የሐረማያ ዩኒቨርሲቲ

የዜጎች ቻርተር ምንነትና ፅንሰ - ሃሳብ



የለውጥና መልካም አስተዳደር ጉዳዮች ዳይሬክቶሬት

**2012 ዓ.ም**

**የዜጎች ቻርተር ታሪካዊ አመጣጥና ፅንሰ - ሃሳብ**

* የዜጎች ቻርተር ፅንሰ ሀሳብ የመነጨው እንደ አውሮፓውያን አቆጣጠር በ1990ዎቹ ከታላቋ ብሪታንያ ነው፡፡
* ለአመጣጡ መነሻ የሆነውም በአገሪቱ ያለውን የመንግስት አገልግሎት ሰጭ ድርጅቶች አገልገሎት አሰጣጥ ዜጎችን ያላማከለ፣የተንዛዛና ፈጣን ምላሽ የማይሰጥ በመሆኑ ነበር፡፡
* ቀልጣፋና ውጤታማ ከሆኑት እርምጃዎች ውስጥ የዜጎች ቻርተር አንዱና ዋነኛው ነው፡፡
* ዜጎች አገልገሎት ለማግኘት ወደ ህዝብ አገልግሎት መስጫ ተቋማት ሲመጡ የሚስተናገዱበት ሁኔታ በግል ይዞታ ስር ባሉ ተቋማት ከሚሰጠው አገልግሎት ሁኔታ ጋር መመሳሰል አለበት የሚለውን ፅንሰ ሀሳብ በማራመድ እ.ኤ.አ በ1991 ዓ.ም የቀድሞ የእንግሊዝ ጠቅላይ ሚኒስትር ጆንሜጀር ዘመናዊውን የዜጎች ቻርተር ስራ ላይ እንዲውል ምክንያት ሆነዋል፡፡
* ሁሉም የህዝብ አገልግሎት ሰጭ ተቋማት ቻርተር እንዲቀርፁ ግዴታ ተጣለባቸው፡፡
* የዜጎች ቻርተርና ከዚያም በኋላ እሱን በመከተል የመጡት የለውጥ መሳሪያዎች በሙሉ በእንግሊዝ አገር ያሉት የህዝብ አገልግሎት ሰጭ ተቋማትን ለመቀየር በጣም ውጤታማና አሳማኝ መሳሪያዎች መሆናቸው ተመስክሮላቸዋል፡፡
* የዜጎች ቻርተር ለተገልጋዩ ህብረተሰብ አገልገሎት ለመስጠት የተቋቋመ የመንግስት ተቋም የሚገባው የአገልግሎት ቃልኪዳን ወይም ቃለ መሀላ ነው፡፡
* የዜጎችን መረጃ የማግኘት መብት ማረጋገጥ፣
* ዜጎች አገልገሎቱን እንዲቆጣጠሩ ማድረግና
* የተገልጋዮች ሀሳብ መቀበያ ካርድ ማዘጋጀት የመሳሰሉት ይጠቀሳሉ፡፡

ዜጐች ከመንግሥታዊ ተቋማት ማግኘት ስለሚገባቸው አገልግሎትና የአገልግሎት ደረጃ /በጊዜ፣በጥራት፣ወዘተ/ በግልጽነት መርህ ቀድሞ ለማሣወቅና ይኸው አገልግሎት በተጓደለ ጊዜም መብታቸውን ለማስከበር አቤቱታና ቅሬታ የሚያቀርቡበትን ሂደት በአጭር፣ ግልጽና ቀላል ቋንቋ የሚገለጽበት የቃል ኪዳን ሠነድ “ የዜጐች ቻርተር” ነው፡፡

**የዜጎች ቻርተር ጠቀሜታ**

* የአገልገሎት ተጠቃሚውን ያበረታታል፣
* ሰራተኞች በአገልግሎት አሰጣጣቸው ንቁ እንዲሆኑ ያደርጋል፣
* ሰራተኞች በራሳቸው የመወሰን ችሎታቸውን እንዲያዳብሩ ይረዳል፣
* የስራ አመራር አባላት አቅጣጫቸው ግልፅ እንዲሆን ይረዳል፣
* የዜጎች ቻርተር የአገልግሎት ጥራትን ከፍ ያደርጋል፣
* ለተከፈለ ክፍያ ተመጣጣኝ አገልግሎት እንድናገኝ ያደርጋል፣
* የዜጎች ቻርተር ዋነኛው አላማ ተጠቃሚው ጎልቶ እንዲታይ ማድረግና አገልግሎቱንም ከተጠቃሚው አኳያ ማየትን ያጠቃልላል፡፡
* የህዝብ አገልግሎቶች አቅርቦት ተኮር ሳይሆኑ ፍላጎት ተኮር መሆን አለባቸው ማለት ነው፡፡
* የዜጎች ቻርተር የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ለዜጎች የሚገለጽበት ሰነድ ነው፡፡
* የሚሰጡ አገልግሎቶችና ስታንዳርዳቸው የሚነሳው በመሰረታዊ ሥራ ሂደት ለውጥ (BPR) ከተለዩት ተግባራትና ለመፈጸም ከሚወስደው ጊዜ ነው፡፡
* BPR ጥናት ለዜጎች ቻርተር መሰረት ሆኖ ያገለግላል ፣
* በቻርተሩ ላይ የተመለከቱት ስታንዳርዶች ለአፈጻጸም መለኪያ ዒላማ መነሻ ይሆናሉ፣
* የዜጎች ቻርተር ደግሞ ለዜጎች/ተገልጋዮች የሚሰጡ አገልግሎቶችን ስታንዳርድና ተያያዥ መረጃዎች የሚገለጹበት ሰነድ ነው ::
* ፈጻሚ አካላት በቻርተሩ ላይ የተቀመጠውን ስታንዳርድ ለማሳካት በተጉ ቁጥር የBPR ትኩረት የሆነው ቀልጣፋነትና ውጤታማነት እየተረጋገጠ ይሄዳል፡፡
* ይህም የዜጎችን እርካታ ይፈጥራል፡፡
* የአገልግሎት ስታንዳርዶችን ለዜጎች አስቀድሞ በማሳወቅ ስታንዳርዱ ባልተሟላ ጊዜ ዜጋው ጠያቂ እንዲሆን መደረጉ በአገልግሎት ሰጪዎች ዘንድ የአወንታዊ አገልጋይነት አመለካከት እንዲጎለብት ያደርጋል፣
* በኢትዮጵያ የመንግስት አገልግሎት ሰጭ ተቋማት ነባራዊ ሁኔታው እዲያመች ተደርጎ በ2004 ዓ.ም መተግበር መጀመሩ፣

**ለዚህም መነሻ የሆኑ በክፍተት ከሚታዩ ችግሮች ውስጥ**

* የኪራይሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባር፣
* የዜጎችን ተሳታፊነት አለማረጋገጥ፣
* የአገልጋይነት ስሜት ያለመላበስ፣
* የግልፅነትና ተጠያቂነት መጓደል፣

**የዜጎች ቻርተር መርሆዎች**

* የአገልግሎት ደረጃን ማካተት
* ግልፅነትና የተሟላ መረጃ ማቅረብ
* ማማከርና ማሳተፍ
* የአገልግሎት አማራጭና ምቹ ሁኔታን መፍጠር
* ሁሉን እኩል ማየት
* ችግሮችን ለማረም የተዘጋጀ
* ለሚከፈል ገንዘብ ተመጣጣኝ አገልግሎት
* ፈጠራና መሻሻል

**የአገልግሎት ጥራት**

* ጥራት ያለው አገልግሎት ማለት የዜጋውን የአገልግሎት ፍላጎት ያረካ ማለት ነው/Fit for purpose.
* የአገልግሎት ጥራት እይታ የሚመነጨው በተገልጋይ ፍላጎትና በሚሰጠው አገልግሎት መካከል ባለው ንፅፅር ውጤት ነው፡፡

**የአገልግሎት ጥራት መርሆዎች**

* + - ትክክለኛ እና ስህተት የሌለው አገልግሎት፤
    - ለዜጎች በትህትና አገልግሎት መስጠት፤
    - ለተቋሙ እሴቶች መገዛት፤
    - ሁሌም ለጥራት መትጋት፤
    - ለዜጎች ጥያቄዎችና አስተያየቶች ፈጣን መልስ መስጠት፤
    - ለተሰጡ አገልግሎቶችና ለተወሰኑ ውሳኔዎች ተጠያቂ መሆን፤

**የአገልግሎት ደረጃዎች**

* የአገልግሎት ደረጃ ስታንዳርድ የዜጎች ቻርተር ማዕከል ወይም አስኳል ነው፡፡
* ተገልጋዮች ከተቋማት የሚጠብቁትን አገልግሎቶች በተመለከተ ተቋማቱ ቃል የሚገቡበት ሲሆን የተቋሙ የህዝብ አገልጋይነትና ውጤታማነት መገለጫዎች ናቸው፡፡
* በመሆኑም የአገልግሎት ደረጃዎች/ ስታንዳርድ ማዘጋጀት ከፍተኛ ጥንቃቄን የሚጠይቅ ተግባር ነው፡፡
* የአገልግሎት ደረጃ ስታንዳርድ የዜጎች ቻርተር ማዕከል
* ወይም አስኳል ነው፡፡
* ተገልጋዮች ከተቋማት የሚጠብቁትን አገልግሎቶች በተመለከተ ተቋማቱ ቃል የሚገቡበት ሲሆን የተቋሙ የህዝብ አገልጋይነትና ውጤታማነት መገለጫዎች ናቸው፡፡
* በመሆኑም የአገልግሎት ደረጃዎች/ ስታንዳርድ ማዘጋጀት ከፍተኛ ጥንቃቄን የሚጠይቅ ተግባር ነው፡፡
* ስለሆነም ሂደቱ ለአገልግሎት ጥራት ከፍተኛ ትኩረት መስጠትን፣ የተገልጋዮችን አጠቃላይ ፍላጎትና ቀደም ሲል የነበሩ ልምዶችን ማገናዘብን፣እንዲሁም የውጤት መገኛ የሥራ ሂደቶችን ውጤታማነት መፈተሽን የግድ የሚል ነው፡፡

**መሰረታዊ የአገልግሎት ደረጃዎች**

* የአገልግሎት ደረጃዎች ሁለት መሰረታዊ ነገሮችን ያካትታል እነዚህም ፡-
* የሚሰጡ አገልግሎቶች/Service Provision/
* አገልግሎት አሰጣጥ/service delivery/

**የሚሰጡ አገልግሎቶች/Service Provision/ ፡-**

መ/ቤቱ በአዋጅ የተሰጠውን ኃላፊነትና ዋና ዋና ተግባራት እንዲሁም ከበላይ አካል /ከመንግስት ከተቋሙየተሰጡትን አገልግሎቶች ያካትታል፡፡

**የአገልግሎት አሰጣጥ /Service delivery :-**

ተቋማት የሚሰጧቸውን አገልግሎቶች በምን መልክና ሁኔታ ለተገልጋዩ ማድረስ እንደሚችሉ የሚያመላክት ሲሆን አብዛኛውን ጊዜ ለተገልጋዮች እሴት የሚጨምር አገልግሎት መቅረቡን በማረጋገጥ ላይ የሚያተኩር ሂደት ነው፡፡

**የአገልግሎት ስታንዳርድ ደረጃዎች**

* አቀራረብ / Delivery
* ወቅታዊነት/Timeliness:
* ምቹ አገልግሎት ሁኔታ መኖሩ /Access to service
* ትክክለኛና የተሟላ መረጃ መስጠት
* የሠራተኞች ብቃት /Competency of staff
* ትህትናና አክብሮት /Courtesy and Empathy
* ችግሮች የሚፈቱበት መንገድ/The way problems are handled
* መክፈል መቻል /Affordability

**የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ /ስታንዳርድ መገለጫዎች/Attributes**

* ፈታኝ ነገር ግን ሊተገበሩ የሚችሉ /Challenging but Applicable
* ትክክለኛና ሊለኩ የሚችሉ /Precise and Measurable
* ጥራትና መጠን፣
* በመጠን/በጊዜ የሚገለጹ የአገልግሎት ደረጃዎች፣
* ቀላል አገላለጽ/ Simplicity፣

**የለውጥ መሳሪያዎችን በመተግበር መልካም አስተዳደር በማስፈን ለዕድገት መሠረት እንጥላለን !**