የአርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ኮሚሽን

Farmers and Urban Agriculture Development Commission

የዜጎች ስምምነት ቻርተር ሰነድ

/ Citizen Charter/

ሰኔ 2014 ዓ.ም
አዲስ አበባ

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር

Addis Ababa City Government

የአርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ኮሚሽን

Farmers and Urban Agriculture Development Commission

የዜጎች ስምምነት ቻርተር ሰነድ / Citizen Charter/

ሰኔ 2014

አዲስ አበባ

የዋና ኮምሽነር መልዕክት

ለተገልጋዮች በሙሉ

አቶ ባዩ ሽጉጤ

የኮሚሽኑ ዋና ኮምሽነር

ለክቡራን ተገልጋዮቻችችን

እናንተን ዝቅ ብለን ስናገለግል ታላቅ ደስታና ክብር ይሰማናል፡፡ ኮሚሽኑ በአዋጅ ቁጥር 74/2014 በተሰጠዉ ተግባር እና ኃላፊነት መሰረት የሚሰጣቸውን የአርሶ አደር እና የከተማ ግብር ልማት አገልግሎቶች በተቀመጡላቸዉ ቅድመ-ሁኔታዎችና ስታንዳርዶች ያለምንም ችግር የማግኘት መብት ያላችሁ ሲሆን በዚህ ሰነድ የተቀመጡትን አገልግሎቶች ለማግኘት ማንኛዉም ችግር ቢያጋጥማችሁ ችግራችሁን ለመፍታትና ችግሩን የፈጠሩ አካላትን በአሰራርና በህግ አግባብ ለመጠየቅ ዝግጁ መሆናችንን እያረጋገጥን ሁልጊዜም እናንተን ለማገልገል በራችን ክፍት መሆኑን ልንገልጽላችሁ እንወዳለን፡፡

አመሰግናለሁ!!

ማዉጫ

1. መግቢያ፤ 4

1.1 የዜጎች ስምምነት ሰነዱ ዓላማ 5

1.2 የዜጎች ስምምነት አስፈላጊነት 5

1.3 የአርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ኮምሽን ዓላማ፤ 6

1.4 የኮምሽኑ ስልጣን፣ ተግባርና ኃላፊነት 6

1.5 የኮምሽኑ ራዕይ፣ ተልዕኮና እሴቶች 9

1.6 የኮሚሽኑ ተገልጋዮች /ደንበኞች እና ባለድርሻ አካላት/ 9

1.7 የኮሚሽኑ አጠቃላይ መርሆዎች፣ የተገልጋዮች መብትና ግዴታዎች 10

1.8 ለደንበኞች የምንገባው ቃል 12

ክፍልሁለት 12

2. የኮሚሽኑ መዋቅር መግለጫ እና የሚሰጣቸው አገልግሎቶች 12

2.1. አርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ኮሚሽን መዋቅራዊ አደረጃጀት ሥዕላዊ መግለጫ 12

2.2. በኮምሽኑ የሚሰጡ ዋና ዋና እና ንዑስ አገልግሎቶች 13

ክፍልሶስት 0

3. ዋና ዋና እና ንዑስ አገልግሎቶች አሰጣጥ ስታንዳርድ 0

3.1 በማዕከል 0

3.2 በክፍለ ከተማ ደረጃ 5

3.3 በወረዳ ደረጃ 8

ክፍል አራት 0

4. የኮምሽኑ የክትትል፣ የግምገማ፣ የምዘና እና የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥነ-ስርዓት 0

4.1 የኮምሽኑ የክትትል፣ የግምገማና የምዘና አግባቦች 0

4.2 የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ 1

4.3 የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት 2

5. የስምምነት ሰነዱን ስለማሻሻል 2

አባሪዎች 3

1. የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅጻቅጽ 3

2. የዜጎች ቻርተር ትግበራ የተገልጋይ አስተያየት መቀበያ ቼክ-ሊስት 3

3. በአርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ኮምሽን የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ስልክ ቁጥር 4

4. የክፍለ ከተማ አርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ጽ/ቤት ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር እና አድራሻ 5

6. አድራሻ 6

ክፍል አንድ

1. መግቢያ፤

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር በ2014 ዓ.ም የአገልግሎት ሰጪ ተቋማትን መልሶ ለማደራጀት በወጣ አዋጅ ቁጥር74/2014 መሰረት የአርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ኮምሽን የተቋቋመ ሲሆን ኮምሽኑ በተሰጠው ተግባርና ኃላፊነት መሰረት ለከተማ ግብርና ልማት የሚስማማ የግብርና ኤክስቴንሽን ስርዓት ሥራ ላይ በማዋል ህብረተሰቡን በስፋት በማሳተፍ እና ዘርፉን የበለጠ በማዘመን ጤናማ የሆነ የግብርና ምርት አቅርቦትን በማሻሻል ተጠቃሚ እንዲሆኑ ለማስቻል እንዲሁም አርሶ አደሮችን በከተማዉ በሚደረገዉ የልማት እንቅስቃሴ ሙሉ ተሳታፊና ከልማቱ ፍትሃዊ ተጠቃሚ እንዲሆኑ ለማድረግ በአጠቃላይ የከተማዋን ነዋሪዎች ስታንዳርዱን የጠበቀ አገልግሎት በመስጠት የህብረተሰቡን ተጠቃሚነት ለማረጋገጥ ነው፡፡

በመሆኑም ኮምሽኑ ከማዕከል እስከ ወረዳ ተደራጅቶ አገልግሎት በመስጠት ላይ ሲሆን በተጨማሪም አስፈላጊ የሆኑ ማዕከላትን በማቋቋም እና በሰው ኃይል በማሟላት በተገልጋዮች ጥያቄ መሰረት አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል አሰራር ተዘርግቶ ተግባራዊ በመደረግ ላይ ይገኛል፡፡

ስለሆነም ኮምሽኑ የሚሰጠው አገልግሎት የተገልጋይ ፍላጎትን ማዕከል አድርጎ ይበልጥ ተደራሽ እንዲሆን ለማድረግ የሚሰጡ የአገልግሎት አይነቶች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበትን ቦታ እና ከተገልጋይ የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎችን በግልጽ በዝርዝር በማስቀመጥ የኮምሽኑ አመራሮችና ሠራተኞች ተግባራዊ እንዲያደርጉት ይህ የዜጎች ስምምነት ቻርተር ተዘጋጅቷል፡፡

1.1 የዜጎች ስምምነት ሰነዱ ዓላማ

- ከኮሚሽኑ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች ዜጎች ህግና አሰራሩን ጠብቀው ያለምንም መሸራረፍ መብታቸውን በተሟላ መልኩ እንዲያገኙ ሲሆን ይህንንም ለአመራሩ፣ ለሰራተኛውም እና ለተገልጋዩ ህብረተሰብ ግልጽ ለማድረግ፣
- ዜጎች ምን ዓይነት አገልግሎት በምን ዓይነት ደረጃ (standard) ማግኘት እንደሚችሉ እና ሊያሟላቸዉ የሚገቡ ቅድመ ሁኔታዎች ምን ምን እንደሆኑ ለማሳወቅ፤
- ዜጎች በኮምሽኑ አገልግሎት አሠጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሠምቷቸው አስተያየት፤ ጥቆማና ግብዓት የሚሰጡበትን ሁኔታ ለማመቻቸት፤
- ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ለሚያነሷቸዉ ጥያቄዎች እና ቅሬታዎች በአግባቡ ምለሽ ለመስጠት እና ኃላፊነታቸውን በአግባቡ በማይወጡ አካላት ላይም ተቋሙ የገባውን የህሊና ውል መሰረት አድርጎ የተጠያቂነት አሰራርን ለማጎልበት ያለመ ነው፣

1.2 የዜጎች ስምምነት አስፈላጊነት

ሰነዱን ማዘጋጀት አስፈላጊ የሆነው፡-

- ✓ ተገልጋዮች ኮሚሽኑ በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ተጠቃሚ ሆነው እርካታቸውን የሚያሻሽል አገልግሎት ለመስጠት፤
- ✓ ህብረተሰቡን በማሳተፍ ፍትሃዊ አገልግሎት ለመስጠት፤
- ✓ ተገልጋዮች በቢሮው አገልግሎት አሠጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት፣ ጥቆማና ግብዓት የሚሰጡበትን ሁኔታ ለማመቻቸት፤
- ✓ ዜጎች ምን ዓይነት አገልግሎት በምን ዓይነት ደረጃ (standard) ማግኘት እንደሚገባቸው ለማሳወቅ፤
- ✓ የዜጎችን የመረጃ ማግኘት መብት ለማረጋገጥ እና
- ✓ ቢሮው ለዜጎች ግልፅ፤ ቀልጣፋና ተጠያቂነት ያለበትና ውጤታማ አገልግሎት ለመሥጠት ያለመ መሆኑን ለማረጋገጥ፤

1.3 የአርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ኮምሽን ዓላማ፤

የአርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ኮምሽን ሲቋቋም የሚከተሉት ዋና ዋና ዓላማዎች መሰረት ተደርጎ ነው፡-

- ለህብረተሰቡ የከተማ ግብርና አገልግሎት በመስጠት በዘርፉ እንዲሳተፍ በማበረታታት፣ በመደገፍ፣ ግብአትና ቴክኖሎጂ እንዲጠቀም በማመቻቸት ምርትና ምርታማነት ማሳደግ እና ተጠቃሚ እንዲሆኑ ማስቻል፤
- የግብርና ዘርፍ ሰርተፊኬሽን፣ ኢንስፔክሽን እና ሬጉላተሪ ስርዓትን ተግባራዊ በማደረግ የህብረተሰቡን ለበሽታ ተጋላጭነት በመቀነስ ምርታማነቱ ማሳደግ፤
- በልማት ምክንያት ይዞታቸውን የለቀቁ አርሶ አደሮችና ቤተሰቦቻቸውን ከኢኮኖሚዊ፣ ከማህበራዊ እና ከሥነ-ልቦናዊ ችግሮች በማላቀቅ መልሰው እንዲቋቋሙ ማድረግ፤
- ኑራቸውን በግብርና ሥራ ላይ ያደረጉ አርሶ አደሮች ያላቸውን ይዞታ፣ አቅምና ክህሎት መሰረት አድርገዉ በግላቸዉ ወይም ከሌሎች አርሶ አደሮች ወይም ከባለሀብቶች ጋር ተደራጅተዉ ወደ ኢንቨስትመንት እንዲገቡ እና ተጠቃሚ እንዲሆኑ ከሚመለከታቸዉ ባለ ድርሻ አካላት ጋር በመሆን አሰራር በመዘርጋት ተግባራዊ ማድረግ ዋና ዋና ዓላመዎች ናቸው።

1.4 የኮምሽኑ ስልጣን፣ ተግባርና ኃላፊነት

ኮምሽኑ በአዋጅ ቁጥር 74/2014 መሰረት የሚከተሉት ስልጣን፣ ተግባርና ኃላፊነት ተሰጥቶታል፤

1. የከተማ ግብርና ምርት በጥራት የሚመረትበት፣ ለገበያ የሚቀርብበትን እና የከተማ ግብርና ልማት የሚጎለብትበት ስልት ይቀይሳል፤ ያስፈጽማል፤
2. ነዋሪዎች በከተማ ግብርና እንዲሳተፉ ያበረታታል፤ በተለያዩ የግብርና ዘርፍ ለተሰማሩ አካላት ምርትና ምርታማነታቸዉ እንዲጨምር ዘመናዊ የግብርና ግብዓት እንዲቀርብላቸው ሙያዊ ድጋፍና ምክር እንያገኙ ያደርጋል፤
3. የእንስሳት በሽታዎች ስርጭትን ያጠናል፤ በበሽታ ስርጭት የተነሳ መወሰድ ያለባቸውን እርምጃዎች ለመንግስትና ለአርቢዎች ያሳውቃል፤ ለእንስሳት አርቢዎች የእንስሳት ህክምናና የክትባት አገልግሎት ይሰጣል፤ እንዲሰጥ ያደርጋል፤ የዕብድ ውሻ በሽታ

መከላከያ ክትባት ይሰጣል፤ ታክመው መዳን የማይችሉ እና ባለቤት የሌላቸውን እንስሳት ያስወግዳል፤

4. ለእንስሳት አርቢዎች የማዳቀል አገልግሎት ይሰጣል፤ የተሻሻለ የግብርና ቴክኖሎጂ ውጤቶች፣ ምርጥ ዘርና ማዳበሪያ ለአርሶ አደር እንዲዳረስ ያደርጋል፤ ውጤታማነታቸውንም ይከታተላል፤ ለአርሶ አደሮች ትምህርትና ሥልጠና እንዲሁም የሙያ ድጋፍ ይሰጣል፤
5. የእንስሳት እና የዕጽዋት ማራቢያና ማባዣ ማዕከላትን ያቋቁማል፤ ያስፋፋል፤ ያስተዳድራል፤
6. የእንስሳትና የእጽዋት የኳራንቲን አገልግሎት ይሰጣል፤ በከተማው ውስጥ አገልግሎት ላይ ሊውሉ የሚችሉ የእንስሳት መድሃኒቶች ጥራት ደረጃቸውን የጠበቁና የአገልግሎት ዘመናቸው ያላለቀ መሆኑን ያረጋግጣል፤ የአገልግሎት ዘመናቸው ያለፈ መድሃኒቶችን ለሚያስወግድ አካል ያሳውቃል፤
7. በመዋቅራዊ ፕላኑ ለእንስሳት፣ ለሰብል፣ ለአትክልትና ፍራፍሬ ገበያዎችና ለከተማ ግብርና የተከለሉ ቦታዎችን ከሚመለከተው አካል ጋር በመቀናጀት እንዲዘጋጁና በዘመናዊ መንገድ እንዲለሙ ያደርጋል፤
8. በግል የሚቋቋሙትን የእንስሳት ጤና ክሊኒኮች፣ ላብራቶሪዎች፣ የቆዳና ሌጦ መጋዘኖች፣ ጸረ-ተባይ ማከማቻ መጋዘኖችና መሸጫ መደብሮች አግባብ ባለው ሕግ መሠረት ደረጃና ጥራት ጠብቀው መስራታቸውን ይከታተላል፤ ይቆጣጠራል፤
9. በህግ በሌላ ሁኔታ የተደነገገው እንደተጠበቀ ሆኖ በመንግስት፣ በማህበራት እና በግል ቄራ ድርጅቶች የእርድ እንስሳትና የሥጋ ምርመራ አገልግሎት ይሰጣል፤ ይቆጣጠራል፤ ሕገወጥ የእንስሳት እርድና በሕገወጥ መንገድ የታረዱ ስጋ ዝውውርን ይቆጣጠራል፤ አስፈላጊውን እርምጃ ይወስዳል ወይም እንዲወሰድ ያደርጋል፣
10. ለልማት ይዞታቸውን የለቀቁ ተነሺ አርሶ አደሮች ከሚመለከታቸው የአስተዳደሩ አካላት ጋር በመቀናጀት የመኖሪያ ቤት እንዲያገኙ ያደርጋል፤ የመኖሪያ ቤቱ እስኪዘጋጅ ድረስ የቤት ኪራይ እንዲሰጥ ያደርጋል፤
11. በልማት ምክንያት ከመኖሪያ አካባቢያቸው የተነሱ ተነሺ አርሶ አደሮችን ቋሚና ጊዜያዊ የሥራ እድል ፈጠራ ፕሮግራሞች ተሳታፊና ተጠቃሚ እንዲሆኑ የክህሎት ሥልጠና እንዲያገኙ ያደርጋል፤ በተሰጣቸው የክህሎት ሥልጠና መሠረት በአካባቢው በሚፈጠሩ የሥራ ዕድሎች ቅድሚያ ተጠቃሚ መሆናቸውን ይከታተላል፤

12. የልማት ተነሺ አርሶ አደሮችን የኑሮ ሁኔታ በዘላቂነት ለማሻሻል የሚያስችሉ አዳዲስ ኘሮጀክቶችን ይቀርፃል፤ ለፕሮጀክቱ የሚያገለግሉ የማምረቻ እና የመሸጫ ማእከላትን እንዲያገኙ ያደርጋል፤
13. ኑሯቸዉ በግብርና ስራ ላይ የተመሠረተ አርሶ አደሮች የያዙት መሬት መጠን ልኬት እንዲወሰድና የባለይዞታነት ማረጋገጫ የምስክር ወረቀት እና የመጠቀሚያ ፈቃድ እንዲሰጣቸዉ ከሚመለከተው አካል ጋር ይሰራል፤
14. አርሶ አደሮች ባላቸው ይዞታ ላይ በግላቸው፤ ከአርሶ አደር ጋር በመደራጀት ወይም ከባለሀብት ጋር በመጣመር እንዲያለሙ አሰራር ይዘረጋል፤ ያስተባብራል፤ የማማከር አገልግሎት ይሰጣል፤
15. ምንም ገቢ የሌላቸዉና መስራት የማይችሉ አርሶ አደሮች ከሚመለከተው አካል ጋር በመቀናጀት የማህበራዊና የቀጥታ ድጋፍ ተጠቃሚ እንዲሆኑ ያደርጋል፤
16. ለልማት ይዞታቸውን የለቀቁ ተነሺ አርሶ አደሮች የተሰጣቸውን ካሳ አቀናጅተው ወደ ተሻለ ልማትና የኢንቨስትመንት አማራጮች የሚሰማሩበትን ሁኔታ ያመቻቻል፤ ይደግፋል፤ ይከታተላል፤
17. ለልማት ይዞታቸውን የለቀቁ የልማት ተነሽዎችን መረጃ አደራጅቶ ይይዛል፤አግባብ ባለው ህግ መሰረት ተገቢውን ድጋፍ ያደርጋል፤
18. የተሻለ ልምድና ሀብት ያላቸዉ ለልማት ይዞታቸውን የለቀቁ ተነሺ አርሶ አደሮችና ቤተሰቦችን በመለየት አዋጭ በሆኑ የኢንቨስትመንት አማራጮች ላይ በግል ይዞታቸው ወይም ተደራጅተዉ የሚሰማሩበትን ስልት ይቀይሳል፤ ተግበራዊ ያደርጋል፤ ይደግፋል፣ ይከታተላል፤
19. በልማት ይዞታቸውን የሚለቁ ባለይዞታዎች ከመልቀቃቸው በፊት አግባብ ባለው ህግ መሰረት የይዞታ ማስለቀቅ ሂደት መተግበሩን ይከታተላል፤
20. በልማት ስራዎች እና መልሶ ማልማት ተነሽ ለሆኑ አርሶ አደሮች ተገቢውን የካሳ ግምት መተመኑን፤ የካሳ ክፍያ መፈጸሙን፤ ምትክ ቦታ መዘጋጀቱን፤ መሸንሸኑን፤ የምትክ ቤት ማግኘታቸውንና መቀበያ ሰርተፊኬት መሰጠቱን ይከታተላል፡፡

1.5 የኮምሽኑ ራዕይ፣ ተልዕኮና እሴቶች

1.5.1 ራዕይ /Vision/፤

"በ2022 አዲስ አበባ የከተማ ግብርና የተስፋፋባትና የአርሶ አደሩ ፍትሃዊ ተጠቃሚነት የተረጋገጠባት ከአፍሪካ ከተሞች በከተማ ግብርና ተምሳሌት ሆና ማየት"

1.5.2 ተልዕኮ /Mission/፤

ህብረተሰቡን በከተማ ግብርና በስፋት በማሳተፍ ለከተማ የሚስማማ የኤክስቴንሽን ስርዓት ሥራ ላይ በማዋል፣ ጤናማ የሆነ የግብርና ምርት አቅርቦት በማሳደግ፤ በልማት ምክንያት ይዞታቸውን የለቀቁ አርሶ አደሮችን በዘላቂነት በማቋቋም እንዲሁም ከችግር ተጋላጭነትን በመከላከል ከከተማው ዕድገት ጋር አብረው እንዲለሙ በማድረግ የህብረተሰቡን ተጠቃሚነት ማረጋገጥ ነው፡፡

1.5.3 እሴቶች /Values/፤

- ምግባችን ከደጃችን፤
- ፍትሃዊነት፤
- ግልጸኝነት
- አሳታፊነትና አካታችነት፤
- የላቀ አገልግሎት፤
- ተጠቃሚነትን ማረጋገጥ፤

1.6 የኮሚሽኑ ተገልጋዮች /ደንበኞች እና ባለድርሻ አካላት/

1.6.1 የኮሚሽኑ ተገልጋዮች፤

- ➢ በግብርና ስራ የሚተዳደሩ አርሶ አደሮች እና ቤተሰቦቻቸው፤
- ➢ ይዞታቸውን ለልማት የለቀቁ አርሶ አደሮችና ቤተሰቦቻቸው፤
- ➢ አርሶ አደሮች መኖሪያ አካባቢ ልማት የሚያካሂዱ ተቋማት፤
- ➢ የከተማ ግብርና ተሳታፊዎች
- ➢ የጥቃቅንና አነስተኛ ኢነተርፕራይዞች
- ➢ ህብረት ሥራ ማህበራት
- ➢ የግብርና ግብዓት አቅራቢዎችና አገልግሎት ሰጪዎች፤

1.6.2 የኮሚሽኑ ባለድርሻ አካላት

- የከተማ ሥራ አስኪያጅ፤
- መሬት ልማት አስተደደር ቢሮ፤
- የኢንቨስትመንት ኮምሽን፤
- የግብርና ምርምር ተቋማት፤
- የዲዛይንና ግንባታዎች ሥራዎች ቢሮ፤
- ቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ፤
- ጤና ቢሮ፤
- ትምህርት ቢሮ፤
- ሥራ፣ የኢንተርፐራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ፤
- በቴክኒክ ሙያ ስልጠናና ቴክኖሎጂ ልማት ቢሮ
- ህብረት ሥራ ማህበራት ኤጀንሲ
- አዲስ ብድርና ቁጠባ አ/ማህበር፤
- አዲስ የካፒታል ዕቃዎች አ/ማህብር፤
- ግብርና ሚኒስቴር፤
- የግብርና ምርምር ተቋማት
- የፌዴራል ግብርና ሚኒስቴር
- የፌዴራል ሥራና ከተማ ልማት ሚኒስቴር
- የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ከንቲባ ጽ/ቤት
- የአዲስ አበባ ከተማ ምክር ቤት

1.7 የኮሚሽኑ አጠቃላይ መርሆዎች፣ የተገልጋዮች መብትና ግዴታዎች

1.7.1 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፤

1.7.2 የደንበኞች መብቶች፤

- ✓ የመመካከር መብት፤
- ✓ ስለ አገልግሎቶቹ ሙሉ መረጃ የማግኘት፤ የመጠቀምና የሚጠይቀውን ወጭ የማወቅ፤
- ✓ ተገቢውን አገልግሎት ሳያገኝ ሲቀር ማስተካከያ የመጠየቅ፤
- ✓ ሁሉም አገልግሎቱን በእኩልነትና በፍትሐዊነት የማግኘትና የመጠቀም መብት፤
- ✓ በአገልግሎት አሰጣጣችን ላይ ጥያቄ የመጠየቅ እና ማብራሪያ የማግኘት፤
- ✓ ተገልጋዮች አገልግሎቱን በሙሉ ወይም በከፊል ለማግኘት ሲመጡ ማሟላት ያለባቸውን ሁኔታዎች በቅድሚያ የማወቅ መብት፤
- ✓ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ አስተያየት /ቅሬታ የማቅረብ እና ላቀረቡት ጥያቄ ፍታሃዊ እንዲሁም ወቅታዊና በቂ መልስ የማግኘት፤
- ✓ ልዩ ትኩረት ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች በተለያየ መልኩ የመስተንግዶና አገልግሎት የማግኘት፤
- ✓ ዕቅድና ሪፖርቶችን የመገምገም መብት አሏቸዉ፡፡

1.7.3 የደንበኞች ግዴታ፤

- ✓ ሕጎችን እና የአሰራር መመሪያዎችን መከተል፤
- ✓ ትክክለኛ መረጃ ማቅረብ፤
- ✓ የአገልግሎት ቅድመ ሁኔታን መከተልና ማሟላት፤
- ✓ የመንግስትን እና የኮምሽኑን ሕግና ደንብ ማክበር፤

1.7.4 የተቋሙ ግዴታ

- ✓ አገልግሎት ለመስጠት አስፈላጊ ግብዓቶችን አሟልቶ መገኘት፤
- ✓ ስለ አገልግሎቱ ሙሉ መረጃ እና ምክር መስጠት፤
- ✓ በአገልግሎት ውስጥ ህብረተሰቡን ማሳተፍ፤
- ✓ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት አገልግሎት መስጠት፤
- ✓ ፍትሃዊ አድሎ የሌለበት እና እኩልነትን የተላበሰ አገልግሎት መስጠት
- ✓ ደንበኞች የሚሰጡትን ቅሬታ መቀበል
- ✓ ደንበኞች በተቋሙ ምዘና እንዲሳተፉ ማድረግ
- ✓ ለደንበኞች የሚሰጡ ምላሾች በዝርዝር በጽሁፍ መስጠት

1.8 ለደንበኞች የምንገባው ቃል

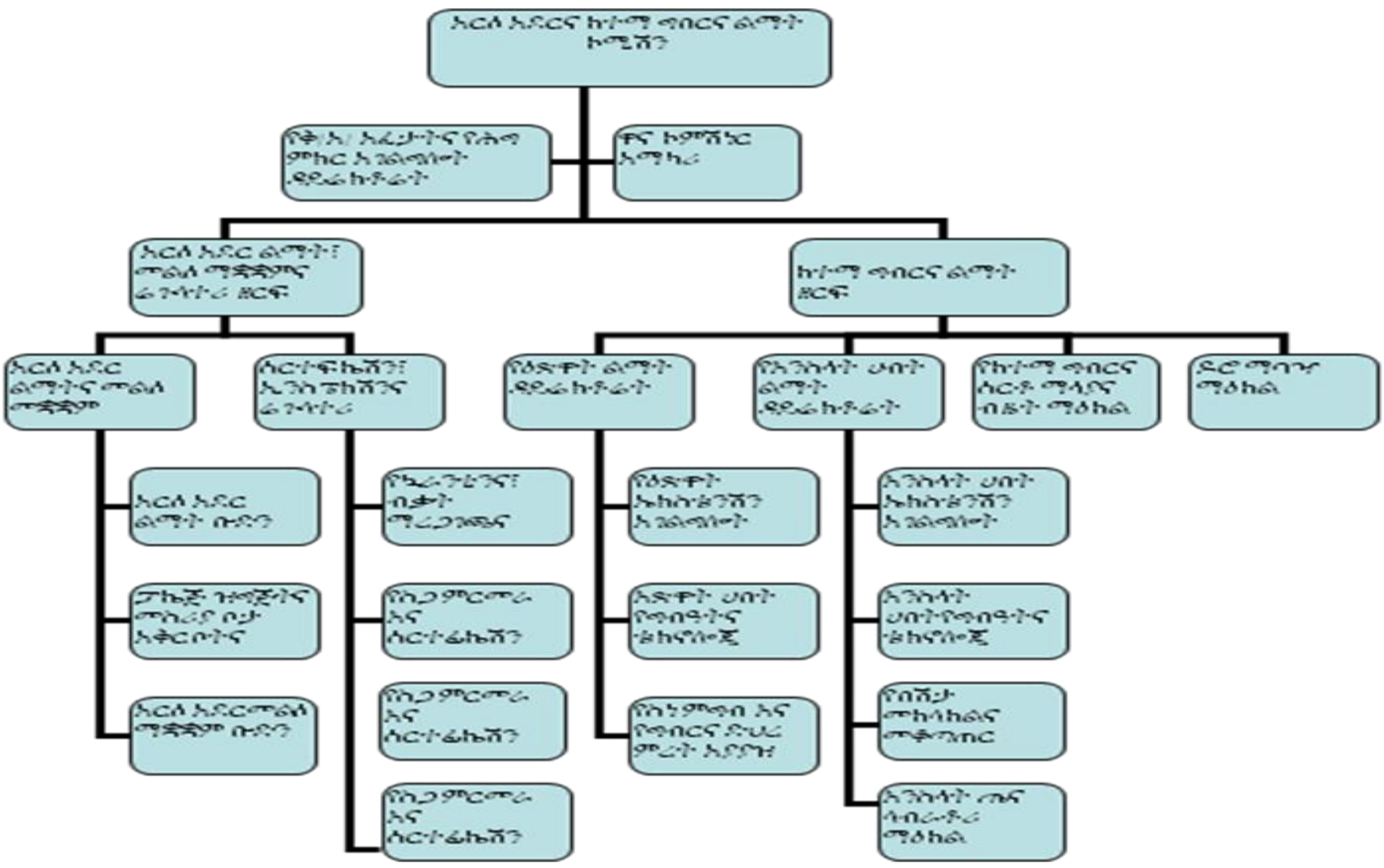
- ✓ በቻርተሩ በተቀመጠው የአገልግሎት አሠጣጥ ስታንዳርድ መሠረት ለዜጎች አገልግሎት እንሰጣለን፡፡
- ✓ ሕግ እና የመንግስትን ፖሊሲዎችን ተከትለን ስራችንን እንተገብራለን፡፡
- ✓ ዜጎችን በአክብሮት በፍትሃዊነት እና ያለአድሎ እናገለግላለን፡፡
- ✓ የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከት እና ተግባሩን አጥብቀን እንታገላለን፡፡

ክፍልሁለት

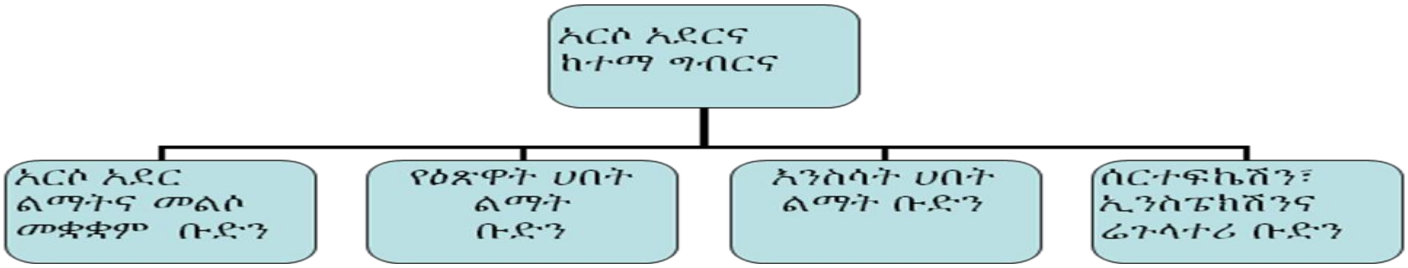
2. የኮሚሽኑ መዋቅር መግለጫ እና የሚሰጣቸው አገልግሎቶች

2.1. አርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ኮሚሽን መዋቅራዊ አደረጃጀት ሥዕላዊ መግለጫ

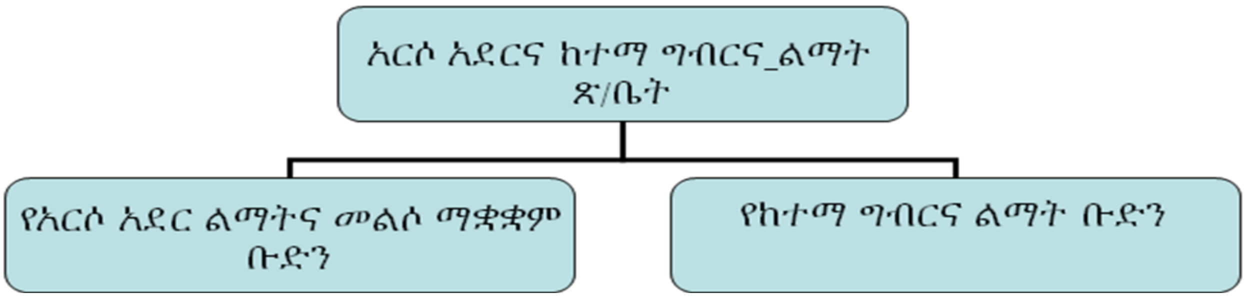
2.1.1 በማዕከል



2.1.2 በክ/ከተማ



2.1.3 በወረዳ



2.2. በኮምሽኑ የሚሰጡ ዋና ዋና እና ንዑስ አገልግሎቶች

ኮሚሽኑ በጥቅሉ 7 ዋና አገልግሎቶችና በስራቸውም 34 ንዑሳን አገልግሎቶችን የሚሰጥ ሲሆን እነዚህም እንደሚከተለው ተቀምጠዋል፡፡

2.1.4 ዋና ዋና አገልግሎቶች

1. የድጋፍ እና የምክር አገልግሎት
2. የአርሶ አድር ማቋቋም አገልግሎት
3. የእንስሳት ጤና አገልግሎት
4. የሙያ እና የድርጅት ብቃት ማረጋገጥ አገልግሎት
5. የሥጋ ምርመራ እና ሰርተፍኬሽን አገልግሎት
6. የመረጃ አገልግሎት፤
7. የምርት ማሳደጊያ ግብዓቶች እና ቴክኖሎጂ አቅርቦት እና ስርጭት አገልግሎት፤

2.1.5 ንዑስ አገልግሎቶች

1. **ድጋፍ እና የምክር አገልግሎት**
   1.1 የስልጠና አገልግሎት ፤
   1.2 የሙያ ምክር አገልግሎት፤

1.3 የቴክኒክ ምክር አገልግሎት፤
1.4 የተሃድሶና ምክር አገልግሎት፤
1.5 የግብርና እና የኢንዱስትሪ ኤክስቴንሽን አገልግሎት
1.6 በከተማ ግብርና የሥራ ዕድል የማመቻቸት ድጋፍ አገልግሎት
1.7 የትራክተር እርሻ ሥራ ድጋፍ አገልግሎት
1.8 የኑሮ ዘዴ ማሻሻያ ድጋፍ አገልግሎት
1.9 አቤቱታዎችን እና ቅሬታዎችን መፍታት

2. **የአርሶ አደር ማቋቋም አገልግሎት**
   2.1 ለአርሶ አደሮች የንግድ ስራ እቅድ አገልግሎት
   2.2 የመሰረታዊ ፍጆታ እና የመጠልያ ድጋፍ (ዘላቂ ቀጥታ ድጋፍ) አገልግሎት
   2.3 የመኖሪያ ቤት አገልግሎት
   2.4 ለአርሶ አደርሮች የሥራ ዕድል ማመቻቸትና በማህበር የማደራጀት አገልግሎት
   2.5 የፋይናንስ፣ የማሽነሪ እና ቁሳቁስ ግብዓቶች ድጋፍ እንዲያገኙ በማድረግ ወደ ስራ ማስገባት
   2.6 የመስሪያ ቦታዎችን የማስተላለፍ እና የማስተዳደር አገልግሎት፤
   2.7 አርሶ አደሮች በኢንቨስትመንት የማሰማራት አገልግሎት

3. **የእንስሳት ጤና አገልግሎት**
   3.1 የእንስሳት ህክምና አገልግሎት፤
   3.2 የእንስሳት ክትባት አገልግሎት፤
   3.3 የእንስሳት ጤና ላብራቶሪ ምርመራ አገልግሎት፤
   - ✓ የበሽታ ፍንዳታ መለየት እና በላቦራቶሪ ማረጋገጥ
   - ✓ ፓራሳይቶሎጂ ምርመራ ማካሄድ
   - ✓ ባክቴሪዮሎጂ ምርመራ ማካሄድ
   - ✓ የውርጃ በሽታ ምርመራ ማካሄድ

   3.4 በበሽታ ወይም በአገልግሎት የሚገለሉ እንስሳት በሰላም ማሳረፍ

4. **የሙያ እና የድርጅት የብቃት ማረጋገጥ አገልግሎት**
   4.1 እንስሳት መድኃኒት ቤቶች የድርጅት ብቃት ማረጋገጥ አገልግሎት
   4.2 የግል የእንስሳት ክሊኒኮች እና ላብራቶሪዎች ብቃት ማረጋገጥ አገልግሎት
   4.3 የእንስሳት ጤና እና የእፅዋት ባለሙያዎች የሙያ ፈቃድ የምስክር ወረቀት መስጠት አገልግሎት
   4.4 የእፅዋት መድኃኒት ቤቶች የድርጅት ብቃት ማረጋገጥ አገልግሎት

5. **የእንስሳት እርድ ምርመራ እና ሰርተፍኬሽን አገልግሎት**
   5.1 የቅድመ እርድ ምርመራ አገልግሎት
   5.2 የድህረ እርድ ምርመራ አገልግልት
   5.3 ሰርተፍኬሽን መስጠት አገልግሎት፤

6. **የመረጃ አገልግሎት፤**
   6.1 የአርሶ አደር እና የልማት ተነሺ አርሶ አደሮች መረጃ
   6.2 የኤክስቴንሽን መረጃ
   6.3 የግብርና ምርት ማሳደጊያ ግብዓቶች እና ቴክኖሎጂዎች አቅራቢዎች መረጃ
7. **የምርት ማሳደጊያ ግብዓቶች እና ቴክኖሎጂ አቅርቦት እና ስርጭት አገልግሎት፤**
   7.1 ለእፅዋት ልማት ምርት ማሳደጊያ ግብዓቶችና ቴክኖሎጊዎች አቅርቦትና ስርጭት
   7.2 የእንስሳት ልማት ምርት ማሳደጊያ ግብዓቶችና ቴክኖሎጊዎች አቅርቦትና ስርጭት
   7.3 የሰው ሰራሽ ማዳቀል እና የእርግዝና ምርመራ አገልግሎት፤
   7.4 የችግኝ እና የእንጉዳይ ዘር አቅረቦት እና ስርጭት

ክፍልሶስት

3. ዋና ዋና እና ንዑስ አገልግሎቶች አሰጣጥ ስታንዳርድ

3.1 በማዕከል

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የሚያስተባብር/ሚመራ ሥራ ክፍል /ዳይሬክቶሬት	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘትየሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
				ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
1	**ድጋፍ እና የምክር አገልግሎት**						
1.1	የስልጠና አገልግሎት፤	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	ስ/ኢ/ሬጉላተሪ፣አርሶ አደር ል/መ/ማ እንስሳት ፣እጽዋት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	80 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የፍላጎት ጥያቄ ማቅረብ፣
1.2	የሙያ ምክር አገልግሎት፤	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፤	ስ/ኢ/ሬጉላተሪ፣ እንስሳት፣እጽዋትና ዳይሬክቶሬት	4 ሰዓት	100	በአካል ወይም በኮሚኒኬሽን ቴክኖሎጂ	ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
1.3	የቴክኒክ ምክር አገልግሎት፤	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	ስ/ኢ/ሬጉላተሪ፣ እንስሳት፣እጽዋትና ዳይሬክቶሬት	14.25 ሰዓት	100	በአካል ወይም በኮሚኒኬሽን ቴክኖሎጂ	ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
1.4	ተሃድሶና ምክር አገልግሎት፤	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	አርሶ አደር ል/መ/ማ ዳይሬክቶሬት	63 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣ መታወቂያ
1.5	የግብርና እና የኢንዱስትሪ ኤክስቴንሽን አገልግሎት	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	አደር ል/መ/ማ ዳይሬክቶሬት፣ እንስሳት እና እጽዋት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	117 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የሙያ ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
1.6	በከተማ ግብርና የሥራ ዕድል የማመቻቸት ድጋፍ አገልግሎት	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	አርሶ አደር ል/መ/ማ ዳይሬክቶሬት	120 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የንግድ ሥራ ዕቅድ፣ ስልጠና ወስደው በሥራ ዕድል መደራጀት፣
1.7	የትራክተር እርሻ ሥራ ድጋፍ አገልግሎት	በክ/ከተማ	እጽዋት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	24 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የእርሻ ሥራ ትራክተር ድጋፍ ጥያቄና በተመኑ ክፍያ መፈጸም
1.8	የኑሮ ዘዴ ማሻሻያ ድጋፍ አገልግሎት	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	እጽዋት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	24 ሰዓት		በአካል በመገኘት	የሙያ ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
1.9	አቤቱታዎችን እና ቅሬታዎችን መፍታት	ማዕከል	አርሶ አደር ል/መ/ማ ዳይሬክቶሬት	136 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	አቤቱታዎችን እና ቅሬታዎችን ማስረጃዎችን በሚሟላት እና በማያያዝ ማቅረብ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የሚያስተባብር/ሚመራ ሥራ ክፍል /ዳይሬክቶሬት	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘትየሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
				ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
2	**አርሶ አደር መቋቋም አገልግሎት**						
2.1	ለአርሶአደሮች የንግድ ስራ እቅድ አገልግሎት	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	እንስሳት፣እጽዋት ፣አርሶ አደር ል/መ/ማ ዳይሬክቶሬት	80 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	ፍላጎት ጥያቄ እና ለመስራት ያለውን አቅም ማሳወቅ
2.2	የመሰረታዊ ፍጆታ እና የመጠለያ ድጋፍ (ዘላቂ ቀጥታ ድጋፍ) አገልግሎት	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	አርሶ አደር ል/መ/ማ ዳይሬክቶሬት	16 ሰዓት	100	ቴክኖሎጂ/ በባንክ	የልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣ ምንም ገቢ የሌለ እና መስራት የማይችል መሆኑን ማስረጃ፣ መታወቂያ እና ክፍያው ገቢ የሚደረግበት ባንክ ሂሳብ ቁጥር፤ የውክልና ማስረጃ
2.3	የመኖሪያ ቤት አገልግሎት	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	አርሶ አደር ል/መ/ማ ዳይሬክቶሬት	176 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣መታወቂያ፤የውክልና ማስረጃ
2.4	ለአርሶ አደርሮች የሥራ ዕድል ማመቻቸትና በማህበር የማደራጀት አገልግሎት	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	አርሶ አደር ል/መ/ማ ዳይሬክቶሬት	40 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የንግድ ሥራ ዕቅድ፣ ስልጠና ወስደው በሥራ ዕድል መደራጀት፣ ልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣ መታወቂያ
2.5	የፋይናንስ፣ የማሽነሪ እና ቁሳቁስ ግብዓቶች ድጋፍ እንዲያገኙ በማድረግ ወደ ስራ ማስገባት	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	አርሶ አደር ል/መ/ማ ዳይሬክቶሬት	192 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የንግድ ሥራ ዕቅድ፣ ስልጠና ወስደው በሥራ ዕድል መደራጀት፣ ልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣ መታወቂያ
2.6	የመስሪያ ቦታዎችን የማስተላለፍ እና የማስተዳደር አገልግሎት፤	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	አርሶ አደር ል/መ/ማ ዳይሬክቶሬት	120 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የንግድ ሥራ ዕቅድ፣ ስልጠና ወስደው በሥራ ዕድል መደራጀት፣ ልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን መታወቂያ
2.7	አርሶ አደሮች በኢንቨስትመንት የማሰማራት አገልግሎት	ከማዕከል እስከ ወረዳ ጽ/ቤት፣	አርሶ አደር ል/መ/ማ ዳይሬክቶሬት	49 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	በኢንቨስትምንት ለመሳተፍ ጥያቄ ማቅረብ
3	**የእንስሳት ጤና አገልግሎት**						
3.1	የእንስሳት ህክምና አገልግሎት፤	በክ/ከተማ ጽ/ቤት	እንስሳት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	3.11 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ፣ የታመመ ለህክምና ማቅረብና

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የሚያስተባብር/ሚመራ ሥራ ክፍል /ዳይሬክቶሬት	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘትየሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
				ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
							የአገልግሎት ክፍያ
3.2	የእንስሳት ክትባት አገልግሎት፤	በክ/ከተማ ጽ/ቤት	እንስሳት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	**1 ሰዓት**	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቀ፣ የእንስሳቱን ለክትባት ማቅረብና የአገልግሎት ክፍያ
3.3.	**የእንስሳት ጤና ላብራቶሪ ምርመራ አገልግሎት፤**	**በእ/ጤ/ላቦራቶሪ ማዕከል**	**እንስሳት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት**				
3.3.1	የበሽታ ፍንዳታ መለየት እና በላቦራቶሪ ማረጋገጥ	በእ/ጤ/ላቦራቶሪ ማዕከል	እንስሳት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	40.55 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቀ እና ለናሙና ማመቻቸት
3.3.2	ፓራሳይቶሎጂ ምርመራ ማካሄድ	በእ/ጤ/ላቦራቶሪ ማዕከል	እንስሳት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	26.6 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቀ እና ለናሙና ማመቻቸት
3.3.3	ባክቴሪዮሎጂ ምርመራ ማካሄድ	በእ/ጤ/ላቦራቶሪ ማዕከል	እንስሳት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	5.87 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቀ እና ለናሙና ማመቻቸት
3.3.4	የውርጃ በሽታ ምርመራ ማካሄድ	በእ/ጤ/ላቦራቶሪ ማዕከል	እንስሳት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	184.91 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቀ እና ለናሙና ማመቻቸት
3.4	በበሽታ ወይም በአገልግሎት የሚገለሉ እንስሳት በሰላም ማሳረፍ	ማዕከል	እንስሳት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	22 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቂ ማቅረብ፣ ውሻው የሚገኝበትን ቦታ ማሳየት
4	**የሙያ እና የድርጅት የብቃት ማረጋገጫ መስጠት አገልግሎት**						
4.1	እንስሳት መድኃኒት ቤቶች የድርጅት ብቃት ማረጋገጥ አገልግሎት	ማዕከልና ክ/ከተማ ጽ/ቤት	ሰ/ኢ/ሬጉላተሪ ዳይሬክቶሬት	5.5 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቂ፣ የአገልግሎት ክፍያ እና ስታንዳርዱን ያሟላ
4.2	የግል የእንስሳት ክሊኒኮች እና ላብራቶሪዎች ብቃት ማረጋገጥ አገልግሎት	ማዕከልና ክ/ከተማ ጽ/ቤት	ሰ/ኢ/ሬጉላተሪ ዳይሬክቶሬት	7 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቂ፣ የአገልግሎት ክፍያ እና ስታንዳርዱን ያሟላ
4.3	የእንስሳት ጤና እና የእፅዋት ባለሙያዎች የሙያ ፈቃድ የምስክር ወረቀት መስጠት አገልግሎት	ማዕከልና ክ/ከተማ ጽ/ቤት	ሰ/ኢ/ሬጉላተሪ ዳይሬክቶሬት	2.5 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቂ፣ የአገልግሎት ክፍያ እና ስታንዳርዱን ያሟላ
4.4	የእፅዋት መድኃኒት ቤቶች	ማዕከልና ክ/ከተማ	ሰ/ኢ/ሬጉላተሪ ዳይሬክቶሬት	8 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቂ፣

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የሚያስተባብር/ሚመራ ሥራ ክፍል /ዳይሬክቶሬት	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘትየሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
				ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
	የድርጅት ብቃት ማረጋገጥ አገልግሎት	ጽ/ቤት					የአገልግሎት ክፍያ እና ስታንዳርዱን ያሟላ
5	**የሥጋ ምርመራ እና ሰርተፍኬሽን አገልግሎት**						
5.1	የቅድመ እርድ ምርመራ አገልግሎት	በአ.አ. ቄራ፣ ካራሎና አቃቂ እንስሳት ቄራ ድርጅት	ሰ/ኢ/ሬጉላተሪ ዳይሬክቶሬት	5.52 ሰዓት	100	በአካል	
5.2	የድህረ እርድ ምርመራ አገልግሎት	በአ.አ. ቄራ፣ ካራሎና አቃቂ እንስሳት ቄራ ድርጅት	ሰ/ኢ/ሬጉላተሪ ዳይሬክቶሬት	2.485 ሰዓት	100	በአካል	የዕርድ እንስሳ ለምርመራ ዝግጁ ማድረግና የምርመራ አገልግሎት ክፍያ መፈጸም
5.3	ሰርተፍኬሽን መስጠት አገልግሎት፤	በአ.አ. ቄራ፣ ካራሎና አቃቂ እንስሳት ቄራ ድርጅት	ሰ/ኢ/ሬጉላተሪ ዳይሬክቶሬት	0.12 ሰዓት	100	በአካል	
6	**የመረጃ አገልግሎት**						
6.1	የአርሶ አደር እና የልማት ተነሺ አርሶ አደሮች መረጃ	ከማዕከል እስከ ወረዳ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ዳይሬክቶሬት፣እጽዋት እና እንስሳት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	18 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ፣
6.2	የኤክስቴንሽን መረጃ	ከማዕከል እስከ ወረዳ	እጽዋት እና እንስሳት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	30 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ፣
6.3	የግብርና ምርት ማሳደጊያ ግብዓቶች እና ቴክኖሎጂዎች አቅራቢዎች መረጃ	ከማዕከል እስከ ወረዳ	እጽዋት እና እንስሳት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	8 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ፣
7	**የምርት ማሳደጊያ ግብዓቶች እና ቴክኖሎጂ አቅርቦት እና ስርጭት አገልግሎት፤**						
7.1	ለእፅዋት ልማት ምርት ማሳደጊያ ግብዓቶችና ቴክኖሎጊዎች አቅርቦትና ስርጭት	ከማዕከል እስከ ወረዳ	እጽዋት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	24 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	ፍላጎት ማሳውቅ እና የግብዓት ክፍያ
7.2	የእንስሳት ልማት ምርት ማሳደጊያ ግብዓቶችና	ከማዕከል እስከ ወረዳ	እንስሳት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	60 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	ፍላጎት ማሳውቅ እና የግብዓት ክፍያ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የሚያስተባብር/ሚመራ ሥራ ክፍል /ዳይሬክቶሬት	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘትየሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
				ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
	ቴክኖሎጊዎች አቅርቦትና ስርጭት						
7.3	የሰው ሰራሽ ማዳቀል እና የእርግዝና ምርመራ አገልግሎት፤	በክ/ከተማ	እንስሳት ዳይሬክቶሬት	3.75 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቂ፣ የአገልግሎት ክፍያ
7.4	የችግኝ እና የእንጉዳይ ዘር አቅረቦት እና ስርጭት	በማዕከል ብዜት ማዕከል ጽ/ቤት (የካ ሱስኒ ሜዳ ችግኝ ጣቢያ)	በማዕከል ብዜት ማዕከል	1 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የአገልግሎት ጥያቂእና የግብዓት ክፍያ

ማስታወሻ፡- በማዕከል የሚሰጡ አገልግሎቶች ላይ በአካል መገኘት አስገዳጅ ሲሆን ቢሮው ሃያ ሁለት ጎላጎል ያሬድ ኢንጂነሪንግ ህንፃ 1ኛ ፎቅ ጀምሮ አስከ 7ኛ ፎቅ እንደሚገኝ ማሳወቅ እንወዳለን፡፡

3.2 በክፍለ ከተማ ደረጃ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የሚያስተባብር/ሚመራ ሥራ ክፍል /ዳይሬክቶሬት	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘትየሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
				ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
1	ድጋፍ እና የምክር አገልግሎት						
1.1	የስልጠና አገልግሎት ፤	ክ/ከተማ	ሰ/ኢ/ሬጉላተሪ፣ አርሶ አደር ል/መ/ማ፣እንስሳትእና እጽዋት ቡድን	39 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የፍላጎት ጥያቄ ማቅረብ፣
1.2	የሙያ ምክር አገልግሎት፤	ክ/ከተማ	ሰ/ኢ/ሬጉላተሪ፣ አርሶ አደር ል/መ/ማ፣እንስሳትእና እጽዋት ቡድን	4 ሰዓት	100	በአካል ወይም በኮሚኒኬሽን ቴክኖሎጂ	ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
1.3	የቴክኒክ ምክር አገልግሎት፤	ክ/ከተማ	ሰ/ኢ/ሬጉላተሪ፣ አርሶ አደር ል/መ/ማ፣እንስሳትእና እጽዋት ቡድን	14.25 ሰዓት	100	በአካል ወይም በኮሚኒኬሽን ቴክኖሎጂ	ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
1.4	ተሃድሶና ምክር አገልግሎት፤	ክ/ከተማ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	63 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣ መታወቂያ
1.5	የግብርና እና የኢንዱስትሪ ኤክስቴንሽን አገልግሎት	ክ/ከተማ	አደር ል/መ/ማ ዳይሬክቶሬት፣ እንስሳት እና እጽዋት ሃብት ልማት ቡድን	56 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የሙያ ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
1.6	በከተማ ግብርና የሥራ ዕድል የማመቻቸት ድጋፍ አገልግሎት	ክ/ከተማ	እንስሳት እና እጽዋት ሃብት ልማት ቡድን	120 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የንግድ ሥራ ዕቅድ፣ ስልጠና ወስደው በሥራ ዕድል መደራጀት፣
1.7	የትራክተር እርሻ ሥራ ድጋፍ አገልግሎት	ክ/ከተማ	እጽዋት ሃብት ልማት ቡድን	24 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የእርሻ ሥራ ትራክተር ድጋፍ ጥያቄና በተመኑ ክፍያ መፈጸም
1.8	የኑሮ ዘዴ ማሻሻያ ድጋፍ አገልግሎት	ክ/ከተማ	እጽዋት ሃብት ልማት ቡድን	32 ሰዓት		በአካል በመገኘት	የሙያ ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
2	አርሶ አደር መቋቋም አገልግሎት						
2.1	ለአርሶአደሮች የንግድ ስራ እቅድ አገልግሎት	ክ/ከተማ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	47 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	ፍላጎት ጥያቄ እና ለመስራት ያለውን አቅም ማሳወቅ
2.2	የመሰረታዊ ፍጆታ እና የመጠለያ ድጋፍ (ዘላቂ ቀጥታ ድጋፍ) አገልግሎት	ክ/ከተማ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	16 ሰዓት	100	ቴክኖሎጂ/ በባንክ	የልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣ ምንም ገቢ የሌለ እና መስራት የማይችል

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የሚያስተባብር/ሚመራ ሥራ ክፍል /ዳይሬክቶሬት	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘትየሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
				ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
							መሆኑን ማስረጃ፣ መታወቂያ እና ክፍያው ገቢ የሚደረግበት ባንክ ሂሳብ ቁጥር፤ የውክልና ማስረጃ
2.3	የመኖሪያ ቤት አገልግሎት	ክ/ከተማ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	80 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣መታወቂያ፤የውክልና ማስረጃ
2.4	ለአርሶ አደርሮች የሥራ ዕድል ማመቻቸትና በማህበር የማደራጀት አገልግሎት	ክ/ከተማ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	192 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የንግድ ሥራ ዕቅድ፣ ስልጠና ወስደው በሥራ ዕድል መደራጀት፣ ልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣ መታወቂያ
2.5	የፋይናንስ፣ የማሽነሪ እና ቁሳቁስ ግብዓቶች ድጋፍ እንዲያገኙ በማድረግ ወደ ስራ ማስገባት	ክ/ከተማ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	16 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የንግድ ሥራ ዕቅድ፣ ስልጠና ወስደው በሥራ ዕድል መደራጀት፣ ልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣ መታወቂያ
2.6	የመስሪያ ቦታዎችን የማስተላለፍ እና የማስተዳደር አገልግሎት፤	ክ/ከተማ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	39 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የንግድ ሥራ ዕቅድ፣ ስልጠና ወስደው በሥራ ዕድል መደራጀት፣ ልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን መታወቂያ
2.7	አርሶ አደሮች በኢንቨስትመንት የማሰማራት አገልግሎት	ክ/ከተማ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	64 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	በኢንቨስትምንት ለመሳተፍ ጥያቄ ማቅረብ
3	የእንስሳት ጤና አገልግሎት						
3.1	የእንስሳት ህክምና አገልግሎት፤	በክ/ከተማ ጽ/ቤት	እንስሳት ሃብት ልማት ቡድን	3.11 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቀ፣ የታመመ ለህክምና ማቅረብና የአገልግሎት ክፍያ
3.2	የእንስሳት ክትባት አገልግሎት፤	በክ/ከተማ ጽ/ቤት	እንስሳት ሃብት ልማት ቡድን	1 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቀ፣ የእንስሳቱን ለክትባት ማቅረብና የአገልግሎት ክፍያ
3.2	በበሽታ ወይም በአገልግሎት የሚገለሉ እንስሳት በሰላም ማሳረፍ	ክ/ከተማ	እንስሳት ሃብት ልማት ቡድን	22 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ ማቅረብ፣ ውሻው የሚገኝበትን ቦታ ማሳየት

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የሚያስተባብር/ሚመራ ሥራ ክፍል /ዳይሬክቶሬት	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘትየሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
				ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
4	የሙያ እና የድርጅት የብቃት ማረጋገጫ መስጠት አገልግሎት						
4.1	እንስሳት ዘርፍ ብቃት ማረጋገጥ አገልግሎት	ክ/ከተማ	ሰ/ኢ/ሬጉላተሪ ቡድን	6 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ፣ የአገልግሎት ክፍያ እና ስታንዳርዱን ያሟላ
4.2	የእንስሳት ክሊኒኮች እና መድሃኒት ቤቶች ብቃት ማረጋገጥ አገልግሎት	ክ/ከተማ	ሰ/ኢ/ሬጉላተሪ ቡድን	10 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ፣ የአገልግሎት ክፍያ እና ስታንዳርዱን ያሟላ
5	የመረጃ አገለግሎት						
5.1.	የአርሶ አደር እና የልማት ተነሺ አርሶ አደሮች መረጃ	በክ/ከተማ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ዳይሬክቶሬት፣እጽዋት እና እንስሳት ሃብት ልማት ቡድን	16 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ፣
5.2.	የኤክስቴንሽን መረጃ	በክ/ከተማ	እጽዋት እና እንስሳት ሃብት ልማት ዳይሬክቶሬት	30 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ፣
5.3.	የግብርና ምርት ማሳደጊያ ግብዓቶች እና ቴክኖሎጂዎች አቅራቢዎች መረጃ	በክ/ከተማ	እጽዋት እና እንስሳት ሃብት ልማት ቡድን	8 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ፣
6	**የምርት ማሳደጊያ ግብዓቶች እና ቴክኖሎጂ አቅርቦት እና ስርጭት አገልግሎት፤**						
6.1	ለእፅዋት ልማት ምርት ማሳደጊያ ግብዓቶችና ቴክኖሎጊዎች አቅርቦትና ስርጭት	ክ/ከተማ	እጽዋት ሃብት ልማት ቡድን	8 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	ፍላጎት ማሳውቅ እና የግብዓት ክፍያ
6.2	የእንስሳት ልማት ምርት ማሳደጊያ ግብዓቶችና ቴክኖሎጊዎች አቅርቦትና ስርጭት	ክ/ከተማ	እንስሳት ሃብት ልማት ቡድን	60 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	ፍላጎት ማሳውቅ እና የግብዓት ክፍያ
6.3	የሰው ሰራሽ ማዳቀል እና የእርግዝና ምርመራ አገልግሎት፤	በክ/ከተማ	እንስሳት ቡድን	3.75 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ፣ የአገልግሎት ክፍያ

3.3 በወረዳ ደረጃ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የሚያስተባብር/ሚመራ ሥራ ክፍል /ዳይሬክቶሬት	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘትየሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
				ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
1	ድጋፍ እና የምክር አገልግሎት						
1.1	የስልጠና አገልግሎት ፤	በወረዳ	አርሶ አደር ል/መ/ማ እና ከተማ ግብርና ቡድን	80 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የፍላጎት ጥያቄ ማቅረብ፣
1.2	የሙያ ምክር አገልግሎት፤	በወረዳ	አርሶ አደር ል/መ/ማ እና ከተማ ግብርና ቡድን	4 ሰዓት	100	በአካል ወይም በኮሚኒኬሽን ቴክኖሎጂ	ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
1.3	የቴክኒክ ምክር አገልግሎት፤	በወረዳ	አርሶ አደር ል/መ/ማ እና ከተማ ግብርና ቡድን	14.25 ሰዓት	100	በአካል ወይም በኮሚኒኬሽን ቴክኖሎጂ	ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
1.4	ተሃድሶና ምክር አገልግሎት፤	በወረዳ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	63 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣ መታወቂያ
1.5	የግብርና እና የኢንዱስትሪ ኤክስቴንሽን አገልግሎት	በወረዳ	አርሶ አደር ል/መ/ማ እና ከተማ ግብርና ቡድን	117 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የሙያ ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
1.6	በከተማ ግብርና የሥራ ዕድል የማመቻቸት ድጋፍ አገልግሎት	በወረዳ	ከተማ ግብርና ቡድን	120 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የንግድ ሥራ ዕቅድ፣ ስልጠና ወስደው በሥራ ዕድል መደራጀት፣
1.7	የትራክተር እርሻ ሥራ ድጋፍ አገልግሎት	በወረዳ	ከተማ ግብርና ቡድን	24 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የእርሻ ሥራ ትራክተር ድጋፍ ጥያቄና በተመኑ ክፍያ መፈጸም
1.8	የኑሮ ዘዴ ማሻሻያ ድጋፍ አገልግሎት	በወረዳ	ከተማ ግብርና ቡድን	16 ሰዓት		በአካል በመገኘት	የሙያ ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
2	አርሶ አደር መቋቋም አገልግሎት						
2.1	ለአርሶአደሮች የንግድ ስራ እቅድ አገልግሎት	በወረዳ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	80 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	ፍላጎት ጥያቄ እና ለመስራት ያለውን አቅም ማሳወቅ
2.2	የመሰረታዊ ፍጆታ እና የመጠልያ ድጋፍ (ዘላቂ ቀጥታ ድጋፍ) አገልግሎት	በወረዳ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	16 ሰዓት	100	ቴክኖሎጂ/ በባንክ	የልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣ ምንም ገቢ የሌለ እና መስራት የማይችል መሆኑን ማስረጃ፣ መታወቂያ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የሚያስተባብር/ሚመራ ሥራ ክፍል /ዳይሬክቶሬት	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘትየሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
				ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
							እና ክፍያው ገቢ የሚደረግበት ባንክ ሂሳብ ቁጥር፤ የውክልና ማስረጃ
2.3	የመኖሪያ ቤት አገልግሎት	በወረዳ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	176 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣መታወቂያ፤የውክልና ማስረጃ
2.4	ለአርሶ አደርሮች የሥራ ዕድል ማመቻቸትና በማህበር የማደራጀት አገልግሎት	በወረዳ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	40 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የንግድ ሥራ ፀቅድ፣ ስልጠና ወስደው በሥራ ዕድል መደራጀት፣ ልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣ መታወቂያ
2.5	የፋይናንስ፣ የማሽነሪ እና ቁሳቁስ ግብዓቶች ድጋፍ እንዲያገኙ በማድረግ ወደ ስራ ማስገባት	በወረዳ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	192 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የንግድ ሥራ ፀቅድ፣ ስልጠና ወስደው በሥራ ዕድል መደራጀት፣ ልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን፣ መታወቂያ
2.6	የመስሪያ ቦታዎችን የማስተላለፍ እና የማስተዳደር አገልግሎት፤	በወረዳ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	120 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	የንግድ ሥራ ፀቅድ፣ ስልጠና ወስደው በሥራ ዕድል መደራጀት፣ ልማት ተነሺ አርሶ አደር ስለመሆን መታወቂያ
2.7	አርሶ አደሮች በኢንቨስትመንት የማስማራት አገልግሎት	በወረዳ	አርሶ አደር ል/መ/ማ ቡድን	49 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	በኢንቨስትምንት ለመሳተፍ ጥያቄ ማቅረብ
3	የመረጃ አገለግሎት						
3.1	የአርሶ አደር እና የልማት ተነሺ አርሶ አደሮች መረጃ	በክ/ከተማ	አርሶ አደር ል/መ/ማ እና ከተማ ግብርና ቡድን	16 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ፣
3.2	የኤክስቴንሽን መረጃ	በክ/ከተማ	አርሶ አደር ል/መ/ማ እና ከተማ ግብርና ቡድን	30 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ፣
3.3	የግብርና ምርት ማሳደጊያ ግብዓቶች እና ቴክኖሎጂዎች አቅራቢዎች መረጃ	በክ/ከተማ	አርሶ አደር ል/መ/ማ እና ከተማ ግብርና	8 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ፣

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የሚያስተባብር/ሚመራ ሥራ ክፍል /ዳይሬክቶሬት	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘትየሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
				ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
			ቡድን				
4	የምርት ማሳደጊያ ግብዓቶች እና ቴክኖሎጂ አቅርቦት እና ስርጭት አገልግሎት፤						
4.1	ለእፅዋት ልማት ምርት ማሳደጊያ ግብዓቶችና ቴክኖሎጊዎች አቅርቦትና ስርጭት	ክ/ከተማ	ከተማ ግብርና ቡድን	8 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	ፍላጎት ማሳውቅ እና የግብዓት ክፍያ
4.2	የእንስሳት ልማት ምርት ማሳደጊያ ግብዓቶችና ቴክኖሎጊዎች አቅርቦትና ስርጭት	ክ/ከተማ	ከተማ ግብርና ቡድን	60 ሰዓት	100	በአካል በመገኘት	ፍላጎት ማሳውቅ እና የግብዓት ክፍያ
4.3	የሰው ስራሽ ማዳቀል እና የእርግዝና ምርመራ አገልግሎት፤	በክ/ከተማ	ከተማ ግብርና ቡድን	3.75 ሰዓት	100	በአካል	የአገልግሎት ጥያቄ፣ የአገልግሎት ክፍያ

ክፍል አራት

4. የኮምሽኑ የክትትል፣ የግምገማ፣ የምዘና እና የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥነ-ስርዓት

4.1 የኮምሽኑ የክትትል፣ የግምገማና የምዘና አግባቦች

ኮምሽኑ የሚያከናውናቸውን ተግባራት በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት ስለመከወናቸው የሚያውቁበት በእቅድ እና በፕሮግራም የተደገፉ የክትትልና ድጋፍ ሂደቶች ይኖሩታል፡፡

- በኮምሽኑ የሚገኙ አመራሮችና ፈፃሚዎች በዜጎች የስምምነት ሰነድ ዝግጅትና ትግበራ አስፈላጊውን ድጋፍና ክትትል በማድረግ እንዲዘጋጅ እና ተግባራዊ እንዲሆን ማመቻቸት አለባቸው፡፡
- ኮምሽኑ በሚያደርገው የክትትል፣ ድጋፍና ምዘና በጥራት ተደራሽ ግብ የሆኑትን /ከጊዜ፣ ከወጪ፣ከመጠንና ከእርካታ/ አንፃር አግባቦችን ማዕከል አድርጎ ይንቀሳቀሳል
- ቸክሊስቶችን በማዘጋጀት የአገልግሎት አሰጣጥ ሂደቱን ይከታተላል ይደግፋል የማስተካኪያ እርምጃዎችን ይዉሰድ፤
- አገልግሎት ሰጭዎችን ያበቃል የሚሰጡት አገልግሎት በስታንዳርድ መሰረት መሆኑን ያረጋግጣለ
- ለተገልጋዮች ስለሚሰጣቸዉ አገልግሎቶች እዉቅና ይፈጥራል በተሰጣቸዉ አገልግሎቶች ላይ አስተያየታቸዉን እንዲሰጡ ያመቻቻል፡፡
- በተገልጋዮች አስተያየት ላይ ተመስርቶ ማስተካኪያዎችን ያደርጋል
- በየወሩ ተገልጋዮች የሰጧቸዉን አስተያየቶች በመመልከት እና አፈፃፀሙን ማዕከል በማድረግ ከሚመለከታቸዉ አገልግሎት ሰጭ የሥራ ክፍሎች ጋር ምክክር ያደርጋል፤ በየሶስት ወሩ ክትትልና ድጋፍ በማካሄድ ውጤቱን በግብረ-መልስ ይገለጻል፡፡
- እቅዶችን እና አፈፃፀማቸዉን መሰረት በማድረግ በዓመት ሁለት ጊዜ መድረኮችን በማዘጋጀት ከተገልጋዩ ህብረተሰብ ጋር ውይይት ያደርጋል ሐሳቦችን እና አስተያየቶችን ተቀብሎ ማሻሻያዎችን ያደርጋል፡፡
- የኮምሽኑ ባለድርሻ አካላት በቅንጅት በዕቅድ ክንነውን ግምገማ እንዲሳተፉ ይደረጋል፡፡
- በሚፈለገው መልኩ አገልግሎት መስጠት ያልቻሉትን በመደገፍና ተደግፈው በቸልተኝነት ክፍተት የሚያሳዩትን ተጠያቂ እንዲሆኑ ያደርጋል፡፡

- በስራቸው የተሻለ አፈፃፀም ለሚያሳዩ ሰራተኞች፣ ሞዴል ተጠቃሚዎች፣ ኢንተርፕራይዞች እና የድጋፍ ተጠቃሚዎች እውቅና ይሰጣል፡፡
- በዓመት ሁለት ጊዜ ምዘና ያካሂዳል ከተገልጋዩ ህብረተሰብ የሚገኙ ግብዓቶችን መሰረት በማድረግ የአፈፃፀም ስታንዳርዶች ሊከለሱ ይችላሉ፡፡
- የሚቀርቡ የቅሬታ አይነቶችን ምንጭና ድግግሞሽ በማጥናት ቀጣይነት ያለው የመፍትሄ አቅጣጫና እርማጅ ይወስዳል፡፡

4.2 የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ

ኮምሽኑ በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ዙሪያ ዜጎች አስተያየት፣ ጥቆማ ፣ጥያቄ እና ማብራሪያ የሚሹ ከሆነ ከዚህ በታች በተዘረዘሩት የመልዕክት ማስተላለፊያ መንገዶች መሠረት በማቅረብ ለአገልግሎታችን መሻካት የበኩላቸውን አስተዋጾኦ ማበርከት ይችላሉ፡፡

- በአስተያየት መስጫ መዝገብ፤
- በአካል በመገኘት፤
- የአስተያየት መስጫ ፎርም በመጠቀም፤
- በአስተያየት መስጫ ሳጥን በመጠቀም፤
- በኮምሽኑ መስመር ስልክ ስልከ /011 659 06 16, 011 659 01 14, 011 659 04 60, 011 659 18 33, 011 659 04 60/
- በኮምሽኑ ፖስታ ሳጥን -----------
- በኮምሽኑ ፋክስ -------------
- "ኢሜል" ----------------------
- ድህረ ገጽ www…………..
- ቴሌግራም አካውንት---------------
- ፌስ ቡክ ገጽ-------------------

ኮምሽኑ ለሚቀርብ አስተያየት ግብረ-መልስ በውስጥ ማስታወቂያ ሰሌዳ በመለጠፍ፣ "በኢሜል" ፣ በሶሻል ሚዲያ ድህረ ገጽ አድራሻችን ለተገልጋዩ እናሳውቃለን፡፡

4.3 የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት

በቻርተሩ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት አገልግሎት ያላገኘ ተገልጋይ ወይም ዜጋ ቅሬታ የማቅረብ መብት አለው፡፡ የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት በደንብ ቁጥር 48/2004 ሆኖ በሚከተለው አግባብ ይመራል፡፡

- ቅሬታ የገጠመው ተገልጋይ ወይም ዜጋ ቅሬታውን በቀጥታ አገልግሎቱን ለሰጠው ፈፃሚ በቃል፣ በጽሁፍ፣ በስልክና "በኢሜል" መግለጽ ይችላል፡፡
- ቅሬታው የቀረበለት ፈፃሚም የቀረበለትን ቅሬታ አጣርቶ ወዲያውኑ ተገቢውን ምላሽ ለቅሬታ አቅራቢው መስጠት አለበት በተሰጠው መልስ ያልረካ ዜጋ ቀጥሎ ላለው ኃላፊ ቅሬታው እንዲፈታለት ማቅረብ ይችላል፡፡
- የሥራ ኃላፊው ቅሬታውን አጣርቶ ወዲያውኑ ምላሽ መስጠት ይኖርበታል
- የኃላፊው መልስ አጥጋቢ ካልሆነ ለኮምሽኑ ለሚለከተው ዘርፍ ወይም ኮምሽኑ ጉዳዩን በተቀመጠው የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ በጽሁፍ በማቅረብ መፍትሄ ይጠይቃል፡፡

ተገልጋዩ ኮምሽኑ ወይም ዘርፉ አጥጋቢ ምላሽ ካልሰጠው ከተቋሙ ውጪ ለሆኑ ለሚለከተው አካል ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፡፡

5. የስምምነት ሰነዱን ስለማሻሻል

ይህ የዜጎች ስምምነት ሰነድ ለተገልጋዮች ላቀ አገልግሎት ለመስጠት በማለም ከተገልጋዮች በሚሰጥ አስተያየት፣ ምክር እንዲሁም ተቋሙ በሚያካሂዳቸው ጥናቶች መነሻ አገልግሎቶቹም ሆነ የአገልግሎት ስታንዳርዶቹ ሊከለሱና ሊሻሻሉ ይችላሉ፡፡

ይህ የስምምነት ሰነድ ጸድቆና በቢሮው በላይ ኃላፊ ተፈርሞ ከወጣበት ቀን ጀምሮ ተግባራዊ ይሆናል፡፡

አቶ ባዩ ሽጉጤ ነቢ

የአርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ኮሚሽን ዋና ኮሚሽነር

አባሪዎች

1. የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅጻቅጽ

- አገልግሎት ሥራ ክፍል/ዳይሬክቶሬት:--::
- የአገልገሎት ጠያቂ ስምና አድራሻ:-- -- ---------------------------------::
- የሚፈለገው/ የሚጠየቀው አገልግሎት ዓይነት:--- -- ---::

2. የዜጎች ቻርተር ትግበራ የተገልጋይ አስተያየት መቀበያ ቼክ-ሊስት

ተ.ቁ	የመገምገሚያ ነጥቦች	የግምገማ ነጥብ ደረጃ			
		4	3	2	1
1	አገልግሎት ሰጭ ኃላፊ/ባለሙያ የተገልጋይ አቀባበል ሁኔታ				
2	ለዜጎች የሚሰጠውን አገልግሎት እንዴት ይመዝኑታል				
3	በቻርተሩ በተገለፀው መሰረት አግልግሎት ስለማግኘትዎ				
4	ፍትሀዊ አገልግሎት ስለማግኘትዎ				
5	ለቅሬታዎ ፈጣን ምላሽ ስለመሰጠቱ				
እነዚህን እና የመሳሰሉትን ሌሎች የመገምገሚያ ነጥቦች ማካተት ይቻላል					

የግምገማ ነጥብ አሰጣጥ መግለጫ

4 = እጅግ በጣም ጥሩ 3 = በጣም ጥሩ 2 = ጥሩ 1 = ዝቅተኛ

3. በአርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ኮምሽን የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ስልክ ቁጥር

ተ.ቁ	የሥራ ክፍል	ሥም	የቢሮ ስልክ	የቢሮ አድራሻ
1	ዋና ኮምሽነር	አቶ ባዩ ሽጉጤ	011-659-06-16	22 ጎላጎል መከሊት ህንፃ ፊት ለፊት ያሬድ ኢንጂነሪንግ ህንፃ
2	ምክትል ኮምሽነር አርሶ አደር ማቋቋም ዘርፍ	አቶ መኮንን ሽመልስ	011-659-01-14	22 ጎላጎል መከሊት ህንፃ ፊት ለፊት ያሬድ ኢንጂነሪንግ ህንፃ
3	ምክትል ኮምሽነር ከተማ ግብርና ዘርፍ	አቶ መሀመድ ሊጋኒ	011-659-04-60	22 ጎላጎል መከሊት ህንፃ ፊት ለፊት ያሬድ ኢንጂነሪንግ ህንፃ
4	የዋና ኮምሽነር አማካሪ	ወ/ሮ ፍቅርተ ነጋሽ	011-659-15-25	22 ጎላጎል መከሊት ህንፃ ፊት ለፊት ያሬድ ኢንጂነሪንግ ህንፃ
5	የዋና ኮምሽነር አማካሪ	ወ/ሮ ሰብለ ስማቸዉ	011-659-15-25	22 ጎላጎል መከሊት ህንፃ ፊት ለፊት ያሬድ ኢንጂነሪንግ ህንፃ
6	የቴክኒክ አማካሪ	አቶ በፍቃዱ ሰለሞን	011-659-09-50	22 ጎላጎል መከሊት ህንፃ ፊት ለፊት ያሬድ ኢንጂነሪንግ ህንፃ
7	ሥነ ምግባር ፀረ-ሙስና ዳይሬክተሬት	አቶ አለማየሁ ሮሪሳ	011-659-02-16	22 ጎላጎል መከሊት ህንፃ ፊት ለፊት ያሬድ ኢንጂነሪንግ ህንፃ
8	የቅ/አ/ አፈታትና የሕግ ምክር አገልግሎት ዳይሬክቶሬት	አቶ ታደሰ በዳዳ	011-659-09-83	22 ጎላጎል መከሊት ህንፃ ፊት ለፊት ያሬድ ኢንጂነሪንግ ህንፃ
9	አርሶ አደር ልማትና መልሶ ማቋቋም ዳይሬክቶሬት	አቶ ረጋሳ ባይሳ	011-659-04-85	22 ጎላጎል መከሊት ህንፃ ፊት ለፊት ያሬድ ኢንጂነሪንግ ህንፃ
10	ሰርተፍኬሽን፣ ኢንስፔክሽንና ሬጉላተሪ ዳይሬክቶሬት	አቶ ብርሀኑ ታረቀኝ	011-6-59-09-79	22 ጎላጎል መከሊት ህንፃ ፊት ለፊት ያሬድ ኢንጂነሪንግ ህንፃ
11	የዕጽዋት ልማት ዳይሬክቶሬት	አቶ መሀሃመድ ኑር	011-6-59-02-71	22 ጎላጎል መከሊት ህንፃ ፊት ለፊት ያሬድ ኢንጂነሪንግ ህንፃ
12	የእንስሳት ሀብት ልማት ዳይሬክቶሬት	አቶ አሌክስ ደመቀ	011-6-59-03-58	22 ጎላጎል መከሊት ህንፃ ፊት ለፊት ያሬድ ኢንጂነሪንግ ህንፃ
13	የከተማ ግብርና ሰርቶ ማሳያና ብዜት ማዕከል	አቶ አብደታ ደሜ	011-6-47-80-18	የካ ሱስኒ ሜዳ ችግኝ ጣቢያ
14	የአገልግሎት አሰጣጥ ክትትል ድጋፍ እና ምዘና ዳሬክቶሬት	አቶ ስለሺ ወርቅነህ	011-659-18-33	22 ጎላጎል መከሊት ህንፃ ፊት ለፊት ያሬድ ኢንጂነሪንግ ህንፃ
15	እንስሳት ጤና ላብራቶሪ ማዕከል	አቶ ፍስሀ ክንፈ	011-623-48-58	ላም በረት
16	የስጋ ምርመራ እና ሰርተፊኬሽን ቡድን (አዲስ አበባ ቄራ)	ዶ/ር ክበበው ኤርቤቶ		አዲስ አበባ ቄራ
17	የስጋ ምርመራ እና ሰርተፊኬሽን ቡድን (አቃቂ ቄራ)	አቶ ሰለሞን ተስፋየ		አቃቂ ቄራ
18	የስጋ ምርመራ እና ሰርተፊኬሽን ቡድን (ካራሎ ቄራ)	አቶ ገ/ሚካኤል ታደሰ		ካራሎ ቄራ አርሴማ ቤ/ክ አካባቢ

4. የክፍለ ከተማ አርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ጽ/ቤት ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር እና አድራሻ

ተ.ቁ	ክፍለ ከተማ	የጽ/ቤት ሀላፊ ስም	የቢሮ ስልክ ቁጥር	የጽ/ቤቱ የሚገኝበት አድራሻ
1	የካ ክፍለ ከተማ	አቶ ታሪኩ ደሳለኝ	011-868-35-73	መገናኛ የካ ክ/ከተማ ህንጻ
2	ቦሌ ክፍለ ከተማ	ኢ/ር ቸርነት አበበ	011-812-09-70	መገናኛ ቦሌ ክ/ከተማ ህንጻ
3	ለሚ ኩራ ክ/ከተማ	አቶ ፋኖስ ደቻሳ	-------	አያት ደራርቱ አደባባይ ወደ ጎሮ በሚያስኬደው መንገድ 100 ሜ ዝቅ ብሎ
4	አቃቂ ቃሊቲ ክፍለ ከተማ	ወ/ሮ ሮማን	-------	አቃቂ ቃሊቲ መናህሪያ ቶታል አካባቢ
5	ንፋስ ስልክ ላፍቶ ክፍለ ከተማ	አቶ ዘውዱ አሰፋ	011-834-24-16	ለቡ አደባባይ ከክ/ከተማው ፅ/ቤት 10 ሜ ከፍ ብሎ
6	ኮልፌ ቀራኒዮ ክፍለ ከተማ	ወ/ሪት ሰብለ ፉሩጋታ	011-834-27-20	ቤተል ኮልፌ ቀራኒዮ ክ/ከተማ ህንፃ
7	ልደታ ክፍለ ከተማ	አቶ በፍቃዱ ኃይሌ		ልደታ ፍርድ ቤት አንበሳ ጫማ ፊት ለፊት
8	ቂርቆስ ክፍለ ከተማ	ወ/ሮ ቅድስት ኃይሌ	011 550-69-43	ባንቢስ አካባቢ ቂርቆስ ክ/ከተማ ህንጻ
9	አራዳ ክፍለ ከተማ	አቶ ክብሩ ዱላ	011-126-53-19	ከ4ኪሎ ወደ ፒያሳ በሚወስደው መንገድ ከብርሃንና ሰላም ማተሚያ ቤት 400 ሜ ከፍ ብሎ አራዳ ክ/ከተማ ህንጻ
10	አዲስ ከተማ ክፍለ ከተማ	አሚናት አበደላ	011-896-21-87	ዊንጌት መድሃኒ አለም ፊላንስ አደባባይ ዝቅ ብሎ አዲስ ከተማ ክ/ከተማ ህንፃ
11	ጉለሌ ክፍለ ከተማ	ወ/ሮ አፀደ በቀለ	-------	አዲሱ ገበያ ጉለሌ ክ/ከተማ ህንጻ

6. አድራሻ

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ኮምሽን

አድራሻ፡-የካ ክ/ከተማ 22 ማዞሪያ መክሊት ህንጻ ፊት ለፊት

ያሬድ ኢንጅነሪንግ ህንጻ ከምድር እስከ 7ኛ ፎቅ

ስልክ ቁጥር + 251 116591056/ +251 1165911425+ 251 1165911525/ + 251 116591056

ፖስታ ሳጥን ቁጥር-------

ፋክስ -------

"ኢሜል" farmeragr2020@gmail.com

ድህረ ገጽ www.aafuadc.gov.et

Telegram:- የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አርሶ አደርና ከተማ ግብርና ልማት ኮምሽን

ተገልጋዩ ህብረተሰብ የስልጣን እና የልማቱ ባለቤት ስለሆነ እኛ የህዝብ አገልጋዮች ህዝብን ማገልገል ታላቅ ክብር መሆኑን ተረድተን ተገልጋዩን ህብረተሰብ በታማኝነትና በቅንነት ለማገልገል ቃል እንገባለን።

አቶ ------------

ኃላፊ

"በመንግስት እጅ ያለ መረጃ የሕዝብ ሀብት ነው!!