የገንዘብና ኢኮኖሚ ልማት ሚኒስቴር

በደጋፊ የሥራ ሂደቶች ማስተባበሪያ ዳይሬክቶሬት
የተዘጋጀ የውጤት ተኮር ሥርዓት (BSC) የ2003 የሥራ ዕቅድ
(Operational Plan)
(የመጀመሪያ ረቂቅ)

<u>የጥናት ቡድን አባላት</u>

1. አቶ ይገዙ ዳባ ..... ሰብሳቢ
2. ግርማ ሰብስቤ ..... አባል
3. ወ/ሮ ማስረሻ ንጋቱ ..... ''
4. ወ/ት ዘመናይ ተስፋዬ ..... ''
5. ወ/ሮ ትዕግሥት ወርቅነህ ..... ''
6. አቶ ምስራቅ ኃይሌ ..... ''
7. አቶ ሲሳይ አለማየሁ ..... ፀሐፊ

ነሐሴ 2002

ማ ዉ ጫ

ተ.ቁ.	ር ዕ ስ	ገጽ
1	መግቢያ	
2	የመ/ቤቱ ተልዕኮ እና ራዕይ	
	2.1 የመ/ቤቱ ተልዕኮ /mission/	5
	2.2 የመ/ቤቱ ራዕይ /vision/	
3	የመ/ቤቱ እሴቶች /values/	5
4	የመ/ቤቱ ጥንካሬዎች ድክመቶችና መልካም አጋጣሚዎችና ሥጋቶች ትንተና	5
	4.1 ጥንካሬዎች /strengths/	6 - 8
	4.2 ድክመቶች /weaknesses/	8 - 9
	4.3 መልካም አጋጣሚዎች /opportunities/. . .	9 - 17
	4.4 ሥጋቶች /threats/	17 - 18
5	አስቻዮችና ፈታኝ ሁኔታዎች	18 - 20
	5.1 አስቻዮች /enables/	18 -
	5.2 ፈታኝ ሁኔታዎች /challenges/	19 - 20
6	የደጋፊ የሥራ ሂደቶች ማስተባበሪያ ጥንካሬ ድክመቶችና መልካም አጋጣሚዎችና ሥጋቶች ትንተና	21 - 22
7	የተቋሙ ስትራቴጂካዊ ግቦች	23
	1 የደጋፊ የሥራ ሂደቱ የሚመለከቱ ግቦች መለየት . .	24
	2 የደጋፊ የሥራ ሂደት /purpose statement/	24
	3 የደጋፊ የሥራ ሂደቱ ግቦች	24-25
	4 ከዕይታዎች አንፃር የተተመጡ የደጋፊ የሥራ ሂደት ግቦች /perspectives/	26
	5 የደጋፊ የሥራ ሂደቱ የግቦች መግለጫ	27-29
	6 የደጋፊ የሥራ ሂደቱ ተገልጋዮች/ባለድርሻ አካላት ትንተና	30-32
	7 የደጋፊ የሥራ ሂደቱ የግብ መለኪያዎች	33-34
	8 የመለኪያ መግለጫ	35-37
	9 የደጋፊ የሥራ ሂደቱ የ2003 ዓ.ግዎች /targets/	38-39

ተ.ቁ.	ር ዕ ስ	ገጽ
	10. ከተገልጋዮች የተሰባሰቡ የመጠይቅ ምላሾች	
	10.1. የላይብረሪ አገልግሎት	40-44
	10.2. የጠቅላላ አገልግሎት	44-51
	10.3. የሪከርድና ዶክመንቴሽን አገልግሎት	51-54
11	ተጨማሪ አስተያየቶች	55
12	ከተሰባሰቡ መጠይቆች የተጠቃለለ አስተያየት	56-62
13	ማጠቃለያና ከጥናት ቡድኑ ለችግሮች የቀረቡ የመፍትሄ ሐሳቦች	63-65
	ተተጽላ /Annex/	

መ ግ ቢ ያ

በአዲሱ የገንዘብና ኢኮኖሚ ልማት ሚ/ር አደረጃጀት የደጋፊ የሥራ ሂደቶች ማስተባበሪያ ዳይሬክቶሬት የሪከርድና ዶክመንቴሽን፣የጠቅላላ አገልግሎት እና የላይብረሪ አገልግሎት በሥሩ ይዞ የተዋቀረ ደገፊ የስራ ሂደት ነው፡፡

የደጋፊ የሥራ ሂደቶች ማስተባበሪያ ዳይሬክቶሬት ዋና ዓላማ የተቋሙን ተልዕኮና ራዕይ ለማሳካት የሚያስችል ሁሉ አቀፍ ድጋፍ መስጠት ሲሆን ይህንንም ተልዕኮ ለመወጣት በዋናነት የሚያከናውናቸው ተግባራት የንብረት አያያዝና አደረጃጀት፣ የትራንስፖርት ስምሪት፣ የሎጂስትክ አገልግሎት፣ የመረጃ አደረጃጀትና አሰረጫጨት የተሻለ ፈጣንና ቀልጣፋ አገልግሎት በማድረግ ይሆናል፡፡

ይህ ደጋፊ የሥራ ሂደት ተቋሙ ለተጣይ አምስት ዓመታት ከ (2003 - 2007) ያዘጋጀውን እስትራቴጅክ ዕቅድ ሰነድ መሠረት በማድረግ የአንድ አመት (2003) የዕቅድ ሰነድን እንደሚከተለው አዘጋጅቷል፡፡

በመሆኑም እነዚህን የሥራ ክፍሎች በመያዝ የሚጠበቅበትን የበኩሉን አስተዋጾ ለማበርከት የሚያስችል መጠይቅ በማዘጋጀት በሁሉም የድጋፍ መስክ መሻሻል የሚገባቸውን ከሁሉም የሥራ ሂደቶች አስተያየት ካሰባሰበ በኃላ የተቋሙን የአምስት ዓመት ስትራቴጂክያዊ ግብ መሠረት ያደረገ የደጋፊ የሥራ ሂደቶች የ2003 የሥራ ዕቅድ (Operation Plan) አስተምጣል፡፡

2. የመ/ቤቱ ተልዕኮ እና ራዕይ

2.1 የመ/ቤቱ ተልዕኮ (Mission)

የበለጸገች ኢትዮጵያን ዕውን ለማድረግ የሚያስችሉ የልማት ፖሊሲዎችን መቅረጽ፣ የልማት ዕቅድና በጀት ማዘጋጀት፣ ሀብት ማሰባሰብና ማስተዳደር፣ ዘመናዊ፣ ቀልጣፋ፣ ውጤታማና ተጠያቂነት ያለው የመንግስት ፋይናንስና ንብረት አስተዳደርና ቁጥጥር ሥርዓት ማስፈን፣

2.2 የመ/ቤቱ ራዕይ (Vision)

ለፈጣን፣ ዘላቂና ፍትሐዊ የኢኮኖሚ ዕድገት ብቁና መሪ ተቋም መሆን፣

3. የመ/ቤቱ እሴቶች (Values)

- ሕግ፣ ደንብና መመሪያ ለውጤት፣
- በቡድን ሥራን የመሥራት ባህል፣
- የመማርና የመለወጥ ተነሳሽነት፣
- የተገልጋዮችን ዕርካታ ማዕከል ያደረገ የግብ ስኬት፣

የመ/ቤቱ ጥንካሬዎች፣ ድክመቶች፣ መልካም አጋጣሚዎችና ሥጋቶች ትንተና

መ/ቤታችን የተሰጠውን ተግባርና ኃላፊነት ለመወጣት የበላይ ኃላፊዎችና ሠራተኞች ከፍተኛ ጥረት የሚጠይቅ መሆኑ ግልጽ ነው። ይህንን ኃላፊነት ለመወጣት ተቋማዊ ዳሰሳ፣ የውስጣዊ ጥንካሬዎችና የድክመቶች እንዲሁም የመልካም አጋጣሚዎችንና ስጋቶችን ትንተና (SWOT) ማካሄድ ተገቢ ይሆናል። ይህም በዋነኛነት የሚያገለግለው የተቋሙን ስትራቴጂ ከአገራዊ ፖሊሲና ስትራቴጂ ጋር ለማስተሳሰር፣ ስትራቴጂያዊ ጉዳዮች ላይ ትኩረት ያደረገ ስትራቴጂን ለመቅረጽ፣ ከተለያዩ ፈታኝና አስቸጋሪ ሁኔታዎች በመነሳት የተቋማዊ ለውጥ አስፈላጊነት ለመረዳት እና በአጠቃላይ ለተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት ተቋሙ የሚገኝበትን ሁኔታ በግልጽ በማሳየት ከተቋሙና ከአያንዳንዱ ተገልጋይ ባለድርሻ አካላት የሚጠበቀውን አስተዋጽኦ ለማሳየት ነው።

4.1 ጥንካሬዎች (Strengths)

የተሻለ የትምህርት ዝግጅትና የሙያ ስብጥር መኖር

መ/ቤቱ የተረጋጋ የማክሮ ኢኮኖሚ እንዲሰፍን የሚያደርግ ፖሊሲን የማመንጨት፣ አገራዊ የልማት ዕቅድ የማዘጋጀት፣ ሀብት የማሰባሰብና የማስተዳደር፣ የመንግስት ፋይናንስ አስተዳደር ሥርዓት የማስፈን ተልዕኮ ያለው በመሆኑም በተቋሙ ያሉ ሠራተኞች በተወሰነ ደረጃ ከሌሎች ተመሳሳይ ሚ/ር መ/ቤቶች ጋር ሲነፃፀር የተሻለ የትምህርት ዝግጅት፣ ዕውቀት፣ ችሎታና ክሕሎት እንዲሁም ልምድ እንዲኖራቸው አድርጓል፡፡

ይህም ከመ/ቤቱ የሥራ ባህሪይ አንፃር የባለሙያዎች ትምህርት የተለያየ የሙያ መስኮችን ያካተተ በመሆኑ፣የተቋሙን ዘርፈ ብዙና መጠነ ሰፊ ኃላፊነቶች በአብዛኛው ተፈፃሚ ለማድረግ አስችሎታል፡፡

የተረጋጋ የሥራ አከባቢ (Stable Working Environment) መኖር፣

መ/ቤቱ ካከበተው የብዙ ዓመታት የሥራ ልምዶች ጠንካራ የባለቤትነት ስሜት እና የአሠራር ግልፅነት፣ አሳታፊነት፣ በተለያዩ ደረጃዎች ሠራተኞች በተሰጣቸው የተቋም ኃላፊነቶች ላይ መወሰን መቻላቸው (Empowerment) ምክንያት የሥራ ከባቢው የተረጋጋና ዕኑ መሠረት ያለው ተቋም እንዲሆን አድርጎታል፡፡

በተጨማሪም ተጣይነት ያለው የበላይ አመራርና የሚተካካ የሥራ አመራር በመኖሩ ተቋማዊ የጋራ እሴቶችን መፍጠር፣ ማሳደግና ማዳበር አስችሏል፡፡ እነዚህን የጋራ እሴቶች መሠረት በማድረግ የተቋሙን ተልዕኮ በተሟላ ሁኔታ ተፈፃሚ ለማድረግ ከፍተኛ አስተዋጽኦ ያደርጋል፡፡

ተቋማዊና ሀገራዊ ሥራዎችን የማስተባበር ልምድና አቅም፣

መ/ቤታችን ባሳለፈው ረጅም የሥራ ማስተባበር ኃላፊነት በተለይ በረጅም፣ በመካከለኛና በአጭር ጊዜ ዕቅድ፣ በውጭ ሀብት አሰባሰብና አስተዳደር እና በመንግስት ፋይናንስ አስተዳደርና ቁጥጥር ሰፊ የሥራ ልምድ ሊያካብት ችሏል፡፡

በመሆኑም ተቋሙ የተለያዩ ባለሙያዎችን በቡድን በማደራጀት ሰፊ አድማስ ያላቸውን የተቋም ሥራዎች በተቀላጠፈ ሁኔታ የመሥራት፣ የማክሮ ኢኮኖሚ የማስተዳደርና ኢኮኖሚውን የመምራት፣ አገራዊ የልማት ዕቅድ ዝግጅት፣ ትግበራ፣ ክትትልና ግምገማን የማስተባበርና የመምራት፣ ሀብትን የማሰባሰብ፣ የመደልደልና የማስተዳደር ልምድና አቅም፣ የመንግስት ፋይናንስን የማስተደዳርና የመቆጣጠር እንዲሁም፣አገር አቀፋዊ ጥናቶችን፣ አህጉር አቀፍና ዓለምአቀፍ ስብሰባዎችን የማስተባበርና የመምራት ሰፊ ልምድና አቅም ሊፈጥር ችሏል፡፡

የማሻሻያ ሥራዎችን የመዘርጋትና የመምራት ልምድ፣

መንግስት ከ1994 ዓ.ም ጀምሮ የተለያዩ ሪፎርሞችን ማለትም የሲቪል ሰርቪስ ሪፎርም፣ የበላይ አመራር ለውጥ ሪፎርም፣ የመንግስት ወጭ አስተዳደርና ቁጥጥር ሪፎርም፣ እና ሌሎች ሪፎርሞችን በአገር ደረጃ ተፈፃሚ እንዲደረጉ ከፍተኛ እንቅስቃሴ በማድረግ ላይ መሆኑ ይታወቃል፡፡ ከነዚህ ሪፎርሞች ውስጥ መ/ቤታችን የመንግስት ወጭ አስተዳደርና ቁጥጥር ሪፎርምን በባለቤትነት ተፈፃሚ በማድረግ እና ሌሎችን የሲቪል ሰርቪስ ሪፎርሞችን በተለይ ውጤት ተኮር ምዘና ሥርዓትን ግንባር ቀደም ሆኖ በመተግበሩ ሰፊ ተሞክሮ አግኝቶበታል፡፡

የተሻለ የሥራ ድጋፍና ፋሲሊቲ መኖር፣

ተቋሙ በረጅም ዘመን የሥራ ሂደት ጠንካራ የማስፈፀም አቅም ሊፈጥር ችሏል፡፡ ከነዚህ ውስጥም፡-

የተሻለ የቢሮ አገልግሎት፣ የቤተ መጻህፍት አገልግሎት፣ የሠራተኞች የትራንስፖርት አገልግሎት፣ የመስክ ተሽከርካሪዎችና የጥገና አልግሎት፣ የሠራተኞች የካፌቴሪያ

አገልግሎት፣ የስልክና የፋክስ አገልግሎት፣ የቪዲዮ ኮንፈረንስ አገልግሎት እና ባጠቃላይ የተሻለ የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ (IT) ድጋፍ ያለው ተቋም መሆኑ ተቋሙ

ተልዕኮውንና ራዕዩውን ለመወጣት የሚያደርገውን ጥረት በእጅጉ እንደሚያግዘው ይታመናል።

በስትራቴጂክ ዕቅድ የሚመራ ተቋም መሆኑ፣
መ/ቤቶችን ከ1996 ዓ.ም ጀምሮ የስትራቴጂክ ዕቅድና ሥራ አመራር ሰነድ አዘጋጅቶ ሲመራበት ቆይቷል። በስትራቴጂክ ዕቅድ መመራት በሞኖፖሊ ከዕለት ተዕለት ሥራዎች ይልቅ ስትራቴጂክ በሆኑ ጉዳዮች ላይ ትኩረት በማድረግ ያለውን የሰው ኃይል፣ ፋይናንስና ሌሎች ወሰን የሆኑ የሀገር ሀብትን ስትራቴጂክ ለሆኑና የተቋሙን ተልዕኮና ራዕይ ለማሳካት በሚያስችሉ ጉዳዮች ላይ ለማዋል አስችሏል። በዚህ ረገድ መ/ቤቱ በአሁኑ ወቅት ለሁለተኛ ጊዜ የመጀመሪያው የሦስት ዓመት ስትራቴጂክ ዕቅዱን ሳያጠናቅር ሁለት የአምስት ዓመት ስትራቴጅክ ዕቅድና ሥራ አመራር ሰነድ በማዘጋጀትና በስነዳ በመመሰረት ስትራቴጂክ የሆኑ ጉዳዮችን ትኩረት በመስጠት የተቋሙን ተግባርና ኃላፊነት በመወጣት ላይ ይገኛል።

4.2 ድክመቶች (Weaknesses)

በቂ የትምህርት ዘገጾችና የሙያ ስብጥር ያለመኖር

ተቋሙ በትምህርት ዘገጾችና በሙያ ስብጥር ረገድ ከሌሎች ተመሳሳይ ተቋማት አንፃር በተሻለ ሁኔታ ላይ የሚገኝ ቢሆንም አሁንም ተልዕኮውን ለመወጣት የሚያስችል በቂ የትምህርት ዘገጾች እና የሙያ ስብጥር ያለው የሠራተኛ አደረጃጀት ይታያል።

ተቋማዊ የሥልጠና ስትራቴጂ ያለመኖር

በተቋሙ በዕቅድ የሚመራና ተግባንት ያለው የሥልጠና ስትራቴጂ አለመኖር፣የተቋሙን ዓላማና ሥራን ግዕከል ያደረገ ሥልጠና ሳይሠጣ የሰዎችን

ፍላጎት ያገናዘበ እና በጠቃሚ ቅንጅት የሰለሙ ሥልጠና መሆኑ እና ሥልጠናው ከሰው ሀብት ልማት ጋር አለመተናጀቱ እንደ ድክመት ታይቷል።

ይህ ማለት ሥልጠናን በዕቅድ ይዞ በተቋሙ ያለውን ክፍተት በሙያ መስክ፣ በሥልጠና ዓይነት እንዲሁም ሥልጠናው የሚፈጀው ጊዜና ወጪ ያካተተ የሥልጠና ስትራቴጂን በመቅረጽ በስትራቴጂው መሠረት የረጅምና የአጭር ጊዜ ሥልጠና አለመተግበር እንደ ክፍተት ታይቷል።

በመሆኑም አሰአሁን ያለው አሠራር በአብዛኛው የሥልጠና ዕድል ከየአቅጣጫው ሠራተኞች በራሳቸው ጥረት ዕድሉን ሲያገኙ ተግባራዊ የሚሆን ሥልጠና አስጣዮ እንጂ የተቋሙን ዕቅድ መሠረት ያደረገ ሳይሆን በሥልጠና ሰጭዎችና በሠልጣኞች ፍላጎት ላይ የተመሠረተ መሆኑ ነ ያሳያል።

ከፍተኛ አፈፃፀም ለሚያስመዘግቡ ሠራተኞች የማበረታቻና የሽልማት ሥርዓት ያለመኖር፣

ምንም አንኳን በአዝ ደረጃ የተዘረጋ የማበረታቻና የሽልማት ሥርዓት ባይኖርም ተቋሙ በራሱ ማንኤት ለባለሙያዎች የሥራ ውጤቶች እውቅና መስጠት፣ ባለሙያዎ ፣ ለሥራቸውን የሚያሳዩበትንና የበለጠ የሚያሳድጉበትን ሁኔታ አለመፍጠር እንደ ድክመ ተ ተ ታ ል ።

ስለሆነም የማበረታቻ የሽልማት ሥርዓት ካለመኖር ጋር ተያይዞ የሥራ ተነሳሽነት በሚፈለገው ደረጃ አለመኖር እንዲሁም አስከአሁን የነበረው የሲቪል ሰርቪስ የሥራ አፈፃፀም ግዙፍ ድክመ መሰራን አሠራር እንዲዘረጋ አለማስቻሉ አሉታዊ ተፅዕኖ ፈጥሯል

ይህም ተ ተ ር ሠራ ተኞ ች ን በማበረ ታ ታ ትና ውጤ ታ ማ በማድረግ የተቋሙን ወጪ እንዲቀንስ ካለማድረ ገ በተጨማሪ ሠራተኞች ያላቸውን የተምህሮት ችሎታና ክሕሎት ተጠቅመው አዳዲስ የአሠራር ሥርዓቶችንና አዳዲስ ፈጠራዎችን (innovations) በመፍጠር ተግባራዊ እንዳያደርጉ ገድቧቸዋል።

የተሟላ የቅንጅትና የኮሙንኬሽን ሥርዓት አለመኖር፣

ይህም በዋነኛነት በተቋሙ ባሉት የሥራ ሂደቶች መካከል የተሟላ ቅንጅት አለመኖር እና የተፋጠነ የኮሙኒኬሽን ሥርዓት አለመጠናከር ሲሆን፣ ከቅንጅት አንፃር ኃላፊዎች/ሠራተኞች ከራሳቸው የሥራ ክፍል ውጭ በሌሎች በተቋሙ የሥራ ሂደቶች

የሚሠሩትን ሥራዎች በዝርዝር ያለማወቅ እንዲሁም ለማወቅ ያለው ፍላጎት አናሳ መሆን እና በመ/ቤቱ በሚከናወኑ ጉዳዮች በየጊዜው የውይይትና ገለጻ ልምድ አለመኖር እንደ ክፍተት ታይቷል። ከኮሙኒኬሽን አንፃርም የሥራ ኃላፊዎች ሠራተኞችን ቀርበ የማወያየት፣ ችግሮቻቸውንና ፍላጎታቸውን በመረዳት ሠራተኞች ያላቸውን የዕውቀት ክፍተት ለይቶ ያለማወቅ እና ችግሮቹ በሥልጠና፣ በምክርና በውይይት የሚፈቱበት ሁኔታ ያለማመቻቸት እና በአጠቃላይ በተቋሙ ያለው የመረጃ ልውውጥ ደካማ መሆን እንደ ድክመት ታይቷል።

ይህም በተቋሙ በተለያዩ ደረጃዎችና ሥራ ክፍሎች የሚከናወኑ ዋና ዋና ሥራዎችና ውጤቶች በአብዛኛው ሠራተኞች ዘንድ በወቅቱ አለመታወቅ፣ የዕርስ በዕርስ ተግባቦት (Communication) በጠንካራ ሥርዓት ያልተደገፈና ቢኃላፊዎች መልካም ፈቃድ ላይ የተመሠረተ መሆን እንዲሁም የኮሙኒኬሽን ጠቀሜታ (ሚና) በሠራተኞች ዘንድ በቂ ግንዛቤ አለመኖርን ያሳያል።

ለየናት ሥራዎች የተሟላ ትኩረት አለመስጠት፡
መ/ቤቱ በአጠቃላይ በኢኮኖሚ አስተዳደር፣ በሠዉት አስባሰብና አስተዳደር፣ በፋይናንስ አስተዳደርና ሥርዓት መዘርጋት ከፍተኛ ኃላፊነት ያለው ቢሆንም መደበኛ ሥራዎችን ከማከናወን ባሻገር የየናት ሥራዎችን አቅድ በማከናወን እና ሥራ ላይ የዋሉትን ፖሊሲዎች ያመጡትን ለውጦች በመገምገም (Impact assessment) ላይ የሚገባውን ትኩረት አለመስጠቱ ይታመናል። ይህም የሆነበት ምክንያት ተመላላሽ ሥራዎች (routine activities) ላይ ከፍተኛ ጊዜና ጉልበት በማባከንና ከተለያዩ ግፊቶች በመነሳት አንዲ የየናት ሥራዎችን በፊት ተነሳሽነት (proactive) ሆነው የማከናወን ባሕል አናሳ መሆኑም ይታመናል

ተጠቃሚዎች የሚፈልጉት የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ አገልግሎቶች አለማሟላትና ያሉትን አገልግሎቶች በተሟላ መልኩ አለመጠቀም፡
በአንፃሩ መልኩ በተቋሙ ያለው የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ አገልግሎት በተሻለ ሁኔታ ላይ ቢሆንም የተለያዩ የሥራ ክፍሎች የሚፈልጉት የተለያዩ አገልግሎቶች በመሆኑና ተጠቃሚዎች የሚፈልጉት አገልግሎቶች በተፈለገው ጊዜ አለማሟላት አንዱ ችግር ሲሆን፣ በሌላ መልኩ ያሉትንም አገልግሎቶች ከዕውቀት እና ከግንዛቤ ማነስ የተነሳ በተሟላ መልኩ ያለመጠቀምና የተቀናጀ የመረጃ ሥርዓት አለመዘርጋት ችግሮች ታይቷል።

4.3 መልካም አጋጣሚዎች (Opportunities)

የመ/ቤቱን ዓላማና ግብ ለማሳከት የሚያስችሉ የተሟይ ዓመታት የስትራቴጂክ ዕቅድ ለመንደፍና ለመተግበር ውጫዊና ውስጣዊ ዳሰሳ ማካሄድ አስፈላጊ ነው። ይህንንም ለማድረግ ያለውን ዓለም አቀፋዊ፣ አህጉራዊና ሀገራዊ የሆነ የፖለቲካ፣ የኢኮኖሚና ማህበራዊ፣ ቴክኖሎጂያዊ፣ አካቢያዊና ሕጋዊ ሁኔታዎችን (PESTEL) ከተቋሙ ነባራዊ ሁኔታ ጋር ተአማኒ በሆነ መልኩ መተንተን አስፈላጊ ነው።

ፖለቲካዊ

ምቹና የተረጋጋ የፖለቲካ ሁኔታ መኖር፣

ምቹ፣ የተረጋጋና ሰላም የሰፈነበት የፖለቲካ ሁኔታ መኖር መንግስተ የነደፋቸውን የልማት ፖሊሲዎችና እስትራቴጂዎችን ለመፈፀም ከፍተኛ አስተዋጽኦ አንዳለው ግልጽ ነው።

ስለሆነም ይህ የተረጋጋ የፖለቲካ ሁኔታ መኖር ዜጎች በሰላም የዕለት ተዕለት ሥራቸውን ከማከናወን በተጨማሪ ባላቸው አቅምና ተልዕኮ ትርፋማ በሆኑ ዘርፎች ላይ በመሰማራት ያረፍትን ሀብት መልሰው ለሀገር ልማት አንዲያውሉ (ኢንቨስት) አንዲያደርጉ ከፍተኛ አስተዋጽኦ ያደርጋል። በአጠቃላይ በሀገር ደረጃ የሰላም መኖር ማንኛውንም ዓይነት የልማት ሥራ ለማከናወን ወሳኝ በመሆኑ አሁን ያለው የተረጋጋ የፖለቲካ ሁኔታ መኖር ተቋሙ የተሰጠውን ተልዕኮ ለመወጣት እገዛ ያደርጋል።

የዲሞክራሲና የመልካም አስተዳደር ሥርዓት በመገንባት ላይ መሆኑ፣

መንግስት በአገር ደረጃ የዲሞክራሲና የመልካም አስተዳደር ሥርዓት እንዲተከል እየተወሰደ ያለው አርምጃዎች እና ሥርዓቱን ለማስፈን ያለው ቁርጠኝነት ከሌሎች ሪፎርሞችና ስትራቴጂዎች ጋር ተጣምረው ተቋሙ የተጣለበትን ተልዕኮና ራዕይ እንዲወጣ ከፍተኛ እገዛ ያደርጋሉ።

መንግስት ለአቅም ግንባታ ያለው ቁርጠኝነት፣

መንግስት ከፍተኛ ትኩረት ሰጥቶ ከሚያከናውናቸው ዋና ዋና ጉዳዮች መካከል የሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ፕሮግራም በዋንኛነት የሚጠቀሱ ሲሆኑ፣ ከዚህ

ውስጥ የበላይ አመራር ስርዓቶች ማሻሻያ ንዑስ ፕሮግራም፣ የሰው ኃይል አስተዳደር ማሻሻያ ፕሮግራም፣ የአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ ፕሮግራም፣ የመንግስት ወጪ አስተዳደርና ቁጥጥር ማሻሻያ ንዑስ ፕሮግራም እና የሥነ ምግባር ማሻሻያ ፕሮግራሞች ይገኙበታል።

ከዚህም ውስጥ ከፍተኛ ትኩረት ተሰጥቶት ከሚተገበሩት የሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ፕሮግራሞች መካከል ዋናው ለደንበኞች/ባለድርሻ አካላት ቀልጣፋና ውጤታማ አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል የመሠረታዊ የሥራ ሂደት ለውጥ ጥናት በአገር ደረጃ ተግባራዊ ማድረግ ሲሆን፣ ምንም እንኳን ሁሉም መ/ቤቶች በአጭር ደረጃ ላይ ባይሆኑም ሁሉም የመንግስት መ/ቤቶች በመሠረታዊ የሥራ ሂደት ለውጥ ውስጥ እንዲያልፉ ያለው የፖለቲካ አመራር ቁርጠኝነት በራሱ አመቺ ሁኔታዎችን ፈጥሯል።

ስለሆነም መንግስት አገራቱ በጋራም መካከለኛ ገቢ ካላቸው ሀገሮች ተርታ ለማሰለፍ የሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ፕሮግራምን አንዱ የማስፈፀሚያ መገሪያ አድርጎ በመንቀሳቀስና ኃላፊነቱንም ወደ ንብረተሰቡ በማውረድ የፖለቲካ አመራሩ አያሳየ ካለው ቁርጠኝነት ጋር ተዳምሮ የመ/ቤቱን ተልዕኮና ራዕይ ለማሳካት አመቺ ሁኔታዎች መኖራቸውን ያመለክታል።

ግልፅ የሆኑ የልማት ፖሊሲዎች፣ ስትራቴጂዎችና ሀገራዊ ዕቅዶችና ፕሮግራሞች መኖር፣

ሀገራቱ የምትመራበት የልማት ፖሊሲ (ግብርና መር የኢንዱስትሪ ልማት) ከተነደፈበት ጊዜ አንስቶ የተለያዩ ግልጽ የሆኑ የገጠር ልማት ፖሊሲዎች፣ ስትራቴጂዎችና ሥልቶች፣ የኢንዱስትሪ ልማት ስትራቴጂ፣ የውጭ ጉዳይና የደህንነት ፖሊሲና ስትራቴጂ፣ የማስፈፀሚያ አቅም ግንባታ ስትራቴጂና ፕሮግራም እንዲሁም የኢትዮጵያ የዲሞክራሲያዊ ስርዓት ግንባታ ጉዳዮች መኖራቸው እና እንዚህንም መሠረት በማድረግ መንግስት የመካከለኛ ዘመን የልማት ዕቅድ አዘጋጅቶ አገራቱ እንድትመራበት ያለው ቁርጠኝነት ሀገሪቷ ያላትን ውስን የሀገር ውስጥና የውጭ ሀብትን በአግባቡ እንድትጠቀም አስችሏል። ይህ መንግስት ከፍተኛ ድርሻ ያለውን ሀብት ለድንጋት ተከር

ዘርፎች በመመደብ አገራቱን በአጭር ጊዜ ውስጥ ከድንገት ለማላቀቅ ያለውን ቁርጠኝነት ያረጋግጣል። ይህም መ/ቤቱ የአገራቱን ሀብት ከማስተዳደርና ከመደልደል አንፃር ከፍተኛ ኃላፊነት የተጣለበት እንደመሆኑ መጠን ይህንን ኃላፊነት እንዚህ ጉዳዮች መኖራቸው በራሱ ተጋሙ የተጣለበትን ተግባርና ኃላፊነት እንዲወጣ አስችሎታል።

ከልማት አጋሮች ጋር ያለው መልካም ግንኙነት ተጨማሪ ሀብት ለማሰባሰብ የሚያስችል መሆኑ፤

በጎለም አቀፍ ደረጃ ታዳጊ ሀገሮችን ከድንገት ለማላቀቅ ግብ ነድፎ የመንቀሳቀስ ተግባር (MDGs) መኖሩና ለዚህም ማስፈጸሚያ የበለጸገ ሀገሮች ለተዳጊ ሀገሮች የሚያደርጉትን ድጋፍ ለማሳደግና የሚሰጡትንም ድጋፍ ውጤታማነት ለማረጋገጥ አየወሰዱ ያሉት እርምጃዎች ሀገራቱ እየተጠበረች ከምትገኘው የማስፈፀሚያ የአቅም ግንባታ ሥራዎች አንዲሁም ከልማት አጋሮች ጋር ያለው መልካም ግንኙነት ጋር ተዳምሮ መ/ቤቱ የተሰጠውን ተልዕኮና ራዕይ ለመወጣት ያለው አስተዋጽኦ በማም ከፍተኛ ነው።

አገራቱ ከነበረባት የዕዳ ጫና ተላቃ ወደ "ጠናማ የዕዳ መጠን ላይ መድረሷ

ኢትዮጵያ ከፍተኛ የዕዳ ጫና ካለባቸው ድኃ አገሮች (HIPCs) አንዷ መሆኗ የሚታወስ ሲሆን፡ የአንዚህ ተበዳሪ አገሮች የዕዳ ጫና ለማቃለል በተነደፉ የተለያዩ ዓለም አቀፍ ፕሮግራሞች በተደጋም በ HIPC Initiative እና MDRI በከፍተኛ ደረጃ ተጠቃሚ ሆናለች። በመሆኑም በአሁኑ ጊዜ ዋና ዋናዎቹ የዕዳ ጫና መለኪያዎች (debt burden indicators) እንደሚያመለክቱት የአገራቱ የዕዳ ጫና ደረጃ (debt distress level) በፈት ከነበረበት መካከለኛ ደረጃ (moderate risk) ወደ ዝቅተኛ ደረጃ (low risk) ዝቅ ብሏል። ይህም ለልማት አጋሮ የሆነ ተጨማሪ ብድር ለማግኘት ከፍተኛ ዕድል ይፈጥራል።

ያልተማከለ የመንግስት አወቃቀርና የፋይናንስ አስተዳደር፣

በአገራቱ ያለው የፌዴራል አደረጃጀት ሁሉንም የፌዴራልና የክልል መንግስታት ያላቸው ተግባርና ኃላፊነት በግልጽ የሚያስቀምጥ ከመሆኑም በላይ በአገራቱ እየሰፈነ ያለው ያልተማከለ የፋይናንስ አስተዳደር ሁሉም

የመንግስት አካላት የሚጠበቅባቸውን ተግባርና ኃላፊነት በሚገባ እንዲወጡ በማድረግ የመንግስት ሥልጣንና የሀብት አሰባሰብና አጠቃቀምን እስከ ታችኛው የመንግስት አካላት በማዳረሱ ሕብረተሰቡ የራሱን ሀብት ቀልጣፋና ውጤታማ በሆነ መንገድ እንዲያስተዳድር በማድረግ መ/ቤቱ የተጣለበትን ተልዕኮና ራዕይ በአግባቡ እንዲወጣ አስችሎታል።

ኢኮኖሚያዊ

አገራችንን ተጠቃሚ የሚያደርጉ የተለያዩ ዓለም አቀፍ ኢንሼቲቮች መኖራቸው፣ በገለጣባላይዜሽን በመን ዓለም ከምን ጊዜውም በላይ የተቀራረበች በመሆኗ በአለማችን ከፍተኛ የሀን የኢኮኖሚ ተሰስር የተፈጠረበት ኢጋማሚ በፈጠርም ታዳጊ አገሮች ከበለፀጉት አገሮች ጋር ለመወዳደር ከፍተኛ ብቃት (አቅም) የሚጠይቅ ጊዜ መሆኑ ይታወቃል። የበለፀጉት አገሮችም ታዳጊ አገሮችን በብድርና እርዳታ ብቻ መርዳት ሳይሆን የተለያዩ ዓለም አቀፍ ኢንሼቲቮችን ዘርግቶ በተለይ ከፍተኛ የዕዳ ጫና ያለባቸው አገሮችን የዕዳ ማቃለያ ሥርዓት፣ የምንዛዊ ዋስትና፣ የንጹህ ውሃ አቅርቦት፣ የአየር ንብረት ለውጥ እና መንግስታት ከከፈሏቸው ልዩ ልዩ የገቢያ ዕድሎች ተጠቃሚ የሚሆኑበት ሁኔታ መፈጠራቸው የተመቻቸ የኢኮኖሚ ሁኔታ መኖሩን ያመላክታል።

አገር አቀፍ የኢኮኖሚና የፋይናንስ የምክክር መድረክ መኖር፣

መ/ቤቱ ቀልጣፋና ውጤታማ የፋይናንስ አስተዳደርና ሥርዓት የመዘርጋት እና በአገር ደረጃ የታክስ ፖሊሲዎችን የመቅረጽ ተግባርና ኃላፊነት የተሰጠው በመሆኑ፣ በሃገዜው ከብሔራዊ ክልላዊ መንግሥታት፣ ከከተማ አስተዳደሮች እና ከሲሲዎች ከሚመለከታቸው የፌዴራል አስፈፃሚ መ/ቤቶች እና ጉዳዩ ከሚመለከታቸው ተቋማት ጋር የሚደረገው የፋይናንስና የገቢዎች ዘርፍ የምክክር ጉባኤ በአገር ደረጃ ቀልጣፋና ውጤታማ እንዲሁም ወጥነት ያለው የፋይናንስ አስተዳደር እና የታክስና የቀረጥ ፖሊሲዎችን ተግባራዊ በማድረግ ረገድ ከፍተኛ አስተዋፅኦ አስገኝቷል።

በተጨማሪም ተቋሙ ሀገራችንን በሚመለከት በእነዚህ ካባቢያዊ ድርጅቶች (የቀጠና ትብብሮች) አስፈፃሚነት ተግባራዊ የሚደረጉ ፕሮጀክቶችን የማስተባበር ኃላፊነት ያለበት በመሆኑ ለእነዚህ ፕሮጀክቶች የሚመደበውን

ፋይናንስ በአግባቡ ዋቅም ላይ እንዲውል በማድረግ ረገድ ኃላፊነቱን በመወጣት የሀገሪቱን ተወዳዳሪነት ለማሳደግ የሚችልበትን ዕድል ፈጥሮለታል፡፡

የአገር ውስጥ ገቢ ለማሳደግ የሚያስችል አሠራርና አደረጃጀት መኖር፣

መንግሥት በአሁኑ ጊዜ በአገር ደረጃ የተጀመረውን የመሠረታዊ የሥራ ሂደት ለውጥ ጥናትን ተግባራዊ በማድረግ በተለይ የኢትዮጵያ ገቢዎች ሚኒስቴር፣ የጉምሩክ ባለሥልጣንና የአገር ውስጥ ገቢ ባለሥልጣንን አንድ በማድረግ የኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን በማቋቋም የአገር ውስጥ ታክስና ቀረጥን ለማሰባሰብ እየተካሄደ ያለው የአሠራርና የአደረጃጀት ለውጥ ሙ/ቢታችን የሚያወጣውን የታክስ ፖሊሲን ተፈፃሚ ከማድረግ በተጨማሪ ጠንካራ የታክስና የቀረጥ አሰተዳደር በማስፈን አገሩ ለልማት የምትፈልገውን የአገር ውስጥ ሀብት በከፍተኛ ደረጃ እንዲሰበሰብ አድርጐታል፡፡ ስለሀም ሙ/ቢቱ ዘመናዊ የገቢ አሰባሰብና የታክስ ሥርዓት በመዘርጋትና በተለይ የታክስ መሠረቱን በማስፋት የሀገር ውስጥ ሀብትን በከፍተኛ ደረጃ እንዲሰበሰብ በማድረግ ሙ/ቢታችን በአገር ደረጃ የተጣለበትን ተግባርና ኃላፊነት እንዲወጣ ከፍተኛ ኢኮኖሚያዊ አጋጣሚን ይፈጥራል፡፡

ዘላቂ፣ ፈጣንና ፍትሐዊ የኢኮኖሚ እድገት መኖር፣

እንደሚታወቀው ሀገሪቱ በነደፈቻቸው የልማት ፖሊሲዎችና ስትራቴጂዎችን በመተግበር ለሰባተኛ ጊዜ ከ10 በመቶ በላይ ተጣይነት ያለው የኢኮኖሚ ዕድገት ማስመዝገብ ችላለች፡፡ ይህም ዕድገት ሊመዝገብ የቻለው ከግብርና፣ ከኢንዱስትሪ እና ከአገልግሎት ዘርፎች ሲሆን ዕድገቱ በአጠቃላይ የዜጐችን ገቢ በማሳደግና በአጠቃላይ የኢኮኖሚ እንስቅስቃሴን በመጨመር ተጨማሪ ሀብትን በማምጣት አገሪቱ በተጣይነት ከአገር ውስጥ የምታገኘውን/የምታመነጨውን ሀብት በመጨመር ተጣይና ዘላቂ ልማትን ለማስፈን ከፍተኛ እገዛ ይፈጥራል፡፡

አብዛኞቹ የልማት አጋሮች አስራራቸውን ቀላልና ወጥ እንዲሁም ከመንግስት አሠራር ጋር ለማጣጣም ያላቸው በጐ ፍላጐት፣

በታዳጊ ሀገሮች ከውጭ የሚገኘው ብድርና ዕርዳታ ያለው አስተዋጽኦ በጣም ከፍተኛ እንደሆነ ይታወቃል። ይህ የውጭ ሀብትም በአግባቡና በወቅቱ ሥራ ላይ ካልዋለ የሚጠበቀው ውጤት አይገኝም። ይህንን የውጭ ብድርና ዕርዳታን በወቅቱ ሥራ ላይ ለማዋል ወሳኝ ከሆኑት ጉዳዮች መካከል ደግሞ የሲቪሎችን አሠራር በሂደት ከመንግስት አሠራር ጋር አንድ ማድረጉ ዋናው ነው። ምክንያቱም የእያንዳንዱ ሲቪል አገሮችን አሠራር ለመከተል የሚያስፈልገው የፋይናንስና የሰው ሀብት በተላለ የሚታይ ባለመሆኑ፣ የፕሮጀክቶች/ ፕሮግራሞች አፈፃፀም ማዝጋት በሉም ተጣይ ፍስቱን አስተማማኝ እንዳይሆን ከፍተኛ ተፅዕኖ ያሳርፋል። በመሆኑም በአሁኑ ጊዜ በመንግስትና በሲቪሎች መካከል ያለውን መልካም የሥራ ግንኙነት ተከትሎ አብዛኞቹ ሲቪሎች የመንግስትን አሠራር ለመከተል ፍላጎት በማሳየታቸው የብድርና ዕርዳታ አጠቃቀም መሻሻል በመምጣት ተጨማሪ ድጋፍ ለማግኘት በማስቻል የተቋሙን ተልዕኮ ለማሳካት ከፍተኛ እገዛ ያሳርፋል።

ማህበራዊ

በዓለም አተኳና በአገር ደረጃ ለትምህርት የተሰጠው ትኩረት የማስፈፀሚያ አቅምን የሚያጐልበት በመሆኑ መ/ቤቱም በዚህ ዕድል ተጠቃሚ ይሆናል። ይህም በተለያዩ ደረጃዎች የትምህርት ተቋማት መስፋፋትና በበርካታ የሙያ መስኮች በከፍተኛ ደረጃ የተማረና የሰለጠነ የሰው ኃይል መፈጠር የተቋሙን ተልዕኮ በማስፈፀም ሂደት የሚፈለገውን ባለሙያ በሚፈለገው ጊዜና መጠን መጠቀም ያስችላል። በተጨማሪ መ/ቤቱ የመልካም ሥራ አፈፃፀምና ተሰሚነት፣ የዜጐች ስለሥራና ልማት ላይ ያለው ግንዛቤ እየጨመረ መምጣት፣ የአገልግሎት አሰጣጥ ሥርዓቶች መዘርጋት እና የውጤት ተኮር የሥራ አመራር ዕቅድ ተግባራዊ መሆኑ ለመ/ቤቱ የአገልግሎት አሰጣጥ ጥንካሬ ውጤታማ የሆነ ተግባር ለማከናወን እገዛ እንደሚያደርግ ይጠበቃል።

ቴክኖሎጂ

በተቋምና በአገር ደረጃ የኢንፎርሜሽን ኮሙዩኒኬሽን ቴክኖሎጂ ዕድገትና ተደራሽነት መፈጠሩ፣ በዚህም ምክንያት ሥራን በፍጥነትና በትልሃፍና ለማከናወንና ወጪን ለመቀነስ የሚያስችል ከፍተኛ ዕድል መኖሩ እና የመንግስት e-government መኖር ለምሳሌ ወረዳኬት የመ/ቤቱ የኢኮኖሚና

የፋይናንስ አፈፃፀሞችን በወቅቱ እንዲያጠናቅቅ በማድረግ ተጨማሪ የውጭ ሀብት ፍሰትን በማምጣት የተጣለበትን ተግባርና ኃላፊነት እንዲወጣ አግዞታል። ይህም አጠቃላይ ድርሻ ያለው መሆኑ ይታመናል።

ህጋዊ ሁኔታዎች

አገሪቱ የምትመራበት እና ከሕግ ሁሉ የበላይ የሆነው የፌዴራል መንግስት፣ የክልል መንግስታት፣ የከተማ መስተዳደሮች እና ዜጎች የሚተዳደሩበት (የሚገዙበት) ሕገ መንግሥት መኖሩ፣ መ/ቤቱ የተሰጠው ተግባርና ኃላፊነት በሚገባ እንዲወጣ የሚያስችል ዝርዝር የሆነ የማቋቋሚያ አዋጅ መኖሩ፣ ሀገራዊ የመንግሥት ፋይናንስንና ግዥ ለማስተዳደር የሚረዳ አዋጅ መኖሩና የተጠበረ መ/ቤቶች መቋቋሚያ አዋጅ መኖሩ ተቋሙ የተጣለበትን ተግባርና ኃላፊነት እንዲወጣ አስችሎታል።

4.4 ስጋቶች (Threats)

ፖለቲካዊ

- ዓለማቀፋዊ የልማት ድጋፎች በተገባው ቃል መሠረት አለመፍሰስ፣
- በአንዳንድ የጉረቤት አገሮች ያለው የፖለቲካ ሁኔታ አለመረጋጋት፣

ኢኮኖሚያዊ

- ከመስሪያቤቱ ውጭ ባለው የደመወዝና ሌሎች ጥቅማጥቅሞች ምክንያት የሰለጠነና ልምድ ያካበተው ሠራተኛ መልቀቅ፣
- በዓለም አቀፍ ደረጃ ያለው የኢኮኖሚ አለመረጋጋት የውጭ ሀብት ግኝትን አስተማማኝ እንዳይሆን ማድረግ፣
- የሌሎች አንዳንድ የመንግስት አስፈፃሚ መ/ቤቶች ፕሮጀክቶችና ፕሮግራሞች የማስፈጸም አቅም በሚፈለገው ደረጃ እየጎለበተ አለመምጣቱ፣
- በዓለም ገበያ የወጪ ንግድ ዋጋ መቀነስ እና የገቢ ንግድ ዋጋ መጨመር ጋር ተያይዞ ሊከሰቱ የሚችሉ የማክሮ ኢኮኖሚ አለመረጋጋትና ብሎም የውጭ ምንዛሪ እጥረት፣
- በተገቢው መጠን ለልማት የሚሆን የታክስና የቀረጥ ገቢ መሰብሰብ አለመቻል፣

- የአየር ንብረት ለውጥ በአዳጊ ኢኮኖሚዎች ላይ የሚያስከትለው ጫና እየተመዘገበ ላለው ፈጣን የኢኮኖሚ ዕድገት ቀጣይነት ከፍተኛ ስጋት መሆኑ፣
- ካልተማከለ አደረጃጀት ጋር ተያይዞ የሚያጋጥሙ የአትም ግንባታ ሥራዎች ማለትም የሰው ሀብት ልማትና የፋይናንስ ፍላጐት በሚፈለገው ሁኔታ ማሟላት አለመቻል፣
- በክልልና በፌዴራል የተሟላ የመረጃ ልውውጥ አለመኖር፣
- ዓለም አቀፍ initiatives በተጠበቀው ሁኔታና ጊዜ መደገግፍ አለመለወጥ

ማህበራዊ

- በአንዳንድ የአከባቢ አገሮች ያለመረጋጋት የሚያስከትለው የህዝብ ፍልሰት በተለያዩ ማህበራዊ አገልግሎቶች ላይ የሚፈጥረው ጫና፣

ቴክኖሎጂ

- የቴክኖሎጂ በፍጥነት መቀያየር ተፈጓሚ የሰለጠነ የሰው ኃይልና የፋይናንስ ሀብት የሚጠይቅ መሆኑ፣

ከባቢያዊ ሁኔታዎች

- የንለም የአየር ለውጥ መዛባትና ከዚህ ጋር በተያያዘ ሊከሰቱ የሚችሉ ተያጋጋሚ የድርቅ ችግሮች፣

5. አስቻዮችና ፈታኝ ሁኔታዎች

5.1 አስቻዮች (Enablers)

- በአንባራዊ መልኩ በተቋሙ ያለው የተሻለ የትምህርት ዝግጅት፣ የሙያ ስብጥር፣ የተማረ የሰው ኃይል ከዘበያ የማግኘት ሰፊ ዕድል እንዲሁም አዳዲስ የአሠራር ሥርዓቶች ከኢንፎርሜሽን ኮሙዩኒኬሽን ቴክኖሎጂ ዕድገት ጋር ተዳምሮ የመ/ቤቱን ተልዕኮና ራዕይ ከማሳካት አንፃር ከፍተኛ ዕድል ይፈጥራል።
- ተቋሙ በስትራቴጂክ ዕቅድ የሚመራ መሆኑ፣ ማክሮ ተቋሚ እንደመሆኑ የተዘረጋ ግልጽ የአሠራር ሥርዓትና የመተካካት ልምድ፣ ግልጽ የሆኑ

የመንግስት የልማት ፖሊሲዎች፣ ስትራቴጂዎችና ፕሮግራሞች እንዲሁም ሕጋዊ ሁኔታዎች (ሕጎች፣አዋጆችና ደንቦች) ጋር ተዳምሮ የመ/ቤቱን ተልዕኮና ራዕይ ከማሳካት አንፃር ከፍተኛ ዕድል ይፈጥራል፡፡

- ተቋሙ የተለያዩ ሪፎርሞችንና የመሠረታዊ የሥራ ሂደት ለውጥን ተግባራዊ በማድረጉ የተገኙ የሥራ ማሻሻያዎችና የተለያዩ አስፈፃሚ መ/ቤቶች በእነዚህ ለውጦች ውስጥ ማለፍ፣ መንግስት በቀጣይነት ለአቅም ግንባታ እና ለሌሎች ሪፎርሞች ካለው ቁርጠኝነት ጋር ተዳምሮ ሥራን ቀልጣፋና ውጤታማ በሆነ ሁኔታ ለማከናወን ያስችላል፡፡

- ተቋማዊና ሀገራዊ ሥራዎችን የማስተባበር ልምድና አቅም፣ የተሻለ የሥራ ድጋፍና ፋሲሊቲ እንዲሁም መ/ቤቱ ከባለድርሻ አካላት ጋር ያለው መልካም የሥራ አርአያነትና ተሰሚነት የመ/ቤቱን ተልዕኮና ራዕይ ከማስካት አንፃር ከፍተኛ ዕድል ይፈጥራል፡፡

- በቂ የትምህርት ዝግጅትና የሙያ ስብጥር መኖርና ተቋሙ በስትራቴጂክ ዕቅድ የሚመራ መሆኑ፣ ከልማት አጋሮች ጋር ካለው መልካም ግንኙነትና የተለያዩ ዓለም አቀፍ ኢኒሼቲቮች እንዲሁም አብዛኞቹ የልማት አጋሮች አሰራራቸውን ቀላልና ወጥ በማድረግ ከመንግስት አሠራር ጋር ለማጣጣም ካላቸው በጎ ፍላጐት ጋር ተዳምሮ የመ/ቤቱ ተልዕኮና ራዕይ ከማሳካት አንፃር ከፍተኛ ዕድል ይፈጥራል፡፡

5.2 ፈታኝ ሁኔታዎች (Challenges)

- በተቋሙ በቂ የትምህርት ዝግጅትና የሙያ ስብጥር እና የሰው ሀብት ልማት ስትራቴጂ አለመኖርና የማበረታቻ ሥርዓት አለመዘርጋት የተቋሙ ሠራተኞች ከተቋሙ ውጭ ባሉ መንግስታዊ፣ መንግስታዊ ባልሆኑና የግል ድርጅቶች ውስጥ ባለው የተለያዩ ጥቅማጥቅሞች እንዲሳቡ በማድረግ በተቋሙ የረጅም ጊዜ ልምድ፣ ዕውቀትና ክሕሎት ያካበተውን የሰው ኃይል በማሳጣት የመ/ቤቱን ተልዕኮና ራዕይ ለማሳካት በሚደረገው እንቅስቃሴ ላይ እንቅፋት የሚፈጥር መሆኑ፣

- የተሟላ የቅንጅትና የኮሚኒኬሽን ሥርዓት ያለመኖር ከሌሎች አንዳንድ የመንግስት አስፈፃሚ መ/ቤቶች የኘሮጀክቶችና የኘሮግራሞች የማስፈፀም

አቅም እየጎለበተ አለመምጣት፣ በክልልና በፌዴራል የተሟላ የመረጃ ልውውጥ ችግር እንዲሁም መንግስት ያልተማከለ አደረጃጀትን ከማስፈን ጋር ተያይዞ ከሚፈጠሩት የአቅም ችግር ጋር ተዳምሮ መ/ቤቱ ተልዕኮውን በሚገባ እንዳይወጣ እንቅፋት መሆኑ፣

- ለጥናት ሥራዎች ተገቢውን ትኩረት አለመስጠትና በሌሎች ተመሳሳሽ ሥራዎች (routine activities) መጠመድ መ/ቤቱ proactive ሆኖ በመገኘት ሥራው በተገቢው ወቅት እንዳይከናወን በማድረግ፣ መ/ቤቱ ተልዕኮውን በሚገባ እንዳይወጣ እንቅፋት የሚፈጥር መሆኑ፣
- ተጠቃሚዎች የሚፈልጉት የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ አገልግሎት አለሚሟላት እንዲሁም ያለውንም አገልግሎት በተሟላ መልኩ የአለመጠቀም ልምድ ከኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ በፍጥነት መቀያየር ጋር ተዳምሮ መ/ቤቱ የተሰጠውን ተልዕኮ በአግባቡ እንዳይወጣ እንቅፋት የሚፈጥር መሆኑ፣
- በአለም አቀፍ ደረጃ ያለው የኢኮኖሚ አለመረጋጋት፣ በዓለም ገበያ የውጪ ንግድ እየቀነሰ መሄድ እና የገቢ ዋጋ እየጨመረ መሄድ ጋር ተያይዞ ሊከሰት ከሚችለው የማክሮ ኢኮኖሚ አለመረጋጋት እንዲሁም የዓለም አቀፍ የልማት ድጋፎችና ኢኒሼቲቮች በተገባው ቃልና በተጠበቀው ሁኔታና ጊዜ ወደ ተግባር አለመለወጥ በመ/ቤቱ ተልዕኮ መወጣት ላይ ጫና መፍጠሩ፣
- የአየር ንብረት ለውጥ እየተመዘገበ ላለው ፈጣን የኢኮኖሚ ዕድገት አሉታዊ ተፅዕኖ መፈጠርና ከዚህ የተነሳ መ/ቤቱ ላይ ጫና መፍጠሩ፣

የደጋፊ የሥራ ሂደት፣ጥንካሬዎች፣ድክመቶች፣መልካም አጋጣሚዎችና ሥጋቶች ትንተና

1. ጥንካሬ፡-

- የአመራር ድጋፍና ትኩረት መኖር፣
- በከፊል የላይብረሪ የተሟላ ምቹ የሥራ አካባቢ መኖር (ግቢ ቁጥር 2)
- በላይብረሪ፣በሪከርድና በንብረት ሥርጭትና አያያዝ የተሻለ አደረጃጀትና የአገልግሎት አሰጣጥ በመኖሩ በሌሎች መ/ቤቶች Benchmark መደረግ፣
- በተቋሙ ጠንካራ የማክሮ ኢኮኖሚ የመረጃ ማዕከል መኖር፣
- በተቋሙ የተሻለ የቢሮ አገልግሎት መኖር፣
- በተቋሙ የራሱ የሆነ የሠራተኞች ሰርቪስ፣የጋራዥ፣የሕትመትና የስቶር እና የካፌቴሪያ አገልግሎት መኖር፣
- ቀጣይነት ያለው አሠራርን የመፈተሽና ያሉትን ችግሮች ለመቅረፍ የሚደረግ ጥረት፣
- የተጀመሩ የAutomation ሥራዎች መኖር፣ (በላይብሪሪ፣ በሪከርድ፣ በንብረት አያያዝ)
- የሪከርድ አደረጃጀትና አያያዝ አጠባበቅ ማዕከላዊነትን ታሳቢ በማድረግ በየዘርፉና በየሥራ ሂደቶች ወርዶ መደራጀት (Decentralization)

2. ድክመቶች፡-

በከፊል የላይብረሪ የተሟላ የመሥሪያ መሣሪያና የሥራ አካባቢ ምቹ ያለመሆን (ግቢ ቁጥር 1)

የማበረታቻ ሥርዓት አለመኖር

ለበርካታ ዓመታት የተከማቹ አላስፈላጊና አሮጌ ዕቃዎችን ማስወገድ አለመቻል፡፡

- የሕንፃዎች በወቅቱ መታደስ ያለመቻል
- ከባለ ድርሻ አካላት ለምሳሌ ከቴሌና ሌሎች ፈጣን ምላሽ ያለመገኘት ምክንያት የኮሙኒኬሽንና የሌሎች የጥገና ችግሮች መኖር፣
- ከተገልጋዮች ለሚቀርቡ የአገልግሎት ጥያቄዎች በከፊል ፈጣን ምላሽ ያለመስጠት፣
- በደጋፊ የሥራ ሂደቶች አካባቢ ቀጣይነት ያለው የብቃትና የክህሎት ማሳደጊያ ስልጠና ባለመኖሩ በሠራተኛው ላይ የሚያሳድረው አሉታዊ ተጽዕኖ፣
- ለበርካታ ዓመታት የተከማቹ ሪከርዶችን ማስወገድ አለመቻል (ባለው አዋጅና መመሪያ ምክንያት)
- ከተቋሙ ውጭ በተለያዩ ሥፍራዎች ተበታትነው የሚገኙ የተቋሙን ጥንታዊ ሰነዶች በማዕከል ማሰባሰብ ባለመቻሉ ፈጣን አገልግሎት መስጠት ያለመቻል፣
- የመጻሕፍት ዲስካርዲንግ እና Loss መመሪያ ያለመኖር፣
- ለመጻሕፍትና ለሌሎች ቋሚ ዕቃዎች የበጀት ጥያቄዎች ያለመፈቀዱና ግልጽነት ያለመኖር፣

3. <u>መልካም አጋጣሚዎች፡-</u>

በተቋሙ የተዘረጋ ዘመናዊ የመረጃ አያያዝ ሥርዓት መኖር፣

የሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ፕሮግራም አብሮ የመሥራት ባህል (Team work spirit) መኖር

4. <u>ስጋቶች</u>፡-

በደመወዝና ሌሎች ጥቅማጥቅሞች ምክንያት ብቃትና ክህሎት ያለው ሠራተኛ በየጊዜው መልቀቅ፣

ለደጋፊ የሥራ ሂደቱ እና ለሠራተኞቹ ያለ ዝቅተኛ አመለካከት

የሥራ ሂደቱ የሥራ መደቦች ዝቅተኛነት፣

መጽሐፍት እንደሌሎች ቋሚ ንብረቶች መታየት፣

5. <u>አስቻዮች</u>፡-

በሥራ ላይ ያሉ የአሠራር መመሪያዎች፣

ዘመናዊ የመረጃ ቴክኖሎጂ የአሠራር ሥርዓት መኖር፣

የመሠረታዊ የሥራ ሂደት ለውጥና ሌሎች ማሻሻያዎች መተግበር

6. የተቋሙ ስትራቴጂያዊ ግቦች

ተራ ቁ.	የተቋሙ ስትራቴጂያዊ ግቦች
አገራዊ ዕይታ	
1	ኢኮኖሚውን ፈጣን፣ ዘላቂና ፍትሐዊነት ባለው መልኩ ማሳደግ
2	የማክሮ ኢኮኖሚ አስተዳደርን ማሻሻል
3	የልማት ሀብት አቅርቦትን ማሳደግ
4	የሥነ ሕዝብ ባህሪያትን ከኢኮኖሚ ዕድገት ጋር ማጣጣም
5	የመረጃ አቅርቦት፣ ሥርጭትና ኮሙኒኬሽንን ማጎልበት
6	የልማት አጋርነትና ትስስርን ማሳደግ
የሀብት ዕይታ	
7	የሀብት አጠቃቀም ውጤታማነትን ማሻሻል
8	የሀብት ፍሰትን ማሻሻል
የአሠራር ሥርዓት ዕይታ	
9	የመንግሥት የፋይናንስና የውስጥ ኦዲት አሠራር ሥርዓትን ማሻሻል
10	የክትትልና የግምገማ ሥርዓቶችን ማጠናከር
11	የልማት ዕቅድና በጀት አሠራር ስርዓትን ማሻሻል
12	የመረጃ ልውውጥ ሥርዓትን ማሻሻል
የመማማርና ዕድገት ዕይታ	
13	የሰው ሀይል ዕውቀት፣ ክህሎትና አመለካከትን ማሳደግ
14	የሥራ አከባቢ ምቹነትን ማሻሻል
15	የአመራርና የመወሰን ብቃትን ማሻሻል
16	የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ አቅርቦትን ማሳደግ

1. <u>ደጋፊ የሥራ ሂደትን የሚመለከቱ ግቦችን መለየት፣</u>

1.1. የመረጃ አቅርቦት፣ሥርጭትና ኮሙኒኬሽን ማጐልበት፣

1.2. የሀብት አጠቃቀም ውጤታማነትን ማሻሻል፣

1.3. የክትትልና ግምገማ ሥርዓቶችን ማጠናከር፣

1.4. የመረጃ ልውውጥ ሥርዓትን ማሻሻል፣

1.5. የሰው ኃይል ዕውቀት፣ክህሎትና አመለካከትን ማሳደግ፣

1.6. የሥራ አካባቢ ምቹነትን ማሻሻል፣

1.7. የአመራር ብቃትን ማሻሻል፣

2. <u>የደጋፊ የሥራ ሂደት (Purpose Statement)</u>

2.1. የተቋሙን ተልዕኮና ዓላማ ለማሳካት የተሻለ የሥራ አካባቢ እንዲኖር ማድረግ፣ ወጪ ቆጣቢ የንብረት አስተዳደር ሥርዓት ማስፈን፣ ዘመናዊ የመረጃ አያያዝ ሥርዓት በመጠቀም የአገልግሎት አሰጣጥ ጥራትንና ቅልጥፍናን በማሻሻል ሁሉ አቀፍ ድጋፍ መስጠት፣

3. <u>የደጋፊ የሥራ ሂደት ግቦች፣</u>

3.1. የመረጃ አቅርቦቱን ማሻሻልና፣ ሥርጭቱን ፈጣንና ተልጣፋ ማድረግ፣

3.2. በዘመናዊ የመረጃ አያያዝ ዘዴ የታገዘ ግልጽና ተልጣፋ የንብረት ቁጥጥርና የሥርጭት አገልግሎት እንዲኖር ማድረግ፣ የተቋሙን ቋሚና ተንቀሳቃሽ ንብረት በማስተዳደር ወጪ ቆጣቢ የሀብት አጠቃቀም ሥርዓት ማስፈን፣

3.3. የአገልግሎት አሰጣጡን እና የንብረት አያያዙን የተቀላጠፈ ለማድረግ ቀጣይነት ያለው ክትትልና ግምገማ በማድረግ አሠራሩን ማሻሻል፣

3.4. ዘመናዊ የመረጃ ሥርዓት የመጠቀም ግንዛቤን በማዳበርና የሥራ ግንኙነትን በመፍጠር የአገልግሎት አሰጣጡን የተሻለ ማድረግ፣

3.5. የሥራ ሂደቱን የሠራተኞች አቅም በመገንባት የአገልግሎት አሰጣጡን ማሻሻል፣

3.6. ምቹና ደህንነቱ የተጠበቀ የሥራ አካባቢ እንዲኖር ማድረግ፣

3.7. ሠራተኛውን ከተጠያቂነትና ከኃላፊነት ጋር በራስ የመወሰን ብቃት በማሳደግ፣ የአገልግሎት አሰጣጡን የተሻለ ማድረግ፣

4. ከዕይታዎች አንፃር የተቀመጡ የደጋፊ የሥራ ሂደት ግቦች (Perspectives)

1. የተገልጋዩ ዕይታ፣
   - ከውስጥና ከውጭ ተገልጋዮች ጋር የዕለት ተዕለት ግንኙነትና የፍላጐት ዳሰሳ በማድረግ የአገልግሎት አሰጣጥ ጥራትንና ቅልጥፍናን ማሻሻል፣

2. የፋይናንስ አጠቃቀም ዕይታ፣
   - የተቋሙን የሀብት አጠቃቀም ውጤታማነትን ለማሻሻል ወጪ ቆጣቢ እና ፍትሃዊ የሀብትና የንብረት አስተዳደር ሥርዓት በማስፈን በአግባቡ ጥቅም ላይ እንዲውል ማድረግ፣

3. የወስጥ አሠራር ዕይታ፣
   - የአገልግሎት አሰጣጡን በቀጣይነት በመፈተሽ የተሻለ፣ ፈጣን፣ቀልጣፋና ጥራት ያለው አገልግሎት መስጠት፣

4. የመማማርና ዕድገት ዕይታ
   - በየደረጃው የሚገኘውን የሥራ አመራር ብቃት ማጐልበት፣ዕውቀትና ክህሎትን በስልጠናና በመማማር ማዳበር፣ ዘመናዊ የአሠራርና የመረጃ አያያዝ ዘዴን በመጠቀም አሠራርን ማሻሻል፡፡

5. የደጋፊ የሥራ ሂደት የግቦች መግለጫ

ተ.ቁ	የተቋሙ ግብ	የደጋፊ የሥራ ሂደቱ ግብ	የግብ መግለጫ	የግቡ ውጤት
1	የመረጃ አቅርቦት፣ ሥርጭትና ኮሙኒኬሽን ማጐልበት	• የመረጃ አቅርቦቱን ማሻሻልና ሥርጭቱን ፈጣንና ቀልጣፋ ማድረግ፣	• በዘመናዊ የመረጃ አያያዝ እና የተለያዩ የመረጃ ግንኙነትና ሥርጭት ዘዴዎች በመጠቀም እና በመታገዝ የንብረት አያያዝና አስተዳደርን፣የሪከርድ አመራርና አሠራርን፣የላይብረሪ ክምችትና አደረጃጀትን በማሻሻል ለተገልጋዮች እና ለባለድርሻ አካላት የተሻለ አገልግሎት መስጠት፣	• ደረጃውን የጠበቀ የመረጃ አቅርቦት • የተሻለ የንብረት አያያዝና ቁጥጥር ሥርዓት • ለተገልጋዮች የተሰጠ ፈጣንና ቀልጣፋ አገልግሎት
2	የሀብት አጠቃቀም ውጤታማነትን ማሻሻል	• በዘመናዊ የመረጃ አያያዝ ዘዴ የታገዘ ግልጽና ቀልጣፋ የንብረት ቁጥጥርና የሥርጭት አገልግሎት እንዲኖር ማድረግ፣ • የተቋሙን ቋሚና ተንቀሳቃሽ ንብረት በማስተዳደር ወጪ ቆጣቢ የሀብት አጠቃቀም ሥርዓት ማስፈን፣	• በንብረት አስተዳደር መመሪያ መሠረት የተቋሙን ሀብትና ንብረት አስተዳደሩን፣ አያያዝና አጠቃቀሙን በመከታተል ፍትሃዊ የሀብት አጠቃቀምን ተግባራዊ ማድረግ፣	• በአግባቡ የተጠበቀ እና ለታለመለት ግብ የዋለ የተቋሙ ሀብት፣

ተ.ቁ	የተቋሙ ግብ	የደጋፊ የሥራ ሂደቱ ግብ	የግብ መግለጫ	የግቡ ውጤት
3	የክትትልና ግምገማ ሥርዓቶችን ማጠናከር	• የአገልግሎት አሰጣጡንና የንብረት አያያዙን የተቀላጠፈ ለማድረግ ተከታታይ ክትትልና ግምገማ በማድረግ አሰራሩን ማሻሻል ።	• የሪከርድ፣የሠነድ፣የጠቅላላ አገልግሎት እና የንብረት አደረጃጀት ሥርጭት እና አወጋገድ ወቅታዊ የአሠራር ሥርዓት ክትትልና ግምገማ ማጠናከር ፣ በአፈፃፀም ሂደቱ የታዩትን ተጨባጭ ለውጦችንና ችግሮችን በመለየት የመፍትሄ እርምጃ መውሰድ፣ በባለድርሻ አካላት መካከል ኮሙኒኬሽንን በማጠናከር ወጥና የተጣጣመ የሠነድ ልውውጥ ሥርዓት እንዲኖር ማድረግ።	• ወቅቱን የጠበቀ የአፈፃፀም ሪፖርት • በክትትልና ግምገማ ውጤት መሠረት የተፈቱ ችግሮች
4	የመረጃ ልውውጥ ሥርዓትን ማሻሻል	• ዘመናዊ የመረጃ ሥርዓት የመጠቀም ግንዛቤን በማዳበርና የሥራ ግንኙነትን በመፍጠር የአገልግሎት አሰጣጡን የተሻለ ማድረግ፣	• በተቋሙ ውስጥና ከተቋሙ ውጭ ከሚገኙ ባለድርሻ አካላት ጋር ያለውን የመረጃ ልውውጥ ሥርዓት ማጠናከር፣ የመረጃ አያያዝ፣አደረጃጀትና ልውውጥ ሥርዓቱን ማሻሻል።	• የተጠናከረ ዘመናዊ የመረጃ አያያዝ፣ አደረጃጀትና ልውውጥ • ወቅቱን የጠበቀ የአፈፃፀም ሪፖርት
5	የሰው ኃይል ዕውቀት፣ክህሎትና አመለካከትን ማሳደግ	• የሥራ ሂደቱን የሠራተኞች አቅም በመገንባት የአገልግሎት አሰጣጡን ማሻሻል፣	• የተቋሙን ተልዕኮ ለማሳካት ድጋፍ መስጠት የሚችል ዕውቀትና ክህሎቱ የተገነባ የሰው ኃይል እንዲኖር የማያቋርጥ የመማማር ልምድ ማዳበር፣ የአመለካከት ለውጥ ማምጣት የሚያስችል የተግባቦት ሥራ መስራት።	• የአመለካከት ለውጥ ያመጡ ሠራተኞች • ከፍተኛ የሥራ አፈፃፀም ውጤት ያስመዘገቡ ሠራተኞች

ተ.ቁ	የተቋሙ ግብ	የደጋፊ የሥራ ሂደቱ ግብ	የግብ መግለጫ	የግቡ ውጤት
6	የሥራ አካባቢ ምቹነትን ማሻሻል	• ምቹና ደህንነቱ የተጠበቀ የሥራ አካባቢ እንዲኖር ማድረግ።	• በተቋሙ በተዘረጉ አዳዲስ የአሠራር ሥርዓቶች ደንቦችና መመሪያዎች መሠረት በማድረግ ሠራተኛውን እንደ ሥራው ባህሪ በተረጋጋ ሁኔታ ውስጥ ሆኖ ስራዎቹን ለማከናወን የሚያስችል ሁሉ አቀፍ፣ ግልፅና ፍትሃዊ የሆነ ምቹና ፍላጐቱን ለመመለስ የሚያስችል ፈጣን፣ ቀልጣፋና ጥራት ያለው አገልግሎት መስጠት።	• በስራ አካባቢ ምቹነት የረኩ ሠራተኞችና ባለድርሻ አካላት
7	የአመራር ብቃትን ማሻሻል	• ሠራተኛውን ከተጠያቂነትና ከኃላፊነት ጋር በራስ የመወሰን በቃት በማሳደግ የአገልግሎት አሰጣጡን የተሻለ ማድረግ ።	• በደጋፊ የሥራ ሂደቱ በየደረጃው የሚገኙ የሥራ አመራር ዕውቀትና ክህሎት የሚያድግበትን መንገድ በማሻሻል ከኃላፊነት ከግልጽነትና ከተጠያቂነት ጋር በራስ የመተማመን የውሳኔ አሰጣጥ ላይ ተሳታፊ ማድረግና ማብቃት።	• የተሻለ የመወሰን የአመራር ብቃት ያስመዘገቡ ሠራተኞች

6. የደጋፊ የሥራ ሂደት ተገልጋዮች/ባለድርሻ አካላት ትንተና

ተ.ቁ	ተገልጋዮች/ባለድርሻ አካላት	የደጋፊ የሥራ ሂደቱ ከተገልጋዮች ከባለድርሻ አካላት የሚፈልጋቸው	ተገልጋዮች/ባለድርሻ አካላት የሚፈልጓቸው አገልግሎቶች	የተጠበቀ ውጤት ባይሟላ የሚኖረው ምላሽና የሚያስከትለው ተጽዕኖ	የተገልጋዮች /የባለድርሻ አካላት ተፅዕኖ ደረጃ
1	▪ የተቋሙ የበላይ አመራር አካላት	▪ መልካም አስተዳደር ▪ እኩልነትና መድልዎ የሌለበት አሠራር ▪ ለመልካም ሥራ ዕውቅና መስጠት (Recognition) ▪ የማበረታቻ ሥርዓት መኖር ▪ ፈጣን የአመራር ውሳኔ አሰጣጥ	▪ ለውሳኔ አሰጣጥ፣ ለፖሊሲዎችና ስትራቴጂዎች ቀረፃ ግብአት የሚሆኑ መረጃዎች ▪ ፈጣንና ቀልጣፋ የሎጂስቲክስ አቅርቦት እና አገልግሎት ▪ ምቹና ደህንነቱ የተጠበቀ የሥራ አካባቢ	▪ በአመራርና በአሰራር ሂደቱ ላይ አሉታዊ ተፅዕኖ ያሳድራል	▪ ከፍተኛ
2	▪ የተቋሙ የሥራ ሂደቶች፣ አገልግሎቶች፣ ጽ/ቤቶች	▪ ከተቋሙ የሚመነጩ ጥናታዊ ጽሁፎችና ዶክመንቶች፣ ▪ ግልጽ የፍላጐት ጥያቄ፣ ▪ የግዥን ጥያቄ መሠረት ያደረገ የንብረት ጥያቄ፣ ▪ በቂ የጊዜ ገደብ የተሰጠው የመረጃ ሥርጭት፣ ▪ የተሟላና የተቀናጀ የተሽከርካሪ ስምሪት ፍላጐት፣ ▪ ግልጽና ፍትሃዊ የበጀት ፍላጐት ድልድል፣ ▪ የአመለካከት ለውጥ	▪ ፈጣንና ቀልጣፋ የሎጂስቲክስ አቅርቦትና አገልግሎት ▪ ምቹና ደህንነቱ የተጠበቀ የሥራ አካባቢ ▪ የተሟላና ፈጣን የንብረት አቅርቦት ▪ ወቅቱን የጠበቀ፣ ፈጣንና ቀልጣፋ የመረጃ አቅርቦት፣ አደረጃጀት እና ሥርጭት፣ ▪ ፈጣን የጥገና የኮሙኒኬሽን የሕትመትና የትራንስፖርት ምላሽ ▪ የተሟላ የንብረት ይዞታ ማረጋገጫ	▪ የሥራ መጓተትና እንቅፋት ▪ ያልተረጋጋ የሥራ አካባቢ ▪ ውጤታማ የአገልግሎት አሰጣጥ አለመኖር ▪ በተቋሙ ስትራቴጂያዊ ግቦች ስኬታማነት ላይ አሉታዊ ተጽዕና ይኖረዋል፡፡	▪ ከፍተኛ

ተ.ቁ	ተገልጋዮች/ባለድርሻ አካላት	የደጋፊ የሥራ ሂደቱ ከተገልጋዮች ከባለድርሻ አካላት የሚፈልጋቸው	ተገልጋዮች/ባለድርሻ አካላት የሚፈልጓቸው አገልግሎቶች	የተጠበቀ ውጤት ባይሟላ የሚኖረው ምላሽና የሚያስከትለው ተጽዕኖ	የተገልጋዮች /የባለድርሻ አካላት ተፅዕኖ ደረጃ
3	▪ የመ/ቤቱ ሠራተኞች	▪ መልካም ሥነምግባር ▪ የአሠራር ሥርዓቱን የተከተለ የአገልግሎት ጥያቄ ▪ አግባብነት ያለውና ወጪ ቆጣቢ የንብረት አጠቃቀም ▪ ለመንግሥት ንብረት የባለቤትነት፣ የኃላፊነትና የተጠያቂነት ስሜት እንዲኖር	▪ ምቹና ደህንነቱ የተጠበቀ የሥራ አካባቢ ▪ ፈጣንና ቀልጣፋ አገልግሎት ▪ በአግባቡ የተያዘና የተደራጀ መረጃ ▪ የሎጂስቲክስ አቅርቦት	▪ ያልተረጋጋ የሥራ አካባቢ ▪ ሥራን በአግባቡ ማከናወን ያለመቻል ▪ የሥራ ተነሳሽነት ይቀንሳል	ከፍተኛ
4	▪ የፌዴራልና የክልል ባለ በጀት መ/ቤቶች	▪ የአሠራር ሥርዓቱን የተከተለና ወቅቱን የጠበቀ የአገልግሎት ጥያቄ	▪ የተለያዩ ሞዴሎችና ቅጾች ▪ ወቅቱን የጠበቀ የመረጃ ልውውጥና አገልግሎት ▪ የቅጾች የዋጋ ማቅረቢያ ▪ የተሻከርካሪ ዕደላ ▪	▪ በመንግሥት ፋይናንስ እንቅስቃሴ ላይ አሉታዊ ተጽዕኖ ያሳድራል ▪ ባለበጀት መ/ቤቶች በዕቅዳቸው መሠረት ሲያከናውኑ የሚገባቸውን ሥራ ማከናወን ያለመቻል፡፡	▪ ከፍተኛ

ተ.ቁ	ተገልጋዮች/ባለድርሻ አካላት	የደጋፊ የሥራ ሂደቱ ከተገልጋዮች ከባለድርሻ አካላት የሚፈልጋቸው	ተገልጋዮች/ባለድርሻ አካላት የሚፈልጓቸው አገልግሎቶች	የተጠበቀ ውጤት ባይሟላ የሚኖረው ምላሽና የሚያስከትለው ተጽዕኖ	የተገልጋዮች /የባለድርሻ አካላት ተፅዕኖ ደረጃ
5	▪ የመንግሥትና የግል ከፍተኛ የትምህርት ተቋማት ግለሰቦች	▪ የተሟላ የአሠራር ሥርዓት የተከተለ የአገልግሎት ጥያቄ	▪ ለጥናትና ለምርምር ሥራዎች (የማክሮ ኢኮኖሚ ፖሊሲዎችና ዕቅዶች የመንግሥት ፋይናንስ፣ የውጭ ሀብት ግኝትና አስተዳደር እና ሌሎች) የመረጃ አገልግሎት	▪ በጥናትና በምርምር ሥራዎች ላይ አሉታዊ ተጽዕኖ ያሳድራል	▪ መካከለኛ
6	▪ መንግሥታዊና መንግሥታዊ ያልሆኑ ድርጅቶች	▪ የተሟላና የአሠራር ሥርዓት የተከተለ የአገልግሎት ጥያቄ ▪ የተፋጠነ የተቋሙ የጥገና አገልግሎት	▪ ለጥናትና ለምርምር ሥራዎች (የማክሮ ኢኮኖሚ ፖሊሲዎችና ዕቅዶች የመንግሥት ፋይናንስ፣ የውጭ ሀብት ግኝትና አስተዳደር እና ሌሎች) የመረጃ አገልግሎት ▪ ወቅቱን የጠበቀ የአገልግሎት ክፍያዎች አፈፃፀም	▪ ሥራን በአግባቡና በወቅቱ ማከናወን አለመቻል ▪ ያልተረጋጋ የሥራ አካባቢ	▪ ከፍተኛ
7	▪ ብሔራዊ ቤተመጻሕፍትና ቤተመዛግብት ኤጀንሲ	▪ የሪከርድ አያያዝ መመሪያዎች ▪ አዋጆች ▪ ወቅቱን እና የሪከርድ አወጋገድ ሥርዓቱን የጠበቀ የሪከርድ አወጋገድ	▪ ታሪካዊ ፋይዳ ያላቸው መረጃዎችና መዛግብቶች	▪ የተቋሙን ታሪክ ለቀጣይ ትውልደ ጠብቆ በማስተላለፍ ላይ አሉታዊ ተጽዕኖ ያሳድራል፡፡	▪ መካከለኛ

7. የደጋፊ የሥራ ሂደት የግብ መለኪያዎች

ተ.ቁ	የተገልጋይ እይታ	መለኪያ
1.	የመረጃ አቅርቦቱን ማሻሻልና ሥርጭቱን ፈጣንና ቀልጣፋ ማድረግ፣	• የተሻለ አገልግሎት ያገኙ ተገልጋዮች ርካታ በመቶኛ፣ • በሪከርድ አደረጃጀትና ሥርጭት የረኩ ተገልጋዮች ርካታ በመቶኛ፣ • በመረጃ አረጃጀቱ የረኩ ተገልጋዮች በመቶኛ፣ • በንብረት፣በትራንስፖርትና ጋራዥ፣በሕትመት እና በምድረ ግቢ አገልግሎት የረኩ ተገልጋዮች በመቶኛ
2.	በዘመናዊ መረጃ አያያዝ ዘዴ የታገዘ ግልጽና ቀልጣፋ የንብረት ቁጥጥርና የሥርጭት አገልግሎት እንዲኖር ማድረግ፣	• በንብረት መረጃ አያያዝና ቁጥጥር የረኩ ተገልጋዮች በመቶኛ፣
3.	ምቹና ደህንነቱ የተጠበቀ የሥራ አካባቢ እንዲኖር ማድረግ	• በምድረ ግቢና በቢሮ የሥራ ምቹነትና ደህንነት የረኩ ተገልጋዮች በመቶኛ፣
4	ዘመናዊ የመረጃ ሥርዓት የመጠቀም ግንዛቤን የማዳበርና የሥራ ግንኙነት በመፍጠር የአገልግሎት አሰጣጡን የተሻለ ማድረግ፣	• ዘመናዊ መረጃ አጠቃቀም እውቀትን ያዳበሩ ሠራተኞች በመቶኛ፣ • በአሠራር ሂደቱ ቅልጥፍና እና ፈጣን አገልግሎት የረኩ ደንበኞች በመቶኛ፣
	የፋይናንስ ዕይታ	
5.	የተቋሙን ቋሚና ተንቀሳቃሽ ንብረት በማስተዳደር ወጪ፣ ቆጣቢ የሀብት አጠቃቀም ሥርዓት ማስፈን፣	• በንብረት አያያዝ፣አቅርቦትና ሥርጭት የረኩ ተገልጋዮች በመቶኛ • አግባብነት ባለውና ወቅቱን በጠበቀ ግዥና ንብረት ሥርጭት የረኩ ደንበኞች በመቶኛ፣ • ክትትል የተደረገባቸው ከሥራ ጋር ተያያዥነት የሌላቸው የንብረት ጥያቄዎች በመቶኛ፣

	የአሠራር ዕይታ	መለኪያ
6	የአገልግሎት አሰጣጡንና የንብረት አያያዙን የተቀላጠፈ ለማድረግ በቀጣይነት ክትትልና ግምገማ አሰራሩን ማሻሻል፣	• በተቀላጠፈና በተሻሻለ የአሠራር ሂደት አገልግሎት የረኩ ተገልጋዮች በመቶኛ ፣ • አሠራር ሥርአቱን ለማሻሻል የተደረገ ክትትልና ግምገማ፣ • በንብረት አያያዝና አደረጃጀት ክንውን የረኩ ተገልጋዮች፣
	የመማማር ዕይታ	መለኪያ
7	የሥራ ሂደቱን የሠራተኞች አቅም በመገንባት እና በራስ የመወሰን ብቃት በማሳደግ የአገልግሎት አሰጣጡን ማሻሻል፣	• በእርስ በርስ መማማር እውቀትና ክህሎትን ያዳበሩ ሠራተኞች ፣ • ከሥራ ሂደቱ የቀረቡ የሥልጠና ጥያቄዎች፣ • በተሻሻለ አገልግሎት አሰጣጥ የረኩ ተገልጋዮች በመቶኛ፣

1. የመለኪያ መግለጫ

ተ.ቁ	ግብ	የመለኪያ መጠሪያ	ቀመር	የቀመሩ መግለጫ	መስፈሪያ	የመረጃ ምንጭ	መረጃ የሚሰበሰብበት ድግግሞሽ	መረጃውን የተነተነው ትክክለኛነቱን ያረጋገጠው
1	• የመረጃ አቅርቦቱን ማሻሻልና ሥርጭቱን ፈጣንና ቀልጣፋ ማድረግ	• የተሻለ አገልግሎት ያገኙ ተገልጋዮች እርካታ በመቶኛ	• እርካታ ያገኙ ተገልጋዮች /ባለድርሻ አካላት ላይ አጠቃቀም ላይ ናሙና ብዛት X100	• በናሙናነት ከተወሰዱ የመረጃ ተጠቃሚዎች ውስጥ እርካታ ያገኙትን ከጠቅላላ የናሙና ብዛት በማነፃፀር የሚሰላ	• በመቶኛ	• ደጋፊ የሥራ ሂደቶች ማስተባበሪያ እና የሥራ ክፍሎች	• በየ ዓመቱ	• ደጋፊ የሥራ ሂደት
2	• በዘመናዊ የመረጃ አያያዝ ዘዴ የታገዘ ግልፅና ቀልጣፋ የንብረት ቁጥጥርና የሥርጭት አገልግሎት እንዲኖር ማድረግ፣ የተቋሙን ቋሚና ተንቀሳቃሽ ንብረት በማስተዳደር ወጪ ቆጣቢ የሀብት አጠቃቀም ሥርዓት ማስፈን	• በንብረት መረጃ አያያዝና ቁጥጥር የረኩ ተገልጋዮች በመቶኛ	• እርካታ ያገኙ ተገልጋዮች /ባለድርሻ አካላት አጠቃላይ ናሙና ብዛት X100	• በናሙናነት ከተወሰዱ የመረጃ ተጠቃሚዎች ውስጥ እርካታ ያገኙትን ከጠቅላላ የናሙና ብዛት በማነፃፀር የሚሰላ	• በመቶኛ	• ደጋፊ የሥራ ሂደቶች ማስተባበሪያ እና የሥራ ክፍሎች	• በየ ዓመቱ	• ደጋፊ የሥራ ሂደት
3	• ምቹና ደህንነቱ የተጠበቀ የሥራ አባባቢ እንዲኖር ማድረግ	• የሠራተኛ ዕርካታ	• በቢሮ አካባቢ በሥራ ምቹነትና ደህንነት የረኩ ተገልጋዮች በናሙናነት የተወሰዱ ተገልጋዮች X100	• በየጊዜው ከሚሰራጭ የሠራተኛ እርካታ መለኪያ መጠይቅን መሠረት ያደረገ	• በመቶኛ	• ደጋፊ የሥራ ሂደት ማስተባበሪያና የሥራ ክፍሎች	• በዓመት	• የደጋፊ የሥራ ሂደት

ተ.ቁ	ግብ	የመለኪያ መጠሪያ	ቀመር	የቀመሩ መግለጫ	መስፈሪያ	የመረጃ ምንጭ	መረጃ የሚሰበሰ ብበት ድግግሞሽ	መረጃውን የተነተነው ትክክለኛነቱን ያረጋገጠው
4	• በዘመናዊ የመረጃ ሥርዓት የመጠቀም ግንዛቤን የማዳበርና የሥራ ግንኙነት በመፍጠር የአገልግሎት አሠጣጡን የተሻለ ማድረግ	• በዘመናዊ መረጃ አጠቃቀም እውቀት የዳበሩ ሠራተኞችና አሠራር ሂደቱ ቀልጣፋ አገልግሎት የረኩ ተገልጋዮች	• የአጠቃቀም ሥርዓቱን ያዳበሩ ሠራተኞች በመቶኛ • በቀልጣፋ አገልግሎቱ የረኩ ደንበኞች፣በናሙና ነት የተወሰዱ ተገልጋዮች X100	• በዘመናዊ አሠራር ሥርዓት ተጠቃሚ የሆኑ ሠራተኞች የሚወጡትን አስተያየት መሠረት ያደረገ	• በመቶኛ	• ደጋፊ የሥራ ሂደቶች ማስተባበሪያ እና የሥራ ክፍሎች	• በዓመት	• የደጋፊ የሥራ ሂደት
5	• የተቋሙን ቋሚና ተንቀሳቃሽ ንብረት በማስተዳደር ወጪ ቆጣቢ የሀብት አጠቃቀም ሥርዓትን ማስፈን	• በንብረት አያያዝ፣ አቅርቦትና ሥርጭት ርካታ ያገኙ ተገልጋዮች በመቶኛ	• በአቅርቦትና ሥርጭት ርካታ ያገኙ ተገልጋዮች፣ ሰናሙና ብዛት X100	• በናሙናነት ከተወሰዱ ተገልጋዮች ውስጥ ርካታ ያገኙትን ከጠቅላላ የናሙና ብዛት በማነፃፀር የሚሰላ	• በመቶኛ	• ደጋፊ የሥራ ሂደቶች ማስተባበሪያ እና የሥራ ክፍሎች	• በየዓመቱ	• ደጋፊ የሥራ ሂደት
6	• የአገልግሎት አሰጣጡንና የንብረት አያያዙን የተቀላጠፈ ለማድረግ በቀጣይነት ክትትልና ግምገማ ማድረግ	• በአደረጃጀቱና በአገልግሎት አሰጣጡ የረኩ ደንበኞች በመቶኛ	• በአደረጃጀቱና በአገልግሎት አሰጣጡ የረኩ ደንበኞች ሰናሙና ብዛት X100	• በናሙናነት ከተወሰዱ ተገልጋዮች ውስጥ ርካታ ያገኙትን ከጠቅላላ ናሙና ብዛት በማነፃፀር የሚሰላ	• በመቶኛ	• ደጋፊ የሥራ ሂደቶች ማስተባበሪያ እና የሥራ ክፍሎች	• በየዓመቱ	• ደጋፊ የሥራ ሂደት

ተ.ቁ	ግብ	የመለኪያ መጠሪያ	ቀመር	የቀመሩ መግለጫ	መስፈሪያ	የመረጃ ምንጭ	መረጃ የሚሰበሰ ብበት ድግግሞሽ	መረጃውን የተነተነው ትክክለኛነቱን ያረጋገጠው
7	• የሥራ ሂደቱን የሠራተኞች አቅም በመገንባት እና በራስ የመወሰን ብቃት በማሳደግ የአገልግሎት አሰጣጡን ማሻሻል	• ዕውቀትና ክህሎት ያዳበሩ ሠራተኞች እና በተሻሻለ የአገልግሎት አሰጣጥ የረኩ ተገልጋዮች በመቶኛ	• በሥራ አፈፃፀማቸው ውጤት ያስመዘገቡና በአገልግሎት አሰጣጡ የረኩ ደንበኞች፣ለናሙና ብዛት X100	• ከሥራ አፈፃፀም ሪፖርትና ከተገልጋዮች በናሙናነት ከተወሰዱ ተገልጋዮች ርካታ ያገኙ ጠቅላላ የናሙና ብዛት የሚሰላ	• በመቶኛ	• የደጋፊ የሥራ ሂደትና የሥራ ክፍሎች	• በየዓመቱ	• ደጋፊ የሥራ ሂደት

9. የደጋፊ የሥራ ሂደት የ2003 ኢላማዎች (Targets)

ተ.ቁ	ግብ	የመለኪያ	የአፈፃፀም መለኪያ (Baseline)	የኢላማ ምንጮች	የአፈፃፀም ደረጃዎች (Threshold)			ኢላማ
					አረንጓዴ	ቢጫ	ቀይ	2003
1	• የመረጃ አቅርቦቱን ማሻሻልና ሥርጭቱን ፈጣንና ቀልጣፋ ማድረግ	• በተሻለ አደረጃጀትና አገልግሎት አሰጣጥ ርካታ የገኙ ተገልጋዮች በመቶኛ	60	ደጋፊ የሥራ ሂደት	≥ 65	60-65	≤ 60	65
2	• በዘመናዊ የመረጃ አያያዝ ዘዴ የታገዘ ግልጽና ቀልጣፋ የንብረት ቁጥጥርና የሥርጭት አገልግሎት እንዲኖር ማድረግ፣ የተቋሙን ቋሚና ተንቀሳቃሽ ንብረት በማስተዳደር ወጪ ቆጣቢ የሀብት አጠቃቀም ሥርዓት ማስፈን	• በንብረት መረጃ አያያዝና ቁጥጥር የረኩ ተገልጋዮች በመቶኛ	90	ደጋፊ የሥራ ሂደት	≥ 93	90-93	≤ 90	93
3	• ምቹና ደህንነቱ የተጠበቀ የሥራ አባባቢ እንዲኖር ማድረግ	• የተገልጋይ ዕርካታ በመቶኛ	50	ደጋፊ የሥራ ሂደት	≥ 65	50-66	≤ 50	65

ተ.ቁ	ግብ	የመለኪያ	የአፈፃፀም መለኪያ (Baseline)	የኢላማ ምንጮች	የአፈፃፀም ደረጃዎች (Threshold)			ኢላማ
					አረንጓዴ	ቢጫ	ቀይ	2003
4	• በዘመናዊ የመረጃ ሥርዓት የመጠቀም ግንዛቤን የማዳበርና የሥራ ግንኙነት በመፍጠር የአገልግሎት አሠጣጡን የተሻለ ማድረግ	• የተገልጋይ ዕርካታ በመቶኛ	50	ደጋፊ የሥራ ሂደት	≥ 60	50-60	≤ 50	60
5	• የተቋሙን ቋሚና ተንቀሳቃሽ ንብረት በማስተዳደር ወጪ ቆጣቢ የሀብት አጠቃቀም ሥርዓትን ማስፈን	• የተገልጋይ ዕርካታ በመቶኛ	75	ደጋፊ የሥራ ሂደት	≥ 80	75-80	≤ 75	80
6	• የአገልግሎት አሰጣጡንና የንብረት አያያዙን የተቀላጠፈ ለማድረግ በቀጣይነት ክትትልና ግምገማ ማድረግ	• የዕቅድና የአፈፃፀም ሪፖርት	50	ደጋፊ የሥራ ሂደት	≥ 60	50-60	≤ 50	60
7	• የሥራ ሂደቱን የሠራተኞች አቅም በመገንባትና በራስ የመወሰን ብቃት በማሳደግ አገልግሎት አሰጣጡን ማሻሻል	• የተገልጋይ ዕርካታ በመቶኛ	50	ደጋፊ የሥራ ሂደት	≥ 60	50-60	≤ 50	60

10. ከተገልጋዮች የተሰባሰቡ የመጠይቅ ምላሾች

የላይብረሪ አገልግሎት

ከክምችት አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- ክምችት ደህና ነው
- ክምችት በማም ጥሩ ነው
- ክምችቱ አንፃራዊ በሆነ መልኩ ደህና ነው

- ጊዜውን የጠበቀ መጻሕፍት ቢገዙ
- በአገልግሎት ብዛት የተጎዱ መጻሕፍት በአዲስ ቢተኩ
- ወቅታዊ ክምችትና አገልግሎቱ በNetwork ቢታገዝ
- ክምችቱ ወቅታዊ ቢሆን/በተለይ በተለይ ፋይናንስ፣ ኢኮኖሚክስ፣ ታሪክ፣ አማርኛ ልቦለድ/
- አዳዲስ መጻሕፍት በዓይነትና መጠን ቢጨመር
- ከክምችት አንፃር በዘመናዊና በአዳዲስ መጻሕፍት ቢጨመር
- የአማርኛ መጻሕፍት ያረጁና የቆዩ ስለሆነ በአዲስ ቢተኩ
- ወቅታዊ፣ ሚዛናዊ ክምችት በተለይ fictions ቢኖሩ
- የተሻሻሉ መጻሕፍት ቢመጡ በዓይነትም ሆነ በመጠን ክምችቱ ቢሻሻል
- በተጠየቀው መሠረት አዳዲስና የተሻሻሉ መጽሐፍት ቢገዙልን
- ወቅታዊ የሆነ collection ቢኖር፣ ከመ/ቤቱ mandate ጋር ተያያዥነት ያላቸው አዳዲስ መዛሕፍት በየዓመቱ ቢገዙ፣ ጥናቶች ቢኖሩ
- ወቅታዊ ክምችት ቢኖር፣ የውስጥና የውጭ ተጠቃሚዎችን ያማከለ ክምችት ቢኖር
- ወቅታዊ የEducation መዛሕፍት ቢኖር
- ክምችቱ ወቅታዊ ያለመሆኑ ትልቅ ችግር ነው
- Reference ማጣቀሻ መጻሕፍት ጊዜ ያለፈባቸው በመሆናቸው አዳዲስ ቢገቡ
- የቆዩ ልቦለድ መጻሕፍት ናቸው
- አዳዲስ መጻሕፍት በፍጥነት አይገዙም
- በየጊዜው የሚወጡ መጻሕፍት ቢኖሩ

- ሁሉንም የሥራ ክፍሎች ሚዛናዊነት የጠበቀ ክምችት አለመኖር
- በመ/ቤቱ የሚዘጋጁ ጥናታዊ ሥራዎች በላይብረሪ ቢሰባሰቡ
- የሥራ ሂደቶችን ፍላጎት ያማከለ ክምችት ቢኖር
- ለሠራተኞች ብቻ ሳይሆን ለውጪ ተጠቃሚዎችም በቂ ክምችት ቢኖር
- የሁሉቱም ግቢ ላይብረሪ ተመሳሳይ ኮሌክሽን ቢሆን
- በሀገር ውስጥና በውጭ ጉዳይ ላይ የተጻፉ መዛሕፍት የሉም፣ አዳዲስ የልቦለድ መዛሕፍት ያስፈልጋል
- ከመ/ቤቱ ዓላማ ጋር ተዛማጅነት ያላቸው ጎትመቶች ቢኖሩ

- የተለያዩ መጽሔቶችና ጋዜጦች ቢጨመሩ፣ ወቅታቸውን ጠብቀው ቢመጡ
- ጋዜጣዎች ወቅቱን ጠብቀው እንዲመጡ ቢደረግ
- ጋዜጣና መፅሔቶች ያንሳሉ
- Journals መፅሔት፣ የጥናትና ምርምር በበቂ ቢኖር
- Reporter እና ጋዜጦች ከ2 እና ከ3 ኮፒ በላይ ቢኖሩ
- የCD collection ቢኖር
- Ethics ላይ መጻሕፍት ቢኖሩ
- ወቅታዊ የሆኑ Economics, Accounting መጻሕፍት ቢጨመሩ
- Finance & Financial Management – Maths English books እምብዛም የሉም ቢጨመር
- Leadership & Management ላይ መጽሐፍ በብዛት ቢኖር
- ልቦለድ መጽሐፍት ቢዝ
- የመማሪያ መጻሕፍት (text) ቢሻሻል
- የየሥራ ሂደቱ ዓመታዊ ሪፖርቶች ቢኖሩ
- በጀት በቋሚነት ቢያዝለት
- ጥናታዊ ሥራዎች ወደ ላይብረሪ ቢላኩ
- በየጊዜው የሚወጡ ጎትመቶችና መጻሕፍት በመግዛት ክምችቱ ወቅታዊ ቢደረግ፣ ለዚሁም በቂ በጀት ቢያዝለት፣ ከሁሉም የሥራ ክፍሎች ፍላጎት አንፃር በቂ የሆነ ክምችት ቢኖር
- ከተለያዩ የሀገር ውስጥና የውጭ ድርጅቶች ጋር ግንኙነት በመፍጠር የመረጃ ምንጮችን በማስባሰብ ለተገልጋዮች በቀላሉ ማግኘት የሚቻልበት አሠራር ቢተገበር

ከአደረጃጀት አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- አሁን ያለው ይዘት ጥሩ ስለሆነ በዚሁ ይቀጥል
- አሁን ያለው አደረጃጀት ጥሩ ነው
- አደረጃጀቱ ጥሩ ነው
- ጥሩ አደረጃጀት ነው
- አሁን ያለው አደረጃጀት ጥሩ ነው
- ጥሩ Automation ጅምር አለ ይቀጥል
- አያያዙ ጥሩ ነው
- አሁን ያለው አደረጃጀት ጥሩ ነው፣ ከዚህ በይበልጥ ቢሻሻል
- ኮምፒዩተራይዝድ አይደለም

- ያሉት መጻሕፍት በድህረገጽ ማወቅ የሚቻልበት ሁኔታ ቢፈጠር
- Electronic access ቢኖር
- የመረጃ አያያዝ ዘመናዊ ቢሆን
- Electronic Catalog ቢኖር
- ከቦታ ችግር አንፃር ውስጥ የተደረደሩ መጻሕፍት በግልጽ ቦታ ቢደረደሩ
- አሁን ያሉት የመ/ቤቱ ጥናቶች ታሪካዊ ፋይዳና አገራዊ ጠቀሜታ ያላቸው ስለሆኑ በዘመናዊ እና በአግባቡ የሚቀመጡበት ጥናት ቢደረግ
- እራሳችን አማርጠን የምንጠቀምበት ሁኔታ ቢፈጠር
- የመጻሕፍት ካታሎግ ሁሉም በሚያዩበት ቦታ ላይ ቢቀመጥ
- የየሥራ ሂደቶች ዶክመንቶች ተገልጋዮች በሚያመች መልኩ ቢቀመጡና ማግኘስ ቢቻል
- ተለይቶ ቢደራጅ Display Shelf ለአዳዲስ ገቢ መጻሕፍት ቢኖር

ከአገልግሎት አሰጣጥ አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- አገልግሎቱ በማም ጥሩ ነው
- አገልግሎት አሰጣጡ ጥሩ ነው
- አገልግሎቱ በማም ጥሩ ነው
- አገልግሎቱ በማም ጥሩ ነው
- አገልግሎቱ ጥሩ ነው
- አገልግሎት አሰጣጡ ቀልጣፋና ጥሩ ነው
- አገልግሎት አሰጣጡ በማም ጥሩ ነው በዚሁ ይቀጥል
- አገልግሎት አሰጣጡ የተሻለ ነው
- አገልግሎት አሰጣጡ በዚሁ ቢቀጥል
- መስተንግዶው ጥሩ ነው
- አገልግሎት አሰጣጡ በማም በማም የሚበረታታ ነው
- ጥሩ ነው
- አገልግሎት አሰጣጡ ጥሩ ነው
- ደህና ነው
- የውስት ጊዜ ቢራዘም
- Periodic ጉትመቶች እንደመጻሕፍት በጊዜ ገደብ እንዲመለሱ ቢደረግ
- በውስት የወጡ መጻሕፍት በወቅቱ እንዲመለሱ ለተጠቃሚዎች የማሳሰብ ሥራ ቢሰራ
- የውስት ጊዜ ያጥራል

- የውስት ፖኬት ቁጥር ቢጨመር ወደ ሰባት ከፍ ቢል
- የፖኬት ቁጥር ወደ አራት ከፍ ቢል
- ለተሻለና ለተቀላጠፈ አገልግሎት አስማጥ የሰው ኃይል መጨመር አለበት
- የተዋሱ መጻሕፍትን ተከታትሎ የማስመለስ ሂደት ቢጠናከር፣ ትጣት ቢኖር
- አዳዲስ የሚገቡ መጻሕፍት በማስታወቂያ ሥሌዳ ቢለጠፉ
- የፎቶ ኮፒ ሰርቪስ ቢኖር ለውስጥም ሆነ ለውጭ ተገልጋይ
- ስታትስ ለተጠቃሚው ክፍት ቢሆን
- User orientation ቢኖር
- ቅዳሜ፣ እሁድና ከሥራ ሰዓት ውጪ አገልግሎት ቢሰጥ ሠራተኛው ከሥራ ሰዓት ውጪ አገልግሎት የሚያገኝበት መንገድ ቢመቻች

ከላይብረሪ ቦታ ምቹነት አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- አካባቢው አመቺ ነው/ላይኛው ግቢ/፡ ታች ግቢ የፀጥታ ችግር አለበት
- የዋናው ግቢ ቦታ አመቺ አይደለም፡ ከዚህ የተነሳ የፀጥታ ችግር አለበት
- ባሉት መንደሮች ምክንያት ፀጥታው የተረጋጋ ባለመሆኑ የቦታ መሻሻል ቢደረግ
- የታችኛው ግቢ የተመቻቸ ቦታ አይደለም፡ ተጨማሪ ክፍሎች ቢሰሩ
- ላይብረሪው ጽዱና ለአንባቢ ምቹ ቢደረግ
- ሰፋ ያለ ቦታ ቢኖረው የበለጠ ምቹ ይሆናል
- ደረጃውን የጠበቀ ቤተመጻሕፍት ቢኖር
- አንድ ራሱን የቻለ ሕንፃ ሁለቱንም መያዝ የሚችል ቢኖር
- Library materials/furniture/ ስታንዳርድ የጠበቀ ቢሆን
- ሁለቱም ላይብረሪዎች በአንድ ቦታ የሚጠቃለሉበት መንገድ ቢኖር ከጊዜና ከወጪ አንፃር
- የቦታ ጥበት ይታያል
- የዋናው ግቢ ቦታ አንሷል፣ አመቺ አይደለም፡ ቦታው ፈጽሞ አመቺ አይደለም፡
- ለተገልጋዩም ለአገልግሎት ሰጪውም
- ተቋሙ ካለው አገራዊ ድርሻ አመቺና ራሱን የቻለ ጠንካራ የመረጃ ማዕከል መኖር
- ስላለበት ራሱን የቻለ ሕንፃ ቢታሰብ
- በቂ ብርሃን የሚገባበት ቦታ ቢሆን

- እንደ ስብሰባ አዳራሽ አንድ ራሱን የቻለ ሕንፃ ቢኖር
- ምቹነት ይጎለዋል
- የተሻለ የንባብ ቦታ ቢኖር
- ቦታው አመቺ አይደለም፡ የሌሎች ልምድ ቢታይ

- የምግብ ሽታ፡ ትዝታዚ፡ ፀጥታ፣ የሰፈር ጫጫታ ስላለበት አማራጭ ቦታ ቢፈለግ
- የቁጥር 1 ግቢ ላይብረሪ ምንጣፍ የሚያፍን ሽታ ለጤና በጣም አስቸጋሪ ስለሆነ
- ቢታሰብበት
- ዋናው ግቢ በበጋ ወቅት ከዩኒቨርስቲና አካባቢው ቆሻሻ ገንዳ ለተጠቃሚዎችና
- ለሠራተኞች የጤና ችግር እያስከተለ ነው፡ ተቀምጦ ለመጠቀም አያስችልም
- ቁጥር 1 ያለው ቤተመጻሕፍት ምቹና ለቤተመጻሕፍት ሊሆን የሚችል አይደለም፡
- በተለይ ከፍተኛ ትዝታዚ ያለው በመሆኑ በሠራተኞች ጤንነት ላይ ችግር
- የሚያመጣና በመጻሕፍትም ላይ ቢሆን ወደ ርጥበትና የገጾች መበላሸት ሁኔታ
- ሊያስከትል ይችላል
- ትዝታዚ አለው
- ቦታው ምቹ አይደለም፡ ተዝታዛ ነው፡ ሌላ ቦታ ቢፈለግ

- የቤተመጻሕፍት አተማመጥ ምቹ ነው/የላይኛው ግቢ/

የጠቅላላ አገልግሎት

ከስልክ አገልግሎት አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- የማዞሪያ ስልክ ጥሪ ቶሎ አይመልስም
- አሁን ያለው የስልክ አገልግሎት ጥሩ ሆኖ የመስመር መቆራረጥ ቢስተካከል
- የላይኛው ግቢ የማዞሪያ ስልክ ችግር አለ፡ ቶሎ አይነሳም
- የስልክ አገልግሎት ከመብራት ጋር የተያያዘ ስለሆነ ከመብራት መጥፋት ጋር የስልክ መቋረጥ ስለሚኖር ለወደፊት ቢታሰብበት
- ለሥራ ጉዳይ ወደ ተለያዩ መ/ቤቶች ለመደወል የማዞሪያ ስልክ ችግር አለ
- በኦፕሬተር በኩል የውጭ ጥሪ አገልግሎት ላይ ከፍተኛ ችግር ይታያል የሚሻሻልበት መንገድ ቢፈጠር
- በኢክስቴንሽን በኩል ያለው ችግር ከፍተኛ ነው፣ ይህ ችግር ከቦርድ ማነስ ይመስለናልና ቢስተካከል ለኦፕሬተሮቹም በቂ ሥልጠና ቢሰጥ

- የቀጥታ ስልክ ሥርጭት አነስተኛ ነው
- በክፍሉ አንድ ቀጥታ ስልክና ሁለት ኢክስቴንሽን ስልክ ቢኖር
- ጥሩ ነው፡ ይሁን እንጂ ለኮምፒዩተር ብልሽት ማስመዝገቢያ ተጨማሪ የውስጥ ስልክ ቢኖር

- በዚሮ የሚወጣበት ሁኔታ ቢመቻች
- የኢክስቴንሽ የስልክ ቀፎዎች ወጥነት ቢኖራቸው
- ስልክ ሲበላሽ ቶሎ የመጠገን ሁኔታ የለም፣ ይህ በሥራ ላይ ችግር ፈጥሯል
- የውስጥ ስልክ ጥገና ላይ አፋጣኝ እንዲሆን ክትትል ቢደረግ
- በማዞሪያ በኩል ወደ ሞባይል መደወል የሚቻልበት አግባብ ቢኖር

ከትራንስፖርትና ሰርቪስ አገልግሎት አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- የትራንስፖርት አገልግሎት የስምሪት ትንጅት የለም
- የትራንስፖርት የፔል አገልግሎት ከፍተኛ ዕጥረት አለ፣ ከታች ግቢ ወደ ላይ ግቢ እየተከደ

ማስፈቀድ፣ የፔል ስምሪት በሁለቱም ግቢ ቢደረግ የሰርቪስ አገልግሎት መቆራረጥ ችግር አለ

- የሰርቪስ አገልግሎት አጭርም ሆነ ረጅም መንገድ ቢያካትት
- በአንዳንድ የሰርቪስ መኪናዎች ላይ መጨናነቅ ስለሚታይ ተጨማሪ አማራጮች ቢኖሩ
- የፔል አሠራር ከቀድሞ የተሻለ አሠራር ቢሆንም በበለጠ የተፋጠነ አሰራር ቢሆን
- ለስብሰባ ወይም ለሥልጠና የሚያደርሱ ተሽከርካሪዎች ስምሪት ዕጥረት አለ
- በሥራ ሰዓት መውጫ አካባቢ ሾፌሮችን ወደ ሌላ ቦታ መላክ አግባብነት የለውም ይህ ቢታይ
- ሰርቪስ ባልተመደበባቸው ቦታዎች በአፋጣኝ ቢመደብ
- በአብዛኛው ለሥራ ጉዳይ መኪና የለም ስለሚባል በማም ተሰላችተናል ችግሩ ምን እንደሆነ ተፈትሾ ቢቀረፍ
- የሰርቪስ እንቅስቃሴ ጥሩ ሆኖ ሳለ አንድ ወጥ የሰዓት አጠቃቀም ቢኖር /በተለይ ከግቢ በሚነሱበት ጊዜ/ እንዲሁም በየሚጭኑበት ቦታ የሚደርሱበት ቢመሰን
- ሰርቪስ መስመር ሲቀየርና ሳይኖር አስቀድሞ ማስታወቂያ ቢለጠፍ
- የሰርቪስ መነሻና መድረሻ ፕሮግራም በየማቢያው በተራ ቢሆን ሁል ጊዜ በአንድ መስመር ብቻ ሲሆን ፍትሃዊ አይደለም/በቅርብ ዕርቀት በኩል/
- በቅርብ ያለን ሠራተኞች እንደ ቅርብ ዕርቀት ታይቶ እንድንጠቀም በመደረጉ ከፍተኛ መጉላላት ደርሶብናልና ይታሰብበት
- ለተሽከርካሪዎች ጥያቄ ምላሽ ሲሰጥ ፍትሃዊና ሁሉንም የዳሰሰ ቢሆን
- የሰርቪስ ተሽከርካሪዎች ለሌላ አገልግሎት ባይውሉ
- ቋሚ የሰርቪስ ሾፌሮች ቢመደቡ
- የሾፌሮች ዕጥረት ቢታሰብበት

- የሰርቪስ ቮፈሮች ለሰርቪስ ብቻ ቢመደቡ
- መኪና ለሥራ ሲፈለግ እንደግል ጥያቄ ይታያል
- በፔል አገልግሎት በኩል ችግር አለ፡ ከላይኛው ታችኛው ግቢ የሚደረግ የመንግሥት ሠነድ ይዞ መመላለስ አግባብ አይደለም ይታሰብበት
- ሁሉንም የሚዳስስ የሰርቪስ አገልግሎት ቢሰጥ የትርብ እሩት የሚባለው አሠራር ቢሻሻል
- በፔል አገልግሎት በኩል ከፍተኛ ችግር አለ፡ ለተጠየቀው ጥያቄ ምላሽ እንኳን በወቅቱ አይሰጥም/አለም ወይም የለም/

- ለየዳይሬክቶሬት የተመደቡ መኪናዎችን ለተለያዩ ሥራዎች ለፔል አገልግሎት መጠቀም ቢቻል

- የመኪና ጥያቄና ስምሪት በድረገጽ ቢሆን እንዲሁም የትራንስፖርት ጥያቄ በተራ ምዝገባ/በተጠባባቂ/ ቢሆን

- ተሽከርካሪዎች ረጅም ርቀት ሲሄዱ ተገቢው ክትትልና ጥገና ያስፈልጋቸዋል

- የሰርቪስ አሽከርካሪዎች ፍጥነት ቢቀንሱ

- የሰርቪስ መኪኖች ከጽዳት አንፃር ተገቢው እንክብካቤ ይደረግላቸው

- አንዳንድ የግይገቡ ሥነምግባሮች በተለይ ከቮፈሮች በኩል ይታያል ግን ከተጠቃሚውም የለም ማለት አይደለም፣ ተጠቃሚን ማመናጨቅ፣ መ/ቤት ሳይደርሱ ማውረድ፣ ሰርቪስ ለሌሎች አሳልፎ መስጠት

- የሰርቪስ ቮፈሮች በመኖሪያቸው አቅጣጫ ቢመደቡ

- ከታችኛው ግቢ መኪና በምንጠይቅበት ወቅት በፍጥነት አይመጡም፡ ቢመጡም ፓርኪንግ ላይ ስለሚቆሙ ከጠያቂው ክፍል ጋር የሚገናኙበት መንገድ የለም

ከጽዳት አገልግሎት አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- የጽዳት አገልግሎት በሥራ ሰዓት ባይሆን
- ምንጣፎች በባክዩም ክሊነር ቢፀዱ
- መጋረጃዎችና የኮምፕዩተር ልባሶች በጽዳት ሠራተኞች ቢፀዱ

- መፀዳጃ ቤቶች ለሁሉም ተጠቃሚዎች ክፍት በመሆናቸው ሽታ ስለሚያመጡ ተቆልፎ ቁልፍ ለሠራተኞች የሚሰጥበት ሁኔታ ቢመቻችና አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ ቢመቻች
- መፀዳጃ ቤቶችን ከመጠገን ይልቅ መቆለፍን እንደመፍትሄ ስለተወሰደ ይህ ቢስተካከል

- የጽዳት ሠራተኞች ቁጥጥር ስለሌለ በሥርዓት አይፀዳም
- የመፀዳጃ ቤት ፅዳት ተረኛ ተመድቦ በፕሮግራም በቀን ሁለቴ ለማፅዳት ቢሞከር
- የቢሮ ፅዳት የተሟላ አይደለም፣ የቆሻሻ ማጠራቀሚያ አይደፋም፣ አቧራ በደንብ አይነሳም ስለዚህ ቁጥጥር ይደረግ
- በፅዳት በኩል ከፍተኛ ችግር አለ ቢሮ አይፀዳም፣ አድሎ አለ፣ ከሳምንት በላይ የማይፀዳበት ጊዜ አለ፣ አዲሱ ሕንፃ ምድር ቤት ቢሮ ቁጥር 001-004
- የፅዳት ሠራተኞች እና የፅዳት መሣሪያ ላይ አመዳደቡ የተሟላ እንዲሆን ሥራው ጥራት እንዲኖረው
- በፅዳት በኩል የተቋሙ ቢሮዎች በሙሉ የተቋሙ በመሆናቸው እኩል የፅዳት አገልግሎት ይሰጥ
- አዲሱ ሕንፃ ሁለተኛ ፎቅ የወንዶች ሽንት ቤት አገልግሎት ስለማይሰጥ ትኩረት ቢሰጥበት
- በየኮሪደሮች ያሉ የመፀዳጃ ቤቶች የውሃ ችግር ስላለባቸው ሽታ ያመነጫሉ፣ ይህም ለጠ ንንትና ሥራን በአግባቡ ለማከናወን ስለሚያስቸግር ቢታሰብበት
- የወንድና የሴቶች መፀዳጃ ቤት አንድ ስለሆነ ቢለይ
- የፅዳት አገልግሎት የሚጠበቀው ከፅዳት ሠራተኞች ብቻ ሳይሆን ሠራተኛውም በሥርዓት የመጠቀም ግዴታ እንዳለበት ሊያውቅ ይገባል፣ በተለይ መፀዳጃ ቤት

ከመላላክ አገልግሎት አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

በመላላክ አገልግሎት በሁለቱ ግቢ መካከል ያለው አድካሚና አሰልቺ የእግር ምልልስ ቢታሰብበት

ተላላኪዎች ተላላኪ መሆናቸውን አያውቁም፣ ፈጽሞ አይታዘዙም መጀመሪያ ስለሥራቸውና ስለሥነምግባር ትምህርት ቢሰጣቸው

ተላላኪዎች ከአንድ መምሪያ ወዳለበት መምሪያ ዶክመንት እንዲያመጡ ሲላኩ የኛ ሥራ አይደለም እዚያ መምሪያ ያሉት ያምጡ ስለሚሉ ቢታሰብበት ሁሉም ሠራተኛ ለመ/ቤቱ ዓላማና ግብ መምታት መቆም አለበት

በመልዕክተኞች አንፃር የTeam Spirit ያለመኖር ሥራን ያለመሸፋፈን ችግር ይታያል

በአብዛኛው መልዕክተኞች የሉም ቢባል ይሻላል

የመላላክ አገልግሎት የሚሰጡ መጥሪያ እየሰሙ እንዳልሰሙ የሚሆኑበት ሁኔታ ስላለ እንዲያሻሽሉ ይነገራቸው

በመላላክ አገልግሎት በተቻለ መጠን ሊላኩ የሚችሉ ቢመደቡ

ለመልዕክተኞች የሥነምግባር ትምህርት ቢሰጥ

የመልዕክተኞች አመዳደብ ወቅቱን የጠበቀና አንድ ወጥ የዝውውር አሠራር ቢኖር

የተላላኪ አመዳደብ ላይ ትኩረት ይደረግ በቂ ምደባ አይደለም

በተላላኪ በኩል የሰው ኃይል ዕጥረት ሳይኖር ዕጥረት እንዲኖር ሆኗል፡ ያም ማለት ዕረፍት በሚወጡ ሰዓት በተመሳሳይ በአብዛኛው እንዲወጡ የሚደረግ ስለሆነ ቢሻሻል

የተላላኪ አመዳደብ በጊዜ ገደብ ወጥ የሆነ አመዳደብ ቢሰጥ

የተላላኪዎች አመዳደብ ፍትሃዊነት የጎደለው ነው፡ የአለቃና የሠራተኛ ግንኙነት ሥራን በማይበድል መልክ ቢሆን፣ የመልዕክተኞች የቁጥጥርና የአመዳደብ ሥርዓት መሻሻል ይኖርበታል፣ ቁጥጥር የላላና ወጥነት ያለው አይደለም

ከካፌቴሪያ አገልግሎት አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- የካፌቴሪያ የሰልፍ መንዛዛትና በመስተንግዶ በኃላፊዎችና በሠራተኞች መካከል የሚደረግ መድልዎ
- ካፌቴሪያ አገልግሎት ጥሩ ነው፡ ነገር ግን የውስጥ የውጭ ተጠቃሚዎች ሰዓት ተመሳሳይ ስለሆነ ሰልፍ ይበዛል፣ ልዩነት ቢኖር
- የካፌቴሪያ ሰልፍ የሚቀንስበት መንገድ ቢፈለግ
- ካፌቴሪያ በቁርስም ሆነ ምሳ ሰዓት ቀደም ብለው ቢዘጋጁ
- ካፌቴሪያ ቁጥጥር ሥርዓት ቢዘረጋ፣ ለአስተናጋጆቹ ማበረታቻ ቢኖር
- ከካፌቴሪያ አንፃር ለውስጥ ሠራተኞች ቅድሚያ አገልግሎት የሚያገኙበት አሠራር ቢኖር
- በካፌቴሪያ በኩል በምግብ ዋጋና ጥራት ወደር የሌለው ነው፡ ሆኖም ግን በመስተንግዶ በኩል ጥሩ መስተንግዶ የለም የዚህን ችግር ለመቅረፍ የሠራተኞች ማበረታቻና ደመወዝ በኩል መሻሻል ቢደረግላቸው ሊስተካከል ይችላል፡ የሰው ኃይል ዕጥረት ካለ እንዲሟላ ቢደረግ፣ በጅሮ በኩል የሚወስድ የምግብ ዓይነት መስተንግዶው ቢስተካከል
- ብዙ ተገልጋዮች ተሰልፈው እያለ አንዳንድ አስተናጋጆች ብዙ ትኬት ይዘው በመምጣት ምግብ እያወጡ ሲያስተናግዱ ይታያል ይህ አሠራር ቢሻሻል
- በስብሰባ አጋጣሚ የካፌቴሪያ መስተንግዶ ለቢሮ በጣም የተንደለ ነው፡ ትኩረት የሚሰጠው ለተሰብሳቢዎች ብቻ ነው ይታሰብበት
- የካፌቴሪያ አገልግሎት ላይ ቅልጥፍና ያንሳል ይስተካከል
- በያም ወቅት የፍስክ ምግብ ቢዘጋጅ
- የካፌቴሪያው አገልግሎት የመጠጥ ውሃና የጠረጴዛ ጽዳት ችግር አለ ቢታይ
- የትኩስና የተዝታካ መጠጥ አገልግሎት በቢሮ ውስጥ በበቂ ሁኔታ አናገኝም
- የሰርቪስና የካፌቴሪያ አገልግሎት ከፍተኛ ምሥጋና ሊቸረው ይገባል፡ ሆኖም የውጪ ተጠቃሚ መብዛት አሳሳቢ እየሆነ ነው ለሠራተኛው ቢታሰብ

- የካፌቴሪያው አገልግሎት መጠነኛ ዋጋ ጥሩ ሲሆን ያስተናጋጅ ፅጥረት ይታያል፣ የመገልገያ ዕቃዎች ወጥነት ቢኖራቸው
- የካፌቴሪያ የምግብ ጥራት ተንሷል
- የካፌቴሪያ የቁርስ አገልግሎት በዓይነትና በመጠን ተሻሽሎ ቢዘጋጅልን
- የከረሙ ሥጋ በወጥ መልክ ስለሚቀርብ ለጨናቸን አሳሳቢ እየሆነ ነው
- የቁርስ አቀራረብ ላይ ጥራቱ ቢጠበቅ ጥሩ ነው
- በካፌቴሪያ በኩል ሁሉም አለቃ ነኝ ይላል ይህ ፈጽሞ ሊሆን አይገባም
- የካፌቴሪያ አገልግሎት የውጭና የውስጥ ደንበኞች ተለይተው የሚገለገሉበት ሥርዓት ይዘርጋ የውጭ ተገልጋዮች በሠራተኛው ሂሳብ ሲገለገሉ ይታያሉ

ከጋራዥና ከጥገና አገልግሎት አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- የጋራዥና ጥገና አገልግሎት በቂ የሰው ኃይል ስለሌለ ፈጣን ምላሽ የሚሰጥበት ሁኔታ ቢመቻች
- የተበላሹ መፀዳጃ ቤቶች በጊዜው ያለመጠገን ችግር
- የጥገና አገልግሎቱ ደካማ ነው ብዙ የመታጠቢያ ቧንቧዎች የረጅም ጊዜ ብልሽት ያላቸው ጥገና አላገኙም
- በመፀዳጃ ቤት የውሃ መልቀቂያው /አገልግሎት መስጫው/ በብዛት የተበላሸ ነው ክትትል እየተደረገ ቢጠገን
- በጥገና በኩል ከሁለት ወር በፊት ጥያቄ አቅርበናል ምላሽ አላገኘንም በውስጥ ማስታወሻ ሁሉ ተጠይቋል ግን ምላሽ የለም /አዲሱ ሕንፃ ሁለተኛ ፎቅ/
- የውስጥ ስልክ ጥገና አፋጣኝ ምላሽ ቢሰጥ
- የቢሮ ሽግሽግ ሲደረግ በፖርቲሽን ሥራ ወቅት የተበታተኑ የስልክ ገመዶች በሥርዓት ቢቀመጡ ተደጋጋሚ ችግር እየተፈጠረ ስለሆነ
- በጋራዥ አገልግሎት አሠራሩና ብቃቱ መሻሻል ያለበት ነው
- በጋራዥና ጥገና በኩል በስልክ በተደረገ ጥያቄ አገልግሎት መስጠት ተጀምሯል፣ ሊያስመስገናቸው ይገባል
- በጥገና በኩል ፈጣን ምላሽ ቢኖር የሥራ ቅልጥፍና እንዲኖር ያደርጋል /በትራንስፖርት በኩል/
- በመኪና ጥገና በኩል የሚጠገኑ መኪኖች ዕቃ በሚፈታበት ጊዜ ተለዋጭ ዕቃዎች አስተማማኝና በቂ በሆነ ቦታ እንዲቀመጥና ተመላሽ የሚደረግበት ሥርዓት ቢዘረጋ

- ጋራዥ ሠራተኞች የብቃት ስልጠና ቢሰጥ፣ ከአቅማቸው በላይ ከሆነ በአስመጪው ካምፓኒ ጥገና ቢደረግ፣ ለሥርቆት፣ ለዝገትና ለከባድ ብልሽት እንዳይጋለጡ መከናዎች ትኩረት ቢሰጣቸው፣ ለሠራተኛውም ሥራውን የሚመጥን ክፍያ ቢደረግ ከፕሮጀክት በቶፕ አፕ መልክ ቢከፈል

ከጎትመት አገልግሎት አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- የጎትመት አገልግሎት አሠጣጥ ጥሩ ነው
- የጎትመት ጥራት አገልግሎት ቢሻሻል
- የወርሃዊ መጽሔት ጎትመት ጥራት ቢታሰብበት
- የዘመናዊ የጎትመት መሣሪያ ከሰለጠነ ባለሙያ ጋር ቢደረግ
- በቂ የሆነ የማባዣ ወረቀት ቢኖር
- ከጎትመት አንፃር አገልግሎት ሲፈለግ ማሽኖች ተበላሽተዋል የጎትመትና መጠረዣ ዕቃዎች የሉም የሚል አሠራር ቢስተካከል
- ከጎትመት አገልግሎት አንፃር የኮፒ ጥያቄ አፋጣኝ ምላሽ ቢሰጥ
- ማተሚያ ቤት ጥሩ መሣሪያዎች ቢኖሩም መሥራት የሚገባውን ያህል እየሰራ አይደለም
- ለጎትመት አገልግሎት የማይሰጡ ቁሳቁሶች የሚወገዱበት ሁኔታ ቢመቻች

ከጥበቃ አገልግሎት አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- በየቀኑ የሚመደቡ የጥበቃ ሠራተኞች በተለይ በምሽት ቢያንስ አራት ሆነው በሁሉም አቅጣጫ እና ማማዎች ላይ ቢሰማሩ፣
- የተጠናከረ የበር ፍተሻ ያስፈልጋል
- ጥበቃና የመረጃ ክፍል ተቀናጅተው ቢሰሩ፣ እንዲሁም ምግ ሊገለገሉ የሚመጡ ሰዎች ወደ ቢሮ ባይገቡ፣ ጥንቃቄ ቢደረግ የሥርቆት በር እንዳይከፈት
- ከጥበቃ አንፃር ጥሩ ነው ግን ሠራተኞች ጠዋት ከቤት ወደ ቢሮ ሲገቡ ይዘውት የሚገቡ መሣሪያዎችን ከመ/ቤቱ መሣሪያ ጋር የሚያመሳስሉትን ማስመዝገብ አለባቸው፣ ሠራተኞች ወደቤት በሚሄዱበት ጊዜ መፈተሽ አለባቸው
- እግረኛ ብቻ ሳይሆን ባለመኪናዎችም ላይ ፍተሻ ቢደረግ፣ ሲሚናሮች በሚኖሩበት ጊዜ የሠራተኛውን የካፊቴሪያ አገልግሎት እንዳይጫን ሌላ ክፍል ተፈልጎ ቢዘጋጅ
- የጥበቃ አገልግሎትን በተመለከተ የውጭ ተገልጋዮች ሲገቡ ማንነታቸውን የሚገልጽ መታወቂያ ተይዞ ተመዝግበው ቢገቡ

- በሰው ኃይል የተመሳጠነ የጥበቃ አገልግሎት እና ዘመናዊ የጥበቃ አሠራር ቢለመድ ስልጠና ቢሰጥ
- የሰንደቅ ዓላማ አወራረድና አሰቃቀል ስልጠና ለጥበቃ አገልግሎት ቢሰጥ

ከንብረት ርክክብና ሥርጭት አገልግሎት አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- አዳዲስ ዕቃዎች ከመግዛት ያሉትን ጠግኖ መጠቀም ከወጪ አኳያ ጥሩ ነው
- በትንሽ ብልሽት ምክንያት መጋዘን የሚገቡ ዕቃዎች ተጠግነው ሥራ ላይ እንዲውሉ ቢደረግ
- የታቀደና ወቅቱን የጠበቀ የስቴሽነሪ ሥርጭት ቢኖር
- የንብረት ርክክብ ሲደረግ ወዲያው ከዝርዝር ላይ ቢሰረዝ
- የንብረት ርክክብ ወቅታዊ ቢደረግ
- በየዓመቱ ሠራተኛው በስሙ የተመዘገበ ንብረት ወቅታዊ ቢደረግና እንዲያውቃቸው ቢደረግ፣ በሚለት ጊዜ የሚፈጠረውን ችግር ያቃልላል
- ንብረቶች ከግለሰብ ወደ ግለሰብ ርክክብ ሲደረግ በአግባቡ ቢያዝ
- የንብረት ርክክብ ሥርዓቱ ደካማ እና አዝጋሚ ነው፣ የተፋጠነ አሠራር ቢኖር
- አልፎ አልፎ የንብረት የውስጥ ርክክብ አይቻልም የሚባል አሠራር ቢቀር
- የንብረት ርክክብ ላይ አፋጣኝ መንገድ ቢፈለግ
- ንብረት ክፍል ላይ የመረጃ ክፍተት አለ በተረከበውና በንብረት ክፍል በኩል የተመዘገበው መረጃ አንድ አይደለም፣ በዓመት አንድ ጊዜ የመረጃ ክትትል ቢደረግ
- ከንብረት ምዝገባ አንፃር የደብል ካውንት ችግር ይታያል፣ በቅርቡ በቢፒአር በተደረገው የቢሮ ሽግሽግ ምክንያት ሊሆን ይችላል፣ ስለሆነም ኢንቨንቶሪ ማጣራት ቢደረግ
- የማንጠቀምባቸውን ዕቃዎች በየክፍሉ ስላሉ እንዲሰበሰቡ ቢደረግ
- የተጀመረው ዘመናዊ የንብረት አመዘጋገብ ቶሎ ተጠናቆ በየቢሮአችን ያለብንን ንብረት የምናይበት ሁኔታ ፈጥኖ ቢመቻች
- የንብረት ርክክብ በድረገፅ ቢደረግ ለፍጥነት ያገለግላል
- በንብረት በኩል የቢሮ ቋሚ ዕቃዎች አንድ ወጥ በሆነ መልኩ ቢደለደል ጥሩ ነው፣ ለቢሮ አቀማመጥም ሆነ ለሠራተኛው ሞራል ይፈጥራል

የሪከርድና ዶክመንቴሽን አገልግሎት

ከደብዳቤዎች ሥርጭት አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- ስርጭትን በተመለከተ ቀኑ ካለፈ በኋላ የሚደርሱ ደብዳቤዎች ቢታሰብበት
- በስርጭት በኩል የደብዳቤ መዘግየት አሳሳቢ ደረጃ ደርሷል
- ስርጭት በወቅቱ ያለመከናወኑ አንድ ችግር ነው
- የስርጭት ችግር የሰፋ በመሆኑ ችግሩ ምን እንደሆነ ተጣርቶ እንዲቀረፍ ቢደረግ

- በስርጭት ጉዳይ ላይ ሊሻሻል የሚችል ነገር አይታይም፣ /ደብዳቤዎች ይዘገያሉ አልፎ አልፎም ይሰወራሉ/
- በስርጭት በኩል ፍጥነት ስለሌለ ቢሻሻል
- የስርጭቱ መዘግየት በፖስተኛ ዕጥረት ነው የሚለው ምላሽ ቀርቶ ወጪ ደብዳቤዎች በአፋጣኝ የሚላኩበትን መንገድ መፍጠር
- በስርጭት አንፃር በማም ችግር አለ በተለይ በገል የሚመጡ ደብዳቤዎች
- በወጪ ደብዳቤ በኩል ስርጭቱ በማም ደካማ ነው፡ ወጪ ደብዳቤዎች የሚገኙት ትሪ/የደብዳቤ/ ላይ ነው ተቀምጠው የሚገኙት
- ግልባጭ ደብዳቤዎች ለየሚመለከታቸው በወቅቱ አለመድረስ
- የስርጭት ችግር አለ በወቅቱ የደረሱትን ሪከርዶች ይዘው የማቆየት ችግር ይታያል
- ደብዳቤዎች እጅግ በማም ይዘገያሉ ችግሩ መ/ቤቱ ብቻ ሳይሆን ሌሎች ባለድርሻ መ/ቤቶችንም እየጎዳ ነው ይታሰብበት

- ከስርጭት አንፃር ትኩረት ተሰጥቶበት በደንብ የሚያነቡ ተላላኪዎች ቢመደቡ
- ሞተር ብልሽት በሚያጋጥምበትና ደብዳቤዎች በሚበዙ ወቅት የመኪና ትብብር ቢደረግ
- ተላላኪዎች ሥራውን ከለመዱ በኋላ ለስርጭት ስለሚጠቅሙ ከቦታ ባይነሱ
- በስርጭት በኩል ከኃላፊዎች ጋር ውይይት ቢደረግ ደብዳቤዎች ወደ ማይመለከታቸው ስፍራ እንዳይሄዱ
- ወደ ድርጅቱ የገቡ ደብዳቤዎች የት እንደገቡ የሚያሳይ ሲስተም ቢዘረጋ
- ስርጭቱ ብዙ ጊዜ ችግር አለበት ብዙ ጊዜ የሚሰማው የሞተር እና የመኪና ችግር ስለሆነ የሚሟላበት መንገድ ቢፈለግ

- ከስርጭት አንፃር ጥሩ
- ስርጭቱ ጥሩ ቢሆንም ከዚህ በተሻለ ፍጥነት ኮምፕዩተራይዝድ ቢሆን

- የፋክስ መሣሪያ በበቂ ቢኖር

3.2 ከሪከርድ/ዶክመንቶች/የቆዩ ማህደሮች/ፋይሎች ከማቅረብ አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- የማንሄር አቀራረቡ ጥሩ ሆኖ ሳለ የሠራተኞች የመተባበር መስመር ቢዘረጋ
- ጥንታዊ ሪከርዶች የተደራጁበት ቦታ በመራራቁ ቢታሰብበት/መኪና አመዳደብ/
- የፋይል አሰጣጥ በመተማመኛ በማስፈረም ቢሰጥ ጥሩ ነው ማህደሮች ሲጠየቁ የት እንደደረሱ አይታወቁም
- የፋይል አቀራረብ እና ፋይል ምን ሁኔታ ላይ እንዳለ እንዲታወቅ ኮምፕዩተራይዝ ቢሆን
- ፋይሎች በሃርድ ኮፒ እና በሶፍት ኮፒ እንዲያዙ ቢደረግ

- የፋይል ጥያቄ በሚቀርብበት ሰዓት ፈጣን ምላሽ የሚሰጥበት ቅድመ ዝግጅት ቢኖርና የአሠራር ስርዓቱን መፈተሽ
- የቆዩ ማህደሮች በሚጠየቁበት ጊዜ ቀርበው አያውቁም፣ በሚጠየቁበትም ጊዜ ምላሹ በምክንያት የተደገፈ ይሆናል
- ፋይሎች በተጠየቁ ጊዜ ማቅረብ የሚቻልበት ሥርዓት ቢመቻች
- የተዘጉና በከፊል ተንቀሳቃሽ ፋይሎች አንዳንዴ ስለሚፈለጉ ከላይ ማቢ ለማምጣት ጊዜ ስለሚፈጅ ቁ. 1 ማቢ ቢቀመጥ

- ፋይል አያያዙ ጥሩ ነው
- የቆዩ ማህደሮች ማቅረብ ጥሩ ነው
- ፋይል አቀራረብ ጥሩ ነው
- የቆዩ ማህደሮች ላይ ጥሩ ቢሆንም በበለጠ/በተሻለ/ ቢሰራ

- ማህደር ከማቅረብ አንፃር ይዘገያሉ አንዳንዴም አይገኙም

3.3 ከፋይል አደረጃጀት፣ አያያዝና አጠባበቅ አንፃር የተሰጡ አስተያየቶች

- አያያዙ ዘመናዊ ቢሆን፣ ኮምፕዩተራይዝድ ቢሆን
- ኮምፕዩተራይዝድ ቢደረግ የተሻለ ከመሆኑም በላይ በኔትዎርክ ቢገናኝ የተሻለ ይሆናል
- የፋይል አያያዙ ዘመናዊ መሆን አለበት ጥሩ ጥበቃም ያስፈልጋቸዋል
- ተቋሙ በአገሪቱ ባለው ድርሻ አኳያ ሪከርድ ክፍሉም አንዱ እንደሆነ ታውቆ ለሥራ ክፍሉ ያለው ግምት ትኩረት ቢሰጥበት የሪከርድ አስተዳደር አገልግሎቱም አንዱ ለተቋሙ ከፍተኛ ድርሻ ያለው በመሆኑ በዘመናዊ አሠራር ተደራጅቶ ዘመናዊ መረጃ የመስጠት አቅሙ ቢጠናከር

- የፐርሶኔል ሪከርድ ሠራተኞች አቀማመጥ ቢታሰብበት በጤንነት አካባቢ ችግር እየፈጠረ ስለሆነ ይታሰብበት

- የማህደር ሽፋኖች በወቅቱ ቢታደሱና የስም መገለጫቸው በጥሩ ሁኔታ ቢገፍ
- አያንዳንዱ ፋይል ከጉዳዩ ጋር መገናኘት ቢችል ፋይል ይጠፋል አስቸኳይ ሲፈለግ አይገኝም ተጠያቂነትን ይሸሻሉ አንዱ በአንዱ ያመካሻል
- ፋይል አቀራረብ ይሻሻል የአስተያየት መቀበል ልምድ ይኑር

- በየሥራ ቦታቸው ለብቻቸው የሚያስፈልጋቸው ተለይተው የራሳቸው የሪከርድ ክፍል የተለየ ክፍል እንዲሰጣቸው ወይም ደግሞ ዋናው ሪከርድ ውስጥ አንድ ጥግ እንዲሰጣቸው
- የፋይል አደረጃጀት ቀልጣፋ መሆን ይጠበቅበታል ብቁና የሰለጠነ የሰው ኃይል ሊኖር ይገባል

- ፋይሎች ከተመለሱ በኋላ በተገቢ ሥፍራ አለመቀመጣቸው በቀጣይ ሲጠየቁ ለማቅረብ ችግር ስለሚፈጠር ቢሻሻል
- አደረጃጀት ላይ ከሌሎች ተሞክሮ በመውሰድ ይበልጥ የተሻለ ቢሆን ይመረጣል
- በሪከርድ አደረጃጀት ላይ መበታተንና መሰወር እንዳያስከትል ተከታታይ ግምገማ ቢኖር
- የፋይሎች ማርጀትና የመቀደድ ችግር ይታያል፣ የተጠባቂ ፋይሎች መከፈትና መብዛት መረጃን ለማግኘት ያስቸግራል
- አላስፈላጊ ዶክመንቶች ቢወገዱ

3.4 ወደየሥራ ሂደት ከማውረድ /Decentralization/ አደረጃጀት አንፃር

የተሰጡ አስተያየቶች

- አደረጃጀት ላይ ዲሲንተራላይዝድ ባይሆን ይመረጣል፡ እንዲሁም ባለሙያን የሚያሳትፍና በራስ መተማመን ያለበት ስላልሆነ ይፈተሽ
- ዲሲንተራላይዝድ አሠራር አመቺ አይደለም በአንድ የአሠራር ሥርዓት መደራጀት አለባቸው
- አደረጃጀቱን ዲሲንተራላይዝድ ማድረጉ ሠራተኛውን የተበታተነ አመለካከት እንዲኖረው ያደርጋል
- ዲሲንተራላይዝድ ጥሩ ነው ሠራተኛው በራስ የመወሰን መብት እንዲኖረው ቢደረግ
- ዲሲንተራላይዝድ አሠራር ቢጥሩ ነው
- ዲሲንተራላይዝድ አሠራር በትርበትና በተወሰነ የሰው ኃይል የሚሰራ በመሆኑ ውጤ ታማ ነው
- ዲሲንተራላይዝድ አሠራር ጥሩ ነው
- BPR ሲጠና ዲሲንተራላይዝ እንደሚሆን ነበር ነገር ግን እየተሰራ ያለው ቀድሞ በነበረ አሰራር ነው ይታሰብበት
- ዲሲንተራላይዝድ ከሁሉም በበለጠ መሠራት ያለበትና ለሥራ ሂደቱም አስፈላጊ ስለሆነ ሊሻሻል ይገባዋል
- ዲሲንተራላይዝድ አሠራር በጥናት የተደገፈ ይሁን
- ዲሲንተራላይዝድ ከመሆን አንፃር እያንዳንዱ ሠራተኛ እንዲያውቅ በየክፍሉ የሚሰራው ስራ ይፋ የሚሆንበት መንገድ ቢፈጠር
- በፕሮጀክት ተቀርፆ ፈጣንና ዘመናዊ አገልግሎት መስጠት ቢቻል
- አደረጃጀቱ ሮል ቤዝድ፣ ቢሆን ሥራ ለማከፋፈል ብቻ ተብሎ ዲሲንተራላይዝድ ባይደረግ
- አደረጃጀት ላይ በየሥራ ሂደቱ ሆኖ ተጠሪነቱም ለሥራ ሂደቱ ቢሆን

11. ተጨማሪ አስተያየቶች፣

- የሰርቪስ መጀመር እና የካፌቴሪያ አገልግሎት መኖሩ በጣም ጥሩ ነው፡፡
- የንብረት ሠራተኞች ዘመናዊ የአደረጃጀት ሥልጠና ቢሰጣቸው፣ በጥቅሉ በደጋፊ የሥራ ሂደቶች ሥር የሚመደቡ ሠራተኞች በሥራ የተሰላቹና ለሙያው ፍቅር የሌላቸው መሆን የለባቸውም፡ ስለሆነም አመዳደቡ ይታሰብበት፡፡
- ለሠራተኞች ሥልጠና ቢሰጣቸው፣ በፋይል አያያዝና አቀራረብ ላይ ዘመናዊና ወቅታዊ ምላሽ ሊሰጡ ይችላሉ
- ደጋፊ የሥራ ሂደት ብዙ መሻሻል የሚያስፈልገው የሥራ ክፍል ነው ትኩረት ያስፈልገዋል
- ለደጋፊ የሥራ ሂደቱ ትኩረት በመስጠት ሠራተኞችን የማብቃት ሥራ በመስራት ቀጣይ የስልጠና ሥርዓት ቢመቻች
- በጸክርድ አካባቢ Delivery feed back አሠራር ቢኖር መድረስ አለመድረሱ ክትትል ቢደረግ
- የቆዩ ፋይሎች በጣም ይሸታሉ፡ ስለዚህ ለጤና አሳሳቢ ስለሆነ መፍትሔ ቢፈለግ
- የባለድርሻ አካላትን አድራሻ ጠንቅቆ በጊዜ ለይቶ ማወቅ ቢቻል
- ዕረፍት በሚወጡ ሠራተኞች በኩል መሸፋፈን ልምድ ቢኖር
- አስተያየት ማስባሰቡና የማሻሻሉ ሂደት ተጠናክሮ ይቀጥል፣ ከአስተያየቱ ማሻሻያ እንጠብቃለን
- ደጋፊ የሥራ ሂደቱ ለተቋሙ ተልዕኮ መሳካት ወሳኝ በመሆኑ ትኩረት ሊሰጠው ይገባል
- ለደጋፊ ሰጪ አካባቢ ያለው አመለካከት በጣም ጥሩ አይደለም ይሻሻል፣ በጥቅማጥቅሞችም ሆነ በክፍያ marginalized area ስለሆነ ለቀጣይ ቢታሰብበት
- ሠራተኛው የበለጠ ለመ/ቤቱ ፍቅርና ታማኝነት እንዲኖረው በከፍተኛ አመራሮች በኩል ግልጽነትና እንዲሁም በእኩልነት ላይ የተመሰረተ ጥቅማጥቅሞችና ማበረታቻ ለሠራተኛው ማድረስ
- የመ/ቤቱ ሠራተኞች የጋራ ስብሰባ ቢደረግ በእያንዳንዱ ክፍል የሚከናወነው ሥራ በተለይ ካፌቴሪያ፣ ጽዳትና ሠራተኞች ሰርቪስ አካባቢ ያሉት ሥራዎች የቅርብ ክትትል ስለሚፈልጉ አልፎ አልፎ በአካል እየተገኘ ጉዳዩን የሚቃኝ አካል ቢኖር፣
- መ/ቤቱ እንደተሰጠው ኃላፊነት ሠራተኛው የራሴ ብሎ የሚሰራበትና የሚገናኝበት እንደ መዝናኛና የአካል እንቅስቃሴ የሚያደርጉበት ሁኔታዎች ቢመቻች ለመ/ቤቱ ትልቅ አስተዋጽኦ ይኖረዋል፡፡

12. ከተሰባሰቡ መጠይቆች የተጠቃለለ አስተያየት

12.1. የላይብረሪ አገልግሎት

ከክምችት አንፃር

ምላሹን ከሰጡ 95% በላይ የሚሆኑ ፡-

- በየጊዜው የሚወጡ አዳዲስ መፃህፍትን በመግዛት ወቅታዊ ክምችት ቢኖር፣
- በሁሉም የሥራ ክፍሎች፣አንፃር ሚዛናዊ የሆነ ክምችት ቢኖር፣ CD እና Electronic Collection ቢኖር፣ ያሉ ሲሆን የመፍትሄ ሃሳብ ብለው ያስቀመጡትም፡-
- ለላይብረሪ በቂ ግልፅ የሆነ በጀት እንዲያዝለት
- ወቅታዊና ማዛናዊ የሆነ ክምችት ቢኖረው
- ጥናቶች፣ሪፖርቶች ከሥራ ክፍሎች በወቅቱ ለላይብረሪ ቢላክ

ከአደረጃጀት አንፃር፡-

ምላሹን ከሰጡ 90% በላይ ፡-

- አደረጃጀቱ ጥሩ ነው ሆኖም በታችኛው ግቢ የሚገኝ ላይብረሪ ከቦታ ችግር አንፃር የመፃሕፍትና የዶክመንቴሽን ክፍል በአንድነት መሆን፣ አዳዲስ ሕትመቶች ሲገቡ ተጠቃሚዎች የሚያውቁበት አሰራር ቢኖር፣ በIT የተደገፈ ቢሆን፣ ያሉ ሲሆን የመፍትሄ ሀሳብ ብለው ያስቀመጡትም፡-
- የተጀመረው የላይብረሪ ዳታ ቤዝ በአፋጣኝ ተጠናቆ ለተጠቃሚዎች Orientation በመስጠት አገልግሎት ላይ እንዲውል አደረጃጀቱን ከዚህ በበለጠ የተሻለ በማድረግ ፈጣን አገልግሎት ቢሰጥ፡፡

3. <u>ከአገልግሎት አሰጣጥ አንፃር</u>

- ሁሉም መላሾች (100%) የአገልግሎት አሰጣጡ በጣም ጥሩ እንደሆነ የገለፁ ሲሆን በዚሁ እንዲቀጥል የሚል አስተያየታቸውን ሰጥተዋል፡፡

- ከዚሁ ጋር አሠራሩን በቀጣይነት በመፈተሽ ከዚህ በበለጠ የተሻለ አገልግሎት አሰጣጥ እንዲኖር ይጠበቃል፡፡

4. <u>ከቦታ ምቹነት አንፃር</u>

- ከ90% በላይ የሚሆኑ መላሾች የላይኛው ግቢ ላይብረሪ ምቹ መሆኑን ሲገልፁ የታችኛው ግቢ ላይ ላይብረሪ ግን ለላይብረሪ ታስቦ የተሰራ ባለመሆኑ ከጀርባ ያለ የንግድ አካባቢ በሚመጣ ጫጫታና የቆሻሻ ሽታ፣ ከካፊቴሪያ አካባቢ በሚመጣ የምግብ ሽታ፣ በመተላለፊያ መንገድ ላይ ከሚመጣ ግርግር፣ ከከፍተኛ ቅዝቃዜ አንፃር የማይመች መሆኑን ገልፀዋል፡፡

የመፍትሄ ሃሳብ ብለው ካቀረቡትም፡-

- ለሠራተኞችም ሆነ ለሌሎች ተገልጋዮች ምቹ ያልሆነ ቦታ ላይ ስለሚገኝ ራሱን የቻለ ደረጃውን የጠበቀ ላይብረሪ ቢሰራ፡፡

12.2. ጠቅላላ አገልግሎት

ከስልክ አገልግሎት፡- አንጻር የማዞሪያ ስልክ ጥሪ ቶሎ ያለመመለስ እና የውስጥ ስልኮች ብዙ ቦታ ያለመስራት፣ ከማዞሪያ የስልክ ቦርድ ችግር በመሆኑ በአፋጣኝ ቢጠገን እንዲሁም ለክፍሉ ሠራተኞች ደግሞ የሥነ ምግባር ስልጠና ቢሰጣቸው ፈጣን አገልግሎት መስጠት ያስችላል፡፡

ከትራንስፖርት አንጻር፡- ሰርቪሱን በተመለከተ በጣም ጥሩ አገልግሎት እየተሰጠ መሆኑንና፣ የቅርብ ተገልጋዮች ሰርቪስ ያለመመደብ ችግር የተገለፀ ሲሆን፣

መፍትሔው፡- የቅርብ ቦታ ሠራተኞችን በሰርቪሱ እንዲካተቱ ቢደረግ፣

ከፔል አገልግሎት አንጻር፡- ሥምሪቱን በተመለከተ ቅንጅት የሌለው ፍትሐዊ ያልሆነ የአመራር አሰጣጥ የሚታይና በሾፌሮች በኩል አላስፈላጊ የሆነ የሥነምግባር ጉድለት ስለሚታይ ይኸው የሥነምግባር ሥልጠና የሚሰጥበት መንገድ ቢመቻችና አገልግሎት አሰጣጡም ቢፈተሽ፣

ከዕዳት አገልግሎት አንጻር፡- በየመፀዳጃ ቤቶች የሚገኙ የውሀ መልቀቂያዎች አብዛኛዎቹ የተበላሹ መሆናቸው፣ የውሀ ችግር ሽታ በማምጣቱ የሥራ አካባቢን የመበከልችግር ይታያል፡፡ የመፀዳጃ ቤቶች በተረኞች በየተወሰነ ሰዓት መፀዳት እንዳለባቸው፣በአብዛኛው የአፀዳዱ ሁኔታ ጥሩ ስላልሆነ የሚልና ሥራን በአግባቡ ያለመወጣት ሁኔታ ይታያል ፣

መፍትሔው፡- የጽዳት ሠራተኞች አካባቢ ላይ ያለው የቁጥጥር ማነስ ተወግዶ ጥብቅ ቁጥጥር የሚደረግበት ሁኔታ ቢመቻች፣ ሠራተኞቹ ለተቀመጡበት የሥራ መደብ በአግባቡ መወጣት እንዳለባቸው ግንዛቤ እንዲወስዱ የሙያ ማሻሻያ ሥልጠና ቢሰጣቸው፣

ከመላላክ አገልግሎት አንፃር

በመላላክ አካባቢ የቡድን ሥራን የመሥራት ልምድ አለመኖር፣ ሥራን ያለመሸፋፈን፣ አብዛኛዎቹ መልዕክተኞች የሥራቸውን ሁኔታ ያለማወቅና በፈቃደኝነት ያለመፈጸም የሥነ ምግባር ችግር በአብዛኛው የተገለፀ ሲሆን አኩል ያልሆነ የአመዳደብና የቁጥጥር ሥርዓት ችግር እንዳለ ታይቷል፣

<u>መፍትሔው፡-</u> ለሠራተኞች የክህሎት ማሻሻያ ሥልጠና ቢሰጣቸው፣ከተመደበበት የሥራ ክፍልና ከመዳቢው አካል ጋር የቅንጅት ክትትል ቢኖር፣

<u>ካፌቴሪያ፡-</u> በካፌቴሪያ እየተሰጠ ያለው አገልግሎት በዋጋም ሆነ በአቅርቦቱ መልካም አስተዋጽኦ ያለው መሆኑን የተገለፀ ሲሆን እንደ ችግር በምግ ሰዓት የወረፋ መብዛት ይታያል፣ በመስተንግዶ በኩል ችግር ይታያል ተብሏል፣ ከሠራተኛ ዕጥረት ከውጭ ተጠቃሚ ቁጥር መብዛት ጋር አልፎ አልፎ የጥራት ችግር አለ፡፡

<u>መፍትሔው፡-</u> የውጭና የውስጥ መስተንግዶ ቢለይ፣ ዓላማው ለተቋሙ ሠራተኞች እንጂ ለትርፍ ስላልሆነ ለውስጥ ተጠቃሚዎች /ለመ/ቤቱ ሠራተኞች/ ቅድሚያ ቢሰጥ፣ በተለይ የትኬት ቆራጭና የወጥ ጨላፊዎች ቁጥር በጨመር የተሻለ አገልግሎት መስጠት ይቻላል፡፡

<u>ቢጋራዥ፡-</u> በጋራዥና ጥገና ፈጣን የጥገና ምላሽ ያለመኖርና አገልግሎቱ ደካማና በቂ የሰው ኃይል የሌለው መሆኑ የተገለፀና እንዲሁም ሰርቪሶች ለጥገና ከሄዱ በኋላ በአፋጣኝ ያለመመለስ ችግር ታይቷል፣

<u>መፍትሔው</u> በቂ የሰው ኃይል የሚያስፈልገው መሆኑንና የሙያ ብቃት ማሻሻያ ሥልጠና ቢሰጥ፣

<u>ሕትመት፡-</u> የሕትመት አገልግሎት በአብዛኛው ጥሩ ሆኖ የጥራት ችግር መኖሩ የጐላ አስተያየት ሲሆን፣ የሕትመቱን ጥራት ለማሻሻል ዘመናዊ የሕትመት መሣሪያና ባለሙያ ቢመደብ፣

<u>ከጥበቃ አንጻር፡-</u> የሚመደቡ ጥበቃዎች የቁጥር ማነስና በጥበቃ አካባቢ ላይ የመላላት ሁኔታ የሚታይ ሲሆን ፣

<u>መፍትሔው</u> የጥበቃዎቹ ቁጥር መጨመር እንዳለበት፣ በተለይ በምሽት ላይ በሁሉም አቅጣጫ ማማዎች ላይ በቂ የጥበቃ ኃይል ቢኖር፣ ሁሉም መኪናዎች ሲወጡ እና ሠራተኞች በሰርቪስ ሲወጡ ፍተሻ የሚደረግበት ሁኔታ ቢመቻች፣

ፍተሻ የአንድ ወቅት ብቻ ሳይሆን ቀጣይነት ያለው ጠንካራ ቢሆን፣

ወደ መ/ቤቱ የሚገቡ የውጭ ባለሙያዎች መታወቂያቸውን እየታየ የሚመዘገቡበትና ባጅ የሚሰጣቸው አሰራር የተቋረጠ ስለሆነ ቀጣይነት እንዲኖረው ቢደረግ፣

<u>ከንብረት አገልግሎት አንፃር</u>

የንብረት አያያዝ በአብዛኛው ጥሩ ነው ሆኖም በሠራተኛው ስም የሚያዙ የቋሚ ዝርዝሮች በIT የተደገፈ ቢሆን ጅምሩ ቀጣይነት ያለው ሆኖ ፈጣንና ቀልጣፋ አገልግሎት መሰጠት እንዳለበት፣ አብዛኛው የንብረት ርክክብ ወቅታዊ መሆን እንዳለበትም የተገለፀ ሲሆን በድረ ገጽ ቢሆን የሚል አሳብ ተሰጥቷል። በቢሮዎች ሽግሽግ የደብል ካውንት ችግሮች ስላሉ ቢጣራ የሚሉ አሳቦች ተሰጥተዋል። እንዲሁም ወጥ የሆነ የቢሮ ዕቃ ቢገዛ የሚል አስተያየትም ተሰጥቷል።

12.3. ሪከርድ አገልግሎት

ከደብዳቤ ስርጭት አንፃር

ከተሰባሰቡት መጠይቆች በአብዛኛው ችግር እንዳለ ተጠቅሷል፣

- ወቅቱንና ጊዜውን የጠበቀ የስርጭት አገልግሎት አይሰጥም፣
- ሪከርዶች ለባለድርሻ አካላት በተፈለገው ጊዜ አይደርሱም፣
- የስርጭት አገልግሎቱ ቀልጣፋ ባለመሆኑ የአሠራር ችግር የፈጠረ

በመሆኑ ችግሩ ተዳሶ መፍትሄ ቢፈለግለት የሚል አስተያየት ተሰጥቷል፡፡

* ከቆዩ ማህደሮች ከማቅረብ አንፃር ከተሰጡት አስተያየቶች ውስጥ በተወሰነ መልኩ ጥሩ ሆኖ ሳለ በከፊል ችግር እንዳለ ተጠቅሷል፡፡

- መረጃዎች በማዕከል ባለመሰብሰባቸው ተጠይቀው በወቅቱ እንደማይደርሱ
- የተጠየቁ መረጃዎች በወቅቱ ስለማይደርሱ በአሠራር ላይ የሥራ መጓተት አስከትሏል፡፡
- ለረጅም ጊዜ የተከማቹ አላስፈላጊ ሪከርዶች ቢወገዱ ፣
- የቆዩ ማህደሮች ሽታ በማምጣታቸው ከፍተኛ የጤና ችግር ስለሚያስከትሉ የማፅጃ መሣሪያ ቢኖር፣
- የፋይል ጥያቄ በሚቀርብበት ጊዜ ፈጣን ምላሽ ያለመኖር፣

* ከፋይል አያያዝና አጠባበቅ አንፃር ከተሰጡት አስተያየቶች በአብዛኛው ጥሩ ነው የሚል አስተያየት የተሰጠባቸው ሲሆን በተወሰነ መልኩ

- የሽፋን እድሳት ቢደረግላቸው
- የማህደር መገለጫ ስማቸው በጥሩ እጅ ዕሉፍ ቢፃፍ

በሥራ ሂደቱ የማውረድ (Decentralization) አደረጃጀት አንፃር ከተሰጡት አስተያየቶች በከፊል አደረጃጀቱ ለየሥራ ሂደቱ የሥራ ቅልጥፍና ውጤት አስመዝግቧል የሚል ሲሆን በከፊል ደግሞ በአደረጃጀቱ ላይ ያልተመቻቸ አሠራር ነው የሚልም ተጠቅሷል፡፡

በሪከርድ ክፍሉ ሠራተኞች ላይ የተከፋፈለ ስሜት እንዲፈጠር ያደርጋል (የቡድን ስራን ያደናቅፋል)

ተቋሙ በአገሪቱ ባለው ድርሻ አኳያ ሪከርድ ክፍሉም አንዱ እንደሆነ ታውቆ ለሥራ ክፍሉ ያለው ግምት ትኩረት ቢሰጥበት ክፍሉ ለተቋሙ ከፍተኛ ድርሻ ያለው በመሆኑ በዘመናዊ አሠራር ተደራጅቶ ዘመናዊ መረጃ የመስጠት አቅሙ ቢጠናከር፣

በሪከርድ አደረጃጀት ላይ መበታተንና መስመር እንዲያስከትል ተከታታይ ግምገማ ቢኖር

13. ማጠቃለያና ከጥናት ቡድኑ ለችግሮቹ የቀረቡ የመፍትሔ ሀሳቦች

ይህ ሰነድ የተቋሙን የአምስት ዓመተ ስትራቴጂያዊ ግብ መሠረት ያደረገ የደጋፊ የሥራ ሂደት የ2003 ግብ (operational plan) ነው፡፡ ሰነዱ በደጋፊ የሥራ ሂደት አካባቢ በአገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ በተጣይ ሊሻሻሉ የሚገባቸውን ችግሮች በመለየት የማሻሻያ እርምጃዎች ለመውሰድ መጠይቅ ለሁሉም የሥራ ክፍሎች ተበትኗል፡፡ ከተበተኑት 156 መጠይቆች 92 ምላሽ ተገኝቷል፡፡

ከመጠይቁ የተገኘው ምላሽ በጥቅሉ ሲታይ ደጋፊ የሥራ ሂደቱ የተቋሙ አንድ አካል ከመሆኑም በላይ ለተቋሙ ግብ ስኬታማነት ትልቅ አስተዋጽኦ ስላለው ትኩረት ማግኘት የሚገባው አካባቢ መሆን እንዳለበት ተሰምሮበታል፡፡ ከዚሁ ጋር በተሰጠው አስተያየት መሠረት በደጋፊ የሥራ ሂደቱ ጐልተው የወጡ ችግሮች ከመፍትሔ ሀሳብ ጋር ተቀምጧል፡፡

በመሆኑም ለደጋፊ የሥራ ሂደቱ ግብ ውጤታማነትና የአገልግሎት አሰጣጡ የተሻለ መሆን እነዚህ ችግሮች መቀረፍ እንዳለባቸው የታመነ ነው፡፡ ያሉት ችግሮች ደጋፊ የሥራ ሂደቱ ባስቀመጠው የአንድ ዓመት ዕቅድ /operational plan / መፍትሔ ያገኛሉ ተብሎ ባይታመንም እነዚህ ጐልተው የወጡት ችግሮች የተቋሙ ቀጣይ አምስት ዓመት ስትራቴጂያዊ እርምጃ አካል ተደርገው በአጭር፣ በመካከለኛና በረጅም ጊዜ ፕሮጀክት ታቅፈው የሚቀረፍበት ሁኔታ ቢመቻች ደጋፊ የሥራ ሂደቱ የተሻለ ሁሉ አቀፍ ድጋፍ ሰጪ እንደሚሆን ይታመናል፡፡

ስለሆነም እነዚህን ችግሮች ለመቅረፍ የጥናት ቡድኑ መፍትሔ ይሆናል የሚላቸውን አሳቦች እንደሚከተለው አቅርቧል፡፡

ከምችቱን ወቅታዊና ሚዛናዊ ለማድረግ የሚያስችል ቋሚና ግልጽ የሆነ የላይብረሪ አገልግሎት በጀት እንዲያዝ፣

ለግቢ ቁጥር አንድ ላይብረሪ አሁን ካለው የተሻለና ሰፋ ያለ ምቹና ጽዱ የሆነ ቦታ እንዲደረግ፣

በተቋሙ የረጅም ጊዜ ዕቅድ ውስጥ ተካቶ የሁለቱንም ግቢ ላይብረሪ በአንድነት መያዝ የሚችል ደረጃውን የጠበቀ ሕንጻ ቢሰራ፣

የተጀመረው ያረጁ መጻሕፍት የሚወገድበትና የLOSS መመሪያ ተዘጋጅቶና ፀድቆ በሥራ ላይ የሚውልበት ሁኔታ እንዲመቻች፣

ከሪደርድ አገልግሎት አኳያ ሥርጭቱን ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ ፈጣን የሞተር ጥገናና ቋሚ የትራንስፖርት ድጋፍ እንዲደረግ፣

የሁሉም የድጋፍ ሰጪ የሥራ ሂደት መቦች ቢሻሻሉ፣ በተለይም የሪከርድ አስተዳደር የሞተረኛ ፖስተኛ ክፍያ ከሥራው ጋር የተመጣጠነ ባለመሆኑ በየጊዜው በመልቀቅ በሥርጭቱ አሰራር ላይ ከፍተኛ ተጽእኖ አሳድሯል፣ አዲስ ቅጥር ሲፈጸም የደመወዙን ሁኔታ በማየት የሚመለስበት አጋጣሚ ስላለ ባለፈው ክፍያ ከገበያ ላይ ማግኘት አልተቻለም፡፡ ስለሆነም ችግሩ የጎላ በመሆኑ፣ በማኔጅመንቱ ትኩረት ቢሰጥበት፣

በየቦታው የተበታተኑና የቆዩ ማህደሮች በማዕከል ሰብስቦ ሊይዝ የሚችል ምቹና ጽዱ ስቶር ማመቻቸት፣

ለድጋፍ ሰጪ ሠራተኛው ቀጣይነት ያለው የሙያ ሥልጠና መስጠት፣

ለድጋፍ ሰጪ ሠራተኞች በተለይ ለሾፌሮች ለመልክተኞች ለጥበቃ ለአትክልተኞች፣ ለካፊቴሪያ ሠራተኞች የሥነ ምግባር ሥልጠና ቢሰጥ፣

የጋራዥና ጥገና አገልግሎቱን ቀልጣፋ ለማድረግ በቂ የሙያ ብቃት ከሚያስፈልገው የሰው ኃይል ጋር ቢሟላ፣

በደጋፊ የሥራ ሂደቱ ላይ ያለው የአመለካከት ለውጥ ግንባቤ ሥራዎች ቢሰሩ፣
የስልክ አገልግሎቱን ቀልጣፋ ለማድረግ አፋጣኝ የማዘሪያ ስልክ የቦርድ ጥገና ቢደረግ፣

ባለው መለስተኛ ተሽከርካሪዎች በትርብ ርቀት ላይ ለሚገኙ ሠራተኞች ተጨማሪ የሰርቪስ አገልግሎት ቢመቻች፣

ሁሉንም የሥራ ክፍሎች በእኩልነት የሚያስተናግድ የተሽከርካሪ የፑል አገልግሎት ቢኖር፣
በየሕንጻዎቹ ውስጥ የሚገኙ የውሀ መስመሮችና የፍሳሽ ማስወገጃዎች አስቸኳይ ጥገና ቢደረግ፣

በጽዳትና በመልዕክት ሠራተኞች ዙሪያ ያለው የቁጥጥር ሥርዓት ሚዛናዊ እንዲሆን ቢፈተሽ፣

የካፌቴሪያ አገልግሎት ከተጠቃሚ አንጻር ያለው የሰልፍ መንዛዛት ለማሻሻል የውስጥና የውጭ ተገልጋዮች አገልግሎት አሰጣጥ ቢለይ፣ በተለይ ግቢ ቁጥር 2 የካሽርና የወጥ ጨላፊዎች ቁጥር ቢጨመር፣ በሁለቱም ግቢ አንድ ወጥ የሆነ የምግብ አቅርቦትና ጥራት ቢኖር፣

የሕትመት ጥራቱን ለማሻሻል ዘመናዊ የሕትመት መሣሪያና በቂ ባለሙያ ቢመደብ፣

የተረጋጋ የሥራ አካባቢ ለመፍጠር ጠንካራና ብቁ የጥበቃ የሰው ኃይል በቀንና በተለይ በማታው ሽፍት በሁሉም አቅጣጫ ቢመደብ፣ ፍተሻው የአንድ ወቅት ሳይሆን ጠንካራ፣ ቀጣይነት ያለው እና በመኪናም ሆነ በሰርቪስ ተሳፋሪዎች ላይ ተግባራዊ ቢደረግ፣

የውጭ ተገልጋዮች ማንነታቸውን የሚገልጽ መታወቂያ የሚመዘገብበትና ባጅ የሚሰጥበት አሰራር ስለተቋረጠ ይህ አሠራር ቀጣይነት ያለው ቢሆን፣

ከንብረት አንጻር ዕቃዎችን ወደ መጋዘን የሚያጓጉዙ የጉልበት ሠራተኛ በቋሚነት ባለመኖሩ ለንብረት ርክክብ መዘግየት ምክንያት ሆኗል፣ ስለዚህም መፍትሔ በተደጋጋሚ ተጠይቆ ተግባራዊ ያልሆነው ቋሚ የጉልበት ሠራተኛ ቢፈቀድ ፈጣን የንብረት ርክክብ እንዲኖር ያስችላል፣

በተለያዩ መጋዘኖች ተበታትነው የሚገኙ አሮጌና አላስፈላጊ ዕቃዎች አስወጋጅ ኮሚቴ ተቋቁሞ የሚወገድበት መንገድ ቢኖር፣

ከተገልጋዮች በተደጋጋሚ የተነሣው አስተያየት በላይብረሪ፣ በሪከርድና በንብረት የተጀረው የዘመናዊ የመረጃ አያያዝ ጥሩ ጅምር እንደሆነ ተገልጿል፡፡ ሆኖም ይህን ጅምር ሥራ አጠናቆ ለሁሉም የሥራ ክፍሎች ተደራሽ ለማድረግና የአገልግሎት አሰጣጡን የተቀላጠፈ ለማድረግ ያሉት ሠራተኞች በዕለት ተዕለት ሥራዎች የተጠመዱ ስለሆኑ ባለሙያ ኢንኮደሮችና በቂ አትም ያላቸው ኮምፒውተሮች ቢሟሉ ለተሰጠው አስተያየት ፈጣን ምላሽ መስጠት ያስችላል፡፡