

**የከተማ ሴፍቲኔት የማህበረሰብ መመዘኛ ካርድ (CSC)
ዕቅድ እና ትግበራ ሂደት አጭር መመሪያ**

(ለፌዴራል የሰ/ዕ/ፈ/ም/ዋ የከተማ ሴፍቲኔት መርሐ ግብር)



**የም አማካሪ ተቋም ኃላ.የተ.የግ.ማህ
YEM-Consultant Institute PLC**

**Tel: 0118961526/ 0911614409; Email: yem.consultant2012@gmail.com;
abejcivil@yahoo.com; Website: www.yemconsultant.com Bole Sub City, Woreda
05, Siliesh Sihen Buidlng, Megenagna Office # 508**

**መስከረም 2012.ዓ.ም
አዲስ አበባ**

1. የፌደራል የከተሞች የስራ እድል ፈጠራ እና የምግብ ዋስትና ኤጀንሲ ዋና ዓላማ

ፕሮግራም በዋነኝነት ከድህነት ወለል በታች የሚገኙ እና ለተለያዩ ማህበራዊ ችግሮች ተጋላጭ የሆኑ የህብረተሰብ ክፍሎችን ማለትም እጅግ አነስተኛ ገቢ ያላቸው ቤተሰቦችን፣ የጎዳና ተዳዳሪዎችን፣ ሴተኛ አዳሪዎችን፣ መስራት እየቻሉ ወደ ስራ ያልገቡ ስራ ፈላጊ ዜጎችን በተለይ ወጣቶችና ሴቶች፣ አካል ጉዳተኞችን፣ የአደንዛዥ ዕጽ ተጠቃሚዎች፣ ጧሪና ደጋፊ የሌላቸው አረጋውያን እና ህጻናትን ለችግር ተጋላጭ የሆኑትን ተጠቃሚ ለማድረግ ያለመ ነው።

በሰው ልጆች መብት አንጻርም ስንመለከተው ድህነት ከቁሳዊ ባለቤትነት መገለልና በገቢ እጦት ብቻ የሚገለጽ ሳይሆን ከሰዎች መብት ጥበቃና ከመልካም አስተዳደር እጦት ጭምር ይገለጻል።

1. የማህበረሰብ መመዘኛ ካርድ ደረጃዎች፡-

የማህበረሰብ ውጤት መመዘኛ ካርድ ተመራጭ የማህበራዊ ጠያቂነትና ተጠያቂነት መሳሪያ ነው። የዚህ ጥናት ክፍል ደግሞ ራሱ ህብረተሰቡ ነው።

1.1. የከተማ ሴፍትኔት የማህበረሰብ መመዘኛ ካርድ አፈፃፀም ደረጃዎች

- 1) ዕቅድ የማወጣት እና የማዘጋጀት፤
- 2) የሴፍትኔት ተጠቃሚዎች አገልግሎት ሰጭውን የሚገመገሙበት መመዘኛ ካርድን ማጎልበት፤
- 3) አገልግሎት አቅራቢዎች ራሳቸውን የሚገመገሙበትን መመዘኛ ካርድ ሂደት ማካሄድ፤
- 4) የጋራ ስብሰባ (Interface Meeting)፤
- 5) ክትትል እና ተቋማዊነት።

1.2 ዕቅድ ማውጣት እና ማዘጋጀት

- በከተማ ሴፍትኔት የማህበረሰብ መመዘኛ ካርድ ዕቅድና ዝግጅት ሂደት ወሳኝ የሆኑት ጉዳዮች፡-
- ⇒ መሪ አስተባባሪዎችን መለየት እና ማሰልጠን፤
- ⇒ የማህበረሰብ መመዘኛ ካርድ ወሰኑን/አድማሱን መለየት፤
- ⇒ ቁጥጥር የሚደረግበትን የሴፍትኔት የአገልግሎት ሰጭውን ገፅታ መለየት፤
- ⇒ ተጠቃሚዎችንና፣ አገልግሎት ሰጭዎችን በተለያዩ ቡድን መመደብ፤
- ⇒ ከየአካባቢው የሚሳተፉትን ተጠቃሚዎችንና፣ አገልግሎት ሰጭዎችን የናሙና ብዛት መወሰን፤
- ⇒ የከተማ ሴፍትኔት ተጠቃሚዎችን፣ አገልግሎት ሰጭዎችንና የባለድርሻ አካላትን ተሳትፎ ማነቃቃት፤
- ⇒ የሥራ እቅድ ማጎልበት፤
- ⇒ አስፈላጊዎቹን ማቴርያሎች እና ሎጂስቲኮች ማዘጋጀት፤
- ⇒ ግብዓቶችን መለየት፣ ይህ ቁሳዊ ሀብቶችን፣ የአገልግሎት ግብዓቶችን እና የከተማ ሴፍትኔት ተጠቃሚ ማግኘት የሚገባቸውን መብት ያካትታል።

1.3 የማህበረሰብ መመዘኛ ካርድ ሂደትን ማጎልበት፡-

- 1.3.1. ማህበረሰብን ለማሰባሰብ የሚረዱ ንዑስ ደረጃዎች፡-**
- ❖ ለማህበረሰቡ ስለ አላማው እና ዘዴው አጭር መግለጫ መስጠት፤
- ❖ የማህበረሰብ ተሳታፊዎችን ለውይይት በሚያመች ሁኔታ በቡድን /ለምሳሌ፣ በአካባቢ ልማት ስራዎች እና በኑሮ ማሻሻያ፣ ቋሚና ቀጥተኛ ድጋፍ ተጠቃሚዎች፣ ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢዎችና፣ አገልግሎት ሰጭዎችን፣ በማለት በቡድን መክፈል፤

- ❖ አገልግሎት ሰጪዎች፣ የክልል እና ከተማ አስተዳደር የስራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ኤጀንሲዎች፣ ወጣቶችና ስፖርት፣ ሴቶችና ህጻናት፣ ማህበራዊ ጉዳይይና የአካል ጉዳተኞች ባለድርሻ አካላትን ናቸው፤
- ❖ በእያንዳንዱ ቡድን ስብሰባውን የሚመራ እና ሪፖርት የሚመዘግብ መመደብ፡፡

1.3.2. የከተማ ሴፍትኔት አገልግሎቶች አሰጣጥ ስታንዳርዶች (UPSNP STANDARDS)

የከተማ ሴፍትኔት የተጠቃሚዎች የመብትና ግዴታ ቻርተር

የመብት/Rights

- ❖ በእያንዳንዱ ተጠቃሚ ቤተሰብ ልክ ክፍያውን በወቅቱ የማግኘት መብት አለው (እስከ አራት ቤተሰብ የተጠቃሚ ቁጥር ብቻ) ፤
- ❖ የፕሮግራሙ ተጠቃሚ የክፍያውን ቀን ፣ ክፍያው የት እንደሚፈጸም ፣ የክፍያ መጠኑን የማወቅ መብት አለው ፤
- ❖ የፕሮግራሙ ተጠቃሚ የሚያገኘውን ክፍያ ሙሉ በሙሉ የማግኘት መብት አለው ፡፡ ማንም ሰው በምንም ምክንያት የሚያገኘውን የክፍያ መጠን መቀነስ አይችልም፡፡

ግዴታ/Responsibilities

- እድሜአቸው ከ18 አመት በታች የሆኑ ታዳጊዎችን ለማህበረሰብ አቀፍ ስራ መላክ አይፈቀድም፤
- ክፍያ በሚፈጸምበት ወቅት የተጠቃሚዎች መታወቂያ ደብተር / Client Cards መቅረብ አለበት፤
- የተጠቃሚዎች መታወቂያ ደብተር ከጠፋ ለወረዳ አስተዳደሩ መድያውን ማሳወቅ ያስፈልጋል፡፡

የከተማ ሴፍትኔት አገልግሎቶች አሰጣጥ ስታንዳርዶች

የከተማ ልማታዊ ሴፍትኔት ፕሮግራም ከሚሰጠው አገልግሎት አንጻር በርካታ የአገልግሎት አሰጣጥ እስታንዳርዶች ያሉት ሲሆን የፕሮግራሙ አገልግሎት ሰጪዎች በተቀመጠው የአገልግሎት እስታንዳርድ መሰረት አገልግሎቱን ለአገልግሎት ተጠቃሚዎች ማቅረብ አለባቸው፡፡ ይህም የአገልግሎት አሰጣጥ እስታንዳርድ ለተጠያቂነትና የአገልግሎቱን አፈጻጸም ለመመዘን የሚያገለግል ነው፡፡

ምልመላ/ Targeting	<ul style="list-style-type: none"> ☞ አማካኝ የነፍስ ወከፍ ገቢው በቀን ከ 2 ዶላር በታች የሆነ ፤ ☞ ፕሮግራሙ በሚተገበርበት ከተማ/ወረዳ/ቀበሌ/ቀጠና/ ቢያንስ ለ6 ወር መኖሩ ከተረጋገጠ ወይም ሲኖርበት ከነበረ ቦታ መሸኛ ማምጣት የሚችል፤ ☞ በፕሮግራሙ ለመሳተፍ የሚያበቃውን መስፈርት ማሟላቱን በከሚቴ ተመልምሎ የሚገባው መሆኑን በወረዳው ጽ/ቤት የተረጋገጠ ፤ ☞ በሌሎች የመንግስትና መንግስታዊ ያልሆኑ የልማት እና የእርዳታ ፕሮግራሞች ተጠቃሚ ያልሆኑ እማወራ ቤተሰቦች ቅድሚያ የፕሮግራሙ ተጠቃሚ ይሆናሉ፤
ስርአተ ጾታ/ Gender/	<ul style="list-style-type: none"> ✚ በማህበረሰቡ ልማት ወስጥ የሴቶች የስራ ድርሻ ሀምሳ በመቶ ይሆናል፤ ✚ የልማታዊ ሴፍቲ ኔት መርሀ ግብር የወንዶችና ሴቶችን ልዩ ፍላጎቶች፣ ጥቅሞችና አቅምን ባገናዘበ ሁኔታ ከመርሃ ግብሩ በዕኩልነት መጠቀማቸውን ማረጋገጥ፤ ✚ በማህበረሰብ ልማት ስራ ላይ 30% የሚሆኑ ሴቶች መሳተፋቸውም ማረጋገጥ፤ ✚ ሴቶች በማህበረሰብ ልማት ስራ የመሪነት ቦታ እንዲኖራቸው ማድረግ፤
ግልጽነትና ተጠያቂነት	<ul style="list-style-type: none"> ❖ በፕሮግራሙ አተገባበርና የአሰራር ስርዓት ዙሪያ አስፈጻሚ፣ ፈጻሚና ባለድርሻ አካላት በቂ ግንዛቤ እንዲኖራቸው ተከታታይነት ያለው የግንዛቤ ማስጨበጫ ስራዎችን በመስራት፤

/Transparency & Accountability

- ❖ ተጠቃሚዎች መታወቂያ ደብተር ይኖራቸዋል፤
- ❖ የተጠቃሚዎች የመብትና ግዴታ ቻርተር ፤
- ❖ ተጠቃሚ ቤተሰቦችን ለህዝብ ይፋ ማድረግ ፤
- ❖ ከማህበረሰቡ የተመረጡ የመልመላና የቅሬታ ኮሚቴዎች የመምረጥ ስርአት/ዘዴ መጠቀም ተጠቃሚዎች በሴፍትኔት ፕሮግራም የአገልግሎት አሰጣት ስታንዳርድ ላይ መረጃ እንዲያገኙና ግንዛቤ እንዲኖራቸው በማድረግ።

የማህበረሰብ አቀፍ ስራ /Public Works /

- ❖ የመሥራት አቅም ያላቸው ቤተሰቦች ሆነው ከድህነት ወለል በታች የሚኖሩ ስራ አጠኝ ፤
- ❖ የቤተሰቡ አባል ከ18 ዓመት ሊሆነው ይገባል፤
- ❖ ለመሳተፍ ፍቃደኛ የሆነ፤
- ❖ ከአንድ ቤተሰብ ውስጥ እስከ አራት የቤተሰብ አባላት ተጠቃሚ ሊሆኑ ይችላሉ፤
- ❖ ጊዜያዊ ህመም ወይም አደጋ ሲያጋጥም ሊተካቸው የሚችል የቤተሰብ አባል ካለ ሊተኩ ይችላሉ ካልሆነ ግን ወደ ስራ ለመሰማራት ዝግጁ በሆኑበት ጊዜ ወደ ስራቸው ሊመለሱ ይችላሉ ፤
- ❖ ከ18 አመት በታች ያሉ ልጆች በማህበረሰብ አቀፍ ስራ እንዳይሳተፉ ጥበቃ ማድረግ፤
- ❖ ወደ ልማት ስራ የሚደረግ የጉዞ ርቀት ከመኖሪያ መንደር ብዙ መራቅ የለበትም ፤
- ❖ የማህበረሰብ አቀፍ ስራ እቅድ ዝግጅት ሴቶችን ያካተተ መሆን አለበት ፤
- ❖ በማህበረሰብ ልማት ስራ ላይ 30% የሚሆኑ ሴቶች መሳተፋቸውም ማረጋገጥ።

ቋሚና ቀጥተኛ ተጠቃሚዎች/ Permanent Direct Support

- ❖ ጧሪና ደጋፊ የሌላቸው አረጋውያን፤
- ❖ በአስቸጋሪ ሁኔታ ውስጥ የሚገኙ እማወራ ቤተሰቦች ህፃናት፤
- ❖ በተደራራቢ አካል ጉዳት ምክንያት መስራት የማይችሉ እና ደጋፊ የሌላቸው አካል ጉዳተኞች
- ❖ ቤተሰብ የሌላቸው የአዕምሮ ጤና ህመማን፤
- ❖ የሚደግፋቸው ቤተሰብ የሌላቸው በኤች አይ ቪ/ኤድስ ቫይረስ ምክንያት የአልጋ ቁራኛ የሆኑ እና
- ❖ የቋሚ ቀጥተኛ ተጠቃሚዎች ፕሮጀክቱ እስካለ ድረስ ተጠቀሚ ይሆናሉ፤
- ❖ እድሜአቸው ከ60 አመት በላይ የሆነ።

ጊዜያዊ ቀጥተኛ ተጠቃሚዎች/Temporary & Direct Sup

- ❖ ነፍሰጡር እናት ከ ከ4 ወር ጀምሮ ጊዜያዊ ቀጥተኛ ተጠቃሚ ቤተሰብ ስር ትታቀሩለች ፤
- ❖ እድሜው ከ አንድ ዓመት በታች የሆነው ህፃን የምታጠባ እናት በዚህ ንኡስ ፕሮግራም ላይ ትሳተፋለች።

ክፊያ/ Transfer

- ❖ ክፊያ ወቅቱን የጠበቀ ሊሆን ይገባል፤
- ❖ በቋሚነት ቀጥተኛ ተጠቃሚ የሆነ ሰው ሊቀበል የሚገባውን ክፊያ መቀበል ካልቻለ ለምሳሌ ያረጀ ወይም ሙሉ አካል ከሆነ ሌላ ሰው እርሱን/እርሷን ወክሎ ሊቀበል ይችላል፤

<p>አደረጃጀት</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ አንድ ቤተሰብ ወደ ጊዜያዊ ቀጥታ ድጋፍ ሲሻገር ቀድሞ ክፍያውን ሲያገኝበት በነበረው መጠን ያለምንም የማህበራዊ ስራዎች ተሳትፎ ይሰጣል ፤ ❖ ክፍያው አቅራቢያቸው ባላ የኢትዮጵያ ንግድ ባንክ እንዲከናወን ማድረግ።
<p>የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት /Grievance Redress Mechanism</p>	<ul style="list-style-type: none"> • የቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል ለተገልጋዩ ህብረተሰብ በግልጽ በሚታይ እና በቀላሉ በሚገኝ ቦታ ላይ በየደረጃው ይሰራል፤ • በከተማ ደረጃ የሚቋቋም የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ቅሬታዎች ወይም አቤቱታዎች ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ባሉት 10 ተከታታይ የሥራ ቀናት በጽሁፍ ምላሽ እንዲያገኙ ያደርጋል፤ • በክፍለ ከተማ ደረጃ የሚቋቋም የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ባሉት 7 ተከታታይ የሥራ ቀናት በጽሁፍ ምላሽ ይሰጣል፤ • በወረዳ ደረጃ የሚቋቋም የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ለሚቀርቡ ቅሬታዎች ወይም አቤቱታዎች ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ባሉ 5 ተከታታይ የሥራ ቀናት ምላሽ ይሰጣል፤ • በቀጠና ደረጃ የሚቋቋም የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ለቀርቡ ቅሬታዎች ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ባሉት 5 ተከታታይ የሥራ ቀናት ምላሽ ይሰጣል።
<p>ኑሮ ማሻሻያ/ Livelihoods</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ኑሮ ማሻሻያ ለሚደረጉ ስራዎች፡ -የመተዳደርያ ማሻሻያ ስራዎች የገንዘብ አያያዝ ስልጠና፤ የቴክኒክ ስልጠና፤ የንግድ ወይም የግብይት ስልጠና፤ ተጠቃሚዎች ባሉበት ቦታ በጊዜ ተደራሽ መሆን አለባቸው • የኑሮ ማሻሻያ ተጠቃሚዎች በቢዝነስ ፕላናቸው መሰረት የብድር አገልግሎት እንዲያገኙ ማድረግ ፤ • ተዛማጅ የፋይናንስ ድጋፍ እንዲያገኙ ማድረግ።
<p>Graduation /ምረቃ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ተጠቃሚ ቤተሰቦች 3 አመት ሲሞላቸው እንዲመረቁ ማዘጋጀት፤ • የሂሳብ ደብተራቸውን ያሚያንቀሳቅስ የቤተሰብ ሀላፊ እንዲመርጡ ማድረግ።

2. የማህበረሰብ አገልግሎት መመዘኛ ካርድ ሂደት

2.1. ችግሮችንና ስኬቶችን ማመንጨት

- 👉 ጉዳዮችን ማመንጨት፡ /ጭብጦች ጥያቄዎችን በመጠየቅ ሊመነጨ ይችላሉ፡-
 - የከተማ ሴክትኔት አገልግሎት መርሐ ግብሩ እንዴት እየሄደ ነው?
 - በጥሩ ሁኔታ እየተካሄዱ ያሉት መርሀ ግብሮች ወይም አገልግሎቶች የትኞቹ ናቸው? በደንብ የማይሰሩትስ?
- 👉 ለችግሮች ቅድሚያ ማውጣት፡ /በቅደም ተከተል መታየት የሚገባቸው ጉዳዮች ላይ መስማማት።

ሰንጠረዥ-1: በተጠቃሚዎች የቀረቡ ጉዳዮች፣ ቅደም ተከተልና ምክንያት

የቡድን ሥም _____ ቀን _____ ጉዳዮች የመነጨበት ከተማ፣ ክፍለ ከተማ/ወረዳ እና ቀበሌዎች : _____			
ተ.ቁ	በተጠቃሚዎች የቀረቡ ጉዳዮች	ቅደም ተከተል	ተጨማሪ ምክንያት
1	የተጠቃሚዎች ምልመላ (Target Selection) ጉዳዮች		
2	የአካባቢ ልማት ስራዎችና የኑሮ ማሻሻያ ስራዎች		
3	የቋሚና ቀጥተኛ ድጋፍ ተጠቃሚዎች በተመለከተ		
4	የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት ጉዳዮች		
5	የክፈያ/Transfer ጉዳዮች		
6	ሰርአተ ጾታን በተመለከተ		
7	ግልጽነትና ተጠያቂነት በተመለከተ		
8	በጀትና ስራ አመራርን በተመለከተ		

2.2. የማሳያ አመልካቾችን ማሳልበት፡-

የመጀመሪያ ስብሰባ ማብቂያ ችግሮች ከመነጨ እና ቅድሚያ ያላቸውን የመለየቱ ሥራ ከተሰራ በኋላ የሚከተሉት መከናወን አለባቸው።

- ✚ አጠቃላይ ስብሰባ /ሁሉንም ቡድኖች በአንድነት/እንደገና መጥራት፤
- ✚ ቅድሚያ የተሰጣቸውን የችግር አመልካቾችን ማሳልበት፤
- ✚ በሚቀጥለው ስብሰባ በአመልካቾችነት የሚቀርቡት ጉዳዮች የሚመዘገቡ መሆናቸውን መስማማት።
- ✚ ሁሉም ቡድኖች በተገኙበት ባመነጨት የተለያዩ ጉዳዮች ላይ ሃሳብ መለዋወጥ፤
- ✚ ከተለያዩ ቡድኖች የመጡትን ጉዳዮች በአንድነት ካሰባሰቡ በኋላ ቁጥጥር የሚደረግባቸውንና አገልግሎቱን የሚወክሉ የጋራ ጉዳዮችን ማውጣት፤
- ✚ ዋና ዋና ጉዳዮችን መለየት እና ከነዚህም አመልካቾችን ማሳልበት ከእያንዳንዱ አመልካች ጋር የሚያያዙ ምክንያቶችን መዘርዘር፤
- ✚ የማሳያ አመልካቾችን ቁጥጥር በሚደረግባቸው በአካባቢ ልማት ስራዎች እና በኑሮ ማሻሻያ፣ ቋሚና ቀጥተኛ ድጋፍ ተጠቃሚዎች፣ ቅሬታና አቤቱታ አቀራረቦችና፣ አገልግሎት ሰጭዎችን፣ የቡድን ፣አድማስ መመደብ።

2.3. የለውጥ /የእድገት/ መገምገሚያ ነጥቦች ማዘጋጀት

በዚህ ደረጃ ሥር እጅግ አስፈላጊው ተግባር ለመገምገሚያ እንዲውሉ ተለይተው ከታወቁ የማሳያ አመልካች /indicators/ ላይ የለውጥ ወይም የእድገት መለኪያ ማዘጋጀት ነው።

ሰንጠረዥ-2: የለውጥ /የእድገት/ መገምገሚያ

የቡድን ሥም _____ ቀን _____ ጉዳዮች የመነጨበት ከተማ፣ ክፍለ ከተማ/ወረዳ እና ቀበሌዎች : _____			
ተ.ቁ	የማሳያ አመልካች /indicators/	ነጥብ	ተጨማሪ ምክንያት /አስተያየት/
1	የተጠቃሚዎች ምልመላ (Target Selection) ጉዳዮች		
1.1			
1.2			

2	የአካባቢ ልማት ስራዎችና የኑሮ ማሻሻያ ስራዎች		
2.1			
2.2			
3	ቋሚና ቀጥተኛ ድጋፍ ተጠቃሚዎች በተመለከተ		
3.1			
3.2			

2.4. ከማህበረሰቡ ጋር ግምገማ ማካሄድ፡-

- ⇒ ተሳታፊዎችን በተለያዩ የትኩረት ቡድኖች መከፋፈል፤
- ⇒ ለእያንዳንዱ ቡድን የተዘጋጁ ማሳያ ነጥቦችን መስጠት፤

አፈፃፀምን መገምገም፡- የግምገማ ነጥብ 1) ምንም 2) ዝቅተኛ 3) መካከለኛ 4) ጥሩ 5) በጣም ጥሩ ተብሎ የሚገለጽ መሆን አለበት።

- ❖ የቡድኑ አባላት በነጥቦች ላይ በድምፅ ወይም ተመራጭ በሚሆነው ሊስማሙ ይችላሉ።
- ❖ ለሚሰጠው ለእያንዳንዱ ነጥብ ማብራሪያና ተጨባጭ ማስረጃ ማቅረብ ያስፈልጋል።

ማስገንዘቢያ፡- ለመለኪያዎች ነጥብ ሰጥቶ ማጠናቀቅ የዕለቱ የመጨረሻ ተግባር ነው። ይሁን እንጂ ቡድኖቹ ከመበተናቸው በፊት የቡድን ተኮር ዉጤቶች ውደ ተጠቀለለ ዉጤት መቀየር (consolidation) ያስፈልጋል።

ሰንጠረዥ 3: የተጠናቀሩ ነጥቦች መለኪያ፤

ተ.ቁ	አመልካች (ማሳያዎች)	የማህበረሰብ የቡድን ተኮር ዉጤቶች			የተጠናቀረ ነጥብ
		የአካባቢ ልማት ስራዎች እና በኑሮ ማሻሻያ ቡድን ነጥብ	ቋሚና ቀጥተኛ ድጋፍ ተጠቃሚዎች ቡድን ነጥብ	ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢዎችቡድን ነጥብ (ተጠቃሚ ያልሆኑ)	
1	የተጠቃሚዎች ምልመላ				
1.1					
1.2					
2	የአካባቢ ልማት ስራዎች				
2.1					
2.2					
3	የቅሬታና አቤቱታ አቅራቢና አፈታት ጉዳዮች				
3.1					
3.2					

2.5. አገልግሎት ሰጪዎች ራሳቸውን የሚገመገሙበት የማህበረሰብ መመዘኛ ካርድ፡-

የከተማ ሴፍትኔት አገልግሎት ሰጪዎች አገልግሎታቸውን እንዲገመገሙ ያደርጋቸዋል። አሰራሩ የአገልግሎት ተጠቃሚዎች መገምገሚያ ከተዘጋጀው ጋር በአብዛኛው ተመሳሳይ ነው። በመሆኑም የአሰራር ደረጃዎችን ካለው ሁኔታ አኳያ መመልከትና የተጠቀምነውን አሰራር መከተል ያስፈልጋል።

1) አገልግሎት ሰጪዎችን ማደራጀት

- ✦ የግምገማ መልመጃን የሚመራ አወያይ መምረጥ /መሪና ማሰታወሻ ያዥ/፤
- ✦ ለቡድኑ የመልመጃውን ጥቅምና አገልግሎት መግለፅ፤
- ✦ አስተባባሪው ስለማህበረሰብ ግምገማ እንዲያብራራ ማድረግ።

2) የአገልግሎት ሰጪዎችን መገምገሚያ ማዘጋጀት

- ✦ ቀዳሚ ትኩረት፡- በአገልግሎት ሰጪዎች የቀረቡ የከተማ ሴኔት ንዳዮችን ትኩረት ሰጥቶ ቅደም ተከተል ማስያዝ፤ መገምገም፤ ዉጤትና ምክንያት መስጠት (ለልምምድ)፤
- ✦ በመጨረሻ ግን የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን መለኪያ አዘገጃጀትና ከማህበረሰብ ጋር ተመሳሳይ አመልካች (ማሳያዎች) በመጠቀም፤ ውጤት በመስጠት ራስን መገምገም።
- ✦ ተመሳሳይ የመለኪያ ነጥብ ሰንጠረዥ ማዘጋጀት፡- ፤
- ✦ በነጥብ አሰጣጥ ላይ መስማማት።

ሰንጠረዥ 4: የአገልግሎት ሰጪዎችን መገምገሚያ

ተ.ቁ	አመልካች (ማሳያዎች)	ነጥብ	ተጨባጭ ምክንያት /አስተያየት/
1	የተጠቃሚዎች ምልመላ (Target Selection) ጉዳዮች		
2	የአካባቢ ልማት ስራዎችና የኑሮ ማሻሻያ ስራዎች		
3	ቋሚና ቀጥተኛ ድጋፍ ተጠቃሚዎች በተመለከተ		
4	የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት ጉዳዮች		
5	ክፊያ/Transfer ጉዳዮች		
6	ሰርአተ ጾታን በተመለከተ		
7	ግልጽነትና ተጠያቂነት በተመለከተ		
8	በጀትና ስራ አመራርን በተመለከተ		

1.3) የአገልግሎት ሰጪዎች ግምገማ ማጠናቀር፡-

ከአንድ በላይ ቡድኖች ካሉ የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን የግምገማ ነጥብ ለማጠናቀር የተጠቀምንበትን አሰራር እንከተላለን።

3. የጋራ ስብሰባ (Interface Meeting)

ይህ መድረክ የአገልግሎት ሰጪዎች እና የአገልግሎት ተጠቃሚዎች በአንድ በተወሰነ አገልግሎት አሰጣጥ ላይ ገንቢ ውይይት የሚያደርጉበት የጋራ ስብሰባ ነው። በስብሰባው ላይ የእያንዳንዱን ወገን የግምገማ ውጤት በሚታይ ቦታ መለጠፍ (ማሳየት) ያስፈልጋል። ስብሰባው ተጨባጭ ማሻሻያ፣ የተግባር እቅዶች የሚቀየሱበት እና ስምምነት ለተደረገባቸው እቅዶች ስኬት ክትትል እና ጥረት የሚደረግበት ሊሆን ይገባል። በዚህ አሰራር መሰረት ተፈላጊ ሰዎች ማለትም ውሳኔ ሰጪዎች፣ የህዝብ እና የሊጋሽ ተወካዮች ወዘተ... በስብሰባው ላይ እንዲገኙ አስፈላጊው ጥረት ሁሉ መደረግ አለበት።

1) የጋራ የግንኙነት ስብሰባ ማካሄድ፡-

- ✦ የጋራ ስብሰባው ጥሩ ችሎታ እና ልምድ ባለው አስተባባሪ እንደሚካሄድ ማረጋገጥ፤
- ✦ ዓላማውን በዝርዝር መግለጽ፤
- ✦ የስብሰባውን የአካሄድ ስልት መግለጽ፤ (በአገልግሎት ሰጪዎችና ተጠቃሚዎች መካከል አሳታፊ ውይይት)፤
- ✦ የማህበረሰብ ተወካዮች የተጠናቀሩ የግምገማ ነጥቦችን ማቅረብ፤ (ዝቅተኛ ውጤቶች እንዴት ማሻሻል እንደሚገባ እና ከፍተኛ ውጤቶችን እንዴት መጠበቅ የሚቻልበትን አስተያየት)፤
- ✦ በቅድሚያ የተጠቃሚዎች አመልካች ነጥብ ከተጨባጭ ምክንያት ጋር በዝርዝር ማቅረብ፤

4.ክትትል እና ተቋማዊነት

- ❖ በማህበረሰብ መመዘኛ ካርድ በድርጊት መርሐ ግብር ተቋማዊ በሆነ መንገድ መከታተል እና ማስፈጸም ያስፈልጋል።
- ❖ ለዚህም ተግባር ከከተማ ሴፍትኔት ባለሙያዎች፣ ከተጠቃሚዎች፣ ከአገልግሎት ሰጭዎችንና ከባለድርሻ አካላት የተወጣጣ የክትትል እና የአስፈጻሚ ኮሚቴ በየክልል ከተሞች መምረጥ አለበት።
- ❖ የዚህ ዋናው አላማ የመጀመሪያው ዙር ግምገማ ከተደረገ እና የጋራ የተግባር እቅድ ከተዘጋጀ በኋላ መቆም የሌለበት መሆኑን ማሳየት ነው። ተደጋጋሚ ዙር ግምገማ በማድረግ ተግባሩን ተቋማዊ ማድረግ ያስፈልጋል። በግምገማ የሚሰጠው መረጃም ዘላቂነት ባለው መልኩ አገልግሎት ላይ ሊውል ይገባል።
- ❖ ይህ በዋናነት መረጃን ማሰራጨት፣ የጋራ የተግባር እቅድ መተግበር እና የአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻልን በተደጋጋሚ ዙር ግምገማ መፈተሽን ይመለከታል። በዚህ ስር መረጃን በተገኘው ዘዴ ማሰራጨት፣ መደበኛ የክትትል ዘዴዎች ለማስተዋወቅ፣ የአፈጻጸም ደረጃ ለማውጣትና ለማዘጋጀት ወ.ዘ.ተ አስፈላጊ ነው።

