

# CUSTOMER SERVICE BILL OF RIGHTS

## የደንበኛ አገልግሎት የደረሰኙ መብቶች

### ለባለሙያ አያያዝ መብት

ደንበኞቻችን ቅልጥፍና ያለው፣ ትህትና የተሞላበት፣ እና አክብሮት ያለው አገልግሎት የማግኘት መብት አላቸው።

### ለእርስዎ የተመደበው ማን እንደሆነ የማወቅ መብት አልዎት

ደንበኞቻችን የሚሰራውን ሠራተኛ ስም፣ መምሪያ ክፍል ወይም የሚረዳቸውን ቢሮ የማወቅ መብት አላቸው።

### በቀላሉ የመጠቀም መብት

ከዶስ ስለጥያቄ ወይም ከአገልግሎቱ መርኃግብር ጋር ስለተያያዙት ጥያቄዎች ደንበኞቻችን ግልጽ የሆነ እና ትክክለኛ የሆነውን መረጃ በቀላሉ ለመጠቀም፣ ወይም ወደ ተገቢው ኤጄንሲ የመላክ መብት አላቸው።

### የመደመጥ መብት

ደንበኞቻችን ስለዶስ አገልግሎቶች ለጥያቄዎቻቸው እና ለሚያሳስባቸው ነገር ምላሽ የማግኘት እና እያንዳንዱ ጥያቄ እና መጠይቅ በትክክለኛ ሁኔታ መፍትሔ ማግኘቱን የማረጋገጥ መብት አላቸው።

### የመጠበቅ መብት

ደንበኞቻችን የራሳቸው የግላቸው የሆነ ማንነት እና የገንዘብ መረጃ ሊኖራቸው፣ ከዶስ ሠራተኞች ጋር ከግንኙነት ካደረጉ በኋላ እና ግንኙነት በሚያደርጉበት ጊዜ የመጠበቅ መብት አላቸው።

### ፍትሃዊ የሆነ አገልግሎት የማግኘት መብት

ደንበኞቻችን ፍትሃዊ በሆነ መልኩ የዶስ አገልግሎቶችን የማግኘት እና መያዝ መብት አላቸው፤ ዶስ የሁሉንም የግዛቱ ነዋሪዎች ያለምንም ምጣኔ ሁብት፣ ማኅበራዊ ሕይወት ወይም የባሕል ሁኔታን ታሳቢ ሳያደርግ አገልግሎት ይሰጣል።

### በጊዜው አገልግሎት የማግኘት መብት

ደንበኞቻችን ምላሽ እና ጊዜውን ታሳቢ ያደረገ አገልግሎቶችን ለጥያቄዎቻቸው እና ለሚጠይቁት ነገር ከሁሉም የዶስ ሠራተኞች የማግኘት መብት አላቸው።