የባህልና ቱሪዝም ሚኒስቴር የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች

የኮከብ ደረጃ ምደባ መመሪያ ቁጥር 489 /2013

በቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች የደረጃ ምደባ ስርዓት ዉስጥ ሊካተቱ የሚችሉ የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ተቋማት ተመዝነው ጥራት ያለውና ደረጃውን የጠበቀ አገልግሎት የመስጠት ኃላፊነት ያለባቸው በመሆኑ፤

በሀገሪቱ የሚገኙ የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶችን የመስተንግዶና የእንግዳ አቀባበል አቅማቸውን በማጎልበት ብቁና ተወዳዳሪ በመሆን የሀገሪቱን መልካም ገፅታ እንዲገነቡ አቅም መፍጠር አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ፤

የቱሪስት አገልገሎት ሰጪ ተቋማት የደረጃ ምደባ ወጥነት፣ ተጠያቂነት፣ ግልጽነትና ፍትሐዊነት በሰፈነበት ሁኔታ ለማከናወን የሚያስችል የአሠራር ሥርዓት መዘርጋት አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ፤

የባህልና ቱሪዝም ሚኒስቴር የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች ደረጃ ምደባ የሚኒስትሮች ምክር ቤት ደንብ ቁጥር 173/2002 አንቀጽ 5(6) እና 18 መሰረት ይህ መመሪያ አውጥቷል፡፡

ክፍል አንድ

ጠቅላላ

1. አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ "የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች የኮከብ ደረጃ ምደባ መመሪያ ቁጥር 489/2013" ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

2. ትርጓሜ

የቃሉ አገባብ ሌላ ትርጉም የሚያሰጠው ካልሆነ በስተቀር በዚህ መመሪያ ውስጥ፡-

1. **"ደንብ"** ማለት የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች ደረጃ ምደባ የሚኒስትሮች ምክር ቤት ደንብ ቁጥር 173/2002 ነው፡፡
2. **"የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅት"** ማለት ሆቴል፤ ሞቴል፤ ሎጅ፣ እና ሬስቶራንት ናቸው፡፡
3. **"ኮከብ ደረጃ ምደባ"** ማለት የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች በተቀመጠላቸዉ መመዘኛ መስፈርቶች መሰረት በኮከብ ደረጃዎች በመመደብ የክትትልና ቁጥጥር ስራዎችን የማከናወን ሂደት ነዉ።
4. **"ቡድን መሪ"** ማለት የደረጃ መዛኝ ባለሙያዎች ቡድን አባላትን በማስተባበርና በመምራት ምዘናዎች ዉጤታማ በሆነ መንገድ እንዲከናወኑ ማድረግና አጠቃላይ የምዘና ሪፖርት እንዲሁም የተገኘዉን ዉጤት በማጠናቀር ለደረጃ ምደባ ቴክኒክ ኮሚቴ የሚያቀርብ ነው፡፡
5. **"የጥቅም ግጭት"** ማለት ተመዛኝ ድርጅቶችን ከአድሎ ወይም ከጫና በፀዳ መልኩ የደረጃ ምደባ ሥርዓትን ለማከናወን ከሚኖረው ኃላፊነት ጋር የሚቃረን ማንኛውም ዓይነት ፍላጎት፣ ግንኙነት፣ ቁርኝት፣ ፀብ ወይም ድርጊት ነው፡፡
6. **"ሚኒስቴር እና ሚኒስትር"** ማለት የባህልና ቱሪዝም ሚኒስቴር ወይም ሚኒስትር ነው፡፡
7. **"ሚኒስትር ዴኤታ"** ማለት የቱሪዝም ልማት ዘርፍ ሚኒስትር ዴኤታ ነው፡፡
8. **"ክልል"** ማለት በኢትዮጵያ ፌደራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ህገ መንግስት በአንቀፅ 47 የተመለከቱትን ክልሎችና የአዲስ አበባና የድሬድዋ ከተማ መስተዳድሮችን ይጨምራል፡፡
9. **"ሰው"** ማለት የተፈጥሮ ሰው ወይም በህግ የሰውነት መብት የተሰጠው አካል ነው፡፡
10. ማንኛውም በወንድ ፆታ የተገለፀው አነጋገር የሴትንም ፆታ ይጨምራል

3. ዓላማ

የዚህ መመሪያ ዓላማ፤

1. አስፈላጊውን መስፈርት ለሚያሟሉ የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች የኮከብ ደረጃ በመስጠት ዓለም አቀፍ ደረጃ እንዲኖራቸውና የላቀና ተወዳዳሪ አገልግሎት እንዲሰጡ ማስቻል ነው፡፡
2. የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች የደረጃ አመዳደብ ሂደት ላይ ግልጽ፣

ፍትሐዊና ተጠያቂነት ያለው የአሠራር ሥርዓት መዘርጋት ነው፤

4. <u>የተፈጻሚነት ወሰን</u>

ይህ መመሪያ በኢትዮጵያ በሚገኙ እና መስፈርቱን በሚያሟሉ የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች ላይ ተፈጻሚ ይሆናል፡፡

<u>ክፍል ሁለት</u>

<u>የኮከብ ደረጃ መመዘኛ መስፈርቶችና ደረጃዎች</u>

5. <u>ለመመደብ የሚያበቁ ዝቅተኛ መስፈርቶች</u>

የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅት ለኮከብ ደረጃ ምደባ ብቁ ለመሆን የሚከተሉትን ዝቅተኛ መስፈርቶች ማሟላት አለባቸው፡-

1. ሆቴል

ሀ. ቢያንስ አስር የመኝታ ክፍሎች ይኖረዋል፡፡

ለ. ሕጋዊ ግዴታዎችን ማለትም የሙያ ብቃት ምዘና የጤና መስፈርቶችን፣ የጥንቃቄና የደህንነት፣ የእሳት አደጋ እና ከቆሻሻ አወጋገድ ጋር በተያያዘ የአካባቢ አገልግሎት መስፈርቶች እንዲሁም የተረጋገጠ የብቃትና የንግድ ፈቃድ ማስረጃ ማቅረብ አለበት፡፡

ሐ. ካለው የሰው ኃይል ቢያንስ 75 ፐርሰንቱ በሙያ ብቃት ምዘና የተመዘነ፡፡

መ. ቢያንስ አንድ ቡና ቤት እና አንድ ምግብ ቤት አገልግሎት ያለው መሆን አለበት፡፡ ሁሉንም ምግቦች (ቁርስ፣ ምሳና እራት) እና መጠጦች ከራሱ ማቅረብ አለበት፡፡

ሠ. አንሶላና ፎጣ መቀየር፣ ቆሻሻ ማስወገድና ጽዳት ጨምሮ የክፍሎች አገልግሎት በሳምንት ውስጥ ለሰባት ቀን መስጠት አለበት፡፡

ረ. የመታጠቢያ ክፍል ከመኝታ ክፍሉ ጋር ኩታ-ገጠም ሆኖ ለግል አገልግሎት የተመደበ መሆን አለበት፡፡

ሰ. የመመገቢያ አዳራሹና የምግብ ማዘጋጃና ማደራጃ ክፍል በቅርበት ወይም

አገልግሎቱን በተሳለጠ ሁኔታ ለማስተናገድ ምቹ መሆን አለበት፡፡

ሸ. መደበኛ የእንግዳ መቀበያ ቦታ ወይም ዴስክ መኖር አለበት፡፡

ቀ. በቦታው የተመደበ ተወካይ ሃያ አራት ሰዓት /በሳምንት ሰባት ቀን በቦታው ሊገኝ የሚችል መሆን አለበት፡፡

2. ሎጅ / ሪዞርት

በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 1 ከሀ እስከ ቀ የተዘረዘሩት መስፈርቶች እንደተጠበቁ ሆነው የተፈጥሮ እይታው (የውሃ ፣የገጠራማ ተፈጥሮዊ ትዕይንት፣ ተራራ፣ ደንና ቁጥቋጦ) ልዩ ልዩ መዝናኛዎች ለምሳሌ፡- የእግር ጉዞ ፣ብስክሌት ፣የፈረስ ግልቢያ፣ ፎቶ ግራፍ ማንሳት እና የታንኳ ጉዞ ወዘተ.

3. ሬስቶራንት

ሀ. የሙያ ብቃት ምዘና የጤና መስፈርቶችን፣ የጥንቃቄና የደህንነት፣ የእሳት አደጋ እና ከቆሻሻ አወጋገድ ጋር በተያያዘ የአካባቢ አገልግሎት መስፈርቶችን እንዲሁም የተረጋገጠ የብቃትና የንግድ ፈቃድ የሰነድ ማስረጃ ማቅረብ አለበት፡፡

ለ. ካለው የሰው ኃይል ቢያንስ 75 በመቶው በሙያ ብቃት ምዘና የተመዘነ፡፡

ሐ. ቢያንስ አንድ ቡና ቤት እና አንድ ምግብ ቤት አገልግሎት ያለው መሆን አለበት፡፡ ሁሉንም ምግቦች (ቁርስ፣ ምሳና እራት) እና መጠጦች ከራሱ ማቅረብ አለበት፡፡

መ.የጠረጴዛ ልብሶች ናፕኪንና መሰል መገልገያዎች፣ ቆሻሻ ማስወገድና ጽዳትን ጨምሮ ሌሎች የአገልግሎት መስጫ ክፍሎች አገልግሎት በሳምንት ውስጥ ለሰባት ቀን መስጠት አለበት፡፡

ሠ. መደበኛ የእንግዳ መቀበያ ቦታ ወይም ዴስክ መኖር አለበት፡፡

ረ. በቦታው የተመደበ ተወካይ በድርጅቱ የስራ ሰዓት በቦታው ሊገኝ የሚችል መሆን አለበት፡፡

4. የሞቴል ዝቅተኛ መስፈርት ሚኒስቴሩ አዘጋጅቶ በሚመለከተው አካል በማፀደቅ ተግባራዊ ያደርጋል፡፡

6. የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች ኮከብ ደረጃ

በዚህ መመሪያ አንቀጽ 5 የተዘረዘሩትን ዝቅተኛ መስፈርቶች የሚያሟሉ የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች እንደአግባብነቱ ከሚከተሉት የኮከብ ደረጃዎች በአንዱ ይመደባሉ፡፡

1. ባለአምስት ኮከብ ዴሉክስ፤
2. ባለአምስት ኮከብ፤
3. ባለአራት ኮከብ፤
4. ባለሶስት ኮከብ፤
5. ባለሁለት ኮከብ፤
6. ባለአንድ ኮከብ፤

7. ስለደረጃ አወሳሰን

1. የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች በሚኒስቴሩ ተዘጋጅቶ በሚመለከተው የመንግሥት አካል ፀድቆ ከዚህ መመሪያ ጋር በአባሪነት በተያያዘው ዝርዝር የደረጃ መመዘኛ መስፈርት መሠረት ተገምግመው ደረጃ ይሰጣቸዋል፡፡
2. ሚኒስቴሩ በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 1 መሰረት ያሉትን መስፈርቶች ተጠቅሞ ግምገማውን ያደርጋል እንደአስላጊነቱ ለክልሎች ውክልና ሊሰጥ ይችላል፤
3. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 2 መሰረት ግምገማ የተደረገለት የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅት ባገኘው ውጤት መሰረት፡-

   ሀ. ከ90% በላይ ያገኙ አምስት ኮከብ + ዴሉክስ ደረጃ፤

   ለ. ከ80%-89% አምስት ኮከብ ደረጃ፤

   ሐ. ከ70%-79% አራት ኮከብ ደረጃ፤

   መ.ከ60%-69% ሶስት ኮከብ ደረጃ፤

   ሠ. ከ50%-59% ሁለት ኮከብ ደረጃ፤

   ረ. ከ30%-49% አንድ ኮከብ ደረጃ፤

   ይሰጣቸዋል፡፡
4. ሚኒስቴሩ ደረጃውን ለመመደብ የተዘጋጁትን ዝርዝር መስፈርቶች ከዚህ መመሪያ ጋር በአባሪነት አያይዞ ተፈጻሚ እንዲሆን ያደርጋል፡፡

ክፍል ሦስት

ስለደረጃ ምደባ ሥርዓት

8. የደረጃ ምደባ ስለሚደረግበት አግባብ፤

1. ማንኛውም ተፈላጊውን መስፈርት የሚያሟላ አዲስ የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅት ሥራ ከጀመረበት ቀን አንስቶ በአንድ ዓመት ጊዜ ውስጥ የደረጃ ምደባ እንዲደረግለት ለሚኒስቴሩ ማመልከት ይኖርበታል፤
2. ሚኒስቴሩ በየሦስት ዓመቱ ደረጃ ለተሰጣቸው ሁሉም የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች የዳግም ደረጃ ምደባ ያደርጋል፤
3. በዚህ አንቀፅ መሰረት የደረጃ ምደባ የተደረገለት የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅት ምደባው ከተደረገበት ቀን አንስቶ ከአንድ ዓመት በኋላ ደረጃቸውን ለማሻሻል በሚያቀርበው ማመልከቻ መሠረት የደረጃ ምደባ ይደረግለታል፤

9. ለደረጃ ምደባ ስለሚቀርብ ማመልከቻ

1. በዚህ መመሪያ አንቀጽ 8 ንዑስ አንቀፅ 1 እና 3 መሠረት የሚቀርብ ማመልከቻ በፅሁፍ ሆኖ የሚከተሉትን ማሟላት ይኖርበታል፤

    ሀ. የአመልካቹን ስምና አድራሻ፤

    ለ. የድርጅቱን ስምና አድራሻ፤

    ሐ. የታደሰ ንግድ ፈቃድ፤

    መ. የድርጅቱን አደረጃጀትና የሰው ሃይል መረጃዎች፤

    ሠ. አጠቃላይ የድርጅቱን ኪነ-ህንጻዊ መዋቅር የሚያሳይ የንድፍ ቅጂ፣

    ረ. ሌሎች ምደባውን ለማግኘት የሚያስፈልጉ ደጋፊ ሰነዶች፤

    ሸ. የሚፈልገውን አገልግሎት፤ እና

    ቀ. ቀንና ፊርማ፤

2. ሚኒስቴሩ የቀረበውን ማመልከቻ ገምግሞ በአንድ ወር ጊዜ ውስጥ የደረጃ ምደባውን ያደርጋል፤
3. የቀረበው ማመልከቻ ያልተሟላ ሆኖ ከተገኘ በአንድ ወር ጊዜ ውስጥ መረጃው ተሟልቶ እንዲቀርብ ለአመልካቹ ይመለስለታል፡፡

4. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 3 በተጠቀሰው ጊዜ ውስጥ መረጃውን አሟልቶ ካላቀረበ ጥያቄው ይሰረዛል፡፡

10. ምዘና ስለሚደረግበት ሁኔታ፤

1. ሚኒስቴሩ እንዳስፈላጊነቱ ከራሱ አደረጃጀት እና ከክልል ቢሮዎች የተውጣጣ ዝቅተኛ መስፈርቶችን ላሟሉ ድርጅቶ የደረጃ ምደባ ምዘና የሚያደርግ የባለሙያዎች ቡድን ያዋቅራል፤
2. የባለሙያ ቡድኑ ቁጥሩ እንደአግባብነቱ የሚወሰን ሆኖ፤ ተገቢነት ያለው የትምህርት ዝግጅትና የሥራ ልምድ ካላቸው ባለሙያዎች የተውጣጣ ይሆናል፤
3. የባለሙያ ቡድኑ በዚህ መመሪያ አንቀፅ 7 ንዑስ አንቀፅ 1 መሠረት በፀደቁት ዝርዝር የመመዘኛ መስፈርቶች ተጠቅሞ ዝርዝር ምዘናውን ያከናውናል፤
4. አንድ የቱሪስት አግልግሎት ሰጪ ድርጅት የሚመዘነው ቢያንስ ከሶስት ያላነሱ ባለሙያዎች ባሉት ቡድን ሆኖ፤ ከቡድኑ አባላት መካከል አንዱ ቡድን መሪ ሆኖ ይሰየማል፤
5. እያንዳንዱ የቡድን አባል በወጣው የመመዘኛ መስፈርት መሠረት የራሱን ነጥብ በገለልተኝነት ይሞላል፤
6. በዚህ አንቀፅ ንዑስ አንቀፅ 4 መሠረት በቡድኑ ባለሙያዎች በግል የተሞላው ነጥብ አማካይ የድርጅቱ ዉጤት ይሆናል፡፡

11. የባለሙያ ቡድኑ ኃላፊነት

1. ምዘና የሚያደርጉባቸው ድርጅቶች ተፈላጊ ዝቅተኛ መስፈርቶችን ማሟላታቸውን በቅድሚያ ማጣራት፤
2. በተመደቡበት ተመዛኝ ድርጅት የመስክ ምልከታ ማድረግ፤
3. የምዘና ውጤቶችን በተዘጋጀው የሪፖርት ማቅረቢያ ቅፅ መሰረት አጠናቅሮ ለደረጃ ምደባ የቴክኒክ ኮሚቴ በጽሑፍ ማቅረብ፤
4. በደረጃ ምደባ የቴክኒክ ኮሚቴ ወይም በቅሬታ አጣሪ ኮሚቴ ሲፈለጉ በወቅቱ በመገኘት ተገቢውን መረጃ ማቅረብ እና ማብራሪያ መስጠት፤
5. የምዘና ተግባር ያከናወኑበትን መረጃ በተገቢው ሁኔታ አደራጅቶ መያዝ፤

12. የመዛኝ ባለሙያዎች የሥነ-ምግባር ግዴታ

አግባብነት ያላቸዉ የመንግስት ሰራተኞች እና የሙያው አጠቃላይ የስነ-ምግባር ግዴታዎች እንደተጠበቁ ሆነው መዛኝ ባለሙያዎች የሚከተሉትን የሥነ-ምግባር ግዴታዎች ማክበር ይኖርባቸዋል፤

1. ከማንኛውም የጥቅም ግጭት በፀዳ መልኩ በመመዘኛ መስፈርቶች መሰረት ብቻ በመጠቀም ምዘናውን የማከናወን፤
2. የተመዛኝ ድርጅቱን እንዲሁም በምዘና ጊዜ በነጠላም ሆነ በቡድን የተሰጡ ውጤቶችን በሚስጥር የመጠበቅ፤
3. ሌሎች የምዘና ባለሙያዎችና የተመዛኝ ድርጅቱን ሰራተኞች የማክበር፤
4. ምዘናውን አስመልክተቶ በሚኒስቴሩ የሚዘጋጁ ሥልጠናዎችና ገለጻዎች ላይ ተሳትፎ የማድረግ፣
5. በምዘና ወቅት ከሚኒስቴሩ የተሰጠውን የመለያ ባጅ የመጠቀም እና የተሰጠውን ደብዳቤ ለተመዛኝ ድርጅት የመስጠት፤
6. በሚኒስቴሩ ለሥራው የሚሰጠውን የመለያ አልባሳትን (ዩኒፎርም) በተገቢ ሁኔታ የመጠቀም፤
7. የምዘና ተግባር ያከናወነበትን መረጃና ማስረጃ ከስራ ቦታ ውጪ ይዞ አለመገኘት፤
8. ተግባሩን በትጋትና በቡድን ስሜት የማከናወን፤
9. ለሥራ የተመደበለትን አስፈላጊ ቁሳቁሶች በተገቢው ሁኔታ የመጠቀም፣ መያዝ እና ተግባሩ ሲጠናቀቅ ለሚኒስቴሩ የማስረከብ፡፡

13. የደረጃ ምደባ ቴክኒክ ኮሚቴ ስለማቋቋም

1. ከመዛኝ የባለሙያ ቡድን የሚቀርብለትን የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ደርጅቶች የምዘና ዉጤት እና አጠቃላይ ሪፖርት መርምሮ ለበላይ አመራሩ የውሳኔ ሃሳብ የሚያቀርብ የቱሪስት አገልግሎት ደረጃ ምደባ ኮሚቴ "ከዚህ በኋላ **የቴክኒክ ኮሚቴ** ተብሎ የሚጠራ" በዚህ መመሪያ ተቋቁሟል፡፡
2. ቁጥሩ እንደአግባብነቱ የሚወሰን ሆኖ የቴክኒክ ኮሚቴው አባላት ከሚመለከታቸው የመንግሥትና የግል ዘርፍ አካላት የተውጣጣ በሚኒስቴሩ ይሰየማል፤
3. በሚኒስቴሩ የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ተቋማት ደረጃ ምደባ መዋቅር ኃላፊ

የኮሚቴው ሰብሳቢ ሲሆን ፀሐፊው በሚኒስቴሩ ይሰየማል፡፡

4. የኮሚቴው አባላት የአገልግሎት ዘመን ሶስት ዓመታት ብቻ ነው፡፡

14. የቴክኒክ ኮሚቴው ስልጣንና ተግባር

1. በመዛኝ የባለሙያዎች ቡድን የሚቀርቡ የምዘና ዉጤቶችና ሪፖርቶችን በአግባቡ በመገምገም፣ የውሳኔ ሀሳብ ያቀርባል፤
2. የምዘና ሂደቱንና ዉጤት አሰጣጡን አስመልክቶ ግድፈቶች ወይም ግልፅነት የጎደላቸው ጉዳዮች ሲያጋጥሙ ለመዛኝ የባለሙያዎች ቡድን ተገቢውን ማብራሪያ እንዲሰጥ ወይም ማስተካከያ እንዲያደርግ ያደርጋል፤
3. የቀረበው የምዘና ውጤት በተለያዩ ምክንያቶች አጠራጣሪ ሆኖ ሲያገኘው ምዘናው በሌላ የባለሙያዎች ቡድን እንዲከናወን የውሳኔ ሀሳብ ለበላይ ሃላፊ ሊያቀርብ ይችላል፤
4. የመዛኝ ባለሙያዎች ሙያዊ ሥነ-ምግባርን ይከታተላል፤ ግድፈቶች ሲያጋጥሙ የማስተካከያ እርምጃ እንዲወሰድ የውሳኔ ሀሳብ ለበላይ አመራር ያቀርባል፡፡
5. መረጃዎችንና ቃለጉባዔዎችን በተገቢው ሁኔታ አደራጅቶ ይይዛል፤ ሪፖርቶቸ ያጠናቅራል፤
6. ማብራሪያ በሚጠይቅበት ጊዜ አስፈላጊዉን ገለፃ ያደርጋል።
7. የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅት መመዘኛ መስፈርት እና አፈፃጸም ስርዓቱ ላይ የሚታዩ ጉድለቶችና ግድፈቶች በመለየት እንዲሻሻል የመፍትሂ ሀሳብ ያቀርባል፡፡

15. የቴክኒክ ኮሚቴው የስብሰባ ስነ-ስርዓት

1. የቴክኒክ ኮሚቴዉ ስብሰባ ለሥራ ባስፈለገ በማንኛውም ጊዜ በሰብሳቢው ጥሪ ሊሰበሰብ ይችላል፤
2. በስብሰባው ላይ ሰብሳቢው እና ከግማሽ በላይ አባላት ከተገኙ ምልዓተ ጉባኤ ይሆናል፤
3. የኮሚቴው የውሳኔ ሀሳብ የሚያልፈው በድምጽ ብልጫ ነው፡፡ ሆኖም ድምጽ እኩል የተከፈለ እንደሆነ ሰብሳቢው ያለበት ወገን ያቀረበው ሀሳብ ያልፋል፡፡ በሃሳብ የተለየው አባል የተለየበትን ምክንያት በግልጽ ያቀርባል፤
4. ኮሚቴው የራሱን የስብሰባ ሥነ-ሥርዓት ያዘጋጃል፤

16. ከስብሰባ ስለመነሳትና ስለመወገድ

1. ማንኛውም የቴክኒክ ኮሚቴ አባል ምዘና ከሚደረግለት ድርጅት ኃላፊ ወይም ባለቤት ጋር ፀብ፣ የሥጋ ወይም የጋብቻ ዝምድና ወይም የጥቅም ግጭት ያለው መሆኑ ሲረጋገጥ ለዚያ ጉዳይ ብቻ ከስብሰባው ይነሳል፡፡
2. ማንኛውም የቴክኒክ ኮሚቴ አባል በዚህ መመሪያ አንቀፅ 17 የተደነገጉትን የሥነ ምግባር ግዴታዎች ጥሶ ከተገኘ ወይም እንዲጣስ ምክንያት ከሆነ ከአባልነት ይወገዳል፡፡

17. የቴክኒክ ኮሚቴ አባላት የሥነ-ምግባር ግዴታዎች፤

ማንኛውም የቴክኒክ ኮሚቴ አባል ተግባሩን በሚያከናውንበት ወቅት የሚከተሉትን የሥነ-ምግባር ግዴታዎች ማክበር ይኖርበታል፤

1. በግምገማ ያገኛቸውን የተገምጋሚ ድርጅት ሚስጥሮች የመጠበቅ፤
2. የግምገማ ዉጤቱ በሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ በግልፅ ይፋ እስኪሆን ድረስ በሚስጥር የመጠበቅ፤
3. ከማንኛውም አይነት የጥቅም ግጭት እራስን ነጻ የማድረግ፤
4. የምዘና እና ግምገማ የተደረገባቸውን መረጃዎችን ከስራ ቦታ ውጭ ይዞ አለመገኘት፤
5. ተግባሩን በትጋትና በቡድን ስሜት የማከናወን፤
6. ሌሎች ተያያዥ የሙያው ስነምግባር ግዴታዎችን የማክበር፤

18. ውሳኔ ስለመስጠት

1. ሚኒስትር ዴኤታው የቴክኒክ ኮሚቴው ሪፖርት በደረሰው በአስራ አምስት የሥራ ቀናት ውስጥ የቀረበውን የውሳኔ ሃሳብ መርምሮ ያፀድቃል፤
2. የቀረበው የውሳኔው ሀሳብ ማብራሪያ የሚያስፈልገው ወይም የአሰራር ክፍተት እንዳለበት ሲታመን፤ የቴክኒክ ኮሚቴው ጉዳዩ ላይ ማብራሪያ እንዲደያቀርብ ወይም በድጋሚ እንዲያየው ያደርጋል፤
3. የሚኒስትር ዴኤታው ዉሳኔውን ለመስጠት አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘው ከዘርፉ ከሚሰሩ አካላት የተውጣጣ ኮሚቴ ሊያቋቁም ይችላል፤
4. በውሳኔው ደረጃ እንዲሰጣቸው የተደረጉ የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ተቋማት የኮከብ ደረጃቸውን የሚገልፅ ደረጃውን የጠበቀ የምስክር ወረቀትና ዓርማ እንዲሰጣቸው ያደርጋል፤

19. ስለምስክር ወረቀትና ዓርማ

1. ለቱሪስት አግልግሎት ሰጪ የሚሰጠው የምስክር ወረቀት የሚከተሉትን ይዘቶች ይኖሩታል፤

   ሀ. የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቱ ስምና አድራሻ፤

   ለ. የምስክር ወረቀቱ የተሰጠበት ቀንና የአገልግሎት ጊዜ፤

   ሐ. ለድርጅቱ የተሰጠው የኮከብ ደረጃ በጉልህ የሚያሳይ አርማ፤

   መ. የሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ማህተምና የአፅዳቂ ሚኒስትር ዴኤታ ፊርማ፤

2. ደረጃ የተሰጣቸው የቱሪስት አገልግሎት ወጪ ተቋማት በደንቡ የተገለጸውን የአገልግሎት ክፍያ ሲከፍሉ ምስክር ወረቀቱና አርማው የሚሰጣቸው ይሆናል፡፡

ክፍል አራት

የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥነ-ሥርዓት

20. ቅሬታ ስለማቅረብ

1. ማንኛውም ሰው በዚህ መመሪያ አፈፃፀም ቅር ከተሰኘ ቅሬታውን ለሚኒስቴሩ ማቅረብ ይችላል፡፡

2. በዚህ አንቀፅ ንዑስ አንቀፅ 1 መሠረት የሚቀርብ የቅሬታ ማመልከቻ የሚከተሉትን መያዝ ይኖርበታል፡-

   ሀ. የቅሬታ አቅራቢው ስምና አድራሻ፤

   ለ. የድርጅቱ ስም፣ አድራሻና የተሰጠውን የኮከብ ደረጃ፤

   ሐ. ድርጅቱ የተገመገመበት ቀን

   መ.የቅሬታው ምክንያት፣

   ሰ. ማህተም የተደረገባቸው ደጋፊ ሰነዶች

   ረ. የሚፈለገው መፍትሔ፤

   ሠ. ቀን፣ ፊርማና ማኅተም

21. የጊዜ ገደብ

1. ማንኛውም ቅሬታ የሚያቀርብ ሰው የደረጃ ምደባ ውጤት ውሳኔው በደረሰው ወይም የቅሬታ ምክንያት የሆነው ጉዳይ በተከሰተ በአስራ አምስት የሥራ ቀናት ውስጥ ማመልከቻውን ለሚኒስቴሩ ማቅረብ ይኖርበታል፡፡
2. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (1) በተወሰነው የጊዜ ገደብ ውስጥ ከአቅም በላይ በሆነ ምክንያት የቅሬታ ማመልከቻ ለማቅረብ ያልቻለ ድርጅት ያላቀረበበትን ምክንያት ለሚኒስቴሩ በማቅረብ ምክንያቱ ተቀባይነት ሲያገኝ በአምስት የሥራ ቀናት ውስጥ ቅሬታውን እንዲያቀርብ ይደረጋል፡፡

22. ስለቅሬታ አጣሪ ኮሚቴ መቋቋም

ምደባ ከተሰጣቸው የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች የሚቀርቡ ቅሬታዎች መርምሮ ለሚኒስትር የውሳኔ ሀሳብ የሚያቀርብ የቅሬታ ኮሚቴ በዚህ መመሪያ ተቋቁሟል፡፡

23. የኮሚቴው አባላት

1. ኮሚቴው አምስት አባላት ይኖሩታል፡፡
2. የኮሚቴው ሰብሳቢና ፀሐፊ በሚኒስትሩ ይሰየማሉ፡፡
3. የኮሚቴው ሶስት አባላት በቱሪዝምና ሆስፒታሊቲ ሙያ የሰለጠኑና በቂ ልምድ ካላቸው ባለሙያዎች ተውጣጥተው በሚኒስቴሩ ይሰየማሉ፤
4. የኮሚቴው አባላት የአገልግሎት ዘመን ሶስት ዓመት ይሆናል፡፡

24. የስብሰባ ስነ-ስርዓት

1. ኮሚቴው ለሥራ ባስፈለገ መጠን በሰብሳቢው ጥሪ በማንኛውም ጊዜ ሊሰበሰብ ይችላል፤
2. በስብሰባው ላይ ሰብሳቢውና ሶስት አባላት ከተገኙ ምልዓተ ጉባኤ ይሆናል፤
3. የኮሚቴው የውሳኔ ሀሳብ የሚያልፈው በድምጽ ብልጫ ነው፡፡ ሆኖም ድምጽ እኩል የተከፈለ እንደሆነ ሰብሳቢው ያለበት ወገን ያቀረበው ሀሳብ ያልፋል፡፡ በሃሳብ የተለየው አባል የተለየበትን ምክንያት በግልጽ እንዲሰፍር ያደርጋል፤
4. ኮሚቴው የራሱ የስብሰባ ሥነሥርዓት ሊያወጣ ይችላል፡፡

25. አባልነት ስለመሰረዝና ከስብሰባ ስለመነሳት

1. ማንኛውም የቅሬታ ኮሚቴ አባል አቤቱታ ካቀረበው ሰው ጋር ፀብ ወይም የሥጋ ወይም የጋብቻ ዝምድና ያለው ወይም የጥቅም ግጭት ያለው መሆኑ ሲረጋገጥ ለዚያ ጉዳይ ብቻ ከስብሰባው ይነሳል፡፡
2. ማንኛውም የኮሚቴ አባል፡-

   ሀ. በኮሚቴው በመታየት ላይ ያለውን ጉዳይ በሚመለከት ምስጥር ካባከነ፣ ወይም

   ለ. የኮሚቴውን ሥራ በማንኛውም አኳኋን ካስተጓጎለ

   ሐ. የሚጠበቅበትን ሙያዊ ስነ ምግባር ካጓደለ፣

ከአባልነት ይሰረዛል፡፡

26. ቅሬታን ስለማጣራት

1. የቅሬታ ኮሚቴው የቅሬታ ማመልከቻ ሲቀርብለት በአንቀፅ 20 ንዑስ አንቀፅ (2) የተዘረዘሩ መስፈርቶች የተሟሉ መሆኑን በማረጋገጥ ይቀበላል፡፡
2. ኮሚቴው፡-

   ሀ. የቅሬታ ማመልከቻውንና አግባብነት ያላቸውን ማስረጃዎች ይመረምራል፣

   ለ. ቅሬታ በቀረበት ጉዳይ ላይ እንዳስፈላጊነቱ ከሚመለከታቸው አካላት ማብራሪያ ይጠይቃል፣

   ሐ. አግባብ የሆኑ ሕጎችንና የአሰራር ሥርዓቶችን በማገናዘብ ያጣራል፡፡
3. ማንኛውም ቅሬታ አቅራቢ በማጣራት ሂደት ተጨማሪ ማስረጃና ማብራሪያ እንደአስፈላጊነቱ እንዲያቀርብ በኮሚቴው ሊጠየቅ ይችላል፣
4. የቅሬታ ኮሚቴው የሚያጣራውን ውጤትና የውሳኔ ሃሳብ የያዘ ሪፖርት ማመልከቻው ከቀረበበት ቀን ጀምሮ ባሉት ሰላሳ የሥራ ቀናት ውስጥ ለሚኒስትሩ ያቀርባል፡፡

27. ውሳኔ ስለመስጠት

1. ሚኒስትሩ የቅሬታ ኮሚቴው የውሳኔ ሀሳብ በደረሰው በአስራ የሥራ ቀናት ውስጥ የውሳኔ ሀሳቡን መርምሮ ያፀድቃል፣
2. የውሳኔው ሀሳብ አሳማኝ ሳይሆን ሲቀር ኮሚቴው ጉዳዩን በድጋሚ እንዲያየው ሊያደርግ ይችላል፣

3. የሚኒስትሩ ውሳኔ የመጨረሻ ይሆናል፡፡

ክፍል አምስት

ስለክትትልና ቁጥጥር

28. ቁጥጥር ስለማድግ

1. ማንኛውም የቱሪስት አገልግሎት ሰጭ ድርጅት በተመደበለትን ኮከብ ደረጃ መጠን አገልግሎት መስጠቱን ሚኒስቴሩ በራሱ አነሳሽነት ወይም የተገልጋዮችን ቅሬታ መነሻ በማድረግ ክትትልና ቁጥጥር ያደርጋል፤
2. ሚኒስቴሩ እንደአስፈላጊነቱ የክትትልና ቁጥጥር ተግባራትን እንዲያከናውኑ ለክልሎች ውክልና ሊሰጥ ይችላል፡፡
3. የክትትልና ቁጥጥር ተግባሩ ለቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቱን አገልግሎት አሰጣጥ በማያውክ አግባብ መከናወን ይኖርበታል፡፡

29. የተቆጣጣሪው አካል ተግባርና ኃላፊነት

ክትትልና ቁጥጥር እንዲያደርጉ የተመደቡ ባለሙያዎች የሚከተሉት ተግባርና ኃላፊነቶች ይኖሯቸዋል፤-

1. ድርጅቶች በተሰጣቸው ደረጃ መሰረት አገልግሎት እየሰጡ መሆኑን መከታተል፤
2. ድርጅቶች በሙያው በሰለጠኑና ብቃት ባላቸው የሰው ሀይል መደራጀታቸውን የማረጋገጥ፤
3. ድርጅቶች በስራ ቦታውና በአካባቢው ለሚገኝ ማንኛውም አካል ተገቢውን ጥንቃቄ ማድረጋቸውን ያረጋግጣል፤
4. የድርጅቶች ምግብና መጠጥ ዝግጅት ሂደትና አቀራረቡ ደረጃዉን የጠበቀ መሆኑን ይቆጣጠራል፣
5. የድርጅቶች ቆሻሻ አወጋገድና አስተዳደር ስርዓት ዘመናዊ መሆኑን እና አጠቃላይ እንቅስቃሴያቸው በአካባቢው ላይ አሉታዊ ተፅዕኖ የማያመጣ መሆኑን ያረጋግጣል፣
6. የድርጅቱ ህንፃና ቅጥር ግቢ በተሰጠው ፈቃድ መሰረት አገልግሎት ላይ መዋሉን

ያረጋግጣል፤

7. ድርጅቶች የተሰጣቸውን የደረጃ ምደባ ምስክር ወረቀት ግልፅ በሆነ ቦታ ማስቀመጣቸውን ያረጋግጣል፤
8. የሆስፒታሊቲ ኢንዱስትሪውን የአገልግሎት ጥራትን ለማረጋገጥ አስፈላጊውን ሁሉ ያከናውናል፡፡

30. <u>አስተዳደራዊ እርምጃ</u>

1. ድርጅቱ የተመደበበትን ደረጃ መስፈርት አጓድሎ የተገኘ እንደሆነ ጉድለቱን እንዲያስተካክል ሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ እስከ ዘጠና ቀናት ባሉ ጊዜያት ውስጥ እንዲያስተካክል የጽሑፍ ማስጠንቀቂያ ይሰጣል፡፡
2. ድርጅቱ በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 1 በተሰጠው የጽሑፍ ማስጠንቀቂያ መሰረት በወቅቱ ያላስተካከለ እንደሆነ ሚኒስቴሩ የደረጃ ምደባ የምስክር ወረቀቱ እንዲሰረዝና የተሰጠውም አርማ እንዲመለስ ያደርጋል፡፡
3. ተቆጣጣሪው አካል የሰጠው ውሳኔ በጽሑፍ ተዘጋጅቶ ለድርጅቱ መድረስ አለበት፡፡
4. የምስክር ወረቀቱ የተሰረዘበትና አርማው የተወሰደበት ድርጅት ከሚኒስቴሩ የመረጃ ቋት ውስጥ እንዲሰረዝ ይደረጋል፣ የብቃት ማረጋገጫውን በማገድ በሚመለከታቸው አካላት ተገቢው እርምጃ እንዲወሰድ ይደረጋል፡፡
5. ማንኛውም ድርጅት በደረጃ ለመመደብ ፈቃደኛ ካልሆነ የብቃት ማረጋገጫውን በማገድ በሚመለከታቸው አካላት ተገቢው እርምጃ እንዲወሰድ ይደረጋል፡፡

<u>ክፍል አምስት</u>

<u>ልዩ ልዩ</u>

31. <u>ተጠያቂነት</u>

በመንግስት ሰራተኞች አዋጅ የሚወሰደው አስተዳደራዊ እርምጃ እንደተጠበቀ ሆኖ የዚህን መመሪያ አፈጻጸም፣ የሚጠበቀውን የስነ-ምግባት ግዴታ በመጣስ፣ ያደናቀፈ ወይም እንዲደናቀፍ ያደረገ ሰው፤ በፍትሀብሔርና በወንጀል ህግ ተጠያቂ ይሆናል፡፡

32. የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች ግዴታ

1. አገልግሎት መስጠት ከጀመረበት ጊዜ አንስቶ በአንድ ዓመት ጊዜ ውስጥ ድርጅቱን በደረጃ የማስመደብ፣
2. የደረጃ ምደባ ተግባር ሲከናወን በሚኒስትሮች ምክር ቤት ደንብ ቁጥር 173/2002 በተቀመጠው መሰረት ክፍያ የመፈፀም፡፡
3. ይህን መመሪያ ለማስፈፀም የሚያስፈልጉ ህጋዊና ትክክለኛነታቸው የተረጋገጡ መረጃዎችን የመስጠትና ምደባውን ለሚያደርጉ ባለሙያዎች ተገቢውን ትብብር ሁሉ የማድረግ፣
4. በተሰጠው ደረጃ መሰረት ጥራቱን የጠበቀ አገልግሎት ለተገልጋዮቹ የመስጠት፣
5. የተሰጠውን የምስክር ወረቀት ደረጃው ለተመደበለት ድርጅት ብቻ የማዋል፣
6. ከሚኒስቴሩ የሚሰጠውን የደረጃ ምደባ ምስክር ወረቀትና አርማ በግልፅ በሚታይበት ቦታ የማኖር፣
7. ሌሎች ከደረጃ ምደባው ጋር ተያያዥ የሆኑ ህጋዊ ግዴታዎችን የመወጣት፡፡

33. ተፈጻሚነት የማይኖራቸው ሕጎችና አሰራሮች

1. የቱሪስት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች ደረጃ ምደባ መመሪያ ቁጥር 27/2007 በዚህ መመሪያ ተሽሯል፡፡
2. የዚህን መመሪያ ድንጋጌዎች የሚቃረን ማንኛውም ልማዳዊ አሰራር በዚህ መመሪያ በተሸፈኑ ጉዳዮች ተፈጻሚነት አይኖረውም፡፡

34. የስራ ማንዋል ስለማውጣት

ሚኒስቴሩ ይህንን መመሪያ ለማስፈፀም ዝርዝር የሆነ የስራ ማንዋል ያወጣል፡፡

35. መመሪያውን ስለማሻሻል

ሚኒስቴሩ አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘው በማንኛውም ጊዜ ይህን መመሪያ ሊያሻሽል ይችላል፡፡

36. <u>መመሪያው የሚፀናበት ጊዜ</u>

ይህ መመሪያ ከተፈረመበት ቀን ጀምሮ የፀና ይሆናል፡፡

አዲስ አበባ

ሂሩት ካሳው (ዶ/ር)

የባህልና ቱሪዝም ሚኒስቴር

ሚኒስትር