



በአዲስ አበባ ቃሊቲ ጉምሩክ ቅ/ጽ/ቤት

Addis Ababa Kality Customs Branch Office

የሀገር ተገዥነት ዘርፍ

Customs Compliance Department

የውስጥ ማስታወሻ
Memorandum

ቁጥር:- የሀ/ተ/ም/ስ/አ/0091/12

ቀን:- 08/08/2012 ዓ/ም

- ለ:-አገልግሎትና ኮንትራትና መከላከል የሥራ ሂደት
- ለ:-ድህረ ሰነድ አወጣጥ አዲት የሥራ ሂደት
- ለ:-ደንበኞች ትምህርትና ድጋፍ የሥራ ሂደት
- ለ:-ወጪና ንግድ ያልሆኑ ገቢ እቃዎች አወጣጥ የሥራ ሂደት
- ለ:-ንግድ ገቢ ሰነድ አወጣጥ የሥራ ሂደት
- ለ:-አስተርጓሚ አገልግሎት ፖርክ የሥራ ሂደት
- ለ:-ቦሌ ለሚ አገልግሎት ፖርክ የሥራ ሂደት
- ከ:-ሀገር ተገዥነት ም/ቤት አስኪያጅ

የሀገር ተገዥነት ምክትል ሥራ አስኪያጅ
የሀገር ተገዥነት ምክትል ሥራ አስኪያጅ

ጉዳይ:- የደንበኞች ቅሬታ አቀራረብና አፈታት የአሰራር መመሪያ እና ማንኛውንም ይመለከታል

ከዋና መ/ቤት መጋቢት 30 ቀን 2012 ዓ.ም በቁጥር 7/0147/12 በተጻፈ ደብዳቤ የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ሲቪል ሰርቪስ ተቋማት ከመንግስት አገልግሎት አሰጣጥ ጋር ተያይዞ ከተገልጋዮች የሚነሱ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች አቀራረብና የሚፈቱበትን አሰራር ስርዓት በመመሪያ ማመላከት አስፈላጊ በመሆኑ በአዋጅ 1097/2011 በተሰጠው ሥልጣን መሠረት መመሪያ ማውጣቱን ጠቅሶ በወጣው መመሪያ እና ማንኛውንም መሠረት ተግባራዊ እንዲደረግ በመግለፅ በቀጣይ በኮሚሽኑ ከሚሰጡ ተጨባጭ የአገልግሎት ባህሪያት እና ከነባራዊ ሁኔታ ጋር በተጣጣመ መልኩ የእያንዳንዱ የሥራ ክፍል ተግባርና ኃላፊነት በመለየት በኮሚሽኑ ዋና መ/ቤት እንዲሁም በየቅርጫፍ ጽ/ቤቶቹ ለሚፈጠሩ የአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ፍትሐዊና ውጤታማ የሆነ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ስርዓት በመዘርጋት ለተገልጋዮች እርካታ መጓደል መንገድ የሚሆኑ ክፍተቶችን ለማረምና የኮሚሽኑን የአገልግሎት አሰጣጥ ዓለም አቀፍ ደረጃውን የጠበቀ እንዲሆን ሥርዓት በመቅረጽ በመመሪያው አፈጻጸም ላይ ዝርዝር የአፈጻጸም ሥርዓት ተዘጋጅቶ ግንዛቤ እንደሚሰጥ አሳውቆናል።

ሆኖም ኮሚሽኑ የደንበኞች አያያዝና አገልግሎት አሰጣጥ በተመለከተ ሊያሰራ የሚችል ግልጽ አሰራር ያለው በመሆኑ ይህንን መመሪያ እንደ ግብዓት በመጠቀም ሁሉም የሥራ ክፍሎች መልካም አፈጻጸም ላላቸው የሥራ ክፍሎችና ግለሰቦች እውቅና በመስጠት፤ በተቃራኒው በተደጋጋሚ ቅሬታ የሚፈጥሩ ድርጊቶችን በሚፈጽሙና ወቅታዊ ምላሽ በማይሰጡ የተቋሙ አመራሮችና ሠራተኞች በዚህ መመሪያና በተቋሙ ሠራተኛ አስተዳደር ደንብ ሥነ-ምግባር ደንብ መሠረት በሕግ ተጠያቂ ማድረግ ተጠናክሮ መቀጠል እንዳለበት፤ በቅ/ጽ/ቤታችን የሚገኘው የደንበኞች ትምህርትና ድጋፍ የሥራ ሂደት በተገልጋዮች የሚነሱ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን በአግባቡ እየተቀበለ፤ እየለየና እያጣራ ወቅታዊ ምላሽ እንዲሰጥ እንዲያደርግ፤ ምላሽ በማይሰጡ አካላት ላይ በቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ ቁጥር 2/2012 ክፍል ሶስት አንቀጽ 11 ንዑስ አንቀጽ 1 እና 2 መሠረት በሚመለከተው አካል የእርምጃ እንዲያስወሰዱ ሆኖ የመመሪያው አፈጻጸም አጠቃላይ ሪፖርት በማድረጅ ለኮሚሽኑ የደንበኞች ትምህርትና ድጋፍ ዳይሬክቶሬት ወር በገባ በ1ኛው ቀን እንዲላክ የተጠየቅን በመሆኑ በዚሁ አግባብ እንዲፈፀም እና ሪፖርት እንዲቀርብ አሳስባለሁ።

አባሪ 23 ገዕ

ግልባጭ//

ከሠላምታ ጋር

- > ለሥራ አስኪያጅ ጽ/ቤት
- > ለም/ስ አስኪያጅ (ንግድ ገቢ ሰነድ አገልግሎት)
- > ለም/ስ አስኪያጅ (አምራች ወጪ ጣቢያዎች)
- > ለም/ስ አስኪያጅ (አቅምና ድጋፍ)
- > ለሰነድ ማረጋገጫ መከታተያ ቡድን

ኢ.አ ቃሊቲ ጉ/ቅ/ጽ/ቤት

ስልክ:+251118883369



በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ
ጉምሩክ ኮሚሽን
THE FEDERAL DEMOCRATIC REPUBLIC OF ETHIOPIA
CUSTOMS COMMISSION

ቀን መስከረም 30 2012
 Date
 ቁጥር 7/0147/12
 Ref.No.

ለጉምሩክ ተቋማዊ አቅም ግንባታና ድጋፍ ዘርፍ
 ለጉምሩክ አፕራሽን ዘርፍ
 ለጉምሩክ ኮሚሽን ጽ/ቤት
ጉምሩክ ኮሚሽን

ጉምሩክ ስነ-ስርዓት ለሚፈጸምባቸው ቅ/ጽ/ቤቶች በሙሉ
በያሱበት

ጉዳይ:- የደንበኞች ቅሬታዎች አቀራረብና ስፈታት የአሰራር መመሪያ እና ማንኛውንም ይመለከታል!

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ሲ.ቪ.ል ሰርቪስ ኮሚሽን በቁጥር ሲ.ሰኮ/ኮቢ/145/12 መጋቢት 09 ቀን 2012 ዓ.ም በጻፈው ደብዳቤ በፌዴራል ሲ.ቪ.ል ሰርቪስ ተቋማት ከመንግስት አገልግሎት አሰጣጥ ጋር ተያይዞ ከተገልጋዮች የሚነሱ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች አቀራረብና የሚፈቱበትን አሰራር ስርዓት በመመሪያ ማመላከት አስፈላጊ በመሆኑ በአዋጅ 1097/2011 በተሰጠው ሥልጣን መሠረት መመሪያ ማውጣቱን ጠቅሶ በወጣው መመሪያ እና ማንኛውንም መሠረት ተግባራዊ እንዲደረግ አሳውቆናል።

በዚህ መሠረት በቀጣይ በኮሚሽኑ ከሚሰጡ ተጨባጭ የአገልግሎት ባህሪያት እና ከገባራዊ ሁኔታ ጋር በተጣጣመ መልኩ የእያንዳንዱ የሥራ ክፍል ተግባርና ኃላፊነት በመለየት በኮሚሽኑ ዋና መ/ቤት እንዲሁም በየቅርንጫፍ ጽ/ቤቶቹ ለሚፈጠሩ የአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ፍትሐዊና ውጤታማ የሆነ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ስርዓት በመዘርጋት ለተገልጋዮች እርካታ መጓደል መንስኤ የሚሆኑ ክፍተቶችን ለማረምና የኮሚሽኑን የአገልግሎት አሰጣጥ ዓለም አቀፍ ደረጃውን የጠበቀ እንዲሆን ሥርዓት በመቅረጽ በመመሪያው አፈጻጸም ላይ ዝርዝር የአፈጻጸም ሥርዓት አዘጋጅተን የግንዛቤ ማስጨበጫ የምንሰጥ ይሆናል።

.. /2

ለዘመናዊና ፍትህዊ የታክስና ቀረጥ አስተዳደር ሥርዓት ግንባታ ተግተን እንሰራለን!!

☎ +251 116 62 98 00
 ☎ +251 116 62 98 19

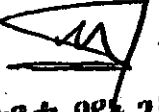
✉ 2559
 አዲስ አበባ ኢትዮጵያ
 Addis Ababa, Ethiopia

በተጨማሪም ኮሚሽኑ የደንበኞች አያያዝና አገልግሎት አሰጣጥ በተመለከተ ሊያሰራ የሚችል ግልጽ አሰራር ያለው በመሆኑ ይህንን መመሪያ እንደ ግብዓት በመጠቀም ሁሉም የሥራ ክፍሎች መልካም አፈጻጸም ላላቸውን የሰራ ክፍሎችና ግለሰቦች እውቅና እየሰጣችሁ በተቃራኒው በተደጋጋሚ ቅሬታ የሚፈጥሩ ድርጊቶችን በሚፈጽሙና ወቅታዊ ምላሽ በማይሰጡ የተቋሙ አመራሮችና ሠራተኞች በዚህ መመሪያና በተቋሙ ሠራተኛ አስተዳደር ደንብና ሥነ-ምግባር ደንብ መሠረት በሕግ ተጠያቂ ማድረግ ተጠናክሮ መቀጠል አለበት። በየቅ/ጽ/ቤቱ የሚገኙ የደንበኞች ትምህርትና ድጋፍ የሥራ ሃይት በተገልጋዮች የሚነሱ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን በአግባቡ እየተቀበሉ፤ እየለዩና እያጣሩ ወቅታዊ ምላሽ እንዲሰጥ እንዲያደርጉ ምላሽ በማይሰጡ አካላት ላይ በየቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ ቁጥር 2/2012 ክፍል ሶስት አንቀጽ 11 ንዑስ አንቀጽ 1 እና 2 መሠረት በሚመለከተው አካል የእርምጃ እርምጃ እንዲያስወስዱ ሆኖ የመመሪያው አፈፃፀም አጠቃላይ ሪፖርት በማደራጀት ለኮሚሽኑ የደንበኞች ትምህርትና ድጋፍ ዳይሬክቶሬት ወር በገባ በ1ኛው ቀን እንዲልኩ የደንበኞች ትምህርትና ድጋፍ ዳይሬክቶሬትም ይህንኑ በማጠናቀርና የዋናው መ/ቤት አፈጻጸም በማከተት ወር በገባ በ3ኛው ቀን ለዘርፉ ሪፖርት እንዲያቀርብ እያሳሰብኩ፤ የሲ.ቪ.ል ሰርቪስ ኮሚሽን የላከው የተገልጋዮች አቤቱታና ማስተናገጃ መመሪያ 18 ገጽ አባሪ አድርገን የላክን መሆኑን እንገልጻለን።

ግልግጭ፤

- ☞ ለክቡር ኮሚሽነር
- ☞ ለደንበኞች ትምህርትና ድጋፍ ዳይሬክቶሬት ጉምሩክ ኮሚሽን
- ☞ ለኢትዮጵያ ሲ.ቪ.ል ሰርቪስ ኮሚሽን
- አ/አበባ



ከሠላምታ ጋር

 ሙሉጊታ በየፋ ጊዥም
 ጉምሩክ ህግ ተገዥነት
 ዘርፍ ማከሚሽነር

> ለሞጆ ቅ/ጽ/ቤት

> ለአዲስ አበባ ቃሊቲ ቅ/ጽ/ቤት

> ለአዲስ አበባ ኤርፖርት ቅ/ጽ/ቤት

> ለአዳማ ቅ/ጽ/ቤት

> ለድሬዳዋ ቅ/ጽ/ቤት

> ለጅግጅጋ ቅ/ጽ/ቤት

> ለአዋሽ ቅ/ጽ/ቤት

> ለጋላፊ ቅ/ጽ/ቤት

> ለባህርዳር ቅ/ጽ/ቤት

> ለመቐለ ቅ/ጽ/ቤት

> ለሀዋሳ ቅ/ጽ/ቤት

> ለጅማ ቅ/ጽ/ቤት

> ለሞያሌ ቅ/ጽ/ቤት

> ለኮምቦልቻ ቅ/ጽ/ቤት

ባለ-ባት

ሀ.፡፡/፡፡
17/12/12
ገንዘብ 526
15/10/12



የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ
የሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን

Federal Democratic Republic of Ethiopia
CIVIL SERVICE COMMISSION

ሰ.፡፡ 700421 ገጠሚያ

ቁ፡፡C/Ref.No. ስራ/ገቢ/1451

ቀን/Date 09 ሚያ 2012

አዲስ አበባ

ጉዳዩ፡- የአሰራር መመሪያና ማንኛውን መላክን ይመለከታል፤

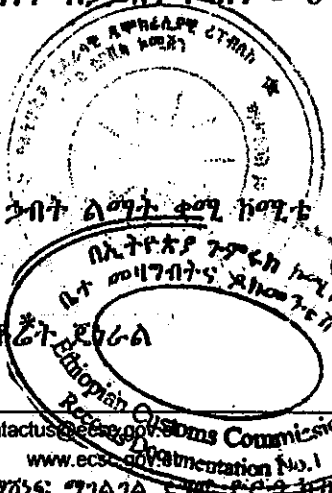
በፌዴራል መንግስት አስፈጻሚ አካላት ማቋቋሚያ አዋጅ 1097/2011 ለፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን ከተሰጡት ተግባራትና ኃላፊነቶች ውስጥ በአንቀጽ 32(1) ፊደል ተራ "ለ" ላይ "የመንግስት ዘርፍ አገልግሎት አሰጣጥ በቀጣይነት የሚሻሻልበትን ስልት ይቀይሳል፤ ተግባራዊነቱንም ይከታተላል፤ ይገመግማል" እንዲሁም በዚህ አንቀጽ በፊደል ተራ "ሸ" ስር በፌዴራል መንግስት መስሪያ ቤቶች "የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓት መዘርጋቱንና ተግባራዊ መደራጀትን ያረጋግጣል" በሚል ተደንግጓል።

በመሆኑም በፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ተቋማት ከመንግስት አገልግሎት አሰጣጥ ጋር ተያይዞ ከዜጎች/ተገልጋዮች የሚነሱ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች አቀራረብና የሚፈቱበትን የአሰራር ሥርዓት በመመሪያ ማመላከት አስፈላጊና ተገቢም በመሆኑ ይህ መመሪያ ወጥቷል።

በተጨማሪም የመንግስት አገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ ስራዎችን የሚከታተሉ አስኪል አካላት ወይም ካውንስል መመስረቻና ትግበራ ማንኛውንም በሆሉትም ሰነዶች ላይ ለፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ተቋማት የሰው ኃብት ሥራ አመራር ዳይሬክተሮች እና የሰው ሀብት አመራር ዳይሬክተሮች ቀርቦ ግብዓት ከተሰጣቸው በኋላ የፌዴራል ጠቅላይ አቃቤ ህግ በመመሪያው ላይ አስተያየት እንዲሰጥበት ተደርጎ የጸደቀውን መመሪያ እና ማንኛውን መስሪያ ቤትም እና በተጠሪ ተቋማት እንዲተገበር በዚህ ደብዳቤ ሽንገት አያይዞን ያልክን መሆኑን እንገልጻለን።

ግልጻ፡-

- በተወካዮች ምክር ቤት ለቴክኖሎጂና የሰው ኃብት ለማግኘት የሚያስፈልጉትን አዲስ አበባ
- ለአስተዳደር ፍ/ቤት
- ለሰው ኃብት ሕጎች ጥናትና አዲት ዳይሬክተሮች ደብዳቤ ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን



ከሠላምታ ጋር

ስልክ/Tel: +251 115 54 96 66/67

Email: contactus@ecs.gov.et

ፋክስ/Fax: +251 115549707

Website:- www.ecs.gov.et

ፖ.ሳ.ቁ. 1082

ግንባራ ክብር ነው! ደህነትን ለማሸነፍ፣ ግንባራ ደብዳቤ ክብር ነው!

Serving to Beat Poverty is Double Honor!

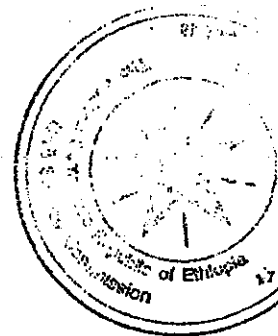
አዲስ አበባ ኢትዮጵያ
Addis Ababa, Ethiopia



**በፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ መስሪያ ቤቶች
የተገልጋዮች/ዜጎች ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ**

መጋቢት 2012 ዓ.ም.

አዲስ አበባ

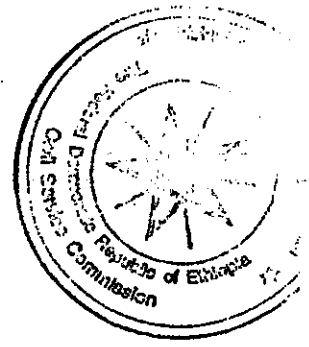


መግቢያ

በመንግስት ተቋማት ተቀጣሪ ወይም ተጀሚ የሆነ ሠራተኛ/ኃላፊ የመንግስትን ፖሊሲና አቅጣጫዎች ቀልጣፋና ውጤታማ በሆነ መልኩ የመፈጸምና ለዜጎች ከመንግስት የሚቀርቡ መሰረታዊ አገልግሎቶችን በመልካም ስነ-ምግባር፣ በቅንነት፣ በታማኝነትና በጥራት መስጠት የሚጠበቅበት በመሆኑ፤

በፌዴራል መንግስት ተቋማት ለዜጎች ወይም ተገልጋዮች የሚሰጡ አገልግሎቶች በተቀመጠላቸው የአገልግሎት ስታንዳርድ መሰረት ባለመሰጠታቸው ምክንያት እርካታ ያላገኙ ተገልጋዮች/ዜጎች ቅሬታና አቤቱታ የማቅረብ፣ ተገቢውን ምላሽ የማግኘት መብት ያላቸው በመሆኑ እና የፌዴራል መንግስት መሥሪያ ቤቶችም ከተገልጋዮች የሚቀርቡ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ተቀብለው በተቀላጠፈ ሁኔታ የመፍታት ግዴታ ስላለባቸው ከአገልግሎት አሰጣጥ ጋር ተያይዞ በየደረጃው የሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎችን ለመፍታት የሚያስችል የአሰራር ሥርዓት መዘርጋት በማስፈለጉ፤

ኮሚሽኑ የፌዴራል መንግስት አስፈጻሚ አካላትን ለማቋቋም በወጣው አዋጅ ቁጥር 1097/2011 አንቀጽ 32(1)(ለ) እና (ሸ) መሰረት ይህን መመሪያ አሻሽሎ አውጥቷል፡፡



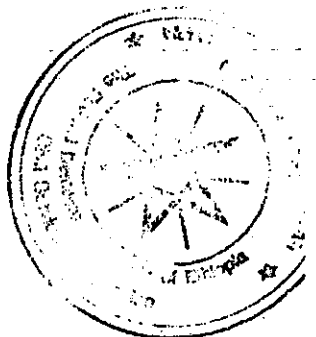
1. አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ "በፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ የመንግስት መ/ቤቶች የሚቀርቡ የተገልጋዮች ቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 2/2012 ዓ.ም" ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል።

2. ትርጓሜ

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

1. "አዋጅ" ማለት የኢ.ፌ.ዴ.ሪ የመንግስት አስፈፃሚ አካላትን ስልጣንና ተግባር ለመወሰን የወጣው አዋጅ ቁጥር 1097/2011 ማለት ነው።
2. "ኮሚሽን" ማለት የኢ.ፌ.ዴ.ሪ ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን ማለት ነው።
3. "የመንግስት መስሪያ ቤት" በፌዴራል የመንግስት ሰራተኞች አዋጅ ቁጥር 1064/2010 አንቀጽ 2(3) ስር የተሰጠውን ትርጉም ይይዛል።
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 ተገቢ ምላሽ እንዲሰጠው በቃል፣ በፅሁፍ፣ በፖስታ፣ በስልክና በኢሜይል እና በመሳሰሉት የሚያቀርበው ጥያቄ ወይም ጥቆማ ወይም አስተያየት ነው።
5. "አቤቱታ" ማለት የተገልጋዮችን ቅሬታ ለማግራት ኃላፊነት ባለው የሥራ ክፍል ኃላፊ ወይም ተቆጣጣሪ በተሰጠ ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ጉዳዩ እንደገና እንዲታይለት ለመንግስት መሥሪያ ቤቱ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል የሚያቀርበው ጥያቄ ነው።
6. "አገልግሎት" ማለት የዜጎችን ወይም ተገልጋዮችን ፍላጎት ለማሟላት ለመንግስት መስሪያ ቤቶች በህግ ተለይቶ የተሰጠ ኃላፊነትን የማሳካት እንቅስቃሴ ነው።
7. "ተገልጋይ" ማለት በመንግስት መሥሪያ ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶችን ለማግኘት ባለው መብት መሠረት አገልግሎት የጠየቀ ወይም የቀረበለት ግለሰብ ወይም ድርጅት ወይም የእነዚህ ወኪል ነው።
8. "የመንግስት ሰራተኛ" ማለት በፌዴራል የመንግስት ሰራተኞች አዋጅ ቁጥር 1064/2010 አንቀጽ 2(1) ስር የተሰጠውን ትርጉም ይይዛል።



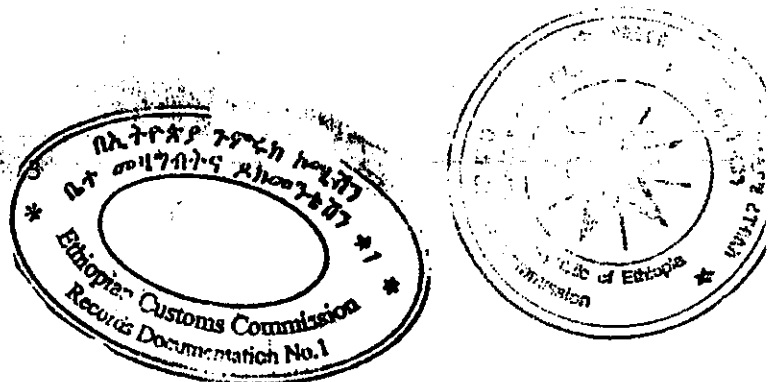
9. "የሥራ ኃላፊ" ማለት በፌዴራል የመንግስት መ/ቤቶች ውስጥ አንድን የሥራ ክፍል በበላይነት የሚመራ ወይም ሥራንና ሠራተኛን በቅርበት የሚከታተልና የሚመራ ሰው ነው።
10. "የበላይ ኃላፊ" ማለት በፌዴራል የመንግስት ሠራተኞች አዋጅ ቁጥር 1064/2010 አንቀጽ 2 ንዑስ አንቀጽ 5 መሰረት የመንግስት መስሪያ ቤቱን በበላይነት የሚመራ ወይም ምክትሎቹ ናቸው።
11. "የሥራ ክፍል" ማለት የመንግስት መስሪያ ቤቱ የተቋቋመበትን ዓላማ ለማስፈጸም ያቋቋመውና ከተገልጋዮች ጋር ግንኙነት ያለው የሥራ ክፍል ነው።
12. "የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል" ማለት በመንግስት መሥሪያ ቤቱ ውስጥ የሚዘረጋውን የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ለማስፈጸምና የተገልጋዮችን ችግር ለመፍታት በዚህ መመሪያ መሠረት የተቋቋመ ወይም የተሰየመ የሥራ ክፍል ነው።
13. "ቅድሚያና ልዩ ትኩረት የሚሹ አካላት" ማለት ሴቶች፣ ህፃናት፣ ወጣቶችና አረጋውያን፣ አካል ጉዳተኞች፣ ክሌች አይ ቪ ጋር የሚኖሩ ወገኖችና የኅብረተሰብ ክፍሎች ናቸው።
14. "ውሣኔ" ማለት ተገልጋዩ በተሰጠው አገልግሎት ባለመርካት ለሚያቀርበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ የመንግስት መስሪያ ቤቱን 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 በአንቀጽ 2 ንዑስ አንቀጽ 3 የመንግስት መስሪያ ቤት እና አንቀጽ 2 ንዑስ አንቀጽ 8 የመንግስት ሰራተኛ በሚል ትርጉም በተሰጣቸው የመንግስት መስሪያ ቤቶችና ሠራተኞች ላይ እንዲሁም በግልም ይሁን በተደራጀ መልክ ከመንግስት መስሪያ ቤቶች አገልግሎት የሚጠይቁ ተገልጋዮች ላይ ተፈጻሚ ይሆናል።



ክፍል ሁለት

የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ዓላማዎችና መርሆች

5. ጥቅል ዓላማ

በፌዴራል የመንግስት መስሪያ ቤቶች ለሚፈጠሩ የአገልግሎት አሰጣጥ ችግሮች ፈጣን ምላሽ የሚሰጥ፣ የአገልግሎት ሰጭ ተቋማትን ልዩ ባህሪ ያገናዘበ ፍትሐዊና ውጤታማ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ስርዓት ለመዘርጋት ነው።

6. 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. የሲቪል ሰርቪሱን የአገልግሎት አሰጣጥ ባህል በማሻሻል የአገልጋይነት መንፈስ ማስረጽ፤

መ. በተገልጋዮች ዘንድ ቅሬታ የሚፈጥሩ ድርጊቶችን በሚፈጽሙ የመንግስት ኃላፊዎችና ሠራተኞችን በሕግ ተጠያቂ እንዲሆኑ ለማድረግ፤

ነው።

7. መርሆዎች

ሀ/ የህግ የበላይነት፤

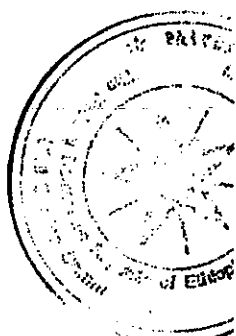
ለ/ ግልጽነት፤

ሐ/ ቀልጣፋ እና ውጤታማነት፤

መ/ ፍትሃዊነት፤

ሠ/ ምስጢር ጠባቂነት፤

ረ/ ተደራሽነት፤



8. ቅሬታ የማሰማት መብት

1. ማንኛውም ተገልጋይ ከመሥሪያ ቤቶች አገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ ለአገልግሎቱ የተቀመጠውን ስታንዳርድ አለመጠበቁ ያስከተለበትን ማንኛውንም ችግር አስመልክቶ ለሚመለከተው የበላይ ሀላፊ ወይም የሥራ ኃላፊ ቅሬታውን የማሰማት መብት አለው።

2. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 1 የተጠቀሰው ሀሳብ እንደተጠበቀ ሆኖ ከሚከተሉት ጋር የተያያዙ ጉዳዮች ቅሬታ ለማሰማት ምክንያት ሊሆኑ ይችላሉ፡-

ሀ/ አገልግሎት የማግኘት ህጋዊ መብት መጣስ፤

ለ/ የአገልግሎት አሰጣጥ ሥርዓቶችና የአሠራር ሂደቶች አለመጠበቅ፤

ሐ/ የአገልግሎት ጥራት መጓደል እና ሕገን 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፣ በጾታ፣ በእካል ጉዳትና በመሳሰሉት ምክንያቶች ልዩነት መፍጠርና ማዳላት፤

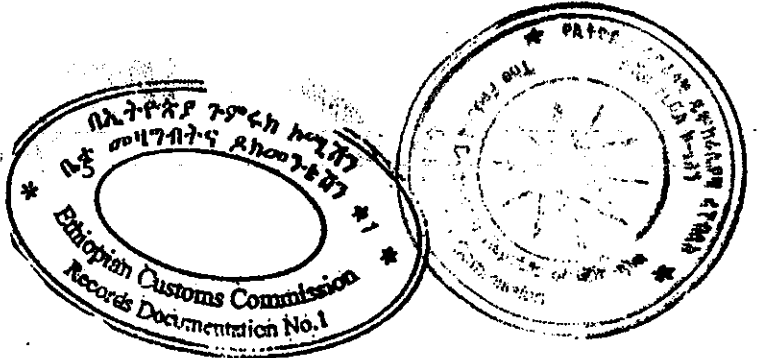
ሸ/ ጉቦና ያልተገባ ጥቅማ ጥቅም መጠየቅ፣ ለመውሰድም ሲባል ተገልጋይን ማጉላላት፤

9. ቅሬታና አቤቱታ የመቀበልና የማስተናገድ ግዴታ

1. በመንግስት መሥሪያ ቤቶች የሚገኙ የስራ ኃላፊዎችና ሠራተኞች ከተገልጋዮች የሚቀርቡ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ማስተናገድና አፋጣኝ መልስ የመስጠት ግዴታ አለባቸው።

2. በየትኛውም የመንግስት መ/ቤት በየእርካት 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 የመንግስት መሥሪያ ቤቶች ከሚሰጡት አገልግሎት አንፃር “የዜጎች ወይም ተገልጋዮች ቻርተር” በማዘጋጀት ግልፅ፣ ቀልጣፋና ተደራሽ የሆነ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት መዘርጋትና እንዲጠናከር የማድረግ ግዴታ አለባቸው።



ክፍል ሦስት

10. የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ የሥራ ክፍል ስለማቋቋም

- 1. ከየመንግስት መስሪያ ቤቱ የሥራ ባህሪ አንጻር እያንዳንዱ የፌዴራል መንግስት ተቋም ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ የሚያቀርቡትን ቅሬታ ተቀብሎ የሚያስተናግድ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል ማቋቋም አለበት።
- 2. እያንዳንዱ የፌዴራል መንግስት ተቋም ሰራተኛ ወይም ሀላፊ ተገልጋዩ በተሰጠው አገልግሎት ያልረካ ከሆነ ቅሬታውን ለመንግስት መስሪያ ቤቱ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል ማቅረብ እንደሚችል ለተገልጋዩ ማሳወቅ አለበት።

11. የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ የሥራ ክፍል ተግባርና ኃላፊነት

- 1. የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል 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 መሰፈሩን ያረጋግጣል እንዲሁም በስልክ፣ በኢ-ሜይል ወይም በደብዳቤ የተቀበለውን ቅሬታ ቅጽ ላይ ያሰፍራል።
 - ሐ. ቅሬታን የሚመለከቱ መረጃዎችን አደራጅቶ ይይዛል።
 - መ. በአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛው የተሰጠውን መልስ ይመረምራል።
 - ሠ. የሚቀርቡለትን ቅሬታዎችን በሕግ አግባብ ያጣራል።
 - ረ. ቅሬታዎችን በማጣራት ሂደት በደረሰባቸው ግኝቶች መነሻ የመፍትሔ ሀሳቦች ላይ ቅሬታውን ከፈጠሩት አካላት አስተያየት ያዳምጣል።
 - ሰ. የመጨረሻ የውሳኔ ሀሳብ ለመሥሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ያቀርባል፤ ያስወስናል አፈፃፀሙን ይከታተላል።
 - ሸ. በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ቅሬታ የፈጠረውን አካል ተጠያቂ እንዲሆን ያደርጋል።

