የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ
የፌደራል ዋና ኦዲተር መ/ቤት

በኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ቀልጣፋና ውጤታማነትን ለመገምገም የተካሄደ የክዋኔ ኦዲት ሪፓርት

መጋቢት 2009

አዲስ አበባ

የፌዴራል ዋና ኦዲተር መ/ቤት

Contents

ማጠቃለያ / Executive summary/ iv

ክፍል አንድ 1

መግቢያ 1

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት አመሰራረት 1

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ራዕይ፣ ዓላማ እና ሥልጣንና ተግባር 3

ራዕይ (vision) 3

የአገልግሎቱ ዓላማ (objective) 3

የአገልግሎቱ ሥልጣን እና ተግባር 3

የአገልግሎቱ አደረጃጀት እና የሰው ኃይል 4

የአገልግሎቱ የሰው ኃይል 4

የአገልግሎቱ የፋይንስ ምንጭ 5

የኦዲቱ አካባቢ (potential Audit Area) 6

የኦዲቱ ኃላማ 6

የኦዲቱ የትኩረት አቅጣጫዎች(Audit Issue) እና መመዘኛ መስፈርቶች 6

የኦዲቱ ወሰንና ዘዴ 7

የስራ ሂደት መግለጫ (process description) 8

ክፍል ሁለት 9

ግኝቶች 9

2.1 ድርጅቱ ከቆጣሪ አሰጣጥ እስከ ቢል አሰባሰብ ያለው የደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፤ 9

አዲስ ኃይል ፈላጊ ደንበኞች በቅደም ተከተላቸው መሰረት እየተስተናገዱ መሆኑን በተመለከተ፣ 9

የደንበኞች መረጃ አያያዝን በተመለከተ፣ 11

ደንበኞች በተቀመጠው የጊዜ ሰሌዳ መሰረት አገልግሎት የሚያገኙ መሆኑን በተመለከተ፣ 13

ለደንበኞች የሚሰጠው የትራንስፎርመር ተከላ እና ማሻሻያ አገልግሎት በተቀመጠው የጊዜ ሰሌዳ/በስታንደርዱ/ መሰረት መሆኑን በተመለከተ፣ 14

በቆጣሪ ንባብ ባለሙያነት ለተሰማሩ የድርጅቱ ሠራተኞች የስራ መመሪያ መዘጋጀቱን በተመለከተ፣ 15

አዲስ የኤሌክትሪክ ኃይል ያገኙ ደንበኞች ወደ ክፍያ ስርዓት እንዲገቡ ማድረግን በተመለከተ፣ 18

ድርጅቱ ለሰጠው አገልግሎት በወቅቱ ክፍያ መሰብሰቡን በተመለከተ 19

የታሪፍ ለውጥ ሊደረግባቸው የሚገቡ ደንበኞችን በወቅቱ በመለየት የታሪፍ ለውጥ መደረጉን በተመለከተ፣ 20

ለከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች የቤት ለቤት አገልግሎት እየተሰጠ መሆኑን በተመለከተ፣ 22

ክፍያቸውን በአግባቡ በማይፈጽሙ ደንበኞች ላይ ተገቢው እርምጃ የሚወሰድ መሆኑን በተመለከተ፣ 23

የኃይል ብክነት ለመቆጣጠር የተዘረጋው ስርዓትን በተመለከተ፣ 25

የደንበኞች ቅሬታ አፈታት ስርዓት ስለመዘርጋቱ በተመለከተ፤ 27

የደንበኞች መብትና ግዴታን በተመለከተ አሰራሮች ሲሻሻሉ ድርጅቱ ለደንበኞቹ የሚያሳውቅ መሆኑን በተመለከተ፤ 30

የተገልጋዮች እርካታ የዳሰሳ ጥናት መከናወኑን በተመለከተ፤ 32

በውስጥ ኦዲት ግኝቶች እና የማሻሻያ ሀሳቦች መሰረት ድርጅቱ ወቅታዊ የእርምት እርምጃ የሚወስድ መሆኑን በተመለከተ፤ 33

2.2 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የኤሌክትሪክ ማከፋፈያ መስመሮች ብልሽት ቅድመ መከላከልና ድህረ ጥገና አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፣ 37

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የኤሌክትሪክ ማከፋፈያ መስመሮችና የትራንስፎርመሮች ላይ የቅድመ ብልሽት ጥገና ስራዎችን ማከናወኑን በተመለከተ፣ 37

የኤሌክትሪክ ማከፋፈያ መስመሮችና ትራንስፎርመሮች ላይ የማሻሻያ ስራ መሰራቱን በተመለከተ፤ 39

በከተሞችና በገጠር የኃይል ማሰራጫ መስመር ሲበጠስ የኃይል አቅርቦቱ በተቀመጠው የጊዜ ተመን/ስታንደርድ/ መሰረት እንዲቀጥል የሚደረግ መሆኑን በተመለከተ፤ 43

ያለፕሮግራም የኃይል መቆራረጥን በሚዲያ ቀደም ብሎ ማሳወቅን በተመለከተ፤ 45

የአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል ደንበኞችን በተቀመጠው ስታንደርድ ማስተናገዱን በተመለከተ፤ 47

የአስቸኳይ ጊዜ የጥሪ ማዕከላት ከአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል በመረጃ ኔትወርክ መተሳሰርን በተመለከተ፤ 51

ተቋሙ በዘመናዊ ቴክኖሎጂ የተደገፈ የአሰራር ስርዓት ዘርግቶ ተግባራዊ ማድረጉን በተመለከተ፤ 52

2.3 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ደንበኞችን ለማርካት ከውጭ (ከከተማ አስተዳደር፣ ከኢትዮጵያ መንገዶች ባለስልጣን፣ ከኢትዮጵያ ምድር ባቡር ኮርፖሬሽን እንዲሁም ከሌሎች ባለድርሻአካላትጋር በቅንጅት ለመስራት የዘረጋውየአሰራር ስርዓት ቀልጣፋና ውጤታማመሆኑን ማረጋገጥ፣ 53

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ከውጭ ባለድርሻ አካላት ጋር የመግባቢያ ሰነድ ስለመፈራረሙ በተመለከተ ፤ 53

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ከደንበኞች ጋር ቋሚ የግንኙነት ጊዜ ስለመኖሩ በተመለከተ፤ 55

ክፍል ሶስት 57

መደምደሚያ 57

ክፍል አራት 62

የማሻሻያ ሀሳብ 62

ማጠቃለያ / Executive summary/

የፌዴራል ዋና ኦዲተር መ/ቤት በአዋጅ ቁጥር 982/2008 ዓ.ም በተሰጠው ስልጣን እና በኢትዮጵያ የክዋኔ ኦዲት ደረጃዎች መሰረት የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ስርዓት ወጪ ቆጣቢ ፣ ብቃት ያለውና ውጤታማ መሆኑን በተመለከተ ከ2006 እስከ 2008 በጀት አመት በተከናወኑ ተግባሮች የክዋኔ ኦዲት ያከናወነ ሲሆን የኦዲቱን ኃላማ እንደሚከተለው ቀርቧል፡፡

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ስርዓት ወጪ ቆጣቢ፣ ብቃት ያለውና ውጤታማ አገልግሎት አሰጣጥ ስርዓት መሆኑን ለማረጋገጥ ሲሆን፣ ከዚህ ጋር በተያያዘ የአሰራር ችግሮች ካሉ በመለየት የማሻሻያ ሀሳቦችን በማቅረብ የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የተቋቋመበትን ኃላማ እንዲያሳካ የሚያግዝ ድጋፍ ለማድረግና በአገልግሎቱ አሰጣጥ ተጠያቂነትን ለማጠናከር ነው፡፡

ኦዲቱ በኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ስር ባሉ 6 ሪጅኖችና ፤ እንዲሁም ተቋሙ ካሉት 2.5 ሚሊዮን ደንበኞች በመስክ ምልከታ 29 በተለያየ የስራ ዘርፍ የተሰማሩ ደንበኞች ማለትም 10 ሆስፒታሎች ፤ 8 ባንኮች፤ 4 የምግብ ማምረቻ ድርጅቶች የኦዲት ቡድኑ ለሚመለከታቸው የስራ ኃላፊዎች እና ባለሙያዎች ቃለመጠይቅ በማቅረብ፣ በአካል ተገኝቶ የመስክ ምልከታ በማድረግ ፣ ለኦዲቱ አስፈላጊ የሆኑ ሰነዶችን በመከለስና የተሰበሰቡትን መረጃዎች በመተንተን የኦዲት ማስረጃዎችን ስብስቧል፡፡

ኦዲቱ ለሶስተኛ ወገን በቀላል አቀራረብ ግልፅነት እንዲኖረው ታስቦ በአጠቃላይ ከ24 መመዘኛ መስፈርት ውስጥ ዋና ዋና ግኝቶች ለማሳያነት በጉልህነት የተመረጡት ግኝቶች እና ማሻሻያ ሀሳቦች እንደመመዘኛ መስፈርቱ ቅደም ተከተል መሰረት እንደሚከተለው ቀርበዋል፡፡

አዲስ ኃይል ፈላጊ ደንበኞች በቅደም ተከተላቸው መሰረት እየተስተናገዱ መሆኑ በተመለከተ

- ✓ በናሙና ከታዩት 6 ሪጅኖች እና 15 አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ከምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን በስተቀር በተቀሩት አምስት ሪጅኖች እና በ15ቱም አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ደንበኞችን ያለቅደም ተከተላቸው እንደሚያስተናግዱ ከማዕከላቱ በተሰጠን መረጃ ለማወቅ የተቻለ መሆኑ፣

የደንበኞች መረጃ አያያዝን በተመለከተ

- ✓ በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን የኢንዲስትሪ ደንበኞች በውል ቁጥር 3319692፣ 3303664፣ 3308731፣3105629፣3494746፣3555651 እና 3431360 የሚገኙ ደንበኞች መረጃ በተጠናከረ መልኩ ባለመያዙ ምክንያት ተቋሙ የደንበኞቹ አድራሻ የት እንደሆነ የማይታወቅ መሆኑን፣
- ✓ በናሙና ከተወሰዱ 15 አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ከምስራቅ ሪጅን ሀረር የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 1 እና ከገላን የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል በስተቀር ሌሎቹ 13 ማዕከላት ያለው የደንበኞች መረጃ አያያዝ ቀልጣፋ አገልግሎት ለመስጠት በሚያመች ሁኔታ የተደራጀ ያለመሆኑ፣
- ✓ የደንበኞችን መረጃ በኮምፒውተር አደራጅቶ የመያዝ ሁኔታ በኦዲቱ በታዩ አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ያልተጀመረ መሆኑ፣

በቆጣሪ ንባብ ባለሙያነት ለተሰማሩ የድርጅቱ ሠራተኞች የስራ መመሪያ መዘጋጀቱን በተመለከተ

- ✓ የቆጣሪ ንባብ ስራ ላይ የተሰማሩ ባለሙያዎች የሚሰሩትን ስራ ተጠያቂነት በሰፈነበት መልኩ በብቃትና ውጤታማ በሆነ ሁኔታ እንዲያከናውኑ የሚያስችላቸው የስራ መመሪያ በድርጅቱ በኩል ተዘጋጅቶ ተግባራዊ የተደረገበት ሁኔታ ያለመኖሩን ይሁን እንጂ ከ2006-2008 በጀት አመት የንባብ መመሪያ ያልተዘጋጀ ሲሆን ነገር ግን 15/06/2009 ተዘጋጅቷል ፡፡
- ✓ በኦዲቱ በናሙና ተመርጠው በታዩ 15 አገልግሎት መስጫ ማዕከላት የንባብ ባለሙያዎችን በተጠናከረ መልኩ ለመቆጣጠርና ለመከታተል የሚያስችል ስርዓት ተዘርግቶ ተግባራዊ ስለመደረጉ መረጃዎች በተከለሱበት እና ቃለ መጠይቅ በተደረገበት ወቅት፡-
  - በኦዲቱ በታዩ በ15 የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከላት በቆጣሪ ንባብ የተሰማሩ ባለሙያዎች የሚሰሩበት የስራ መመሪያ የሌላቸው እንዲሁም የንባብ ባለሙያዎቹን በተጠናከረ መልኩ ለመቆጣጠርና ለመከታተል የተዘረጋ ስርዓት የሌለ መሆኑን በቃለመጠይቅ ወቅት ምላሽ የሰጡ መሆኑን፣
  - በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን የኢንዲስትሪ ደንበኞች በውል ቁጥር 3319692፣ 3303664፣ 3308731፣3105629፣3494746፣3555651እና3431360 የሚገኙ ደንበኞች ከ2004 ጀምሮ የቆጣሪ ንባብ ባለመነበቡ ምክንያት የቆጣሪ ግብር ክፍያ ብር 53 (ሀምሳ ሶስት ብር)ብቻ ቢል እየወጣ መሆኑን፣

ድርጅቱ ለሰጠው አገልግሎት በወቅቱ ክፍያ መሰብሰቡን በተመለከተ

- ✓ ተቋሙ ከተለያዩ መንግስታዊ እና መንግስታዊ ካልሆኑ ተቋማትና ግለሰብ ደንበኞቹ ከ10 ዓመታት በፊት ጀምሮ ክፍያ ሳይፈጸምባቸው በየበጀት ዓመታቱ ተንከባሎ የመጣ ብር 132,352,369.89 በ2008 በጀት ዓመት መጨረሻ ያልሰበሰበ መሆኑ፣
- ✓ በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን በሚገኙ ማዕከላት ደንበኞች ላይ በሰኔ 2008 ዓ.ም. በተደረገው የውስጥ ኦዲት በወቅቱ ወደ ሲስተም ባለመግባታቸው የተጠቀሙበትን የአገልግሎት ክፍያ ስለመክፈላቸው በናሙና ከተወሰዱ አስራ አንድ ደንበኞች ማለትም በንብረት ቁጥር (0007871 ፤ 0003023 ፤ 1091468 ፤ 1091110 ፤ 00004141 ፤ 1076859 ፤ 0007317 ፤ 000648 ፤ 000648 ፤ 0004137 ፤ 00005415 ፤ 0000503) በተደረገው ማጣራት ሲስተም ውስጥ ሳይገቡ እና ምንም አይነት ክፍያ ሳይፈፅሙ እየተጠቀሙ ያሉ ደንበኞች እንደነበሩና ኦዲቱ ከተደረገ ከስድስት ወር በኃላ 27/04/2008 ዓ.ም. በክዋኔ ኦዲቱ በተደረገው ማጣራት ከአንድ ደንበኛ ማለትም (1091110) ውጪ ሌሎች የተጠቀሙበትን የአገልግሎት ክፍያ ያልፈፀሙ መሆኑን ለማወቅ ተችሏል፡፡

የታሪፍ ለውጥ ሊደረግባቸው የሚገቡ ደንበኞችን በወቅቱ በመለየት የታሪፍ ለውጥ መደረጉን በተመለከተ

- ✓ የ2008 የአገልግሎቱ የህግ ማስከበር/ኢንፎርስመንት/ የስራ ሂደት ስራ አፈጻጸም ሪፖርት በተከለሰበት ወቅት በበጀት ዓመቱ 17,101 የታሪፍ ለውጥ ለማከናወን ታቅዶ 2,303 ብቻ የተከናወነ ሲሆን፣ ይህም የእቅዱን 13 ከመቶ ብቻ መሆኑን፣
- ✓ በሰኔ 30 2008 ዓ.ም. በአገልግሎቱ የውስጥ ኦዲት ሪፖርት መሰረት በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን 22 ተቋማት ትክክለኛው ታሪፋቸው 20 መሆን ሲገባው ሲስተም ላይ የተመዘገበው በስህተት 41 ተብሎ መሆኑ፣ በዚህም ምክንያት ተቋሙ ብር 1,094,580.4 እንዳይሰበስብ ያደረገው መሆኑንና ይህ የውስጥ ኦዲት ሪፖርት ወጪ ከሆነ በኋላም በክዋኔ ኦዲቱ በተደረገው ማጣራት በ17 ተቋማት ላይ እስከ 04/04/2009 ዓ.ም. ድረስ ሲስተም ላይ የታሪፍ ለውጥ ያልተደረገ መሆኑን፣
- ✓ በኦዲት በናሙና ከተለዩት 6 ሪጅኖች ከ2006-2008 በጀት ዓመታት የታሪፍ ለውጥ የተካሄደባቸውን ደንበኞች ዝርዝር መረጃ ካቀረበው የደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን በስተቀር ሌሎች ሪጅኖች መረጃ ያላቀረቡ መሆኑ ለማወቅ ተችሏል፡፡

ክፍያቸውን በአግባቡ በማይፈጽሙ ደንበኞች ላይ ተገቢው እርምጃ የሚወሰድ መሆኑን በተመለከተ

- በኦዲት ስራው ወቅት በሰሜን አዲስ አበባ በሚገኙ የተለያዩ ዲስትሪክቶች ስር የሚገኙ የአገልግሎት ቁጥር 3080038፤2941120፤2800626፤2800608፤1841702 እና 2435781 የሆኑ ደንበኞች የፍጆታ ሂሳብ ብር 693,641.40 ፤ ብር 693,425.50 ፤ ብር 270,747.30 ፤ ብር 218,287.30 ፤ ብር 69,249.85 እና ብር 69,178.93 እንደ ቅደም ተከተላቸው ያለባቸው በመሆኑ፣ ድርጅቱ በተለያዩ ቀናቶች የደንበኞቹን የኃይል አገልግሎት ካቋረጠ ከአንድ አመት በላይ ቢሆንም ያለባቸው ውዝፍ ሂሳብ በድምሩ ብር 1,320,888.88 ከደንበኞቹ ያልሰበሰበ መሆኑ፣
- በድርጅቱ ካሉት 15 ሪጅኖች ውስጥ 97 የሚሆኑ የተለያዩ የአገልግሎቱ ደንበኞች ማለትም ተቋማት፤ድርጅቶች፤ ኤምባሲዎች እና ግለሰቦች ከ1999-2008 በጀት አመት ለተጠቀሙበት የኤሌክትሪክ አገልግሎት ክፍያ ብር 80,927,531.81 ለመፈጸም ፍቃደኛ ሳይሆኑ ቀርተው በተቋሙ ምንም አይነት እርምጃ እንዳልተወሰደባቸው በኦዲት ቡድኑ ከተከለሱት ማስረጃዎች ለማወቅ ተችሏል፡፡

በውስጥ ኦዲት ግኝቶች እና የማሻሻያ ሀሳቦች መሰረት ድርጅቱ ወቅታዊ የእርምት እርምጃ የሚወስድ መሆኑን በተመለከተ

- በአዲስ አበባ 4 ሪጅኖች በኢትዮ ቴሌኮም የማስፋፊያ እቅድ መሰረት 404 አዲስ ቆጣሪዎችን ማስገባትና የመስመር ዝረጋታ በኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ተሰርቶ ብር 62,515,317.00(ስልሳ ሁለት ሚሊዮን አምስት መቶ አስራ አምስት ሺህ ሶስት መቶ አስራ ሰባት ብር) የአገልግሎት ክፍያያልተሰበሰበ መሆኑ፣
- በ2007 በጀት አመት በተደረገው የውስጥ ኦዲት ሪፖርት ምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን ለአስር የከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች የኤሌክትሪክ አገልግሎቱን በፕሮሚሰሪ ኖት እንደሚከፍሉ ከተሰማሙ በኃላ ከጠቅላላ ሂሳቡ ከብር 1,207,543.49 ውስጥ ብር 434,866.60ብቻ የተከፈለ ሲሆን፣ ቀሪው ብር 772,676.89 ክፍያው ያልተፈፀመ መሆኑ፣
- በመቀሌ ሪቴል ቢዝነስ የመስቦ ሲሚንቶ ፋብሪካ ለሚያከናውነው የማስፋፊያ ስራ ከተጠቀመው የኤሌክትሪክ አገልግሎት ከጠቅላላ ክፍያው ብር 10,120,000.00 ውስጥ በገቢ ደረሰኝ ቁጥር 302888 ብር 9,776,367.28 የተከፈለ ቢሆንም፣ ቀሪ ብር 343,632.72 የአገልግሎት ክፍያ ያልፈፀመ መሆኑን ከውስጥ ኦዲት ሪፖርት ለማወቅ የተቻለ መሆኑ፤

- በአዲስ አበባ ከተማ ለተከናወነው የቀላል ባቡር ግንባታ ስራ ለሚያስፈልገው የኤሌክትሪክ አገልግሎት በኢትዮጵያ መንገዶች ባለስልጣን፣ በአዲስ አበባ መንገዶች ባለስልጣን እና በኢትዮጵያ ቀላል ባቡር ኮርፖሬሽን በኩል በቀረበው የኤሌክትሪክ አገልግሎት ጥያቄ መሰረት ለጠየቁት ኃይልና መስመር ዝርጋታ በምዕራብ፣ በምስራቅ እና በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅኖች በኩል ለተፈጸመው የኤሌክትሪክ አገልግሎት ክፍያ ብር 24,275,656.31 በአገልግሎቱ ተጠቃሚዎች በኩል ያልተከፈለ መሆኑ፣
- አዲስ አበባ ከተማ መንገዶች ባለስልጣን በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን በኩል አዲስ አበባ ለተከናወነው የቀላል ባቡር ግንባታ ስራዎች የአገልግሎት ክፍያ ከተጠየቀው ጠቅላላ ሂሳብ ብር 117,001,280.50 ውስጥ ብር 116,755,989.59 ብቻ የተከፈለ ሲሆን፣ ቀሪው ብር 245,290.91 ያልተከፈለ መሆኑ፣
- አዲስ አበባ ከተማ መንገዶች ባለስልጣን ለአዲስ አበባ የመንገድ መብራት የአገልግሎት በደቡብ፣ በሰሜን እና በምስራቅ አዲስ አበባ ሪጅን ከሰኔ 2005 ዓ.ም. እስከ ጥቅምት 2006 ዓ.ም ያልተከፈለ የመንገድ መብራት ውዝፍ ክፍያ ብር 5,510,232.71 መኖሩ በኦዲቱ ወቅት ለማወቅ የተቻለ ሲሆን በቀን 13/03/2009 ብር 382,974.86 በኢትዮጵያ ምድር ባቡር በኩል ለሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን ገቢ ስለመሆኑ የሚያሳይ መረጃ በረቂቅ ኦዲት ምላሽ የቀረበ ሲሆን ቀሪው የአገልግሎት ክፍያ ብር 5,127,257.85 ስለመከፈሉ የሚያሳይ መረጃ ያልቀረበ መሆኑ፣
- ምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን ሪቴል ቢዝነስ የ193 የመንገድ መብራት ቆጣሪዎች ቢል የማይወጣላቸው መሆኑንና በዚህም ምክንያት በድርጅቱ ብር 4,353,610.00 ያልተሰበሰበ የአገልግሎት ክፍያ መኖሩ ፣
- በምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን ከ176 የመንገድ መብራት ቆጣሪዎች ላይ 25,891,706 Kw ወይም ብር 12,539,353.00 ያልተሰበሰበ መኖሩ፣

የኤሌክትሪክ ማከፋፈያ መስመሮችና ትራንስፎርመሮች ላይ የማሻሻያ ስራ መሰራቱን በተመለከተ

- በ15 ሪጅኖች ያሉት የማከፋፈያ መስመሮችና ትራንስፎርመሮች የአገልግሎት ዘመናቸውን ጠብቆ በእቅድ ላይ የተመሰረተ የማሻሻያ ስራዎች ያልተሰራ መሆኑ፣
- በ15 ሪጅኖች ያሉት የማከፋፈያ ጣቢያዎች ከደንበኞች ፍላጎት ጋር በተናበበ ሁኔታ አስቀድመው እንዲሻሻሉ አለመደረጉ፣

- በአገልግሎቱ ስር ካሉት ትራንስፎርመሮች ውስጥ 40% ያህሉ የአደጋ መከላከያ መሳሪያዎች (አሬስተር እና ድሮፕ አውት ፊውዝ) ባለመኖሩ ምክንያት በ2007 በጀት አመት 1029 ትራንስፎርመሮች በጭነት ምክንያት የተቃጠሉ መሆኑ፣
- በተጨማሪም በኦዲቱ በናሙና ተመርጠው ከታዩ 29 የተቋሙ ከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች ኃይል በመቆራረጡ ምክንያት የሚሰጡትን አገልግሎት እንዳይቋረጥ በጄነሬተር ስራው እንዲቀጥል የሚያደረጉ መሆኑን እና ከድርጅቶቹ በጽሁፍ በቀረበው መረጃ መሰረት ከ2006-2008 ዓ.ም. ባሉት የበጀት ዓመታት ለጄነሬተር ያወጡት ወጪ እንደሚከተለው በዝርዝር ቀርቧል፡-

✓ የኢትዮጵያ ንግድ ባንክ ብር 39,693,639.13፣

✓ አባይ ባንክ ሳቢያን ቅርንጫፍ ብር 5984.80፣

✓ ቡና ኢንተርናሽናል ባንክ ሐረር ቅርንጫፍ ብር 34,431.85 ፣

✓ ንብ ኢንተርናሽናል ባንክ ሐረር ቅርንጫፍ ብር 20,000 ፣

✓ ዘውዲቱ መታሰቢያ ሆስፒታል ብር 42,066,737 ፣

✓ ጋንዲ መታሰቢያ ሆስፒታል ብር 16,000 ፣

✓ ጥቁር አንበሳ ሆስፒታል ብር 2,557,196.81 ፣

✓ ጳውሎስ ሆስፒታል ብር 1,104,666.78 ብር፣

✓ ካዲስኮ ሆስፒታል ብር 145,619

✓ ሚሲዮኒግ የክርስቲያን ህክምና ማዕከል ብር 1,062,000፣

✓ የኢትዮጵያ ብረታ ብረት ማቅለጫ ፋብሪካ ብር 184,800፣

✓ ቃሊቲ ብረታ ብረት ፋብሪካ ብር 218,173፣

✓ ኢንተርኮንትኔታል ሆቴል ብር 1,569,658.70፣

✓ ጊዮን ሆቴል ብር1,381793.05 ፤

✓ የኢትዮጵያ ሆቴል ብር 204,620.00 እና

✓ ኢሊሊ ሆቴል ብር 344,220 መሆኑን ከቀረበው መረጃ ለማወቅ ተችሏል፡፡

ክፍል አንድ

መግቢያ

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት አመሰራረት

1. ለሀገራችን የኢኮኖሚያና ማህበራዊ እድገት የኤሌክትሪክ ኃይል ድርሻ በጣም ከፍተኛ ነው፡፡ የኤሌክትሪክ ኃይል ከየትኛውም የመሰረተ ልማት አንፃር ሲታይ ወሳኝና መሰረታዊ በመሆኑ፣ በዘመናዊ የአኗኗር ዘይቤ ውስጥ ቀዳማይ ቦታ የሚይዝ የመሰረት ልማት ዘርፍ ነው፡፡
2. በሀገራችን የኤሌክትሪክ ብርሃን የተጀመሪው በ1890 ዓ.ም በአፄ ሚኒሊክ ዘመነ መንግስት የጀርመን መንግስት ለአፄ ሚኒሊክ ባበርከተው ጀኔሬተር አማካኝነት ሲሆን ይህም፤ለቤተመንግስቱ ብቻ የሚያገለግል ነበር ነገር ግን ኤሌክትሪክ በቤተመንግስቱ ብቻ ተወስኖ የነበረው ቀስ በቀስ ከቤተመንግስቱ መውጣት ጀመረ፡፡
3. አፄ ሚኒሊክ የመብራትን ጠቀሜታ በማየት አንዳንድ አቅም ያላቸው ነዋሪዎቹ ከ1920 ዓ.ም. ጀምሮ መግዛት ጀመሩ፤ በ1928 ዓ.ም. ጣሊያን የኢትዮጲያን በመውረሯ አዲስ አበባንና ሌሎች ጣሊያን በተቆጣጠርባቸው ከተሞች ዲዝል ተከለ፤ በነዚህም ጊዜያት ውስጥ በናዝሬት፣ በድሬዳዋ፤ በደሴ፤ በሀረር፤ በጎንደርና በጅማ ከተሞች ጄኔሬተሮች ተተክለው አገልግሎት መስጠት ጀምረው ነበር፤
4. በ1952 ዓ.ም ሚኒሊክ ለኢትዮጲያ የመጀመሪያውን የቆቃ ሃይድሮ ኤሌክትሪክ ሀይል በአቃቂ ወንዝ ላይ ገነቡ፤ ይህም በአዲስ አበባ የሚገኙትን አነስተኛ ፋብሪካዎችን እንዲያንቀሣቅስ ታቅዶ ነበር፤ ቀጥሎም መብራት ለቤተመንግስቱ እና ለኢንዱስትሪ ከመሆን አልፎ ወደ ህዝብ ቦታዎችና በቤተመንግስቱ አካባቢ ወዳሉ መንገዶች መዛመት ጀመረ፤
5. በሀገራችን መብራት አገልግሎት ወጥነው ባለው ተቋማዊ ይዘት ተላብሶ 1940 ዓ.ም በሸዋ መብራት ኃይል እና በከተሞች ማዘጋጃ ቤቶች አስተዳደር የቆየው የኤሌክትሪክ ኃይል የማቋቋም፣ የማስተላለፍ፣ የማከፋፈል እና የመሸጥ ስራን እንዲያከናውን ታስቦ ጥር 21 ቀን 1948 ዓ.ም. በወጣው የመንግስት ማስታወቂያ ቁጥር 213/1948 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ መብራትና ኃይል ባለስልጣን በሚል ስያሜ ተቋቋመ፡፡

6. ከ1966 ዓ.ም አብዮት በኃላ ተመሳሳይ የስራ ባህርይ ያላቸው ድርጅቶች በአንድ ሚኒስቴር መ/ቤት ስር ተጠቃለው እንዲተዳደሩ ሲደረግ፣ ነሐሴ 20 ቀን 1969 ዓ.ም. የሚኒስትሮችን ስልጣንና ኃላፊነት ለመወሰን በወጣው አዋጅ ቁጥር 127/1969 ዓ.ም በማዕድን፣ ኃይል ማመንጫና የውሃ ልማት ሚኒስቴር ስር እንዲሆን ተወስኖ የነበረ ሲሆን፣ ጥቅምት 8 1974 ዓ.ም. የሚኒስትሮችን ስልጣንና ኃላፊነት ለመወሰን በወጣው አዋጅ ቁጥር 216/1974 ዓ.ም. ደግሞ የማዕድን ኃይል ምንጭ ሚኒስቴር ተብሎ ይጠራ በነበረው መ/ቤት ስር እንዲተዳደር ተደረጎል፡፡ ከዚያም መስከረም 6 ቀን 1980 ዓ.ም. የኢትዮጵያ ህዝባዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ መስተዳደር ስልጣንና ተግባርን ለመወሰን በወጣው አዋጅ ቁጥር 8/1980 የማዕድንና ኢነሪጂ ሚኒስቴር ተብሎ በተመሰረተው መ/ቤት ስር እንዲሆን ተደረጎል፡፡
7. የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ከተቋቋመ በኃላ በሰኔ 30 ቀን 1989 ዓ.ም.፣ በሚኒስትሮች ምክር ቤት ደንብ ቁጥር "የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ ኃይል ኮርፖሬሽን (ኢ.ኤ.ኃ.ኮ) የመንግስት የልማት ድርጅት ሆኖ እንደገና ተቋቁሟል፡፡
8. የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ አስፈፃሚ አካላትን ስልጣንና ተግባር ለመወሰን በወጣው አዋጅ ቁጥር 691/2003 አንቀፅ 26(2) የውሃና ኢነሪጂ ሚኒስቴር ተብሎ በተመሰረተው መስሪያ ቤት ስር እንዲሆን ተደረጓል፡፡
9. የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ አስፈፃሚ አካላትን ስልጣንና ተግባር ለመወሰን በወጣው አዋጅ ቁጥር 303/2006 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ ኃይል ኮርፖሬሽን መንግስት ለአቅም ግንባታ ትኩረት የሚሰጥ በመሆኑ ተቋሙ ሁለት እራሳቸውን የቻሉ የልማት ድርጅት የተከፈለ ሲሆኑ የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ ኃይልና የኢትዮጵያ ኤሌትሪክ አገልግሎት፡፡ የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት በመላው ሀገሪቱ የኤሌክትሪክ ኃይል በፍታዊነት ለሁሉም ዜጋ እንዲዳረስ ለማድረግ ፣ ለነባር ደንበኞች አስተማማኝና ደረጃውን የጠበቀ ኃይል ለማቅረብ፣ ለአዳዲስ ደንበኞች የኤሌክትሪክ ኃይል እንዲያቀረቡ የተቋቋመ የመንግስት የልማት ድርጅት ነው፡፡
10. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የሚያከናውናቸው ተግባራት የኤሌክትሪክ ማከፋፈያ መስመሮችን የግንባታና የጥገና ስራዎችና ማከናወን፣ እንደአስፈላጊነቱ የማከፋፈያ መስመሮችን ግንባታ በሥራ ተቋራጭ ማሰራት፣ የኤሌክትሪክ ሃይል የማከፋፈያ መስመሮችን ማስተዳደር እና ጅምላ የኤሌክትሪክ ሓይል ገዝቶ

ለደንበኞች የኤሌክትሪክ ሓይል አገልግሎት ሽያጭ ሥራዎችን ማከናወን፣ የኤሌክትሪክ ታሪፍ ማሻሻያ ሃሳብ ማቅረብ፣ ሲፈቅድም ተግባራዊ ማድረግ፣ የገንዘብና ኢኮኖሚ ልማት ሚኒስቴር የሚያወጣውን መመሪያና በፖሊሲ አቅጣጫ መሠረት በማድረግ ቦንድ መሸጥና በዋስትና ማስያዝ እና ከአገር ውስጥና ከውጭ የገንዘብ ምንጮች ጋር የብድር ውል መደራደርና መፈራረም እንዲሁም ሪጅንና ማዕከላትን ድጋፍና ክትትል ማድረግ ነው፡፡

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ራዕይ፣ ዓላማ እና ሥልጣንና ተግባር

ራዕይ (vision)

11. "በ2017 ዓ.ም የመካከለኛ ገቢ ሃገራዊ የኢኮኖሚ እና የማህበራዊ ፍላጎት የሚያረካ የኤሌክትሪክ አገልግሎት ስጪ ተቋም መሆን"፡፡

የአገልግሎቱ ዓላማ (objective)

12. አገልግሎቱ የተቋቋመው በዘመናዊ ቴክኖሎጂ በመታገዝ አገልግሎቱን በማስፋትና በማሳደግ አለም አቀፍ ጥራቱን የጠበቀ፣ አስተማማኝና ዘላቂነት ያለው የኤሌክትሪክ አገልግሎት በተመጣጣኝ ዋጋ ለሁሉም ተገልጋዮች ለማቅረብ ነው፡፡

የአገልግሎቱ ሥልጣን እና ተግባር

13. በአገልግሎቱ በሚኒስትሮች ምክር ቤት ደንብ ቁጥር 303/2006 ከተሰጠው ስልጣንና ተግባር መካከል የሚከተሉት ዋና ዋና ተግባራት ይገኙበታል፡፡ እነርሱም

- ✓ የኤሌክትሪክ ማከፋፈያ መስመሮችን የግንባታና የጥገና ስራዎችን ማከናወን፣ እንደአስፈላጊነቱ የማከፋፈያ መስመሮችን ግንባታ በሥራ ተቋራጭ ማሰራት፣
- ✓ የኤሌክትሪክ ሃይል የማከፋፈያ መስመሮችን ማስተዳደር እና ጅምላ የኤሌክትሪክ ሓይል ገዝቶ ለደንበኞች የኤሌክትሪክ ሓይል አገልግሎት ሽያጭ ሥራዎችን ማከናወን፣
- ✓ የኤሌክትሪክ ታሪፍ ማሻሻያ ሃሳብ ማቅረብ፣ ሲፈቅድም ተግባራዊ ማድረግ፣
- ✓ የገንዘብና ኢኮኖሚ ልማት ሚኒስቴር የሚያወጣውን መመሪያና ፖሊሲ አቅጣጫ መሠረት በማድረግ ቦንድ መሸጥና በዋስትና ማስያዝ እና ከአገር ውስጥና ከውጭ የገንዘብ ምንጮች ጋር የብድር ውል መደራደርና መፈራረም፣
- ✓ ዓላማውን ከግብ ለማድረስ የሚረዱ ሌሎች ተዛማጅ የሆኑ ሥራዎችን ማካሄድ፣

የሚሉት ናቸው፡፡

የአገልግሎቱ አደረጃጀት እና የሰው ኃይል

14. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ተጠሪነቱ ለቦርድ በሆነ አንድ ዋና ዳይሬክተር የሚመራ ሲሆን፣ ለዋና ዳይሬክተሩ ተጠሪ የሆኑ አስራ ሦስት ቢሮዎች ይገኛሉ፡፡ እነርሱም የዲስትሪብሽን ስራ አስፈፃሚ፣ የፋይናንስ ስራ አስፈፃሚ፣ የሰው ሀብት ፣ንብረትና ጠቅላላ አገልግሎት ስራ አስፈፃሚ ፣ የአካባቢ ጤና የስራ ላይ ደህንነት ጥራትና ልቀት ጽ/ቤት፣ የቅሬታ / ቪጂሊያንስ/ ጽ/ቤት፣ የህግ አገልግሎት ጽ/ቤት፣ ኮርፖሬት ፕላኒንግ ፣ ኢነርጂይ ማኔጅመንት፣ ግዥ ፣ ሎጀስቲክና ዌር ሃውዝ፣ ኢንጂነሪንግ ሎካላይዜሽንና ዲዛይን፣ የካምንኬሽን ዳይሬክቶሬት እና የውስጥ ኦዲት ናቸው፡፡

የአገልግሎቱ የሰው ኃይል

15. በኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ዋና መ/ቤት ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶችና በታህሳስ 2009 ዓ.ም. 8939 ወንድና 2392 ሴት በድምሩ 11,331 ሠራተኞች የነበሩ ሲሆን፣ በመዋቅሩ መሰረት 5872 ክፍት የስራ መደቦች ነበሩ፡፡(ዝርዝሩ በአባሪ ተያይዟል)

በትምህርት አይነት ዝርዝር

የሠራተኞች ምደባ በትምህርት ደረጃ	በሥራ ላይ ያለው የሰው ኃይል ብዛት		
	ሴት	ወንድ	ድምር
ማስተር	11	85	96
ድግሪ	440	1533	1973
ዲፕሎማ	802	3179	3981
ሰርተፍኬት	547	1728	2275
1-8 ክፍል	116	950	1066
9-12	192	780	972
ማንበብና መፃፍ	189	484	673
አጠቃላይ	2392	8939	11,331

የአገልግሎቱ የፋይንስ ምንጭ

16. አገልግሎቱ ለሚያከናውናቸው ስራዎች ወጪ መሸፈኛ የሚሆን ከውጭ ሀገር ብድርና እርዳታ፣ ከቦንድ ሽያጭ፣ ከመንግስት በጀት ፣ ከልዩ ልዩ ገቢ፣ በበጀት አመቱ ከሚሰበሰበው ከኤሌክትሪክ ኃይል አገልግሎት ሽያጭ ገቢና ከደንበኞች መዋጮ ይገኛል፡፡ በ2006፣ 2007 እና በ2008 የበጀት አጠቃቀም እንደሚከተለው ቀርቧል፡፡

<u>መደበኛ በጀት</u>

ዓመት	ዓመታዊ በጀት	አጠቃቀም	ልዩነት	
			በብር	%
2006	3,412,641,512.00	1,522,225,834.00	1,890,415,678.00	55.39%
2007	4,810,708,326.64	3,255,579,149.70	1,555,129,176.94	32.33%
2008	4,810,708,326.58	3,056,548,403.68	1,754,159,922.91	64.00%

<u>ካፒታል በጀት</u>

ዓመት	ዓመታዊ በጀት	አጠቃቀም	ልዩነት	
			በብር	%
2006	36,748,918,010.00	31,735,503,752.000	5,013,414,258.00	13.64%
2007	14,094,360,590.00	3,565,021,824.00	10,529,338,766.00	74.71%
2008	12,053,000.00	4,014,000.00	8,039,000.00	33.30%

የኦዲቱ አካባቢ (potential Audit Area)

17. ለኦዲቱ የተመረጠው የኦዲት አካባቢ "የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ስርዓት ወጪ ቆጣቢ ፣ ብቃት ያለውና ውጤታማ መሆኑን መገምገም" የሚል ነው፡፡

የኦዲቱ ኃላማ

18. የክዋኔ ኦዲት ዓላማ የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ስርዓት ወጪ ቆጣቢ፣ ብቃት ያለውና ውጤታማ አገልግሎት አሰጣጥ ስርዓት መሆኑን ለማረጋገጥ ሲሆን፣ ከዚህ ጋር በተያያዘ የአሰራር ችግሮች ካሉ በመለየት የማሻሻያ ሀሳቦችን በማቅረብ የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የተቋቋመበትን ኃላማ እንዲያሳካ የሚያግዝ ድጋፍ ለማድረግና በአገልግሎቱ አሰጣጥ ተጠያቂነትን ለማጠናከር ነው፡፡

የኦዲቱ የትኩረት አቅጣጫዎች(Audit Issue) እና መመዘኛ መስፈርቶች

19. ከላይ በተገለፀው የኦዲት አካባቢ ስር ሶስት የኦዲት ትኩረት አቅጣጫዎች /Audit Issue/ ተመርጠዋል፡፡እነርሱም፡-

    I. የኢትየጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ከቆጣሪ አሰጣጥ እስከ ቢል አሰባሰብ ያለው የደንበኞች አገልግሎት አስጣጥ ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፤

    II. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የደንበኞች የመስመር ብልሽት በቅድመ መከላከልና በድህረ ጥገና ወቅት የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፣

    III. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ደንበኞችን ለማርካት ከውጭ (ከከተማ አስተዳደር፣ ከኢትዮጵያ መንገድ ባለስልጣን፣ ከኢትዮጵያ ምድር ባቡር ኮርፓሬሽንና ከሌሎች ባለድርሻ አካላት ጋር ያለው ቅንጅታዊ አሰራር ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፣ የሚሉት ናቸው፡፡

20. እነዚህንም የኦዲት የትኩረት አቅጣጫዎች ለመመዘን የሚረዱ 24 የኦዲት መመዘኛ መስፈርቶች (evaluation criteria) የተዘጋጁ ሲሆን፣ በተዘጋጁት የኦዲት የትኩረት አቅጣጫዎች እና የመመዘኛ መስፈርቶች ላይም ከድርጅቱ ኃላፊዎች ጋር ውይይት ተደረጎ ተቀባይነት አግኝቷል፡፡ መመዘኛ መስፈርቶቹ ከዚህ ሪፖርት ጋር በአባሪ ተያይዟል፡፡

የኦዲቱ ወሰንና ዘዴ

21. ኦዲቱ የተከናወነው በኢትዮጵያ የክዋኔ ኦዲት ደረጃዎች (Ethiopian performance Audit standards) እና ለመ/ቤታችን በአዋጅ ቁጥር 982/2008 በተሰጠው ስልጣን መሰረት ነው፡፡የዝርዝር ኦዲቱ የሸፈነው ከ2006 እስከ 2008 በጀት አመት በዋነኛነት ባለው ጊዜ የተሰራ ስራ ነው፡፡

22. ኦዲቱ በዋናነት የተከናወነው በየኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ሲሆን፤ በናሙና ከተመረጡት ካሉት 15 ሪጅኖች መካከል 6ቱን ማለትም (ሰሜን፣ ደቡብ፣ ምስራቅ፣ ምዕራብ አዲስ አበባ እና ምስራቅ እና ጅጅጋ ሪጅን) እና በተቋሙ ካሉት 403 አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ማለትም በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን (ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 4 እና 6) ፣ በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን (ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል 7 እና 9)፣ አዱላላ ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል፣ ዱከም ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል፣ ገላን ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል፣ ደብርዘይት ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ቁጥር 1፣ ደብርዘይት ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ቁጥር 2፣ አዱላላ ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል) ፣ በምስራቅና አዲስ አበባ ሪጅን (ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 5፣ 6 እና 8) ፤ በምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን (ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል 4 እና 6) ነው፡፡

23. እንዲሁም ከድርጅቱ 29 ደንበኞች ማለትም 10 ሆስፒታሎች(ጥቁር አንበሳ ፣ ራስ ደስታ፣ ጳውሎስ፣ ጋንዲ፣ ዘውዲቱ፣ ሳቢያ(ድሬደዋ) ፣ ድልጮራ(ድሬደዋ)፣ ጀጎል (ሐረር)፣ ካዲስኮ ሆስፒታል እና ካሪያ ሆስፒታል)፣ 8 ባንኮች (የኢትዮጵያ ንግድ ባንክ(ዋና መ/ቤት) ፣ አቢሲኒያ(ዋና መ/ቤት)፣ የኢትዮጵያ ንግድ(ድሬደዋ) ባንክ፣ አዋሽ ሳቢያን ቅርንጫፍ፣ አባይ (ሳቢያ)፣ቡና (ሐረር)፣ ንብ(ሐረር) ፣አንበሳ ኢንተርናሽናል (ጅጅጋ) ባንክ፤ፋብረካዎች 8 (ድሬደዋ የምግብ ኮምፕሌክስ፣ ድሬደዋ ጨርቃ ጨርቅ ፋብረካ፣ ካከብ ዱቄት ፋብረካ፣ ፋፋ የምግብ ካምፕሌክስ፣

ምስራቅ ዱቄት ፋብረካ፣ ማሜ ስቲል ቢል፣ ቃሊቲ ብረታ ብረት ፋብረካ እና የኢትዮጵያ ብረታ ብረት ማቅለጫ፤ 6 ሆቴሎች (ኢትዮጵያ፣ ጊዮን፣ ጁፒተር፣ ኢንተርካንቴነታል፣ ካፒታል፣ ኢሊሊ) የኦዲት ቡድኑ ለሚመለከታቸው የስራ ኃላፊዎች እና ባለሙያዎች ቃለመጠይቅ በማቅረብ፣ በአካል ተገኝቶ የመስክ ምልከታ በማድረግ ፣ ለኦዲቱ አስፈላጊ የሆኑ ሰነዶችን በመከለስና የተሰበሰቡትን መረጃዎች በመተንተን የኦዲት ማስረጃዎችን ስብስቧል፡፡

የስራ ሂደት መግለጫ (process description)

24. ካሉት አስራ ሶስት ዋና ስራ አስፈፃሚ ጽ/ቤት ከኦዲቱ ጋር ግንኙነት ያለው በዲስትሪብሽን ስራ አስፈፃሚ ጽ/ቤት በስሩ ባሉ ሁለት የስራ ክፍሎች ሪቴል እና ዋየሪ ቢዝነስ ከኦዲቱ ጋር ተያያዥ ሆነው የተገኙ ሲሆን ፣ በእነዚህ የስራ ሂደቶች የሚሰሩ የአሰራር ሂደት **መግለጫ**(process description) **በአባሪ 3 ተያይዟል፡፡**

ክፍል ሁለት

ግኝቶች

2.1 ድርጅቱ ከቆጣሪ አሰጣጥ እስከ ቢል አሰባሰብ ያለው የደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፤

አዲስ ኃይል ፈላጊ ደንበኞች በቅደም ተከተላቸው መሰረት እየተስተናገዱ መሆኑን በተመለከተ፣

25. ድርጅቱ አዳዲስ ኃይል ፈላጊ ደንበኞችን መዝግቦ ሊይዝና በቅደም ተከተላቸው መሰረት ሊያስተናግድ ይገባል፡፡

26. ድርጅቱ አዳዲስ የኃይል ፈላጊ ደንበኞችን መዝግቦ ሊይዝና በከፈሉበት ቀን ቅደም ተከተል መሰረት ማስተናገድ እንዳለበት በሪቴል ቢዝነስ የደንበኞች ፓሊሲና ፕሮሲጀር ላይ የተገለፀ ሲሆን፣ አገልግሎት መስጫ ማዕከላት በዚህ መሰረት እየተገበሩ ስለመሆኑ ለማጣራት በኦዲት ወቅት በናሙና በተመረጡት የአገልግሎቱ ቅ/ጽ/ቤቶች(በሪጅኖችና አገልግሎት መስጫ ማዕከላት) በተደረገው የመስክ ምልከታ፣ በቀረበ ቃለመጠይቅ እና የሰነድ ክለሳ የሚከተሉት ሁኔታዎች ተገኝተዋል፡-

- ✓ በምስራቅ አዲስ አበባ ሪጅን አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 9 የሚጠበቅባቸውን የምሰሶ ክፍያ ከፍለው የኤሌክትሪክ ኃይል ከሚጠባበቁ ደንበኞች ቅደም ተከተል ዝርዝር ውስጥ ከተራ ቁጥር 2 እስከ 13 ድረስ ያሉ ኃይል ተጠባባቂ ደንበኞች የውል ቁጥሩ 843430 ከሆነ በቀን 16/10/2007 ዓ.ም. ክፍያ ፈፅሞ አገልግሎቱን በመጠባበቅ ላይ ካለ ደንበኛ ከ 5 ወራትበኋላ በ2008 በጀት አመት ክፍያቸውን የፈጸሙ ቢሆንም ከላይ የተጠቀሰውን የኃይል ፈላጊ ደንበኛ በወረፋ ቀድመው እንዲመዘገቡ መደረጉ፤
- ✓ በናሙና ከታዩት 6 ሪጅኖች እና 15 አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ከምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን በስተቀር በተቀሩት አምስት ሪጅኖች እና በ15ቱም አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ደንበኞችን ያለቅደም ተከተላቸው እንደሚያስተናግዱ ከማዕከላት በተሰጠን መረጃ ማወቅ የተቻለ መሆኑ፣

27. በተጨማሪም በኦዲቱ በናሙና በታዩት 15ቱም የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከላት የኃይል ፈላጊ ደንበኞች ስም ዝርዝር ደንበኞች ሊያዩበት በሚችል ቦታ ላይ የሚለጠፍበት ሁኔታ ቢኖርም ኃይል ያገኙ ደንበኞችን በወቅቱ ከወረፋ ዝርዝር

ውስጥ በማስወጣት የወረፋ መረጃውን የማሻሻል ስራ በተጠናከረ መልኩ የሚሰራበት ሁኔታ አለመኖሩን ለማወቅ ተችሏል፡፡

28. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው የአገልግሎቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ የሚጠበቅባቸውን ክፍያ ከፍለው አገልግሎቱን የሚጠባበቁ ደንበኞችን መስተንግዶና መረጃ አያያዝ ሁኔታ ለመልካም አስተዳደር ችግር መሆኑ በመታወቁ ሁሉም ዲስትሪክቶች የአገልግሎት ፈላጊ ደንበኞች ቅደም ተከተል (ወረፋ) ዝርዝርን ለደንበኞች ግልጽ በሆነ ቦታ እንዲለጥፉና በቅደም ተከተሉ መሰረት እንዲያስተናግዱ በተቋም ደረጃ አቅጣጫ ከመሰጠቱ በተጨማሪ በማኔጅመንት መተዳደሪያ ደንብ ውስጥ ተካቶ ይህን ያላደረገ ኃላፊና ሰራተኛ ላይ እርምጃ እየተወሰደ እንደሚገኝ፣ ሆኖም ይህ በትክክል መተግበሩን ለማረጋገጥ ተከታታይ ሱፐርቪዥን እና የአመለካከት ለውጥ የማምጣት ስራ እንደሚጠይቅ ገልጸዋል፡፡

29. ስለጉዳዩ የድርጅቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ ላይ በሰጡት መልስ ደንበኞችን ያለቅደም ተከተላቸው የሚያስተናግዱ የአገልግሎት መስጫ ኃላፊዎች ከኃላፊነታቸው እንዲነሱ የተደረጉ መሆኑን፣ በየወሩ የሚጠበቅባቸውን ክፍያ ከፍለው አገልግሎቱን የሚጠባበቁ ደንበኞችን የወረፋ መረጃውን የሚያስተካክሉ ማዕከላት ቢኖሩም አንዳንድ ማዕከላት ግን በወቅቱ እንደማያሻሽሉ በዋና መ/ቤቱ በሚደረግ የሱፐርቪዥን ስራ የሚገኝ ስህተት እንደሆነና የሚቀበሉት መሆኑን፣በቀጣይም በሱፐርቪዥን እና በተለያዩ መንገዶች የቁጥጥር ስራ በማከናወን የሚያስተካክሉት መሆኑን ገልፀዋል፡፡

30. የድርጅቱ ኃላፊዎችይህን ይበሉ እንጂ በኦዲቱ ወቅት ደንበኞችን በቅደም ተከተል በማያስተናግዱ የተቋሙ ኃላፊዎች እና ሰራተኞች ላይ እርምጃ/ቅጣት የተወሰነባቸው ስለመሆኑ የሚያሳይ መረጃ ተጠይቆ ያልቀረበ በመሆኑ የተሰጠውን ምላሽ ሙሉ ለሙሉ ለመቀበል ያዳግታል፡፡

31. ድርጅቱ የኃይል ፈላጊ ደንበኞችን የአገልግሎት ክፍያ የፈጸሙበት ቀን መሰረት ባደረገ መልኩ አገልግሎት ለመስጠት የዘረጋው ስርዓት ላይ የተጠናከረ ክትትል እና ቁጥጥር የማይደረግ እንዲሁም ኃይል ያገኙ ደንበኞችን በወቅቱ ከወረፋ ዝርዝር ውስጥ በማስወጣት የወረፋ መረጃውን የማሻሻል/ወቅታዊ የማድረግ ስራ በተጠናከረ መልኩ የሚሰራበት ሁኔታ ከሌለ አሰራሩ ብልሹ ስነምግባር ላላቸው

ባለሙያዎች ምቹ መደላደል እንዲፈጠር ከማገዙም ባሻገር የመልካም አስተዳደር ችግሮች በህብረተሰቡ ላይ እንዲደርስ በር የሚከፍትበትን ሁኔታ ይፈጥራል፡፡

የደንበኞች መረጃ አያያዝን በተመለከተ፣

32. ድርጅቱ በሪጅኖች እና ዲስትሪክቶች ስር ያሉትን የደንበኞች ዝርዝር መረጃ በአግባቡ አጠናቅሮ ሊይዝ ይገባል፡፡

33. በኦዲቱ ወቅት በናሙና ተመርጠው በታዩት ሪጅኖች እና አገልግሎት መስጫ ማዕከላት በስራቸው ያሉትን ደንበኞች ዝርዝር መረጃ በአግባቡ አደራጅተው መያዛቸውን በተመለከተ መረጃ በተከለሰበት ወቅት የሚከተሉት ሁኔታዎች ታይተዋል ፡-

- ✓ በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን የኢንዲስትሪ ደንበኞች በውል ቁጥር 3319692፣ 3303664፣3308731፣3105629፣3494746፣ እና 3555651 የሚገኙ ደንበኞች መረጃ በተጠናከረ መልኩ ባለመያዙ ምክንያት ተቋሙ የደንበኞቹ አድራሻ የት እንደሆነ የማይታወቅ መሆኑን፣
- ✓ በናሙና ከተወሰዱ 15 አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ከምስራቅ ሪጅን ሀረር የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 1 እና ከገላን የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል በስተቀር ሌሎቹ 13 ማዕከላት ያለው የደንበኞች መረጃ አያያዝ ቀልጣፋ አገልግሎት ለመስጠት በሚያመች ሁኔታ የተደራጀ ያለመሆኑ፣
- ✓ የደንበኞችን መረጃ በኮምፒውተር አደራጅቶ የመያዝ ሁኔታ በኦዲቱ በታዩ አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ያልተጀመረ መሆኑ፣
- ✓ በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ቁጥር 6 እና በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን በዱከም የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ከ2007 ዓ.ም. ጀምሮ የመዝገብ ቤት ባለሙያ ባለመኖሩ ምክንያት የደንበኞች አገልግሎት ኃላፊው ስራውን ያለ ምንም ውክልና ደረቦ የሚሰራበት ሁኔታ መኖሩን በኦዲት ወቅት ለማወቅ ተችሏል፡፡

ፎቶ ቁጥር 1፡- በደቡብ አ/አ/ሪ ደ/አ/መ/ማዕከል ቁጥር 9 የፋይል ማቀፊያ ውስጥ ሳይታሰሩ የተቀመጡ የደንበኞች መረጃ

ፎቶ ቁጥር 2፡- በደቡብ አ/አ/ሪ ደ/አ/መ/ማዕከል ቁጥር 9 የፋይል መደርደሪያ በመሰባበሩ ምክንያት የደንበኞች መረጃ ተዝረክርኮየሚገኝበት ሁኔታ መኖሩን የሚያሳይ ምስል፡፡

34. ድርጅቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ ላይ በሰጡት ምላሽ ከደንበኞች መረጃ አያያዝ ጋር በተያያዘ የደንበኞች ዝርዝር መረጃ በኮምፒውተር አደራጅቶ የመያዝ ስራ ተጀምሮ የነበረ ቢሆንም ከ2006-2008 ዓ.ም. ባለው ጊዜ ተቋሙ እንደ አዲስ ተደራጅቶ በማኔጅመንት ኮንትራት በሚተዳደረበት ወቅት የመዝገብ ቤትና የግምጃ ቤት ሠራተኞች ያልተመደቡ በመሆኑ ሌሎች ሠራተኞች በስራቸው ላይ ደርበው የሚሰሩ መሆኑ፣ ሆኖም ይህንን ችግር በመረዳት የሰው ኃይል ዕቅዱ/ስታፍ ፕላኑ/ ተስተካክሎ ሠራተኞች እንዲመደቡ ለማድረግ እየተሰራ መሆኑ በወቅቱም ቢሆን የሚሰራው ሠራተኛ ኃላፊነት እንዲወስድ ከማዕከሉ ኃላፊ የሚጠበቅ መሆኑ፣ በግኝቱ መሰረትም አጠቃላይ ክትትል ተደረጎ የማስተካከያ እርምጃ እንደሚወሰዱ ገልፀዋል፡፡

35. ይሁን እንጂ በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን በውል ቁጥር 3319692፣ 3303664፣ 3308731፣3105629፣3494746፣ እና 3555651 የደንበኞቹ አድራሻ የት እንደሆነ የማይታወቅ መሆኑን በተገለፀው ግኝት ላይ ምንም አይነት ምላሽ አልተሰጠም፡፡

36. ድርጅቱ በዲስትሪክቶች ያለውን የደንበኞች መረጃ በዘመናዊ ቴክኖሎጂ በተደገፈ መልኩ ተደራጅቶ ባለመያዙ ጥራት ያለው፣ፈጣን እና ቀልጣፋ አገልግሎት በመስጠት የደንበኞችን እርካታ እንዳያሳድግ ምክንያት ከመሆኑም ባሻገር መረጃዎችን በጥራት እና በብዛት ባለመያዙ የተነሳ መ/ቤቱ ሊተገብረው ያሰበው የኢንተርፕራይዝ ሪሶርስ ፕላኒንግ ስራ በተያዘለት ጊዜ ውስጥ ተጠናቅቆ ወደ ትግበራ እንዳይገባ ያደርገዋል፡፡በተጨማሪም በመረጃ አያያዝ ክፍተት የተነሳ ተቋሙ የት እንዳሉ የማያውቃቸው ደንበኞች ከተቋሙ የኤሌክትሪክ ኃይል ተገናኝቶላቸው ከሆነ በአገልግሎቱ ምን አይነት ስራ እየሰሩ እንደሆነ እንዳያውቅ ከማድረጉም ባሻገር በወቅቱም ክፍያቸውን እንዳይሰበስብ ያደርገዋል፡፡

ደንበኞች በተቀመጠው የጊዜ ሰሌዳ መሰረት አገልግሎት የሚያገኙ መሆኑን በተመለከተ፣

37. ድርጅቱ ለመካከለኛ (ከ1000 በላይ እስከ 60000 ቮልት የሆነ የቮልቴጅ መጠን) እና ከፍተኛ (ከ60000 ቮልት በላይ የሆነ የቮልቴጅ መጠን) የኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች እንደ ቅደም ተከተላቸው በ45 እና በ60 ቀናት ውስጥ የቆጣሪ ማስገባት አገልግሎት ሊሰጥ ይገባል፡፡

38. ይሁን እንጂ በኦዲቱ በናሙና ተመርጠው በታዩት 6 ሪጅኖች በፖሊሲና ፕሮሲጀሩ በተቀመጠው ስታንዳርድ(የአገልግሎት መስጫ ጊዜ ሰሌዳ) መሰረት ሳይሆን ደንበኞች አገልግሎቱን ለማግኘት ከአመታት በላይ የሚፈጅ መሆኑን ለማወቅ ተችሏል፡፡

39. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው የአገልግሎቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ ተቋሙ በሚሰጠው የአዲስ ኃይል አቅርቦት አገልግሎት ላይ በተለያዩ የአቅርቦት፣ የኔትወርክና የተሸከርካሪ ችግሮች የተነሳ በስታንዳርዱ መሰረት ማስተናገድ እንዳልተቻለ ገልጸዋል፡፡

40. ስለጉዳዩ የድርጅቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ ላይ በሰጡት መልስ ተቋሙ በሚሰጠው የአዲስ ኃይል አቅርቦት ላይ የኔትወርክ እና የተሸከሪካሪ ችግሮች በስታንዳርዱ መሰረት ማስተናገድ ባይቻልም ለህዝብ አገልግሎት የሚሰጡ

የጤናና የትምህርት ተቋማት ቅድሚያ ተሰቷቸው የሚስተናገዱበት ሁኔታ ያለ መሆኑን ገልፀዋል፡፡

41. የድርጅቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ ላይ ይህን ይበሉ እንጂ 8 የመንግስት እና 2 የግል ሆስፒታሎች ከሚሰጡት አገልግሎት አንፃር ታይቶ ቅድሚያ እንዲሰጣቸው እንዳልተደረገ በኦዲቱ ወቅት ለተቋማቱ ኃላፊዎች ከቀረበ ቃለመጠይቅና የመረጃ ክለሳ ለማወቅ የተቻለ በመሆኑ የተሰጠውን ምላሽ ሙሉ በሙሉ ለመቀበል ያዳግታል፡፡

42. ተቋሙ ለደንበኞች የሚሰጠውን አገልግሎት በተቀመጠው የጊዜ ሰሌዳ/ስታንደርድ/ መሰረት ማከናወን አለመቻሉ የደንበኞች እርካታ ያነሰ እንዲሆንና የሚጠበቅባቸውን ክፍያ ከፍለው የኃይል አገልግሎት የሚጠባበቁ ደንበኞች ቁጥር እንዲጨምር ምክንያት ሆኗል፡፡ከዚህም ባሻገር ስራዎች በስታንዳርዱ መሰረት አለመሰራታቸው ተቋሙ በፈጻሚዎች/ሪጅንና ዲስትሪክቶችን/ የሚያደርገውን ክትትልና ቁጥጥር የተጠናከረ እና ውጤታማ እንዳይሆን ያደርገዋል፡፡

ለደንበኞች የሚሰጠው የትራንስፎርመር ተከላ እና ማሻሻያ አገልግሎት በተቀመጠው የጊዜ ሰሌዳ/በስታንደርዱ/ መሰረት መሆኑን በተመለከተ፣

43. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የትራንስፎርመር ተከላ እና ማሻሻያ አገልግሎት ለሚጠይቁ ደንበኞች የሚፈለግባቸውን ቅድመ ሁኔታዎች አሟልተው ሲገኙ በ3 ወር ጊዜ ውስጥ አገልግሎት እንዲያገኙ ሊያደረግ ይገባል፡፡

44. አገልግሎቱ ባዘጋጀው አዲስ የኃይል አቅርቦትና የኃይል ማሻሻያ ፕሮሲጀር ላይ ቀልጣፋ አገልግሎት ለመስጠት ያስችለው ዘንድ በጊዜ ሰሌዳ መሰረት አገልግሎቱን ለመስጠት ካቀዳቸው ስራዎች መካከል የትራንስፎርመር ተከላ እና ማሻሻያ አገልግሎት ለሚጠይቁ ደንበኞች በ3 ወር ጊዜ ውስጥ አገልግሎቱን ለመስጠት ቢሆንም፣ በኦዲቱ በናሙና ተመርጠው በታዩት 6 ሪጅኖች የትራንስፎርመር ተከላ እና የትራንስፎርመር ማሻሻያ አገልግሎት ለመስጠት ከአንድ አመት በላይ እንደሚወስድባቸው፤ለአብነትም፡-

- ✓ በድሬደዋ የሳቢያን የመጀመሪያ ደረጃ ሆስፒታል በኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የደንበኞች ፓሊሲና ፕሮሲጀር መሰረት ቅድሚያ ከሚሰጣቸው ደንበኞች አንዱ ቢሆንም በተደጋጋሚ የትራንስፎርመር ማሻሻያ ቢጠይቅም ከአንድ አመት በላይ ከፈጀ በኋላ የኃይል አቅርቦቱን ያገኘ መሆኑ፡፡

- ✓ በሀረር ክልል የጀጎል ሆስፒታል የኤሌክትሪክ አገልግሎት የሚያገኘው ከህብረተሰቡ ጋር ስለነበረ ሆስፒታሉ የሚፈልገውን ኃይል ማግኘት ስላልቻለ ለብቻው ትራንስፎርመር ለማስገባት ብር ከ700 ሺህ በላይ ወጪ ተደረጎ ኃይል አቅርቦት ቢያገኝም ከበፊቱ ከሚያገኘው ኃይል አቅርቦት ተመሳሳይና አንዳንዴም ከአላስፈላጊው ጉልበት በታች እና በላይ ሆኖ የሚዋዥቅበት ሁኔታ በመኖሩ በቀን 28/07/2008 እና 6/01/2009 ዓ.ም. ለኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ምስራቅ ሪጅን ሐረር ቁጥር 1 ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ትንስፎርመሩን እንዲያስተካከልለት ቢጠይቅም ምንም አይነት መፍትሄ ያልተሰጠው መሆኑን የኦዲት ቡድኑ የመስክ ምልከታ ባደረገበት ወቅት ለማወቅ የተቻለ ቢሆንም የመውጫ ስብሰባ ከተደረገ በኃላ በደብዳቤ ቁጥር 2/1207/10/798/09 በቀን 11/07/2009 ለችግሩ መፍትሄ ስለመሰጠቱ ከጤና ተቋሙ ለአገልግሎቱ በተፃፈ ደብዳቤ ለማወቅ ተችሏል፡፡

45. በረቂቅ ኦዲት ሪፖርት ምላሽ የድርጅቱ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ ላይ በሰጡት መልስ የሀረር ጀጎል ሆስፒታልን በተመለከተ በሆስፒታሉ ጥያቄ መሰረት የ315 ኪሎ ቮልቴጅ/ኬ.ቪ/ ትራንስፎርመር የገባላቸው ቢሆንም፣ ሆስፒታሉ የኃይል ችግር አለብኝ ብሎ ባመለከተው መሰረት የማዕከሉ ባለሙያ ቦታው ድረስ በመሄድ ያለውን ሁኔታ ያጣሩ መሆኑንና በድርጅቱ ደንብ መሰረት የቀረበው ኃይል ትክክል መሆኑን፣ ይሁን እንጂ በሆስፒታሉ ወገን የውስጥ መስመር ዝረጋታ ችግር ያለ በመሆኑ በወቅቱ የትራንስፎርመር ልኬት ተሰርቶ ማስተካከያ ስለመደረጉ ገልፀዋል፡፡

46. ድርጅቱ ለደንበኞች የሚሰጠውን የትራንስፎርመር ማሻሻያ አገልግሎት በጊዜ ሰሌዳ/ስታንደርድ/ መሰረት እየተሰጠ ባለመሆኑ በነባሮቹ ትራንስፎርመሮች ላይ የኃይል ጫና በመፍጠር የኃይል መቆራረጥ እንዲከሰት ምክንያት ሆኗል፡፡

በቆጣሪ ንባብ ባለሙያነት ለተሰማሩ የድርጅቱ ሠራተኞች የስራ መመሪያ መዘጋጀቱን በተመለከተ፣

47. በድርጅቱ በቆጣሪ ንባብ የተሰማሩ ባለሙያዎች የሚሰሩበት የስራ መመሪያ ተዘጋጅቶ ተግባራዊ ሊደረግ ይገባል፡፡ አፈፃፀሙ ላይም ክትትልና ቁጥጥር ሊደረግ ይገባል፡፡

48. ይሁን እንጂ የቆጣሪ ንባብ ስራ ላይ ተሰማሩ ባለሙያዎች የሚሰሩትን ስራ ተጠያቂነት በሰፈነበት መልኩ በብቃትና ውጤታማ በሆነ ሁኔታ እንዲያከናውኑ የሚያስቸላቸው የስራ መመሪያ በድርጅቱ በኩል ተዘጋጅቶ ተግባራዊ የተደረገበት ሁኔታ አለመኖሩን በኦዲቱ ወቅት ለማወቅ ተችሏል፡፡ በኦዲቱ በናሙና ተመርጠው በታዩ 15 አገልግሎት መስጫ ማዕከላት የንባብ ባለሙያዎችን በተጠናከረ መልኩ ለመቆጣጠርና ለመከታተል የሚያስችል ስርዓት ተዘርግቶ ተግባራዊ ስለመደረጉ መረጃዎች በተከለሱበት እና ቃለ መጠይቅ በተደረገበት ወቅት፡-

- በምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 6 በቀን 10/09/2008 ዓ.ም.፣ 10/10/2008 ዓ.ም.፣ 07/11/2008 ዓ.ም.፣ 18/11/2008 ዓ.ም. እና በ09/12/2008 ዓ.ም.ቀናቶች ለምዕራብ አ/አ/ሪ/ሪቴል ቢዝነስ ቢሊንግ በተጻፈው ውስጣዊ ማስታወሻ ላይ ከፍተኛ የሆነ የንባብ ስህተት የተፈጸመ መሆኑን ያሳያል፡፡ ለአብይነትም፡- በአንባቢው የተነበበው ንባብ 9953 ሲሆን፣ ትክክለኛው ንባብ ግን 7321 እንደሆነና በዚህም ደንበኛው ተጨማሪ 2632 ኪሎ ዋት ሊከፍል እንደነበርና ይህንን የንባብ ስህተት የሰሩ የቆጣሪ አንባቢ ባለሙያዎች ላይ ስለተወሰደው አስተዳደራዊ እርምጃ ምንም አይነት ማስረጃ በኦዲቱ ወቅት ያልቀረበ መሆኑ፣
- በአገልግሎት መስጫ ማዕከላት የቆጣሪ አንባቢያን ብዛት እና የደንበኛ ብዛት መካከል የሰፋ ልዩነት መኖሩ ይህም ደቡብ ሪጅን ደብረዘይት አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 2 ፣ 8,161 የድህረ ክፍያ ቆጣሪ ደንበኞች ያሉት ቢሆንም፣ 8 የቆጣሪ አንባቢ ባለሙያዎች ብቻ ያሉ በመሆኑ አንድ ቆጣሪ አንባቢ እስከ 1,600 የደንበኞች ቆጣሪ የሚያነብበት ሁኔታ መኖሩ፣
- በሰሜን ሪጅን ደንበኞች አገልግሎት ማዕከል ቁጥር 6፣ 12,400 የድህረ ክፍያ ቆጣሪ ደንበኞች ያሉት ቢሆንም፣ 5 የቆጣሪ አንባቢያን ባለሙያዎች ያሉት በመሆኑ አንድ ቆጣሪ አንባቢ በወር እስከ 2,000 የሚደርስ ቆጣሪዎችን የሚያነብበት ሁኔታ መኖሩን፣
- በኦዲቱ በታዩ በ15 የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከላት በቆጣሪ ንባብ የተሰማሩ ባለሙያዎች የሚሰሩበት የስራ መመሪያ የሌላቸው እንዲሁም

የንባብ ባለሙያዎቹን በተጠናከረ መልኩ ለመቆጣጠርና ለመከታተል የተዘረጋ ስርዓት የሌለ መሆኑን በቃለመጠይቅ ወቅት ምላሽ የሰጡ መሆኑን፣

- በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን የኢንዱስትሪ ደንበኞች በውል ቁጥር 3319692 ፤ 3303664 ፤ 3308731 ፤ 3105629 ፤ 3494746 እና 3555651 የሚገኙ ደንበኞች ከ2004 ጀምሮ የቆጣሪ ንባብ ባለመነበቡ ምክንያት የቆጣሪ ግብር ብር 53 (ሀምሳ ሶስት ብር)ብቻ ቢል እየወጣ መሆኑ ለማወቅ ተችሏል፡፡

49. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው የድርጅቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ የቆጣሪ ንባብ የስራ መመሪያ በደንበኞች አገልግሎት ፖሊስና ፕሮሲጀር ላይ የተካተተ እንደሆነና ቆጣሪ አንባቢያን ለሚፈጽሙት ጥፋትም እንደማንኛውም የድርጅቱ ሰራተኛ በድርጅቱ ህብረት ስምምነት መሰረት እርምጃ እንደሚወሰድባቸው በመግለጽ የቆጣሪ ንባብ ስራ በድርጅቱ የገቢ አሰባሰብ ስራ ላይ ከሚያሳድረው ተጽዕኖ አንጻር ውጤታቸው እየተመዘነ የማወዳደር ስራ የሚሰራ ቢሆንም በትራንስፎርሜሽኑ ወቅት በነበረው አደረጃጀት የቆጣሪ አንባቢና ሱፐርቫይዘር የስራ መደቦች ባለመካተታቸው እና የአንባቢዎች ቁጥር ከስራው ስፋት አንፃር ትንሽ በመሆኑ ችግሩን እንዳባባሰው የገልጹ ሲሆን፤ ችግሩን ለመቅረፍ በሰው ኃይል ማስተካከያ እየተደረገ መሆኑን እና በኦዲት ግኝቱ መሰረት የተለየ የስራ መመሪያ ለወደፊት እንደሚያዘጋጁም ገልጸዋል፡፡

50. አገልግሎቱ የክዋኔ ኦዲቱ ነባራዊ መግለጫ ከደረሰው በኋላ በቀን 15/06/2009 በደብዳቤ ቁጥር 68.4/289/09 የንባብ ባለሙያዎች የሚጠቀሙበት የስራ መመሪያ አዘጋጅቶ ለሪጅን ጽህፈት ቤቶች ማሰራጨቱን በመውጫ ስብሰባ ወቅት በመረጃ ለኦዲት ቡድኑ አቅርበዋል፡፡

51. በቆጣሪ ንባብ ላይ የተሰማሩ ባለሙያዎች የሚሰሩበት የስራ መመሪያ ተዘጋጅቶ ተግባራዊ ባለመደረጉ አንባቢያን የንባብ ስህተት ሲፈጽሙ ደንበኞች ያልተጠቀሙበትን የሃይል መጠን ከፍተኛ ሂሳብ የሚጠየቅበት ሁኔታ የተፈጠረ መሆኑ፣ እንዲሁም የቆጣሪ አንባቢያን ወጥነት እና ተከታታይነት ያለው የቆጣሪ ንባብ ባለመውሰዳቸው የተነሳ ህብረተሰቡ ያለ አግባብ ውዝፍ ሂሳብ እንዲከፍል የሚገደድበት ሁኔታም ተፈጥሯል፡፡በዚህም ምክንያት ህብረተሰቡ/ደንበኞች በተቋሙ የአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ከፍተኛ የሆነ ቅሬታ የሚያነሱበት ሁኔታ በመፍጠር የተቋሙን የደንበኞች እርካታ ዝቅተኛ እንዲሆን ያደርገዋል፡፡

አዲስ የኤሌክትሪክ ኃይል ያገኙ ደንበኞች ወደ ክፍያ ስርዓት እንዲገቡ ማድረግን በተመለከተ፣

52. ድርጅቱ አዲስ የኃይል አገልግሎት ያገኙ ደንበኞችን በሁለት ወር ውስጥ ወደ ክፍያ ስርዓት የሚገቡበት ስርዓት ተግባራዊ ሊያደረግ ይገባል፡፡

53. በኦዲቱ ወቅት በናሙና ተመርጠው በታዩ 6 ሪጅኖች የኤሌክትሪክ ኃይል አገልግሎት ያገኙ ደንበኞቻቸውን ወደ ክፍያ ስርዓት ለማስገባት በተቀመጠው የጊዜ ሰሌዳ መሰረት ተግባራዊ ስለመደረጉ ለማረጋገጥ በተደረገው የመስክ ምልከታ ወቅት፡-

- ከምዕራብ እና ከደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን ሪቴል ቢዝነስ ኃላፊዎች ጋር በተደረገው ቃለ መጠይቅ አዲስ የኤሌክትሪክ ኃይል ያገኙ ደንበኞች በሁለት ወር ጊዜ ውስጥ ወደ ክፍያ ስርዓት ሊገቡ የሚገባ ቢሆንም በተለያዩ ምክንያቶቹ ከዚህ በላይ ጊዜ እንደሚወስድባቸው የገለጹ መሆኑ ፣
- የምስራቅ እና ሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን በሁለት ወይም በሶስት ወር ውስጥ ቢል ሲስተም ውስጥ እንዲገባ የሚደረግ መሆኑን
- የጅጅጋ ሪጅን ከ2006-2007 በጀት ዓመት አዲስ ኃይል ካገኙ ደንበኞች ውስጥ 1000 ደንበኞች በወቅቱ ወደ ክፍያ ስርዓት ውስጥ እንዲገቡ እንዳልተደረገ የገለፁ መሆኑን፤
- የምስራቅ ሪጅን አዲስ ኃይል ያገኙ ደንበኞቹን በአንድ ወር ውስጥ ወደ ክፍያ ስርዓት ውስጥ እንደሚያስገባ በኦዲቱ ወቅት ጉዳዩን አስመልክቶ ለቀረበላቸው ቃለ መጠይቅ ላይ መልስ ሰጥተዋል፡፡

54. በኦዲት በናሙና በታዩት ስድስት ሪጅኖች አዲስ ኃይል ያገኙ ደንበኞች በደንበኞች ፓሊሲና ፕሮሲጀር በተቀመጠው የጊዜ ሰሌዳ መሰረት ተግባራዊ እየተደረገ አለመሆኑ በመስክ ምልከታ ወቅት ለማወቅ ተችሏል፡፡

55. በተጨማሪም በሰኔ ወር 2008 በጀት አመት ደንበኞች በወቅቱ ወደ ሲስተም መግባትና ያለመግባታቸውን ለማረጋገጥ በአገልግሎቱ የውስጥ ኦዲት በናሙና ከተወሰዱ አስራ አንድ ደንበኞች ማለትም በንብረት ቁጥር (0007871፤0003023፤ 1091468፤1091110፤00004141፤1076859፤0007317፤000648፤000648፤0004137፤ 00005415 እና0000503) ሲስተም ውስጥ ሳይገቡ እና ምንም አይነት ክፍያ ሳይፈፀሙ እየተጠቀሙ ያሉ ደንበኞች እንደነበሩ የተገለፀ ሲሆን፣ ኦዲቱ ከተደረገ

ከስድስት ወር በኃላ በ27/04/2008 ዓ.ም. በክዋኔ ኦዲቱ በተደረገው ማጣራት ከአንድ ደንበኛ ማለትም(የንብረት ቁጥር 1091110) ውጪ ሌሎቹ ደንበኞች ወደ ሲስተም ያልገቡ መሆኑ በኦዲት ወቅት ለማወቅ ተችሏል፡፡

56. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው የድርጅቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ የደንበኞችን መረጃ ወደ ሲሰተም ከማስገባት ጋር በተያያዘ አንድ ደንበኛ ቆጣሪ ተገጥሞለት አገልግሎት እንዳገኘ ባለው አንድ ወር ጊዜ ውስጥ ወደ ሲስተም ገብቶ በቀጣይ ወር የመጀመሪያ ቢል ሊወጣለት ቢገባም ባለው የሰርቨር አቅም፤የኔትወርክ ሁኔታና የሰው ኃይል አቅም ጋር ተያይዞ በሚፈለገው መጠን በወቅቱ ያልተመዘገቡ ደንበኞች በመኖራቸው ከሪጅን ወደ ዋናው መስሪያ ቤት በመምጣት መረጃ የማስገባት ስራ እየተሰራ መሆኑን ገልጸዋል፡፡

57. የድርጅቱ አዲስ የኤሌክትሪክ ኃይል ያገኙ ደንበኞችን በምን ያህል ጊዜ ውስጥ ወደ ክፍያ ስርዓት ውስጥ መግባት እንዳለባቸው የሚያሳይ ስታንዳርድ በማዘጋጀት ዲስትሪክቶች እና ሪጅኖች ወጥነት ባለው ሁኔታ ደንበኞችን ወደ ክፍያ ስርዓት ውስጥ እንዲያስገቡ ባለመደረጉ ደንበኞች ላይ ውዝፍ ሂሳብ እንዲወጣባቸው በማድረግ ከፍተኛ የሆነ ችግር ላይ እንዲወድቁ ከማድረጉ በተጨማሪ ድርጅቱም በወቅቱ የአገልግሎት ክፍያውን ከደንበኞቹ እንዳይሰበስብ አድርጓል ፡፡

ድርጅቱ ለሰጠው አገልግሎት በወቅቱ ክፍያ መሰብሰቡን በተመለከተ

58. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ለደንበኞች የሰጠውን አገልግሎት ክፍያ በወቅቱ ሊሰበስብ ይገባል፡፡

59. ድርጅቱ በሚኒስትሮች ምክር ቤት ደንብ ቁጥር 302/2005 ከተቋቋመበት አላማዎች አንዱ የጅምላ ኤሌክትሪክ ኃይል ገዝቶ ለደንበኞች የኤሌክትሪክ ኃይል አገልግሎት ሽያጭ ስራዎችን ማከናወን የአገልግሎት ክፍያውን በወቅቱ መሰብሰብ ይገኝበታል፡፡ይህንን ተግባራዊ ስለመደረጉ በተደረገው ማጣራት፡-

- ✓ ተቋሙ ከተለያዩ መንግስታዊ እና መንግስታዊ ካልሆኑ ተቋማትና ግለሰብ ደንበኞቹ ከ10 ዓመታት በፊት ጀምሮ ክፍያ ሳይፈጸምባቸው በየበጀት ዓመታቱ ተንከባሎ የመጣ ብር 132,352,369.89 በ2008 በጀት ዓመት መጨረሻ ያልሰበሰበ መሆኑ፣
- ✓ የአንበሳ ኢንተርናሽናል ባንክ አክሲዮን ማህበር ጅጅጋ ቅርንጫፍ ቆጣሪ ወስዶ የኤሌክትሪክ ኃይል በመጠቀም አንድ አመት ከስድስት ወር በላይ

ቢሆነውም እስከ ቀን 24/01/2009 ዓ.ም. ቆጣሪው ተነቦ የአገልግሎት መስጫ ማዕከሉ ወደ ክፍያ ስርዓት እንዲገባ ባለማድረጉ የተጠቀመበትን የአገልግሎት ክፍያ ያልፈፀመ መሆኑን ከባንኩ ከቀረበልን መረጃ ለማወቅ የተቻለ መሆኑን፣

- ✓ በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን በሚገኙ ማዕከላት ደንበኞች ላይ በሰኔ 2008 ዓ.ም. በተደረገው የውስጥ ኦዲት በወቅቱ ወደ ሲስተም ባለመግባታቸው የተጠቀሙበትን የአገልግሎት ክፍያ ስለመክፈላቸው በናሙና ከተወሰዱ አስራ አንድ ደንበኞች ማለትም በንብረት ቁጥር (0007871፣ 0003023፣ 1091468፣1091110፣00004141፣1076859፣0007317፣000648፣000648፣0004137፣00005415፣0000503) በተደረገው ማጣራት ሲስተም ውስጥ ሳይገቡ እና ምንም አይነት ክፍያ ሳይፈፅሙ እየተጠቀሙ ያሉ ደንበኞች እንደነበሩና ኦዲቱ ከተደረገ ከስድስት ወር በኃላ 27/04/2008 ዓ.ም. በክዋኔ ኦዲቱ በተደረገው ማጣራት ከአንድ ደንበኛ ማለትም (1091110) ውጪ ሌሎች የተጠቀሙበትን የአገልግሎት ክፍያ ያልፈፀሙ መሆኑን ለማወቅ ተችሏል፡፡

60. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው የድርጅቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ ያልተሰበሰበውን ሂሳብ ለመሰብሰብ በ2009 በጀት ዓመት ትልቅ ትኩረት ተሰጥቶ እየተሰራ እንደሆነ ገልጸዋል፡፡

61. በመሆኑም የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ከደንበኞቹ ሊሰበስበው የሚገባ በሚሊዮን የሚቆጠር የአገልግሎት ክፍያ በወቅቱ በመሰብሰብ ለሚፈለገው ዓላማ እንዳይውል አድርጓል፡፡

የታሪፍ ለውጥ ሊደረግባቸው የሚገቡ ደንበኞችን በወቅቱ በመለየት የታሪፍ ለውጥ መደረጉን በተመለከተ፣

62. የድርጅቱ ደንበኞች ከተመደቡበት የክፍያ ታሪፍ ለውጥ ሲያደርጉ የሚቆጣጠርበት ስርዓት ዘርግቶ ተግባራዊ ሊያደርግ ይገባል፡፡

63. ተቋሙ ደንበኞች ከተመደቡበት ክፍያ ታሪፍ ለውጥ ሲያደረጉ የሚቆጣጠርበት ስርዓት ተግባራዊ ስለመደረጉ በኦዲት ወቅት በተደረገው ማጣራት፡-

    - ✓ የ2008 የአገልግሎቱ የህግ ማስከበር/ኢንፎርስመንት/ የስራ ሂደት ስራ አፈጻጸም ሪፖርት በተከለሰበት ወቅት በበጀት ዓመቱ 17,101 የታሪፍ ለውጥ ለማከናወን ታቅዶ 2,303 ብቻ የተከናወነ ሲሆን፣ ይህም የእቅዱን 13 ከመቶ ብቻ መሆኑን፣

- ✓ በሰኔ 30 2008 ዓ.ም. በአገልግሎቱ የውስጥ ኦዲት ሪፓርት መሰረት በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን 22 ተቋማት ትክክለኛው ታሪፋቸው 20 መሆን ሲገባው ሲስተም ላይ የተመዘገበው በስህተት 41 ተብሎ መሆኑ፣ በዚህም ምክንያት ተቋሙ ብር 1,094,580.4 እንዳይሰበስብ ያደረገው መሆኑንና ይህ የውስጥ ኦዲት ሪፖርት ወጪ ከሆነ በኋላም በክዋኔ ኦዲቱ በተደረገው ማጣራት በ17 ተቋማት ላይ እስከ 04/04/2009 ዓ.ም. ድረስ ሲስተም ላይ የታሪፍ ለውጥ ያልተደረገ መሆኑን፣
- ✓ በኦዲቱ በናሙና ከተለዩት 6 ሪጅኖች ከ2006-2008 በጀት ዓመታት የታሪፍ ለውጥ የተካሄደባቸውን ደንበኞች ዝርዝር መረጃ ካቀረበው የደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን በስተቀር ሌሎች ሪጅኖች መረጃ ያላቀረቡ መሆኑን ለማወቅ ተችሏል፡፡

64. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው የድርጅቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ የታሪፍ ለውጥ ማስተካከያ ስራ በሪጅን ደረጃ ለባለ ሶስት ፌዝ ቆጣሪዎች በህግ ማስከበር/ኢንፎርስመንት/ ቢሮ ከሚከናወኑ ተግባራት አንዱ ሲሆን፣ የነጠላ ፌዝ ቆጣሪዎች የታሪፍ ለውጥ በአገልግሎት መስጫ ማዕከላት ደረጃ የሚሰራ መሆኑን በመግለፅ የህግ ማስከበር/ኢንፎርስመንት/ ቢሮ በአገልግሎት መስጫ ማዕከላት ደረጃ ተጠናክሮ መደራጀት ያለበት መሆኑን እንደሚቀበሉና የአደረጃጀት ክለሳ ላይም መታየቱን የገለጹ ሲሆን፤ ካለው የተሽከርካሪ እና የሰው ኃይል እጥረት አንጻር የታሪፍ ለውጥ ስራ አፈጻጸም በበቂ ሁኔታ አለመሰራቱን ገልጸዋል፡፡

65. ስለጉዳዩ የድርጅቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ በሰጡት መልስ በአገልግሎቱ የህግ ማስከበር/ኢንፎርስመንት/ ከሚሰሩ ተግባራት አንዱ የታሪፍ ለውጥ ሲሆን፣ አደረጃጀቱን በተመለከተ በሪጅን ደረጃ የተዋቀረው የኢንፎርስመንት ቢሮ ለባለ ሦስት ፌዝ፣ አክቲቭና ሪያክቲቭ ቆጣሪ ምርመራ እንደሚሰራ ይሁን እንጂ ቢሮው በማዕከላት ደረጃ አደረጃጀቱ ያለመውረዱ ለወደፊት የሚስተካከል መሆኑ፣ ከሰው ኃይል አንፃር በውክልና የሚሰራባቸው ቦታዎች ቋሚ ኃላፊና ባለሙያ ለወደፊት የሚሟላት ስራ እየተሰራ መሆኑ፣ በእቅድ የተያዘው ስራ እንዳለ ሆኖ የታሪፍ ለውጥ ካለው የሰው ኃይልና ተሽከርካሪ አንፃር በበቂ ሁኔታ ያልተሰራ መሆኑን ገልፀዋል፡፡ በተጨማሪም በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን በውስጥ በኦዲት ሪፓርት ግኝት ወቅት ከነበሩት 22 ደንበኞች ውስጥ በክዋኔ ኦዲቱ ወቅትም

ያልተስተካከሉ 17 ደንበኞችን የታሪፍ ለውጥ በተመለከተ ከሪጅን በተሰጠው መልስ መሰረት ለሚመለከተው ክፍል በወቅቱ ባለመድረሱ እንደሆነና አሁን እየተሰራ መሆኑን ገልፀዋል፡፡

66. የድርጅቱ ኃላፊዎች ይህን ይበሉ እንጂ በ30/10/2008 ዓ.ም. የኦዲት ሪፖርቱ ለዋና ስራ አስፈፃሚው ቀረቦ ለሚመለከተው ኃላፊ የተመራ ሲሆን፣ የተመራለትም አካልም/የሪጅኑ የሪቴል ቢዝነስ/ የኦዲት ሪፖርቱ ከወጣና ከተመራለት ከስድስት ወራት በላይ ቢሆነውም፣ ያሉትን ግኝት ወስዶ የእርምት እርምጃ በወቅት ባለመውሰዱ እንዲሁም ዋናው መ/ቤትም በተገኙት የኦዲት ግኝቶች ላይ ተገቢው የእርምት እርምጃ ስለመወሰዱ ክትትል እና ቁጥጥር ባለማድረጉ ግኝቱ ሳይስተካከል ለረጅም ጊዜ እንዲቆይ ምክንያት በመሆኑ ለኦዲቱ የተሰጠው መልስ ለመቀበል ያዳግታል፡፡

67. ስለሆነም የድርጅቱ ደንበኞች የታሪፍ ለውጥ ስለማድረጋቸው ተከታታይነት ባለው መልኩ የተጠናከረ እና ውጤታማ የሆነ ክትትልና ቁጥጥር ለማድረግ እንዲያስችለው የዘረጋው የአሰራር ስርዓት በማዕከላት ደረጃ አደረጃጀቱ ያለመውረዱ የተነሳ በአገልግሎቱ የሚሰራው የኢንስፔክሽን ስራ የተጠናከረ እና ተጠያቂነት የሰፈነበት እንዳይሆን በማድረግ ተቋሙ ሊያገኝ የሚገባውን የአገልግሎት ክፍያ/ደንበኞቹ በታሪፍ 41 እና 20 መካከል ያለውን የማባዥ ልዩነት ገቢ/ በወቅቱ እና ውጤታማ በሆነ መልኩ እንዳይሰበስብ አድርጎታል፡፡

ለከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች የቤት ለቤት አገልግሎት እየተሰጠ መሆኑን በተመለከተ፣

68. የድርጅቱ የከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞችን ምቹ የሆነ የቤት ለቤት አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችለውን የአሰራር ስርዓት ሊዘረጋና ተግባራዊ ሊደረግ ይገባል፡፡

69. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የከፍተኛ ኃይል (የሚጠቀሙት ኃይል 60000kv/Amper) ተጠቃሚ ደንበኞች ምቹ የሆነ የቤት ለቤት አገልግሎት እንደሚሰጣቸው በሪቴል ቢዝነስ የደንበኞች ፓሊሲና ፕሮሲጀር ላይ የተገለፀ ሲሆን፣ ይህ ስለመከናወኑ በኦዲቱ ወቅት በተደረገው ማጣራት የሚከተሉት ተገኝተዋል፡-

- ✓ በኦዲቱ በናሙና በታዩት 6 ሪጅኖች ለከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚዎች key account በመፍጠር የቤት ለቤት አገልግሎት እየሰጡ ያለመሆኑን ፣

- ✓ በኦዲቱ በናሙና ተለይተው መረጃ ከተሰበሰበባቸው 6 ሆቴሎች፤ 8ባንኮች፣4 የምግብ ማምረቻ ፋብሪካዎች፤ 3 የብረታ ብረት ማምረቻ ፋብሪካዎችእንዲሁም 1ጨርቃ ጨርቅ ፋብሪካበድርጅቱ በኩል ምንም አይነት የቤት ለቤት አገልግሎት እያገኙ አለመሆኑን በኦዲት ስራው ወቅት ካቀረቡት የጽሁፍ ማስረጃ ለማወቅ ተችሏል፡፡

70. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው የድርጅቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ በሪጅኖች የkey account ቢሮ የተቋቋመው ለተለዩ ደንበኞች ፍላጎታቸውን ያገናዘበና የቤት ለቤት አገልግሎትን ጨምሮ ለመስጠት ታስቦ ቢሆንም፣ በአደረጃጀት በተፈጠረ ችግር ክፍሉ የፋይናንስ እንቅስቃሴዎችንም የማስተዳደር ተግባር እየሰራ ስለነበር በተፈለገው መጠን አገልግሎቱን መስጠት አለመቻሉን ገልጸው በ2009 በጀት ዓመት ክፍሉ በአዲስ መልክ ተዋቅሮ እና ኃላፊ ተመድቦለት ስራውም እየተጀመረ እንደሆነ ገልጸዋል፡፡

71. የከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች ምቹ እና ተደራሽ የሆነ የቤት ለቤት አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችለውን የአሰራር ስርዓት ተግባራዊ ባለማድረጉ የከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች በሚያከናውኑት ስራ እና አገልግሎት ላይ ቀልጣፋነት እና ውጤታማነት ላይ ችግር በመፍጠር በሃገሪቷ በሚከናወኑ የተለያዩ የኢንቨስትመንት ስራዎች ላይ አሉታዊ ተጽእኖ ይፈጥራል፡፡

ክፍያቸውን በአግባቡ በማይፈጽሙ ደንበኞች ላይ ተገቢው እርምጃ የሚወሰድ መሆኑን በተመለከተ፣

72. ድርጅቱ ለደንበኞች አገልግሎት ሰጥቶ ክፍያውን በወቅቱ በማይፈፅሙ ደንበኞች ላይ ተገቢውን እርምጃ የሚወስድበት የአሰራር ስርዓት ሊዘረጋና ተግባራዊ ሊደረግ ይገባል፡፡

73. የድርጅቱ ፖሊሲና ፕሮሲጀር ላይ የአገልግሎት ክፍያን በወቅቱ የማይፈፅሙ ደንበኞች በቅድሚያ አስፈላጊው ማስጠንቀቂያ እንዲደርሳቸው ከተደረገ በኋላ ደንበኞቹ በማስጠንቀቂያው መሰረት ክፍያቸውን የማይፈጽሙ ከሆነ የኃይል ማቋረጥ ተግባር በማከናወን በህግ አግባብ የሚፈለግባቸውን ክፍያ እንዲፈፅሙ እንደሚደረግ የተገለፀ ሲሆን፣ ይህ የሚከናወን ስለመሆኑ በኦዲቱ በተደረገው ማጣራት፡-

- በኦዲት ስራው ወቅት በሰሜን አዲስ አበባ በሚገኙ የተለያዩ ዲስትሪክቶች ስር የሚገኙ የአገልግሎት ቁጥር 2800626፣ 2800608 እና 1841702 ደንበኞች ውዝፍ የፍጆታ ሂሳብ ብር 270,747.30፣ ብር 218,287.30 እና ብር 69,249.85 በአጠቃላይ ብር 558,284.45 ያልተሰበሰበ መሆኑን መረጃ በተከለሰበት ወቅት ለማወቅ ተችሏል፡፡
- በድርጅቱ ካሉት 15 ሪጅኖች ውስጥ 97 የሚሆኑ የተለያዩ የአገልግሎቱ ደንበኞች ማለትም ተቋማት፣ ድርጅቶች፣ኤምባሲዎች እና ግለሰቦች ከ1999-2008 በጀት አመት ለተጠቀሙበት የኤሌክትሪክ አገልግሎት ክፍያ ብር 80,927,531.81 ለመፈጸም ፍቃደኛ ሳይሆኑ ቀርተው በተቋሙ ምንም አይነት እርምጃ እንዳልተወሰደባቸው በኦዲት ወቅት ቀርበው ከተከለሱ ማስረጃዎች ለማወቅ ተችሏል፡፡

76. ከዚህ ጋር ተያይዞ የአገልግሎት ክፍያን የመሰብሰብ አገልግሎት ከሚሰጠው ከለሁሉ የክፍያ ማዕከል ወደ አገልግሎቱ የሚመጣው መረጃ ደንበኞች ክፍያ ከፍለው እያሉ አልከፈሉም በማለት ሪፖርት የሚደረግበት ሁኔታ በመኖሩ ምክንያት ደንበኞች የኤሌክትሪክ አገልግሎት ማቋረጥ ስራን ከሚሰሩ ባለሙያዎች ጋር አላስፈላጊ ውዝግብ ውስጥ የሚገቡበት ሁኔታ እንዳለ እና አገልግሎት መስጫ ማእከላትም ከክፍያ ስርዓቱ ቀጥተኛ ግንኙነት ውጭ/off-line/ የሆኑበት ሁኔታ በመኖሩ የከፈለ እና ያልከፈለን ደንበኛ ለይቶ በማውጣት ሂደት ላይ ችግር እየፈጠረባቸው እንደሆነ በኦዲቱ በናሙና ከታዩት የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማእከላት ከተሰበሰበ መረጃ ለማወቅ ተችሏል፡፡

77. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው አገልግሎቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ ከለሁሉ ክፍያ ቴክኖሎጂ ጋር በጋራ በመስራት ደንበኞች የአንድ መስኮት አገልግሎት እንዲያገኙ የተደረገ ቢሆንም፣ በለሁሉ ክፍያ ቴክኖሎጂ በኩል እንደታሰበው ከመረጃ ስርዓቱ ጋር ቀጥተኛ ግንኙነት /on-line/ ማድረግ ስላልተቻለ የመረጃ ልውውጥ መዘግየት እና የጥራት ችግር ስለሚያጋጥም የማይከፍሉ ደንበኞች ላይ እርምጃ ለመውሰድ መቸገራቸውን እና ይህን ችግር ለመፍታት ከለሁሉ ክፍያ ቴክኖሎጂ እና ኢቲዮ ቴሌኮም ጋር በመነጋገር ቀጥተኛ የመረጃ ግንኙነት/on-line/ የማድረግ ስራ እየተሰራ እንደሆነ የገለጹ ሲሆን፣ በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን

የተገለጹትን ደንበኞች ሂሳብ በተመለከተ ከሪጅኑ ዝርዝር መረጃ በመውሰድ መልስ የሚሰጡ መሆኑን ገልጸዋል፡፡

78. ድርጅቱ በሰጠው የኤሌክትሪክ ኃይል አቅርቦት መሰረት ደንበኞች ክፍያቸውን ሳይፈጽሙ ሲቀሩ አገልግሎት ከማቋረጥ ባሻገር ተቋሙ ባስቀመጠው ስርዓት መሰረት ክፍያ ያልፈጸሙ ደንበኞች በህግ አግባብ የሚጠየቁበት ሁኔታ ያለ ቢሆንም፣ ይህንን ስራ በተጠናከረ መልኩ እየተተገበረ ባለመሆኑ ደንበኞቹ የተገለገሉበትን ፍጆታ ክፍያ የማይፈጽሙበት ሁኔታ በመፍጠር ተቋሙ መሰብሰብ ያለበትን ክፍያ በወቅቱ እንዳይሰብስብ ምክንያት ሆኗል፡፡ በተጨማሪም ተቋሙ ሪጅኖችን እና ዲስትሪክቶችን ከለሁሉ የክፍያ ማእከል ጋር በመረጃ መረብ ባለማገናኘቱ ምክንያት እና ለሁሉ ክፍያ ማዕከል የአገልግሎት ክፍያ ያልከፈሉ ደንበኞች ብሎ በሚልከው የተሳሳተ መረጃ ምክንያት የተቋሙ ባለሙያዎች ኃይል ለማቋረጥ በሚሄዱበት ወቅት ደንበኛው ክፍያ ስለመፈጸሙ የሚያሳይ ደረሰኝ በመያዝ ከተቋሙ ባለሙያዎች ጋር አላስፈላጊ ውዝግብ ውስጥ የሚገቡበት ሁኔታ በመኖሩ ደንበኞች በድርጅቱ ላይ ቅሬታ እንዲፈጠርባቸው አድርጓል፡

የኃይል ብክነት ለመቆጣጠር የተዘረጋው ስርዓትን በተመለከተ፣

79. ድርጅቱ በደንበኞች የሚፈፀመውን ያልተፈቀደ የኃይል አጠቃቀም / የኃይል ብክነት/ ለመቆጣጠር የሚያስችል ስርዓት ተዘርግቶ ተግባራዊ ሊደረግ ይገባል፡፡

80. ስለኤሌክትሪክ ስራዎች በወጣው በሚኒስቴሮች ምክር ቤት ደንብ ቁጥር 49/1991 ክፍል አምስት ምዕራፍ 1 አንቀፅ 47 ተራ ቁጥር 1 ላይ አምፖሎችን፣ ፋኖሶችን፣ ፊውዞችን፣ ማብሪያ ማጥፊያዎችን፣ የዝቅተኛ ቮልት የቤት ውስጥ የኤሌክትሪክ ቁሳቁሶችንና ተገጣሚዎችን ከመለወጥ በስተቀር በማገልገል ላይ ባለ የኤሌክትሪክ ኢንስታሌሽን ላይ በመጨመር፣ በመቀየር፣ በመጠገን ወይም በማስተካከል የኃይል ብቃቱን ወይም ባህሪውን የሚቀይሩ ስራዎችን ከባለፍቃዱ ውጭ ወይም በባለፍቃዱ ስምምነትና በኤሌክትሪክ ስራ ተቋራጭ ከሚሰራው ውጭ በደንበኞች ግቢ ውስጥ ማከናወን የተከለከለ ስለመሆኑ ይደነግጋል፡፡

81. ድርጅቱ ከ2008-2012 በጀት ዓመት ባወጣው ሚዛናዊ ውጤት ተኮር ስትራቴጂክ እቅድ መሰረት በ2007 በጀት ዓመት 9515.27 ጌጋ ዋትስ ኢነርጂ የመነጨ ቢሆንም፣ የተሸጠው ኢነርጂ ግን 7172.69 ጌጋ ዋት እንደሆነ፣ ይህም የሚያሳየው የባከነ ኢነርጂ መኖሩን እንደሆነ ተገልጾ ለዚህ ሁኔታ መፈጠር ምክንያቶች ተብለው

ከተዘረዘሩት መካከል የኃይል ስርቆትን መቆጣጠር አለመቻል የሚገኝበት ሲሆን፣ ችግሩን ለመቅረፍ በቆጣሪ ንባብ ስራ ላይ የተሰማሩ ሰራተኞችን በአግባቡ እንዲሰሩ በማድረግ በንባብ ወቅት የማይሰሩና ችግር የሚታይባቸውን ቆጣሪዎች ሪፖርት እንዲያደርጉ የግንዛቤ ማስጨበጫ ስራዎችን በሁሉም ሪጅኖች ለመስራት እቅድ ተይዟል፡፡

82. በዚህ መሰረት ድርጅቱ ይህን ያልተገባ ተግባር የመቆጣጠር ስራ እያከናወነ ስለመሆኑ በኦዲቱ በተደረገው ማጣራት፡-

- የደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን በ2008 በጀት አመት 85,224 የነጠላ እና የሶስት ፌዝ የቆጣሪ ምርመራ ስራ ለማከናወን ታቅዶ 26,720 የተከናወነ ሲሆን፣ ይህም የእቅዱን 31 በመቶ ብቻ መሆኑ፣
- የደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን የደብረዘይት አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 1 በውል ቁጥር 209585 የተመዘገበ ደንበኛ የትርፍ ጭነት ሲጠቀም እንደነበር በምርመራ ወቅት የተረጋገጠ መሆኑን በመግለጽ በደብዳቤ ቁጥር ደ/11/ቁ1/151408 በቀን 05/09/2008 ዓ.ም. በተጻፈ ደብዳቤ የትርፍ ጭነት ቅጣት ክፍያውን እንዲከፍልና ትርፍ የተጫነውን ኪ/ዋት በ5 ቀናት ውስጥ እንዲያነሳና የማእከሉ የቴክኒክ ሽያጭ ስራ ክፍልም ክትትል እንዲያደርግበት በግልባጭ የታዘዘ ሲሆን፣ ደንበኛው ክፍያውን በደረሰኝ ቁጥር 2397267 በቀን 10/09/2008 ዓ.ም. ክፍያውን የከፈለ ቢሆንም፣ አስፈላጊው ክትትል በማእከሉ የቴክኒክ ሽያጭ ስራ ክፍል ባለመደረጉ ምክንያት ደንበኛው የጫነውን ትርፍ ጭነት ሳያነሳ ከሁለት ወራት በኋላ በቀን 13/11/2008 ዓ.ም. በድጋሚ ትርፍ የጫነውን ኪ/ዋት እንዲያነሳ በደብዳቤ ሲጠየቅ በሁለቱ ወራቶች ውስጥ በትርፍነት የተጠቀመውን ክፍያ እንዲፈጽም አለመጠየቁ፣
- በኦዲቱ በናሙና ተመርጠው ከታዩ 6 ሪጅኖች እና 15 አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ከደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን ውጪ ቀሪዎቹ ሪጅኖች እና አገልግሎት መስጫ ማዕከላት የኃይል ብክነት የቁጥጥር ስራ ስለመስራቱ የሚያሳይ መረጃ በኦዲቱ ወቅት ያላቀረቡ መሆኑ፣የተቋሙ የኃይል ስርቆት እና የትርፍ ኃይል ጭነት ኢንስፔክሽን ስራ አፈጻጸም ሪፖርት ግልጽነት የጎደለው መሆኑ ለአብነትም ተቋሙ በ2008 በጀት ዓመት በ34,202

ደንበኞች ላይ የሃይል ስርቆትን የመከላከል ኢንስፔክሽን ስራ ለመስራት ያቀደ ቢሆንም በበጀት ዓመቱ ምን ያህል ደንበኞች ላይ የኢንስፔክሽን ስራ እንደሰራ ሳይገለጽ በድፍኑ 351 ስርቆቶችን መዝግቦ ብር 8,378,940 ገቢ ያገኘ እንደሆነ ሪፖርት መቅረቡ እና በተመሳሳይ ሁኔታ በተጠቀሰው በጀት ዓመት 34202 ያልተፈቀደ የኃይል ጭነት የመከታተል ስራ ለመስራት ታቅዶ በምን ያህል ደንበኞች ላይ የኢንስፔክሽን ስራ እንደተሰራ ሳይገለጽ በድፍኑ 508 የሚሆኑ ደንበኞች ያልተፈቀደላቸውን ኃይል ሲጠቀሙ ማግኘቱን ሪፖርት ያደረገ መሆኑን ለማወቅ ተችሏል፡፡

83. ስለጉዳዩ የድርጅቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ በሰጡት መልስ ደንበኞች ከተፈቀደላቸው ኃይል በላይ የሚጠቀሙ፣ ስርቆት የሚፈፀሙ ደንበኞች ላይ እርምጃ የሚወስድና ገቢውን የሚሰበስብ ቢሆንም፣ ካለው የተሽከርካሪና የሰው ኃይል እጥረት ከእቅድ አንፃር ያለው ዝቅተኛ አፈፃፀም የተገኘ መሆኑን፤ የደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን የነጠላ እና የሶስት ፌዝ እቅድ አፈፃፀም ዝቅተኛ የሆነበት ምክንያት እቅዱ የተለጠጠ በመሆኑ፣ በሪጅኑና ማዕከላት የትራንስፖርት እጥረት በመኖሩ እና በስታፍ ፕላኑ የቆጣሪ ምርመራ ስራ ተለይቶ የተመደበ በግልፅነት ያለመኖሩ የፈጠረው ክፍተት መሆኑን ገልፀዋል፡፡

84. ድርጅቱ በደንበኞች እየተፈጸመ ያለውን ውስብስብ የኃይል ብክነት እና የትርፍ ኃይል ጭነትን ውጤታማ በሆነ እና በተጠናከረ መልኩ ለመከላከል የሚሰራው ስራ የተጠናከረ ባለመሆኑ ሊሰበሰብ የሚገባው ገቢ በአግባቡ እንዳይሰበስብ እያደረገው ሲሆን፤ በህገወጥ ደንበኞች የሚፈጸመው ትርፍ የኃይል ጭነት ምክንያት የኤሌክትሪክ ኃይል አላግባብ እንዲባክን ከማድረጉም ባሻገር በትራንስፎረመሮች ላይ ከፍተኛ የሆነ የኃይል ጫና በመፍጠር የኤሌክትሪክ ኃይል መቆራረጥ እንዲደርስ እና በድርጅቱ አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የህዝብ እሮሮ እንዲበራከት ምክንያት ሆኗል፡፡

የደንበኞች ቅሬታ አፈታት ስርዓት ስለመዘርጋቱ በተመለከተ፣

85. ድርጅቱ ከደንበኞች የሚነሱትን ቅሬታዎች የሚፈታበት የአሰራር ስርዓት ዘርግቶ ተግባራዊ ሊያደረግ ይገባል፡፡

86. ድርጅቱ ደንበኞች ለሚያቀርቡት አቤቱታ ወዲያውኑ ምላሽ የመስጠት ግዴታ እንዳለበት ስለኤሌክትሪክ ስራ በወጣው የሚኒስቴሮች ደንብ ቁጥር 49/1991 አንቀፅ

23 ተራ ቁጥር 8 ላይ የተደነገገ ሲሆን፣ ይህንንም ለማከናወን ድርጅቱ በሚሰጠው አገልግሎት አለመሟላት ወይም ከአገልግሎቱ ጋር በተያያዘ ማናቸውም ምክንያት በደንበኞች የሚቀርብለትን እያንዳንዱን የውል ቁጥርና ስም፣ ቅሬታው የቀረበበትን ቀንና ሰዓት ከነምክንያቱ መመዝገብ እንዳለበትና የደንበኞች ቅሬታ ምዝገባ የሚያገለግል የደንበኞች ቅሬታ መዝገብ በየንግድ አገልግሎት ጣቢያዎቹ ማኖር እንዳለበት ተገልፃል፡፡

87. በዚህ መሰረት ድርጅቱ ከደንበኞች የሚነሱትን ቅሬታዎች ለመፍታት የሚያስችል እንደ ስልጣን ተዋረዳቸው በአገልግሎት መስጫ ማዕከላት፤በሪጅኖች እና በኮርፖሬት ደረጃ የሚፈታበትን ስርዓት ስለመዘርጋቱ ከቀረቡ መረጃዎች ለማወቅ የቻልን ቢሆንም፣ ስርዓቱን ወጥነት ባለው መልኩ ተፈጻሚ ስለመሆኑ በኦዲቱ ለማጣራት ሲሞከር፡-

- ✓ በምዕራብ አዲስ አበባ ሪቴል ቢዝነስ ቁጥር 6 አገልግሎት መስጫ ማዕከል በሁለት ኮፒ የሚዘጋጅና አንደኛው ኮፒ ቅሬታ አቅራቢ ክትትል ሊያደርግበት የሚያስችል የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ የተዘጋጀ መሆኑን፣
- ✓ በምስራቅ አዲስ አበባ ሪቴል ቢዝነስ ቁጥር 5 አገ/መ/ማዕከል ደንበኞች ቅሬታቸውን የሚያቀርቡበት ቅጽ የቢል ሂሳብ ማረሚያ/ማስተካከያ/ የሚነሱ ቅሬታዎችን ብቻ ለመፍታት የተዘጋጀ ቅጽ መሆኑን፤
- ✓ በሰሜን አዲስ አበባ ሪቴል ቢዝነስ ቁጥር 4 አገልግሎት መስጫ ማዕከል ደንበኛው ቅሬታውን ሊከታተልበት የሚያስችል ቀሪ የሌለው ሲሆን ቅሬታውን የተቀበለው ባለሙያ ስምና የስራ ኃላፊነት ሊጠቀስ የሚችልበት ቦታ ያለመኖሩ ፤
- ✓ በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 6 የቅሬታ አቅራቢው አድራሻ የሚሞላበት ቦታ የሌለ እና ቅሬታ አቅራቢው ቅሬታውን የሚከታተልበት ቀሪ ኮፒ ያልተዘጋጀለት መሆኑን፣
- ✓ ደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማእከላት ቁጥር 7፤ 9 እና አዱላላ፤ምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማእከል ቁጥር 4 እና ሀረር ሪጅን ቁጥር 1 አገልግሎት መስጫ ማእከላት የደንበኞች ቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ የሌላቸው መሆኑ፣

- ✓ ከዚህ በተጨማሪም ለሪፖርት ፍጆታነት እንዲውል ብቻ በሚመስል ሁኔታ የደንበኞች ቅሬታ ሪፖርቶች የሚወጡበት ሁኔታም አለ ለመጥቀስ ያክል በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን የደብረዘይት አገልግሎት መስጫ ቁጥር 1 የደንበኞች ቅሬታ እና የተፈቱ ቅሬታዎች ማቅረቢያ ቅጽ ላይ ከመጋቢት 24 እስከ ሚያዚያ 20 2008 ዓ.ም. የዋጋ ትመና ያልተደረገላቸው ደንበኞች የወሩ ቅሬታ ብዛት 896 መሆን ሲገባው 19 ተብሎ ሪፖርት የተደረገ መሆኑ፤ እንዲሁም ከሚያዚያ 21 እስከ ግንቦት 19 2008 ዓ.ም. ሪፖርት ላይ ያለፈው ወር ያልተፈታ ቅሬታ ዝርዝር ውስጥ የዋጋ ትመና ቅሬታ ብዛት 896 ተብሎ መመዝገብ ሲገባው 535 ተብሎ ሪፖርት መደረጉ ከቀረበልን መረጃ ለማወቅ ተችሏል፡፡
- ✓ በናሙና ከታዩ 15 አገልግሎት መስጫ ማዕከላት የቅሬታ መቀበያ ፎርም ከማዕከል ማዕከል እንደሚለያይና አንድ ወጥ የሆነ የቅሬታ መቀበያ ፎርም የሌለ መሆኑን ለማወቅ ተችሏል፡፡
- ✓ የአገልግሎት መስጫ ማዕከላቱም በተጠናከረ መልኩ የደንበኞች ቅሬታን በማይሰበስቡበት ፤ የቀረበው ቅሬታ ስለመፈታቱ የሚያሳይ መረጃ በሌለበት ሁኔታ በየወሩ ለሪጅን ቅሬታ (ግሪቫንስ) ቢሮ ከደንበኞች የተነሳ እና የተፈታ ቅሬታ ሪፖርት አዘጋጅተው የሚልኩበት ሁኔታ እንዳለ ለማወቅ ተችሏል፡፡

88. የተገልጋዮች ቅሬታ ወይም ጥቆማ የሚያቀርቡበትና ምላሽ የሚያገኙበት ሁኔታ በሪጅንም ሆነ በአገልግሎት መስጫ ማዕከላት በበቂ ሁኔታ ባለመደራጀቱ የተነሳ ዋናው መ/ቤት የሚደርሱ ቅሬታዎች መኖሩ እንዲሁም ተቋሙ የደንበኞች ቅሬታ መቀበያ ስርዓትን ደንበኞቹ እንዲያውቁት ለማድረግ በቂ ስራ ያልተሰራ መሆኑ መረጃ በተከለሰበት ወቅት ለማወቅ ተችሏል፡፡

89. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው ድርጅቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ የቅሬታ ቅጾችን በተመለከተ ሁሉም የስራ ክፍሎች ተመሳሳይ ወጥነት ያለው አሰራር እንዲኖር በዋና መስሪያ ቤት ተዘጋጅቶ የጸደቀ ቅጽ ተግባራዊ እንደሚሆን በመግለጽ ለተግባራዊነቱ ተጨማሪ ክትትል እና ሱፐርቪዥንን እንደሚያስፈልግ የገለጹ ሲሆን ፤ በዲስትሪክቶች የሚቀርበው የቅሬታ ሪፖርትን በተመለከተ የኦዲት ግኝቱ የተገኘበት ሪጅንና ዲስትሪክት ማጣሪያ ተደርጎ መልስ እንደሚሰጡ የገለጹ ቢሆንም ይህ የኦዲት ሪፖርት ወጪ እስከሆነበት ጊዜ ድረስ የቀረበ መረጃ የሌለ

በመሆኑና የደንበኞች ቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ በዋና መስሪያ ቤት ጸድቆ ለየዲስትሪክቶች እና ሪጅኖች ስለመሰራጨቱ የሚያሳይ መረጃ ሊቀርብ ባለመቻሉ የተሰጠውን መልስ መቀበል ያዳግታል፡፡

90. ስለጉዳዩ የድርጅቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ በሰጡት መልስ የደቡብ አዲስ አበባ ቅሬታ በተመለከተ ስህተት መሆኑን ለወደፊት እንደሚያስተካክሉ ገልፀዋል፡፡

91. ድርጅቱ ከደንበኞቹ ለሚነሱት የተለያዩ ቅሬታዎች ቀልጣፋና ተጠያቂነትን ሊያመጣ የሚያስችል በሁሉም ሪጅኖች እና ማዕከላቶች ወጥነት ያለው የቅሬታ መቀበያ ቅጽ አዘጋጅቶ ተግባራዊ ባለማድረጉ ደንበኞች የሚያነሱትን ቅሬታዎች ተከታትሎ በአፋጣኝ ምላሽ ስለመሰጠቱ እና ቅሬታው መፍትሄ ስለማግኘቱ ተቋሙ እንዳያውቅ የሚያደርገው ሲሆን ፤ ይህ የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ ተቋሙ የደንበኞቹን የእርካታ ደረጃ ምን ሁኔታ ላይ እንዳለ ለማወቅ እና ችግር ያለባቸውን የስራ ክፍሎች ላይ የተጠናከረ ክትትል እና ድጋፍ ለማድረግ የሚያስችለው መረጃ ከመሆኑ አንጻር ይህንን ስራ በተጠናከረ እና ውጤታማ በሆነ መልኩ እንዳይሰራ ከማድረጉም ባሻገር ደንበኞች ለመልካም አስተዳደር እጦት እንዲጋለጡ ምክንያት ይሆናል፡፡

የደንበኞች መብትና ግዴታን በተመለከተ አሰራሮች ሲሻሻሉ ድርጅቱ ለደንበኞቹ የሚያሳውቅ መሆኑን በተመለከተ፣

92. ድርጅቱ አሰራሮች ሲቀየሩ ወይም ሲሻሻሉ የደንበኞችን መብትና ግዴታዎች በተመለከተ ወቅታዊ መረጃ ሊያሰራጭ ይገባል፡፡

93. በድርጅቱ የደንበኞች አገልግሎት ፖሊሲና ፕሮሲጀር መሰረት ከተጠቃሚዎች ጋር የተገናኙ ማናቸውንም አሰራሮች በበራሪ ወረቀት፣ በጋዜጣ እንዲሁም በኤሌክትሮኒክ ሚዲያ ሰፊ የሆነ ማስታወቂያ እንደሚያስነግር፣ የእነዚህ አሰራሮች ቅጂም ለሁሉም የአስተዳደር ቢሮዎች ከክፍያ ነጻ ተልከው የአካባቢ ቢሮዎች በሚከፍሉት አነስተኛ ሂሳብ ለተጠቃሚው እንዲቀርብ እንደሚደረግ፣ እነዚህ አሰራሮች በድርጅቱ ድህረ-ገጽ እንዲወጡ እንደሚደረግ፣ በአጠቃላይ አሰራሮች ሲቀየሩም ሆነ ሲሻሻሉ ህዝብ እንዲያውቀው እንደሚደረግ ይገልጻል፡፡ ይህ ተግባራዊ ስለመደረጉ በኦዲቱ ወቅት በተደረገው ማጣራት፡-

- በኦዲቱ በናሙና ከተለዩት 29 የተቋሙ ደንበኞች መረጃ ከሰጡት ሃያ ሁለት ተቋማት (6 ሆቴሎች፣8 ባንኮች፣ 4 የምግብ ማምረቻ ፋብሪካዎች፣ 3 የብረታ ብረት ማምረቻ ፋብሪካዎች እና አንድ ጨርቃ ጨርቅ ፋብሪካ) በጠቅላላው ከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች በድርጅቱ በኩል የደንበኞች መብትና ግዴታን በተመለከተ ምንም አይነት መረጃ እንዳልደረሳቸው በመስክ ምልከታ ከተሰበሰበው መረጃ ለማወቅ ተችሏል ፤
- በኦዲት ስራው ወቅት የኦዲት ቡድኑ በአካል ተዘዋወሮ የተመለከታቸው ከምስራቅ አዲስ አበባ ሪጅን ውጪ የተቀሩት 5 ሪጅኖች እና 15 ዲስትሪክቶች ስለሚሰጡት አገልግሎት፣ስለ ደንበኞች መብትና ግዴታ፣ስለ የኃይል ስርቆትን መከላከል ማስተማሪያ የሚሆኑ ብሮሽሮች እና ፓፕሌቶች እና ሌሎች መረጃ የማስተላለፊያ መንገዶች በማዘጋጀት ለደንበኞቻቸው ተደራሽ እንዲሆን ያላደረጉ መሆኑን ለማወቅ ተችሏል፡፡

94. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው የድርጅቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ ተቋሙ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች በተመለከተ በአገልግሎት መስጫ ማዕከላት በመለጠፍና አልፎ አልፎ አዲስ አገልግሎቶችን ለማስተዋወቅ ብቻ በሚዲያ የሚሰራ እንደሆነ በመግለጽ በሰፊው ለማስተዋወቅ ከህዝብ ግንኙነት ቢሮ ጋር በመሆን ድህረ-ገጽ እና ሌሎች የሚዲያ አገልግሎትን ለመጠቀም እየተሰራ እንደሚገኝ ገልፀዋል፡፡

95. የድርጅቱ ኃላፊዎች ይህን ይበሉ እንጂ ስራው ስለመሰራቱ የሚያሳይ ምንም አይነት መረጃ ባለመቅረቡ የተሰጠውን ምላሽ ለመቀበል ያዳግታል፡፡

96. ድርጅቱ በተለያዩ ጊዜያት ከደንበኞች ጋር በተያያዘ በአሰራሩ ላይ ለውጥ ሲያደርግ፣ተቋሙ በሚሰጠው አገልግሎት ላይ ተግዳሮት ስለሆኑበት ኃይል ስርቆት እና ኃይል ጭነት ዙሪያ ምንነት እና በምን አይነት መልኩ ደንበኞች ለተቋሙ መረጃ መስጠት እንዳለባቸው የሚያስገነዝብ በራሪ ወረቀቶችን እና ሌሎች የመረጃ ማስተላለፊያ መንገዶች አዘጋጅቶ ለደንበኖቹ ተደራሽ እንዲሆን የዘረጋው የአሰራር ሰርዓት ባለመኖሩ በድርጅቱ አሰራር እና አገልግሎት አሰጣጥ ላይ ደንበኞች የሚያዩትን ችግሮች በወቅቱ የእርምት እርምጃ በተቋሙ እንዲወሰድ በማድረግ ሂደት ላይ ችግር የሚፈጥር ሲሆን ፤ መብትን ጠያቂ ማህበረሰብ እንዳይፈጠር በማድረግ ብልሹ ስነምግባር ላላቸው የተቋሙ አንዳንድ ባለሙያዎች ህገ ወጥ ስራ እንዲሰሩ በር የሚከፍት ይሆናል፡፡

የተገልጋዮች እርካታ የዳሰሳ ጥናት መከናወኑን በተመለከተ፣

97. ድርጅቱ የተገልጋይን እርካታ በተመለከተ የዳሰሳ ጥናት ሊያከናውን ይገባል፡፡ በጥናቱ ውጤት መሰረትም ተገቢውን እርምጃ ሊወሰድ ይገባል፡፡

98. በድርጅቱ ከ2008-2012 በጀት ዓመታት ሊተገበር የታሰበው ሚዛናዊ የውጤት ተኮር ስትራቴጂክ እቅድ ላይ የደንበኞች አገልግሎት ማሻሻያን ለመተግበር ከተያዙት ዋና ዋና ተግባሮች ውስጥ የተገልጋይ እርካታ ዳሰሳ ጥናት ማከናወን ይገኝበታል፡፡ይሁን እንጂ የ2008 በጀት ዓመት የተቋሙ እቅድ አፈጻጸም ላይ የደንበኞችን እርካታ ደረጃ ለመለካት በግማሽ ዓመት በተካሄደው የዳሰሳ ጥናት የደንበኞች እርካታ ደረጃ 46 ከመቶ እንደነበር እና በበጀት ዓመቱ መጨረሻ ላይ በተከናወነው የተገልጋዮች የዳሰሳ ጥናት መሰረት 60 በመቶ እንደሆነ ተደርጎ ሪፖርት የቀረበ መሆኑ፡፡

99. እንዲሁም በሐምሌ 8 2008 ዓ.ም. ተቋሙ ከህዝብ ፎረም አባላት ጋር ባደረገው ውይይት ላይ ከ93 የፎረም ስብሰባ ተሳታፊዎች በሰበሰበው መረጃ መሰረት የተገልጋዮች እርካታ 60 ከመቶ ደርሷል ብሎ ሪፖርቱ የቀረበ ሲሆን፣ የተከናወነውም የደንበኞች እርካታ የዳሰሳ ጥናት ተቋሙ ካሉት 2.46 ሚሊዮን ደንበኞች ውስጥ 1 በመቶ በማይሞሉ በ93 ደንበኞች ብቻ መሆኑን ከቀረበልን መረጃ ለማወቅ ተችሏል፡፡

100. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው የድርጅቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ በ2008 ዓ.ም. ግማሽ ዓመት ላይ ያለው 46 ከመቶ የደንበኞች እርካታ ጥናት ሪፖርት መረጃን በፕሮሰስ ኤክሰለንስ ቢሮ በኩል ምላሽ ቢሰጥበት በማለት የገለጹ ሲሆን፤ በ2008 ዓ.ም. የ12 ወራት የደንበኞች እርካታ ዳሰሳ ጥናትን አስመልክቶ በሰጡት ምላሽ በስራ ክፍሉ በኩል ሁሉንም ደንበኞች ሊወክል በሚችል መልኩ ናሙና ወስደው ለመስራት እየጀመሩ እንደሆነ እና በፎረም ለሚሳተፉ ደንበኞች የሚደረገው መጠይቅ ያሉትን ደንበኞች በሙሉ ይወክላል በሚል ሳይሆን ስራውን ለመጀመር ያደረጉት ጥረት እንደሆነ የገልፀዋል፡፡

101. ስለጉዳዩ የድርጅቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ በሰጡት ምላሽ የተደረገው የዳሰሳ ጥናት ሁሉንም ደንበኞች ሊወክል በሚችል መልኩ በናሙና ወስደን ለመስራት እየተጀመረ ሲሆን፣ በፎረም ለሚሳተፊ ደንበኞች የሚደረገውን መጠይቅ ያሉትን ደንበኞች ይወክላል በሚል ሳይሆን ስራውን ለመጀመርና በፎረም

በቃል ከሚገለፁ ሀሳቦች በተጨማሪ መረጃ ለማግኘት የተደረገ ጥረት መሆኑን ገልፀዋል፡፡

102. ድርጅቱ የደንበኞቹን እርካታ ደረጃ ለማወቅ የሚያከናውነው የዳሰሳ ጥናት በበቂ ዝግጅት ላይ የተመረኮዘና የተቋሙን አሰራር ችግሮች በጥልቀት ለማየት እና ችግሮቹን ከስሩ ለመፍታት በሚያስችል መልኩ ባለመሆኑ የተነሳ ተቋሙ በአሁኑ ወቅት በሀገር አቀፍ ደረጃ በደንበኞቹ ያለው የእርካታ ደረጃ ምን ያህል እንደሆነ እንዳያውቅ ያደረገው ሲሆን፣ ይህም ተቋሙ ደንበኞቹ በሚሰጡት ምላሽ/አስተያየት መሰረት አስፈላጊውን የመረጃ ትንተና ሰርቶ ማሻሻያ የሚያስፈልጋቸውን አግልግሎቶችን በመለየት ስራውን በጥራት እና በቅልጥፍና እንዳያከናውን ያደርገዋል፡፡

በውስጥ ኦዲት ግኝቶች እና የማሻሻያ ሀሳቦች መሰረት ድርጅቱ ወቅታዊ የእርምት እርምጃ የሚወስድ መሆኑን በተመለከተ፣

103. ድርጅቱ በሚያከናውነው የውስጥ ኦዲት የተገኙ የኦዲት ግኝቶች ላይ ወቅታዊ የሆነ የእርምት እርምጃ እንዲወሰድ ሊያደርግ ይገባል፡፡ የሚመለከተው አካልም የእርምት እርምጃውን ስለመውሰዱ ክትትልና ቁጥጥር ሊያደርግ ይገባል፡፡

104. የድርጅቱ የውስጥ ኦዲት የስራ ክፍል በተለያዩ ማዕከላት እና ሪጅኖች ላይ ከ2006-2008 ዓ.ም. ባሉት በጀት ዓመታት ውስጥ ያከናወናቸው የኦዲት ስራዎች የሚገኙ የኦዲት ግኝቶች ላይ በሚሰጠው የማሻሻያ ሀሳብ መሰረት ድርጅቱ ወቅታዊና አስተማሪ እርምቶችን ወይም እርምጃዎችን እንደማይወስድ በውስጥ ኦዲት የስራ ክፍል የተዘጋጀው የ2008 ዓ.ም. የስራ አፈጻጸም ሪፖርት በተከለሰበት ወቅት ለማወቅ የተቻለ ሲሆን፣ በክዋኔ ኦዲቱ ጎልተው ከታዩት የውስጥ ኦዲቱ ግኝቶች ውስጥ፡-

- በአዲስ አበባ 4 ሪጅኖች በኢትዮ ቴሌኮም የማስፋፊያ እቅድ መሰረት 404 አዲስ ቆጣሪዎችን ማስገባትና የመስመር ዝረጋታ በኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ተሰርቶ ብር 62,515,317.00(ስልሳ ሁለት ሚሊዮን አምስት መቶ አስራ አምስት ሺህ ሶስት መቶ አስራ ሰባት ብር) የአገልግሎት ክፍያ ያልተሰበሰበ መሆኑ፣
- በ2007 በጀት አመት በተደረገው የውስጥ ኦዲት ሪፓርት ምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን ለአስር የከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች የኤሌክትሪክ

አገልግሎቱን በፕሮሚሰሪ ኖት እንደሚከፍሉ ከተሰማሙ በኃላ ከጠቅላላ ሂሳቡ ከብር 1,207,543.49 ውስጥ ብር 434,866.60 ብቻ የተከፈለ ሲሆን፣ ቀሪው ብር 772,676.89 ክፍያው ያልተፈፀመ መሆኑ፣

- በመቀሌ ሪቴል ቢዝነስ የመስቦ ሲሚንቶ ፋብሪካ ለሚያከናውነው የማስፋፊያ ስራ ከተጠቀመው የኤሌክትሪክ አገልግሎት ከጠቅላላ ክፍያው ብር 10,120,000.00 ውስጥ በገቢ ደረሰኝ ቁጥር 302888 ብር 9,776,367.28 የተከፈለ ቢሆንም፣ ቀሪ ብር 343,632.72 የአገልግሎት ክፍያ ያልፈፀመ መሆኑን በውስጥ ኦዲት ሪፖርት ላይ ለማወቅ የተቻለ መሆኑን፣ አገልግሎቱ ጉዳዩን በተመለከተ በመውጫ ስብሰባ ወቅት ባቀረበው መረጃ እ/ኤ/አ ደብዳቤ ቁጥር ms/636/1/0/17 በቀን 09/03/2017 የመሰቦ ሲሚንቶ ፋብሪካ ለአገልግሎቱ በጻፈው ደብዳቤ መሰረት ቀሪው ክፍያ በአገልግሎቱ በኩል መሰራት ሲገባው በሲሚንቶ ፋብሪካው በኩል የተሰራ በመሆኑ የዚህን ቀሪ ክፍያ ብር 343,632.72 ተቀናሽ ስለማድረጉ የገለጸ ቢሆንም፣ በፋብሪካው የተሰራ የተባለው ቀሪ ስራ የተገለጸውን ያህል ወጪ ስለማስወጣቱ በአገልግሎቱ በኩል ምንም አይነት ማረጋገጫ ያልቀረበለበት መሆኑ፣
- በአዲስ አበባ ከተማ ለተከናወነው የቀላል ባቡር ግንባታ ስራ ለሚያስፈልገው የኤሌክትሪክ አገልግሎት በኢትዮጵያ መንገዶች ባለስልጣን፣ በአዲስ አበባ መንገዶች ባለስልጣን እና በኢትዮጵያ ቀላል ባቡር ኮርፖሬሽን በኩል በቀረበው የኤሌክትሪክ አገልግሎት ጥያቄ መሰረት ለጠየቁት ኃይልና መስመር ዝረጋታ በምዕራብ፣ በምስራቅ እና በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅኖች በኩል ለተፈጸመው የኤሌክትሪክ አገልግሎት ክፍያ ብር 24,275,656.31 በአገልግሎቱ ተጠቃሚዎች በኩል ያልተከፈለ መሆኑ፣
- የአዲስ አበባ ከተማ መንገዶች ባለስልጣን በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን በኩል ለተከናወነው የቀላል ባቡር ግንባታ ስራዎች የአገልግሎት ክፍያ ከተጠየቀው ጠቅላላ ሂሳብ ብር 117,001,280.50 ውስጥ ብር 116,755,989.59 ብቻ የተከፈለ ሲሆን፣ ቀሪው ብር 245,290.91 ያልተከፈለ መሆኑ፣
- አዲስ አበባ ከተማ መንገዶች ባለስልጣን ለአዲስ አበባ የመንገድ መብራት አገልግሎት በደቡብ፣ በሰሜን እና በምስራቅ አዲስ አበባ ሪጅን ከሰኔ 2005 ዓ.ም. እስከ ጥቅምት 2006 ዓ.ም ያልተከፈለ የመንገድ መብራት ውዝፍ

ክፍያ ብር 5,510,232.71 መኖሩ በኦዲቱ ወቅት ለማወቅ የተቻለ ቢሆንም፣ በቀን 13/03/2009 ዓ.ም. ብር 382,974.86 በኢትዮጵያ ምድር ባቡር በኩል ለሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን ገቢ ስለመሆኑ የሚያሳይ መረጃ በመውጫ ስብሰባ ወቅት የቀረበ ሲሆን፣ ቀሪው የአገልግሎት ክፍያ ብር 5,127,257.85 ስለመከፈሉ የሚያሳይ መረጃ ያልቀረበ መሆኑ፣

- ምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን ሪቴል ቢዝነስ የ193 የመንገድ መብራት ቆጣሪዎች ቢል የማይወጣላቸው መሆኑንና በዚህም ምክንያት በድርጅቱ ብር 4,353,610.00 ያልተሰበሰበ የአገልግሎት ክፍያ መኖሩ ፣
- በምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን ከ176 የመንገድ መብራት ቆጣሪዎች ላይ 25,891,706 Kw ወይም ብር 12,539,353.00 ያልተሰበሰበ መኖሩ፣
- ከመስከረም 2007 ዓ.ም. እስከ መጋቢት 2008 ዓ.ም. በሰሜን ሪጅን ሪቴል ቢዝነስ የዋጃ ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከላት አማካኝ የቢል ሽያጭ (የገቢ አሰባሰብ) 18% መሆኑ፣
- ጅጅጋ ሪጅን ዋርዴራ ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማእከል ከመስከረም 2006-2007 ዓ.ም. የአምስት ወር አማካኝ የማዕከሉ የቢል ሽያጭ አፈፃፀም 4% መሆኑ፣
- ጅጅጋ ሪጅን ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 1 ከጥር 2007 እስከ ሰኔ 2008 ዓ.ም. አማካኝ የማዕከሉ የቢል ሽያጭ አፈፃፀም 14% መሆኑ፣
- አሶሳ ሪጅን መንጌ ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ከህዳር 2007 እስከ የካቲት 2008 ዓ.ም. አጠቃላይ የማዕከሉ ቢል ሽያጭ 19% መሆኑን በውስጥ ኦዲት ግኝቶች የተለዩ ቢሆንም፣ በተቋሙ በኩል የቢል ሽያጫቸው ዝቅተኛ በመሆኑ በኦዲት ግኝቶቹ መሰረት የተወሰደ የእርምት እርምጃ ያለመኖሩ የሚሉት የውስጥ ኦዲት ባከናወናቸው ኦዲት የተገኙ ግኝቶች ቢሆኑም ዋና ዋና ተገቢው የእርምት እርምጃ በተቋሙ በኩል በወቅቱ እንዳልተወሰደባቸው ለማወቅ ተችሏል፡፡

105. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው ድርጅቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ ከሪጅኖች በሚቀርብ ዝርዝር መረጃ መሰረት ምላሽ እንደሚሰጡ ገልጸው፣ በአጠቃላይ ተቋሙ አስቸኳይ ፕሮጀክቶች በሚኖሩበት ጊዜ እንደ ባቡር ላሉ ስራዎች እየተሰሩ በሂደት

ገንዘብ የሚሰበስብ መሆኑንና ሌሎች ክፍያዎች ግን በወቅቱ ክትትል ተደርጎ ገቢ መሆን እንደሚገባው ገልጸዋል፡፡ በመውጫ ስብሰባ ወቅትም በተለያዩ ቀናት በደብዳቤ የአዲስ አበባ ከተማ መንገዶች ባለስልጣንን ቀሪ ክፍያ እንዲፈጽም የጠየቀ ስለመሆኑ በመረጃ አስደግፎ አቅርቧል፡፡

106. ስለጉዳዩ የድርጅቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ በሰጡት ምላሽ በአጠቃላይ ተቋሙ አስቸኳይ ፕሮጀቶች በሚኖሩበት ጊዜ እንደ ባቡር፣ ኢትዮ ቴሌኮም፣ ስኳር ፕሮጀክቶችና የመስኖ ስራዎች፣ ስራው በአስቸኳይ ተጀምሮ በሂደት ገንዘብ የሚሰበሰብና ክትትል ተደርጎ ገቢ መሆን ያለበት መሆኑን ፤ በኢትዮ ቴሌኮም በአዲስ አበባ አራቱ ሪጅኖች ለተሰራ አዲስ ኃይል የማገናኘት ስራ በዋናው መ/ቤት ፋይናንስ በኩል 55 ሚሊዮን ብር ገቢ ሲሆን፣ በሪጅን አካውንት ከፋፍሎ የማስገባት ስራ የሚቀር መሆኑን፤የመሰቦ ሲሚንቶ ፋብሪካ በተቋማችን በኩል ወጪ ተሸፍኖ መሰራት የነበረበትን ስራ በራሳቸው ወጪ አሰርተው ቀንሰው ያስቀሩት ብር ሲሆን፣ ለዚህም የፁሁፍ እና የሰነድ ማረጋገጫ እንዲሰጡ የተጠየቁ መሆኑን፤ በምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን ለቀላል ባቡር ፕሮጀክት ስራዎች በፍጥነት እንዲከናወኑ ታስበው ስራው ሳይከፈል የተሰራ መሆኑን ገልፀዋል ፣

107. በተጨማሪም ቢሆንም በአሁን ወቅት ግን ብር 1,671,328.62 ክፍያ እንዲከፍሉ የተደረገ መሆኑን፤የመንገድ መብራት በምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን ተነቦ ለተገልጋዩ በአንድ ቦታ እንዲከፍል ለማድረግ በምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን የሚከፈል ሲሆን በ2004 ዓ.ም ቆጣሪውን በሚያስገባው ክፍል እና ቢል በሚያዘጋጀው ክፍል በተፈጠረው ክፍተት ወደ ሲስተም ያልገቡ 193 ቆጣሪዎች የነበሩ ቢሆንም፣ የማስተካከያ እርምጃ ተወስዶ መረጃ የተገኘላቸው109 ቆጣሪዎች ወደ ሲስተም እንዲገቡ የተደረገ ሲሆን፣ አሁንም የተቀሩት 84 ቆጣሪዎች ወደ ሚገኙበት ሪጅን ደብዳቤ በመፃፍ ያሉበትን ሁኔታና አጠቃላይ መረጃው እንዲስተካከል ያደረጉ መሆኑን፤ከዚህም በተጨማሪ የመንገድ መብራት ቆጣሪዎች በየሪጅኑ እንዲነበቡ ለማድረግ እንቅስቃሴ የተጀመረ መሆኑንና በአሁን ወቅት በመንገድ መብራት በህዳር ወር በቢል 398 ቢሎች በብር 316724.27 እንዲታተም ተደረጎ በጥቅምት ወር ሽያጭ ላይ እንዲውል የተደረገ መሆኑ ገልፀዋል፡፡

108. የድርጅቱ ኃላፊ ይህን ይበሉ እንጂ በኢትዮ ቴሌኮም በአዲስ አበባ አራቱ ሪጅኖች ለተሰራ አዲስ ኃይል የማገናኘት ስራ በዋናው መ/ቤት ፋይናንስ በኩል 55 ሚሊዮን

ብር ገቢ ስለመደረጉ በማስረጃ ያልቀረበ በመሆኑ፤የመስቦ ሲሚንቶ ፋብሪካ ቀንሰው ያስቀሩት ብር ስለመከፈሉ በመረጃ ያላቀረቡ በመሆኑ፤አዲስ አበባ የቀላል ባቡር ፕሮጀክት እና የመንገድ መብራትን በተመለከተ ያልተሰበሰበው የተቋሙ ገንዘብ ስለመሰብሰቡ በማስረጃ ያልተደገፈ በመሆኑ በአጠቃላይ ለኦዲቱ የተሰጠውን መልስ አጥጋቢ አይደለም ፡፡

109. ስለሆነም ተቋሙ በውስጥ ኦዲት ግኝቶች ላይ ወቅታዊ የእርምት እርምጃ እንዲወሰድ ባለማድረጉመ/ቤቱ ያወጣውደንብና መመሪያ በአግባቡ ተፈፃሚ እንዳይደረግና ጥፋቶቹ በተደጋጋሚእንዲከሰቱ ምክንያት ከመሆኑ በተጨማሪ የተቋሙ የገቢ አሰባሰብ ላይ አሉታዊ ተፅዕኖ እንዲፈጥረ ያደርጋል፡፡

2.2 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የኤሌክትሪክ ማከፋፈያ መስመሮች ብልሽት ቅድመ መከላከልና ድህረ ጥገና አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፣

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የኤሌክትሪክ ማከፋፈያ መስመሮችና የትራንስፎርመሮች ላይ የቅድመ ብልሽት ጥገና ስራዎችን ማከናወኑን በተመለከተ፣

110. ድርጅቱ የኤሌክትሪክ ማከፋፈያ መስመር እና የትራንስፎርመር የብልሽት ቅድመ መከላከል ጥገና ስራዎችን የሚያከናውንበት ስርዓት ሊዘረጋና ተግባራዊ ሊደረግ ይገባል፡፡

111. ስለ ኤሌክትሪክ ስራ በወጣው የሚኒስቴሮች ደንብ ቁጥር 49/1991 ክፍል ሦስትአንቀፅ 23 ተራ ቁጥር 2 እና 3 ላይ የኤሌክትሪክ አገልግሎት ለመስጠት ከኤጀንሲው (የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ ኤጀንሲ) ፈቃድ የተሰጣቸው ባለፈቃዶች (የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት አንዱ ሲሆን) የሰውን ህይወት፣ ንብረትና የአካባቢን ደህንነት ለመጠበቅ የሚያስፈልጉ የጥንቃቄ እርምጃዎችን የመውሰድና ለደንበኞች የማያቋርጥ የኤሌክትሪክ አገልግሎት የመስጠት ግዴታ እንዳለባቸው ተደንግጓል፡፡

112. በዚህም መሰረት ከ2006-2008 ዓ.ም. ባሉት የበጀት አመት የመስመርና የትራንስፎርመር ቅድመ መከላከያ ጥገና ስራዎችን ያከናወነ መሆኑን የየበጀት ዓመታቱ ዕቅድ እና ዕቅድ አፈፃፀም ሪፓርቶች በተከለሱበት ወቅት የተገለፀ

መሆኑን ለማወቅ ተችሏል፡፡ ይሁን እንጂ በኦዲቱ የመስክ ምልከታ ወቅት የሚከተሉት ሁኔታዎች ታይተዋል፡-

- የኦዲት ቡድኑ በመስክ ምልከታ የተለያዩ ቦታዎች በተንቀሳቀሰበት ወቅት በተለይም ምስራቅ እና ጅጅጋ ሪጅን ከተማ ውስጥ ያሉትም ሆነ በገጠር አካባቢ የሚገኙ የኤሌክትሪክ ተሸካሚ ምሶሶዎች የተንጋደዱና ሊወድቁ የደረሱ መሆናቸው በመስክ ምልከታ ወቅት ያረጋገጠን መሆኑ፣
- ከ2006-2008 በጀት አመታት በእቅድ እና እቅድ አፈፃፀም ሪፓርት ላይ የመስመርና የትራንስፎርመር ቅድመ መከላከያ ጥገና ስራዎችን ስለመሰራቱ የአፈፃፀም ሪፓርት በቁጥር የተገለፀ ቢሆንም፣ በ6 ሪጅኖች የኦዲት ቡድኑ የመስክ ምልከታ በሄደበት ወቅት ስራው ስለመከናወኑ የሚገልፅ የሰነድ ማስረጃ ተጠይቆ ያላቀረቡ መሆኑ፣
- በድሬደዋ ከተማ የድሬደዋ ምድር ባቡር አደባባይ ሁለት የብረት ፓል ለረዥም አመታት አገልግሎት በመስጠት ተሰብሮ ሊወድቅ የደረሰ በመሆኑ በአካባቢው ያሉ ሆቴሎችና ነጋዴዎች በስጋት ላይ ስራቸውን እያከናወኑ እንደሆነና በተደጋጋሚ ለሪጅኑ ያለውን ችግር ቢያስረዱም ምላሽ እንዳላገኙ ለኦዲት ቡድኑ የገለፁ ሲሆን፣ የኦዲት ቡድኑም ስለጉዳዩ ለሪጅኑ ሪቴል ቢዝነስ ኃላፊ ያለውን ችግር በአካል ወስዶ እንዲመለከተው ያደረገ ቢሆንም የኦዲት ቡድኑ በአካባቢው በቆየባቸው ቀናት ውስጥ ስራው ያልተከናወነ መሆኑን ለማወቅ ተችሏል፡፡

113. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው የድርጅቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ ለጥገና አገልግሎት የተሰማሩ ባለሙያዎች ላይ በቂ የሆነ ስልጠና ባለመሰጠቱና ብቃት ያላቸው ቴክኒሻኖች ባለመኖራቸው ምክንያት ተቋሙ ድንገተኛና አፋጣኝ ስራ ላይ የተጠመደ በመሆኑ እንዲሁም የዋየር ቢዝነስ ወደ አገልግሎት መስጫ ማዕከል ባለመውረዱ ጥራት ያለው የቅድመ መከላከል ጥገና ስራ እየተሰራ አለመሆኑ ገልፀዋል፡፡

114. ስለሆነም በተቋሙ የመስመርና የትራንስፎርመር ቅድመ መከላከል ጥገና ስራዎችን በአግባቡ ታቅደው ባለመሰራታቸው በምሶሶዎች ላይ በሚደርሱ አደጋዎች ደንበኞች ተደጋጋሚ የሆነ የኃይል መቆራረጥ በመከሰቱ ተቋሙም ችግሩን ወዲያውኑ መፍትሄ ባለመስጠቱ በአካባቢው ያሉ ነዋሪዎች ህይወትና ንብረት ላይ ጉዳት

የሚያደረስ በመሆኑ በደንበኞች ላይ ከፍተኛ የሆነ የመልካም አስተዳደር እጦት እንዲፈጠር አድረጎል፡፡

የኤሌክትሪክ ማከፋፈያ መስመሮችና ትራንስፎርመሮች ላይ የማሻሻያ ስራ መሰራቱን በተመለከተ፣

115. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የማከፋፈያ መስመሮች እና ትራንስፎርመሮች የአገልግሎት ዘመናቸው ተጠብቆ የማሻሻያ ስራዎች እንዲሰራላቸው ሊያደርግ ይገባል፡፡

116. የኤሌክትሪክ ማስተላለፊያ መስመሮችና ማከፋፈያ ጣቢያዎችን በተመለከተ ስለኤሌክትሪክ ስራ በወጣው የሚኒስቴሮች ምክር ቤት ደንብ ቁጥር 49/1991 ምዕራፍ ሁለት አንቀፅ 49 ላይ የኤሌክትሪክ ኃይል ማስተላለፊያ መስመር አቋርጦ የሚያልፍባቸው ስፍራዎች በሚመረጡበት ወቅት የሚተላለፈው የኤሌክትሪክ ጭነት መጠንና ባህርይ፣ የኃይል ምንጩ አስተማማኝነት፣ የማከፋፈያ ጣቢያዎች አቀማመጥ፣ የአቅርቦቱ የወደፊት መስፋፋት ዕድል፣ የደህንነትና የአካባቢ ተጽዕኖዎች እንዲሁም የግንባታና የስራ ማስኬጃ ወጪዎች ከግምት ውስጥ መግባት እንዳለባቸው ተገልጻል፡፡

117. በዚህ መሰረትም ድርጅቱ የማከፋፈያ መስመሮችና የትራንስፎርመሮች ላይ የአገልግሎት ዘመናቸውን ጠብቆ የማሻሻያ ስራዎችን የሚያከናውን ስለመሆኑ በድርጅቱ የኃይል አቅርቦትና የኃይል ማሻሻያ ፕሮሲጀር ላይ የተገለፀ ሲሆን፣ ይህም ተግባራዊ ስለመደረጉ በኦዲቱ በተደረገው ማጣራት የሚከተሉት ሁኔታዎች ታይተዋል፡-

- በ15 ሪጅኖች ያሉት የማከፋፈያ መስመሮችና ትራንስፎርመሮች የአገልግሎት ዘመናቸውን ጠብቆ በእቅድ ላይ የተመሰረተ የማሻሻያ ስራዎች ያልተሰራ መሆኑ፣
- በ15 ሪጅኖች ያሉት የማከፋፈያ ጣቢያዎች ከደንበኞች ፍላጎት ጋር በተናበበ ሁኔታ አስቀድመው እንዲሻሻሉ አለመደረጉ፣
- በአገልግሎቱ ስር ካሉት ትራንስፎርመሮች ውስጥ 40% ያህሉ የአደጋ መከላከያ መሳሪያዎች (አሬስተር እና ድሮፕ አውት ፊውዝ) ባለመኖሩ ምክንያት በ2007 በጀት አመት 1029 ትራንስፎርመሮች በጭነት ምክንያት የተቃጠሉ መሆኑ፣

- በተጨማሪም በኦዲቱ በናሙና ተመርጠው ከታዩ 29 የተቋሙ ከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች ኃይል በመቆራረጡ ምክንያት የሚሰጡትን አገልግሎት እንዳይቋረጥ በጄነሬተር ስራው እንዲቀጥል የሚያደረጉ መሆኑን እና ከድርጅቶቹ በጽሁፍ በቀረበው መረጃ መሰረት ከ2006-2008 ዓ.ም. ባሉት የበጀት ዓመታት ለጄነሬተር ያወጡት ወጪ እንደሚከተለው በዝርዝር ቀርቧል፡-
  - ✓ የኢትዮጵያ ንግድ ባንክ ብር 39,693,639.13፣
  - ✓ አባይ ባንክ ሳቢያን ቅርንጫፍ ብር 5984.80፣
  - ✓ ቡና ኢንተርናሽናል ባንክ ሐረር ቅርንጫፍ ብር 34,431.85 ፣
  - ✓ ንብ ኢንተርናሽናል ባንክ ሐረር ቅርንጫፍ ብር 20,000 ፣
  - ✓ ዘውዲቱ መታሰቢያ ሆስፒታል ብር 42,066,737 ፣
  - ✓ ጋንዲ መታሰቢያ ሆስፒታል ብር 16,000 ፣
  - ✓ ጥቁር አንበሳ ሆስፒታል ብር 2,557,196.81 ፣
  - ✓ ጳውሎስ ሆስፒታል ብር 1,104,666.78 ብር፣
  - ✓ ካዲስኮ ሆስፒታል ብር 145,619
  - ✓ ሚሲዮኒግ የክርስቲያን ህክምና ማዕከል ብር 1,062,000፣
  - ✓ የኢትዮጵያ ብረታ ብረት ማቅለጫ ፋብረካ ብር 184,800፣
  - ✓ ቃሊቲ ብረታ ብረት ፋብረካ ብር 218,173፣
  - ✓ ኢንተርኮንትኔታል ሆቴል ብር 1,569,658.70፣
  - ✓ ጊዮን ሆቴል ብር1,381793.05 ፤
  - ✓ የኢትዮጵያ ሆቴል ብር 204,620.00 እና
  - ✓ ኢሊሊ ሆቴል ብር 344,220 መሆኑን ከቀረበው መረጃ ለማወቅ ተችሏል፡፡
- ትራንስፎርመር ከአቅም በላይ መስመር በመሸከሙ የተነሳ፡-
  - ✓ በምዕራብ ሪጅን የዳካ ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ስር በዝንጋች እና በተጋ ቀበሌ የሚገኙ ደንበኞች ከአንድ አመት በላይ የኤሌክትሪክ አገልግሎት ያላገኙ መሆኑን፣
  - ✓ በወረታ ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ስር የሚገኙ ደንበኞች ለአንድ አመት ከስባት ወር፣ በአዲስ ዘመን ዲስትሪክት ውሾ እና ባናቢስ

ሳተላይት ጣቢያ ስር የሚገኙ ደንበኞች ለ7 ወር የኤሌክትሪክ አገልግሎት ያላገኙ መሆኑን፣

- ✓ በደዴሪ ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ስር በሚገኙ ቀበሌዎች (ለታ፣ ቻኮ፣ ገንዳ አሊ፣ በረካ፣ ጀለሎ፣ ሀራዊ እና ጃጅ) ደንበኞች ለ15 ቀን የኤሌክትሪክ አገልግሎት ያላገኙ መሆኑ፣

- በምስራቅ ሪጅን ኤረር ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል በአፋደም ሳተላይት ጣቢያ የተዘረጋው የ33 ኪሎ ቮልት አምፔር/ኬቮኤ/ መስመር በአካባቢው በተዘረጋ የባቡር ሃዲድ ፕሮጀክት ምክንያት እንዲቋረጥ የተደረገ ሲሆን፣ ተለዋጭ መስመር ያልተሰራለት በመሆኑ ደንበኞች ከአንድ አመት በላይ የኤሌክትሪክ አገልግሎት የተቋረጠባቸው መሆኑን፣
- በኢንቲዮ፣ በአድጋ፣ በአድዋ፣ በኦረቢ፣ በመቀሌ፣ በአፀበሃ፣ በውቅሮ እና በዛላንበሳ ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል መስመሮች የአገልግሎት ዘመናቸው ተጠብቆ ያልታደሱ በመሆኑ ምክንያት ተደጋጋሚ የሆነ የኃይል መቆራረጥ የተከሰተ እንደሆነ መገለፁን ከሰነድ ክለሣ ለማወቅ መቻሉ፣
- በእንደገና፣ በቴፒ፣ በጨለለቅቱ፣ በአረካ ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ትራንስፎርመሮች ተበላሽተው ደንበኞች የኤክትሪክ አገልግሎት ያላገኙ መሆኑን፣
- በሰሜን ሪጅን የዓዲ ጉደም፣ የዓዲ-ዳዕሮ፣ የአብዓላ፣ ሰሜን ምዕራብ ሪጅን ደባርቅ ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማእከል ከመቀሌ ሰብስቴንሽን የተዘረጋው የከፍተኛ መስመር የእንጨት ምሶሶ ከአካባቢው የአፈር ፀባይ የተነሳ በምስጥ የሚጠቃና በተደጋጋሚ የሚወድቅ መሆኑን በኦዲቱ ወቅት የቀረቡ መረጃዎች በተከለሱበት ወቅት ለማወቅ ተችሏል፣

118. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው የድርጅቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ በሪጅን ያሉት ሪቴልና ዋየር ቢዝነስ ክፍሎች ስራቸውን የሚያከናውኑት በጋራ ሳይሆን ተነጣጥለው በመሆኑ፣ የሪቴል ስራ የደንበኞውን ቁጥር መጨመር ሲሆን ዋየር ደግሞ የማከፋፈያ አቅም አይቶ ደንበኞች አገልግሎት እንዲያገኙ ስለሚያደርግ ትራንስፎርመሩ ከአቅሙ በላይ ደንበኞችን እንዲያስተናግድ ስለሚደረግ በተደጋጋሚ እየተቃጠለ መሆኑና ከዚህም በተጨማሪ ድርጅቱ የደንበኞችን ቁጥር

ለመጨመር ግዴታ ቢኖርበትም ያለውን ማከፋፈያ ጣቢያ አቅም ያላገናዘበ በመሆኑ፣ እንዲሁም ዋየር ቢዝነስ አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ድረስ ባለመውረዱ የተነሳ የማከፋፈያ መስመሮችና ትራንስፎርመሮች የአገልግሎት ዘመናቸው ተጠብቆ የማሻሻያ ስራዎች ያልተሰራላቸው መሆኑን ገልፀዋል፡፡

119. ስለጉዳዩ የድርጅቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ በሰጡት ምላሽ ለትራንስፎርመር መቃጠል በርካታ ምክንያቶች ቢኖሩም ዋነኞቹን ለማሳየት፡- የአገልግሎት ዘመናቸው በማብቃቱ፣ ከአቅማቸው በላይ የሆነ ጭነት በመጫኑ፣ የመከላከያ እቃዎች ለምሳሌ የመብረቅ መከላከያ ባለመገጠሙ፣ የቅድመ መከላከያ ስራዎች በስታንደርዱ መሰረት ባለመስራቱ እና የምርቱ የጥራት ችግር መሆኑ፣ በመከላከያ መሳሪያ እጥረት ነባሩ ትራንስፎርመር ላይ ተገጥመው የነበሩ መከላከያዎች በሚቃጠሉበት ወቅት ያለመቀየር፤ መሆናቸውንና

- ✓ ከአቅም በላይ የሆነ ጭነት ለትራንስፎርመሮች መቃጠል እንደዋነኛ ምክንያት ሊጠቀስ የቻለው በወቅቱ የትራንስፎርመር አቅረቦት እጥረት በመኖሩ ምክንያት ትራንስፎርመሮች ከመቃጠላቸው በፊት አስቀድሞ የማሻሻል ስራ በሚጠበቀው ልክ ማከናወን ባለመቻሉ፤
- ✓ ሆኖም ቁጥሩን ከፍ ያደረገው ትራንስፎርመሮቹ ጫና ስለበዛባቸው ብቻ ሳይሆን አብዛኞዎቹ የአገልግሎት ዘመናቸው ያለፈ መሆኑ ችግሩን እዳባባሰው ገልፀዋል፡፡
- ✓ በሀገራችን እየተከናወነ ካለው ሁለንታናዊ እድገት አንፃር በከፍተኛ ሁኔታ እየመጣ ያለውን ኃይል ፍላጎት ማርካት የሚችል የማከፋፈያ ጣቢያዎችና የዲስትሪብሽን ኔትወርክ አቅም ቀድሞ መፈታት ያለበት ቢሆንም፤
- ✓ በኦዲት ግኝቱ በተገለፀው መሰረት ስራው ቀድሞ ባለመስራቱ ችግሩ ለኃይል መቆራረጥና አዲስ ደንበኛ የማገናኘት (የደንበኞች ቁጥራቸው መጨመር) ላይ ማነቆ መሆኑና

120. በአሁን ሰዓት ችግሩን ለመፍታት በአዲስ አበባና በሌሎች የሀገሪቱ ስምንት ዋና ዋና ከተሞች ማለትም አዳማ፣ ባህርዳር፣ ድሬደዋ፣ መቀሌ፣ ሀዋሳ እና ጅማ የዲስትሪቢውሽን መስመሮች መልሶ ግንባታና ማሻሻያ ፕሮጀክት በግንባታ ላይ የሚገኝ ቢሆንም፣ ይህ ችግሩን ያቃልላል ለማለት እንጂ ችግሩን ሙሉ ለመሉ ይፈታል ተብሎ የማይጠበቅ መሆኑ ገልፀዋል፡፡

121. በተጨማሪም የዲስትሪብሽን ኔትወርኮቹ በአብዛኛው ከመሬት በላይ በምሶሶና ሽፋን በሌለው ሽቦ የተዘረጉ ከመሆናቸውም በላይ ለረዥም ጊዜያት ያገለገሉ በመሆኑ በሰው ስራሽ፣ በተፈጥሮ፣ ከአቅም በላይ ጭነት በመጫን፣ በእቅድ በሚቋረጥ ኃይል፣ በማከፋፈያ ጣቢያዎች የአቅም ውስንነት፣ በግንባታ ጥራት ችግር፣ በማስፈፀም አቅም ውስንነት እና የዲስትሪብሽን መስመር ራዳር በመሆኑ አንድ መስመር በተለያዩ ምክንያቶች ሲቋረጥ ኤሌክትሪክ የተቋረጠባቸው አካባቢ ከሌላ አማራጭ መስመር/ feder/ ጣቢያ አገልግሎት ማግኘት የሚችሉበት ሲስተም ባለመኖሩ እና የዲስትሪብሽን መስመሩ የፋይናንስ አቅም ውስንነት ምክንያት ለዘመናት የመልሶ ግንባታና ማሻሻያ ስራ ሳይሰራ በመቆየቱ የኃይል መቆራረጥ ችግር ይከስታል፡፡

122. በመሆኑም ድርጅቱ የማከፋፈያ መስመሮችና ትራንስፎርመሮች ላይ የአገልግሎት ዘመናቸው ተጠብቆ ማሻሻያ ስራ ባለመስራቱ ተቋሙ ከፍተኛ ወጪ አውጥቶ የሚገዛቸው ትራንስፎርመሮች በመቃጠላቸው ለኪሳራ ተዳርጓል፡፡ በተጨማሪም ተደጋጋሚ የሆነ የኃይል መቆራረጥ በመኖሩ ደንበኞች የሚሰጡት አገልግሎት እንዳይቋረጥ የራሳቸውን የኃይል አማራጭ/ጄነሬተር/እንዲጠቀሙ የሚገደዱ በመሆኑ ለተጨማሪ ወጪ እየዳረጋቸው ይገኛል፡፡

በከተሞችና በገጠር የኃይል ማሰራጫ መስመር ሲበጠስ የኃይል አቅርቦቱ በተቀመጠው የጊዜ ተመን/ስታንደርድ/ መሰረት እንዲቀጥል የሚደረግ መሆኑን በተመለከተ፣

123. ድርጅቱ በከተሞች እና በገጠር የኃይል ማሰራጫ መስመሮች ተበጥሰው የኤሌክትሪክ ኃይል አገልግሎት በሚቋረጥበት ወቅትእንደቅደም ተከተላቸው በ8 እና 48 ሰዓት ውስጥ ከመጋቢ መስመሮች አቅርቦቱ እንዲቀጥል ሊያደርግ ይገባል፡፡

124. በድርጅቱ ፖሊሲና ፕሮሲጀር ላይ በከተሞች እና በገጠር የኃይል ማሰራጫ መስመር በመበጠስ የአገልግሎት መቋረጥ በሚያጋጥምበት ወቅት በ8 እና 48 ሰዓት ውስጥ እንደቅደም ተከተላቸው ከመጋቢ መስመሮች አቅርቦቱ እንዲቀጥል መደረግ እንዳለበት የተገለፀ ሲሆን፣ ይህ የሚከናወን ስለመሆኑ በኦዲቱ በተደረገው ማጣራት፡-

- ✓ በናሙና ከተወሰዱ ሰሜን፣ ደቡብ፣ ምስራቅና ምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን የኃይል ማሰራጫ መስመር ሲበጠስ በስታንደርዱ መሰረት በ8 ሰዓት ውስጥ

ማስተካከያ ተደርጎ ለደንበኞች አገልግሎት እየተሰጠ ያለመሆኑንለቀረበላቸው ቃለመጠይቅ ምላሽ የሰጡ መሆኑን፣

- ✓ በምስራቅ እና በጅጅጋ ሪጅንየኃይል ማሰራጫ መስመር ሲበጠስ በስታንዳርዱ መሰረት 2 ቀናት ውስጥ ማስተካከያ ተደርጎ ለደንበኞች አገልግሎት እየተሰጠ ያለመሆኑ የሪጅኖቹ ኃላፊዎችለቀረበላቸው ቃለመጠይቅ ምላሽ የሰጡ መሆኑን፣

125. ስለጉዳዩ የድርጅቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ በሰጡት መልስ የአንድ ተገልጋይ ወይም አንድ አካባቢ ኤሌክትሪክ ሲቋረጥ አገልግሎቱ ተመልሶ የሚገናኝበት ጊዜ እንደ ነባራዊ ሁኔታዎች ቢለያይም እንደ ተቋም የተቀመጠ ስታንደርድ ያለ መሆኑን፣ሆኖም ስራውን ስታንደርዱን ጠብቆ ላለመስራት እንደ ምክንያት ሊጠቀስ የሚችሉ ጉዳዮች፡-

- ❖ የጥገና ስራው ባለቤት ዋየር ቢዝነስ የተባለው የስራ ክፍል ቢሆንም አደረጃጀቱ በአገልግሎት መስጫ ማዕከላት/ ዲስትሪክቶች ደረጃ ያልተዋቀረ በመሆኑ ለተገልጋይ ተደራሽ ሊሆን ባለመቻሉ፣
- ❖ በአዲስ አበባ ያሉትም የአስቸኳይ ጥገና ማዕከላት ከጊዜ ወደ ጊዜ እየጨመረ ካለው የደንበኛ ብዛትና የከተማ እድገት አንፃር ባለው ነባር የሰው ኃይል አደረጃጀት በሚፈለገው ስታንደርድ ተደራሽ መሆን ያለመቻል፣
- ❖ ዘመናዊ ቴክኖሎጂ ለምሳሌ የብልሽት አቅጣጫ ጠቋሚ ቴክኖሎጂ ስካዳ ሲስተም (SCADA) እና ሌሎችንመጠቀም ባለመቻሉ፣
- ❖ የተሽከርካሪ እና የስራ መሳሪያዎች እጥረት በመኖሩ፣
- ❖ የመገናኛ ሬዲዮ ሲስተም ውስንነት በመኖሩ የመረጃ ልውውጥ በሚመለከታቸው የኦፕሬሽን የስራ ክፍሎች መካከል የተቀላጠፈ ያለመሆን፣
- ❖ የዲስትሪብሽን ኔትወርኩ ያረጀ በመሆኑና የመልሶ ግንባታና የማሻሻያ ስራዎች ለረዥም ጊዜያት ባለመከናወናቸው የኃይል መቆራረጥ ድግግሞሽ እና ተቋርጦ የሚቆይበት ጊዜ ደንበኞች በሚጠብቁት ልክ ያለመሻሻሉ፣
- ❖ ከአዲስ አበባ ውጪ ባሉ ዲስትሪክቶች ከላይ የተዘረዘሩት ምክንያቶች ለጥገናው አገልግሎት እንደምክንያት የሚጠቀሱ ቢሆንም፣የእዚህን ለየት የሚያደረገው ጉዳይ በአብዛኞቹ ማዕከላት ባለው ተደራሽ ያልሆነ አደረጃጀት፣ ውስን የሰው ኃይል፣ የተሽከሪካሪ፣ የስራ መሳሪያ እና የቢሮ ግብአት ሁኔታ በርካታ አዳዲስ የገጠር ቀበሌዎችና መንደሮች በገጠር ኤሌክትሪፊኬሽን

ፕሮግራም አማካኝነት ከግሪዱ ጋር እየተገናኙ የሚገኙ በመሆኑና በዛው ልክ የአገልግሎቱ ተደራሽነትና ቅልጥፍና ሊያመጡ የሚችሉ አደረጃጀቶች ማሻሻያ ስራዎች የሚተገበሩበት አሰራር ባለመፈጠሩ ችግሮች ሲፈጠሩ በሚፈለገው ፍጥነት ምላሽ የመስጠቱን ሂደት አዳጋችና የተጎተተ እንዲሆን ያደረገ መሆኑን፣

- ❖ ሆኖም በአሁኑ ወቅት ተቋሙ በለውጥ ጎዳና ላይ በመሆኑ የአገልግሎት አሰጣጥ ቅልጥፍና ሊያመጡ የሚችሉ አሰራሮችንና አደረጃጀቶችን ለመተግበር ከፍተኛ ጥረት እየተደረገ መሆኑንና ስታንዳርዱን ሊያስጠብቁ የሚችሉ ዘመን ያፈራቸውን ቴክኖሎጂዎችን መጠቀም የተሻለ አማራጭ ቢሆንም ተግባራዊ ለማድረግ ከፍተኛ ካፒታል የሚጠይቁ በመሆኑ በዚህ ረገድ ተቋሙ የተለየ ድጋፍ የሚያስፈልገው እንደሆነ በአብዛኞቹ ማዕከላት ባለው ተደራሽ ያልሆነ አደረጃጀት፣ ውስን የሰው ኃይል፣ የተሽከሪካሪ፣ የስራ መሳሪያ እና የቢሮ ግብአት ሁኔታ በርካታ አዳዲስ የገጠር ቀበሌዎችና መንደሮች በገጠር ኤሌክትሪፊኬሽን ፕሮግራም አማካኝነት ከግሪዱ ጋር እየተገናኙ የሚገኙ በመሆኑና በዛው ልክ የአገልግሎቱ ተደራሽነትና ቅልጥፍና ሊያመጡ የሚችሉ አደረጃጀቶች ማሻሻያ ስራዎች የሚተገበሩበት አሰራር ባለመፈጠሩ ችግሮች ሲፈጠሩ በሚፈለገው ፍጥነት ምላሽ የመስጠቱን ሂደት አዳጋችና የተጎተተ እንዲሆን ያደረገ መሆኑንገልፀዋል፡፡

126. ስለሆነም በከተማና በገጠር የኃይል ማሰራጫ መስመር በሚበጠስበት ወቅት ጥገና የሚያከናውኑ ባለሙያዎች በማከፋፊያ ጣቢያ እና በማዕከላት ባለመኖራቸው ደንበኞች ከሳምንታት እስከ ወር ድረስ የኃይል አቅርቦቱን የማያገኙ በመሆኑ፣ በተቋሙ ላይ ከፍተኛ የሆነ ቅሬታ እንዲኖራቸው አድርጎል፡

ያለፕሮግራም የኃይል መቆራረጥን በሚዲያ ቀደም ብሎ ማሳወቅን በተመለከተ፣

127. በድርጅቱ በዕቅድ ከተያዘው ውጭ ያለፕሮግራም የኃይል መቆራረጥ ካለና መቋረጡ ከ240 ደቂቃ/4 ሰዓት/ በላይ የሚቆይ ከሆነ፣ አገልግሎቱ መቼ ተመልሶ እንደሚቀጥል በሬድዮና በቴሌቭዥን ለተቋረጠው አካባቢ ሊገለፅ ይገባል፡፡

128. በድርጅቱ ፖሊሲና ፕሮሲጀር ላይ የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ያለፕሮግራም የኃይል መቆራረጥ ካለ እና መቋረጡም ከ240 ደቂቃ/ 4 ሰዓት/ በላይ

የሚቆይ ከሆነ በተቋሙ ኃይል መቼ ተመልሶ እንደሚቀጥል በሬድዮና በቴሌቭዥን ለተቋረጠው አካባቢ መገለፅ እንዳለበት የተቀመጠ ሲሆን፣ይህም ተግባራዊ እየተደረገ ስለመሆኑ በኦዲቱ በተደረገው ማጣራት፡-

- በናሙና ተለይተው በታዩት ስድስት ሪጅኖች ያለፕሮግራም የኃይል መቆራረጥ በሚኖረበት ወቅት ለደንበኞች የማያሳውቁ ስለመሆኑ የሚመለከታቸው ኃላፊዎች ለቀረበላቸውቃለመጠይቅ መልስ የሰጡ መሆኑን፤
- በኦዲቱ በናሙና ተመርጠው ከታዩ 29 የድርጅቱ ደንበኞች ያለፕሮግራም የኃይል መቆራረጥ በሚኖረበት ወቅትና መቋረጡም ከ240 ደቂቃ/ 4 ሰዓት/ በላይ የሚቆይ ሲሆን፣ በተቋሙ ኃይል መቼ ተመልሶ እንደሚቀጥል በሬድዮና በቴሌቭዥን እንዲያውቁት የማይደረግ መሆኑን ለቀረበላቸው ቃለመጠይቅ ከሰጡት መልስ ለማወቅ ተችሏል፡፡

129. ስለጉዳዩ የድርጅቱ ኃላፊዎችለቀረበላቸው ቃለመጠይቅ በሰጡት መልስ በፕሮግራም የኃይል መቆራረጥ በሚኖረበት ወቅት ለደንበኞች የሚያሳውቁበት ሁኔታ ቢኖርም፣ ያለፕሮግራም የኃይል መቆራረጥ ሲያጋጥም ለደንበኞች ቀድመው የማያሳውቁበት ምክንያት ድንገተኛ በመሆኑ፣ ሪጅን ላይ የስራ ቁርጠኝነትየሌላቸው ኃላፊ ቦታው ላይ በመቀመጣቸው ችግር ሊከሰት የቻለ መሆኑን ገልፀዋል፡፡

130. በተጨማሪም ቀደም ሲል በአዲስ አበባ ሪጅኖች ችግሩ የነበረ ቢሆንም፣በአሁኑወቅት ከሁለት ሰዓት በላይ ለሆነ በእቅድ የሚቋረጥ ኤሌክትሪክ መስመር፣ መስመሩ ከመቋረጡ ከ72 ሰዓት በፊት ለደንበኞቻቸው በሚዲያ (በፋና ብሮድካስቲንግ ኮርፖሬሽን የሬድዮ ጣቢያ) አስፈላጊውን ቅድመ ዝግጅት እንዲያደረጉ የሚደረግ መሆኑ፣ ሌሎች የተለየ ትኩረት የሚፈልጉ ደንበኞች (ኤክስፓርት ኢንዱስትሪዎች፣ ሆስፒታሎች፣ ዩኒቨርሲቲዎች ወዘተ) ተለይተው በስልክ ጭምር አስቀድመው አስፈላጊውን ቅድመ ዝግጅት እንዲያደረጉና የራሳቸውን አማራጭ እንዲጠቀሙ ከ72 ሰዓት በፊት የሚገለፅ መሆኑን፤ ከዚህ ውጪ ለድንገተኛ ኃይል መቋረጥ ቀድሞ ሊተነበይ ስለማይችልና ከቁጥጥር ውጪ ስለሚሆን ቀድሞ ደንበኞቻቸውን ማሳወቅ አዳጋች ስለሚሆን በዚህ ምክንያት የኃይል መቋረጥ ችግር ሲገጥማቸው በተቻለ ፍጥነት የአስቸኳይ ጥገና አገልግሎት እየተሰጠ የሚገኝ መሆኑን ገልፀዋል፡፡

131. የድርጅቱ ኃላፊዎች ይህን ይበሉ እንጂ ተቋሙ ባዘጋጀው የደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ፓሊሲና ፕሮሲጀር ላይ ያለፕሮግራም የኃይል መቆራረጥ በሚኖረበትና

መቋረጡምከ4 ሰዓት በላይ የሚቆይ ከሆነ ለደንበኞች ማሳወቅ እንዳለባቸው የተገለፀ በመሆኑና ድርጅቱ ችግሩን በፍጥነት በመለየት አገልግሎቱን ለማስቀጠል የሚያስፈልገውን የጊዜ ተመንና አስፈላጊ ግብዓት ማስላት የሚቻል በመሆኑ የተሰጠውን መልስለመቀበል ያዳግታል፡፡

132. በመሆኑም የተቋሙ 2.5 ሚሊዮን ደንበኞች (በተለይም ትላልቅ ኢንዱስትሪዎች እና ምርቶቻቸው በቀላሉ ሊበላሹ የሚችሉ ምርት የሚያመርቱ ደንበኞች) ያለፕሮግራም የኃይል መቆራረጥ በሚኖረበት ወቅትና መቋረጡም ከ240 ደቂቃ/ 4 ሰዓት/ በላይ የሚቆይ ሲሆን፣ በተቋሙ ኃይል መቼ ተመልሶ እንደሚቀጥል እንዲያውቁት የማይደረግ በመሆኑከፍተኛ ለሆነ የምርት ብልሽት/ብክነትና ኪሳራ እና የተለያዩ ጉዳቶች ተዳርገዋል፡፡

የአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል ደንበኞችን በተቀመጠው ስታንደርድ ማስተናገዱን በተመለከተ፣

133. የድርጅቱ የአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል ደንበኞች የኃይል መቋረጥ ካመለከቱበት ጊዜ አንስቶ በ4 ሰዓት ጊዜ ውስጥ አገልግሎቱን እንዲያገኙ ሊያደርግ ይገባል፡፡

134. የአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል ደንበኞች ኃይል መቋረጥን ካመለከቱበት ጊዜ አንስቶ በ4 ሰዓት ጊዜ ውስጥ አገልግሎቱን ማግኘት እንዳለባቸው በደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ሰነድ ላይ የተገለፀ ቢሆንም ተግባራዊ እየተደረገ ስለመሆኑ በኦዲቱ በተደረገው ማጣራት፡-

- የአስቸኳይ ጊዜ የጥገና ክፍል ስልክ በሠራተኞች ያለመነሳት ችግር እና ደንበኞች በአግባቡ የማይስተናገዱ መሆኑን፣
- በናሙና ከታዩት አራት ሪጅኖች አስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል ደንበኞችን በተቀመጠው ስታንደርድ መሰረት የማያስተናግዱ መሆኑን የሚመለከታቸው ኃላፊዎች ለቀረበላቸው ቃለመጠይቅ መልስ የሰጡ መሆኑን፤
- የኦዲት ቡድኑ መረጃ ከሰበሰበባቸው በናሙና ተመርጠው ከታዩ 29 የድርጅቱ ከፍተኛ የኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች (ማለትም 6 በሆቴል አገልግሎት የተሰማሩ፤8 ባንኮች፤ 4 የምግብ ማምረቻ ፋብሪካዎች፤ 3 የብረታ ብረት ማምረቻ ፋብሪካዎች እና 1 የጨርቃ ጨርቅ ፋብሪካ) የአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል ኃይል በሚቋረጥበት ወቅት በስታንደርዱ መሰረት ምላሽ የሚሰጥበት ሁኔታ አለመኖሩን ለቀረበላቸው ቃለመጠይቅ መልስ የሰጡ መሆኑን፤

- በድሬደዋ የምግብ ካምፕሌክስ የሚመረቱት ምርቶች ዳቦ፣ ማካሮንና ፓስታ እየተመረቱ ባለበት ሁኔታ ኃይል ተቋርጦ የድሬደዋ የጥገና ክፍል አፋጣኝ ምላሽ ባለመስጠቱ ምክንያት ምርቶቹ በመበላሸታቸው ድርጅቱ ብር 36,288,522.51 ኪሳራ እንደደረሰበትና፤በተመሳሳይ ሁኔታ የድሬደዋ ጨርቃ ጨርቅ ፋብሪካ በኃይል መቆራረጥ አፋጣኝ የጥገና አገልግሎት ባለማግኘታቸው ምክንያት የደረሰ ኪሳራ ብር 12,224,293.73 መኖሩን በኦዲቱ ወቅት ቀርቦ ከተከለሱ ማስረጃዎች ለማወቅ ተችሏል፡፡

ፎቶ ቁጥር 3፡- በድሬደዋ የምግብ ካምፕሌክስ አክሲዮን ማህበር
በኃይል መቆራረጥ ምክንያት የተበላሹ ምርቶች

135. ስለጉዳዩ የድርጅቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ በሰጡት መልስ ደንበኞች ለአስቸኳይ ጥገና አገልግሎት ካመለከቱበት ጊዜ አንስቶ በምን ያህል ጊዜ ውስጥ አገልግሎቱን እንደሚያገኙ እንደስራው ስፋትና ነባራዊ ሁኔታ በተገልጋዮች ቻርተር በሰፈረው አግባብ የተለያየ ስታንዳርድ ተቀምጦለት ያለ ቢሆንም ተግባራዊ የማድረጉና የሚያኮራ አገልግሎት ላለመስጠት እንደ ምክንያት የሚገለፁ ችግሮች፡-

- ❖ በተለይም በ2006 ዓ.ም ተቋሙ ለውጥ ላይ በነበረበት ጊዜ የሠራተኞች አዲስ ምደባ የተደረገበትና ሠራተኞች ከአንድ የስራ ክፍል ወደ ሌላ የተዘዋወሩበት ጊዜ በመሆኑ በአስቸኳይ ጥገና ስራ በቂ ልምድ ያለውና አድራሻውን ጠንቅቆ የሚያውቅ ሠራተኛ ቁጥር ውስን በመሆኑ ክፍተቶች የተፈጠሩ መሆኑ፣
- ❖ የአስቸኳይ ጥገና ማዕከላት ከከተማው እድገትና የደንበኞች ቁጥር መጨመር ጋር አብሮ አደረጃጀቱን አለመሻሻሉና ተደራሽ ያለመሆኑ፣
- ❖ የተሽከርካሪና የጥገና ቁሳቁሶችን ውስንነት መኖሩ አፈፃፀሙን ዝቅተኛ እንዳደረገው መጥቀስ የሚቻል ሲሆን በአሁኑ ስዓት ለጥገና የሚያስፈልጉ ግብአቶችን ችግር የተፈቱ ሲሆን፣ የአደረጃጀት ችግር ለመፍታት የአስቸኳይ ጥገና ማዕከላትን በየአገልግሎት መስጫ ማእከላት ማድረጉ የተሻለ መፍትሄ ሆኖ በመገኘቱ ይህንን ተግባራዊ ለማድረግ ጥናቱ አልቆ የትግበራ ሂደት ላይ የሚገኝ መሆኑ፣
- ❖ የተሽከርካሪን እጥረት የመፍታት ስራ አሁንም አጥጋቢ የሚባል ያለመሆኑ ይህንን የተሽከርካሪ ችግር በበቂ ሁኔታ ለመፍታት ተቋሙ የፋይናንስ ድጋፍ የሚያስፈልገው መሆኑ፣ ሆኖም ክፍተቱን በትንሹም ቢሆን በኪራይ ተሽከሪካሪ ለማቃለል ጥረት እየተደረገ መሆኑ፣
- ❖ የ905 የጥሪ ማዕከል ከመቋቋሙ በፊት የአስቸኳይ ጥገና በቢሮ ስልኮች የሚስተናገዱ በመሆኑና ባሉት ስልኮች ላይ የጥሪ አገልግሎት የሚሰጡት ሠራተኞች ከተጠቃሚው አንፃር ሲታይ ቁጥራቸው እጅግ አናሳ ከመሆኑም በላይ ሠራተኞቹም በደንበኞች መስተንግዶ ሙያ በቂ ልምድና ክህሎት የሌላቸው በመሆኑ ምክንያት ክፍተቶቹ የተፈጠሩ መሆኑ ይህንን ለመፍታት የደንበኞች መስተንግዶ የሚሰሩ ባለሙያዎችን የስነምግባር ስልጠና እንዲወስዱ የሚደረግ መሆኑ፣

- ❖ በሆቴሎች፣ ባንኮች፣ ብረታ ብረት ፋብረካዎች፣ ጨርቃ ጨርቅ ፋብረካዎች አካባቢ ኃይል ሲቋረጥባቸው በቶሎ ምላሽ አይሰጣቸውም በሚል የተገለፀውን በተመለከተ ሁሉም ትኩረት የሚሰጣቸውና አብዛኛዎቹ ከመካከለኛ ቮልቴጅ መስመር የሚያገኙ እንደመሆናቸው መጠን በተለይም በአዲስ አበባ በስታንዳርዱ መሰረት ምላሽ የሚሰጥ ሲሆን፣ ነገር ግን ከአዲስ አበባ ውጪ ባሉት አካባቢዎች በቂ የሰው ኃይልና ተሽከርካሪ ባለመኖሩ እንዲሁም በቀጥታ የሚመለከተው የስራ ክፍል ዋየር ቢዝነስ አደረጃጀት በየማዕከላት ደረጃ የተዋቀረ ባለመሆኑ አገልግሎቱን በሚፈለገው ፍጥነት መልሶ ማገናኘት ላይ ክፍተት የተፈጠረ መሆኑ፣ ሆኖም ኤሌክትሪክ ተቋርጦ የሚቆይበትን ጊዜ በሚፈለገው ደረጃ ለማሳጠር ዘመናዊ ቴክኖሎጂዎችን ለምሳሌ የብልሽት አቅጣጫ ጠቋሚ አውቶሜሽን (SCADA) እና ዘመናዊ የሬድዮን መገናኛ፣ አማራጭ ያለው የዲስትሪብሽን ሲስተም (Ring system)፣ ዘመናዊ አውቶማቲክ መስመር ማቋረጫ ብሬከሮች (Autoreclosures) ወዘተ በሰፊው መጠቀም የሚመከር መሆኑንና በዚህም ረገድ ጅማሬዎች ቢኖሩም በዘመናዊ ቴክኖሎጂ የታገዘና ዘለቄታዊ የሆነ ለውጥ ማምጣት እንዲቻል ከፍተኛ የሆነ ፋይናንስ የሚጠይቅ መሆኑን ገልፀዋል፡፡

136. በመሆኑም ከላይ በተዘረዘሩት ምክንያቶች ሊከሰት እንደሚችል ስለሚገመት የትኛውም ተቋማት(ሆስፒታሎች፣ የውሃ መገናኛ የመግፊያ ጣቢያዎች፣ የኮምንኬሽን ኔትወርክ፣ ዩኒቨርሲቲዎች፣ የፋይናንስ ተቋማት፣ ኢንዱስትሪዎችና ሆቴሎች) ለተወስነ ሰዓት ኤሌክትሪክ ለሚቋረጥበት ጊዜ ተጠባባቂ ጄነሬተር / ሌላ የኃይል አማራጭ/ እንዲጠቀሙ የሚመከር ሲሆን፣ ከላይ የተገለፀው የነጃጅ ወጪ ሊመዘገብ ይችላል፡፡ ሆኖም እንደተቋማችን ችግር በአጭር፣ በመካከለኛና ለረዥም ጊዜ እቅድ ለመፍታት ከፍተኛ ጥረት እየተደረገ ቢሆንም ኤሌክትሪክ ለማቋረጥ በሚገደዱበት ወቅት የትኛውም አለም እንደሚደረግ ደንበኞች የራሳቸውን ኃይል አማራጭ እንደሚጠቀሙ ደንበኞች ሊያምኑ የሚገባ መሆኑ ገልፀዋል፡፡

137. ጉዳዩን አስመልክቶ በነባራዊ ሁኔታ ላይ የተሰጠው ምላሽ አስመልክቶ በአዲስ አበባ የሚገኙ የአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል በስታንዳርዱ መሰረት ደንበኞች ማስተናገዳቸውን ቢገለፅም በመስክ ምልከታ ወቅት ከፍተኛ ቁጥር ያለው የተመዘገበ

ደንበኛ አገልግሎቱን ሳያገኝ ከሳምንታት በላይ የሚቆይበት ሁኔታ በመኖሩ ለኦዲቱ የተሰጠው ምላሽ አጥጋቢ ሆኖ አልተገኘም፡፡

138. በመሆኑም የአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል በተቀመጠው ስታንደርድ ጊዜ ለደንበኞች ተገቢውን አገልግሎት ባለመስጠታቸው አምራች ድርጅቶች ለምርት ብልሽት እንዲሁም አገልግሎት ሰጪ ተቋማትም ደንበኞቻቸው ለማጣት ተዳርገዋል፡፡

የአስቸኳይ ጊዜ የጥሪ ማዕከላት ከአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል በመረጃ ኔትወርክ መተሳሰርን በተመለከተ፣

139. በድርጅቱ ስር የሚገኙት የአስቸኳይ ጊዜ የጥሪ ማዕከላት እና የአስቸኳይጊዜ ጥገና ክፍል በመረጃ ኔትወርክ ሊተሳሰሩ ይገባል፡፡

140. ይሁን እንጂ በኦዲቱ ወቅት የአስቸኳይ ጊዜ ጥሪ ማዕከል ከአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል የሚገናኙበት የመረጃ ማስተላለፊያ ስርዓቱ ፈጣንና ቀልጣፋ ባለመሆኑ ጥሪዎቹ ወደ አስቸኳይ ጥገና ማዕከላት መተላለፋቸውንና መስመሩ መስራት አለመሰራቱን ደንበኞች የሚያውቁበት መንገድ የሌለ መሆኑን ለማወቅ ተችሏል፡፡

141. በተጨማሪም ከአስቸኳይ ጊዜ ጥሪ ማእከላት ወደ አስቸኳይ ጥገና ክፍል የሚመጣውን ቅሬታ ምን ያህሉ እንደተፈታና ምን ያህሉ ደግሞ እንዳልተፈታ የሚያሳይ ሪፖርት ሲስተሙ የማያወጣ መሆኑን፣ እንዲሁም በአስቸኳይ ጥገና ስራ በምን መንገድ እየተሰራ መሆኑን ለመከታተልና ለመቆጣጠር የሚያስችል ሳምንታዊ፣ ወርሃዊና አመታዊ የተዘጋጀ ሪፓርት ያለመኖሩን በኦዲት ወቅት ለማወቅ ተችሏል፡፡

142. በኦዲቱ በናሙና ተመርጠው የታዩት የሰሜን እና የደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን የአስቸኳይ ጊዜ የጥገና ክፍል በሰው ኃይል እና በቁሳቁስ (ኮምፒውተሮች) ያልተሟሉበት ሁኔታ መኖሩን፤ ከጥሪ ማዕከላትም ሆነ በአካል ደንበኞች መጥተው የሚያስመዘግቡት ቅሬታዎች የተፈቱ ስለመሆኑ እና ያልተፈቱም ከሆነ ያልተፈቱበት ምክንያት በተዘጋጀው ቅጽ ላይ የማይመዘገብ መሆኑን በመስክ ምልከታ ወቅት ለማወቅ ተችሏል፡፡

143. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው የድርጅቱ ኃላፊዎች ለቀረበላቸው ቃለመጠይቅ በሰጡት መልስ የአስቸኳይ ጊዜ የጥሪ ማዕከልን እና የአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍልን በመረጃ ኔትወርክ ለማስተሳሰር እየተሰራ የሚገኝ መሆኑንና የ905 የጥሪ ማዕከል ከአስቸኳይ

ጥገና ማዕከላት ጋር ያለውን የመረጃ ልውውጥ የተሻለ ለማድረግ አዲስ ሶፍት ዌር በመጠቀም የማሻሻያ ስራ እየተሰራ መሆኑን ገልፀዋል፡፡

144. የአስቸኳይ ጊዜ የጥሪ ማዕከላት ከጥገና ክፍል ጋር በኔትወርክ ባለመያያዛቸው እና ደንበኞች ያቀረቡት ቅሬታ በወቅቱ እየተፈታ ባለመሆኑ የድርጅቱ ደንበኞች በወቅቱ አገልግሎት እያገኙ ባለመሆኑ ደንበኞችም ለከፍተኛ ምሬት ተደርገዋል፡፡

ተቋሙ በዘመናዊ ቴክኖሎጂ የተደገፈ የአሰራር ስርዓት ዘርግቶ ተግባራዊ ማድረጉን በተመለከተ፣

145. ድርጅቱ አሰራሩን ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ በዘመናዊ ቴክኖሎጂ የተደገፈ የአሰራር ስርዓት ዘርግቶ ተግባራዊ ሊያደርግ ይገባል፡፡

146. በድርጅቱ ከ2008-2012 ዓ.ም. የአምስት አመታት ስትራቴጂክ ዕቅድ ላይ የዲስትሪቢውሽን አስተዳደር ስርዓትን /SCADA/ ከ2008 በጀት አመት ጀምሮ የሚሰራ መሆኑ የተገለፀ ሲሆን፣ ይህ ተግባራዊ ስለመደረጉ በኦዲቱ በተደረገ ማጣራት፡-

- በ2008 በጀት አመት አፈፃፀም ሪፓርት በተከለሰበት ወቅት ስራው ያልተሰራ መሆኑንና የብልሽት ቦታ ጠቋሚ መሳሪያ / fault passage indicator/ ባለመኖሩ በሪጅንና በማዕከላት ያሉት የጥገና ባለሙያዎች አንድ መስመር ላይ ብልሽት በሚያጋጥምበት ወቅት ረዥም መንገድ ተጉዘው ብልሽቱን የሚያገኙበት ሁኔታ ያለ በመሆኑ ባለሙያዎች ለድካም እንዲሁም ደንበኞች ለቅሬታ እየተዳረጉ መሆኑ፣
- የጥገና ባለሙያዎች የመስመር ብልሽት በሚያጋጥምበት ወቅት ጥገናውን ለማከናወን እንዲቻል መጥፋት ያለበትን ኃይል እንዲቋረጥ /ከማከፋፈያ ጣቢያ /መልዕክት ለማስተላለፍ የሚጠቅም ዘመናዊ የሬድዮ መገናኛ መሳሪያ/ ያለመኖሩ ስራዎች ቀልጣፋ በሆነ መንገድ እንዳይከወን ያደረገ መሆኑ፣
- አንዱ መስመር ብልሽት በሚያጋጥምበት ወቅት ለደንበኞች አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል አማራጭ ያለው የዲስትሪብሽን ሲስተም (Ring system) ባለመኖሩ ደንበኞች በወቅቱ ኃይል እንዳያገኙ የሚያደርግ መሆኑን ለማወቅ ተችሏል፡፡

147. ስለጉዳዩ የሚመለከታቸው የድርጅቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ የዲስትሪቢውሽን አስተዳደር ስርዓትን/Scada system/ በ2008 በጀት አመት

ተግባራዊ ማድረግ ያልተቻለ ቢሆንም በ2009 በጀት አመት ግን በ8 ከተሞች ላይ ተግባራዊ ለማድረግ ስራው የተጀመረ መሆኑ፣ የሪቴልና የዋየር ቢዝነስ አደረጃጀት የአንድ ቢሮ ስራ ሆኖ ሳለ በሁለት ቢሮ የሚመራ በመሆኑ የስራ መደበላለቅና ኃላፊነትን ያለመለየት እና ኃላፊነትን ያለመውሰድ መኖሩን፣ የዲስትሪቢውሽን አስተዳደር ስርዓትን ለመተግበር ሌሎች ግብአቶች የተሟሉ ባለመሆናቸው ስርዓቱን ለመተግበር የተቸገሩ መሆናቸውን ገልፀዋል፡፡

148. ስለጉዳዩ የድርጅቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ በሰጡት መልስ ኤሌክትሪክ ተቋርጦ የሚቆይበትን ጊዜ በሚፈለገው ደረጃ ለማሳጠር ዘመናዊ ቴክኖሎጂዎችን ለምሳሌ የብልሽት አቅጣጫ ጠቋሚ አውቶሜሽን (SCADA) እና ዘመናዊ የሬድዮን መገናኛ፣ አማራጭ ያለው የዲስትሪብሽን ሲስተም (Ring system)፣ ዘመናዊ አውቶማቲክ መስመር ማቋረጫ ብሬከሮች (Autoreclosures) በፋይናንስ እጥረት ምክንያት የማይጠቀሙ መሆኑን፣ በአሁኑ ሰዓት በአዲስ አበባና በሌሎች የሀገሪቱ 8 ከተሞች (አዳማ፣ ባህርዳር፣ መቀሌ፣ ሀዋሳ፣ ድሬደዋና ጅማ) የዲስትሪብሽን መልሶ ግንባታና ማሻሻያ በ2009 በጀት አመት ተግባራዊ እየተደረገ መሆኑን ገልፀዋል፡፡

149. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ በዘመናዊ ቴክኖሎጂ የተደገፈ ባለመሆኑ ደንበኞች አገልግሎቱን በወቅቱ ስለማያገኙ ደንበኞችም በድርጅቱ ላይ ቅሬታ እንዲኖራቸው አድርጓል፡፡

2.3 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ደንበኞችን ለማርካት ከውጭ (ከከተማ አስተዳደር፣ ከኢትዮጵያ መንገዶች ባለስልጣን፣ ከኢትዮጵያ ምድር ባቡር ኮርፓሬሽን እንዲሁም ከሌሎች ባለድርሻአካላት ጋር በቅንጅት ለመስራት የዘረጋውየአሰራር ስርዓት ቀልጣፋና ውጤታማመሆኑን ማረጋገጥ፣

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ከውጭ ባለድርሻ አካላት ጋር የመግባቢያ ሰነድ ስለመፈራረሙ በተመለከተ ፣

150. ድርጅቱ ለደንበኞች የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ የሚመለከታቸውን የውጭ ባለድርሻ አካላትን በመለየት የመግባቢያ ሰነድ በመፈራረም ተግባራዊ ሊያደረግ ይገባል፣፡

151. ይሁን እንጂ የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ከክልሎች ከኢትዮ ቴሌኮም፣ ከክልል መስተዳደር፣ ከኢትዮጵያ መንገዶች ባለስልጣን እንዲሁም ከሌሎች ባለድርሻ አካላት ጋር ስራዎች በሚሰሩበት ወቅት ለመደጋገፍ የመግባቢ ሰነድ ተፈራርመው ስራዎች የሚሰሩበት ሁኔታ ያልተፈጠረ መሆኑ በኦዲቱ ለማወቅ ተችሏል፡፡

152. ስለጉዳዩ የአገልግሎቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ በሰጡት መልስ ከባለድርሻ አካላት ጋር የመግባቢያ ሰነድ በመፈራረም ተደጋግፎ የመስራት ጅምሮች ስለመኖሩ ቢገልፁም ለምሳሌ ከአዲስ አበባ መንገዶች ባለስልጣን ከሌሎች መሰረተ ልማቶች ጋር በአዲስ አበባ መንገድ ባለስልጣን መሪነት የመግባቢያ ስምምነት በወስን ማስከበርና በቅንጅታዊ አሰራር ላይ በጋራ እየሰሩ መሆኑ፣ ከኦሮሚያ ብሄራዊ ክልላዊ መንግስት የውሃ፣ ማዕድንና ኢነርጂ ቢሮ የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ ኃይልን ባካተተ ሁኔታአገልግሎት አሰጣጥ በተመለከተ የመግባቢያ ሰነድ ተፈራረመው በመስራት ላይ የሚገኙ መሆኑ፣ ከአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን ጋር የጋራ የስምምነት ሰነድ ተዘጋጅቶ ከመፀደቁ በፊት አስተያየት እየተሰጠበት የሚገኝ መሆኑን ገልፀዋል፡፡

153. ጉዳዩን አስመልክቶ በነባራዊ ሁኔታ የተሰጠውን አስተያየት ለማረጋገጥ በተደጋጋሚ የኦዲት ቡድኑ በቃል በተጨማሪም በቀን 02/02/2009 በደብዳቤ ብንጠይቅም ከአዲስ አበባ መንገዶች ባለስልጣን ፣ ከኦሮሚያ ብሄራዊ ክልላዊ መንግስት የውሃ፣ ማዕድንና ኢነርጂ ቢሮ፣ የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ ኃይል እንዲሁም ከአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን የውል ስምምነት ስለመኖሩ ማረጋገጥ አልተቻለም፡፡ ይሁን እንጂ ድርጅቱ ከአዲስ አበባ መንገዶች ባለስልጣን ጋር የመግባቢያ ሰነድ ስለመፈራረሙ የሚያሳይ መረጃ በመውጫ ስብሰባ ወቅት በመረጃ አስደግፎ አቅርቧል፡፡

154. በመሆኑም ድርጅቱ ከሚመለከታቸው የውጭ ባለድርሻ አካላት ጋር የመግባቢያ ሰነድ በመፈራረም ተቀናጅቶ ባለመስራቱ ለደንበኞች የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ እንዳይሆን ከማድረጉም በተጨማሪ ተቋሙ በከፍተኛ ወጪ ወጥቶ የተሰሩ ስራዎች አገልግሎት ሳይሰጡ እንዲፈርሱ የተደረገ መሆኑ፣ ደንበኞች በልማት በሚነሱበት ወቅት የተጠቀሙበትን የአገልግሎት ክፍያ እንዲሁም ይጠቀሙበት የነበሩ ቆጣሪዎች እና ሌሎች ንብረቶች እንዲነሱ ቀድሞ ለተቋሙ ባለማሳወቃቸው

ንብረቶቹ ለብልሽት እና ደንበኞችን የተጠቀሙበትን የአገልግሎት ክፍያ እንዳይሰበስብ አድርጎል፡፡

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ከደንበኞች ጋር ቋሚ የግንኙነት ጊዜ ስለመኖሩ በተመለከተ፣

155. ድርጅቱ የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ ቋሚ የግንኙነት መድረክ ከደንበኞች ጋር ሊኖረው ይገባል፣

156. ይሁን እንጂ ድርጅቱ ከ2006-2007 በጀት አመት ተቋሙ ከደንበኞች ጋር የውይይት መድረክ ያላደረገ መሆኑ፣

157. በ2008 በጀት አመት ከህዝብ ፎረም ጋር ውይይት ለማድረግ 1437 መድረክ ለማዘጋጀት አቅዶ የተዘጋጀው መድረክ 408 አፈፃፀሙ 28.39% ዝቅተኛ መሆኑ፣

158. በኦዲቱ በናሙና ተመርጠው በታዩ 6 ሪጅን የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል የአገልግሎት አሰጣጥ ለማሻሻል ውይይት ስለማድረጋቸው የሚያሳይ የቀረበ ማስረጃ አለመኖሩ፣

159. እንዲሁም በናሙና ተመርጠው በታዩ 29 የተቋሙ ደንበኞች ማለትም 6 በሆቴል አገልግሎት የተሰማሩ፣8 ባንኮች ፣አራት የምግብ ማምረቻ ፋብሪካዎች፣ሶስት የብረታ ብረት ማምረቻ ፋብሪካዎች እና አንድ ጨርቃ ጨርቅ ፋብሪካ ተቋሙ ባዘጋጀው የውይይት መድረክ ላይ እንዲሳተፉ ያልተጋበዙ መሆኑን ጉዳዩን አስመልክቶ የኦዲት ቡድኑ ባካሄደው የማስረጃ ክለሳ እና ከተካሄዱ ቃለመጠይቆች ለማወቅ ተችሏል፡፡

160. ስለጉዳዩ የአገልግሎቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ በሰጡት መልስ በተለይም በ2008 በጀት አመት ጀምሮ ሁሉም የአገልግሎት መስጫ ማዕከላ እና ሪጅኖች ቋሚ የግንኙነት ጊዜ በየሶስት ወሩ ከደንበኞች ጋር እንዲኖር አቅጣጫ ተስጥቶ ውይይቶች እየተካሄዱ መሆኑ እንዲሁም ዝርዝር ቃለጉባኤ በተመለከተ ከሪጅኖች በሚቀረበው መረጃ መሰረት ምላሽ የሚሰጥ መሆኑን ገልፀዋል፡፡

161. ስለጉዳዩ የአገልግሎቱ የበላይ ኃላፊ በነባራዊ ሁኔታ መግለጫ በሰጡት መልስ በተለይም በ2008 በጀት አመት ከተገልጋይ ጋር ቋሚ የውይይት መድረክ እንዲኖር አቅጣጫ ተስጥቶ እቅድም የተያዘ ሲሆን በበጀት አመቱ በርካታ የህዝብ መድረክ የተካሄደ ስለመሆኑ ቢገልፁም በናሙና ከታዩት 6 ሪጅንና 15 ማዕከላት እንዲሁም

በመስክ ምልከታ ወቅት የተካሄዱ የውይይት መድረኮች ቃለጉባኤዎች ያላቀረቡ በመሆኑ አፈፃፀሙ አጥጋቢ ሆኖ አልተገኘም፡፡

162. ስለሆነም ደንበኞች በተቋሙ አገልግሎት በሚያገኙበት ወቅት መብትና ግዴታቸውን በተገቢው እንዳያውቁ እንዲሁም ተቋሙ በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ያሉትን ችግሮች ከደንበኛው ጋር ተቀራርቦ ባለመስራቱ ድርጅቱ ሊያገኘው የሚችለውን ጥቅም እንዲያጡ አድረጎቸዋል፡፡

ክፍል ሶስት

መደምደሚያ

163. በሪፖርቱ ክፍል ሁለት ከተዘረዘሩት ችግሮች እና የአሰራር ግድፈቶች በመነሳት በእኛ አስተያየት፤

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ከቆጣሪ አስጣጥ እስከ ቢል አሰባሰብ ያለው የደንበኞች አገልግሎት አስጣጥ ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፤

- ✓ አዲስ የኃይል ፈላጊ ደንበኞች መዝግቦ በመያዝና በከፈሉበት ቀን ቅደም ተከተል መሰረት እንዲስተናገዱ ለማድረግ የዘረጋው የአሰራር ስርዓት ላይ የተጠናከረ ክትትል እና ቁጥጥር ያለመደረጉ እንዲሁም ኃይል ያገኙ ደንበኞችን በወቅቱ ከወረፋ ዝርዝር ውስጥ በማስወጣት የወረፋ መረጃውን የማሻሻል ስራ በተጠናከረ መልኩ የሚሰራበት ሁኔታ አለመኖሩ ተቋሙን ለመልካም አስተዳደር ችግር የሚያጋልጠው መሆኑ፣
- ✓ በድርጅቱ ስር የሚገኙ ሪጅኖች እና አገልግሎት መስጫ ማዕከላት በስራቸው ያሉትን ደንበኞች ዝርዝር መረጃ በአግባቡ አደራጅተው እንዲይዙ የሚደረገው ጥረት አነስተኛ በመሆኑ ተቋሙ የት እንዳሉ የማያውቃቸው ደንበኞች ከተቋሙ የኤሌክትሪክ ኃይል ተገናኝቶላቸው ከሆነ በአገልግሎቱ ምን አይነት ስራ እየሰሩ እንደሆነ ክትትልና ቁጥጥር ለማድረግ የማያስችል ከመሆኑ በተጨማሪ ሊሰበሰብ የሚገባው የአገልግሎት ክፍያ ሙሉ በሙሉ እንዳይሰበሰብ የሚያደርግ መሆኑ፣
- ✓ ተቋሙ ለደንበኞች የሚሰጠውን አገልግሎት በተቀመጠው የጊዜ ሰሌዳ/ስታንደርድ/ መሰረት ማከናወን አለመቻሉ ደንበኞች እንዲስተጓጎሉ ከማድረጉ በተጨማሪ ለብልሹ አሰራር በር የሚከፍት መሆኑ፣
- ✓ በየማዕከላቱ የሚገኙ የቆጣሪ አንባቢያን ስራቸውን በአግባቡ እና ውጤታማ በሆነ መልኩ ስለማከናወናቸው ተገቢውን ክትትል እና ቁጥጥር ለማድረግ የሚያስችል፤ በስራቸው ወቅት ሊከተሉት የሚገባ የስራ ላይ ስነምግባር እና የአሰራር ሂደት እንዲሁም ለሚፈጽሙት የስራ ላይ ጥፋቶች ተገቢ እና ተመጣጣኝ እርምጃ እንዲወሰድባቸው የሚያስችል፤ጥራቱን የጠበቀና ወጥነት ያለው፣ በሁሉም ዲስትሪክቶች ተግባራዊ ሊደረግ የሚገባ የቆጣሪ አንባቢያን የስራ መመሪያ በተቋም ደረጃ ተዘጋጅቶ ተግባራዊ አለመደረጉ የቆጣሪ

አንባቢያን በዋናነት ከሚያከናውኑት የቆጣሪ ማንበብ ስራ በተጨማሪ የኃይል ስርቆትን የመከላከል፣የታሪፍ ለውጥ የሚገባቸውን ደንበኞች ለይቶ የማምጣት፣ የቆጣሪ ደህንነት የተጠበቀ ስለመሆኑ ክትትልና ቁጥጥር ቅጠላ ስራ በማከናወን ባግባቡ እንዳያከናውኑ ከማድረጉ በተጨማሪ ባለሙያዎቹ በሚፈፅሙት ስህተት የተቋሙን ደንበኞች ለቅሬታ የሚጋብዝና ለብልሹ አሰራር በር የሚከፍት መሆኑ፣

- ✓ አዲስ የኤሌክትሪክ ኃይል አገልግሎት ያገኙ ደንበኞችን በምን ያህል ጊዜ ውስጥ ወደ ክፍያ ስርዓት ውስጥ መግባት እንዳለባቸው የሚያሳይ ስታንዳርድ በማዘጋጀት በሁሉም ሪጅኖች እና ዲስትሪክቶች ወጥነት ባለው ሁኔታ ደንበኞችን ወደ ክፍያ ስርዓት ውስጥ እንዲያስገቡ አለመደረጉ መሰብሰብ የሚገባው የአገልግሎት ክፍያ በወቅቱ እንዳይሰበሰብ ከማድረጉ በተጨማሪ ለሙስናና ለብልሹ አሰራር የሚዳርግ መሆኑ፣
- ✓ ድርጅቱ ለደንበኞቹ የሰጠውን የአገልግሎት ክፍያ በወቅቱ በማይፈፅሙ የድርጅቱ ደንበኞች ላይ አገልግሎት ከማቋረጥ ባሻገር ተቋሙ ባስቀመጠው የአሰራር ስርዓት እና የህግ አግባብ የሚጠየቁበት ሁኔታ ያለ ቢሆንም በተጠናከረ መልኩ ወደ ተግባር ያልተለወጠ በመሆኑ ተቋሙ ሊሰበስበው የሚገባ በሚሊዮን የሚቆጠር የአገልግሎት ክፍያ በወቅቱ እንዳይሰበሰብና ለሚፈለገው ዓላማ እንዳይውል የሚያደርግ መሆኑ፣
- ✓ ደንበኞች ከተመደቡበት የክፍያ የታሪፍ ለውጥ ስለማድረጋቸው ተከታታይነት ባለው መልኩ የተጠናከረ ክትትልና ቁጥጥር ለማድረግ እንዲያስችል የተዘረጋው የአሰራር ስርዓት ውጤታማ ባለመሆኑ ተቋሙ ሊያገኝ የሚገባውን የአገልግሎት ክፍያ /በታሪፍ መካከል ያለውን የማባኸር ልዩነት ገቢ/ በወቅቱ እንዳይሰበስብ ከማድረጉ በተጨማሪ ለብልሹ አሰራር በር የሚከፍት መሆኑ፣
- ✓ ድርጅቱ ለከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች ምቹ እና ተደራሽ የሆነ የቤት ለቤት አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችለውን የአሰራር ስርዓት ተግባራዊ አለማድረጉ፣
- ✓ ድርጅቱ በደንበኞች እየተፈጸመ ያለውን ውስብስብ የኃይል ስርቆትን እና የትርፍ ኃይል ጭነትን ውጤታማ በሆነ እና በተጠናከረ መልኩ ለመከላከል የሚያስችል የተጠናከረ የአሰራር ስርዓት ተግባራዊ ያልተደረገ መሆኑ፣

- ✓ ድርጅቱ ከደንበኞቹ ለሚነሱት የአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታዎች ቀልጣፋና ተጠያቂነትን ሊያመጣ የሚያስችል በሁሉም ሪጅኖች እና አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ወጥነት ያለው የቅሬታ መቀበያ ቅጽ አዘጋጅቶ ተግባራዊ ያልተደረገ መሆኑ፣
- ✓ ድርጅቱ ስለሚሰጣቸው አገልግሎቶች ከደንበኞች የሚጠበቅ መብትና ግዴታን በመለየት ለደንበኞቹ ምቹ እና ቀልጣፋ በሆነ መልኩ የሚያሳውቅበት ስርዓት ተግባራዊ ያልተደረገ መሆኑ፣
- ✓ ድርጅቱ የደንበኞቹን እርካታ ደረጃ ለማወቅ የሚያከናውነው የዳሰሳ ጥናት በበቂ ዝግጅት ላይ የተመረኮዘና የተቋሙን አሰራር ችግሮች በጥልቀት ለማየት እና ድርጅቱ ያሉትን ደንበኞችን ማዕከል ያደረገ የዳሰሳ ጥናት ያላከናወነ እንዲሁም በጥናቱ ውጤት መሰረትም ተገቢውን እርምጃ ያልተወሰደ መሆኑ፣
- ✓ ድርጅቱ በሚያከናውነው የውስጥ ኦዲት የተገኙ የኦዲት ግኝቶች ላይ ወቅታዊ የሆነ የእርምት እርምጃ የማይወሰድ መሆኑ እንዲሁምየሚመለከተው አካልም የእርምት እርምጃውን ስለመውሰዱ ክትትልና ቁጥጥር ያልተደረገ መሆኑ፣

የኢትዮጲያ ኤሌክትሪክ አገልግሎትደንበኞች የመስመር ብልሽት በቅድመ መከላከልና በድህረ ጥገና ወቅት የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፣

- ✓ ድርጅቱ በእቅድ ተይዞና ትኩረት ተስጥቶ የመስመርና የትራንስፎርመር ቅድመ ጥንቃቄ ስራዎችያልተሰራ መሆኑ፣
- ✓ የማከፋፈያ መስመሮችና ትራንስፎርመሮች የአገልግሎት ዘመናቸውን ጠብቆ ካለው ደንበኞች ፍላጎት ጋር በተናበበ ሁኔታ አስቀድመው ያልተሻሻሉ መሆናቸው፣
- ✓ ድርጅቱ በከተማና በገጠር በኃይል ማሰራጫ መስመርሲበጠስ በደንበኞች ፓሊሲና ፕሮሲጀር በተቀመጠው የጊዜ ሰሌዳ (በስታንዳርዱ) መሰረት መስመሩ ተሰርቶ ለደንበኞች አገልግሎት እየተሰጠ ያለመሆኑ፣
- ✓ ድርጅቱ ያለፕሮግራም የኃይል መቆራረጥ ካለ መቋረጡን ከ240 ደቂቃ/ 4 ስዓት/ በላይ የሚቆይ ከሆነ በተቋሙ ኃይል መቼ ተመልሶ እንደሚቀጥል በሬድዮና በቴሌብዥን ለተቋረጠው አካባቢ የማያሳውቁ መሆኑ፣
- ✓ ድርጅቱ የአስቸኳይ ጊዜ የጥገና ክፍል ደንበኞችን በሚደውሉበት ወቅት በተቀመጠው የጊዜ ሰሌዳ ምላሽ እያገኙ ያለመሆናቸው፣

- ✓ የአስቸኳይ ጊዜ ጥሪ ማዕከል ከአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል የሚገናኙበት የመረጃ ማስተላለፊያ ስርዓቱ ፈጣንና ቀልጣፋ ባለመሆኑ ጥሪዎቹ ወደ አስቸኳይ ጥገና ማዕከላት መተላለፋቸውንና መስመሩ መሰራት አለመሰራቱን ደንበኞች የሚያውቁበት መንገድ የሌለ መሆኑ፣
- ✓ ድርጅቱ በዘመናዊ ቴክኖሎጂ (ዘመናዊ የሬድዮን መገናኛ፣ የብልሽት ጠቋሚ መሳሪያ እና ሌሎች ከቴክኖሎጂ ጋር ግንኙነት ያላቸውን መሳሪያዎችን) ባለመጠቀማቸው ለደንበኞች ቀልጣፋአገልግሎት እየሰጡ ያለመሆኑ፣

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ደንበኞችን ለማርካትከውጭ (ከከተማ አስተዳደር፣ከኢትዮጲያ መንገዶች ባለስልጣን፣ ከኢትዮጲያ ምድር ባቡር ኮርፖሬሽን ከሌሎች ባለድርሻ አካላት ጋር በቅንጅት ለመስራት የዘረጋው የአሰራር ስርዓት ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፣

- ✓ የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ለደንበኞች የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ የሚመለከታቸውን የውጭ ባለድርሻ አካላት በመለየት የመግባቢያ ሰነድ በመፈራርም ተግባራዊ ያልተደረገ መሆኑ፣
- ✓ የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ ቋሚ የግንኙነት መድረክ ከደንበኞች ጋር የሌላቸው መሆኑ፣

164. በአጠቃላይ በኦዲቱ እንደተገነዘብነው በድርጅቱ የደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ ድርጅቱ ያለበትን የአሰራር ችግር መፍትሄ በመስጠት ማለትም ደንበኞች በቅደም ተከተል መሰረት ማስተናገድ፣ የደንበኞች መረጃ በአግባቡ አጠናቅሮ በመያዝ፣ ደንበኞች የተጠቀሙበትን የአገልግሎት በወቅቱ መክፈል በተመለከተ፣ ክፍያ ያልፈፀሙ ደንበኞችን እርምጃ በመውሰድ፣ የታሪፍ ለውጥ የሚያስፈልጋቸውን ደንበኞች በወቅቱ በማስተካከል፣ በውስጥ ኦዲት ግኝቶች ላይ ወቅታዊ እርምጃ በመውሰድ፣ በኃይል ስርቆት የተሰማሩ ደንበኞችን ክትትልና ቁጥጥር እንዲሁም ተያያዥ ችግሮችን መፍትሄ በመስጠት በተለይም የገቢ አሰባሰብ ስርዓቱን እንዲሻሻልና ደንበኞችም የተጠቀሙበትን የአገልግሎት ክፍያ በፈቃደኝነት እንዲከፍል ከማስቻል አንፃር ማከናወን እንደሚገባው ተረድተናል፡፡ ስለሆነም በሁሉም ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ወጥ የሆነ የአሰራር ስርዓት በመዘርጋት እና በአግባቡ ክትትልና ቁጥጥር በማድረግ

በድርጅቱ የሚታዩ የአሰራር ግድፈቶች መፍትሄ የማይሰጥ ከሆነ በደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ስርዓት ብቃት ያለውና ውጤታማ ሊሆን እንደማይችል እያስገነዘብን፣ ከላይ የተገለጹትን የደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የታዩትን ግድፈቶችን ለማስወገድ ወይም ለማስተካከል ይረዳል ብለን ያሰብናቸውን የማሻሻያ ሀሳቦች በሚቀጥለው የሪፖርቱ ክፍል አቅርበናል፡፡

ክፍል አራት

የማሻሻያ ሀሳብ

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ከቆጣሪ አሰጣጥ እስከ ቢል አሰባሰብ ያለው የደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፤

- ✓ የድርጅቱ አዲስ ኃይል ፈላጊ ደንበኞች የአገልግሎት ክፍያ በፈጸሙበት ወቅት መሰረት ባደረገ መልኩ አገልግሎት ማግኘት እንዲችሉ ወጥነት ያለው እና የተጠናከረ የክትትልና ቁጥጥር ስርዓት በመዘረጋት፤ በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ የስነ ምግባር ብልሹነት በሚያሳዩት ባለሙያዎች ላይ አሰፈላጊው አሰተዳደራዊ እና ህጋዊ እርምጃ የሚወሰድበትን ስርዓት በማመቻቸት የአገልግሎት አሰጣጡ ግልጽነት እና ተጠያቂነት የሰፈነበት እንዲሆን ሊያደርግ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ በተቋሙ ስር የሚገኙ የስራ ክፍሎች፣ ሪጅኖች እና ዲስትሪክቶች የሚጠቀሙበት የመረጃ አያያዝ ስርዓት በኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ የተደገፈ ፤ኃላፊነት እና ተጠያቂነት የሰፈነበት በማድረግ የደንበኞቹን እርካታ ሊያሳድግ እና በመረጃ ላይ የተደገፈ ፈጣንና ፍትኃዊ የውሳኔ አሰጣጥ ስርዓት እንዲኖር ሊያደርግ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ ለደንበኞች/ተገልጋዮች ተደራሽና አስተማማኝ የኤሌክትሪክ አገልግሎት ለማቅረብ የሚያስችለው በጥናት እና በፍላጎት ላይ የተመሰረተ የኤሌክትሪክ አገልግሎት መስጫ ግብዓቶችን/ቁሳቁሶችን፤የኤሌክትሪክ ባለሙያ የሚሆን የስራ መተግበሪያ ግብዓቶችን በማሟላት ባስቀመጠው የጊዜ ሰሌዳ (ስታንዳርድ) መሰረት የኤሌክትሪክ አገልግሎት አቅርቦቱን ሊሰጥ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ የቆጣሪ አንባቢያን ያላቸውን የስራ ሁኔታን ያገናዘበ ስራቸውን በአግባቡ እና ውጤታማ በሆነ መልኩ ለማከናወን የሚያስችል፣ የተጠናከረና ውጤታማ የሆነ ክትትል እና ቁጥጥር የሚያደርገበት ፤ እንዲሁም የቆጣሪ አንባቢያኑ ለሚፈጽሙት የስራ ላይ ጥፋቶች ተገቢ እና ተመጣጣኝ እርምጃ እንዲወሰድባቸው የሚያስችል፣ የሚሰራው ስራ ጥራት የጠበቀ እንዲሆን አንድ የቆጣሪ አንባቢ ምን ያህል ቆጣሪ ሊያነብ እንደሚገባ በግልጽ የሚያሳይ እና በወቅቱ ካለው የተቋሙ አደረጃጀት ጋር በተጣጣመ መልኩ ክለሳ ሊደረግበት

የሚችል የቆጣሪ አንባቢያን የስራ መመሪያ ሊያዘጋጅና ተግባራዊ ሊያደርግ ይገባል፡፡

- ✓ ድርጅቱ የሚያከናውነውን ስራ ተደራሽ እና ውጤታማ ሊያደረገው የሚያስችለው አደረጃጀት በመፍጠር፣ የቆጣሪ ማንበብ ስራ የሚያከናውኑ ስራ ፈጻሚዎች ሊያከናውኑት የሚገባቸውን ስራዎች በመለየት እና በሚመለከታቸው የስራ ኃላፊዎች አጸድቆ በስራ መዘርዝር ላይ በማካተት ተጠያቂነት በሚያሰፍን ሁኔታ በተጠናከረ እና ውጤታማ በሆነ መልኩ የታሪፍ ለውጥ ሊደረግባቸው የሚገባቸውን ደንበኞች ለመለየት የሚያስችለውን አሰራር በመዘረጋት ለተፈጻሚነቱም አስፈላጊው ክትትል እና ድጋፍ ሊያደርግ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ ዲስትሪክቶች እና ሪጅኖች ላይ ተጠያቂነት ሊያሰፍን የሚችል ለክትትል እና ቁጥጥር ስራ አመቺነት የሚፈጥር በሚመለከታቸው የውስጥ እና ውጭ ባለድርሻ አካላት ውይይት ተደርጎበት እና በማሻሻያ ሃሳቦች ዳብሮ ተግባራዊ የሚደረግ አዲስ የኤሌክትሪክ ኃይል አገልግሎት ያገኙ ደንበኞችን በምን ያህል ጊዜ ውስጥ ወደ ክፍያ ስርዓት ውስጥ መግባት እንዳለባቸው የሚያሳይ ስታንዳርድ ሊያዘጋጅና ለተግባራዊነቱም ተከታታይነት ያለው ክትትልና ቁጥጥር ሊያደርግ ይገባል፡፡
- ✓ በሃገሪቷ እየተስፋፋ ያለውን የኤሌክትሪክ ኃይል ፍላጎት ለህብረተሰቡ በበቂ ሁኔታ ለማዳረስ ብሎም ለጎረቤት ሀገሮች የሃይል አቅረቦቱን ለማሰራጨት መንግስት ከፍተኛ የኃይል ማመንጫ ጣቢያዎችን እየገነባ ያለበት ሁኔታ ሲኖር ለዚህ ስራ የሚሆን የፋይናንስ ምንጭ በበቂ ሁኔታ እንዲኖር የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ቀልጣፋና፣ ውጤታማ እና ተጠያቂነት የሰፈነበት የአገልግሎት ክፍያ መሰብሰቢያ ስርዓትን በመዘርጋት ተግባራዊ ሊያደርግ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ በሀገሪቷ የኢኮኖሚ እና ማህበራዊ እድገትን የሚያፋጥኑ የከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞችን ለይቶ በመመዝገብ ምቹ እና ተደራሽ የሆነ የቤት ለቤት አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችለውን አሰራር ስርዓት ተግባራዊ ስለመሆኑ ተከታታይ እና የተጠናከረ ክትትል እና ድጋፍ ሊያደርግ ይገባል፡፡

- ✓ ድርጅቱ ለደንበኞቹ በሰጠው የኤሌክትሪክ ኃይል አቅርቦት መሰረት ደንበኞች ክፍያቸውን ሳይፈጽሙ ሲቀሩ ወጥነት ባለው እና በተጠናከረ መልኩ ባስቀመጠው የአሰራር ስርዓት መሰረት ደንበኞቹን በወቅቱ ሊጠይቅ የሚያስችለውን አሰራር ተግባራዊ በማድረግ ይህንን ስራ እንዲፈጽሙ እና ክፍያ ያልፈጸሙ አካላትን በወቅቱ ጉዳዩ ወደሚመለከተው አካል መረጃውን ሊያቀርቡ የሚገባቸው የስራ ሃላፊዎች ላይም ተጠያቂነት የሚያሰፍን ስርዓት ሊዘረጋና ተግባራዊ በማድረግ፤ተቋሙ ከለሁሉ ጋር ያለውን የመረጃ ፍሰት ለቁጥጥር፤ ለክትትል እና ለውሳኔ አሰጣጥ እንዲያመች የሚያስችለውን አሰራር ስርዓት ተዘረግቶ ተግባራዊ ሊያደረግ ይገባል ፡፡
- ✓ ድርጅቱ በደንበኞች እየተፈጸመ ያለውን ውስብስብ የኃይል ብክነት እና የትርፍ ኃይል ጭነትን ውጤታማ በሆነ እና በተጠናከረ መልኩ ለመከላከል የሚያስችለውን በስራ ማስኬጃ ግብዓት /ሎጅስቲክ ፤በእውቀት የተደራጀ የሰው ኃይል፤ስራውን ቀልጣፋ በሆነ መልኩ ሊያሰራ በሚችል አደረጃጀት እራሱን በማደራጀት ተጠያቂነት የሚያሰፍንና ውጤታማ የሚያደርግ የአሰራር ስርዓት በመዘርጋት ተግባራዊ ስለመሆኑ ክትትል እና ድጋፍ ሊያደርግ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ የቅሬታ አፈታት ስርዓትን ተፈጻሚ ለማድረግ እንዲያስቸለው ከደንበኞች የሚነሳውን ቅሬታ በአግባቡ እና በወቅቱ ስለመፈታቱ ለመከታተል፤ተጠያቂውን አካል ለመለየት፤ከማዕከላት በየወሩ የሚላከውን የደንበኞች ቅሬታ ሪፖርት ታዕማኝነት ያለው ስለመሆኑ በመረጃ ለማስደገፍ የሚያስችል እና የደንበኞቹን እርካታ ለመጨመር የሚያስችል የሚመለከታቸውን የውስጥ እና ውጪ ባለድርሻ አካላትን ባሳተፈ መልኩ የደንበኞች ቅሬታ ማቅረቢያ ቅፅ በማዘጋጀት ተግባራዊ ሊያደርግ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ የሚሰጠው አገልግሎት ቀጣይነት ያለው፤ጥራትን እና ቅልጥፍናን ያሚላ እንዲሆን ተቋሙ ያለው የደንበኞች ብዛት እና አይነት ባማከለ መልኩ የደንበኞቹን አስተያየት በመሰብሰብ እና በመተንተን በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ዙሪያ የማስተካከያ እና ማሻሻያ እርምጃዎች ለመውሰድ እና የደንበኞቹን እርካታ ለማሳደግ የሚያስችል ወጥነት ባለው መልኩ የተገልጋይ እርካታ ዳሰሳ ጥናት ለማድረግ የሚያስችለውን ስርዓት ሊዘረጋ እና ተግባራዊ ሊያደርግ ይገባል፡፡

- ✓ ድርጅቱ በሚሰጠው ወቅታዊ አገልግሎት ዙሪያ የደንበኞች መብትና ግዴታምን እንደሆነ የሚያስገነዝብ በቂ እና ተደራሽነት ያለው የመረጃ ማሰራጫ ዘዴ በመጠቀም የደንበኞቹን መረጃ የማግኘት መብት ሊያረጋግጥ የሚችልበትን ስርዓት ሊዘረጋና ተግባራዊ ሊያደርግ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ በውስጥ ኦዲት ስፊ የሆነ ስራ እየተሰራ ያለበት ሲሆን በተገኙ ግኝቶች ላይ ሪጅንና አገልግሎት መስጫ ማዕከላት የእርምት እርምጃ ሰለመውሰዳቸው ክትትልና ቁጥጥር የሚደረግበት ስርዓት ተግባራዊ ሊያደረግ ይገባል፡፡

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ደንበኞች የመስመር ብልሽት በቅድመ መከላከልና በድህረ ጥገና ወቅት የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፣

- ✓ ድርጅቱ የ15 ሪጅኖች በጥናት ላይ የተመሰረተ በእቅድ ተይዞና ትኩረት ተስጥቶ የመስመርና የትራንስፎርመር ቅድመ መከላከያ ጥንቃቄ ስራዎች እንዲሁም የማሻሻያ ስራዎች ሊሰራ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ ዋየሪ ቢዝነስ አደረጃጀት ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ድረስ መዋቅሩን አውረዶ በገጠርና በከተማ በኃይል ማሰራጪያ መስመር ሲበጠስ በጊዜ ሰሌዳ (በስታንዳርዱ) መሰረት ለደንበኞች አገልግሎት ሊሰጥ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ ያለፕሮግራም የኃይል መቆራረጥ ካለ በተለይም በኃይል መቆራረጥ ከፍተኛ ኪሳራ ለሚደረስባቸው ደንበኞች መቋረጡን ከ240 ደቂቃ/ 4 ስዓት/ በላይ የሚቆይ ከሆነ በተቋሙ ኃይል መቼ ተመልሶ እንደሚቀጥል በሬድዮና በቴሌብዥን ለተቋረጠው አካባቢ ሊገለፅ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ የአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል ያለበትን የአደረጃጀትና የግብአት ችግር መፍትሄ በመስጠት ደንበኞች የኃይል መቋረጥ ካመለከቱበት በጊዜ ሰሌዳ (በስታንዳርዱ) መሰረት ለደንበኞች አገልግሎት ሊሰጥ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ የአስቸኳይ ጊዜ የጥሪ ማዕከላት ከአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል በመረጃ ኔትወርክ ተሳስረው ደንበኞችም የሚያጋጥሟቸውን የኃይል መቆራረጥ አፋጣኝ መፍትሄ ሊሰጥ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ አሰራሩን ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ በዘመናዊ ቴክኖሎጂ የተደገፈ የአሰራር ስርዓት ተግባራዊ በማድረግ የደንበኞቹን ፍላጎት ሊያሟላ ይገባል፡፡

የኢትዮጲያ ኤሌትሪክ አገልግሎት ደንበኞችን ለማርካት ከውጭ (ከከተማ አስተዳደር፣ ከኢትዮጱያ መንገድ ባለስልጣን፣ ከኢትዮጱያ ምድር ባብር ኮርፓሬሽን ከሌሎች ባለድርሻ አካላት ጋር ቅንጅታዊ አሰራር ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፣

- ✓ ድርጅቱ ከሪጅኖች እና ከአገልግሎት መስጫ ማዕከላት ጋር ቋሚ የግንኙነት ጊዜ በማዘጋጀት ያለባቸውን ችግሮች በጥልቀት ውይይት በማድረግና ካስፈለገም አካል በመሄድ ለአገልግሎት አሰጣጡ እንቅፋት የሆኑትን መሰረታዊ ችግሮች በመለየት የአሰራር ስርዓት ተግባራዊ ሊያደረግ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ ለደንበኞች የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ የሚመለከታቸውን የውጭ ባለድርሻ አካላት በመለየት የመግባቢያ ሰነድ በመፈራርም ሰነዱንም ተግባራዊ ሰለመደረጉ የሚገመገምበት ስርዓት ሊኖርና ተግባራዊ ሊደረግ ይገባል፡፡
- ✓ ድርጅቱ የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ ከደንበኞች ጋር በተለይም ለከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች ቋሚ የግንኙነት መድረክ በማዘጋጀት በአገልግሎት አሰጣጡ ያሉትን ችግሮች መፍትሄ የሚሰጥበት ስርዓት ተግባራዊ ሊያደረግ ይገባል፣

165. በመጨረሻም በኦዲቱ ወቅት የኢትየጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት፣ እንዲሁም መረጃ የሰበሰብንባቸው ሪጅኖች ፤ የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከላት እና በተለያዩ አገልግሎቶች ላይ የተሰማሩ የድርጅቱ ከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች እና የሥራ ኃላፊዎችና ሰራተኞች ለኦዲቱ ሥራ መሳካት ላደረጉልን የሥራ ትብብር እናመሰግናለን፡፡

የፌዴራል ዋና ኦዲተር መ/ቤት

አባሪ1፡ የኦዲት መመዘኛ መስፈርት(Evaluative Criteria)

የኦዲት የትኩረት አቅጣጫ፡- የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን መገምገም፤

የኦዲት ተደራጊው መ/ቤት፡- የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት

የኦዲት ጭብጥ (issue)	የመገምገሚያ መስፈርት/ Evaluative Criterial)
1. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ከቆጣሪ አስጣጥ እስከ ቢል አሰባሰብ ያለው የደንበኞች አገልግሎት አሰጣጥ ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፤	1.1 .የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት አዳዲስ ኃይል ፈላጊ ደንበኞችን መዝግቦ ሊይዝና በቅደም ተከተላቸው መሰረት ሊያስተናግድ ይገባል፣
	1.2.የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት በሪጅንና በአገልግሎት መስጫ ማዕከላት ያሉትን የደንበኞች ፋይል በአግባቡ አጠናቅሮ ሊይዝ ይገባል፣
	1.3 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ለመካከለኛ የኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች 45 ቀናት የቆጣሪ ማስገባት አገልግሎት ሊሰጥ ይገባል፣
	1.4 . የኢትዮጲያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ለከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ ደንበኞች በ60 ቀናት የቆጣሪ ማስገባት አገልግሎት ሊሰጥ ይገባል፣
	1.5 .የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ትራንስፎርመር ተከላ አገልግሎት ለሚጠይቁ ደንበኞች በ3ወር ጊዜ ውስጥ አገልግሎት እንዲያገኙ ሊያደረግ ይገባል፣
	1.6 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የትራንስፎርመር ማሻሻያ ጥያቄ በ90 ቀናት ውስጥ አገልግሎቱን ለደንበኞች ሊሰጥ ይገባል፣
	1.7 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት በቆጣሪ ንባብ የተሰማሩ ባለሙያዎች የሚሰሩበት የስራ መመሪያ ሊኖር፣ ተግባራዊ መሆኑን እንዲሁም ክትትልና ቁጥጥር ሊያደረግ ይገባል፣
	1.8 .የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት አዲስ የኃይል አገልግሎት ያገኙ ደንበኞችን በምን ያህል ጊዜ ውስጥ ወደ ክፍያ ስርዓት ሊገቡ እንደሚገባ ስታንዳርድ ሊያዘጋጅ እና ተግባራዊ ሊያደርግ ይገባል፣
	1.9. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ ለደንበኞች የሰጠውን አገልግሎት ክፍያ በወቅቱ ሊሰበስብ ይገባል፣
	1.10. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የከፍተኛ ኃይልተጠቃሚ ደንበኞችን ምቹ የሆነ የቤት ለቤት አገልግሎት ሊሰጥ ይገባል፣
	1.11. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ለደንበኞች አገልግሎትስጥቶ ክፍያውን በወቅቱ በማይፈፅሙ ደንበኞች ላይ ተገቢውን እርምጃ የሚወስድበት የአሰራር ስርዓት ተግባራዊ ሊያደረግ ይገባል፣

	1.12. የኢትዮጵያ ኤሌትሪክ አገልግሎት በደንበኞች የሚፈፀመውን ያልተፈቀደ የኃይል አጠቃቀም /የኃይል ስርቆት/ ሊቆጣጠር የሚያስችል ስርዓት ሊኖርና ተግባራዊ ሊደረግ ይገባል፣
	1.13 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ከደንበኞች የሚነሱትን ቅሬታዎች የሚፈታበት የአሰራር ስርዓት ተግባራዊ ሊያደረግ ይገባል፣
	1.14 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት አሰራሮች ሲቀየሩ ወይም ሲሻሻሉ የደንበኞችን መብትና ግዴታዎች በተመለከተ ወቅታዊ መረጃ ሊያሰራጭ ይገባል፣
	1.15 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የተገልጋይን እርካታ በተመለከተ ዳሰሳ ጥናት ሊያከናውን ይገባል፣
	1.16 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት በውስጥ ኦዲት የተገኙ የኦዲት ግኝቶች ላይ ወቅታዊ የሆነ የእርምት እርምጃ ሊወስድ ይገባል፣
2. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ደንበኞች የመስመር ብልሽት በቅድመ መከላከልና በድህረ ጥገና ወቅት የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማረጋገጥ፣	2.1 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የመስመር እና የትራንስፎርመር የቅድመ መከላከል ጥገና ስራዎችን የሚያከናውንበት ስርዓት ሊኖረና ተግባራዊ ሊያደረግ ይገባል፣
	2.2 የኢትዮጵያኤሌክትሪክአገልግሎት የማከፋፈያ መስመሮች እና ትራንስፎርመሮች የአገልግሎት ዘመናቸው ተጠብቆ የማሻሽያ ስራዎች ሊሰራላቸው ይገባል፣
	2.3 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት በከተሞች እና በገጠር እንደቅደም ተከተላቸው በ8 ስዓትና 48 ስዓት የኃይል ማሰራጫ መስመር ሲበጠስ ከመጋቢ መስመሮች አቅርቦቱ ሊቀጥል ይገባል፣
	2.4 የኢትዮጵያኤሌክትሪክ አገልግሎት ያለፕሮግራም የኃይል መቆራረጥ ካለ መቋረጡን ከ240 ደቂቃ/ 4 ስዓት/በላይ የሚቆይ ከሆነ በተቋሙ ኃይል መቼ ተመልሶ እንደሚቀጥል በሬድዮና በቲሌብዥን ለተቋረጠው አካባቢ ሊገለፅ ይገባል፣
	2.5 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል ደንበኞች የኃይል መቋረጥ ካመለከቱበት ጊዜ አንስቶ በምን ያህል ጊዜ ውስጥአገልግሎቱን እንደሚሰጥ ስታንዳርድ ሊኖርና ተግባራዊ ሊያደረግ ይገባል፣

	2.6 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የአስቸኳይ ጊዜ የጥሪ ማዕከላት ከአስቸኳይ ጊዜ ጥገና ክፍል በመረጃ ኔትወርክ ሊተሳሰሩ ይገባል፣
	2.7 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ በዘመናዊ ቴክኖሎጂ የተደገፈ የአሰራር ስርዓት ተግባራዊ ሊያደርግ ይገባል፣
3. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ደንበኞችን ለማርካት ከውስጥ (ሪጅንና የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል) እና ከውጭ (ከከተማ አስተዳደር፣ ከኢትዮጲያ መንገድ ባለስልጣን፣ ከኢትዮጲያ ምድር ባብር ኮርፓሬሽን ከሌሎች ባለድርሻ አካላት ጋር ቅንጅታዊ አሰራር ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑንማረጋገጥ፣	3.1 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ከሪጅኖች እና ዲስትሪክቶች ጋር የደንበኞች አገልግሎት አስጣጥ ለማሳደግ ቋሚ የግንኙነት ጊዜ ሊኖራቸው ይገባል፣
	3.2 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ለደንበኞች የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ የሚመለከታቸውን የውጭ እና ውስጥ ባለድርሻ አካላት በመለየት የመግባቢያ ሰነድ በመፈራርም ተግባራዊ ሊያደረግ ይገባል፣
	3.3 የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ ቋሚ የግንኙነት መድረክ ከደንበኞች ጋር ሊኖርው ይገባል፣

አባሪ 2 በናሙና የተመረጡ ሪጅኖችና አገልግሎት መስጫ ማዕከላት በአካል በመሄድ መረጃ የተሰበሰበባቸው

ተ.ቁ	ሪጅን	ክልል	የአገልግሎት መስጫ ማዕከላት ስም
1.	ሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን	አዲስ አበባ	በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 4
			በሰሜን አዲስ አበባ ሪጅን ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 6
2.	ደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን	አዲስ አበባ	በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 7
			በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 9
			በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን ገላን አገልግሎት መስጫ ማዕከል
			በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን ዱከም አገልግሎት መስጫ ማዕከል
			በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን ዱከም አገልግሎት መስጫ ማዕከል
			በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን ደብርዘይት ቁጥር 1 አገልግሎት መስጫ ማዕከል
			በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን ደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን ደብርዘይት ቁጥር 2 አገልግሎት መስጫ ማዕከል
			በደቡብ አዲስ አበባ ሪጅን አዱላላ አገልግሎት መስጫ ማዕከል አገልግሎት መስጫ ማዕከል
3.	ምስራቅ አዲስ አበባ ሪጅን	አዲስ አበባ	ምስራቅ አዲስ አበባ ሪጅን ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 5
			ምስራቅ አዲስ አበባ ሪጅን ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 6
			ምስራቅ አዲስ አበባ ሪጅን ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል ቁጥር 8
4.	ምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን	አዲስ አበባ	ምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል 4
			ምዕራብ አዲስ አበባ ሪጅን ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል 6

5.	ምስራቅ ሪጅን	ድሬደዋ	ሐረር ቁጥር 1 ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል
6.	ጅጅጋ ሪጅን	ሶማሌ	ጅጅጋ ቁጥር 1 ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከል
7.	በ10 ሆስፒታሎች	አዲስ አበባ፣ ድሬደዋና ሐረር	ጥቁር አንበሳ፣ ዘውዲቱ ሆስፒታል፣ ራስ ደስታ ሆስፒታል፣ ጳውሎስ ሆስፒታል፣ ጋንዲ መታሰቢያ ሆስፒታል፣ ሳቢያ የመጀመሪያ ደረጃ ሆስፒታል፣ ድልጮራ ሆስፒታል፣ ጀጎል ሆስፒታል፣ ካዲስኮ ሆስፒታልና ካሪያ ሆስፒታል
8.	በ4የምግብ ማምረቻ ድርጅት	አዲስ አበባ፣ ድሬደዋ	ፋፋ የምግብ አክሲዮን ማህበር፣ ካካብ ዳቦና ዱቄት ፋብሪካ፣ ምስራቅ ዱቄት ፋብሪካ እና ድሬደዋ የምግብ ካምፕሌክስ
9.	በ4ፋብሪካዎች	አዲስ አበባ፣ ድሬደዋ	ማሜ ስቲል ቢል፣ ቃሊቲ ብረታ ብረት ፋብሪካ፣ አቃቂ ብረታ ብረት ማቅለጫ እናድሬደዋ ጨርቃ ጨርቅ ፋብሪካ
10.	በ8 ባንኮች	አዲስ አበባ፣ ድሬደዋና ሐረር እና ጅጅጋ	የኢትዮጵያ ንግድ ባንክ ዋና መ/ቤት፣የኢትዮጵያ ንግድ ባንክድሬደዋ ዲስትሪክት፣ አቢሲኒያ ባንክ፣ አዋሽ ሳቢያን ቅርንጫፍ፣ አባይ ባንክ ድሬ ቅርንጫፍ፣ ቡና ባንክ ሐረር ቅርንጫፍ፣ ንብ ባንክ ሐረር ቅርንጫፍ እና አንበሳ ባንክ ጅጅጋ ቅርንጫፍ
11.	በ6አገልግሎት ሰጪ ተቋማት ሆቴሎች	አዲስ አበባ	የኢትዮጵያ ሆቴል፣ ጊዮን ሆቴል፣ ኢሊሌ፣ ኢንተርኮንቴኒታል፣ ጁፒተር እና ካፒታል፣

አባሪ 3.የዲስትሪብሽን ስራ አስፈፃሚ ቢሮ የስራ ሂደት መግለጫ