በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር

የጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ

የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት

መመሪያ ቁጥር 76/2014

መግቢያ

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ ስራ አጥ ወጣቶች፣ ሴቶች፣ አካል ጉዳተኞችና አጠቃላይ ስራ ፈላጊ ነዋሪዎችን በፖሊሲና ስትራቴጂው በተቀመጠው አቅጣጫና ግብ መሰረት በየበጀት ዓመቱ የስራ እድሎችን በመፍጠር ሲንቀሳቀስ ቆይቷል፡፡

በነዚህ የዕቅድ አፈፃጸም ዘመናት የስራ ፈላጊ ነዋሪዎችን በጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዝ በማደራጀት፤ የመስሪያ ቦታዎች ድጋፍ በማድረግ፣ ብድር በማመቻቸት፣ ስልጠናና ኢንዱስትሪ ኤክስቴንሽን ድጋፍ በመስጠት አንቀሳቃሾችንና ኢንተርፕራይዞችን ውጤት እንዲያስመዘግቡና የስራ እድል በመፍጠር ሀብት እንዲያፈሩ በማድረግ ቁጥራቸው ቀላል የማይባል ኢንተርፕራይዞች ወደ መካከለኛ ባለኃብትነት እንዲሸጋገሩ ተደርጓል በቀጣይም ይደረጋል፡፡

ይሁን እንጂ በርካታ አንቀሳቃሾች የስራ ዕድል የተፈጠረላቸውን ያህል ተገቢ የሆነ ጥያቄያቸውን የትና እንዴት ማቅረብ እንዳለባቸው ያልተገነዘቡ፤ የትና እንዴት ማቅረብ እንዳለባቸው ቢያውቁ እንኳን በአገልግሎቱ ባይረኩ መብታቸውን ስርዓቱን ተከትለው ማቅረብ የሚችሉበት ስርዓት ባለመዘርጋቱ እና በተቋሙ የሚቀርቡ አቤቱታዎችም የሚታዩበት መንገድ ሌላ ስራ ላይ ያሉ አካላት በተጨማሪነት በኮሚቴ እንዲያጣሩ በማድረግ በመሆኑ የኮሚቴ አባላት የሚሆኑ አካላትን መደበኛ ስራ ከመበደሉም በላይ ተገልጋዮቻችን ሰርተው እንዳይለወጡ እንቅፋት የሚሆንበት ሁኔታ ተፈጥሯል፡፡

የዘርፉ የመልካም አስተዳደር ችግሮችንና የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባራትን ለመታገል ግልጽነትና ተጠያቂነት ያለው አሰራር ለመፍጠር የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ፤ አፈታትና ተጠያቂነት ስርዓት መዘርጋት አስፈላጊ በመሆኑ እና ከዚህ በፊት በቀድሞ አቅም ግንባታ ቢሮ እና የህዝብ ቅሬታና አቤቱታ የወጣው መመሪያ አቤቱታዎች ኮሚቴ ተቋቁሞ እንደሚፈቱ የሚያስቀምጥ በመሆኑና ይህንን አሰራር የተከሞረ ቢሆንም ተፈላጊውን ውጤት ያመጣ ካለመሆኑም በላይ በተቋማችን ፈጣን የቅሬታና አቤቱታ በጽሁፍ ምላሽ ሰጪነት ልምድ በስፋት ማዳበር አልተቻለም፡፡

ስለሆነም በየደረጃው ያለ አገልግሎት ሰጪ ጽ/ቤቶች ተገልጋዩን ህብረተሰብ በትህትና እና በአግባቡ ማስተናገድና በአገልግሎቱ ላልረካ ተገልጋይ የጽሁፍ ምላሽ የመስጠት

አሰራር እንዲኖር ለማድረግ የሚቀርቡ ቅሬታና አቤቱታዎች ባለን መዋቅር መስተናገድ የሚችሉበት አሰራር ለመፍጠር አስፈላጊ በመሆኑ፣

የጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የአስፈፃሚና ማዘጋጃቤታዊ አገልግሎት አካላት እንደገና ለማቋቋም በወጣው አዋጅ ቁጥር 35/2004 አንቀፅ 9 ንዑስ አንቀፅ 1 በተሰጠው ስልጣን መሰረት በከተማዋ የወጡ መመሪያዎች ጋር በተጣጣመ መንገድ ይህን መመሪያ አውጥቷል፡፡

ክፍል አንድ

ጠቅላላ ድንጋጌ

1. አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ " የጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ የቅሬታና አቤቱታ አቀራረና አፈታት መመሪያ ቁጥር 76/2014" ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

2. ትርጓሜ

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

1. **"ቅሬታ"** ማለት የጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮና በስሩ ባሉ የዘርፉ ተቋማት በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ወይም በአሰራር ስርዓቱ ባለመርካት የሚቀርብ የቃል ወይም የፅሑፍ መግለጫ ሆኖ በማንኛው የመገናኛ መንገድ የሚቀርቡ አስተያየቶችን ያጠቃልላል፡፡
2. **"አቤቱታ"** ማለት የተገልጋዩን ቅሬታ በማጣራት በአገልግሎት ሰጪው በተሰጠው ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ጉዳዩ እንደገና እንዲታይለት የቅሬታውን ውሳኔ ለሰጠው የቅርብ ኃላፊ ወይም በየደረጃው ለሚገኙ የዘርፉ ኃላፊዎች እንዲታይለት የሚያቀርበው ጥያቄ ነው፡፡
3. **"ተቋም"** ማለት በቢሮ ስር የተዋቀሩ ኤጀንሲዎች፣ ምርታማነት ማሻሻያ ማዕከል፣ ጽ/ቤት፣ ቅርንጫፍ ጽ/ቤት፣ ንዑስ ቅርንጫፍ ጽ/ቤት፣ ስራ ሂደት፣ ንዑስ የስራ ሂደት፣ ደጋፊ የስራ ሂደትና ኬዝ ቲም ነው፡፡
4. **"ቢሮ"** ማለት የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ ነው፡፡
5. **"ኤጀንሲ"** ማለት በጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ ስር የተቋቋመው የመስሪያ ቦታዎች ልማትና አስተዳደር ኤጀንሲ ነው፡፡
6. **"የምርታማነት ማሻሻያ ማዕከል"** ማለት በጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ ስር የተቋቋመው የምርታማነት ማሻሻያ ማዕከል ነው፡፡

7. **"ጽ/ቤት"** ማለት በጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ ስር የተቋቋመው የክፍለ ከተማና የወረዳ ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ጽ/ቤት ነው፡፡

8. **"ቅርንጫፍ ጽ/ቤት"** ማለት በክፍለ ከተማ ደረጃ በመስሪያ ቦታዎች ልማትና አስተዳደር ኤጀንሲ ስር የተቋቋመው አደረጃጀት ነው፡፡

9. **"ንዑስ ቅርንጫፍ ጽ/ቤት"** ማለት በመስሪያ ቦታዎች ልማትና አስተዳደር ኤጀንሲ ስር አንድና ከዚያ በላይ ወረዳዎችን ለሰራ ምቹ እንዲሆኑ ለማስቻል በመስሪያ ቦታዎችን ብዛት ታሳቢነት የተቋቋመ አደረጃጀት ነው፡፡

10. **"የስራ ሂደት"** ማለት በቢሮው ስር ባሉት ተቋማት በመሰረታዊ የስራ ሂደት ለውጥ ጥናት መሰረት የተቋቋመ ዋና፣ ንዑስ ወይም ደጋፊ የስራ ሂደት ነው፡፡

11. **"ኬዝ ቲም"** ማለት በመሰረታዊ የስራ ሂደት ለውጥ ጥናት መሰረት በዋና፣ በንዑስ ወይም በደጋፊ የስራ ሂደት ውስጥ የተደራጀ አንድ ዓይነት ስራ የሚሰሩ ባለሙያዎች ስብስብ ነው፡፡

12. **"አገልግሎት"** ማለት ለተቋሙ ከተሰጠው ተግባርና ኃላፊነት አንፃር የህብረተሰብ ፍላጎት ለማሟላት ወይም ግዴታዎችን ለመፈፀም ሆነ ለማስፈፀም የሚሰጥ ተግባር ነው፡፡

13. **"ተገልጋይ"** ማለት በተቋሙ በተደራጁት የስራ ሂደቶች የሚሰጡ አገልግሎቶችን ለማግኘት ባለው መብት መሰረት አገልግሎት የጠየቀ ወይም የመጠየቅ መብት ያለው ግለሰብ ወይም ድርጅት ወይም ህጋዊ ወኪል ነው፡፡

14. **"ፈፃሚ ወይም ባለሙያ"** ማለት ከተገልጋዮች ጋር በግንባር በሚያገናኝ ወይም የስራ ፍሰቱ በሚያልፍበት የስራ መደብ ላይ የተመደበ አገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ ማለት ነው፡፡

15. **"የበላይ ኃላፊ"** ማለት የተቋማትን ስራ በበላይነት የሚመራ ወይም የሚያስተባበር ተሿሚ ወይም ተወካይ ነው፡፡

16. **"የስራ አመራር ኮሚቴ ወይም ማኔጅመንት"** ማለት የተቋማትን ስራ በበላይነት የሚመሩ ወይም የሚያስተባበሩ ኃላፊዎች ስብስብ ነው፡፡

17. **"የስራ ሂደት ምክር ቤት ወይም ፕሮሰስ ካውንስል"** ማለት በተቋሙ ያሉ የበላይ ኃላፊዎችና የስራ ሂደት መሪዎች የጋራ መድረክ ነው፡፡

18. **"የቅርብ ኃላፊ"** ማለት በተቋሙ በየደረጃው በዋና፣ በንዑስ፣ በደጋፊ የስራ ሂደቶች ወይም በኬዝ ቲሞች ያሉ የፈፃሚዎችን ወይም የባለሙያዎችን ስራ የሚያስተባብር ነው፡፡

19. **"ሰው"** ማለት የተፈጥሮ ሰው ወይም በሕግ የሰውነት መብት የተሰጠው አካል ነው፡፡

20. **"ፆታ አገላለፅ"** በዚህ መመሪያ ውስጥ ባሉት ድንጋጌዎች በወንድ ፆታ የተገለፀው በሙሉ ለሴት ፆታም ያገለግላል፡፡

3. **"የመመሪያው ተፈፃሚነት ወሰን"** ይህ መመሪያ በጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮና በስሩ ባሉት ተቋማት ላይ ተፈፀሚ ይሆናሉ፡፡

ክፍል ሁለት

የቅሬታና አቤቱታ፤ አቀራረብና አፈታት የተጠያቂነት ስርዓት; ዓላማዎችና መርሆዎች

4. **ዓላማ፡-**

1. የዘርፉ የልማት ፖሊሲ፣ ስትራቴጂ፣ ደንቦችንና መመሪያዎች በማስፈፀም ሂደት የተቋም ኃላፊዎችና ፈፃሚዎች ወይም ባለሙያዎች ለህብረተሰቡ በሚሰጡ አገልግሎቶች በተገልጋዮች ዘንድ የሚቀርቡ ቅሬታና አቤቱታዎችን መንስዔዎችን መከላከልና የተፈጠሩ ስህተቶችም ለማረም የሚያስችል የአሰራር ስርዓት መዘርጋት፣
2. በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ላይ በተገልጋዮች ለሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች መፍትሄ በመስጠት የግልፀኝነት፣ የተጠያቅነትና የህግ ተፈፀሚነት በማረጋገጥ በተገልጋዩ ዘንድ እርካታ እንዲፈጠር ማድረግ፡፡

5. **መርሆዎች፡-**

1. ግልፀኝነትና ተጠያቂነትን በማስፈን ለተገልጋዩ ኅብረተሰብ ቀልጣፋና ጥራት ያለው አገልግሎት መስጠት፣
2. ፍትሃዊ፣ ሚዛናዊ፣ ተገልጋይ ተኮርና አሳታፊ የአሰራር ስርዓትን ማጎልበት፣
3. የተገልጋዩን መብትና ግዴታ በማክበርና በማስከበር የሕግ የበላይነት ማረጋገጥ፣
4. የኪራይ ሰብሳብነትና የመልካም አስተዳደር ችግሮችን በፅናት መታገል፣

ክፍል ሶስት

የቅሬታና አቤቱታ፤ አቀራረብና አፈታት ስርዓት

6. **ቅሬታና አቤቱታ የሚስተናገድባቸው ደረጃዎች፡-** በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ላይ በተገልጋዮች ለሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ሁለት የአቀራረብና አፈታት ደረጃዎች ይኖሩታል፡፡ እነዚህም፡-

   1. **የቅሬታ አቀራረብና ማጣራት ደረጃ፡-** በአገልግሎት አሰጣጡ ያልረኩ ተገልጋዮች በመጀመሪያ ደረጃ ቅሬታ የሚያቀርቡት አገልግሎቱን ለሰጠው ፈፃሚ ወይም ኃላፊ በየደረጃው ላለው የቅርብ ኃላፊ ይሆናል፡፡ የስራ ሂደቱ በንዑስ የስራ ሂደቶች የተደራጀ ከሆነ የቅሬታ ማጣሪያ ደረጃ በመጀመሪያ በንዑስ የስራ ሂደት መሪ ወይም አስተባባሪ ቀጥሎ በስራ ሂደት መሪ ወይም አስተባባሪ የሚታይ ይሆናል፡፡

   ቅሬታ የቀረበለት አካል ደግሞ የቀረበለትን ቅሬታ ተቀብሎ ከማስተናገድ አንፃር የሚከተሉትን መፈጸም ይኖርበታል፡፡

   ሀ. ቅሬታ አቅራቢዎችን በህዝባዊ አገልጋይነት መንፈስ ይቀበላል፤ ጉዳያቸውንም በአግባቡ ያዳምጣል፣

   ለ. ቅሬታ አቅራቢው ጉዳዩን በቅድሚያ ለሚመለከተው አገልግሎት በሰጠው ፈፃሚ ወይም ባለሙያ ማቅረቡንና መልስ ማግኘቱን ያረጋግጣል፡፡

   ሐ. ቅሬታ በተዘጋጀው ቅፅ ላይ በትክክል መስፈሩን ያረጋግጣል፤ በስልክ ወይም በፋክስ ወይም በኢሜል ወይም በደብዳቤ የተቀበለውን ቅሬታ በቅፅ ያሰፍራል፡፡ ቅሬታዉ በግንባር የቀረበ ከሆነ በቅፅ ላይ ይሞላል ወይም እንዲሞላለት ያደርጋል፡፡

   መ. ከአገልግሎት ሰጪ ፈፃሚ ወይም ባለሙያ የተሰጠውን ምላሽ ይመረምራል፡፡

   ሠ. የቀረበውን ቅሬታ በጥልቀትና በሀቀኝነት አጣርቶ ተገቢውን ውሳኔ ይሰጣል፤ ውሳኔውን በቅፅ ላይ ያሰፍራል፣ ዉሳኔውንም ለቅሬታ አቅራቢ በፅሑፍ ያሳውቃል፡፡

   ረ. በውሳኔው ያልረኩ ተገልጋዮች በየደረጃው ላለ የቅርብ ኃላፊ አቤቱታቸውን ማቅረብ እንደሚችሉ ያሳውቃል፡፡

   ሰ. ቅሬታን የሚመለከቱ መረጃዎችን አደራጅቶ ይይዛል፣

   2. **የአቤቱታ አቀራረብና ማጣሪያ ደረጃ፡-** በተቋም ደረጃ የተገልጋዩን ቅሬታ በማጣራት በአገልግሎት ሰጪው በተሰጠው ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ጉዳዩ እንደገና

እንዲታይለት የቅሬታውን ውሳኔ ለሰጠው የቅርብ ኃላፊ ወይም በየደረጃው ለሚገኙ የዘርፉ ኃላፊዎች እንዲታይለት የሚቀርብ ጥያቄ ሆኖ የማጣራት ሂደቱም የስራ ሂደቱ በንዑስ የስራ ሂደቶች የተደራጀ ከሆነ የአቤቱታ ማጣሪያ ደረጃ በመጀመሪያ ዋና የስራ ሂደት መሪ ወይም አስተባባሪ ቀጥሎ በየደረጃው ላለ ኃላፊ ይሆናል፡፡

አቤቱታ የቀረበለት አካል ደግሞ የቀረበለትን አቤቱታ ተቀብሎ ከማስተናገድ አንፃር የሚከተሉትን መፈጸም ይኖርበታል፡፡

1. የሚቀርቡ አቤቱታዎች አስቀድሞ በየደረጃ ባለ መዋቅር የቅሬታ ማጣሪያ ደረጃ መልስ የተሰጠባቸው መሆኑን ያረጋግጣል፡፡
2. አቤቱታዎችን በማጣራት ሂደት በደረሰባቸው ግኝቶችና በሚያቀርባቸው የመፍትሄ ሃሳቦች ላይ ጉዳዩን የሚመለከታቸው ወገኖች አስተያየት ያዳምጣል፡፡
3. የሚቀርቡለትን አቤቱታዎች በጥልቀት፣ በሀቀኝነትና በሚዛዊነት አጣርቶ ተገቢውን ውሳኔ ይሰጣል፤ ዉሳኔውንም በቅፅ ላይ በማስፈር ለአቤቱታ አቅራቢ በፅሑፍ ያሳውቃል፡፡
4. በውሳኔው ያልረኩ ተገልጋዮች በየደረጃው አቤቱታ ሰሚ አካል አቤቱታቸውን ማቅረብ እንደሚችሉ ያሳውቃል፡፡

ክፍል አራት

ቅሬታና አቤቱታ የማቅረብ መብት፤ የማስተናገድ ግዴታና ስለማይታዩ ጉዳዮች

7. **ቅሬታና አቤቱታ የማቅረብ መብት፡-**

1. ማንኛውም ተገልጋይ በተሰጠው አገልግሎት መነሻነት ቅሬታውን በቃል ወይም በፅሑፍ ወይም በማናቸውም መገናኛ መንገድ የማቅረብና ተከታትሎ ምላሽ የማግኘት መብት አለው፡፡
2. ማንኛውም ተገልጋይ በስራ ክፍሉ አግባብ ባለው አካል ለቅሬታው የተሰጠው ምላሽ ያላረካው ከሆነ ወይም በቂ አይደለም ብሎ ካመነ ለሚቀጥለው የቅርብ ኃላፊ አቤቱታውን በቃል ወይም በፅሑፍ ወይም በማናቸውም መገናኛ መንገድ የማቅረብና ተከታትሎ ምላሽ የማግኘት መብት አለው፡፡
3. ማንኛውም ሰው በተቋሙ የሚሰጡ አገልግሎቶች ስልጣን ወሰን ስር በሚገኙ የመንግስት ኃብቶች ላይ ጥበቃውና አገልግሎቱ በአግባቡ ባለመከናወኑ በፈፃሚው ወይም በአመራሩ በማወቅም ሆነ ባለማወቅ የተፈፀሙ ሕገወጥ ድርጊቶችን በቅሬታና በአቤቱታ ለተቋሙ ለሚመለከተው አካል የማቅረብና ተገቢው እርምጃ መወሰዱንና ምላሽ መሰጠቱን የመከታተል መብት አለው፡፡

8. **የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና የማስተናገድ ግዴታ፡-**

1. ማንኛውም ተገልጋይ ለሚያቀርበው ቅሬታና አቤቱታ ተገቢውን ሕጋዊ የሰነድ ማስረጃዎች በተጠየቀ ጊዜ የማቅረብና የማስረዳት ግዴታ አለበት፡፡
2. ማንኛውም ተገልጋይ ከራሱ ፍላጎት በመነሳት ሆን ብሎ የመንግስትን ወይም የሌላ ወገን ለመጉዳት የተሳሳተ ሰነድ በማዘጋጀት ወይም በመገልገል ጥቅም ለማግኘት የሚያቀርበው ቅሬታና አቤቱታ ተጠያቂ ይሆናል፡፡
3. በየደረጃው የሚገኝ የመረጃ መስጫ ማዕከል ሰራተኛ ወይም ሌላ ባለሙያ ወይም ኃላፊ ማንኛውም ተገልጋይ አገልግሎት ለማግኘት በሚመጣበት ወቅት በየስራ ሂደቱ በሚሰጡ አገልግሎቶች ተገልጋዮች ካልረኩ ወይም ቅር ከተሰኙ ቅሬታቸውን ለማን ማቅረብ እንደሚችሉ፣ እንዴት እንደሚፈታ የመግለፅ እና የማሳወቅ ግዴታ አለበት፡፡
4. ማንኛውም የስራ ሂደት በተገልጋዩ የሚቀርብ ቅሬታና አቤቱታን በአግባቡ ተቀብሎ የማስታናገድ፣ የማጣራትና ፈጣን ምላሽ በፅሑፍ የመስጠት ግዴታ አለበት፡፡

9. **በቅሬታና በአቤቱታ ስለማይታዩ ጉዳዮች፡-** በቢሮና በስር ባሉት ተቋማት ቅሬታና አቤቱታ ሊቀርብባቸውና ሊታዩ የማይችሉ ጉዳዮች፡-

1. በመደበኛ ፍርድ ቤቶች፣ በፐብሊክ ሰርቪስ አስተዳደር ፍርድ ቤትና በህግ የመዳኘት ስልጣን በተሰጣቸው መሰል ተቋማት ዘንድ ቀርበው በመታየት ላይ ያሉ ጉዳዮች፣ ውሳኔዎችና ትዕዛዞች፣
2. በስነ-ምግባርና ፀረ-ሙስና ኮሚሽን፣ በየደረጃው ባሉ የስነ ምግባር መከታተያ ክፍሎች፣ በዐቃቤ ህግ፣ በፖሊስ ወይም በዋና ኦዲተር የተያዙ ወይም የሚካሄዱ የወንጀል ምርመራ ተግባራት፣
3. በሕግ አውጪው ም/ቤት ቋሚ ኮሚቴ፣ በዳኞችና በዐቃቢያነ ህግ አስተዳደር ጉባዔዎች በመታየት ላይ ያሉ ወይም የታዩ ጉዳዮችን ሊያይ አይገደድም፡፡

ክፍል አምስት

የቅሬታና የአቤቱታ አቀራረብ እርከኖች፣ የአፈፃፀም ስነ-ስርዓትና የእርምት እርምጃ አወሳሰድ

10. **የቅሬታና የአቤቱታ አቀራረብ እርከኖች፡-** አገልግሎት ጠያቂው አገልግሎቱን ለማግኘት በተጠየቀበት በየትኛውም የተቋሙ እርከን ላይ በተሰጠው ምላሽ ካልረካ ቅሬታና አቤቱታውን ማቅረብ ይችላል፡፡

11. **የቅሬታና የአቤቱታ የአፈፃፀም ስነ-ስርዓት፡-**

   1. ቅሬታ ወይም አቤቱታ ያለው ባለጉዳይ ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን እራሱ ወይም በህጋዊ ወኪሉ አማካኝነት በቃል ወይም በፅሑፍ ሊያቀርብ ይችላል፡፡ አቀራረቡም ግልፅ፣ ቀላልና አጭር ሆኖ የግድ የባለሙያ ዝግጅት የሚጠይቅ መሆን የለበትም፡፡
   2. የቅሬታ ወይም አቤቱታ አቀራረቡ በፅሁፍ በሚቀርብበት ጊዜ በተዘጋጀው ቅፅ ላይ ሲቀርብ የሚከተሉትን ፍሬ ነገሮች መያዝ አለበት፡፡

   ሀ. የተገልጋዩን ሙሉ ስምና አድራሻ፣

   ለ. ቅሬታ ወይም አቤቱታው የቀረበበትን ዋና ጉዳይ፣

   ሐ. ቅሬታ ወይም አቤቱታው የሚመለከተውን የስራ ሂደትና አገልግሎት ሰጪ ወይም ፈፃሚ ወይም ኃላፊ ስም፣

   መ. የቅሬታ ወይም የአቤቱታው መንስዔ የሆነውን ድርጊት በአጭሩ፣ የተፈፀመበት ቀንና ቦታ፤

   ሠ. ተገልጋዩ እንዲፈፀምለት የሚፈልገው መፍትሄ መገለፅ አለበት፤

   ረ. ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን የሚያስረዱ ደጋፊ ማስረጃዎች ካሉ ይያያዛሉ፡፡

   ሰ. ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን ያቀረበ ተገልጋይ ወይም ህጋዊ ወኪል ቅፁ በትክክል የተሞላ ስለመሆኑ የሚያረጋግጥ ፊርማ ወይም ማሕተም መኖር አለበት፡፡

12. **የቅሬታ አቀራረብ ስነ ስርዓት፡-**

   የቅሬታ አቀራረብ ስነ ስርዓት በየደረጃው ባሉ የሴክተሩ ተቋማት የሚነሱ ቅሬታዎች ተገልጋዩ ቅሬታ ለፈጠረበት የስራ ክፍል በተዘጋጀው የቅሬታ ቅጽ ማቅረብ ይኖርበታል፡፡ በዚሁ መሠረት ቅሬታ የቀረበላቸው በየእርከኑ ያሉ አካላት ቅሬታው በቀረበላቸው ቢበዛ በሁለት /2/ የስራ ቀናት ውስጥ በሚዘጋጀው ቅጽ በጽሁፍ ምላሽ መስጠት ይኖርባቸዋል፡፡

13. **የአቤቱታ አቀራረብ ስነ ስርዓት፡-**

1. **በወረዳ ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማትና በቅርንጫፍ ጽ/ቤት ደረጃ ስለሚታዩ የአቤቱታ አቀራረብ ስነ ስርዓት፡-**

   በወረዳ ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ወይም በንዑስ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ደረጃ ተገልጋዩ ለቅሬታው በተሰጠው ምላሽ ካልረካ በተዘጋጀው ቅጽ ሞልቶ ለሚመለከተው የስራ ክፍል ኃላፊ አቤቱታውን ያቀርባል፡፡ የቀረበ አቤቱታ በቀረበ ቢበዛ በ5 (አምስት) የስራ ቀናት ውስጥ ተገቢውን ምላሽ በፅሑፍ መስጠት አለበት፡፡

   ሀ. ጽ/ቤቱ ወይም ንዑስ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ ለተገልጋይ መስተንግዶ ለመስጠት ያልቻለበት በመመሪያ ወይም በአሰራር ወይም ከአቅም በላይ በሆኑ ምክንያቶች ከሆነ ይህን በመግለፅ ለባለ ጉዳዩ በጽሑፍ መልስ ይሰጣል፣ ጉዳዩን ተጠሪ ለሆነለት አካል በደብዳቤ ያሳውቃል፡፡

   ለ. በወረዳ ደረጃ ባለው በወረዳ ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ወይም በንዑስ ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ኃላፊ የሚሰጠው ውሳኔ በእርከኑ የመጨረሻ ውሳኔ ይሆናል፡፡

   ሐ. በጽ/ቤቱ ወይም በንዑስ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ የተሰጠው ምላሽ ያላረካው ወይም ፍትሃዊ አይደለም የሚል ባለጉዳይ የተሰጠውን የፅሑፍ ምላሽ በመያዝ ለክፍለ ከተማ ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ወይም ለቅርንጫፍ ጽ/ቤት አቤቱታውን ማቅረብ ይችላል፡፡

2. **በክፍለ ከተማ ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማትና በቅርንጫፍ ጽ/ቤት ደረጃ ስለሚታዩ የአቤቱታ አቀራረብ ስነስርዓት፡-**

   ሀ. በክፍለ ከተማ ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ወይም በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ደረጃ ተገልጋዩ ለቅሬታው በተሰጠው ምላሽ ካልረካ በተዘጋጀው ቅጽ ሞልቶ ለሚመለከተው የስራ ክፍል ኃላፊ አቤቱታውን ያቀርባል፡፡ የቀረበ አቤቱታ በቀረበ ቢበዛ በ5 (አምስት) የስራ ቀናት ውስጥ ተገቢውን ምላሽ በፅሑፍ መስጠት አለበት፡፡

   ለ. በወረዳ ወይም በንዑስ ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ተገልጋዩ ለአቤቱታው በተሰጠው ምላሽ ካልረካ ለክፍለ ከተማ ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ወይም ለቅርንጫፍ ጽ/ቤት ለሚመለከተው የስራ ክፍል ኃላፊ በተዘጋጀው ቅጽ ሞልቶ ማቅረብ ይኖርበታል፡፡ የቀረበ አቤቱታ ከቀረበበት ጊዜ ጀምሮ

ቢበዛ በ7 (ሰባት) የስራ ቀናት ውስጥ ቅሬታው የቀረበለት አካል ተገቢውን ምላሽ በፅሑፍ መስጠት አለበት፡፡

ሐ. ጽ/ቤቱ ወይም ቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ ለተገልጋይ መስተንግዶ ለመስጠት ያልቻለበት በመመሪያ ወይም በአሰራር ወይም ከአቅም በላይ በሆኑ ምክንያቶች ከሆነ ይህን በመግለፅ ለባለ ጉዳዩ በጽሑፍ መልስ ይሰጣል፣ ጉዳዩን ተጠሪ ለሆነለት አካል በደብዳቤ ያሳውቃል፡፡

መ. በክፍለ ከተማ ደረጃ ባለው ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ወይም ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ኃላፊ የሚሰጠው ውሳኔ በእርከኑ የመጨረሻ ውሳኔ ይሆናል፡፡

ሠ. በጽ/ቤቱ ወይም በቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ የተሰጠው ምላሽ ያላረካው ወይም ፍትሃዊ አይደለም የሚል ባለጉዳይ የተሰጠውን የፅሑፍ ምላሽ በመያዝ ለጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ ወይም በማዕከል ደረጃ በስሩ ላሉ ተቋማት አቤቱታውን ማቅረብ ይችላል፡፡

3. **በማዕከል ተቋማት ደረጃ ስለሚታዩ የአቤቱታ አቀራረብ ስነ-ስርዓት፡-**

ሀ. በማዕከል ተቋማት ደረጃ የሚነሱ አቤቱታዎች ተገልጋዩ ለቅሬታው በተሰጠው ምላሽ ካልረካ ለሚመለከተው የስራ ክፍል ኃላፊ በተዘጋጀው ቅጽ ሞልቶ አቤቱታውን ማቅረብ ይኖርበታል፡፡ የቀረበ አቤቱታ ከቀረበ ጊዜ ጀምሮ ቢበዛ በ5 (አምስት) የስራ ቀናት ውስጥ ተገቢውን ምላሽ በፅሑፍ መስጠት አለበት፡፡

ለ. በክፍለ ከተማ ወይም በቅርንጫፍ ጽ/ቤት ተገልጋዩ ለአቤቱታው በተሰጠው ምላሽ ካልረካ በማዕከል ተቋማት ደረጃ ለሚመለከተው የስራ ክፍል ኃላፊ በተዘጋጀው ቅጽ ሞልቶ ማቅረብ ይኖርበታል፡፡ አቤቱታ የቀረበለት አካል አቤቱታው በቀረበ ቢበዛ በ10 (አስር) የስራ ቀናት ውስጥ ተገቢውን ምላሽ በፅሑፍ መስጠት አለበት፡፡

ሐ. በኤጀንሲ የበላይ ኃላፊ የፀደቀ የሚሰጠው ውሳኔ በኤጀንሲ ደረጃ የመጨረሻ ይሆናል፡፡ ሆኖም የተሰጠው ምላሽ ያላረካው ወይም ፍትሃዊ አይደለም የሚል ባለጉዳይ የተሰጠውን የፅሑፍ ምላሽ በመያዝ ለጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ ኃላፊ አቤቱታውን ማቅረብ ይችላል፡፡

መ. በቢሮው ኃላፊ ፀድቆ የተሰጠ ውሳኔ በተቋሙ የመጨረሻ ይሆናል፡፡

ሠ. በቢሮው የተሰጠው ምላሽ ያላረካው ወይም ፍትሃዊ አይደለም የሚል ባለጉዳይ የተሰጠውን የፅሑፍ ምላሽ በመያዝ ለአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ከንቲባ

ጽ/ቤት ወይም ለሚመለከተው አቤቱታ ሰሚ አካል አቤቱታውን ማቅረብ ይችላል፡፡

14. **የእርምት እርምጃ አወሳሰድ**

1. በየደረጃው ያሉ ተቋማት ለተገልጋዩ መስተንግዶ ለመስጠት ያልቻሉበት በመመሪያ ወይም በአሰራር ወይም ከአቅም በላይ በሆኑ ምክንያቶች ከሆነ ይህን በመግለፅ ለባለ ጉዳዩ በጽሑፍ መልስ ይሰጣል፣ ጉዳዩን ተጠሪ ለሆነለት አካል በደብዳቤ ያሳውቃል፡፡
2. በየደረጃው ያለ ፈፃሚ ወይም ኃላፊ ለተገልጋዩ ምላሽ ለመስጠት ያልቻለው በቂ ባልሆነ ምክንያትና ተገልጋዩን ሆን ብሎ ለማጉላላት መሆኑ ከተረጋገጠ የተቋሙ የቅርብ ወይም የበላይ ኃላፊ ተገቢውን የእርምት እርምጃ ይወስዳል፤ ለተፈፃሚነቱ ለሚመለከተው አካልም ያሳውቃል፡፡
3. ቅሬታ ወይም አቤቱታ ተጣርቶ ትክክለኛ ሆኖ ሲገኝ ተቋሙ ወይም ስራ ሂደቱ እንደ ጉዳዩ ክብደትና ውስብስብነት ከሚከተሉት እርምጃዎች መካከል ተገቢውን በተናጠል ወይም በጣምራ ተግባራዊ ማድረግ ይኖርበታል፡፡
   ሀ. ለደረሰው ስህተት፣ ጥፋት ወይም ድክመት ይቅርታ መጠየቅ፣
   ለ. ስህተቱ፣ ጥፋቱ ወይም ድክመቱ ሊከሰት የቻለበትን ሁኔታ ማብራራት፣
   ሐ. የቅሬታውን መንስዔ ማረምና ማስተካከል፣
   መ. ተመሳሳይ ችግር በቀጣይ ጊዜ እንደማይደርስና እንደማይደገም ማረጋገጥ
   ሠ. በተፈጠረው ስህተት፣ ለደረሰው ጉዳት የተወሰደውን እርምጃ በግልፅ ለሚመለከተው አካል ማሳወቅ ይኖርበታል
4. የቅሬታ ወይም አቤቱታ አገልግሎት አሰጣጥን ከአሰራር ውጪ የሚፈጽም ወይም ተገልጋዮች ላይ እንግልት የሚያደርስ ፈጻሚ በዲስፒሊን አፈጻጸምና ቅሬታ አቀራረብ ስርዓትና ተጠያቂነት ለመወሰን ደንብ ቁጥር 48/2004 እና በተሻሻለው 78/2008 መሰረት የዲስፕሊን እርምጃ ይወሰድበታል፡፡
5. ማንኛውም የመንግስት ወይም የህዝባዊ ድርጅት ሰራተኛ በኃላፊነቱ ወይም በስራ ምክንያት በቀረበለት ጉዳይ ላይ ጥቅም ካለው ማንኛውም ሰው በቀጥታ ወይም በተዘዋዋሪ ጥቅም ለማግኘት፣ በጉዳዩ ላይ ጥቅም ያለውን ማንኛውም ወገን ለመጥቀም ወይም ለመጉዳት ሲል ከህግ፣ ከስራ ደንብ ወይም ከመመሪያ ወይም ከተለመደው አሰራር ውጭ ያለ በቂ ምክንያት ያልወሰነ ወይም ያዘገየ

ወይም ያለአግባብ ባለጉዳይ ያጉላላ ወይም ያጓተተ እንደሆነ በአዋጅ ቁጥር 881/2007 አንቀጽ 18 መሰረት ይጠየቃል፡፡

ክፍል ስድስት
ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

15. **የመመሪያውን ተግባራዊነት የመቆጣጠር ኃላፊነት፡-**
   1. በየደረጃው በሚገኙ የተቋማት ኃላፊዎች በእያንዳንዱ የሥራ ሂደት ይህ መመሪያ ተግባራዊ መደረጉን የመቆጣጠርና የማረጋገጥ ኃላፊነት አለባቸው፡፡
   2. ይህ መመሪያ በቢሮውና በስሩ ባሉ ተቋማት በአግባቡ በተግባር ላይ መዋሉን ቢሮው የመቆጣጠር ኃላፊነት አለው፡፡

16. **መመሪያውን በግልጽ ስለማሳወቅ፡-**

   ተገልጋዮች፣ ፈጻሚዎች ወይም ባለሙያዎች እና የሚመለከታቸው ሌሎች አካላት የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ስለመኖሩና ስለ አሰራሩ በቂ እውቀት እንዲኖራቸው ቢሮውና በተዋረድ ያሉት የዘርፉ ጽ/ቤቶች የሚከተሉትን ማሳወቅ አለባቸው፡-

   1. ቅሬታና አቤቱታን ተቀብሎ ለማስተናገድ ፈቃደኛና ዝግጁ መሆናቸውን፣
   2. በአገልግሎት አሰጣጡ ያልረኩ ተገልጋዮች ቅሬታ ወይም አቤቱታ የማቅረብ መብት ያላቸው መሆኑን፣
   3. ቅሬታ ወይም አቤቱታ እንዴት፣መቼና ለማን እንደሚያቀርቡና ተገልጋዮች በቅድሚያ ማሟላት የሚገባቸውን ቅድመ ሁኔታዎች ፣
   4. የቅሬታ ወይም አቤቱታ ማስተናገጃ ደረጃዎች፣
   5. ቅሬታ ወይም አቤቱታ የሚቀርብበትና ምላሽ የሚሰጥበትን የጊዜ ገደብ፣
   6. ተገልጋዮች ቅሬታ ወይም አቤቱታ በማቅረባቸው ምክንያት ሊወሰድባቸው የሚችል ምንም አይነት የበቀል እርምጃ አለመኖሩን ማሳወቅ አለባቸው፡፡

17. **ለፈጻሚዎች ወይም ባለሙያዎች እና ለሥራ ኃላፊዎች ስልጠና ስለመስጠት፡-**
   1. እያንዳንዱ በቢሮውና በስሩ ያሉ የተቋማት ሠራተኞች እና ኃላፊዎች በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት የሚከሰቱ የተገልጋዮችን አለመርካትና ቅሬታዎችን ተቀብሎ የማስተናገድ ኃላፊነታቸውን በብቃት እንዲወጡ ለማስቻል አስፈላጊውን የአመለካከትና የሙያ ዝግጅት ስልጠና እንዲያገኙ ማድረግ አለባቸው፡፡

2. ቢሮውና በስሩ ያሉ ተቋማት በየጊዜው እያዘጋጁ ለአገልግሎት ሰጪ ፈጻሚዎች ወይም ባለሙያዎች፣ የሥራ ሂደት መሪዎችና ኃላፊዎች የሚሰጧቸው የአጭር ጊዜ ሥልጠናዎች የሚከተሉትን ችሎታዎችና ባህሪያት በማዳበር ላይ ያተኮሩ መሆን ይኖርባቸዋል፡፡

ሀ. ተገልጋዩ አገልግሎት ሰጪውን ፈጻሚ ወይም ባለሙያ፣ ወይም የሥራ ሂደት ወይም ኃላፊ አገልግሎት እንዲሰጠው የመጠየቅ ሙሉ መብት ያለው መሆኑን የማወቅ፣

ለ. የተቋሙ አገልግሎት ሰጪ ፈጻሚ ወይም ባለሙያ፣ ወይም የሥራ ሂደት መሪ ወይም ኃላፊ ለተገልጋዩ አገልግሎት መስጠት ግዴታው መሆኑን የመረዳት፣

ሐ. ለተገልጋዮች ትህትናና ትዕግስትን የመላበስና የማሳየት ባህሪን፣

መ. ተገልጋዮችን በአክብሮት ተቀብሎ መርዳትና ማስተናገድ፣

ሠ. የተገልጋዮችን ሃሳብና አስተያየት በአግባቡ የማዳመጥና ችግሮቻቸውን የመረዳት፣

ረ. ከተገልጋዩ ለሚቀርቡ ጥያቄዎች ተገቢውንና ፈጣን ምላሽ የመስጠት ልምድን ማዳበርን፣

ሰ. በመሰረታዊ ሥራ ሂደት ለውጥ ጥናት ስታንዳርድ መሠረት ተገልጋዩ አገልግሎት ለማግኘት የሚፈልገው ጉዳይ በምን ያህል ጊዜ እንደሚጠናቀቅ ግልጽ የማድረግ ልምድን፣

ሸ. የቅሬታ ጭብጦችና መንስዔዎችን ለይቶ የማወቅ፣ የማረምና የመወሰን ልምድን የሚያጎለብት ይዘት ማካተት አለበት፡፡

18. ለመመሪያው ተፈጻሚነት ስለሚደረግ ጉዳዮች ፦

1. የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓትን ውጤታማነት ለማረጋገጥ ቢሮውና በስሩ ያሉት ተቋማት አፈጻጸሙን መከታተልና በየወቅቱ ክትትል የማድረግ ግዴታ አለባቸው፣

2. ቢሮውና በስሩ ያሉ ተቋማት በሚያካሂዱት ክትትልና ግምገማ የሚከተሉትን ተግባራት በሚገባ መከናወናቸውን ማረጋገጥ ይኖርባቸዋል፣

ሀ. ከተገልጋዩ የሚቀርቡ የቅሬታ ወይም የአቤቱታ መረጃዎች በአግባቡ መያዛቸውንና ጥቅም ላይ መዋላቸውን፣

ለ. የቅሬታ ወይም የአቤቱታ ማስተናገጃ የጊዜ ገደቦች መከበራቸውንና በጊዜ ገደቡ መሰረት ተፈጻሚ የተደረገ መሆኑን፣

ሐ. ተገልጋዮችና የሚመለከታቸው ሌሎች አካላት የሚሰጧቸውን አስተያየቶች ወይም እርካታ የሚገልጹ ሰነዶች በየወቅቱ መሰብሰባቸውን፣

መ. ይህ መመሪያ በወጥነት ተግባራዊ የተደረገ መሆኑንና በአፈጻጸም ለተከሰቱ ድክመቶች የእርምት እርምጃዎች በወቅቱ መወሰዳቸውን፣

ሠ. አገልግሎት ለማሻሻል የሚያስችሉ የውሳኔ ሃሳቦች መመንጨታቸውንና መቅረባቸውን፣

ረ. የቅሬታ መንስዔዎች በየፈርጃቸው ተለይተው መታወቃቸውንና መታረማቸውን በግምገማው ማረጋገጥ ይኖርባቸዋል፡፡

19. **የመረጃ ግንኙነት ሂደቶች ፡-**

1. ቢሮውና በተዋረድ ያሉ ተቋማት በክትትልና ግምገማ በተገኙ መረጃዎች ላይ የተመሰረተ ሪፖርት በየሩብ ዓመቱ አንድ ጊዜ ማዘጋጀት፣ ማሰራጨትና ለተገልጋዩ ይፋ ማድረግ ይኖርባቸዋል፣
2. ተዘጋጅቶ የሚሰራጨው ሪፖርት በይዘቱ የሚከተሉትን ማካተት ይኖርበታል፡-

ሀ. በቅሬታ ማጣሪያና በአቤቱታ ማቅረቢያ ደረጃዎች የቀረቡና መፍትሄ ያገኙ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ለአገልግሎት ከተቀመጠላቸው የአፈጻጸም ደረጃ መለኪያዎች ጋር ስለመነጻጸራቸው፣

ለ.የቀረቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ለአገልግሎት መሻሻል ያበረከቱትን አስተዋጽኦ፣

ሐ. የተገልጋዩ ግንዛቤና እርካታ የደረሰበትን ደረጃ፣

መ. ያጋጠሙ ችግሮች፣ ድክመቶች፣ እንዲሁም የተወሰዱ ወይም የታቀዱ የመፍትሄ እርምጃዎች፣

3. ቢሮውና በስሩ ያሉ ተቋማት አመቺ የመረጃ የማሰራጫ ዘዴዎችን ወይም መድረኮችን በመጠቀም ሪፖርቱን በየሩብ ዓመቱ ለሚከተሉት አካላት ማሰራጨት ይኖርባቸዋል፡-

ሀ. ለፐብሊክ ሰርቪስና ለሰው ሃብት ልማት ቢሮ እና በተዋረድ ላሉ ለፐብሊክ ሰርቪስና ለሰው ሃብት ልማት ጽ/ቤቶች፣

ለ. በቢሮው ስር ላሉ ተቋማት እና ፈጻሚዎች፣

ሐ. ለሚመለከታቸው ሌሎች አካላት፣

4. ቢሮው እና በስሩ ያሉ ተቋማት የፐብሊክ ሰርቪስና የሰው ሃብት ልማት ቢሮ ለሚያደርገው የማረጋገጥ ተግባር ዝግጁ በመሆን መረጃ በተፈለገ ጊዜ ማዘጋጀት ይኖርባቸዋል፣

5. ቢሮው እና በስሩ ያሉ ተቋማት የፐብሊክ ሰርቪስና የሰው ሃብት ልማት ቢሮ በሪፖርት ላይ ተመስርቶ የሚያስተላልፈውን ውሳኔ መሰረት በማድረግ የማስተካከያ እርምጃ መውሰድ አለባቸው፡፡

20. **መመሪያ ስለማሻሻል**

ቢሮው ይህን የአሰራር መመሪያ እንደ አስፈላጊነቱ ሊያሻሽል ይችላል፡፡

21. **ተፈፃሚነት ስለማይኖራቸው መመሪያዎች**

ከዚህ መመሪያ ጋር የሚቃረን በተቋሙ ስር የሚገኝ ማንኛውም የአሰራር መመሪያ፣ ውሳኔና ልማዳዊ አሰራር ተፈፃሚነት አይኖረውም፡፡

22. **መመሪያውን ስለማፅደቅ**

ይህ መመሪያ በቢሮው ፕሮሰስ ካውንስል በቀን19/07/20009 ዓ.ም ቀርቦ ፀድቋል፡፡

23. **መመሪያው በስራ ላይ የሚውልበት ጊዜ**

ይህ መመሪያ ከሚያዚያ 01/2009 ጀምሮ በስራ ላይ ተግባራዊ ይሆናል፡፡

መጋቢት 19 ቀን 2009 ዓ.ም

አዲስ አበባ

የጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ ኃላፊ

ቅጽ-001

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ

የባለጉዳዮች የቅሬታ ማቅረቢያ

1. የቅሬታ አቅራቢው ሙሉ ስም__________________________________
2. አድራሻ፣ ከተማ______________________ ክ/ከተማ_______ወረዳ___________________

   የቤት ቁጥር_____________________ስልክ ቁ.________________
3. ቅሬታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ፣ /የቅሬታው ፍሬ ሀሳብ ወይም ጭብጥ/

   ____

   ____

   ____

   /ቦታ ካልበቃዎ ሌላ ወረቀት ላይ ጽፈውና ፈርመው ከዚህ ቅጽ ጋር ያያይዙ/
4. ለቅሬታው መንስኤ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበት ቀን_____________ ቦታ/መ/ቤት_____________

   ____ክ/ከተማ ________ወረዳ___________
5. ጉዳዩ የሚመለከተው የሥራ ሂደት/ ንዑስ የሥራ ሂደት /ኬዝ ቲም/ __________

   ____

   ____
6. ጉዳዩ የሚመለከተው የአገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ ስም____

   ____
7. ባለጉዳዩ እንዲደረግለት ወይም እንዲፈፀምለት የሚፈልገው፣ /በአጭሩ ይግለፁ፡፡/

   ____

   ____
8. ደጋፊ ዝርዝር ማስረጃዎች ካሉ፡- ____

   ____

   ____

   /የማስረጃዎቹን ፎቶ ኮፒዎች ብቻ ያያይዙ፣ ዋናዎቹን ሲጠየቁ በግንባር ያቀርባሉ፡/
9. የቅሬታ አቅራቢው ፊርማ _____________________ ቀን ___________________________

ማሳሰቢያ

1. ቅሬታ ጉዳዩ በሚመለከተው የሥራ ሂደት/ ንዑስ የሥራ ሂደት መሪ/ አስተባባሪ የሚወሰን ነው፡፡
2. ቅሬታ አቅራቢው ይህን ቅጽ ከመሙላቱ በፊት ጉዳዩን በቅድሚያ ለሚመለከተው አገልግሎቱን ለሰጠው ሰራተኛ ማስረዳቱንና መልስ ማግኘቱን ማረጋገጥ አለበት፡፡ በተሰጠው መልስ ካልረካ ይህን ቅጽ ሞልቶ የቅሬታ ጉዳዩ ለሚመለከተው የሥራ ሂደት/ ንዑስ የሥራ ሂደት መሪ/ አስተባባሪ ማቅረብ አለበት፡፡
3. የቅሬታ ጉዳዩ የሚመለከተው የሥራ ሂደት/ ንዑስ የሥራ ሂደት መሪ/ አስተባባሪ ጉዳዩን መርምሮ ለዚሁ በተዘጋጀው ቅጽ ላይ ውሳኔውን በማስፈር ለቅሬታ አቅራቢው ቅሬታው በቀረበ ቢበዛ በ2 ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ በጽሁፍ መስጠት አለበት፡፡
4. ቅሬታ አቅራቢው በውሳኔው ካልረካ ውሳኔውን ለሰጠው የቅርብ ኃላፊ አቤቱታውን ማቅረብ ይችላል፡፡

"ይህ ቅፅ በየስራ ክፍሉ መኖር አለበት"

ቅጽ-002

በአዲስ አበባ ከተማ አሰተዳደር ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ

የባለጉዳዮች የቅሬታ መልስ መስጫ

ቁጥር ______________________

ቀን ______________________

1. የቅሬታ አቅራቢው ሙሉ ስም ________________________________
2. አድራሻ፣ ከተማ ________________ ክ/ከተማ ______ወረዳ ______________
   የቤት ቁጥር________________ስልክ ቁጥር ________________
3. ቅሬታው የደረሰበት ቀን ______________________________
4. የሥራ ሂደት/ ንዑስ የሥራ ሂደት ______________________________
5. የቅሬታው ፍሬ ነገር /ጭብጥ/ በአጭሩ
   ____
   ____
6. ቅሬታው በሚገባ ስለመጣራቱ፣______________________________
   ____
   ____
7. በማጣራቱ ሂደት የተደረሰባቸው ግኝቶች፣________________________
   ____
   ____
8. ማጠቃለያ መልስ፣
   - ☐ ቅሬታው ትክክለኛ ነው፡፡
   - ☐ ቅሬታው ትክክለኛ አይደለም፡፡

   8. 1 ቅሬታው ትክክለኛ ከሆነ የሚወሰድ የእርምት እርምጃ ________________
   ____
   ____
   ____

   8. 2 ቅሬታው ትክክለኛ ካልሆነ ስለምክንያቱ አስፈላጊው ማብራሪያ፣____________
   ____
   ____
9. ቅሬታው ተቀባይነት ከሌለውና ቅሬታ አቅራቢው በውሳኔው ባይስማሙ ቀጥሎ አቤቱታቸውን የሚያመለክቱበት የስራ ክፍል ኃላፊ በጽሁፍ ማቅረብ እንደሚችሉ ይገለፅ፡- ________________________
   ____
   ____

ቅሬታውን ያጣራውና መልስ የሰጠው የበላይ ኃላፊ፡-

ሙሉ ስም ________________

ፊርማ ________________

<u>ማሳሰቢያ</u>

- ቅሬታ አቅራቢው በውሳኔው ካልተስማሙ አቤቱታቸውን ቀጥሎ ላለ የቅርብ የስራ ኃላፊ በተዘጋጀው ቅፅ በጽሁፍ ማቅረብ ይችላሉ፡፡

የመ/ቤቱ ማህተም

"ይህ ቅፅ በየስራ ክፍሉ መኖር አለበት"

ቅጽ-003

በአዲስ አበባ ከተማ አሰተዳደር ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ

የባለጉዳዮች የአቤቱታ ማቅረቢያ

1. የአቤቱታ አቅራቢው ሙሉ ስም ______________________________
2. አድራሻ፣ ከተማ ____________ ክ/ከተማ ___________ ወረዳ _______

   የቤት ቁጥር ____________________ ስልክ ቁጥር ______________
3. አቤቱታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ፣ /የአቤቱታው ፍሬ ሀሳብ ወይም ጭብጥ/

   ____

   ____

   ____/ቦታው ካልበቃዎት በተጨማሪ ወረቀት ላይ ጽፈውና ፈርመው ከዚህ ቅጽ ጋር ያያይዙ/
4. ለአቤቱታው መንስኤ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበት ቀን____________________

   ቦታ/መ/ቤት_______________ክ/ከተማ _________________ወረዳ _____________
5. ጉዳዩ የሚመለከተው የሥራ ሂደት/ ንዑስ የሥራ ሂደት /ኬዝ ቲም/ _______________

   ____

   ____
6. ጉዳዩ የሚመለከተው የአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ ስም ___________________________

   ____

   /የማስረጃዎቹን ፎቶኮፒዎች ብቻ ያያይዙ፣ ዋናዎቹን ሲጠየቁ በግንባር ያቀርባሉ/
7. ባለጉዳዩ እንዲደረግለት ወይም እንዲፈፀምለት የሚፈልገው፣ /በአጭሩ ይገለጽ/ _________

   ____

   ____

   ____
8. የደጋፊ ዝርዝር ማስረጃዎች ካሉ፣ _____________________________________

   ____

   ____

   ____
9. የአቤቱታ አቅራቢው ስምና ፊርማ __________ቀን ____________________

<u>**ማሳሰቢያ**</u>

1. አቤቱታ የቅሬታ ምላሽ ለሰጠ የስራ ክፍል የቅርብ ኃላፊ ቀርቦ የሚታይ ነው፡፡
2. አቅራቢው ይህን ቅጽ ከመሙላቱ በፊት በቅጽ-002 የጽሁፍ መልስ ማግኘቱን ማረጋገጥ አለበት፡፡
3. አቤቱታው የቀረበለት ኃላፊ አቤቱታውን መርምሮ በመመሪያ በተቀመጠ የጊዜ ገደብ ውስጥ ለዚሁ በተዘጋጀው ቅፅ 004 ውሳኔውን በጽሁፍ አስፍሮ ለተገልጋዩ መስጠት አለበት፡፡

"ይህ ቅፅ በየስራ ክፍሉ መኖር አለበት"

ቅጽ-004

በአዲስ አበባ ከተማ አሰተዳደር ጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ልማት ቢሮ

የባለጉዳዮች የአቤቱታ መልስ መስጫ

ቁጥር ____________________

ቀን ____________________

1. የአቤቱታ አቅራቢው ሙሉ ስም ______________________________
2. አድራሻ፣ ከተማ ______________ክ/ከተማ __________ወረዳ__________

   ____

   የቤት ቁጥር ____________ ስልክ ቁጥር ______________________
3. ቅሬታው የደረሰበት ቀን ______________________________
4. የሥራ ሂደት/ ንዑስ የሥራ ሂደት______________________________
5. የአቤቱታው ፍሬ ነገር /ጭብጥ/ በአጭሩ ______________________________

   ____

   ____

   ____
6. አቤቱታው በሚገባ ስለመጣራቱ፣ ______________________________

   ____
7. በማጣራቱ ሂደት የተደረሰባቸው ግኝቶች፣ ______________________________

   ____

   ____
8. ማጠቃለያ መልስ፣

   ☐ አቤቱታው ትክክለኛ ነው፡፡

   ☐ አቤቱታው ትክክለኛ አይደለም፡፡

8.1. አቤቱታው ትክክለኛ ከሆነ የሚወሰድ የእርምት እርምጃ ____________________

____

____

____

____

8.2 አቤቱታው ትክክለኛ ካልሆነ ስለምክንያቱ ማብራሪያ፣

____

____

____

9. ውሳኔ የሰጠ የበላይ ኃላፊ ስም ____________________

ፊርማ ____________________

የመ/ቤቱ ማህተም"

ይህ ቅፅ በየስራ ክፍሉ መኖር አለበት"