



በእንስሳትና ዓሣ ሃብት ሚኒስቴር
የብሔራዊ የእንስሳት ጤና ጥበቃ
ኢንስቲትዩት የዜጎች /ተገልጋዮች
ቻርተር

የእንስሳት ሀብታችን ለብሔራዊ
ብልፅግናችን

ታህሳስ/2006



ማውጫ

ተ.ቁ	ርዕስ	ገፅ
1	መግቢያ	3
2	የቻርተሩ ሰላማ	4
3	የተቋሙ ሥም	4
4	የተቋሙ ራዕይ	4
5	የተቋሙ ተልዕኮ	4
6	የተቋሙ እሴት	4
7	የተቋሙ ተገልጋዮች	5
8	በተቋሙ ውስጥ የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	5
9	አገልግሎቶቹ የሚሰጡባቸው ቦታዎች	6
10	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶች	7-8
11	የክትባት መሸጫ ዋጋ	9
12	አጠቃላይ የጥራት መርሆዎቻችን	10
13	ተገልጋዮች ተገቢውን አገልግሎት ለማግኘት የሚኖሯቸው መብቶች	10
14	ተገልጋዮች እያንዳንዱን አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት የሚገባቸው ቅድመ ሁኔታዎች	11
15	ለተገልጋዮቻችን የምንገባው ቃል	12
16	ለእያንዳንዱ ለሚሰጥ አገልግሎት የተገልጋዮች አስተያየት፣ የግብአት አቅርቦትና የተሳትፎ ሂደት	12
17	የቅሬታ አቀራረብ ሂደት	12
18	በተቋሙ የተዘረጋው የክትትል ግምገማ ሥርዓት	13
19	የመረጃ ማስተላለፊያ መንገዶች	13
20	አድራሻዎቻችን	14

የብሔራዊ የእንስሳት ጤና ጥበቃ ኢንስቲትዩት የዜጎች/ ተገልጋዮች ቻርተር

መግቢያ

ከእንስሳት ሃብት ልማት የሚገኙ የተለያዩ የኢኮኖሚያዊና ማህበራዊ ውጤቶችን ለማሳደግ የእንስሳት ጤናን መጠበቁ ወሳኝ ጉዳይ በመሆኑ የብሔራዊ እንስሳት ጤና ጥበቃ ኢንስቲትዩት በ1956 ዓ.ም ተመሰረተ። በዚህም የረጅም ዓመት ቆይታው የተለያዩ ክትባቶችን ሲያመርት ቆይቷል። የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፑብሊክ መንግስት በሃገሪቱ ፈጣንና ቀጣይነት ያለው የኢኮኖሚ እድገት ለማምጣት እንዲያስችለው በ1991 ሷም በአዋጅ ቁጥር 25/84 እና በሚኒስቴሮች ምክር ቤት ደንብ ቁጥር 52/91 ካቋቋማቸው የመንግስት ልማት ድርጅቶች መካከል ብሔራዊ የእንስሳት ጤና ጥበቃ ኢንስቲትዩት አንዱ ነው። ኢንስቲትዩቱ ክትባት የማምረት አቅሙን ከጊዜ ወደ ጊዜ በማጎልበት የተለየ የእንስሳት ክትባቶችን በብዛትና በጥራት በማምረትና በማስራጨት የሃገሪቱ ኢኮኖሚ የበኩሉን አስተዋፅኦ በማበርከት ላለች ተኛል።

በዚህም ሁለንተናዊ አቅሙን ገንብቶ የመንግስትን የልማትና የዲሞክራሲያዊ ሥርዓት ግንባታ ዓላማዎች በማሳካት የተገልጋዩን/የዜጋውን እርካታ ለማረጋገጥ ከፍተኛ ጥረትና ርብርብ በማድረግ ላይ ይገኛል። ይህንንም አላማ ለማሳካት በሃገሪቱ የሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ፕሮግራም የተመረጠ የለውጥ መሳሪያዎችን አቀናጅቶ በመተግበር መልካም አስተዳደርን በቀጣይነት ማረጋገጥና ለዜጎች/ተገልጋዮች ተገቢውን አገልግሎት በመስጠት ላይ ይገኛል። ከነዚህም የተመረጡ የለውጥ መሳሪያዎች አንዱ «የዜጎች/የተገልጋዮች ቻርተር» ስለሆነ ተቋሙም ለተገልጋዮች የሚሰጠውን የአገልግሎት አይነትና የአገልግሎት ደረጃ (ከጊዜ፣ ጥራት እና ወጪ አንፃረ) በግልፅነት መርህ ቀድሞ ለተገልጋዩ የሚያሳውቅበትን እና ይኸው አገልግሎት በተጓደለ ጊዜም ተገልጋዩ መብቱን ለማስከበር አቤቱታ እና ቅሬታ የሚያቀርቡበትን ሂደት በአጭርና ግልፅ ቋንቋ የሚገልፅ የዜጎች ቻርተር አዘጋጅቶ እየሰራበት ይገኛል።

የዜጎች/የተገልጋዮች ቻርተር መንግስታዊ ተቋማት ለተገልጋዮች የሚቀርቡ የአገልግሎትን ጥራት ለማረጋገጥ በቅድሚያ ታትመው በሚሠራጩና ተገልጋዩ ከሚጠብቃቸው የጠቀሜታ እሴቶች አንፃር በሚቃኙ የህትመት ሠነዶች አማካኝነት በአገልጋዩ ዘንድ የአገልጋይነት አመለካከት እና የባህሪ ለውጥ እንዲመጣ ተፅዕኖ የሚፈጥር ነው። በመሆኑም ብሔራዊ የእንስሳት ጤና ጥበቃ ኢንስቲትዩትም የሃገራችንን የእንስሳት ሃብት ጤና ጠብቆ ሃገሪቷም ሆነች በዘርፉ የተሰማሩትን በዋናነት የውስጥ እና የውጭ ደንበኞቻችንን ሁሉ ተጠቃሚ ለማድረግ የተለያዩ የእንስሳት በሽታ መከላከያ ክትባቶችን በብዛትና በጥራት እያመረተ ለዜጎች/ተገልጋዮች በማቅረብ ላይ ይገኛል።

1. የቻርተሩ ርዕስ:-

- . የዜጎችን መረጃ የማግኘት መብት ለማረጋገጥ፤
- . ለዜጎች ጥራት ያለው አገልግሎት ለመስጠት፤
- . ተጠያቂነትን በግልፅ ለማመልከት፤
- . ዜጎች ምን ዓይነት አገልግሎት በምን የጥራት ደረጃ ማግኘት እንደሚገባቸው ለማሳሰብ፤
- . ዜጎች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት፣ ጥቆማና ግብዓት የሚሰጡበትን ሁኔታ ለማመቻቸት፤

2. የተቋሙ ሥም: - ብሔራዊ የእንስሳት ጤና ጥበቃ ኢንስቲትዩት

3. የተቋሙ ራዕይ

በኢትዮጵያ አቆጣጠር በ2017 በዓለም አቀፍ ደረጃ ተወዳዳሪ፣ በአፍሪካ ቀዳሚና ተመራጭ የሆነ የእንስሳት በሽታ መከላከያ ክትባትና መድሐኒት ማምረቻ ተቋም ማድረግ፤

4. የተቋሙ ተልዕኮ

ጥራት ያላቸው የእንስሳት በሽታ ክትባቶችና ባዮሎጂካሎች በማምረት፣ መድሐኒቶችን በማቀነባበርና በተመጣጣኝ ዋጋ በማቅረብ የኢኮኖሚው አጋዥ መሆን፣ እንዲሁም ክትባቶችን ወደ ውጭ ሀገራት በመላክ የውጭ ምንዛሪ ማስገኘትና ትርፋማነቱን አስጠብቆ መቀጠል፡፡

5. የተቋሙ እሴት፡

6. ግልፅ ፍትሐዊና ቀልጣፋ አገልግሎት መስጠት፤
7. የደንበኞችን ፍላጎት የሚያረኩ ምርቶችን ማምረት፤
8. ታታሪ ብቃት ያለውና ተጠያቂነት የሚሰማው ሠራተኛ መኖር፤
9. በማያቋርጥ የለውጥ ባህል ማመን፤
10. ለኢንስቲትዩቱ ህግና ደንብ ተገዥ መሆን፤
11. ለጥራት መትጋት፤
12. በቡድን ሥራ የሚያምን ሠራተኛ መኖር፤
13. አሳታፊነት፤

6. የተቋሙ ተገልጋዮች፤

- የእንስሳትና ዓሣ ሃብት ሚኒስቴር፤
- የኢንስቲትዩቱ ሥራ አመራር ቦርድ፤
- የኢንስቲትዩቱ ሥራ አመራር፤
- የኢንስቲትዩቱ ሠራተኞች፤
- የክልልና የወረዳ የግብርና ቢሮዎች/ ኤጀንሲ/፤
- አርብቶ አደሮች፣ ከፊል አርብቶ አደሮችና አርሶ አደሮች፤
- ☐ክልል ☐እንስሳት ዕርባታ ድርጅቶችና ግለሰቦች፤
- የውጭ አገር ደንበኞች፤
- መንግሥታዊ ያልሆኑ ድርጅቶችና ዓለም አቀፍ ድርጅቶች፤
- የቁም እንስሳትና ሥጋ ላኪ ድርጅቶች፤
- የመኖ ማቀነባበሪያ ድርጅቶች፤

1. በተቋሙ ውስጥ የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች

ሀ. ☐ተለ☐ ☐እንስሳት ክትባቶችና የክትባት መበጥበጫ ውሃ (saline water) ሽ☐

ለ. የተለያዩ ☐እንስሳት በሽታ ምርመራዎች

ሐ. የላቦራቶሪ ሥልጠና

መ. ☐በሽታ መመርመሪያ ኪት ሽያጭ

ሠ. የመኖ ምርመራ

2. አገልግሎቶቹ የሚሰጡባቸው ቦታዎች፤

ተ. ቁ	የሚሰጡት የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቶቹ የሚሰጡባቸው የሥራ ሂደቶች/ ኬዝ ቲሞች	አገልግሎቶቹ የሚሰጡበት ቦታ
			ብሔራዊ የእንስሳት ጤና ጥበቃ ኢንስቲትዩት (ቢሾፍቱ)
1	<input type="checkbox"/> ተለባቢ <input type="checkbox"/> እንስሳት ክትባቶችና የክትባት መበጥበጫ ውሃ (saline water) ሽጋ	የገበያ ጥናትና ሽጋ ኬዝ ቲም (Marketing and Sales case team)	✓
2	የተለያዩ <input type="checkbox"/> እንስሳት በሽታ ምርመራዎች	በምርምርና ስርፀት የስራ ሂደት (Research and Development process)	✓
3	የላቦራቶሪ ሥልጠና	“	✓
4	<input type="checkbox"/> በሽታ መመርመሪያ ኪት ሽያጭ	“	✓
5	የመኖ ምርመራዎች	“	✓

9. የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶች፤

ተቁ	የሚሰጡት የአገልግሎት አይነቶች	አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ			
			አገልግሎቱን ለመስጠት <input type="checkbox"/> ሚ. <input type="checkbox"/> ሰ. <input type="checkbox"/> . <input type="checkbox"/> . ቱዜ በሰዓት/በደቂቃ	መጠን	የሚሰጥበት ሁኔታ	<input type="checkbox"/> ቸ
1	- የእጅ በእጅ የክትባት ግዥ ጥያቄ መቀበል	በብ.የእ.ጤ.ጥ.ኢ (ቢሾፍቱ)	1 <input type="checkbox"/> ቂቃ	የመጣውን	ቅትመ <input type="checkbox"/> አ <input type="checkbox"/>	ከንደ አስፋላጊነቱ ለክትባት መያዣና ለጀሪካን ግዥ
	- የተጠየቀው የክትባት አይነት እና መጠን በክምችት ላይ መኖር አለመኖሩን በማረጋገጥ ለደንበኛ መግለፅ	”	3 <input type="checkbox"/> ቂቃ	የተጠየቀውን	ቅትመ <input type="checkbox"/> አ <input type="checkbox"/>	
	- ለዱቤ ሽያጭ የዋስትና መስፈርቶችን መቀበልና ሰነድ ማዘጋጀት	”	12 <input type="checkbox"/> ቂቃ	የመጣውን	<input type="checkbox"/> ቤ	
	- ከውጭ አገር ግዥ ወኪል ጥያቄ መቀበል	”	2 ደቂቃ	የተጠየቀውን የክትባት ምጠን	ቅትመ <input type="checkbox"/> አ <input type="checkbox"/>	
	- የዋጋ ማቅረቢያ ሰነድ ማዘጋጀትና ለግዥ ወኪል መላክ	”	30 <input type="checkbox"/> ቂቃ	ለተጠየቀው የክትባት መጠን		
	- በውል መሰረት ለሚመለከተው ዱቤ ተጠቃሚ ደንበኛ በደብዳቤ ገንዘቡን ገቢ እንዲያደርግ ማሳወቅ	”	2 ሰዓት			
	- ለእጅ በእጅ የክትባት ግዥ የሽያጭ ሰነድ ማዘጋጀት	”	8 <input type="checkbox"/> ቂቃ	ለተጠየቀው የክትባት መጠን		
	- በተዘጋጀው ሰነድ መሰረት ገንዘብ መቀበል		ከ5 - 8 <input type="checkbox"/> ቂቃ	”		

4	የመኖ ናሙና ምርመራ ማድረግና ወጤቱን ለደንበኛ ማስረከብ <ul style="list-style-type: none"> - □ራ□ ማተር(dry matter) - ሚኒራል ማተር(miniral matter) - ካልሺየም(calcium) - □ኑት ኛ□በር(crude fiber) - □ኑድ ፋት(cruide fat) - □ኑድ ፕሮቲን(crude protein) - ማይኮቶክሲኮሎጂካል ቴስት (mycotoxicological test) 	”	2 ቀን 3 ቀን 4 ቀን 2 ቀን 2 ቀን 2 ቀን 10 እስከ 15 ቀናት	የተጠየቀውን የናሙና መጠን		
5	ለበሽታ ምርመራ □ሚመታ □ተለ□□ □በሽታ ናሙናዎችን መቀበል	”	- 15 □ቂቃ (ህይወት ያላቸው ናሙናዎች ከሆኑ እስከ 1 ሰዓት ሊ□ስት ይችላል::)	የመጣውን		
6	□በሽታ ምርመራ በማድረግ ለደንበኞች ወጤቱን መስጠት <ul style="list-style-type: none"> - ቫ□ሮሎ□/virus isolation - ባክቴሪዮሎጂ/Bacteriology - ሞሎኪዩላር/moleaclar diagnosis(DNA and RNA extraction,CDN Asynthesis,PCR Gel electrophoresis) 	”	3 ሳምንት ከ2 ቀን እስከ 3 ሳምንት 2 እስከ 3 ቀናት	”	ቅትመ □ክ□	
8	□ተለ□□ □በሽታ መመርመሪያ ኪቶች ዓ □ቂ መቀበል እና ለደንበኛው ማስረከብ	”	30 □ቂቃ	የተጠየቀውን ያህል	ቅትመ ትዕዛዝና ክፍያ	
9	የላቦራቶሪ ሥልጠና	”	በተገልጋዩ ፍላጎት መሰረት ሲሆን የሚወስደው ጊዜ እንደ ስልጠናው አይነት ከሰዓታት እስከ ወራት ሊሆን ይችላል		ቅትመ ጥያቄና □ክ□	

10. የክትባት መሸጫ ዋጋ

ተ/ቁ	የክትባቶች ዝርዝር	መለኪያ	ዋጋ (የአንዱ)
1	ላምፕስኪን (LCD)	በዶዝ	0.40
2	ፒፒአር (PPR)	በዶዝ	0.49
3	የበግ የፍየል ፈንጣጣ (SPX)	በዶዝ	0.34
4	አፍሪካ ጋማ ክብት (AHS)	በዶዝ	0.55
5	ኒውካስል ቱርፖ (NCTH)	በዶዝ	0.20
6	ኒውካስል ላሶታ (LASOTA)	በዶዝ	0.20
7	ኒውካስል ኤች ቢ1 (HB1)	በዶዝ	0.20
8	ኒውካስል ኢናክቲቪትድ	በዶዝ	1.50
9	ጉምቦሮ ስታንዳርድ (GUMBORO STANDARD)	በዶዝ	0.32
10	የዶሮ ፈንጣጣ (Fowl pox)	በዶዝ	0.45
11	ማሬክስ	በዶዝ	0.50
12	ሲሲፒፒ (CCPP)	በዶዝ	2.45
13	የዳልጋ ክብት ሳምባ (CBPP T1 ₄₄)	በዶዝ	0.32
14	የዳልጋ ክብት ሳምባ (CBPP T1 _{sr})	በዶዝ	0.32
15	አባ ሰንጋ (Anthrax)	በዶዝ	0.33
16	የበግ የፍየል ጎሮሮሳ (Ovine Past.)	በዶዝ	0.55
17	የዳልጋ ክብት ጎሮሮሳ (Bovine Past.)	በዶዝ	0.75
18	አባ ጎርባ (Balck Leg)	በዶዝ	1.50
19	የዶሮ ታይፎይድ (Fowl typhoid)	በዶዝ	0.33
20	አፍታ (FMD)	በዶዝ	10.00
21	ሬቢስ (rabbis)	በዶዝ	11.00
22	የግመል ፈንጣጣ (camel pox)	በዶዝ	0.50
23	የጨው ውሃ (saline water)	በሊትር	3.25
24	የጨው ውሃ (saline water)	በሺያል	4.00

11. አጠቃላይ የጥራት መርሆዎቻችን፤

ሀ. ፍቱንነታቸው፣ ደህንነታቸውና ጥራታቸው የተረጋገጠ የእንስሳት ክትባቶች ማቅረብ፤

ለ. ለምንስጣቸው አገልግሎቶች ተዓማኒነትን እናሳድጋለን፤

ሐ. የጥራት ማፔጅመንት ሲስተምን ዘለቂታዊነት ጠብቀን እናስቀጥላለን፤

መ. ለደንበኞች ቅሬታ አፋጣኝና ተገቢ ምላሽ እንስጣለን፤

12. ተገልጋዮች ተገቢውን አገልግሎት ለማግኘት የሚኖሯቸው መብቶች፤

ሀ. በሽታን በአስተማማኝ የመከላከል አቅም ያላቸውን ክትባቶች በተፈለገው መጠን፣ ዓይነት፣ ጥራትና ጊዜ ማግኘት፤

ለ. የክትባት ሽያጭ አገልግሎት በአካባቢ በቅርብ መኖር፤

ሐ. ☐ተሟላ መረጃ ☐ለ☐ አጠቃቀም መመሪያዎች ማግኘት፤

መ. ፈጣን፣ ጥራት ያለው እና ተዓማኒነት ያለው አገልግሎት ማግኘት፤

ሰ. ቅሬታና አስተያየት የማቅረብ (በአካል፣ በቅሬታ እና አስተያየት መስጫ ቅጾች፣ በሃሳብ መስጫ ሳጥኖች ወዘተ)፤

13. ተገልጋዮች እያንዳንዱን አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት የሚገባቸው ቅድመ ሁኔታዎች

ተ.ቁ	የአገልግሎት ዓይነት	አገልግሎትን ለማግኘት ተገልጋዮች ማሟላት የሚገባቸው ግዴታዎችና ቅድመ ሁኔታዎች	ምርመራ
1	<input type="checkbox"/> ተለ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> እንስሳት ክትባቶች	<input type="checkbox"/> ኗብ ዓመት የክትባት ፍላጎታቸውን በዓይነትና በመጠን በዓመታዊ ክቅት ለኢንሰቲተዩቱ ማቅረብና ተግባራዊም ማድረግ	
2	<input type="checkbox"/> ተለ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> እንስሳት ክትባቶች ሽያጭ	<ul style="list-style-type: none"> - ድንበር ዘለል ለሆኑበሽታዎች ክትባት ግዥ ከፌዴራልፅ/ሚ/ቴር ማስቀት፤ - ለሊስት ቢ በሽታዎች ክትባት ግዥ ከክልል ግብርና ቢሮዎችማስፈቀድ፤ - ክትባቱን ለመውሰድ ሲመጡ ሞዴል 19እና የክትባት ማቀዝቀዣ ሳጥኖችን ይዞ መምጣት፤- ክፍያውን በወቅቱ መፈፀም፤ 	
3	<input type="checkbox"/> እንስሳት በሽታ <input type="checkbox"/> ምርመራ	<ul style="list-style-type: none"> - ናሙናው ከትክክለኛ<input type="checkbox"/> ቦታ እና ሰዓት የተወሰደና በትክክለኛው አያያዝ መያዙን ማረጋገጥ፤ - ለምርመራው አስፈላጊውን ክፍያ መ<input type="checkbox"/>ኖም፤ 	
4	የላቦራቶሪ ሥልጠና	<ul style="list-style-type: none"> - የሚፈልጉትን ስልጠና ዓይነትና የስልጣኝ ብዛት በቅድሚያ ማሳወቅ፤ - ለሥልጠናው አስፈላጊውን ክፍያ መ<input type="checkbox"/>ል፤ 	
5	<input type="checkbox"/> በሽታ መመርመሪያ ኪት ሽያጭ	- የሚፈልጉትን የኪት ዓይነትና መጠን በመጥቀስ ንግድ <input type="checkbox"/> ማ <input type="checkbox"/> ስ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> አ <input type="checkbox"/> መ <input type="checkbox"/> ኖም፤	
6	የመኖ ምርመራ	- ናሙናውን <input type="checkbox"/> ዞ መምጣትና ክፍያመፈፀም፤	

14. ለተገልጋዮቻችን የምንገባው ቃል፤

- ቻርተሩ ላል በተቀመጡ መሰረት ለተገልጋዩ ህብረተሰብ አገልግሎቱን ለመስጠት እንተጋለን፤
- ለዜጎች / ለተገልጋዮች እርካታ ዋጋ እንሰጣለን ፤
- ለመልካም አስተዳደር መስፈን ቅድሚያ እንሰጣለን፤
- በትህትናና በአክብሮት እናገለግላለን፤
- ፈጣን ምላሽ እንሰጣለን፤
- በቅንጅታዊ የለውጥ አመራር እናምናለን፤
- የመንግሥትን በጀት በአግባቡ በመጠቀም ከኪራይ ሰብሳቢነት የፀዳ አገልግሎት እንሰጣለን፤

15. ለእያንዳንዱ ለሚሰጥ አገልግሎት የተገልጋዮች አስተያየት፣ የግብአት አቅርቦትና የተሳትፎ ሂደት፤

- ኢንሰቲትዩቱ የደንበኖችን እርካታ ለማቅረብ በሚልካቸው መጠይቆች ሃሳብን በመስጠት መሳተክ
- በተቋሙ በሚቶኑ የአስተያየት መስጫ ሳጥኖች መታዘብ
- ኢንሰቲትዩቱ በሚገኝበት የተገልጋዮች መድረክ መሳተፍ

16. የቅሬታ አቀራረብ ሂደት :-

- በሚሰጠው አገልግሎት ዙሪያ ቅሬታ ያላቸው ተገልጋዮች በቅድሚያ አገልግሎት ለሰጣቸው የሥራ ክፍል በሚባለው ቅሬታቸውን በቁጥር 18 በተረጋገጡ መንገዶች ማቅረብ ይችላሉ፡፡
- ቅሬታው የቀረበለት ፈፃሚም የቀረበለትን ቅሬታ አጣርቶ ቢዘገይ በአንድ ሰዓት በኋላ ምላሽ መስጠት አለበት

- በተሰቷት ምላሽ ልረካ ተቆጣጣሪ አገልግሎቱን ለሰጠው ሠራተኛ የቅርብ አለቃ(የክፍሉ ኬዝ ቲም አስተባባሪ) ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፡፡ ቅሬታው የቀረበለት ኬዝ ቲም አስተባባሪም ቅሬታውን አጣርቶ በአንድ ቀን ውስጥ በቃል/በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፡፡
- በተሰቷት ምላሽ ልረካ ተቆጣጣሪ ቀዳሎ ላለው ሃላፊ /የክትባት ምርትና ሽያጭ ዋና የሥራ ሂደት ባለቤት/ ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፡፡ ቅሬታው የቀረበለት የሥራ ሂደት ሃላፊም የቀረበለትን ቅሬታ አጣርቶ ቢዘገይ በአንድ ቀን ውስጥ በቃል/በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፡፡
- በህም ልረካ ተቆጣጣሪ በተቋሙ ላለው የሥነ ምፅባር መኮንን መከታተያ አል ቅሬታውን ያቀርባል፡፡ አሉም ሁኔታውን አጣርቶ ቢቆይ በአምስት ተከታታይ የስራ ቀን ውስጥ መልስ ሰጥቷል፡፡
- በዚህም ያልረካ ተገልጋይ ጉዳዩን ለተቋሙ ስራ አስኪያጅ ማቅረብ ይችላል፡፡ በላላ ሃላፊም ቅሬታ እንዲጣራ በማድረግ ለቅሬታ አቅራቢው ቢዘገይ በአምስት ተከታታይ የስራ ቀን ውስጥ መልስ ሰጥቷል፡፡
- በመሬ ረሻም እነዚህን ደረጃዎች ተከትሎ ተቆጣጣሪ በተሰጠው ውሳኔ ደስተኛ ካልሆነ አሁንም ለሚመለከተው የበላይ አካል ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፡፡

17. በተቋሙ የተዘረጋው የክትትል ግምገማ ሥርዓት፤

- ተቋሙ በቻርተሩ ላይ በተቀመጡ መሰረት ዜጋው አገልግሎት ስለማፅኘቱ በክትትልና ድጋፍ ያረጋግጣል
- በየወቅቱ በቀረቡት የክትትልና የግምገማ ሪፖርቶች የእርምትና የማስተካከያ እርምጃ ሰጥቷል
- የተገልጋዮች መድረክ መደራጀታቸውንና ሥራ ላይ መዋላቸውን ያረጋግጣል
- ቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓት በአግባቡ መዘርጋቱን ያረጋግጣል

18. የመረጃ ማስተላለፊያ መንገዶች፤

አስተያየት፣ ጥያቄና ማብራሪያ የሚሹ ዜጎች ከዚህ በታች በተዘረዘሩት መንገዶች ማቅረብ ይችላሉ፡-

- በተቋሙ በሚሹ የአስተያየት መስጫ ሳጥኖች፤
- በአካል በመቸገት (ኢንሰቲትዩቱ መቻ፡- ኦሮሚያ ልል ቢሾፍቱ ከተማ ከመከላከያ ኢንጂነሪንግ ኮሌጅ ወይም ከእንስሳት ህክምና ፋክሊቲ ከፍ ብለሎ)
- በደብዳቤዎች፤ በስታ ሳጥን ቁጥር 19
- በስልክ 0114338411/16

- በኛ□ስ 0114339300
- በዳብ ሳ□ታችን www.nvi.com.et

19. አድራሻዎቻችን፤

ተ.ቁ	የሥራ ሂደቱ ኃላፊ/ ባለሙያ ሥም	የሥራ ኃላፊነት ወይም የሥራ ድርሻ	አድራሻ		
			ስልክ	ፋክስ	ኢ.ሜይል
1	ማርታ □ሚ. /□/ር/	ዋና ሥራ አስኪያጅ	0911510894	0114339300	nvi-rt@ethionet.et info@nvi.com.et
2	ወይንሸት አካሉ /□/ር/	የክትባት ምርትና ሽያጭ የሥራ ሂደት ባለቤት	0911681493	“	production@nvi.com.et
3	መስፍን ታደሰ	□ገበያ ጥናትና ሽያጭ ማስኛኝ□ ኬዝ ቲም አስተባባሪ	0912140436	“	sales@nvi.com.et
4	ኢሳያስ ገላዬ /PhD/	የምርምርና ስርፀት የስራ ሂደት ባለቤት	0923625362	“	research@nvi.com.et
5	አወል አብዱል□ባር	የህዝብ ግንኙነትና የሥነ ምግባር መኮንን	0911695074	“	pr@nvi.com.et or ethics@nvi.com.et
6	አለማየሁ □□ሳ	□ገበያ ጥናትና ሽያጭ ማስኛኝ□ ባለሙ□	0913152583	“	sales@nvi.com.et

ድህነትን ለማሸነፍ ማገልገል ድርብ ክብር ነው!!

የእንስሳት ጤንነትን መጠበቅ ለሃገራችን እድገትና ልማት ወሳኝ ጉዳይ ነው!!