በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር
የስራ፣ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ

የከተማ ልማታዊ ሴፍትኔት በስራ ፕሮጀክት
የተጠቃሚዎች የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት
መመሪያ ቁጥር 118/2014

2014 ዓ.ም

በዝቅተኛ የኑሮ ደረጃ የሚገኙና ለምግብ እጥረት ተጋላጭ የሆኑ ፣ ከድህነት ወለል በታች የሚገኙ እና ለተለያዩ ማህበራዊ ችግሮች ተጋላጭ የሆኑ የህብረተሰብ ክፍሎችን፣ እጅግ አነስተኛ ገቢ ያላቸው ቤተሰቦችን፣ የጎዳና ተዳዳሪዎችን፣ ሴተኛ አዳሪዎችን፣ መስራት እየቻሉ ወደ ስራ ያልገቡ ስራ ፈላጊ ዜጎችን፣ አካል ጉዳተኞችን፣ ጧሪና ደጋፊ የሌላቸው አረጋውያን እና ህጻናትን ተጠቃሚ ማድረግ በማስፈለጉ፤

ተግባሩ በከፋ ድህነት ውስጥ ከሚገኙ በርካታ ነዋሪዎች ህይወት መለወጥ ጋር በእጅጉ የተቆራኘ እንደመሆኑ እና ከፍተኛ የሆነ ሀብት የሚንቀሳቀስበት በመሆኑ ግልጸኝነትና ተጠያቂነትን ባዘለ ሁኔታ ሊተገበር እንደሚገባው በመታመኑ፤

ተግባሩን ውጤታማ ለማድረግ ከተቀመጡ አቅጣጫዎች መካከል ተጠቃሚዎችን በቤተሰብ ደረጃ ፍትሃዊና አሳታፊ በሆነ መንገድ መለየት ተግባር ጋር በተያያዘም በተጠቃሚዎች ልየታ እና በአጠቃላይ የፕሮጀክቱ ትግበራ ሂደት ሊከሰቱ የሚችሉ ቅሬታዎችን በአግባቡ ተቀብሎ መፍታት በማስፈለጉ፤

ከተጠቃሚዎች ምልመላ ጀምሮ በየደረጃው በሚኖረው የትግበራ ሂደት ሊከሰት የሚችለውን ቅሬታ ለመፍታት የሚያስችል የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ የአሰራር ስርዓት መዘርጋት አስፈላጊ ሆኖ *በመገኘቱ፣*

የስራ፣ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የአስፈጻሚ አካላትን ሥልጣንና ተግባር አዋጅ ቁጥር 74/2014 አንቀጽ 15 ንዑስ አንቀጽ (2) ፊደል ተራ (ሠ) በተሰጠዉ ስልጣን መሰረት ይህን መመሪያ አውጥቷል፡፡

<u>ክፍል አንድ</u>

<u>ጠቅላላ ድንጋጌ</u>

1. <u>አጭር ርዕስ</u>

ይህ መመሪያ "የከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና የስራ ፕሮጀክት የተጠቃሚዎች የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ ቁጥር 118/2014" ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

2. <u>ትርጓሜ</u>

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

1. **"ከተማ "** ማለት የአዲስ አበባ ከተማ ነው፤
2. **"አስተዳደር"** ማለት የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ነው፤
3. **"ቢሮ"** ማለት የስራ፣ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ ነው፤
4. **"ጽህፈት ቤት"** ማለት በክፍለ ከተማ ወይም በወረዳ ደረጃ የሚገኙ የስራ፣ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽህፈት ቤቶች ናቸው፤
5. **"የምግብ ዋስትና ማረጋገጥ"** ማለት መጠን እና ጥራትን የጠበቀ ምግብ በዘላቂነት ለእያንዳንዱ ግለሰብ እንዲቀርብ በማድረግ የነፍስ ወከፍ የዕለት ፍጆታ ወደ 2,200 ኪሎ ካሎሪ እንዲደርስ እና የተመጣጠነ የስርዓተ ምግብ ዋስትና እንዲረጋገጥ በማድረግ ጤናማና አምራች ዜጋ የማፍራት ተግባር ነዉ፤
6. **"ቅሬታ"** ማለት በከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና የስራ ፕሮጀክት አፈጻጸምና አገልግሎት አሰጣጥ ባለመርካት ከተጠቃሚ ግለሰቦች ወይንም ከህብረተሰቡ በቃል ወይም በጹሑፍ ማስተካከያ እንዲደረግ የሚቀርብ ጥያቄ ነው፤
7. **"አቤቱታ"** ማለት በመጀመሪያ ደረጃ ለቀረበ ቅሬታ በተሰጠ ምላሽ ወይም ውሣኔ ባለመርካት ጉዳዩ በድጋሚ እንዲታይ ቅሬታው ከቀረበበት የአደረጃጀት እርከን ከፍ ላለ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካል በጹሑፍ ወይም በቃል የሚቀርብ ጥያቄ ነው፤
8. **"አገልግሎት"** ማለት ለከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት ተገልጋይ ወይም ተጠቃሚ በቀጥታም ሆነ በተዘዋዋሪ የሚሰጥ አገልግሎት ነው፤

9. **“ተገልጋይ”** ማለት በከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና የስራ ፕሮጀክት አገልግሎት ለማግኘት ወይም ተጠቃሚ ለመሆን በቃልም ሆነ በጽሑፍ ጥያቄ ያቀረበ ወይም በአገልግሎቱ እየተጠቀመ የሚገኝ ሰው ወይም አካል ነው፤

10. **“ቅሬታ አቅራቢ”** ማለት በከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና የስራ ፕሮጀክት አገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ላይ በማናቸውም መልኩ ቅሬታ የሚያቀርቡ የፕሮጀክቱ ተጠቃሚዎች እና በፕሮጀክቱ ትግበራ ዙሪያ ያገባናል የሚሉ ግለሰቦች ወይም ቡድኖች ናቸው፤

11. **“የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ”** ማለት የሚቀርቡ ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎችን በማጣራት የውሳኔ ሀሳብ የሚያቀርብ በዚህ መመሪያ የህጋዊ ሰውነት ተሰጥቶት የሚቋቋም አካል ነው፤

12. **“ክላስተር”** ከወረዳ በታች ያለ የአስተዳደር እርከን ሆኖ ለዚህ መመሪያ አፈፃፀም ሲባል የተደራጀ ነው፣

13. **“የክላስተር ልማት ኮሚቴ”** ማለት በመኖሪያ አካባቢ ከተለያዩ የህብረተሰብ ክፍሎች ማለትም ወጣቶች፣ ሴቶች፣ አረጋውያን፣ አካል ጉዳተኞች ወዘተ..ተውጣጥቶ በክላስተር ልማት ላይ የሚመክር የከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና የስራ ፕሮጀክትን የሚያስተባብር በአካባቢው ነዋሪ የሚመረጥ የኮሚቴ አደረጃጀት ነው፤

14. **“ፕሮግራም ”** ማለት በከተማ የሚታየውን የምግብ ዋስትና እጦት ተግላጭነት ለመቅረፍ በመንግስት የተቀረጸ ፕሮግራም ነው፤

15. **“ፕሮጀክት ”** ማለት የከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና የስራ ፕሮጀክት ነው፤

16. **“ባለድርሻ አካላት”** ማለት ከከተማ የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት ስራ ጋር በቀጥታ ግንኙነት ያላቸው እና በስራው ላይ ተጽዕኖ ሊፈጥሩ የሚችሉ በፈጻሚነት፣ በአስፈጻሚነትና በተጠቃሚነት የሚሳተፉ የመንግስት አካላት፣ የልማት አጋሮች፣ ተጠቃሚዎች እና የህብረተሰብ ክፍሎች ናቸው፣

17. **“ህጋዊ ማስረጃ”** ማለት ዕድሜን፣ ነዋሪነትን፣ የአካል ጉዳትን፣ ህመምን፣ ሞትን፣ የመስራት ብቃትን እና ሌሎች ሁኔታዎችን አስመልክቶ ከሚመለከተው አካል የተሰጠ 6 ወር ያላለፈው ማስረጃ ነው፤

18. **"ሰው"** ማለት የተፈጥሮ ሰው ወይም በህግ የሰውነት መብት የተሰጠው አካል ነው፤

19. **"የጾታ አገላለጽ"** በዚህ መመሪያ በወንድ ፆታ የተገለጸው የሴትንም ፆታ ያካትታል፡፡

3. <u>የተፈፃሚነት ወሰን</u>

ይህ መመሪያ የከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና በስራ ፕሮጀክት አተገባበርና አገልግሎት አሰጣጥን በተመለከተ የሚነሱ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች ለመፍታት ተፈጻሚ ይሆናል፡፡

<u>ክፍል ሁለት</u>

<u>የመመሪያው ዓላማና መርሆች</u>

4. <u>የመመሪያው ዓላማ</u>

በከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና የስራ ፕሮጀክት አተገባበር ዙሪያ ነዋሪዎች ያላቸው ቅሬታም ሆነ አቤቱታ የሚቀርብበት፣ የሚጣራበት፣ ውሣኔ የሚያገኝበት የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት መዘርጋት ነው፡፡

5. <u>የመመሪያው መርሆዎች</u>

1. ቀልጣፋ አገልግሎት መስጠት፣
2. ግልጽነትና ተጠያቂነት ማስፈን፣
3. ፍትሃዊነትና ሚዛናዊነት፣
4. የተገልጋይን መብት ማክበር እና ማስከበር፣
5. ሚስጥር መጠበቅ፣
6. የህግ የበላይነትን ማረጋገጥ፣
7. አሳታፊነት፣

ክፍል ሶስት

የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ አካል አደረጃጀት እና ተግባርና ኃላፊነት

6. ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ አካል ስለመቋቋም

1. በማዕከል ደረጃ የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት የአሠራር ስርዓት የመዘርጋት፣ የመከታተልና የመደግፍ ሥራ በከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና በስራ ፕሮጀክት ይህንን ተልዕኮ ለመፈጸም የተሰጠው ክፍል ይሆናል፤

2. በክፍለ-ከተማ ደረጃ ተጠሪነቱ ለክፍለ ከተማው ጽህፈት ቤት የሆነ የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ይቋቋማል፤

3. ፕሮጀክቱ ተግባራዊ በሚሆንባቸው ወረዳዎች ለወረዳው ምክትል ዋና ስራ አስፈፃሚ ወይም የስራ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽህፈት ቤት የሆነ የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ይቋቋማል፤

4. በወረዳ የሚቋቋም የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ 7 አባላት በመያዝ ይደራጃል፤ የኮሜቴው አባላትም ፡-

   ሀ) የስራ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽህፈት ቤት ሃላፊ.......ሰብሳቢ፤

   ለ) የሴቶች፣ ሕጻናትና ማህበራዊ ጉዳይ ጽህፈት ቤት ሃላፊ......................አባል፤

   ሐ) የጤና ጽህፈት ቤት ሃላፊ...አባል፤

   መ) የወጣቶችና ስፖርት ጽህፈት ቤት ሃላፊ ....አባል፤

   ሠ) ከሀይማኖት ተቋማት ጉባኤ ተወካይ..አባል፤

   ረ) ከአካል ጉዳተኞች ተወካይ..አባል፤

   ሰ) ከህብረተሰቡ ተወካይ...አባል፤

   ያካተተ ይሆናል፡፡

5. በክላስተር የሚቋቋመው የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ 7 አባላት በመያዝ ይደራጃል፤ ከአባላቱ መካከልም 3 ሴቶች እንዲሆኑ ይደረጋል፤ የኮሜቴው አባላትም ፡-

   ሀ) የወረዳ ምክር ቤት ተወካይ፣

   ለ) የጤና ኤክስቴንሽን ባለሙያ፣

   ሐ) የሀይማኖት ተቋም ጉባኤ ተወካይ፣

   መ) የወጣቶች ተወካይ፣

   ሠ) የሴቶች ተወካይ፣

   ረ) ከየአካል ጉዳተኞች ተወካይ፣

   ሰ) የሀገር ሽማግሌ ተወካይ፣

6. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (4) መሰረት የሚቋቋሙ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴዎች ሰብሳቢ የሚሆነው የወረዳው ጽህፈት ቤት ኃላፊ ይሆናል፤

7. የሚቋቋሙ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴዎች ሰብሳቢ፣ ምክትል ሰብሳቢ እና ጸሀፊ የሚሆኑትን በኮሚቴው አባላት የሚመረጡ ይሆናል፤

8. ፕሮጀክቱ የተጠቃሚዎች ምልመላ ኮሚቴ አባል የሆኑ ሰዎች የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ አባል መሆን አይችሉም ፡፡

9. የቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል ለተገልጋዩ ህብረተሰብ በግልጽ በሚታይ እና በቀላሉ በሚገኝ ቦታ ላይ በየደረጃው ይሰራል፡፡

7. <u>የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ አካል ተግባር እና ኃላፊነት</u>

1. የቢሮው የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት የሚከተሉት ተግባርና ሀላፊነት ይኖሩታል ፡-

   ሀ) የፕሮጀክቱን የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ስርዓት ይዘረጋል፣ ያስተባብራል፣

   ለ) አሰራሩን በየደረጃው ለሚገኙ አመራርና ፈፃሚዎች፣ ለተጠቃሚዎች እና ለህብረተሰቡ እንዲተዋወቅ ያደርጋል፣

   ሐ) የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴዎች በየደረጃው እንዲቋቋሙ ያደርጋል፣

መ) በከተማ ደረጃ የቅሬታና አቤቱታ ስራዎችን አፈጻጸም ይከታተላል፣ ሪፖርት ይቀበላል፣ ይገመግማል፣ ግብረ መልስ ይሰጣል፣

ሠ) ቅሬታዎች ወይንም አቤቱታዎች ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ባሉት 10 ተከታታይ የሥራ ቀናት በጽሁፍ ምላሽ እንዲያገኙ ያደርጋል፣

ረ) የከተማውን የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ስርዓት የአፈጻጸም ሪፖርት ለሚመለከተው አካል በየወሩ ያቀርባል፡፡

2. በክፍለ ከተማ የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት የሚከተሉት ተግባርና ሀላፊነት ይኖሩታል ፡-

ሀ) የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት አሰራርን ለህብረተሰቡ እንዲተዋወቅ ያደርጋል፣

ለ) ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ይቀበላል፣ ይመረምራል፣ ውሳኔ ይሰጣል፣

ሐ) ቅሬታዎች ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ቢበዛ ባሉት 3 ተከታታይ የሥራ ቀናት በጽሁፍ ምላሽ እንዲያገኙ ያደርጋል፣

መ) አቤቱታዎች ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ቢበዛ ባሉት 7 ተከታታይ የሥራ ቀናት በጽሁፍ ምላሽ እንዲያገኙ ያደርጋል፣

ሠ) ውሳኔ የተሰጣቸውን ቅሬታዎችና አቤቱታዎች አተገባበር ይከታተላል፣

ረ) የቅሬታና አቤቱታ አፈፃፀም ሪፖርት ለክፍለ ከተማው ጽህፈት ቤት ኃላፊ በየወሩ ያቀርባል፡፡

3. በወረዳ ደረጃ የሚቋቋም የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ የሚከተሉት ተግባርና ሀላፊነት ይኖሩታል ፡-

ሀ) ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ይቀበላል፣ ይመረምራል፣ ውሳኔ ይሰጣል፣

ለ) የቅሬታ አቅራቢውን ማንነትና የቅሬታውን ጭብጥ በተዘጋጀው ቅጽ መሰረት ይመዘግባል፣

ሐ) ለቅሬታ አቅራቢው የቀጠሮ ካርድ ይሰጣል፣

መ) ለቀርቡ ቅሬታዎች እና ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ባሉት 5 ተከታታይ የሥራ ቀናት ምላሽ ይሰጣል ፡፡

ሠ) የቅሬታ ኮሚቴው የውሳኔ ሀሳብ ተፈጻሚ እንዲሆን ለወረዳው የስራ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽህፈት ቤት ያቀርባል፣

ረ) የውሳኔውን ግልባጭ ለቅሬታ አቅራቢው በጽሁፍ እንዲደርስ ያደርጋል፣

ሰ) የአፈፃፀም ሪፖርት ለዋና ሥራ አስፈጻሚና ለስራ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽህፈት ቤት በየሳምንቱ ያቀርባል፡፡

ሸ) በወረዳ ደረጃ የሚቋቋመው የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ የአገልግሎት ዘመን 3 ዓመት ብቻ ይሆናል፡፡

4. በክላስተር የሚቋቋመው የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ የሚከተሉት ተግባርና ሀላፊነት ይኖሩታል፡-

ሀ) ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ይቀበላል፣ ይመረምራል፣ ውሳኔ ይሰጣል፣

ለ) የቅሬታ አቅራቢውን ማንነትና የቅሬታውን ጭብጥ በተዘጋጀው ቅጽ መሰረት ይመዘግባል፣

ሐ) ለቅሬታ አቅራቢው የቀጠሮ ካርድ ይሰጣል፣

መ) ለቀርቡ ቅሬታዎች ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ባሉት 5 ተከታታይ የሥራ ቀናት ምላሽ ይሰጣል ፤

ሠ) የቅሬታ ኮሚቴው የውሳኔ ሀሳብ ተፈጻሚ እንዲሆን ለወረዳው የስራ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽህፈት ቤት ያቀርባል፣

ረ) የውሳኔውን ግልባጭ ለቅሬታ አቅራቢው በጽሁፍ እንዲደርስ ያደርጋል፣

ሰ) የአፈፃፀም ሪፖርት የምግብ ዋስትና እና ልማታዊ ሴፍትኔት ጽህፈት ቤት በየሳምንቱ ያቀርባል፡፡

ሸ) ይህ ኮሚቴ በተጠቃሚዎች የልየታ ወቅት ብቻ የሚያገለግል ይሆናል፡፡ የልየታ ስራ ከተጠናቀቀ በኋላ ለወረዳ የስራ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽህፈት ቤት መረጃውን በማስረከብ ስራውን ያጠናቅቃል፡፡

ቀ) በክላስተር ደረጃ የሚቋቋመው የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ የአገልግሎት ዘመን 3 ዓመት ብቻ ይሆናል፡፡

ክፍል አራት

የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት ሥነ-ሥርዓት

8. ቅሬታ የማቅረብ መብት

ማንኛውም ተጠቃሚ ወይም የህብረተሰብ ክፍል በፕሮጀክቱ ተጠቃሚዎች አመራረጥና አተገባበር ዙሪያ እና ተጠቃሚዎች በስራ ወቅት በሚያጋጥሟቸው ችግሮች ዙሪያ ቅሬታ ካላቸው ቅሬታውን የማቅረብና ምላሹንም ተከታትሎ የማወቅ መብት አላቸው፡፡

9. አቤቱታ የማቅረብ መብት

ማንኛውም ተጠቃሚ ወይም የህብረተሰብ ክፍል ላቀረበው ቅሬታ በተሰጠ ምላሽ ወይም በተወሰደ እርምጃ ካልረካ ቅሬታውን አቅርቦበት ከነበረው አደረጃጀት አንድ ደረጃ ከፍ ብሎ ወደሚገኝ አደረጃጀት አቤቱታውን በጽሑፍ ወይም በቃል የማቅረብ መብት አለው፡፡

10. ስለቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ሥነ-ሥርዓት

1. ቅሬታና አቤቱታ በአካል ወይንም በህጋዊ ተወካይ አማካኝነት በቃል ወይንም በጽሁፍ ሊቀርብ ይቻላል፤

2. ቅሬታና አቤቱታው በቃል የቀረበ ከሆነ ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን የተቀበለው አካል ለዚሁ ተግባር በተዘጋጀው የመመዝገቢያ ቅጽ ላይ ሊመዘግብ ይገባል፣

3. የቅሬታና አቤቱታ የማቅረቢያ ቅጹ የሚከተሉትን ዋና ዋና ነጥቦች መያዝ ይኖርበታል፡-

   ሀ) የቅሬታ አቅራቢ ሙሉ ስም እና አድራሻ፣

   ለ) የቅሬታው ወይም የአቤቱታው ዋና ጭብጥ፣

   ሐ) የተፈፀመበት ቀን እና ቦታ፣

   መ) ጉዳዩ የሚመለከተው የሥራ ክፍል እና አገልግሎት ሰጪ አካል፣

   ሠ) ደጋፊ ማስረጃ ካለ /በአባሪነት/፣

   ረ) ቅሬታ አቅራቢው የሚሻው መፍትሔ፣

   ሰ) የቅሬታ አቅራቢው ስም እና ፊርማ መያዝ አለበት፡፡

11. <u>የቅሬታና አቤቱታ አፈታት ሥነ-ሥርዓት</u>

1. ቅሬታው በተገኙት መረጃዎችና ሠነዶችን ትክክለኛነቱ ከተረጋገጠ የቅሬታ ምንጭ በሆነው ጉዳይ ላይ የማስተካከያ እርምጃ እንዲወሰድና ድርጊቱን በፈጸመው አካል ላይ አግባብነት ያለው አስተዳደራዊ እርምጃ እንዲወሰድ ይደረጋል፣

2. በዚህ መመሪያ መሰረት በከተማ ደረጃ ቀርበው ውሳኔ ያገኙ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች የመጨረሻ ውሳኔ ይሆናሉ፣

3. ቅሬታ ወይም አቤቱታ አቅራቢው ወደ መደበኛ ፍርድ ቤት የመሄድ መብቱ የተጠበቀ ነው፡፡

12. <u>ስለግዴታ</u>

1. የቀረበ ቅሬታን ወይም አቤቱታን ትክክለኛነት ለማስረዳት እንደ ጉዳዩ አግባብ የጽሑፍ ማስረጃ አስፈላጊ ሆኖ ከተገኘ ቅሬታ አቅራቢው ወይም አቤቱታ አቅራቢው በተጠየቀ ጊዜ የማቅረብ ግዴታ አለበት፣

2. በዚህ መመሪያ መሰረት በማንኛውም ደረጃ ላይ የተቋቋመ ቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ የቀረበለትን ቅሬታና አቤቱታ በማጣራት ውሳኔውን ለቅሬታ አቅራቢው በጽሑፍ የማሳወቅ ግዴታ አለበት፣

3. ለቀረበ ቅሬታ እና አቤቱታ በዚህ መመሪያ ከተደነገገው ውጪ ውሳኔው የተሰጠ ከሆነ እና ይህም በማስረጃ ከተረጋገጠ ውሳኔውን የሰጠው አካል ተጠያቂ ይሆናል፤

4. ማንኛውም ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢ ተገቢ ያልሆነ ጥቅም ለማግኘት ወይም ሌላኛውን ወገን ሆን ብሎ ለመጉዳት ለሚያቀርበው ሀሰተኛ ቅሬታና አቤቱታ በህግ ተጠያቂ ሊሆን ይችላል፡፡

ክፍል አምስት

ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

13.ስለተጠያቂነት

ማንኛውም የዚህን መመሪያ ድንጋጌዎች ጥሶ የተገኘ ሰው አግባብ ባለው ህግ ተጠያቂ ይሆናል፡፡

14.ተፈጻሚነት ስለማይኖራቸዉ ህጊች

ይህን መመሪያ የሚቃረን ቢሮው ያወጣቸዉ መመሪያዎች ወይም የአሰራር ልምዶች በዚህ መመሪያ ዉስጥ በተሸፈኑ ጉዳዮች ላይ ተፈፃሚነት አይኖረዉም፡፡

15.መመሪያውን ስለማሻሻል

ቢሮው አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘው ይህንን መመሪያ ሊያሻሽለው ይችላል፡፡

16.መመሪያው የሚጸናበት ጊዜ

ይህ መመሪያ ከመጋቢት 15 ቀን 2014 ዓ.ም ጀምሮ የፀና ይሆናል ፡፡

አዲስ አበባ መጋቢት 15 ቀን 2014 ዓ.ም

ጃንጥራር ዓባይ ይግዛው

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ም/ከንቲባ እና የስራ፣ ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ ኃላፊ

ቅጽ 1

የቅሬታ መመዝገቢያ

1. ቅሬታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ ጭብጥ

____

____

____

2. የቅሬታ መንስኤ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበት

ቀን___________________________

ቦታ__________________________

3. ቅሬታው የቀረበበት መንገድ

ሀ) በቃል_______________________________________

ለ) በጽሁፍ____

ሐ) በአካል ____

መ) በተወካይ_______________________________________

ሠ) ሌላ (ይግለፁ)_______________________________

4. ጉዳዩ የሚመለከተው/ የሚመለከታቸው የሥራ ክፍል/ ክፍሎች

____

____

5. አገልግሎቱን የሰጠ/ የሰጡ/ሠራተኛ/ ሠራተኞች/ ስም

____

6. የቀረቡ ደጋፊ ማስረጃዎች

ሀ)________________________

ለ)________________________

ሐ)________________________

7. ባለጉዳዩ የሚሻው መፍትሄ

____

8. የቅሬታ አቅራቢው ሙሉ ስም________________

አድራሻ__________________

ፊርማ___________________

ቀን_______________

ቅጽ 2

የቅሬታ/አቤቱታ አቅራቢ ተገልጋይ የቀጠሮ መስጫ

1. የባለ ጉዳዩ ስም ከነአያት______________________________

   ፊርማ__________________________

2. የጉዳዩ ዓይነት

____

____

3. የቀጠሮ ቀን ______________ሰዓት_______________________

4. ቀጠሮውን የሰጠው የስራ ክፍል/ባለሙያ

   ስም____

   ፊርማ____

   ቀን____

ቅጽ 3

የቅሬታ ውሳኔ መስጫ

ቁጥር___________________

ቀን_____________________

1. የባለ ጉዳዩ ስም____

2. አድራሻ____

3. የጉዳዩ ጭብጥ ባጭሩ

____

____

4 ቅሬታ/ አቤቱታ የቀረበበት

ቀን ____________________________ ቦታ________________________

5. የተሰጠው ውሳኔ

____

____

6. ውሳኔ የተሰጠበት

ቀን ______________ ቦታ_________________________

7. ውሳኔ የሰጠው ኃላፊ

ስም____

ፊርማ____

ቀን____

<u>*ማሳሰቢያ፡-*</u> ይህ ቅጽ በ3 ኮፒ ተዘጋጅቶ 1ኛው ለባለ ጉዳዩ ይሰጣል፣ 2ኛው ውሳኔውን ለሚያስፈጽሙ አስፈጻሚ አካላት ይሰጣል፣ 3ኛው ከባለ ጉዳዩ ማህደር ጋር ይያዛል፡፡

ቅጽ 4

የአቤቱታ መመዝገቢያ

1. አቤቱታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ ጭብጥ

____

____

2. ለአቤቱታው መንስኤ የሆነውና ቀደም ሲል የተሰጠ ውሳኔ ጭብጥ

____

____

3. ቀደም ሲል ውሳኔውን የሰጠው አካል

____

4. አቤቱታው የቀረበበት መንገድ

ሀ) በቃል____

ለ) በጽሁፍ____

ሐ) በአካል ____

መ) በተወካይ____

ሠ) ሌላ (ይግለፁ)________________________________

5. የቀረቡ ደጋፊ ማስረጃዎች

ሀ)________________________

ለ)________________________

ሐ)________________________

6. ባለጉዳዩ የሚሻው መፍትሄ

____

7. የአቤቱታ አቅራቢው ሙሉ ስም__________________

አድራሻ____________________

ፊርማ_____________________

ቀን________________________

ቅጽ 5

የአቤቱታ ውሳኔ መስጫ

ቁጥር____________________

ቀን______________________

1. የባለ ጉዳዩ ስም____

2. አድራሻ____

3. የጉዳዩ ጭብጥ ባጭሩ

____

____

4 አቤቱታ የቀረበበት

ቀን ---------- ወር------- ዓ.ም----------- ቦታ___________________________

5. የተሰጠው ውሳኔ

____

____

6. ውሳኔ የተሰጠበት

ቀን ---------- ወር------- ዓ.ም----------- ቦታ___________________________

7. ውሳኔ የሰጠው ኃላፊ

ስም_____________________________________

ፊርማ______________________________________

ቀን_______________________________________

ማሳሰቢያ፡- ይህ ቅጽ በ3 ኮፒ ተዘጋጅቶ 1ኛው ለባለ ጉዳዩ ይሰጣል፣ 2ኛው ውሳኔውን ለሚያስፈጽሙ አስፈጻሚ አካላት ይሰጣል፣ 3ኛው ከባለ ጉዳዩ ማህደር ጋር ይያዛል፡፡

ቅጽ 6

ለቅሬታዎችና አቤቱታዎችና የተሰጡ ውሳኔዎች መመዝገቢያ

ተቁ	የቅሬታ/አቤቱታ አቅራቢው ስም	የቅሬታው/አቤቱታው ጭብጥ	የተሰጠ ውሳኔ	ምርመራ

ቅጽ 7

የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ ወርሃዊ የስራ ዕቅድ አፈፃጸም መከታተያ

የ ______________________ ወር ___________________ዓ.ም.

ተ.ቁ	በወሩ የቀረቡ ቅሬታዎች አይነት			በወሩ የቀረቡ ቅሬታዎች ብዛት	በወሩ የተፈቱ ቅሬታዎች ብዛት	በወሩ ከቀረቡት ቅሬታዎች ያልተፈቱ ብዛት	ምርመራ
	በስነ ምግባር ችግር የተከሰቱ	በአሰራር ጉድለት የተከሰቱ	በአዋጅ፣በደንብና መመሪያዎች አፈፃፀም ችግር የተከሰቱ				