በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር

Addis Ababa City Government

የትራፊክ ማኔጅመንት ባለስልጣን

Traffic Management Authority

የዜጎች ስምምነት ሰነድ

Citizen Charter

ታህሳስ 2017 ዓ.ም

አዲስ አበባ

የባለስልጣኑ ዋና ዳይሬክተር መልዕክት

ለክቡራን ተገልጋዮቻችን በሙሉ

እናንተን ዝቅ ብለን ስናገለግል ታላቅ ደስታና ክብር ይሰማናል፡፡ ባለስልጣኑ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች በተቀመጡት ቅድመ-ሁኔታዎችና ስታንዳርዶች ያለምንም ችግር የማግኘት መብት ያላችሁ ሲሆን በዚህ ሰነድ የተቀመጡትን አገልግሎቶች ለማግኘት ምንም እንቅፋት ቢገጥማችሁ ችግራችሁን ለመፍታትና ችግሩን የፈጠሩ አካላትን በአሰራርና በህግ አግባብ ለመጠየቅ ዝግጁ መሆናችንንና ሁልጊዜም እናንተን ለማገልገል በራችን ክፍት መሆኑን ልገልጽ እወዳለሁ፡፡

ማገልገል ክብር ነው!

አቶ ክበበው ሚደቅሳ ጉተማ
ዋና ዳይሬክተር

አመሰግናለሁ!!

ማውጫ

ክፍል አንድ ... **4**

1. መግቢያ ... **4**

1.1 የዜጎች ስምምነት ሰነዱ ዓላማ ... 4
1.2 የዜጎች ስምምነት አስፈላጊነት ... 4

1.3. የባለስልጣኑ ስልጣንና ተግባራት ... **5**

1.4. የባለስልጣኑ ራዕይ፣ ተልዕኮ፣ ዕሴቶችና ስትራቴጂካዊ የትኩረት መስኮች ... 6
1.4.1. ራዕይ ... 6
1.4.2. ተልዕኮ ... 6
1.4.3. እሴቶች ... 6
1.5. የባለስልጣኑ ተገልጋዮች እና ባለ ድርሻ አካላት ... 6
1.6. የባለስልጣኑና የተገልጋዩ መብትና ግዴታዎች ... 7
1.7. ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል ... 8

ክፍል ሁለት ... **9**

2. የትራፊክ ማኔጅመንት ባለስልጣን ዋና ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች ... **9**

2.1. በማዕከል የሚሰጡ ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች ... 9
2.2. በቅርንጫፍ ደረጃ የሚሰጡ ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች ... 9

ክፍል ሶስት ... **11**

3. የዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች ስታንዳርድ/ደረጃ ... **11**

3.1. በማዕከል የሚሠጡ ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች ስታንዳርድ/ደረጃ ... 11

ክፍል አራት ... **15**

4.1 የባለስልጣኑ የክትትል፣ የግምገማና የምዘና አግባቦች ... 15
4.2 የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ ... 16
4.3 የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት ... 16

ክፍል አንድ

1. መግቢያ

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር በ2016 ዓ.ም የአገልግሎት ሰጪ ተቋማትን መልሶ ለማደራጀት በወጣ አዋጅ ቁጥር 84/2016 መሰረት የትራፊክ ማኔጅመንት ባለስልጣን እንደገና የተቋቋመ ሲሆን ከተሰጠው ስልጣንና ኃላፊነት መነሻ ለተገልጋዮቹ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች በአዲስ መልክ በመለየት አደራጅቷል፡፡ ባለስልጣኑ በተሰጠው ተግባርና ኃላፊነት የከተማ አስተዳደሩን የትራፊክ አመራርና አስተዳደር ሥራ በበላይነት ይመራል፤ ይቆጣጠራል፤ ለአገልግሎቱ ሥልጠት የሚያግዝ ስልት የመቀየስ ፤ የተመተግበር ኃላፊነት ተሰጥቶታል፡፡

ይህንን ኃላፊነትም በብቃት ለመወጣት አስፈላጊ የሆኑ ግብዓቶችን በማዘጋጀትና በማሟላት በተገልጋዮች ጥያቄና ፍላጎት መሰረት የላቀ አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል አሰራር ዘርግቶ ተግባራዊ በማድረግ ላይ ይገኛል፡፡

ስለሆነም በባለስልጣኑ የሚሰጠው አገልግሎት የተገልጋይ ፍላጎትን ማዕከል አድርጎ ይበልጥ ተደራሽ እንዲሆን ለማስቻል የሚሰጡ አገልግሎት አይነቶች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበትን ቦታ እና ከተገልጋይ የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎችን በግልጽ በዝርዝር በማስቀመጥ የቢሮው አመራሮችና ሠራተኞች ሊተገበሩትና ሊከተሉት የሚገባ ይህ የዜጎች ስምምነት ቻርተር ተዘጋጅቷል፡፡

1.1 የዜጎች ስምምነት ሰነዱ ዓላማ

ይህ የስምምነት ሰነድ ባለስልጣኑ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች ዜጎች ህግና አሰራሩን ጠብቀው ያለምንም መሸራረፍ መብታቸውን በተሟላ መልኩ እንዲያገኙ ሲሆን ይህንንም ለአመራሩ፣ ለሰራተኛውም እና ለተገልጋዩ ህብረተሰብ ግልጽ ለማድረግ ከዚህም ባሻገር ደግሞ ኃላፊነታቸውን በአግባቡ በማይወጡ አካላት ላይም ተቋሙ የገባውን የህሊና ውል መሰረት አድርጎ የተጠያቂነት አሰራርን ለማጎልበት ያለመ ነው፡፡

1.2 የዜጎች ስምምነት አስፈላጊነት

ሰነዱን ማዘጋጀት አስፈላጊ የሆነው፡-

- ተገልጋዮች ባለስልጣኑ በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ተጠቃሚ ሆነው እርካታቸውን የሚያሻሽል አገልግሎት ለመስጠት፤
- ህብረተሰቡን በማሳተፍ ፍትሃዊ አገልግሎት ለመስጠት፤
- ተገልጋዮች በባለስልጣኑ አገልግሎት አሠጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት፤ ጥቆማና ግብዓት የሚሰጡበትን ሁኔታ ለማመቻቸት፤
- ዜጎች ምን ዓይነት አገልግሎት በምን ዓይነት ደረጃ (standard) ማግኘት እንደሚገባቸው ለማሳወቅ፤
- የዜጎችን የመረጃ ማግኘት መብት ለማረጋገጥ እና
- ባለስልጣኑ ለዜጎች ግልፅ፤ ቀልጣፋና ተጠያቂነት ያለበትና ውጤታማ አገልግሎት ለመሥጠት ያለመ መሆኑን ለማረጋገጥ፤

1.3. የባለስልጣኑ ስልጣንና ተግባራት

1. የትራፊክ አመራርና አስተዳደር ሥራ በበላይነት ይመራል፤ ይቆጣጠራል፤ ለአገልግሎቱ ሥልጠት የሚያግዝ ስልት ይቀይሳል፤ ይተገብራል፤
2. የመንገድ ትራፊክን ማሳለጥ የሚያስችሉ ተግባራትን ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በመተባበር ይሰራል፤
3. የመንገድ ትራፊክ ፍሰቱን በማሳለጥ ደህንነቱ የተጠበቀ የትራፊክ እንቅስቃሴ እንዲኖር የሚያስችል የትራፊክ ሥርዓት ይዘረጋል፤ ስታንዳርዶችን ያዘጋጃል፤ ተግባራዊነቱንም ይከታተላል፤ ይቆጣጠራል፤
4. የትራፊክ ፍሰትና ደህንነትን ለማሻሻልና ለመቆጣጠር የሚያስችል ዘመናዊ የቴክኖሎጂ ሥርዓት ይዘረጋል፤ የመረጃ ሥርዓቱን በመጠቀም የትራፊክ ደህንነቱንና ፍሰቱን ይከታተላል፤ መረጃዎችን ይሰበስባል፤ ያቀናጃል፤ እንደ አስፈላጊነቱ በግብዓትነት ይጠቀማል፤
5. በትራንስፖርት አገልግሎት እና በትራፊክ ሥርዓት ዙሪያ ግንዛቤ ይፈጥራል፤
6. የትራፊክ ምልክቶችና ማመላከቻዎች፣ የመንገድ ላይ ቅቦች፣ የትራፊክ መብራቶች እና ሌሎች የትራፊክ መቆጣጠሪያ ዘዴዎችን ይተገብራል፤ ያስተዳድራል፤
7. ከመንገድ ትራፊክ እንቅስቃሴ አንፃር ሊገነቡ የሚገባቸውን መንገዶች ይለያል፤ የመንገዶች ባለስልጣን የመንገድ ዲዛይን ሲሰራ ወይም ሲያሰራ ትራፊኩን ከማሳለጥ አኳያ አግባብነቱን ይገመግማል፤ ያረጋግጣል፤
8. የከተማዋን ተጨባጭ ሁኔታ ያገናዘበ የጭነት ተሽከርካሪዎች መንቀሳቀሻ ፈቃድ ቁጥጥር፣ የሞተር ብስክሌት እና ሞተር አልባ ተሽከርካሪዎች እንቅስቃሴ ቁጥጥር ሥርዓት ይዘረጋል፤ ተግባራዊ መሆኑንም ይከታተላል፤ ይቆጣጠራል፤
9. መንገድ ለመዝጋትና ሌሎች ተዛማች ተግባራትን ወይም ከታለመለት ዓላማ ውጪ ለመጠቀም ለሚቀርብ ጥያቄ ፈቃድ ይሰጣል፤ ያድሳል፤ የመንገድ ላይ ኩነቶችን ያስተዳድራል፤ ህግን በሚተላለፉ ላይ ህጋዊ እርምጃ ይወስዳል፤ እንዲወሰድ ያደርጋል፤
10. የትራፊክ ደንቦች መከበራቸውን ቁጥጥር ያደርጋል፤ አግባብ ባለው ህግ ደንብ ተላላፊዎች ላይ እርምጃ ይወስዳል፤ የማስፈፀሚያ ስልቶችን ይዘረጋል፤ ተግባራዊነታቸውን ያረጋግጣል፤
11. የትራፊክ ፍሰትና ደህንነት ችግር ያለባቸውን መንገዶች፣ መጋጠምያዎችና አደባባዮችን በመለየት የማሻሻያ ሥራ እንዲሰራ ያደርጋል፤
12. የተሽከርካሪ ማቆሚያ አገልግሎት ክፍያ ያጠናል፤ ሲፈቀድ ተግባራዊ ያደርጋል፤
13. የአሽከርካሪዎችን የርቀት እይታ የሚጋርድ ወይም የደረቁ የመንገድ ዳርና የአደባባይ ዕጽዋት እንደአስፈላጊነቱ በከተማው ውበትና አረንጓዴ ልማት ቢሮ መወገዳቸውን ወይም መመልመላቸውን ያረጋግጣል፤
14. የሕዝብ የብዙኃን ትራንስፖርት፣ አንቡላንስና የእሳት አደጋ አገልግሎት የሚሰጡ ተሽከርካሪዎችና የመሳሰሉት የመንገድ ቅድሚያና ያልተቋረጠ የትራፊክ አቅጣጫ የሚያገኙበትን ሥርዓት ይዘረጋል፤ ተግባራዊ መሆኑንም ይከታተላል፤
15. የተሽከርካሪ ማቆሚያ ቦታ ፍላጎትና አቅርቦት ጥናት አጥንቶ አማራጭ የመፍትሔ ሃሳቦችን ያቀርባል፤ ከባለድርሻ አካላት ጋር ይተገብራል፤ በመንግስት የለሙ የተሽከርካሪ ማቆሚያዎችን ያስተዳድራል፤ በግልም ሆነ በመንግስት

የለሙ የፓርኪንግ ቦታዎች ለታለመላቸው ዓላማ መዋላቸውን ያረጋግጣል፤ ይቆጣጠራል፤ ህግን በሚተላለፉ ላይ ህጋዊ እርምጃ ይወስዳል፣ እንዲወሰድ ያደርጋል፤

16. በትራፊክ ደንብ ተላላፊዎች ላይ የሚጣል ቅጣት አግባብ ባለው ህግ ይሰበስባል፤
17. የፓርኪንግ ቦታ ግንባታ ወይም አገልግሎት መስጠት ለሚፈልጉ የመንግስትና የግል ተቋማትና ግለሰቦች ፍቃድ ይሰጣል፤ ይቆጣጠራል፤
18. የትራፊክ መቆጣጠሪያ ማዕከል ያደራጃል፤ ያስተዳድራል፡፡

1.4. የባለስልጣን መ/ቤቱ ራዕይ፣ ተልዕኮ፣ ዕሴቶችና ስትራቴጂካዊ የትኩረት መስኮች

1.4.1. ራዕይ

በአዲስ አበባ ከተማ በ2022 ዓ.ም በመንገድ ተጠቃሚው ዘንድ ተቀባይነት ያለውና ሰላማዊ የትራፊክ እንቅስቃሴ ተረጋግጦ ማየት!

1.4.2. ተልዕኮ

የመንገድ ደህንነት ግንዛቤን በማሻሻልና በማሳወቅ ደህንነቱ የተጠበቀ የመንገድ ተጠቃሚን መፍጠር፤ የመንገድ አጠቃቀምን በመወሰንና በመተግበር፣ የትራንስፖርት ሥርዓትና የትራፊክ ቁጥጥርን በዘመናዊ ቴክኖሎጂ በመምራት፤ የትራፊክ ደንብና ስርዓት በማስከበርና የኩነት አስተዳደር ስርዓትን በማጎልበት የትራፊክ ፍሰት እና ደህንነት እንዲሻል ማድረግ ነው፡፡

1.4.3. እሴቶች

- ልኬት ላይ መመስረት፣
- ተጠቃሚውን ያገናዘበ ስራ
- ግልፀኝነትና
- ታማኝነት
- ተጠያቂነት
- ቅንጅታዊ አሰራር

1.5. የባለስልጣን መ/ቤቱ ተገልጋዮች እና ባለ ድርሻ አካላት

1.5.1. የባለስልጣን መ/ቤቱ ተገልጋዮች

1. የከተማው አሽከርካሪዎች
2. መንግስታዊ የሆኑና ያልሆኑ ድርጅቶች
3. እግረኞች
4. የፓርኪንግ ማህበራትና የህንፃ ባለቤቶች
5. የኩነት አገልግሎት የሚፈልጉ ነጋዴዎች

6. በትራፊክ አደጋ የተጎዱ ግለሰቦች/የተጎጂ ቤተሰቦች

1.5.2. የባለስልጣን መ/ቤቱ ባለድርሻ አካላት

1. የአዲስ አበባ ትራንስፖርት ቢሮ
2. የአዲስ አበባ ንግድ ቢሮ
3. የአዲስ አበባ ስራና ክህሎት ቢሮ
4. የአዲስ አበባ ትምህርት ቢሮ
5. የአዲስ አበባ መሬት ልማትና አስተዳደር ቢሮ
6. የአዲስ አበባ ኢኖቬሽንና ቴክኖሎጂ ቢሮ
7. የአዲስ አበባ ኮሚኒኬሽን ቢሮ
8. የአዲስ አበባ ሰላምና ፀጥታ አስተዳደር ቢሮ
9. የአዲስ አበባ ፕላንና ልማት ቢሮ
10. የአዲስ አበባ ጤና ቢሮ
11. የከተማ ውበትና አረንጓዴ ልማት ቢሮ
12. የአዲስ አበባ መንገዶች ባለሥልጣን
13. የአዲስ አበባ የአሽከርካሪና ተሽከርካሪ ፍቃድና ቁጥጥር ባለስልጣን
14. የአዲስ አበባ ግንባታ ፈቃድና ቁጥጥር ባላስልጣን
15. የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ደንብ ማስከበር ባለስልጣን
16. አዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ፖሊስ ኮሚሽን
17. የአዲስ አበባ ህብረተሰብ ተሳትፎና በጎፍቃድ ማስተባበሪያ ኮሚሽን
18. የእሳትና አደጋ ስጋት ሥራ አመራር ኮሚሽን

1.6. የባለስልጣን መ/ቤቱ የተገልጋዩ መብትና ግዴታዎች

1.6.1. የደንበኞች መብቶች

- የመመካከር መብት፤
- ስለ አገልግሎቶቹ ሙሉ መረጃ የማግኘት፤ የመጠቀምና የሚጠይቀውን ወጭ ማወቅ፤
- ተገቢውን አገልግሎት ሳያገኝ ሲቀር ማስተካከያ መጠየቅ፤
- ሁሉም አገልግሎቱን በእኩልነትና በፍትሐዊነት ማግኘትና መጠቀም፤
- በአገልግሎት አሰጣጣችን ላይ ጥያቄ የመጠየቅ እና ማብራሪያ ማግኘት፤
- ተገልጋዮች አገልግሎቱን በሙሉ ወይም በከፊል ለማግኘት ሲመጡ ማሟላት ያለባቸውን ሁኔታዎች በቅድሚያ ማወቅ፤

- በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ አስተያየት /ቅሬታ የማቅረብ እና ላቀረቡት ጥያቄ ፍታሃዊ እንዲሁም ወቅታዊና በቂ መልስ ማግኘት፤
- ልዩ ትኩረት ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች በተለያየ መልኩ የመስተናገድና አገልግሎት ማግኘት፡
- በባለስልጣኑ ዕቅድ እና ግብረ-መልስ ላይ መሳተፍና አስተዋጽዖ ማድረግ፤

1.6.2. የደንበኞች ግዴታ

- ሕጎችን እና የአሰራር መመሪያዎችን መከተል፤
- ትክክለኛ መረጃ ማቅረብ፤
- የአገልግሎት ቅድመ ሁኔታን መከተልና ማሟላት፤
- የቢሮውን ሕግና ደንብ ማክበር፤
- የአገልግሎት ክፍያ የመክፍል፤

1.6.3. የባለስልጣን መ/ቤቱ ግዴታ

- አገልግሎት ለመስጠት አስፈላጊ ግብዓቶችን አሟልቶ መገኘት፤
- ስለ አገልግሎቱ ሙሉ መረጃ እና ምክር መስጠት፤
- በአገልግሎት ውስጥ ህብረተሰቡን ማሳተፍ፤
- በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት አገልግሎት መስጠት፤
- ለተገልጋይ ህብረተሰብ ፍትሃዊ አድሎ የሌለበት እና እኩልነትን የተላበሰ አገልግሎት መስጠት፤
- ደንበኞች የሚሰጡትን ቅሬታ መቀበል፤
- ደንበኞች በተቋሙ ምዘና እንዲሳተፉ ማድረግ፤
- ለደንበኞች የሚሰጡ ምላሾች በዝርዝር በጽሁፍ መስጠት፤

1.7. ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል

- በቻርተሩ በተቀመጠው የአገልግሎት አሠጣጥ ስታንዳርድ መሠረት ለዜጎች አገልግሎት እንሰጣለን፡፡
- ሕግ እና የመንግስትን ፖሊሲ ተከትለን ስራችንን እንተገብራለን፡፡
- ዜጎችን በአክብሮት በፍትሃዊነት እና ያለአድሎ እናገለግላለን፡፡
- የብልሹ አሰራር እና የሌብነት አመለካከት እና ተግባርን አጥብቀን እንታገላለን፡፡
- ትኩረት ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች(ሴቶች፣ ኅጻናት፣ አካል ጉዳተኞች፣ አረጋውያን ወዘተ) ልዩ ትኩረት ሰጥተን እናገለግላለን፡፡
- ተገልጋዮች ለሚያቀርቧቸው ጥያቄዎችና አስተያየቶች ፈጣን ምላሽ እንሰጣለን፡
- ለሰጠናቸው አገልግሎቶች ለወሰናቸው ውሳኔዎች ተጠያቂ ነን፡፡

ክፍል ሁለት

2. የትራፊክ ማኔጅመንት ባለስልጣን ዋና ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች

2.1. በማዕከል የሚሰጡ ዋና እና ዘርዝር አገልግሎቶች

1. በከተማ ውስጥ ለሚንቀሳቀሱ የጭነት ተሽከርካሪዎች መንቀሳቀሻ ፈቃድ አገልግሎት መስጠት
2. በከተማ ውስጥ ለሚንቀሳቀሱ የጭነት ተሽከርካሪዎች መንቀሳቀሻ ፈቃድ እድሳት መስጠት
3. ለውጭ ሀገር/ለኤምባሲ አደጋ አለማድረሱን ማረጋገጫ መስጠት
4. የመንጃ ፈቃድ የነጥብ ሪከርድና እግድ አገልግሎት

4.1. የጠፋ ሰሌዳ ማጣራት

4.2. የትራፊክ መረጃዎችን ማሰራጨት

4.3. አደጋ ያደረሱ አሽከርካሪዎች መንጃ ፍቃድ እግድ አገልግሎት መስጠት

4.4. የተሃድሶ ስልጠና ሰልጣኞችን ወደ አሽከርካሪ ተሽከርካሪ ባለስልጣን መላክ/ማስተላለፍ

4.5. የእግድ ጊዜያቸዉን ላጠናቀቁ አሽከርካሪዎች የአሽከርካሪ ብቃት ማረጋገጫ መመለስ

5. ለብዘሁን ትራንስፖርት እና አምቡላንስ የተለዩ መንገዶችን ቁጥጥር ማድረግ
6. አዲስ የሞተር ብስክሌት መንቀሳቀሻ ፈቃድ አገልግሎት (ኢ. ባይክ)
7. ከህብረተሰቡ እና ከሌሎች አካላት የሚቀርቡ የመሠረተ ልማት ጥቄዎችን ማስተናገድ

7.2. የምልክት ተከላ ጥያቄን ማስተናገድ

7.3. የቀለም ቅብ ይቀባልን ጥያቄን ማስተናገድ

7.4. የፍጥነት መገደቢያ ጉብታ ጥያቄን ማስናገድ

8. የተሽከርካሪ አደጋ ተጎጅዎች የካሳ ክፍያ መጠየቂያ ማዘጋጀት እና ማስተላለፍ

8.2. ገጭቶ ባመለጠ ተሽከርካሪ አደጋ ተጎጂዎች/የተጎጂ ቤተሰቦች የጉዳት ካሳ ክፍያ መጠየቂያ ሰነዶች እንዲያሚሉ ማድረግ

8.3. ገጭቶ ባመለጠ ተሽከርካሪ አደጋ ተጎጂዎች/የተጎጂ ቤተሰቦች የጉዳት ካሳ ሰነዶችን ለክፍያ ማስተላለፍ፤

2.2. በቅርንጫፍ ደረጃ የሚሰጡ ዋና እና ዘርዝር አገልግሎቶች

1. የመንገድ ላይ ኩነቶች ፈቃድና እድሳት አገልግሎት መስጠት፤

1.1. በተከለከሉ ቦታዎች ለመጫንና ለማውረድ የ20 ደቂቃ ፈቃድ መስጠት

1.2. መንገድ ዘግቶ ለመጠቀምና የመንገድ ላይ ኩነት የሚሰጥ ፈቃድ

1.3. መንገድ ዘግቶ ለመጠቀምና የመንገድ ላይ ኩነት የሚሰጥ ፈቃድ

1.4. መንገድ ዘግቶ ለመጠቀምና የመንገድ ላይ ኩነት የሚሰጥ ፈቃድ

1.5. የግንባታ ግብዓት እና ተረፈ ምርት ለማስገባትና ለማስወጣት የሚሰጥ ፈቃድ

1.6. መንገድ ለመዝጋት የሚሰጥ ፈቃድ

2. በሲስተም መክፈል ያልቻሉ የትራፊክ ደንብ ተላላፊዎች የቅጣት ክፍያ ገንዘብ መሰብሰብ
3. የመንጃ ፈቃድ የነጥብ ሪከርድና እግድ አገልግሎት
    3.1. የመንጃ ፈቃድ እግድ ማጣራት
    3.2. የትራፊክ ደንብ ተላላፊዎች የነጥብ ሪከርድ ማጣራት
4. የሞተር ብስክሌት የመንቀሳቀሻ ፈቃድ እድሳት አገልግሎት
    4.1. የሞተር ብስክሌት መንቀሳቀሻ ፈቃድ እድሳት አገልግሎት (ኢ.ባይክ)
    4.2. የሞተር ሳይክል መረጃ/ማስረጃ መስጠት አገልግሎት
    4.3. የሞተር ብስክሌት የባለቤትነት ስም ለውጥ
5. የመንገድ ትራፊክ መሰረተ ልማት ጉዳት የካሳ ግምት ማዘጋጀት፤ክፍያ ማስፈፀም
6. የፓርኪንግ አገልግሎት ፈቃድ መስጠት
7. የፓርኪንግ አገልግሎት እድሳት መስጠት
8. ህንፃ ስር ፓርኪንግ አገልግሎት ብቃት ማረጋገጫ መስጠት
9. ህንፃ ስር ፓርኪንግ አገልግሎት ብቃት ማረጋገጫ እድሳት መስጠት

ክፍል ሶስት

3. የዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች ስታንዳርድ/ደረጃ

3.1. በማዕከል የሚሠጡ ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች ስታንዳርድ/ደረጃ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች አይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት	ጥራት %		
1.	በከተማ ውስጥ ለሚንቀሳቀሱ የጭነት ተሽከርካሪዎች መንቀሳቀሻ ፈቃድ መስጠት	በማእከል	0.5	100	በአካል	ማመልከቻ፤ሊብሬ (የባለቤትነት ደብተር)፤ንግድ ፈቃድ፤ የፈቃድ የጠያቂው ፋይዳ መታወቂያ /ውክልና፣ ባለንብረቱ ከፈቃድ ጠያቂው ተቋም /ድርጅት ጋር የገባው ውልና የተጻፈ ደብዳቤ፤ የአገልግሎት ክፍያ ለግል ከባድ መኪና መንቀሳቀሻ ከ10 ቀን በታች 1000 ፣ ለ1 ወር 4000 ፣ ለ3 ወር 10000 ብር ፣ ለ6 ወር 15000 ብር) ፣ የመንግስት መኪና ከባድ ከአስር ቀን በታች የሚሰጥ 300 ፣ለአንድ ወር የሚሰጥ 1000 ፣ ለሶስት ወር የሚሰጥ 2000 ፣ ለ6ወር የሚሰጥ 3000 የሸገር ዳቦ የምገባ ስራ ላይ የተሰማሩ ተሽከርካሪዎች ለ6ወር 1000 ብር
2.	በከተማ ውስጥ ለሚንቀሳቀሱ የጭነት ተሽከርካሪዎች መንቀሳቀሻ ፈቃድ እድሳት መስጠት	በማእከል	0.5	100	በአካል	ማመልከቻ፤ የቀድሞውን መንቀሳቀሻ ፈቃድ መመለስ ፣ ደብዳቤ፤ የአገልግሎት ክፍያ ለግል ከባድ መኪና መንቀሳቀሻ ከ10 ቀን በታች 1000 ፣ ለ1 ወር 4000 ፣ ለ3 ወር 10000 ብር ፣ ለ6 ወር 15000 ብር) ፣ የመንግስት መኪና ከባድ ከአስር ቀን በታች የሚሰጥ 300 ፣ለአንድ ወር የሚሰጥ 1000 ፣ ለሶስት ወር የሚሰጥ 2000 ፣ ለ6ወር የሚሰጥ 3000 የሸገር ዳቦ የምገባ ስራ ላይ የተሰማሩ ተሽከርካሪዎች ለ6ወር 1000 ብር
3.	ለውጭ ሀገር/ለኤምባሲ አደጋ አለማድረሱን ማረጋገጫ መስጠት	በማዕከል	0.5	100	በአካል	በስራ ክፍሉ ኃላፊ የተመራ ማመልከቻ ፣ መንጃ ፈቃድ ኮፒ፣ ፓስፖርት ኮፒ ፣ የአገልግሎት ክፍያ 1000 ብር እና ፋይዳ መታወቂያ፣
4.	የመንጃ ፈቃድ የነጥብ ሪከርድና እግድ አገልግሎት	በማዕከል				
4.1.	የጠፋ ሰሌዳ ማጣራት	በማዕከል	72 ሰዓት	100	በአካል	ከአሽከርካሪ ተሽከርካሪ ፈቃድና ቁጥጥር ባለስልጣን የተፃፈ ደብዳቤ ፣ አገልግሎት ክፍያ 300 ብር እና ፋይዳ መታወቂያ፣
4.2.	የትራፊክ መረጃዎችን ማሰራጨት	በማዕከል	70	100	በአካል	መጠየቂያ ደብዳቤ/ማመልከቻ፣ በሚመለከተው በባለይ ሃላፊ መጽደቁን ማረጋገጥ፣
4.3.	አደጋ ያደረሱ አሽከርካሪዎች መንጃ ፍቃድ እግድ አገልግሎት መስጠት	በማዕከል				
4.4.	የተሃድሶ ስልጠና እንዲወስድ ለማድረግ ወደ አሽከርካሪ ተሽከርካሪ ፈቃድና ቁጥጥር ባለስልጣን መላክ	በማዕከል	0.5	100	በአካል	ማመልከቻ ፣መንጃ ፈቃድ ከፖሊስ መላክ፣ ፋይዳ መታወቂያ
4.5.	የእገዳ ጊዜያቸዉን ሳጠናቀቁ አሽከርካሪዎች የአሽከርካሪ ብቃት	በማዕከል	9.27	100	በአካል	ማመልከቻ፣ ከአሽከርካሪ ተሽከርካሪ ፈቃድና ቁጥጥር ባለስልጣን ስልጠና ስለማጠናቀቃቸው የተላከ ደብዳቤ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች አይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት	ጥራት %		
	ማረጋገጫ መመለስ					
5.	ለብዘሁን ትራንስፖርት እና አምቡላንስ የተለዩ መንገዶችን ቁጥጥር ማድረግ	በማዕከል	8	100	በአካል	የአጠቃቀምና አፈፃፀም ማንዋል መዘጋጀት ደንብና መመሪያን መሰረት አድርጎ መጠቀም
6.	አዲስ የሞተር ብስክሌት መንቀሳቀሻ ፈቃድ አገልግሎት (ኢ.ባይክ)	በማዕከል	2	100	በአካል	በልዩ ምክንያት የአዲስ አበባ ትራንስፖርት ቢሮ በጽሁፍ ሲፈቅድ የሚሰጥ አገልግሎት ሆኖ ፣ የአገልግሎት መጠየቂያ ደብዳቤ ማምጣት ይኖርበታል፤
7.	ከህብረተሰቡ እና ከሌሎች አካላት የሚቀርቡ የመሠረተ ልማት ጥቄዎችን ማስተናገድ	በማዕከል	1378	100	በአካል	
7.1.	የምልክት ተከላ ጥያቄን ማስተናገድ	በማዕከል	18	100	በአካል	ፋይዳ መታወቂያ እና ማመልከቻ፣
7.2.	የቀለም ቅብ ይቀባልን ጥያቄን ማስናገድ	በማዕከል	880	100	በአካል	ፋይዳ መታወቂ እና ማመልከቻ
7.3.	የፍጥነት መገደቢያ ጉብታ ጥያቄን ማስናገድ	በማዕከል	480	100	በአካል	ፋይዳ መታወቂ እና ማመልከቻ
8.	የተሽከርካሪ አደጋ ተጎጅዎች የካሳ ክፍያ መጠየቂያ ማዘጋጀት እና ማስተላለፍ ፤	በማዕከል				
8.1.	ገጭቶ ባመለጠ ተሽከርካሪ አደጋ ተጎጂዎች/የተጎጂ ቤተሰቦች የጉዳት ካሳ ክፍያ መጠየቂያ ሰነዶች እንዲያሟሉ ማድረግ፣	በማዕከል	56	100	በአካል	ለአካል ጉዳት፡ የአደጋ ማሳወቂያ ቅጽ (የተፈረመ)፣ የፖሊስ ሪፖርት/ ዋናው/፣ የካሳ ጠያቂው/ዎች ዝርዝር /ፋይዳ የመታወቂያ (ኮፒ)፣ የሕክምና ወጭና የሐኪም ትእዛዝ (ዋናው)፣ በሕክምና ላይ ለነበረበት የሀኪም መስረጃ(ዋናው)፣ የሜዲካል ቦርድ ማስረጃ(ዋናው)፣ የተጎጂው እድሜ ማስረጃና መታወቂያ(ኮፒ)፣ የተጎጂው የገቢ መጠን ማስረጃ(ዋናው)፣ እና ሌሎች ማስረጃዎችና ደረሰኞች(ዋናው) ለሞት፡የአደጋ ማሳወቂያ ቅጽ (የተፈረመ)፣ የካሳ ጤያቂው/ዎች ዝርዝር /ፋይዳ የመታወቂያ ወረቀት(ኮፒ)፣ የፖሊስ ሪፖርት(ዋናው)፣ የሕክምና ወጭና የሐኪም ትእዛዝና ማስረጃ (ዋናው)፣ የሕጋዊ ወራሾች የፍርድ ቤት ውሳኔ(ዋናው)፣ የአስከሬን ምርመራ ማስረጃ(ዋናው)፣ የማቹ እድሜ ማስረጃና መታወቂያ(ኮፒ)፣ የማቹ የገቢ መጠን ማስረጃ(ዋናው) እና ሌሎች ማስረጃዎችና ደረሰኞች(ዋናው) ለንብረት ጉዳት፡ የአደጋ ማሳወቂያ ቅጽ (የተፈረመ)፤ የፖሊስ ሪፖርት /ዋናው/፤ የካሳ ጠያቂው/ዎች ዝርዝር /የፋይዳ መታወቂያ ወረቀት(ኮፒ)፤ የመከላከያ አደጋ ማሳወቂያ ዋናዉ፤ የሰርቬይ ሪፖርት (ዋናው)፤ የንብረቱ ባለቤት ማረጋገጫ ሊብሬ (ዋናው) እና ሌሎች ማስረጃዎችና ደረሰኞች(ዋናው)
8.2.	ገጭቶ ባመለጠ ተሽከርካሪ አደጋ ተጎጂዎች/የተጎጂ ቤተሰቦች የጉዳት ካሳ ሰነዶችን ለክፍያ ማስተላለፍ፣	በማዕከል	2	100	በአካል	ከተገልጋይ የሚጠበቁ ሁሉንም አስፈላጊ ሰነዶችን ማሟላት፣ የወጣ ወጪ ካለ በኤክስኤል ማጠቃለያ መስራት፣ የተሟሉ መረጃዎችን ኮፒ ማድረግ፣ ለሃላፊ ማስፈረም፣ ለመንገድ ደህንነት እና መድን ፈንድ አገልግሎት

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች አይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት	ጥራት %		
						አስፈርሞ መስጠት፣

7.1. በቅርንጫፍ ጽ/ቤት ደረጃ የሚሠጡ ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች ስታንዳርድ/ደረጃ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች አይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት	ጥራት በ%		
1.	የመንገድ ላይ ኩነቶች ፈቃድና እድሳት አገልግሎት መስጠት፤	በቅርጫፍ ጽ/ቤት				
1.1.	በተከለከሉ ቦታዎች ለመጫንና ለማውረድ የ20 ደቂቃ ፈቃድ መስጠት	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	0.5	100	በአካል	ማመልከቻ፤ ንግድ ፈቃድ፤የተሽከርካሪ ሊብሬ ፣ የአገልግሎት ክፍያ 1000 ብር ፋይዳ መታወቂያ፤
1.2.	መንገድ ዘግቶ ለመጠቀምና የመንገድ ላይ ኩነት የሚሰጥ ፈቃድ	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	0.5	100	በአካል	ማመልከቻ፤ ንግድ ፣ የአገልግሎት ክፍያ በአንድ ካሬ ሜትር ለአንድ ቀን 2000 ብር ፋይዳ መታወቂያ፤
1.3.	መንገድ ዘግቶ ለመጠቀምና የመንገድ ላይ ኩነት የሚሰጥ ፈቃድ ፈቃድ	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	0.5	100	በአካል	ማመልከቻ፤ ንግድ ፣ የአገልግሎት ክፍያ ፈቃዱ የሚዘልቀው እስከ 10 ቀን ከሆነ በአንድ ካሬ ሜትር ለአንድ ቀን 4000 ብር ፋይዳ መታወቂያ፤
1.4.	መንገድ ዘግቶ ለመጠቀምና የመንገድ ላይ ኩነት የሚሰጥ ፈቃድ	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	0.5	100	በአካል	ማመልከቻ፤ ንግድ ፣ የአገልግሎት ክፍያ ፈቃዱ የሚዘልቀው ከ10 ቀን በላይ ከሆነ በአንድ ካሬ ሜትር ለአንድ ቀን 5000 ብር ፋይዳ መታወቂያ፤
1.5.	የግንባታ ግብዓት እና ተረፈ ምርት ለማስገባትና ለማስወጣት የሚሰጥ ፈቃድ	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	0.5	100	በአካል	ማመልከቻ፤ ንግድ ፣ የአገልግሎት ክፍያ ለአንድ ቀን 7000 ብር ፣ ፋይዳ መታወቂያ፤
1.6.	መንገድ ለመዝጋት የሚሰጥ ፈቃድ	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	0.5	100	በአካል	ማመልከቻ፤ ንግድ ፣ የአገልግሎት ክፍያ 1500 ብር ፣ ፋይዳ መታወቂያ፤
2.	በሲስተም መክፈል ያልቻሉ የትራፊክ ደንብ ተላላፊዎች የቅጣት ክፍያ ገንዘብ መሰብሰብ፤	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	0.37	100	በአካል	የደንብ ተላላፊ የቅጣት ደረሰኝ፤ፋይዳ መታወቂያ፤(በልዩ ሁኔታ ለሚፈጠሩ ጉዳዮች ሲሆኑ፣
3.	የትራፊክ ቁጥጥር ሪከርድና እግድ አገልግሎት	በቅርጫፍ ጽ/ቤት				
3.1.	የመንጃ ፈቃድ እግድ ማጣራት	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	10	100	በአካል	ፋይዳ ታወቂያ፤መንጃ ፍቃድ(ለእድሳት)፤መንጃፈቃድ ለጠፋበት (ከአሽከርካሪ ብቃት ማረጋገጫ ፈቃድ ሰጪ አካል የተጻፈ ደብዳቤ) የአገልግሎት ክፍያ 200 ብር
3.2.	የትራፊክ ደንብ ተላላፊዎች የነጥብ ሪኮርድ ማጣራት	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	9.27	100	በአካል	ፋይዳ መታወቂያ፤መንጃ ፍቃድ፤ የአገልግሎት ክፍያ 200 ብር
4.	የሞተር ብስክሌት የመንቀሳቀሻ ፈቃድ አገልግሎት	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	5	100	በአካል	
4.1.	የሞተር ብስክሌት መንቀሳቀሻ ፈቃድ እድሳት አገልግሎት (ኢ.ባይክ)	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	4	100	በአካል	ህጋዊ ማመልከቻ ማቅረብ ፣ የአገልግሎት መጠየቂያ ቅጽ ሙላት ፣ የታደሰ ንግድ ፈቃድ ቦሎ ኢንሹራንስ ፣ ሊብሬ የበፊት መንቀሳቀሻ ፈቃድ ፣ የሞተረኛው ፕሮፋይል ፣ መንጃ ፈቃድ ፣ ከጂፒኤስ አቅራቢ ድርጅት የተሰተ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች አይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት	ጥራት በ%		
						ቴክኒካል ዶክመንት ፣ የአገልግሎት ክፍያ 600 ብር፣ ፋይዳ መታወቂያ
4.2.	የሞተር ሳይክል መረጃ/ማስረጃ መስጠት አገልግሎት	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	1	100	በአካል	ፋይዳ መታወቂያ፣የአገልግሎት መጠየቂያ ደብዳቤ ማምጣት ይኖርበታል፤ኦሪጅናል ሊብሬ፣ ንግድ ፈቃድ፣ ቦሎ፣3ኛወገን፣የአገልግሎት ክፍያ 300 ብር፣ማህበር ከሆነ ከትራንስፖርት ቢሮ ደብዳቤ ማምጣት
4.3.	የሞተርብስክሌት የባለቤትነት ስም ለውጥ	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	2	100	በአካል	ፋይዳ መታወቂያ፣ ኦሪጅናል ሊብሬ፣ የታደሰ ንግድ ፈቃድና ቦሎ፣ 3ኛ ወገን፣ የአገልግሎት ክፍያ 300 ብር ፣
5.	የመንገድ ትራፊክ መሰረተ ልማት ጉዳት የካሳ ግምት ማዘጋጀትና ፤ክፍያ ማስፈፀም	በቅርንጫፍ ጽ/ቤት	16	100	በአካል	ከፖሊስ የሚመጣ ደብዳቤ እና 500 ብር የአገልግሎት ክፍያ
6.	የፓርኪንግ አገልግሎት ፈቃድ መስጠት	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	114	100	በአካል	የስራና ክህሎት የተደራጁ መሆናቸውን የሚገልጽ ደብዳቤ፣ ቲን ቁጥር፣ የንግድ ምዝገባ ማስረጃ፣ የአባላት የመተዳደሪያ ውልና ማስረጃ ፣ የአባላት መታወቂያ፣ የብድርና ቁጠባ ተቋም የማህበሩ አካውንት ማስረጃ
7.	የፓርኪንግ አገልግሎት እድሳት መስጠት	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	114	100	በአካል	የታደሰ የንግድ ምዝገባ ማስረጃ፣ የአባላት የመተዳደሪያ ውልና ማስረጃ ፣ የአመራር ማስረጃ፣ የብድርና ቁጠባ ተቋም የቁጠባ ማስረጃ
8.	ህንፃ ስር ፓርኪንግ ብቃት ማረጋገጫ አገልግሎት	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	9	100	በአካል	የይዞታ ማረጋገጫ ካርታ፣ የህንጻ ቤዝመንት ዲዛይን፣ የህንጻ መጠቀሚያ ፈቃድ፣ ንግድ ፈቃድ (በክፍያ ለሚያስጠቅሙ)፣ የቸክ ሊስት መረጃ፣ የባለቤት (ስራሰኪያጅ) ፎቶግራፍ
9.	ህንፃ ስር ፓርኪንግ ብቃት ማረጋገጫ እድሳት አገልግሎት	በቅርጫፍ ጽ/ቤት	9	100	በአካል	የይዞታ ማረጋገጫ ካርታ፣ የህንጻ ቤዝመንት ዲዛይን፣ የህንጻ መጠቀሚያ ፈቃድ፣ የታደሰ ንግድ ፈቃድ (በክፍያ ለሚያስጠቅሙ)፣ የቸክ ሊስት መረጃ፣ የባለቤት (ስራሰኪያጅ) ፎቶግራፍ፣ የፈቃድ ሰርተፍኬት

በአጠቃላይ ዋና መ/ቤት 8 በ፲፡ዱም ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች 9 ዋና ዋና አገልግሎት ይሰጣል፡፡

ክፍል አራት

4.1 የባለስልጣን መ/ቤቱ የክትትል፣ የግምገማና የምዘና አግባቦች

ባለስልጣኑ የሚያከናውናቸውን ተግባራት በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት ስለመከወናቸው የሚያውቁበት ክትትልና ድጋፍ ሂደቶች ይኖሩታል፡፡

- ✓ በባለስልጣኑ ስር የሚገኙ አመራሮችና ፈፃሚዎች በዜጎች የስምምነት ሰነድ ዝግጅትና ትግበራ አስፈላጊውን ድጋፍና ክትትል ማድረግ አለባቸው፡፡
- ✓ ባለስልጣኑ በሚያደርገው የክትትል፣ ድጋፍና ምዘና በጥራት ተደራሽ ግብ የሆኑትን /ከጊዜ፣ ከወጪ፣ ከእርካታ / አንፃር አግባቦችን ማዕከል አድርጎ ይንቀሳቀሳል፡፡
- ✓ ተቋሙ ከተገልጋዩ ህብረተሰብ ጋር አፈፃፀሙን መሰረት በማድረግ በዓመት ሁለት ጊዜ መድረኮችን በማዘጋጀት ውይይት ያደርጋል፡፡
- ✓ የባለስልጣኑ ተገልጋዮች አደረጃጀትና ባለድርሻ አካላት በቅንጅት በዕቅድ ክንነውን ግምገማ እንዲሳተፉ ይደረጋል፡፡
- ✓ በስራቸው የተሻለ አፈፃፀም ለሚያሳዩ ስራ ክፍሎችና ሰራተኞች እውቅና ይሰጣል፡፡
- ✓ በሚፈለገው መልኩ አገልግሎት መስጠት ያልቻሉትን በመደገፍና ተደግፈው በቸልተኝነት ክፍተት የሚያሳዩትን ተጠያቂ እንዲሆኑ ያደርጋል፡፡
- ✓ በየወሩ ተገልጋይ የተሰጡትን አስተያየት በመፈተሽ እና አፈፃፀሙን ማዕከል በማድረግ በየሶስት ወሩ ክትትልና ድጋፍ በማካሄድ ውጤቱን በግብረ-መልስ ይገለጻል፡፡
- ✓ በዓመት ሁለት ጊዜ ምዘና በማካሄድና ከተገልጋዩ ህብረተሰብ የሚገኙ ግብዓቶችን መሰረት በማድረግ የአፈፃፀም ስታንዳርዶች ሊከለሱ ይችላሉ፡፡
- ✓ የሚቀርቡ የቅሬታ አይነቶችን ምንጭና ድግግሞሽ በማጥናት ቀጣይነት ያለው የመፍትሄ አቅጣጫና እርምጃ ይወስዳል፡፡

4.2 የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ

ባለስልጣኑ በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ዙሪያ ዜጎች አስተያየት፣ ጥቆማ ፣ጥያቄ እና ማብራሪያ የሚሹ ከሆነ ከዚህ በታች በተዘረዘሩት የመልዕክት ማስተላለፊያ መንገዶች መሠረት በማቅረብ ለአገልግሎታችን መሻሻል የበኩላቸውን አስተዋጾ ማበርከት ይችላሉ፡፡

- በአካል በመገኘት በአስተያየት መስጫ መዝገብ፤
- የአስተያየት መስጫ ፎርም በመጠቀም
- በአስተያየት መስጫ ሳጥን በመጠቀም፤
- በቢሮው መስመር ስልክ ስልክ፡ 0116672386
- **ነፃ የስልክ መስመር፡ 696**
- "ድህረ ገጽ aartma2011@gmail.com
- እና ኢሜል፡ **aartma@gmail.com**
- ቴሌግራም አካውንት፡ TMA (Traffic Management Authority)
- ፌስ ቡክ፡ TMA/Traffic Management Authority

ባለስልጣኑ አገልግሎት አሰጣጥ ላይ ለሚቀርቡ አስተያየቶች ግብረ-መልስ የምንሰጥና በግልጽ የምናሳውቅ ሲሆን ለዚህም በውስጥ ማስታወቂያ ሰሌዳ የመለጠፍ፣ "የኢሜል" ፣ የማህበራዊ ሚዲያ ድህረ-ገጽ አድራሻችንና ሌሎች መሰል መንገዶችን የመጠቀም አማራጮችን በመከተል ለተገልጋዩ እናሳውቃለን፡፡

4.3 የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት

በቻርተሩ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት አገልግሎት ያላገኘ ተገልጋይ ወይም ዜጋ ቅሬታ የማቅረብ መብት አለው፡፡ የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት በደንብ ቁጥር 26/2002 እና 78/2008 ሆኖ በሚከተለው አግባብ ይመራል፡፡

- ✓ በአገልግሎታችን ቅሬታ ያደረበት/የገጠመው ተገልጋይ ወይም ዜጋ ቅሬታውን በቀጥታ አገልግሎቱን ለሰጠው ፈፃሚ በቃልና በጽሁፍ መግለጽ ይችላል፡፡
- ✓ ቅሬታው የቀረበለት ፈፃሚም የቀረበለትን ቅሬታ አጣርቶ ወዲያውኑ ተገቢውን ምላሽ ለቅሬታ አቅራቢው መስጠት አለበት በተሰጠው መልስ ያልረካ ዜጋ ቀጥሎ ላለው ኃላፊ ቅሬታው እንዲፈታለት ማቅረብ ይችላል፡፡
- ✓ የሥራ ኃላፊው ቅሬታውን አጣርቶ ወዲያውኑ ምላሽ መስጠት ይኖርበታል፡፡
- ✓ የኃላፊው መልስ አጥጋቢ ካልሆነ ለሚመለከተው ዘርፍ ወይም ለቢሮው ጉዳዩን በተቀመጠው የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ በጽሁፍ በማቅረብ መፍትሄ ይጠይቃል፡፡
- ✓ በመጨረሻም ተገልጋዩ ከስራ ክፍሉ ወይም ዘርፉ አጥጋቢ ምላሽ ካልሰጠው ከተቋሙ ውጪ ለሆነውና የህዝብ ቅሬታን ለሚቀበለው ክፍል/ለሚለከተው አካል ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፡፡

የስምምነት ሰነዱን ስለማሻሻል

ይህ የዜጎች ስምምነት ሰነድ ለተገልጋዮች የላቀ አገልግሎት ለመስጠት በማለም ከተገልጋዮች በሚሰጥ አስተያየት፣ ምክር እንዲሁም ተቋሙ በሚያካሂዳቸው ጥናቶች መነሻ አገልግሎቶቹም ሆነ የአገልግሎት ስታንዳርዶቹ ሊከለሱና ሊሻሻሉ ይችላሉ፡፡

አድራሻ

የአዲስ አበባ ትራፊክ ማኔጅመንት ባለስልጣን ዋና/መ/ቤት አድራሻ፡- ቦሌ ክፍለ ከተማ ወረዳ 06 (22 አካባቢ) በሚገኘው መከሊት ህንጻ

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

ይህ የስምምነት ሰነድ ጸድቆና በባለስልጣኑ የበላይ ኃላፊ ተፈርሞ ከወጣበት ቀን ጀምሮ ተግባራዊ ይሆናል፡፡

አቶ ከበበው ሚደቅሳ ጉተማ

የአዲስ አበባ ትራፊክ ማኔጅመንት ባለስልጣን ዋና ዳይሬክተር

"በመንግስት እጅ ያለ መረጃ የሕዝብ ሀብት ነው!!"

አባሪዎች

1. የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅጻቅጽ

- አገልግሎት ሥራ ክፍል/ዳይሬክቶሬት፡---::
- የአገልገሎት ጠያቂ ስምና አድራሻ፡--
  --::
- የሚፈለገው/ የሚጠየቀው 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				
እነዚህን እና የመሳሰሉትን ሌሎች የመገምገሚያ ነጥቦች ማካተት ይቻላል፡፡					

የግምገማ ነጥብ አሰጣጥ መግለጫ

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

3. የአዲስ አበባ ትራፊክ ማንጅመንት ባለስልጣን አመራሮችና በስሩ የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ስልክ ቁጥር

ተ.ቁ	ስም	የሥራ ክፍልና ኃላፊነት	የቢሮ ስልክ	የቢሮ አድራሻ
1	አቶ ክበበው ሚደቅሳ	ዋና ዳይሬክተር	0116672231	ማዕከል
2	አቶ አማረ ታረቀኝ	የመንገድ ደህንነት ግንዛቤ ፣ደንብ ማስከበር እና መድህን ፈንድ ዘርፍ ም/ዋና ዳይሬክተር	0116672292	ማዕከል
3	ኤሊያስ ዘርጋ (ኢ/ር)	የመንገድ ደህንነት ኢንጂነሪግ እና ኦፕሬሽን ዘርፍ ም/ዋና ዳይሬክተር	0116672292	ማዕከል
4	ወ/ሮ ሃዋ ዋቢ	የጽ/ቤት ኃላፊ	0116672231	ማዕከል
5	አቶ አለመሰገድ ዘውዴ	የኃላፊ አማካሪ	0116672231	ማዕከል
6	አቶ መርጋ ሰፈራ	የመንገድ ደህንነት ምህንድስና ዳይሬክቶሬት	-	ማዕከል
7	አቶ ብራሃኑ ኩማ	የመንገድ ደህንነት ግንዛቤ እና አቅም ግንባታ ዳይሬክቶሬት	011672274	ማዕከል
8	አቶ አያሌው አቲሳ	የመንገድ ትራፊክ ቁጥጥርና ኩነት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	0118332705	ማዕከል
9	አቶ ቢኒያም ጌታቸው	የፓርኪንግ ጥናትና አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	0116672230	ማዕከል
10	ወ/ሮ ነፃነት በቀለ	የመንገድ ትራፊክ ሥርዓት መቆጣጠሪያ ዳይሬክቶሬት	0116663474	ማዕከል
11	አቶ አብይ ገ/ሚካኤል	የመድን ፈንድ አገልግሎት ጉዳት ካሳ ዳይሬክቶሬት	-	ማዕከል
12	ወ/ሮ ዮርዳኖስ ከፈለኝ	የውል አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	-	ማዕከል
13	አቶ ኀይቶም አስፋው	የአገልግሎት አሰጣጥ ክትትል፣ድጋፍና ምዘና ዳይሬክቶሬት	0116672322	ማዕከል
14	ወ/ሮ ገነት ዲባባ	ሕዝብ ግንኙነትና ኮሙኒኬሽን ዳይሬክቶሬት	0116673455	ማዕከል
15	አቶ ስንታየው መርጋ	የግዢ ንብረት አስተዳደር /ጠ/አ ዳይሬክቶሬት	0116672374	ማዕከል
16	አቶ ግርማ ኤዶሣ	የሰው ሃይል አስ/ ዳይሬክቶሬት	0116670196	ማዕከል
17	አቶ ፍቃዱ ተሬሣ	የዕቅድና በጀት ዝግጅት፣ ክትትልና ግምገማ ዳይሬክቶሬት	-	ማዕከል
18	አቶ ለማ ቢቂላ	ሂሳብና ክፍያ ዳይሬክቶሬት	0116673486	ማዕከል
19	ወ/ሮ ትዝታ ገ/ማሪያም	የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ዳይሬክቶሬት	0116663474	ማዕከል
20	ወ/ሮ ሰርኬ ወረደ	የውስጥ ኦዲት ዳይሬክቶሬት	0116672377	ማዕከል
21	አቶ ካሣሁን ሹሜ	የህግ አገልግሎት ቡድን	0116672240	ማዕከል

4. የአዲስ አበባ ትራፊክ ማኔጅመንት ባለስልጣን ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር እና አድራሻ

ተ.ቁ	ክፍለ ከተማ	ስም	የቢሮ ስልክ	የጽ/ቤቱ አድራሻ
1	ኮልፍሬ ቀራኒዮ ክፍለ ከተማ	አቶ በህጉ ድንቁ	0118269078	አለም ባንክ አደባባይ መዲና ህንፃ
2	ንፋስ ስልክ ላፍቶ ክፍለ ከተማ	አቶ ምስጋና ፋንታ	01187251848	ለቡ ሙዚቃ ቤት
3	ልደታ ክፍለ ከተማ	አቶ ዮሴፍ ተስፋዬ	959005203	ጦር ሃይሎች(ኮካ)
4	ቦሌ ክፍለ ከተማ	አቶ ብሩክ ዋቅወያ	958073992	22 ማዞሪያ እየሩስ ህንፃ
5	ጉለሌ ክፍለ ከተማ	ወ/ሮ ህይወት ታደሰ	959005203	መድሃኒያለም አለፍ ብሎ ስዩም ህንጻ
6	አራዳ ክፍለ ከተማ	አቶ ተክሌ ካሣዬ	958394958	እሪ በከንቱ በርጌስ ክሊኒክ
7	አዲስ ከተማ ክፍለ ከተማ	አቶ ሰለሞን እጅጉ	958073803	አውቶብስተራ አዲሱ ሚካኤል ገባ ብሎ
8	የካ ክፍለ ከተማ	አቶ ለይኩን ብርሃኑ-	958074026	ማዕድን ሚኒስቴር አካባቢ
9	ቂርቆስ ክፍለ ከተማ	አቶ አሸብር ዘውዴ	0118721687	ስታዲየም የሃ ህንጻ
10	አቃቂ ቃሊቲ ክፍለ ከተማ	አቶ ኢሣ አሰፋ	959005203	ቃሊቲ ቶታል አካባቢ
11	ለሚ ኩራ ክ/ከተማ	አቶ ከተማ ግርማ	0118721680	መሪ መሻገሪያ/ school of Tomorrow አካባቢ ባጫ ሞል 4ተኛ ፎቅ

የሰነዱ አዘጋጅ፡- የአገልግሎት አሰጣጥ ክትትል ድጋፍና ምዘና ዳይሬክቶሬት
የአዲስ አበባ ትራፊክ ማኔጅመንት ባለስልጣን