

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ከንቲባ ጽ/ቤት

የመልካም አስተዳደር እና አቤቱታ ዘርፍ

**በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር በመንግስት አገልግሎት ሰጪ
ተቋማት የአንድ ማዕከል አገልግሎት በተገልጋዮች እርካታ ላይ
ያመጣው ተጽእኖ**

የጥናት እና ግንዛቤ ስርጸት ቡድን

ህዳር 2017

አዲስ አበባ

ማውጫ

Table of Contents

ማውጫ.....	i
ክፍል አንድ.....	1
1.መግቢያ.....	1
1.1.የጥናቱ ዳራ (Background of the Research)	1
1.2. የጥናቱ መሰረታዊ ሀተታ (Statement of the Problem).....	2
1.3. ጥናቱ የመለሳቸው ጥያቄዎች (Research Questions).....	4
1.4. የጥናቱ ዓላማ (Objective)	4
1.4.1. አብይ ዓላማ (General Objective)	4
1.4.2. ዝርዝር ዓላማ (Specific Objective).....	4
1.5. የጥናቱ አስፈላጊነት (Significance of the Research)	5
1.6.የጥናቱ ወሰን (Scope of the Research)	5
1.7. በጥናቱ ወቅት ሊያጋጥሙ የሚችሉ ችግሮችና መፍትሄዎቻቸው (Limitation of the Research).....	6
1.7.1. ሊያጋጥሙ የሚችሉ ችግሮች (Limitations).....	6
1.7.2. የሚወሰዱ የመፍትሄ ሃሳቦች (Remedies)	6
1.8. በጥናት ሰነዱ የተካተቱ ክፍሎች (Organization of the Research).....	6
ክፍል ሁለት.....	8
2. የተዛማጅ ዕውቀት ዳሰሳ (Litrature Review)	8
በአለም ባንክ በተካሄደ ጥናት መሰረት በዓለም ላይ የአንድ ማዕከል አገልግሎትን በተመለከተ በርካታ ሞዴሎች አሉ።.....	8
2.1. የአንድ ማዕከል አገልግሎት ሞዴሎች	8
2.2. የአንድ ማዕከል አገልግሎት በህዝብ አገልግሎት መስጫ ተቋማት	9
2.3. የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ከንቲባ ጽ/ቤት የአንድ ማዕከል አገልግሎት	10
2.3.1. መነሻ ምክንያት.....	10
2.3.2. ተሳታፊ አካላት.....	10
2.3.3. የአተገባበር ሁኔታ	11
2.3.4. የተሞክሮ አወሳሰድ	11
2.3.5. ምቹ ሁኔታ	11

2.3.6. የሚጠበቅ ውጤት.....	12
ክፍል ሶስት.....	13
3.የጥናቱ ዘዴ (Research Methodology).....	13
3.1. የጥናቱ ቦታ መግለጫ (Discription of the Research Area).....	13
3.1.1. አዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር.....	13
3.2. ጥናቱ የሚዳስሳቸው አካላት (Target population).....	13
3.3. የጥናቱ ስልት፣ አቀራረብ እና ዘዴ.....	13
3.3.1. የጥናቱ ስልት (Research Design).....	14
3.3.2. የጥናቱ አቀራረብ (Research Approach).....	14
3.4.የመረጃ ምንጭ (Source of Data).....	14
3.5.የመረጃ መሰብሰቢያ ዘዴዎች (Method of Data Collection).....	15
3.6. በጥናት ወቅት የሚጠበቁ የስነ-ምግባር ጉዳዮች.....	15
3.7. የናሙና አወሳሰድ፣ መምረጫ እና መጠን.....	16
3.7.1. የናሙና አወሳሰድ (Sampling Technique).....	16
3.7.2. የናሙና መጠን (Sample size).....	16
3.8.መረጃው የሚተነተንበት ዘዴ.....	17
3.9. የጥናቱ ገላጮች መለኪያና የባህሪ መግለጫ.....	18

ክፍል አንድ

1. መግቢያ

1.1. የጥናቱ ዳራ (Background of the Research)

ዜጎች በርካታ አገልግሎቶችን ከመንግስት ተቋማት የሚጠብቁ ሲሆን በህብረተሰቡ ውስጥ ያሉ ችግሮችን (ማለትም ድህነት፣ ስራ አጥነት፣ የኑሮ ውድነት፣ ወንጀሎች፣ ኢ-ፍትሃዊነት፣ የሀብት ብክነት ወዘተ) መቅረፍ የሚቻለው በየደረጃው ባሉ የመንግስት ተቋማት የመልካም አስተዳደር መርሆዎች የሚተገበሩበትን ዘዴዎች በመፍጠር ነው።

ቀልጣፋ አገልግሎት መስጠት ለህዝብ አገልግሎት ሰጪ በሆኑ የመንግስት ተቋማት እና ዜጎች መካከል ባለው ግንኙነት ቁልፍ ተግባር በመሆኑ የተለያዩ ሀገራት ዜጎች የመንግስት አገልግሎት ደንበኞች መሆናቸውን በመገንዘብ አሰራሮችንና አገልግሎቶችን ለዜጎች በሚጠቅም መልኩ እያደራጁ ይገኛሉ። ሆኖም ኢትዮጵያን ጨምሮ በርካታ ሀገራት ላይ መንግስት ዜጎች በሚፈልጉት ልክ አገልግሎት መስጠት ባለመቻሉ ህዝቡ በተለያዩ ዘዴ ቅሬታውን ሲገልፅ ይስተዋላል። ዜጎች በሚጠብቁት ልክና ወቅት የመልካም አስተዳደር መርሆዎች ተተግብረው ፍትሃዊ አገልግሎት ካላገኙ ከአገልግሎት ሰጪ ተቋማት ጋር ጤናማ የሆነ ግንኙነት ሊኖራቸው አይችልም።

በሀገራችን ተጨባጭ ሁኔታ የአገልግሎት አሰጣጥ ቅልጥፍናን እና ውጤታማነት የማረጋገጥ ጉዳይ ፈጣን ልማትን እና የህዝቡን ተጠቃሚነት የማረጋገጥ ጉዳይ ስለሆነ አማራጭ የማይገኝለት የህልውና ጉዳይ ነው ማለት ይቻላል። አንድን ሥራ ስራው የሚጠይቀውን አነስተኛ የጊዜ እና የገንዘብ ወጪ በማውጣት መስራት ትርጉም የሚኖረው የተሰራው ሥራ የተቀመጠለትን ዓላማና ግብ ማሳካት እስከተቻለ ድረስ ብቻ ነው።

ይህን በማያሳካ አኳኋን የሚፈፀም የአገልግሎት አሰጣጥ በቅልጥፍናም ቢሰራ በቅልጥፍና የተሰራ ኪሳራ ከመሆን ያለፈ ፋይዳ አይኖረውም። ከዚህ ጋራ ተያይዞ መረሳት የሌለበት ጉዳይ የአገልግሎት አሰጣጥን ቀልጣፋነትና ውጤታማነት የማረጋገጥ ስራ አንድ ጊዜ ተሰርቶ የሚያበቃ አለመሆኑ እና ከአዳዲስ ቴክኖሎጂና አሰራሮች መፈጠር ጋር ተያይዞ ሊሻሻል እንደሚችል ነው።

ቀልጣፋና ውጤታማ አገልግሎት መስጠት የመልካም አስተዳደር አንዱ መርህ ነው። ቀልጣፋነት ማለት የሚፈፀሙ መንግሥታዊ አገልግሎቶች ባጠረ ጊዜ፣ በተመጣጣኝ ወጪ

እና ያለ ሀብት ብክነት አገልግሎት መስጠት የመቻል ጉዳይ ነው። ውጤታማነት ማለት አንድን ሥራ የተቀመጠለትን ግብና ዓላማ ለማሳካት በሚያስችል አካሄድ የመፈጸም ጉዳይ ነው።

በተለያዩ ጊዜያት በተደረጉ ጥናቶች ለማወቅ እንደተቻለው የአገልግሎት አሰጣጥ ችግሮች አመራሩ ስትራቴጂክ ሊደር ከመሆን ይልቅ በተራ ስራዎች መጠመድ፣ የመስክ ስራ ላይ ማተኮር፣ ተደጋጋሚ ስብሰባ ማብዛት፣ የአመራሩ የእውቀት ማነስ እና የመፈጸም አቅም ዝቅተኛ መሆን የቅሬታ ምክንያቶች ናቸው። ሰራተኞችን በተመለከተ ደግሞ የስራ ስኬት አለማክበር፣ ማረፊያ፣ መቅረት፣ ከስራ ሰአት አቋርጦ መውጣት፣ ሰራተኞች ለደንበኞች ያላቸው አቀባበል ዝቅተኛ መሆን፣ የአገልጋይነት ስሜት እና ተነሳሽነት እየቀነሰ መምጣት፣ ተገልጋዮችን በቅንነት ተኩረት ሰጥቶ ለማገዝ አለመሞከር እና ህጎችን፣ ደንቦችን እና መመሪያዎችን አውቆ አለመስራት ዋና ዋና ለቅሬታ መነሻ ምክንያቶች መሆናቸው ታውቋል።

የደንበኞች የግንዛቤ ማነስ፣ ደንበኞች አገልግሎት ለማግኘት ወደ ተቋሙ ሲመጡ ባለማወቅ የሚያስፈለገውን ቅድመ ሁኔታ ሳያሟሉ መምጣት እና ላልተፈለገ ምልልስ መዳረግ፣ ህግን ባለማወቅ የተለያዩ ደንቦችን በመጣስ ለተለያዩ የሀብት ብክነቶች መዳረግ በተለይ ከግንባታ ፈቃድ ጋር በተያያዘ፣ አላስፈላጊ ተጠቃሚነት ፍላጎት፣ ግለሰቦች ህጉን ወይንም መመሪያውን እያወቁት ነገር ግን በመከራከር፣ ተደጋጋሚ ክፍለ ከተማ እና ከተማ አስተዳደሩ ድረስ በመሄድ መፍትሄ ለማግኘት መሞከር ትክክለኛ መልስ ተሰጧቸው ነገር ግን በሁሉም እርከን ቅሬታ ለማቅረብ መሄድ የተጠቃሚዎች ችግር እንደሆነ ለመረዳት ተችሏል።

በተካሄዱ ተደጋጋሚ የአገልግሎት አሰጣጥ ጥናቶች ባለጉዳዮች አንደኛው ፈፃሚ መልስ ሲሰጧቸው መመሪያውን በደንብ ባለማወቅ ወይንም በርህራሄ ይሰራልኛ ብሎ በማሰብ ትንሽ ቀን ቆይተው ሌላ ፈፃሚ ወይንም ሃላፊዎች ላይ መሄድ የተለመደ የተገልጋይ ችግር እንደሆነ ለመረዳት ተችሏል። የተገልጋዮች የስነ-ምግባር ችግር ተገልጋዮች ሰራተኞችን መሳደብ፣ ፀያፍ ቃል መናገር፣ የበታች አድርጎ ማየት፣ እና ሌሎች አግባብ ያልሆኑ ባህሪዎችን የማሳየት ችግር በጥናቶች ላይ ታይቷል።

1.2. የጥናቱ መሰረታዊ ሀተታ (Statement of the Problem)

የአንድ ማዕከል አገልግሎት አስተዳደራዊ ቅሬታዎችን አስቀድሞ ለመፍታት በማስብ የተወጠነ ዘዴ ነው። ይህም ተገልጋይ አገልግሎት ለማግኘት በተቋማት ሲገኝ አጅግ በርካታ

የሚባሉ ቅድመ ሁኔታዎች ከፊቱ ተጋርጠው ይጠብቁታል። በዚህም መሰረት አሰፈላጊውን አገገሎት ለማግኘት እና ለማስፈጸም የተለያዩ የመንግስት መ/ቤቶችን በር ሊያንኳኳ ይችላል። ታዲያ ይህን ሁሉ ውጣ ውረድ ለመቅረፍ በማሰብ የአንድ ማዕከል አገልግሎት መስጠት አሰፈላጊ እየሆነ ሊመጣ ችሏል። በጽንሰ-ሃሳብ ደረጃ የአንድ ማዕከል አገልግሎት ማለት በአንድ መስሪያ ቤት ሁሉምን አቤቱታዎች እና ቅሬታዎች በአንድ ጣራ፣ በር ወይም መስኮት ስር አገልግሎት የሚያገኝበት አሰራር ነው።

በተቃራኒው ደግሞ በተግባር እንደሚታየው ከሆነ የተለያዩ የአስተዳደር አካላት በሕግ በተሰጣቸው ስልጣን መሰረት ይህንን በአንድ ላይ አገልግሎት የመስጠቱን ጉዳይ በአንድ ማዕከል መሰብሰብ መደበኛውን አስራር ሊያፋልስ ስለሚችል ላይቀበሉት ይችላል። እንዳንዴም በአስተዳድራዊ መ/ቤቶች የቢሮክራሲ ግትር አቋም የአንድ ማዕከል አገልግሎት ወደ በርካታ ቢሮዎች ሊያመራ ይችላል (ፍራንክ ሳደር 2003) ።

እንደ አቢ.ሲ.ኒያ 2016 ጥናት መሰረት በኢትዮጵያም የአንድ ማዕከል አገልግሎት ከተጀመረ ሃያ ዓመታትን ያስቆጠረ ሲሆን፣ በይፋ የታወቀው ግን በአዋጅ ቁ.280/1994 ነበር። በተለይም በአንቀጽ 24 ላይ የአንድ ማዕከል አገልግሎት መጀምሩን እንዲህ ይገልጻል፡- “የኢንቨስትመንት ፈቃድ የተሰጣቸውን ባለሃብቶች በሚመለከት አግባብ ባለቸው ህጎች መሰረት የሚሰጡ የንግድ ሥራ ፈቃዶችን መስጠት፣ ለውጭ ዜጋ ተቀጣሪዎች የሚሠጡ የሥራ ፍቃዶችን መስጠትና የንግድ ማህበራትን መመዘገብ የሚመለከታቸውን የፌዴራል መንግስትን ወይም የክልል አስፈጻሚ አካላትን በመወከል እንደአግባቡ በባልስልጣኑ ወይም በክልል የኢንቨስትመንት አካላት ይከናወናል።

በተለይም በይዘት ረገድ አዋጁ የአንድ ማዕከል አገልግሎት የሚሰጥባቸው ዘርፎች በጣም ጠበብ ያሉ ናቸው። አነዚህም የንግድ ፈቃድ የመስጠት፣ ከስራ ፈቃድ እና ከንግድ ማህበራት ምዝገባ ጋር የተያያዙ ጉዳዮች ብቻ ናቸው።

በአንጻሩ ደግሞ አዋጅ ቁ.769/2005 የቀደመውን አዋጅ ቁ.280/1994 ሽሮ ከጸደቀ በኋላ የአንድ ማዕከል አገልግሎትን በአንቀጽ 30 ላይ በይዘትም ጭምር አሻሽሎታል። በተለይም አገልግሎቱ ወደ ከጉምሩክ ነጻ የመሆን ማበረታቻ የመፍቀድ፣ የግንባታ ፈቃድ መስጠት፣ መመስረቻ ጽሑፍና የመተዳደሪያ ደንብ እንዲሁም ማሻሻያዎችን ማቅረብ፣ የንግድ ምዝገባ ማካሄድ፣ የንግድ ፈቃድ መስጠት፣ ለውጭ ዜጋ ተቀጣሪዎች የሥራ ፈቃድ መስጠት፣ ለኮንስትራክሽን ሥራ ተቋራጭነት ለሚሰማሩ ደረጃ መስጠት እና የግብር ከፋይ መለያ ቁጥር መስጠትን ይጨምራል።

የከተማ መስተዳድሩ ዓላማ አገልግሎት አሰጣጥን በማሻሻል በከተማዋ የመልካም አስተዳደር እንዲሰፍን ማድረግ ነው። ስለሆነም ማንኛውም አገልግሎት ፈልጎ ወደ ጽ/ቤቱ የሚመጣ ተገልጋይ የዘርፎቹን ሃላፊዎች በማግኘት ከሚሰጠው ምላሽ በተጨማሪ በከተማው እየተጠራቀመ የተወዘፈ የመልካም አስተዳደር ችግር የሚፈጠርበትን አሰራር ከስር ከስር የማቃለል ዓርአያ ተግባር በመፈጸም በከተማው የመልካም አስተዳደር እንዲሰፍን ሚና ይወጣል።

1.3. ጥናቱ የመለሳቸው ጥያቄዎች (Research Questions)

- i. የአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ያለበትን ደረጃ ምን ይመስላል?
- ii. በአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ላይ እያጋጠሙ ያሉ ችግሮችን ምንድን ናቸው?
- iii. በአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የአመራር፣ የባለሙያ እና የተገልጋይ አረዳድን ምን ይመስላል?
- iv. ለአንድ ማዕከል አገልግሎት ውጤታማነት የሚረዱ የመፍትሔ ሃሳቦች ምን ሊሆኑ ይችላሉ?

1.4. የጥናቱ ዓላማ (Objective)

1.4.1. አብይ ዓላማ (General Objective)

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ስር ባሉ ክፍለ ከተሞች እና ወረዳዎች የአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ያለበትን ደረጃ በመለካት ለውጤታማነቱ የሚረዱ የመፍትሔ ሃሳቦችን ለማቅረብ ነው።

1.4.2. ዝርዝር ዓላማ (Specific Objective)

- i. የአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ያለበትን ደረጃ መለካት፤
- ii. በአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ላይ እያጋጠሙ ያሉ ችግሮችን መለየት፤
- iii. በአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የአመራር፣ የባለሙያ እና የተገልጋይ አረዳድን መለካት፤
- iv. ለአንድ ማዕከል አገልግሎት ውጤታማነት የሚረዱ መፍትሔዎችን ማቅረብ፤

1.5. የጥናቱ አስፈላጊነት (Significance of the Research)

ይህ ጥናት በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ከንቲባ ጽህፈት ቤት የመልካም አስተዳደር ቅሬታና አቤቱታ ዘርፍ በተቋቋመው የጥናት ቡድን አባላት አማካኝነት በከንቲባ ጽ/ቤት እና በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ስር ባሉ ክፍለ ከተሞች እና ወረዳዎች የአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ያለበትን ደረጃ በመለካት ለውጤታማነቱ የሚረዱ የመፍትሄ ሃሳቦችን ለማቅረብ በመሆኑ የሚከተሉት ጠቀሜታ ይኖሩታል ብለን እናስባለን።

ስለ የአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ያለውን ግንዛቤ ለማወቅ፤ በአገልግሎት አሰጣጥ እና መልካም አስተዳደር ላይ ተጨማሪ ጥናት ማጥናት ለሚፈልጉ አካላቶች ማጣቀሻ ግብአት (Reference) እንዲሆን፤ የአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ የዘመነ ለማድረግ በጥናትና ምርምር ላይ የተመረከበ ዕውነታ እንዲቀርብ ለማድረግ ነው።

በተጨማሪም በከተማ አስተዳደሩ መልካም አስተዳደር የአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ እና የተገልጋይ እርካታ በምን ደረጃ ላይ እንዳለ በጥናት በመለየትና ግኝቱን መሰረት በማድረግ በየደረጃው የማስተካከያ እርምጃ በመውሰድ የህብረተሰቡን እርካታ ወደ ላቀ ደረጃ ለማድረስ ጠቀሜታ ይኖረዋል ብለን እናስባለን።

1.6. የጥናቱ ወሰን (Scope of the Research)

ይህ ጥናት በዋናነት የሚያተኩረው በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ስር ባሉ 11 ክፍለ ከተሞች፤ 33 ወረዳዎች እና በከንቲባ ጽ/ቤት የአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ያለበት ሁኔታ በጥናቱ አትኩሮት የተደረገባቸው ናቸው። ጥናቱ ከከንቲባ፤ ክፍለ ከተማ እና ወረዳ የአንድ ማዕከል አገልግሎት አስተባባሪዎች ከእያንዳንዳቸው 3 ባለሙያዎችን እና አንድ አንድ አመራር፤ በድምሩ 142 ሰራተኛና 54 አመራሮች በድምሩ 196 ሰራተኛና አመራር እንዲሁም በከታ ከእያንዳንዳቸው ተገልጋይ ብዛት 850 (ከማዕከል 35፤ ከክፍለ ከተማው 35 እና ከወረዳው 13 ተገልጋይ)፤ ጠቅላላ ድምር 142 ሰራተኞች፤ 54 አመራሮች እና 849 ተገልጋዮች በድምሩ 1,045 ናሙና ይወሰዳል።

በዚህ ጥናት በመረጃ የሚረጋገጡ.....

- 1. ከሰራተኛ አንጻር ያሉ አመለካኞች (Variables) የሰራተኛ ሁኔታ (ከእድሜ፤ ከጾታ፤ ከትምህርት ደረጃ፤ ከትዳር ሁኔታ፤ ከስራ ልምድ፤ ስራው ላይ ባላቸው ፍላጎት፤ ከኃላፊዎች ጋር ባላቸው ግንኙነት)፤ ከግብዓት አንጻር (ኮምፒውተር፤ ጠረጴዛ፤ ወንበር፤

የቢሮ አቀማመጥ፣ መኪና፣ ወዘተ)፤ ከክህሎት አንጻር (የትምህርት እድል እና ስልጠና ስለማግኘት፣ መመሪያ እና ደንብ ስለመቅረብ፣ ወዘተ)፣ ከስራ አፈፃፀም አንጻር ላይ ያተኮራል።

2. **ከተገልጋይ አንጻር** (ከእድሜ፣ ከዎታ፣ ከትምህርት ደረጃ፣ ከትዳር ሁኔታ፣ ወዘተ) ከተገልጋዩ የስራ ዘርፍ አንጻር (ሰራተኛ፣ ነጋዴ፣ ጡረተኛ፣ ወዘተ)፣ በአንድ መአከል በሚሰጠው አገልገሎት ላይ ያላቸው የእርካታ መጠን (ከፍተኛ፣ መካከለኛ፣ ዝቅተኛ)፣ አገልገሎት ለማግኘት ያቀረበው ጉዳይ (ቆይታው፣ የምልልስ ብዛት፣ ከየትኛው ሴክተር የመጣ፣ ወዘተ) የጥናቱ ወሰን ከላይ በተዘረዘሩት አመለካኞች (Variables) ዙሪያ የተወሰነ ነው።

1.7. በጥናቱ ወቅት ሊያጋጥሙ የሚችሉ ችግሮችና መፍትሄዎቻቸው (Limitation of the Research)

1.7.1. ሊያጋጥሙ የሚችሉ ችግሮች (Limitations)

ሀ. ከተጠያቂው አካል ግንት የተሞላበት መረጃ ማግኘት፤

ለ. መረጃ በአግባቡ ሞልተው ያለመመለስ ችግር፤

1.7.2. የሚወሰዱ የመፍትሄ ሃሳቦች (Remedies)

ሀ. የጥናቱ ዓላማ በማስገንዘብ በጥንቃቄ መጠይቅ እንዲሞላ ማድረግ፤

ለ. መረጃውን በአግባቡ ተሞልቶ ያልተላከ ከሆነ ውድቅ ማድረግ፤

1.8. በጥናት ሰነዱ የተካተቱ ክፍሎች (Organization of the Research)

የጥናት ሰነዱ በአምስት ክፍሎች የሚዋቀር ሲሆን እነሱም ክፍል አንድ የጥናቱ ዳራ (Background of the Research)፣ የጥናቱ መሰረታዊ ሀተታ (Statement of the Problem)፣ የጥናቱ ዓላማ፣ የጥናቱ አስፈላጊነት (Significance of the Research)፣ የጥናቱ ወሰን (Scope of the Research)፣ በጥናቱ ወቅት ሊያጋጥሙ የሚችሉ ችግሮች እና መፍትሄዎቻቸው (Limitation of the Research)፣ ክፍል ሁለት የነገራዊ የጥናት ዳሰሳ (Literature Review)፣ ክፍል ሶስት የጥናቱ ዘዴ (Methodology)፣ ክፍል አራት የጥናቱ ውጤት፣ ትንታኔ እና ማብራሪያ (Data Analysis) ክፍል አምስት ማጠቃለያና የመፍትሄ ሐሳቦች (Conclusion and

Recommendation) በተጨማሪ በጥናቱ የተዘረዘሩ መረጃዎች፤ ጥናቱ የወሰደው ጊዜ፤ የጥናቱ መርሃ-ግብር፤ ዋቢ ጽሁፎች (Reference)።

ክፍል ሁለት

2. የተዛማጅ ፅሁፍች ዳሰሳ (Literature Review)

በአለም ባንክ በተካሄደ ጥናት መሰረት በዓለም ላይ የአንድ ማዕከል አገልግሎትን በተመለከተ በርካታ ሞዴሎች አሉ።

2.1. የአንድ ማዕከል አገልግሎት ሞዴሎች

1. የአንድ በር አገልግሎት (One Door or One Roof)

ኢንቨስትመንትን የሚመለከቱ ፈቃድ ሰጭ አካላት በአንድ ጥላ ስር ሆነው ያለምንም መጉላላት ኢንቨስተሩ ጉዳዩን የሚያስፈጽምበት አካሄድ ነው። በዚህም አካሄድ የሚመለከታቸው ሚኒስቴር መ/ቤቶች እና ኤጀንሲዎች መተባበር ይጠበቅባቸዋል። ስለዚህ አመልካቹ በአንድ በኩል በአንድ ማዕከል ውስጥ ሆኖ የተለያዩ የመንግስት አካላትን ለየብቻ ሊያገኝ የሚችልበት መንገድ ነው። ምሳሌ፡-አንጎላ በዚህ ሞዴል ትጠቀሳለች።

2. የአንድ ማዕከል አገልግሎት ሞዴል (One Window Shop)

ኢንቨስተሩ አገልግሎት ለማግኘት ብሎ ጥያቄ በሚያቀርብበት ጊዜ ወደ አንድ የመንግስት ተቋም ያመራና ከዚያም ማመልከቻው የቀረበለት አካል የራሱን የፈቃድ መስጠት አገልግሎት ጨምሮ የሌሎችንም ኤጀንሲዎች ሥራ ደርቦ በማከናወን ተገልጋዩ ኢንቨስተር ወደ ሌላ ቦታ መሄድ ሳያስፈልገው ጉዳዩን የሚያስጨርስበት አካሄድ ነው። በዚህም ፈቃድ ሰጭው አካል ስለሌሎች አካላት ፈቃድ አሰጣጥ ማወቅ እንዲሁም ስልጠና መውሰድ አለበት። ምሳሌ፡- ሮማኒያ።

3. ከአንድ መስኮት ወደ ሌላ መስኮት (One More Stop Service)

በዚህ ዓይነቱ ሞዴል የምዝገባ ተግባራትን ለማስተባበር የሚመሰረት ማህበር ይኖራል። ይህም ማለት የንግድ ምዝገባ፣ የግብር ከፋይነት ምዝገባ እና ሌሎችንም ምዝገባዎች የሚያከናውን አዲስ ማህበር ይመሰረታል ማለት ነው። ለምሳሌ፡- ቡርኪና ፋሶ ውስጥ ይህንን ጉዳይ የሚያስፈጽም የኩባንያዎች ፎርማሊቲ ማዕከል /Center for Company Formalities/ የተባለ ማህበር አላቸው።

4. የተቀናጀ አገልግሎት (Integrated Functions)

አንድ ወጥ የሆነ የምዝገባ ሥርዓት ያለው አገርዓቀፍ የመረጃ ዳታ ቤዝ የምዝገባ ተግባራትን ሲያከናውን ነው። የምዝገባ ማዕከሉ የግብር ምዝገባ፣ የውጭ ሰራተኞች ምዝገባ እንዲሁም የንግድ ምዝገባ በተመሳሳይ ጊዜ ያከናውናል። ሌሎች የኩባንያ ምዝገባዎችን ደግሞ በሕግ ባለሙያ እገዛ በሌላ ጊዜ ያከናውናል። ምሳሌ፡- ሩሲያ፣ አልባኒያ እና አዛርባጃን ተጠቃሽ ናቸው።

5. የመረጃ መረብ ምዝገባ (Online Registration Services)

የመጨረሻው ሞዴል ደግሞ የመረጃ ቴክኖሎጂ ማደግ ጋር ተያይዞ በዌብሳይት አማካኝነት የሚከናወነው ስርዓት ነው። በዚህ ሞዴል መሰረት አመልካቹ ኢንቨስትመንትን በተመለከተ በቀጥታ አገልግሎት ተጠቃሚ የሚሆንበት መንገድ ነው። ለምሳሌ፡- ሲንጋፖር ማንኛውም የቢዝነስ ተኮር ምዝገባ በቀጥታ መረጃ መረብ ያከናውናል። ሌሎችም አገራት እንደ ካናዳ እና ሃንጋሪ የዌብሳይት ምዝገባ ተጠቃሽ ናቸው።

የኢትዮጵያው የአንድ ማዕከል አገልግሎት ውስንነት ይታይበታል ለምን ቢባል የአንድ ማዕከል አገልግሎቱ በማምረቻ ዘርፍ ለሚሰማሩ ኢንቨስተሮች ብቻ መሆኑ ነው።

2.2. የአንድ ማዕከል አገልግሎት በህዝብ አገልግሎት መስጫ ተቋማት

የአንድ ማዕከል አገልግሎት ጊዜና ገንዘብን የሚቆጥብ አሰራር በመሆኑ እንዲሁም ኢንቨስተሩ የሚፈልገውን አገልግሎት የሚያገኝበት በመሆኑ ሂደቱን ተጠባቂ ያደርገዋል። ሌላው ምቹ አጋጣሚ የሚሆነው በመላው የአለም አገራት ኢንቨስትመንትን በተመለከተ ተገባራዊ የሆነ አሰራር በመሆኑና ይህንን አሰራር የዘረጉ አገራት እንደ ኢንቨስትመንት ወዳጅ ተደርገው መወሰዳቸው ነው።

ነገር ግን የአንድ ማዕከል አገልግሎት ከአጀማመሩ እስከ ዓለም አቀፍ ልምዱ ብንመለከት የማምረቻ ተቋማትን እና የንግድ እና ኢንቨስትመንት እንቅስቃሴዎች ላይ ትኩረት የሚያደርግ ሆኖ እናገኘዋለን። ነገር ግን በአዲስ አበባ ከተማ እደ መሞከሪያነት በክፍለ ከተማ ደረጃ በርካታ ባለጉዳይ የሚመላለስባቸው የሴክተር ቢሮ ሃላፊዎች በዋና ዋና የባለጉዳይ ቀናት ማለትን እሮብ እና አርብ በተቋም የሚገኙ ባለጉዳዮችን ክፍት በሆነ አንድ ቦታ ላይ በማግኘት ባለጉዳዮች በቀላሉ ሃላፊዎችን ፊት ለፊት በማግኘት የማናገር እና ምላሽ የመስጠት ልምዶች እየተከናወኑ እና የተሻለ ውጤቶች እየተገኘባቸው ነው።

የብዙ ሀገራትን ልምድ ስንመለከት በተለይ ከአስቸጋሪ የፖለቲካ፣ የማህበራዊ እና የኢኮኖሚ ችግሮች በመውጣት የማህበረሰብ አገልግሎት አሰጣጣቸውን እያሻሻሉ የመጡት ሩዋንዳ እና ቦትስዋና ባለፉት ሶስት አስርት ዓመታት ውስጥ አገልግሎቶችን በቀላሉ በአንድ ቦታ የመስጠት ልምምድ እያደረጉ ነው። የሃሳቡ አጀማመር የጉምሩክ አስተዳደሪያዊ ስራዎችን ከወረቀት እና ከቢሮክራሲ በመቀነስ ቀልጣፋ የንግድ ስርዓት ለመገንባት ያለመ ነው።

ተገልጋዮች ግልጽ በሆነ ውሳኔ አሰጣጥ ላይ የላቀ ሚና እንዲኖራቸው፣ ለውጤት ሂሳብዎች ትኩረት እንዲሰጡ እና በለውጥ ስርዓቱ ላይ ማሻሻያዎችን ለማድረግ የአገልግሎት አሰጣጥ ስርዓትን በማሻሻል የተጠናከረ የመንግስት ሴክተር ተጠያቂነትን ማሳደግ ተገቢ ነው።

2.3. የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ከንቲባ ጽ/ቤት የአንድ ማዕከል አገልግሎት

2.3.1. መነሻ ምክንያት

በዚህ ወቅት የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ከንቲባ ጽ/ቤት የከተማ ነዋሪዎችን/ተገልጋዮች ፍላጎት በተሻለ ሁኔታ ወደሚያገለግሉበት አዲስ አደረጃጀት እየተለወጠ ነው። ስለሆነም ከአንድ መስኮት አገልግሎት ሞዴል መካከል የአንድ ማዕከል አገልግሎት የአስተዳደር ፍልስፍና መተግበር በተወሰነ መልኩ ተጀምሯል። እንዲህ ዓይነቱ የአገልግሎት አሰጣጥ ለውጥ በአንድ ጀምበር አይከናወንም የሚደጋገም ሂደት ነው።

መሰረታዊ በሚባሉት እና የተቋም ሃላፊዎች ቢያንስ ሊገኙበት እና የባለጉዳዮችን ጉዳይ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ ተቀብለው ምላሽ ሊሰጡበት በሚገባው የባለጉዳይ ቀን ማለትም እረቡ እና አርብ ከአዲስ አበባ ከንቲባ ጽ/ቤት በአማካይ በቀን ከ50-100 የማያንስ ተገልጋይ ይገኛል እንዲሁም በክፍለ ከተሞች እና ወረዳዎች በክትትል እና ድጋፍ እንደታየው በአማካይ እስከ 30 ተገልጋይ በቀን ይገኛል።

2.3.2. ተሳታፊ አካላት

አንድ ተገልጋይ በመንግስት ተቋማት ቅጥር ጊቢ በመገኘት ይዞ የሚቀርበው የጉዳይ አይነት የተለያዩ መሆናቸው እና በርካታ ባለጉዳይ የሚመጣቸው ቁልፍ አገልግሎት ሰጪ ዘርፎች በዋናነት የመልካም አስተዳደር እና አቱታ ዘርፍ፣ የካብኔ ጉዳዮች ዘርፍ እና የፋይናንስ እና አስተዳደር ዘርፍ በመኖራቸው አንድ ተገልጋይ የየተቋማቱን ቢሮዎች በመፈለግ ጊዜውን

ከሚያጠፋ የየተቋማቱ ሃላፊዎች በባለጉዳይ ቀናቶቹ በአንድ አዳራሽ/ክፍል በመገኘት ለተገልጋይ ምላሽ የመስጠት ተግባር ማከናወን እንዲችሉ ታስቦ የተዘጋጀ ሰነድ ነው።

2.3.3. የአተገባበር ሁኔታ

ለተገልጋዮች ሃላፊ የሚፈልጉ ጉዳዮችን ይዘው እሮብ እና አርብ በሚዘጋጀው አዳራሽ ወይም ክፍል እንዲገኙ ማሳወቅ ወይም በአጋጣሚ የሚገኙ ባለጉዳዮችን መምራት። በየዘርፎቹ ያሉ በየደረጃው የሚሰሩ ሃላፊዎች የባለጉዳይ ቀናቶችን መሰረት በማድረግ በሚዘጋጀው አዳራሽ ወይም ክፍል ለባለጉዳዮች ክፍላቸውን የሚወክል ምላሽ ለመስጠት መገኘት።

የተቋም/የዘርፍ ሃላፊዎች ባለጉዳዮችን በዋና የባለጉዳይ ቀናት እየተገኙ ተገቢውን ምላሽ መስጠት የመብት እና የትብብር ጉዳይ ሳይሆን የተግባር ሃላፊነት እና ባይፈጸም ተጠያቂነትን የሚያስከትል መሆን አለበት። ምክንያቱም በከተማ መስተዳድሩ ውስጥ የሚሰሩ በርካታ የልማት ስራዎች ውጤታቸው ማማር የሚችለው ለተለያዩ ጉዳዮች እና አቤቱታዎች የሚቀርቡ ባለጉዳዮች በአግባቡ ምላሽ ሲያገኙ በመሆኑ በጥብቅ ስነምግባር በሚዘጋጁ ቦታዎች ላይ በመገኘት ምላሽ መስጠት እንዲሁም እደክፍል አሰራር እንዲሆን ማድረግ ተገቢ ነው።

2.3.4. የተሞክሮ አወሳሰድ

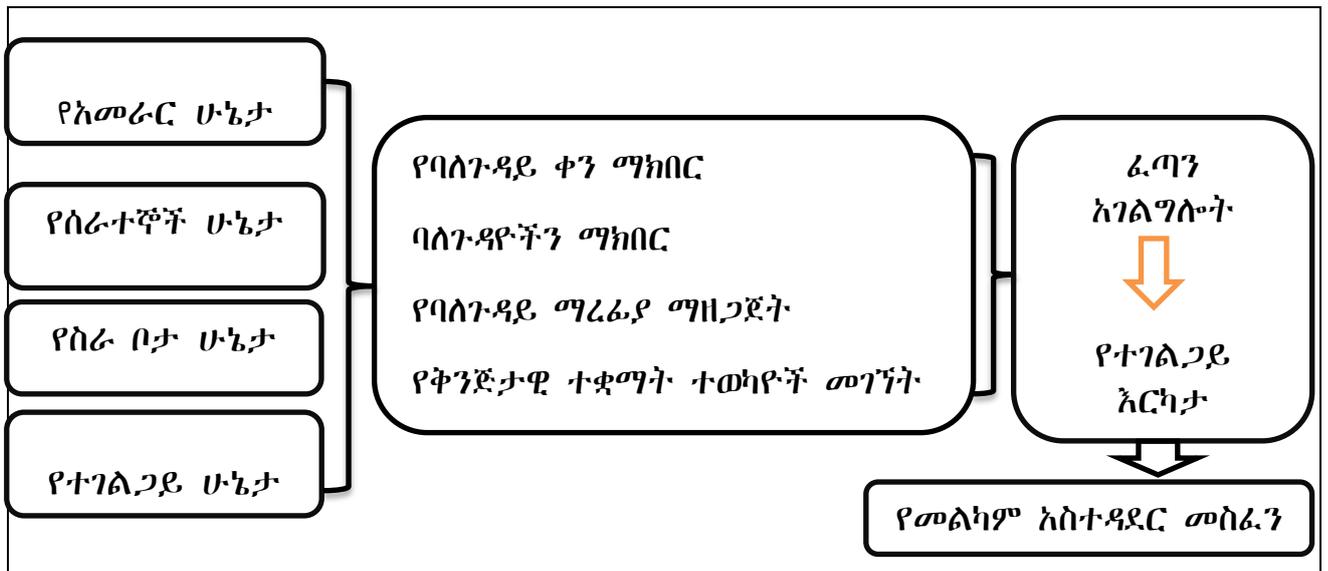
በአዲስ አበባ ከተማ ስር በሚገኙ ውስን ክፍለ ከተሞች ላይ በአንድ ማዕከል የተቋም ሃላፊዎች ከዋና ስራ አስፈጻሚዎች ጋር በጋራ በመሆኑ በዋና የባለጉዳዮች ቀናት ጉዳዮችን በመስማት ምላሽ የሚሰጡበት አሰራር እያስመዘገብ ያለው ውጤት እና የተገልጋዮች አስተያየት በምልከታ እንደተረጋገጠው መልካም በመሆኑ ለልምድ የሚሆኑ ክፍለ ከተሞችን መመልከት ተገቢ ነው።

2.3.5. ምቹ ሁኔታ

በከንቲባ ጽ/ቤት፣ በክፍለ-ተሞች እና ወረዳዎች ያለው የማገልገል መንፈስ፣ የቢሮው አዳራሾች እና የተገልጋይ መቀበያ ቦታዎች ምቹ እና ሰፊ መሆናቸው ለውጥ ለማምጣት እንደምቹ ሁኔታ ተወስዶ ለመልካም አስተዳደር የወጣውን አዲስ ደንብ 143/2015 መሰረት በማድረግ እና አገልግሎት አሰጣጥን ለማሻሻል ያለውን መንፈስ እና ቁርጠኝነት ማጠናከር ይገባል።

2.3.6. የሚጠበቅ ውጤት

የከተማ መስተዳድሩ ዓላማ አገልግሎት አሰጣጥን በማሻሻል በከተማዋ የመልካም አስተዳደር እንዲሰፍን ማድረግ ነው። ስለሆነም ማንኛውም አገልግሎት ፈልጎ ወደ ተቋማት የሚመጣ ተገልጋይ የዘርፎቹን እና የተቋማትን ሃላፊዎች በማግኘት ከሚሰጠው ምላሽ በተጨማሪ እየተጠራቀመ የተወዘደ የመልካም አስተዳደር ችግር የሚፈጠርበትን አሰራር ከስር ከስር የማቃለል ዓርአያ ተግባር በመፈጸም በከተማው የመልካም አስተዳደር እንዲሰፍን ሚና ይወጣል።



ምስል 1:- የጥናቱ ሀሳባዊ ማዕቀፍ (Conceptual Framework)

ክፍል ሶስት

3.የጥናቱ ዘዴ (Research Methodology)

3.1. የጥናቱ ቦታ መግለጫ (Discription of the Research Area)

3.1.1. አዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር

አዲስ አበባ የቀድሞው OAU እና የአሁኑ የአፍሪካ ህብረት የተመሰረተበት እና የዋና ቢሮው መቀመጫ ነች። በተጨማሪም የተባበሩት መንግስታት የአፍሪካ ኢኮኖሚክ ኮሚሽን (ECA) እና ሌሎች በርካታ አህጉራዊ እና ዓለም አቀፍ ተቋማት መቀመጫ ነች፤ ይህንን በአህጉራቱ ታሪካዊ፣ ዲፕሎማሲያዊ እና ፖለቲካዊ ውስጥ ያላትን ፋይዳ በመመልከት “የአፍሪካ የፖለቲካ መዲና” የሚል መጠሪያ አሰጥቷታል ።

አዲስ አበባ በኢትዮጵያ ካሉት ከተሞች መካከል በከተማ ከሚኖር ጠቅላላ ህዝብ መሃል 25 ከመቶ የምትይዝ ሲሆን በአፍሪካ በፍጥነት በማደግ ላይ ካሉ ከተሞች አንዷ ናት። አዲስ አበባ በ2017 በአፍሪካ ካሉ 5 ከተሞች መካከል መልካም አስተዳደር የሰፈነባት፤ ጽዱ እና ውብ ለነዋሪዎቿ ምቹ ከተማ የመሆን ራዕይ ይዞ ያለች ከተማ ነች። አዲስ አበባ የምትገኘው በ 2300 ሜትር (7,500 ጫማ) ከፍታ ላይ ሲሆን በ 9° 1'48" N 38° 44'24" E መጋጠሚያዎች (coordinates) 9° 1'48" N 38° 44'24" E ነው። ከተማዋ በሰሜን እስከ 3 ሺህ ሜትር ከፍታ ባሉት እንጦጦ ተራራ ስር ትተኛለች (<https://en.wikipedia.org> ይመልከቱ)።

አዲስ አበባ እ.አ.አ በ2024 Worldometer የአዲስ አበባ ከተማ ህዝብ በየአመቱ በ4.4 በመቶ ወይም 211,825 (ሁለት መቶ አስራ አንድ ሺህ) እየጨመረ 5,005,524 (አምስት ሚሊዮን አምስት ሺህ አምስት መቶ ሀያ አራት) እዚህ የህዝብ ቁጥር ላይ ይደርሳል የሚል ትንበያ አስቀምጧል።

3.2. ጥናቱ የሚዳስሳቸው አካላት (Target population)

ይህ ጥናት በዋናነት የሚያነጣጥረው በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ስር በሚገኙ በ11 ክፍለ ከተሞች እና 33 ወረዳዎች እና ከንቲባ ጽ/ቤት ሲሆኑ።

ጥናቱ ከከንቲባ፣ ክፍለ ከተማ እና ወረዳ የአንድ ማዕከል አገልግሎት አስተባባሪዎች ከእያንዳንዳቸው 3 ባለሙያዎችን እና አንድ አንድ አመራር፣ በድምሩ 142 ሰራተኛና 54

አመራሮች በድምሩ 196 ሰራተኛና አመራር እንዲሁም በኮታ ከእያንዳንዳቸው ተገልጋይ ብዛት 850 (ከማዕከል 35፤ ከየክፍለ ከተማው 35 እና ከየወረዳው 13 ተገልጋይ)፤ ጠቅላላ ድምር 142 ሰራተኞች፤ 54 አመራሮች እና 849 ተገልጋዮች በድምሩ 1,045 ናሙና ይወሰዳል።

3.3. የጥናቱ ስልት፤ አቀራረብ እና ዘዴ

3.3.1. የጥናቱ ስልት (Research Design)

በዚህ ጥናት አጥኚ ቡድኑ Descriptive Research Design (ስለ የአንድ ማዕከል አገልግሎት ግንዛቤ ለማወቅ እና የአተገባበር ማነቆዎችን መለየት) እና Explanatory Research Design (የአንድ ማዕከል አገልግሎት ያለው ተጽዕኖ) ይጠቀማል። Descriptive Research Design የምንጠቀምበት ዋና ምክንያት እውነታዎችን በተለይም ቫሪያብሎችን ነጥብ በነጥብ በትረካ መልክ ለመግለጽ ስለሚያስችለን ሲሆን Explanatory Research Design ደግሞ ሂሳባዊ ስሌቶችን በመጠቀም በቫሪያብሎቹ መካከል ያለውን የምክንያትና የውጤት ግንኙነት ለመረዳት፤ ለመግለጽ እንዲሁም ለመተንበይ ነው።

3.3.2. የጥናቱ አቀራረብ (Research Approach)

ጥናቱ ሁለቱንም ማለትም ዓይነታዊ (Qualitative) እና አሃዛዊ (Quantitative) የምርምር ዘዴዎች ይጠቀማል። ሰራተኞች፤ አመራሮች እና ተገልጋዮች ስለ የአንድ ማዕከል አገልግሎት ያላቸው ግንዛቤ እና ለመተግበር ያሉ ማነቆዎችን በተመለከተ ሁሉን አቀፍ መረጃ ለመሰብሰብ ጥናቱ ሁለት አይነት የመረጃ ምንጮችን ማለትም ቀዳማዊ የመረጃ ምንጭ (Primary source) መጠይቅ ማስሞላት እና ቃለ-መጠይቅ በማዘጋጀት እንዲሁም ካልዓይ የመረጃ ምንጭ (Secondary Sources) ደግሞ የጽህፈት ቤት ሪፖርቶች እና ሰነዶችን ይጠቀማል። ለጥናቱ አስፈላጊ መረጃዎች የሚሰበሰቡት ከጽ/ቤቱ ኃላፊዎች፤ ዳይሬክተሮች፤ አስተባባሪዎች፤ ፈጻሚዎች እና ተገልጋዮችን ነው። ይህም የሚሆንበት ምክንያት በግለሰባዊነት ያልተጠቃ ሚዛናዊ እና ትክክለኛውን መረጃ ለማሰባሰብ ሲባል ነው።

3.4. የመረጃ ምንጭ (Source of Data)

በጥናቱ ለመዳሰስ የተፈለገውን ውጤት ለማምጣት ቀዳማዊ የመረጃ ምንጭ (Primary source) በከንቲባ፤ በክፍለ ከተሞች እና በየወረዳዎች የሚሰሩ ሰራተኞች እና ተገልጋዮችን መጠይቅ በማስሞላት እና በከንቲባ፤ በየክፍለ ከተሞች እና በየወረዳዎች የሚሰሩ የተቋም

ኃላፊዎችን ቃለ-መጠይቅ በማድረግ የሚሰበሰብ ሲሆን እንዲሁም ካልጻይ የመረጃ ምንጭ (Secondary sources) ደግሞ የክንቲባ እና የክፍለ ከተሞች እና የወረዳዎች ሪፖርት፣ ሰነዶች፣ ከwebsites፣ ከመጻሕፍት፣ ወዘተ...ይጠቀማል።

3.5. የመረጃ መሰብሰቢያ ዘዴዎች (Method of Data Collection)

መረጃዎችን ከሚመለከተው አካል ለመሰብሰብ የሚከተሉትን የመረጃ መሰብሰቢያ ዘዴዎች አገልግሎት ላይ ይውላል።

የጽሑፍ መጠይቅ (Structured Questionnaire):- መረጃውን ለመሰብሰብ በክንቲባ፣ በክ/ከተማ እና በወረዳ የሚሰሩ ሰራተኞች፣ አመራሮች እና አገልግሎት ለማግኘት የሚገኙ ተገልጋዮች የተመረጡ ሲሆን በድምሩ 109 ሰራተኛ እና 54 አመራር በድምሩ 163 በናሙናነት የሚወሰድ ሲሆን እንዲሁም 803 ተገልጋዮች በምርጫ ፎርም የቀረበ (closed-ended questions) መጠይቅ ተሰጥቷቸው እንዲሞሉ ይደረጋል። መጠይቁ ሁለት ክፍሎች የሚይዝ ሲሆን የመጀመሪያው ክፍል የአመራሩን፣ የሰራተኛውን እና የተገልጋይን መሰረታዊ መረጃዎች የያዘ ሲሆን ሁለተኛው ክፍል የአንድ ማዕከል አገልግሎት ያለበትን ደረጃና ማነቆዎች እና ፋይዳዎች የሚዳስሱ ጥያቄዎችን ይይዛል። እያንዳንዱ መጠይቅ እራሱን የቻለ መለያ (ኮድ) እንዲኖረው ይደረጋል።

በመረጃ አሰባሰብ ወቅት ከክንቲባ የመልካም አስተዳደር እና አቤቱታ ዘርፍ እስከ ወረዳ 32 መረጃ ሰብሳቢዎች በክንቲባ ጽህፈት ቤት በጥናት ቡድኑ አስተባባሪነት ስልጠና ተሰጥቷቸው መረጃው እንዲሰበሰብ ይደረጋል። የተሰበሰበው መረጃ ወደ መረጃ ማጠናቀሪያ ሲስተም SPSS, version 26, software እንዲገባ ይደረጋል።

3.6. በጥናት ወቅት የሚጠበቁ የስነ-ምግባር ጉዳዮች

በጥናቱ የሚሳተፉ አካላቶች (አመራሮች፣ ሰራተኞችም ሆኑ ተገልጋዮች) ጥናቱ የሚከናወነው በተቋሙ ያለውን የአንድ ማዕከል አገልግሎት አተገባበርን ደረጃ በማወቅ የተሻለ አገልግሎት መስጠት የሚያስችል ተቋም እንዲሆን ከማሰብ መሆኑን እንዲረዱ ማድረግ እና በፍቃዳቸው በትብብር እንዲሞሉ እድል ይሰጣል። መጠይቁን የሚሞሉ አካላቶች ስማቸውን እና መሰረታዊ ማንነታቸውን የሚገልጽ መረጃ ያለመስጠት መብት እንዳላቸው ማሳወቅ የተሳታፊዎችን ፍላጎትና መብት እንዲሁም የሰጡት መረጃ ሚስጥራዊነት የመጠበቅ ስራ ይሰራል።

3.7. የናሙና አወሳሰድ፤ መምረጫ እና መጠን

3.7.1. የናሙና አወሳሰድ (Sampling Technique)

በዚህ ጥናት የተቀመጠውን ዓላማ ያሳካልናል ብለን የመረጥነው የናሙና አወሳሰድ ዘዴ Random Sampling Method, Purposive Sampling and Stratified Sampling ናቸው። የኮታ ዘዴን በመጠቀም ከከንቲባ፣ ከክፍለ ከተማ እስከ ወረዳ ለጥናት ከተመረጡት ከእያንዳንዱ 3 ባለሙያ እና 1 አመራር ይህንን ዘዴ የመረጥንበት ምክንያት ክፍለ ከተሞች እና ወረዳዎች የእኩል እድል ወይም ውክልና እንዲያገኙ ነው። በአዲስ አበባ ከተማ የአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ዘዴ አተገባበርን ያለበት ደረጃ ለማወቅ ከከንቲባ፣ ከክፍለ ከተማ እስከ ከወረዳ ይሁንታቸውን የሰጡ ተገልጋዮች በጥራዝ ነጠቅ በመውሰድ መጠይቁን በማስሞላት መረጃው ይሰበሰባል።

ጥናቱ የሁሉንም ክፍለ ከተሞች እና በስራቸው የሚገኙ 33 ወረዳዎችን ያማከለ በመሆኑ የስብጥር ናሙና (Stratified Sampling) ተጠቅሟል። የጥናት ቡድኑ (Purposive Sampling Method) በመጠቀም በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ስር የሚገኙ የአንድ ማዕከል አገልግሎት አስተባባሪ (በዋናነት የመልካም አስተዳደር እና አቤቱታ ዘርፍን) ይመረጣል።

3.7.2. የናሙና መጠን (Sample size)

ጥናቱ ከከንቲባ፣ ክፍለ ከተማ እና ወረዳ የአንድ ማዕከል አገልግሎት አስተባባሪዎች ከእያንዳንዳቸው 3 ባለሙያዎችን እና አንድ አንድ አመራር፣ በድምሩ 142 ሰራተኛና 54 አመራሮች በድምሩ 196 ሰራተኛና አመራር እንዲሁም በኮታ ከእያንዳንዳቸው ተገልጋይ ብዛት 850 (ከማዕከል 35፣ ከየክፍለ ከተማው 35 እና ከየወረዳው 13 ተገልጋይ)፣ ጠቅላላ ድምር 142 ሰራተኞች፣ 54 አመራሮች እና 849 ተገልጋዮች በድምሩ 1,045 ናሙና ይወሰዳል።

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

ምርመራ፡ በትክክል የማይታወቅ ተገልጋይ የሚወሰድበት (Infinite sampling method) የተገልጋይ ናሙና አወሳሰድ ቀምር

ሰንጠረዥ 3.1: የናሙና ስብጥር ዝርዝር

ክፍለ ከተማና ወረዳ	የወረዳ ብዛት	የተወሰደ ሰራተኛ ናሙና ብዛት	ለመጠይቁ የሚወሰዱ አመራሮች	የተወሰደ ተገልጋይ ናሙና ብዛት	ድምር
ቦሌ	3	3*3=9+3	1*3=3+1	3*13= 39+35	90
አራዳ	3	3*3=9+3	1*3=3+1	3*13= 39+35	90
የካ	3	3*3=9+3	1*3=3+1	3*13= 39+35	90
ቂርቆስ	3	3*3=9+3	1*3=3+1	3*13= 39+35	90
ልደታ	3	3*3=9+3	1*3=3+1	3*13= 39+35	90
አዲስ ከተማ	3	3*3=9+3	1*3=3+1	3*13= 39+35	90
ጉለሌ	3	3*3=9+3	1*3=3+1	3*13= 39+35	90
ንፋስ ስልክ ላፍቶ	3	3*3=9+3	1*3=3+1	3*13= 39+35	90
ኮልፌ ቀራንዮ	3	3*3=9+3	1*3=3+1	3*13= 39+35	90
አቃቂ ቃሊቲ	3	3*3=9+3	1*3=3+1	3*13= 39+35	90
ለሚ ኩራ	3	3*3=9+3	1*3=3+1	3*13= 39+35	90
ድምር		132	44	814	990
ከንቲባ ጽ/ቤት		10	10	35	55
ጠቅላላ ድምር		142	54	849	1045

ምርመራ: የከንቲባ አመራሮች የመልካም አስተዳደር ዘርፍ እና የካቢኔ ጉዳዮች ዘርፍን ያጠቃለለ ይሆናል።

3.8. መረጃው የሚተነተንበት ዘዴ

ይህ ጥናት የሚያጠነጥነው የተለያዩ ማሳያዎችን በመጠቀም ከከንቲባ እስከ ወረዳ የአንድ ማዕከል አገልግሎት አተገባበር ያለበትን ሁኔታ እና የአንድ ማዕከል አገልግሎት ተገልጋዮች ላይ ያመጣውን ተጽኖ ለመለካት ነው። ጥናቱ እመልሳቸዋለው ብሎ የተነሳባትን ጥያቄዎች ለመመለስ ጥረት ያደርጋል። መረጃውን ለመተንተን ገላጭ በሆኑት ዘዴዎች (Descriptive

Indicators) እነርሱም በመቶኛ (Percentages)፤ በአማካይ (Averages)፤ በድግግሞሽ (Frequency Distributions)፤ t-value በተጨማሪ የአንድ ማዕከል አገልግሎት ተገልጋዮች ላይ ያመጣውን ተጽኖ ለመለካት Ordinary least Square (OLS) በመጠቀም ከማዕከል እስከ ወረዳ የተሰበሰቡትን መረጃዎች ይተነትናል።

3.9. የጥናቱ ገላጮች መለኪያና የባህሪ መግለጫ

ሰንጠረዥ 3.2: በጥናቱ ውስጥ የሚካተቱ የሰራተኛ ሁኔታን ገላጮች (Description of variables)

አመለካኞች (Variables) መግለጫ		አይነት (Variables Types)	መግለጫ (Description Variables)
ተጠባቂ ውጤት (Dependent Variable)			
የተገልጋይ እርካታ		Continuous (አዳጊ ቁጥር)	በአንድ ማዕከል መገልገል በአገልግሎት ቅልጥፍና እና ምላሽ አሰጣጥ ላይ ያለው ተጽኖ መለካት።
ተለኪ አመለካኞች (Explanatory variables)			
1	የሰራተኛ እድሜ	ምርጫ (Categorical variables)	0= 22 - 25 ዓመት 1= 26 - 30 ዓመት 2= 31 - 40 ዓመት 3= ከ 41 ዓመት በላይ
2	የሰራተኛ ጾታ	Dummy (ሁለት ምርጫ)	0= ወንድ, 1=ሴት
3	የሰራተኛ የትዳር ሁኔታ	Dummy (ሁለት ምርጫ)	0= ሰራተኛው ያላገባ ከሆነ, 1= ሰራተኛው ያገባ ከሆነ
4	የሰራተኛ ትምህርት ደረጃ	ምርጫ	0= ዲፕሎማ 1= ድግሪ 2=ማስተርስ እና ከዚያ በላይ
5	የሰለጠኑበት የትምህርት ዘርፍ	Continuous	የሰራተኛው የትምህርት ዘርፍ
6	የሰራተኛ የስራ ልምድ	ምርጫ (Categorical variables)	0= ከ1 ዓመት በታች 1= ከ2 - 4 ዓመት 2= ከ4 - 6 ዓመት 3= ከ6 - 10 ዓመት 4= ከ10 ዓመት እና ከዚያ በላይ
7	የሰራተኛው የስራ መደብ	Continuous	የሰራተኛው የስራ መደብ ይገልጻል
8	ሰራተኛው ከኃላፊዎች ጋር ያላቸው ግንኙነት	Dummy (ሁለት ምርጫ)	0= መልካም ግንኙነት አለን 1=መልካም ግንኙነት የለንም
9	ለስራው የሚያገለግል ግብዓት ስለመሟላቱ	Dummy (ሁለት ምርጫ)	0= ተሟልቷል 1= አልተሟላም
10	የቢሮ አቀማመጥ ምቹነት	Dummy (ሁለት ምርጫ)	0= ምቹ የሆነ 1= ምቹ ያልሆነ
11	ሰራተኛው ለስራ የሚያስፈገውን ስልጠና ስለማግኘቱ	Dummy (ሁለት ምርጫ)	0= ስልጠና ከተሰጠው 1= ስልጠና ካልተሰጠው
12	የአንድ ማዕከል አገልግሎት ያለበት ሁኔታ	ምርጫ (Categorical variables)	0= ጥሩ 1= መካከለኛ 2= ዝቅተኛ
13	ተገልጋይ ስለ የአንድ ማዕከል አገልግሎት ያለው ምልክታ	ምርጫ (Categorical variables)	0= ጥሩ 1= መካከለኛ 2= ዝቅተኛ
14	በቅርብ ኃላፊ ክትትልና ድጋፍ ስለመደረጉ	Dummy (ሁለት ምርጫ)	0= ድጋፍ ይደረግልኛል 1= ድጋፍ አይደረግልኝም
15	የአንድ ማዕከል አገልግሎት ላይ ያለው ግንዛቤ	ምርጫ (Categorical variables)	0= ጥሩ 1= መካከለኛ 2= ዝቅተኛ

16	የአንድ ማዕከል አገልግሎት ውጤታማነት ላይ ያሉት ማንቆዎች	Continuous (በሰራተኛ የሚሞላ)	የአንድ ማዕከል አገልግሎት ማንቆዎችን መዘርዘር
17	የአንድ ማዕከል አገልግሎት ላይ ስልጠና አግኝተው ያውቃሉ	Dummy (ሁለት ምርጫ)	0= ጥሩ 1= መካከለኛ 2= ዝቅተኛ
18	የአንድ ማዕከል አገልግሎት ላይ ያለው ግንዛቤ	ምርጫ (Categorical variables)	0= ጥሩ 1= መካከለኛ 2= ዝቅተኛ
19	በአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ወቅት የጋራ መግባባት	ምርጫ (Categorical variables)	0= ጥሩ 1= መካከለኛ 2= ዝቅተኛ

ሰንጠረዥ 3.3: በጥናቱ ውስጥ የሚካተቱ የተገልጋይ ሁኔታን አመለካኾች (Description of variables)

አመለካኾች (Variables)		የማሳያ አይነት (Variables Types)	የማሳያ መግለጫ (Variables Description)
ተጠባቂ ውጤት (Dependent Variable)			
የተገልጋይ እርካታ		Continuous (አዳጊ ቁጥር)	በአንድ ማዕከል መገልገል በአገልግሎት ቅልጥፍና እና ምላሽ አሰጣጥ ላይ ያለው ተጽኖ መለካት።
ተለኪ አመለካኾች (Explanatory variables)			
1	የተገልጋይ እድሜ	ምርጫ (Categorical variables)	0= 18 - 25 ዓመት 1= 26 - 35 ዓመት 2= 36 - 45 ዓመት 3= 45 - 60 ዓመት 4= ከ 60 ዓመት በላይ
2	የተገልጋይ የትዳር ሁኔታ	Dummy (ሁለት ምርጫ)	0= ተገልጋይ ያላገባ ከሆነ, 1= ተገልጋይ ያገባ ከሆነ
3	የተገልጋይ ጾታ	Dummy (ሁለት ምርጫ)	0= ወንድ, 1= ሴት
4	ተገልጋይ የመጣበት ወረዳ	በተገልጋይ በሚሞላ (Continuous)	ተገልጋይ የመጣበት ወረዳ በቁጥር ይገለጻል
5	የተገልጋይ ትምህርት ደረጃ	ምርጫ (Categorical variables)	0= መጻፍ እና ማንበብ የማይችል ከሆነ 1= አንደኛ ደረጃ ከሆነ (1-8 ክፍል) 2=ሁለተኛ ደረጃ ከሆነ (9-12 ክፍል) 3= ዲፕሎማ 4= ድግሪ እና ከዚያ በላይ
6	የተገልጋይ የስራ ዘርፍ	ምርጫ (Categorical variables)	0= ስራ አጥ 1= ነጋዴ 2= የግል ድርጅት ተቀጥሮ የሚሰራ 3= የመንግስት ሰራተኛ 4= ጡረተኛ
7	በአንድ ማዕከል አገልግሎት ለማግኘት ያቀረበው ጉዳይ	ምርጫ (Categorical variables)	1= መሬትን የተመለከተ 2= ቤትን የተመለከተ 3= ሌላ
8	የአንድ ማዕከል አገልግሎት ላይ ያለው ግንዛቤ	ምርጫ (Categorical variables)	0= ጥሩ 1= መካከለኛ 2= ዝቅተኛ
9	በአንድ ማዕከል አገልግሎት ወቅት አሳታፊነት ስለመኖሩ	ምርጫ (Categorical variables)	0= ጥሩ 1= መካከለኛ 2= ዝቅተኛ
10	በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት ግልጽነት ስለመኖሩ	ምርጫ (Categorical variables)	0= ጥሩ 1= መካከለኛ 2= ዝቅተኛ
11	በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት የህግ የበላይነት	ምርጫ (Categorical variables)	0= ጥሩ 1= መካከለኛ 2= ዝቅተኛ
12	የአንድ ማዕከል አገልግሎት ወቅት ተጠያቂነት ስለመኖሩ	ምርጫ (Categorical variables)	0= ጥሩ 1= መካከለኛ 2= ዝቅተኛ
13	በአንድ ማዕከል አገልግሎት ወቅት ውጤታማና ቅልጥፍና ስለመኖሩ	ምርጫ (Categorical variables)	0= ጥሩ 1= መካከለኛ 2= ዝቅተኛ
14	በአንድ ማዕከል አገልግሎት ወቅት ፈጣሪ ምላሽ መስጠት	ምርጫ (Categorical variables)	0= ጥሩ 1= መካከለኛ 2= ዝቅተኛ

15	በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት ፍትህዊነት ስለመኖሩ	ምርጫ (Categorical variables)	0= ጥሩ	1= መካከለኛ	2= ዝቅተኛ
16	በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት የጋራ መግባባት ስለመኖሩ	ምርጫ (Categorical variables)	0= ጥሩ	1= መካከለኛ	2= ዝቅተኛ

የሚከናወኑ ተግባራት የጊዜ ሰሌዳ

ተ.ቁ	ተግባራት	ወራቶች		
		ጥቅምት	ህዳር	ታህሳስ
1	ዋቢ መጽሀፍቶችን መለየት፤ ማሰባሰብና መወያየት	✓	✓	
2	ቅድመ ጥናት ማካሄድ		✓	
3	ቅድመ ጥናቱን ማፀደቅ		✓	
4	መጠይቅ ማዘጋጀት		✓	
5	ለመረጃ ሰብሳቢዎች ስልጠና መስጠት		✓	
6	መረጃ መሰብሰብ		✓	
7	የተሰበሰበውን መረጃ ወደ ቋት ማስገባት		✓	
8	መረጃውን መተንተን		✓	
9	የጥናቱን ሰነድ ማጠናቀቅ			✓
10	የተጠናቀቀውን ሰነድ በሚመለከተው አካል ማፀደቅ			✓

በአመራሩ የሚሞላ መጠይቅ

መግቢያ

ውድ መላሾች፤ ይህ መጠይቅ በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ከንቲባ ጽ/ቤት የመልካም አስተዳደር እና የአቤቱታ ዘርፍ የአንድ ማዕከል አገልግሎት በተገልጋዮች ላይ ያመጣውን ተዕኖ ለማወቅ ለሚደረገው የጥናት ስራ መረጃ ለመሰብሰብ የተዘጋጀ ነው። በመሆኑም እርስዎም ለቀረቡት ጥያቄዎች ትክክለኛ መልስ እንዲሰጡን እየጠየቅን ለሚያደርጉልን ትብብር በቅድሚያ እያመሰገንን ማንነትዎ በሚስጢር የሚጠበቅ መሆኑን አስቀድመን ልናረጋግጥልዎት እንወዳለን።

ክፍል አንድ

የአመራሩ መሰረታዊ መረጃ (መልስዎን በማክበብ ያመላክቱ)

ተለኪ አመላካቾች (Explanatory variables)		
1	የአመራሩ እድሜ	1= 22 - 25 ዓመት 2= 26 - 30 ዓመት 3= 31 - 40 ዓመት 4= ከ 41 ዓመት በላይ
2	የአመራሩ ጾታ	1= ወንድ, 2=ሴት
3	የአመራሩ የትዳር ሁኔታ	1= ያላገባ 2= ያገባ
4	የአመራሩ ትምህርት ደረጃ	1= ዲፕሎማ 2= ድግሪ 3=ማስተርስ እና ከዚያ በላይ
5	የአመራሩ የስራ ልምድ	1= ከ1 ዓመት በታች 2= ከ2 - 4 ዓመት 3= ከ4 - 6 ዓመት 4= ከ6 - 10 ዓመት

		5= ከ10 ዓመት እና ከዚያ በላይ
6	ለአንድ ማእከሉ ስራ የሚያገለግል ግብዓት ስለመሟላቱ	1= ተሟልቷል 2= አልተሟላም
7	የአንድ ማዕከል አገልግሎት መስጫ ቦታ ምቹነት	1= ምቹ የሆነ 2= ምቹ ያለሆነ
8	አመራሩ ለስራ የሚያስፈገውን ስልጠና ስለማግኘቱ	1= ስልጠና ተሰጥቶኛል 2= ስልጠና አልተሰጠኝም
9	የአንድ ማዕከል አገልግሎት ያለበት ሁኔታ	1= ጥሩ 2= መካከለኛ 3= ዝቅተኛ
10	በአንድ ማዕከል አገልግሎት የሚቀርቡ ጥያቄዎች ፈጣን ምላሽ ስለመስጠቱ	1= ጥሩ 2= መካከለኛ 3= ዝቅተኛ
11	አመራሩ ስለ አንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ያለው ግንዛቤ	1= ጥሩ 2= መካከለኛ 3= ዝቅተኛ
12	ተገልጋዮች በአንድ ማዕከል አገልግሎት ላይ ያላቸው ግንዛቤ	1= ጥሩ 2= መካከለኛ 3= ዝቅተኛ
13	በአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ወቅት የጋራ መግባባት ስለመኖሩ	1= ጥሩ 2= መካከለኛ 3= ዝቅተኛ
14	የአንድ ማዕከል አገልግሎት ለተገልጋይን ጥያቄ ከመመለስ አንጻር ያለው ፋይዳ፤	1= ጥሩ 2= መካከለኛ 3= ዝቅተኛ
15	አመራሩ አንድ ማዕከል አገልግሎት ለመስጠት ያለው ተነሳሽነት	1= ጥሩ 2= መካከለኛ 3= ዝቅተኛ

በሰራተኞች የሚሞላ መጠይቅ

መግቢያ

ውድ መላሾች፤ ይህ መጠይቅ በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ከንቲባ ጽ/ቤት የመልካም አስተዳደር እና የአቤቱታ ዘርፍ የአንድ ማዕከል አገልግሎት በተገልጋዮች ላይ ያመጣውን ተዕኖ ለማወቅ ለሚደረገው የጥናት ስራ መረጃ ለመሰብሰብ የተዘጋጀ ነው። በመሆኑም እርስዎም ለቀረቡት ጥያቄዎች ትክክለኛ መልስ እንዲሰጡን እየጠየቅን ለሚያደርጉልን ትብብር በቅድሚያ እያመሰገንን ማንነትዎ በሚስጢር የሚጠበቅ መሆኑን አስቀድመን ልናረጋግጥልዎት እንወዳለን።

ክፍል አንድ

የሰራተኞች መሰረታዊ መረጃ (መልስዎን በማክበብ ያመላክቱ)

ተለኪ አመላካቾች (Explanatory variables)		
1	የሰራተኛ እድሜ	1= 22 - 25 ዓመት 2= 26 - 30 ዓመት 3= 31 - 40 ዓመት 4= ከ 41 ዓመት በላይ
2	የሰራተኛ ጾታ	1= ወንድ, 2=ሴት
3	የሰራተኛ የትዳር ሁኔታ	0= ሰራተኛው ያላገባ ከሆነ, 1= ሰራተኛው ያገባ ከሆነ
4	የሰራተኛ ትምህርት ደረጃ	1= ዲፕሎማ 2= ድግሪ 3=ማስተርስ እና ከዚያ በላይ
5	የሰራተኛ የስራ ልምድ	1= ከ1 ዓመት በታች 2= ከ2 - 4 ዓመት 3= ከ4 - 6 ዓመት 4= ከ6 - 10 ዓመት 5= ከ10 ዓመት እና ከዚያ በላይ
6	ሰራተኛው ከኃላፊዎች ጋር	1= መልካም ግንኙነት አለን

	ያላቸው ግንኙነት	2=መልካም ግንኙነት የለንም
7	ለስራው የሚያገለግል ግብዓት ስለመሟላቱ	1= ተሟልቷል 2= አልተሟላም
8	የአንድ ማዕከል አገልግሎት መስጫ ቦታ ምቹነት	1= ምቹ የሆነ 2= ምቹ ያለሆነ
9	ሰራተኛው ለስራ የሚያስፈገው ስልጠና ስለማግኘቱ	1= ስልጠና ተሰጥቶኛል 2= ስልጠና አልተሰጠኝም
10	የአንድ ማዕከል አገልግሎት ያለበት ሁኔታ	1= ጥሩ 2= መካከለኛ 3= ዝቅተኛ
11	የአንድ ማዕከል አገልግሎት በቅርብ ኃላፊ ክትትልና ድጋፍ ስለመደረጉ	1= ድጋፍ ይደረግልኛል 2= ድጋፍ አይደረግልኝም
12	የአንድ ማዕከል አገልግሎት ላይ ያለው ግንዛቤ	1= ጥሩ 2= መካከለኛ 3= ዝቅተኛ
13	በአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ወቅት የጋራ መግባባት ስለመኖሩ	1= ጥሩ 2= መካከለኛ 3= ዝቅተኛ

ከዚህ በታች የቀረቡትን የዳሰሳ መጠይቆች አንብበው፤ መልስዎን ላይ ጭረት በማድረግ ምላሽ ይስጡ።

ተ.ቁ	የአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ መለኪያዎች	ደረጃ		
		ጥሩ	መካከለኛ	ዝቅተኛ
1	የአንድ ማዕከል አገልግሎት ላይ ያለው ግንዛቤ	ጥሩ	መካከለኛ	ዝቅተኛ
2	በአንድ ማዕከል አገልግሎት ወቅት አሳታፊነት ስለመኖሩ	ጥሩ	መካከለኛ	ዝቅተኛ
3	በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት ግልጽኝነት ስለመኖሩ	ጥሩ	መካከለኛ	ዝቅተኛ
4	በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት የህግ የበላይነት	ጥሩ	መካከለኛ	ዝቅተኛ
5	የአንድ ማዕከል አገልግሎት ወቅት ተጠያቂነት ስለመኖሩ	ጥሩ	መካከለኛ	ዝቅተኛ
6	በአንድ ማዕከል አገልግሎት ወቅት ውጤታማና ቅልጥፍና ስለመኖሩ	ጥሩ	መካከለኛ	ዝቅተኛ
7	በአንድ ማዕከል አገልግሎት ወቅት ፈጣም ምላሽ መስጠት	ጥሩ	መካከለኛ	ዝቅተኛ
8	በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት ፍትሀዊነት ስለመኖሩ	ጥሩ	መካከለኛ	ዝቅተኛ
9	በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት የጋራ መግባባት ስለመኖሩ	ጥሩ	መካከለኛ	ዝቅተኛ

ከዚህ በታች የቀረቡትን የዳሰሳ መጠይቆች አንብበው፤ መልስዎን ላይ ጭረት በማድረግ ምላሽ ይስጡ።

ተ.ቁ	የአገልግሎት አሰጣጥ መለኪያዎች	ደረጃ		
		አስማማለሁ	መካከለኛ	አልሰማማም
የአገልግሎት አሰጣጥ ተጨባጭነት (Tangibility)				
1	ለአንድ ማዕከል አገልግሎት የተዘጋጀው ቦታ ለአቅመ ደካሞች እና ድጋፍ ለሚፈልጉ ሰዎች ምቹነት አለው።			
2	ለአንድ ማዕከል አገልግሎት የተዘጋጀው ቦታ ለእይታ ማራኪ ነው።			
3	ለአንድ ማዕከል አገልግሎት የተዘጋጀው ቦታ ንፁህ ነው።			
4	ለአንድ ማዕከል አገልግሎት የተዘጋጀው ቦታ ለተገልጋዮች በቂ ማረፊያ አለው።			
የአገልግሎት አስተማማኝነት (Reliability)				
1	የተቋሙ አመራሮች በስታንዳርዱ መሰረት የአንድ ማዕከል አገልግሎቱን መስጠት ይችላሉ።			
2	የተቋሙ ሰራተኞች በስታንዳርዱ መሰረት የአንድ ማዕከል አገልግሎቱን መስጠት ይችላሉ።			
3	የተቋሙ አመራሮች ትክክለኛ መረጃ ይሰጣሉ።			
4	የተቋሙ ሰራተኞች ትክክለኛ መረጃ ይሰጣሉ።			
5	የተቋሙ ሰራተኞች ድጋፍ ለሚፈልጉ ተገልጋዮች ተገቢውን እርዳታ ይሰጣሉ።			
6	የተቋሙ ሰራተኞች የተገልጋዮችን መረጃ በትክክል ይይዛሉ።			
ምላሽ ሰጪነት (Responsiveness)				
1	የተቋሙ አመራሮች እና ሰራተኞች አገልግሎቶች መቼ እንደሚሰጡ			

	ወይም እንዳማይሰጡ በትክክል ያሳውቃል።			
2	ተቋሙ ፍትሃዊ አገልግሎት ይሰጣል።			
3	የተቋሙ አመራሮች ለጥያቄዎች ፈጣን ምላሽ ይሰጣል።			
4	የተቋሙ ሰራተኞች ለጥያቄዎች ፈጣን ምላሽ ይሰጣል።			
5	በአንድ ማዕከል አገልግሎት ሰጪ ተቋማት በሙሉ ይገኛሉ።			
የአገልግሎት ምላሽ ዋስትና (Assurance)				
1	የተቋሙ አመራሮች ተገልጋዮች ደህንነት እንዲሰማቸው ያደርጋሉ።			
2	የተቋሙ ሰራተኞች ተገልጋዮች ደህንነት እንዲሰማቸው ያደርጋሉ።			
3	የተቋሙ አመራሮች አገልግሎትን በአግባቡ ለመስጠት በቂ ክህሎት አላቸው።			
4	የተቋሙ ሰራተኞች አገልግሎትን በአግባቡ ለመስጠት በቂ ክህሎት አላቸው።			
5	የተቋሙ አመራሮች ለስራቸው ታማኝ ናቸው።			
6	የተቋሙ ሰራተኞች ለስራቸው ታማኝ ናቸው።			
7	የተቋሙ አመራሮች ለተገልጋዮች በጽሁፍ ምላሽ ይሰጣሉ።			
8	የተቋሙ ሰራተኞች ለተገልጋዮች በጽሁፍ ምላሽ ይሰጣሉ።			
የአገልግሎት አቅራቢዎች ርህራሄ (Empathy)				
1	የተቋሙ ሰራተኞች ለተገልጋዮች ጋር ውጤታማ ግንኙነት ማድረግ ይችላሉ።			
2	የተቋሙ አመራሮች ለተገልጋዮች ጋር ውጤታማ ግንኙነት ማድረግ ይችላሉ።			
3	የተቋሙ አመራሮች ተገልጋዮችን በትህትና ያስተናግዳሉ።			
4	የተቋሙ ሰራተኞች ተገልጋዮችን በትህትና ያስተናግዳሉ።			
5	የተቋሙ አመራሮች የተገልጋዮችን ልዩ ፍላጎት ያውቃሉ።			
6	የተቋሙ ሰራተኞች የተገልጋዮችን ልዩ ፍላጎት ያውቃሉ።			
7	የተቋሙ አመራሮች እና ሰራተኞች በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት ለአቅመ ደካሞች ቅድሚያ ይሰጣሉ።			