መግቢያ

በኤጀንሲው የሚሰጠውን የአገልግሎት አሰጣጥ የበለጠ ለማሻሻልና የውጭም ሆነ የውስጥ ተጠቃሚዎችን ቅሬታ ለመቅረፍ እንዲቻል በተቋማችን የተለያዩ የሥራ ክፍሎች የሚሰጡትን አገልግሎቶች እና ተጠቃሚዎች አገልግሎቱን ለማግኘት በቅድመ-ሁኔታነት አሟልተው መገኘት ያለባቸውን በማሳወቅ ግንኙነታችን ከደምበኞች ጋር የበለጠ እንዲጠናከር ለማድረግና ጠቀሜታው የጐላ መሆኑን በማመን ይህን ሥራ ማከናወን አስፈላጊ ሆኗል ። ስለሆነም ለኤጀንሲው በአዋጅ በተሰጠው ሥልጣን መሰረት እና አሁን ባለው አቅም መስጠት የሚችላቸው አገልግሎቶች በውስጥ ገጾች የተመላከቱ ሲሆን በሁሉም መልኩ የኤጀንሲው አቅም ሲጠናከር በቅደመ-ሁኔታነት ያስቀመጣቸው አንዳንድ ነገሮች ሊሻሻሉ እንደሚችሉ በመገመት፣ አገልግሎት ሠጪ ሠራተኞቻችንም የሕዝብ አገለጋይነት አመለካከት ኖሮአቸው ተጠቃሚን ለማገልገል ዝግጁ መሆናቸውን ስንገልጽ አገልግሎት ፈላጊዎችም ማሟላት ያለባቸውን ሁኔታዎች በማሟላት እና ሥርዓት ባለው ሁኔታ ለጋራ ጥቅማችን መረጃዎችን ለማግኘት መገልገል የሚቻል መሆኑን በአክብሮት ማሳወቅ እንወዳለን።

ዓላማው

- ኤጀንሲው የሚሰጠውን አገልግሎት እና ደምበኞች አገልግሎት ለማግኘት በቅድሚያ ማሟላት ያለባቸውን እንዲያውቁ ለማስቻል፣
- የሁሉንም የመረጃ የማግኘት መብት ለማመቻቸት፣
- ፈጣንና ጥራት ያለው አገልግሎት ለመስጠት፣
- የተጠቃሚዎችን ቅሬታ ለመቀነስ፣
- ሠራተኞችና ደንበኞች የኃላፊነትና የተጠያቂነት ስሜት እንዲሰማቸው ለማድረግ፣
- ለጋራ ጥቅማችን የተሻለ አገልግሎት በመስጠት ደምበኞች እርካታ እንዲያገኙ ለማስቻል። ፣

የሪከርድ ሥራ አመራር መምሪያ

<u>የሪከርድ ሥራ አመራር መምሪያ የሚሰጣቸው አገልግሎቶች</u>

1. የሪከርድ ሰርቬይ ሥራ ማከናወን፣
2. የሪከርድ አመራር አፈጻጸም ግምገማ ማድረግ፣
3. የማስተካከያ እርምጃ መወሰዳቸውን ማረጋገጥ፣
4. ሪከርዶችን የማስወገድ (destruction) ሥራ ማከናወን፣
5. ለአመንጪ መ/ቤቶች የመለያ ቁጥር መስጠት፣
6. የሪከርዶች ዝውውር ማከናወን፣
7. የመረጃ አገልግሎት መስጠት፣
8. በውሰት የወጡ ሪከርዶችን የመረከብ ሥራ ማከናወን፣
9. የሪከርዶች የጥበቃ ውሳኔ አሰጣጥ ሥራ ማከናወን፣
10. የጽዳት፣ ማናፈስ፣ የፀረ ነፍሳት መከላከያ መድሃኒት ርጭት ሥራ ማከናወን፣
11. የፎቶኮፒ አገለግሎት መስጠት፣
12. የሴሚናር፣ ወርክሾፕና ፓናል ውይይት ዝግጅት ማካሄድ፣
13. ሥልጠና መስጠት፣
14. የሥልጠና ተግባራዊነትን መገምገም፣
15. መመሪያዎች፣ ስታንዳርዶች፣ ማኑዋሎች ማዘጋጀት እና ልዩ ልዩ የጥናት ሥራዎች ማካሄድ፣

ተጠቃሚዎች ከሪከርድ ሥራ አመራር መምሪያ አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት ያለባቸው ቅድመ - ሁኔታዎች

- ➔ የፎቶ ኮፒ አገልግሎት ለማግኘት በሚሞላ ፎርም ላይ አስፈላጊውን መረጃ መሙላት ይጠበቃል።
- ➔ እያንዳንዱ ተቋም ለሙያ ሥልጠና ወደ ኤጀንሲው ለሚመጡት አባሎቻቸው የተሟላ አበል መክፈል ይኖርባቸዋል። ኤጀንሲው ማቅረብ የሚችለው የሻይና ቡና መስተግዶ እንዲሁም የጽ/መሣሪያዎችን ብቻ ነው።
- ➔ የሪከርድ ዝውውርን ለማከናወን የአመንጪ ተቋማት ታሪክ ሲጠና፣ የሪከርድ ሰርቬይ ሥራ ሲከናወን፣ ደንብና መመሪያዎችን ተፈጻሚ ለማድረግ እና ሪከርዶችን በውሳኔ ለማቆየት ወይም ለማስወገድ በሚደረግ ሂደት በአጠቃላይ በአዋጅ ደንብ ቁጥር 179/91 መሰረት ተቋማት የሥራ ትብብር ማድረግ ይጠበቅባቸዋል።

የመዛግብት አስተዳደር መምሪያ

የመዛግብት አስተዳደር መምሪያ የሚሰጣቸው አገልግሎቶች

1. ከአመንጪዎች የተዛወሩትን መዛግብት ለተጠቃሚዎች በሚያመች መልኩ በማደራጀትና መግለጫ በማዘጋጀት የንባብ አገልግሎት መስጠት፣
2. ተጠቃሚዎች ከመዛግብቱ ኮፒ አድርገው መጠቀም እንዲችሉ ማድረግ፣
3. የተመረጡ መዛግብቶችን ማሳተም፣
4. ሥልጠና መስጠት፣ ሙያውን በሚመለከት የማማከር አገልግሎት መስጠትና ኤግዚቢሽን ማዘጋጀት፣
5. የመዛግብት ኢንቬንተሪን የእንግሊዝኛ ትርጉም በኦን ላይን/online ለማሠራጨት የትርጉም ሥራ ማከናወን፣
6. በሀገራችን ብዙም የተለመደ ባይሆንም የአፋልጉኝ አገልግሎት መስጠት፣

ተጠቃሚዎች ከመዛግብት አስተዳደር መምሪያ አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት ያለባቸው ቅድመ - ሁኔታዎች

- ➔ ማንኛውም ኢትዮጵያዊ የሆነ ወይም ምርምር አድራጊ የውጪ ሀገር ዜጋ ስለማንነቱ መታወቂያ/ፓስፖርት ማቅረብ የሚችል መሆን አለበት።
- ➔ ስለሚያከናውነው ጥናት ከመ/ቤት፣ ከቀበሌ፣ ከትምህርት ተቋማት ወዘተ... ወይም ስፖንሰር ካደረገው አካል ማስረጃ ማቅረብ የሚችል መሆን አለበት።

የኢትዮጵያ ጥናትና ሪፈረንስ ቤተመጻሕፍት መምሪያ

የኢትዮጵያ ጥናትና ሪፈረንስ ቤተመጻሕፍት መምሪያ የሚሰጣቸው አገልግሎቶች

1. የመረጃ ምንጮች ላይ የጥናትና ምርምር እና የንባብ አገልግሎት መስጠት፣
2. የሪፈረንስ አገልግሎት መስጠት፣
3. ሙያውን በሚመለከት ሥልጠና እና ሙያዊ ምክር መስጠት፣ ኤግዚቢሽን ማዘጋጀት፣
4. የቀረጸ-ድምጽና ምስል ኦዲዮቪዥዋል አገልግሎት መስጠት፣
5. መጽሐፍት ከመታተማቸው በፊት ቁጥር መስጠት/ISBN/፣
6. የፎቶ ኮፒ አገልግሎት መስጠት፣
7. የማይክሮፊልምና ማይክሮፊሽ የንባብና የኘሪንት አገልግሎት መስጠት፣
8. የትርጉም ሥራ ማከናወን፣
9. የቢብሊዮግራፊ አገልግሎት መስጠት፣

10. ሕብረተሰቡ በአለም ዙሪያ የተደረጉ ሳይንሳዊ ግኝቶችና ወቅታዊ መረጃዎች ሊያገኝ በሚችል ሁኔታዎች አጫጭር ጽሁፎችን አዘጋጅቶ ማቅረብ፣

11. የህብረተሰቡ የማንበብ ባህል እንዲዳብር ግንዛቤ መፍጠር፣

12. የቤተመጻህፍት አገልግሎት በዘመናዊ የኢንፎርሜሽን ውጤቶች እንዲታገዝ ማድረግ፣

13. የHIV/AIDS የጥናትና ምርምር እና የመረጃ አገልግሎት መስጠት፣

14. ለተጠቃሚዎች መታወቂያ መስጠት፣

15. ለተጠቃሚዎች የኢንተርነት አገልግሎት መስጠት፣

16. በአብያተ መጻህፍት መካከል የሚደረግ የውሰት አገልግሎት መስጠት፣

17. በኤጀንሲው የማይገኙ መጽሐፍትን ይዘታቸውን እንደጠበቁ በቁም ጽሁፍ በመገልበጥ እንዲሁም በኤጀንሲው ያሉና ጽሁፋቸው የማይታየውን በተመሳሳይ ባህላዊ በሆነ ቀለም በማስተካከል ተጠቃሚዎች በቀላሉ እንዲያነቡና እንዲረዱ በማድረግ አገልግሎት ላይ ማዋልና ለትውልድ ማስተላለፍ፣

18. ተጠቃሚዎች በጆርናሎች ላይ ያሉ መረጃዎችን በቀላሉ እንዲያገኙ አርቲክል ኢንዴክስ በማዘጋጀት አገልግሎት መስጠት፣

19. ለቤተመጻሕፍት ተጠቃሚዎች የአገልግሎት አሰጣጥ ገለጻ (orentation) ያደርጋል፣

<u>ተጠቃሚዎች ከኢትዮጵያ ጥናትና ሪፈረንስ ቤተመጻሕፍት መምሪያ አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት ያለባቸው ቅድመ - ሁኔታዎች</u>

- የንባብ አገልግሎት ለማግኘት የመ/ቤት፣ የቀበሌ ወይም የትምህርት ተቋማት መታወቂያ መያዝ የሚገባ ሲሆን መጠቀም የሚችሉት ከኮሌጅ በላይ የሆኑ ተጠቃሚዎች ናቸው፣/በጋዜጣ ክፍል በቀበሌ መታወቂያም መጠቀም ይቻላል፣
- የጥናትና ምርምር ለማካሄድ ከሚሠሩበት ወይም ከሚማሩበት የትምህርት ተቋማት የትብብር ደብዳቤ ማምጣት ይጠበቅባቸዋል፣
- የISBN ቁጥር ለማግኘት ቅጽ ወስደው በመሙላት እንደየርዕሱ ብዛት ክፍያ በመፈጸም አገልግሎት ማግኘት ይቻላል፣
- የማይክሮፊልምና ማይክሮፊሽ አገልግሎት ለማግኘት ከሚመለከተው አካል ደብዳቤ በማምጣት የንባብ አገልግሎት ማግኘት እና ፕሪንት ለማድረግ ደግሞ ክፍያ መፈጸም ያስፈልጋል፣
- የፎቶኮፒ አገልግሎት ለማግኘት ክፍያ መፈጸም፣
- መታወቂያ ካልያዙ/ከረሱ የተመረቁበት ዲፕሎማ በማሳየት አገልግሎት ማግኘት ይቻላል፣

<u>የተጠቃሚዎች ግዴታ</u>

- በር ላይ መታወቂያ የማሳየት፣ የመፈተሽ፣ ከቤተመጻሕፍት ንብረት ጋር ተመሳሳይ የሆኑትን ይዞ አለመግባት፣
- ቤተመጻሕፍት ውስጥ ማውራት፣ የተለያዩ ምግቦችን መብላት፣ ማጨስ፣ ድምጽ የሚያሰማ ጫማ አለማድረግ ወይም ጥንቃቄ ማድረግ፣
- በመረጃ ምንጮች ላይ ምልክት ያለማድረግ፣ ያለመጻፍ፣ ያለመቅደድ፣
- የሞባይል ስልክ አለመጠቀም፣

<u>ማስታወሻ</u>፡

ማንኛውም የብራና መጻህፍት፣ ያልታተሙ ጹሑፎች፣ ታሪካዊ ደብዳቤዎችና በቀላሉ የማይገኙ የመረጃ ምንጮች የሚደርስባቸውን ጉዳት ለመቀነስ ከዋና ቅጂአቸው ላይ የፎቶ ኮፒ አገልግሎት ማግኘት አይቻልም።

<u>የሕትመት ማግኛና ዩኒየን ካታሎግ መምሪያ</u>

<u>የሕትመት ማግኛና ዩኒየን ካታሎግ መምሪያ</u> <u>የሚሠጣቸው አገልግሎቶች</u>

1. የመረጃ ምንጮችን ማሰባሰብ/በግዥ ፣በስጦታ፣ በአዋጅ በተሰጠው ሥልጣን/፣
2. በተለያየ መንገድ ከሀገር የወጡ የሀገሪቱ የሥነ ጽሁፍ ቅርሶችን ወደ ሀገር ለማስመለስ ወይም ቅጂአቸው ስለሚገኙበት ሁኔታ ጥናት ማድረግ፣
3. በተለያዩ ክልሎች ለሚገኙ ለሕዝብ አብያተ መጻሕፍት መጻሕፍት ማሠራጨት፣

<u>ተጠቃሚዎች ከሕትመት ማግኛና ዩኒየን ካታሎግ መምሪያ አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት ያለባቸው ቅድመ - ሁኔታዎች</u>

- ➔ የመረጃ ምንጮችን ግዥ ለመፈጸም በካታሎጎች ላይ መ/ቤቱ በሚያቀርበው Bibliographical Description መሠረት መሆን አለበት።
- ➔ የክልል የሕዝብ አብያተ መጻሕፍት በመረጡት የመጻሕፍት ዓይነት፣ በተደለደለላቸውና በወጣው የጊዜ ሠሌዳ መሠረትና በሚወክሉት ሰው ርክክቡ ተፈጻሚ መሆን አለበት፣ በአንድ መጽሐፍ የአገልግሎት ዋጋ ብር 0.70 ሣንቲም መክፈል ይጠበቅባቸዋል።
- ➔ በራሳቸው ተነሳሽነት የመጻህፍት እርዳታ ለሚጠይቁ መ/ቤቶች እርዳታ እንዲደረግላቸው የጠየቁበት ደብዳቤ፣ የውክልና እና የአገልግሎት ዋጋ መክፈል ይኖርባቸዋል።

<u>የሰው ሀብትና ንብረት ሥራ አመራር መምሪያ</u>

<u>የሰው ሀብትና ንብረት ሥራ አመራር መምሪያ የሚሰጣቸው አገልግሎቶች</u>

1. የቅጥር አፈጻጸም
2. የግዢ አገልግሎቶች
   - የማማከር
   - የሥልጠና
   - የመብራት፣ የቴሌኮሙኒኬሽንና የውሃ ፍሳሽ
   - የቋሚና አላቂ ዕቃዎች ግዢ ማከናወን
3. የሥራ ላይ ልምምድ/Apparent ship ተማሪዎችን መቀበል፣
4. የአገልግሎት ማግኛ መታወቂያ መስጠት፣
5. የሪከርዶችን ደህንነት መጠበቅ፣

<u>ተጠቃሚዎች ከሰው ሀብትና ንብረት ሥራ አመራር መምሪያ አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት ያለባቸው ቅድመ - ሁኔታዎች</u>

➔ <u>ቅጥርን በሚመለከት</u>

ለሥራ መደቡ የተጠየቀው አስፈላጊ የትምህርት ማስረጃ እና የሥራ ልምድ በተቀመጠው የጊዜ ሰሌዳ ውስጥ ብቻ ተሟልተው መገኘት ይኖርባቸዋል።

➔ <u>የማማከር እና የሥልጠና አገልግሎቶች</u>

ኤጀንሲው ያስቀመጣቸውን specification ሙሉ በሙሉ ማሟላት አለበት።

➔ <u>መብራት፣ ስልክ እና የውሃ ፍሳሽ</u>

ለኤጀንሲው አገልግሎት የሚያስፈልጉ ሥራዎች የተለያዩ በመሆናቸው በወቅቱ በጠየቅነው መስፈርት መሰረት መሆን ይገባቸዋል።

➔ <u>ቋሚና አላቂ ዕቃዎች ግዢ</u>

በጋዜጣ ወጥቶ በሚካሄድ ጨረታም ሆነ በፕሮፎርማ በሚገዙ ዕቃዎች፣ አቅራቢ ድርጅቶች መ/ቤታችን በሚያቀርበው specification በተወሰነለት የጊዜ ገደብ ውስጥ መረጃቸውን /ዶክመንታቸውን/ አቅርበው የሚፈለገውን ዕቃ ማስረከብ ይኖርባቸዋል።

➔ <u>የሥራ ላይ ልምምድ/Apparent-ship</u>

ይህን በሚመለከት ተጠቃሚዎች ከመጡበት ተቋም/ከሚመለከተው አካል ደብዳቤ ይዘው መምጣት ይጠበቅባቸዋል።

➔ <u>የአገልግሎት ማግኛ መታወቂያ መስጠት</u>

ተጠቃሚዎች ከመጡበት ተቋም/ከሚመለከተው አካል ደብዳቤ ይዘው መምጣት ይጠበቅባቸዋል።

➔ ማንኛውም የውጭ ተጠቃሚ አገልግሎት ለማግኘት ወደ ኤጀንሲው በሚመጣበት ወቅት መታወቂያ በማሳየት መፈተሽ ይጠበቅበታል/ግዴታው ነው።

ፋይናንስ መምሪያ

የፋይናንስ መምሪያ የሚሰጣቸው አገልግሎቶች

1. የዕቃዎችና አገልግሎቶች ክፍያ መፈጸም፣
2. የጨረታ ሰነዶችን በተቀመጠለት የጊዜ ገደብ ውስጥ እና ዋጋ መሸጥ፣
3. ከመ/ቤታችን ሰዎች በሞት ሲለዩ ለቤተሰባቸው አገልግሎት መስጠት፣
4. ዋና ኦዲተሮችን ማስተናገድ፣
5. ከተለያዩ መ/ቤቶች ስለአሰራራችን ልምድ መቅሰም የሚመጡትን ማስተናገድ፣

ተጠቃሚዎች ከፋይናንስ መምሪያ አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት ያለባቸው ቅድመ - ሁኔታዎች

➔ መጻሕፍት ለማሳተም /የISBN/ ቁጥር ለመውሰድ የሚፈልጉ ከኢትዮጵያ ጥናትና ሪፈረንስ ቤተመጻሕፍት መምሪያ ቅጽ በመውሰድና በመሙላት የሞሉትን ይዘው በመምጣት እንደ ርዕሱ ብዛት ክፍያ በመፈጸም አገልግሎት ማግኘት ይችላሉ።

➔ ተጫራቾች በውድድሩ ለመሣተፍ እንዲችሉ በጊዜ ገደቡ ውስጥ መወዳደር የሚያስችላቸውን ዶክመንቶች አሟልተው መገኘት አለባቸው።

➔ ዋና ኦዲተሮች ኦዲት ለማድረግ ወደ መ/ቤታችን የመጡ ስለመሆናቸው የሚገልጽ መረጃ ማቅረብ ይጠበቅባቸዋል።

➔ ስለ መ/ቤታችን አሰራር ልምድ ለመቅሰም የሚጠይቅ አካል ከሚመለከተው አካል ደብዳቤ ይዞ መምጣት ይጠበቅበታል።

➔ በሞት ከመ/ቤታችን ለተለየ ቤተሰብ ነኝ ባይ ጡረታ ማግኘት የሚችለው ከመ/ቤታችን የሰው ሀብትና ንብረት ሥራ አመራር መምሪያ በሚያቀርባቸው መረጃዎች ላይ ብቻ በመመስረት ይሆናል።

➔ የአገልግሎቶች ክፍያ የሚፈጸመው ተሟልቶ በተገኘ መረጃ ይሆናል።

የኢንፎርሜሽን ሲስተም መምሪያ

የኢንፎርሜሽን ሲስተም መምሪያ የሚሠጣቸው አገልግሎቶች

1. የኢንተርኔት አገልግሎት፣

ተጠቃሚዎች ከኢንፎርሜሽን ሲስተም መምሪያ አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት ያለባቸው ቅድመ - ሁኔታዎች

➔ የውጪ ደምበኞች የኮምፕዩተር አገልግሎት ለማግኘት መሠረታዊ የኮምፕዩተር ዕውት ሊኖራቸው ይገባል።

➔ የውጪ ተጠቃሚዎች በአንድ ወር አራት ጊዜ በአራት ፕሮግራም ለአራት ሰዓት ለሚያገኙት ነጻ የኢንተርኔት አገልግሎት አስቀድመው መመዝገብና የመጠቀም ፕሮግራም መውሰድ ይገባል።

<u>ኘላንና ፕሮግራም አገልግሎት</u>

ፕላንና ፕሮግራም አገልግሎት የሚሰጣቸው አገልግሎቶች

1. ፕሮጀክቶችን በቅደም-ተከተል በመምረጥና በመቅረጽ አፈጻጸማቸውን መከታተል፣
2. የዕድገት አመልካቾችንና መለኪያዎች እንዲወጡ ጥናት ማድረግ፣
3. ከሴክተር መ/ቤቱ እና መሰል ተቋማት ጋር ሴክተር ተኮር ስትራቴጂክ ዕቅድ በጋራ መቅረጽ፣
4. ኤጀንሲው ብሎም የባህል ዘርፍ ከሀገሪቱ ዕድገት አንጻር ሊደርስበት የሚገባውን የዕድገት ደረጃ የሚገልጹ አመላካች/development indicitor/ በውጤታማነት በአገልግሎት አሰጣጥ፣ በወጪ ቆጣቢነት እና በገቢ አመንጪነት ወዘተ መቅረጽ፣

የውጭና የሕዝብ ግንኙነት አገልግሎት

የውጭና የሕዝብ ግንኙነት አገልግሎት የሚሰጣቸው አገልግሎቶች

1. የኤጀንሲውን ዓላማና ተግባር መሰረት ያደረጉ ጽሁፎች ተዘጋጅተው በህዝብ መገናኛ ዘዴዎች እንዲሰራጩ ማድረግ፣
2. መ/ቤቱ መሰል ከሆኑ ከሀገር ውስጥና ከውጭ ተቋማት ጋር ለሚያደርጋቸው ስምምነቶችና ትብብሮች ረቂቅ ሰነድ እንዲዘጋጅ ማድረግ፣ ስምምነቶችን ማስፈጸም፣ ተግባራዊነታቸውን መከታተል፣
3. በአገር ውስጥም ሆነ በውጭ ሀገር ኤጀንሲውን በተመለከተ የተከናወኑ የጥናትና ምርምር ውጤቶች በሕዝብ ዘንድ እንዲታወቅ በመጽሔቶች፣ በጋዜጦች፣ በበራሪ እትሞችና በሌሎች የመገናኛ አውታሮች እንዲሰራጭ ማድረግ፣
4. ኤጀንሲውን በተመለከተ ብሔራዊ፣ አህጉራዊና አለማቀፋዊ ጉባኤዎችና ስብሰባዎች በሚካሄዱበት ወቅት የመገናኛ ብዙሃን ባለሙያዎች ተገኝተው በቂ የዜና ሽፋን መስጠት እንዲችሉ ሁኔታዎችን ማመቻቸት፣
5. ቋሚና ወቅታዊ የህትመት ሥራዎች ተፈላጊውን ይዘትና ጥራት መጠበቃቸውን መከታተል፣

ሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ፕሮግራም ጽ/ቤት

ሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ፕሮግራም ጽ/ቤት የሚሰጣቸው አገልግሎቶች

1. የተጠቃሚዎችን ቅሬታ በማስተናገድ የሚፈቱበትን መንገድ መቀየስ፣
2. በአገልግሎት አሰጣጥ በኩል የተጠቃሚዎችን የእርካታ ደረጃ ከፍ ለማድረግ በቅሬታ መንስኤዎች ላይ ጥናት ማድረግ

ተጠቃሚዎች ከሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ፕሮግራም ጽ/ቤት አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት ያለባቸው ቅድመ - ሁኔታዎች

- ስለ ቅሬታ/አቤቱታ፡- በባለጉዳዩች የሚቀርቡ ቅሬታዎች/አቤቱታዎች መረጃ ላይ የተመሠረቱ መሆን ይኖርባቸዋል።
- በኤጀንሲው ላይ ቅሬታ ያለው ማንኛውም አካል/የውጭ ወይም የውስጥ ተጠቃሚ/በሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ለአገልግሎት አሰጣጥ የቅሬታ ማስተናገጃ ኦፊሴር ማቅረብ ይኖርበታል።
- በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ከግለሰቦች ጋር/front line workers/ በሚደረግ የሥራ ግንኙነት ቅሬታ ካለዎት በቅድሚያ ቅሬታዎን አገልግሎት ለሰጠው ሠራተኛ በማቅረብ የሚፈታበትን መንገድ መሻት። ቅሬታዎ ካልተፈታ ወይም በሚሰጠው መልስ ካልረኩ አገፈልግሎት ለሰጠው ሠራተኛ የቅርብ ኃላፊ ማቅረብ አለብዎት። ቅሬታዎ በሠራተኛው የቅርብ ኃላፊ ካልተፈታ ወይም በመልሱ ካልረኩ አቤቱታ ለመ/ቤቱ የቅሬታ ማሰተናጋጃ ዩኒት /ለጊዜው ለአገልግሎት አሰጣጥ የቅሬታ ማስተናገጃ ኦፊሴር/ ማቅረብ ይኖርብዎታል።