

**የሰደተኞችና ከሰደተኞች ተመላሾች ጉዳይ ኤጀንሲ
የተሻሻለ የሠራተኞች የቅሬታ አቀራረብና አፈታት
መመሪያ ቁጥር 434/2013**

ህዳር 2012 ዓ.ም

የስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ጉዳይ ኤጀንሲ

የተሻሻለ የስራተኞች የቅሬታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ ቁጥር 434/2013

መግቢያ

ውጤታማ አገልግሎት በመስጠት የሥራተኞችን ቅሬታዎችና በሥራተኛው ላይ ሊፈጸሙ የሚችሉ አስተዳደራዊ በደሎችን ወይም አለመግባባቶችን ሥርዓት ባለው መንገድ ለመፍታት የሥራተኞችን የቅሬታ ቡድን ማቋቋም አስፈላጊ በመሆኑ፤

በሥራተኛውና በተለያዩ የሥራ ኃላፊዎች ወይም የሥራ ቡድኖች መካከል የሚነሱ ቅሬታዎችና አለመግባባቶች በወቅቱ ካልተፈቱ ሥራን በከፍተኛ ደረጃ ሊበድሉ የሚችሉ በመሆኑና በሥራ ሂደት ሊኖር የሚገባው ግንኙነት ግልጽነትና ተጠያቂነት መሠረት ያደረገና እርስ በርስ በመተሳሰብና በመከባበር ላይ የተመሰረተ መሆን ስላለበት፤

ተቋሙ አሁን ካለበት የዕድገት ደረጃ ጋር የሚጣጣምና ለሚነሱ የሰው ኃይል አስተዳደር ጉዳዮች ምላሽ ለመስጠት የሚያስችል የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓት መዘርጋት በማስፈለጉ፤

ኤጀንሲው ቀደም ሲል ያወጣውን መመሪያ ቁጥር 03/2004 በመተካት ቀጥሎ የተሻሻለውን የሥራተኞች የቅሬታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ አውጥቷል።

ክፍል አንድ

ጠቅላላ

1. አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ “የስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ጉዳይ ኤጀንሲ ሥራተኞች የቅሬታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ ቁጥር ተብሎ 434/2013 ሊጠቀስ ይችላል።

2. ትርጓሜ

የቃሉ አገባብ ሌላ ትርጉም የሚያሰጠው ካልሆነ በስተቀር በዚህ መመሪያ ውስጥ

1. “ ኤጀንሲ ” ማለት የስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ጉዳይ ኤጀንሲ ነው።

2. የበላይ ኃላፊ” ማለት የኤጀንሲው ዋና ዳይሬክተር እና ምክትል ዋና ዳይሬክተሮች ማለት ነው።
3. “ቅሬታ” ማለት አንድ ሠራተኛ ከሥራ ኃላፊው ጋር ባለው ግንኙነት ወይም በሌሎች አካላት ሠራተኞችን ከማስተዳደር፣ ከሥራ አመራር ወይም ከሥራ አፈጻጸም ጋር በተያያዘ ከሚመለከተው ኃላፊ ጋር በቅድሚያ በተደረገ ውይይት ሊፈታ ያልቻለና በመደበኛ የማጣራት ሂደት ምላሽ ሊያገኝ የሚገባው በቃል፣ በዕሁድ፣ በጋህታ፣ በስልክና በኢሜይል እና በመሳሰሉት የሚያቀርበው አቤቱታ ማለት ነው።
4. “የሠራተኛ ቅሬታ አጣሪ ኮሚቴ” ማለት ኤጀንሲው በዋናው መ/ቤት፣ በዞንና በካምፕ የሚቋቋም ኮሚቴ ማለት ነው።
5. ከአቅም በላይ ናቸው የሚባሉ ምክንያቶች ሕመም፣ ከቤተሰብ ጋር የተያያዘ ሀዘን፣ ከሥራ ውጭ እንዲቆይ ያደረገ አደጋ፣ መታሰር፣ ወሊድ እና ተመሳሳይ ክብደት ያላቸው በማስረጃ የተረጋገጡ ምክንያቶች ናቸው።
6. ሰራተኛ ማለት በኤጀንሲው የበላይ ሀላፊዎች ወጪ ያሉ ቋሚና ኮንትራት ሰራተኞች ማለት ነው።
7. የጾታ አገላለጽ ማንኛውም በወንድ የተገለጸው የሴትንም ጾታ ያካትታል።

3. የመመሪያው ዓላማ

የዚህ መመሪያ ዓላማ

1. በሠራተኛውና በሥራ ኃላፊዎች መካከል በሥራ ሂደት ለሚፈጠሩ ቅሬታዎችና አለመግባባቶች አፋጣኝ መፍትሔ መስጠት፤
2. በየደረጃው የሰራተኛ ቅሬታ የሚደመጥበት አሰራር በመዘርጋት ፍትህዊነትን ማጋገጥ፤
3. በሥራ ሂደት የሚፈጠሩ የሠራተኞች ቅሬታዎችን በመፍታት እና በማረም የሻክሩ ግንኙነቶችን ወደ ነበሩበት መመለስና በሠራተኛውና በሥራ ኃላፊዎች መካከል መልካም የሥራ ግንኙነት እንዲያሰሩ ማድረግ ነው።

4. የተፈጻሚነት ወሰን

ይህ መመሪያ በኤጀንሲው መላው ቋሚ እና ኮንትራት ሠራተኞች ላይ ተፈጻሚ ይሆናል።

ክፍል ሁለት

የሠራተኞች ቅሬታ አጣሪ ኮሚቴ

5. መቋቋም

- 1) ኤጀንሲው አምስት አባላት ያሉት የሠራተኞች ቅሬታ አጣሪ ቡድን በዋናው መ/ቤት በዞኖችና በካምፕ ያቋቁማል። የኮሚቴው አባላትም ሶስቱ በአመራር የሚሰየሙ ሆኖ ሁለቱ ከሰራተኞች የሚመረጡ ይሆናሉ።
- 2) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 1 መሠረት የሚቋቋመው ኮሚቴ ሰብሳቢ በዋና መ/ቤት የለዉጥና መልካም አስተዳደር ቡድን መሪ፣ በዞንና በመጠለያ ጣቢያዎች የፋይናንስና አስተዳደር ሀላፊዎች ሰብሳቢ ይሆናሉ።
- 3) ኮሚቴው ከአባላቱ ውስጥ ጸሀፊ ይሰይማል።
- 4) የኮሚቴው አባላት የሥራ ዘመን 2 ዓመት ይሆናል።

6. የኮሚቴው የስብሰባ ሥነ ሥርዓት

- 1) ኮሚቴው የሚያከናውነውን የሥራ ሁኔታ አይቶ ቋሚ የመሰብሰቢያ ጊዜ ሊወስን ይችላል። ሆኖም ከሠራተኞች የቀረበው ቅሬታ የበዛ ከሆነ ፈጣን ምላሽ መስጠት እንዲያስችለው ከመደበኛው የስብሰባ ጊዜ ውጭም ስብሰባ ማካሄድ ይችላል።
- 2) በስብሰባ ወቅት የኮሚቴው አባላት በቀረበው ጉዳይ ላይ በዝርዝር በመወያየት በድምጽ ብልጫ የውሳኔ ሃሳብ ያቀርባሉ። የኮሚቴው አባላት ድምጽ ሲሰጡ እኩል ከሆኑ ሰብሳቢው የደገፈው ሃሳብ ተቀባይነት ያገኛል።
- 3) በድምጽ የተለየ የኮሚቴው አባል የሃሳብ ልዩነት በቃለ ጉባኤ እንዲመዘገብለት ማድረግ ይችላል።
- 4) ኮሚቴው የሚያካሂደው ስብሰባ በቃለ ጉባኤ መያዝ ያለበት ሲሆን በስብሰባው ላይ በተገኙ አባላት መፈረም አለበት።
- 5) ምልዓተ ጉባኤው የሚሟላው ከግማሽ በላይ አባላት ከተገኙ ይሆናል።

7. የሠራተኞች ቅሬታ አጣሪ ኮሚቴ ተግባርና ኃላፊነት

- 1) የሠራተኞች ቅሬታ አጣሪ ኮሚቴ በዚህ መመሪያ አንቀጽ 9 ከተጠቀሱት ጉዳዮች ጋር በተያያዘ ሠራተኛው የሚያቀርብለትን ቅሬታ ተቀብሎ በማጣራት ለውሳኔ ያቀርባል።

2) የቅሬታ አጣሪ ኮሚቴው በዚህ መመሪያ አንቀጽ 10(3) መሠረት የሚቀርብለትን የቅሬታ ማመልከቻ ተቀብሎ ከመዘገበ በኋላ ማመልከቻው ከቀረበበት ቀን ጀምሮ እስከ ሰባት የሥራ ቀናት የሚከተሉትን በመጣራት በዋናው መ/ቤት የሰው ሀብት ልማትና ሥራ አመራር ዳይሬክቶሬት ተጠሪ ለሆነበት ዘርፍ በዞን ማስተባበሪያ ጽ/ቤት ወይም በስደተኛ መጠለያ ጣቢያ ከሆነ ደግሞ ለዞን እና ለጣቢያ ኃላፊዎች ሪፖርቱን ለውሳኔ በጽሑፍ ያቀርባል። ሪፖርቱ፡-

ሀ/ ቅሬታ የቀረበበት ሠራተኛ /የስራ ኃላፊ/ ሙሉ ስምና የሥራ ኃላፊነት

ለ/ የቅሬታው መንስኤ፣

ሐ/ ቅሬታ ያስከተለው ድርጊት ወይም ሁኔታ የተከሰተበት ወይም የተፈጸመበት ጊዜ፣

መ/ ለቅሬታ መነሻ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበት ምክንያት፣

ሠ/ የተፈፀመው ድርጊት በሠራተኛው ላይ ያደረሰው የሕሊና ወይም የአካል ጉዳት ወይም ሠራተኛው ያጣው ወይም ሊያጣው የሚችለው ጥቅም፣

ረ/ የተጣሰው የሠራተኛው መብትና መብቱ የሚመነጭበት ሕግ፣ ደንብና መመሪያ፣

ሰ/ አላግባብ የተሰጠና ቅሬታ ያስከተሉ ውሳኔዎች፣

ሸ/ ሌሎችንም ለውሳኔ አሰጣጥ አመቺ የሆኑ መግለጫዎች ማካተት አለበት፣

3) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (3) የተመለከተው ሪፖርት ከመቅረቡ በፊት የቅሬታ አጣሪው ኮሚቴ አመልካቹ በደል አደረሰብኝ የሚለውን ሰራተኛ፣ ኃላፊ ወይም ቡድን ማነጋገርና በጉዳዩ ላይ ያላቸውን አስተያየት በጽሁፍ ማስፈር ይኖርበታል።

4) የቅሬታ አጣሪ ኮሚቴ የሚያቀርበው ሪፖርትና የሚሰጠው አስተያየት በማስረጃ ላይ የተመሰረተ መሆን አለበት። ለዚህም ሲባል ኮሚቴው ስለጉዳዩ የሚያውቁ ሌሎች ሠራተኞችንና የሥራ ሃላፊዎችን በማነጋገር መረጃዎችን ማሰባሰብ ይችላል።

8. የቅሬታ አጣሪ ኮሚቴ ሰብሳቢ ወይም አባላት ስለሚነሱበት ሁኔታ

1) ከቅሬታ አቅራቢው ጋር በቤተሰብ ሕግ በተደነገገው መሠረት የጋብቻ ወይም የዝምድና ግንኙነት ያለው ከሆነ፣

2) ከቅሬታ አቅራቢው ጋር ፀብ ያለው ከሆነ፣

3) ቅሬታ በቀረበበት ጉዳይ ላይ ውሳኔ የሰጠ አካል ከሆነ፣

- 4) ቅሬታ የቀረበበት አካል ከሆነ ለዚያ ጉዳይ ብቻ ከኮሚቴው ይነሳል።
- 5) በዚህ አንቀጽ ከንዑስ አንቀጽ ከ1 እስከ 4 በተደነገገው መሠረት ከኮሚቴው ስብሰባ የሚነሳው የኮሚቴው ስብሰባ ከሆነ ኮሚቴው ጊዜያዊ ስብሰባ መርጦ ጉዳዩን ማየት ይችላል።

9. ሠራተኞች ቅሬታ የሚያቀርቡባቸው ጉዳዮች

ሠራተኞች ቅሬታ ማቅረብ የሚችሉ፡-

1. ከሕጎች፣ ደንቦችና መመሪያዎች አተርጓሚና አፈፃፀም ጋር በተያያዘ የሠራተኛው አስተዳደራዊ መብቶች ሲጣሱ፣
2. ከመብቶች መጣስ ጋር በተያያዘ ሠራተኛው ጥቅም ሲያጣና የሕሊና ጉዳት ሲደርስበት፣
3. የሠራተኛው የሥራ አካባቢ ጤንነትና ደህንነት በአግባቡ ያልተጠበቀ ከሆነ ወይም የደህንነትና የጤንነት መጠበቂያና የአደጋ መከላከያ አልባሳትና ትጥቆች ሳይሟሉለት ሲቀር፣
4. ዝውውር፣ የሥራ ምደባና የደረጃ ዕድገት አፈጻጸም ደንብና መመሪያ ተጥሶ/ተዛንፎ ሲፈጸም፣
5. ለሠራተኛው የተሞላለት የውጤት ተኮር ዕቅድ አፈጻጸም ምዘና ውጤት ሠራተኛው በተጨማሪ ያከናወናቸውን ተግባራትና ያስገኘውን ውጤት የማይመዘን ሲሆን፣
6. ከስራ ኃላፊዎች የሚሰጡ ትዕዛዞች ሕጋዊ ያልሆኑ እና ከሠራተኛው ሥራ ጋር ያልተያያዙ ሲሆን፣
7. የሥራ ኃላፊዎች በሠራተኛው ላይ ተገቢ ያልሆነ ተፅዕኖ ሲያሳድሩ፣
8. በሠራተኞች ላይ አድሎ ተፈጽሞ ሲገኝ፣
9. ሌሎች ተመሳሳይነት ያላቸው በሠራተኛው ላይ ቅሬታ የሚያሳድሩ አስተዳደራዊ በደሎች ሲፈፀሙ ይሆናል።

10. የሠራተኛው መብትና የቅሬታ አቀራረብ

- 1) በዚህ መመሪያ አንቀጽ 9 ላይ ከተጠቀሱት ጉዳዮች ጋር በተያያዘ በደል የደረሰበት ማንኛውም ሠራተኛ ሕጋዊ መብቱ ተጓድሎብኛል ወይም አስተዳደራዊ በደል ተፈጽሞብኛል በማለት በደሉን በፈጸሙት የሥራ ኃላፊዎች ወይም የሥራ ቡድኖች ላይ ቅሬታውን የማቅረብ መብት አለው።

2) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (1) የተመለከተው ቢኖርም ሠራተኛው ቅሬታ ያሳደረበትን ጉዳይ በተቻለ መጠን ችግሩን ከቅርብ ኃላፊው ወይም ከሚመለከተው ጋር በቅድሚያ በውይይት ለመፍታት ጥረት ማድረግ አለበት።

3) ማንኛውም ሠራተኛ በዚህ መመሪያ መሠረት ቅሬታውን የሚያቀርበው ለሠራተኛ ቅሬታ አጣሪ ኮሚቴ ሲሆን የቅሬታ አቤቱታው ከዚህ መመሪያ ጋር አባሪ ሆኖ በተያያዘው ፎርም መሠረት ሆኖ የሚከተሉትን መያዝ አለበት።

ሀ/ የአመልካቹ ስምና ፊርማ፤

ለ/ የቅሬታው መንስኤና የተፈፀመበት ጊዜ

ሐ/ ቅሬታ ያስከተለበትን በደል የፈፀመውን አካልና የአፈጻጸሙን ሁኔታ

መ/ ጉዳዩ የቀረበለት ኃላፊ ምላሽ/አስተያየት፤

ሠ/ የደረሰበት ጉዳት ወይም ያጣው ጥቅም፤

ረ/ አመልካቹ የሚጠይቀው አስተዳደራዊ መፍትሔ፤

ሰ/ ቀንና የአመልካቹ ፊርማ፤

4) አንድ ዓይነት ቅሬታ ያላቸው ሠራተኞች በአንድ ማመልከቻ ቅሬታውን ሊያቀርቡ ይችላሉ።

11. የቅሬታ ማቅረቢያ ጊዜ

1. ማንኛውም ሠራተኛ በዚህ መመሪያ መሠረት ለሠራተኛ ቅሬታ አጣሪ ኮሚቴ ቅሬታውን በማመልከቻ ማቅረብ የሚችለው ጉዳዩን ለቅርብ ኃላፊው ወይም በደረጃው ለሚመለከተው የሥራ ኃላፊ አቅርቦ ውሳኔ ከተሰጠው ቀን ጀምሮ ባሉት ተከታታይ 10 ቀናት ውስጥ ነው።

2. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 1 መሠረት በተወሰነው ጊዜ ውስጥ ከአቅም በላይ በሆነ ምክንያት የቅሬታውን ማመልከቻ ለማቅረብ ያልቻለ ሠራተኛ ከአቅም በላይ የሆነው ምክንያት በተወገደ ተከታታይ 10 ቀናት ውስጥ ማመልከቻውን ሊያቀርቡ ይችላሉ።

3. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 2 መሠረት ከአቅም በላይ የሆነ ምክንያት አጋጥሞኛል የሚል ቅሬታ አቅራቢ የሚያቀርበው ማስረጃ ተቀባይነት ያለው ወይም የሌለው መሆኑ የሚወሰነው በቅሬታ አጣሪ ኮሚቴ ይሆናል።

5. ኮሚቴው ቅሬታ አቅራቢው የሚያቀርበውን ማስረጃ ትክክለኛነት ማጣራት ይችላል።

12. በሠራተኞች ቅሬታ ላይ የሚሰጥ ውሳኔ

- 1) በሠራተኞች ቅሬታ ላይ ውሳኔ የሚሰጡት በዋናው መ/ቤት የሰው ሀብት ልማትና ሥራ አመራር ዳይሬክቶሬት ፣ በዞን ማስተባበሪያ ጽ/ቤት የዞን ኃላፊዎች በስደተኛ መጠለያ ጣቢያዎች ደግሞ በካምፕ አስተባባሪዎች ይሆናል።
- 2) የምርመራው ውጤት በሠራተኛው ላይ በደል ወይም ለቅሬታ የሚዳረግ ጥፋት መፈጸሙን የማያረጋግጥ ከሆነ የቀረበውን ቅሬታ ውድቅ ያደርጋል።
- 3) ውሳኔ ሰጪው ከቅሬታ አጣሪ ኮሚቴው በቀረበ ሪፖርት ብቻ ውሳኔ ለመስጠት ያልቻለ እንደሆነ የባለሙያ አስተያየት መጠየቅ ይችላል።
- 4) የሥራ ሁኔታዎች ባለመመቻቸታቸውና በሕግና ደንብ መሠረት ባለመፈፀማቸው ለቀረበ ቅሬታ የመሥሪያ ቤቱ አቅም በፈቀደ መጠን በፍጥነት የማስተካከያ እርምጃ እንዲወሰድ ውሳኔ ሊሰጥ ይችላል።
- 5) የሠራተኛው ቅሬታ አግባብ ሆኖ ካገኘው ያለአግባብ የተሰጠውን ውሳኔ በመሻር ለሚመለከታቸው ሁሉ ያሳውቃል።
- 6) ሠራተኞች ባቀረቡት ቅሬታ ላይ ውሳኔ የሚሰጡ አካላት ጉዳይ ከቀረበላቸው ዕለት አንስቶ በሰባት የሥራ ቀናት ውስጥ ውሳኔ መስጠት አለባቸው። ሆኖም ከአቅም በላይ የሆነ ምክንያት ሲያጋጥም ለተጨማሪ ሰባት ቀን ሊራዘም ይችላል።

13. የይግባኝ አቀራረብ ስርዓት

- 1. በአንቀጽ 12 መሠረት በተሠጠ ውሳኔ ላይ ቅሬታ ያለው የቅ/ጽ/ቤትም ሆነ የዋና መስሪያ ቤት ቅሬታ አቅራቢ የይግባኝ አቤቱታውን ለኤጀንሲው ዋና ዳይሬክተር ወይም ተወካይ በይግባኝ ማቅረብ ይችላል።
- 2. በዚህ ሁኔታ በቀረበ ይግባኝ ላይ የሚሰጠው ውሳኔ የኤጀንሲው መስሪያ ቤትን የቅሬታ አፈታት በሚመለከት የመጨረሻ ይሆናል።

ክፍል ሶስት

ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

15. በዚህ መመሪያ ተፈጻሚነት ስለሌላቸው ጉዳዮች

በመደበኛ ፍርድ ቤት ወይም በህግ የመዳኘት ስልጣን በተሰጣቸው ተቋማት ቀርበው በመታየት ላይ ያሉና በተሰጡ ወሳኔዎች ትእዛዝ የወጣባቸው በፖሊስ ወይም በአቃቤ ህግ ወይም በስነ-ምግባርና ጸረ-ሙስና ኮሚሽን በተያዙ የወንጀል ጉዳዮች እና በኢ.ፌ.ዴ.ሪ ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን አስተዳደር ፍርድ ቤት በመታየት ላይ ባሉና በታዩ ጉዳዮች ላይ ተፈጻሚ አይሆንም።

16. የተሻሩ መመሪያዎች

የሠራተኞች ቅሬታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ ቁጥር 03/2004 በዚህ መመሪያ ተሸሯል።

17. መመሪያው የሚፀናበት ጊዜ

ይህ መመሪያ በዋና ዳይሬክተሩ ከተፈረመበት ጊዜ ጀምሮ የፀና ይሆናል።

ክበደ ጫኔ

ዋና ዳይሬክተር

2012 ዓ/ም

የስደተኞችና ከስደት ተመላሾች ኤጀንሲ

የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ

1. የቅሬታ አቅራቢ፡-

ስም----- የአባት ስም ----- የአያት ስም -----

ይሚሰራበት ቦታ -----

(ዋና መ/ቤት ሲሆን ዳይሬክቶሬቱ ይገለጽ ካልሆነ ቅ/ጽ/ቤቱ ይገለጽ)

2. ቅሬታው ባጭሩ -----

3. የቅሬታ መንስኤ -----

4. ቅሬታው የተፈፀመበት ቀን ----- ዓ.ም

5. ቅሬታ ባስከተለው ጉዳይ ላይ ውሳኔ የሰጠው ኃላፊ ስም -----

6. ጉዳዩ ለውሳኔ የቀረበለት ኃላፊ ስም ----- የሰጠው ውሳኔ

7. በውሳኔው ምክንያት የደረሰ ጉዳት ይገለጽ -----

8. ቅሬታ አቅራቢው የሚጠይቀው አስተዳደራዊ መፍትሄ

9. ቅሬታውን የሚያስረዱ ማስረጃዎች ዝርዝር (ይገለጹ፣ አባሪም ይደረጉ)

የቅሬታ አቅራቢው ፊርማ ----- ቀን -----