በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር

የትራንስፖርት ቢሮ አቃቂ ቃሊቲ ቅርንጫፍ ጽ/ቤት

የዜጎች ስምምነት ሰነድ

2014ዓ.ም

አዲስ አበባ

ማውጫ

ክፍል አንድ-- 1

1. መግቢያ -- 1

1.1 የዜጎች የስምምነት ሰነድ ዓላማ --1

1.2 የዜጎች የስምምነት ሰነድ አስፈላጊነት---2

1.3 የቅ/ጽ/ቤቱ ስልጣንና ተግባራት--2

1.4 የቢሮው ራዕይ፣ ተልዕኮ እና ዕሴቶች ---3

1.5 የቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ ተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት ---4

1.6 የቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ   የተገልጋዮች መብቶችና ግዴታዎች---4

1.7 ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል---5

2.2 የቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ ዋና ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች---7

3.1.2 በቅርንጫፍ ጽ/ቤት ደረጃ/ስታንዳርድ--9

4. ክፍል አራት --- 11

4.1 አስተያየት ግብረ-መልስ ማስተናገጃ ስርዓት --- 11

4.3 የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት ---9

4.4 የስምምነት ሰነዱን ስለማሻሻል -- 13

አባሪዎች --- 1

1. የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅፅ ---1

2. የዜጎች ቻርተር ትግበራ የተገልጋይ አስተያየት መቀበያ ቼክ-ሊስት -----------------------------------1

5. የቅ/ጽ/ቤቱ   አድራሻ --1

ለተገልጋዮች በሙሉ

ክፍል አንድ

1. መግቢያ

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር በ2014 ዓ.ም አገልግሎት ሰጪ ተቋማትን መልሶ ለማደራጀት ባወጣ አዋጅ ቁጥር 74/2014 መሰረት የከተማዋ ትራንስፖርት ቢሮም በአዲስ መልክ በአዲስ መልክ በአደረጃጀት፣ በአሰራርና በሠው ኃይል እንዲዋቀር ተደርጓል፡፡

ትራንስፖርት ዘርፉ በከተማዋ ማህበራዊ፣ ኢኮኖሚያዊና ፖለቲካዊ እንቅስቃሴዎች ውስጥ ሊኖረው የሚችለውን ወሳኝ ሚና በመረዳትም ቢሮው በአዋጅ በተሰጠው ተግባርና ኃላፊነት መሰረት የተለያዩ ዘመናዊ፣ ቀልጣፋና ውጤታማ የትራንስፖርት አስተዳደር ስርዓቶችን በመዘርጋት የህብረተሰቡን ፍላጎትና ተጠቃሚነት ለማረጋገጥ፣ የመልካም አስተዳደር ችግሮችን በዘላቂነት ለመፍታት እንዲሁም ፈጣንና ቀጣይነት ያለው ልማትን ለማስመዝገብ እየሰራ ይገኛል ፡፡

የሚሰጡ አገልግሎቶች ግልጽነትና ተጠያቂነትን በተሞላና የመልካም አስተዳደር ችግሮችን ሊቀርፍ በሚችል መልኩ ለመፈፀም እንዲሁም የተገልጋይ ፍላጎትን ማዕከል አድርጎ ይበልጥ ተደራሽ ለማድረግ እንዲቻል በአገልግሎት አሰጣቱ ላይ ተገልጋዩን ማሳተፍ ዋና ጉዳይ ነው፡፡ ከዚህም አንፃር የተገልጋዩን ተሳትፎ ከምናረጋግጥባቸው አሰራሮች ውስጥ አንዱ ይህ የዜጎች ስምምነት ቻርተር ሲሆን በዚህ ሰነድ ሁሉም የሚመለከታቸው አመራሮችና ሠራተኞች ሊተገብሩትና ሊከተሉት የሚገባና ይህ ሳይሆን ቢቀር ግን በየደረጃው ተጠያቂ የሚደረጉበትን አግባብ አስቀምጧል፡፡

በዚህም መሰረት ይህ የዜጎች ስምምነት ቻርተር በቅ/ጽቤቱ የሚሰጡ አገልግሎት ዓይነቶች፣ አገልግሎቶቹ የሚሰጡበት ስታንዳርድ፣ አገልግሎቶቹ የሚሰጡበትን ቦታ፣ ከተገልጋዩ የሚጠበቁ ቅድመ-ሁኔታዎችን፣ የተገልጋዩን ህብረተሰብ መብትና ግዴታዎች እና ሌሎችን በግልጽና በዝርዝር ያስቀመጠ ሲሆን ከአገልግሎት አሰጣጡ ጋር ተያይዞ የሚነሱ ማናቸውም አዎንታዊም ሆነ አሉታዊ አስተያየትና ቅሬታዎች የሚስተናገዱበትን አሰራር ስርዓትም አካትቶ ይዟል፡፡

1.1 የዜጎች የስምምነት ሰነድ ዓላማ

የዚህ የስምምነት ሰነድ ዓላማ ቅ/ጽ/ቤቱ በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ላይ ተጠቃሚው ህብረተሰብ ሕግና አሰራርን ጠብቆ መብቱን በተሟላ መልኩ ያለምንም መሸራረፍ ማስከበር

እንዲችል ግልፅነትን መፍጠር እንዲሁም ኃላፊነታቸውን በአግባቡ በማይወጡ የአገልግሎት አሰጣጡ አካላት ላይም የተጠያቂነት አሰራርን ማጠናከር ነው፡፡

1.2 የዜጎች የስምምነት ሰነድ አስፈላጊነት

ይህ የዜጎች የስምምነት ሰነድ፡-

- በተቋሙ የሚሰጡ አገልግሎቶች ላይ ግልጽነትን በመፍጠር የጠያቂና ተጠያቂነት ባህልን ለማዳበር ይረዳል፤
- የተጠያቂነት ስርዓቱን በማጠናከር የተገልጋዩን እርካታ ለማሻሻል ያስችላል፤
- አገልግሎት አሠጣጡ ላይ የተገልጋዮችን የባለቤትነት ስሜት በማዳበር የህብረተሰቡን ተሳትፎ ማጠናከር ያስችላል፤
- የዜጎችን መረጃ የማግኘት እና የመገልገል መብታቸዉን ለማረጋገጥ ያስችላል፤
- በቅ/ጽ/ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶች ምን ምን እንደሆኑና በምን ዓይነት ደረጃ (standard) ማግኘት እንደሚቻል ለማስተዋወቅ ያስችላል፤
- በቅ/ጽ/ቤቱ ለዜጎች ግልፅ፤ ቀልጣፋና ተጠያቂነት ያለውና ውጤታማ አገልግሎት ለመስጠት ያለውን ዝግጁነቱን ያሳያል፤
- ፍትሃዊ አገልግሎት አሰጣጥን ለማረጋገጥ ያስችላል፡፡

1.3 የቅ/ጽ/ቤቱ ስልጣንና ተግባራት

የአዲስ አበባ ከተማ ትራንስፖርት ቢሮ በአዋጅ ቁጥር 74/2014 መሰረት የሚከተለት ስልጣንና ተግባራት ተሰጥተውታል፡-

1. የትራንስፖርት አስተዳደር ሥራ በበላይነት ይመራል፤ ይቆጣጠራል፤ ለአገልግሎቱ ሥልጠት የሚያግዝ ስልት ይቀይሳል፤ ይተገብራል፤
2. ለህዝብ ትራንስፖርት አገልግሎት የሚውሉ በክፍለ ከተማው ስር የሚገኙ ሼዶች፣ ተርሚናል፣ የተሽከርካሪ ማቆሚያ ይቆጣጠራል፡፡
3. የተቀናጀ የህዝብ ትራንስፖርት አገልግሎት እንዲኖር የሚያግዙ የከተማ ትራንስፖርት ደንብ፣ መመሪያ፣ ደረጃዎች፣ መመዘኛዎች እና የአሰራር ሥርዓቶች ሲፀድቁም ተግባራዊ ያደርጋል፤ አፈፃፀማቸውን ይከታተላል፡፡
4. የክፍለ ከተማውን የትራንስፖርት አቅርቦትና ፍላጎት በመለየት፤ የህዝብ ተሽከርካሪዎች ስምሪት ስርዓት እንዲዘረጋ ለቢሮ ጥያቄ ያቀርባል ፤ አዳዲስ የትራንስፖርት መስመሮችን እንዲከፈቱ ጥያቄ ያቀርባል፤ ተፈጻሚነቱን ይከታተላል፡፡

5. የክፍለ ከተማውን የተማከለ የብዙሃን፣ የትራንስፖርት አገልግሎቶች የኦፐሬሽን ሥርዓታቸውን በበላይነት ይቆጣጠራል፤ ይመራል፤ የታፔላ ፈቃድ ይሰጣል፤ የሥምሪት ድልድል ያዘጋጃል፤ ቢሮው ታሪፍ አጥንቶ ሲያፀድቅ ተግባራዊ እናደርጋለን፡፡
6. ለሕብረተሰቡ ተደራሽ የሆነ የትራንስፖርት መረጃ አገልግሎት ያደራጃል፤ ያሰራጫል፤ የክፍለ ከተማው የትራንስፖርት አገልግሎት በቅንጅት እንዲመራ ዕቅድ ያወጣል፤
7. በትራንስፖርት አገልግሎቱ ውስጥ የግሉ ዘርፍ እንዲሳተፍ የሚያበረታታ ሥርዓት ይዘረጋል፤ የትራንስፖርት ማህበራትን ያደራጃል፤ ያሉትንም እንዲጠናከሩ ያደርጋል፤
8. የከተማውን የብዙሃን ትራንስፖርት መመዘኛ መስፈርቶች፣ ማንዋሎችና ደረጃዎች ሲወጡ ተፈፃሚ ያደርጋል፤
9. የትራንስፖርት ደንቦች መከበራቸውን ቁጥጥር ያደርጋል፤ ህግና ደንብ የሚተላለፉ አሽከርካሪዎች ላይ ህጋዊ እርምጃ ይወስዳል፣ እንዲወሰድ ያደርጋል፤

1.4 የቢሮው ራዕይ፣ ተልዕኮ እና ዕሴቶች

1.4.1 ራዕይ

"በ2022 በክፍለ ከተማችን አስተማማኝ፣ ተደራሽ፣ ደህንነቱ የተጠበቀ እና ከባቢያዊ ተስማሚነቱ የተረጋገጠ ዘመናዊ የከተማ ትራንስፖርት ስርዓት እውን ሆኖ ማየት"

1.4.2 ተልዕኮ

በከተማው የሚስተዋለውን የትራንስፖርት መሰረተ-ልማትና አገልግሎት አቅርቦት ችግሮችን በጥናት በመለየትና በማልማት፣ የትራንስፖርት ዘርፉን ዘላቂ የልማት ስትራቴጂዎችን በማዘጋጀትና ተግባራዊ በማድረግ፣ ጠንካራ የህዝብ ትራንስፖርት ስምሪትና ቁጥጥር ስራዎችን በማከናወን እና የትራንስፖርት ዘርፉን አቅም በማሳደግ፣ ዘርፉን የሚያሻሽሉ ቴክኖሎጂዎችንና ዘመናዊ የአሰራር ስርዓቶችን ተግባራዊ በማድረግ የህብረተሰቡን የትራንስፖርት ተጠቃሚነት ማረጋገጥ ነው፡፡

1.4.3 ዕሴቶች

- የትራንስፖርት ደህንነት
- ፈጣን ምላሽ መስጠት
- የትራንስፖርት ተደራሽነት
- አገልጋይነት
- አሳታፊነት
- በቡድን የመስራት ባህል

1.5 የቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ ተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት

1.5.1 የቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ ተገልጋዮች

- ትራንስፖርት ተጠቃሚ ማህበረሰብ
- የትራንስፖርት አገልግሎት ሰጪ ማህበራት፣ ተቋማት እና ግለሰቦች
- አሽከርካሪዎች
- የግል ባለሀብቶች

1.5.2 የቅርንጫፍ ጽ/ቤት ባለድርሻ አካላት

- የአቃቂ ቃሊቲ ክፍለ ከተማ በከንቲባ ማዕረግ ዋና ስራ አስፈጻሚ
- የአቃቂ ቃሊቲ ክፍለ ከተማ ፖሊስ መምሪያ
- ክልል ትራንስፖርት ቢሮዎች
- የትራንስፖርት አገልግሎት ሰጪ ማህበራት፣ ተቋማት፣ ግለሰቦችና የግል ባለሀብቶች
- የስራ፣ ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ

1.6 የቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ የተገልጋዮች መብቶችና ግዴታዎች

1.6.1 የተገልጋዮች መብቶች

- ስለ አገልግሎቶቹ ሙሉ መረጃ የማግኘት፤ የመጠቀምና የሚጠይቀውን ወጭ የማወቅ፤
- በእኩልነትና በፍትሃዊነት አገልግሎቶችን የማግኘትና የመጠቀም፤
- በአገልግሎት አሰጣጦች ላይ ጥያቄ የመጠየቅ እና ማብራሪያ የማግኘት፤
- በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ አስተያየት እና/ወይም ቅሬታ የማቅረብ እንዲሁም ላቀረቡት ጥያቄ ፍታሃዊ፣ ወቅታዊና በቂ ምላሽ የማግኘት፤
- ልዩ ድጋፍ ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች በተለየ መልኩ የመስተናገድና አገልግሎት የማግኘት፤
- በቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ ዕቅድና ግብረ-መልስ ላይ የመሳተፍና አስተዋጽዖ የማድረግ፤

1.6.2 የተገልጋዮች ግዴታ

- ትክክለኛ መረጃዎችን የማቅረብ፤
- የአገልግሎት ቅድመ ሁኔታዎችን የመከተል፣ የማሟላትና የማቅረብ፤
- የቢሮውን ሕግና ደንብ እንዲሁም የአሰራር መመሪያዎችንና ስርዓቶችን የመከተል እና የማክበር፤
- የአገልግሎት ክፍያ የመክፍል፤

1.6.3 የቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ ግዴታ

- ኅብረተሰቡን ያሳተፈ የአገልግሎት አሰጣጥ ስርዓትን የመፍጠር፤
- አገልግሎቶችን ለመስጠት የሚያስፈልጉ ግብአቶች አሟልቶ የመገኘት፤
- ስለአገልግሎቶች የተሟላ መረጃና ምክር የመስጠት፤
- አገልግሎቶችን በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት የመስጠት፤
- ፍትሃዊ፣ አድሎ የሌለበትና እኩልነትን የተላበሰ አገልግሎት የመስጠት፤
- የሚመጡ ቅሬታዎችን የመቀበል፣ አፋጣኝ ምላሽ የመስጠትና ምላሾችን ለቅሬታ አቅራቢው በዝርዝር በጽሁፍ የመስጠት፤
- ተገልጋዮችን በቢሮው ምዘና/የአገልግሎት እርካታ እንዲሳተፉ የማድረግ፤

1.7 ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል

የአዲስ አበባ ከተማ ትራንስፖርት ቢሮ ቅርንጫፍ ጽ/ቤት አመራርና ፈፃሚዎች የሚከተሉትን ጉዳዮች በከፍተኛ ዝግጁነትና ተነሳሽነት ለመፈፀም ቃል እንገባለን፡፡

- በቻርተሩ በተቀመጠው የአገልግሎት አሠጣጥ ስታንዳርድ መሠረት ለዜጎች አገልግሎት እንሰጣለን፡፡
- ሕግ እና የመንግስትን ፖሊሲ ተከትለን ስራችንን እንተገብራለን፡፡
- የዜጎችን የመገልገል መብት በተሟላ ሁኔታ እናከብራለን፣ እናስከብራለን፡፡
- ዜጎችን በአክብሮት በፍትሃዊነት እና ያለአድሎ እናገለግላለን፡፡
- የብልሹ አሰራር እና የሌብነት አመለካከት እና ተግባርን አጥብቀን እንታገላለን፡፡
- ልዩ ድጋፍ ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች (ሴቶች፣ ህፃናት፣ አካል ጉዳተኞች፣ አረጋውያን ወዘተ…) ልዩ ትኩረት ሰጥተን እናገለግላለን፡፡

- ተገልጋዮች ለሚያቀርቧቸው ጥያቄዎችና አስተያየቶች ፈጣን ምላሽ እንሰጣለን፡፡
- ለሰጠናቸው አገልግሎቶች ለወሰናቸው ውሳኔዎች ተጠያቂ ነን፡፡

2.2 የቢሮው ዋና ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች

2.2.1 ዋና ዋና አገልግሎቶች

1. የህዝብ ትራንስፖርት ማህበራትን፣ ግለሰቦችንና ድርጅቶችን ድጋፍና ክትትል ማድረግ፣
2. የህዝብ ትራንስፖርት የስምሪትና ድልድል አገልግሎት መስጠት፣
3. የህዝብ ትራንስፖርት አገልግሎት የስምሪት ቁጥጥር ማካሄድ፣

2.2.2 ዝርዝር አገልግሎቶች

- **የህዝብ ትራንስፖርት ማህበራትን፣ ግለሰቦችንና ድርጅቶችን** ድጋፍና ክትትል ማድረግ፣
- የህዝብ ትራንስፖርት ማህበራትን፣ ግለሰቦችንና ድርጅቶችን ድጋፍና ክትትል ማድረግ፣
- **የህዝብ ትራንስፖርት ስምሪትና ድልድል አገልግሎት መስጠት፣**
  - ✓ ልዩ ፍቃድ አገልግሎት መስጠት (ሰርቪስ፣ የተማሪ ኮንትራት፣ መውጫ ፈቃድ…..)፤
  - ✓ የጉዞ መስመር መለያ /ታፔላ ምርትና ስርጭት አገልግሎት፤
  - ✓ የታክሲ ማህበራት የስምሪት ድልድል ማጽደቅ

- ✓ የድጋፍ ሰጭ የስምሪት መስመር አገልግሎት መስጠት
- ✓ የስምሪት መስመር አገልግሎት ውል ማቋረጥ
- ✓ የማህበራት የተማሪዎች ሰርቪስ አገልግሎት ጥያቄ ማስተናገድ

❖ **የሕዝብ ትራንስፖርት ስምሪት ክትትልና ቁጥጥር ማካሄድ**

- ✓ የአሽከርካሪዎች ቅጣት ክፍያ፤

3.1.2 በቅርንጫፍ ጽ/ቤት ደረጃ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ /በሰዓት/	ጥራት /በ%/		
1	የህዝብ ትራንስፖርት ስምሪት ድልድል አገልግሎት መስጠት፤					
1.1	የታክሲ ማህበራት የስምሪት ድልድል ማጽደቅ	የትራንስፖርት ኦፕሬሽን ዳይሬክቶሬት	0:16	100	በአካል	▪ የስምሪት መስመር ሽክርክሪት በተቀመጠው አሰራር መሰረት አዘጋጅቶ ማቅረብ፤
1.2	የድጋፍ ሰጭ የስምሪት መስመር አገልግሎት መስጠት		0:30	100	በአካል	▪ የተዘጋጀለትን ፎርም ሞልቶ ማቅረብ፤ ▪ አዲስ ከሆነ ሊብሬና መታወቂያ፤ ባለቤት ካለሆነ ህጋዊ ውክልና ነባር ከሆነ የቀድሞ የታፔላ መመለስ፤ ▪ የአገልግሎት ክፍያ 590 ብር መፈጸም
1.3	የስምሪት መስመር አገልግሎት ውል ማቋረጥ		0:30	100	በአካል	▪ በባለበቱ ወይም ህጋዊ ውክልና ዯሰው አካል በአካል መቅረብ አለበት ▪ የታደሰ መታወቂያ ▪ የውስጥ እና የውጭ ታፔላ ይዞ መገኘት አለበት
1.4	የማህበራት የተማሪዎች ሰርቪስ አገልግሎት ጥያቄ ማስተናገድ		0:20	100	በአካል	▪ የተሽከርካሪዎችን ድልድል በተቀመጠው አሰራር መሰረት አዘጋጅቶ ማቅረብ፤
2.	የሕዝብ ትራንስፖርት ስምሪት ክትተልና ቁጥጥር ማካሄድ					
2.1	የአሽከርካሪዎች ቅጣት ክፍያ፤	የትራንስፖርት ኦፕሬሽን ዳይሬክቶሬት	0:10	100	በአካል	▪ በትራንስፖርት ስምሪት ቁጥጥር ሠራተኛ የተቆረጠ የቅጣት ማዘዣ /ደረሰኝ/፤

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ /በሰዓት/	ጥራት /በ%/		
3	**ጭነት የትራንስፖርት አገልግሎቶች የኦፐሬሽን ስርዓትና መቆጣጠር**					
3.1	የአሽከርካሪዎች ቅጣት ክፍያ፤	የትራንስፖርት ኦፐሬሽን ዳይሬክቶሬት	0:10	100	በአካል	▪ በትራንስፖርት ስምሪት ቁጥጥር ሠራተኛ የተቆረጠ የቅጣት ማዘዣ /ደረሰኝ/፤

4. ክፍል አራት

4.1 አስተያየት ግብረ-መልስ ማስተናገጃ ስርዓት

ጽ/ቤታችን በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ዙሪያ ለሚኖሩ ማናቸውም ዓይነት ገንቢ አስተያየቶችና ግብረ-መልሶች፣ ቅሬታዎች፣ ጥያቄዎችና ማብራሪያች ከዚህ በታች በተዘረዘሩት መንገዶችና አድራሻዎች ዘውትር ከሰኞ እስከ አርብ ከ2፡30 — 11፡30 ሰዓት እንዲሁም ቅዳሜ ከ2፡30-6፡00ሰዓት በማቅረብ ለአገልግሎታችን ጥራት መሻሻል ብሎም ከእናንተ ከተገልጋዮቻችን ጋር ለሚኖረን የሰመረ ግንኙነት የበኩላችሁን አስተዋጾዖ ማበርከት የሚቻል ሲሆን ከእናንተ የሚሰጡንን ገንቢና አስተማሪ ሃሳቦችና አስተያየቶች በአግባቡ የምንጠቀምባቸዉ መሆኑን ከወዲሁ እናረጋግጣለን፡፡

- በአካል በመገኘት የሃሳብ መስጫ ሳጥን እና መዝገብ፣ እንዲሁም በቃል ወይም የአስተያየት መስጫ ፎርም በመጠቀም በፅሁፍ፤
- በስልክ ቁጥሮች፡- ነፃ ስልክ መስመር 011-4-71-7863/ 011-4-71-7549
- በፖስታ ሳጥን ቁጥር፡- -----------------
- በፋክስ፡- -------------------------------
- በኢ. ሜይል፡Akakikalitytrabranch@gmail.com
- በቴሌግራም፡- አቃ/ቃ/ት/ቅ/ጽ/ቤት ወይም akaki transporete operation branch

በቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ አገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ ለሚቀርቡ ማናቸውም አስተያየቶችና ቅሬታዎች አግባብነት ባላቸው አማራጮችን (በውስጥ ማስታወቂያ ሰሌዳ፣ በ"ኢሜል"፣ በማህበራዊ ሚዲያዎች፣ በድረ-ገጽ እና/ወይም በሌሎች መሰል መንገዶች) በመጠቀም ምላሾችን በግልጽ ለተገልጋዮች ያሳውቃል፡፡

4.3 የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት

ማንኛውም ተገልጋይ በዚህ የዜጎች ስምምነት ቻርተሩ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት አገልግሎት ማግኘት ያልቻለ ከሆነ ከዚህ በታች በተቀመጠው አግባብ ቅሬታውን የማቅረብ ሙሉ መብት አለው፡፡ **የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ስርዓቱም በደንብ ቁጥር 26/2002 እና 78/2008 ሆኖ በሚከተለው አግባብ ይመራል፡፡**

- ማንኛውም በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ቅሬታ ያለው ተገልጋይ በመጀመሪያ ቅሬታውን በቃል እና/ወይም በፅሁፍ በቀጥታ በቢሮ ለተዋቀረዉ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ቅሬታዉን ያቀርባል፣ ውሳኔ ያሰጣል፤
- ቅሬታ አቅራቢው የተሰጠው ምላሽ ተገቢ አይደለም ብሎ ካመነ ወይም በምላሹ ካልረካ ወይም በወቅቱ ምላሽ ካላገኘ ከቅ/ጽ/ቤቱ ዳሬክተር እስከ በላይ ኃላፊ ድረስ በየደረጃው ቅሬታው እንዲፈታለት ያቀርባል፣ ውሳኔ ያሰጣል፡፡
- ቅሬታ አቅራቢው በቅ/ጽ/ቤቱ የተሰጠው ምላሽ ተገቢ አይደለም ብሎ ካመነ ወይም በምላሹ ካልረካ ወይም በወቅቱ ምላሽ ካላገኘ በየደረጃው/ዋና ቢሮ በመሄድ ቅሬታው እንዲፈታለት ያቀርባል፣ ውሳኔ ያሰጣል፡፡
- በመጨረሻ ቅሬታ አቅራቢው እነዚህን ደረጃዎች ተከትሎ የተሰጠው ውሳኔ አጥጋቢ አይደለም ብሎ የሚያምን ከሆነ ከተቋሙ ውጪ ለሆነውና የሕዝብ ቅሬታን ለሚቀበሉ አካላት ማለትም ለሕዝብ ቅሬታና አቤቱታ ሰሚ መ/ቤት፣ ለፍርድ ቤት፣ ለሕዝብ እምባ ጠባቂ፣ ለሰብዓዊ መብት ወዘተ… ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፡፡

በተጨማሪም ከዚህ በታች ባሉ የስልክ ቁጥሮች የቅሬታ ጥቆማ ማቅረብ የምትችሉ መሆኑን እንገልጻለን፡፡

- 011-4-71-7863/ 011-4-71-7549

4.4 የስምምነት ሰነዱን ስለማሻሻል

ይህ የዜጎች ስምምነት ሰነድ ከተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት በሚሰጥ አስተያየት እና ምክር እንዲሁም ተቋሙ በሚያካሂዳቸው ጥናቶች መነሻነት የተቋሙን አገልግሎት አሰጣጥ ጥራትና ደረጃ ለማሻሻል እንዲሁም ለተገልጋዮች የላቀ አገልግሎትን ለመስጠት በማለም ሊከለስ ይችላል፡፡

አባሪዎች

1. የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅፅ

- አገልግሎቱ የሚሰጥበት የሥራ ክፍል/ዳይሬክቶሬት፡- ______________________________

- የአገልገሎት ጠያቂው ስምና አድራሻ፡- ______________________________

____

____

____

____

____

____

- የተፈለገው/የተጠየቀው አገልግሎት ዓይነት፡- ______________________________

____

____

____

____

____

____

2. የዜጎች ቻርተር ትግበራ የተገልጋይ አስተያየት መቀበያ ቼክ-ሊስት

ተ.ቁ	የመገምገሚያ ነጥቦች	የግምገማ ነጥብ ደረጃ			
		4	3	2	1
1	አገልግሎት ሰጭ ኃላፊ/ባለሙያ የተገልጋይ አቀባበል ሁኔታ				

2	ለዜጎች የሚሰጠውን አገልግሎት እንዴት ይመዝኑታል				
3	በቻርተሩ በተገለፀው መሰረት አግልግሎት ስለማግኘትዎ				
4	ፍትሀዊ አገልግሎት ስለማግኘትዎ				
5	ለቅሬታዎ ፈጣን ምላሽ ስለመሰጠቱ				

የግምገማ ነጥብ አሰጣጥ መግለጫ

4 = እጅግ በጣም ጥሩ 3 = በጣም ጥሩ 2 = ጥሩ 1 = ዝቅተኛ

3.የቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ ኃላፊ ዳሬክተር አስተባባሪ ስልክ ቁጥር

ተ.ቁ	ኃላፊነት	ስም	ስልክ ቁጥር	አድራሻ
1	አቃቂ ቃሊቲ ትራንስፖርት ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ኃላፊ	ኢ/ር ቶማስ ሂርጶ	118333097	ቃሊቲ ማሰልጠኛ ግቢ
2	አቃቂ ቃሊቲ ትራንስፖርት ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ዳሬክተር	ተጫነ ኃይሉ	0912723048	ቃሊቲ ማሰልጠኛ ግቢ
2	አቃቂ ቃሊቲ ትራንስፖርት ቅርንጫፍ ጽ/ቤት	አለማየሁ ጣሰዉ	0940213631	ቃሊቲ ማሰልጠኛ ግቢ
3	አቃቂ ቃሊቲ ትራንስፖርት ቅርንጫፍ ጽ/ቤት	ጥጋቡ እያሱ	0912503847	ቃሊቲ ማሰልጠኛ ግቢ
4	አቃቂ ቃሊቲ ትራንስፖርት ቅርንጫፍ ጽ/ቤት	መስፍን ቱሉ	0913009775	ቃሊቲ ማሰልጠኛ ግቢ
5	አቃቂ ቃሊቲ ትራንስፖርት ቅርንጫፍ ጽ/ቤት	ብሩክ ወንድሙ	0912160108	ቃሊቲ ማሰልጠኛ ግቢ

5. የቅ/ጽ/ቤቱ አድራሻ

አቃቂ ቃሊቲ ትራንስፖርት ቅርንጫፍ ጽ/ቤት

አድራሻ፡- ቃሊቲ ማሰልጠኛ ግቢ

ስልክ ቁጥር፡- ነፃ ስልክ መስመር 9417 0116663374

ፖስታ ሳጥን ቁጥር፡- ----------------

ፋክስ፡- ------------------------

ኢ.ሜይል፡- Akakikalitytrabranch@gmail.com

ድረ-ገጽ፡- -----------------------

ቴሌግራም፡- አቃ/ቃ/ት/ቅ/ጽ/ቤት

Telegeram: Akaki Kaliti Transport Branch

ፌስ ቡክ፡-በፌስ ቡክ፡- https://www.facebook.com/akktb

ተገልጋዩ ኀብረተሰብ የስልጣንና የልማቱ ባለቤት ስለሆነ እኛ የህዝብ አገልጋዮች ህዝብን ማገልገል ታላቅ ክብር መሆኑን ተረድተን ተገልጋዩን ህብረተሰብ በታማኝነትና በቅንነት ለማገልገል ቃል እንገባለን፡፡

"በመንግስት እጅ ያለ መረጃ የሕዝብ ሀብት ነው!!"