

የመረጃና የህዝብ ግንኙነት የስራ ሂደት አሁን ያለውን የስራ ሂደት መረዳት / ASIS/

1. መግቢያ

የአብዛኛው ኤች አይ ቪ/ኤድስ መከላከያና መቆጣጠሪያ ማስተባበሪያ ጽ/ቤት የኤችአይቪ/ኤድስ ስርጭት በህብረተሰቡ ላይ እያደረሰ ያለውን ጉዳት ለመቀነስ የተለያዩ ፕሮግራሞችና ስትራቴጂዎችን ነድፎ በመንቀሳቀስ ላይ ይገኛል። ይህንን ዘርፈ ብዙ እንቅስቃሴ ውጤታማ ለማድረግ የመረጃና የህዝብ ግንኙነት ስራ ወሳኝ እንደመሆኑ ህብረተሰቡ ኤችአይቪ/ኤድስ እያደረሰበት የሚገኘውን ሁለንተናዊ ተጽእኖ ተገንዝቦ ራሱን እንዲጠብቅና ኤችአይቪ/ኤድስን በመከላከልና በመቆጣጠር ሥራ የተሰማሩ ፈጻሚ አካላትም ወቅታዊ መረጃዎችን በተደራጀ መልክና በተፈለገ ጊዜ ያለምንም ውጣውረድ የሚያገኙበት መንገድ ማመቻት ያስፈልጋል።

በእውቀትና በመረጃ የተደገፈ የመከላከል ስራ ተጠናክሮ ባለመሰጠቱ ምክንያት በርካታ ወገኖች ለችግር ተዳርገዋል። ምንም እንኳን ኤችአይቪ/ኤድስን የተመለከተ መረጃ በመስጠት የተለያዩ ጥረቶች በመደረግ ላይ ቢሆኑም ችግሩ ከሚጠይቀው ምላሽ፣ክፈጻሚዎች ፍላጎት፣ ከህብረተሰቡ እውቀት፣ ባህል፣ እድሜ፣ ጾታ ሲታይና ከጊዜ ከወጪ ከጥራትና ከመጠን አንጻር ሲመዘን መረጃ በመስጠት በኩል እጥረቶች ይስተዋላሉ።

በመሆኑም ከላይ የተጠቀሱትን ችግሮች በመቅረፍ የደንበኞችን ፍላጎት ለማርካት በሚያስችል መልክ የመረጃና የህዝብ ግንኙነትን የስራ ሂደት በአዲስ መልክ ማደራጀት አስፈልጓል። ይህን አዲስ የስራ ሂደት ለመቅረጽም ነባሩን የስራ ሂደት ሁኔታ መቃኘት አስፈላጊ ሆኖ ተገኝቷል። በዚህም መሰረት የመረጃና የህዝብ ግንኙነት ነባሩ የስራ ሂደት ቅኝት ከዚህ ቀጥሎ በዝርዝር ቀርቧል።

1.1 የጥናቱ ዓላማ

አሁን ያለው የመረጃና የህዝብ ግንኙነት የስራ ሂደት ከመጠን፣ ከጥራት ከጊዜና ወጪ አንጻር ለደንበኞች እየሰጠ ያለውን የአፈፃፀም ደረጃ ለመቃኘት ነው።

1.2 የጥናቱ ግብ

ነባሩ የመረጃና የህዝብ ግንኙነት የስራ ሂደት አሁን ያለበትን ደረጃ በመቃኘት በመጠን፣ በጥራት፣ በጊዜና ደንበኞችን የሚያረካ አዲስ የስራ ሂደት መዘርጋት

1.3 የጥናቱ አስፈላጊነት፡-

አዲሱ የመረጃና የህዝብ ግንኙነት የስራ ሂደት የደንበኞችን ፍላጎት በሚያረካ መልኩ ለመቅረጽ የሚያስችል የመነሻ ሀሳብ ለማግኘት ነው።

1.4 የጥናቱ ወሰን /Scope/

1.5.1 ጥናቱ ከክልል አስከ ወረዳ የሚገኙ የኤች አይቪ.ኤድስ መከ/መቆ/ ማስተባበሪያ ጽ/ቤቶች ነባሩን የመረጃና የህዝብ ግንኙነት አሰራር ይቃኛል።

1.5.2 ነባሩ የስራ ሂደት ቅኝት የሚያተኩረው ለመነሻነት በሚያገለግሉ ዋናዎና ጉዳዮች ላይ ብቻ ይሆናል።

1.5 የጥናቱ ዘዴ

1.6.1 ከደንበኞች መካከል በናሙና የተመረጡ መ/ቤቶች መጠይቅ እንዲሞሉ በማድረግ

1.6.2 የማስተባበሪያ ጽ/ቤቱ ሰራተኞችን ማነጋገር

1.6.3 የማስተባበሪያ ጽ/ቤቱ የውስጥ መመሪያዎችና ደንቦችን መዳሰስ

1.6.4 ለመሰረታዊ የስራ ሂደት ለውጥ ጥናት አጋዥ የሆኑ ዋቢ መጻሕፍትን መቃኘትና የአሰራር መርሆዎችን መውሰድ

1.6.5 በመረጃና የህዝብ ግንኙነት ዙሪያ የነበሩ አሰራሮችና ሰነዶችን መቃኘት

1.6.6 ለመሰረታዊ የስራ ሂደት ለውጥ ጥናት ከተመደቡ አማካሪዎች /ቁሳሮች/ ጋር መወያየት

1.6.7 የክልሉ ማስታወቂያ ቢሮ ያስጠናውን የሴክተር መ/ቤቶች የህዝብ ግንኙነት የስራ ሂደት በሞዴልነት የተጠናውን ጥናት መስረት ማድረግ

2. ነባሩን የስራ ሂደት መተንተን

2.1 ነባሩ የስራ ሂደት የት ጀምሮ የት ያበቃል?

የመረጃና የሕዝብ ግንኙነት የሥራ ሂደት መነሻ የመ/ቤቱ ደንቦች የፖሊሲ፣ የስትራቴጂ፣ የፕሮግራም፣ የውሳኔ፣ የዕቅድና የአፈፃፀም መረጃ ፍላጎት ወይም ጥያቄ ሲሆን፣ መድረሻው ደግሞ በተለያዩ የሕዝብ ግንኙነት መሳሪያዎችና አግባቦች በተሰጡ መረጃዎች በደንቦች ላይ የተፈጠረው እርካታ ነው።

2.2 የስራ ሂደቱ ግብዓት፣ ውጤትና የግብ ስኬት

ግብዓት (In put)

የመ/ቤቱ ደንቦች ስለኤችአይቪኤድስ የተዛቡ አስተሳሰቦችና አመለካከቶችን ለማስተካከል የሚረዳ ወቅታዊና ትክክለኛ፣ አገልግሎቶችን፣ ተሞክሮዎችን፣ ጥናቶች፣ የፖሊሲ፣ የስትራቴጂ፣ የፕሮግራም፣ የውሳኔ፣ የዕቅድና የአፈፃፀም መረጃ የማግኘት ፍላጎት ነው።

ውጤት (Out Put)

በተለያዩ አግባቦችና መሳሪያዎች ለደንቦች በተሰጡ መረጃዎች ላይ የተፈጠረው የደንቦች እርካታ ነው።

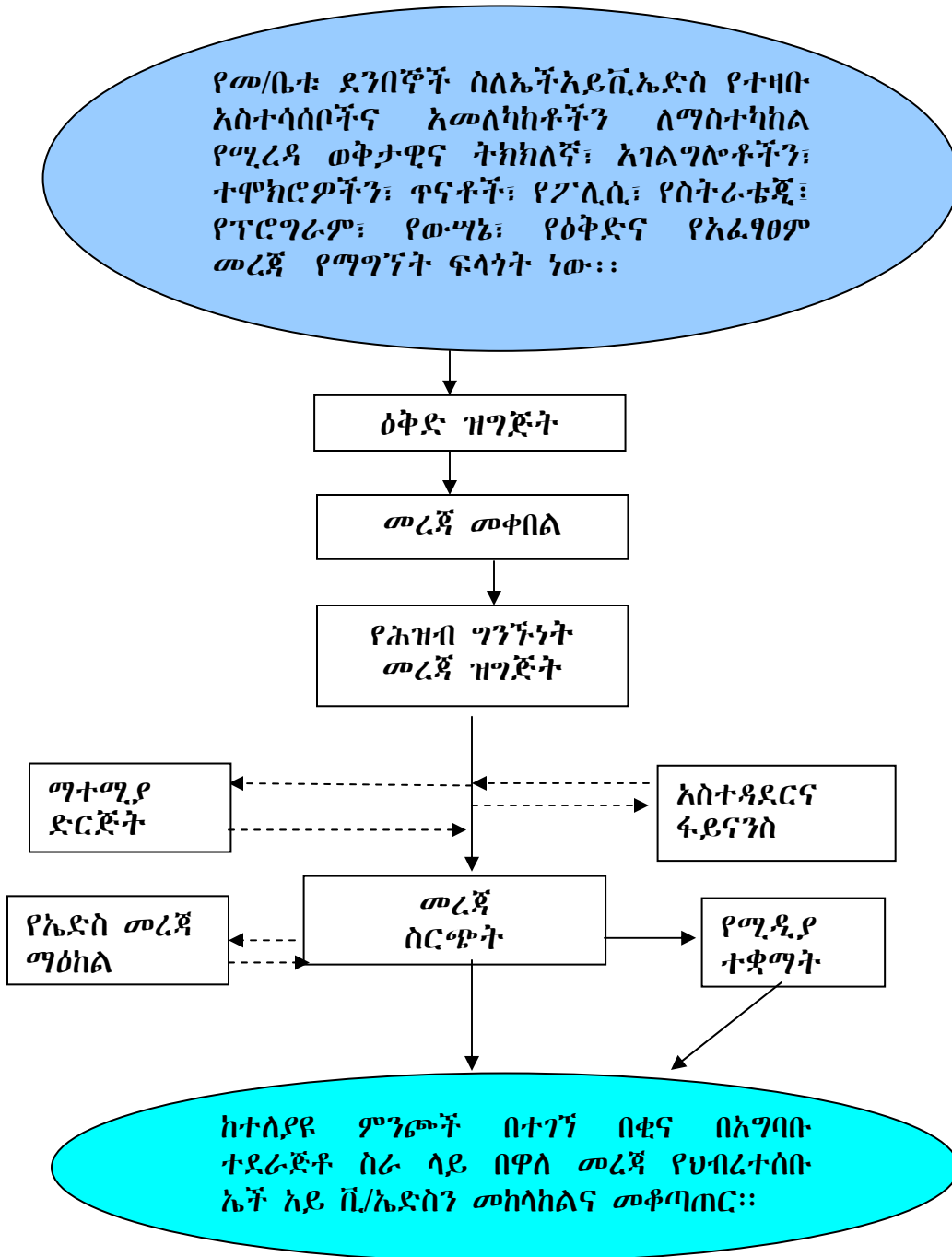
የግብ ስኬት(Out Come)

ከተለያዩ ምንጮች በተገኘ በቂና በአግባቡ ተደራጅቶ ስራ ላይ በዋለ መረጃ የህብረተሰቡ ኤች አይ ቪ/ኤድስን መከላከልና መቆጣጠር።

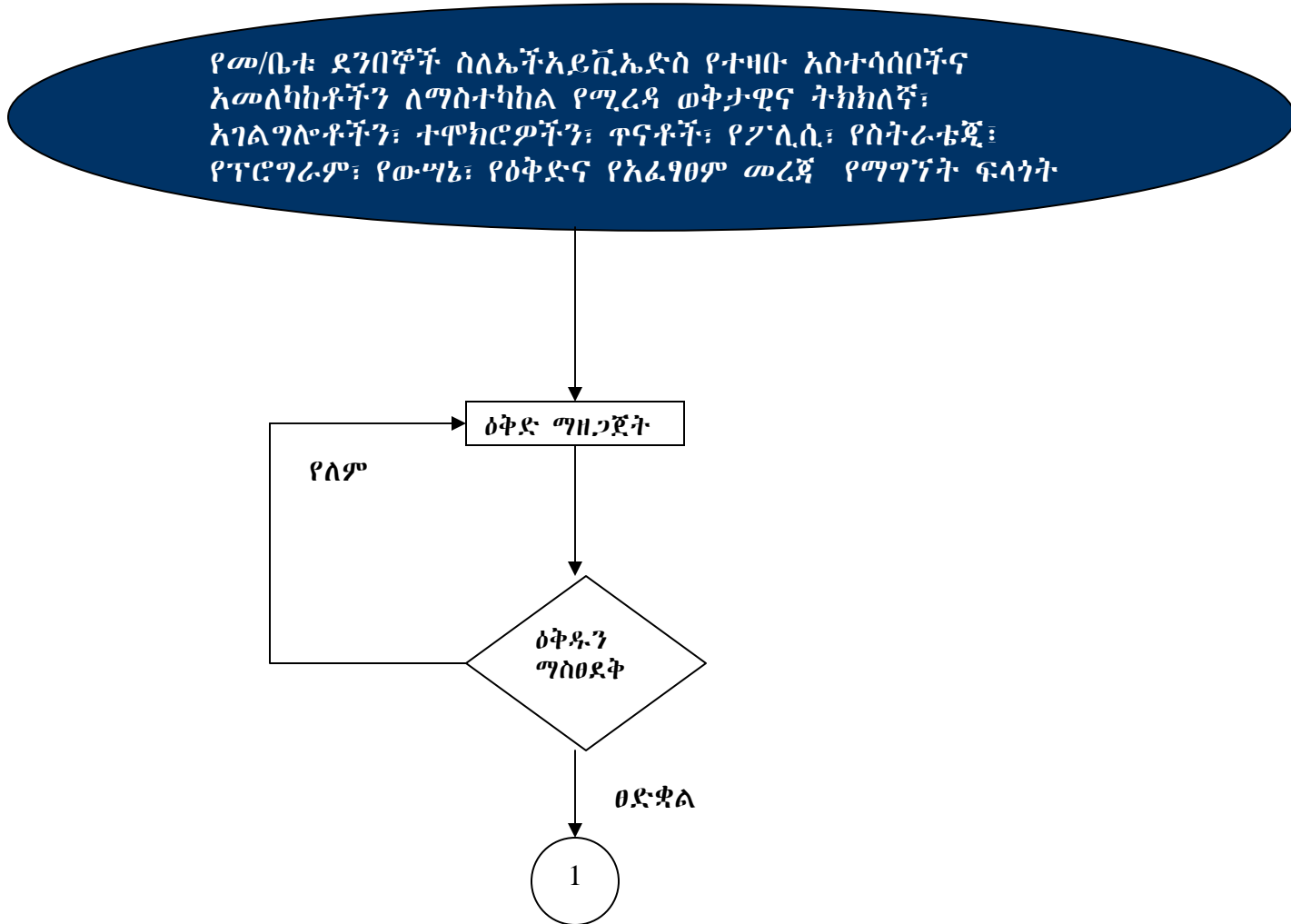
2.3 የነባሩ የሥራ ሂደት ፍሰት

2.3.1 የነባሩ የሥራ ሂደት ጥቅል ንድፍ

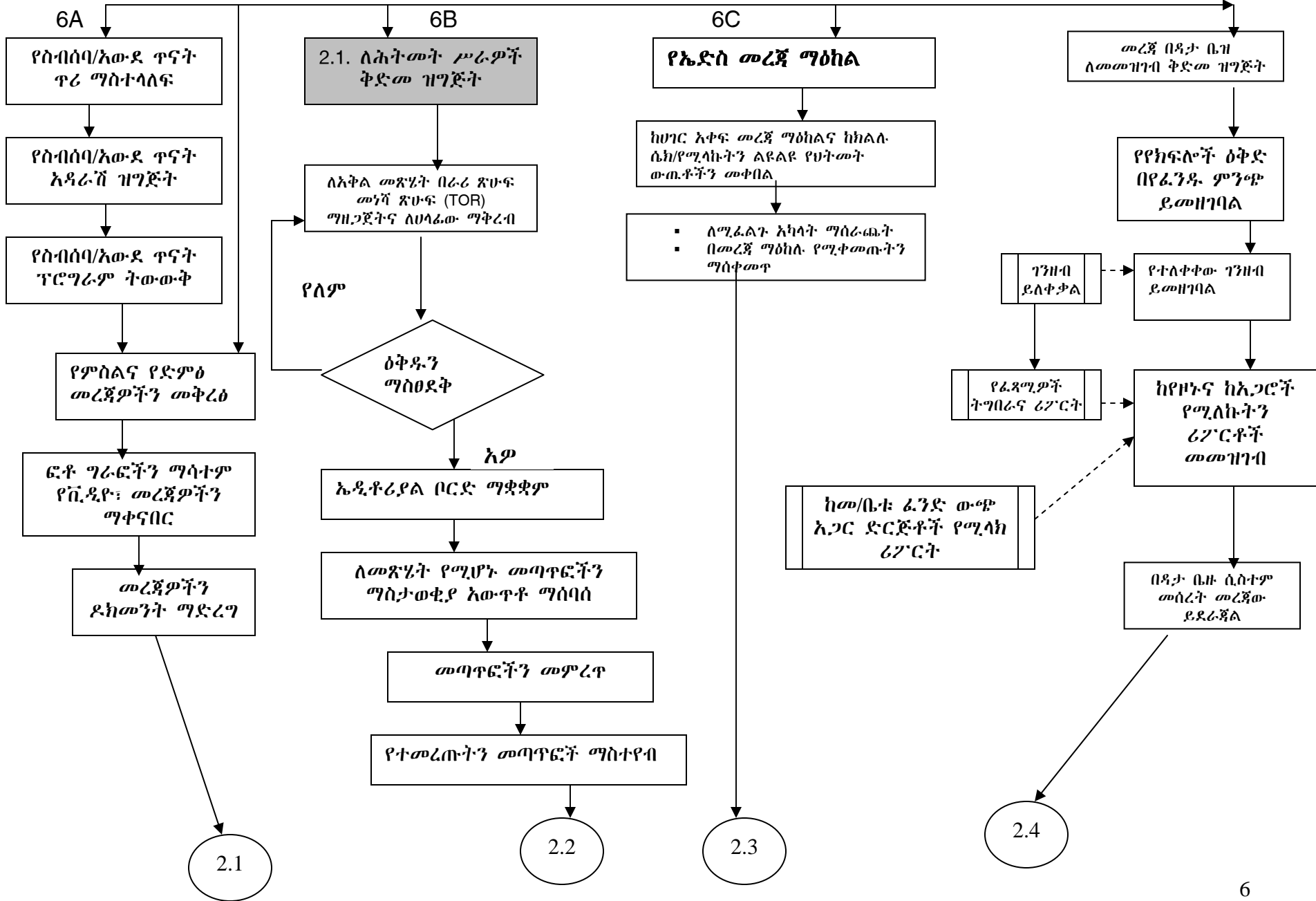
(High level mappings old process)

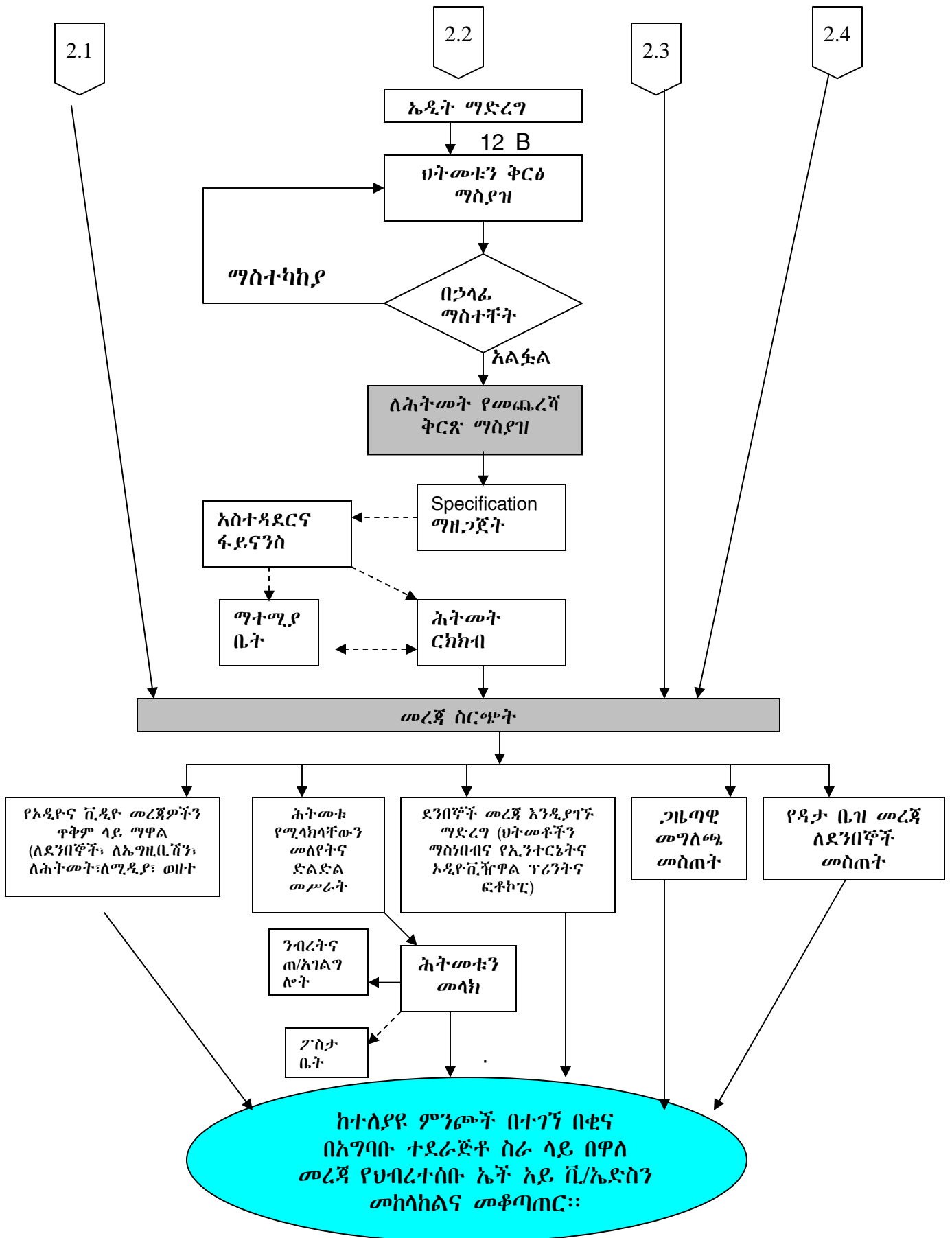


2.3.2 የነባሩ የሥራ ሂደት ዝርዝር ንድፎች (Detail maps of the old process)



1





2.4 በነባሩ የሥራ ሂደት ምንና ለምን ይሠራል?

ምንድንነው የተሠራው (The what of the process)

በዚህ የሥራ ሂደት ኤችአይቪ/ኤድስን ለመከላከልና ለመቆጣጠር ሲባል በክልሉ ውስጥ የሚሰጡ አገልግሎቶችን እና መረጃዎችን፣ የክልሉን ኤችአይቪ/ኤድስ መከ/መቆ/ማስተ/ጽ/ቤት ፖሊሲዎች፣ ፕሮግራሞች፣ ውሳኔዎች፣ አገልግሎቶች፣ ዕቅዶች፣ አፈፃፀሞችና የመሳሳሉት መረጃዎችን በተለያዩ የሕዝብ ግንኙነት አግባቦች በመጠቀም ለፈጻሚዎችና ለህብረተሰቡ የማድረስ ሥራ፡፡

ለምን ይሠራል?

ፈጻሚዎችና ህብረተሰቡ በቂ መረጃ ኖሯቸው ኤችአይቪ/ኤድስን ለመከላከልና ለመቆጣጠር በሚደረገው እንቅስቃሴ ቀጥተኛ ተሳታፊ እንዲሆኑ ለማድረግና፣ ህብረተሰቡ የኤችአይቪ ኤድስ አገልግሎቶች ተጠቃሚ በመሆን በክልሉ ሁለንተናዊ እንቅስቃሴ ንቁ ተሳታፊ እንዲሆኑ ለማድረግ፡፡

2.5 የሥራ ሂደቱ ደንበኞችና የደንበኞች ፍላጎት

(Customers & the customers' needs)

የአማራ ኤች/አይ/ቪ ኤድስ መከ/መቆ/ማስተባበሪያ ጽ/ቤት የሕዝብ ግንኙነት የሥራ ሂደት ደንበኞች የሚከተሉት ናቸው፡፡

ተ.ቁ	ደንበኞች (Customers)	የሚፈልጉት አገልግሎት (customers' needs)
1.	የመንግስት ሴክተር መ/ቤቶች	<ul style="list-style-type: none"> • ኤችአይቪ/ኤድስን በተመለከተ ወቅታዊና ትክክለኛ መረጃ ማግኘት • ኤችአይቪ/ኤድስን ለመከላከልና ለመቆጣጠር በክልሉ ውስጥ ስለሚሰጡ አገልግሎቶች የተሟላ መረጃ ማግኘት • የክልሉን ኤችአይቪ/ኤድስ ፖሊሲዎች፣ ስትራቴጂዎች፣ ፕሮግራሞች፣ ውሳኔዎች፣ አገልግሎቶች፣ ዕቅዶችና አፈፃፀሞች በተመለከተ የተደራጀ ወቅታዊና አስተማማኝ መረጃ፤ • በክልሉ ውስጥ ኤችአይቪ/ኤድስን በመከላከልና በመቆጣጠር የተሻለ አፈፃፀም ያላቸውን ምርጥ ተሞክሮዎች ማግኘት፤
2.	መንግስታዊ ያልሆኑ ድርጅቶች	
3.	ግለሰቦችና የግል ድርጅቶች	
4.	ማህበራትና ማህበረሰብ አቀፍ ተቋማት	
5.	ከፍተኛ የትምህርት ተቋማት	
6.	የብዙሃን መገናኛ ተቋማት	
7.	የሀይማኖት ተቋማት	
8.	ህብረተሰቡ	

የሥራ ሂደቱ አጋር አካላት /ባለድርሻዎች/ እና ግንኙነት (Stakeholders)

ተ.ቁ	አጋር አካላት	በሥራ ሂደቱ ያላቸው ሚና፣ ግንኙነት፣ ፍላጎት
1	የመ/ቤቱ የበላይ ኃላፊዎችና የሥራ ሂደቶች	ከፊደላዊ ሥራዎች ጋር የሕዝብ ግንኙነት ሥራዎችን ተቀናጅቶ መሥራት፣ ግብረ መልስ
2	ፌዴራል ኤችአይቪ.ኤድስ መከ/መቆ/ ጽ/ቤት	መረጃ መዋወጥ
3	ብሄራዊ የኤድስ መረጃ ማዕከል	የገንዘብ፣ የህትመት፣ የቁሳቁስና የክትትል ድጋፍ ማድረግ
4	የኤችአይቪ/ኤድስ መከ/መቆ/ ም/ቤትና ስራ አመራር ቦርድ/ኮሚቴ	የሚተላለፉ መልዕክቶች፣ መረጃዎች፣ ፖሊሲዎችና ስትራቴጂዎች አቅጣጫ የማስያዝ ፍላጎት
5	ብዙሃን መገናኛ ድርጅቶች	ወቅታዊ መረጃ ማግኘትና ተቀናጅቶ መሥራት
6	ረጅም ድርጅቶች	የገንዘብ ድጋፍ ማድረግና በጋራ መሥራት
7	ማስታወቂያ ቢሮ	የዕቅድ ግብዓት ከመለዋወጥ ጀምሮ የሕዝብ ግንኙነት ሥራዎችን በጋራ እስከመፈጸምና ወቅቱን የጠበቀ ሪፖርት እንዲሁም እስከግብረ መልስ ድረስ ተቀናጅቶ መሥራት፣

2.6 የደንበኛ ቁልፍ ችግሮች (Key problem of the customer)

1. የተሟሉ መረጃዎችን ወቅቱን በጠበቀ መልኩ ለደንበኞች ማድረስ ባለመቻሉ በደንበኞች ላይ ቅሬታ መፈጠሩ
2. መረጃዎች ለሁሉም ደንበኞች ተደራሽ ባለመሆናቸው በኤችአይቪ.ኤድስ መከ/መቆ/ ተግባራት ላይ ሙሉ ተሳትፎ ማድረግ እንዳይችሉና የባለቤትነት ስሜታቸው እንዳይዳብር መሆኑ
3. ወደ ጽ/ቤቱ የሚመጡ ደንበኞች የተደራጀ መረጃ በቀላሉ ስለማያገኙ ለውጣ ውረድና ለጊዜ ብክነት መዳረጋቸው፣
4. መረጃዎች የደንበኞችን የመረዳት አቅም ያገናዘቡ ባለመሆናቸው በኤችአይቪ.ኤድስ በቂ ግንዛቤ እንዳያገኙ ማድረግ፣
5. ከተለያዩ አካላት የሚወጡ የአንዳንድ መረጃዎች መጣረስ ደንበኞችን ግራ ማጋባት

2.7 የነባሩ የሥራ ሂደት አፈፃፀም (Performance base line)

ተ. ቁ	ዋናዋና ተግባራት	ዋናዋና ተግባራት የሚያልፉበት ደረጃ	የዋናዋና ተግባራት የአፈፃፀም ደረጃ			
			ጊዜ (በቀን)	ወጪ	ጥራት	መጠን
1	የዕቅድ ዝግጅት	2	6	50	ዝቅተኛ	1
2	የስብሰባና አድዩቪዥን ዋል ስራዎች	6	15x2+ 30x1=60	6450	መካከለኛ	45
3	የህትመት ዝግጅትና ስርጭት	15	71	141500	ዝቅተኛ	15
4	የኤድስ መረጃ ማዕከል	2	12	234000	መካከለኛ	1
5	ዳታ ቤዝ	8	219	2000	ዝቅተኛ	10
6	መረጃ ስርጭት	8	940	20000	ዝቅተኛ	17
	ድምር	41	1237	404000		

አባሪ አስተያየት ማሰባሰቢያ ቢጋር

1. የአብክመ ኤችኤይቪኤድስ መከ/መቆ/ማስ/ጽ/ቤት

የመረጃና የህዝብ ግንኙነት ዋና የስራ ሂደት በተመለከተ

ከተጠቃሚዎችና ከማዕከሉ ሠራተኞች አስተያየት ማሰባሰቢያ ቢጋር፤

ስለ ኤድስ መረጃ ማዕከል

1. በመረጃ ማዕከሉ የሚሰጠው አገልግሎት ለተገልጋዮች ስዓቱና አመቺና በቂ ነው ? ሀ) አዎ ለ) አይደለም
2. ደንበኞች የሚፈልጉትን መረጃ ማግኘት ይችላሉ ?
ሀ) ይችላሉ ለ) አይችሉም
3. በመረጃ ማዕከሉ የሚሰጠው አገልግሎት ለተገልጋዮች ቀንና ስዓቱ በቂ ነው ? ሀ) አዎ ለ) አይደለም
4. ከላይ ለተጠቀሱት ጥያቄዎች መልስዎ አይደለም ከሆነ አመችውን ስዓትና ቀኑን ቢጠቁሙ

5. ደንበኞች የሚፈልጉትን መረጃ ለማግኘት የሚችሉበት መሳሪያዎች ተሟልተዋል ?
ሀ) ተሟልቷል ለ) አልተሟላም
6. የመረጃ ማዕከሉ ያለበት ቦታና የውስጥ አደረጃጀቱ ለደንበኞች አመቺ ነው ይላሉ ?
ሀ) ነው ለ) አይደለም
አይደለም ከሆነ መልስዎ ምክንያቱን ቢገልጹልን

7. የደንበኞች የፍላጎት ዳሰሳ ጥናት ተደርጎ ያውቃል ?
ሀ) ያውቃል ለ) አያውቅም
8. ለደንበኞች የሚደረገው መስተንግዶ እንዴት ያዩታል ?
ሀ) በጣም ጥሩ ለ) መካከለኛ ሐ) ዝቅተኛ
9. የህትመት ስርጭት ወቅታዊ ነው ይላሉ ?
ሀ) ወቅታዊ ነው ለ) ወቅታዊ አይደለም ነው
10. የህትመት ስርጭት ብዛት በቂ ነው ይላሉ ?
ሀ) በቂ ነው ለ) በቂ አይደለም ነው

መጠይቁን በመሙላት ስለተባበሩን እናመሰግናለን

**3. የአብዛኛው ኤችአይቪኤድስ መከ/መቆ/ማስ/ጽ/ቤት
የመረጃና የህዝብ ግንኙነት ዋና የስራ ሂደትን በተመለከተ
ከውስጥ ሰራተኞች አስተያየት ማሰባሰቢያ ቢጋር**

1. የደንበኞች የመረጃ ጥያቄ ምን ያህል ምላሽ ያገኛል ?
ሀ) ከፍተኛ ለ) መካከለኛ ሐ) ዝቅተኛ
2. የመ/ቤቱ የመረጃ አያያዝና አደረጃጀት ከደንበኞች ፍላጎት አንጻር በምን ሁኔታ ነው ያለው ?
ሀ) ዝቅተኛ ለ) መካከለኛ ሐ) ከፍተኛ
3. ለደንበኞች ምላሽ ለመስጠት ያለባችሁ ችግር ካለ ቢጠቀስ ?

መጠይቁን በመሙላት ስለተባበሩን እናመሰግናለን

ማውጫ

1. መግቢያ	1
1.1 የጥናቱ ዓላማ	1
1.2 የጥናቱ ግብ.....	2
1.3 የጥናቱ አስፈላጊነት:-.....	2
1.4 የጥናቱ ወሰን /Scope/	2
1.5 የጥናቱ ዘዴ	2
2. ነባሩን የስራ ሂደት መተንተን.....	3
2.1 ነባሩ የስራ ሂደት የት ጀምሮ የት ያበቃል?	3
2.2 የስራ ሂደቱ ግብዓት፣ ውጤትና የግብ ስኬት	3
2.3 የነባሩ የሥራ ሂደት ፍሰት	4
2.3.1 የነባሩ የሥራ ሂደት ጥቅል ንድፍ.....	4
2.3.2 የነባሩ የሥራ ሂደት ዝርዝር ንድፎች (Detail maps of the old process)	5
2.4 በነባሩ የሥራ ሂደት ምንና ለምን ይሠራል?	8
2.5 የሥራ ሂደቱ ደንበኞችና የደንበኞች ፍላጎት.....	8
2.6 የደንበኛ ቁልፍ ችግሮች (Key problem of the costumer)	9
2.7 የነባሩ የሥራ ሂደት አፈፃፀም (Performance base line).....	10
አባሪ አስተያየት ማሰባሰቢያ ቢጋር.....	11

የመረጃና የሕዝብ ግንኙነት ዋና የስራ

ሂደት

አሁን ያለው ሁኔታ

(AS-IS)

የአብዛኛው ኤችአይቪ/ኤድስ መከ/መቆ/ሴክራታሪያት ጽ/ቤት

ጥር 2001 ዓ.ም.

ባሕርዳር