በኢትዮጵያ ፌደራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ
የከተማ ልማት እና ቤቶች ሚኒስቴር
FEDERAL DEMOCRATIC REPUBLIC OF ETHIOPIA
MINISTRY OF URBAN DEVELOPMENT AND HOUSING

የከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት
የተጠቃሚዎች የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ
ቁጥር 743/2013

ህዳር 27 ቀን 2009 ዓ.ም

አዲስ አበባ

መግቢያ

በከተሞች በዝቅተኛ የኑሮ ደረጃ የሚገኙና ለምግብ እጥረት ተጋላጭ የሆኑ ዜጎችን የምግብ ዋስትና ለማረጋገጥ እንዲቻል የኢፌዲሪ መንግስት የከተሞች የምግብ ዋስትና ስትራቴጂና ፕሮጀክት ቀርጾ ተግባራዊ ማድረጉ ይታወቃል፡፡ ፕሮጀክቱ በዋነኝነት ከድህነት ወለል በታች የሚገኙ እና ለተለያዩ ማህበራዊ ችግሮች ተጋላጭ የሆኑ የህብረተሰብ ክፍሎችን ማለትም እጅግ አነስተኛ ገቢ ያላቸው ቤተሰቦችን፣ የጎዳና ተዳዳሪዎችን፣ ሴተኛ አዳሪዎችን፣ መስራት እየቻሉ ወደ ስራ ያልገቡ ስራ ፈላጊ ዜጎችን፣ አካል ጉዳተኞችን፣ የአደንዛዥ ዕጽ ተጠቃሚዎች፣ ጧሪና ደጋፊ የሌላቸው አረጋውያን እና ህጻናትን ተጠቃሚ ለማድረግ ያለመ ነው ፡፡

ይህ ፕሮጀክት በከተሞች በከፋ ድህነት ውስጥ ከሚገኙ በርካታ ዜጎች ህይወት መለወጥ ጋር በእጅጉ የተቆራኘ እንደመሆኑ እና ከፍተኛ የሆነ ሀብት የሚንቀሳቀስበት በመሆኑ ግልጸኝነትና ተጠያቂነትን ባዘለ ሁኔታ ሊተገበር እንደሚገባው አያጠያይቅም፡፡ ፕሮጀክቱን ውጤታማ ለማድረግ ከተቀመጡ አትግጫዎች መካከልም ተጠቃሚዎችን በቤተሰብ ደረጃ ፍትሃዊና አሳታፊ በሆነ መንገድ መለየት ዋነኛው ሲሆን በተያያዘም በተጠቃሚዎች ልየታ እና በአጠቃላይ የፕሮጀክቱ ትግበራ ሂደት ሊከሰቱ የሚችሉ ቅሬታዎችን በአግባቡ ተቀብሎ መፍታት ይገኝበታል፡፡

በመሆኑም፡-

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

ፕሮጀክቱን ከኪራይ ሰብሳቢነት በጸዳ እና ግልጽነትና ተጠያቂነት ባሰፈነ መልኩ በመተግር የዜጎችን ፍትሃዊ ተጠቃሚነት ማረጋገጥ ቅድሚያ የሚሰጠው ወሳኝ ጉዳይ በመሆኑ፣

በፌዴራል የከተሞች የሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ኤጀንሲ ማቋቋሚያ ደንብ ቁጥር 374/2008 አንቀጽ 14 ቤተሰጠው ስልጣን መሰረት ሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ይህንን የከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት የተጠቃሚዎች የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ አውጥቷል ፡፡

ክፍል አንድ

ጠቅላላ

1. **አጭር ርዕስ**

ይህ መመሪያ " የከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮግራም የተጠቃሚዎች የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ ቁጥር 743/2013 ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

2. **ትርጓሜ**

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

1) **"ሚኒስቴር"** ማለት የከተማ ልማትና ቤቶች ሚኒስቴር ነው፤
2) **"ኤጀንሲ"** ማለት የፌዴራል የከተሞች የስራ እድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ኤጀንሲ ነው፤
3) **" ክልል "** ማለት በኢትዮጵያ ፌዴራዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ሕገ መንግስት አንቀጽ 47/1 የተመለከቱት ክልሎች ሲሆኑ ለዚህ መመሪያ አፈፃፀም ሲባል የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር እና የድሬዳዋ አስተዳደርንም ይጨምራል፤
4) **"ከተማ"** ማለት ማዘጋጃ ቤት የተቋቋመበት ወይም 2,000 እና ከዚያ በላይ የሕዝብ ቁጥር ያለውና ከዚህ ውስጥ 50 በመቶ የሚሆነው ነዋሪ ከግብርና ውጭ በሆነ ሥራ ላይ የተሰማራ ሆኖ የሚገኝበት አካባቢ ነው፤
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) **"የሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ተቋም"** ማለት በክልል ፣ በከተማ ፣ በክፍለ ከተማ ወይም በወረዳ ደረጃ የሚከናወኑ የከተሞች የሥራ ዕድል ፈጠራ እና የምግብ ዋስትና ሥራዎችን የማስፈጸም ተልዕኮ የተሰጠው ህጋዊ አካል ነዉ፤
7) **"ቅሬታ"** ማለት በከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት አፈጻጸምና አገልግሎት አሰጣጥ ባለመርካት ከተጠቃሚ ግለሰቦች ወይንም ከህብረተሰቡ በቃል ወይም በጹሑፍ ማስተካከያ እንዲደረግ የሚቀርብ ጥያቄ ነው፤

8) **"አቤቱታ"** ማለት በመጀመሪያ ደረጃ ለቀረበ ቅሬታ በተሰጠ ምላሽ ወይም ውሣኔ ባለመርካት ጉዳዩ በድጋሚ እንዲታይ ቅሬታው ከቀረበበት የአደረጃጀት እርከን ከፍ ላለ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካል በጽሑፍ ወይም በቃል የሚቀርብ ጥያቄ ነው፤

9) **"የአንድ ማዕከል አገልግሎት መስጫ ጣቢያ"** ማለት የጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች ሕጋዊ ሆነው መስራት እንዲችሉ ምቹ ሁኔታ በመፍጠር፣ ለምግብ ዋስትና ፕሮጀክት ተጠቃሚ ቤተሰቦች የሚሰጡ አገልግሎቶችን እና መንግስታዊ ድጋፎችን በተቀናጀ መልኩ ከአንድ ስፍራ በአንድ አስተባባሪ አካል ሥር ካሉ አካላት የሚያገኙበት የዘርፉ ልማት የመጨረሻው እርከን የመንግስት መዋቅር ነው፤

10) **"የአንድ ማዕከል አገልግሎት መስጫ ጣቢያ ባለሙያ "** ማለት የከተሞች የሥራ ዕድል ፈጠራ እና የምግብ ዋስትና ስራዎችን ለማስፈጸም በታችኛው የአስተዳደር እርከን በተቋቋመ የአንድ ማዕከል አገልግሎት መስጫ ጣቢያ ውስጥ የሚሰራ ሠራተኛ ነው፤

11) **"አገልግሎት"** ማለት ለከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት ተገልጋይ ወይም ተጠቃሚ በቀጥታም ሆነ በተዘዋዋሪ የሚሰጥ አገልግሎት ነው፤

12) **"ተገልጋይ"** ማለት በከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት አገልግሎት ለማግኘት ወይም ተጠቃሚ ለመሆን በቃልም ሆነ በጽሑፍ ጥያቄ ያቀረበ ወይም በአገልግሎቱ እየተጠቀመ የሚገኝ ሰው ወይም አካል ነው ፡፡

13) **"ቅሬታ አቅራቢ"** ማለት በከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት አገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ላይ በማናቸውም መልኩ ቅሬታ የሚያቀርቡ የፕሮጀክቱ ተጠቃሚዎች እና በፕሮጀክቱ ትግበራ ዙሪያ ያገባናል የሚሉ ግለሰቦች ወይም ቡድኖች ናቸው፡፡

14) **"የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ"** ማለት የሚቀርቡ ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎችን በማጣራት የውሳኔ ሀሳብ የሚያቀርብ በዚህ መመሪያ የህጋዊ ሰውነት ተሰጥቶት የሚቋቋም አካል ነው፡፡

15) **"ህጋዊ ማስረጃ"** ማለት ዕድሜን፣ ነዋሪነትን፣ የአካል ጉዳትን፣ ህመምን፣ ሞትን፣ የመስራት ብቃትን እና ሌሎች ሁኔታዎችን አስመልክቶ ከሚመለከተው አካል የተሰጠ 6 ወር ያላለፈው ማስረጃ ነው፡፡

16) **"ባለድርሻ አካላት"** ማለት ከከተሞች 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) **"ቀጠና"** ማለት ከመጨረሻው የመንግስት አስተዳደር እርከን በታች የሆነ የተለየ ሰፈር ወይም አካባቢ ነው፤

18) **"ፕሮጀክት "** ማለት የከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት ነው፤

19) በዚህ መመሪያ በወንድ ፆታ የተጠቀሰው የሴትንም ፆታ ያካትታል።

3. <u>የተፈፃሚነት ወሰን</u>

1) ይህ መመሪያ የከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት አተገባበርና አገልግሎት አሰጣጥን አስመልክቶ የሚነሱ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች ለመፍታት ተፈጻሚ ይሆናል፤
2) ክልሎች የፕሮጀክቱን መሰረታዊ መነሻዎች እና ከልማት አጋሮች ጋር የተገቡ ስምምነቶችን በማይቃረን መልኩ እንደአስፈላጊነቱ የራሳቸውን መመሪያ ማዘጋጀት ይችላሉ ።

ክፍል ሁለት

<u>የመመሪያው ዓላማና መርሆች</u>

4. <u>የመመሪያው ዓላማ</u>

በከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት አተገባበር ዙሪያ ዜጎች 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) ሚስጥር መጠበቅ፣
5) የህግ የበላይነትን ማረጋገጥ፣
6) አሳታፊነት፣

ክፍል ሶስት

የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ አካል አደረጃጀት እና ተግባርና ኃላፊነት

፮. ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ አካል ስለመቋቋም

1) በፌዴራል ደረጃ የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት የአሠራር ስርዓት የመዘርጋት፣ የመከታተልና የመደገፍ ሥራ የፌዴራል የከተሞች የሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ኤጀንሲ ይሆናል፤

2) በክልል ደረጃ የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት የአሠራር ስርዓት የመዘርጋት፣ የመከታተልና የመደገፍ ሥራ በክልል የሥራ ዕድል ፈጠራ እና የምግብ ዋስትና ተቋም ወይም ይህንን ተልዕኮ ለመፈጸም በክልሉ ውክልና የተሰጠው ተቋም ይሆናል፤

3) ፕሮጀክቱ ተግባራዊ በሚሆንባቸው ከተሞች ተጠሪነቱ ለከተማው የሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት የሆነ የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ይቋቋማል፤

4) በክፍለ-ከተማ ደረጃ ተጠሪነቱ ለክፍለ ከተማው ዋና ስራ አስፈፃሚ ወይንም ለሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት የሆነ የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ይቋቋማል፤

5) በወረዳ ደረጃ ተጠሪነቱ ለወረዳው ዋና ስራ አስፈፃሚ ወይንም ለሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት የሆነ የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ይቋቋማል፤

6) በቀበሌ ደረጃ ተጠሪነቱ ለቀበሌው ዋና ስራ አስፈፃሚ የሆነ የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ይቋቋማል፤

7) ፕሮጀክቱ ተግባራዊ በሚሆንባቸው ቀጠናዎች እንደየክልሉ አደረጃጀት ከቀጠና ከፍ ብሎ ለሚገኝ የአስተዳደር እርከን የሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት ተጠሪ የሆነ የቀጠና የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ ይቋቋማል፡፡

በከተማ፣ በክፍለ ከተማ፣ በወረዳ እና በቀበሌ ደረጃ የሚቋቋም የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ 7 አባላት በመያዝ ይደራጃል፤ የኮሚቴው አባላትም ፡-

ሀ/ ከሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት፣

ለ/ ከሰራተኛ እና ማህበራዊ ጉዳይ ጽ/ቤት፣

ሐ/ ከጤና ጽ/ቤት፣

መ/ የሴቶችና ወጣቶችን ጉዳይ ከሚመለከት ተቋም፣

ሠ/ ከሀይማኖት ተቋማት፣

ረ/ ከአካል ጉዳተኞች፣

ሰ/ ከብዙሃን ማህበራት ተወካዮችን ያካተተ ይሆናል፡፡

9) በቀጠና ደረጃ የሚቋቋመው የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ 9 አባላት በመያዝ ይደራጃል፤ ከአባላቱ መካከልም 3 ሴቶች እንዲሆኑ ይደረጋል፤ የኮሚቴው አባላትም ፡-

ሀ/ የወረዳ ምክር ቤት ተወካይ፣

ለ/ የሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ባለሙያ፣

ሐ/ የሰራተኛ እና ማህበራዊ ጉዳይ ባለሙያ፣

መ/ የጤና ኤክስቴንሽን ባለሙያ፣

ሠ/ የሀይማኖት ተቋም ፣

ረ/ የወጣቶች ተወካይ፣

ሰ/ የሴቶች ተወካይ፣

ሸ/ የአካል ጉዳተኞች ተዋካይ፣

ቀ/ የሀገር ሽማግሌ ተወካይ፣

10) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 8 እና 9 መሰረት የሚቋቋሙ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴዎች ሰብሳቢ የሚሆነው ከሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት የሚወከለው ይሆናል፤

11) በፕሮጀክቱ የተጠቃሚዎች ምልመላ ኮሚቴ አባል የሆኑ ሰዎች የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ አባል መሆን አይችሉም ፡፡

12) የቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል ለተገልጋዩ ህብረተሰብ በግልጽ በሚታይ እና በቀላሉ በሚገኝ ቦታ ላይ በየደረጃው ይሰራል፡፡

7. የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ አካል ተግባር እና ኃላፊነት

1) የፌደራል ኤጀንሲው የፕሮጀክቱን የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት በተመለከተ የሚከተሉት ተግባርና ሀላፊነት ይኖሩታል ፦

ሀ/ የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት አሠራር መመሪያውን ለማስፈጸም የሚያስፈልጉ ልዩ ልዩ ማንዋሎች እና ቅጾች ያዘጋጃል፣ ያሰራጫል፣ በስራ ላይ እንዲውል ይከታተላል፣

ለ/ ለቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት አስፈላጊ የሆኑ የአቅም ግንባታ ስልጠናዎችን ይሰጣል፣

ሐ/ ፕሮጀክቱን አስመልክቶ በዜጎች የቀረቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች መፈታታቸውን ይከታተላል፣

መ/ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች የተፈቱበትን አግባብ የተመለከተ የመረጃ ቋት ያደራጃል፣ ስራ ላይ እንዲውል ያደርጋል፣

ሠ/ የፕሮጀክቱን የቅሬታና አቤቱታ ስራዎችን ያስተባብራል፣ አፈጻጸማቸውን ይከታተላል፣ ሪፖርት ይቀበላል፣ ይገመግማል፣ ግብረ መልስ ይሰጣል፣

ረ/ በፕሮጀክቱ አፈጻጸም ዙሪያ የሚቀርቡ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን እንዲሁም የአፈታትን ሂደታቸውን በመገምገምና በመተንተን ለአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ የሚጠቅሙ ሃሳቦችን ያመነጫል፡፡

ሰ/ የፕሮጀክቱን የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት አፈጻጸም በተመለከተ በየወሩ ለሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ሪፖርት ያደርጋል፣

2) በክልል የሚሰየመው የፕሮጀክቱን የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓት የሚከታተል ተቋም ተግባርና ሀላፊነት ፦

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/ በክልል ደረጃ የቅሬታና አቤቱታ ስራዎችን አፈጻጸም ይከታተላል፣ ሪፖርት ይቀበላል፣ ይገመግማል፣ ግብረ መልስ ይሰጣል፣

ሠ/ የክልሉን የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ስርዓት የአፈጻጸም ሪፖርት ለፌዴራል የከተሞች የሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ኤጀንሲ በወሩ ያቀርባል፡፡

3) በከተማ ደረጃ የሚቋቋም የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ተግባርና ሀላፊነት ፡-

ሀ/ የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት አሰራርን ለተጠቃሚዎች፣ ለፈፃሚዎች እና ለህብረተሰቡ እንዲተዋወቅ ያደርጋል፣

ለ/ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ይቀበላል፣ ይመረምራል፣ ውሳኔ ይሰጣል፣

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

መ/ ውሳኔ የተሰጣቸውን ቅሬታዎችና አቤቱታዎች አተገባበር ይከታተላል፣

ሠ/ የቅሬታና አቤቱታ ሥርዓቱን አፈፃፀም ሪፖርት በየወሩ ለከተማው የሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ተቋም ያቀርባል፡፡

4) በክፍለ ከተማ ደረጃ የሚቋቋም የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ተግባርና ሀላፊነት ፡-

ሀ/ የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት አሰራርን ለህብረተሰቡ እንዲተዋወቅ ያደርጋል፣

ለ/ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ይቀበላል፣ ይመረምራል፣ ውሳኔ ይሰጣል፣

ሐ/ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ባሉት 7 ተከታታይ የሥራ ቀናት በጽሁፍ ምላሽ ይሰጣል፣

መ/ ውሳኔ የተሰጣቸውን ቅሬታዎችና አቤቱታዎች አተገባበር ይከታተላል፣

ሠ/ የቅሬታና አቤቱታ አፈፃፀም ሪፖርት ለክፍለ ከተማው ዋና ስራ አስፈፃሚ እና ለሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት በየወሩ ያቀርባል፡፡

5) በወረዳ ደረጃ የሚቋቋም የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ተግባርና ሀላፊነት ፡-

ሀ/ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ይቀበላል፣ ይመረምራል፣ ውሳኔ ይሰጣል፤

ለ/ ለሚቀርቡ ቅሬታዎች ወይንም አቤቱታዎች ከቀረበበት ቀን ጀምሮ ባሉ 5 ተከታታይ የሥራ ቀናት ምላሽ ይሰጣል፤

ሐ/ የቅሬታ ኮሚቴው የውሳኔ ግልባጭ ለቅሬታና አቤቱታ አቅራቢው በጽሁፍ እንዲደርስ ያደርጋል፤

መ/ ለወረዳው ዋና ስራ አስፈፃሚ እና ለሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት በየ15 ቀኑ የአፈጻጸም ሪፖርት ያቀርባል፡፡

6) በቀበሌ ደረጃ የሚቋቋም የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ተግባርና ሀላፊነት ፡-

ሀ/ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ይቀበላል፣ ይመረምራል፣ ውሳኔ ይሰጣል፤

ለ/ ለቀረቡ ቅሬታዎች ወይንም አቤቱታዎች ከቀረበበት ቀን ጀምሮ ባሉ 5 ተከታታይ የሥራ ቀናት ምላሽ ይሰጣል፤

ሐ/ የቀረበውን ቅሬታ የውሳኔ ግልባጭ ለቅሬታና አቤቱታ አቅራቢው በጽሁፍ እንዲደርስ ያደርጋል፤

መ/ ለቀበሌው ዋና ስራ አስፈፃሚ እና ከቀበሌው አንድ ደረጃ ከፍ ብሎ ለሚገኝ የሥራ ዕድልና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት ስለ ቅሬታ ማስተናገጃ ስርዓቱ አፈፃፀም ሪፖርት በየሳምንቱ ያቀርባል፡፡

7) በቀጠና ደረጃ የሚቋቋም የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ ተግባርና ሀላፊነት ፡-

ሀ/ ቅሬታዎችን ይቀበላል፣ ይመረምራል፣ ውሳኔ ይሰጣል፤

ለ/ የቅሬታ አቅራቢውን ማንነትና የቅሬታውን ጭብጥ በተዘጋጀው ቅጽ መሰረት ይመዘግባል፤

ሐ/ ለቅሬታ አቅራቢው የቀጠሮ ካርድ ይሰጣል፤

መ/ ለቀረቡ ቅሬታዎች ከቀረበበት ቀን ጀምሮ ባሉት 5 ተከታታይ የሥራ ቀናት ምላሽ ይሰጣል ፡፡

ሠ/ የቅሬታ ኮሚቴው የውሳኔ ሀሳብ ተፈጻሚ እንዲሆን ከቀጠና ከፍ ብሎ ለሚገኝ የአስተዳደር እርከን ዋና ሥራ አስፈጻሚ እና ለሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት ያቀርባል፣

ረ/ የውሳኔውን ግልባጭ ለቅሬታ አቅራቢው በጽሁፍ እንዲደርስ ያደርጋል፤

ሰ/ ስለ ቅሬታ ማስተናገጃ ስርዓቱ የአፈፃፀም ሪፖርት ከቀጠና ከፍ ብሎ ለሚገኝ የአስተዳደር እርከን የሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት በየሳምንቱ ያቀርባል፡፡

ክፍል አራት
የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት ሥነ-ሥርዓት

8. **ቅሬታ የማቅረብ መብት**

ማንኛውም ተጠቃሚ ወይም የህብረተሰብ ክፍል በፕሮጀክቱ ተጠቃሚዎች አመራረጥና አተገባበር ዙሪያ ቅሬታ ካለው ቅሬታውን የማቅረብና ምላሹንም ተከታትሎ የማወቅ መብት አለው፡፡

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. **የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ሥነ-ሥርዓት**

1) ቅሬታና አቤቱታ በአካል ወይንም በተወካይ 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፣ ፊርማና አድራሻ

11. <u>የቅሬታና አቤቱታ አፈታት ሥነ-ሥርዓት</u>

1) ቅሬታው በሥነ -ምግባር ችግር ምክንያት የተከሰተ መሆኑ በተገኙት መረጃዎችና ሠነዶችን ከተረጋገጠ የቅሬታ ምንጭ በሆነው ጉዳይ ላይ የማስተካከያ እርምጃ እንዲወሰድና ድርጊቱን በፈጸመው አካል ላይ አግባብ ያለው አስተዳደራዊ እርምጃ እንዲወሰድ ወይም በህግ እንዲጠየቅ ይደረጋል፡፡

2) ቅሬታው ከአሠራር ጉድለት የተነሳ የተከሰተ ከሆነ የችግሩን መንስኤ በማጣራት ጉዳዩ የሚመለከተው የሥራ ክፍል ለቀረበው ቅሬታ የማስተካከያ እርምጃ እንዲወሰድ ይደረጋል፡፡

3) ቅሬታ ወይም አቤቱታ አቅራቢው ወደ መደበኛ ፍርድ ቤት የመሄድ መብቱ እንደተጠበቀ ሆኖ በዚህ መመሪያ መሰረት በከተማ ደረጃ ቀርበው ውሳኔ ያገኙ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች የመጨረሻ ውሳኔ ይሆናሉ፡፡

ክፍል አምስት

<u>ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች</u>

12. <u>ተጠያቂነት እና ግዴታ</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 ይህ መመሪያ ከሚያዘው 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፤

13. **መመሪያውን የማስፈጸም ኃላፊነት**

በዚህ መመሪያ ተግባርና ኃላፊነት የተሰጣቸው አካላት መመሪያውን የማስፈጸም ኃላፊነታቸውን መወጣት አለባቸው፡፡

14. **መመሪያውን ስለ ማሻሻል**

1) ይህን መመሪያ ማሻሻል አስፈላጊ ሆኖ በተገኘ ጊዜ ሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ሊያሻሽለው ይችላል፡፡

15. **ተፈጻሚነት ስለማይኖራቸው መመሪያዎች**

ከዚህ መመሪያ ጋር የሚቃረኑ መመሪያዎችና ልማዳዊ አሠራሮች በዚህ መመሪያ ውስጥ በተመለከቱት ጉዳዮች ላይ ተፈጻሚነት አይኖራቸውም፡፡

16. **መመሪያው የሚፀናበት ጊዜ**

ይህ መመሪያ በሚኒስቴር መ/ቤቱ ፀድቆ ከወጣበት ቀን ጀምሮ ተፈጻሚ ይሆናል፡፡

ህዳር 27 ቀን 2009 ዓ.ም

አዲስ አበባ

አምባቸው መኮንን (ዶ/ር)

የከተማ ልማትና ቤቶች ሚኒስቴር ሚኒስት

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. የቀረበ ደጋፊ ማስረጃዎች

ሀ)____________________

ለ)____________________

ሐ)____________________

7. ባለጉዳዩ የሚሻው መፍትሄ

____

8. የቅሬታ አቅራቢው

ሙሉ ስም______________

አድራሻ______________

ፊርማ______________

ቀን______________

ቅጽ 2

የውሳኔ 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 ለሚያስፈጽመው አስፈጻሚ አካላት ይሰጣል፣ 3ኛው ከባለ ጉዳዩ ማህደር ጋር ይያዛል፡፡

ቅጽ 3

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. የቀረበ ደጋፊ ማስረጃዎች

ሀ)____________________

ለ)____________________

ሐ)____________________

6. ባለጉዳዩ የሚሻው መፍትሄ

____

7. የአቤቱታ አቅራቢው

ሙሉ ስም____________________

አድራሻ____________________

ፊርማ____________________

ቀን____________________

ቅጽ 4

ለቅሬታዎችና አቤቱታዎችና የተሰጡ ውሳኔዎች መመዝገቢያ

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

ቅጽ 5

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				

ቅጽ 6

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____