በኢ.ፌ.ድ.ሪ ስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ጉዳይ ኤጀንሲ

የስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ

ቁጥር 433/2013

1. መግቢያ

በኢፌድሪ ስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ጉዳይ ኤጀንሲ ተቀጣሪ ወይም ተሿሚ የሆነ ሠራተኛ/ኃላፊ የኤጀንሲውን ፖሊሲና አቅጣጫዎች በቅልጥፍናና በውጤታማነት የመፈጸምና ለስደተኞችና ለአካባቢው ማህበረሰብ ከመንግስትና ከአጋር አካላት የሚቀርቡ መሰረታዊ አገልግሎቶችን በመልካም ስነ-ምግባር፣ በቅንነት፣ በታማኝነትና በጥራት መስጠት ይጠበቅበታል፡፡

በኤጀንሲውና በአጋር አካላት ለስደተኛውና ስደተኞችን ላስጠለሉ የማህበረሰብ ክፍሎች የሚሰጡ አገልግሎቶች በተቀመጠላቸው የአገልግሎት ስታንዳርድ መሰረት ባለመሰጠታቸው ምክንያት እርካታ ያላገኙ ስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ቅሬታና አቤቱታ የማቅረብ፣ ተገቢውን ምላሽ የማግኘት መብት ያላቸው በመሆኑ እና ኤጀንሲውም ከስደተኞች የሚቀርቡ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ተቀብሎ በተቀላጠፈ ሁኔታ የመፍታት ግዴታ ስላለበት ከአገልግሎት አሰጣጥ ጋር ተያይዞ በየደረጃው ባሉ የኤጀንሲው መዋቅሮች የሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎችን ለመፍታት የሚያስችል የአሰራር ሥርዓት መዘርጋት አስፈልጓል፡፡

በመሆኑም የኢፌድሪ የስደተኞች ጉዳይ አዋጅ ቁጥር 1110/2011 ላይ የስደተኞች አጠቃላይ መብቶችና ግዴታዎችን ባስቀመጠው መሰረት፣ ኤጀንሲው ለስደተኞች የሚያደርገውን የአገልግሎት አሰጣጥ በቀጣይነት የሚሻሻልበትን ስልት ለመቀየስ፤ተግባራዊነቱንም ለመከታተልና ለመገምገም፤ የአገልግሎት አሰጣጡን በስታንዳርዱ መሰረት ለማድረግና በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት ለሚያጋጥሙ የአሰራር ግድፈቶች የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓት ለመዘርጋትና ተግባራዊ ለማድረግ ይህን “የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ” አውጥቷል፡፡

ክፍል አንድ

ጠቅላላ

1. **አጭርርዕስ**

ይህ መመሪያ **"በስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ጉዳይ ኤጀንሲ የሚቀርቡ የስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 433/2013 ዓ.ም"** ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

2. **ትርጓሜ**

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

1. **"አዋጅ" ማለት** የስደተኞች ጉዳይ አዋጅቁጥር 1110/2011ማለት ነው፡፡
2. **"ኤጀንሲ" ማለት** የኢፌድሪ ስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ጉዳይ ኤጀንሲማለት ነው፣
3. **"ስደተኛ"፣"ዕውቅና ያገኘ ስደተኛ"፣ "ጥገኝነት ጠያቂ"**ማለት በስደተኞች ጉዳይ አዋጅ ላይ ያለው ትርጉም ይኖረዋል፡፡
4. **"ቅሬታ" ማለት** ተገልጋዩ አገልግሎት ለሰጠው አካል ወይም የሥራ ክፍል በአገልግሎት አሰጣጥ መጉላላት፣ ወቅታዊ ውሳኔ ባለማግኘት ለተጨማሪ ወጭ መዳረግ እና በአጠቃላይ በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ባለመርካት ምክንያት በቃል፣ በፅሁፍ፣ በፖስታ፣ በስልክና በኢሜይል እና በመሳሰሉት የሚያቀርበው ጥቆማ ወይም አስተያየትነው፡፡
5. **"አቤቱታ" ማለት** የተገልጋዮችን ቅሬታ ለማጣራት ኃላፊነት ባለው የሥራ ኃላፊ ወይም ተቆጣጣሪ በተሰጠ ውሣኔ ያልረካ ተገልጋይ ጉዳዩ እንደገና እንዲታይለት ለኤጀንሲው ዋና መ/ቤት ወይም ኤጀንሲው ባለው መዋቅር ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል የሚያቀርበው ጥያቄ ነው፡፡
6. **"አገልግሎት"** ማለት የተገልጋዮችን ፍላጎት ለማሟላት ለስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ጉዳይ ኤጀንሲ በህግ ተለይቶ የተሰጠ ኃላፊነትን የማሳካት እንቅስቃሴ ነው፡፡
7. **"ተገልጋይ" ማለት** በኤጀንሲው የሚሰጡ አገልግሎቶችን ለማግኘት ባለው መብት መሠረት አገልግሎት የጠየቀ ወይም የቀረበለት ስደተኛ እና ስደተኞችን ያስጠለለ የማህበረብ ክፍል ወይም የእነዚሁ ወኪል ነው፡፡
8. **"ሰራተኛ"**ማለት በኤጀንሲው በተለያዩ ደረጃዎች በቋሚም ይሁን በጊዚያዊነት ተቀጥሮ የሚሰራ ማለት ነው፡፡

9. **"የሥራ ኃላፊ"** ማለት በኤጀንሲው በየደረጃው ባሉ መዋቅሮች ውስጥ አንድን የስራ ክፍል በበላይነት የሚመራ ወይም ሥራንና ሠራተኛን በቅርበት የሚከታተልና የሚመራ ሰው ነው፡፡
10. **"የበላይ ኃላፊ" ማለት** ኤጀንሲውን በበላይነት የሚመራውን ዋና ዳይሬክተር ማለት ነው፡፡
11. **"የሥራ ክፍል"** ማለት ኤጀንሲው የተቋቋመበትን ዓላማ ለማስፈፀም ያቋቋመውና ከተገልጋዮች ጋር ግንኙነት ያለው የስራ ክፍል ነው፡፡
12. **"የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ"** ማለት በኤጀንሲው ውስጥ የሚዘረጋውን የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ለማስፈጸምና የተገልጋዮችን ችግር ለመፍታት በየስራ ዘርፉ ውስጥ የተቋቋመ ወይም የተሰየመ የሥራ ክፍል ወይም ቡድን ማለት ነው፡፡
13. **"ቅድሚያና ልዩ ትኩረት የሚሹ አካላት"** ማለት በሴቶችና ህፃናት፣አረጋውያን፣አካል ጉዳተኞች፣ከኤች አይ ቪ ጋር የሚኖሩ ስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ናቸው፡፡
14. **"ውሣኔ"** ማለት ተገልጋዩ በተሰጠው አገልግሎት ባለመርካት ለሚያቀርበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ የኤጀንሲውን አዋጅ፣ ደንብና መመሪያን መሠረት በማድረግ በቅርብ የሥራ ክፍል ኃላፊ በፅሁፍ የሚሰጠው ምላሽ ነው፡፡

3. የጾታ አገላለጽ

ማንኛውም በወንድ ጾታ የተደነገገው የሴትንም ጾታ ያካትታል፡፡

4. የተፈፃሚነት ወሰን

ይህ መመሪያ ዕውቅና ባገኙ ስደተኞችና ጥገኝነት ጠያቂዎች፣ በቀጣሪ ድርጅቶችና በመመሪያው አፈጻጸም ላይ ተሳትፎ በሚኖረው ማንኛውም አካል ላይ ተፈጻሚ ይሆናል፡፡

5. ቅሬታየማስማትመብት

1. ማንኛውም ተገልጋይ ከኤጀንሲው አገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ በአግባቡ አገልግሎት ባለማግኘቱ ምክንያት ያጋጠመውን ማንኛውንም ችግር አስመልክቶ ለሚመለከተው የበላይ ሀላፊ ወይም የሥራ ኃላፊቅሬታውን የማሰማት መብት አለው፡፡
2. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ1 የተጠቀሰው ሀሳብ እንደተጠበቀ ሆኖ ከሚከተሉት ጋር የተያያዙ ጉዳዮች ቅሬታ ለማሰማት ምክንያት ሊሆኑይችላሉ፡-

   ሀ/ አገልግሎት የማግኘት ህጋዊ መብት መጣስ፣

   ለ/ የአገልግሎት አሰጣጥ ሥርዓቶችና የአሠራር ሂደቶች አለመጠበቅ፣

   ሐ/ የአገልግሎት ጥራት መጓደል እና ሕግን ያላገናዘበ ምላሽ መስጠት፣

መ/ አገልግሎት የሚሰጥባቸው ቦታዎች ምቹ አለመሆን፣

ሠ/ለተገልጋዩ ተገቢውን ክብር ባልሰጠና ትህትና በጎደለው ሥነ-ምግባር ማስተናገድ፣

ረ/ ተገልጋዩን ባልተገባ ቀጠሮ ማጉላላት ወይም ማመላለስ፣

ሰ/በሐይማኖት፣ በቋንቋ፣ በዘር፣ በፖለቲካ አመለካከት፣ በፆታ፣ በአካል ጉዳትና በመሳሰሉት ምክንያቶች ልዩነት መፍጠርና ማዳላት፣

ሸ/ ጉቦ በመቀበልም ይሁን ስጋዊ የፆታ ፍላጎትን እንደመደለያ በመጠቀም ወይም በመጠየቅ ተገልጋይን ማጉላላት፣ እንዲሁም ሌሎች ሁኔታዎች ሲያጋጥሙ፣

6. **ቅሬታና አቤቱታ የመቀበልና የማስተናገድ ግዴታ**

1. በኤጀንሲው በየደረጃው የሚገኙ የስራ ኃላፊዎችና ሠራተኞች ከተገልጋዮች የሚቀርቡ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ማስተናገድና አፋጣኝ መልስ የመስጠት ግዴታ አለባቸው፡፡
2. በየትኛውም የኤጀንሲው እርከኖች የሚገኝ የስራ ኃላፊ ከተሰጠው አገልግሎት ጋር በተያያዘ የቀረቡ ቅሬታዎችን ወይም አቤቱታዎችን ተቀብሎ በማጣራት ለተገልጋዩ በአምስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ በፅሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፡፡
3. ሁሉም የኤጀንሲው ክፍሎች ከሚሰጡት አገልግሎት አንፃር "የስደተኞች/ተገልጋዮች ቻርተር" በማዘጋጀት ግልፅ፣ ቀልጣፋና ተደራሽ የሆነ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት መዘርጋትና እንዲጠናከር የማድረግ ግዴታ አለባቸው፡፡

ክፍል ሁለት

የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ዓላማዎችና መርሆች

7. **ዓላማ**

1. **ጥቅል ዓላማ**

በስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ጉዳይ ኤጀንሲ የተለያዩ የስራ ክፍሎች ለሚፈጠሩ የአገልግሎት አሰጣጥ ችግሮች ፈጣን ምላሽ የሚሰጥ፣የአገልግሎት ሰጭ ክፍሎችን ልዩ ባህሪ ያገናዘበ ፍትሐዊና ውጤታማ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ስርዓት ለመዘርጋት ነው፡፡

2. **ዝርዝር ዓላማ**

ሀ. በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ላይ ከተገልጋዮች ለሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ፈጣንና ፍትሐዊ የሆነ ምላሽ ለመስጠት፣

ለ. የተገልጋዮች እርካታ መጓደል መንስኤ የሚሆኑ ክፍተቶችን ለማረም፣

ሐ. የኤጀንሲውን የአገልግሎት አሰጣጥ ባህል በመቀየር የአገልጋይነት መንፈስ ለማስረጽ፣
መ. በተገልጋዮች ዘንድ ቅሬታ የሚፈጥሩ ድርጊቶችን በሚፈጽሙ የኤጀንሲው ኃላፊዎችና ሠራተኞችን በሕግ ተጠያቂ እንዲሆኑ ለማድረግ ነው፡፡

8. **መርሆዎች፡** ዕውቅና ያገኙ ስደተኞችና ጥገኝነት ጠያቂዎች የስራ መብት ሁኔታዎች ጋር በተያያዘ ከሚሰጡ አገልግሎቶች አንጻር፣

1. ኤጀንሲው ባሉት መዋቅሮች ቅሬታና አቤቱታ የሚያስተናግደውን ክፍል ተገልጋዮች በቀላሉ ሊያውቁትና ሊያገኙት የሚችሉ መሆን አለበት፡፡
2. የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓቱ፡-

ሀ/ በተገልጋዩና በሌሎች የሚመለከታቸው አካላት በግልፅ የሚታወቅ፣

ለ/ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢዎችና ሰሚ ክፍል አካላት በቀላሉ ሊረዱትና ሊገለገሉበት የሚችሉ፣

ሐ/ለቅሬታዎችና አቤቱታዎች አፋጣኝ መልስ ለመስጠትና ውጤታማነትን ማስገኘት የሚችል፣

መ/ ፍትሃዊነት፣ ሀቀኝነትን፣ ገለልተኛነትንና ሚዛናዊነትን ለማረጋገጥ የሚያስችል መሆን አለበት፡፡

3. የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓቱ ቅሬታ አቅራቢዎች በቅርብ ኃላፊ በተሰጣቸው መልስ ካልረኩ ለኤጀንሲው የበላይ አካል አቤቱታ በማቅረብ መብታቸውን ሊያስከብር የሚችል መሆን አለበት፡፡
4. ማንኛውም ቅሬታ ተጣርቶ የመጨረሻ ውሳኔ እስከ ሚሰጥበት ድረስ የቅሬታው ይዘት፤ የቅሬታ አቅራቢውና ጉዳዩ የሚመለከተው ሠራተኛ ወይም ኃላፊ ማንነት ከሦስተኛ ወገን በምስጢር ተጠብቆ መያዝ አለባቸው፡፡

ክፍል ሦስት

የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካል ስለማቋቋም

1. የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካል፡-

ሀ. በኤጀንሲው ዋና መ/ቤትና ኤጀንሲው ባሉት ሁሉም መዋቅሮች እና የስራ ዘርፎች ውስጥ ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ የሚያቀርቡትን ቅሬታ ተቀብሎ የሚያስተናግድ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል ወይም ቡድን መሰየም አለበት፡፡

ለ. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 1 ፊደል (ሀ) የተገለጸው እንደተጠበቀ ሆኖ ተገልጋዩ በተሰጠው አገልግሎት ያልረካ ከሆነ ቅሬታውን ጉዳዩ ለሚመለከተው የቅርብ ኃላፊማቅረብ እንደሚችል ለተገልጋዩ ማሳወቅ አለበት፡፡

9. የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካል ተግባርና ኃላፊነት

1. የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካል ቅሬታና አቤቱታ በሚቀርብበት ጊዜ የሚከተሉትን ተግባራት ያከናውናል፡-

ሀ. ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢዎችን በትህትና ይቀበላል፤ ጉዳያቸውንም በጥሞና ያዳምጣል፡፡

ለ. በአካል ተገኝተው ቅሬታቸውን ለሚያቀርቡ ተገልጋዮች ቅሬታው በተገቢው ቅጽ ላይ በትክክል መስፈሩን ያረጋግጣል እንዲሁም በስልክ፣ በኢ-ሜይል ወይም በደብዳቤ የተቀበለውን ቅሬታ ቅጽ ላይ ያሰፍራል፡፡

ሐ. ቅሬታን የሚመለከቱ መረጃዎችን አደራጅቶ ይይዛል፡፡

መ. በአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛው ወይም የስራ ክፍል የተሰጠውን መልስ ይመረምራል፡፡

ሠ. የሚቀርቡላቸውን ቅሬታዎችን በሕግ አግባብ ያጣራል፡፡

ረ. ቅሬታዎችን በማጣራት ሂደት በደረሰባቸው ግኝቶች መነሻ የመፍትሔ ሀሳቦች ላይ ቅሬታውን ከፈጠሩት አካላት አስተያየት ያዳምጣል፡፡

ሰ. የመጨረሻ የውሳኔ ሀሳብ በየደረጃው ላሉ መዋቅሮች የበላይ ኃላፊ ያቀርባል፤ ያስወስናል አፈፃፀሙን ይከታተላል፡፡

ሸ. በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ቅሬታ የፈጠረውን አካል ተጠያቂ እንዲሆን ያደርጋል፡፡

2. የቅሬታ ሰሚ አካል የሚከተሉት ተግባርና ኃላፊነት ይኖሩታል፡፡

ሀ. የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሂደትን ያቅዳል፣ ያደራጃል፣ ይመራል፣

ለ. የመመሪያውን አፈፃፀም ይከታተላል፤ይገመግማል፡፡

ሐ.የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ እና አፈታት ስርዓትና አሠራርን ለተገልጋዮች፣ ለሠራተኞችና ለሚመለከታቸው ሌሎች አካላት በስፋት ያስተዋውቃል፡፡

መ. ቅሬታዎችንና ውጤቶቻቸውን በሚመለከት የተቀናበረ መረጃ ያደራጃል፤ይይዛል፡፡

ሠ. የሚቀርቡለትን ቅሬታዎችን በየወቅቱ በመገምገምና በመተንተን ለአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ የሚጠቅሙ የውሳኔ ሀሳቦችን ያመነጫል፡፡

ረ. ለአገልግሎት ሰጪና ለቅሬታ ሰሚ አካል ሠራተኞች የማስተዋወቂያ መርሀ-ግብር ያዘጋጃል፤ስልጠና ይሠጣል፡፡

ሰ. ቅሬታ አቅራቢዎች አስፈላጊውን ድጋፍ ማግኘታቸውን ያረጋግጣል፡፡

ሸ. ስለቅሬታ ማስተናገጃ ስርዓቱ አፈፃፀምና ውጤታማነት ሪፖርት በየወሩ ያቀርባል፡፡

10. የኤጀንሲው በየደረጃው ያሉ መዋቅሮች የበላይ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት

በየደረጃው ያሉ የኤጀንሲው መዋቅሮችና የስራ ዘርፍ የበላይ ኃላፊዎች የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓቱን በሚመለከት የሚከተለው ተግባርና ኃላፊነት አለበት፡፡

1. በዚህ መመሪያ አንቀጽ8 መሠረት የኤጀንሲው የቅሬታ ሰሚ አካል እንዲደራጅ የማድረግ፣
2. የአቤቱታ ጉዳዮችን በሚመለከት ከቅሬታ ማስተናገጃ የስራ ክፍል በሚቀርቡለት የውሳኔ ሃሳቦች መነሻ በማድረግ የሰብአዊ ድጋፍን በተመለከተ ከ3- 5 የስራ ቀናት እንዲሁም የፕሮጀክት እና ሌሎች ተያያዥ ጉዳዮች በ 10 ተከታታይ የሥራ ቀናት ውስጥ ውሣኔ የመስጠት፣
3. የመመሪያውን ተግባራዊነት በበላይነት የመከታተል፣የመቆጣጠር፣የመገምገም፣
4. በቀረበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ የአሰራር ጥሰት የፈፀመ የኤጀንሲው ሠራተኞች የዲሲፕሊን መመሪያ መሠረት የዲሲፕሊን አስተዳደራዊ እርምጃ እንዲወሰድበት የማድረግ፣

ክፍል አራት

የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥነ-ሥርዓት

11. የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ

1. ቅሬታ በባለጉዳዩ ወይም በወኪሉ በጽሁፍ ወይም በቃል ወይም በኢሜይል ወይም በስልክ አገልግሎት ለሰጠው ሠራተኛ ወይም የቅርብ ኃላፊ ሊቀርብ ይችላል፡፡
2. አቤቱታ በባለጉዳይ ወይም በወኪል በፅሁፍ ለቅሬታ ማስተናገጃ አካል ሊቀርብ ይችላል፡፡
3. ቅሬታ ወይም አቤቱታ በጽሁፍ ሲቀርብ የሚከተሉትን ፍሬ ነገሮች መያዝ አለበት፡-

ሀ. ቅሬታ ወይም አቤቱታው የቀረበበትን ዋና ጉዳይ፣

ለ. መንስኤ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበትን ቀንና ቦታ፣

ሐ. ጉዳዩ የሚመለከተውን የአገልግሎት ክፍልና አገልግሎት የሰጠውን ሰራተኛ ስም፣

መ. ባለጉዳዩ እንዲደረግለት የሚፈልገውን ሃሳብ፣

ሠ. የባለጉዳዩን ስምና አድራሻ፣ስልክ ቁጥር፣

ረ. ደጋፊ ማስረጃዎች ካሉ ማስፈር አለበት፡፡

12. የቅሬታ ወይም አቤቱታ ማቅረቢያ ጊዜ

1. ለቅሬታ አጣሪ አካል ስደተኛው ቅር የተሰኘበት አገልግሎት ከተሰጠበት ቀን ጀምሮ በሦስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ሊቀርብ ይችላል፡፡
2. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 1 መሰረት በተወሰነው ውሳኔ ቅር የተሰኘ ውሳኔው ከተሰጠበት ቀን ጀምሮ ለአምስት ተከታታይ የሥራ ቀናት ውስጥ ጉዳዩ ለሚመለከተው የቅርብ ኃላፊ አቤቱታ ማቅረብ ይችላል፡፡
3. በዚህ አንቀፅ ንዑስ አንቀፅ 1 እና 2 ላይ የተቀመጠው እንደተጠበቀ ሆኖ ተገልጋዩ ከአቅም በላይ በሆነ ችግር ምክንያት ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን ማቅረብ እንዳልቻለ ህጋዊ ማስረጃ ለኤጀንሲው ካቀረበ አሳማኝ መሆኑን በማረጋገጥ ቅሬታው ወይም አቤቱታው ሊታይለት ይችላል፡፡

13. የቅሬታና አቤቱታ አቀባበል

1. ማንኛውም የኤጀንሲው የስራ ክፍል የተገልጋዮችን ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ለመቀበል ፈቃደኛና ዝግጁ መሆን አለበት፡፡
2. ቅሬታ ወይም አቤቱታ ሲቀበል፡-

    ሀ. ተገቢውን የቅሬታ ወይም የአቤቱታ ማቅረቢያ ቅፅ ማቅረቡንና ስለአሞላሉ ተፈላጊውን ድጋፍ መሰጠቱን፣

    ለ. አግባብ ያላቸው መረጃዎች በቅጹ ላይ በተገቢው መሞላታቸውን፣

    ሐ. የቅሬታው ወይም የአቤቱታው ጭብጥ ተለይቶ መታወቁን፣

    መ. ጉዳዩ የቀረበበት ቀንና ጊዜ ተጠቅሶ መመዝገቡንና ጉዳዩን ላቀረበው ተገልጋይ ማረጋገጫ መሰጠቱን፣

    ሠ. መልስ የሚሰጥበት ጊዜ ለተገልጋዩ መገለጹንማረጋገጥ አለበት፡፡

14. ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ስለማጣራት

1. የቀረበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ በአምስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ መጣራት አለበት፡፡
2. ቅሬታን ወይም አቤቱታን የማጣራት ሥራ በሚከተለው ቅደም ተከተል መከናወን አለበት፡-

ሀ. የቅሬታውን ወይም አቤቱታውን ሰነድ መመርመር፣

ለ. የቅሬታውን ወይም አቤቱታውን መንስኤ ለይቶ ማወቅ፣

ሐ. ቅሬታው ወይም አቤቱታውን ካቀረበው ተገልጋይ ጋር መወያየት፣

መ. በቅሬታ ማጣራት የሚመለከተውን የቅርብ ኃላፊ ማነጋገር እንዲሁም ለአቤቱታ ሲሆን ለቅሬታ ማስተናገጃ የስራ ክፍል ማቅረብ፣

ሠ. አግባብነት ያላቸው የኤጀንሲውን ሕጎች፣ ደንቦች፣ መመሪያዎችና የአሠራር ሰነዶችን ማገናዘብ፣

ረ. በማጣራቱ ሂደት በምርመራ በተደረሰባቸው ግኝቶች መሠረት በጉዳዩ ላይ በተቀመጠለት የጊዜ ገደብ ውሳኔ እንዲሰጠው ማድረግ አለበት፡፡

15. ለቅሬታዎችና አቤቱታዎች መልስ ስለመስጠት

1. ለቅሬታ የሚሰጥ መልስ ለዚሁ በተዘጋጀ ቅጽ ላይ ሰፍሮ ለባለጉዳዩ በአምስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ እንዲያውቀው መደረግ አለበት፡፡
2. ለሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች የሚሰጥ መልስ በጽሁፍ መሆን አለበት፡፡

16.የእርምት እርምጃ አወሳሰድ

ማንኛውም የኤጀንሲው የስራ ክፍል፡-

1. ለቅሬታ መንስኤ የሆነ ስህተትን ወይም ክፍተትን ለማረም ምንጊዜም ፍቃደኛና ዝግጁ መሆን አለበት፡፡
2. ቅሬታ ወይም አቤቱታ ተጣርቶ ትክክለኛ ሆኖ ሲገኝ እንደጉዳዩ ክብደት ከሚከተሉት የእርምት እርምጃዎች መካከል በተናጠል ወይም በጣምራ ተግባራዊ ማድረግ አለበት፡፡

ሀ. ለተፈፀመው ስህተት ይቅርታ መጠየቅ፣

ለ. ስህተቱ ወይም ጥፋቱ ወይም ክፍተቱ ሊደርስ የቻለበትን ሁኔታ ማብራራት፣

ሐ. ለቅሬታው መንስኤ የሆኑ ችግሮችን ማረም፣

መ. ተመሳሳይ ችግር ወደፊት እንደማይደርስ ማረጋገጥ፣

ሠ.በአገልግሎት መጓደል ምክንያት ጉዳት ያደረሰውን አካል በህግ አግባብ እንዲጠየቅ ማድረግ፣

3. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 2/ሠ/ መሠረት በህግ አግባብ እንዲጠየቅ ለማድረግ ጉዳቱ በትክክል በአገልግሎት አሰጣጥ ጉድለት ምክንያት የደረሰ መሆኑን ኤጀንሲው ማረጋገጥ ይኖርበታል፡፡

4. በየደረጃው ያለው የኤጀንሲው የበላይ ኃላፊ የቀረቡ አቤቱታዎችን በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት ምላሽ ማግኘታቸውን ማረጋገጥ አለበት፡፡
5. የቅሬታው መንስኤ የሆነው የአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ ወይም የቅርብ ኃላፊ የዲሲፕሊን ጉድለት ከሆነ በኤጀንሲው የዲሲፕሊን መመሪያ መሰረት እና አግባብ ባለው የአገሪቱ ህግ መሠረት ተጠያቂ መደረግ አለበት፡፡

ክፍልአምስት

ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

17. ተጠያቂነት

በዚህ መመሪያ የተደነገጉ ጉዳዮችን ያልፈጸመ ወይም እንዳይፈፀም ያደረገ ማንኛውም የስራ ኃላፊ ወይም በኤጀንሲው የዲሲፕሊን መመሪያ መሰረት እንደጥፋቱ ክብደት በቀላል ወይም በከባድ የዲሲፕሊን እርምጃ ተጠያቂ ይሆናል፡፡

18.የመመሪያውን ተግባራዊነት ስለመቆጣጠር

1. የኤጀንሲው በየደረጃው አመራር ይህ መመሪያ ተግባራዊ መሆኑን የማረጋገጥ ግዴታ አለበት፡፡
2. ኤጀንሲው ይህ መመሪያ በሁሉም የኤጀንሲው መዋቅሮችና የስራ ክፍሎች በሥራ ላይ መዋሉን ይቆጣጠራል፣ ይከታተላል፤በሕግ አግባብ የእርምት እርምጃ እንዲወሰድ ያደርጋል፡፡

19.ግንዛቤ ስለመፍጠር

ማንኛውም የኤጀንሲው የስራ ክፍል፡-

1. ተገልጋዮች፣ አገልግሎት ሰጪ ሠራተኞችና የሚመለከታቸው ሌሎች አካላት የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓት በተመለከተ ግንዛቤ እንዲኖራቸው ማድረግ፣
2. ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ለመቀበል ፍቃደኛና ዝግጁ መሆኑን፣
3. በአገልግሎት አሰጣጥ ያልረኩ ተገልጋዮች ቅሬታ የማቅረብ መብት ያላቸው መሆኑን፣
4. ቅሬታዎች እንዴት፣መቼና ለማን እንደሚቀርቡና ተገልጋዮች ማሟላት ስለሚገባቸው ቅድመ ሁኔታዎች፣
5. የቅሬታ ማስተናገጃ ደረጃዎች እና የተገልጋዩን ቅሬታ የማጣራት ሂደት ግንዛቤ እንዲኖራቸው ማድረግ አለበት፡፡

20.የቅሬታ ተቀባይ ሠራተኞችን ወይም ባለሙያዎችን ስለማሠልጠን

1. ማንኛውም የኤጀንሲው የስራ ክፍል በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት የተገልጋዮችን አለመርካትና ቅሬታዎችን ተቀብሎ የማስተናገድ ኃላፊነታቸውን በብቃት እንዲወጡ ለማስቻል ለአገልግሎት ሰጪ ሠራተኞች እና የቅርብ ኃላፊዎች አስፈላጊው የአመለካከትና የሙያ ዝግጅት እንዲኖራቸው የማሰልጠን ኃላፊነት አለበት፡፡

2. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ /1/ መሠረት የኤጀንሲው የተለያዩ የስራ ክፍሎች ለአገልግሎት ሰጪ ሠራተኞች፣ የቅርብ ተቆጣጣሪዎችና ኃላፊዎች የሚሰጧቸው የአጭር ጊዜ ሥልጠናዎች በሚከተሉት ብቃትና ክህሎት ላይ ማተኮር አለባቸው፡፡

ሀ.ተገልጋዩ አገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ ወይም የስራ ክፍል አገልግሎት እንዲሰጠው የመጠየቅ ባለሙሉ መብት መሆኑን የማወቅ፣

ለ. አገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ ወይም የስራ ክፍል ለተገልጋዮች አገልግሎት መስጠት ግዴታው መሆኑን የመረዳት፣

ሐ. ለተገልጋዮች አክብሮት ትህትናና ትዕግስት የማሳየት፣

መ. ተገልጋዮችን የመርዳት፣

ሠ. የተገልጋዮችን ሀሳብና አስተያየት በጥሞና የማዳመጥና ችግሮቻቸውን የመረዳት፣

ረ. በሚነሱ ጥያቄዎች ተገቢና ፈጣን መልስ መስጠት፣

ሰ. የጉዳዮችን ጭብጦች በየፈርጃቸው የመመደብ፣

ሸ. የቅሬታ መንስኤዎችን ለይቶ የማወቅና የማረም ወዘተ፣

21.ክትትልና ግምገማ

1. የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓትን ውጤታማነት ለማረጋገጥ በየደረጃው ያለ ማኔጅመንት አፈጻጸሙን በየ3 ወሩ መከታተል፣መገምገምና ግብረ-መልስ መስጠት አለባቸው፡፡
2. ማኔጅመንቱ የክትትልና ግምገማ በሚካሄድበት ወቅት፡-

   ሀ. የቅሬታ መረጃዎች በሥርዓት መያዛቸውንና ጥቅም ላይ መዋላቸውን፣

   ለ. የወጣው የቅሬታ ማስተናገጃ የጊዜ ሰሌዳ አግባብነት ያለው መሆኑንና መከበሩን ማረጋገጥ፣

   ሐ.ተገልጋዮችና የሚመለከታቸው ሌሎች አካላት የሚሰጧቸው አስተያየቶችና ሀሳቦች በወቅቱ መሰብሰባቸውን ማረጋገጥ፣

መ. ይህ መመሪያ በወጥነት መተግበሩን በአፈጻጸም ለተከሰቱ ችግሮች የእርምት እርምጃዎች በወቅቱ መወሰዳቸውን ማረጋገጥ፣

ሠ. አገልግሎቱን ለማሻሻል የሚያስችሉ የውሳኔ ሀሳቦች መመንጨታቸውንና መታረማቸውን ማረጋገጥ፣

ረ. የቅሬታ መንስኤዎች ተለይተው መታወቃቸውንና መታረማቸውንማረጋገጥ አለበት፡፡

22.ሪፖርት ስለማዘጋጀትና ማሰራጨት

የእያንዳንዱ የኤጀንሲው የስራ ክፍል ሪፖርት ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚውን አካል የአፈጻጸም የመደበኛው የስራ ሪፖርት አካል አድረጎ ያቀርባል፡፡

23.በዚህ መመሪያ ተፈጻሚነት ስለሌላቸው ጉዳዮች

በመደበኛ ፍ/ቤት ወይም በህግ የመዳኘት ሥልጣን በተሠጣቸው ተቋማት ቀርበው በመታየት ላይ በሚገኙና በተሰጡ ውሳኔዎች ትዕዛዝ የወጣባቸው በፖሊስ ወይም በዐቃቤ-ሕግ ወይም በዋና ኦዲተር ወይም በሥነ-ምግባርና ፀረ-ሙስና ኮሚሽን በተያዙ የወንጀል ጉዳዮች እና በኢፌዴሪ ስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ጉዳይ ኤጀንሲ በመታየት ላይ ባሉና በታዩ ጉዳዮች ላይ ተፈፃሚ አይሆንም፡፡

24.የተሻሩ ሕጎች

1. ከዚህ መመሪያ ጋር የሚቃረን ማንኛውም መመሪያ ወይም የአሠራር ልምድ በዚህ መመሪያ ውስጥ በተሸፈኑት ጉዳዮች ላይ ተፈፃሚነት አይኖረውም፡፡

25.መመሪያውን ስለማሻሻል

የኢፌዴሪ ስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ጉዳይ ኤጀንሲ አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘው ይህን መመሪያ ሊያሻሽል ይችላል፡፡

26.መመሪያው የሚጸናበት ጊዜ

ይህ መመሪያ ከታህሳስ 20/2012 ዓ.ም ጀምሮ የፀና ይሆናል፡፡

ታህሳስ 20/2012 ዓ.ም

አዲስ አባባ

አበደ ጫኔ

በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ

የስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ጉዳይ ኤጀንሲ

ዋና ዳይሬክተር

አባሪ 1

የተገልጋዮች የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ

ቀን.......................

ለ... የስራ ክፍል

1. የቅሬታ አቅራቢው ሙሉ ስም ....
2. አድራሻ ከተማ.........ወረዳ..........ቀበሌ.....ዞን............ካምፕ......... የቤት ቁጥር....የስልክ ቁጥር ....
3. ቅሬታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ ወይም የቅሬታው ፍሬ ሃሳብ ወይም ጭብጥ

   ....

   ....

   ....

   ....

   /ቦታ ካልበቃዎ ሌላ ወረቀት ላይ ጽፈውና ፈርመው ከዚህ ቅጽ ጋር ያያይዙ፡፡/
4. ለቅሬታው መንስኤ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበት ቀን......................ቦታ..................
5. ጉዳዩየሚመለከተው የአገልግሎት ክፍል ወይም ዳይሬክቶሬት ....
6. ጉዳዩ የሚመለከተው አገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ ስም..
7. የደጋፊ ማስረጃዎች ዝርዝር /ማስረጃዎች ካሉ/

   ....

   ....

   የማስረጃዎቹን ፎቶኮፒዎች ብቻ ያያይዙ፣ ዋናዎቹን ሲጠየቁ በግንባር ያቀርባሉ፡፡/
8. ባለጉዳዩ እንዲደረግለት ወይም እንዲፈፀምለት የሚፈልገው፣ /በአጭሩ ይግለፁ፡፡/

   ....

   ....

   የቅሬታ አቅራቢው ፊርማ ....

ቀን……………………………………

አባሪ 2

የባለጉዳዮች የቅሬታ መልስ መስጫ ቅጽ

ቁጥር ………………..

ቀን …………………

ለ ………………………………………………………………… መ/ቤት

1. የቅሬታ አቅራቢው ሙሉ ስም ……………………………………………………………..
2. አድራሻ ከተማ …….. ወረዳ ….. ቀበሌ ….ዞን…………ካምፕ……… የቤት ቁጥር……
   ስልክ ቁጥር ………………
3. ቅሬታው የደረሰበት ቀን …………………………………………………………
4. የሥራ ክፍል ………………………………………………………………………
5. የቅሬታው ፍሬ ነገር /ጭብጥ/ በአጭሩ
   ………………………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………………………
6. ቅሬታው በሚገባ ስለመጣራቱ፣ <u>በሚገባ ተጣርቷል።</u>
7. በማጣራቱ ሂደት የተደረሰባቸው ግኝቶች፣
   ………………………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………………………
8. ማጠቃለያ መልስ፣
   - ▢ ቅሬታው ትክክለኛ ነው።
   - ▢ ቅሬታው ትክክለኛ አይደለም።
9. ቅሬታው ትክክለኛ ከሆነ የሚወሰድ የእርምት እርምጃ
   ………………………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………………………

10.በቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ አንቀጽ 18 መሠረት ኤጀንሲው ከላይ የተጠቀሰውን የእርምት እርምጃውሳኔ ተግባራዊ ለማድረግ ያለው ቁርጠኝነት፣**<u>ኤጀንሲው የተሰጠውን ውሳኔ ተግባራዊ ለማድረግ ቁርጠኛነ</u>**

11.ቅሬታው ትክክለኛ ካልሆነ ስለምክንያቱ አስፈላጊው ማብራሪያ፣

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………ቅ

ሬታው ተቀባይነት ከሌለውና ቅሬታ አቅራቢው በውሳኔው ባይስማሙ ቀጥሎ የሚያመለክቱበት ክፍል፣ቅሬታ አቅራቢው በውሳኔው ካልተስማሙ ይህ ውሳኔ ከተገለፀላቸው ቀን ጀምሮ በ15 ተከታታይ ቀናት ውስጥ ለቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል/ቡድን አቤቱታቸውን በጽሑፍ ማቅረብ ይችላሉ፡፡

ቅሬታውን ያጣራውና መልስ የሰጠው ኃላፊ

ሙሉ ስም……………………………………………………

ፊርማ……………………………………

የሥራ መደብ …………………………

የኤጀንሲው ማህተም

የባለጉዳዮች የአቤቱታ ማቅረቢያ

ቀን…………………

ለ……………………………………………………… መ/ቤት

1. የአቤቱታ አቅራቢው ሙሉ ስም ....
2. አድራሻ፣ ከተማ..... ወረዳ......... ቀበሌ.......... .ዞን…………ካምፕ………የቤት ቁጥር ..... የስልክ ቁጥር ....
3. አቤቱታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ፣ /የአቤቱታው ፍሬ ሃሳብ ወይም ጭብጥ/
   ....
   ....
   .... /ቦታው ካልበቃዎት በተጨማሪ ወረቀት ላይ ጽፈውና ፈርመው ከዚህ ቅጽ ጋር ያያይዙ፡፡/
4. ለአቤቱታው መንስኤ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበት ቀን.....................
   ቦታ፣ ....
5. ጉዳዩ የሚመለከተው የአገልግሎት ክፍል /መምሪያ፣ ዋና ክፍል፣ አገልግሎት/
   ………..…………………………………………………………………………………./
6. ጉዳዩ የሚመለከተው የአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ ስም…………………………………….
7. የደጋፊ ማስረጃዎች ዝርዝር፣ /ማስረጃዎች ካሉ/
   ....
   ....
   ..../የማስረጃዎቹንፎቶኮፒዎች ብቻ ያያይዙ፣ ዋናዎቹን ሲጠየቁ በግንባር ያቀርባሉ፡፡/
8. ባለጉዳዩ እንዲደረግለት ወይም እንዲፈፀምለት የሚፈልገው፣ /በአጭሩ ይገለጽ.
   ....
9. የአቤቱታ አቅራቢው ፊርማ …………………………. ቀን …………………..