የደቡብ ምዕራብ ኢትዮጵያ ሕዝቦች ክልላዊ መንግሥት

ፕላንና ልማት ቢሮ

የዜጎች ቻርተር

(Citizens' Charter)

ጥቅምት/2019 ዓ.ም(2026)

ሚዛን-አማን፣

1. መግቢያ (Introduction)

የደቡብ ምዕራብ ኢትዮጵያ ሕዝቦች ክልላዊ መንግሥት ፕላንና ልማት ቢሮ በክልሉ ማህበራዊ፣ ኢኮኖሚያዊ እና አካባቢያዊ ልማት ፍትሐዊ፣ ቀጣይነት ያለውና በመረጃ ላይ የተመሠረተ እንዲሆን የሚሠራ ቁልፍ የመንግሥት ተቋም ነው።

ይህ **የዜጎች ቻርተር** ቢሮው ለተገልጋዮች፣ ለባለድርሻ አካላት፣ ለሴክተር መሥሪያ ቤቶች፣ ለዞኖች፣ ለወረዳዎችና ለከተማ አስተዳደሮች የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች በግልጽነት፣ በተጠያቂነት፣ በፍትሐዊነትና በጥራት ለመስጠት የገባውን ቃል ኪዳን የሚያሳይ ሰነድ ነው። ቻርተሩ ተገልጋዮች ከቢሮው ምን ዓይነት አገልግሎት፣ በምን ያህል ጊዜ፣ በምን ዓይነት የጥራት ደረጃ እና በምን ቅድመ-ሁኔታ ማግኘት እንደሚችሉ በግልጽ ያስቀምጣል።

2. የቢሮው ተልዕኮ፣ ራዕይ እና እሴቶች

2.1 ራዕይ (Vision)

በ2022 ዓ.ም በመረጃና በዕውቀት ላይ የተመሠረተ የልማት ዕቅድና ፖሊሲ በመቅረፅ ፍትሐዊ የልማት ተጠቃሚነትና ሁለንተናዊ ብልጽግና የተረጋገጠበት ክልል ሆኖ ማየት።

2.2 ተልዕኮ (Mission)

የክልሉን ዘላቂ የልማት ዕቅዶችና ፖሊሲዎች በማዘጋጀት፣ የልማት ፕሮጀክቶችንና ፕሮግራሞችን በመከታተልና በመገምገም፣ የሥነ-ሕዝብና የልማት መረጃዎችን በዘመናዊ ቴክኖሎጂ (GIS እና የመረጃ ቋት) በማደራጀትና በመተንተን፣ እንዲሁም የ"አንድ ዕቅድ አንድ ሪፖርት" ሥርዓትን በማጠናከር የክልሉን ሕዝብ ፍትሐዊ ተጠቃሚነት ማረጋገጥ ነው።

2.3 እሴቶች (Core Values)

- ግልጽነትና ተጠያቂነት
- በመረጃና በማስረጃ ላይ የተመሠረተ አሠራር
- ፍትሐዊነትና አካታችነት
- ቅንጅታዊ አሠራር
- ፈጣንና ጥራት ያለው አገልግሎት
- ለውጥንና ፈጠራን መቀበል

3. የቢሮው ዋና ዋና ተግባርና ኃላፊነቶች

1. የክልሉን የረጅም፣ የመካከለኛ እና የአጭር ጊዜ የልማት ዕቅዶች (የ5 እና የ10 ዓመት መሪ ዕቅዶች) ማዘጋጀትና አፈጻጸማቸውን መከታተል።
2. የክልሉን የልማት ፖሊሲዎች፣ ስትራቴጂዎች እና የፊሲካል/ኢኮኖሚያዊ ጥናቶችን ማካሄድ።
3. የክልሉን የሥነ-ሕዝብ ፖሊሲና ፕሮግራሞች ከልማት ዕቅዶች ጋር በማቀናጀት መተግበር።
4. የክልሉን ማህበራዊ፣ ኢኮኖሚያዊ፣ ስነ-ሕዝባዊ እና መልክዓ-ምድራዊ (GIS/Geodatabase) መረጃዎችን መሰብሰብ፣ ማደራጀት፣ መተንተንና ለተጠቃሚዎች ማሰራጨት።
5. የካፒታል ፕሮጀክቶችን የአዋጭነት ጥናት መገምገም፣ የመስክ ክትትልና ግምገማ (M&E) ማካሄድና ግብረ-መልስ መስጠት።
6. የ"አንድ ዕቅድ አንድ ሪፖርት" ሥርዓትን በሁሉም የክልሉ ሴክተሮች፣ ዞኖች፣ ወረዳዎችና ከተማ አስተዳደሮች ተግባራዊ ማድረግ።
7. መንግሥታዊ ያልሆኑ ድርጅቶች (NGOs) እና የልማት አጋሮች የሚያቀርቧቸውን የልማት ፕሮጀክት ስምምነቶች መገምገም፣ መፈራረምና አፈጻጸማቸውን መከታተል።

4. የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶች (Service Delivery Standards)

ቢሮው በየሥራ ክፍሉ የሚሰጣቸው ዋና ዋና አገልግሎቶች፣ የሚወስዱት ጊዜ እና ከተገልጋዩ የሚጠበቁ ቅድመ-ሁኔታዎች ከዚህ በታች ባለው ሰንጠረዥ ቀርበዋል።

ተ.ቁ	የሚሰጠው አገልግሎት ዓይነት	አገልግሎቱን የሚሰጠው የሥራ ክፍል	አገልግሎቱ የሚወሰደው ጊዜ	ከተገልጋዩ የሚጠበቁ ቅድመ-ሁኔታዎች	የአገልግሎት ክፍያ
1	የክልሉን የልማት ዕቅድ፣ በጀት እና የአፈጻጸም ሪፖርት መረጃዎች መስጠት	የዕቅድ፣ ዝግጅት፣ ክትትልና ግምገማ ዘርፍ	በ1 የሥራ ቀን (በ2 ሰዓት ውስጥ)	ሕጋዊ የድጋፍ ደብዳቤ ወይም የጥያቄ ፎርም ማቅረብ	በነጻ
2	የስታቲስቲክስ፣ የሥነ-ሕዝብ እና የማህበራዊ-ኢኮኖሚ መረጃዎችን (Statistical Abstract) መስጠት	የልማት መረጃ ሥርዓት አስተዳደርና ሥነ-ሕዝብ ልማት ዘርፍ	በ1 የሥራ ቀን	የመረጃ መጠየቂያ ቅጽ መሙላት ወይም ከተቋም የተጻፈ ደብዳቤ ማቅረብ	በነጻ
3	የጂ.አይ.ኤስ (GIS)፣ የካርታ (Maps) እና የጂአ-ዳታቤዝ መረጃዎችን መስጠት	የልማት መረጃ ሥርዓት አስተዳደርና ሥነ-ሕዝብ ልማት ዘርፍ	ከ1 እስከ 2 የሥራ ቀናት	የመረጃ ጥያቄ ደብዳቤ እና የመረጃ መገልበጫ (Flash/CD) ወይም ኢሜይል ማቅረብ	በነጻ

ተ.ቁ	የሚሰጠው አገልግሎት ዓይነት	አገልግሎቱን የሚሰጠው የሥራ ክፍል	አገልግሎቱ የሚወሰደው ጊዜ	ከተገልጋዩ የሚጠበቁ ቅድመ-ሁኔታዎች	የአገልግሎት ክፍያ
4	የመንግሥት ካፒታል ፕሮጀክቶች የአዋጭነት ጥናት ሰነድ (Feasibility Study) መገምገምና ማጽደቅ	የኢኮኖሚ ልማት ጥናትና ፕሮጀክት ግምገማ ዳይሬክቶሬት	ከ5 እስከ 10 የሥራ ቀናት	የተሟላ የፕሮጀክት ጥናት ሰነድ እና የባለቤት ሴክተር የድጋፍ ደብዳቤ	በነጻ
5	መንግሥታዊ ያልሆኑ ድርጅቶች (NGOs) የፕሮጀክት ስምምነት (Project Agreement) መገምገምና መፈራረም	የልማት አጋርነትና ፕሮጀክት ዝግጅት ዳይሬክቶሬት	ከ7 እስከ 10 የሥራ ቀናት	የታደሰ የሥራ ፈቃድ፣ የተሟላ የፕሮጀክት ሰነድ፣ የፊጻሚ ሴክተር የድጋፍ ደብዳቤ	በነጻ
6	የመንግሥታዊ ያልሆኑ ድርጅቶች (NGOs) የፕሮጀክት አፈጻጸም ግምገማ	የልማት አጋርነትና ፕሮጀክት ክትትል ቡድን	ከ10 እስከ 15 የሥራ ቀናት	የፕሮጀክት የሥራ አፈጻጸም ሪፖርት፣ የሂሳብ ኦዲት ሪፖርት እና የግምገማ ጥያቄ ደብዳቤ	በነጻ

ተ.ቁ	የሚሰጠው አገልግሎት ዓይነት	አገልግሎቱን የሚሰጠው የሥራ ክፍል	አገልግሎቱ የሚወሰደው ጊዜ	ከተገልጋዩ የሚጠበቁ ቅድመ-ሁኔታዎች	የአገልግሎት ክፍያ
	(Terminal / Mid-term Evaluation)				
7	ለሴክተር መሥሪያ ቤቶችና ለዞኖች የ"አንድ ዕቅድ አንድ ሪፖርት" ቴክኒካዊ ድጋፍና ሥልጠና መስጠት	የዕቅድ፣ ዝግጅት፣ ክትትልና ግምገማ ዘርፍ		በ3 የሥራ ቀናት (በተያዘለት መርሐ-ግብር) የድጋፍ ወይም የሥልጠና ጥያቄ ደብዳቤ አስቀድሞ ማቅረብ	በነጻ
8	የጥናትና ምርምር ሥራዎችን ለሚያካሂዱ ተመራማሪዎችና ተማሪዎች የመረጃና የትብብር ደብዳቤ መስጠት	የልማት መረጃ ሥርዓት አስተዳደርና ሥነ-ሕዝብ ልማት ዘርፍ	በ30 ደቂቃ ውስጥ	ከትምህርት ወይም ከምርምር ተቋም የተሰጠ ሕጋዊ የድጋፍ ደብዳቤ	በነጻ
9	የቅሬታና አቤቱታ መቀበል፣	የሥነ-ምግባርና ቅሬታ	ከ1 እስከ 3 የሥራ ቀናት	ቅሬታውን በቃል፣ በጽሑፍ ወይም በቅሬታ መዝገብ	በነጻ

ተ.ቁ	የሚሰጠው አገልግሎት ዓይነት	አገልግሎቱን የሚሰጠው የሥራ ክፍል	አገልግሎቱ የሚወሰደው ጊዜ	ከተገልጋዩ የሚጠበቁ ቅድመ-ሁኔታዎች	የአገልግሎት ክፍያ
	ማጣራትና ምላሽ መስጠት	ማስተናገጃ ጽ/ቤት		ማቅረብ	

5. የተገልጋዮች መብቶች እና ግዴታዎች

5.1 የተገልጋዮች መብቶች

ማንኛውም ወደ ፕላንና ልማት ቢሮ የሚመጣ ተገልጋይ የሚከተሉት መብቶች አሉት፡-

- ያለምንም አድልዎ በእኩልነት፣ በአክብሮትና በትህትና የመስተናገድ መብት።
- ስለሚፈልገው አገልግሎት፣ ስለሚወሰደው ጊዜና ስለሚያስፈልጉ ቅድመ-ሁኔታዎች ትክክለኛና ግልጽ መረጃ የማግኘት መብት።
- በቻርተሩ በተቀመጠው የጊዜ ስታንዳርድ መሠረት ፈጣንና ጥራት ያለው አገልግሎት የማግኘት መብት።
- በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ቅሬታ ካለው ቅሬታውን የማቅረብና በወቅቱ ምላሽ የማግኘት መብት።
- በቢሮው አሠራርና የአገልግሎት አሰጣጥ ጥራት ላይ ገንቢ አስተያየት የመስጠት መብት።

5.2 የተገልጋዮች ግዴታዎች

ተገልጋዮች ቀልጣፋ አገልግሎት ለማግኘት የሚከተሉትን ግዴታዎች መወጣት ይጠበቅባቸዋል፡-

- ለሚፈልጉት አገልግሎት የተቀመጡ ቅድመ-ሁኔታዎችንና ሕጋዊ ሰነዶችን አሟልቶ መቅረብ።
- ትክክለኛና ያልተዛባ መረጃ መስጠት።
- የቢሮውን የሥራ ሰዓት፣ ሕግና ደንብ ማክበር።
- የቢሮውን ሠራተኞችና ሌሎች ተገልጋዮችን በአክብሮት መያዝ።
- ከቢሮው የሚወስዷቸውን ይፋዊ መረጃዎችና ጥናቶች ለታለመላቸው ዓላማ ብቻ በኃላፊነት መጠቀም።

6. የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት

ማንኛውም ተገልጋይ በቢሮው የአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ቅሬታ ካለው የሚከተሉትን ደረጃዎች በመከተል መብቱን ማስከበር ይችላል፡-

1. **ደረጃ 1፡ የሚመለከተው ባለሙያ ወይም ቡድን መሪ**
   ቅሬታው በተፈጠረበት የሥራ ክፍል ባለሙያ ወይም የቡድን መሪ ጋር በመቅረብ ችግሩ በአፋጣኝ እንዲፈታ መጠየቅ (ምላሽ በ1 ሰዓት ውስጥ)።
2. **ደረጃ 2፡ የዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር / የዘርፍ ኃላፊ**
   በደረጃ 1 ካልተፈታ ለሚመለከተው ዳይሬክተር ወይም የዘርፍ ኃላፊ (ምክትል ቢሮ ኃላፊ) በቃል ወይም በጽሑፍ ማቅረብ (ምላሽ በ1 የሥራ ቀን ውስጥ)።
3. **ደረጃ 3፡ የሥነ-ምግባርና ቅሬታ ማስተናገጃ ዳይሬክተር**
   ቅሬታውን ለቢሮው የቅሬታ ሰሚ ባለሙያ በጽሑፍ ማቅረብ ወይም በቢሮው በር ላይ በተዘጋጀው የአስተያየት መስጫ ሳጥን ውስጥ ማስገባት (ምላሽ ከ1 እስከ 3 የሥራ ቀናት ውስጥ)።

4. **ደረጃ 4፡ የቢሮ ኃላፊ**

   በቅሬታ ሰሚው ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ጉዳዩን ለቢሮ ኃላፊው በማቅረብ የመጨረሻ ተቋማዊ ውሳኔ ማግኘት ይችላል (ምላሽ በ2 የሥራ ቀናት ውስጥ)።

7. የቢሮው የሥራ ሰዓት እና የመገናኛ አድራሻዎች

- **የሥራ ቀናት፡** ከሰኞ እስከ ዓርብ
- **የሥራ ሰዓት፡**
  - **ጠዋት፡** ከ2፡30 እስከ 6፡30
  - **ከሰዓት፡** ከ7፡30 እስከ 11፡30
- **አድራሻ፡** የደቡብ ምዕራብ ኢትዮጵያ ሕዝቦች ክልላዊ መንግሥት ፕላንና ልማት ቢሮ፣/ ሚዛን-አማን
- **ስልክ ቁጥር፡** +251-47-XXX-XXXX *(የቢሮው ቋሚ ስልክ ይገባል)*
- **ኢሜይል / ድረ-ገጽ፡** info@swepdb.gov.et *(የቢሮው ኦፊሴላዊ አድራሻ ይገባል)*

<u>የቢሮው አመራርና ሠራተኞች ቃል ኪዳን፡-</u>

"በመረጃና በዕቅድ ላይ የተመሠረተ ቀልጣፋ፣ ግልጽና ተጠያቂነት የሰፈነበት አገልግሎት በመስጠት የክልላችንን ሕዝብ ሁለንተናዊ ብልጽግና ለማረጋገጥ በቁርጠኝነት እንሠራለን!"

የደቡብ ምዕራብ ኢትዮጵያ ህዝቦች ክልል ፕላንና ልማት ቢሮ

ጥቅምት/2019 ዓም

<u>ሚዛን አማን</u>፣