ውሃና ኢነርጂ ሚኒስቴር
MINISTRY OF WATER AND ENERGY
የኢትዮጵያ ፌደራላዊ ዴሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ | Federal Democratic Republic of Ethiopia

በኢትዮጵያ ፌደራላዊ ዴሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ

የውሃና ኢነርጂ ሚኒስቴር የተገልጋዮች ቻርተር

ውጤታማና ቀልጣፋ አገልግሎት በመስጠት የልማት ግቦቻችንን እናሳካለን!

ግንቦት 2015 ዓ/ም

ማውጫ

1, መግቢያ: 1

2. የቻርተሩ ዓላማ: 1

3. የተቋሙ ተልዕኮ ፣ራዕይና እሴቶች 2

3.1 ራዕይ 2

3.2 ተልዕኮ - 2

3.3 እሴቶች: 2

4. የውሃና ኢነርጂ ሚኒስቴር ሥልጣንና ተግባራት፦ 2

5. በሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች 5

6. በሚኒስቴር መ/ቤቱ ዋና ዋና አገልግሎቶችን የሚሰጡ የስራ ክፍሎች፣ 7

7. የተቋሙ ባለድርሻ አካላትና ተገልጋዮች፤ 8

ባለድርሻ አካላት 8

ተገልጋዮች: 8

8. የውሃና ኢነርጂ ሚኒስቴር የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/፣ 9

9. የቻርተሩ አተገባበር ሁኔታ 22

አጠቃላይ የአገልግሎት አሰጣጥ የጥራት መርሆዎች: 22

10. የተገልጋዮች መብቶች: 22

11. የተገልጋዮች ግዴታዎች: 23

12. ሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ለተገልጋዮች የሚገባው ቃል ኪዳን: 23

13. የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት፡ 24

14. ከተገልጋዮች አስተያየት መቀበያ ዘዴዎች፡ 25

15. የመረጃ ማስተላለፊያ መንገዶች፡ 25

16.የክትትልና ግምገማ ስርዓት፡ 26

17.የሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ የስራ ኃላፊዎች አድራሻ፡ 27

18. አድራሻችን: 30

የክቡር ሚኒስትሩ መልዕክት

ክቡር ዶ/ር ኢ/ር ሀብታሙ ኢተፋ

በመንግስት ተቋማት ለተገልጋዮች ወቅታዊና ውጤታማ አገልግሎቶችን ተደራሽ ለማድረግ የለውጥና የመልካም አስተዳደር ስራዎች ተግባራዊ ከተደረጉበት ጊዜ ጀምሮ ወቅታዊ ማሻሻያ እየተደረገ ሲሆን ለዜጎች ቀልጣፋ አገልግሎት የመስጠት ባህልን ለማጎልበት በሚኒስቴር መ/ቤታችን የዜጎች ቻርተር ተዘጋጅቷል፡፡ይህ የዜጎች ቻርተር ምንም እንኳን በ2008 ዓ.ም በሚኒስቴር መ/ቤቱ የተዘጋጀ ቢሆንም የውሃና ኢነርጂ ሚኒስቴር በተሰጠው ስልጣንና ተግባር መሰረት የተከለሰ የዜጎች ቻርተር ማዘጋጀት እንደሚያስፈልግ ይታመናል፡፡

የውሃና ኢነርጂ ሚኒስቴር የተቋቋመው በኢፌዴሪ አስፈፃሚ አካላትን ስልጣንና ተግባር ለመወሰን በወጣው አዋጅ ቁጥር 1263/2014 አንቀፅ 32 ድንጋጌ መሰረት በመሆኑ በተሰጠው ተግባርና ኃላፊነት ተቋሙ በሚሰጣቸው አገልግሎቶችና በሚያከናውናቸው የመጠጥ ውሃና ሳኒቴሽን፣ በውሃ ሀብት አስተዳደር እና የኢነርጂ ልማት ማስፋፋትን ተደራሽ በማድረግ ረገድ የተጠቃሚዎቻችንና የተገልጋዮቻችን ጥያቄዎች፣ ቅሬታዎችና አስተያየቶች ሲኖራቸው፤ እንዲሁም ለተገልጋዮች የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃን የሚያሳውቅና አገልግሎቱ በተጓደለ ጊዜ አቤቱታና ቅሬታቸውን የሚያቀርቡበት ሂደትን የያዘ በመሆኑ በቻርተሩ ላይ በተቀመጠው የቅሬታ አቀራረብ ስርአት መሰረት ጥያቄዎች፣ ቅሬታዎችና አስተያየቶችን ማቅረብ የሚቻል መሆኑን እየገለፅኩ በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት ችግሮችንና ከተገልጋይ የሚነሱ የተገልጋይ ቅሬታዎችን ተገቢውን ምላሽ በመስጠት የተዘጋጀውን የዜጎች ቻርተር አጋዥ የአገልግሎት አሰጣጥ የቃል ኪዳን ሰነድ በመሆኑ በየደረጃው ያሉ የተቋማችን አመራሮችና ባለሞያዎች ተግባራዊ እንዲያደርጉ እያሳሰብኩ መጪው ጊዜ የዜጎቻችን ሁለንተናዊ ብልፅግና የምናረጋግጥበት እንዲሆንልን እመኛለሁ፤

አመሰግናለሁ!!!

አገልጋይነት ክብርም ኩራትም ነው!

ሀብታሙ ኢተፋ(ዶ/ር/ኢ/ር) ሚኒስትር

1. መግቢያ፦

የውሃና ኢነርጂ ሚኒስቴር የተቋቋመው የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዴሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ አስፈፃሚ አካላትን ስልጣንና ተግባር ለመወሰን በወጣው አዋጅ ቁጥር 1263/2014 አንቀጽ 32 ድንጋጌ መሰረት ነው፡፡

ስለሆነም ይህ የዜጎች ቻርተር የተዘጋጀው ሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ በተሰጠው ስልጣንና ተግባር መሰረት የሚሰጣቸውን አገልግሎቶችና የሚያከናውናቸው የልማት ስራዎች የሀገራችን የብሔር ብሔረሰቦችና ህዝቦች/ዜጎች/ በመገንዘብ ተገቢውን አገልግሎት እንዲያገኙ በማስቻልና የመጠጥ ውሃና ሳኒቴሽን አቅርቦት፣ በውሃ ሀብት አስተዳደር እና በኢነርጂ ልማት ዘርፎች ተደራሽ ለማድረግና ለማስፋፋት በሚደረገው ጥረት የበኩላቸውን ድርሻ እንዲያበረክቱ ምቹ ሁኔታ ይፈጥራል:

ሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ በሚሰጣቸው አገልግሎቶችና በሚያከናውናቸው የመጠጥ ውሃና ሳኒቴሽን አቅርቦት፣ በውሃ ሀብት አስተዳደር እና በኢነርጂ ልማት ማስፋፋትን የማረጋገጥ ሂደት ውስጥ /ዜጎች/ተገልጋዮች ጥያቄዎች፣ ቅሬታዎች እና አስተያየቶች ሲኖራቸው በቻርተሩ ላይ በተቀመጠው የቅሬታ አቀራረብ ስርዓት መሰረት ማቅረብ ይችላሉ:

ሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ በ2004 ዓ/ም፣ በ2007 ዓ/ም እና በ2008 ዓ/ም የዜጎች ቻርተር አዘጋጅቶ ያሰራጨ ሲሆን በአዋጅ ቁጥር 1263/2014 ለሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ከተሰጠው ስልጣንና ተግባር ጋር በማገናዘብ የተከለሰ የዜጎች ቻርተር ማዘጋጀት አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ ይህ የዜጎች ቻርተር ተዘጋጅቷል:

2. የቻርተሩ ዓላማ፦

ለተገልጋዮች የሚሰጡ አገልግሎቶችን በግልጽነትና ተጠያቂነት መርህ ላይ የተመሰረተ ተገማች፣ቀልጣፋና ጥራት ያለው የአገልግሎት አሰጣጥ ሥርዓት በመዘርጋት የተገልጋዮችን ዕርካታ ለማረጋገጥ ያለመ ነው፡፡

3. የተቋሙ ራዕይ፡ ተልኮና እሴቶች፡-

3.1 ራዕይ

በ2022 ዓ/ም የተቀናጀ ውሃ ሀብት አስተዳደር ተዘርግቶ፣ የመጠጥ ውሃና የኢነርጂ አቅርቦት ለሁሉም ዜጋ ተረጋግጦባት በብልጽግና ጎዳና የምትጓዝ ኢትዮጵያን ማየት፣

3.2 ተልዕኮ -

የውሃና ኢነርጂ ሀብታችንን በፍትሃዊነት፣ በዘላቂነትና በተቀናጀ መልኩ በማልማትና በማስተዳደር የዜጎችን የመጠጥ ውሃና ሳኒቴሽን አቅርቦት፣ የኢነርጂ ፍላጎትና ሁለንተናዊ ህይወት መሻሻልን ማረጋገጥ፣

3.3 እሴቶች:

- ጥራት ያለው አገልግሎት መስጠት (Quality Service) ፣
- አዲስ ሀሳብና ፈጠራ (Innovation and Creativity) ፣
- እኩል ተሳታፊነትና ተጠቃሚነት (Fairness and Equity) ፣
- ፅናትና ቁጭት (Endurance and Lament) ፣
- አካባቢ ጥበቃና ዘላቂ ልማት (Environmental Protection and Sustainable Development) ፣
- ሁልጊዜ መማር (Continuous Learning) ፣
- የሥራ ሥነ-ምግባር (Professional Ethics)

4. የውሃና ኢነርጂ ሚኒስቴር ሥልጣንና ተግባራት፡-

ሀ) ውሃና ኢነርጂን የሚመለከቱ ፖሊሲዎችን፣ ስትራቴጂዎችን እና ሕጎችን ያመነጫል፣ ለአፈጻጸሙ ከሀገራዊ የልማት አቅጣጫ ጋር የተጣጣመ ዝርዝር መርሀ-ግብር ያዘጋጃል፤ በሚመለከተው አካል ሲጸድቅም ተግባራዊ ያደርጋል፤

ለ) የተቀናጀ የውሃ ሀብት አስተዳደርን በተፋሰሶች ውስጥ ተግባራዊ ከማድረግ አኳያ ምቹ ሁኔታን ለመ ፍጠር የሚረዱ የፖሊሲ ጥናቶችን፣ ቅኝቶችንና ምርምሮችን ያደርጋል፣ በሚመለከተው አካል ሲጸድቅም ይተገብራል፤

ሐ) በተፋሰሶች ውስጥ የሚተገበሩ ከውሃ ጋር የተገናኙ ፕሮጀክቶችና እንቅስቃሴዎች ከተቀናጀ የውሃ ሀብት አስተዳደር ሂደቶች ጋር የተጣጣሙ መሆናቸውን ያረጋግጣል፤የተፋሰሶችን ውሃ ሀብት ስትራቴጂክ ዕቅድና የውሃ አስተዳደር ተግባራትን ለመምራትና ለመደገፍ እንዲያስችል የተፋሰስ ሞዴል ያዘጋጃል፣ይጠቀማል፤ ተፋሰሶችን ከብክለትና ከጉዳት ለማዳን ሊወሰዱ የሚገ ባቸውን እርምጃዎች በጥናት ይለያል፣ ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በቅንጅት ይተገብራል፤ የውሃ አካላትንና ተያያዥነት ያላቸውን ሥነ-ምህዳሮች ይንከባከባል፤ ያስተዳድራል፤

መ) የጎርፍ መከላከያ ቅድመ-ማስጠንቀቂያ ትንበያ ሥራን ያከናውናል፣ ከጎርፍ እና ከድርቅ ጋ ር በተያያዘ የተፈጥሮ አደጋ ከመከሰቱ በፊት በተፋሰሱ ውስጥ ያለውን የሰዎችና የእንስሳት ሕይወት እና ንብረት ከአደጋ ለመታደግ የሚያስችሉ የትንበያ እና አስፈላጊ የሆኑ ሥራዎች ን ያከናውናል፤

ሠ) የተፋሰስ ጥናት በማካሄድ የሀገሪቱን የከርሰ ምድርና ገጸ ምድር የውሃ ሀብት በመጠንና በ ጥራት ይለያል፣ ጥቅም ላይ የሚውልበትን ሁኔታ ያመቻቻል፤ የውሃ ሀብት ልማትና አስተ ዳደር እንዲጠናከርና እንዲስፋፋ ያደርጋል፤ በውሃ አጠቃቀም ዙሪያ የግንዛቤ ማስጨበጫ መ ርሀ-ግብሮችን ይቀርጻል፣ ተግባራዊ ያደርጋል፣

ረ) ፍትሐዊ የውሃ አጠቃቀምን ለማስፈን የሚያግዝ ዘላቂ እና የተቀናጀ የውሃ ሀብት አስተዳደ ር ሥርዓት እንዲፈጠር ያደርጋል፤

ሰ) ከአንድ በላይ የሆኑ ክልሎችን አቋርጦ የሚፈስ ወይም የሚያዋስን ውሃ በልዩ ልዩ የአገልግ ሎት ዓይ ነቶችና በክልሎች መካከል ሚዛናዊ በሆነ መንገድ የሚከፋፈልበትንና ጥቅም ላይ የ ሚውልበትን ሁኔታ ይወስናል፤

ሸ) ሀገራዊ ወሰን ተሻጋሪ የውሃ አካላት አጠቃቀም ላይ ጥናት ያካሂዳል፣ ዓለም አቀፍ ውሎች ን ይደራደራል፣ አፈጻጸማቸውን ይከታተላል፤

ቀ) ለልዩ ልዩ አገልግሎቶች የሚውል ውሃ ሊኖረው የሚገባውን የጥራት ደረጃ ይወስናል፤ የው ሃ ብክለት እንዳይኖር ይቆጣጠራል፣ ክትትል ያደርጋል፤

በ) የንፁህ መጠጥ ውሃ አቅርቦትና የሳኒቴሽን መሠረተ ልማት ሽፋን እንዲያድግ እገዛ የሚያደ ርግ የአሠራር ሥርዓት ይዘረጋል፤ ተግባራዊነቱን ይከታተላል፤ በመጠጥ ውሃ አቅርቦትና የሳ

ኒቴሽን መሠረተ ልማት ዘርፍ የግል ዘርፉን ተሳትፎና ሚና ለማሳደግ የሚያስችል ሥርዓት ይዘረጋል፣ ለአፈጻጸሙ ምቹ ሁኔታን ይፈጥራል፤

ተ) ከፌደራል መንግስት በጀትና ከውጪ በሚገኝ እርዳታና ብድር የሚከናወኑ የመጠጥ ውሃና ሳኒቴሽን መሠረተ ልማት ግንባታዎች በጥናትና ዲዛይናቸው መሠረት የጥራት ደረጃውን ጠብቀው መከናወናቸውን ይከታተላል፤ ይቆጣጠራል፤

ቸ) ሀገራዊ የመጠጥ ውሃና ሳኒቴሽን የጥናትና ዲዛይን፣ የግንባታና የተቋማት አስተዳደር መስፈርቶች፣ ስታንዳርዶችና ማኑዋሎችን ያዘጋጃል፣ ያሰራጫል፣ ተግባራዊነቱንም ይከታተላል፤

ኀ) መጠጥ ውሃና ሳኒቴሽን ዘርፍ በአገልግሎት ሰጪነት፣ በአማካሪነት፣ በሥራ ተቋራጭነት፣ በምርትና ዕቃ አቅርቦት የተሰማሩ የግል፣ መንግስታዊና መንግስታዊ ያልሆኑ ተቋማትን አቅም ለመገንባት የሚያስችል ድጋፍ የሚሰጥበትን ሁኔታ ያመቻቻል፤

ነ) ልዩ ድጋፍ ለሚሹ ክልሎች የተቀናጀ ሙያዊ ድጋፍ ይሰጣል፤ የአስቸኳይ ጊዜ የመጠጥ ውሃና ሳኒቴሽን አቅርቦትን ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በመቀናጀት ድጋፍ ይሰጣል፤

ኘ) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (1) ፊደል (ሰ) እና (ሸ) የተጠቀሱትን የውሃ አካላት አጠቃቀም ፈቃድ ይሰጣል፣ የአጠቃቀሙን ተገቢነት ይከታተላል፣ የውሃ ሥራዎችን የሚመለከቱ የብቃት ማረጋገጫ ይሰጣል፤

አ) የሜቲዎሮሎጂ አገልግሎት እንዲስፋፋ ድጋፍ ያደርጋል፣ የስጋት ቅድመ ትንበያ አቅም ያሳድጋል፣ ከዘርፉ የሚገኘውን መረጃዎች የመጠቀም አቅምን ያሳድጋል፤

ከ) በውሃ ልማት ዘርፍ በመንግስትና በግል አጋርነት የሚከናወኑ የውሃ ልማት ዘርፎችን ይለያል፤ የቁጥጥር ማዕቀፍ ያዘጋጃል፤ በሥራ ላይ ያውላል፤ በሥራ ላይ መዋላቸውን ይከታተላል፤

ኸ) ለክልሎች የውሃ ልማት ተቋማት አቅም ግንባታ አስፈላጊውን የሙያና ቴክኒክ ድጋፍ ይሰጣል፤ ሀገራዊ የውሃ ልማት ፖሊሲዎች፤ ስትራቴጂዎች እና ፕሮግራሞችን በየደረጃው ተፈጻሚ ለማድረግ በክልሎች መከናወን ያለባቸው የውሃ ልማት ተግባራትን በመለየት የጋራ መግባባት ተደርሶባቸው በየደረጃው ተግባራዊ እንዲደረጉ ያደርጋል፤ ተግባራዊ መደረጋቸውን ይከታተላል፤

ወ) የውሃና ኢነርጂ ሀብት መረጃ አሰባሰብን፣ አደረጃጀትን እና አጠቃቀምን የሚያቀላጥፍ ሥር ዓት ይዘረጋል፤ የውሃና ኢነርጂ ልማት እንዲስፋፋ ያደርጋል፤

ዐ) የሀገሪቱ የኤሌክትሪክ ኃይል አቅርቦት እንዲያድግና ሥርጭቱም እንዲስፋፋ ያደርጋል፣ የኤ ሌክትሪክ ኃይል እጥረትን ለማስወገድ ከውሃ ኃይል፣ ከንፋስ ኃይል እና ከሌሎች አማራጭ የ ታዳሽ ኃይል ምንጮች ኤሌክትሪክ የማመንጨት ሥራን ይደግፋል፣ ይመራል፤

ዘ) በኢነርጂ ልማት ዘርፍ የግል ዘርፉን ተሳትፎና ሚና ለማሳደግ የሚያስችል ሥርዓት ይዘረ ጋል፣ ለአፈጻጸሙ ምቹ ሁኔታን ይፈጥራል፤ የገጠር የኢነርጂ ልማት ሥራዎች የማስተ ባበር፣ የማበረታታት እና የመደገፍ ሥራ ይሰራል፤

ዠ) በሥራ ላይ ባሉ ሌሎች ሕጎች ለውሃ፣ መስኖና ኢነርጂ ሚኒስቴር፣ ለውሃ ልማት ፈንድ ጽ/ቤት፣ ለውሃ መድህን ጽሕፈት ቤት፣ ለውሃ ልማት ኮሚሽንና ለተፋሰሶች ልማት ባለስል ጣን ተሰጥተው የነበሩ ሥልጣንና ተግባራት በዚህ አዋጅ ለተቋቋመው ውሃና ኢነርጂ ሚ ኒስቴር ተሰጥተዋል።

5. በሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች፦

- ከክልሎች እና ከውሃ ተቋማት ለሚመጡ የቴክኒክ ድጋፍ ጥያቄ ባለሙያ መላክ
- ለመጠጥ ውሃ አቅርቦት የጥናት ዲዛይን ሰነድ የግምገማ ጥያቄ ምላሽ መስጠት
- የኢንስፐሽን ሪፖርት ግምገማ ውጤት ምላሽ መስጠት
- የቴክኒክ ግምገማ ተደርጎ እንዲሰጥ ለሚጠየቅ ዶክመንት ምላሽ መስጠት
- በተፈጥሮና በሰው ሰራሽ ለሚደርሱ የአስቸኳይ ስራ (Emergency) ጥያቄዎች አቅም በሚፈቅደው ምላሽ መስጠት
- ለሳኒቴሽን ተቋማት ውጤታማነት ግምገማ የባለሙያ ድጋፍ ሲጠየቅ ምላሽ መስጠት፣
- የህብረተሰቡን የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት ግንባታ ጥያቄ ማስተናገድ
- ለሳኒቴሽን፤ ለአካባቢና ማህበረሰብ ከባለሙያዎች የሚቀርብ የሥልጠና ፍላጎት ምላሽ መስጠት
- በቴክኖሎጂ አጠቃቀም ለሚስተዋሉ ጉድለቶች የሙያ ድጋፍ ጥያቄ ማስተናገድ፣
- የአካባቢ ማህበረሰብ አየር ንብረት ለውጥ ተፅዕኖ ላይ ለሚቀርበው የጥናት ረቂቅ ግምገማ ጥያቄ ግብረ መልስ መስጠት፣
- የአካባቢ.ማህበረሰብ አየር ንብረት ለውጥ ተፅዕኖ ስክሪኒንግ /ልየታ/ ጥያቄ ማስተናገድ
- በአካባቢ ማህበረሰብና አየር ንብረት ለውጥ ጉዳዮች ላይ ከክልሎች ለሚቀርብ ጥያቄ የቴክኒክ ድጋፍ ማድረግ
- የአካባቢ፤ ማህበረሰብና የአየር ንብረት ለውጥ መረጃ ጥያቄ ምላሽ መስጠት

- በሳኒቴሽን መሰረተ ልማት ተቋማት ግንባታ አጠቃቀም የቴክኒክ ጥያቄ ምላሽ መስጠት
- የአካባቢ፤ ማህበረሰብ የአየር ንብረት ለውጥ ጥናት ሲጠየቅ ምላሽ መስጠት
- የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት ጥናትና ዲዛይን ሲጠየቅ ምላሽ መስጠት
- ከከተሞች ለውሃ ተቋማት ግንባታ ፕሮጀክቶች ለሚቀርብ የብድር ጥያቄ ምላሽ መስጠት
- ለፕሮጀክቶች አማካሪ ድርጅት የቀጥታ ክፍያ አገልግሎት መስጠት
- ለፕሮጀክቶች ሲቪል ሥራ ተቋራጭ ድርጅት የቀጥታ ክፍያ አገልግሎት መስጠት
- ለፕሮጀክቶች የግንባታ ዕቃ አቅራቢ ድርጅት የቀጥታ ክፍያ አገልግሎት መስጠት
- ከከተሞች ለውሃ ተቋማት ግንባታ ፕሮጀክቶች ለሚቀርብ የፊዚካልና ፋይናንስ ዕቅድ ላይ ሙያዊ አስተያየትና ይሁንታ መስጠት
- ለውሃ ተቋማት ግንባታ ፕሮጀክት ከአስፈጻሚዎች ለሚቀርብ ጥያቄ ክፍያ መፈፀም
- ከውጪ አገር በሌተር ኦፍ ክሬዲት የሚገቡ ዕቃዎችን ግዥ ለመፈፀም ለሚቀርብ ጥያቄ የክፍያ አገልግሎት መስጠት
- በብድር ፋይናንስ ተጠንተው በሚቀርቡ የጥናትና የዲዛይን ሰነዶች ላይ ሙያዊ ድጋፍ መስጠት
- ለውሃ ተቋማት ግንባታ ፕሮጀክት አስፈጻሚዎች የአቅም ግንባታ ስልጠና መስጠት
- የውሃ መጠቀሚያ ፈቃድ መስጠት
- የውሀ ስራዎች ግንባታ ፈቃድ መስጠት
- የታከመ ፍሳሽ ወደ ውሃ አካል የመልቀቅ ጥያቄ ሲቀርብ ፈቃድ መስጠት
- የተቀላጠፈ የውሃ ክፍያ አሰባሰብ አገልግሎት መስጠት
- የሃይድሮሎጂ የተጠናቀረ እና የተተነተነ መረጃ ጥያቄ ምላሽ መስጠት
- ከተለያዩ ተጠቃሚዎች ለሚቀርብ የከርሰ ምድር ውሃ ጥራት የጥናትና ግምገማ ውጤት የመረጃ ጥያቄ ምላሽ መስጠት፣
- የከርሰ ምድር ውሃ ጥናት ለማካሄድ በሚወጡ ጨረታ የአማካሪና ኮንትራክተር የጨረታ ሰነዶች ለሚጠየቅ ግምገማ ሙያዊ ድጋፍ መስጠት
- ለትብብር ተቋማት /ENTRO, NBI, AMCOW/ የሚከፈል አመታዊ የሃገራዊ መዋጮ ጥያቄ ሲቀርብ መፈፀም
- ከውጭ ጉዳይ ሚኒስቴር ለሚቀርብ የቴክኒክ ጥያቄ ምላሽ መስጠት
- ከድንበር ተሻጋሪ ሀገር የሚቀርብ የውሃ ሃብት መረጃ ምላሽ መስጠት
- ከተቋማት እና ከግለሰቦች ለሚቀርቡ የኢነርጂ ምንጮች ለመፈተሽ የሚረዱ የቴክኖሎጂዎች ጥያቄ ምላሽ መስጠ
- ከክልሎች ለሚቀርቡ የቴክኖሎጂ ናሙና ምርት ጥያቄ ምላሽ መስጠት
- ለእውቀት ሽግግር የቴክኖሎጂ ሰርቶ ማሳያ ግንባታ ጥያቄ ምላሽ መስጠት
- ለሽግግር ብቁ በሆኑ ኢነርጂ ቴክኖሎጂዎች ላይ ለአምራቾች የአመራረት ስልጠና ጥያቄ ምላሽ መስጠት
- ከአልሚዎችና ከባለድርሻዎች ለሚመጡ የቴክኒክና የስልጠና ድጋፍ ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት

- በኃይል ዘርፍ ልማት ለመሰማራት ከባለሀብቶች የሚቀርብ የመረጃ ጥያቄ ምላሽ መስጠት
- በኤሌክትሪፊኬሽን አገልግሎት ላይ ለሚቀርቡ የመረጃ ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት
- በኢነርጂ ባላንስና ስታትስቲክስ ላይ በሃገር ውስጥና ከሃገር ውጪ ለሚቀርቡ የመረጃ ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት
- በትምህርት /በምርምር/ ተቋማት በኢነርጂው ዘርፍ ጥናትና ምርምሮች ሲደረጉ ለሚጠየቁ የመረጃ ምንጮች ምላሽ መስጠት
- በኢነርጂ ሃብት ጥናትና ጠቋሚ የቴክኖሎጂ ልየታ ዘርፍ ለሚቀርብ የህግ ማዕቀፍ እና የአሰራር ሥርዓት ጥያቄ ምላሽ መስጠት
- ለሚቀርብ የኢነርጂ ሀብትና የቴክኖሎጂ ልየታ ጠቋሚ መረጃ ጥያቄ ምላሽ መስጠት
- ከአልሚዎች ለሚቀርብ የኢነርጂ ሃብትና የቴክኖሎጂዎች ልየታ አዋጭነት የጥናት ሰነድ ጥያቄ ምላሽ መስጠት
- የኢነርጂ ሃብት ጥናትና የቴክኖሎጂ ልየታ የሚረዱ የአቅም ግንባታ ስልጠና ጥያቄ ማስተናገድ
- የኢንስፐሽን ሪፖርት ግምገማ ውጤት ምላሽ መስጠት

6. በሚኒስቴር መ/ቤቱ ዋና ዋና አገልግሎቶችን የሚሰጡ የስራ ክፍሎች፡-

- የመጠጥ ውሃና አቅርቦት ስራ ክፍል፣
- የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት ስራ ክፍል፣
- የውሃ ልማት ፈንድ ስራ ክፍል፣
- የተቀናጀ የውሃ ሀብት አስተዳደር ስራ ክፍል፣
- የሃይድሮሎጂና የተፋሰስ መረጃ ስራ ክፍል፣
- ድንበርና ድንበር ተሻጋሪ ወንዞች ስራ ክፍል፣
- የገጠር ኢነርጂ ልማትና ቴክኖሎጂ ሽግግር ስራ ክፍል፣
- የኤሌክትሪፊኬሽንና ኢነርጂ መረጃ ስራ ክፍል፣
- የኢነርጂ ሀብት ጥናት ስራ ክፍል፣

7. የተቋሙ ባለድርሻ አካላትና ተገልጋዮች፡-

ባለድርሻ አካላት

- የህዝብ ተወካዮች ምክር ቤት፣
- ጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት

- ገንዘብ ሚኒስቴር
- የፕላንና ልማት ሚኒስቴር
- የሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን፣
- የመስሪያ ቤቱ የተለያዩ የህዝብ ክንፎች፣
- የውሃና ኢነርጂ ሚኒስቴር ተጠሪ መስሪያ ቤቶች፣
- የሚኒስቴር መስሪያ ቤቱና የተጠሪ ተቋማት ሰራተኞች፣
- ዓለም አቀፍ አበዳሪና ዕርዳታ ሰጪ ድርጅቶች፣
- የከፍተኛ ትምህርትና የምርምር ተቋማት፣

ተገልጋዮች፡

- የፌዴራል ሚኒስቴር መስሪያ ቤቶች፣
- አገልግሎት ፈላጊ ተገልጋዮች፣
- የክልል ውሃና ኢነርጂ ቢሮዎች፣
- የከተሞች የመጠጥ ውሃና ፍሳሽ አገልግሎት ጽ/ቤቶች፣
- የዘርፉ አማካሪ ድርጅቶች እና የስራ ተቋራጮች፣
- በዘርፉ የተሰማሩ ባለሃብቶች /ኩባንያዎች/ እና መንግስታዊና መንግስታዊ ያልሆኑ ድርጅቶች፣
- የከፍተኛና መካከለኛ የውሃና ኢነርጂ ተጠቃሚዎችና የሙያ ማህበራት፣
- ተጠሪ ተቋማት፣

8. የውሃና ኢነርጂ ሚኒስቴር የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ፦

ተ. ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/				አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋዩ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			መጠን	ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1	የመጠጥ ውሃ አቅርቦትና የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት ዘርፍ							
1.1	የመጠጥ ውሃ አቅርቦት ስራ ክፍል							
1.1.1	ከክልሎች እና ከውሃ ተቋማት ለሚመጡ የቴክኒክ ድጋፍ ጥያቄ ባለሙያ መላክ	የመጠጥ ውሃ አቅርቦት መሪ ስራ አስፈጻሚ	አንድ ጊዜ ለሚቀርብ ጥያቄ	2 ቀን	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በደብዳቤ፣ በሶፍት ኮፒ	ደብዳቤ ተፈርሞ ጥያቄ ሲቀርብ፣
1.1.2	ለመጠጥ ውሃ አቅርቦት የጥናት ዲዛይን ሰነድ የግምገማ ጥያቄ ምላሽ መስጠት	የመጠጥ ውሃ አቅርቦት መሪ ስራ አስፈጻሚ	አንድ ጊዜ ለሚቀርብ ጥያቄ	5 ቀናት	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በደብዳቤ፣ በሶፍት ኮፒ፣ በኢ ሜይል	ሰነዱ ከደብዳቤ ጋር ተያይዞ ቀድሞ ተፈርሞ ሲቀርብ
1.1.3	የኢንስፔክሽን ሪፖርት ግምገማ ውጤት ምላሽ መስጠት	የመጠጥ ውሃ አቅርቦት መሪ ስራ አስፈጻሚ	አንድ ጊዜ ለሚቀርብ ጥያቄ	2 ቀን	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በደብዳቤ፣ በሶፍት ኮፒ	ሰነዱ ከደብዳቤ ጋር ተያይዞ ቀድሞ ተፈርሞ ሲቀርብ
1.1.4	የቴክኒክ ግምገማ ተደርጎ እንዲሰጥ ለሚጠየቅ ዶክመንት ምላሽ መስጠት	የመጠጥ ውሃ አቅርቦት መሪ ስራ አስፈጻሚ	አንድ ጊዜ ለሚቀርብ ጥያቄ	5ቀን	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በደብዳቤ፣ በሶፍት ኮፒ	ሰነዱ ከደብዳቤ ጋር ተያይዞ ቀድሞ ተፈርሞ ሲቀርብ
1.1.5	በተፈጥሮና በሰው ሰራሽ ለሚደርሱ የአስቸኳይ ስራ (Emergency) ጥያቄዎች አቅም	የመጠጥ ውሃ አቅርቦት መሪ ስራ አስፈጻሚ	አንድ ጊዜ ለሚቀርብ ጥያቄ	3 ቀናት	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በማቴሪያል ፣ ባለሙያ በአካል በመላክ	የደረሰውን ችግር በስልክ፣ በኢሜይል፣ በደብዳቤ ሲላክ

ተ. ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/				አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			መጠን	ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
	በሚፈቅደው ምላሽ መስጠት							
1.2	የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት ስራ ክፍል							
1.2.1	ለሳኒቴሽን ተቋማት ውጤታማነት ግምገማ የባለሙያ ድጋፍ ሲጠየቅ ምላሽ ማስጠት፣	የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለ1 ከተማ/ ወረዳ/	7 ቀን	100%	የለም	በደብዳቤና በአካል ተገኝቶ ውይይት በማካሄድ	በክልሎች ጥያቄ ሲቀርብ እና የአገልግሎት ክፍተት ሲታይ፣
1.2.2	የኅብረተሰቡን የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት ግንባታ ጥያቄ ማስተናገድ	የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት መሪ ስራ አስፈጻሚ	በሚቀርብ ጥያቄ መሰረት	1ወር	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በክትትልና በአካል በመገኘት	በክልሎች ጥያቄ እና በአገልግሎት ክፍተት
1.2.3	ለሳኒቴሽን፤ ለአካባቢ ማህበረሰብ ከባለሙያዎች የሚቀርብ የሥልጠና ፍላጎት ምላሽ መስጠት	የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት መሪ ስራ አስፈጻሚ	በሚቀርብ ጥያቄ መሰረት	1 ወር	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በክትትል በአካል በመገኘት	በክልሎች ጥያቄ እና በአገልግሎት ክፍተት ሲታይ
1.2.4	በቴክኖሎጂ አጠቃቀም ለሚስተዋሉ ጉድለቶች የሙያ ድጋፍ ጥያቄ ማስተናገድ፣	የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለ1 ከተማ/ ወረዳ	6 ወር	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በአካል በመገኘት/በ በይነ መረብ	በቴክኖሎጂ አጠቃቀም ላይ ሙያዊ ድጋፍ ጥያቄ በደብዳቤ ሲጠየቅ፣

ተ. ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/				አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			መጠን	ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.2.5	የአካባቢ ማህበረሰብ አየር ንብረት ለዉጥ ተፅዕኖ ላይ ለሚቀርበው የጥናት ረቂቅ ግምገማ ጥያቄ ግብረ መልስ መስጠት፣	የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ፕሮጀክት	15 ቀን	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በአካል በመገኘት የቴክኖሎጂ አማራጮችን በመጠቀም	ከፋይናንስ ተቋማት/ ከባለድርሻ አካላት ጥያቄ ሲቀርብ
1.2.6	የአካባቢ ማህበረሰብ አየር ንብረት ለዉጥ ተፅዕኖ ስክሪኒንግ /ልየታ/ ጥያቄ ማስተናገድ	የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ፕሮጀክት	15 ቀን	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በቢሮና በመስክ	ከፋይናንስ ተቋማት/ ከባለድርሻ አካላት ጥያቄ ሲቀርብ
1.2.7	በአካባቢ ማህበረሰብና አየር ንብረት ለውጥ ጉዳዩች ላይ ከክልሎች ለሚቀርብ ጥያቄ የቴክኒክ ድጋፍ መልስ መስጠት	የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ የቴክኒክ ጥያቄ	7 ቀን	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በቢሮና በመስክ	ከፋይናንስ ተቋማት/ ከባለድርሻ አካላት ጥያቄ ሲቀርብ
1.2.8	የአካባቢ፤ ማህበረሰብና የአየር ንብረት ለውጥ መረጃ ጥያቄ ምላሽ መስጠት	የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ጥያቄ	15 ቀን	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በቢሮና በመስክ	በክልሎች ጥያቄ ሲቀርብ

ተ. ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/				አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			መጠን	ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.2.9	በሳኒቴሽን መሰረተ ልማት ተቋማት ግንባታ አጠቃቀም የቴክኒክ ጥያቄ ምላሽ መስጠት	የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ የቴክኒክ ጥያቄ	7 ቀን	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በቢሮና በመስክ	በክልሎች ጥያቄ ሲቀርብ
1.2.10	የአካባቢ፤ ማህበረሰብ የአየር ንብረት ለውጥ ጥናት ሲጠየቅ ምላሽ መስጠት	የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ የጥናት ጥያቄ	1ወር	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በደብዳቤ የምክክር ዳሰሳ ጥናት ባለድርሻ አካላትን በማስተባበር መወሰን	በክልሎች ጥያቄ መሰረት/ጥያቄውን በደብዳቤ ማሳወቅ
1.2.11	የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት ጥናትና ዲዛይን ሲጠየቅ ምላሽ መስጠት	የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ የጥናት ጥያቄ	1ወር	በጥያቄው መሰረት ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በደብዳቤ የምክክር ዳሰሳ ጥናት ባለድርሻ አካላት ን በማስተባበር መወሰን	በክልሎች ጥያቄ መሰረት
1.3	የውሃ ልማት ፈንድ ስራ ክፍል							

ተ. ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/				አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			መጠን	ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.3.1	ከከተሞች ለውሃ ተቋማት ግንባታ ፕሮጀክቶች ለሚቀርብ የብድር ጥያቄ ምላሽ መስጠት	የውሃ ልማት ፈንድ መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ጥያቄ	5 ቀን	የብድር አሰጣጥ መመሪያውን ያሟላ ከሆነ	የለም	በመልሶ ማበደር ውል ስምምነት	የተሟላ የብድር ማመልከቻ፣የፕሮጀክት ጥናትና ዲዛይን ሰነዶች፣ ቢዝነስ ፕላን ሲቀርብ
1.3.2	ለፕሮጀክቶች አማካሪ ድርጅት የቀጥታ ክፍያ አገልግሎት መስጠት	የውሃ ልማት ፈንድ መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ጥያቄ	2 ቀን	በመንግስትና በፋይናንሰሩ የክፍያ አፈጻጸም መመሪያ መሠረት ሲፈፀም	የለም	በቼክ፣ በባንክ ትራንስፈር	የተሟላ የክፍያ መጠየቂያ ሰነድ ሲቀርብ
1.3.3	ለፕሮጀክቶች ሲቪል ሥራ ተቋራጭ ድርጅት የቀጥታ ክፍያ አገልግሎት መስጠት	የውሃ ልማት ፈንድ መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ጥያቄ	3 ቀን	በመንግስትና በፋይናንሰሩ የክፍያ አፈጻጸም መመሪያ መሠረት ሲፈፀም	የለም	በቼክ፣ በባንክ በትራንስፈር	የተሟላ የክፍያ መጠየቂያ ሰነድ ሲቀርብ

ተ. ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/				አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			መጠን	ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.3.4	ለፕሮጀክቶች የግንባታ ዕቃ አቅራቢ ድርጅት የቀጥታ ክፍያ አገልግሎት መስጠት	የውሃ ልማት ፈንድ መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ጥያቄ	3 ቀን	በመንግስትና በፋይናንሰሩ የክፍያ አፈጻጸም መመሪያ መሠረት ሲፈፀም	የለም	በቼክ፣ በባንክ በትራንስፈር	የተሟላ የክፍያ መጠየቂያ ሰነድ ሲቀርብ
1.3.5	ከከተሞች ለውሃ ተቋማት ግንባታ ፕሮጀክቶች ለሚቀርብ የፊዚካልና ፋይናንስ ዕቅድ ላይ ሙያዊ አስተያየትና ይሁንታ መስጠት	የውሃ ልማት ፈንድ መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ጥያቄ	2 ቀን	በተቀመጠ ውየፕሮጀክት አተገባበር መመሪያና ስታንዳርድ መሠረት ከተከናወነ	የለም	በደብዳቤ	በሚመለከተው አካል ህጋዊ ደብዳቤ እና ደረጃውን ጠብቆ የተዘጋጀ የፕሮጀክት ፊዚካልና የፋይናንስ ዕቅድ ሲቀርብ
1.3.6	ለውሃ ተቋማት ግንባታ ፕሮጀክት ከአስፈጻሚዎች ለሚቀርብ ጥያቄ ክፍያ መፈፀም	የውሃ ልማት ፈንድ መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ጥያቄ	3 ቀን	በመንግስትናበፋይናንሰሩ የክፍያ አፈጻጸም መመሪያ መሠረት	የለም	በባንክ ትራንስፈር	የካሽፍሎው ዕቅድና የሂሣብ ሰነድ ሲቀርብ

ተ. ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/				አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			መጠን	ጊዜ	ጥራት	ወ ጪ		
					ሲፈፀም			
1.3.7	ከውጪ አገር በሌተር ኦፍ ክሬዲት የሚገቡ ዕቃዎችን ግዥ ለመፈፀም ለሚቀርብ ጥያቄ የክፍያ አገልግሎት መስጠት	የውሃ ልማት ፈንድ መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ጥያቄ	3 ቀን	በፋይናንስሩ የክፍያ መመሪያ መሠረት ሲፈፀም	የለም	በባንክ ትራንስፈር	የተሟላ የግዥ ሰነድ ሲቀርብ
1.3.8	በብድር ፋይናንስ ተጠንተው በሚቀርቡ የጥናትና የዲዛይን ሰነዶች ላይ ሙያዊ ድጋፍ መስጠት	የውሃ ልማት ፈንድ መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ጥያቄ	5 ቀን	በፕሮጀክት አፈፃፀም መመሪያ መሠረት ሲፈፀም	የለም	በደብዳቤ	የፊዚቢሊቲ ጥናት፣ የዲዛይን ሰነድ፣ የቢዝነስ ፕላን፣ የአካባቢና የማህበራዊ ተጽዕኖ ጥናት ሰነድ ሲቀርብ
1.3.9	ለውሃ ተቋማት ግንባታ ፕሮጀክት አስፈጻሚዎች የአቅም ግንባታ ስልጠና መስጠት	የውሃ ልማት ፈንድ መሪ ስራ አሰፈጻሚ	ለአንድ ጥያቄ	5 ቀን	በተዘጋጀው አቅምግንባ ታ ስልጠናዕቅ ድመሠረት ሲፈፀም	የለም	ቢጋር(ToR)በሪፖርት፣ በግብረ መልስ	በሚመለከተው አካል የአቅም ግንባታ ድጋፍ ጥያቄ በደብዳቤ ሲጠየቅ
1.4	የውሃ ሀብት አስተዳደር ዘርፍ							
1.4.1	የተቀናጀ የውሃ ሀብት አስተዳደር							

ተ. ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/				አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			መጠን	ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
	ስራ ክፍል							
1.4.2	የውሃ መጠቀሚያ ፈቃድ መስጠት	የውሃ ሀብት አጠቃቀምና ፈቃድ ዴስክ፣ ቤዚን አስተዳደር ጽ/ቤቶች	አንድ ፈቃድ	አዲስ ፈቃድ 20 ቀን	በመመሪያው ላይ በተቀመጠው መሰረት ሲፈፀም	87 ብር	በመመሪያ መሰረት	የማመልከቻ ፎርም መሙላት ፣ መታወቂያ/ፓስፖርት፣ የግብር ከፋይ ቁጥር፣ ከአከባቢው ማህበረሰብ የይሁንታ ደብዳቤ፣ ኢንቨስትመንት ፈቃድ፣የይዞታ ሰርተፊኬት/የሊዝ ስምምነት ሰነድ፣ የንግድ ምዝገባ ሰርተፊኬት፣አዋጭነት ጥናት ሰነድ፣የአካባቢና ማህበራዊ ተጽዕኖ ግምገማ ሰነድ፣ የማህበራት መመስረቻ ስምምነት (Memorandum and Articles of Association (Plc)፣ ህጋዊ ውክልና (አመልካቹ ባለቤቱ
				የተሰጠ ፈቃድን ለማሰረዝ፣ ለማደስ, ለማስተላለፍ ወይም ለመለወጥ 10 ቀን		55 ብር		
1.4.3	የውሀ ስራዎች ግንባታ ፈቃድ መስጠት	የውሃ ሀብት አጠቃቀምና ፈቃድ ዴስክ፣ ቤዚን አስተዳደር ጽ/ቤቶች	አንድ ፈቃድ	ለአዲስ ፈቃድ 20 ቀን	በመመሪያው ላይ በተቀመጠው መሰረት ሲፈፀም	94 ብር	በመመሪያ መሰረት	
				ማራዘም፣ ማስተላለፍ፣ ማሰረዝ መለወጥ 2 ቀን		54 ብር		
1.4.4	የታከመ ፍሳሽ ወደ ውሃ አካል የመልቀቅ ጥያቄ ሲቀርብ ፈቃድ መስጠት	የውሃ ሀብት አጠቃቀምና ፈቃድ ዴስክ ቤዚን አስተዳደር ጽ/ቤቶች	አንድ ፈቃድ	አዲስ ፈቃድ 20 ቀን	በመመሪያው ላይ በተቀመጠው መሰረት ሲፈፀም	81 ብር	በመመሪያ መሰረት	
				ለማደስ 2 ቀን		74 ብር		

ተ. ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/				አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ ካልሆነ) ፣ካርታ፣ ፕላን፣ዲዛይን፣ ኮኦርዲኔት የግንባታ ማጠናቀቂያ መርሀ ግብር እና ሌሎች
			መጠን	ጊዜ	ጥራት	ወ ጪ		
				ለመለወጥ ፣ለማሰረዝ 2 ቀን		41 ብር		
1.4.5	የተቀላጠፈ የውሃ ክፍያ አሰባሰብ አገልግሎት መስጠት	የውሃ ሀብት አጠቃቀምና ፈቃድ ዴስክ ቤዚን አስተዳደር ጽ/ቤቶች	አንድ ፈቃድ	1 ሰአት	በመመሪያ ው ላይ በተቀመጠ ው መሰረት ሲፈፀም	3ብር /1000 ሜ^{3}	በአመቱ ጥቅም ላይ በዋለ ውሀ መጠን	ውሀ መጠቀሚያ ሰርተፊኬት
1.5	የሃይድሮሎጂና የተፋሰስ መረጃ ስራ ክፍል							
1.5.1	የሃይድሮሎጂ የተጠናቀረ እና የተተነተነ መረጃ ጥያቄ ምላሽ መስጠት	የሃይድሮሎጂና የተፋሰስ መረጃ ስራ አስፈጻሚ	የየቀንና ወርሃዊ	4 ሰአት	100%	በነፃ	በሶፍት ኮፒ	በህጋዊ ደብዳቤ የመረጃ ጥያቄ ሲቀርብ
1.5.2	ከተለያዩ ተጠቃሚዎች ለሚቀርብ የከርሰ ምድድ ውሃ ጥራት የጥናትና ግምገማ ውጤት የመረጃ ጥያቄ ምላሽ መስጠት፣	"	አንድ	ከ 30 - 45 ደቂቃ	100%	በነፃ	በሶፍት ኮፒ	የትብብር ደብዳቤ ሲጻፍ
1.5.3	የከርሰ ምድር ውሃ ጥናት ለማካሄድ በሚወጡ ጨረታ የአማካሪና ኮንትራክተር የጨረታ ሰነዶች ለሚጠየቅ ግምገማ ሙያዊ ድጋፍ	"	የተለያዩ volumes	ከ 10-15 ቀናት	100%	በነፃ	የቴክኒካልና ፋይናንሻል ግምገማ ሪፖርት በማዘጋጀት	ከበላይ ኃላፊ የሥራ ትዕዛዝና ደብዳቤ

ተ. ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/				አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			መጠን	ጊዜ	ጥራት	ወ ጪ		
1.6	ድንበርና ድንበር ተሻጋሪ ወንዞች ስራ ክፍል							
1.6.1	ለትብብር ተቋማት /ENTRO, NBI, AMCOW/ የሚከፈል አመታዊ የሃገራዊ መዋጮ ጥያቄ ሲቀርብ መፈፀም	ድንበርና ድንበር ተሻጋሪ ወንዞች መሪ ስራ አስፈጻሚ	አንድ	30 ቀን	እንደ ወቅታዊ ሁኔታ	በነፃ	ደብዳቤ በመፃፍ ክትትል ማድረግ	ጥያቄው በህጋዊ ደብዳቤ ሲቀረብ፣
1.6.2	ከውጭ ጉዳይ ሚኒስቴር ለሚቀርብ የቴክኒክ ጥያቄ ምላሽ መስጠት	ድንበርና ድንበር ተሻጋሪ ወንዞች ስራ ክፍል	አንድ	7 ቀን	በተፈለገው ልክ	በነፃ	መረጃ በማደራጀት	የመጠየቂያ ደብዳቤ
1.6.3	ከድንበር ተሻጋሪ ሀገር የሚቀርብ የውሃ ሃብት መረጃ ምላሽ መስጠት፣	ድንበርና ድንበር ተሻጋሪ ወንዞች መሪ ስራ አስፈጻሚ	አንድ	5 ቀን	በተፈለገው ልክ	በነፃ	መረጃ በማደራጀት	ህጋዊ ደብዳቤ ከሚመለከተው አካል ሲቀርብ
1.7	የኢነርጂ ልማት ዘርፍ							
1.7.1	የገጠር ኢነርጂ ልማትና ቴክኖሎጂ ሽግግር ስራ ክፍል							
1.7.2	ከተቋማት እና ከግለሰቦች ለሚቀርቡ የኢነርጂ ምንጮች ለመፈተሽ የሚረዱ የቴክኖሎጂዎች ጥያቄ ምላሽ መስጠት	የገጠር ኢነርጂ ልማትና ቴክኖሎጂ ሽግግር መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ለሚቀርብ ጥያቄ	30 ቀናት	ትክክለኛና በተቀመጠው ቀን ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በአካል ፣ በደብዳቤ	በደብዳቤ ጥያቄ ሲቀርብ፣
1.7.3	ከክልሎች ለሚቀርቡ የቴክኖሎጂ ናሙና ምርት ጥያቄ ምላሽ መስጠት	የገጠር ኢነርጂ ልማትና ቴክኖሎጂ ሽግግር መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ለሚቀርብ ጥያቄ	1 ወር	ትክክለኛና በተቀመጠው ቀን ምላሽ	የለም	በሶፍት ኮፒ፣ በኢ ሜይል	በደብዳቤ ጥያቄ ሲቀርብ፣

ተ. ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/				አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			መጠን	ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.7.4	ለእውቀት ሽግግር የቴክኖሎጂ ሰርቶ ማሳያ ግንባታ ጥያቄ ምላሽ	የገጠር ኢነርጂ ልማትና ቴክኖሎጂ ሽግግር መሪ ስራ	ለአንድ ለሚቀርብ ጥያቄ	1 ወር	ትክክለኛና በተቀመጠ ውቀን መልሽ	የለም	በአካል ፣ በደብዳቤ	በደብዳቤ ጥያቄ ሲቀርብ፣
1.7.5	ለሽግግር ብቁ በሆኑ ኢነርጂ ቴክኖሎጂዎች ላይ ለአምራቾች የአመራረት ስልጠና ጥያቄ ምላሽ መስጠት	የገጠር ኢነርጂ ልማትና ቴክኖሎጂ ሽግግር መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ለሚቀርብ ጥያቄ	2 ወር	ትክክለኛና በተቀመጠ ው ቀን ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በአካል ቦታው ላይ በመሄድ	በደብዳቤ ጥያቄ ሲቀርብ፣
1.7.6	ከአልሚዎችና ባለድርሻዎች ለሚመጡ የቴክኒክና የስልጠና ድጋፍ ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት	የገጠር ኢነርጂ ልማትና ቴክኖሎጂ ሽግግር መሪ ስራ አስፈጻሚ	አንድ ጊዜ ለሚቀርብ ጥያቄ	1 ወር	ትክክለኛና በተቀመጠ ው ቀን ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በአካል ቦታው ላይ በመሄድ	በደብዳቤ ጥያቄ ሲቀርብ፣
1.8.	የኤሌክትሪፊኬሽንና ኢነርጂ መረጃ ስራ ክፍል							
1.8.1	በኃይል ዘርፍ ልማት ለመሰማራት ከባለሀብቶች የሚቀርብ የመረጃ ጥያቄ ምላሽ መስጠት	የኤሌክትሪፊኬሽን ና ኢነርጂ መረጃ መሪ ስራ አስፈጻሚ	አንድ ጊዜ ለሚቀርብ ጥያቄ	1 ሰዓት	ትክክለኛና በተቀመጠ ው ቀን ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በደብዳቤ በሶፍት ኮፒ፣ በኢ ሜይል	በደብዳቤ ጥያቄ ሲቀርብ፣

ተ. ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/				አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			መጠን	ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.8.2	በኤሌክትሪፊኬሽን አገልግሎት ላይ ለሚቀርቡ የመረጃ ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት	የኤሌክትሪፊኬሽን ና ኢነርጂ መረጃ መሪ ስራ አስፈጻሚ	አንድ ጊዜ ለሚቀርብ ጥያቄ	15 ደቂቃ	ትክክለኛና በተቀመጠው ቀን ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በደብዳቤ በሶፍት ኮፒ፣ በኢሜይል	በደብዳቤ ጥያቄ ሲቀርብ፣
1.8.3	በኢነርጂ ባላንስና ስታትስቲክስ ላይ በሃገር ውስጥና ከሃገር ውጪ ለሚቀርቡ የመረጃ ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት	የኤሌክትሪፊኬሽን ና ኢነርጂ መረጃ መሪ ስራ አስፈጻሚ	አንድ ጊዜ ለሚቀርብ ጥያቄ	7 ቀናት	ትክክለኛና በተቀመጠው ቀን ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በደብዳቤ በሶፍት ኮፒ፣ በኢሜይል	በደብዳቤ ጥያቄ ሲቀርብ፣
1.8.4	በትምህርት /ምርምር/ ተቋማት በኢነርጂው ዘርፍ ጥናትና ምርምሮች ሲደረጉ ለሚጠየቁ የመረጃ ምንጮች ምላሽ መስጠት	የኤሌክትሪፊኬሽን ና ኢነርጂ መረጃ መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ለሚቀርብ ጥያቄ	30 ቀናት	ትክክለኛና በተቀመጠው ቀን ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በደብዳቤ በሶፍት ኮፒ፣ በኢሜይል	በደብዳቤ ጥያቄ ሲቀርብ፣

ተ. ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/				አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ
			መጠን	ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.9.	የኢነርጂ ሀብት ጥናት ስራ ክፍል							
1.9.1	በኢነርጂ ሃብት ጥናትና ጠቋሚ የቴክኖሎጂ ልየታ ዘርፍ ለሚቀርብ የህግ ማዕቀፍ እና የአሰራር ሥርዓት ጥያቄ ምላሽ	የኢነርጂ ሀብት ጥናት መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ለሚቀርብ ጥያቄ	3 ሰዓት	ትክክለኛና በተቀመጠው ቀን ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በደብዳቤ በሶፍት ኮፒ፣ በኢሜይል	በደብዳቤ ጥያቄ ሲቀርብ፣
1.9.2	ለሚቀርብ የኢነርጂ ሀብትና የቴክኖሎጂ ልየታ ጠቋሚ መረጃ ጥያቄ ምላሽ መስጠት	የኢነርጂ ሀብት ጥናት መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ለሚቀርብ ጥያቄ	2 ሠዓት	ትክክለኛና በተቀመጠው ቀን ምላሽ	የለም	በደብዳቤ በሶፍት ኮፒ፣ በኢሜይል	በደብዳቤ ጥያቄ ሲቀርብ፣
1.9.3	ከአልሚዎች ለሚቀርብ የኢነርጂ ሃብትና የቴክኖሎጂዎች ልየታ አዋጭነት የጥናት ሰነድ ጥያቄ ምላሽ መስጠት	የኢነርጂ ሀብት ጥናት መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ለሚቀርብ ጥያቄ	2 ሠዓት	ትክክለኛና በተቀመጠው ቀን ምላሽ	የለም	በደብዳቤ በሶፍት ኮፒ፣ በኢሜይል	በደብዳቤ ጥያቄ ሲቀርብ፣
1.9.4	የኢነርጂ ሃብት ጥናትና የቴክኖሎጂ ልየታ የሚረዱ የአቅም ግንባታ ስልጠና ጥያቄ ማስተናገድ	የኢነርጂ ሀብት ጥናት መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ለሚቀርብ ጥያቄ	10 ቀናት	ትክክለኛና በተቀመጠው ቀን ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በአካል፤ በዙም	በደብዳቤ ጥያቄ ሲቀርብ፣
1.9.5	የኢንስፐክሽን ሪፖርት ግምገማ ውጤት ምላሽ መስጠት	የኢነርጂ ሀብት ጥናት መሪ ስራ አስፈጻሚ	ለአንድ ለሚቀርብ ጥያቄ	5ቀናት	በተቀመጠው ቀን ምላሽ ሲሰጥ	የለም	በአካል፤ በዙም	በደብዳቤ ጥያቄ ሲቀርብ፣

9. የቻርተሩ አተገባበር ሁኔታ፦

አጠቃላይ የአገልግሎት አሰጣጥ የጥራት መርሆዎች፡

- ቅድመ ሁኔታዎችን አሟልተው ለቀረቡ ተገልጋዮች በተቀመጠው የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ መሰረት አገልግሎት መስጠት ግዴታችን መሆኑን በገቢር እናሳያለን !
- ለተገልጋዮች ፈጣንና ውጤታማ አገልግሎት እንሰጣለን!
- ግልጽነትና ተጠያቂነት ያለው አሰራርን እናሰፍናለን!
- ላስቀመጥናቸው እሴቶች እንገዛለን!
- ለተገልጋዮች ጥያቄዎችና አስተያየቶች ፈጣን ምላሽ እንሰጣለን!

10. የተገልጋዮች መብት፦

- ንጹህ የመጠጥ ውሃ አቅርቦት የማግኘት፣
- በመጠጥ ውሃ አቅርቦት እና ኢነርጂ ዘርፍ ፍትሃዊ ተጠቃሚ የመሆን፣
- ዘርፉን የሚመለከቱ መረጃዎችን የማግኘት፣
- በተቀመጠው የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ መሰረት በክብር የመስተናገድ፣
- በውሃና ኢነርጂ ዘርፍ ልማት ቀጥተኛ ተሳታፊ የመሆን፣
- ልዩ ትኩረት የሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች ሴቶች፣ አካል ጉዳተኞች
- እና አረጋዊያን በልዩ ትኩረት የመስተናገድና አገልግሎት የማግኘት መብት፤

- ከውሃና ኢነርጂ ልማት ጋር በተያያዘ ከሚከሰቱ ጉዳቶችና መፈናቀል የመጠበቅና የመካስ፣
- የተቋሙን የዕቅድና አፈጻጸም መረጃ የማግኘት መብት፣
- ቅሬታ፣ አቤቱታና አስተያየት የማቅረብ መብት፣
- ላቀረቡት ቅሬታ ፍትሀዊ እና ፈጣን ምላሽ የማግኘት መብት፣
- ከተቋሙ በህግ ያልተገደበ አገልግሎት የማግኘት መብት፣

11. የተገልጋዮች ግዴታዎች፦

- ከተገልጋዮች የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎችን ማሟላት፣
- ግዴታ በሚሆንባቸው ጉዳዮች ላይ ማንነትን የሚገልጽ መታወቂያ ይዞ መገኘት፣
- ወደ ተቋሙ ሲገቡ ለፍተሻ መተባበርና ለመረጃ ዴስክ መታወቂያ በመስጠት የባለጉዳይ ባጅ መውሰድ ጉዳዩ ከተጠናቀቀ በኋላ ባጁን መመለስ፣
- የመጡበትን ጉዳይ የማስረዳት እና ለሚጠየቁ መረጃዎች ተገቢውን ምላሽ መስጠት፣
- የተቋሙን ስርዓት ጠብቆ አገልግሎት ማግኘት፣

12. ሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ለተገልጋዮች የሚገባው ቃልኪዳን፦

- አቅም በፈቀደ መጠን ጥራትና ብቃት ያለው የመጠጥ ውሃ፣
- የኢነርጂና የአማራጭ ኢነርጂ ቴክኖሎጂን እናዳርሳለን!
- ቁጠባን መሰረት ያደረገ የውሃ ኃይል አጠቃቀም እውን እናደርጋለን!

- የገጸ ምድርና የከርሰ ምድር ውሃን ከብክለት እንከላከላለን!
- በመጠጥ ውሃና ኢነርጂ ልማት ጋር በተያያዘ ለሚከሰቱ ጉዳቶችና
- መፈናቀል የመጠበቅና የመካስ ስራ እናከናውናለን!
- ትክክለኛ፣ ሀቀኛ፣ ከስህተት እና ከአድልዎ የጸዳ ፈጣንና
- ጥራቱን የጠበቀ አገልግሎት እንሰጣለን!
- ለዜጎች በትህትና አገልግሎት እንሰጣለን!
- ሁሌም ለጥራት እንተጋለን!
- ከተገልጋዮች ለሚቀርቡ ቅሬታዎች፣ አቤቱታዎች፣
- ጥያቄዎችና አስተያየቶች ፍትሃዊ ምላሽ እንሰጣለን!
- መልካም አስተዳደር እንዲሰፍን እንተጋለን!
- ለሰጠናቸው አገልግሎቶችና ለወሰናቸው ውሳኔዎች
- ተጠያቂዎች እንሆናለን!
- ላስቀመጥናቸው እሴቶች እንገዛለን!

13. የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት፦

- በቃል ኪዳን ሰነዱ በተቀመጠው እና በአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ ስታንዳርድ መሰረት አገልግሎት ያላገኘ ተገልጋይ ቅሬታ የማቅረብ መብት ያለው ሲሆን የአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓቱም እንደሚከተለው ይሆናል፡-
- ቅሬታ በባለጉዳዩ ወይም በወኪሉ በጽሑፍ ወይም በቃል ወይም በኢሜይል ወይም በስልክ አገልግሎት ለሰጠው ሰራተኛ ወይም የቅርብ ኃላፊ ሊቀርብ ይችላል፡

- በቅሬታ ማጣሪያ ደረጃ አገልግሎት ከተሰጠበት ቀን ጀምሮ በሦስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ሊቀርብ ይችላል፡፡
- ለአቤቱታ ማጣሪያ ደረጃ በቅሬታ ማጣሪያ ውሳኔ ከተሰጠበት ቀን ጀምሮ ከአምስት ተከታታይ የሥራ ቀናት መብለጥ የለበትም፡፡
- ለቅሬታ የሚሰጥ መልስ ለዚሁ በተዘጋጀ ቅጽ ላይ የሚሰፍር ሲሆን ምላሹን በአምስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ለባለጉዳዩ ማሳወቅ ተገቢ ነው፡፡

14. ከተገልጋዮች አስተያየት መቀበያ ዘዴዎች፡-

ከተገልጋዮች የሚነሱ ማናቸውም አስተያየቶች ለአገልግሎት አሰጣጡ መሻሻል ከፍተኛ ድርሻ ስላለው ለሚሰጡት አስተያቶች ከፍተኛ ዋጋ እንሰጣለን፡፡ በመሆኑም አስተያየቶችን፡

- በአካል በመገኘት አስተያየት መስጫ ቦታና አገልግሎቱ በሚሰጥባቸው የስራ ክፍሎች፣
- በስልክ፣ በፋክስ፣ በደብዳቤ፣በኢ-ሜይል፣ በሀሳብ መስጫ መዝገብና ሳጥን፣
- በአካል በደብዳቤ በመቅረብ በቃል ወይም በጽሁፍ ማቅረብ ይችላሉ፡፡

15. የመረጃ ማስተላለፊያ ዘዴዎች፦

ሚኒስቴር መ/ቤቱ የሚከተሉትን የመረጃ ማስተላለፊያ መንገዶችን በመጠቀም ለተገልጋዮች መረጃዎችን ማስተላለፍ ይችላል፡-

- በመረጃ መረብ
- በኢ-ሜይል
- በስልክ
- በቴሌ ፋክስ
- በመጽሔቶችና ብሮሸሮች
- በሚዲያ/በሬድዮ፣ ቴሌቪዥን
- የማስታወቂያ ቦታ እና
- ህጋዊ የተቋሙ ፌስ ቡክ ገጽ

16. የክትትል ግምገማ ስርዓት፡-

- የአገልግሎት አሰጣጣችን ደረጃውን የጠበቀና በቀጣይነት ከተገልጋዮች
- በሚሰጡ አስተያየቶችና በሚሰበሰቡ የክትትል መረጃዎች ላይ ተመስርቶ ማሻሻያ ለማድረግ፡-
- በአገልግሎት አሰጣጥ ረገድ የሚቀርቡ ቅሬታዎችን በመመርመር እናስተካክላለን፣
- የአገልግሎት አሰጣጡን ቀጣይነት ባለው መልኩ ለማሻሻል እንዲቻል
- የተቀናጀ የመከታተያ ስርዓት በመዘርጋት ተፈጻሚነቱን እናረጋግጣለን፣
- በየወቅቱ በሚቀርቡ የክትትልና ግምገማ ሪፖርቶች መነሻነት የእርምትና
- የማስተካከያ እርምጃ እንወስዳለን፣
- በሚሰበሰቡ የክትትል መረጃዎችና የተገልጋዮች አስተያየቶች ላይ በመመስረት አገልግሎት አሰጣጡን ለማሻሻል በሚያስችል መልኩ ቻርተሩን እንከልሳለን፣

17. የሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ የስራ ኃላፊዎች፡-

ተ/ቁ	የኃላፊው ስም	የስራ ኃላፊነት	አድራሻ		
			የቢሮ ስልክ	ሞባይል	ኢ-ሜይል
1	ዶ/ር ኢ/ር ሀብታሙ ኢተፋ	ሚኒስትር	0116626325	-	-
2	ዶ/ር ኢ/ር ሱልጣን ወሊ	የኢነርጂ ልማት ዘርፍ ሚኒስትር ዴኤታ	0116625506	0939552552	sultanwalidhiidhi@gmail.com
3	ዶ/ር አብርሃ አዱኛ	የውሃ ሀብት አስተዳደር ዘርፍ ሚኒስትር ዴኤታ	0116626327	0944344948	abrhaadu@gmail.com
4	አምባሳደር አስፋው ዲንጋሞ	የመጠጥ ውሃና ሳኒቴሽን ዘርፍ ሚኒስትር ዴኤታ	0116627004	0925076304	asfawdingamo@yahoo.com
5	አቶ ሞቱማ መቃሳ	በሚኒስቴር ዴኤታ ማ/የሚ/ሩ አማካሪ	-	0962244481	sifaanmoti@gmail.com
6	አቶ ኦልቃባ ባሼ	የስራ አመራር ዋና ስራ አስፈፃሚ	0116898216	0903532275	olkebabashe@gmail.com
7	አቶ ማሙሻ ኃይሉ	የጽ/ቤት ኃላፊ		0903532292	Mamushahailu2020@gmail.com
8	ዶ/ር ዘበነ ላቀው	የድንበርና ድንበር ተሻጋሪ ወንዞች መሪ ስራ አስፈፃሚ	0116636909	0934000511	tzebene@yahoo.com
9	አቶ ደበበ ደፈርሶ	የሃይድሮሎጂና ተፋሰስ መረጃ መሪ ስራ አስፈፃሚ	0116898022	0911914923	debebedeferso@gmail.com

10	አቶ በላይነህ ይርዳው	የተቀናጀ ውሃ ሀብት አስተዳዳር መሪ ስራ አስፈፃሚ	0116898069	0911928230	Belaynehyirdaw92@gmail.com
11	አቶ ታምሩ ገደፋ	የመጠጥ ውሃ አቅርቦት መሪ ስራ አስፈፃሚ	-	0911718717	tgwami@gmail.com
12	አቶ ኑረዲን መሐመድ	የሳኒቴሽን መሰረተ ልማት መሪ ስራ አስፈፃሚ	0116898032	0912205583	nuredinmohammed@yahoo.com
13	አቶ ዶጊሶ ጎና	የውሃ ልማት ፈንድ መሪ ስራ አስፈፃሚ	0116672119	0922567876	dogisollo@gmail.com
14	አቶ ካሌብ ታደሰ	የኢነርጂ ሀብት ጥናት መሪ ስራ አስፈፃሚ	0116637034	0921091140	kalebtebebu@gmail.com
15	አቶ ብርሃኑ ወልዱ	የገጠር ኢነርጂ ልማት ቴክኖሎጂ ሽግግር መሪ ስራ አስፈፃሚ	0116670494	0917809945	Berhanuw14@gmail.com
16	ወ/ሪት ጽጌረዳ አጥናፉ	የኤሌክትሪፊኬሽንና ኢነርጂ መረጃ መሪ ስራ አስፈፃሚ	-	0911430624	Atnafut2022@gmail.com
17	አቶ ጌትነት ስሜ	የስነ ምግባርና ፀረ ሙስና ስራ አስፈፃሚ	-	0926859241	Omadoba12@gmail.com
18	አቶ ጌትነት ጌጡ	የህዝብ ግንኙነትና ኮሙኒኬሽን ስራ አስፈፃሚ	-	0946967402	ggetinet@gmail.com
19	አቶ ዋቅጋሪ ማደራ	የግዥ ስራ አስፈፃሚ	-	0934000401	wagarimadera@gmail.com
20	አቶ ያሬድ ግርማ	የመሰረታዊ አገልግሎቶች ስራ አስፈፃሚ	-	0904676709	yaredlula@gmail.com

21	ወ/ሮ የውብዳር አሚኖ	የሴቶችና ማህበራዊ ጉዳይ አካቶ ትግበራ ስራ አስፈፃሚ	0116626829	0973144772	Yewubdar2015amino@gmail.com
22	አቶ ገነነ አምበሉ	የተቋማዊ ለውጥ ስራ አስፈፃሚ	-	0973158972	genenehaile72@gmail.com
23	አቶ መሀንዲስ መላኩ	የብቃትና የሰው ሀብት አስተዳደር ስራ አስፈፃሚ	-	0912471594	Mehandismel80@gmail.com
24	አቶ ጌድዮን በፍቃዱ	የፋይናንስ ስራ አስፈፃሚ	0116625524	-	gedimill@yahoo.com
25	አቶ ዮሐንስ በጋሻው	የኢንፎርሜሽን ኮሙኒኬሽን ቴክኖሎጂ ስራ አስፈፃሚ	0116637025	0913416101	Yohannes.begashaw@mowe.gov.et
26	ወ/ሮ ነኢማ አህመድ	የሕግ አገልግሎት ስራ አስፈፃሚ	-	0911897163	Legaldirectoratem@gmail.com
27	አቶ ዓለሙ መንገሻ	የስትራቴጂክ ጉዳዮች ስራ አስፈፃሚ	-	0908957567	Alex4mengesha@gmail.com
28	አቶ ወልደገብርኤል አርዓያ	የኦዲት ስራ አስፈፃሚ	0116625518	0913582796	Weldegebrel.araya@gmail.com
30	አቶ ዳቢሶ ዴዴ	የስ/ሸለቆ ቤዚን አስተዳደር ጽ/ቤት ኃላፊ		0916031590	debisodede@gmail.com
31	አቶ የወንድወሰን መንግስቱ	የአባይ ቤዚን አስተዳደር ጽ/ቤት ኃላፊ		0918340174	yewendwesen@gmail.com
32	አቶ አንድነት ጌታቸው	የአዋሽ ቤዚን አስተዳደር ጽ/ቤት ኃላፊ		0920100732	Andgeta77@gmail.com

18. አድራሻችን፦

22 ኃይሌ ገብረ ሥላሴ ጎዳና ከካፒታል ሆቴል ጎን

- ፖስታ ሳጥን ቁጥር: 5744/5673
- ስልክ: +251 11 661 1111/+251 11 663 7222
- ፋክስ: +251 661 0885
- ዌብሳይት: www.mowe.et
- ኢሜይል: Info@mowe.gov.et
- ፌስቡክ: facebook.com/moweethioipia/Ministry of water and energy-Ethiopia
- ዩቱብ: youtube.com/Ministry of water and energy-Ethiopia
- ኤስ. ኤም: ኤስ