

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

- እድሜያዊ 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

- ⇒ 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 በኮሚቴ 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

- ✚ 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፤

ግልጽነት ና ተጠያቂነት

- ❖ በፕሮግራሙ አተገባበርና የአሰራር ስርዓት ዙሪያ አስፈጻሚ፣ ፈጻሚና ባለድርሻ አካላት በቂ ግንዛቤ እንዲኖራቸው ተከታታይነት ያለው የግንዛቤ ማስጨበጫ ስራዎችን በመስራት፤
- ❖ 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 አሰጣጥ ስታንዳርድ ላይ መረጃ እንዲያገኙና ግንዛቤ እንዲኖራቸው በማድረግ።

የማህበረ ሰብ 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

- ❖ 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፤
- ❖ እድሜያቸው ከ60 አመት በላይ የሆነ።

ጊዜያዊ ቀጥተኛ ተጠቃሚዎች

- ❖ 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።

ክፍያ/
Transfer

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

አደረጃጀት

- የከተማ ልማታዊ ሴፍትኔት ፕሮግራምን ለማስፈጸም የሚቋቋሙ ኮሚቴዎች በመመሪያው መሰረት መቋቋም አለበት ፤
- የተለያዩ ተደራጅተው የሚገኙ ኮሚቴዎች ቋሚ የውይይት ጊዜ እንዲኖራቸው ማድረግ፤
- የሴቶች ተሳትፎ (50%) ።

የቅሬታና
አቤቱታ
አቀራረብ
ና
አፈታት

- 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።

ኑሮ
ማሻሻያ

- 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።

ምረቃ

- ተጠቃሚ ቤተሰቦች 3 አመት ሲሞላቸው እንዲመረቁ ማዘጋጀት፤
- የሂሳብ ደብተራቸውን ያሚያንቀሳቅስ የቤተሰብ ሀላፊ እንዲመርጡ ማድረግ።

