



በድሬዳዋ አስተዳደር ትራንስፖርትና ሎጀስቲክስ ባለስልጣን

የተሻሻለ የተገልጋዮች ቻርተር / ስታንዳርድ/

ታህሳስ /2018 ዓም
ድሬዳዋ

ማውጫ

መግቢያ	3
1. የቻርተሩ ዓላማ	4
1.1. ራዕይ	4
1.2. ተልዕኮ	4
1.3. ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮች	4
1.4. እሴቶችና የአሰራር መርሆዎች	5
1.5. የባለስልጣኑ ተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት፡-	5
1.6. የተገልጋዮችና የባለድርሻ አካላት መብቶች	6
2. የባለሥልጣኑ ሥልጣንና ተግባር	6
2.1. በባለስልጣኑ የሚሰጡ ዋና ዋና የአገልግሎት ዓይነቶች	12
2.2. የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ	13-24
3. ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል	25
4. ተገልጋዮቻችን ቃል የሚገቡልን	25
5. የቅሬታ አቀራረብ ሥነ - ሥርዓት	25
6. አስተያየትና ተሳትፎ	26
7. ባለስልጣኑ የክትትልና ግምገማ ሥርዓት መዘርጋት	26



ክቡራን ደንበኞቻችን እንኳን ወደ ድሬዳዋ አስተዳደር ኑራንስፖርት እና ሎጂስቲክስ ባለስልጣን በደህና መጡ።
 አገልግሎታችንን ለማግኘት ወደ ተቋማችን ስለመጡም እናመሰግናለን።

በተቋማችን ተገልጋይ የሚፈልጋቸውን ሁሉንም አገልግሎቶች በተሟላና በሚፈለገው ደረጃ መስጠት ኃላፊነታችን ሲሆን ይህንኑ አገልግሎት በሚፈለገው መጠን ለተገልጋዩ ተደራሽ ለማድረግ ዋነኛ የለውጥ መሳሪያችን የተገልጋዮች ቻርተር ነው። የተገልጋዮች ቻርተርን ማዘጋጀትና ጥቅም ላይ ማዋል አስፈላጊ የሚሆነው በተገልጋዮች የልማት እና የመልካም አስተዳደር ጥያቄዎችን በመመለስ እንደተቋማችንም በተለይም የትራንስፖርት ዘርፍ ላይ የሚስተዋሉ ክፍተቶችን ለማጥበብ እንዲሁም ከተገልጋይ የሚነሱ ጥያቄዎችን ፍትህዊ ምላሽ ለመስጠት ነው። መልካም አስተዳደርን ለማስፈን በሚደረገው ጥረት ውስጥ ተገልጋዩን ከእቅድ እስከ አፈፃፀም ባለው ሂደት ውስጥ የድርሻውን በባለቤትነት እንዲወጣ በማነቃነቅ እና በማሳተፍ ተሳትፎውን እና ተጠቃሚነትን ማረጋገጥ፣ ለብልሹ አሰራር መንስዔ የሆኑ ችግሮችን በማዳከም በምትኩም የልማታዊ ፖለቲካዊ ኢኮኖሚ አስተሳሰብን እንዲጎለብት ማድረግ ተገቢ ነው። ተቋማችንም ይህንኑ ታሳቢ በማድረግ በለውጥ ሪፎርም ውስጥ ያለ ሲሆን ለተቋማዊ ስኬቱ የሁሉም ባለድርሻ አካል ርብርብ እንዲጠናከር ጥሪ ለማቅረብ እውዳለሁ።

መግቢያ

መንግስት የልማታዊና ዲሞክራሲያዊ ሥርዓት ግንባታን የሚያሳኩና የሚያፋጥኑ ፖሊሲዎችና ስትራቴጂዎችን በብቃት መፈፀም የሚችል፣ እሳታፊ፣ በግልፅነት እና በተጠያቂነት መርሆዎች ላይ ተመስርቶ ሀገርን፣ህዝብንና ዜጋን የሚያገለግል፣ በህግ የበላይነት የሚያምንና እንዲሰፍንም የሚታገል ጠንካራና ውጤታማ ፕብሊክ ሰርቪስ ፈጥሮ በቀጣይነትም እየገነባ ለመሄድ የተለያዩ እርምጃዎችን በመውሰድ ላይ ይገኛል።

በባለስልጣኑ የሚታየውን የማስፈጸም አቅም ክፍተት በመሙላት መ/ቤቱ የሚጠበቅበትን ኃላፊነት በአግባቡ እንዲወጣ ለማስቻል አስተዳደራችን መጠነ ሰፊ የሆነ የሪፎርም ፕሮግራሞችን ነድፎ ሲተገብር ቆይቷል፤ በመተግበርም ላይ ነው። በዚህ መሰረት በመንግስት አገልግሎት አሰጣጥ ረገድ ከጊዜ ወደ ጊዜ መሻሻሎች እየታዩ ቢሆንም አሁንም የሚፈለገውን ውጤት ማምጣትና የዜጎችን ፍላጎት በሚጠበቀው ደረጃ ማርካት አልተቻለም።

የተቋሙን የማስፈጸም አቅም ክፍተት ለመሙላት የሪፎርም ፕሮግራሞችን ነድፎ ሲተገብር ቆይቷል፤ በመተግበር ላይም ነው። በዚህ መሰረት የባለስልጣኑ አገልግሎት አሰጣጥ ከጊዜ ወደ ጊዜ መሻሻሎች እየሳዩ ይገኛል። ይሁን እንጂ አሁንም ቢሆን የሚፈለገውን ውጤት ማምጣትና የዜጎችን የአገልግሎት ፍላጎት በሚጠበቀው ደረጃ ማርካት አልተቻለም። በመሆኑም የተቋሙን አፈጻጸም ትርጉም ባለው መልኩ ለመለወጥ፣ከዜጎች ለሚነሱ የመልካም አስተዳደር ዕጦት ጥያቄዎች ፈጣን፣ ውጤታማና ቀልጣፋ ምላሽ ለመስጠት እንዲሁም የተጠያቂነት፣ የግልጽነት፣ የፍትሃዊነትና የህግ የበላይነትን መርሆዎች ተከትሎ በሰብአዊ የልማት ኃይላት በመንግስት፣በሕዝብና በልማታዊ ባለሀብት የተደራጀና የተቀናጀ የልማት ተሳትፎ የተጀመረውን የልማትና የዲሞክራሲያዊ ሥርዓት ግንባታ የብልጽግና እጀንዳ ግለቱን ጠብቆ ለማስቀጠል አጋዥ የለውጥ መሳሪያ እንዲሆን ታስቦ የተቀረጸውን የዜጎች ቻርተር አሰራር አጠናክሮ ለመተግበር አሁን ያለውን ማሻሻል አስፈልጎልን።

ስለሆነም ይህ የተገልጋዮች ቻርተር ሰነድ ተቋሙ ቻርተሩን ለመተግበር ሊከተላቸው የሚገቡ አካሄዶችን ለማመላከት እንዲቻል የተገልጋዮች ቻርተር አስፈላጊነትን፣ ይዘትን፣ የአዘገጃጀት ደረጃዎችን፣ የአተገባበር ሂደቶችን እና የክትትል፣ ግምገማና ክለሳ ስርዓትን አካቶ እንዲይዝ ተደርጎ የተዘጋጀ ሰነድ ነው።

1. የቻርተሩ ዓላማ

- ❖ የዜጎችን መረጃ የማግኘት መብት ማረጋገጥ
- ❖ ለዜጎች ጥራት ያለው አገልግሎት መስጠት
- ❖ ተጠያቂነትን በግልፅ ማመላከት
- ❖ ዜጎች ምን ዓይነት አገልግሎት በምን ጊዜ እና የጥራት ደረጃ ማግኘት እንደሚገባቸው ማሳወቅ
- ❖ ዜጎች በመንግስታዊ አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት ጥቆማና ግብዓት የሚሰጡበትን ሁኔታ ማመቻቸት
- ❖ ዜጎች መልካም አስተዳደርን ከማስፈን ትግል ውስጥ ወሳኝ ተሳታፊ እንዲሆኑ ማስቻል ነው።

2. ራዕይ

በ2022 ዓ.ም አስተማማኝ፣ የተቀናጀ፣ ዘመናዊና ደህንነቱ የተረጋገጠ የትራንስፖርትና ሎጂስቲክስ አገልግሎት ለሁሉም የድሬደዋ አስተዳደር የህብረተሰብ ክፍል ተደራሽ ሆኖ ማየት

3. ተልዕኮ

በትራንስፖርት ዘርፉ የተሰማሩና የሚሰማሩ ባለሀብቶችና ባለድርሻዎችን በማስተባበር፣ በመደገፍና በመቆጣጠር የትራንስፖርትና ሎጂስቲክስ ፖሊሲና ስትራቴጂዎችን በመተግበር ቀልጣፋ፣ ኢኮኖሚያዊ፣ ምችቱና ደህንነቱ የተጠበቀ፣ ከክልሎችና ከተማ አስተዳደሮች ጋር የተሳሰረ ዘመናዊ የትራንስፖርት ልጅስቲክስ አገልግሎት ስርዓት በመዘርጋት የአስተዳደሩን ማህበረሰብ ፍላጎት ማሟላትና ዘርፉ በአስተዳደሩ እድገት የሚጠበቅበትን ሁሉ እንዲያበረክት ማድረግ።

4. ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮች

- የመፈጸምና የማስፈጸም ብቃት ማሳደግ
- የትራንስፖርት አገልግሎት ማሳደግ
- የመንገድ ትራፊክ ደኅንነት ማረጋገጥ

5. እሴቶችና የአሰራር መርሆዎች

- ተደራሽ፣ ቀልጣፋና ተመጣጣኝ የትራንስፖርት አገልግሎት
- የመንገድ ትራፊክ ደህንነት ማረጋገጥ፤
- አሰራሩን በቴክኖሎጂ በመደገፍ ማዘመን፤
- የትራንስፖርት ህጎች ተፈጻሚነት
- ዘላቂነት ያለውና ለአከባቢ ተስማሚ የትራንስፖርት አገልግሎት
- የተገልጋዮች እርካታ

6. ባለስልጣኑ ተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት፡-

- ❖ ትራንስፖርትና ሎጅስቲክስ ሚኒስቴር
- ❖ የትራንስፖርት ተጠቃሚ ህብረተሰብ
- ❖ አሽከርካሪዎች እና ረዳቶች
- ❖ የድራዳዎ አስተዳደር ቢሮዎች
- ❖ በድራደዎ የግል ድርጅቶችና ማህበራት
- ❖ የንዳጅ ድርጅቶች እና ኩባንያዎች
- ❖ የተሽከርካሪ የቴክኒክ ምርመራ ተቋም
- ❖ የድ/ዳ አስተዳደር ፖሊስ ኮሚሽን
- ❖ የድራዳዎ መንገዶች ባለስልጣን
- ❖ የአሽከርካሪ ማሰልጠኛ ተቋማት
- ❖ የድራዳዎ አስተዳደር ትምህርት ቢሮ
- ❖ የድራዳዎ አስተዳደር ጤና ቢሮ

- ❖ የመድን ፈንድ ኤጀንሲ
- ❖ ኢንሹራንሶችና ባንኮች
- ❖ የአካል ጉዳተኞች ማህበር
- ❖ የስነ-ምግባር እና ፀረ-ሙስና ኮሚሽን
- ❖ የተሽከርካሪ ባለ ንብረቶች
- ❖ ትራንስፖርት ማህበራቶች
- ❖ ባለጋራዦች
- ❖ የቴክኒክ ምርመራ ተቋማት

7. የተገልጋዮችና የባለድርሻ አካላት መብቶች

- ❖ ዘርፉን አስመልክቶ በሚወጡ እና በወጡ አዋጆችና ደንቦች እንዲሁም በተቋሙ አሰራር መመሪያዎች እና ማኑዋሎች ንቁ ተሳትፎ ማድረግ
- ❖ በተቀመጠው የአገልግሎት አሰጣጥ ስርዓት በኩብር መስተናገድ
- ❖ አድራጊዎችን የሌለው አገልግሎት የማግኘት
- ❖ ቅሬታ ማቅረብና አስተያየት የመስጠት
- ❖ ላቀረቡት ቅሬታ ተገቢውን ምላሽ የማግኘት
- ❖ ስለተቋሙ በህግ የተፈቀደ መረጃ የማግኘት
- ❖ ሙያዊ እገዛና ድጋፍ ማግኘት ናቸው

8. የባለሥልጣኑ ሥልጣንና ተግባር

በባለሥልጣኑ ማቋቋሚያ ደንብ ቁጥር 38/2014 መሰረት የሚከተሉት ስልጣንና ተግባራት ይኖሩታል፤

1. የትራንስፖርት አስተዳደር ሥራን በበላይነት ይመራል፤ ይቆጣጠራል፤ ለአገልግልቱ የሚያገዝ ስልት ይቀይሳል፤ ይተገብራል።

2. የትራንስፖርት ማስተር ፕላን ያዘጋጃል፤ የትራንስፖርት አገልግሎት አቅርቦት ፍላጎት ያጠናል፤ ሲጸድቅም ተግባራዊ ያደርጋል፤ እፈጻጸሙን ይከታተላል።
3. ለመንገድ ትራንስፖርት አገልግሎት የሚውሉ ዲፖዎች፣ መናኸሪያዎች፣ ተርሚናሎች፣ የትራፊክ ኮምፕሌክሶች፣ ፊርማታዎች፣ መጋዘኖችን የተሸከረከረ ማቋሚያዎች እና ፓርኪንግ ያለማል፤ ያስተዳድራል፤ ያሻሽላል።
4. የተቀናጀ የህዝብና ደረቅ ጭነት ትራንስፖርት አገልግሎት እንዲኖር የሚያግዙ የትራንስፖርት ደንብ፣ መመሪያ፣ ደረጃዎች፣ መመዘኛዎች እና የአሰራር ሥርዓቶች ያዘጋጃል፤ ሲጸድቁም ተግባራዊ ያደርጋል፤ እፈጻጸማቸውን ይከታተላል።
5. የትራንስፖርትና ሎጂስቲክስ አገልግሎት ከአካባቢ ብክለት የጸዳና ተስማሚ እንዲሆን የሚያስችሉ አሰራሮች ይዘረጋል እንዲሁም በሀገር አቀፍ ደረጃ የወጡ ስታንዳርዶች ተግባራዊ ያደርጋል፤ ይከታተላል።
6. የአስተዳደሩን የትራንስፖርት አቅርቦትና ፍላጎት በመለየት፤ የህዝብና ደረቅ ጭነት ተሸከረከረዎች ስምሪት ስርዓት ይዘረጋል፤ አዳዲስ የትራንስፖርት መስመሮችን ይከፍታል፤ ተግባራዊነቱን ይከታተላል።
7. የአስተዳደሩን ያማከለ የብዙሃን፣ የጭነትና ሌሎች የትራንስፖርት አገልግሎቶች የጸገራቸውን ሥርዓታቸውን በበላይነት ይቆጣጠራል፤ ይመራል፤ ፈቃድ ይሰጣል፤ ያግዳል፤ የሥምሪት ድልድል ያዘጋጃል፤ ታሪፍ አጥንቶ ለሚመለከተው አካል ያቀርባል፤ ሲጸድቅም ተግባራዊ ያደርጋል።
8. ለትብረተሰቡ ተደራሽ የሆነ የትራንስፖርት መረጃ አገልግሎት ያደራጃል፤ ያሰራጫል፤ የአስተዳደሩን የትራንስፖርት አገልግሎት በቅንጅት እንዲመራ ዕቅድ ያወጣል።
9. በትራንስፖርት አገልግሎት ውስጥ የግሉ ዘርፍ እንዲሳተፍ የሚያበረታታ ሥርዓት ይዘረጋል፤ የትራንስፖርት ማህበራትን እንዲጠናከሩ ያደርጋል።
10. የአስተዳደሩን የብዙሃንና የጭነት ትራንስፖርት መመዘኛ መስፈርቶች፣ ማንዋልቸና ደረጃዎች ያወጣል፤ ተፈጻሚ ያደርጋል፤ ተፈጻሚ መደረጋቸውን ይከታተላል።
11. ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በመተባበር ቡድኑንና ጭነት ትራንስፖርት ዘርፍ የሚሰሩ ጸገራቸውን፣ ማህበራትን፣ ድርጅቶችን ግለሰቦችን፤ እንዲጠናከሩ ያደርጋል፤ ለአስተዳደሩ ትራንስፖርት ቅልጥፍና ደህንነት መሥራታቸውንም ያረጋግጣል።

12. የትራንስፖርት ደንቦች መከበራቸውን ቁጥጥር ያደርጋል፤ ህግና ደንብ የሚተላለፉ አሽከርካሪዎች ላይ ሕጋዊ እርምጃ ይወስዳል፤ እንዲያውም ያደርጋል።
13. የህዝብን ደህንነት የሚጎዱ ተሽከርካሪዎችን እንቅስቃሴ አግባብ ባለው ህግ መሰረት በመከታተል ያግዳል።
14. አግባብ ባለው ህግ መሰረት ተሽከርካሪዎችን ይመዘግባል፤ የስም ዝውውር፣ እዳ እና እገዳ አገልግሎት ይሰጣል።
15. የተሽከርካሪ አመታዊ ምርመራ በራሱ ወይም በህግ አግባብ ውክልና በሰጠው አካል ያከናውናል፤ ምርመራውን ያላለፉ ወይም በወቅቱ ያልተመረመሩ ተሽከርካሪዎች አገልግሎት እንዳይሰጡ ያደርጋል።
16. አግባብ ባለው ህግ መሰረት የአሽከርካሪነት ብቃት ማረጋገጫ ይሰጣል፤ ያድሳል፤ ምትክ ይሰጣል፤ ህጋዊነቱን ያረጋግጣል፤ የውጭ ሀገር የአሽከርካሪ ብቃት ማረጋገጫ አቻ ወይም ምትክ ይሰጣል፤ የአሽከርካሪ ብቃት ማረጋገጫ አለም አቀፍ ያደርጋል።
17. የተሽከርካሪ ስታንደርዳይዜሽን፣ ምዛገባና ስረዛ፤ የተሽከርካሪ ዋጋ ግምት ይሰጣል።
18. የባለሙያ ተሽከርካሪዎችን የማሽከርከር ስልጠና የሚሰጡ ግለሰቦች ወይም ድርጅቶች የስራ ፈቃድ ይሰጣል፤ ይቆጣጠራል፤ አግባብነት የሌለው ተግባር ሲፈጽሙ ተገቢውን የእርምጃ እርምጃ ይወስዳል።
19. በተሽከርካሪ ምርመራ አገልግሎት፣ በአሽከርካሪ ማሰልጠኛ፣ በጋራዥ፣ በጎሚስታ እና መሰል አገልግሎቶች ላይ ለሚሰማሩ ተቋማትና ግለሰቦች የብቃት ማረጋገጫ ፈቃድ ይሰጣል፤ አስፈላጊውን ክትትልና ቁጥጥር ያደርጋል።
20. የአሽከርካሪና ተሽከርካሪ መረጃዎችን በተመራጭ ቴክኖሎጂ በመታገዝ ያደራጃል፣ ያሰራጫል፣ እንደ አስፈላጊነቱም ስራ ላይ እንዲውል ያደርጋል።
21. ከአሽከርካሪና ከተሽከርካሪ ጋር ተያይዞ ያሉ አገልግሎቶች ሊያሻሽሉ የሚችሉ የጥናትና ምርምር ስራዎችን ያከናውናል፤ ሲጸድቅም ተግባራዊ ያደርጋል።
22. የትራፊክ አመራርና አስተዳደር ስራን በበላይነት ይመራል፤ ይቆጣጠራል፤ ለአገልግሎቱ ስልጠና የሚያግዝ ስልት ይቀይሳል፤ ይተገብራል።

23. የመንገድ ትራፊክን ማሳለጥ የሚያስችሉ ተግባራትን ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በመተባበር ይሰራል።
24. የመንገድ ትራፊክ ፍሰቱን በማሳለጥ ደህንነቱ የተጠበቀ የትራፊክ እንቅስቃሴ እንዲኖር የሚያስችል የትራፊክ ሥርዓት ይዘረጋል፤ ስታንደርዶችን ያዘጋጃል፤ ተግባራዊነቱንም ይከታተላል፤ ይቆጣጠራል።
25. የትራፊክ ፍሰትና ደህንነትን ለማሻሻልና ለመቆጣጠር የሚያስችል ዘመናዊ የቴክኖሎጂ ሥርዓት ይዘረጋል፤ የመረጃ ሥርዓቱን በመጠቀም የትራፊክ ደህንነቱንና ፍሰቱን ይከታተላል፤ መረጃዎችን ይሰበስባል፤ ያቀናጃል፤ እንደአስፈላጊነቱ በግብዓትነት ይጠቀማል።
26. በትራንስፖርት አገልግሎት፣ በትራፊክ ሥርዓት እና በመንገድ ደህንነት ዙሪያ ግንዛቤ ይፈጥራል፤ የመንገድ ደህንነት ምክር ቤት እንዲቋቋም ያደርጋል።
27. የትራፊክ ምልክቶችና ማመለከቻዎች፣ የመንገድ ላይ ቅቦች፣ የትራፊክ መብራቶች እና ሌሎች የትራፊክ መቆጣጠሪያ ዘዴዎችን ይተገብራል፤ ያስተዳድራል።
28. ከመንገድ ትራፊክ እንቅስቃሴ አንጻር ሊገነቡ የሚገባቸውን መንገዶች ይለያል፤ የመንገዶች ባለስልጣን የመንገድ ዲዛይን ሲሰራ ወይም ሲያሰራ ትራፊኩን ከማሳለጥ አኳያ አግባብነቱን ይገመግማል፤ ያረጋግጣል።
29. አግባብ ካለው አካል ጋር በመተባበር የአስተዳደሩን ተጨባጭ ሁኔታ ያገናኘበ የጭነት ተሽከርካሪዎች መንቀሳቀሻ ፈቃድ ቁጥጥር ሥርዓት ይዘረጋል፤ ተግባራዊ መሆኑንም ይከታተላል፤ ይቆጣጠራል።
30. የመንገድ ለመዝጋትና ሌሎች ተዛማጅ ተግባራትን ወይም ከታለመለት ዓላማ ውጪ ለመጠቀም ለሚቀርብ ጥያቄ ፈቃድ ይሰጣል፤ ያደሳል፤ የመንገድ ላይ ኩነቶችን ያስተዳድራል፤ ህግን በሚተላለፉ ላይ ህጋዊ እርምጃ ይወስዳል፤ እንዲወሰድ ያደርጋል።
31. የትራፊክ ደንቦች መከበራቸውን ቁጥጥር ያደርጋል፤ አግባብ ባለው ህግ ደንብ ተላላፊዎች ላይ እርምጃ ይወስዳል፤ የማስፈጸሚያ ስልቶችን ይዘረጋል፤ ተግባራዊነታቸውን ያረጋግጣል።
32. በአስተዳደሩ ውስጥ የተሽከርካሪ የፍጥነት ወሰን ይወስናል፤ ለተለያዩ የመንገድ ተጠቃሚዎች የሚውሉ መንገዶች ለይቶ ይወስናል።
33. የተሽከርካሪ ማቆሚያ አገልግሎት ክፍያ ያጠናል፤ ሲፈቀድም ተግባራዊ ያደርጋል፤

34. የአሽከርካሪዎችን የርቀት እይታ የሚጋርድ ወይም የደረቁ የመንገድ ዳርና የአደባባይ ዕጽዋት እንደአስፈላጊነቱ በአስተዳደሩ ጽዳትና ውበት እጅግ ለመወገዳቸው ወይም መመልመላቸውን ያረጋግጣል።
35. የሕዝብ የብዙኃን ትራንስፖርት፣ አምቡላንስና የእሳት አደጋ አገልግሎት የሚሰጡ ተሽከርካሪዎችና የመሳሰሉት የመንገድ ቅድሚያና ያልተቋረጠ የትራፊክ አቅጣጫ የሚያገኙበትን ሥርዓት ይዘረጋል፤ ተግባራዊ መሆኑንም ይከታተላል።
36. የተሽከርካሪ ማቆሚያ ቦታ ፍላጎትና አቅርቦት ጥናት አጥንቶ አማራጭ የመፍትሔ ሃሳቦችን ያቀርባል፤ ከባለድርሻ አካላት ጋር ይተገብራል፤ የፓርኪንግ ቦታዎች ለታለመለቸው ዓላማ መዋላቸውን ያረጋግጣል፤ ይቆጣጠራል።
37. በትራፊክ ደንብ ተላላፊዎች ላይ የሚጣል ቅጣት አግባብ ባለው ህግ መሠረት ይሰበስባል፤
38. የፓርኪንግ ቦታ ግንባታ ወይም አገልግሎት መስጠት ለሚፈልጉ የመንግስትና የግል ተቋማትና ግለሰቦች ፍቃድ ይሰጣል፤ ይቆጣጠራል።
39. የከተማው የብዙሀን ትራንስፖርት አገልግሎት አቅርቦትና ተደራሽነት እንዲስፋፋ ያደርጋል፤ ይከታተላል፤ የሞቢሊቲ ስትራቴጂ ያዘጋጃል፤ ተግባራዊ ያደርጋል።
40. በአስተዳደሩ የህዝብ ትራንስፖርት ስፕራድቶች በሀገር አቀፍ መመዘኛ ተቀባይነት ባለው አደረጃጀት ፣ የደረጃ ሽግሽግ ያደርጋል፤ የብቃት ማረጋገጫ ፈቃድ ይሰጣል፤ ያድሳል፤ ይሰርዛል፤ ይደግፋል፤ ይከታተላል።
41. የሞተር አልባ ትራንስፖርት የእግረኛ እና የብስክሌት መሰረተ ልማት ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በመተባበር እንዲለማ ያደርጋል፤ አገልግሎቱን ያስፋፋል፤ ይከታተላል።
42. በአስተዳደሩ የተሳለጠ የጭነት ትራንስፖርት ማኔጅመንት እንዲኖር የሚያስችል የአሰራር ሥርዓት ይዘረጋል፤ ተግባራዊ ያደርጋል፤ የመጫኛና ማራገፊያ መጋዘኖች ለጭነት ትራንስፖርት ተሽከርካሪዎች አመቺ ሆነው እንዲገነቡ ይደግፋል፤ የዴመሬጅ ህግ የተቀመጡ የጊዜ ስታንዳርዶች ፣ የመጫንና የማራገፍ አሰራርና አፈጻጸምን ይከታተላል፤ ይቆጣጠራል፤ ክፍተት ሲገኝ የማስተካከያ እርምጃ ይወስዳል።
43. የከተማው የአውቶሞቲቭ ልማትና ኢንቨስትመንት እንዲስፋፋ የሚያስችል አሰራር ይዘረጋል፤ ከሚመለከታቸው ባለድርሻ አካላት ጋር በቅንጅት ይሰራል፤ ተግባራዊ ያደርጋል።

44. የኤሌክትሪክ እና ሌሎች የታዳሽ ኃይልን የሚጠቀሙ ተሽከርካሪዎች እንዲስፋፉ እና እነዚህ ተሽከርካሪዎች የሚጠቀሙበት መሰረተ-ልማቶች ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በመቀናጀት እንዲስፋፉ ያደርጋል።
45. ልዩ ድጋፍ ለሚያስፈልጋቸው የመንገድ ተጠቃሚዎች ምቹ የሆነ የመንገድ የትራንስፖርት አገልግሎት እንዲስፋፉ ያደርጋል፤ አተገባበሩ ላይ ክትትልና ቁጥጥር ያደርጋል።
46. በአስተዳደሩ የትራንስፖርትና ሎጂስቲክስ አገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ በማንኛውም አካል መካካል የሚፈጠሩ አለመግባባትና ክርክሮች ስምምነት እንዲፈጠር ያደርጋል፤ በስምምነት ካልተፈታ እና ባለጉዳዮቹ ድጋፍ ሲጠይቁ በህግ አግባብ ይወስናል።
47. በአስተዳደሩ በትራንስፖርትና ሎጂስቲክስ ዘርፍ የተሰማሩ ሰዎች እና ሌሎች የሚመለከታቸው አካላት የሚወከሉበት የአገልግሎት ማሻሻያ አማካሪ ካውንስል ሊያቋቁም ይችላል።
48. የትራንስፖርትና ሎጂስቲክስ አገልግሎት እና አሰራር ለማሻሻል የሚያግዝ የጥናት ስራዎችን ያከናውናል፤ ሲጸድቅም ተግባራዊ ያደርጋል።
49. የአስተዳደሩን የትራንስፖርትና ሎጂስቲክስ አገልግሎት ለማዘመን የሚያስችል የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ መረጃ ማዕከል ያደራጃል፤ የመረጃ ሥርጭት ሥርዓትን በመዘርጋት የሚመለከታቸው አካላት ጥቅም ላይ እንዲያውሉት ያደርጋል።
50. በተሽከርካሪዎች ላይ ፔርሶን ለመለጠፍ ለሚቀርቡ ጥያቄዎች ፍቃድ ይሰጣል ፣ ያደራሳል፣ ያግዳል፣ ይከታተላል።
51. በሀገር አቀፍ ደረጃ በወጡ የህግ ማእቀፎችና የአሰራር ስርዓቶች የተሽከርካሪ የሦስተኛ ወገን መድን ሽፋን እንዲገቡ ግዴታ የተጣለባቸው ተሽከርካሪዎች የመድን ሽፋን እንዲገቡ ያደርጋል፤ ይከታተላል።
52. የሦስተኛ ወገን የመድን ሽፋን በሌላቸው ተሽከርካሪዎች አደጋ ወይም ጉዳት የደረሰባቸው ሰዎች በህግ መሰረት ካሳ እንዲከፈላቸው ያደርጋል። አደጋ ያደረሱ አካላት ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በመተባበር የወጣ ወጪ እንዲመልሱ ያደርጋል።
53. በመንገድ ትራፊክ አደጋ ምክንያት ጉዳት የደረሰባቸው አካላት አስቸኳይ ህክምና እንዲያገኙ እና የጉዳት ካሳ እንዲከፈላቸው ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በትብብር ይሰራል።
54. በህግ አግባብ የተሽከርካሪ የሦስተኛ ወገን መድን ሽፋን ክፍያ ይሰበስባል፤ አፈጻጸሙን ይከታተላል።

55. የአርቦን የፈንድ ታሪፍ መጠን በየጊዜው እና ከተጨማሪ ሁኔታዎች ጋር በማገናዘብ እንዲጠና እና እንዲጸድቅ ያደርጋል፤ ተግባራዊነቱን ይከታተላል።

56. ለተሽከርካሪ አደጋ የ3ኛ ወገን ሽፋን የምስክር ወረቀትና ተለጣፊ ሕትመትን ከፈንዱ ሂሳብ ወጪ በማድረግ እንዲታተም ማድረግ ፣ ለመድን ሰጪዎች ባሰራጨው መጠን የሕትመቱን ወጪ በማሰባሰብ ወደ ፈንዱ ሂሳብ ተመላሽ ማድረግ።

57. የ3ኛ ወገን መድን ሽፋን አገልግሎት አሰጣጥን በተመለከተ ባለስልጣን መ/ቤቱ ቦርድ ያቋቁማል።

58. የንብረት ባለቤት ይሆናል፣ ውል ይዋዋላል፣ በስሙ ይከሰዳል፣ ይከሰሳል።

9. በባለስልጣኑ የሚሰጡ ዋና ዋና የአገልግሎት ዓይነቶች

1. የአሽከርካሪ ብቃት ምዘና ፈተና አገልግሎት
2. የመንጃ ፍቃድ ፣ የሙያና ሌሎች ፍቃድ አገልግሎት
3. የቦሎ ተለጣፊ አገልግሎት
4. የተሽከርካሪ እና የመንጃ ፈቃድ ፋይል ዝውውር አገልግሎት
5. የተሽከርካሪ ሞተር እና የቻንሲ ለውጥ አገልግሎት
6. ሰሌዳ እና ሊብራ አገልግሎት
7. የካሳ ጥያቄ አገልግሎት
8. የደንብ ተላላፊዎች ሰነድ አመላለስ አገልግሎት

10 የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ

	የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች	አገልግሎት የሚሰጥበት የሥራ ክፍል	የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ/ስታንዳርድ/				አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	መጠን	ጥራት	ወጪ		
1	የአሽከርካሪ ብቃት ምዘና ፈተና አገልግሎት							
1.1	የተግባር ፈተና መስጠት	የአሽ/ተሽ/ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	1 ሰዓት	1		1000	የተግባር ፈተና መፈተንና ውጤት ማሳወቅ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ባጅ ✓ ፋይና መታወቂያ /የመስሪያ ቤት የሰልጣኝ መታወቂያ (ባጅ)
1.2	የጽሁፍ ፈተና መስጠት	የአሽ/ተሽ ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	1 ሰዓት	1			በኮምፒውተር ፈተና መስጠትና ውጤት ማሳወቅ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ መታወቂያ (ባጅ) ✓ የክፍያ ሰነድ
2	የመንጃ ፍቃድ የመያያዥ ሌሎች የፍቃድ አገልግሎት							
2.1.	አዲስ መንጃ ፍቃድ/ብቃት ማረጋገጫ መስጠት	የአሽ/ተሽ ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	5 ደቂቃ	1		2000-ብር	መንጃ ፍቃድ መስጠት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ማመልከቻ ፎርም ✓ ሰርትፊኬት ✓ ለማስለጥኛ የተከፈለበት ደረሰኝ

								✓ ለፈተና የተከፈለበት ደረሰኝ
2.2	ከውጭ ለሚመጣ መንጃ ፈቃድ እቻ መስጠት		10 ደቂቃ	1		2500 ብር	መንጃ ፍቃድ መስጠት	✓ ከኢምባሲ የተጻፈ ደብዳቤ ✓ ደብዳቤውን ማስተርጎምና ማረጋገጥ ✓ የውጭ መንጃ ፈቃድ
2.3	መንጃ ፍቃድ/ብቃት ማረጋገጫ ማደስ	የእሽ/ተሽ /ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	5ደቂቃ	1		2000 ብር	የታደሰ መንጃ ፍቃድ መስጠት	✓ የህክምና ማስረጃ ማምጣት ✓ ማመልከቻ ፎርም
2.4	የእድሳት ጊዜው ያለፈ መንጃ ፈቃድ ማደስ	የእሽ/ተሽ /ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	30 ደቂቃ	1		3000 ብር	የታደሰ መንጃ ፍቃድ መስጠት	✓ ማመልከቻ ፎርም ✓ የህክምና ማስረጃ ✓ 1 ፎቶ
2.5	የመንጃ ፈቃድ ኢንተርናሽናል ደብዳቤ መስጠት	የእሽ/ተሽ /ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	10 ደቂቃ	1		4000 ብር	ደብዳቤ ማዘጋጀትና መስጠት	✓ ፓስፖርት ✓ ማመልከቻ ፎርም
2.6	የመንጃ ፍቃድ ምትክ መስጠት	የእሽ/ተሽ /ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	10 ደቂቃ	1		3000	መንጃ ፍቃድ መስጠት	✓ ፋይዳ መታወቂያ ✓ ፎርም
2.7	ለእስመጪ ተቋማት የሙያ ብቃት ማረጋገጫና የማደስ አገልግሎት መስጠት	የእሽ/ተሽ/ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	1 ሰአት	1		3000 ብር	ሰርተፊኬት መስጠት	✓ ማመልከቻ ፎርም ✓ ፎቶ ፤ ፋይዳ መታወቂያ ✓ የባለቤትነት ካርታ

								<ul style="list-style-type: none"> ✓ የሰው ኃይል ✓ የኢጀንት ፍቃድ ✓ ቻምፕ ራይዘድ ማረጋገጫ ✓ የጋራዥ የ 6 ወር ውል
2.8	የተሽከርካሪ ምርመራ ተቋማት የሙያ ብቃት ማረጋገጫ መስጠትና ማደስ	የአሽ/ተሽ/ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	1 ሰዓት ተኩል	1		15000 ብር	ሰርተፊኬት መስጠት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ፋይዳ መታወቂያ /ፓስፖርት ✓ የባለቤትነት ካርታ ✓ የሰው ኃይል ✓ ዘመናዊ የምርመራ ማሽን ✓ የተሟላ የሰው ሃይል
2.9	የተሽከርካሪ ጥገና(ጋራጅ) ተቋማት የሙያ ብቃት ማረጋገጫ እድሳት መስጠት	አሽ/ተሽ ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	1 ሰዓት			10000 ብር	ሰርተፊኬት መስጠት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ማመልከቻ ፎርም ✓ 1 ፎቶ ✓ የባለቤትነት ማረጋገጫ ✓ ዘመናዊ የምርመራ ማሽን ✓ የተሟላ የሰው ኃይል
2.10	የተሽከርካሪ መለዋወጫ እምራች// አስመጪ ተቋማት የሙያ ብቃት ማረጋገጫ እድሳት መስጠት	የአሽ/ተሽ ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	1 ሰዓት	1		10000ብር	ሰርተፊኬት መስጠት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ የተሟላ የሰው ሃይል ✓ ማመልከቻ ፎርም ✓ 1 ፎቶ ✓ ንግድ ፍቃድ ✓ ፕሮፎርማ

								✓ የባለቤትነት ካርታ
2.11	የኦፕሬተርነት ፍቃድ መስጠትና ማደስ	የህዝብ/ጭ/ሎ/ት/አ/ስምሪት ዳይሬክቶሬት	15 ደቂቃ	1		ለህዝብ ብር 2000 ለጭነት 6000 ብር	ሰርተፍኬት መስጠት	✓ ተሽከርካሪውን በአካል ማቅረብ ✓ ሊብሬ እና 3ኛወገንና ንግድ ፍቃድ
2.12	ኮንትራት ለሚጭኑ ተሽከርካሪዎች የጉዞ ፍቃድ መስጠት	የህዝብ/ጭ/ሎ/ት/አ/ስምሪት ዳይሬክቶሬት	10 ደቂቃ	1		✓ 500 ብር	የፍቃድ ደብዳቤ መስጠት	✓ ማመልከቻ እና የማህበር ፍቃድ ✓ የትምህርት ቤት ደብዳቤ

2.13	የፓርኪንግ ፍቃድ መስጠት	የመንገድ ደህንነትና ፈንድ አገልግሎት ዳይሬክቶሬት	3 ሰዓት	1		✓ 2000 ብር	ሰርተፊኬት ፈቃድ መስጠት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ከቀበሌ ስራ አጥ ደብዳቤ እና የፋይዳ መታወቂያ ✓ የትብብር ደብዳቤ እና የህብረት ስራ ምስክር ወረቀት ከ ጥቃቅንና እነስተኛ ተቋማት ልማት ኤጀንሲ ✓ ለማህበሩ የሚሆን ቢሮ ✓ በማህበሩ ስም የተከፈተ ባንክ አካውንት ✓ የስራ ፍቃድ ✓ የታተመ የገንዘብ መቀበያ ቴኬት ✓ የማህበሩ መመስረቻ እና መተዳደሪያ
------	-----------------	---------------------------------	-------	---	--	-----------	-----------------	---

3	የቦሎ ተለጣፊ አገልግሎት							
3.1	የቦሎ ተለጣፊ መስጠት	የአሽ/ተሽ ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	20 ደቂቃ	1		<ul style="list-style-type: none"> ● ከድ-3 ብር 1725 ● ከድ,2 ብር1165 ● ከድ-1 ብር665 	ሰርተፊኬት መስጠት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ማመልከቻ ፎርም ✓ ሊብራ ✓ የባለቤትነት ማረጋገጫ ✓ የንግድ ከሆነ ክሊራንስ ✓ 3ኛ ወገን ኢንሹራንስ ✓ የምርመራ ስርተፊኬት ✓ የመንገድ ፈንድ የተከፈለበት ደረሰኝ ✓ የፍጥነት መገደቢያ ማረጋገጫ
4	የተሽከርካሪ እና የመንጃ ፈቃድ ፋይል ዝውውር አገልግሎት							

<p>4.1</p>	<p>የተሽከርካሪ ስም/ሊብሬ/ ዝውውር መስጠት</p>	<p>የእሽ/ተሽ /ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት</p>	<p>30 ደቂቃ</p>	<p>1</p>		<p>1000 የአገልግሎት ተምብር ክፍያ</p>	<p>ብር 2% ስም የተዛወረበትን ሊብሬ መስጠት</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ሊብሬ ✓ ማመልከቻ ፎርም ✓ ፋይዳ መታወቂያ ✓ የግብር ክሊራንስ ✓ ከደንብ መተላለፍ ቅጣት የሌለበት ደብዳቤ ✓ 2 ጉርድ ፎቶ ✓ ተምብር ✓ በአገዳሪ ላይ ካለ የስምምነት ደብዳቤ ✓ ተሽከርካሪውን በአካል ማቅረብ ✓ የቀድሞ ሰሌዳ ፣ በሎ ሊብሬ
<p>4.2</p>	<p>የተሽከርካሪ ፋይል ወደ ሌላ ክልል ማዛወር</p>	<p>እሽ/ተሽ /ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት</p>	<p>30 ደቂቃ</p>			<p>3000-ብር</p>	<p>የተሽከርካሪውን ማዛወሪያ ቅጽ ሰርቶ ማስረከብ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ የማመልከቻ ቅጽ ባለንብረት/ህጋዊ ወኪል/ የውክልና ማረጋገጫ ደብዳቤ እና ፋይዳ መታወቂያ / ✓ ተሽከርካሪው የንግድ ከሆነ ግብር መከፈሉን ማረጋገጫ ክሊራንስ ባለንብረት ከቀረበ 1 ጉርድ ፎቶ

4.3							<ul style="list-style-type: none"> ✓ ውክልና ከሆነ 1 ቴንብር ማዛወሪያ ቅጽ ተሰርቶ ከአለቀ በኋላ በአቅራቢያ በሚገኝ ፖስታ ቤት የገባበትን መረጃ ✓ የተሸከርካሪ ሊብሬ
	<p>በማዛወሪያ የመጣ የተሸከርካሪ ምዝገባ ማድረግ</p>	<p>አሽ/ተሽ /ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት</p>	<p>1 ሰዓት</p>			<p>15000-ብር</p>	<p>ምዝገባ ማድረግ</p>

								በውክልና የሚሠራ ከሆነ 2 ተምብር
4.4	መንጃ ፈቃድ ፋይል ወደ ሌላ ክልል መላክ	የእሽ/ተሽ /ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	30 ደቂቃ			2500 ብር	ፋይል ማዛወር	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ከሚዛወርበት አካባቢ ነዋሪነት የሚገልፅ ደብዳቤና መታወቂያ ✓ ማመልከቻ ፎርም
4.5	ከሌላ ክልል የመጣ የመንጃ ፍቃድ ፋይል ተረክቦ የድራ መንጃ ፈቃድ መስጠት	የእሽ/ተሽ /ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	30 ደቂቃ	1		2500 ብር	መንጃ ፍቃድ መስጠት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ፎቶ በሲዲ ✓ መ/ፍ እና ዋና የት/ርት ማስረጃ ✓ ማመልከቻ ፎርም
5	የተሽከርካሪ ሞተር እና የቻንሲ ለውጥ አገልግሎት							
5.1	የሞተር እና የቻንሲ ለውጥ ለሚራልጉ አገልግሎት መስጠት	የእሽ/ተሽ/ብ/ማ/ዳ ደሬክቶሬት	30 ደቂቃ	1		<ul style="list-style-type: none"> ✓ ለሞተር ለውጥ ሊብራ ብር 1000 እና 2% የሞተሩን ግዢ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ የሞተር ቁጥር ሲቀየር ሊብራ መቀየር ✓ የቻንሲ ቁጥር ሲቀየር ፈቃድ መስጠት 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ሊብራ ✓ የማመልከቻ ቅጽ ✓ ውክል እና ፋይዳ መታወቂያ ✓ የቻንሲ ማስመቻ ፍቃድ ወስዶ ቁጥሩ ከተመታ በኋላ መመታቱን ማረጋገጫ ደብዳቤ ቁጥሩን ከመታወ ጋራዥ ማምጣት ✓ ሞተሩ ከእስመጪ የተገዛ ከሆነ የተገዛበት ኢንሸይስ

								<ul style="list-style-type: none"> ✓ የጉምሩክ ዲክራሽን ✓ ቀረጥ የተከፈለበት የጉምሩክ ደረሰኝ ✓ ማስጫኛ ሰነድ ✓ ሞተሩ ሰሌዳና ሊብሬ ከመለስ ባለንብረት ላይ የተገዛ ከሆነ የተሸከርካሪው ሠሌዳና ሊብሬ የተመለሰበት ማስረጃ ኮፒ ✓ የሞተር ለውጥ ካደረገ ተሸከሪካሪ ላይ የወረደ ከሆነ የሞተር ለውጥ ፍቃድ ፎቶ ኮፒ ✓ ሞተር ግዢ ሰነድ ✓ 2% የተከፈለበት ደረሰኝ ✓ 2 ጉርድ ፎቶ ግራፍ
6	የሰሌዳ እና ሊብሬ አገልግሎት							
6.1	አዲስ ሰሌዳ መስጠት	የእሽ/ተሽ/ብ/ማ/ዳ ይሬክቶሬት	1 ሰዓት	1		15000	ሰሌዳ መስጠት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ የማመልከቻ ቅጽ ✓ የባለንብረትና ፋይዳ መታወቂያ ✓ 2 ጉርድ ፎቶ ✓ የሚዛን ወረቀት ✓ 2 % ክፍያ ደረሰኝ

								<ul style="list-style-type: none"> ✓ ኢንቨይስ ✓ ዲክላራሽኖን ዋና ✓ የጉምሩክ ደረሰኝ
6.2	የአለት ሰሌዳ መስጠትና ማደስ	የአሽ/ተሽ/ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	15 ደቂቃ			በ ቀን ብር 100	ሰሌዳ መስጠት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ፋይዳ መታወቂያና ንግድ ፍቃድ ✓ 3ኛ ወገን ኢንሹራንስ ✓ ለአድሳት የሰሌዳ ፍቃድ ✓ ኢንቨይስ ✓ ዲክላራሽኖን ዋና
6.3	ተላላፊ ሰሌዳ መስጠትና ማደስ	የአሽ/ተሽ/ብ/ማ / ዳይሬክቶሬት	15 ደቂቃ	1		በ ቀን ብር 100	ሰሌዳ መስጠት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ የማመልከቻ ቅጽ ✓ የታደሰ መታወቂያና ንግድ ፍቃድ ✓ 3ኛ ወገን ኢንሹራንስ ✓ ለአድሳት የሰሌዳ ፍቃድ ✓ ኢንቨይስ ✓ ዲክላራሽኖን ዋናውን
6.4	አገልግሎት ለውጥ ለሚፈልጉ ሰሌዳ መስጠት	የአሽ/ተሽ /ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	1 ሰዓት			15000		<ul style="list-style-type: none"> ✓ የታደሰ መታወቂያ ✓ የግብር ክለራንስ ✓ የደንብ መተላለፍ ቅጣት ያለመኖሩን ከትራፊክ ፖሊስ ደብዳቤ

								<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2 ጉርድ ፎቶ ✓ ቱምብር ✓ እገዳ ላይ ካለ የስምምነት ደብዳቤ ✓ ተሽከርካሪውን በአካል ማቅረብ ✓ ቦሎ' ሊብራ ሰሌዳ ማቅረብ
6.5	በጠፋ በተበላሹና በተቃጠሉ ሠሌዳ ሊብራና ቦሎ ምትክ መስጠት	የእሽ/ተሽ /ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት	20 ደቂቃ	1		<ul style="list-style-type: none"> • ለደብዳቤ 500-ብር • ሊብራና ቦሎ -ብር1000 • ለፕሬስ ክፍያ 200-ብር 	ሊብራና ቦሎ ለመስጠት ለስሌዳ ማምረቻ ደብዳቤ መጻፍ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ የተሽከርካሪው ሊብራ ✓ የማመልከቻ ቅጽ ✓ ባለንብረት ወይም ህጋዊ ወኪል /የውክልና ማረጋገጫ መረጃ ደብዳቤ ማቅረብ/ ✓ ቦሎ ሊብራና ሰሌዳ የጠፋ ከሆነ መጥፋቱን ከፖሊስ ማረጋገጫ ደብዳቤ
6.6	ሰሌዳና ሊብራ ተረክቦ በአደራ ማስቀመጥ	የእሽ/ተሽ/ብ/ማ /ዳይሬክቶሬት	15 ደ	1		500	ሊብራውን መረከብና ማስቀመጥ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ የማመልከቻ ቅጽ ✓ ባለንብረት/ህጋዊ ✓ ወኪል /የውክልና ማረጋገጫ ደብዳቤ የታደሰ መታወቂያ ✓ የተሽከርካሪው ሊብራ ✓ የፊትና የኋላ ሰሌዳዎች

								<ul style="list-style-type: none"> ✓ የንግድ ክህን የግብር ክሊራንስ ✓ ውዝፍ የቦሎ ክፍያ ካለ መክፈል ✓ ሠሌዳና ሊብራ በአደራ መቀመጡን ማረጋገጫ ደብዳቤ መስጠት
6.7	የእግድ አገልግሎት መስጠት	የእሽ/ተሽ/ብ/ማዳደራቸው	15 ደ	1		1000	ተሽከርካሪውን ማገድ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ የፍርድ ቤት ትእዛዝ ✓ የብድር ውል ✓ የገቢዎችና ግምሩክ ደብዳቤ
7	የካሳ ጥያቄ አገልግሎት							
7.1	በትራፊክ አደጋ የጉዳት ካሳ ጥያቄ	የመንገድ ደህንነትና ፈንድ አገልግሎት ማደራጀቱ	5 ቀን	1			መረጃ በማጣራት ደብዳቤ መስጠት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ማመልከቻ ✓ የትራፊክ አደጋ ሪፖርት

	አገልግሎት መስጠት							<ul style="list-style-type: none"> ✓ የሀክምና ማስረጃ ✓ የወጭ ደረሰኞች ✓ የወሳኝ ኩነት ማስረጃ ✓ የወራሽነት ማረጋገጫ
8	የደንብ ተላላፊዎች ሰነድ አመላለስ አገልግሎት							
8.1	በቅጣት የተያዙ ሰነዶች መመለስ	የመንገድ ደህንነትና ፈንድ አገልግሎት ዳይሬክቶሬት	5 ደቂቃ	1			ሰነድ መመለስ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ክፍያ የፈጸመበት የባንክ ስሊፕ ✓ የክፍያ ማረጋገጫ ወረቀት ✓ ማንነቱን የሚገልፅ መታወቂያ

10. ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል

- ከተገልጋዮች ለሚደርሰን ቅሬታ እና አስተያየት ፈጣን የሆነ ምላሽ ለመስጠት አገልግሎታችንን የተሻለ እናደርጋለን!
- በስታንዳርዱ ላይ በተቀመጠው መሰረት ለተገልጋዮቻችን ተገቢውን አገልግሎት እንሰጣለን!
- ለተገልጋዮች እና ለባለድርሻ አካላት በክብር በፍትህዊነት ያለ አድልዎ አገልግሎት እንሰጣለን!
- ወቅታዊና የተሟላ መረጃ እንሰጣለን!
- ህግና መመሪያን የተከተለ አሰራር በተቋማችን ውስጥ እንዲሰፍንና ለተግባራዊነቱም ክትትልና ቁጥጥር እናደርጋለን!

11. ተገልጋዮቻችን ቃል የሚገቡልን

- የተሻለ አገልግሎት በስታንዳርዱ መሰረት ለማግኘት በቅድመ ሁኔታ የሚፈለግባቸውን አሟልተው መገኘት
- ለባለስልጣኑ ህግና መመሪያ ተገዢ መሆን
- በጥሩ ሥነ-ምግባር የተላበሰ ሰብዕና ይዞ መገኘት
- ለአገልግሎት ሰጪ ሰራተኞች ተገቢውን ክብር መስጠት
- አገልግሎቱን በተሻለ ሁኔታ ማድረስ እንዲያስችል ተራ መጠበቅ
- ከማጭበርበርና ከማታለል በፀዳ ሁኔታ መቅረብ

12. የቅሬታ አቀራረብ ሥነ - ሥርዓት

ባለስልጣኑ ባስቀመጠው የአሰራር መስፈርት መሰረት አገልግሎት ያላገኙ ተገልጋዮች ቅሬታ የማቅረብ መብት አላቸው የቅሬታው አቀራረብና አፈታት ስርዓቱም በሚከተለው አግባብ ይሆናል።

- ከተገልጋይ ቅሬታ የቀረበለት ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር የቀረበለትን ቅሬታ አጣርቶ ለቅሬታ አቅራቢው ተገቢውን ምላሽ መስጠት።
- ቅሬታ ያቀረበው ተገልጋይ ዳይሬክቶሬቱ በሰጠው ምላሽ ካልረከ በባለስልጣኑ በሚገኘው ለቅሬታ ሰሚ ክፍል በዕሁፍ /በስልክ/ ያቀርባል።
- በመጨረሻም ቅሬታ አቅራቢ/ተገልጋይ/ መፍትሄ ካላገኘ ለባለስልጣኑ ዋና ስራ አስኪያጅ ቅሬታውን ያቀርባል ዋና ስራ አስኪያጁ ቅሬታው እንዲጣራና መፍትሄ እንዲያገኝ ያደርጋል።

13. አስተያየትና ተሳትፎ

ሀሳቦችን አስተያየቶችን ጥቆማዎችን ጥያቄዎችንና ማብራሪያዎችን ለማቅረብ የሚሹ ተገልጋዮች እንዲሁም ባለድርሻ አካላት ከዚህ በታች በተዘረዘሩት መንገዶች ማቅረብ ይችላሉ።

- በባለስልጣኑ በሚገኙ አስተያየት መሰጫ ሳጥኖች እና በተዘጋጁ መዝገቦች
- በአካል፡-ድራዎ አስተዳደር ትራንስፖርትና ሎጀስቲክ ባለስልጣን
- በደብዳቤ፡- በፖስታ ሳጥን ቁጥር 295
- በስልክ፡- 0251112466
- በፋክስ፡- 0251112441
- በማህበራዊ ድረ ገጾች በመጠቀም/ፌስ ቡክ፤ዌብ ሳይት/፤ወዘተ-----

14. በባለስልጣኑ የክትትልና ግምገማ ሥርዓት መዘርጋት

- ባለስልጣኑ በስታንዳርዱ ላይ በተቀመጠው መሰረት በተቋሙ የሚገኙ ተገልጋዮች እና ባለድርሻ አካላት አገልግሎት ማግኘታቸውን በክትትልና ድጋፍ ያረጋግጣል። በመሆኑም ኃላፊነት

ያለባቸው ዳይሬክቶሬት አመራሮችና ፈጻሚዎች አገልግሎት አሰጣጡ በስታንዳርድ መሰረት ስለመከናወኑ በለውጥና ሪፎርም ክፍል በየሩብ ዓመት በመገምገም ሪፖርት ይቀርባል።

□ በተገኙ የክትትልና የገምገማ ሪፖርት ላይ በመመስረት የእርምጃና የማስተካከያ እርምጃ ይወስዳል።

□ የተገልጋዮች እና የባለድርሻ አካላት መድረክ በመጠቀም አገልግሎቱ በስታንዳርዱ መሰረት መሰጠቱን ያረጋግጣል።

15. አድራሻዎቻችን

ተ. ቁ	የኃላፊ ስም	የስራ ኃላፊነት	አድራሻ	
			ስልክ	ኢ-ሜይል
1	ወ/ሮ ሸኩሪ አብዱራህማን	የባለስልጣኑ ዋና ስራ አስኪያጅ	0251112441	SHUKRIABDI1112@gmail.com
2	አ.ንጂነር ሁሴን ጀማል	የመንገድ ትራፊክ ደህንነትና መንገድ ፈንድ አገልግሎት ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0251113763	huussenjemal864@gmail.com
3	አቶ ፈለቀ ፈረጃ	የህዝብ/ጭ/ሎ/ት/አ/ስምሪት ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0251114213	felekefereja@2019gmail.com
4	አቶ እንተነህ ቀናው	የተሽከሪካሪና አሽከርካሪ ብ/ማ/ ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0251118952	Kenawanteneh5@gmail.com
5	አቶ ቢንያም ታችብሌ	ፋይናንስ እና ግዥ ንብረት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0251111580	Tachbini556@gmail.com
6	ወ/ሮ አለኝታ አባይነህ	የአቅድ ዝግጅት ክትትልና ግምገማ ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0251115901	Hassetyene@gmail.com
7	ወ/ሮ ፌይሩዝ መሀመድ	የሰው ሀብት ልማት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0251113685	Fairnaf@gmail.com
8	አቶ ስለሺ ካሳዬ	የለውጥና መልካም አስተዳደር		Sile6164@gmail.com
9	አቶ ዘውገ አውላቸው	የህዝብ ግንኙነት	0251114213	Zewgezemaryame14@gmail.com