የኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ

የዜጎች ስምምነት ቻርተር ሰነድ

/ Citizen Charter/

2016 ዓ.ም
አዲስ አበባ

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር

Addis Ababa City Government

የኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ

Industry Development Bureau

የዜጎች ስምምነት ቻርተር ረቂቂ ሰነድ

Draft Citizen Char ter/

የቢሮ ኃላፊ መልዕክት
ለተገልጋዮች በሙሉ

ለክቡራን ተገልጋዮቻቸችን

ማገልገል ክብር ነው! እኛም እናንተን ዝቅ ብለን ስናገለግል ታላቅ ደስታና ክብር ይሰማናል፡፡ ቢሮው የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች የተቀመጡት ቅድመ ሁኔታዎችን ሲታሟሉ አገልግሎቶቹን በተቀመጠላቸው ስታንዳርድ መሰረት ያለምንም እንግልት የማግኘት መብት ያላችሁ ሲሆን በዚህ ሰነድ የተቀመጡትን አገልግሎቶች ለማግኘት ምንም እንቅፋት ቢገጥማችሁ ችግራችሁን ለመፍታትና ችግሩን የፈጠሩ አካላትን በአሰራርና በህግ አግባብ ለመጠየቅ ዝግጁ መሆናችንንና ሁልጊዜም እናንተን ለማገልገል በራችን ክፍት መሆኑን ልገልጽ እወዳለሁ፡፡

ማገልገል ክብር ነው!

ክቡር አቶ ጃንጥራር አባይ
የአዲስ አበባ ከተማ አተዳደር ም/ከንቲባ እና የቢሮ ኃላፊ

የተቋሙ ኃላፊ ፎቶ
እዚህ ይቀመጣል

አመሰግናለሁ!!

ማውጫ

ክፍል አንድ **4**

I. መግቢያ **4**

1.1 የቻርተሩ አስፈላጊነት 5

1.2 የተቋሙ ራዕይ፣ ተልዕኮና ዕሴቶች 5

1.2.1 የተቋሙ ራዕይ /VISION/ 5

1.2.2 የተቋሙን ተልዕኮ /MISSION/ 5

1.2.3 የተቋሙን እሴቶች /VALUES/ 5

1.3 የቢሮው ተገልጋዮች /ደንበኞች እና ባለ ድርሻ አካላት 6

1.3.1 የቢሮው ተገልጋዩች 6

1.3.2 የቢሮው ባለድርሻ አካላት 6

1.4 የተቋሙና የተገልጋዩ መብትና ግዴታዎች 7

1.4.1 የደንበኞች መብቶች 7

1.4.2 የደንበኞች ግዴታ 8

1.4.3 የተቋሙ ግዴታ 8

1.5 ለደንበኞች የምንገባው ቃል 8

ክፍል ሁለት .... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

2.1 የኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ ዋና ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች **0**

2.1.1 ዋና ዋና አገልግሎቶች 0

2.1.2 ዋና ዋና ዝርዝር አገልግሎቶች 0

ክፍል ሶስት **3**

3 ዋና ዋና ዝርዝር አገልግሎቶች እና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ 3

3.1 በማዕከል / ቢሮ ደረጃ 3

ማስታወሻ፡- በማዕከል የሚሰጡ አገልግሎቶች ላይ በአካል መገኘት አስገዳጅ ሲሆን ቢሮው የሚገኝበትን ፒያሳ የሚገኝ የመንግስት ማህበራዊ ዋሰትና ህንጻ ላይ ሲሆን 17ኛ፣ 18ኛ እና19ኛ ፎቅ ላይ የሚገኝ መሆኑን ማሳወቅ እንወዳለን፡፡ **5**

3.2 በክፍለ ከተማ ደረጃ 6

ክፍል አራት **9**

4 የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ 9

4.1 የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት 9

1. የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅጻቅጽ 11

2. የዜጎች ቻርተር ትግበራ የተገልጋይ አስተያየት መቀበያ ቼክ-ሊስት 11

3. የቢሮ አመራሮችና በስሩ የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ስልክ ቁጥር 12

4. የክፍለ ከተማ የኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤት ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር እና አድራሻ 12

አድራሻ **13**

ክፍል አንድ

I. መግቢያ

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር በ2016 ዓ.ም የአገልግሎት ሰጪ ተቋማትን መልሶ ለማደራጀት በወጣ አዋጅ ቁጥር 84/2016 መሰረት የኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ እንደገና የተቋቋመ ሲሆን ከተሰጠው ተግባርና ኃላፊነት መነሻ ለተገልጋዮቹ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች በአዲስ መልክ በመለየት አደራጅቷል፡፡

ስለሆነም ቢሮው የሚሰጠው አገልግሎት የተገልጋይ ፍላጎትን ማዕከል አድርጎ ይበልጥ ተደራሽ እንዲሆን ለማስቻል የሚሰጡ አገልግሎት አይነቶች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ፣ የሚሰጥበትን ቦታ እና ከተገልጋይ የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎችን በግልጽ በዝርዝር በማስቀመጥ የቢሮው አመራሮችና ሠራተኞች አገልግሎቶቹን በተቀመጠላቸው ስታንዳርድ መሰረት ፍህታዊና ቀልጣፋ አገልግሎት እንዲሰጡና ተገልጋዮች ምን ዓይነት አገልግሎት በምን ዓይነት ደረጃ (standard) ማግኘት እንደሚገባቸው አውቀው በአገልግሎት አሠጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት፤ ጥቆማና ግብዓት የሚሰጡበትን ሁኔታ ለማመቻቸት ይህ የዜጎች ስምምነት ቻርተር ተዘጋጅቷል፡፡

1.1 የቻርተሩ አስፈላጊነት

- ህብረተሰቡን በማሳተፍ ፍትህዊ 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፤
- ቢሮው ለዜጎች ግልፅ ፣ ቀልጣፋና ተጠያቂነት ያለበት አገልግሎት ለመሥጠት ያለመ መሆኑን ለማረጋገጥ::
- ቢሮው ከህብረተሰብ እርካታ በመነሳት የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ለማሻሻል፤
- ተገልጋዮች ቢሮው በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ተጠቃሚ ሆነው እርካታቸውን ከፍ ለማድረግ፤

1.2 የተቋሙ ተልዕኮ፣ ራዕይ እና ዕሴቶች

1.2.1 የተቋሙን ተልዕኮ /Mission/

መንግስታዊ ድጋፎችን በመስጠት፣ የሙያና ቴክኒካል ምክር ድጋፍ በማድረግ እና የጥራትና ምርታማነት ማሻሻያ ድጋፍ የካይዘን አገልግሎት በመስጠት አምራች ኢንዱስትሪዎች በምርትና ምርታማነት ብቁና ተወደዳሪ እንዲሆኑ ማስቻል፡፡

1.2.2 የተቋሙ ራዕይ /Vision/

አዲስ አበባ ከተማ በ2022 ብቁና ተወዳዳሪ የሆኑ እና ምርትና ምርታማነታቸው ያደገ አምራች ኢንዱስትሪዎች ተፈጥረው ማየት፡፡

1.2.3 የተቋሙን እሴቶች /Values/

- አዳዲስ ፈጠራ ማመንጨት
- ለለውጥ ዝግጁ መሆን
- ጠንካራ የስራ ባሕል
- ቅንጅታዊ አሰራርን ማጎልበት
- የምርታማነት ባህል
- በእዉቀት መምራት

- ፍትሃዊነት

1.3 የቢሮው ተገልጋዮች /ደንበኞች እና ባለ ድርሻ አካላት

1.3.1 የቢሮው ተገልጋዩች

1. በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የሚገኙ አነስተኛ፣ መካከለኛ እና ከፍተኛ አምራች ኢንዱስትሪዎች
2. የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ነዋሪዎች
3. የዘርፍ ማህበራት

1.3.2 የቢሮው ባለድርሻ አካላት

1. የኢንዱስትሪ ሚኒስቴር
2. የኢትዮጵያ ኢንተርፕራይዝ ልማት
3. የአምራች ኢንዱስትሪ ዘርፍ ኢንስቲትዩት
4. የኢትዮጵያ ደረጃዎች ኢንስቲትዩት
5. የኢትዮጵያ ተስማሚነት ድርጅት
6. የኢትዮጵያ ልማት ባንክ
7. የኢትዮጵያ ብሔራዊ ባንክ
8. የጉምሩክ ኮሚሽን
9. የከፍተኛ የትምህርት ተቋማት እና ኮሌጆች
10. የኢትዮጵያ የግብዓት አቅራቢ ድርጅት
11. ስኬት ባንክ
12. አዲስ ካፒታል እቃ ፋይናንስ አ/ማህበር
13. መሬት ልማትና አስተዳደር ቢሮ
14. አዲስ አበባ መንገዶች ባለስልጣን
15. አዲስ አበባ የውሀና ፍሳሽ ባለስልጣን
16. አዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ኤሌክትሪክ አገልግሎት ሪጅን ቢሮ
17. መስርያ ቦታ ልማትና አስተዳደር ኤጀንሲ
18. የስራና ክህሎት ቢሮ
19. ኢንቨስትመንት ኮሚሽን
20. አከባቢ ጥበቃ ባለስልጣን

21. አዲስ አበባ ህብረት ስራ ማህበራት ኤጀንሲ
22. የአዲስ አበባ ከተማ ምግብና መድኃኒት ቁጥጥር ባለስልጣን፣
23. አዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ግዥ ኤጀንሲ
24. አዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ገቢ ቢሮ
25. ቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ
26. አዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ንግድ ቢሮ
27. ትራፊክ ማኔጅመንት ኤጀንሲ
28. የኢኖቬሽንና ቴክኖሎጂ ልማት ቢሮ
29. የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ማዕከል
30. አዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ፍትህ ቢሮ

1.4 የተቋሙና የተገልጋዮች መብትና ግዴታዎች

1.4.1 የተገልጋይ መብቶች

- የመመካከር መብት፤
- ስለ አገልግሎቶቹ ሙሉ መረጃ የማግኘት፤ የመጠቀምና የሚጠይቀውን ወጭ የማወቅ፤
- ተገቢውን አገልግሎት ሳያገኝ ሲቀር ማስተካከያ የመጠየቅ፤
- ሁሉም አገልግሎቱን በእኩልነትና በፍትሐዊነት የማግኘትና የመጠቀም፤
- በአገልግሎት አሰጣጣችን ላይ ጥያቄ የመጠየቅ እና ማብራሪያ የማግኘት፤
- ተገልጋዮች አገልግሎትን በሙሉ ወይም በከፊል ለማግኘት ሲመጡ ማሟላት ያለባቸውን ሁኔታዎች በቅድሚያ የማወቅ፤
- በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ አስተያየት፣ መረጃ፣ ጥቆማ የመስጠት /ቅሬታ የማቅረብ እና ላቀረቡት ጥያቄ ፍታሃዊ እንዲሁም ወቅታዊና በቂ መልስ የማግኘት፤
- ልዩ ትኩረት ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች በተለያየ መልኩ የመስተናገድና አገልግሎት የማግኘት፤
- በቢሮው ዕቅድ እና ግብረ-መልስ ላይ መሳተፍና አስተዋጽዖ የማድረግ መብት አላቸው፡፡

1.4.2 የተገልጋይ ግዴታ

- አገልግሎቶችን ለማግኘት በቢሮ የተቀመጡትን ቅድመ ሁኔታዎች ማሟላት፣
- የመሥሪያ ቤቱን ሕግና ሥርዓት የማክበር፣
- ትክክለኛ መረጃ የማቅረብ፤
- አላስፈላጊና ከሥነ-ምግባር ውጪ የሆኑ ባህሪያትን ከማሳየት መቆጠብ፣
- ጥያቄዎችን በግልፅና እንደ አስፈላጊነቱ በህጋዊ ማስረጃዎችና ሰነዶች በማስደገፍ ማቅረብ፣
- በአገልግሎት አሰጣጡ ቅር የተሰኘ የቅሬታ አቀራረብ ስርዓትን በመከተል ቅሬታን ለሚመለከታቸው አካላት በየደረጃው ማቅረብ፣

1.4.3 የተቋሙ ግዴታ

- ስለ አገልግሎቱ ስታንዳርድ የማሳወቅ፣ የማስገንዘብ፣ ሙሉ መረጃ እና ምክር መስጠት፤
- አገልግሎት ለመስጠት አስፈላጊ ግብዓቶችን አሟልቶ መገኘት፤
- በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት አገልግሎት መስጠት፤
- በአገልግሎት ውስጥ ህብረተሰቡን ማሳተፍ፤
- ለተገልጋይ ህብረተሰብ ፍትሃዊ አድሎ የሌለበት አገልግሎት መስጠት፤
- የደንበኞችን ቅሬታ መቀበልና መልስ መስጠት፤
- ደንበኞች በተቋሙ የአገልግሎት አሰጣጥ እርካታ ምዘና እንዲሳተፉ ማድረግ ናቸው፤
- እንዳስፈላጊነቱ የአገልግሎት ስታንዳርዶችን የማሻሻል፤

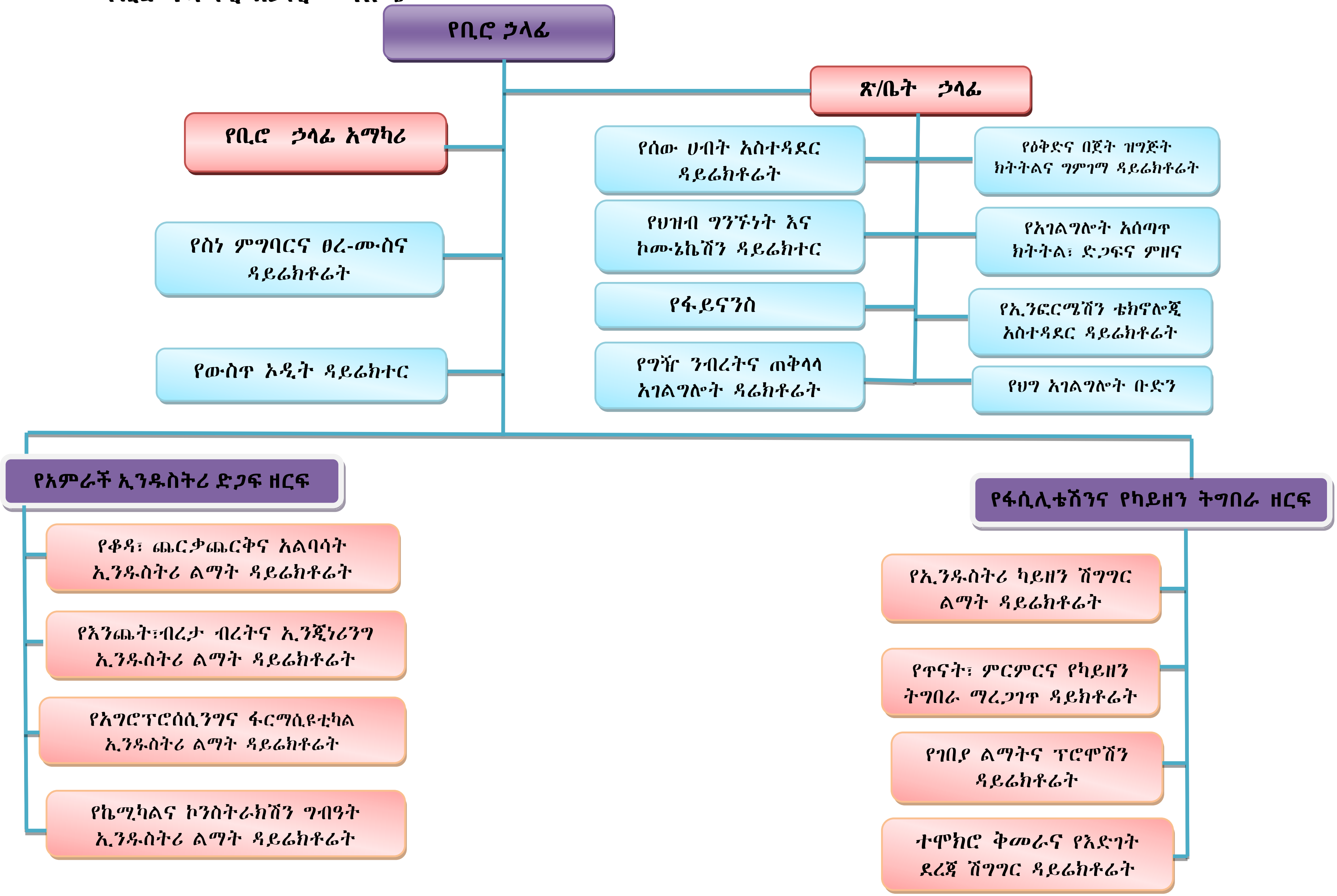
1.5 ለደንበኞች የምንገባው ቃል

- በቻርተሩ በተቀመጠው የአገልግሎት አሠጣጥ ስታንዳርድ መሠረት ለዜጎች አገልግሎት እንሰጣለን፡፡
- የመንግስትን ፖሊሲ፣ አዋጅ፣ ደንብና መመሪያዎችን አክብረን እና ተከትለን ስራችንን እንተገብራለን፡፡
- ዜጎችን በአክብሮት በፍትሃዊነት እና ያለአድሎ እናገለግላለን፡፡
- የብልሹ አሰራር፣ የሌብነት አመለካከት እና ተግባርን አጥብቀን እንታገላለን፡፡

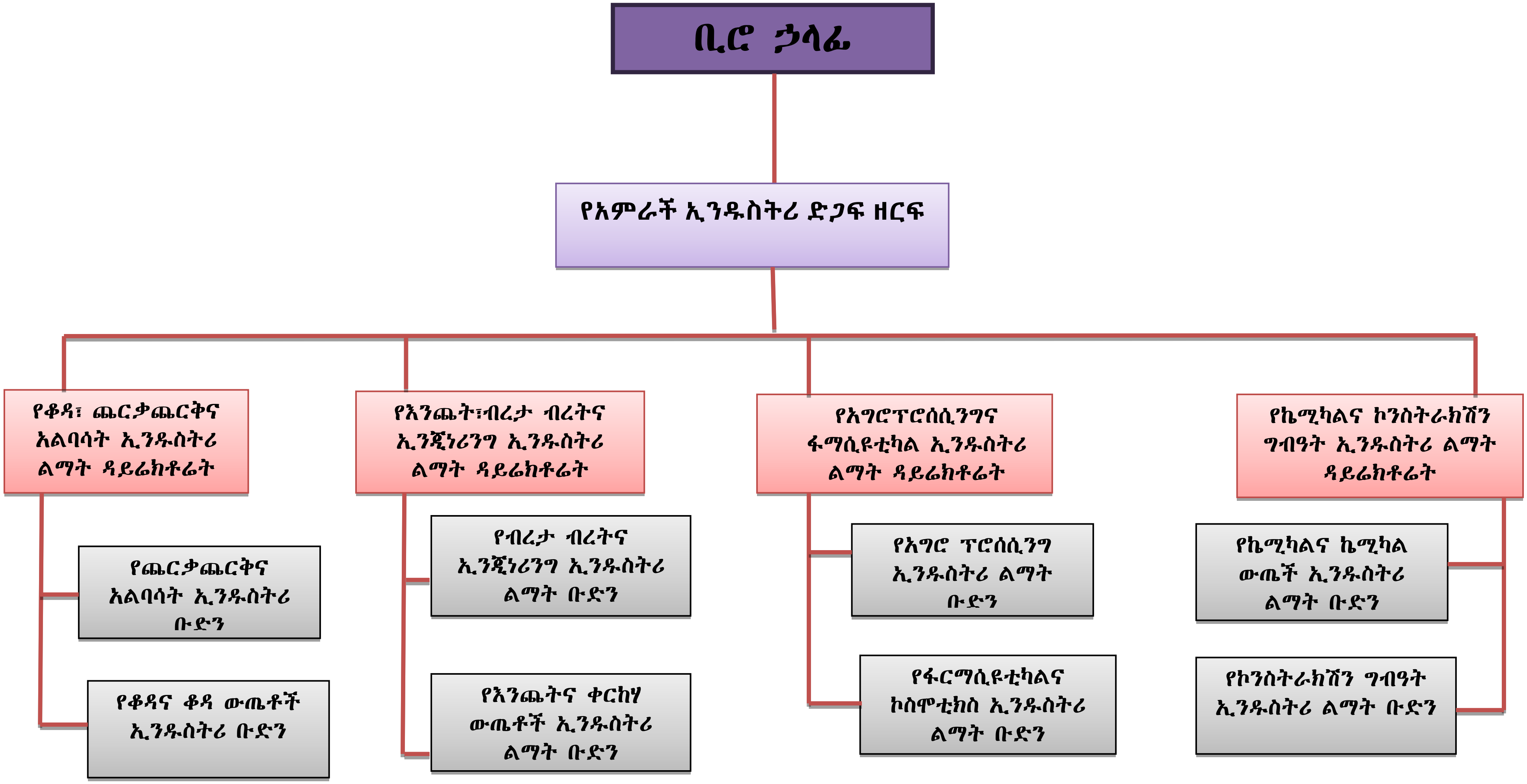
ክፍል ሁለት

2.1 የኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ ተቋማዊ መዋቅር ሥዕላዊ መግለጫ እና ዋና ዋና ና ዝርዝር አገልግሎቶች

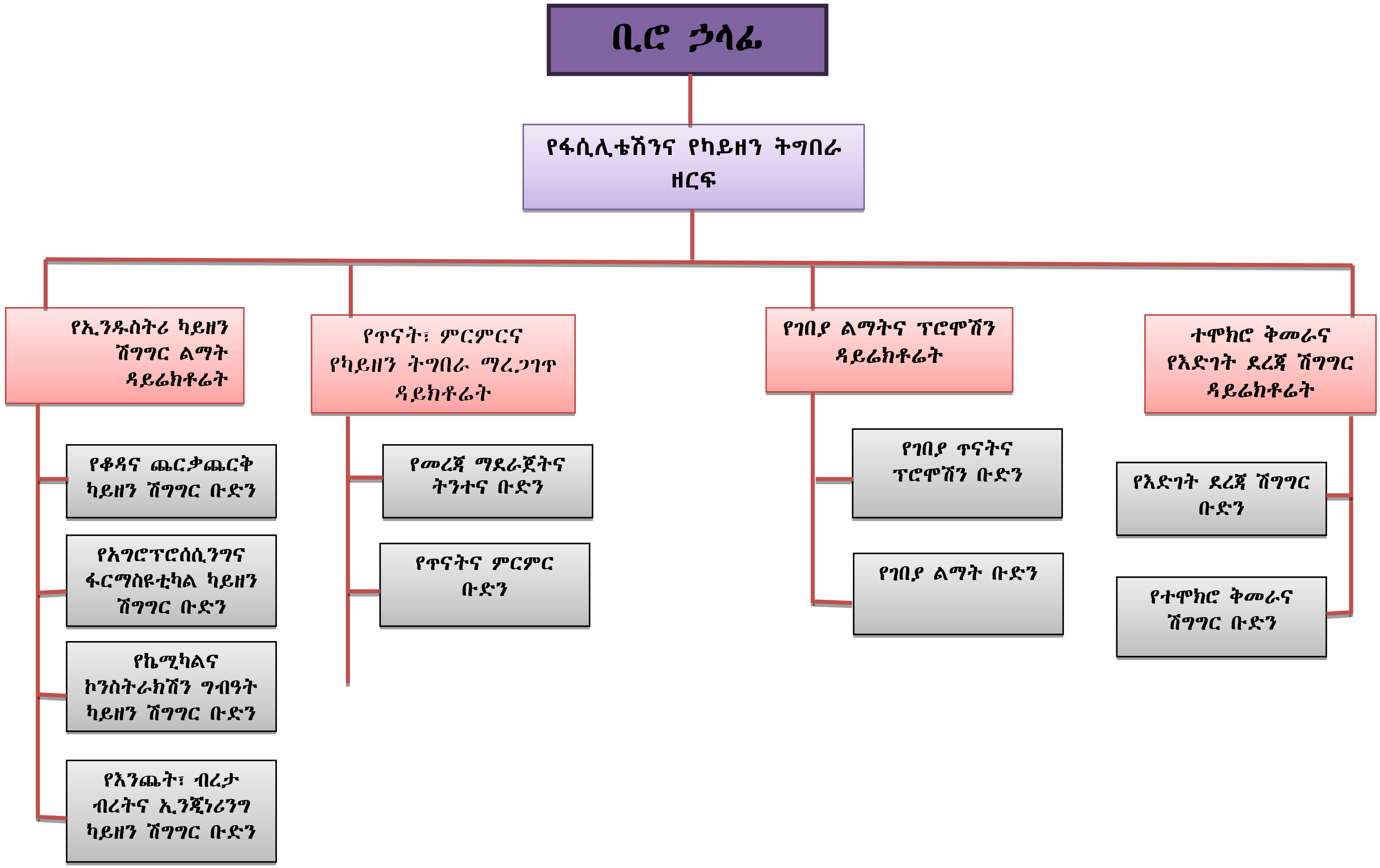
የቢሮ ተቋማዊ ስዕላዊ መግለጫ



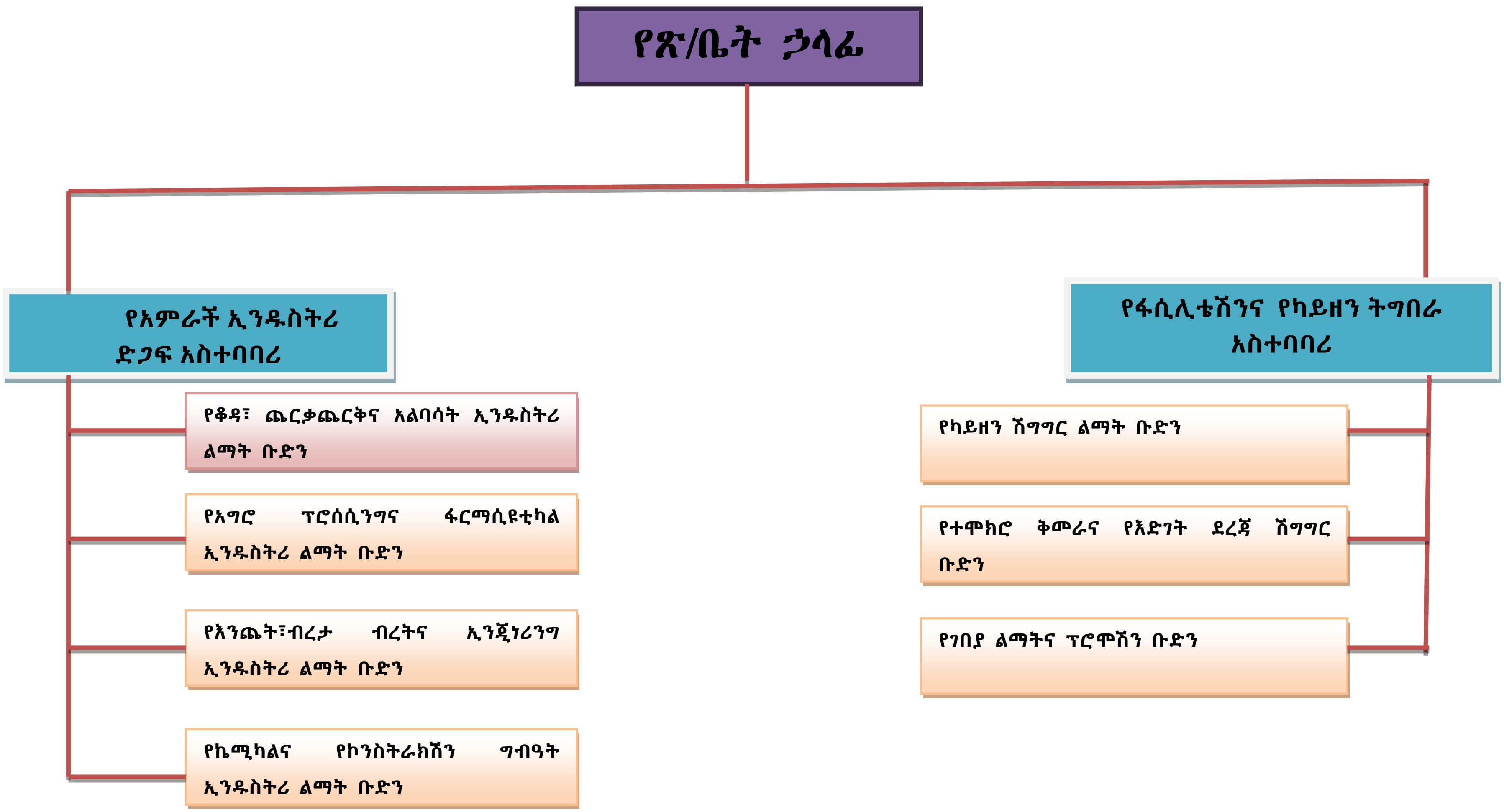
የአምራች ኢንዱስትሪ ዘርፍ መዋቅር ሥዕላዊ መግለጫ



የፋሲሊቴሽንና የካይዘን ዘርፍ መዋቅር ሥዕላዊ መግለጫ



የክፍለ ከተማ መዋቅር ሥዕላዊ መግለጫ



2.1 የኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ ዋና ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች

ቢሮው በጥቅሉ 10 ዋና አገልግሎቶችና በስራቸውም 37 ዝርዝር አገልግሎቶችን የሚሰጥ ሲሆን እነዚህም እንደሚከተለው ተቀምጠዋል፡፡

2.1.1 ዋና ዋና አገልግሎቶች

1. የቴክኒክ፣ ሙያዊና የማማከር ድጋፍ አገልግሎት
2. የስልጠና አገልግሎት
3. የመረጃ አገልግሎት
4. የእድገት ደረጃ ሰርትፊኬት መስጠት አገልግሎት
5. የዘርፍ ማህበራትን ማደራጀት አገልግሎት
6. ምርታማነትና የማምረት አቅም አጠቃቀም የመለካት አገልግሎት፤
7. ኤግዚቢሽንና ባዛር የማዘጋጀት አገልግሎት
8. የካፒታል ሊዝ ፋይናንስ እና የብድር ተጠቃሚዎች ልየታና ምልመላ አገልግሎት፤
9. የመስሪያ ቦታ ተጠቃሚዎች ልየታና ምልመላ አገልግሎት፤
10. የገበያ እና ግብዓት ትስስር ድጋፍ አገልግሎት
11. የፕሮጀክት ፕሮፋይል ማዘጋጀት እና የአዋጭነት እቅድ መገምገም፤
12. የከይዘን ትግበራ ማማከር አገልግሎት

2.1.2 ዋና ዋና ዝርዝር አገልግሎቶች

1. የቴክኒክ፣ ሙያዊና የማማከር ድጋፍ አገልግሎት

1.1. የንግድ ልማት አገልግሎት (BDS) መስጠት፤

1.2. የኢንዱስትሪ ኤክስቴንሽን ድጋፍ መስጠት፤

1.3. የአረንጓዴ ልማት አተገባበር ድጋፍ፤

1.4. የምርት ጥራት ሰርተፊኬሽን እንዲያገኙ ማድረግ፤

2. የስልጠና አገልግሎት

2.1. የግንዛቤ ማስጨበጫ ስልጠና መስጠት፤

2.2. የንድፈ ሃሳብ ስልጠና መስጠት፤

2.3. የትግበራ ስልጠና መስጠት፤

3. የመረጃ አገልግሎት

3.1. የተሰበሰበ እና የተደረጀ መረጃ ተደራሽ ማድርግ፤

4. የእድገት ደረጃ ሰርትፊኬት መስጠት አገልግሎት

4.1 የእድገት ደረጃ ሰርተፊኬት መስጠት፤

4.2 የእድገት ደረጃ ዕድሳት መስጠት፤

4.3 ምርጥ ተሞክሮዎችን ማስፋት፤

5. የዘርፍ ማህበራትን ማደራጀት አገልግሎት

5.1 በዘርፍ ማህበራት መደራጀት ለሚፈልጉ ጥያቄ መቀበል / መመዝገብ ፤

5.2 በዘርፍ ማህበራት በማደራጀት ሰርተፊኬት መስጠት፤

6. ምርታማነትና የማምረት አቅም የመለካት አገልግሎት፤

6.1 ምርታማነትና የማምረት አቅም ልኬት ጥያቄ መቀበል / መመዝገብ ፤

6.2 ምርታማነት ልኬት መለካት፤

6.3 የማምረት አቅም መለካት፤

6.4 ምርታማነት ልኬት ውጤት ማሳወቅ፤

6.5 የማምረት አቅም ልኬት ውጤት ማሳወቅ፤

7. ኤግዚቢሽንና ባዛር የማዘጋጀት አገልግሎት

7.1 የኤግዚብሽንና ባዛር ተሳታፊዎችን መመዝገብ፤

7.2 ለኤግዚብሽንና ባዛር ተሳታፊዎች ምክርና መረጃ መስጠት፤

7.3 ምርትና አገልግሎትን ማስተዋወቅ፤

7.4 የምርትና ቴክኖሎጂ አውደ ርዕይ ማዘጋጀት፤

8. የካፒታል ሊዝ ፋይናንስ እና የብድር ተጠቃሚዎች ልየታና ምልመላ አገልግሎት፤

8.1. የካፒታል ሊዝ ድጋፍ እንዲያገኙ ማመቻቸት፤

8.2. የቴክኖሎጅ ትስስር መፍጠር፤

8.3. የድርድርና የኮሚሽንኒንግ አገልግሎት መስጠት፤

8.4. የፋይናንስ ድጋፍ እንዲያገኙ ማመቻቸት፤

9. የመስሪያ ቦታ ተጠቃሚዎች ልየታና ምልመላ አገልግሎት፤

9.1. የመስሪያ፣ ማሳያ እና መሸጫ ቦታ እንዲያገኙ ማመቻቸት፤

9.2. የመሰረተ ልማት አቅርቦት እንዲሟላላቸው ማመቻቸት፤

10. የገበያ እና ግብዓት ትስስር ድጋፍ አገልግሎት

10.1. የሀገር ውስጥ ገበያ ትስስር ድጋፍ መስጠት፤

10.2. የውጪ ሀገር ገበያ ትስስር ድጋፍ መስጠት፤

10.3. የግብዓት እና የምርት ትስስር መፍጠር

11.የፕሮጀክት ፕሮፋይ ማዘጋጀት እና የአዋጭነት እቅድ መገምገም፤

11.1. ፕሮጀክት ፕሮፋይ ማዘጋጀት

11.2. የፕሮጀክትና የአዋጭነት እቅድ መገምገም፤

11.3. የተገመገመ የፕሮጀክትና አዋጭነት ዕቅድ የግምገማ ውጤት ማሳወቅ፤

12.የከይዘን ትግበራ ማማከር አገልግሎት

12.1 የከይዘን ትግበራና ማማከር አገልግሎት መስጠት፤

12.2 የከይዘን ትግበራ ጥራት አፈፃፀም ምዘና ማረጋገጥ፤

12.3 የከይዘን ትግበራ ጥራት ሰርተፊኬሽን እንዲያገኙ ማመቻቸት፤

ክፍል ሶስት

3 ዋና ዋና ዝርዝር አገልግሎቶች እና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ

3.1 በማዕከል / ቢሮ ደረጃ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታና ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
1	የቴክኒክ፣ ሙያዊና የማማከር ድጋፍ አገልግሎት					
1.1	የንግድ ልማት አገልግሎት (BDS) መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	8 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
1.2	የኢንዱስትሪ ኤክስቴንሽን ድጋፍ መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	40 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
1.3	የአረንጓዴ ልማት አተገባበር ድጋፍ፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	8 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
1.4	የምርት ጥራት ሰርተፊኬሽን እንዲያገኙ ማድረግ፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	20 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የተቋሙን ፕሮፋልና የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
2	የስልጠና አገልግሎት					
2.1	የግንዛቤ ማስጨበጫ ስልጠና መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	24 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
2.2	የንድፈ ሃሳብ ስልጠና መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	40 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
2.3	የትግበራ ስልጠና መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	120 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
3	የመረጃ አገልግሎት					
3.1	የተሰበሰበ እና የተደራጀ መረጃ ተደራሽ ማድርግ፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	1 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
4	የእድገት ደረጃ ሰርትፊኬት መስጠት አገልግሎት					
4.1	የእድገት ደረጃ ሰርተፊኬት መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	1 ሰዓት	100%	በተቋም በመሄድ/ በቢሮ	የፋይናንስ ኦዲት፣ የንግድ ምዝገባና ፈቃድ፣ የማምረት አቅም
4.2	የእድገት ደረጃ ዕድሳት መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	1 ሰዓት	100%	በተቋም በመሄድ/ በቢሮ	የፋይናንስ ኦዲት፣ የንግድ ምዝገባና ፈቃድ፣ የማምረት አቅም
4.3	ምርጥ ተሞክሮዎችን ማስፋት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	40 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የተሰራ ውጤታማ ስራ ሂደቱን የሚያሳይ ሰነድ ማቅረብ
5	የዘርፍ ማህበራትን ማደራጀት አገልግሎት					
5.1	በዘርፍ ማህበራት መደራጀት ለሚፈልጉ ጥያቄ መቀበል/ መመዝገብ፣	በማዕከልና ክ/ከተማ	30 ደቂቃ	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የመደራጀት ጥያቄ በደብድቤ፣ ህጋዊ መቋቋማና መተዳደሪያ ደንብ፣
5.2	በዘርፍ ማህበራት በማደራጀት ሰርተፊኬት መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	24 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የመደራጀት ጥያቄ በደብድቤ፣ ህጋዊ መቋቋማና

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታና ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
						መተዳደሪ ደንብ፣
6	ምርታማነትና የማምረት አቅም የመለካት አገልግሎት፤					
6.1	ምርታማነትና የማምረት አቅም ልኬት ጥያቄ መቀበል/ መመዝገብ፣	በማዕከልና ክ/ከተማ	30 ደቂቃ	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
6.2	ምርታማነት ልኬት መለካት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	16 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
6.3	የማምረት አቅም መለካት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	16 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
6.4	ምርታማነት ልኬት ውጤት ማሳወቅ፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	8 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
6.5	የማምረት አቅም ልኬት ውጤት ማሳወቅ፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	8 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
7	ኤግዚቢሽንና ባዛር የማዘጋጀት አገልግሎት					
7.1	የኤግዚብሽንና ባዛር ተሳታፊዎችን መመዝገብ፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	15 ደቂቃ	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎትና የሚሳተፍበት የምርት ዓይነት ማሳወቅ
7.2	ለኤግዚብሽንና ባዛር ተሳታፊዎች የምክርና መረጃ መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	4 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
7.3	ምርትና አገልግሎትን ማስተዋወቅ፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	40 ሰዓት	100%	የባዛሩ ቦታ ላይ	የድጋፍ ፍላጎት
7.4	የምርትና ቴክኖሎጂ አውደ ርዕይ ማዘጋጀት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	40 ሰዓት	100%	የአውደ ርዕይ ቦታ	የድጋፍ ፍላጎት
8	የካፒታል ሊዝ ፋይናንስ እና የብድር ተጠቃሚዎች ልየታና ምልመላ አገልግሎት					
8.1	የካፒታል ሊዝ ድጋፍ እንዲያገኙ ማመቻቸት	በማዕከልና ክ/ከተማ	24 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤና የፕሮጀክት እቅድ
8.2	የቴክኖሎጅ ትስስር መፍጠር፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	24 ሰዓት	100%	በተቋም በመሄድ/ በቢሮ	የሚፈልጉት የቴክኖሎጂ አይነት በመግለጽ የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
8.3	የድርድርና የኮሚሽንኒንግ አገልግሎት መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	24 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
8.4	የፋይናንስ ድጋፍ እንዲያገኙ ማመቻቸት፣	በማዕከልና ክ/ከተማ	24 ሰዓት	100%	በቢሮ	የፋይናንስ ድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤና የፕሮጀክት እቅድ
9	የመስሪያ ቦታ ተጠቃሚዎች ልየታና ምልመላ አገልግሎት፤					
9.1	የመስሪያ፣ ማሳያ እና መሸጫ ቦታ እንዲያገኙ ማመቻቸት	በማዕከልና ክ/ከተማ	120 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤና የፕሮጀክት እቅድ
9.2	የመሰረተ ልማት አቅርቦት እንዲሟላላቸው ማመቻቸት	በማዕከልና ክ/ከተማ	120 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤና የፕሮጀክት እቅድ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታና ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
10	የገበያ እና ግብዓት ትስስር ድጋፍ አገልግሎት					
10.1	የሀገር ውስጥ ገበያ ትስስር ድጋፍ መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	24 ሰዓት	100%	በተቋም በመሄድ/በቢሮ	የገበያ ድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤና የአምራችነት ማረጋገጫ ደብዳቤ
10.2	የውጪ ሀገር ገበያ ትስስር ድጋፍ መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	40 ሰዓት	100%	በተቋም በመሄድ/በቢሮ	የገበያ ድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤና የገበያ መዳረሻ ማሳወቅ
10.3	የግብዓት እና የምርት ትስስር መፍጠር	በማዕከልና ክ/ከተማ	40 ሰዓት	100%	በተቋም በመሄድ/በቢሮ	የገበያ ድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
11	**የፕሮጀክት ፕሮፋይል ማዘጋጀት እና የአዋጭነት እቅድ መገምገም፤**					
11.1	የፕሮጀክት ፕሮፋይል ማዘጋጀት፤	በማዕከል	352 ሰዓት	100%	በቢሮ	የፕሮጀክት ፕሮፋይል የድጋፍ ፍላጎት
11.1	የፕሮጀክትና የአዋጭነት እቅድ መገምገም፤	በማዕከል	4 ሰዓት	100%	በቢሮ	የፕሮጀክት እቅድና የድጋፍ ፍላጎት
11.2	የተገመገመ የፕሮጀክትና አዋጭነት ዕቅድ የግምገማ ውጤት ማሳወቅ፤	በማዕከል	30 ደቂቃ	100%	በቢሮ	የድጋፍ ፍላጎት
12	**የከይዘን ትግበራ አገልግሎት**					
12.1	የከይዘን ማማከር አገልግሎት መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	16 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
12.2	የከይዘን ትግበራ ጥራት አፈፃፀም ምዘና ማረጋገጥ፤	በማዕከል	16 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
10.3	የከይዘን ትግበራ ጥራት ሰርተፊኬሽን እንዲያገኙ ማድረግ፤	በማዕከል	8 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት

ማስታወሻ፡- በማዕከል የሚሰጡ አገልግሎቶች ላይ በአካል መገኘት አስገዳጅ ሲሆን ቢሮው የሚገኝበትን ፒያሳ የሚገኝ የመንግስት ማህበራዊ ዋሰትና ህንጻ ላይ ሲሆን 17ኛ፣ 18ኛ እና19ኛ ፎቅ ላይ የሚገኝ መሆኑን ማሳወቅ እንወዳለን፡፡

3.2 በክፍለ ከተማ ደረጃ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታና ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
1	**የቴክኒክ፣ ሙያዊና የማማከር ድጋፍ አገልግሎት**					
1.1	የንግድ ልማት አገልግሎት (BDS) መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	8 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
1.2	የኢንዱስትሪ ኤክስቴንሽን ድጋፍ መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	40 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
1.3	የአረንጓዴ ልማት አተገባበር ድጋፍ፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	8 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
1.4	የምርት ጥራት ሰርተፊኬሽን እንዲያገኙ ማድረግ፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	20 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የተቋሙን ፕሮፋልና የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
2	**የስልጠና አገልግሎት**					
2.1	የግንዛቤ ማስጨበጫ ስልጠና መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	24 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
2.2	የንድፈ ሃሳብ ስልጠና መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	40 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
2.3	የትግበራ ስልጠና መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	120 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
3	**የመረጃ አገልግሎት**					
3.1	የተሰበሰበ እና የተደረጀ መረጃ ተደራሽ ማድርግ፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	1 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
4	**የእድገት ደረጃ ሰርትፊኬት መስጠት አገልግሎት**					
4.1	ምርጥ ተሞክሮዎችን ማስፋት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	40 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የተሰራ ውጤታማ ስራ ሂደቱን የሚያሳይ ሰነድ ማቅረብ
5	**የዘርፍ ማህበራትን ማደራጀት አገልግሎት**					
5.1	በዘርፍ ማህበራት መደራጀት ለሚፈልጉ ጥያቄ መቀበል/ መመዝገብ፣	በማዕከልና ክ/ከተማ	30 ደቂቃ	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የመደራጀት ጥያቄ በደብድቤ፣ ህጋዊ መቋቋሚና መተዳደራ ደንብ፣
5.2	በዘርፍ ማህበራት በማደራጀት ሰርተፊኬት መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	24 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የመደራጀት ጥያቄ በደብድቤ፣ ህጋዊ መቋቋሚና መተዳደራ ደንብ፣
6	**ምርታማነትና የማምረት አቅም የመለካት አገልግሎት፤**					
6.1	ምርታማነትና የማምረት አቅም ልኬት ጥያቄ መቀበል/ መመዝገብ፣	በማዕከልና ክ/ከተማ	30 ደቂቃ	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
6.2	ምርታማነት ልኬት መለካት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	16 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
6.3	የማምረት አቅም መለካት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	16 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታና ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
6.4	ምርታማነት ልኬት ውጤት ማሳወቅ፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	8 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
6.5	የማምረት አቅም ልኬት ውጤት ማሳወቅ፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	8 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
7	ኤግዚቢሽንና ባዛር የማዘጋጀት አገልግሎት					
7.1	የኤግዚብሽንና ባዛር ተሳታፊዎችን መመዝገብ፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	15 ደቂቃ	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎትና የሚሳተፍበት የምርት ዓይነት ማሳወቅ
7.2	ለኤግዚብሽንና ባዛር ተሳታፊዎች የምክርና መረጃ መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	4 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት
7.3	ምርትና አገልግሎትን ማስተዋወቅ፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	40 ሰዓት	100%	የባዛሩ ቦታ ላይ	የድጋፍ ፍላጎት
7.4	የምርትና ቴክኖሎጂ አውደ ርዕይ ማዘጋጀት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	40 ሰዓት	100%	የአውደ ርዕይ ቦታ	የድጋፍ ፍላጎት
8	የካፒታል ሊዝ ፋይናንስ እና የብድር ተጠቃሚዎች ልየታና ምልመላ አገልግሎት					
8.1	የካፒታል ሊዝ ድጋፍ እንዲያገኙ ማመቻቸት	በማዕከልና ክ/ከተማ	24 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤና የፕሮጀክት እቅድ
8.2	የቴክኖሎጅ ትስስር መፍጠር፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	24 ሰዓት	100%	በተቋም በመሄድ/ በቢሮ	የሚፈልጉት የቴክኖሎጂ አይነት በመግለጽ የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
8.3	የድርድርና የኮሚሽንኒንግ አገልግሎት መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	24 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ
8.4	የፋይናንስ ድጋፍ እንዲያገኙ ማመቻቸት፣	በማዕከልና ክ/ከተማ	24 ሰዓት	100%	በቢሮ	የፋይናንስ ድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤና የፕሮጀክት እቅድ
9	የመስሪያ ቦታ ተጠቃሚዎች ልየታና ምልመላ አገልግሎት፤					
9.1	የመስሪያ፣ ማሳያ እና መሸጫ ቦታ እንዲያገኙ ማመቻቸት	በማዕከልና ክ/ከተማ	120 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤና የፕሮጀክት እቅድ
9.2	የመሰረተ ልማት አቅርቦት እንዲሟላላቸው ማመቻቸት	በማዕከልና ክ/ከተማ	120 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤና የፕሮጀክት እቅድ
10	የገበያ እና ግብዓት ትስስር ድጋፍ አገልግሎት					
10.1	የሀገር ውስጥ ገበያ ትስስር ድጋፍ መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	24 ሰዓት	100%	በተቋም በመሄድ/በቢሮ	የገበያ ድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤና የአምራችነት ማረጋገጫ ደብዳቤ
10.2	የውጪ ሀገር ገበያ ትስስር ድጋፍ መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	40 ሰዓት	100%	በተቋም በመሄድ/በቢሮ	የገበያ ድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤና የገበያ መዳረሻ ማሳወቅ
10.3	የግብዓት እና የምርት ትስስር መፍጠር	በማዕከልና ክ/ከተማ	40 ሰዓት	100%	በተቋም በመሄድ/በቢሮ	የገበያ ድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታና ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
11	**የከይዘን ትግበራ አገልግሎት**					
11.1	የከይዘን ማማከር አገልግሎት መስጠት፤	በማዕከልና ክ/ከተማ	16 ሰዓት	100%	በተቋም በአካል በመሄድ	የድጋፍ ፍላጎት ደብዳቤ

ክፍል አራት

የተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት ተሳትፎ እና ቅሬታ አቀራረብ

4.1 የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ

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

- በቢሮው መስመር ስልክ ………………..
- በቢሮው ፋክስ -------------
- "ኢ.ሜል" ----------------------
- ድህረ ገጽ www…………..
- ቴሌግራም አካውንት---------------
- ፌስ ቡክ ገጽ-------------------

በቢሮው አገልግሎት አሰጣጥ ላይ ለሚቀርቡ አስተያየቶች ግብረ-መልስ የምንሰጥና በግልጽ የምናሳውቅ ሲሆን ለዚህም በውስጥ ማስታወቂያ ሰሌዳ የመለጠፍ፣ "የኢሜል" ፣ የማህበራዊ ሚዲያ ድህረ ገጽ አድራሻችንና ሌሎች መሰል መንገዶችን የመጠቀም አማራጮችን በመከተል ለተገልጋዩ እናሳውቃለን።

4.2 የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት

በቻርተሩ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት አገልግሎት ያላገኘ ተገልጋይ ወይም ዜጋ ቅሬታ የማቅረብ መብት አለው፡፡ የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት በደንብ ቁጥር 78/2008 ሆኖ በሚከተለው አግባብ ይመራል፡፡

- በአገልግሎታችን ቅሬታ ያደረበት/የገጠመው ተገልጋይ ወይም ዜጋ ቅሬታውን በቀጥታ አገልግሎቱን ለሰጠው ፈፃሚ በቃልና በጽሁፍ 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 ለሚመለከተው ዘርፍ ወይም ለቢሮው ጉዳዩን በተቀመጠው የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ በጽሁፍ በማቅረብ መፍትሄ ይጠይቃል፡፡

በመጨረሻም ተገልጋዩ ከስራ ክፍሉ ወይም ዘርፉ አጥጋቢ ምላሽ ካልሰጠው ከተቋሙ ውጪ ለሆነውና የህዝብ ቅሬታን ለሚቀበለው ክፍል/ለሚለከተው አካል ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፡፡

4.3 የክትትልና ግምገማ ስርዓት/

ቢሮው በቻርተሩ ላይ በተቀመጠው መሰረት ተገልጋዩ አገልግሎት ስለማግኘቱ በክትትልና ድጋፍ ያረጋግጣል

በዚሁ መሰረት፡-

- ፈፃሚዎች በቻርተሩ መሰረት አገልግሎት ስለመስጠታቸው በየሳምንቱ በየስራ ክፍሎች ግምገማ በማድረግ ሪፖርት ይቀርባል፣
- በማኔጅመንት ኮሚቴ በየ15 ቀኑ በአፈፃፀም ላይ ግምገማ ይደረጋል፣
- በወር አንድ ጊዜ በየዘርፉ በክፍለ ከተማ ደረጃ ካለ አደረጃጀት የስራ አስተባባሪዎች ጋር የአገልግሎት አሰጣጡ እየተገመገመ ይሄዳል፣
- የመ/ቤቱ የበላይ አመራር በወር 1 ጊዜ በየስራ ክፍሉ በአካል በመገኘት ጉብኝት ድጋፍና ክትትል ያደርጋሉ፣
- በሱፐርቪዥን ኮሚቴ ክትትል፣ድጋፍና ግብረ መልስ ይሰጣል፣
- በየወቅቱ በቀረቡት የክትትልና ግምገማ ሪፖርቶች ላይ በመመስረት የዕርምትና የማስተካከይ እርምጃ ይወሰዳል፣
- በአጠቃላይ የዕቅድ አፈፃፀም በሳምንት ፣በወር፣ በሶስት ወር፣ በስድስት ወር ፣ በዘጠኝ ወር እና በዓመት በተለያዩ ደረጃዎች በማካሄድ ክትትልና ድጋፍ ያረጋግጣል የእርምትና የማስተካከያ እርምጃ ይወሰዳል፣
- በየስድስት ወሩ ቢሮ የተገልጋዮችን እርካታ በዳሰሳ ጥናት ይረጋገጣል፤የማስተካከያ እርምጃ ይወሰዳል፡፡

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. የቢሮ አመራሮችና በስሩ የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ስልክ ቁጥር

ተ.ቁ	ስም	የሥራ ክፍልና ኃላፊነት	የቢሮ ስልክ	የቢሮ አድራሻ
1	ክቡር አቶ ጃንጥራር አባይ	ም/ከንቲባና የኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ ኃላፊ		ማዕከል
2	አቶ ማዕረግ ግርማይ	የአምራች ኢንዱስትሪ ድጋፍ ዘርፍ ኃላፊ		ማዕከል
3		የአግሮ ፕሮሰሲንግና ፋርማሲዩቲካል ኢንዱስትሪ ልማት ዳይርክተር		ማዕከል
4		የእንጨት፣ ብረታ ብረትና ኢንጂነሪንግ ኢንዱስትሪ ልማት ዳይርክተር		ማዕከል
5		የኬሚካልና ኮንስትራክሽን ግብዓት ኢንዱስትሪ ልማት ዳይርክተር		ማዕከል
6		የቆዳ፣ ጨርቃጨርቅና አልባሳት ኢንዱስትሪ ልማት ዳይርክተር		ማዕከል
7	አቶ ኤፍሬም ግዛው	የፋሲሊቴሽንና ካይዘን ትግበራ ዘርፍ ኃላፊ		ማዕከል
8		የኢንዱስትሪ ካይዘን ሽግግር ልማት ዳይሬክተር		ማዕከል
9		የጥናት፣ምርምርና የካይዘን ትግበራ ጥራት ማረጋገጥ ዳይሬክተር		ማዕከል
10		ተሞክሮ ቅመራና የእድገት ደረጃ ሽግግር ዳይሬክተር		ማዕከል
11		የገበያ ጥናትና ፕሮሞሽን ዳይሬክተር		ማዕከል

4. የክፍለ ከተማ የኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤት ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር እና አድራሻ

ተ.ቁ	ክፍለ ከተማ	ስም	የቢሮ ስልክ	የጽ/ቤቱ አድራሻ
1	ኮልፍሌ ቀራኒዮ ክፍለ ከተማ			
2	ንፋስ ስልክ ላፍቶ ክፍለ ከተማ			
3	ልደታ ክፍለ ከተማ			
4	ቦሌ ክፍለ ከተማ			
5	ጉለሌ ክፍለ ከተማ			
6	አራዳ ክፍለ ከተማ			
7	አዲስ ከተማ ክፍለ ከተማ			
8	የካ ክፍለ ከተማ			
9	ቂርቆስ ክፍለ ከተማ			
10	አቃቂ ቃሊቲ ክፍለ ከተማ			
11	ለሚ ኩራ ክ/ከተማ			

አድራሻ

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ

አድራሻ፡- አዲስ አበባ / ኮሜረስ ንብ ባንክ ህንጻ

ስልክ ቁጥር + 251

ፖስታ ሳጥን ቁጥር-------

ፋክስ -------

"ኢሜል"

ድህረ ገጽ

Telegram:-

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

የኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ

የተቋሙ ስም ቢሮ ኃላፊ

"በመንግስት እጅ ያለ መረጃ የሕዝብ ሀብት ነው!!"