የሀረሪ ህዝብ ክልላዊ መንግስት
የገንዘብና ኢኮኖሚ ትብብር ቢሮ

በቻናል አንድ ፕሮግራም

በማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮጀክት

“በመሰረታዊ አገልግሎቶች አሰጣጥ ስታንዳርድ”

የተዘጋጀ ሰነድ

ግልፅነት እና ተጠያቂነት በመሆን ማህበረሰባችንን እንጠናክራለን

www.hararibofed.gov.et

በሀረሪ ህዝብ ክልላዊ መንግስት

በገንዘብና ኢኮኖሚ ትብብር ቢሮ

በቻናል አንድ ፕሮግራም

በማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮጀክት

“በመሰረታዊ አገልግሎቶች አሰጣጥ ስታንዳርድ”

የተዘጋጀ ሰነድ

አዘጋጅ፦የማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮጀክት አስተባበሪ

- አ/ቶ አዲብ መሀመድ

ሀረር

የካቲት 19/06/2018

ማውጫ

ርዕስ ገፅ

መግቢያ.....1

አላማ.....1

ወሰን.....2

የዜጎች ተሳትፎ ዘርፍ.....2

የማህበራዊ ተጠያቂነት ጽንሰ-ሀሳብ በኢትዮጵያ: ሚና፣አስፈላጊነት.....4

የማህበራዊ ተጠያቂነት ጠቀሜና ለዜጎች የሚሰጠው ልዩ ፋይዳ.....7

የማህበራዊ ተጠያቂነት ለመንግስት ያለው ፋይዳ፡ ውጤታማነትን ማሳደግ፣ ለዜጎች ምላሽ መስጠት እና መልካም አስተዳደርንማስፈን.....9

የኢትዮጵያ ማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም (ESAP) ምዕራፎች፡.....14

የማህበራዊ ተጠያቂነት የህግ እና የፖሊሲ መሰረት በኢትዮጵያ.....20

የሽግግር ወቅት እና የሙከራ ትግበራ በመንግስት ደረጃ:.....21

የማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም ዝርዝር የአተገባበር ዑደቶች.....28

የማህበራዊ ተጠያቂነት ውጤቶች በጀኔላ እና አሚር ኑር ወረዳዎች፡ አበረታች ለውጦች.....37

የማህበራዊ ተጠያቂነት የወደፊት አቅጣጫዎች ፡ ዘላቂነትን እና ሰፊ ትግበራን ማረጋገጥ.....43

የማህበራዊ አገልግሎት አሰጣጥ የአገልግሎት ደረጃ ማለት ምን ማለት ነው?.....46

በአምስቱ መሰረታዊ አገልግሎቶች ያሉ የአገልግሎት መለኪያ ደረጃዎች.....48

የአገልግሎት አሰጣጥ ሂደቶች እና የአፈፃፀም መለኪያዎች (KPIS).....49

1.መግቢያ

ይህ የተዘጋጀው ጥራዝ በክልላችን በአምስቱ መሰረታዊ ዘርፎች ላይ የአገልግሎት አሰጣጥ ሰታንዳርዶችን ጠብቆ የተገልጋዩን ህብረተሰብ የተሟላ እርካታ ለማረጋገጥ የለውጥ መሳሪያዎችን አየተገበረ ይገኛል።

በመሆኑም የአገልግሎት አሰጣጥ ሰታንዳርድን ለተገልጋዩ ህብረተሰብ አሰጣጥ ሰታንዳርድን ለተገልጋዩ ህብረተሰብ ግልፅ ለማድረግ ተገልጋዮች ያላቸውን መብቶችና አገልግሎቶች ለማግኘት መሟላት ያለባቸውን ቅድመ ሁኔታዎች በማሳወቅ እና የግልፅነትና የተጠያቂነትን ሰርአት ለማሰፈን በማሰፈለጉና እንዲሁም በሁሉም መሰረታዊ የአገልግሎት ዘርፎች ላይ ያሉትን ሰታንዳርዶች በማሰባሰብ በአንድ ላይ በመጠረዝ ይህ የአገልግሎት ሰታንዳርድ ሰነድ ተዘጋጀተዋል።

2.አላማ

- በተለያዩ ዘርፍ ላይ ያሉትን መሰረታዊ አገልግሎት ደረጃዎች አንድ ላይ ያሉትን መሰረታዊ አገልግሎት ደረጃዎች አንድ ላይ
- ለማሰባሰብ፣የተገልጋዮችን መረጃ የማግኘት መብት ማረጋገጥ፣
- ተገልጋዮች ምን አይነት አገልግሎት፣ በምን ሰታንዳርድ ማገኘት እንደሚገባቸው እና ተገቢውን አገልግሎትማገኘት እንዲችሉ ማሳወቅ፣

- በሰታንዳርዱ መሰረት የማይፈፀሙ ፈፃሚዎችንና አመራሮችን የተጠያቂነት የግዕኝነት አሰራር ሰርአት በማሰፈን መልካም አሰተዳደርን ለማረጋገጥ ነው።

3.ወሰን

ይህ ሰታንዳርድ ሰነድ የሚያካትተው በትምህርት በጤና፣ በውሃ፣ በግብርና እና በገጠር መንገድ በዋና ዋና ቁልፍ አገልግሎት በመለየት ወጥ በሆነ መልኩ መፈፀም እንዲያስችል ታሰቦ የተዘጋጀ ሰነድ ነው።

4.የዜጎች ተሳትፎ

የመሠረታዊ አገልግሎቶች ከለላ ፕሮገራም (PBS) መሠረታዊ የአገልግሎት አሠጣጥን ለማሻሻል በአገልግሎት ፍትሃዊነት፣ ተደራሽነት፣ ጥራት እና ዘዴዎች ላይ ለ10 ዓመታት ያክል ባልተማከለ ደረጃ ድጋፍ ሲሰጥ ቆይትዋል። በቀጣይም በፒ.ቢ.ኤስ የተደረጉ ጥረቶችን ይበልጥ በመደገፍ የመሠረታዊ አገልግሎቶችን ፍትሃዊ ተደራሽነት ለማሳደግ እና የተጠያቂነት አሠራር ዘዴዎችን ለማጠናከር እንዲሁም ተቋማዊ ለማድረግ በማለም "በፍትሃዊ አገልግሎት የጋራ ብልፅግናን ማረጋገጥ - ESPES" በሚል ፕሮግራም ትግበራ ላይ ይገኛል። ይህ ፕሮግራም ትኩረት ካደረገባቸው 4 ንዑስ ፕሮግራሞች መካከል አንዱ በሆነው የዜጎች ተሳትፎ ዘርፍ (Citizen Engagement Component) ሥር የፋይናንስ ግልፅነትና ተጠያቂነት፣ ማህበራዊ

ተጠያቂነት እና የቅሬታ አፈታት ፕሮግራሞች (FTA, SA and GRM) ይገኛሉ።

የፋይናንስ ግልፅነትና ተጠያቂነት ፕሮግራም መንግስት በሁሉም ደረጃ ስለበጀቱ ግልጽ እንዲያደርግና ወጪዎቹንም በሚመለከት ተጠያቂ እንዲሆን ማድረግ ላይ ያተኮረ ሲሆን ማህበራዊ ተጠያቂነት ደግሞ ዜጎች ቅድሚያ የሚሰጧቸውን ጉዳዮች የማህበራዊ ተጠያቂነት መሣሪያዎችንና

አሠራር ዘዴዎችን በመጠቀም እንዲገልፁ እና የመንግሥት አገልግሎት አቅራቢዎችን ለዜጎች ቅድሚያ ጉዳዮች ስለሚሰጡት ምላሽ ተጠያቂ እንዲያደርጉ የመደገፍ አላማ ያለው ነው። በሌላ በኩል GRM በአብዛኛው ከአስተዳደር ጉድለት ጋር በተያያዘ ቅሬታዎችን ለመመርመር እና በአካባቢው ባሉ ዘዴዎች ለመፍታት የሚሠራ ነው።

የኢትዮጵያ ማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም
(Ethiopian Social Accountability Program)

የማህበራዊ ተጠያቂነት ጽንሰ-ሀሳብ በኢትዮጵያ: ሚና፣ አስፈላጊነት

ማህበራዊ ተጠያቂነት (Social Accountability) በአንድ ሀገር ውስጥ የመልካም አስተዳደርን ለማረጋገጥ፣ የዜጎችን ድምጽ ለማጉላት እና የመንግስትና የአገልግሎት አቅራቢዎችን ተጠያቂነት ለማሳደግ ወሳኝ ሚና የሚጫወት ሁለንተናዊ ሂደት ነው። በቀላል አገላለጽ፣ ማህበራዊ ተጠያቂነት ማለት ዜጎች እና ሌሎች የሲቪል ማህበረሰብ አካላት መንግስትን (በሁሉም እርከኖች) እና የተለያዩ የህዝብ አገልግሎት አቅራቢዎችን ለሚሰጧቸው አገልግሎቶች ጥራት፣ ተደራሽነት፣ ፍትሃዊነት እና አጠቃቀም ተጠያቂ እንዲሆኑ የሚጠይቁበትና ክትትል የሚያደርጉበት የተለያዩ መርሆች፣ መሳሪያዎችና አካሄዶች ስብስብ ነው።

ይህ ጽንሰ-ሀሳብ ዜጎች የመንግስትን ተጠያቂነት ለማረጋገጥ በሚያደርጉት ንቁ ተሳትፎ ላይ ብቻ ሳይሆን፣ መንግስት ራሱ ለዜጎቹ ግልጽና ተጠያቂ ለመሆን በሚወስዳቸው እርምጃዎች፣ የበጎ ፈቃድ ድርጅቶች (ሲቪል ማህበረሰብ ድርጅቶች) በሚያደርጉት የክትትልና ድጋፍ እንቅስቃሴዎች፣ እንዲሁም የመገናኛ ብዙሃን (ሚዲያ) በመረጃ አቅርቦትና በህዝብ አስተያየት በመቅረጽ በሚጫወቱት ሚና ላይም ያተኩራል። ስለሆነም ማህበራዊ ተጠያቂነት በመንግስት፣ በዜጎች እና

በሌሎች ባለድርሻ አካላት መካከል የሚኖር የጋራ እና ቀጣይነት ያለው ግንኙነትን ያመለክታል።

በኢትዮጵያ context ስንመለከት፣ መንግስት ለዜጎቹ መሰረታዊ የሆኑ እንደ ትምህርት፣ ጤና፣ የንጹህ ውሃ አቅርቦት፣ የአካባቢ ጽዳት፣ የኤሌክትሪክ ኃይል አቅርቦት እና የትራንስፖርት አገልግሎት የመሳሰሉትን ወሳኝ አገልግሎቶችን የማቅረብ ኃላፊነት አለበት። የኢትዮጵያ መንግስት እነዚህ አገልግሎቶች በሁሉም የሀገሪቱ ክፍሎች ጥራታቸው የተረጋገጠ እንዲሆን እና በተለይም ለተጠቃሚው ማህበረሰብ ያለጾታ፣ ዕድሜ፣ አካል ጉዳተኝነት ወይም ሌላ ማንኛውም ልዩነት በእኩልነት እና በፍትሃዊነት ተደራሽ እንዲሆኑ ከፍተኛ ጥረት ያደርጋል።

በዚህ ወሳኝ አውድ ውስጥ፣ የዜጎች ሚና እጅግ የላቀ ነው። ዜጎች የሚቀርቡላቸውን አገልግሎቶች በአግባቡ እየተጠቀሙ መሆናቸውን ማረጋገጥ ብቻ ሳይሆን፣ የእነዚህን አገልግሎቶች ጥራት እና አጠቃቀም በንቃት የመከታተል ኃላፊነትም አለባቸው። አገልግሎቶቹ የሚጠበቀውን መስፈርት ያሚሉ መሆን አለመሆናቸውን የመገምገም፣ በቂ ካልሆኑ ወይም ጥራታቸው ዝቅተኛ ከሆነ ድምፃቸውን ከፍ አድርገው የመጠየቅ እና የመፍትሄ አካል የመሆን ግዴታ አለባቸው። ማህበራዊ ተጠያቂነት በዚህ ነጥብ ላይ ወሳኝ መሳሪያ ሆኖ ብቅ ይላል። ዜጎች መንግስትን እና ሌሎች የአገልግሎት አቅራቢዎችን ለሚሰጡት አገልግሎት ተጠያቂ እንዲሆኑ የሚጠይቁባቸውን የተለያዩ መዋቅራዊ

እና መደበኛ ያልሆኑ መንገዶችን ያመላክታል። እነዚህ መንገዶች የሚከተሉትን ሊያካትቱ ይችላሉ፡-

የመረጃ ተደራሽነትን መጠየቅ እና ማግኘት፡ ዜጎች ስለሚሰጡዋቸው አገልግሎቶች (ለምሳሌ የበጀት አጠቃቀም፣ የአገልግሎት ደረጃዎች፣ የአፈጻጸም ሪፖርቶች) ግልጽ እና ወቅታዊ መረጃዎችን ከአገልግሎት አቅራቢዎች የመጠየቅ እና የማግኘት መብት አላቸው።ግብረመልስ መስጠት ይችላሉ። ይህ በዳሰሳ ጥናቶች፣ በሕዝባዊ ስብሰባዎች ወይም በሌሎች የመገናኛ መንገዶች ሊከናወን ይችላል።

የአገልግሎት አሰጣጥን መገምገም እና ግብረመልስ መስጠት፡ ዜጎች ያገኙትን አገልግሎት ጥራት፣ ተደራሽነት እና አግባብነት በመገምገም ለአገልግሎት አቅራቢዎች ገንቢ የሆነ።

ቅሬታ ማቅረብ እና መከታተል፡ ዜጎች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚያጋጥሟቸውን ችግሮች ወይም ቅሬታዎች በይፋ የማቅረብ እና የቅሬታቸውን ሂደት የመከታተል መብት አላቸው። የአገልግሎት አቅራቢዎችም ለቀረቡት ቅሬታዎች ፈጣን እና አጥጋቢ ምላሽ የመስጠት ግዴታ አለባቸው።

በውሳኔ አሰጣጥ ሂደቶች ውስጥ መሳተፍ፡ በተወሰኑ የአገልግሎት አሰጣጥ ጉዳዮች ላይ ዜጎች በቀጥታ ወይም በተወካዮቻቸው አማካኝነት በውሳኔ አሰጣጥ ሂደቶች ውስጥ የመሳተፍ ዕድል ሊኖራቸው ይችላል። ይህም የአገልግሎቶቹን ፍላጎት እና ቅድሚያ የሚሰጣቸውን ጉዳዮች ለማንፀባረቅ ይረዳል።

የሲቪል ማህበረሰብ ድርጅቶችን እና የመገናኛ ብዙሃንን ድጋፍ መጠቀም: ዜጎች ድምፃቸውን ለማጉላት፣ መረጃዎችን ለማግኘት እና የመንግስትን ተጠያቂነት ለመከታተል የሲቪል ማህበረሰብ ድርጅቶችን እና ገለልተኛ የመገናኛ ብዙሃንን ድጋፍ መጠቀም ይችላሉ።

ሕጋዊ መንገዶችን መጠቀም: በአንዳንድ ሁኔታዎች ዜጎች መብቶቻቸው ተጥሰዋል ብለው ካመኑ ሕጋዊ እርምጃዎችን የመውሰድ አማራጭ ሊኖራቸው ይችላል።

የማህበራዊ ተጠያቂነት ጠቀሜና ለዜጎች የሚሰጠው ልዩ ፋይዳ

ማህበራዊ ተጠያቂነት (Social Accountability) እንደ አንድ ሁለንተናዊ ጽንሰ-ሀሳብ፣ በህብረተሰብ እና በመንግስት መካከል ያለውን ግንኙነት በማጠናከር፣ ግልጽነትን በማስፈን እና የመንግስት ተቋማትን ለዜጎች ፍላጎት ተጠያቂ በማድረግ ረገድ እጅግ ወሳኝ ሚና ይጫወታል። በተለይም ለዜጎች የሚሰጠው ጠቀሜታ እጅግ የላቀ ሲሆን፣ እነዚህን ጥቅሞች በሰፋ ባለ መልኩ እንመለከታለን፡

1 የዜጎች ድምጽ እንዲሰማ እና ምላሽ እንዲያገኝ ዕድል መስጠት፡

- ማህበራዊ ተጠያቂነት ዜጎች ስለሚያገኟቸው የህዝብ አገልግሎቶች ያላቸውን አስተያየት፣ ፍላጎት እና ቅሬታ በግልጽ እና ውጤታማ በሆነ መንገድ እንዲያቀርቡ መድረኮችን ይፈጥራል።

2 በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የዜጎችን ተሳትፎ ማሳደግ፡

ማህበራዊ ተጠያቂነት ዜጎች በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ውስጥ ንቁ ተሳታፊ እንዲሆኑ ያበረታታል። ይህ ተሳትፎ በአገልግሎት አሰጣጥ እቅድ ዝግጅት፣ ክትትል እና ግምገማ ላይ በመሳተፍ ሊሆን ይችላል። የዜጎች ተሳትፎ የሚከተሉትን ጥቅሞች ያስገኛል፡-

- የባለቤትነት ስሜት ይጨምራል፡- ዜጎች በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ውስጥ ሲሳተፉ፣ የአገልግሎቶቹ ባለቤቶች እንደሆኑ ይሰማቸዋል። ይህ ደግሞ አገልግሎቶቹን በአግባቡ ለመጠቀም እና ለመጠበቅ ያላቸውን ተነሳሽነት ይጨምራል።
- ተገቢነት ያለው አገልግሎት ይሰጣል፡ የዜጎች እውቀት እና ልምድ በአገልግሎት አሰጣጥ ፖሊሲዎች እና ፕሮግራሞች ላይ ሲካተት፣ የሚቀርቡት አገልግሎቶች የዜጎችን ትክክለኛ ፍላጎት እና ቅድሚያ የሚሰጧቸውን ጉዳዮች ያገናዘቡ ይሆናሉ።
- የጋራ መግባባት ይፈጠራል፡ ዜጎች እና የአገልግሎት አቅራቢዎች በአንድ መድረክ ላይ ተወያይተው ሃሳባቸውን ሲለዋወጡ፣ በመካከላቸው የጋራ መግባባት እና መተማመን እንዲፈጠር ያግዛል።

3 የአገልግሎቶችን ጥራት እና ተደራሽነት ማረጋገጥ፡

- ማህበራዊ ተጠያቂነት ዜጎች የአገልግሎቶችን ጥራት እና ለሁሉም የህብረተሰብ ክፍሎች ተደራሽ መሆናቸውን በንቃት እንዲከታተሉ እና እንዲጠይቁ ያበረታታል።

4 በመንግስት አሰራር ላይ የዜጎችን እምነት ማጠናከር፡

- ግልጽ እና ተጠያቂነት ያለው የመንግስት አሰራር የዜጎችን በመንግስት ላይ ያላቸውን እምነት ለማጠናከር ወሳኝ ነው።

5 የአካባቢያቸውን ችግሮች በመለየት እና በመፍታት ረገድ ንቁ ተሳታፊ እንዲሆኑ ማበረታታት፡

- ማህበራዊ ተጠያቂነት ዜጎች በአካባቢያቸው ያሉትን ችግሮች በጋራ በመለየት እና መፍትሄዎችን ለመፈለግ ንቁ ተሳታፊ እንዲሆኑ ያበረታታል።

የማህበራዊ ተጠያቂነት ለመንግስት ያለው ፋይዳ፡ ውጤታማነትን ማሳደግ፣ ለዜጎች ምላሽ መስጠት እና መልካም አስተዳደርን ማስፈን

ማህበራዊ ተጠያቂነት ለዜጎች ብቻ ሳይሆን ለመንግስትም እጅግ ጠቃሚ የሆኑ በርካታ ጥቅሞችን ያስገኛል። መንግስት የማህበራዊ ተጠያቂነትን መርሆዎች በመከተል እና ዜጎችን በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ውስጥ በማሳተፍ የሚከተሉትን ወሳኝ ጥቅሞች ሊያገኝ ይችላል፡

1 የአገልግሎት አሰጣጡን ውጤታማነት እና ጥራት ማሻሻል፡

ማህበራዊ ተጠያቂነት መንግስት የሚሰጣቸውን የህዝብ አገልግሎቶች ይበልጥ ውጤታማ እና ጥራት ያለው እንዲሆኑ በማድረግ ረገድ ወሳኝ ሚና ይጫወታል። ዜጎች የአገልግሎቶቹን አጠቃቀም እና ጥራት በተመለከተ ቀጣይነት ያለው ግብረመልስ ሲሰጡ፣ መንግስት የሚከተሉትን እንዲያደርግ ይረዳል፡

- የአገልግሎት አሰጣጥ ጉድለቶችን መለየት፡ ዜጎች በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ውስጥ የሚያጋጥሟቸውን ችግሮች እና ድክመቶች በግልጽ ሲናገሩ፣ መንግስት እነዚህን ችግሮች ቀድሞ በመለየት መፍትሄ እንዲያበጅ ያስችለዋል። ለምሳሌ፣ በአንድ አካባቢ የጤና አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የመድሃኒት እጥረት ወይም የሰራተኞች ግዴለሽነት ቢኖር፣ ዜጎች ይህንን በመጠቆም መንግስት እርምጃ እንዲወስድ ያግዛሉ።
- የአሰራር ቅልጥፍናን ማሳደግ፡ ዜጎች የአገልግሎት አሰጣጥ ሂደቶች አላስፈላጊ ቢሮክራሲያዊ እንቅፋቶች እንዳሉባቸው ሲጠቁሙ፣ መንግስት እነዚህን ሂደቶች በማሻሻል አገልግሎቶቹ በፍጥነት እና በቀላሉ ለዜጎች እንዲደርሱ ያደርጋል።
- የሀብት አጠቃቀምን ማሻሻል፡ ዜጎች የመንግስት ሀብት በአግባቡ እየዋለ አለመሆኑን የሚያሳዩ መረጃዎችን ሲያቀርቡ፣ መንግስት የፋይናንስ አያያዙን በማሻሻል ለተሻለ አገልግሎት እንዲውል

ያደርጋል። ይህም ብክነትን በመቀነስ የተመደበው በጀት ለታለመለት አላማ እንዲውል ይረዳል።

- የአገልግሎት አሰጣጥን ከፍላጎት ጋር ማጣጣም፡ ዜጎች ስለሚፈልጓቸው አገልግሎቶች እና ስለሚሰጧቸው ቅድሚያዎች መረጃ ሲሰጡ፣ መንግስት የአገልግሎት አሰጣጥ እቅዶቹን ከእነዚህ ፍላጎቶች ጋር በማጣጣም የበለጠ ተገቢ እና ተፈላጊ አገልግሎቶችን እንዲያቀርብ ያስችለዋል።

2 ለዜጎች ፍላጎት የበለጠ ምላሽ ሰጪ መሆን፡

ማህበራዊ ተጠያቂነት መንግስት ለዜጎቹ ፍላጎት እና ቅድሚያ የሚሰጧቸው ጉዳዮች የበለጠ ትኩረት እንዲሰጥ እና ፈጣን ምላሽ እንዲሰጥ ያበረታታል። ይህም የሚከተሉትን አዎንታዊ ውጤቶች ያስገኛል፡

- የዜጎችን ቅሬታዎች በቁም ነገር መውሰድ፡ መንግስት ዜጎች የሚያቀርቧቸውን ቅሬታዎች እንደ ቀላል ጉዳይ ሳይሆን እንደ ጠቃሚ መረጃ በመቁጠር ፈጣን እና አጥጋቢ ምላሽ ለመስጠት ይነሳሳል። ይህም ዜጎች ድምፃቸው እንደሚሰማ እንዲሰማቸው ያደርጋል።
- በፖሊሲዎች እና ፕሮግራሞች ላይ የዜጎችን አስተያየት ማካተት፡ መንግስት አዳዲስ ፖሊሲዎችን እና ፕሮግራሞችን ሲነድፍ ወይም ነባሮቹን ሲያሻሽል የዜጎችን አስተያየት ለመሰማት እና

ለማካተት ፍላጎት ይኖረዋል። ይህም ፖሊሲዎቹ እና ፕሮግራሞቹ የዜጎችን ፍላጎት በተሻለ ሁኔታ እንዲያንፀባርቁ ያደርጋል።

- የአገልግሎት አሰጣጥን በተለዋዋጭ ሁኔታዎች ማስተካከል፡ የዜጎች ፍላጎት እና የአካባቢው ሁኔታ በየጊዜው ሊለዋወጥ ይችላል። ማህበራዊ ተጠያቂነት መንግስት እነዚህን ለውጦች በፍጥነት በመገንዘብ የአገልግሎት አሰጣጡን ከእነሱ ጋር እንዲያስተካክል ይረዳል

3 በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ግልጽነትን እና ተጠያቂነትን ማጠናከር፡

ማህበራዊ ተጠያቂነት የመንግስት እና የአገልግሎት አቅራቢዎች አሰራራቸውን ይበልጥ ግልጽ እና ለዜጎች ተጠያቂ እንዲሆኑ ያበረታታል። ይህም የሚከተሉትን ጥቅሞች ያስገኛል፡

- የመረጃ ተደራሽነትን ማረጋገጥ፡ መንግስት ስለበጀት አጠቃቀሙ፣ የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎች፣ የአፈጻጸም ሪፖርቶች እና ሌሎች ተዛማጅ መረጃዎችን ለህዝብ ይፋ ሲያደርግ፣ ዜጎች በመንግስት አሰራር ላይ ያላቸው እምነት ይጨምራል። ግልጽነት የሙስና አደጋን ለመቀነስም አስተዋጽኦ ያደርጋል።
- የአገልግሎት አቅራቢዎችን ተጠያቂ ማድረግ፡ ማህበራዊ ተጠያቂነት የአገልግሎት አቅራቢዎች ለሚሰጡት አገልግሎት ጥራት እና አጠቃቀም ተጠያቂ እንዲሆኑ ያስገድዳል። ዜጎች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ጉድለት ሲያዩ የመጠየቅ እና ተገቢው

እርምጃ እንዲወሰድ የመጠየቅ መብት ይኖራቸዋል።

- የሕግ የበላይነትን ማስፈን፡ ግልጽነት እና ተጠያቂነት በሕግ ላይ የተመሰረተ አስተዳደር እንዲኖር ያግዛል። የመንግስት ባለስልጣናት በሕግ የበላይነት ሲመሩ እና ለዜጎች ተጠያቂ ሲሆኑ፣ ፍትሃዊ እና አስተማማኝ ስርዓት ይገነባል።

4 ከዜጎች ጋር ያለውን ግንኙነት ማሻሻል፡

ማህበራዊ ተጠያቂነት መንግስት ከዜጎቹ ጋር ያለው ግንኙነት ይበልጥ ገንቢ እና ቀጣይነት ያለው እንዲሆን ያግዛል። ይህም የሚከተሉትን አዎንታዊ ውጤቶች ያስገኛል፡

- የመተማመን ድልድይ መገንባት፡ መንግስት ዜጎችን በማዳመጥ፣ ለጥያቄዎቻቸው ምላሽ በመስጠት እና በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ውስጥ በማሳተፍ በመካከላቸው መተማመን እንዲፈጠር ያደርጋል።
- የጋራ መግባባትን ማሳደግ፡ ዜጎች እና የመንግስት አካላት በአንድ መድረክ ላይ በመወያየት የጋራ መግባባት ላይ ሲደርሱ፣ ለልማት ስራዎች በጋራ ለመስራት ምቹ ሁኔታ ይፈጠራል።
- የዜጎችን ተሳትፎ ማበረታታት፡ መንግስት ዜጎች በአስተዳደር ጉዳዮች ላይ ያላቸውን ተሳትፎ ሲያበረታታ፣ ዜጎች ለሀገራቸው እድገት የበለጠ ተነሳሽነት ይኖራቸዋል።

5 የህዝብን አመኔታ በማግኘት መልካም አስተዳደርን ማረጋገጥ፡

በአጠቃላይ፣ ማህበራዊ ተጠያቂነት መንግስት የህዝቡን አመኔታ እንዲያገኝ እና መልካም አስተዳደርን እንዲያስፍን ወሳኝ ሚና ይጫወታል። ዜጎች መንግስት ለፍላጎታቸው ትኩረት እንደሚሰጥ፣ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ግልጽ እና ተጠያቂ እንደሆነ ሲገነዘቡ፣ በመንግስት ላይ ያላቸው እምነት ይጨምራል። ይህ ደግሞ ለመንግስት ዘላቂነት እና ለሀገር እድገት እጅግ አስፈላጊ ነው።

የኢትዮጵያ ማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም (ESAP) ምዕራፎች፡

የኢትዮጵያ ማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም (ESAP) በሀገሪቱ ውስጥ የመልካም አስተዳደርን ለማጠናከር እና የዜጎችን ተሳትፎ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ለማሳደግ በተከታታይ ምዕራፎች እየተተገበረ ያለ ስትራቴጂካዊ ፕሮግራም ነው። እያንዳንዱ ምዕራፍ የራሱ የሆነ የትኩረት አቅጣጫ፣ የጂኦግራፊያዊ ሽፋን እና የአተገባበር ስልት የነበረው ሲሆን፣ ከእያንዳንዱ ምዕራፍ የተገኙ ትምህርቶች በቀጣዮቹ ምዕራፎች ላይ ግብአት ሆነው ያገለግላሉ።

1 የመጀመሪያው ምዕራፍ (ኢሳፕ-1) የሙከራ ትግበራ እና መሰረት መጣል

የESAP የመጀመሪያ ምዕራፍ ("ኢሳፕ-1" እየተባለ የሚታወቀው) በኢትዮጵያ ውስጥ የማህበራዊ ተጠያቂነት ጽንሰ-ሀሳብን እና አሰራሮችን በሙከራ ደረጃ ለማስተዋወቅ ወሳኝ ምዕራፍ ነበር። ፕሮግራሙ በሀገሪቱ ዘጠኝ ክልሎች ውስጥ በተመረጡ 87 ወረዳዎች ላይ ያተኮረ ሲሆን፣ ዋናው ግቡም በመሰረታዊ አገልግሎት ከለላ ፕሮግራም (Productive Safety Net Programme - PSNP፣ ቀደም ሲል PBS-1 በመባል ይታወቅ የነበረው) ማዕቀፍ ውስጥ ጥቂት ቁልፍ የማህበራዊ ተጠያቂነት መሳሪያዎችን፣ አቀራረቦችን እና የአሰራር ዘዴዎችን መሞከር ነበር።

በዚህ የመጀመሪያ ምዕራፍ፣ ትኩረቱ የሚከተሉት ነጥቦች ላይ ነበር፡

- የማህበራዊ ተጠያቂነት መሳሪያዎችን መፈተሽ፡ የተለያዩ የማህበራዊ ተጠያቂነት መሳሪያዎች እንደ የዜጎች ሪፖርት ካርዶች (Citizen Report Cards – CRCs)፣ የህዝብ ኦዲት (Public Audits)፣ የማህበረሰብ ክትትል (Community Monitoring) እና የበይነገጽ ስብሰባዎች (Interface Meetings) በአካባቢው ሁኔታ እና በአገልግሎት አሰጣጥ ዘርፉ ተስማሚ በሆነ መልኩ ተሞክረዋል።
- የተለያዩ አቀራረቦችን መገምገም፡ የማህበራዊ ተጠያቂነትን ለማሳካት የተለያዩ አቀራረቦች እንደ ማህበረሰብን መሰረት

ያደረጉ አቀራረቦች (Community-Based Approaches)፣ በሲቪል ማህበረሰብ ድርጅቶች የሚመሩ አቀራረቦች (CSO-Led Approaches) እና በመንግስት የሚመሩ አቀራረቦች (Government-Led Approaches) በተለያዩ አውዶች ውስጥ ተተግብረው ውጤታማነታቸው ተገምግሟል።

- የአሰራር ዘዴዎችን ማዳበር፡ የማህበራዊ ተጠያቂነትን በተሳካ ሁኔታ ተግባራዊ ለማድረግ የሚያስችሉ የአሰራር መመሪያዎች እና ስልቶች ተዘጋጅተዋል። ይህም የአገልግሎት አቅራቢዎች እና ዜጎች እንዴት መስተጋብር መፍጠር እንደሚችሉ፣ መረጃን እንዴት እንደሚለዋወጡ እና ቅሬታዎችን እንዴት እንደሚያስተናግዱ የሚገልጹ መመሪያዎችን ሊያካትት ይችላል።

የዚህ የመጀመሪያ ምዕራፍ ዋነኛ ዓላማ መሰረታዊ አገልግሎት አሰጣጥን የበለጠ ውጤታማ፣ ቀልጣፋ፣ ለዜጎች ፍላጎት ምላሽ ሰጪ እና ተጠያቂነት ያለው እንዲሆን ማድረግ ነበር። ይህንን ለማሳካት በዜጎች፣ በሲቪል ማህበረሰብ ድርጅቶች (CSOs) እና በአገልግሎት ሰጪዎች መካከል የማህበራዊ ተጠያቂነት መሳሪያዎችን፣ አቀራረቦችን እና ዘዴዎችን ትግበራ ማጠናከር ላይ ትኩረት ተደርጓል።

2 ሁለተኛው ምዕራፍ፡ ማስፋፊያ እና የዘርፍ ትኩረት

የESAP ሁለተኛ ምዕራፍ ከቀደመው ምዕራፍ በተገኙ አበረታች ውጤቶች እና ትምህርቶች በመነሳት ፕሮግራሙን በሀገሪቱ ውስጥ በስፋት ለማስፋፋት ያለመ ነበር። በዚህ ምዕራፍ፣ የትግበራው ጂአግራፊያዊ ሽፋን ወደ 240 ወረዳዎች ከፍ ብሏል። ከዚህም በተጨማሪ፣ ፕሮግራሙ በመሰረታዊ የመንግስት አገልግሎት ዘርፎች ላይ ይበልጥ ትኩረት አድርጓል። እነዚህም የሚከተሉትን ያካትታሉ፡

- **ጤና (Health)**: የጤና አገልግሎቶች ጥራት፣ ተደራሽነት እና አጠቃቀምን ለማሻሻል የማህበራዊ ተጠያቂነት አሰራሮችን መተግበር።
- **ትምህርት (Education)**: በትምህርት ጥራት፣ በተማሪዎች ተሳትፎ እና በአስተዳደር ላይ የዜጎችን ድምጽ ማሳደግ።
- **ውሃ እና አካባቢ ንጽህና (Water and Sanitation)**: የንጹህ ውሃ አቅርቦት እና የሳኒቴሽን አገልግሎቶች ተደራሽነትን፣ ጥራትን እና ዘላቂነትን ማረጋገጥ።
- **ግብርና (Agriculture)**: በግብርና ግብዓቶች አቅርቦት፣ በኤክስቴንሽን አገልግሎቶች እና በገበያ ትስስር ላይ የዜጎችን ተሳትፎ ማሳደግ።

- **የገጠር መንገዶች (Rural Roads):** የገጠር መንገዶች ጥራት እና ተደራሽነትን በማሻሻል የገጠር ማህበረሰቦችን ከገበያ እና ከሌሎች አገልግሎቶች ጋር ያለውን ትስስር ማጠናከር።

በዚህ ምዕራፍ፣ ከመከራ ምዕራፉ የተገኙ ስኬታማ የማህበራዊ ተጠያቂነት መሳሪያዎች እና አቀራረቦች በተመረጡት ወረዳዎች ውስጥ በስፋት እንዲተገበሩ ጥረት ተደርጓል። እንዲሁም በእያንዳንዱ የትኩረት ዘርፍ ያሉ ልዩ ተግዳሮቶችን ለመቅረፍ የተበጁ የማህበራዊ ተጠያቂነት ስልቶች ተዘጋጅተው ተግባራዊ ተደርገዋል።

3 ሶስተኛው ምዕራፍ፡ ጥልቀት ያለው ትግበራ እና ተቋማዊነት

የESAP ሶስተኛ ("ኢሳፕ-3") ምዕራፍ ከቀደምት ሁለት ምዕራፎች በተገኙ የትግበራ ተሞክሮዎች እና ትምህርቶች በመነሳት ይበልጥ የጠለቀ እና ዘላቂ የሆነ የማህበራዊ ተጠያቂነት አሰራርን ለመገንባት ያለመ ነው። በዚህ ምዕራፍ፣ ፕሮግራሙ በአምስቱ ዋና ዋና የመንግስት የመሰረታዊ አገልግሎቶች ዘርፎች (ጤና፣ ትምህርት፣ ውሃ እና አካባቢ ንጽህና፣ ግብርና እና የገጠር መንገዶች) ላይ በማተኮር የአገልግሎት አሰጣጥ ጥራትን በዘላቂነት ለማሻሻል የማህበራዊ ተጠያቂነት አሰራር ዘዴዎችን ማጠናከር የሚል ዋና ዓላማ አለው።
የዚህ ምዕራፍ ቁልፍ ትኩረት የሚከተሉት ናቸው፡

- የማህበራዊ ተጠያቂነት አሰራሮችን በጥልቀት ማስፋፋት፡ ቀደም ሲል በተሳካ ሁኔታ የተሞከሩ የማህበራዊ ተጠያቂነት መሳሪያዎች እና አቀራረቦች በስፋት ከመተግበር ባለፈ፣ በእያንዳንዱ የአገልግሎት ዘርፍ ያሉ ልዩ ሁኔታዎችን ከግምት ውስጥ በማስገባት ይበልጥ የተራቀቁ እና ውጤታማ አሰራሮችን መዘርጋት።
- ተቋማዊ ማድረግ (Institutionalization): የማህበራዊ ተጠያቂነት መርሆዎች እና አሰራሮች በመንግስት መዋቅር ውስጥ በዘላቂነት እንዲካተቱ ማድረግ። ይህም የማህበራዊ ተጠያቂነትን በፖሊሲዎች፣ በስትራቴጂዎች እና በህጎች ውስጥ ማስፈርን፣ እንዲሁም የመንግስት ሰራተኞችን አቅም በዚህ ዙሪያ ማጎልበትን ያካትታል።
- ዘላቂነትን ማረጋገጥ፡ የማህበራዊ ተጠያቂነት አሰራሮች በፕሮጀክት ላይ ጥገኛ ሳይሆኑ በራሳቸው ቀጣይነት እንዲኖራቸው የሚያስችሉ ስልቶችን መንደፍ እና መተግበር። ይህም የአካባቢውን አቅም ማጠናከር እና የሀገር ውስጥ ባለድርሻ አካላት የፕሮግራሙን ባለቤትነት እንዲረከቡ ማድረግን ያካትታል።

የማህበራዊ ተጠያቂነት የህግ እና የፖሊሲ መሰረት በኢትዮጵያ

የማህበራዊ ተጠያቂነት. በህገ መንግስቱ ውስጥ ከተቀመጡት አንቀፆች።

አንቀጽ 12፡ የመንግስት ምግባር እና ተጠያቂነት፣

ንኡስ አንቀጽ 1፡ የመንግስት አሰራር ግልፅ ይሆናል።

ንኡስ አንቀፅ 2፡ ማንኛውም የመንግስት ባለስልጣን ወይም የተመረጠ ተወካይ የሆነ ለማንኛውም የመንግስት ስራ ውድቀት ተጠያቂ ነው።

ንኡስ አንቀጽ 3፡ አመኔታ ቢጠፋ ህዝቡ የመረጠውን ተወካይ ሊጠራ ይችላል ዝርዝሩ በህግ ይወሰናል።

አንቀጽ 50:(ንኡስ አንቀጽ 4)፡-በዚህ ክፍሎች አስተዳደር ውስጥ ህዝቡ በቀጥታ እንዲሳተፍ ለማድረግ ለዝቅተኛው የመንግስት አካላት በቂ ስልጣን ሊሰጥ ይገባል።

አንቀጽ 89:(ንኡስ አንቀጽ 6)፡- መንግሥት በአገራዊ የልማት ፖሊሲዎችና ፕሮግራሞች ቀረጻ ላይ የሕዝቡን ተሳትፎ በማንኛውም ጊዜ ያበረታታል። ህዝቡ በልማት ጥረቶቹ ውስጥ የሚያደርጋቸውን ተነሳሽነት የመደገፍ ግዴታም አለበት።

የሽግግር ወቅት እና የሙከራ ትግበራ በመንግስት ደረጃ:

በመረጃው ላይ እንደተገለጸው፣ የኢትዮጵያ ማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም ቀደም ሲል ከ10 ዓመታት በላይ በመንግስታዊ ያልሆኑ ድርጅቶች (NGOs) ሲሰራ የነበረ ሲሆን፣ የኮንትራቱ ጊዜ በማለቁ በአሁኑ ጊዜ በመንግስት ደረጃ ከ 2014 ዓ.ም. ጀምሮ እስከ አሁን ድረስ እየተተገበረ ይገኛል። ይህ የሚያሳየው መንግስት የማህበራዊ ተጠያቂነትን አስፈላጊነት በመገንዘብ ፕሮግራሙን በራሱ ኃላፊነት እየመራው መሆኑን ነው።

በአሁኑ ወቅት ፕሮግራሙ በሙከራ ደረጃ በሁለት ወረዳዎች ማለትም በጂኔላ እና አሚር ኑር ወረዳዎች ላይ እየተተገበረ መሆኑ ተገልጿል። ይህ ምናልባት ከቀድሞው ምዕራፍ ወደ አዲሱ ምዕራፍ የሚደረግ የሽግግር ወቅት ወይም አዳዲስ አሰራሮችን እና መሳሪያዎችን ለመፈተሽ የሚደረግ ጥረት ሊሆን ይችላል። ከእነዚህ የሙከራ ትግበራዎች የሚገኙ ትምህርቶች በመላ ሀገሪቱ ለሚስፋፋው ፕሮግራም ጠቃሚ ግብአት ይሆናሉ።

የኢትዮጵያ ማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም (ESAP)፡ የተቀነሱ ዋና ዓላማዎች እና ዝርዝር ማብራሪያ

የኢትዮጵያ ማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም (ESAP) በሀገሪቱ ውስጥ የመልካም አስተዳደርን ለማሳደግ፣ የዜጎችን ድምጽ ለማጉላት እና

በመሰረታዊ የህዝብ አገልግሎቶች አሰጣጥ ላይ አዎንታዊ ለውጥ ለማምጣት የተቀረጹ በርካታ የተሳሰሩ ዋና ዓላማዎች አሉት። እነዚህ ዓላማዎች በጋራ ሲሰሩ የመንግስት አገልግሎቶች ይበልጥ ውጤታማ፣ ለዜጎች ፍላጎት ምላሽ ሰጪ እና ተጠያቂነት ያላቸው እንዲሆኑ አስተዋጽኦ ያደርጋሉ። ከዚህ በታች የተዘረዘሩትን ዋና ዓላማዎች በዝርዝር እንመለከታለን፡

1 የመሰረታዊ አገልግሎቶችን ጥራት እና ውጤታማነት ማሻሻል፡

ይህ የESAP አንዱ አንኳር ዓላማ ነው። የመንግስት መሰረታዊ አገልግሎቶች ማለትም ትምህርት፣ ጤና፣ ንጹህ ውሃ አቅርቦትና ሳኒቴሽን፣ ግብርና እና የገጠር መንገዶች ጥራታቸው የተረጋገጠ እና ለዜጎች በአግባቡ የሚደርሱ መሆን አለባቸው። ESAP ይህንን ለማሳካት የሚከተሉትን ስልቶች ይጠቀማል፡

- የዜጎችን ግብረመልስ ማሰባሰብ እና መጠቀም፡ ዜጎች ስለሚያገኟቸው አገልግሎቶች ጥራት ያላቸውን አስተያየት እና ቅሬታ እንዲያቀርቡ በማበረታታት፣ መንግስት የአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ያሉ ድክመቶችን እንዲያውቅ እና እንዲያስተካክል ያግዛል።
- የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎችን መከታተል፡ ዜጎች የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎችን እንዲያውቁ በማድረግ፣ የሚቀርቡት አገልግሎቶች እነዚህን ደረጃዎች የሚያሟሉ መሆናቸውን እንዲከታተሉ ያስችላል።

- በውሳኔ አሰጣጥ ላይ የዜጎችን ተሳትፎ ማሳደግ፡ ዜጎች በአገልግሎት አሰጣጥ ፖሊሲዎች እና እቅዶች ዝግጅት ላይ እንዲሳተፉ በማድረግ፣ የሚቀርቡት አገልግሎቶች የዜጎችን ትክክለኛ ፍላጎት እንዲያንፀባርቁ ያደርጋል።
- የአገልግሎት አቅራቢዎችን አቅም ማጎልበት፡ ESAP የአገልግሎት አቅራቢዎች የተሻለ ጥራት ያለው አገልግሎት ለመስጠት የሚያስፈልጋቸውን እውቀትና ክህሎት እንዲያዳብሩ ድጋፍ ሊያደርግ ይችላል።

2 የዜጎችን በመንግስት አገልግሎቶች ላይ ያላቸውን ተሳትፎ ማሳደግ፡

ESAP ዜጎች በመንግስት አገልግሎቶች አሰጣጥ ሂደት ውስጥ ንቁ ተሳታፊ እንዲሆኑ ከፍተኛ ትኩረት ይሰጣል። የዜጎች ተሳትፎ የሚከተሉትን ጥቅሞች ያስገኛል፡

- የባለቤትነት ስሜት መጨመር፡ ዜጎች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ድምጽ ሲኖራቸው እና ሲሳተፉ፣ የአገልግሎቶቹ ባለቤቶች እንደሆኑ ይሰማቸዋል ይህም ለአገልግሎቶቹ አጠቃቀም እና ጥበቃ ያላቸውን ተነሳሽነት ይጨምራል።
- ተጠያቂነትን ማሳደግ፡ የዜጎች ተሳትፎ የአገልግሎት አቅራቢዎች ለሚሰጡት አገልግሎት ተጠያቂ እንዲሆኑ ግፊት ይፈጥራል። ዜጎች ጥያቄዎችን በማንሳት እና ግብረመልስ በመስጠት የአገልግሎት አቅራቢዎች የተሻለ አፈጻጸም እንዲኖራቸው ያበረታታሉ።

- የአገልግሎት ፍላጎትን በተሻለ መረዳት፡ ዜጎች በአገልግሎት አሰጣጥ እቅድ ዝግጅት ላይ ሲሳተፉ፣ መንግስት የዜጎችን ትክክለኛ ፍላጎት እና ቅድሚያ የሚሰጧቸውን ጉዳዮች በተሻለ ሁኔታ እንዲገነዘብ ይረዳል።
- የጋራ መግባባት መፍጠር፡ ዜጎች እና የአገልግሎት አቅራቢዎች በአንድ መድረክ ላይ ሲገናኙ እና ሃሳባቸውን ሲለዋወጡ፣ በመካከላቸው የጋራ መግባባት እና መተማመን እንዲፈጠር ያግዛል።

በአጠቃላይ፣ የዜጎች ንቁ ተሳትፎ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ አዎንታዊ ለውጥ ለማምጣት ወሳኝ ነው።

3 የአገልግሎት አቅራቢዎች ተጠያቂነትን ማረጋገጥ፡

ESAP የአገልግሎት አቅራቢዎች ለሚሰጡት አገልግሎት ጥራት፣ ተደራሽነት እና አጠቃቀም ተጠያቂ እንዲሆኑ ለማድረግ ቁልፍ ሚና ይጫወታል። ይህንን ለማሳካት የሚከተሉትን ስልቶች ይጠቀማል፡

- ግልጽነትን ማበረታታት፡ የአገልግሎት አቅራቢዎች ስለ አሰራራቸው፣ በጀታቸው እና የአገልግሎት አሰጣጣቸው ግልጽ መረጃዎችን ለህዝብ እንዲያቀርቡ ያበረታታል።
- የቅሬታ አፈታት ስርዓቶችን ማጠናከር፡ ዜጎች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚያጋጥሟቸውን ችግሮች እና ቅሬታዎች

በግልጽ እንዲያቀርቡ እና ተገቢውን ምላሽ እንዲያገኙ የሚያስችሉ ስርዓቶችን ይዘረጋል።

- የአፈጻጸም ክትትል እና ግምገማ፡ የአገልግሎት አቅራቢዎች አፈጻጸም በዜጎች እና በሌሎች ባለድርሻ አካላት እንዲከታተል እና እንዲገመገም ያደርጋል።
- ማዕቀቦችን መተግበር፡ በአንዳንድ ሁኔታዎች የአገልግሎት አቅራቢዎች ኃላፊነታቸውን በአግባቡ ካልተወጡ ተገቢ ማዕቀቦች እንዲጣልባቸው ሊያደርግ ይችላል።

የአገልግሎት አቅራቢዎች ተጠያቂነት ሲረጋገጥ፣ ዜጎች በአገልግሎቶቹ ላይ የበለጠ እምነት እንዲኖራቸው እና የአገልግሎት አሰጣጡም ይሻሻላል።

4 የአካባቢውን ችግሮች ለመፍታት የህብረተሰቡን ተሳትፎ ማጠናከር፡

ESAP የአካባቢውን ልዩ ችግሮች ለመፍታት የህብረተሰቡን ንቁ ተሳትፎ ማበረታታት ላይ ያተኩራል። ይህም የሚከተሉትን ጥቅሞች ያስገኛል፡

- የተሻሉ መፍትሄዎችን ማግኘት፡ የአካባቢውን ችግሮች ጠንቅቀው የሚያውቁት ዜጎች በመፍትሄ ሃሳቦች ላይ ሲሳተፉ፣ የበለጠ ተጨባጭ እና ውጤታማ መፍትሄዎች ሊገኙ ይችላሉ።
- የጋራ ኃላፊነት ስሜት ማዳበር፡ ዜጎች ችግሮችን ለመፍታት በጋራ ሲሰሩ፣ የጋራ ኃላፊነት ስሜት ያድጋል ይህም ማህበረሰቡ ለልማት ስራዎች የበለጠ እንዲተባበር ያነሳሳል።

- የአካባቢውን ፍላጎት ያገናዘበ ልማት፡ የህብረተሰቡ ተሳትፎ የአካባቢውን ልዩ ፍላጎቶች እና ቅድሚያ የሚሰጧቸውን ጉዳዮች በመለየት ለልማት እቅዶች ግብአት እንዲሆኑ ያደርጋል።

በአጠቃላይ፣ የህብረተሰቡ ንቁ ተሳትፎ የአካባቢውን ችግሮች በዘላቂነት ለመፍታት ወሳኝ ነው።

5 በአምስቱ መሰረታዊ አገልግሎት ሰጪ ሴክተሮች ላይ በማተኮር አገልግሎት አሰጣጥ ጥራትን ለማሻሻል የማህበራዊ ተጠያቂነት አሰራር ዘዴዎችን ማጠናከር፡

ይህ ዓላማ ESAP በተለይ በአምስቱ ቁልፍ የመንግስት አገልግሎት ዘርፎች (ጤና፣ ትምህርት፣ ውሃ እና አካባቢ ንጽህና፣ ግብርና እና የገጠር መንገዶች) ላይ በማተኮር የማህበራዊ ተጠያቂነት አሰራሮችን ለማጠናከር ያለውን ቁርጠኝነት ያሳያል። ይህም በእያንዳንዱ ሴክተር ያሉ ልዩ ተግዳሮቶችን በመገንዘብ ተስማሚ የሆኑ የማህበራዊ ተጠያቂነት መሳሪያዎችን እና አቀራረቦችን በመንደፍ እና በመተግበር የአገልግሎት አሰጣጥ ጥራትን በዘላቂነት ለማሻሻል ያለመ ነው።

ለምሳሌ፡-

- **በጤናው ዘርፍ፡** የጤና ባለሙያዎች ተጠያቂነትን ማረጋገጥ፣ የመድሃኒት አቅርቦትን መከታተል እና የህክምና አገልግሎት ጥራትን በዜጎች ግብረመልስ ማሻሻል።
- **በትምህርት ዘርፍ፡** የመምህራን ተገኝነትን መከታተል፣ የመማሪያ ቁሳቁሶች አቅርቦትን ማረጋገጥ እና የተማሪዎችን

ውጤት ለማሻሻል የዜጎችን ተሳትፎ ማሳደግ።

- **በውሃ እና አካባቢ ንጽህና ዘርፍ፡** የውሃ አቅርቦት ስርዓትን መከታተል፣ የንጽህና አጠባበቅን ማሻሻል እና የአካባቢ ጥበቃ ላይ የዜጎችን ግንዛቤ ማሳደግ።
- **በግብርና ዘርፍ፡** የግብርና ግብዓቶች አቅርቦትን መከታተል፣ የኤክስቴንሽን አገልግሎቶችን ጥራት ማሻሻል እና የገበያ ትስስርን ማጠናከር።
- **በገጠር መንገዶች ዘርፍ፡** የመንገዶችን ጥራት መከታተል እና የጥገና ስራዎችን በዜጎች ተሳትፎ ማከናወን።

የማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም ዝርዝር የአተገባበር ዑደቶች

የማህበራዊ ተጠያቂነት አምስት ተከታታይ ደረጃዎች

የማህበራዊ ተጠያቂነት ሂደት በተለምዶ በአምስት ተከታታይ እና እርስ በርስ የተሳሰሩ ደረጃዎች የሚከናወን ሲሆን፣ እነዚህ ደረጃዎች ዜጎች በመንግስት እና በሌሎች የአገልግሎት አቅራቢዎች ላይ ተጽዕኖ እንዲያሳድሩ እና ተጠያቂነት እንዲሰፍን ወሳኝ ሚና ይጫወታሉ። እነዚህን አምስት ደረጃዎች በዝርዝር እንመልከታቸው፡-



1 የመረጃ ተደራሽነት (Access to Information): የመረጃን ቁልፍነት መገንዘብ



ይህ የማህበራዊ ተጠያቂነት ሂደት የመጀመሪያ እና እጅግ አስፈላጊው ደረጃ ነው። ዜጎች መንግስትን እና የአገልግሎት አቅራቢዎችን ተጠያቂ ለማድረግ የሚያስችላቸው የመጀመሪያው እርምጃ ስለሚሰጡት አገልግሎቶች በቂ እና ወቅታዊ መረጃ ማግኘት ነው። ይህ መረጃ የሚከተሉትን ሊያካትት ይችላል፦

- የአገልግሎቶቹ ደረጃ እና ጥራት: የሚጠበቀው የአገልግሎት ጥራት መመዘኛዎች ምን እንደሆኑ እና በአሁኑ ጊዜ ያለው የአገልግሎት አሰጣጥ ከእነዚህ መመዘኛዎች ጋር እንዴት እንደሚወዳደር።
- የአገልግሎት አቅራቢዎች ዕቅዶች: የአገልግሎት አቅራቢዎች በቀጣይነት አገልግሎቱን ለማሻሻል ያሏቸው እቅዶች እና ስትራቴጂዎች።
- የተመደበው በጀት: ለአንድ የተወሰነ አገልግሎት ምን ያህል በጀት እንደተመደበ እና ይህ በጀት እንዴት ጥቅም ላይ እየዋለ ነው።
- የአገልግሎት አሰጣጥ ፖሊሲዎች እና ህጎች: አገልግሎቶቹ የሚመሩባቸው ፖሊሲዎች፣ ደንቦች እና ህጎች።

ዜጎች የሚጫወቱት ሚና: ዜጎች ይህንን መረጃ ከአገልግሎት ሰጪዎች በንቃት የመጠየቅ እና የማግኘት መብት አላቸው። ጥያቄዎችን በማቅረብ፣ የህዝብ መረጃን በመፈለግ እና የመረጃ ነፃነት ህጎችን በመጠቀም መረጃ ማግኘት ይችላሉ።

አገልግሎት ሰጪዎች የሚጫወቱት ሚና: አገልግሎት ሰጪዎችም ይህንን መረጃ ለዜጎች በግልጽ እና በቀላሉ በሚረዳ መልኩ የማጋራት ግዴታ አለባቸው። ይህንንም በድረ-ገጾቻቸው፣ በህዝባዊ ስብሰባዎች፣ በማስታወቂያ ሰሌዳዎች ወይም በሌሎች ተደራሽ መንገዶች ሊያደርጉ ይችላሉ። የመረጃ ተደራሽነት ዜጎች በመረጃ ላይ የተመሰረተ ውሳኔ እንዲወስኑ እና አገልግሎቶቹን በአግባቡ እንዲገመግሙ ያስችላቸዋል።



በጂኔላወረዳላሉትማህበረተሰብበአገልግሎት ሰታንዳርድ ላይ ግንዛቤ ሲሰጥ

2 ምዘና ወይም ግምገማ (Assessment or Evaluation): እውነታውን ማረጋገጥ



በዚህ ደረጃ ዜጎች ካገኙት መረጃ በመነሳት የሚቀበሏቸውን አገልግሎቶች በጥንቃቄ ይመዝናሉ ወይም ይገመግማሉ። ይህ ግምገማ የሚከተሉትን ሊያካትት ይችላል፦

- የአገልግሎቱን ጥራት መገምገም: የሚቀርበው አገልግሎት የተቀመጡትን ደረጃዎች ያሟላ መሆን አለመሆኑን ማረጋገጥ።
- የአገልግሎቱን ተደራሽነት መገምገም: አገልግሎቱ ለሁሉም የህብረተሰብ ክፍሎች በእኩልነት እና በቀላሉ የሚደረስ መሆን አለመሆኑን መገምገም (ለምሳሌ ርቀት፣ ወጪ፣ የሰዓት አቅርቦት)።
- የአገልግሎቱን አግባብነት መገምገም: አገልግሎቱ የዜጎችን ትክክለኛ ፍላጎት እና ቅድሚያ የሚሰጣቸውን ጉዳዮች የሚያንፀባርቅ መሆን አለመሆኑን መገምገም።

ዜጎች የሚጫወቱት ሚና: ዜጎች የግል ልምዳቸውን፣ የሌሎች ተጠቃሚዎችን ልምድ እና ያገኙትን መረጃ በማጣጣም አገልግሎቶቹን በጥንቃቄ ይገመግማሉ። ይህንን ግምገማ በግልጽ ውይይቶች፣ በዳሰሳ ጥናቶች ወይም በሌሎች የግብረመልስ ዘዴዎች ለአገልግሎት አቅራቢዎች ማሳወቅ ይችላሉ።

አገልግሎት ሰጪዎች የሚጫወቱት ሚና: አገልግሎት ሰጪዎች የዜጎችን ግምገማ እና ግብረመልስ በቁም ነገር በመውሰድ የአገልግሎት አሰጣጣቸውን ለማሻሻል ሊጠቀሙበት ይገባል።



ትኩረት ቡድኑ በትምህርት ዘርፍ ላይ ግምገማ ሲያካሄድ

3 የገፅ ለገፅ ስብሰባዎች (Interface Meetinas):



የመረጃ ተደራሽነት እና የምዘና ደረጃዎች ከተጠናቀቁ በኋላ፣ ዜጎች እና የአገልግሎት አቅራቢዎች በአንድ ላይ የሚገናኙበት የበይነገፅ ወይም የጋራ ስብሰባዎች ይዘጋጃሉ። እነዚህ ስብሰባዎች በአገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ ያሉ ችግሮችን በጋራ ለመወያየት እና ሊኖሩ የሚችሉ መፍትሄዎችን ለመፈለግ ወሳኝ መድረክ ይፈጥራሉ።

በስብሰባዎቹ የሚነሱ ርዕሰ ጉዳዮች:

- በምዘናው ወቅት የተለዩ የአገልግሎት አሰጣጥ ችግሮች እና ድክመቶች፡፡
- የእነዚህ ችግሮች መንስኤዎች እና ሊያስከትሉ የሚችሉ መዘዞች፡፡
- ዜጎች እና አገልግሎት ሰጪዎች ሊያቀርቧቸው የሚችሉ የመፍትሄ ሃሳቦች፡፡
- የአጭር እና የረጅም ጊዜ የትብብር መንገዶች፡፡

የተሳታፊዎች ሚና: በነዚህ ስብሰባዎች ላይ አገልግሎት ተጠቃሚዎች (ዜጎች) እና አገልግሎት ሰጪዎች በንቃት በመሳተፍ ሃሳባቸውን በግልጽ ይገልጻሉ፡፡ ገንቢ የሆነ ውይይት በማድረግ የጋራ መግባባት ላይ ለመድረስ እና ለተለዩ ችግሮች ተግባራዊ መፍትሄዎችን ለማመንጨት ይጥራሉ፡፡



በጀኔላ ወረዳ የገፅ ለገፅ ስብሰባ ሲካሄድ

4 የጋራ የድርጊት መርሐግብር ዝግጅት እና ትግበራ (Joint Action Plan Development and Implementation):



በገፅ ለገፅ ስብሰባ ወቅት በተደረጉት ውይይቶች እና በተለዩት ችግሮች ላይ በመመስረት፣ ዜጎች እና የአገልግሎት አቅራቢዎች በጋራ የሚፈርሙበት የጋራ የድርጊት መርሐግብር ይዘጋጃል። ይህ ዕቅድ በአገልግሎት አሰጣጥ ረገድ ችግር ናቸው ተብለው ለተለዩ ጉዳዮች የተወሰኑ እና ሊለኩ የሚችሉ እርምጃዎችን ይዘረዝራል።

የድርጊት መርሐግብሩ ሊያካትታቸው የሚገቡ ነገሮች:

- የተለዩ ችግሮች ዝርዝር
- ችግሮቹን ለመፍታት የሚወሰዱ የተወሰኑ እርምጃዎች
- ለእያንዳንዱ እርምጃ ኃላፊነት የሚወስዱ አካላት (ዜጎች፣ አገልግሎት አቅራቢዎች ወይም የሁለቱም ጥምረት)።
- የእያንዳንዱን እርምጃ የጊዜ ገደብ
- ሊለኩ የሚችሉ የውጤት አመልካቾች

የትግበራ ሂደት: የተዘጋጀው የድርጊት መርሐግብር በሁሉም ተሳታፊ አካላት ቁርጠኝነት በተግባር ይውላል። ዜጎች እና የአገልግሎት አቅራቢዎች እቅዱን ለመተግበር በጋራ ይሰራሉ።

5 ክትትል (Monitoring) የተገኘውን ውጤት መከታተል



የጋራው የድርጊት መርሐግብር በተግባር እየተተገበረ ባለበት ወቅት፣ በአገልግሎት አሰጣጥ ረገድ የሚታዩ መሻሻሎች ላይ ቀጣይነት ያለው ክትትል ይደረጋል። ክትትሉ የሚከተሉትን ሊያካትት ይችላል፡-

- የእቅዱን አፈጻጸም መከታተል: የተስማሙት እርምጃዎች በታቀደው የጊዜ ገደብ እየተከናወኑ መሆናቸውን ማረጋገጥ።
- የተገኙ ውጤቶችን መገምገም: በተወሰዱት እርምጃዎች ምክንያት በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የተገኙ ለውጦችን መለካት።
- ያልተጠበቁ ተግዳሮቶችን መለየት እና መፍትሄ መፈለግ: በእቅዱ ትግበራ ወቅት ሊያጋጥሙ የሚችሉ አዳዲስ ችግሮችን መለየት እና እነሱን ለመፍታት የጋራ ስምምነት ላይ መድረስ።

የክትትል ተሳታፊዎች: ክትትሉ በዋነኝነት በዜጎች እና በአገልግሎት አቅራቢዎች የሚከናወን ሲሆን፣ አንዳንድ ጊዜ ሌሎች ገለልተኛ አካላትም ሊሳተፉ ይችላሉ።

ልዩ ትኩረት ለተጋላጭ ቡድኖች:

በሁሉም የማህበራዊ ተጠያቂነት ሂደቶች ለሴቶች፣ ለአካል ጉዳተኞች፣ ለአረጋውያን፣ ለህጻናት እና ለወጣቶች ልዩ ትኩረት መስጠት እጅግ አስፈላጊ ነው። እነዚህ ቡድኖች ልዩ ፍላጎቶች ሊኖራቸው ስለሚችል ድምፃቸው እንዲሰማ እና ጥራት ያለው አገልግሎት እንዲያገኙ ተገቢው ድጋፍ ሊደረግላቸው ይገባል።



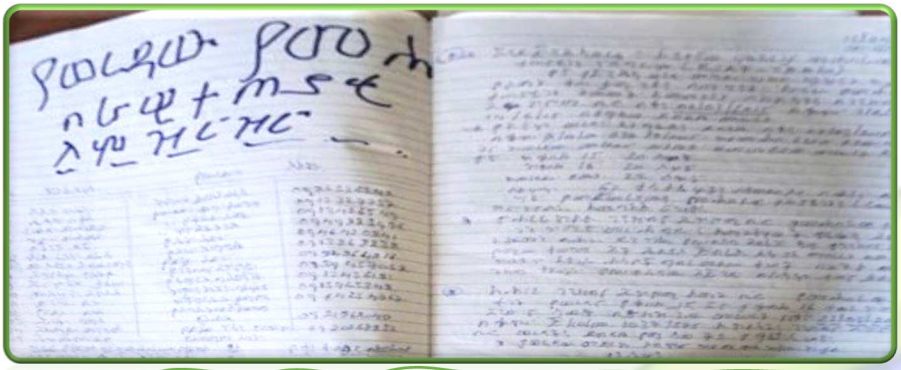
በጂኔላ ወረዳ የክትትልና ግምገማ ሲካሄድ

የማህበራዊ ተጠያቂነት ውጤቶች በጀኔላ እና አሚር ኑር ወረዳዎች፡ አበረታች ለውጦች

በተመረጡት የጀኔላ እና አሚር ኑር ወረዳዎች የማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም ከተጀመረ በኋላ በአጭር ጊዜ ውስጥም ቢሆን ጉልህ እና አበረታች ውጤቶች መመዝገባቸውን መረጃው ያሳያል። እነዚህ ውጤቶች ፕሮግራሙ በአካባቢው ማህበረሰብ እና በአገልግሎት አሰጣጥ ስርዓት ላይ ያመጣውን አዎንታዊ ተፅዕኖ በግልጽ ያሳያሉ። የተገኙት ዋና ዋና ውጤቶች በዝርዝር እንደሚከተለው ቀርበዋል፡

1 የተጠናከረ የውይይት እና የውሳኔ አሰጣጥ ስርዓት በወረዳ ደረጃ

- በቀበሌው ውስጥ ለሚደረጉ ስብሰባዎች የራሱ የማህበራዊ ተጠያቂነት ክፍል መኖሩ እና በእቅዳቸው መሰረት ስለተደረገው እንቅስቃሴ በተሰጣቸው መዝገብ ላይ ቃለ-ጉባኤ መያዝ መጀመሩ ተጠናክሯል። ይህ የሚያመለክተው የማህበራዊ ተጠያቂነት መርሆዎች በወረዳው አስተዳደር መዋቅር ውስጥ ቀስ በቀስ እየተካተቱ መሆናቸውን ነው። በስብሰባዎች ላይ የሚወሰዱ ውሳኔዎች እና የሚከናወኑ ተግባራት በሰነድ መያዛቸው ግልጽነትን እና ተጠያቂነትን ለማረጋገጥ ወሳኝ እርምጃ ነው።



ስለማህበራዊ ተጠያቂነት ቃለ-ጉባኤ መያዣ መዝገብ

2 በማህበረሰቡ ውስጥ ስለ ማህበራዊ ተጠያቂነት ግንዛቤ መስፋፋት፡

- ስለ ማህበራዊ ተጠያቂነት ምንነትና አላማ በማህበረሰቡ ዘንድ ጥሩ ግንዛቤ ተፈጥሯል። ይህ ውጤት ፕሮግራሙ ለዜጎች ስለ መብቶቻቸው እና በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ያላቸውን ሚና በማስተማር ረገድ ስኬታማ መሆኑን ያሳያል። ግንዛቤ መጨመር ዜጎች በፕሮግራሙ ውስጥ በንቃት እንዲሳተፉ እና ድምፃቸውን ከፍ አድርገው እንዲጠይቁ ያበረታታል።

3 በትምህርት ተቋማት ውስጥ አዲስ አቀራረቦች እና የተማሪ ተሳትፎ፡

- በመንፈሳዊና ጀግኖች ትምህርት ቤቶች በሚኒ ሚዲያና ስርዓተ-ፆታ ክበባት አባላት በማህበራዊ ተጠያቂነት ዙሪያ በድራማ፣ በዜና እንዲሁም በግጥም መልክ ለተማሪዎች በእረፍትና

መግቢያ ሰዓት ላይ በየሳምንቱ እቅድ በማውጣት ወደ ትግበራ ተገብቷል። ይህ የሚያሳየው የማህበራዊ ተጠያቂነት ጽንሰ-ሀሳብ በትምህርት ቤት ማህበረሰብ ውስጥ በፈጠራ መንገዶች እየተዋወቀ መሆኑን ነው። በተማሪዎች ተሳትፎ የሚከናወኑ እነዚህ ተግባራት ስለ ጉዳዩ ያላቸውን ግንዛቤ ከማሳደግ ባለፈ ንቁ ዜጋ እንዲሆኑ ያበረታታል።

- በመንፈሳዊና ጀግኖች ትምህርት ቤቶች የተቋቋሙ የትኩረት ቡድን አባላት የትምህርት ቤታቸውን የትምህርት አገልግሎቱን ግምገማ ማድረግ ጀምረዋል። ይህ ተማሪዎች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ቀጥተኛ ተሳታፊ እንዲሆኑ የሚያስችል አበረታች እርምጃ ነው። የራሳቸውን የትምህርት ልምድ በመገምገም ለአገልግሎት ማሻሻያ ጠቃሚ ግብረመልስ መስጠት ይችላሉ።
- ተማሪዎች ለትምህርት ተነሳሽነታቸው በከፍተኛ ሁኔታ አድጓል። የማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም ተማሪዎች ድምፃቸው እንደሚሰማ እና አስተያየታቸው ለውጥ እንደሚያመጣ ሲገነዘቡ ለትምህርት ያላቸው ተነሳሽነት ሊጨምር ይችላል።
- ተማሪዎች በማህበራዊ ተጠያቂነት ዙሪያ ያላቸው ግንዛቤ በመጨመሩ የግልጽነትና የተጠያቂነት አሰራር መስፋፋት ታይቷል። ይህ የሚያመለክተው ፕሮግራሙ በትምህርት ቤት

ደረጃ መልካም አስተዳደርን እና ኃላፊነትን ለማበረታታት እየሰራ መሆኑን ነው።

4 በመሰረተ ልማት አቅርቦት ላይ አዎንታዊ ለውጦች፡

- የትምህርት ቤቶቹ አንዳንድ የመሰረተ ልማት ፍላጎቶች ተሟልተዋል፤ ለምሳሌ ሽንት ቤት እና ለኬጂ ተማሪዎች ፍራሽ ተገዝቷል፣ ሁለገብ ስፖርት ሜዳ ተሰርተዋል፣ ልዩ ድጋፍ ለሚሹ ተማሪዎች ራምፕ እንዲሰራ ተደርገዋል። ይህ በጣም ተጨባጭ እና ቀጥተኛ ውጤት ሲሆን፣ የማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም የዜጎችን ድምጽ በማስተጋባት እና የአገልግሎት አቅራቢዎችን ተጠያቂ በማድረግ በተጨባጭ ለውጥ ማምጣት እንደሚችል ያሳያል።



በጀግኖች ት/ቤት የሁለገብ ስፖርት ሜዳግንባታ

- ሳይሆን በጠቅላላው የትምህርት አካባቢ ላይ አዎንታዊ ተፅዕኖ እንደሚያመጣ ያሳያል።

- የመማር ማስተማር ሂደቱን ለማሻሻል የትምህርት ቤቱ ግቢ ምቹና ሳቢ እንዲሆን የመናፈሻ ስፍራ ተሰርቷል። ይህ ውጤት የማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም በትምህርት ጥራት ላይ ብቻ



በመንፈሳዊ ት/ቤት መናፈሻ ስፍራ ሲገነባ



የጀግኖች ት/ት ግቢ ማስዋብ

5 በውሃ አቅርቦት ላይ የተሻሻለ አገልግሎት፡

- ማህበራዊ ተጠያቂነት ከመጀመሩ በፊት ለማህበረሰቡ ውሃ እየቆየ ይመጣ የነበረ ሲሆን አሁን ግን ማህበረሰቡ ጊዜውን ጠብቆ ውሃ ማግኘት ችሏል። ይህ በዜጎች ህይወት ላይ ቀጥተኛ እና ጉልህ ለውጥ ያመጣ ውጤት ነው። የማህበረሰቡን ድምጽ በማሰማት እና የአገልግሎት አቅራቢዎችን ተጠያቂ በማድረግ የተሻለ የውሃ አቅርቦት እንዲኖር ተደርጓል።

6 የዜጎች የመጠየቅ ባህል ማሰደግ፡

- ማህበረሰቡ የመጠየቅ መብት እንዳላቸው በማወቅ ስለ መሰረታዊ አገልግሎቶች መጠየቅ ጀምረዋል። ይህ ምናልባት ከሁሉም በላይ የረጅም ጊዜ ተዕዕኖ ያለው ውጤት ነው። ዜጎች መብቶቻቸውን ሲያውቁ እና ጥራት ያለው አገልግሎት የመጠየቅ ስልጣን እንዳላቸው ሲገነዘቡ፣ ለወደፊቱ የተሻለ ተጠያቂነት ያለው ስርዓት ለመገንባት መሰረት ይጥላሉ።

የማህበራዊ ተጠያቂነት የወደፊት አቅጣጫዎች ፡ ዘላቂነትን እና ሰፊ ትግበራን ማረጋገጥ

የኢትዮጵያ የማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም (ESAP) እስካሁን ባስመዘገባቸው አበረታች ውጤቶች ላይ በመመስረት ዘላቂነቱን ለማረጋገጥ እና በሀገሪቱ በስፋት እንዲተገበር ለማድረግ የተለያዩ ስትራቴጂካዊ የወደፊት አቅጣጫዎች ተይዘዋል። እነዚህ አቅጣጫዎች ፕሮግራሙን ይበልጥ ውጤታማ፣ ተደራሽ እና ተጽዕኖ ፈጣሪ ለማድረግ ያለሙ ናቸው። ከዚህ በታች የተዘረዘሩትን የወደፊት አቅጣጫዎች በዝርዝር እንመለከታለን፡

1 የመረጃ ስርዓትን ማሻሻል፡ የመረጃን ፍሰት ማቀላጠፍ

የመረጃ ተደራሽነት የማህበራዊ ተጠያቂነት ሂደት የመጀመሪያ እና ወሳኝ ደረጃ እንደመሆኑ፣ የወደፊቱ ትኩረት የአገልግሎት አሰጣጥን በተመለከተ መረጃዎችን የመሰብሰብ፣ የማስተላለፍ እና ለህዝብ ተደራሽ የማድረግ ስርዓትን በማሻሻል ላይ ያተኩራል። ይህንን ለማሳካት የሚከተሉት እርምጃዎች ሊወሰዱ ይችላሉ፡

- ☆ ውጤታማ የመረጃ አሰባሰብ ስርዓት መዘርጋት፡ የአገልግሎት አሰጣጥን ጥራት፣ ተደራሽነት፣ በጀት አጠቃቀም እና ሌሎች ተዛማጅ መረጃዎችን በስርዓት ለመሰብሰብ እና ለማደራጀት ዘመናዊ ቴክኖሎጂዎችን መጠቀምን ጨምሮ የተቀናጀ ስርዓት

መዘርጋት። ይህም የመረጃውን ትክክለኛነት እና ወቅታዊነት ያረጋግጣል።

- ☆ የመረጃ ማሰራጫ መንገዶችን ማሻሻል፡ የተሰበሰቡትን መረጃዎች ለህዝብ በተለያዩ እና በቀላሉ ተደራሽ በሆኑ መንገዶች ማሰራጨት። ይህም የድረ-ገጾች ልማት እና አጠቃቀምን ማሳደግ፣ የማህበራዊ ሚዲያዎችን መጠቀም፣ የህዝብ መረጃ ማዕከላትን ማቋቋም እና መረጃዎችን በየጊዜው በታተሙ ሪፖርቶች ማሳወቅን ያካትታል።
- ☆ የመረጃውን ግልጽነት እና ቀላልነት ማረጋገጥ፡ መረጃው ለሁሉም የህብረተሰብ ክፍሎች በቀላሉ በሚገባ ቋንቋ እና ቅርጸት መቅረብ አለበት። ውስብስብ የቴክኒክ ቃላትን ማስወገድ እና ምስላዊዎችን (ለምሳሌ ገበታዎች፣ ግራፎች) መጠቀም የመረጃውን ተደራሽነት ያሳድጋል።
- ☆ የመረጃ ጥራት ማረጋገጫ ስርዓት መዘርጋት፡ ለህዝብ የሚቀርበው መረጃ ትክክለኛ፣ ወቅታዊ እና አሳማኝ መሆኑን ለማረጋገጥ ጥብቅ የጥራት ቁጥጥር ስርዓት መዘርጋት ያስፈልጋል።

2 የህዝብ ተሳትፎን ማሳደግ፡ ሁሉንም የህብረተሰብ ክፍሎች ማሳተፍ

የማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም ዘላቂ ስኬት የሚረጋገጠው ሁሉም የህብረተሰብ ክፍሎች በሂደቱ ውስጥ በንቃት ሲሳተፉ ብቻ ነው።

የወደፊቱ አቅጣጫ የህዝብ ተሳትፎን በሁሉም ደረጃዎች ለማሳደግ በሚከተሉት ተግባራት ላይ ያተኩራል፡

- የግንዛቤ ማስጨበጫ ፕሮግራሞችን ማጠናከር፡ ስለ ማህበራዊ ተጠያቂነት ጥቅሞች እና እንዴት መሳተፍ እንደሚቻል ግንዛቤን ለማሳደግ ቀጣይነት ያላቸው እና ሁሉን አቀፍ የግንዛቤ ማስጨበጫ ፕሮግራሞችን ማካሄድ። እነዚህ ፕሮግራሞች የተለያዩ የመገናኛ ዘዴዎችን (ለምሳሌ ሬዲዮ፣ ቴሌቪዥን፣ ማህበራዊ ሚዲያ፣ የማህበረተሰብ ስብሰባዎች) መጠቀም አለባቸው።
- ሁሉንም የህብረተሰብ ክፍሎች ማበረታታት፡ በተለይም ሴቶችን፣ ወጣቶችን፣ አረጋውያንን፣ አካል ጉዳተኞችን እና ሌሎች በሂደቱ ውስጥ በቂ ተሳትፎ የሌላቸውን የህብረተሰብ ክፍሎች በፕሮግራሙ ውስጥ በንቃት እንዲሳተፉ ለማበረታታት ልዩ ስልቶችን መንደፍ እና መተግበር። ይህም ተደራሽ የሆኑ የመገናኛ መንገዶችን መፍጠር እና አሳታፊ አካሄዶችን መጠቀምን ያካትታል።
- የዜጎችን ግብረመልስ መቀበል እና ምላሽ መስጠት፣ ዜጎች ስለአገልግሎት አሰጣጥ ያላቸውን አስተያየት እና ቅሬታ በቀላሉ የሚያቀርቡባቸውን መንገዶች ማሻሻል (ለምሳሌ የመስመር ላይ ፖርታል፣ የስልክ መስመሮች፣ የጽሁፍ መልዕክት ስርዓቶች) እና ለቀረቡት ግብረመልሶች ፈጣን እና አጥጋቢ ምላሽ

መስጠት። ይህ ዜጎች ድምፃቸው እንደሚሰማ እንዲሰማቸው ያደርጋል።

- የአካባቢውን አቅም ማጠናከር፡ በአካባቢ ደረጃ የማህበራዊ ተጠያቂነት ሂደቶችን የሚመሩ እና የሚያስተባብሩ ግለሰቦችን እና ቡድኖችን አቅም ማጎልበት። ይህም አመቻቾችን ማሰልጠን እና አስፈላጊውን ድጋፍ መስጠትን ያካትታል።
- ከሲቪል ማህበረሰብ ድርጅቶች ጋር ትብብርን ማጠናከር፡ ሲቪል ማህበረሰብ ድርጅቶች የማህበራዊ ተጠያቂነትን በማሳደግ ረገድ ወሳኝ ሚና ይጫወታሉ። መንግስት ከእነዚህ ድርጅቶች ጋር ያለውን ትብብር በማጠናከር የፕሮግራሙን ተደራሽነት እና ተፅዕኖ ማሳደግ ይችላል።

የማህበራዊ አገልግሎት አሰጣጥ የአገልግሎት ደረጃ ማለት ምን ማለት ነው?



የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ መለኪያ ማለት በአንድ በተወሰነ ፖለቲካ፣ ማህበረሰብ፣ ባህል፣ ኢኮኖሚያ ሁኔታ ውስጥ ለሚኖሩ ዜጎች ማህበራዊ ፍላጎት መዳረስን ያለባቸው ዝቅተኛ አስገዳጅ (minimum requirement)የአገልግሎት እርከን ማለት ነው። ወጥ የሆነ የአገልግሎት አሰጣጥ የጥራት ደረጃ የለም። ነገር ግን ዜጎች በማንኛውም ጊዜ በሃገር ዓቀፍ ወይንም ዓለም ዓቀፍ የተቀመጡ የአገልግሎት አስጣጥ

መስፈርቶች ለምን እንዳልትሚሉላቸው: አገልግሎት ስጪዎችን መጠይቅ ይቻላሉ። አገልግሎት ሰጪዎችም

የአገልግሎት ደረጃ [ሰታንዳርድ] ምንነት



የአገልግሎት ደረጃ[ስታንዳርድ] በፖለቲካዊ በማህበራዊ በባህላዊ እና በኢኮኖሚ አውድ ውስጥ ሊደርሰበት የሚገባ ተሰማሚ የአገልግሎት ደረጃ ነው

የአገልግሎት ደረጃዎች የዜጎች መብት ወይም በተለያዩ ሴክተር መሰሪያ ቤቶች እና የአገልግሎት መሰጫ ተቋማት መሟላት ያለባቸው የአገልግሎት አሰጣጥ ደንቦች በአገልግሎት ደረጃዎች በሴክተር እቅዶች እና በጀትና ወጪ ላይ ያለው መረጃ በትክክል እና በጊዜ የሚታይ ደረጃ [ሰታንዳርድ] ነው

ዜጎች የአገልግሎት ደረጃዎች መረጃውን ተጠቅመው ከአገልግሎት ሰጪው ጋር ውይይት በመመሰረት እና የሰራ ሃላፊዎች እነዚህን ግቦች ከግብ ለማድረስ የተላያዩ ማነቆዎችን ከዜጎች እና ሌሎች የማብረተሰብ ክፍሎች መሰናክሎች ለመቀነስ ግቡን በመሰካት የበኩላቸውን አሰተዋፆኦ እንዲያደረጉ ያሰችላል።

በአምስቱ መሰረታዊ አገልግሎቶች ያሉ የአገልግሎት መለኪያ ደረጃዎች 5

1. በትምህርት ሴክተር ውስጥ ያሉ ቁልፍ አገልግሎት መለኪያ ደረጃዎች
2. በጤና ሴክተር ውስጥ ያሉ ቁልፍ የአገልግሎት መለኪያ ደረጃዎች
3. በግብርናው ሴክተር ውስጥ ያሉ ቁልፍ የአገልግሎት መለኪያ ደረጃዎች
4. በመንገድ ሴክተር ውስጥ ያሉ ቁልፍ የአገልግሎት መለኪያ ደረጃዎች
5. በውሃ ሴክተር ውስጥ ያሉ ቁልፍ የአገልግሎት መለኪያ ደረጃዎች

የአገልግሎት አሰጣጥ ሂደቶች እና የአፈፃፀም መለኪያዎች (KPIS)

በትምህርት ዘርፍ የአገልግሎት መለኪያ ደረጃዎች

ሀ. የትምህርት ዘርፍ (EDUCATION SECTOR)			
የትምህርት ዘርፍ ዋነኛው ግብ ጥራት ያለው ትምህርት ለሁሉም ተደራሽ ማድረግ ነው። ትምህርት ቤቶች ከመኖሪያ አካባቢ በቅርብ ርቀት (ከ2 ኪ.ሜ ያልበለጠ) ሊገኙ ይገባል			
ተ.ቁ	ዋና ዋና አገልግሎቶች	የአገልግሎት ደረጃ (Standard)	የአፈፃፀም መለኪያ (KPI)
1	የአዲስ ተማሪዎች ምዝገባ	በ 15 ደቂቃ ውስጥ ማጠናቀቅ 3	በወቅቱ የተመዘገቡ ተማሪዎች % 4
2	የመማር ማስተማር ሂደት	በዓመት 200 የትምህርት ቀናትን ማከበር	የትምህርት ካላንደር አፈፃፀም
3	የመጽሐፍት አቅርቦት	1 መጽሐፍ ለ 1 ተማሪ (1:1 ጥምርታ)	የመጽሐፍ ተደራሽነት ሽፋን %
4	የተማሪ-መምህር ጥምርታ	1 መምህር ለ 50 ተማሪዎች	የአንድ ክፍል አማካይ ተማሪ ብዛት
5	የፈተና ውጤት ማሳወቅ	ፈተና በተጠናቀቀ በ 7 ቀናት ውስጥ	የውጤት ማሳወቂያ ጊዜ
6	የቤተ-መጽሐፍት አገልግሎት	በቀን ለ 10 ሰዓታት ክፍት መሆን	የቤተ-መጽሐፍት ተጠቃሚዎች ብዛት
7	የትምህርት ቤት ምሳ	በየቀኑ ለተጋለጭ ተማሪዎች ማቅረብ	የተማሪዎች ማቋረጥ መጠን መቀነስ
8	የወላጆች ስብሰባ	በየሴሚስተሩ 2 ጊዜ ማካሄድ	የወላጆች ተሳትፎ መጠን %
9	የላቦራቶሪ ሙከራዎች	በሳምንት ቢያንስ 1 የሙከራ ክፍለ ጊዜ	የተከናወኑ ሙከራዎች ብዛት
10	የስፖርትና መዝናኛ	በሳምንት 2 ክፍለ ጊዜ ማካሄድ	የተማሪዎች አካላዊ ብቃት ደረጃ
11	የመምህራን ስልጠና	በዓመት 2 ጊዜ የአቅም ግንባታ መስጠት	የመምህራን ብቃት ምዘና ውጤት
12	የጽዳትና የመጸዳጃ ቤት	በአንድ ት/ቤት ለሴትና ወንድ የተሰራ መጸዳጃ ቤት	የትምህርት ቤት ንጽህና ደረጃ

ጤናው ዘርፍ የአገልግሎት መለኪያ ደረጃዎ



ለ. የጤና ዘርፍ (HEALTHSECTOR)

የጤና ተቋማት በቀን 24 ሰዓት አገልግሎት የመስጠት ግዴታ አለባቸው። አገልግሎቱ ከካርድ ክፍል ጀምሮ እስከ መድኃኒት አቅርቦት ድረስ የተቀላጠፈ መሆን አለበት።

ተ.ቁ	ዋና ዋና አገልግሎቶች	የአገልግሎት ደረጃ (Standard)	የአፈፃፀም መለኪያ (KPI)
1	የድንገተኛ ህክምና	በ 5 ደቂቃ ውስጥ የመጀመሪያ አርዳታ	የድንገተኛ ምላሽ ፍጥነት = 95%
2	የውጭ ታካሚ (OPD)	የጥበቃ ጊዜ ከ 30 ደቂቃ መብለጥ የለበትም	አማካይ የጥበቃ ጊዜ =21 ደቂቃ
3	የእናቶች ወሊድ	በቀን 24 ሰዓት በባለሙያ የታገዘ	በባለሙያ የተረዱ እናቶች=100%
4	የህፃናት ክትባት	በሳምንት 5 ቀናት ያለምንም መቋረጥ	የክትባት ሽፋን መጠን = 100%
5	የላቦራቶሪ ምርመራ	ውጤት በ 30 - 60 ደቂቃ ውስጥ መስጠት	የምርመራ ውጤት ጥራት = 100%
6	የመድሃኒት አቅርቦት	100% መሰረታዊ መድሃኒቶች መገኘት	የመድሃኒት እጥረት ቀናት መሰረታዊ መድሃኒቶች መገኘት =100%
7	የአምቡላንስ አገልግሎት	ጥሪ በደረሰ በ 10 ደቂቃ ውስጥ መንቀሳቀስ	የአምቡላንስ ተደራሽነት = 99%
8	የቤተሰብ እቅድ	አማካሪ ባለሙያ ሁልጊዜ መገኘት	የቤተሰብ እቅድ ተጠቃሚዎች ብዛት= 27,603
9	የኤች.አይ.ቪ ምርመራ	በሚስጥር እና በ 20 ደቂቃ ውስጥ	የምክር አገልግሎት እርካታ መጠን
10	የቀዶ ጥገና አገልግሎት	ለታቀዱ ቀዶ ጥገናዎች የ 1 ሳምንት ቀጠሮ	የተሳኩ ቀዶ ጥገናዎች = 4022
11	የጤና ኤክስቴንሽን	በሳምንት 3 ቀን የቤት ለቤት ጉብኝት	በስድስት ወር የተጎበኙ አባወራዎች ብዛት =10812
12	የቅሬታ አፈታት	በ 24 ሰዓት ውስጥ ምላሽ መስጠት	የተፈቱ ቅሬታዎች ፐርሰንት = 100%

በግብርናው ዘርፍ የአገልግሎት መለኪያ ደረጃዎች

ሐ. የግብርና ዘርፍ (AGRICULTURE SECTOR)			
ተ.ቁ	ዋና ዋና አገልግሎቶች	የአገልግሎት ደረጃ (Standard)	የአፈፃፀም መለኪያ (KPI)
1	የማዳበሪያ ስርጭት	ከመዝሪያ ወቅት ይቀርባል	ፍላጎት ያሳዩ ቢሮውን አቅራቢት የጠየቁ አርሶ አደሮች 50% በራሳቸው የዘር ግዢ የሚፈጽሙ አርሶ አደሮች አሉ፡፡
2	የምርጥ ዘር አቅራቢት	ፍላጎት ላቀረቡ አርሶ አደሮች	60% ሲሆን የአካባቢን ዘር የሚጠቀሙ አርሶአደሮች አሉ፡፡
3	የልማት ጣቢያ ባለሙያ ድጋፍ	በሳምንት 5 ቀን	
4	የእንስሳት ክትባት	በየቀበሌው የህክምና ባለሞያዎች ስላሉ ጥሪ በደረሰ በአጭር ለአት ውስጥ ይደርሳሉ፡፡	ሽፋኑ 90% ነው።
5	የእንስሳት ህክምና	የመድሐኒት አቅርቦት 80%	ታክመው የሚድኑ እንስሳት 90%
6	የገበያ መረጃ መስጠት		
7	የአፈር ምርመራ		
8	የመስኖ ቴክኖሎጂ ድጋፍ	በክትትል በባለሞያዎች ይከናወናል እንደ ችግሩ ከብደት ይወሰናል፡፡	4600 ሄክታር
9	የሰብል ጥበቃ	በየሳምንቱ የአሰሳ ጥናት በባለሞያዎች በማካሔድ ፈጣን ምላሽ ይሰጣል ፡፡	90% ሰብል ይድናል፡፡
10	የብድር አገልግሎት		
11	የቴክኖሎጂ ማሳያ	በየቀበሌው አንድ ማሳያ ይኖራል ነገር ግን የተማላ አይደለም፡፡	70%
12	የአርሶ አደር ስልጠና (FTC)	በሙሉ ሐይል ወደ ስራ የገባ አይደለም አገልግሎት የማይሰጡ የተወሰኑ FTC አሉ ፡፡	50%

በገጠር መንገድ የአገልግሎት አቅርቦት ዘርፍ ሊሚሉ ስለሚገባቸው የአገ/ት መለኪያ ደረጃዎች

መ. የገጠር መንገድ አገልግሎት (RURAL ROADS)			
የገጠር መንገድ ስፋት ከ6-8 ሜትር መሆን አለበት			
ተ.ቁ	ዋና ዋና አገልግሎቶች	የአገልግሎት ደረጃ (Standard)	የአፈፃፀም መለኪያ (KPI)
1	የመንገድ መደበኛ ጥገና	በየ 6 ወሩ የደረጃ ፍተሻ ማድረግ	በደረጃው የጸና መንገድ (ኪ.ሜ)
2	አደገኛ ጉድጓዶችን መጠገን	በ 5 ቀናት ውስጥ መጠገን	አማካይ የጥገና ፍጥነት
3	የመንገድ ምልክቶች ተከላ	በየ 1 ኪ.ሜ አስፈላጊ ምልክቶች መኖር	የመንገድ ምልክቶች ሽፋን
4	የድልድይ ጥገና	ብልሽት በ 15 ቀናት ውስጥ መጠገን	የድልድዮች የደህንነት ሁኔታ
5	የጎርፍ መፋሰሻ ጽዳት	ዝናብ ከመግባቱ 1 ወር በፊት	የቦዮች የውሃ ማፍሰስ አቅም
6	የመንገድ ዳር ዛፎች ቅረጻ	አይታ እንዳይጋርዱ በየ 3 ወሩ	የመንገድ አይታ ጥራት
7	የአደጋ ምላሽ (Road Block)	መንገድ ሲዘጋ በ 12 ሰዓት መክፈት	መንገድ ዝግ ሆኖ የቆየበት ጊዜ
8	የማህበረሰብ ተሳትፎ	በዓመት 2 ጊዜ የጥገና ዘመቻ	የህዝብ ተሳትፎ የገንዘብ ግምት

በውሃና ንጽህ አገልግሎት ዘርፍ የአገ/ት መለኪያ ደረጃዎች



ሠ. የውሃ አገልግሎት (WATER SECTOR)			
ተ.ቁ	ዋና ዋና አገልግሎቶች	የአገልግሎት ደረጃ (Standard)	የአፈፃፀም መለኪያ (KPI)
1	አዲስ የውሃ መስመር ዝርጋታ	በ 3 የሥራ ቀናት ውስጥ ማጠናቀቅ	በወቅቱ የተጠናቀቁ መስመሮች
2	የመስመር ብልሽት ጥገና	በ 12 ሰዓት ውስጥ መጠገን	አማካይ የጥገና ጊዜ
3	የውሃ ጥራት ምርመራ	በየወሩ የባክቴሪያ ምርመራ ማድረግ	የውሃ ጥራት ተገዢነት
4	የውሃ ታሪፍ መሰብሰብ	በ 5 ደቂቃ ውስጥ ደረሰኝ መስጠት	የገቢ አሰባሰብ ውጤታማነት
5	የቆጣሪ ንባብ	በየ 30 ቀኑ ትክክለኛ ንባብ መውሰድ	የንባብ ስህተት መጠን %
6	የቆጣሪ ብልሽት መቀየር	በ 2 የሥራ ቀናት ውስጥ መቀየር	የቆጣሪ ክምችት መጠን
7	የውሃ ብክነት ቁጥጥር	በቀኑ የፍሰት ፍተሻ ማድረግ	ያልተከፈለበት ውሃ መጠን
8	የህዝብ የውሃ ተቋማት	በቀን ለ 8 ሰዓታት ክፍት መሆን	የቦኖዎች የሥራ ዝግጁነት %
9	የውሃ ማጣሪያ ኬሚካል	ለየወሩ የሚሆን ክምችት መኖር	የኬሚካል አቅርቦት ቀጣይነት


በሐረሪ ህዝብ ክልል መንግስት
የገንዘብና ኢኮኖሚ ትብብር ቢሮ
ማህበራዊ አገልግሎቶች
በተቀመጠላቸው መመዘኛ መሰረት
የማግኘት መብት እንዳለዎት
ያውቃሉ?
የኢትዮጵያ ማህበራዊ ተጠያቂነት ፕሮግራም

አድራሻ

2018 E.C

025-666-0955, 025-666-1725

www.hararibofed.gov.et

info@harribof.gov.et

Jinella, Harar, Ethiopia

ማህበራዊ ተጠያቂነት የጋራ ሃላፊነት ነው ይበልጥ ግልፅ እና ምላሽ ያለው ህብረተሰብ እንደኖር በጋራ እንስራ!!!

Harari People Regional State
BoFEC

የሀረሪ ህዝብ ክልላዊ መንግስት
የገንዘብና ኢኮኖሚ ትብብር ቢሮ