

በኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን

የተገልጋዮች ቅሬታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 129/2010

የገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን

ሀዳር 2010 ዓ.ም

አዲስ አበባ



ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚያቀርቡት ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ

መመሪያ ቁጥር 129/2010

በባለሥልጣኑ የአገር ውስጥ ታክስ እና የጉምሩክ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች እንዲሁም በዋና መ/ቤት የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ለተገልጋዮች በሚሠጡት አገልግሎቶች ባለመርካት ተገልጋዮች የሚያቀርቡትን የአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገድ አስፈላጊ በመሆኑ፤

በተገልጋዮች የሚቀርቡ የአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታና አቤቱታ በተቀላጠፈ ሁኔታ ማስተናገድ መልካም አስተዳደር ለማረጋገጥ ወሳኝ በመሆኑ፤

የተገልጋዮች ቻርተር በተቋም ደረጃ መተግበር እና በቻርተሩ በተቀመጠው የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ አገልግሎት መስጠት ካልተቻለ ተገልጋዮች ቅሬታቸውን አቅርበው የሚስተናገዱበትን መመሪያ ማውጣት በማስፈለጉ፤

የኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን በአዋጅ ቁጥር 587/2000 አንቀጽ 20 (2) በተሰጠው ሥልጣን መሰረት ይህንን መመሪያ አውጥቷል።

ክፍል አንድ
ጠቅላላ ድንጋጌ

1. አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ “ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚያቀርቡት ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 129/2010” ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል።

2. ትርጓሜ

የቃሉ አግባብ ሌላ ትርጉም የሚሰጠው ካልሆነ በስተቀር ለዚህ መመሪያ አፈፃፀም የሚከተሉት ቃላት ከዚህ በታች የተሰጣቸውን ትርጉም ይይዛሉ፤

- 1) “አገልግሎት” ማለት ባለሥልጣኑ በህግ የተሰጡትን ኃላፊነቶች እና ግዴታዎች ለማስፈፀም የሚያከናውናቸው ተግባራት ናቸው፤
- 2) “ተገልጋይ” ማለት በህግ የተሰጡትን መብትና ግዴታ በመፈፀም ከባለሥልጣኑ አገልግሎት የሚቀበል ግለሰብ፣ ድርጅት ወይም ማህበር ነው፤
- 3) “አገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ” ማለት ባለሥልጣኑ የተቋቋመበትን ዓላማ ለማስፈፀም በማቋቋሚያ አዋጅና በሠራተኛ አስተዳደር ደንቡ ድንጋጌዎች መሠረት ተቀጥሮ



ለተገልጋዮች አገልግሎት የሚሰጥ ቋሚ ሠራተኛ ሲሆን የኮንትራት ሠራተኞችን ይጨምራል፤

- 4) “የሥራ ክፍል” ማለት ባለሥልጣኑ የተቋቋመበትን ዓላማ ለማስፈጸም ያቋቋማቸው በየደረጃው የሚገኙ የሥራ ክፍሎችን የሚያጠቃልል ሲሆን ከውጭ ተገልጋይ ጋር የሚገናኙ በመመሪያ የተቋቋሙ ቋሚ ኮሚቴዎችን ይጨምራል፤
- 5) “የበላይ ኃላፊ” ማለት ባለሥልጣኑን በበላይነት የሚመሩ ዋና ዳይሬክተርና፣ ም/ዋና ዳይሬክተሮች ሲሆኑ በቅ/ጽ/ቤቶች ደረጃ የቅ/ጽ/ቤት ሥራ አስኪያጅና፣ ም/ሥራ አስኪያጅ ማለት ነው፤
- 6) “የቅርብ የሥራ ኃላፊ” ማለት የአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛውን የሚመራና የሚያስተባብር የሥራ ኃላፊ ሲሆን ዳይሬክተሮች፣ ም/ዳይሬክተሮች፣ የሥራ ሃይት አስተባባሪዎች፣ የቡድን አስተባባሪዎች እንዲሁም በመመሪያ የተቋቋሙ ቋሚ ኮሚቴ ሰብሳቢዎችን ይጨምራል፤
- 7) “የአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታ” ማለት አገልግሎት በሰጠ የባለሥልጣኑ የሥራ ክፍል ወይም አገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ ባለመርካት ተገልጋዩ በቃል፣ በስልክ ወይም በጽሑፍ የሚቀርበው ቅሬታ፣ ጥቆማ ወይም አስተያየት ሲሆን በታክስና ጉምሩክ ጧላኔዎች ላይ የሚቀርብ አቤቱታ እና በኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን ሠራተኞች አስተዳደር የሚኒስትሮች ምክር ቤት ደንብ ቁጥር 155/2000 የሚቀርብ የሠራተኛ ቅሬታን አይጨምርም፤
- 8) “የአገልግሎት አሰጣጥ አቤቱታ” ማለት ተገልጋዩ በሥራ ክፍል ደረጃ ላቀረበው ቅሬታ በቅርብ የሥራ ኃላፊ በጽሑፍ በተሰጠ ምላሽ ካልረካ በእየአርከኑ የሚቀርብ ቅሬታ ማለት ነው፤
- 9) “ውሳኔ” ማለት ተገልጋዩ በተሰጠው አገልግሎት ባለመርካት ለሚያቀርበው ቅሬታ እና አቤቱታ ባለሥልጣኑ አዋጅ፣ ደንብና መመሪያን መሠረት በማድረግ በቅርብ የሥራ ክፍል ኃላፊ እና በየደረጃው ባለ የበላይ ኃላፊዎች በቃል ወይም በጽሑፍ የሚሰጠው ምላሽ ወይም ውሳኔ ነው።
- 10) “ባለሥልጣን” ማለት የኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን ሲሆን የባለሥልጣኑ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶችን ይጨምራል።

3. የተፈጻሚነት ወሰን

ይህ መመሪያ በባለሥልጣኑ አገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ፣ የቅርብ ኃላፊ፣ የበላይ ኃላፊ እና በአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢ ተገልጋይ ላይ ተፈጻሚ ይሆናል።



ክፍል ሁለት
በባለሥልጣን የተገልጋዮች ቅሬታ
ስለሚስተናገድበት ሁኔታ

4. አቤቱታ የማቅረብ መብት

ማንኛውም ተገልጋይ ተቋሙ ተግባራዊ ባደረገው የተገልጋዮች ቻርተር፣ በታክስና በጉምሩክ አስተዳደር በሚከናወኑ የአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ካልረካ ቅሬታውን ለፌ.ጠረው አካል የበላይ ኃላፊ አቤቱታውን የማቅረብ መብት አለው።

5. የባለሥልጣን ግዴታዎች

ባለሥልጣን፦

- 1) ግልጽ፣ ቀልጣፋ፣ ተደራሽ እና ተገማች የቅሬታ አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት መዘርጋትና ማጠናከር አለበት፤
- 2) በአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢ ተገልጋይ የሚቀርቡ የአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን የመቀበል፣ በጥልቀት የመመርመር እና ፍትሐዊ ምላሽ የመስጠት ግዴታ አለበት።

6. የአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ ተግባርና ኃላፊነት

አገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ በሰጠው አገልግሎት ባለመርካት ተገልጋዩ አቤቱታ ካቀረበ፤

- 1) አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት መቀበል፣ ቅሬታውን ሰምቶ ወይም ተቀብሎ በአግባቡ መረዳትና ተገቢውን ምላሽ መስጠት፤
- 2) የተገልጋዩ ቅሬታ ከአገልግሎት ሰጪው የአገልግሎት አሰጣጥ የግል ባሕሪ የመነጨ ከሆነ ቅሬታና አቤቱታውን ተቀብሎ የማስተካከልና የማረም፤
- 3) ቅሬታው በአሠራር ላይ የቀረበ ከሆነ ህግን (አዋጆች ደንቦች መመሪያዎች ወዘተ) መሠረት በማድረግ ተገቢው ማብራሪያና የጽሁፍ ምላሽ የመስጠት፤
- 4) ተገልጋዩ ለሚያቀርበው አቤቱታ ከአገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ በተሰጠው ምላሽ ወይም ግብረ-መልስ ያልረካ ከሆነ አቤቱታውን ለቅርብ የሥራ ኃላፊ ማቅረብ እንደሚችል የማሳወቅ ግዴታ አለበት፤

7. የቅርብ የሥራ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት

- 1) አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት መቀበል፣ ቅሬታውን በአግባቡ መረዳት፤
- 2) በአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ የተሰጠውን ምላሽ በመመርመር ግልጽ፣ ቀልጣፋና ፍትሐዊ ውሳኔ የመስጠት፤



- 3) ቅሬታው በአሠራር ላይ ከሆነ ህግን (አዋጆች ደንቦች መመሪያዎች ወዘተ) መስረት በማድረግ ተገቢውን ምላሽ በጽሁፍ መስጠት እና
- 4) አቤቱታ አቅራቢው በቅርብ የሥራ ኃላፊ ምላሽ ካልረከ ቅሬታውን በየደረጃው ለተቋቋሙ የአጠቃላይ ቅሬታ ማስተናገጃ አካላት ማቅረብ እንደሚችል ማሳወቅ አለበት።

8. የቅርንጫፍ ጽ/ቤት የበላይ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት

- 1) አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት መቀበል፤ በየእርከኑ አቤቱታ ማቅረቡን እና ላቀረበው ቅሬታና አቤቱታ ምላሽ ማግኘት ያለማግኘቱን ማረጋገጥ፤
- 2) የቀረበውን አቤቱታ ከደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት ወይም ከሚመለከተው የሥራ ክፍል ጋር በመመርመር ግልጽ፣ ቀልጣፋ እና ፍትሐዊ ውሳኔ በቃል ወይም በጽሁፍ ለቅሬታና አቤቱታ አቅራቢው መስጠት፤
- 3) አቤቱታ አቅራቢው በቅ/ጽ/ቤት ደረጃ በተሰጠ ውሳኔ ካልረከ ቅሬታና አቤቱታውን በዋና መ/ቤት ለደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት ወይም ለአጠቃላይ ቅሬታ ማስተናገጃ ቡድን ማቅረብ እንደሚችል ማሳወቅ፤
- 4) በቅ/ጽ/ቤቱ በተሰጠ ምላሽ ያልረከና አቤቱታውን ለዋና መ/ቤት ላቀረበ አቤቱታ አቅራቢ ለአቤቱታ መነሻ በሆነው ጉዳይ ላይ ማብራሪያ በመጠየቅ በሥራ አስኪያጅ የተፈረመ የተፋጠነ ምላሽ መስጠት እና
- 5) ከደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት የተላለፈን ውሳኔ ማስፈጸም ናቸው።

9. የደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት ኃላፊነት

- 1) አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት መቀበልና ቅሬታውን በአግባቡ መረዳት፤
- 2) በቅ/ጽ/ቤት ደረጃ የመጨረሻ ምላሽ ማግኘት ወይም ያለማግኘቱን ማረጋገጥ እና ለአቤቱታ አቅራቢው አፋጣኝ ምላሽ በጽሁፍ መስጠት፤
- 3) የቀረበውን ቅሬታ ማጣራት የሚያስፈልገው ከሆነ በቅ/ጽ/ቤት ቀርቦ በጽሁፍ ምላሽ የተሰጠው መሆኑን ማረጋገጥ፤
- 4) የሚመለከታቸውን የሥራ ክፍሎች በማነጋገርና ተገቢውን ማጣራት በማድረግ
(ሀ) ቀላል ጉዳይ ከሆነ በአጠቃላይ ቅሬታ ማስተናገጃ ቡድን አስተባባሪ፤
(ለ) ከባድ ጉዳይ ከሆነ በዳይሬክቶሬቱ ዳይሬክተር በጽሁፍ ፈጣን ምላሽ መስጠት፤
- 5) አቤቱታ አቅራቢ ተገልጋዩ በተሰጠው ውሳኔ ካልረከ አቤቱታውን ለሚመለከተው ዘርፍ ም/ዋና ዳይሬክተር እንዲሁም በዘርፍ ም/ዋና ዳይሬክተር በተሰጠ ውሳኔ ካልረከ ለባለሥልጣኑ ዋና ዳይሬክተር ማቅረብ እንደሚችል ማሳወቅ አለበት።



10. የዋናው መስሪያ ቤት የበላይ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት፤

- 1) አቤቱታው የሚመለከተው የዘርፍ ኃላፊ ወይም የተቋሙ የበላይ ኃላፊ አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት መቀበልና ቅሬታውን በአግባብ መረዳት፤
- 2) አቤቱታው በየእርከኑ ምላሽ ማግኘት ወይም ያለማግኘቱን ማረጋገጥ፤
- 3) በየእርከኑ አቤቱታውን ተቀብለው ምላሽ የሰጡ የሥራ ክፍሎችን እና ሌሎች ጉዳዩ የሚመለከታቸውን አካላት በማነጋገርና አፋጣኝ ማጣራት በማድረግ በተቋም ደረጃ የመጨረሻ ውሳኔ መስጠት አለበት።

ክፍል ሦስት

የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ሥነ ሥርዓት

11. የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓት

በተፈጠረ ቅሬታ ላይ ለባለሥልጣኑ የሚቀርበው አቤቱታ፦

- 1) አቤቱታ አቅራቢው ወይም ህጋዊ ወኪሉ በቃል፣ በስልክ ወይም በኢ-ሜይል በመጀመሪያ አገልግሎቱን ለሰጠው ሠራተኛ ወይም የሠራተኛው ቅርብ የሥራ ኃላፊ ሊቀርብ ይችላል፤
- 2) አቤቱታ አቅራቢው ወይም ህጋዊ ወኪሉ በጽሁፍ ወይም በኢ-ሜይል ለደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሃደት፣ የደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት ወይም ለበላይ ኃላፊ ሊቀርብ ይችላል፤
- 3) አቤቱታ በአቤቱታ አቅራቢው ወኪል ሊቀርብ ሕጋዊ የውክልና ማስረጃ ተያይዞ መቅረብ ይኖርበታል፤
- 4) አቤቱታ በጽሁፍ ሊቀርብ አቤቱታ አቅራቢው፣
 - (ሀ) የድርጅቱን ወይም የግለሰብን ወይም የህጋዊ ወኪሉን ሥም እና ድርጅቱ የሚገኝበትን ቦታና ስልክ፣
 - (ለ) የተሠማራበት የሥራ ዘርፍ እና የግብር ከፋይ መለያ ቁጥር ወይም ዲክላራሲዮን ቁጥር፣
 - (ሐ) ለቅሬታ መነሻ የሆነው ፍሬ ጉዳይ እና የተፈፀመበት ቀን
 - (መ) አቤቱታ ያቀረበበት ቀን እና በመጀመሪያ አገልግሎት ጠይቆ ምላሽ ያገኘበት የሥራ ክፍል ወይም ቅርንጫፍ ጽ/ቤት፣
 - (ሠ) እንዲደረግለት የሚፈልገውን መግለጽ አለበት፤



(ረ) ድርጅት ከሆነበአቤቱታው ላይ የድርጅት ኃላፊ ወይም ተወካይ ፊርማና ማህተም ያረፈበት መሆን አለበት፤

(ሰ) ቀደም ሲል ከሚመለከተው አገልግሎት ሰጪ የሥራ ክፍል ለቀረበው

አቤቱታ በጽሁፍ የተሰጠ ምላሽ እና ሌሎች ደጋፊ ማስረጃዎች ካሉ ከማመልከቻው ጋር በአባሪነት አሟልቶ ማያያዝ አለበት።

12. የአቤቱታ አቀባበል

በዚህ መመሪያ አንቀጽ 11 (1) የቀረበ አቤቱታ አቀባበል የሚፈፀመው በሚከተለው ሁኔታ ይሆናል።

- 1) ማንኛውም የባሥልጣኑ አገልግሎት ሰጭ ሠራተኛ፣ የቅርብ የሥራ ኃላፊ፣ የበላይ ኃላፊ አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት የመቀበል ግዴታ አለበት፤
- 2) በባሥልጣኑ ዋና መ/ቤት እና በቅ/ጽ/ቤቶች የሚገኙ የሥራ ክፍሎችና አገልግሎት ሰጪ ሠራተኞች ተገልጋዩ ቅሬታ ኖሮት በአካል ሲቀርብ፤
 - (ሀ) በተገቢው አቤቱታ ማቅረቢያ ቅፅ አቤቱታውን ማቅረቡን ማረጋገጥና ስለአሞላሉ ለአቤቱታ አቅራቢው አስፈላጊውን ድጋፍ የማድረግ፤
 - (ለ) አማባብ ያላቸው መረጃዎች በቅፁ ላይ በትክክል መሞላታቸውን የማረጋገጥ፤
 - (ሐ) የቅሬታው ጭብጥ በአቤቱታው ላይ ተሰይቶ መቀመጡን የማረጋገጥ፤
 - (መ) አቤቱታው የቀረበበት ቀንና ጊዜ ተጠቅሶ በሪከርድ ሥራ አመራር የሥራ ክፍል ገቢ መደረጉንና ለአቤቱታ አቅራቢው ማረጋገጫ መስጠቱን የማረጋገጥ፤
 - (ሠ) አቤቱታ ያቀረበው ተገልጋይ አገልግሎቱን ለማግኘት ከጠየቀበት የሥራ ክፍል የተሰጠውን የጽሁፍ ምላሽ አያይዞ ስለማቅረቡ የማረጋገጥ፤
 - (ረ) አቤቱታ አቅራቢው መልስ የሚሰጥበት ጊዜ መገለፁን የማረጋገጥ ኃላፊነትና ግዴታ አለባቸው።
- 3) ቅርንጫፍ ጽህፈት ቤቶች የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት የሚቀርብ አቤቱታ በአገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ የቅርብ የሥራ ኃላፊ ወይም በቅ/ጽ/ቤቱ ስር በተደራጁ የጉምሩክ መቅረጫና መቆጣጠሪያ ጣቢያ ወይም የሀገር ውስጥ ታክስ የታክስ ማዕከል ኃላፊ ተፈርሞ ከተሰጠበትና የጽሁፍ ምላሽ ፈርመው ከተቀበሉበት ቀን ጀምሮ በ7 (ሰባት) የሥራ ቀናት ውስጥ መቅረብ አለበት።
- 4) ለባሥልጣኑ ዋና መ/ቤት የደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት የሚቀርብ አቤቱታ በቅ/ጽ/ቤቱ ሥራ አስኪያጅ ወይም የቅ/ጽ/ቤት በደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት



ኃላፊ ተፈርሞ የተሰጣቸው የጽሁፍ ምላሽ አቤቱታ አቅራቢው ፈርሞ ከተቀበለበት ቀን ጀምሮ በ15 (አስራ አምስት) የሥራ ቀናት ውስጥ መቅረብ አለበት፤

5) ለባለስልጣኑ ዋና መ/ቤት አግባብነት ላለው የሥራ ዘርፎች ወይም የተቋሙ የበላይ ኃላፊ የሚቀርበው አቤቱታ በደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት ምላሽ በተሰጠ በ3 (ሦስት) የሥራ ቀናት መቅረብ አለበት፤

13. የቅሬታ ማጣሪያ ደረጃዎች

በማንኛውም የሥራ ክፍል በተሰጠው አገልግሎት ያልረካ አቤቱታ አቅራቢ በየደረጃው ላሉ አካላት አቤቱታውን አቅርቦ ምላሽ ሊያገኝ የሚገባው ሲሆን የሚቀርቡ አቤቱታዎች ቀጥሎ በተመለከተው ሁኔታ በሁለት ደረጃ ተክፍሎ በዝርዝር የሚጣራ ይሆናል፡፡

14. የመጀመሪያ ደረጃ የቅሬታ ማጣሪያ፤

1) በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት እና በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ባሉ የሥራ ክፍሎች በሚሰጠው አገልግሎት ያልረካ ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢ ያለውን ቅሬታ፣ ጥቆማ ወይም አስተያየት በመጀመሪያ በቃል ለአገልግሎት ሰጭው ሠራተኛ አቅርቦ አገልግሎቱ እንዲስተካከል እና እንዲታረም ማሳሰብ ይችላል፤

2) አቤቱታ አቅራቢው የጠየቀውን አገልግሎት ከአገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ ካላገኘ ወይም በተሰጠው ምላሽ ካልረካ አቤቱታውን የሚያቀርበው ለአገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ የቅርብ የሥራ ኃላፊ ሲሆን፤ በዚህ ደረጃ ቅሬታውን ማጣራትና እንደቀረበበት አግባብ ለአቤቱታው በቃል ወይም በፅሁፍ መልስ መስጠት የቅርብ የሥራ ኃላፊው ይሆናል፤

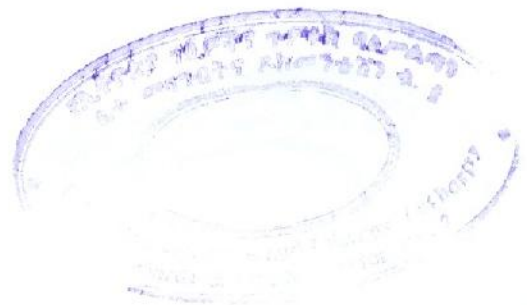
3) ከቅርብ የሥራ ኃላፊ በተሰጠው ምላሽ ያልረካ አቤቱታ አቅራቢ አቤቱታውን ለቅ/ጽ/ቤቱ የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት በጽሁፍ ማቅረብ የሚችል ሲሆን፤ የሥራ ሂደቱም ለቀረበው አቤቱታ በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፤

4) አቤቱታ አቅራቢው በደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት ኃላፊ በተሰጠ ምላሽ ካልረካ ለቅ/ጽ/ቤቱ የበላይ ኃላፊ አቤቱታውን በማቅረብ ኃላፊውም በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፤

5) አቤቱታ አቅራቢው በዋና መሥሪያ ቤት ለሥራ ክፍሉ ኃላፊ (ዳይሬክቶሬት) አቤቱታውን በማቅረብ ኃላፊውም በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፤

15. ሁለተኛ ደረጃ የቅሬታ ማጣሪያ

1) በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት የሚገኙ የሥራ ክፍሎች (ዳይሬክቶሬቶች) እና በቅርንጫፍ



ጽህፈት ቤቶች በተሰጠ ምላሽ ያልረካ አቤቱታ አቅራቢ አቤቱታውን በዋናው መሰሪያ ቤት ለሚገኘው የደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት ማቅረብ የሚችል ሲሆን ዳይሬክቶሬቱ አቤቱታውን ካጣራ በኋላ ለአቤቱታ አቅራቢው በተቀመጠው የጊዜ ገደብ ውስጥ በጽሁፍ ምላሽ ይሰጣል፤

2) በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት በደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት በጽሁፍ በተሰጠው ምላሽ ያልረካ አቤቱታ አቅራቢ ለሚመለከተው የባለሥልጣኑ የሥራ ዘርፍ አቤቱታውን ማቅረብ ይቻላል። አቤቱታ የቀረበለት የሥራ ዘርፍ ቅሬታውን በማጣራት በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት።

3) አቤቱታ አቅራቢው አግባብነት ባለው የሥራ ዘርፍ በተሰጠው ውሳኔ ካልረካ ለባለሥልጣኑ ዋና ዳይሬክቶር አቤቱታውን በማቅረብ በባለሥልጣኑ የሚሰጠው ውሳኔ የመጨረሻ ውሳኔ ይሆናል።

16. ለአቤቱታ መልስ የሚሰጥበት የጊዜ ገደብ፤

1) አገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ ከተገልጋዩ በቃል የሚቀርብለትን አቤቱታ አጣርቶ ከ15 እስከ 20 ደቂቃ ባለው ጊዜ ውስጥ ለአቤቱታ አቅራቢው ወይም ህጋዊ ውክልና ለተሰጠው አካል ተገቢውን ምላሽ መስጠት አለበት፤

2) የአገልግሎት ሰጪው የቅርብ የሥራ ኃላፊ በአገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ ምላሽ ካልረካ ከሠራተኛው ጋር በመነጋገርና ተገቢ ማጣራት በማድረግ በ2 (ሁለት) የሥራ ቀን ውስጥ ለቅሬታና አቤቱታ አቅራቢው ወይም ለወኪሉ በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፤

3) በቅርንጫፍ ጽህፈት ቤት የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሃይት በቅርብ የሥራ ኃላፊው ለአቤቱታ አቅራቢው በሰጠው ምላሽ ካልረካ የቀረበውን ቅሬታ አጣርቶ በ3 (ሦስት) የሥራ ቀናት ውስጥ ለአቤቱታ አቅራቢው በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፤

4) አቤቱታ አቅራቢው በደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሃይት ኃላፊ በተሰጠ ምላሽ ካልረካ የቅርንጫፍ ጽህፈት ቤቱ የበላይ ኃላፊ በተገልጋዩ የቀረበውን ቅሬታ አጣርቶ በ3 (ሦስት) የሥራ ቀናት ውስጥ በቅርንጫፍ ጽህፈት ቤት ደረጃ የመጨረሻ ውሳኔ በጽሁፍ ይሰጣል፤

5) በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት ለደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት የቀረበ አቤቱታ በአጠቃላይ ቅሬታ ማስተናገጃ ቡድን ተጣርቶ ለቀላል ጉዳዮች በ3 (ሦስት) የሥራ ቀናት ከባድ ለሆኑ ጉዳዮች ደግሞ በ7 (ሰባት) የሥራ ቀናት በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፤

6) በዋና መ/ቤት በደንበኞች አገልግሎት በተሰጠው ውሳኔ ያልረካ አቤቱታ አቅራቢ አቤቱታውን ለሚመለከተው ዘርፍ ም/ዋና ዳይሬክቶር ወይም ለባለሥልጣኑ ዋና



ዳይሬክተር ማቅረብ የሚችል ሲሆን የዘርፍ ኃላፊው ወይም ዋና ዳይሬክተሩ አቤቱታው በቀረበ በ3 የሥራ ቀናት ውስጥ ለአቤቱታው ምላሽ መስጠት አለባቸው።

17. የእርምት እርምጃ አወሳሰድ

ማንኛውም አገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ ወይም የሥራ ክፍል፡-

- 1) ለቅሬታና መነሻ የሆኑ ምክንያቶችን ለማረም ፈቃደኛና ዝግጁ መሆን አለበት፤
- 2) በአቤቱታ አቅራቢ የሚቀርቡ አቤቱታዎችን ከህግ አሰራር አገናዝቦ በመመርመር በአሰራርና አገልግሎት አሰጣጥ የሚታዩ ችግሮችን ለይቶ ለቀጣይ ሥራዎች ማሻሻያ ወይም ማስተካከያ እንዲደረግባቸው ያደርጋል።
- 3) የቀረበው ቅሬታ ተጣርቶ ችግሩ የተከሰተው በሥራ ክፍሉ የአሰራር ስህተት መሆኑ ከተረጋገጠ ለደረሰው ጥፋት እንደ ጥፋቱ ዓይነትና ደረጃ አቤቱታ አቅራቢውን በቃል ወይም በጽሑፍ ይቅርታ መጠየቅ ይገባል፤
- 4) ተመሳሳይ አቤቱታ በተደጋጋሚ እንዳይቀርብ አመቺ በሆነ መንገድ የሥራ ክፍሉ ሠራተኞችና ኃላፊዎች ችግሩን ተገንዝበው አሰራራቸውን እንዲፈትሹና እንዲያሻሽሉ ማሳወቅ ይገባል፤
- 5) የቅሬታና አቤቱታው መነሻ የአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛው የዲቪዥኒን ጉድለት እና ቸልተኝነት ከሆነ አግባብ ባለው የሥነ-ምግባርና የሠራተኛ አስተዳዳሪ ደንብ መሰረት በሠራተኛው ላይ አስተዳደራዊ እርምጃ ይወሰዳል፤
- 6) የቅሬታው መነሻ ኪራይ ሰብሳቢነት እና ከባድ የዲቪዥኒን ጉድለት ከሆነ እንደ ጉዳዩ ዓይነት አግባብነት ባለው ህግ እንዲጠየቅ ይደረጋል፤
- 7) በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት እና በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ለቀረቡ ተደጋጋሚ አቤቱታዎች የተሰጡ ውሳኔዎች በየስድስት ወሩ እየተተነተኑ ለአሰራር ማሻሻያ በግብአትነት እንዲያገለግሉ ይደረጋል።

ክፍል አራት

ክትትል ግምገማ እና ሪፖርት

18. ክትትል እና ግምገማ

- 1) የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ክፍል በበቂ የሰው ሀይል እና ቁሳቁስ መደራጀቱን የማረጋገጥ፤
- 2) በሥራ ክፍሉ የተመደቡ ባለሙያዎች ቅሬታና አቤቱታን ለመፍታት የሚያስችላቸው አስፈላጊው ዕውቀት እና ክህሎት እንዲኖራቸው የማድረግ፤
- 3) አቤቱታ አቅራቢ ተገልጋይ አገልግሎት የሚያገኝበትን የሥራ ክፍል በቀላሉ



ሲያገኘው የሚችልበት የቢሮ አመላካች ጽሑፍ መለጠፉን የማረጋገጥ፤

- 4) በሁሉም ደረጃ ያሉ ኃላፊዎች ለሚቀርቡ አቤቱታዎች በወቅቱ ምላሽ እየተሰጠባቸው ስለመሆኑ እና በየስድስት ወሩ የቅሬታ መነሻ ምክንያቶች ትንተና መደረጉን እና ጥቅም ላይ መዋላቸውን ክትትል የማድረግ፤
- 5) የባለሥልጣኑ የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓትና በቀረቡ አቤቱታዎች ቅሬታዎች ላይ በየጊዜው የሚወሰዱ እርምጃዎች እንዲሁም የአሰራር ማሻሻያዎች ተገልጋዩ ሊመለከተው በሚችልባቸው ስፍራዎች መለጠፋቸውን የማረጋገጥ
- 6) በሁሉም ደረጃ በሚገኙ የቅሬታ ማስተናገጃ የሥራ ክፍሎች የቀረቡና የተስተናገዱ የአቤቱታ መረጃዎች በአግባቡ ስለመያዛቸው የማረጋገጥ፤
- 7) የቅሬታ አቤቱታ መነሻ ምክንያት ለመቀነስ እንዲቻል በየጊዜው ከባለድርሻ አካላትና ከተገልጋዩ ጋር ቀጥተኛ ግንኙነት የማድረግ፤
- 8) የተቋቋሙ የቅሬታ ማስተናገጃ የሥራ ክፍሎችን አፈፃፀም በመገምገም አሰራራቸውን በየጊዜው የማሻሻል፤
- 9) ተገልጋዮች ለሚመለከታቸው አካላት የሚሰጧቸውን አስተያየቶችና ሀሳቦች በወቅቱ መሰባሰባቸውንና ለተገቢው የአሰራር ማሻሻያ መዋላቸውን የማረጋገጥ ተግባርና ኃላፊነት አለባቸው።

19. ስለ ሪፖርት አዘጋጃጀት

- 1) የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ክፍል በተገልጋዮች የቀረቡ የአገልግሎት አሰጣጥ የቅሬታና ዓይነቶች፣ ብዛት፣ የቅሬታውን መነሻ፣ የተሰጠውን መልስ እና የተሰጠበትን ጊዜ ከተቀመጠው ስታንዳርድ ጋር በማነፃፀር ወርሃዊ፣ የሩብ ዓመት፣ የስድስት ወር እና ዓመታዊ ሪፖርት በየደረጃው ላሉ የበላይ ኃላፊዎች በማቅረብና በማጸደቅ የማቀረቢያ ጊዜው እንዳለቀ በሦስት ቀናት ውስጥ ወደ ዋናው መ/ቤት መላክ አለባቸው፤
- 2) የደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት የተከናወኑ የቅሬታና መስተንግዶ ሪፖርቶችን በማጠቃለል ወር ባለቀ በአምስት ቀናት ውስጥ ለሚመለከተው የባለሥልጣኑ የሥራ ክፍል መላክ አለበት።



ክፍል አምስት
ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

20. የተሻሩ እና ተፈጻሚነት የሌላቸው ሀጎች

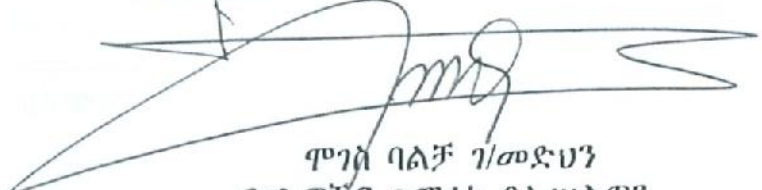
- 1) የተገልጋዮች ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 34/2002 በዚህ መመሪያ ተሸሯል።
- 2) እንዲሁም አስቀድመው የነበሩ አሰራሮችና ልምዶች ይህንን መመሪያ የሚቃረኑ ከሆነ ተፈጻሚነት አይኖራቸውም።

21. መመሪያው የሚፀናበት ጊዜ

ይህ መመሪያ በባለሥልጣኑ ዋና ዳይሬክተር ተፈርሞ ከወጣበት----- ቀን ጀምሮ የፀና ይሆናል።

*ሰልጣን አሰጣፊ
የዋና ዳይሬክተር የገቢዎች*

አዲስ አበባ ----- ቀን 2010 ዓ.ም


ሞገስ ባልቻ ገ/መድሀን
የገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን
ዋና ዳይሬክተር/ሚኒስትር



በኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን

ተገልጋዩ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚቀርበውን ቅሬታና አቤቱታ መቀበያ ቅጽ 01

ቁጥር _____

ቀን _____

1. የቅሬታ አቅራቢው፡-

1.1 የድርጅቱ ስም _____ የንግድ
ዘርፍ _____

1.2 የድርጅቱ ባለቤት/ተወካይ ስም _____ የሥራ
ኃላፊነት/ድርሻ _____

1.3 አድራሻ ክልል _____ ክ/ከተማ _____ ወረዳ _____ የቤት
ቁጥር _____
ስልክ ቁጥር _____ / _____ የግብር ከፋይ መለያ
ቁጥር _____ የዲክሎራሲያን ቁጥር _____

2. አገልግሎቱን የሰጠው የሥራ ክፍል _____

3. አገልግሎቱን የሰጠው የሥራ ክፍል የሰጠው ውሳኔ ዓይነት _____

4. የቅሬታና አቤቱታ መነሻ ምክንያት በአጭሩ _____

5. አገልግሎቱን ከሰጠው የሥራ ክፍል የተሰጠው መልስ ወይም ውሳኔ በአጭሩ ይግለፁ _____

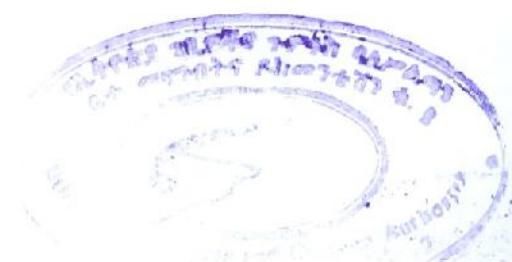
6. ከሥራ ክፍሉ የተሰጠውን መልስ ወይም ውሳኔ የተቀበለበት ቀን _____

7. የቅሬታ አቅራቢው ስም _____

8. ፊርማ _____ በድርጅቱ ያለው ኃላፊነት/ድርሻ _____

ማሳሰቢያ

- ቅሬታና አቤቱታ የቀረበው በተወካይ ከሆነ ህጋዊ የውክልና ደብዳቤ ማያያዝ ያስፈልጋል
- የሥራ ክፍሉ የሰጠውን ምላሽ ከዚህ ማመልከቻ ጋር አያይዞ ማቅረብ ያስፈልጋል



በኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን

ተገልጋዩ አገልግሎት አሰጣጥ ላይ ለሚያቀርበው ቅሬታና አቤቱታ መልስ መስጫ ቅጽ 02

ቁጥር _____

ቀን _____

1. የቅሬታና አቤቱታ አቅራቢው፡-

1.1 የድርጅቱ ስም _____ የንግድ ዘርፍ _____

1.2 የድርጅቱ ባለቤት/ተወካይ ስም _____ የሥራ ኃላፊነት/ድርሻ

1.3 አድራሻ ክልል _____ ክ/ከተማ _____ ወረዳ _____ የቤት

ቁጥር _____ ስልክ ቁጥር _____ / _____ የግብር

ከፋይ መለያ ቁጥር _____ የዲክላራሲዮን ቁጥር _____

2. አገልግሎቱን የሰጠው የሥራ ክፍል _____

3. በተስተናገደበት የሥራ ክፍል የጠየቀው የአገልግሎት አይነት

4. የቅሬታና አቤቱታው መነሻ ምክንያት በአጭሩ _____

5. ከሥራ ክፍሉ የተሰጠው መልስ/ውሳኔ _____

6. ውሳኔውን ያረጋገጠው ኃላፊ፡-

ስም _____

የሥራ ኃላፊነት _____

ፊርማ _____

ግልባጭ

ሰ _____

ሰ _____

ገቢዎችና ጉምሩክ ባለስልጣን

ለአቶ/ወሮ _____ ፊርማና ቀን _____

አዲስ አበባ

