክሽን ጽ/ቤት
- የቴክኒክና ሙያ ትምህርትና ስልጠና ተቋም

3.4 አጠቃላይ መርሆዎች

- ትክክለኛ ሀቀኛ ፍትሐዊ አገልግሎት እንሰጣልን
- ለደንበኞች በትህትና አገልግሎት እንሰጣለን
- ላስቀመጥናቸው እሴቶች እንገዛለን
- ለደንበኞች ጥያቄ እና አስተያየቶች ፈጣን ምላሽ እንሰጣለን
- ለሰጠናቸው አገልግሎቶችና ለወሰናቸው ውሳኔዎች ተጠያቂዎች ነን

3.5 የተገልጋዮች መብትና ግዴታዎች

3.5.1 መብቶች

- በጽ/ቤቱ ውስጥ የሚገኙ የዘርፉን ልማት የተመለከቱ መረጃዎችን የማግኘት፤
- ምንም ልዩነት ሳይደረግበት የአገልግሎቱ ተጠቃሚ የመሆን፣
- ማንኛውም ተገልጋይ በአገልግሎቱ አሰጣጥና በአገልግሎት ሰጪው ቡድን/ሠራተኛ ላይ ያለውን አስተያየትና ቅሬታ የማቅረብ፣
- በጽ/ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶችን ዝርዝር የማወቅና የመጠቀም፤
- ተገቢ የሆነ ድጋፍና እገዛ የማግኘት፤
- ቀልጣፋ አገልግሎት የማግኘት፤
- ለሚያቀርቡት ቅሬታዎች የመደመጥና ምላሽ የማግኘት ፣
- በውይይት መድረኮች መሳተፍና አስተያየት ማቅረብ

3.5.2 ግዴታዎች

- ሕጎችንና የአሰራር መመሪያዎችን መከተል
- ለሚፈልጉት አገልግሎት የተሟላና ትክክለኛ መረጃ የማቅረብ፣
- ተገልጋዬች አገልግሎት ለማግኘት ሲመጡ ተፈላጊ ቅድመ ሁኔታዎችን የማሟላት

3.6 ለደንበኞች የምንገባው ቃል

- በቻርተሩ በተቀመጠው የአገልግሎት አሠጣጥ ስታንዳርድ መሠረት ለዜጎች አገልግሎት እንሰጣለን፡፡
- በሕግ በመመሪያዎች እና የመንግስትን ፖሊሲ ተከትለን ስራችንን እንተገብራለን፡፡
- ዜጎችን በአክብሮት በፍትሃዊነት እና ያለአድሎ እናገለግላለን፡፡
- የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከት እና ተግባሩን አጥብቀን እንታገላለን፡፡

3.7 የአስተያየት ፤የግብዓት እና የተሳትፎ ሂደት

- በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ከደንበኞቻችን አስተያየቶችንና ቅሬታ እንቀበላለን፡፡
- የደንበኞች አስተያየት/ግብረመልስ በአገልግሎቱ ኘሮግራም መሠረት በየጊዜው በመሰብሰብ ውጤታማነቱ ይገመገማል፡፡
- በተገኘው ውጤትም አገልግሎቱ ይሻሻላል፡፡
- ስለዚህም አስተያየትዎ ለአገልግሎታችን መሻሻል ትልቅ አስተዋጽኦ ያለው በመሆኑ በተመቸዎት የመገናኛ መንገድ በግምባር በስልክ፣ በደብዳቤ፣ ሊገልፁልን ይችላሉ፡፡

3.8 . የቅሬታ አቀራረብ ስነስርዓት

የጽ/ቤቱ አገልግሎት አሰጣጥ ከተገል.ጋዬች ለሚነሱ ቅሬታዎች የሚከተለው የቅሬታ አቀራረብና የምላሽ አሰጣጥ ስርዓት ይኖረዋል፡፡

- ቅሬታ በባለጉዳዩ ወይም በወኪሉ በአካል፣ በጽሁፍ ወይም በስልክ ለቅሬታ ሰሚ ቡድን ይቀርባል፡፡
- ለሚመለከተው ባለሙያ ይመራል፣
- በአራት ሰዓት ውስጥ የሚመለከተው ባለሙያ ለቀረበው ቅሬታ አግባብ የሆነ ምላሽ ለቅሬታ አቅራቢው ይሰጣል፣

- የቅሬታው አፈታት ውጤት በአንድ ቀን ውስጥ በየደረጃው ለሚገኙ አካላት ሪፖርት ይቀርባል፤

3.9 የክትትልና ግምገማ ስርዓት

የጽ/ቤቱ አገልግሎት አሰጣጥ የየዘርፉን ዓላማ፣ ግቦችና የአገልግሎት ስታንዳርዱን እያሳካ መሆኑን ለማረጋገጥና በየጊዜው ለማሻሻል የክትትል ግምገማ ስርዓት ተዘርግቷል፡፡

- ጽ/ቤቱ አገልግሎት በሚሰጥባቸው የስራ ሂደቶችና ኬዝ ቲሞች በየጊዜው በየዕለቱ፣በሳምንት፣በየወሩ፣በየሩብ ዓመት በስድስት ወራት ይገመገማል፣
- በዓመት አንድ ጊዜ ወርክሾፕ በማዘጋጀት በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ከተገልጋዮች ጋር ውይይት ይካሄዳል፣
- መጠይቅ በማዘጋጀት የአገልግሎት አሰጣጣችን ላይ የተጠቃሚዎች አስተያየት/ግብረመልስ በማሰባሰብ ይገመገማል፣
- አገልግሎቱ ያላሳካቸውን በመለየት ከሚመለከታቸው የስራ ሂደቶችና ጽ/ቤቶች ጋር በመወያየት ማሻሻያ ይደረጋል፣
- በአገልግሎት አሰጣጣችን ላይ የተደረገውን ማሻሻያ ለደንበኞቻችን እናሳውቃለን፡፡

3.10 የጽ/ቤቱ አመራርና መካከለኛ አመራሮች ስምና አድራሻ

ተ.ቁ	የኃላፊ ስም	የስራ ኃላፊነት	አድራሻ		
			ስልክ	ፋክስ	ኢ-ሜይል
1					
2					
3					
4					
5					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

"ያለበቂ ምክንያት ውሳኔ ማዘግየት እና ባለጉዳዮችን ማመላለስ አስተዳደራዊ በደል ነው!!"

<u>አድራሻ</u>

የልደታ ክፍለ ከተማ የሥራ፣ኢንተርፕራይዝ እና ኢንደስትሪ ልማት ጽ/ቤት
አድራሻ፡- ልደታ ፍርድ ቤት ፊትለፊት
ስልክ፡ 0118549548
ፋክስ፡ -------------------------
ኢ-ሜይል፡ ----------------------------
ፖስታ ሣ.ቀ.፡ --------------
<u>ልደታ ክ/ከተማ</u>
<u>አዲስ አበባ</u>