

በአታዋ የኢ.ፌ.ዲ.ሪ. ኤምባሲ የተገልጋዮች አስተያየት
ማሰባሰቢያ መጠይቅ

ለአገልግሎት አሰጣጣችን መሻሻል ይረዳን ዘንድ ከዚህ በታች የቀረቡ መጠይቆችን
ሞልተው በአስተያየት መስጫ ሳጥን ውስጥ እንዲጨምሩ ወይም በተላከው ፖስታ
መልሰው እንዲልኩልን ትብብሮትን እንጠይቃለን።

1. ከኤምባሲው ያገኙትን አገልግሎት ምልክት በማድረግ ቢገልጹልን?
አዲስ ፓስፖርት የትውልድ መታወቂያ ውክልና
ፓስፖርት ዕድሳት የትውልድ መታወቂያ ዕድሳት ሺዛ
ከዚህ ውጪ ከሆነ በፅሁፍ ቢጠቅሱልን _____

2. አገልግሎት ያገኙበትን ፍጥነት እንዴት ይመዘኑታል?
እጅግ ቀልጣፋ ቀልጣፋ የተጓተተ በጣም የተጓተተ

3. ያገኙትን አገልግሎት ጥራት እንዴት ያዩታል?
እጅግ በጣም ጥሩ በጣም ጥሩ ጥሩ/አጥጋቢ
ደካማ በጣም ደካማ

4. አገልግሎት ጠይቀው ማግኘት ካልቻሉ ለዚህ የተሰጠዎት ምክንያት በቂ ነው ብለው ያምናሉ? (ምላሽዎ አላምንም ከሆነ አስተያየት መስጠት ይችላሉ)
አምናለሁ አላምንም
አላምንም ካሉ ምክንያትዎ ባጭሩ _____

5. በስልክ ወይም በአካል አገልግሎት ጠይቀው ያገኙትን ወይም የተደረገለዎትን መስተንግዶ እንዴት ይገልጹታል?
እጅግ በጣም ጥሩ በጣም ጥሩ ጥሩ/አጥጋቢ
ደካማ በጣም ደካማ

6. ለአገልግሎት የሚያስፈልጉ መረጃዎችን ያገኙበትን መንገድ እንዴት ያዩታል?

በጣም ግልጽና የተሟላ

በቂ ግልፅና የተሟላ

ግልፅ ያልሆነና ያልተሟላ

በጭራሽ ግልፅ ያልሆነና ያልተሟላ

7. የአገልግሎት አሰጣጥ አሰራራችንን እንዴት ይመለከቱታል?

በጣም ግልፅና አመቺ

በበቂ ደረጃ ግልፅና አመቺ

የማያመች

ግልፅም አመቺም ያልሆነ

8. አገልግሎቱን የሰጠዎት የሰራ ክፍል ወይም ሰው ስም ቢገለፅልን።

9. ተጨማሪ አስተያየት ካለዎት _____

እናመሰግናለን።

የቅሬታ አቀራረብ ሥርዓት

- ማንኛውም ተገልጋይ በአገልግሎት አሰጣጣችን ያልረካ ከሆነ ቅሬታውን ለኤምባሲው የማቅረብ ሙሉ መብት አለው።
- ከሚከተሉት ጋር የተያያዘና ሌሎች የተገልጋዮች አለመርካት ቅሬታ ለማሰማት ምክንያት ሊሆን ይችላል።
 1. አገልግሎት የማግኘት ህጋዊ መብት
 2. የአገልግሎት አሰጣጥ ሥርዓቶችና የአሰራር ሂደቶች
 3. የአገልግሎት ጥራትና የሚወስደው ጊዜ
 4. የአገልግሎት ክፍያ
 5. የሠራተኞች ሥነ ምግባር

ቅሬታ ማቅረቢያ መንገዶች

ስልክ:- (613) 565 6637 Ext. 28

በፋክስ:- (613) 565 9175

በአካል ከሆነ :- ቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል

በፖስታ

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ. ኤምባሲ

(ቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል)

#1501 – 275 Slater Street, Ottawa Ontario Canada

Postal code K1P 5H9

ቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ

1. የቅሬታ አቅራቢ ስም፣

2. የቅሬታ አቅራቢ አድራሻ፣

3. የተፈፀመው ድርጊት ወይም የቅሬታው ይዘት ምንድን ነው?

4. ቅሬታ የቀረበበት ክፍል ሠራተኛ ስም፣

5. ድርጊቱ ተፈፀመ የተባለበት ቀን፣

6. የጉዳዩን ወይም የድርጊቱን እውነትነት ሊያስረዱ የሚችሉ ማስረጃዎች /ካሉ/፣

7. ሌሎች መገለጽ ያለባቸው ነገሮች ካሉ፣

ማሳሰቢያ

- ማንኛውም ቅሬታ ወይም መረጃ ለሚመለከተው አካል ብቻ ካልሆነ ለሶስተኛ ወገን አይሰጥም ስሙም አይገለፅም።

Complaint Filing Form

1. Name of a person filing a complaint:

2. Address of a person filing a complaint:

3. What is your complaint all about?

4. A section/an employee against whom a complaint is filed:

5. Date on which an event against which a complaint is filed be occurred:

6. Evidence supporting your case/if any/:

7. Other related issue you may want to raise:

Note

- Any complaint or information in this regard shall only be submitted to an appropriate authority.

Complaint filing procedure

- Any applicant has the right to file a complaint if he/she is unhappy about any aspect of the Embassy's service.
- Any dissatisfaction relating to the following, among others, could be a reason to file a complaint.
 1. Right to be served properly,
 2. Service giving procedures and steps,
 3. Services Quality and application processing time,
 4. Service fee,
 5. Employee's manner,

Complaint filing means

Phone: (613) 565 6637 Ext. 28

By fax: (613) 565 9175

In person: Complainants handling Section

By Mail

Info@embassyofethiopia.net

Address

Embassy of Ethiopia

#1501 – 275 Slater Street. Ottawa Ontario Canada

K1P 5H9