SCIENCE TECHNOLOGY
Information Center

በኢትዮጵያ ፌደራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ
የሳይንስና ቴክኖሎጂ መረጃ ማዕከል

የዜጎች ቻርተር

ሀምሌ 2006 ዓ.ም

ማውጫ

1. **የቻርተሩ ዓላማ** 2
2. **የተቋሙ ስም፣ የሳይንስና ቴክኖሎጂ መረጃ ማዕከል** 2
3. **የተቋሙ ተልዕኮ፣** 2
4. **የተቋሙ ራዕይ፣** 2
5. **የተቋሙ እሴቶች፣** 2
6. **የተቋሙ ፍልስፍናዎች፣** 2
7. **የተቋሙ ተገልጋዮችና የባለድርሻ አካላት** 2
8. **አጠቃላይ የጥራት መርሆዎች** 3
9. **የዜጎች መብቶች** 3
10. **የዜጎች ግዴታዎች** 3
11. **በተቋሙየሚሰጡዋናአገልግሎቶች** 0
12. **ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል** 0
13. **የቅሬታ አቀራረብ ስርዓት** 0
14. **የክትትልና ግምገማ ሥርዓት** 1
15. **ተገልጋዮች ቅሬታቸውን አስተያየታቸውን የሚሰጡበት ሁኔታ** 2

1. **የቻርተሩ ዓላማ**
   - ተቋሙ ለዜጎች ተደራሽ የሚያደርጋቸውን አገልግሎቶች ዜጎች በአግባቡ እንዲያገኙ ለማስቻል፤
   - ተቋሙ የሚያቀርባቸው አገልግሎቶች ወቅታዊነታቸውና ዘውታሪነታቸው የተጠበቀ እንዲሆን ለማስቻል፤
   - በተቋሙ የሚሰጡ አገልግሎቶች ግልፅነት፣ ፍትሐዊነት እና ተጠያቂነት የሰፈነባቸው መሆኑን ለማረጋገጥ፤
   - ዜጎች ከተቋሙ የሚያገኟቸው አገልግሎቶች ምን እንደሚመስሉና በምን አይነት ሁኔታ ማግኘት እንደሚችሉ ለማሳወቅ፤
   - ዜጎች በተቋሙ አገልግሎቶችና የአገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ የሚኖራቸውን አስተያየትና ቅሬታ በነፃነት ማቅረብ የሚችሉበትን አጋጣሚ ለመፍጠር፤
2. **የተቋሙ ስም፡** የሳይንስና ቴክኖሎጂ መረጃ ማዕከል
3. **የተቋሙ ተልዕኮ፡**
   - ለሀገሪቱ የቴክኖሎጂ አቅም ግንባታ ዘላቂ የኢንፎርሜሽን ምንጭ መሆን፤
4. **የተቋሙ ራዕይ፡**
   - በ2015 ዓ.ም የኢንፎርሜሽን ማህበረሰብ ለመፍጠር የሚያስችል የሳይንስና ቴክኖሎጂ ልዕቀት ማዕከል ተገንብቶ ማየት፤
5. **የተቋሙ እሴቶች፡**
   - የባለቤትነት ስሜት፤
   - መደመር፤
   - ተማሪነት፤
6. **የተቋሙ ፍልስፍናዎች፡**
   - መረጃችን ለሀገራዊ ቴክኖሎጂ ምጥቀት፤
   - ተቋማዊ ልዕቀታችን በሰው ሀይላችን፤
   - እሴት በማከል እንተማለን፤
7. **የተቋሙ ተገልጋዮችና የባለድርሻ አካላት**
   - የትምህርት ተቋማት፤

- የምርምር ተቋማት፤
- የሳይንስ እና ቴክኖሎጂ ተቋማት፤
- ኢንዱስትሪዎች፤
- የህዝብ ክንፍ፤
- በተመሳሳይ የስራ የተሰማሩ የውጭ ሀገር ተቋማት፤

8. አጠቃላይ የጥራት መርሆዎች

- ተደራሽና ተቀባይነት ያለው አገልግሎት፤
- ፈጣንና ቀልጣፋ አገልግሎት፤
- ፍተሐዊ፣ ግልፅ፣ ተጠያቂነት የሰፈነበት የአገልግሎት አሰጣጥ፤
- ለተቀመጡት ህጎች ተገዢ የሆኑና ተነሳሽነት ያላቸው አገልግሎት ሰጪዎች፤
- ጥራት ያለው አገልግሎት፤
- የተገልጋዮች እርካታና ገንቢ ሀሳብ የሚጠበቅበት አገልግሎት፤
- ወቅታዊና ዘመኑ የደረሰበትን የአሰራር ስርአት የተከተለ የአገልግሎት አሰጣጥ፤

9. የዜጎች መብቶች

- በተቋሙ የስትራቴጂክ እቅድ ትግበራና አፈፃፀም ላይ አይነተኛ አስተዋፅዖ የማድረግ፤
- በተቋሙ ለሚቀርቡ አገልግሎቶች በተቀመጠው መመሪያና ደንብ መሰረት የመስተናገድ፤
- በአገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ በሚከሰቱ የአሰራር ግድፈቶች ለሚመለከተው አካል ቅሬታ የማቅረብና ምላሽ የማግኘት፤
- በአገልግሎት አሰጣጥ ረገድ የሚኖሩ ማናቸውንም አስተያየቶች የማቅረብና ለተፈፃሚነታቸው ግፊት የማድረግ፤

10.የዜጎች ግዴታዎች

- አገልግሎት ለማግኘት የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎችን በሟሟላት አገልግሎት መጠየቅ፤
- አገልግሎት ለማግኘት በሚቀርቡበት ጊዜ የአገልግሎት አሰጣጥ ሂደትን በስነ-ስረአት መጠበቅ፤

11.በተቋሙየሚሰጡዋናአገልግሎቶች

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ክፍል	አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ			አገልግሎት ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	የሚሰጥበት ሁኔታ	ወጪ	
1	የዲጂታል ላይብረሪ አገልግሎት መስጠት	የኢንፎርሜሽን መሰረተ ልማት ዳይሬክቶሬት	በማንኛውም ጊዜ	በኢንተርኔት	ወጪ አይጠይቅም	በይለፍ ቃል መጠቀም
2	የIP ዳታ ቤዝ ሲስተም አገልግሎት መስጠት	የኢንፎርሜሽን መሰረተ ልማት ዳይሬክቶሬት	በማንኛውም ጊዜ	በኢንተርኔት	ወጪ አይጠይቅም	ተመዝግበው በይለፍ ቃል መጠቀም
3	የሳይንስና ቴክኖሎጂ መረጃ አገልግሎት በመገናኛ ብዙሃን አማካኝነት መስጠት	ተቋሙ	በተቋሙ መርሐግብር መሰረት	በኢንተርኔት/ በቴሌቪዥን	ወጪ አይጠይቅም	የለም
4	የመፅሀፍ ስርጭት አገልግሎት መስጠት	የእውቀት አስተዳደርና ስርጭት ዳይሬክቶሬት	በማንኛውም ጊዜ	በኢንተርኔት/ በአካል	ወጪ አይጠይቅም	የለም
5	ጎልጉል የሰርች ኢንጂን አገልግሎት መስጠት	የኢንፎርሜሽን መሰረተ ልማት ዳይሬክቶሬት	በማንኛውም ጊዜ	በኢንተርኔት	ወጪ አይጠይቅም	የለም
6	የግዙፍ ፕሮጀክቶች ዲዛይን ዳታ ቤዝ ሲስተም አገልግሎት መስጠት	የኢንፎርሜሽን መሰረተ ልማት ዳይሬክቶሬት	በማንኛውም ጊዜ	በCD	ወጪ አይጠይቅም	ከተቋሙ ጋር በሚደረግ ስምምነት መሰረት
7	የህጎች ዳይሬክተሪ አገልግሎት መስጠት	የኢንፎርሜሽን መሰረተ ልማት ዳይሬክቶሬት	በማንኛውም ጊዜ	በኢንተርኔት	ወጪ አይጠይቅም	የለም
8	የምክር አገልግሎት መስጠት	ተቋሙ	ጥያቄ በቀረበ በአንድ ሳምንት ውስጥ ምላሽ ይሰጣል	በደብዳቤ	በስምምነት	ከተቋሙ ጋር በሚደረግ ስምምነት መሰረት
9	የተቋሙን ጉብኝት አገልግሎት መስጠት	ህዝብ ግንኙነት ዳይሬክቶሬት	ጥያቄው በቀረበ በሁለት ቀናት ውስጥ ምላሽ ይሰጣል	በደብዳቤ	ወጪ አይጠይቅም	ከተቋሙ ጋር በሚደረግ ስምምነት መሰረት
10	ሳቢ፣ ጥራት ያለውና የተሟላ መረጃ የሚሰጥ የድረ- ገፅ አገልግሎት መስጠት	የኢንፎርሜሽን መሰረተ ልማት ዳይሬክቶሬት	በማንኛውም ጊዜ	በኢንተርኔት	ወጪ አይጠይቅም	የለም
11	የስልጠና አገልግሎት መስጠት	ተቋሙ	ጥያቄ በቀረበ በአንድ ሳምንት ውስጥ ምላሽ ይሰጣል	በደብዳቤ	በሰልጣኙ ወገን የሚሸፈን	ከተቋሙ ጋር በሚደረግ ስምምነት መሰረት
12	የጥናት አገልግሎት መስጠት	ተቋሙ	ጥያቄ በቀረበ በአንድ ሳምንት ውስጥ ምላሽ ይሰጣል	በደብዳቤ	በስምምነት	ከተቋሙ ጋር በሚደረግ ስምምነት መሰረት

12. ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል

- ❖ ወቅታዊና ጥራት ያለው የሳይንስና ቴክኖሎጂ መረጃ በመስጠት የቴክኖሎጂ ሽግግሩን እናፋጥናለን፡፡
- ❖ አገልግሎታችንን በዘላቂነት፣ በጥራትና በፍጥነት ለመስጠት ቃል እንገባለን፡፡
- ❖ አገልግሎታችንን በየጊዜው በማሻሻል የተገልጋዮችን እርካታ እናሳድጋለን፡፡

13.የቅሬታ አቀራረብ ስርዓት

በቻርተሩ በተቀመጠው መሠረት አገልግሎት ያላገኘ ዜጋ ቅሬታ የማቅረብ መብት አለው፡ ፡ የቅሬታው አቀራረብና አፈታት ሥርዓቱም በሚከተለው አግባብ ይሆናል፡፡

1. ማዕከሉ በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ላይ ቅሬታ ያለው ተገልጋይ ቅሬታውን በቀጥታ አገልግሎት ለሰጠው ፈፃሚ በቃል፣በጽሑፍ፣በስልክ፣በፋክስ እና/ ወይም በኢሜይል መግለጽ ይችላል፡፡

2. ቅሬታው የቀረበለት ፈጻሚም የቀረበለትን ቅሬታውን በአፋጣኝ አጣርቶ ወዲያውኑ ለቅሬታ አቅራቢው ተገቢውን ምላሽ መስጠት አለበት፤

3. በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ ቀጥሎ ላለው ኃላፊ ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፤

4. ቅሬታው የቀረበለት የሥራ ኃላፊም ቅሬታውን አጣርቶ ወዲያውኑ ምላሽ መስጠት አለበት፤

5. ቀጥሎ ባለው ሃላፊ ያልረካ ተገልጋይ ቅሬታውን ለማዕከሉ የቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል ያቀርባል፣ክፍሉም ሁኔታውን አጣርቶ ወዲያውኑ መልስ መስጠት አለበት፡፡

6. ለማዕከሉ የቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ ጉዳዩን ለማዕከሉ የበላይ ኃላፊ ማቅረብ ይችላል፤የበላይ ኃላፊውም ቅሬታው እንዲጣራ በማድረግ ለቅሬታ አቅራቢው መልስ መስጠት አለበት፤

በመጨረሻ እነዚህን ደረጃዎችን ተከትሎ በተሰጠው ውሳኔ ያልረካ ለሚመለከተው ፍርድ ቤት፣ ለሕዝብ እምባ ጠባቂ፣ ለሰብዓዊ መብትኮሚሽንና ለሚዲያ ማቅረብ ይችላል፡፡

14.የክትትልና ግምገማ ሥርዓት

1. ማዕከሉ በቻርተሩ ላይ በተቀመጡት መሠረት ዜጋው አገልግሎት ስለማግኘቱ በክትትልና ድጋፍ ያረጋግጣል፣
2. በዚም ኃላፊነት ያለባቸው የስራ ክፍል አመራሮችና ፈፃሚዎች በቻርተሩ መሠረት ስለመፈፀማቸው በለውጥ ሠራዊት አግባብ በየሣምንቱና በየወሩ በመገምገም ሪፖርት ለተቋሙ የበላይ አመራር ያቀርባሉ፣
3. በየወቅቱ በቀረቡት የክትትልና የግምገማ ሪፖርቶች ላይ በመመስረት የእርምትና የማስተካከያ እርምጃ ይወሰዳል፣
4. የተገልጋዮች መድረክ መደራጀታቸውንና ሥራ ላይ መዋላቸውን ያረጋግጣል፣
5. በገለልተኛ ወገን የተገልጋዮች እርካታ ሰርቬይ መደረጉን ያረጋግጣል፣
6. የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓት በአግባቡ መዘርጋቱን ያረጋግጣል፣

15.ተገልጋዮች ቅሬታቸውንን አስተያየታቸውን የሚሰጡበት ሁኔታ

ተገልጋዮች ከዚህ በታች በተዘረዘሩት መንገዶች ቅሬታቸውን፣ አስተያየታቸውን፣ ጥቆማቸውን፣ጥያቄዎቻቸውና ማብራሪያ የሚሹ ጉዳዮች ማቅረብ ይችላሉ፡፡

1. የሳይንስና ቴክኖሎጂ መረጃ ማዕከል በአካል

   (አዲስ አበባ፣ ቂርቆስ ክፍለ-ከተማ፣ ወረዳ 05፣ የቤት ቁጥር 223፣ ቡልጋሪያ ማዞሪያ፣ ያሬድ አረጋዊ ህንፃ)

2. በደብዳቤ፣ በፖስታ ሣጥን ቁጥር 2884
3. በስልክ ቁጥሮች 0114-70-67-67
4. በፋክስ ቁጥር 0114-70-67-02
5. በኢ-ሜል አድራሻ contact@stic-et.org ወይም info@stic-et.org
6. በድህረ ገፅ www.stic.gov.et or www.stic-et.org