ስልክ/Tet:: +251115528730
ፋክስ/Fax: +251115549707
ኢሜል / Email: ethiocs@gmail.com
ድረ-ገጽ / Website: www.csc.gov.et
ፌስቡክ / Facebook: Civil Service Commission

የተገልጋዮች የቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ

የኢፌዴሪ ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን
ህዳር 2013 ዓ.ም.
አዲስ አበባ

የተገልጋዮች የቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ

ማውጫ

ገጽ

መግቢያ……………………………………………………………….......iv

ክፍል አንድ

ጠቅላላ

1. አጭር ርዕስ 1
2. ትርጓሜ 1
3. የጾታ አገላለጽ...3
4. የተፈጻሚነት ወሰን...3

ክፍል ሁለት

የቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ዓላማዎችና መርሆዎች

5. ጥቅል ዓላማ 3
6. ዝርዝር ዓላማ...4
7. መርሆዎች 4

ክፍል ሦስት

የቅሬታና አቤቱታ መንስኤዎች፣ የተገልጋዮች መብት እና የመንግሥት ተቋማት ግዴታዎች

8. የቅሬታ እና አቤቱታ መንስኤዎች 5
9. ቅሬታ ከማሰማት ጋር የተያያዘ የተገልጋዮች መብት 5
10. ቅሬታና አቤቱታ ከመቀበልና ማስተናገድ ጋር ተያያዡ የመንግሥት ተቋማት ግዴታዎች 6

ክፍል አራት

የቅሬታና አቤቱታ የስራ ክፍል ተግባርና ኃላፊት

11. የስራ ክፍሉ ቀዳሚ ተግባራት 7

12. የስራ ክፍሉ ቅሬታና አቤቱታ በሚቀርብበት ጊዜ የሚያከናውናቸው ተግባራት 7

13. የስራ ክፍሉ ተጨማሪ ተግባራትና ኃላፊነቶች 8

14. የመስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት 8

ክፍል አምስት

የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥነ-ሥርዓት

15. የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ 9

16. የቅሬታ ወይም አቤቱታ ማቅረቢያ ጊዜ....................9

17. የቅሬታና አቤቱታ አቀባበል 10

18. ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ስለማጣራት....................10

19. ለቅሬታዎች እና አቤቱታዎች መልስ ስለመስጠት 11

20. የእርምት እርምጃ አወሳሰድ....................11

ክፍል ስድስት

ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

21. ተጠያቂነት 13

22. የመመሪያውን ተግባራዊነት ስለመቆጣጠር 13

23. ግንዛቤ ስለመፍጠር 13

24. የቅሬታ ተቀባይ ሰራተኞችን ወይም ባለሙያዎችን ስለማስልጠን 14

25. ክትትልና ግምገማ....................14

26. ሪፖርት ስለማዘጋጀትና ማስራጨት 15

27. በዚህ መመሪያ ተፈጻሚነት ስለሌላቸው ጉዳዮች 16

28. የተሻሩ ሕጎች 17

29. መመሪያውን ስለማሻሻል 17

30. መመሪያው የሚጸናበት ጊዜ 17

አባሪ

አባሪ 1 የባለጉዳዮች/ተገልጋዮች የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ ....A
አባሪ 2 ለባለጉዳዮች ቅሬታ መልስ መስጫ ቅጽ C
አባሪ 3 የባለጉዳዮች የአቤቱታ ማቅረቢያ ቅጽ ....F

መግቢያ

በመንግሥት ተቋማት ተቀጣሪ ወይም ተሿሚ የሆነ ስራተኛ ወይም ኃላፊ፣ የመንግሥትን ፖሊሲና አቅጣጫዎች ቀልጣፋና ውጤታማ በሆነ መልኩ ለመፈጸም፣ ለዜጎች ከመንግሥት የሚቀርቡ መሠረታዊ አገልግሎቶችን በመልካም ሥነ-ምግባር፣ በቅንነት፣ በታማኝነትና በጥራት መስጠት ይጠበቅበታል፡፡ ይሁን እንጂ፣ የመንግሥት ተቋማት ብዙውን ጊዜ ለዜጎች ወይም ለተገልጋዮች የሚሰጧቸውን አገልግሎቶች በተቀመጠላቸው የአገልግሎት ስታንዳርድ መሠረት ሲሰጡ አይስተዋልም፡፡ በዚህ ምክንያት እርካታ ያላገኙ ተገልጋዮች፣ /ዜጎች/ ቅሬታና አቤቱታ የማቅረብ እና ተገቢውን ምላሽ የማግኘት መብታቸውን በአግባቡ እንዲጠቀሙ እንዲሁም፣ የፌዴራል መንግሥት መስሪያ ቤቶችም ከተገልጋዮች የሚቀርቡ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ተቀብለው በተቀላጠፈ ሁኔታ የመፍታት ግዴታቸውን በአግባቡ እንዲወጡ፣ ከአገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ በየደረጃው የሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎችን መፍታት የሚያስችል የአሰራር ሥርዓት መዘርጋት አስፈላጊ ሆኖ ተገኝቷል፡፡ በመሆኑም፣ ኮሚሽኑ የፌዴራል መንግሥት አስፈጻሚ አካላትን ለማቋቋም በወጣው አዋጅ ቁጥር 1097/2011 አንቀጽ 32(1)(ለ) እና (ሸ) መሠረት ይህን መመሪያ አሻሽሎ አውጥቷል፡፡

ክፍል አንድ

ጠቅላላ

1. አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ "በፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ የመንግሥት መስሪያ ቤቶች የሚቀርቡ የተገልጋዮች ቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 781/2013 " ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

2. ትርጓሜ

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

1. **"አዋጅ"** ማለት የኢ.ፌ.ዲ.ሪ የመንግሥት አስፈፃሚ አካላትን ሥልጣንና ተግባር ለመወሰን የወጣው አዋጅ ቁጥር 1097/2011 ማለት ነው፡፡
2. **"ኮሚሽን"** ማለት የኢ.ፌ.ዲ.ሪ. ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን ማለት ነው፡፡
3. **"የመንግሥት መስሪያ ቤት"** ማለት በፌዴራል የመንግሥት ሰራተኞች አዋጅ ቁጥር 1064/2010 አንቀጽ 2(3) ሥር የተሰጠውን ትርጉም ይይዛል፡፡
4. **"ቅሬታ"** ማለት ተገልጋዩ አገልግሎት ለሰጠው አካል ወይም የስራ ክፍል በአገልግሎት አሰጣጥ ከመጉላላትና ወቅታዊ ውሳኔ ካለማግኘት ጋር በተያያዘ ለተጨማሪ ወጪ በመዳረጉ፣ በአጠቃላይ በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ባለመርካቱ ምክንያት ተገቢ ምላሽ እንዲሰጠው በቃል፣ በጽሑፍ፣ በፖስታ፣ በስልክ፣ በኢሜይል እና በመሳሰሉት የሚያቀርበው ጥያቄ ወይም ጥቆማ ወይም አስተያየት ነው፡፡
5. **"አቤቱታ"** ማለት የተገልጋዮችን ቅሬታ ለማጣራት ኃላፊነት ባለው የስራ ክፍል ኃላፊ ወይም ተቆጣጣሪ በተሰጠ ውሳኔ ያልረካ

ተገልጋይ፣ ጉዳዩ እንደገና እንዲታይለት ለመንግሥት መስሪያ ቤቱ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል የሚያቀርበው ጥያቄ ነው፡፡

6. **"አገልግሎት"** ማለት የዜጎችን ወይም የተገልጋዮችን ፍላጎት ለማሟላት ለመንግሥት መስሪያ ቤቶች በሕግ ተለይቶ የተሰጠ ኃላፊነትን የማሳካት እንቅስቃሴ ነው፡፡
7. **"ተገልጋይ"** ማለት በመንግሥት መስሪያ ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶችን ለማግኘት ባለው መብት መሠረት አገልግሎት የጠየቀ ወይም የቀረበለት ግለሰብ ወይም ድርጅት ወይም የእነዚሁ ወኪል ነው፡፡
8. **"የመንግሥት ሰራተኛ"** ማለት በፌዴራል የመንግሥት ሰራተኞች አዋጅ ቁጥር 1064/2010 አንቀጽ 2(1) ሥር የተሰጠውን ትርጉም ይይዛል፡፡
9. **"የስራ ኃላፊ"** ማለት በፌዴራል የመንግሥት መስሪያ ቤቶች ውስጥ፣ አንድን የስራ ክፍል በበላይነት የሚመራ ወይም ስራንና ሰራተኛን በቅርበት የሚከታተልና የሚመራ ሰው ነው፡፡
10. **"የበላይ ኃላፊ"** ማለት በፌዴራል የመንግሥት ሰራተኞች አዋጅ ቁጥር 1064/2010 አንቀጽ 2 ንዑስ አንቀጽ 5 መሠረት፣ የመንግሥት መስሪያ ቤቱን በበላይነት የሚመራ ወይም ምክትሎቹ ናቸው፡፡
11. **"የስራ ክፍል"** ማለት የመንግሥት መስሪያ ቤቱ የተቋቋመበትን ዓላማ ለማስፈጸም ያቋቋመውና ከተገልጋዮች ጋር ግንኙነት ያለው የስራ ክፍል ነው፡፡
12. **"የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል"** ማለት በመንግሥት መስሪያ ቤቱ ውስጥ የሚዘረጋውን የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ለማስፈጸምና የተገልጋዮችን ቅሬታ እና አቤቱታ ለመፍታት በዚህ መመሪያ መሠረት የተቋቋመ ወይም የተሠየመ የስራ ክፍል ነው፡፡

13. **"ቅድሚያና ልዩ ትኩረት የሚሹ አካላት"** ማለት ሴቶች፣ ሕፃናት፣ ወጣቶችና አረጋውያን፣ አካል ጉዳተኞች፣ ከኤች አይ ቪ ጋር የሚኖሩ ወገኖችና የኅብረተሰብ ክፍሎች ናቸው፡፡
14. **"ውሳኔ"** ማለት ተገልጋዩ በተሰጠው አገልግሎት ባለመርካት ለሚያቀርበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ የመንግሥት መስሪያ ቤቱን አዋጅ፣ ደንብና መመሪያን መሠረት በማድረግ በቅርብ የስራ ክፍል ኃላፊ በጽሑፍ የሚሰጠው ምላሽ ነው፡፡

3. የጾታ አገላለጽ

ማንኛውም በወንድ ጾታ የተደነገገው የሴት ጾታንም ያካትታል፡፡

4. የተፈጻሚነት ወሰን

ይህ መመሪያ በአንቀጽ 2(3) የመንግሥት መስሪያ ቤት እና አንቀጽ 2(8) የመንግሥት ሰራተኛ በሚል ትርጉም በተሰጣቸው የመንግሥት መስሪያ ቤቶችና ሰራተኞች ላይ እንዲሁም በአንቀጽ 2(7) ተገልጋይ በሚል ትርጉም በተሰጣቸው በግልም ይሁን በተደራጀ መልክ ከመንግሥት መስሪያ ቤቶች አገልግሎት በሚጠይቁ ተገልጋዮች ላይ ተፈጻሚ ይሆናል፡፡

ክፍል ሁለት

የቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ዓላማዎችና መርሆዎች

5. ጥቅል ዓላማ

በፌዴራል የመንግሥት መስሪያ ቤቶች ለሚፈጠሩ የአገልግሎት አሰጣጥ ችግሮች ፈጣን ምላሽ የሚሰጥ፣ የአገልግሎት ሰጪ ተቋማትን ልዩ ባሕሪ ያገናዘበ፣ ፍትሐዊና ውጤታማ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ለመዘርጋት ነው፡፡

6. ዝርዝር ዓላማ

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

ለ. ለተገልጋዮች እርካታ መጓደል መንሥኤ የሚሆኑ ክፍተቶችን ማረም፣

ሐ. የሲቪል ሰርቪሱን የአገልግሎት አሰጣጥ ባህል በማሻሻል የአገልጋይነት መንፈስን ማስረጽ፣

መ. በተገልጋዮች ዘንድ ቅሬታ የሚፈጥሩ ድርጊቶችን የሚፈጽሙ የመንግሥት ኃላፊዎችንና ሰራተኞችን በሕግ ተጠያቂ እንዲሆኑ ማድረግ ነው፡፡

7. መርሆዎች

ሀ. የሕግ የበላይነት፣

ለ. ግልጽነት፣

ሐ. ቀልጣፋ እና ውጤታማነት፣

መ. ፍትሐዊነት፣

ሠ. ምስጢር ጠባቂነት፣

ረ. ተደራሽነት፣

ክፍል ሦስት

የቅሬታ እና አቤቱታ መንስኤዎች፣ የተገልጋዮች መብት እና የመንግሥት ተቋማት ግዴታዎች

8. የቅሬታ እና አቤቱታ መንስኤዎች

የሚከተሉት ጉዳዮች ቅሬታ ለማሰማት ምክንያት ሊሆኑ ይችላሉ፡-

1. አገልግሎት የማግኘት ሕጋዊ መብት መጣስ፣
2. የአገልግሎት አሰጣጥ ሥርዓቶችን እና የአሰራር ሂደቶችን አለመጠበቅ፣
3. የአገልግሎት ጥራት መጓደል እና ሕግን ያላገናዘበ ምላሽ መስጠት፣
4. አገልግሎት የሚሰጥባቸው ቦታዎች ለተገልጋዮች ምቹ አለመሆን፣
5. ለተገልጋዩ ተገቢውን ክብር ባልሰጠ እና ትሕትና በጎደለው ሥነ-ምግባር ማስተናገድ፣
6. ተገልጋዩን ባልተገባ ቀጠሮ ማጉላላት ወይም ማመላለስ፣
7. በሃይማኖት፣ በቋንቋ፣ በዘር፣ በጾታ፣ በፖለቲካ አመለካከት፣ በአካል ጉዳት እና በመሳሰሉት ምክንያቶች ልዩነት መፍጠርና ማዳላት፣
8. ጉቦ እና ያልተገባ ጥቅማጥቅም መጠየቅ፣ እነዚህን ለማግኘት ሲባልም ተገልጋይን ማጉላላት፣

9. ቅሬታ ከማሰማት ጋር የተያያዘ የተገልጋዮች መብት

ማንኛውም ተገልጋይ በዚህ መመሪያ በአንቀጽ 8 ሥር የተዘረዘሩት የቅሬታ እና አቤቱታ መንስኤዎች ካጋጠሙት ወይም ከመንግሥት መስሪያ ቤቶች አገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ የተቀመጠውን የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ያልጠበቀ አገልግሎት ማንኛውንም

ችግር ካስከተለበት፣ ለሚመለከተው የበላይ ኃላፊ ወይም የስራ ኃላፊ ቅሬታውን የማሰማት መብት አለው፡፡

10. ቅሬታ እና አቤቱታ ከመቀበልና ማስተናገድ ጋር የተያያዙ የመንግሥት ተቋማት ግዴታዎች

1. ከየመንግሥት መስሪያ ቤቱ የስራ ባሕሪ አንጻር፣ እያንዳንዱ የፌዴራል መንግሥት ተቋም፣ ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ የሚያቀርቡትን ቅሬታ ተቀብሎ የሚያስተናግድ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል የማቋቋም ግዴታ አለበት፡፡
2. እያንዳንዱ የፌዴራል መንግሥት ተቋም፣ ሰራተኛ ወይም ኃላፊ፣ ተገልጋዩ በተሰጠው አገልግሎት አለመርካቱን ከተረዳ፣ ተገልጋዩ ቅሬታውን ለመንግሥት መስሪያ ቤቱ የቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል ማቅረብ እንደሚችል ሊያሳውቀው ይገባል፡፡
3. በመንግሥት መስሪያ ቤቶች የሚገኙ የስራ ኃላፊዎችና ሰራተኞች ከተገልጋዮች የሚቀርቡ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን የማስተናገድና አፋጣኝ መልስ የመስጠት ግዴታ አለባቸው፡፡
4. በየትኛውም የመንግሥት መስሪያ ቤት በየእርከኑ የሚገኝ የስራ ኃላፊ ከተሰጠው አገልግሎት ጋር በተያያዘ የቀረቡ ቅሬታዎችን ወይም አቤቱታዎችን ተቀብሎ በማጣራት በአምስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ለተገልጋዩ በጽሑፍ ምላሽ መስጠት አለበት፡፡
5. ሁሉም የመንግሥት መስሪያ ቤቶች ከሚሰጡት አገልግሎት አንጻር ተገልጋዮችን ባሳተፈ መልኩ "የዜጎች ወይም የተገልጋዮች ቻርተር" በማዘጋጀት ግልጽ፣ ቀልጣፋና ተደራሽ የሆነ የቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት እንዲዘረጋና እንዲጠናከር የማድረግ ግዴታ አለባቸው፡፡

ክፍል አራት

የቅሬታ እና አቤቱታ የስራ ክፍል ተግባርና ኃላፊነት

11. የስራ ክፍሉ ቀዳሚ ተግባራት

1. የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሂደትን ያቅዳል፣ ያደራጃል፤ ይመራል፤
2. የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓትና አሰራርን ለተገልጋዮች፣ ለተቋሙ ሰራተኞች እና ለሚመለከታቸው አካላት በስፋት ያስተዋውቃል፤
3. ለአገልግሎት ሰጪ እና ለቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል ሰራተኞች የማስተዋወቂያ መርሐ-ግብር ያዘጋጃል፤ ሥልጠና ይሰጣል፡፡

12. የስራ ክፍሉ ቅሬታ እና አቤቱታ በሚቀርብለት ጊዜ የሚያከናውናቸው ተግባራት

1. ቅሬታ እና አቤቱታ አቅራቢዎችን በትህትና ይቀበላል፤ ጉዳያቸውንም በጥሞና ያዳምጣል፤
2. ቅሬታ የሚያቀርቡ ተገልጋዮች ቅሬታቸውን በተገቢው ቅጽ ላይ በትክክል ማስፈራቸውን ያረጋግጣል፤ እንዲሁም፣ በስልክ፣ በኢ-ሜይል ወይም በደብዳቤ የተቀበለውን ቅሬታ ቅጽ ላይ ያሰፍራል፤
3. ቅሬታ አቅራቢዎች ቅሬታቸውን በሚያቀርቡት ጊዜ አስፈላጊውን ድጋፍ ማግኘታቸውን ያረጋግጣል፡፡
4. በአገልግሎት ሰጪ ሰራተኛው የተሰጠውን መልስ ይመረምራል፡፡
5. የሚቀርቡለትን ቅሬታዎች በሕግ አግባብ ያጣራል፤
6. ቅሬታዎችን በማጣራት ሂደት በደረሰባቸው ግኝቶች መነሻ የመፍትሔ ሐሳቦች ላይ ቅሬታውን ከፈጠሩት አካላት አስተያየት ያዳምጣል፡፡

7. የመጨረሻ የውሳኔ ሐሳብ ለመስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ያቀርባል፤ ያስወስናል፤ አፈፃፀሙንም ይከታተላል፤
8. በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ቅሬታ የፈጠረውን አካል ተጠያቂ እንዲሆን ያደርጋል፡፡

13. የስራ ክፍሉ ተጨማሪ ተግባራትና ኃላፊነቶች

1. ቅሬታዎችንና ውጤቶቻቸውን በሚመለከት የተቀናበረ መረጃ አደራጅቶ ይይዛል፤
2. የሚቀርቡለትን ቅሬታዎች በየወቅቱ በመገምገም እና በመተንተን ለአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ የሚጠቅሙ የውሳኔ ሐሳቦችን ያመነጫል፤
3. የመመሪያውን አፈጻጸም ይከታተላል፤
4. የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓቱን የስራ አፈጻጸም እና ውጤታማነት በተመለከተ ለተቋሙ የበላይ ኃላፊ ሪፖርት በየወሩ ያቀርባል፡፡

14. የመስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት

የማንኛውም የፌዴራል መንግሥት መስሪያ ቤት የበላይ ኃላፊ የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓቱን በሚመለከት የሚከተሉት ተግባራትና ኃላፊነቶች አሉበት፡፡

1. በዚህ መመሪያ አንቀጽ 10 (1) መሠረት የመስሪያ ቤቱ የቅሬታ ማስተናገጃ የስራ ክፍል እንዲደራጅ ያደርጋል፤
2. የአቤቱታ ጉዳዮችን በሚመለከት ከቅሬታ ማስተናገጃ የስራ ክፍል የሚቀርቡለትን የውሳኔ ሐሳቦች መነሻ በማድረግ በ5 ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ውሳኔ ይሰጣል፤
3. የመመሪያውን ተግባራዊነት በበላይነት ይቆጣጠራል፤ ይገመግማል፤
4. በቀረበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ መሠረት የአሰራር ጥሰት የፈጸመ የመንግሥት ሰራተኛ ላይ በአዋጅ ቁጥር 1064/2010

አንቀጽ 69 መሠረት የዲስፕሊን ወይም አስተዳደራዊ እርምጃ እንዲወሰድበት ያደርጋል፡፡

ክፍል አምስት

የቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥነ-ሥርዓት

15. የቅሬታ እና አቤቱታ አቀራረብ

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

   ሀ. ቅሬታ ወይም አቤቱታው የቀረበበትን ዋና ጉዳይ፣

   ለ. ለቅሬታ መንሥኤ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበትን ቀንና ቦታ፣

   ሐ. ጉዳዩ የሚመለከተውን የአገልግሎት ክፍል እንዲሁም አገልግሎት የሰጠውን ሰራተኛ ስም፣

   መ. ባለጉዳዩ ማግኘት የሚፈልገውን አገልግሎት፣

   ሠ. የባለጉዳዩን ስም፣ አድራሻና ስልክ ቁጥር፣

   ረ. ደጋፊ ማስረጃዎች ካሉ ማካተት አለበት፡፡

16. የቅሬታ ወይም አቤቱታ ማቅረቢያ ጊዜ

1. በቅሬታ ማጣሪያ ደረጃ አገልግሎት ከተሰጠበት ቀን ጀምሮ በሦስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ሊቀርብ ይችላል፡፡
2. ለአቤቱታ ማጣሪያ ደረጃ በቅሬታ ማጣሪያ ውሳኔ ከተሰጠበት ቀን ጀምሮ ከአምስት ተከታታይ የሥራ ቀናት መብለጥ የለበትም፡፡

3. በዚህ አንቀጽ ንኡስ አንቀጽ 1 እና 2 ላይ የተቀመጠው እንደተጠበቀ ሆኖ፣ ተገልጋዩ ከአቅም በላይ በሆነ ችግር ማቅረብ እንዳልቻለ ሕጋዊ ማስረጃ ለመሥሪያ ቤቱ ካቀረበ፣ ማስረጃው አሳማኝ መሆኑን በማረጋገጥ ቅሬታው ወይም አቤቱታው ሊታይለት ይችላል፡፡

17. የቅሬታ እና አቤቱታ አቀባበል

1. ማንኛውም የመንግሥት መስሪያ ቤት ከተቋሙ አገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ በተገልጋዮች የሚቀርቡ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ለመቀበል ፈቃደኛና ዝግጁ መሆን አለበት፡፡
2. ቅሬታ ወይም አቤቱታ ሲቀበል፡-
   ሀ. ተገቢውን የቅሬታ ወይም የአቤቱታ ማቅረቢያ ቅጽ ማቅረቡንና ስለ አሞላሉ ተፈላጊውን ድጋፍ መስጠቱን፣
   ለ. አግባብ ያላቸው መረጃዎች በቅጹ ላይ በተገቢ ሁኔታ መሞላታቸውን፣
   ሐ. የቅሬታው ወይም የአቤቱታው ጭብጥ ተለይቶ መታወቁን፣
   መ. ቅሬታው ወይም አቤቱታው የቀረበበት ቀን እና ጊዜ ተጠቅሶ መመዝገቡንና ጉዳዩን ላቀረበው ተገልጋይ ማረጋገጫ መስጠቱን፣
   ሠ. መልስ የሚሰጥበትን ጊዜ ለተገልጋዩ መግለጹን፣ ማረጋገጥ አለበት፡፡

18. ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎችን ስለማጣራት

1. የቀረበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ በአምስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ መጣራት አለበት፡፡
2. ቅሬታን ወይም አቤቱታን የማጣራት ስራ በሚከተለው ቅደም ተከተል መከናወን አለበት፡-
   ሀ. የቅሬታውን ወይም የአቤቱታውን ሰነድ በአግባቡ መመርመር፣

ለ. የቅሬታውን ወይም አቤቱታውን መንሥኤ ለይቶ ማወቅ፣

ሐ. ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን ካቀረበው ተገልጋይ ጋር መወያየት፣

መ. ቅሬታን ማጣራት ከተፈለገ የሚመለከተውን የቅርብ ኃላፊ ማነጋገር፤ አቤቱታን ደግሞ ለቅሬታ ማስተናገጃ የስራ ክፍል ማቅረብ፣

ሠ. አግባብነት ያላቸውን የአሰራር ሰነዶች፣ ደንቦች፣ ሕጎች እና መመሪያዎች ማገናዘብ፣

ረ. በማጣራቱ ሂደት በምርመራ በተደረሰባቸው ግኝቶች መሠረት ለጉዳዩ በተቀመጠው የጊዜ ገደብ ውስጥ ውሳኔ እንዲሰጠው ማድረግ።

19. ለቅሬታዎች እና አቤቱታዎች መልስ ስለመስጠት

1. ለቅሬታ የሚሰጥ መልስ ለዚሁ በተዘጋጀ ቅጽ ላይ የሚሰፍር ሲሆን፣ ይሄንኑ ምላሽ በአምስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ለባለጉዳዩ ማሳወቅ ተገቢ ነው።
2. ለሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች የሚሰጥ መልስ በጽሑፍ መሆን አለበት።

20. የእርምት እርምጃ አወሳሰድ

ማንኛውም የመንግሥት መስሪያ ቤት፡-

1. ለቅሬታ መንሥኤ የሆነ ስሕተትን ወይም ክፍተትን ለማረም ምንጊዜም ፍቃደኛና ዝግጁ መሆን አለበት፤

2. ቅሬታ ወይም አቤቱታ ተጣርቶ ትክክለኛ ሆኖ ሲገኝ እንደ ጉዳዩ ክብደት የሚከተሉትን የእርምት እርምጃዎች በተናጠል ወይም በጣምራ ተግባራዊ ማድረግ አለበት፤

   ሀ. ለተፈጸመው ስሕተት ይቅርታ መጠየቅ፣

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

   ሐ. ለቅሬታው መንሥኤ የሆኑ ችግሮችን ማረም፣

   መ. ወደፊት ተመሳሳይ ችግር ሊደርስ እንደማይችል ማረጋገጥ፣

   ሠ. በአገልግሎት መጓደል ምክንያት ጉዳት ያደረሰውን አካል በሕግ አግባብ እንዲጠየቅ ማድረግ።

3. በዚህ አንቀጽ ንኡስ አንቀጽ 2(ሠ) መሠረት በሕግ አግባብ እንዲጠየቅ ለማድረግ ጉዳቱ በትክክል በአገልግሎት አሰጣጥ ጉድለት ምክንያት የደረሰ መሆኑን የመንግሥት መስሪያ ቤቱ ማረጋገጥ ይኖርበታል።

4. የመንግሥት መስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ፣ የቀረቡ አቤቱታዎች በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት ምላሽ ማግኘታቸውን ማረጋገጥ አለበት።

5. የቅሬታው መንስኤ የሆነው የአገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ ወይም የቅርብ ኃላፊ የዲሲፕሊን ጉድለት ከሆነ፣ አግባብ ባለው ሕግ መሠረት ተጠያቂ ማድረግ አለበት።

ክፍል ስድስት

ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

21. ተጠያቂነት

በዚህ መመሪያ የተጣሉበትን ግደታዎች በአግባቡ ያልተወጣ፣ ወይም ተገልጋዮች ተገቢውን አገልግሎት እንዳያገኙ ያደረገ ወይም ያልፈጸመ ወይም እንዳይፈጸም ያደረገ ማንኛውም የመንግሥት ሰራተኛ ወይም ኃላፊ በፌዴራል የመንግሥት ሰራተኞች አዋጅ ቁጥር 1064/2010 አንቀፅ 69 እና 70 መሠረት እንደጥፋቱ ክብደት በቀላል ወይም በከባድ የዲሲፕሊን እርምጃ ተጠያቂ ይሆናል፡፡

22. የመመሪያውን ተግባራዊነት ስለመቆጣጠር

1. የመስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ይህ መመሪያ ተግባራዊ መሆኑን የማረጋገጥ ግዴታ አለበት፡፡
2. ኮሚሽኑ ይህ መመሪያ በሁሉም የፌዴራል የመንግሥት መስሪያ ቤቶች በስራ ላይ መዋሉን ይቆጣጠራል፤ ይከታተላል፤ በሕግ አግባብ የእርምት እርምጃ እንዲወሰድ ያደርጋል፡፡

23. ግንዛቤ ስለመፍጠር

ማንኛውም የመንግሥት መስሪያ ቤት፡-

1. ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ለመቀበል ፍቃደኛና ዝግጁ መሆኑን፣
2. በአገልግሎት አሰጣጥ ያልረኩ ተገልጋዮች ቅሬታ የማቅረብ መብት እንዳለባቸው ማሳወቅ፣
3. ተገልጋዮች፣ አገልግሎት ሰጪ ሰራተኞችና የሚመለከታቸው ሌሎች አካላት ቅሬታዎች እንዴት፣ መቼና ለማን እንደሚቀርቡ እንዲሁም ተገልጋዮች ማሟላት ስለሚገባቸው ቅድመ ሁኔታዎች፣ ስለቅሬታ ማስተናገጃ ደረጃዎች እና ስለቅሬታ ማጣራት፣ በአጠቃላይ የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓቱን በተመለከተ ግንዛቤ እንዲኖራቸው ማድረግ ይጠበቅበታል፡፡

24. የቅሬታ ተቀባይ ሰራተኞችን ወይም ባለሙያዎችን ስለ ማሠልጠን

1. ማንኛውም የመንግሥት መስሪያ ቤት አገልግሎት ሰጪ ሰራተኞች እና የቅርብ ኃላፊዎቻቸው፣ በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት የተገልጋዮችን ቅሬታ ተቀብለው የማስተናገድ ኃላፊነታቸውን በብቃት እንዲወጡ እና አስፈላጊው የአመለካከትና የሙያ ዝግጅት እንዲኖራቸው የሚያስችል ስልጠና ሊሰጣቸው ይገባል፡፡
2. በዚህ አንቀጽ ንኡስ አንቀጽ 1 መሠረት የመንግሥት መስሪያ ቤቶች ለአገልግሎት ሰጪ ሰራተኞች፣ የቅርብ ተቆጣጣሪዎችና ኃላፊዎች የሚሰጧቸው የአጭር ጊዜ ስልጠናዎች በሚከተሉት ብቃቶችና ክህሎቶች ላይ ማተኮር አለባቸው፤
   ሀ. ተገልጋዩ አገልግሎት ሰጪው ሰራተኛ ወይም መስሪያ ቤቱ አገልግሎት እንዲሰጠው የመጠየቅ ሙሉ መብት እንዳለው የማወቅ፣
   ለ. አገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ ወይም መስሪያ ቤት ለተገልጋዮች አገልግሎት መስጠት ግዴታው እንደሆነ የመረዳት፣
   ሐ. ለተገልጋዮች አክብሮት፣ ትሕትናና ትዕግስት የማሳየት፣
   መ. የተገልጋዮችን ሐሳብና አስተያየት በጥሞና የማዳመጥና ችግሮቻቸውን የመረዳት፣
   ሠ. በሚነሱ ጥያቄዎች ተገቢና ፈጣን መልስ የመስጠት፣
   ረ. የጉዳዮችን ጭብጦች በየፈርጃቸው የመመደብ፣
   ሰ. የቅሬታ መንሥኤዎችን ለይቶ የማወቅና የማረም ወዘተ.

25. ክትትልና ግምገማ

1. የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓትን ውጤታማነት ለማረጋገጥ የመንግሥት መስሪያ ቤቶች አፈጻጸሙን በየወሩ መከታተል፣ መገምገምና ግብረ-መልስ መስጠት አለባቸው፡፡

2. ማንኛውም የመንግሥት መስሪያ ቤት ክትትልና ግምገማ በሚካሄድበት ወቅት:-

   ሀ. የቅሬታ መረጃዎች በሥርዓት መያዛቸውንና ጥቅም ላይ መዋላቸውን፣

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

   ሐ. ተገልጋዮችና የሚመለከታቸው ሌሎች አካላት የሚሰጧቸው አስተያየቶችና ሐሳቦች በወቅቱ መሰብሰባቸውን፣

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

   ሠ. አገልግሎቱን ለማሻሻል የሚያስችሉ የውሳኔ ሀሳቦች መመንጨታቸውንና መታረማቸውን፣

   ረ. የቅሬታ መንሥኤዎች በአግባቡ ተለይተው መታወቃቸውን እና መታረማቸውን ማረጋገጥ አለበት፡፡

26. ሪፖርት ስለማዘጋጀትና ማሰራጨት

1. የመንግሥት መስሪያ ቤቶች በክትትልና ግምገማ በተገኙ መረጃዎች ላይ የተመሠረተ ሪፖርት ቢያንስ በየሩብ ዓመቱ በማዘጋጀት ለዜጎች ወይም ተገልጋዮች ማሰራጨትና ይፋ ማድረግ አለባቸው፡፡
2. የሪፖርቱ ይዘት የሚከተሉትን ማካተት አለበት፤

   ሀ. በቅሬታና አቤቱታ ማጣሪያ ደረጃዎች የቀረቡና መፍትሔ ያገኙ ቅሬታዎች የወሰዱትን ጊዜ ከተቀመጠላቸው የጊዜ ገደብ ጋር ያነጻጸረ፣

   ለ. ቅሬታዎች የአገልግሎት አሰጣጥን ለመሻሻል ያበረከቱትን አስተዋጽኦ ያገናዘበ፣

   ሐ. የተገልጋይ ግንዛቤና እርካታ የደረሰበትን ደረጃ ያመላከተ፣

መ. ያጋጠሙ ችግሮችን እና የተወሰዱ የመፍትሔ እርምጃዎችን በዝርዝር ያስቀመጠ መሆን አለበት፡፡

3. ማንኛውም የመንግሥት መስሪያ ቤት አመቺ የማሰራጫ ዘዴዎችን ወይም መድረኮችን በመጠቀም ሪፖርቱን፡-

ሀ. ለፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን፣

ለ. ለመስሪያ ቤታቸው ዋና ዋና የስራ ዘርፎችና ሰራተኞች፣

ሐ. ለተገልጋዮች እና ባለድርሻ አካላት፣

መ. ለሚመለከታቸው አጋር መስሪያ ቤቶች እና ድርጅቶች ማሰራጨት እና ማሳወቅ አለበት፡፡

4. የኢ.ፌ.ዲ.ሪ. ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን በፌዴራል መንግሥት አስፈጻሚ አካላትን ሥልጣንና ተግባር ለመወሰን በወጣው አዋጅ ቁጥር 1097/2010 አንቀጽ 32 ንዑስ አንቀጽ-1 በተሰጠው ሥልጣንና ተግባር መሠረት የመንግሥት መስሪያ ቤቶች ሪፖርት ማዘጋጀታቸውንና ማሰራጨታቸውን ያረጋግጣል፣ ከሪፖርቱ በመነሳትም በቅሬታ እና አቤቱታ አፈታት ሥርዓት አፈጻጸም ላይ ተመሥርቶ አስፈላጊውን ግብረ-መልስ ይሰጣል፡፡

27. በዚህ መመሪያ ተፈጻሚነት ስለሌላቸው ጉዳዮች

ይህ መመሪያ በመደበኛ ፍርድ ቤት ወይም በሕግ 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 በኢፌዲሪ ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን አስተዳደር ፍርድ ቤት በመታየት ላይ ባሉና በታዩ ጉዳዮች ላይ ተፈጻሚ አይሆንም፡፡

28. የተሻሩ ሕጎች

1. በኢ.ፌ.ዲ.ሪ. የአቅም ግንባታ ሚኒስቴር የወጣው መመሪያ ቁጥር 1/1994 በዚህ መመሪያ ተሽሯል፡፡
2. ከዚህ መመሪያ ጋር የሚቃረን ማንኛውም መመሪያ ወይም የአሰራር ልምድ በዚህ መመሪያ ውስጥ በተሸፈኑት ጉዳዮች ላይ ተፈጻሚነት አይኖረውም፡፡

29. መመሪያውን ስለማሻሻል

የኢ.ፌ.ዴ.ሪ. ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ይህን መመሪያ ሊያሻሽል ይችላል፡፡

30. መመሪያው የሚጸናበት ጊዜ

ይህ መመሪያ ከመጋቢት 01 ቀን 2012 ዓ.ም. ጀምሮ የጸና ይሆናል፡፡

በዛብህ ገብረየስ በየነ
የሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽነር

አዲስ አበባ

አባሪ 1

የባለጉዳዮች/ተገልጋዮች የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ

ቀን....................

ለ...መስሪያ ቤት

1. ሙሉ ስም ....
2. አድራሻ፡- ከተማ............ክ/ከ...............ወረዳ......

   የቤ/ቁ.............. የስልክ ቁጥር ....
3. ቅሬታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ ወይም የቅሬታው ፍሬ ሀሳብ ወይም ጭብጥ፣

   ....

   ....

   ....

   ....

   ....

   ....

   /ቦታ ካልበቃዎ ሌላ ወረቀት ላይ ጽፈውና ፈርመው ከዚህ ቅጽ ጋር ያያይዙ፡፡/
4. ለቅሬታው መንሥኤ የሆነው ድርጊት የተፈጸመበት ቀን .... ቦታ..................
5. ጉዳዩ የሚመለከተው አገልግሎት ሰጪ ወይም የስራ ክፍል ወይም ዳይሬክቶሬት

   ....

6. ጉዳዩ የሚመለከተው አገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ ስም..

7. የደጋፊ ማስረጃዎች ዝርዝር /ማስረጃዎች ካሉ/

....

....

....

....

የማስረጃዎቹን ፎቶ ኮፒዎች ብቻ ያያይዙ፤ ዋናዎቹን ሲጠየቁ በግንባር ያቀርባሉ፡፡

8. እንዲደረግልዎ ወይም እንዲፈጸምልዎ የሚፈልጉትን በአጭሩ ይግለፁ፡፡

....

....

....

....

ፊርማ ....

ቀን.....................

<u>ማስታወሻ</u>፡- ተቋሙ፣ ቅሬታው ወይም አቤቱታው በኢሜይል እንዲቀርብለት የሚፈልግ ከሆነ፣ የኢሜይል አድራሻውን በቅድሚያ ለተገልጋዩ ይፋ ማድረግ ይጠበቅበታል፡፡

አባሪ 2

ለባለጉዳዮች ቅሬታ መልስ መስጫ ቅጽ

ቁጥር ....

ቀን ....

ለ ....

1. ሙሉ ስም ....
2. አድራሻ፡- ከተማ..........ክ/ከ...............ወረዳ......

   የቤ/ቁ.............. የስልክ ቁጥር ....
3. ቅሬታው የደረሰበት ቀን ....
4. የስራ 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 20 መሠረት መስሪያ ቤቱ ከላይ የተጠቀሰውን የእርምት እርምጃ ውሳኔ ተግባራዊ ለማድረግ ያለው ቁርጠኝነት፣ **<u>መስሪያ ቤቱ የተሰጠውን ውሳኔ ተግባራዊ ለማድረግ ቁርጠኛ ነው</u>፡፡**

11. ቅሬታው ትክክለኛ ካልሆነ ትክክለኛ ያልሆነበት ምክንያት ይጠቀስ፡፡

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

12. ቅሬታ አቅራቢው በውሳኔው ካልተስማሙ ይህ ውሳኔ ከተገለጸላቸው ቀን ጀምሮ በ5 ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ለቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል/ቡድን አቤቱታቸውን በጽሑፍ ማቅረብ ይችላሉ፡፡

ቅሬታውን ያጣራውና መልስ የሰጠው ኃላፊ

ሙሉ ስም...

ፊርማ...

የስራ መደብ ....

የመ/ቤቱ ማኅተም

አባሪ 3

የባለጉዳዮች የአቤቱታ ማቅረቢያ ቅጽ

ቀን.....................

ለ...መ/ቤት

1. ሙሉ ስም ....
2. አድራሻ፡- ከተማ........... ክ/ከ.............. ወረዳ.........
   የቤት ቁጥር .... የስልክ ቁጥር ....
3. አቤቱታው የቀረበበት ዋና ጉዳይ /የአቤቱታው ፍሬ ሐሳብ ወይም ጭብጥ/
   ....
   ....
   ....
   ....
   ....
   ....
   ....
   /ቦታው ካልበቃዎት በተጨማሪ ወረቀት ላይ ጽፈውና ፈርመው ከዚህ ቅጽ ጋር ያያይዙ፡፡/
4. ለአቤቱታው መንሥኤ የሆነው ድርጊት የተፈጸመበት ቀን .... ቦታ፣ ....
5. ጉዳዩ የሚመለከተው የአገልግሎት ክፍል፣ መምሪያ፣ ዳይሬክቶሬት፣ ዋና ክፍል ወዘተ. ....

6. ጉዳዩ የሚመለከተው የአገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ ስም……………………………………..
7. የደጋፊ ማስረጃዎች ዝርዝር፣ /ማስረጃዎች ካሉ/

   ……………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………

   /የማስረጃዎቹን ፎቶ ኮፒዎች ብቻ ያያይዙ፣ ዋናዎቹን ሲጠየቁ በግንባር ያቀርባሉ፡፡/
8. እንዲደረግልዎ ወይም እንዲፈጸምልዎ የሚፈልጉት /በአጭሩ ይግለጹ/

   ……………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………

   ………………………………………………………………
9. ፊርማ ………………… ቀን …………………