

በኢትዮጵያ አዕምሯዊ ንብረት ጽ/ቤት

የንግድ ምልክትና ኢንዱስትሪያዊ ንድፍ ጥበቃና ልማት የስራ ሂደት

1) ዓላማ፡

2) የውስጥ አስራሮች የሚመሩበት የውስጥ መመሪያ (directives).

639/2013

3) ዋናነት፡

4) የጋራ ልማት አገልግሎት ይሰጣል፡

አዲስ አበባ

ሰኔ 2004 ዓ.ም



መግቢያ፡-

የስራ ሂደቱን የውስጥ አሰራር በህግና መመሪያ መምራት የአሰራር ግልጽነት፣ ፍትሃዊነትንና ተጠያቂነትን ከማስፈኑ በተጨማሪ በስራ ሂደቱ ውስጥ በየደረጃው የሚገኙ ባለሙያዎች በሚያከናውኗቸው ተግባራት ላይ ለደንበኞች ፈጣን ውሳኔ መስጠት የሚያስችላቸው መሆኑ ግልጽና አስፈላጊም ነው። ስለሆነም በስራ ሂደቱ ልዩ ትኩረት ከሚያስፈልጋቸውና ግልጽ የውስጥ አሰራር የሚጠይቁ ከስራ ክትትልና ሪፖርት፣ ከፋይሎችና መረጃ እያያዙ፣ ከውሳኔ አሰጣጥና ከሙያ ስነምግባር ጋር በተያያዙ ጉዳዮች ላይ የውስጥ አሰራር መመሪያ መዘርጋት አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ ይህ የአሰራር መመሪያ እንዲዘጋጅና ስራ ላይ እንዲውል ተደርጓል።

1) ዓላማ፡-

የዚህ የውስጥ አሰራር መመሪያ የስራ ሂደቱን ስራዎች በግልጽነት፣ ፍትሃዊነት፣ ተጠያቂነትና ለደንበኞች ፈጣን ምላሽ መስጠት በሚያስችል መልኩ ማከናወን ነው።

2) የውስጥ መመሪያው ተፈጻሚነት ፡-

ይህ የውስጥ መመሪያ በስራ ሂደቱ ውስጥ በሚገኙ የሚመለከታቸው ባለሙያዎች፣ ቡድን መሪዎችና ዳይሬክተር ላይ ተፈጻሚ ይሆናል።

3) ወሰን፡-

ይህ የውስጥ መመሪያ ከንግድ ምልክትና ኢንዱስትሪያዊ ንድፍ ማመልከቻ አቀራረብ፣ ምርመራ፣ ውሳኔ አሰጣጥና ሌሎች ድህረ- ምዝገባ ስራዎች ጋር ተያያዥ በሆኑ ጉዳዮች ላይ ተፈጻሚነት ይኖረዋል።

4) የማመልከቻ አቀባበልና ፎርማሊቲ ምርመራ፡-

- 4.1) በስራ ሂደቱ የሚቀርቡ የንግድ ምልክትና ኢንዱስትሪያዊ ንድፍ ማመልከቻዎች መሟላት ያለባቸው ነገሮች ተሟልተው ጥራቱን በጠበቀ ሁኔታ ፎርማሊቲ ምርመራ በአግባቡ መካሄዱ በባለሙያው ፊርማ ተረጋግጦ ወደ ሚመለከተው ክፍል መተላለፍ ይኖርበታል፤
- 4.2) አመልካቹ የተሟላ ማመልከቻ ለጽቤቱ ለማቅረብ ማመልከቻ ተቀብሎ ፎርማሊቲ ምርመራ ባካሄደው ባለሙያ የተረጋገጠ የማመልከቻ ኮፒ ይሰጠዋል፤
- 4.3) በስራ ሂደቱ ካሉት የባለሙያ ቁጥር ውስንነትና ሌሎች ደንበኞችን እኩል ማስተናገድ ይቻል ዘንድ አንድ አመልካች በአንድ ቀን ለጽ/ቤቱ የሚያቀርበው የምዝገባ ፅዳትና ሌሎች ማመልከቻዎች ከአስር በላይ መብለጥ የለባቸውም፤



- 4.4) በአስተዳደር ቡድን የሚፈጠሩ አዳዲስ የንግድ ምልክትና ኢንዱስትሪያዊ ንድፍ ፋይሎች ወደ ምርመራ ቡድን ሲተላለፉና ሲመለሱ በቡድን መሪዎች በኩል መተላለፍ ይኖርበታል፤
- 4.5) ለስራ ሂደቱ አገልግሎት የሚውሉ ልዩልዩ ቅዋቆች ጥራታቸውን ጠብቀው በአስተዳደር ቡድን በኩል እየተባዙ ስራላይ መዋል አለባቸው።

5) ከውሳኔ አሰጣጥ ጋር የተያያዙ ጉዳዮች

ለደንበኞች ፈጣን ምላሽ መስጠት ያስችል ዘንድ በስራ ሂደቱ የሚሰጡ ውሳኔዎች በየደረጃው ባለ-ባለሙያዎች ተፈጻሚ ይሆናሉ። በዚህም መሰረት፦

- 5.1) የንግድ ምልክትና ኢንዱስትሪያዊ ንድፍ ዕድሳት፣ መብት ማስተላለፍ፣ የፈቃድ ውል ስምምነት፣ ለማካሄድ የሚቀርቡ ጥያቄዎች ለአስተዳደር ቡድን ቀርበው በሚመለከታቸው ባለሙያዎች ከታዩና ከተመረመሩ በኋላ ተቀባይነት ሲያገኙ በቡድን መሪው ፊርማ ተረጋግጠው ምላሽ ይሰጣቸዋል፤
- 5.2) የንግድ ምልክት ምርመራ የተካሄደባቸውና ለተቃውሞ ጥሪ ማስታወቂያ እንዲወጣቸው በምርመራ ቡድን ውሳኔ ያገኙ ማመልከቻዎች በአስተዳደር ቡድን ባለሙያዎች በኩል የተቃውሞ ጥሪ ማስታወቂያ ከተዘጋጀ በኋላ በቡድኑ ከፍተኛ ባለሙያ ፊርማ ተረጋግጠው ወደ ፕሬስ ኤጀንሲ ይላካሉ፤
- 5.3) የንግድ ምልክት ምዝገባ ማመልከቻ የስራ-ነገር ምርመራ ከተካሄደበት በኋላ ማመልከቻው ተቀባይነት የማያገኝ ከሆነ ይህንን የሚገልጽ ደብዳቤ ከመጻፉ በፊት አመልካቹ ማስተካከያ ማድረግ እንዲችል በቡድኑ በኩል ጉዳዩን እንዲያውቀው መደረግ አለበት፤
- 5.4) የሰነድ ቅጽ ጥያቄዎች ለአስተዳደር ቡድን ቀርበው አስፈላጊውን ክፍያ በመክፈል በመዝገብ ጨት ባለሙያዎች በኩል የሰነድ ቅጽ ተዘጋጅቶ ይሰጣል። በተጨማሪም የምትክና እርማት ሰርተፊኬትና ሌሎች ማስረጃዎች ጥያቄ ለአስተዳደር ቡድን ቀርበው የመጀመሪያ ሰነዱ በተሰጠበት አግባብ ምትክ ሰነድና እርማቱ ተስተካክሎ እንዲሰጣቸው ይደረጋል።
- 5.5) አዲስ የንግድ ምልክትና ኢንዱስትሪያዊ ንድፍ የምዝገባ ጥያቄዎች አስፈላጊውን መመዘኛ ካሟሉ በኋላ በአስተዳደር ቡድን ባለሙያዎች በኩል የምዝገባ ሰርተፊኬት ተዘጋጅቶ በቡድን መሪው በኩል ተረጋግጦ ለስራ ሂደት ሃላፊው ቀርቦ ከተፈረመበት በኋላ ወጪ ተደርጎ ይሰጣል፤
- 5.6) አዲስ የሚቀርብ የኢንዱስትሪያዊ ንድፍ የምዝገባ ጥያቄ በምርመራ ቡድን ባለሙያዎች በኩል አስፈላጊው ምርመራ ከተካሄደበት በኋላ የውሳኔ ሐሳብ ለቡድን መሪው ቀርቦ መረጋገጥ ይኖርበታል። ከዚያም ንድፉ ለምዝገባ ብቁ ከሆነ አመልካቹ አስፈላጊውን ክፍያ በመክፈል ምዝገባ እንዲያካሂዱ የውሳኔ ሃሳብ ባቀረበው ባለሙያ በኩል በደብዳቤ ይገለጻላቸዋል፤
- በተመሳሳይ መልኩ አዲስ የሚቀርቡ የንግድ ምልክት ምዝገባ ጥያቄዎች በምርመራ ቡድን ባለሙያዎች በኩል አስፈላጊው ምርመራ ከተካሄደበት በኋላ የውሳኔ ሃሳብ ለቡድን መሪው ቀርቦ መረጋገጥ ይኖርበታል። ማመልከቻው ተቀባይነት ካገኘ የተቃውሞ ጥሪ ማስታወቂያ እንዲዘጋጅ ወደ አስተዳደር ቡድን ይላካል፤



5.7 የንግድ ምልክት ቅድመ ምዝገባ ማጣሪያ ጥያቄ ለምርመራ ቡድን ባለሙያዎች ተርቦ ማጣሪያውን በተቀበለው ባለሙያ በኩል አስፈላጊው ማጣሪያ ከተደረገ በኋላ የማጣሪያ ሪፖርት ተዘጋጅቶና ተፈርሞ ለአመልካቹ ይሰጠዋል፤

5.8 ከላይ በተራቁጥር 5.3 እና 5.6 መሰረት የታዩ የንግድ ምልክትና ኢንዱስትሪያዊ ንድፍ ማመልከቻዎች ተቀባይነት ካላገኙ ተቀባይነት ያላገኙበትን ምክንያት በቡድን መሪው በኩል ለስራ ሂደት መሪው በማቅረብ ውይይት ከተደረገበት በኋላ ውሳኔው ለአመልካቹ እንዲደርሰው ይደረጋል፤

5.9 ለስራ ሂደቱ የሚቀርቡ የምዝገባ ተቃውሞዎች፣ ፈራሽ የማድረግ ጥያቄዎች በምርመራ ቡድኑ በኩል አስፈላጊው የማጣራት ስራ ከተሰራ በኋላ በባለሙያዎች የተዘጋጀና በቡድን መሪው የተደገፈ የውሳኔ ሃሳብ በቡድን መሪው በኩል ለስራ ሂደት መሪው መቅረብ አለበት። የቀረበው የውሳኔ ሃሳብ ተቀባይነት ካገኘ ውሳኔው ወጪ ተደርጎ ለሁለቱም ወገኖች እንዲደርስ ይደረጋል። የቀረበው የውሳኔ ሃሳብ ተቀባይነት ካላገኘ ከሃላፊው በሚሰጠው ተጨማሪ አስተያየት መሰረት እንደገና በቡድኑ እንዲታይ ይደረጋል። ከመጀመሪያው የተለየ ውሳኔ ሃሳብ ካልቀረበ ሃላፊው በሚሰጠው የጽሁፍ ማብራሪያ መሰረት ውሳኔ ይሰጣል።

6) የስራ ግምገማ፣ ክትትልና ሪፖርት አቀራረብ

6.1 በስራ ሂደቱ በዓመት፣ ግማሽ ዓመት፣ ሩብ ዓመትና በየወሩ በዕቅድ ተይዘው የሚከናወኑ ተግባራት በተያዘላቸው ጊዜ መከናወን ይችሉ ዘንድ የተጠናከረ ክትትልና ግምገማ ያስፈልጋቸዋል። በዚህም መሰረት ሁሉም ባለሙያዎች በዕቅድ የያዟቸውን ተግባራት መቼ እንደሚፈጸሙ የሚያሳይ በቀናትና ሳምንታት የተወሰነ ቸክሊስት አዘጋጅተው መያዝና ለቡድን መሪው ማቅረብ ይኖርባቸዋል፤ በተመሳሳይ መልኩ ቡድን መሪዎችም የየቡድናቸውን ወርሃዊና ሳምንታዊ ቸክሊስት በማዘጋጀት ለስራ ሂደት መሪው ማቅረብ ይኖርባቸዋል፤

6.2 በቡድን ደረጃ በሳምንት ሁለት ጊዜ በየጊዜው ያለውን አፈጻጸም መገምገምና ለቀጣይ ስራዎች የመፍትሄ አቅጣጫ እያስቀመጡ መሄድ ይኖርባቸዋል። ከግምገማ በኋላም ሳምንታዊ የአፈጻጸም ሪፖርት ዘወትር ዓርብ ጥዋት ለስራ ሂደት መሪው ማቅረብ አለባቸው። በተመሳሳይ መልኩ ወርሃዊና ሩብ ዓመት ሪፖርቶችም በየቡድኑ እየተገመገሙ በወሩ ከ20-23 ባሉት ቀናት ለስራ ሂደት መሪው መቅረብ ይኖርባቸዋል። በዚህም መሰረት የስራ ሂደቱ የለውጥ ሃይሎች የስራ ሂደቱን አፈጻጸም ዘወትር ዓርብ ከስዓት በኋላ በጋራ ይገመግማሉ። ግምገማውም በቃለ ጉባዔ መደገፍ ይኖርበታል። የስራ ሂደቱም በሁለት ሳምንት አንድ ጊዜ የአፈጻጸም ሪፖርት ለጽ/ቤቱ ይቀርባል። ሁሉንም ባለሙያዎች ያሳተፈ ወርሃዊና ሩብ ዓመት የስራ ግምገማዎች በስራ ሂደት ደረጃ መካሄድ አለበት።

7) የኮሙኒኬሽንስ ስራዎች

7.1 በጽ/ቤቱ የሚገኙ ሁሉም የስራ ሂደቶች የሚወክሉት በየስራ ሂደት መሪዎች በመሆኑ የስራ ሂደቱ ክሌሎች የጽ/ቤቱ የስራ ሂደቶች ጋር የሚያደርጋቸው ግንኙነቶች በስራ ሂደት መሪው በኩል መሆን



ይኖርበታል። ስለሆነም ከስራ ሂደቱ የሚወጡ ሪፖርቶች፣ መረጃዎችና ጋዜጣዊ መግለጫዎች በስራ ሂደት መሪው ወይም በተወካዩ አማካይነት ለሚመለከተው ክፍል መተላለፍ አለባቸው።

7.2 የስራ ሂደቱን በተመለከተ ከደንበኞችና ሌሎች ባለድርሻ አካላት በጽሁፍ የሚቀርቡ ማመልከቻዎች መዝገብ ቤት ገቢ ከተደረጉ በኋላ ለስራ ሂደት መሪው መቅረብና ወደሚመለከታቸው ቡድኖች ተመርተው ተፈጻሚ መሆን ይኖርባቸዋል።

7.3 በተለያዩ ምክንያት ከስራ ሂደቱ ለደንበኞች፣ ባለድርሻ አካላትና ሌሎች የስራ ሂደቶች የሚጻፉ/ወጪ የሚደረጉ ደብዳቤዎች/ በመዝገብ ቤት ባለሙያዎች በኩል በወቅቱ ለሚመለከተው ክፍል እንዲደርስ መደረግ አለበት። ወጪ የሚደረጉ ደብዳቤዎች በወቅቱ ለሚመለከተው አካል ማድረስ ካልተቻለ ጉዳዩን ስራውን ላከናወነው የስራ ክፍል ማሳወቅና መፍትሄ መፈለግ ይስፈልጋል። ባለጉዳዩን ማግኘት ካልተቻለና አድራሻውም የተቀየረና የማይታቅ ከሆነ ጉዳዩን በጽ/ቤቱ የውስጥ ማስታዎቂያ ሰሌዳ ላይ እንዲገለጽ መደረግ አለበት።

7.4 የስራ ሂደቱን የተመለከቱ መዛግብት የመያዝ፣ የማስተላለፍ፣ የመከታተልና ደህንነታቸውን የመጠበቅ በዋነኝነት የመዝገብ ቤት ባለሙያዎች ሃላፊነት በመሆኑ በስራ ሂደቱ ባለሙያዎችም ሆነ በሌሎች የስራ ክፍሎች ከመዝገብ ቤት የሚወጡ ፋይሎች ጉዳያቸው እንደተጠናቀቀ ወዲያውኑ ወደ መዝገብ ቤት መመለስ አለባቸው። የመዝገብ ቤት ሃላፊውም ከመዝገብ ቤት የወጡ ፋይሎችን ተከታትሎ ማስመለስ አለበት።

7.5 የፋይሎችን አወጣጥና ስርጭት፣ ክትትልና አመላላስ በተመለከተ የመዝገብ ቤት ባለሙያዎች የራሳቸውን የአሰራር ስርዓት መዘርጋት አለባቸው።

7.6 ለጽ/ቤቱ ገቢ የተደረጉ ወይም በፋይሎች ውስጥ የሚገኙ ሰነዶችን ቅጂ ለሚፈልግ ባለጉዳይ በደንቡ የተወሰነውን ክፍያ በማስከፈል በመዝገብ ቤት ባለሙያዎች በኩል የሰነድ ቅጂ እንዲያገኝ መደረግ አለበት።

8) የባለሙያ ስነምግባርን በተመለከተ፡-

8.1 የሀገር ውስጥም ሆነ የውጭ ሃገር ደንበኞች በስራ ሂደቱ ውስጥ የሚሰጡ አገልግሎቶችን በእኩል የማገኘት መብት ስላላቸው የስራ ሂደቱ ባለሙያዎች በማናቸውም መቀራረብ ምክንያት አድልኦ በሌለበት ሁኔታ እኩል ማስተናገድ ይኖርባቸዋል።

8.2 ማንኛውም የስራ ሂደቱ ባለሙያ ከስራው ጋር በተያያዘ ከደንበኞች ምንም አይነት መደለያና ስጦታ መቀበል የለበትም።

8.3 ከስራ ጋር በተያያዘ በስራ ሂደቱ ባለሙያዎችና ደንበኞች ጋር የሚደረግ የስልክ ግንኙነት በጽ/ቤቱ መደበኛ የስልክ አገልግሎት መሆን ይኖርበታል።

8.3 የስራ ሂደቱ ባለሙያዎች የሚያከናውኗቸው ስራዎችና የሚሰጧቸው ውሳኔዎች በዕውቀት ላይ የተመሰረተ ህግና መመሪያን የተከተለ መሆን ይኖርበታል።

8.4 ማንኛውም ባለሙያ በሚሰጠው ሙያዊ አስተያየት፣ በህግና ዕውቀት ላይ በተመሰረተ ውሳኔ ላይ ምንም ዓይነት ጫና ሊደረግበት አይገባም።



9) ንብረት አያያዝና አጠቃቀም

- 9.1 የስራ ሂደቱ ባለሙያዎች ለዕለታዊ ስራ ማከናወኛ ወጪ ያደረጓቸውን ቋሚ ንብረቶች በአግባቡ የመጠበቅና የመንከባከብና የመጠቀም ግዴታ አለባቸው። የመንግስት የስራ ጊዜን፣ ሀብትንና መገልገያ መሳሪያዎችን ለግል ጥቅም ማዋል የለባቸውም። በተለይም የኢንተርኔት አገልግሎት ስራን በማይበድል መልኩ ለተጨማሪ ዕውቀት ማግኛ መሳሪያነቱ መጠቀም ይኖርብናል፤
- 9.2 ለስራ ሂደቱ የሚያስፈልጉ ማናቸውም አላቂ ዕቃዎች በስራ ሂደቱ ጸጋፊ በኩል ከንብረት ክፍል ተጠይቆ እንዲወጣ በማድረግ የስራ ሂደት መሪው በሚሰጠው አቅጣጫ መሰረት ለባለሙያዎች በማስፈረም መስጠት አለበት።

10) ከንግድ ምልክትና ኢንዱስትሪያዊ ንድፍ ጥበቃ ጋር ተያያዥ የሆኑ ማስረጃዎችን ስለመስጠት

- 10.1) ፖሊስ፣ ፍርድቤት፣ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለስልጣንና ሌሎች የሚመለከታቸው አካላት የተመዘገቡ ንግድ ምልክቶችና ኢንዱስትሪያዊ ንድፎችን በተመለከተ ማስረጃ እንዲሰጣቸው መጠየቅና ማግኘት ይችላሉ፤
- 10.2) ከላይ በተራቁጥር 10.1 ለሚመለከታቸው አካላት የሚሰጠው ማስረጃ ከተመዘገበው የአእምሯዊ ንብረት ጋር ቀጥተኛ ግንኙነት ያለውና የባለሙብቱን ህጋዊ መብት የሚጥስ መሆኑን የለበትም፤
- 10.3) በአስተዳደርም ሆነ ምርመራ ቡድን የሚቀርቡ የንግድ ምልክትና ኢንዱስትሪያዊ ንድፍ ምዝገባና ጥበቃ ጥያቄዎች በማናቸውም ምክንያት ተቀባይ የማያገኙ ከሆነ ተቀባይነት ያላገኘበት ምክንያት ውሳኔውን በሰጠው አካል ለአመልካቹ በጽኑ ማለጽ አለበት።
- 10.4) በአንድ አመልካች ስም በአንድ ማስታዎቂያ ላይ ተዘጋጅተው የሚላኩ የንግድ ምልክት ማስታዎቂያዎች የአቃዎችና ዓለም አቀፍ ምድባቸው አንድ ዓይነት እስኪሆኑና ለሶስተኛ ወገን ግልጽ ሆነው መታየት እስኪቻሉ ድረስ ቁጥራቸው አራት የሚደርሱ ንግድ ምልክቶችን በተራቁጥር ቅደም ተከተል በአንድ ማስታዎቂያ ላይ ተዘጋጅተው ማስታዎቂያ ላይ መውጣት ይችላሉ።

11) የንግድ ምልክትና ኢንዱስትሪያዊ ንድፍ ምዝገባና ጥበቃ መረጃ አያያዝ

- 11.1) አያንዳንዱ ባለሙያና በዕለታዊ እንቅስቃሴው ውስጥ ሊያከናውን ያቀዳቸውንና ያከናወናቸውን፤ በስራ ላይ የገጠሙትን ችግሮችና ሌሎች ተያያዥ ጉዳዮች መረጃ መያዝ ይኖርበታል፤



- 11.2) የንግድ ምልትና ኢንዱስትሪያዊ ንድፍ ምዝገባ ማመልከቻ፣ ምዝገባ ዕድሳት፣ መብት ማስተላለፍ፣ መተውከር እርማትና ተመሳሳይ ጉዳዮች በየክፍሉ እንደተከናወኑ መረጃው በስራ ሂደቱ ዳታ ቤዝ ውስጥ መመዝገብ ይኖርበታል፤
- 11.3) ለጽ/ቤቱ የሚቀርቡ የውክልናና ሌሎች መሰል ሰነዶች ከዋናው ጋር የተገናዘበ ኮፒ መሆን አለባቸው። ዋናው ሰነድ ለአመልካቹ መመለስ አለበት፤
- 11.4) የሃገር ውስጥ አመልካቾች ጉዳዮቸውን በወኪል ማስፈጸም ከፈልጉ ተወካዩ ከአመልካቹ በጽኑና የተሰጠ የውክልና ማስረጃ ማቅረብ ይኖርበታል፤
- 11.5) በጽ/ቤቱ የሚቀርቡ ጉዳዮችን በውክልና ለማስፈጸም የስራ ፈቃድ ያላቸውን ወኪሎች መረጃ በአስተዳደር ቡድን በኩል ተጠናቅሮ መያዝ አለበት፤
- 11.6) የምርመራ ቡድኑ በስራ ሂደቱ ውሳኔ የተሰጠባቸውንና ለፍርድቤት ይግባኝ በተባለባቸው ጉዳዮች ላይ የሚሰጡ ውሳኔዎችን በመከታተል የተሟላ መረጃ መያዝ አለበት፤
- 11.7) ለስራ ሂደቱ አገልግሎት የሚውሉ ቅጾች፣ የምዝገባ ተቃውሞ ጥሪ ማስታወቂያዎች፣ የተመዘገቡ ንግድ ምልክቶችና ኢንዱስትሪያዊ ንድፎች መረጃዎች፣ ልዩ ልዩ የአመልካቾች መመሪያዎችና ሌሎች መሰል መረጃዎች በአስተዳደር ቡድን በኩል በተገቢው መንገድ ተዘጋጅተውና ወቅታዊነታቸውን ጠብቀው በጽ/ቤቱ ድህረ-ገጽ ላይ እንዲጫኑ መደረግ አለበት።

12) የደንበኞችን ቅሬታ ስለማስተናገድ

- 12.1 የስራ ሂደቱ ባለሙያዎች ከላይ በተገለጸው መልኩ በሚያስተላልፏቸው ውሳኔዎች ላይም ይሁን ከዕለታዊ የስራ እንቅስቃሴ ጋር በተያያዘ ደንበኞች ቅሬታ ሊኖራቸው ይችላል። ስለሆነም ጉዳዩ ከውሳኔ አሰጣጥ ጋር የተያያዘ ከሆነ ደንበኛው ቀጥሎ ለሚገኘው አካል ቅሬታ ከማቅረቡ በፊት ውሳኔውን ያስተላለፈው አካል ለደንበኛው ስለውሳኔ አሰጣጡ ተጨማሪ ማብራሪያ መስጠት አለበት። በዚህ ማብራሪያ ያልረካ ደንበኛ ውሳኔውን ከሰጠው አካል ቀጥሎ ለሚገኘው የስራ ክፍል ሀላፊ ቅሬታውን ማቅረብ እንደሚችል ሊነገረው ይገባል፤
- 12.2 ቅሬታን/ አቤቱታን/ የሚቀበለው ኃላፊ ውሳኔውን ያስተላለፈውን የስራ ክፍል ሃላፊ/ባለሙያና ሌሎች የሚመለከታቸውን ባለሙያዎች አስተያየት በማሰባሰብ ደንበኛው ላቀረበው አቤቱታ ፈጣን ምላሽ መስጠት አለበት። የደንበኛው ቅሬታ ተገቢ ሆኖ ከተገኘ ቀደም ብሎ በተሰጠው ውሳኔ ላይ ማስተካከያ ተደርጎ ለባለጉዳዩ ምላሽ ይሰጠዋል፤
- 12.3) የስራ ሂደቱን ዕለታዊ እንቅስቃሴ በተመለከተ የደንበኞች አስተያየት መስጫ መዝገብ ተዘጋጅቶ በአስተዳደር ቡድን ውስጥ መቀመጥ ያለበት ሲሆን በወሩ ውስጥ የተሰጡ አስተያየቶችን የቡድን መሪው በየወሩ ምጫረሽ በማጠናቀር ከመደበኛው ሪፖርት ጋር ለስራ ሂደት መሪው ያቀርባል፤



12.4) ከላይ በተገለጸው መልኩ የሚቀርቡ አስተያየቶችን የስራ ሂደት መሪው ከስራ ሂደቱ ለውጥ ስራ አመራር ጋር በመነጋገር የመፍትሔ አቅጣጫዎችን ያስቀምጣል።

13) **ተፈጻሚነት ስለማይኖራቸው አሰራሮች**

በስራ ሂደቱ በተለምዶ ሲከናወኑ የነበሩና ከዚህ መመሪያ ጋር የሚቃረኑ ልማዳዊ አሰራሮች መመሪያው ከጸደቀበት ቀን ጀምሮ ተፈጻሚነት አይኖራቸውም።

14) **መመሪያውን ተግባራዊ ስለማድረግ**

በስራ ሂደቱ ውስጥ የሚመደቡና የሚሰሩ ሁሉም የመንግስት ሰራተኞች ይህን መመሪያ ተፈጻሚ ማድረግ አለባቸው።

15) **መመሪያውን ስለማሻሻል**

በጽ/ቤቱ የበላይ አመራር ሲታመንበት ይህ የውስጥ አሰራር መመሪያ እንደገና ሊሻሻል ይችላል።

16) **መመሪያው ስለሚጸናበት ጊዜ**

ይህ መመሪያ ከዛሬ ሰኔ 05 2004 ዓ.ም ጀምሮ የጸና ይሆናል።

የኢትዮጵያ አዕምሯዊ ንብረት ጽ/ቤት


በርሃኑ አደሎ
ዋና ዳይሬክተር

