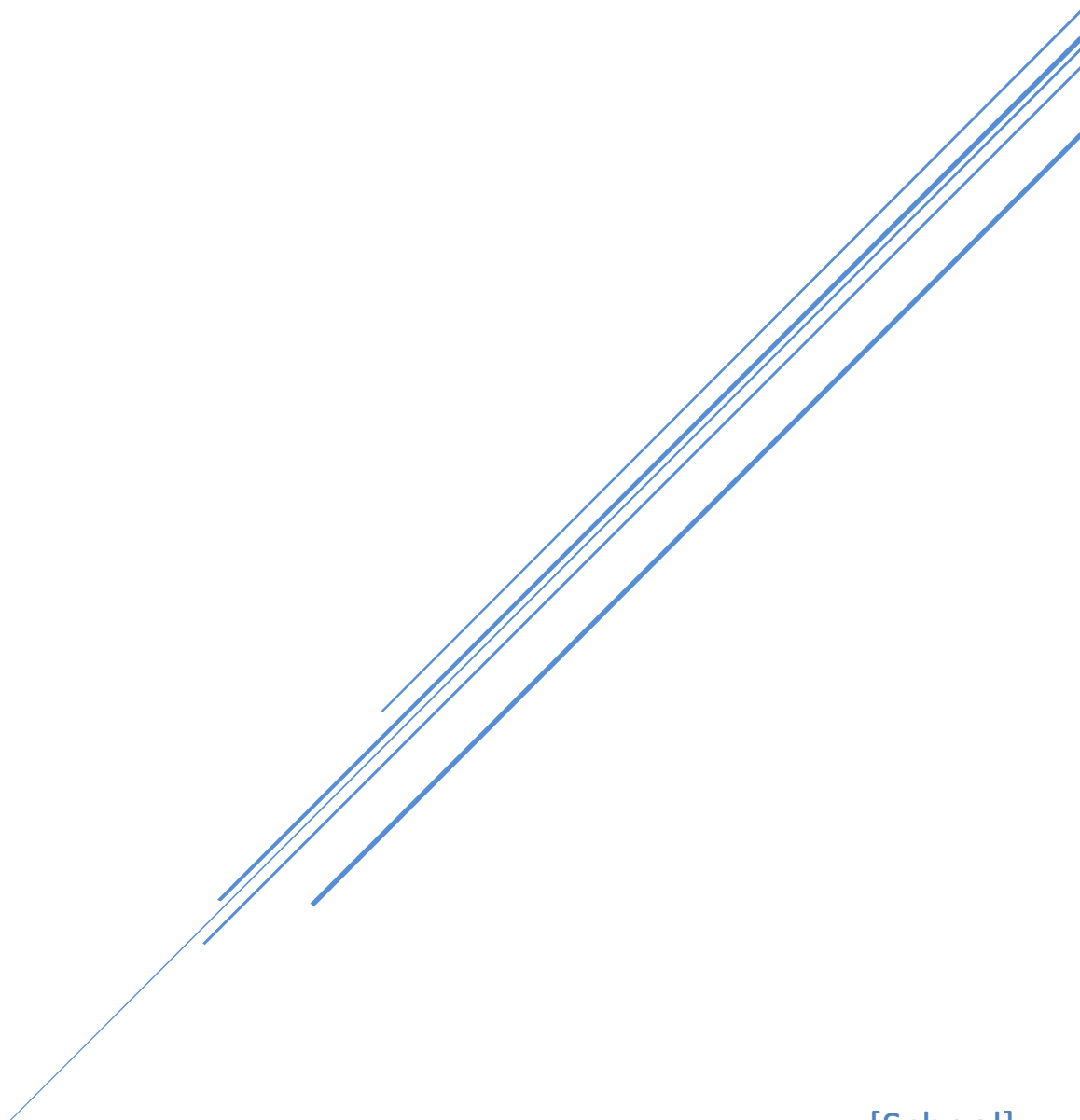


የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ጥራት መመሪያ
ማብራሪያ



[School]
[Course title]

1. መግቢያ

የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት የጥራት ደረጃን ለማረጋገጥ የተለያዩ ቴክኒካዊ እና ቴክኒካዊ ያልሆኑ ተግባራትን ማከናወን የሚያስፈልግ ሲሆን ከነዚህም ውስጥ አንዱ የአገልግሎት ጥራትን የተመለከተ የህግ ማዕቀፍ ማዘጋጀት ነው።

የቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬተሮች የሚሰጡት አገልግሎት የተቀመጠለትን የጥራት ደረጃ ማሟላት አለበት፡ ለዚህም የጥራት ደረጃውን በግልጽ የሚያመለክቱ መመሪያዎች እና ስታንዳርዶች የሚያስፈልጉ ሲሆን ይህም ባለስልጣኑ የአገልግሎት የጥራት ቁጥጥር ስራን ለመስራት እና ተፈጻሚ ለማድረግ ያስችለዋል።

ይህንም መሰረት በማድረግ ባለስልጣን መስሪያ ቤቱ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ጥራት መመሪያን ያዘጋጀ ሲሆን ይህም በዘርፉ ውጤታማ ስራን መስራት ያስችላል ተብሎ ይታመናል።

2. የመመሪያው የሕግ መሰረት

የኢትዮጵያ ኮሙኒኬሽን ባለሥልጣን በኮሙኒኬሽን አገልግሎት አዋጅ ቁጥር 1148/2011 አንቀጽ 6(2) ፣ 6(5) እና 54(2) መሰረት የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት የጥራት መመሪያ ማውጣት እንደሚችል ተመልክቷል። በአዋጁ አንቀጽ 2(5) ላይ ባለስልጣኑ ደረጃዎችን ለማዘጋጀት ሃላፊነት ከተሰጣቸው ሌሎች አግባብነት ካላቸው አካላት ጋር በመተባበር የኮሙኒኬሽን አገልግሎት የሚሰጥበትን የቴክኒክ ደረጃ ይወስናል፤ የኮሙኒኬሽን አገልግሎት የተወሰነለትን የጥራት ደረጃ ጠብቆ መሰጠቱን ይቆጣጠራል በማለት ይደነግጋል። ከዚህ ባሻገርም ባለስልጣኑ በአዋጁ አንቀጽ 54 (2) መሠረት አዋጁን እና አዋጁን መሠረት አድርገው የወጡ ደንቦችን የማስፈጸሚያ መመሪያዎችን የማውጣት ስልጣን የተሰጠው ሲሆን እነዚህን የህግ ድንጋጌዎች መሰረት በማድረግ ይህን መመሪያ አውጥቷል።

3. የመመሪያው ዓላማ

ይህ መመሪያ የተለያዩ አላማዎችን ከግብ ለማድረስ የተዘጋጀ ሲሆን በዚህ ክፍል ዋና ዋና ሊባሉ የሚችሉ የመመሪያውን አላማዎች ተመልክተዋል፤-

- የቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬተሩ እንዲያሟላ የሚጠበቅበትን የአገልግሎት ጥራት ግዴታዎች ለህዝብ በማሳወቅ የደንበኛን ፍላጎት የሚያሟሉ ሁኔታዎችን መፍጠር፤

- የቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተሩ የሚያቀርበውን ለአገልግሎት ጥራት የተቀመጡትን መስፈርቶች በመጠቀም በየጊዜው በመለካት የአፈጻጸም ደረጃውን መገምገም፤
- በቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተሩ የሚቀርበውን የአገልግሎት ጥራት በግልጽ የተቀመጡ መስፈርቶችን እና የልኬት ዘዴዎችን መሠረት በማድረግ ለመለካት፣ ሪፖርት ለማድረግና በይፋ ለማሳወቅ የሚያስችል የአገልግሎት ጥራት ማዕቀፍን መተግበር፤

4. የመመሪያው ዝግጅት ሂደት

የመመሪያው ዝግጅት ከአንድ አመት በላይ የወሰደ እና በርካታ ሂደቶችም ያለፈ ሲሆን ረቂቅ ህጉ ተጠናቅቆ እስከቀረበበት ድረስ የተከናወኑ አበይት ተግባራት ወይም ሂደቶች በሚከተለው መልኩ ተጠቃልሏል፡፡

- **ጥናት ማካሄድ፡-** ይህን መመሪያ ለማዘጋጀት ዘርፉን መሰረት ያደረገ ጥናቶች ማካሄድና በጥልቀት መረዳት የሚጠይቅ ነው፡፡ ይህንን ለማሳካት የሃገሪቱ ነባራዊ ሁኔታ፣ በዘርፉ የዳበረ ልምድ ያላቸው የሃገራት ተሞክሮ እና የቴክኖሎጂ እድገት በተመለከተ ጥናት ተደርጎል፡፡ በዚህ ጥናት አማካኝነት በመመሪያ ውስጥ ሊካተቱ የሚገባቸው ድንጋጌዎች እና ዋና ዋና ቁም ነገሮች ተለይቷል፡፡
- **ለረቂቅ ህጉ ዝግጅት ግብአት የሚሆኑ ሞዴል ህጎችና ተሞክሮዎች መምረጥ፡-** የቴሌኮም ዘርፍ ላይ አለም-አቀፍ ተቋማት ተሳታፊ በመሆናቸው ዘርፉን የሚያስተዳድረው ህግም አለም አቀፍ ደረጃውን በጠበቀ መልኩ መዘጋጀት አለበት፡፡ ስለሆነም የህጉ ይዘት አለም አቀፍ ደረጃው የጠበቀ ይሆን ዘንድ ከሃገሪቱ ማህበራዊ፣ ኢኮኖሚያዊ እና ፖለቲካዊ ሁኔታዎች አንጻር ተቀራራቢ የሆኑ ሃገራት ህጎች በሞዴልነት በመምረጥ ልምዶች ተወስደዋል፡፡
- **ባለድርሻ አካላትን ማወያየት፡-** ረቂቅ መመሪያውን ለማዳበር የሚከተሉት ሶስት የውይይት መድረኮች ተዘጋጅተዋል፡-
 - የሃገር ውስጥ እንዲሁም አለማቀፍ የቴሌኮም ኦፕሬተሮችን፣ ከዘርፉ ጋር ግንኙነት ያላቸው የመንግስት እና የግል ባለድርሻ አካላትን፣ የሲቪክ ማህበረሰብን፣ ዘርፉ ላይ የሚሰሩ የህግ ባለሙያዎችን ፣ባለሃብቶችን ወዘተ ተሳታፊ ያደረገ የአንድ ወር የምክክር መድረክ ተዘጋጅቷል፡፡

- ረቂቁን በባለስልጣኑ ዌብሳይት ላይ ለ20 ቀናት ለሕዝብ አስተያየት ክፍት እንዲሆን ተደርጎ፤ ፍላጎቱ ካላቸው የሃገር ውስጥ እንዲሁም አለማቀፍ ተቋማት በቂ የሆነ ግባት ለመሰብሰብ ተችሏል።
- ባለድርሻ አካላት ያነሱት ነጥቦችን እና ባለስልጣኑ የሰጠውን ምላሽ በተመለከተ ሦስተኛ የምክክር መድረክ ተዘጋጅቷል። በዚህ መድረክ ላይ በተሳታፊዎች የተነሱ ነጥቦች ላይ ውይይት የተደረገ ሲሆን በመመሪያው ላይ ሊካተቱ የሚገቡ ተጨማሪ ግባቶች ተገኝተዋል።

5. በረቂቅ መመሪያው ላይ የተነሱ ነጥቦች እና የተወሰዱ እርምጃዎች

በረቂቅ መመሪያው ላይ የተለያዩ የሃገር ውስጥ እና የውጪ ሃገር ባለድርሻ አካላት ተሳታፊ የሆኑ ሲሆን በመድረኩ ላይ የተለያዩ ጥያቄዎች ተነስተዋል። ከነዚህም ውስጥ የሚከተሉት ዋና ዋና ናቸው።

- በአዋጁ የተሰጡ ስልጣኖች እንደተጠበቁ ሆነው በመግቢያ (preamble) ክፍል ላይ መመሪያውን ማውጣት ያስፈለገበት ዋና ምክንያቶች ተለይተው በአንድ ወይም ሁለት ፓራግራፍ ውስጥ እንዲካተት ቢደረግ፤
- የክፍል አንድ ርዕስ ዝርዝሮቹን በማስወጣት ጠቅላላ በሚል እንዲስተካከል ቢደረግ፤
- በመመሪያው የውስጥ ክፍል ላይ ትርጓሜ የሚመሰሉ አንቀፃት ይገኛሉ። እነዚህ ድንጋጌዎች በትርጉም ክፍሉ ላይ ፍቺ ስለተሰጣቸው እዚህ መድገም አያስፈልግም።
- ያልታቀደ አገልግሎት መቋረጥ በሃገሪቱ ላይ በተለያዩ ምክንያቶች ሊከሰት ይችላል። ከነዚህም ውስጥ አንዱ በሃገሪቱ ላይ የሚደርስ የብሄራዊ ደህንነት ስጋት ተጠቃሽ ነው። በዚህ ምክንያት አገልግሎት ሲቋረጥ፤ አገልግሎቱ የተቋረጠበት ምክንያቱ ለሕዝብ ግልጽ የማይደረግባቸው የተለያዩ ሁኔታዎች አሉ። ይህ ቢሆንም በረቂቁ አንቀጽ 16 (4) ላይ የአገልግሎት መቋረጥ በማንኛውም ምክንያት ሲፈጠር፤ አፕሬዝያ ለአገልግሎቱ መቋረጥ ምክንያት የሆኑ ነገሮችን ለደንበኞች የማሳወቅ ግዴታ እንዳለበት ይናገራል። ይህ ሁኔታ በተጨማሪም ለመፈጸም አዳጋች ሊሆን የሚችልበት ሁኔታ ይኖራል። ስለሆነም ይህን የተመለከተው የረቂቁ ክፍል ተገቢው ማስተካከያ ቢደረግበት።

- የቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬተሮች ለደንበኞች አገልግሎት ለመስጠትና ቅሬታቸውን ለማስተናገድ የሚጠቀሙበትን የብልሽት መቀበያና መከታተያ ሥርዓት ባለሥልጣኑ በውስን ሁኔታዎች ብቻ እንዲያየው ቢፈቀድ።
- መመሪያውን ማሻሻል በተመለከተ ክፍል ላይ መመሪያው በማንኛውም ወቅት እንደሚሻሻል ተደንግጓል። ይህ ግን የባለፍቃዶችን ጥቅም ስለሚጎዳ ባለድርሻ አካላት ተሳታፊ የሚሆኑበትን ሁኔታ ቢፈጠር።

ከላይ የተመለከቱት እና ሌሎች ተያያዥ ጥያቄዎች ላይ ሰፊ ውይይት የተደረገ ሲሆን ባለስልጣኑም የሃገሪቱን ጥቅም እና የቴክኖሎጂውን መስፋፋት የሚኖረውን ፋይዳ ግንዛቤ ውስጥ በመክት የሚከተሉት ውሳኔዎች ተወስነዋል፡-

- የመመሪያው ርዕስ ላይ የተነሳው ጥያቄ አግባብነት ስላለው ማሻሻያ ተደርጎበታል፤
- መግቢያው ላይ የተነሳው ጥያቄ አግባብነት ያለው በመሆኑ ማሻሻያ ተደርጓል።
- ክፍል አንድ አወቃቀር ላይ የተነሳው ሐሳብ ተገቢነት ስላለው ማሻሻያ ተደርጎበታል፤
- በአዋጁ ላይ የተመለከቱ ቃላቶች በመመሪያ ውስጥ በድጋሚ የተካተቱበት ሁኔታ ስላለ ተገቢው ማሻሻያ ይደረግበት የሚለው ሐሳብን በመቀበል ከፊል ማሻሻያ ተደርጓል።
- ከብሄራዊ ደህንነት ጋር ተያይዞ የተነሳው ሐሳብ ተገቢ በመሆኑ ድንጋጌው ላይ ከፊል ማስተካከያ ተደርጎበታል፤
- መመሪያውን ባለስልጣኑ በማንኛውም ወቅት እንደሚያሻሽለው የተመለከተው ንግግር የአገልግሎት ሰጪዎችን ፍላጎት ስለሚጎዳ ይሻሻል የሚለው ጥያቄ ተገቢነት ስላለው ማሻሻያ ተደርጎበታል።

6. ለውይይት የተሰራጨው ረቂቅ መመሪያ እና የመጨረሻ ሆኖ የወጣው መመሪያ

- በመመሪያው መግቢያ ላይ ለመመሪያው መሰረት የተደረጉ ድንጋጌዎች ብቻ ናቸው የተካተቱት። ለመመሪያው መውጣት ምክንያት የሆኑ ነጥቦች አልተካተቱም የሚል አስተያየት ከባለደርሻ አካላት በኩል ቀርቧል። ስለሆነም የመመሪያው መግቢያ የመመሪያውን አስፈላጊነት አጉልቶ በሚያሳይ መልኩ በድጋሚ ይስተካካል የሚለው ሕሳብ/ አስተያየት ተገቢ በመሆኑ በዛ መልክ እንዲስተካከል ተደርጓል።

- ትርጉም ክፍል ላይ የተነሳው ነጥብ ተገቢነት ስላለው ከትርጉም ክፍል አወቃቀር ጋር በተያያዘ የተነሳው አስተያየት በከፊል እንዲሻሻል ተደርጓል።
- ክፍል አንድ የተዋቀረበት መንገድ የሃገሪቱን የህግ አወቃቀር የተከተለ አይደለም የሚለውን ጥያቄ በመቀበል በሃገሪቱ የተለመዱ የህግ አወቃቀር ተፈጻሚ እንዲሆን ተደርጎልኝ፤
- ከብሄራዊ ደህንነት ጋር ተያይዞ የተነሳው ሐሳብ ተገቢ በመሆኑ ድንጋጌው ላይ ከፊል ማስተካከያ ተደርጎበታል። በዚህም መሰረት የሃገርን ደህንነት እንዲሁም የዜጎችን መብት መሰረት ያደረገ ማሻሻያ ተደርጎልኝ።
- በማስታወቂያ በተሰራጩ መመሪያ ላይ ባለስልጣኑ መመሪያውን በማንኛውም ወቅት እንደሚሻሻለው ተመልክቷ የነበረ ሲሆን በመጨረሻ ረቂቅ ላይ ግን ባለስልጣኑ መመሪያውን ሲሻሻል ከባለድርሻ አካላት ጋር በጉዳዩ ዙሪያ ውይይት ማድረግ እንደሚኖርበት ተመልክቷል። ይህ የተደረገበት ዋና ምክንያት ባለስልጣኑ በየወቅቱ ባለድርሻ አካላትን ሳያሳትፍ ማሻሻያ የሚያደርግ ከሆነ የአገልግሎት ሰጪዎችን ፍላጎት/ጥቅም ይጎዳል ከሚል ሕሳቤ የተነሳ ሲሆን ይህም ከባለድርሻ አካላትም በኩል በስፋት ሲንጸባረቅ ነበር። ጥያቄው የአዋጁን መንፈስ ያገናዘበ እና ተገቢ በመሆኑ እንዲስተካከል ተደርጓል።