



**በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር  
የሰራ፣ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ**

**የከተማ ልማታዊ ሴፍትኔት በሰራ ፕሮጀክት  
የተጠቃሚዎች የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት  
መመሪያ ቁጥር 118/2014**

**2014 ዓ.ም**

በዝቅተኛ የኑሮ ደረጃ የሚገኙና ለምግብ እጥረት ተጋላጭ የሆኑ ፣ ከድህነት ወለል በታች የሚገኙ እና ለተለያዩ ማህበራዊ ችግሮች ተጋላጭ የሆኑ የህብረተሰብ ክፍሎችን፣ እጅግ አነስተኛ ገቢ ያላቸው ቤተሰቦችን፣ የጎዳና ተዳዳሪዎችን፣ ሴተኛ አዳሪዎችን፣ መስራት እየቻሉ ወደ ስራ ያልገቡ ስራ ፈላጊ ዜጎችን፣ አካል ጉዳተኞችን፣ ጧሪና ደጋፊ የሌላቸው አረጋውያን እና ህጻናትን ተጠቃሚ ማድረግ በማስፈለጉ፤

ተግባሩ በከፋ ድህነት ውስጥ ከሚገኙ በርካታ ነዋሪዎች ህይወት መለወጥ ጋር በእጅጉ የተቆራኘ እንደመሆኑ እና ከፍተኛ የሆነ ሀብት የሚንቀሳቀስበት በመሆኑ ግልጽኝነትና ተጠያቂነትን ባዘለ ሁኔታ ሊተገበር እንደሚገባው በመታመኑ፤

ተግባሩን ውጤታማ ለማድረግ ከተቀመጡ አቅጣጫዎች መካከል ተጠቃሚዎችን በቤተሰብ ደረጃ ፍትሃዊና አሳታፊ በሆነ መንገድ መለየት ተግባር ጋር በተያያዘም በተጠቃሚዎች ልዩታ እና በአጠቃላይ የፕሮጀክቱ ትግበራ ሂደት ሊከሰቱ የሚችሉ ቅሬታዎችን በአግባቡ ተቀብሎ መፍታት በማስፈለጉ፤

ከተጠቃሚዎች ምልመላ ጀምሮ በየደረጃው በሚኖረው የትግበራ ሂደት ሊከሰት የሚችለውን ቅሬታ ለመፍታት የሚያስችል የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ የአሰራር ስርዓት መዘርጋት አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ፤

የስራ፣ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የአስፈጻሚ አካላትን ሥልጣንና ተግባር አዋጅ ቁጥር 74/2014 አንቀጽ 15 ንዑስ አንቀጽ (2) ፊደል ተራ (ሠ) በተሰጠው ስልጣን መሰረት ይህን መመሪያ አውጥቷል፡፡

**ክፍል አንድ**

**ጠቅላላ ድንጋጌ**

**1. አጭር ርዕስ**

ይህ መመሪያ “የከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና የስራ ፕሮጀክት የተጠቃሚዎች የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ ቁጥር 118/2014” ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል።

**2. ትርጓሜ**

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

1. "ከተማ " ማለት የአዲስ አበባ ከተማ ነው፤
2. "አስተዳደር" ማለት የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ነው፤
3. "ቢሮ" ማለት የስራ፣ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ ነው፤
4. "ጽህፈት ቤት" ማለት በክፍለ ከተማ ወይም በወረዳ ደረጃ የሚገኙ የስራ፣ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽህፈት ቤቶች ናቸው፤
5. "የምግብ ዋስትና ማረጋገጥ" ማለት መጠን እና ጥራትን የጠበቀ ምግብ በዘላቂነት ለእያንዳንዱ ግለሰብ እንዲቀርብ በማድረግ የነፍስ ወከፍ የዕለት ፍጆታ ወደ 2,200 ኪሎ ካሎሪ እንዲደርስ እና የተመጣጠነ የስርዓተ ምግብ ዋስትና እንዲረጋገጥ በማድረግ ጤናማና አምራች ዜጋ የማፍራት ተግባር ነው፤
6. "ቅሬታ" ማለት በከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና የስራ ፕሮጀክት አፈጻጸምና አገልግሎት አሰጣጥ ባለመርካት ከተጠቃሚ ግለሰቦች ወይም ከህብረተሰቡ በቃል ወይም በጽሑፍ ማስተካከያ እንዲደረግ የሚቀርብ ጥያቄ ነው፤
7. "አቤቱታ" ማለት በመጀመሪያ ደረጃ ለቀረበ ቅሬታ በተሰጠ ምላሽ ወይም ውሳኔ ባለመርካት ጉዳዩ በድጋሚ እንዲታይ ቅሬታው ከቀረበበት የአደረጃጀት እርከን ከፍ ላለ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካል በጽሑፍ ወይም በቃል የሚቀርብ ጥያቄ ነው፤
8. "አገልግሎት" ማለት ለከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት ተገልጋይ ወይም ተጠቃሚ በቀጥታም ሆነ በተዘዋዋሪ የሚሰጥ አገልግሎት ነው፤

9. “ተገልጋይ” ማለት በከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና የስራ ፕሮጀክት አገልግሎት ለማግኘት ወይም ተጠቃሚ ለመሆን በቃልም ሆነ በጽሑፍ ጥያቄ ያቀረበ ወይም በአገልግሎቱ እየተጠቀመ የሚገኝ ሰው ወይም አካል ነው።
10. “ቅሬታ አቅራቢ” ማለት በከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና የስራ ፕሮጀክት አገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ላይ በማናቸውም መልኩ ቅሬታ የሚያቀርቡ የፕሮጀክቱ ተጠቃሚዎች እና በፕሮጀክቱ ትግበራ ዙሪያ ያገባናል የሚሉ ግለሰቦች ወይም ቡድኖች ናቸው።
11. “የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ” ማለት የሚቀርቡ ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎችን በማጣራት የውሳኔ ሀሳብ የሚያቀርብ በዚህ መመሪያ የህጋዊ ሰውነት ተሰጥቶት የሚቋቋም አካል ነው።
12. “ክላስተር” ከወረዳ በታች ያለ የአስተዳደር እርከን ሆኖ ለዚህ መመሪያ አፈፃፀም ሲባል የተደራጀ ነው።
13. “የክላስተር ልማት ኮሚቴ” ማለት በመኖሪያ አካባቢ ከተለያዩ የህብረተሰብ ክፍሎች ማለትም ወጣቶች፣ ሴቶች፣ አረጋውያን፣ አካል ጉዳተኞች ወዘተ..ተውጣጥቶ በክላስተር ልማት ላይ የሚመክር የከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና የስራ ፕሮጀክትን የሚያስተባብር በአካባቢው ነዋሪ የሚመረጥ የኮሚቴ አደረጃጀት ነው።
14. “ፕሮግራም ” ማለት በከተማ የሚታየውን የምግብ ዋስትና እጦት ተግላጭነት ለመቅረፍ በመንግስት የተቀረጸ ፕሮግራም ነው።
15. “ፕሮጀክት ” ማለት የከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና የስራ ፕሮጀክት ነው።
16. “ባለድርሻ አካላት” ማለት ከከተማ የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት ስራ ጋር በቀጥታ ግንኙነት ያላቸው እና በስራው ላይ ተጽዕኖ ሊፈጥሩ የሚችሉ በፈጻሚነት፣ በአስፈጻሚነትና በተጠቃሚነት የሚሳተፉ የመንግስት አካላት፣ የልማት አጋሮች፣ ተጠቃሚዎች እና የህብረተሰብ ክፍሎች ናቸው።
17. “ህጋዊ ማስረጃ” ማለት ዕድሜን፣ ነዋሪነትን፣ የአካል ጉዳትን፣ ህመምን፣ ሞትን፣ የመስራት ብቃትን እና ሌሎች ሁኔታዎችን አስመልክቶ ከሚመለከተው አካል የተሰጠ 6 ወር ያላለፈው ማስረጃ ነው።

18. “ሰው” ማለት የተፈጥሮ ሰው ወይም በህግ የሰውነት መብት የተሰጠው አካል ነው፤

19. “የጾታ አገልገልጽ” በዚህ መመሪያ በወንድ ጾታ የተገለጸው የሴትንም ጾታ ያካትታል።

### **3. የተፈጻሚነት ወሰን**

ይህ መመሪያ የከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና በስራ ፕሮጀክት አተገባበርና አገልግሎት አሰጣጥን በተመለከተ የሚነሱ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች ለመፍታት ተፈጻሚ ይሆናል።

### **ክፍል ሁለት**

### **የመመሪያው ዓላማና መርሆች**

#### **4. የመመሪያው ዓላማ**

በከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና የስራ ፕሮጀክት አተገባበር ዙሪያ ነዋሪዎች ያላቸው ቅሬታዎች ሆነ አቤቱታ የሚቀርብበት፣ የሚጣራበት፣ ውሳኔ የሚያገኝበት የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት መዘርጋት ነው።

#### **5. የመመሪያው መርሆዎች**

1. ቀልጣፋ አገልግሎት መስጠት፤
2. ግልጽነትና ተጠያቂነት ማስፈን፤
3. ፍትሃዊነትና ሚዛናዊነት፤
4. የተገልጋይን መብት ማክከበር እና ማስከበር፤
5. ሚስጥር መጠበቅ፤
6. የህግ የበላይነትን ማረጋገጥ፤
7. አሳታፊነት፤

**ክፍል ሶስት**

**የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ አካል አደረጃጀት እና ተግባርና ኃላፊነት**

**6. ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ አካል ስለመቋቋም**

1. በማዕከል ደረጃ የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት የአሠራር ስርዓት የመዘርጋት፣ የመከታተልና የመደግፍ ሥራ በከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት እና በስራ ፕሮጀክት ይህንን ተልዕኮ ለመፈጸም የተሰጠው ክፍል ይሆናል፤

2. በክፍለ-ከተማ ደረጃ ተጠሪነቱ ለክፍለ ከተማው ጽህፈት ቤት የሆነ የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ይቋቋማል፤

3. ፕሮጀክቱ ተግባራዊ በሚሆንባቸው ወረዳዎች ለወረዳው ምክትል ዋና ስራ አስፈጻሚ ወይም የስራ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽህፈት ቤት የሆነ የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ይቋቋማል፤

4. በወረዳ የሚቋቋም የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ 7 አባላት በመያዝ ይደራጃል፤ የኮሚቴው አባላትም ፡-

ሀ) የስራ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽህፈት ቤት ሃላፊ.....ሰብሳቢ፤

ለ) የሴቶች፣ ሕጻናትና ማህበራዊ ጉዳይ ጽህፈት ቤት ሃላፊ.....አባል፤

ሐ) የጤና ጽህፈት ቤት ሃላፊ.....አባል፤

መ) የወጣቶችና ስፖርት ጽህፈት ቤት ሃላፊ .....አባል፤

ሠ) ከሀይማኖት ተቋማት ጉባኤ ተወካይ.....አባል፤

ረ) ከአካል ጉዳተኞች ተወካይ.....አባል፤

ሰ) ከህብረተሰቡ ተወካይ.....አባል፤

ያካተተ ይሆናል፡፡

5. በክላስተር የሚቋቋመው የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ 7 አባላት በመያዝ ይደራጃል፤ ከአባላቱ መካከልም 3 ሴቶች እንዲሆኑ ይደረጋል፤ የኮሚቴው አባላትም ፡-

- ሀ) የወረዳ ምክር ቤት ተወካይ፤
- ለ) የጤና ኤክስቴንሽን ባለሙያ፤
- ሐ) የሀይማኖት ተቋም ጉባኤ ተወካይ፤
- መ) የወጣቶች ተወካይ፤
- ሠ) የሴቶች ተወካይ፤
- ረ) ከየአካል ጉዳተኞች ተወካይ፤
- ሰ) የሀገር ሽማግሌ ተወካይ፤

6. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (4) መሰረት የሚቋቋሙ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴዎች ሰብሳቢ የሚሆነው የወረዳው ጽህፈት ቤት ኃላፊ ይሆናል፤

7. የሚቋቋሙ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴዎች ሰብሳቢ፣ ምክትል ሰብሳቢ እና ጸሀፊ የሚሆኑትን በኮሚቴው አባላት የሚመረጡ ይሆናል፤

8. ፕሮጀክቱ የተጠቃሚዎች ምልመላ ኮሚቴ አባል የሆኑ ሰዎች የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ አባል መሆን አይችሉም ፡፡

9. የቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል ለተገልጋዩ ህብረተሰብ በግልጽ በሚታይ እና በቀላሉ በሚገኝ ቦታ ላይ በየደረጃው ይሰራል፡፡

**7. የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ አካል ተግባር እና ኃላፊነት**

1. የቢሮው የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት የሚከተሉት ተግባርና ሀላፊነት ይኖሩታል ፡-

- ሀ) የፕሮጀክቱን የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ስርዓት ይዘረጋል፤ ያስተባብራል፤
- ለ) አሰራሩን በየደረጃው ለሚገኙ አመራርና ፈፃሚዎች፣ ለተጠቃሚዎች እና ለህብረተሰቡ እንዲተዋወቅ ያደርጋል፤
- ሐ) የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴዎች በየደረጃው እንዲቋቋሙ ያደርጋል፤

መ) በከተማ ደረጃ የቅሬታና አቤቱታ ስራዎችን አፈጻጸም ይከታተላል፤ ሪፖርት ይቀበላል፤ ይገመግማል፤ ግብረ መልስ ይሰጣል፤

ሠ) ቅሬታዎች ወይንም አቤቱታዎች ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ባሉት 10 ተከታታይ የሥራ ቀናት በጽሁፍ ምላሽ እንዲያገኙ ያደርጋል፤

ረ) የከተማውን የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ስርዓት የአፈጻጸም ሪፖርት ለሚመለከተው አካል በየወሩ ያቀርባል፡፡

2. በክፍለ ከተማ የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት የሚከተሉት ተግባርና ሀላፊነት ይኖሩታል :-

ሀ) የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት አሰራርን ለህብረተሰቡ እንዲተዋወቅ ያደርጋል፤

ለ) ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ይቀበላል፤ ይመረምራል፤ ውሳኔ ይሰጣል፤

ሐ) ቅሬታዎች ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ቢበዛ ባሉት 3 ተከታታይ የሥራ ቀናት በጽሁፍ ምላሽ እንዲያገኙ ያደርጋል፤

መ) አቤቱታዎች ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ቢበዛ ባሉት 7 ተከታታይ የሥራ ቀናት በጽሁፍ ምላሽ እንዲያገኙ ያደርጋል፤

ሠ) ውሳኔ የተሰጣቸውን ቅሬታዎችና አቤቱታዎች አተገባበር ይከታተላል፤

ረ) የቅሬታና አቤቱታ አፈጻጸም ሪፖርት ለክፍለ ከተማው ጽህፈት ቤት ኃላፊ በየወሩ ያቀርባል፡፡

3. በወረዳ ደረጃ የሚቋቋም የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ የሚከተሉት ተግባርና ሀላፊነት ይኖሩታል :-

ሀ) ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ይቀበላል፤ ይመረምራል፤ ውሳኔ ይሰጣል፤



ለ) የቅሬታ አቅራቢውን ማንነትና የቅሬታውን ጭብጥ በተዘጋጀው ቅጽ መሰረት ይመዘግባል፤

ሐ) ለቅሬታ አቅራቢው የቀጠሮ ካርድ ይሰጣል፤

መ) ለቀርቡ ቅሬታዎች እና ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ባሉት 5 ተከታታይ የሥራ ቀናት ምላሽ ይሰጣል ፡፡

ሠ) የቅሬታ ኮሚቴው የውሳኔ ሀሳብ ተፈጻሚ እንዲሆን ለወረዳው የስራ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽህፈት ቤት ያቀርባል፤

ረ) የውሳኔውን ግልባጭ ለቅሬታ አቅራቢው በጽሁፍ እንዲደርስ ያደርጋል፤

ሰ) የአፈፃፀም ሪፖርት ለዋና ሥራ አስፈጻሚና ለስራ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽህፈት ቤት በየሳምንቱ ያቀርባል፡፡

ሸ) በወረዳ ደረጃ የሚቋቋመው የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ የአገልግሎት ዘመን 3 ዓመት ብቻ ይሆናል፡፡

4. በክላስተር የሚቋቋመው የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ የሚከተሉት ተግባርና ሀላፊነት ይኖሩታል፡-

ሀ) ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ይቀበላል፤ ይመረምራል፤ ውሳኔ ይሰጣል፤

ለ) የቅሬታ አቅራቢውን ማንነትና የቅሬታውን ጭብጥ በተዘጋጀው ቅጽ መሰረት ይመዘግባል፤

ሐ) ለቅሬታ አቅራቢው የቀጠሮ ካርድ ይሰጣል፤

መ) ለቀርቡ ቅሬታዎች ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ ባሉት 5 ተከታታይ የሥራ ቀናት ምላሽ ይሰጣል ፤

ሠ) የቅሬታ ኮሚቴው የውሳኔ ሀሳብ ተፈጻሚ እንዲሆን ለወረዳው የስራ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽህፈት ቤት ያቀርባል፤

ረ) የውሳኔውን ግልባጭ ለቅሬታ አቅራቢው በጽሁፍ እንዲደርስ ያደርጋል፤

- ሰ) የአፈፃፀም ሪፖርት የምግብ ዋስትና እና ልማታዊ ሴኔትኔት ጽህፈት ቤት በየሳምንቱ ያቀርባል።
- ሸ) ይህ ኮሚቴ በተጠቃሚዎች የልዩታ ወቅት ብቻ የሚያገለግል ይሆናል። የልዩታ ስራ ከተጠናቀቀ በኋላ ለወረዳ የስራ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽህፈት ቤት መረጃውን በማስረከብ ስራውን ያጠናቅቃል።
- ቀ) በክላስተር ደረጃ የሚቋቋመው የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ የአገልግሎት ዘመን 3 ዓመት ብቻ ይሆናል።

**ክፍል አራት**

**የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት ሥነ-ሥርዓት**

**8. ቅሬታ የማቅረብ መብት**

ማንኛውም ተጠቃሚ ወይም የህብረተሰብ ክፍል በፕሮጀክቱ ተጠቃሚዎች አመራረጥና አተገባበር ዙሪያ እና ተጠቃሚዎች በስራ ወቅት በሚያጋጠሟቸው ችግሮች ዙሪያ ቅሬታ ካላቸው ቅሬታውን የማቅረብና ምላሹንም ተከታትሎ የማወቅ መብት አላቸው።

**9. አቤቱታ የማቅረብ መብት**

ማንኛውም ተጠቃሚ ወይም የህብረተሰብ ክፍል ላቀረበው ቅሬታ በተሰጠ ምላሽ ወይም በተወሰደ እርምጃ ካልረካ ቅሬታውን አቅርቦት ከነበረው አደረጃጀት አንድ ደረጃ ከፍ ብሎ ወደሚገኝ አደረጃጀት አቤቱታውን በጽሑፍ ወይም በቃል የማቅረብ መብት አለው።

**10. ስለቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ሥነ-ሥርዓት**

- 1. ቅሬታና አቤቱታ በአካል ወይም በህጋዊ ተወካይ አማካኝነት በቃል ወይም በጽሑፍ ሊቀርብ ይችላል፤

2. ቅሬታና አቤቱታው በቃል የቀረበ ከሆነ ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን የተቀበለው አካል ለዚህ ተግባር በተዘጋጀው የመመዘኛ ስር ቅጽ ላይ ሊመዘግብ ይገባል፤

3. የቅሬታና አቤቱታ የማቅረቢያ ቅጽ የሚከተሉትን ዋና ዋና ነጥቦች መያዝ ይኖርበታል፡-

ሀ) የቅሬታ አቅራቢ ሙሉ ስም እና አድራሻ፤

ለ) የቅሬታው ወይም የአቤቱታው ዋና ጭብጥ፤

ሐ) የተፈፀመበት ቀን እና ቦታ፤

መ) ጉዳዩ የሚመለከተው የሥራ ክፍል እና አገልግሎት ሰጪ አካል፤

ሠ) ደጋፊ ማስረጃ ካሉ /በአባሪነት/፤

ረ) ቅሬታ አቅራቢው የሚሻው መፍትሔ፤

ሰ) የቅሬታ አቅራቢው ስም እና ፊርማ መያዝ አለበት፡፡

#### 11. የቅሬታና አቤቱታ አፈታት ሥነ-ሥርዓት

1. ቅሬታው በተገኙት መረጃዎችና ሠነዶችን ትክክለኛነቱ ከተረጋገጠ የቅሬታ ምንጭ በሆነው ጉዳይ ላይ የማስተካከያ እርምጃ እንዲወሰድና ድርጊቱን በፈጸመው አካል ላይ አግባብነት ያለው አስተዳደራዊ እርምጃ እንዲወሰድ ይደረጋል፤

2. በዚህ መመሪያ መሰረት በከተማ ደረጃ ቀርቦ ውሳኔ ያገኙ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች የመጨረሻ ውሳኔ ይሆናሉ፤

3. ቅሬታ ወይም አቤቱታ አቅራቢው ወደ መደበኛ ፍርድ ቤት የመሄድ መብቱ የተጠበቀ ነው፡፡

#### 12. ስለግዴታ

1. የቀረበ ቅሬታን ወይም አቤቱታን ትክክለኛነት ለማስረዳት እንደ ጉዳዩ አግባብ የጽሑፍ ማስረጃ አስፈላጊ ሆኖ ከተገኘ ቅሬታ አቅራቢው ወይም አቤቱታ አቅራቢው በተጠየቀ ጊዜ የማቅረብ ግዴታ አለበት፤

2. በዚህ መመሪያ መሰረት በማንኛውም ደረጃ ላይ የተቋቋመ ቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ የቀረበለትን ቅሬታና አቤቱታ በማጣራት ውሳኔውን ለቅሬታ አቅራቢው በጽሑፍ የማሳወቅ ግዴታ አለበት፤

- 3. ለቀረበ ቅሬታ እና አቤቱታ በዚህ መመሪያ ከተደነገገው ውጪ ውሳኔው የተሰጠ ከሆነ እና ይህም በማስረጃ ከተረጋገጠ ውሳኔውን የሰጠው አካል ተጠያቂ ይሆናል፤
- 4. ማንኛውም ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢ ተገቢ ያልሆነ ጥቅም ለማግኘት ወይም ሌላኛውን ወገን ሆን ብሎ ለመጉዳት ለሚያቀርበው ሀሰተኛ ቅሬታና አቤቱታ በህግ ተጠያቂ ሊሆን ይችላል።

**ክፍል አምስት**  
**ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች**

**13. ስለተጠያቂነት**

ማንኛውም የዚህን መመሪያ ድንጋጌዎች ጥሶ የተገኘ ሰው አግባብ ባለው ህግ ተጠያቂ ይሆናል።

**14. ተፈጻሚነት ስለማይኖራቸው ህጎች**

ይህን መመሪያ የሚቃረን ቢሮው ያወጣቸው መመሪያዎች ወይም የአሰራር ልምዶች በዚህ መመሪያ ውስጥ በተሸፈኑ ጉዳዮች ላይ ተፈጻሚነት አይኖረውም።

**15. መመሪያውን ስለማሻሻል**

ቢሮው አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘው ይህንን መመሪያ ሊያሻሽለው ይችላል።

**16. መመሪያው የሚጸናበት ጊዜ**

ይህ መመሪያ ከመጋቢት 15 ቀን 2014 ዓ.ም ጀምሮ የፀና ይሆናል ።

**አዲስ አበባ መጋቢት 15 ቀን 2014 ዓ.ም**

**ጃንጥራር ዓባይ ይግዛው**  
**የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ም/ከንቲባ እና የሰራ፣ ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ**  
**ልማት ቢሮ ኃላፊ**

**ቅጽ 1**

**የቅሬታ መመዘገቢያ**

1. ቅሬታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ ጭብጥ

---

---

2. የቅሬታ መንስኤ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበት

ቀን \_\_\_\_\_

ቦታ \_\_\_\_\_

3. ቅሬታው የቀረበበት መንገድ

ሀ) በቃል \_\_\_\_\_

ለ) በጽሁፍ \_\_\_\_\_

ሐ) በአካል \_\_\_\_\_

መ) በተወካይ \_\_\_\_\_

ሠ) ሌላ (ይግለፁ) \_\_\_\_\_

4. ጉዳዩ የሚመለከተው/ የሚመለከታቸው የሥራ ክፍል/ ክፍሎች

---

---

5. አገልግሎቱን የሰጠ/ የሰጡ/ሠራተኛ/ ሠራተኞች/ ስም

---

6. የቀረቡ ደጋፊ ማስረጃዎች

ሀ) \_\_\_\_\_

ለ) \_\_\_\_\_

ሐ) \_\_\_\_\_

7. ባለጉዳዩ የሚሻው መፍትሄ

---

8. የቅሬታ አቅራቢው ሙሉ ስም \_\_\_\_\_

አድራሻ \_\_\_\_\_

ፊርማ \_\_\_\_\_

ቀን \_\_\_\_\_

**ቅጽ 2**

**የቅሬታ/አቤቱታ አቅራቢ ተገልጋይ የቀጠሮ መስጫ**

1. የባለ ጉዳዩ ስም ከነአያት \_\_\_\_\_

ፊርማ \_\_\_\_\_

2. የጉዳዩ ዓይነት

---

---

3. የቀጠሮ ቀን \_\_\_\_\_ ሰዓት \_\_\_\_\_

4. ቀጠሮውን የሰጠው የሰራ ክፍል/ባለሙያ

ስም \_\_\_\_\_

ፊርማ \_\_\_\_\_

ቀን \_\_\_\_\_

**ቅጽ 3**  
**የቅሬታ ውሳኔ መስጫ**

ቁጥር \_\_\_\_\_

ቀን \_\_\_\_\_

1. የባለ ጉዳዩ ስም \_\_\_\_\_

2. አድራሻ \_\_\_\_\_

3. የጉዳዩ ጭብጥ ባጭሩ

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4 ቅሬታ/ አቤቱታ የቀረበበት

ቀን \_\_\_\_\_ ቦታ \_\_\_\_\_

5. የተሰጠው ውሳኔ

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ውሳኔ የተሰጠበት

ቀን \_\_\_\_\_ ቦታ \_\_\_\_\_

7. ውሳኔ የሰጠው ኃላፊ

ስም \_\_\_\_\_

ፊርማ \_\_\_\_\_

ቀን \_\_\_\_\_

ማሳሰቢያ:- ይህ ቅጽ በ3 ኮፒ ተዘጋጅቶ 1ኛው ለባለ ጉዳዩ ይሰጣል፣ 2ኛው ውሳኔውን ለሚያስፈጽሙ አስፈጻሚ አካላት ይሰጣል፣ 3ኛው ከባለ ጉዳዩ ማህደር ጋር ይያዛል።

**ቅጽ 4**

**የአቤቱታ መመዘገቢያ**

1. አቤቱታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ ጭብጥ

---

---

2. ለአቤቱታው መንስኤ የሆነውና ቀደም ሲል የተሰጠ ውሳኔ ጭብጥ

---

---

3. ቀደም ሲል ውሳኔውን የሰጠው አካል

---

4. አቤቱታው የቀረበበት መንገድ

ሀ) በቃል \_\_\_\_\_

ለ) በጽሁፍ \_\_\_\_\_

ሐ) በአካል \_\_\_\_\_

መ) በተወካይ \_\_\_\_\_

ሠ) ሌላ (ይግለፁ) \_\_\_\_\_

5. የቀረቡ ደጋፊ ማስረጃዎች

ሀ) \_\_\_\_\_

ለ) \_\_\_\_\_

ሐ) \_\_\_\_\_



6. ባለጉዳዩ የሚሻው መፍትሄ

---

7. የአቤቱታ አቅራቢው ሙሉ ስም \_\_\_\_\_

አድራሻ \_\_\_\_\_

ፊርማ \_\_\_\_\_

ቀን \_\_\_\_\_

**ቅጽ 5**  
**የአቤቱታ ውሳኔ መሰጫ**

ቁጥር \_\_\_\_\_

ቀን \_\_\_\_\_

1. የባለ ጉዳዩ ስም \_\_\_\_\_

2. አድራሻ \_\_\_\_\_

3. የጉዳዩ ጭብጥ ባጭሩ  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4 አቤቱታ የቀረበበት

ቀን ----- ወር----- ዓ.ም----- ቦታ \_\_\_\_\_

5. የተሰጠው ውሳኔ

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ውሳኔ የተሰጠበት

ቀን ----- ወር----- ዓ.ም----- ቦታ \_\_\_\_\_

7. ውሳኔ የሰጠው ኃላፊ

ስም \_\_\_\_\_

ፊርማ \_\_\_\_\_

ቀን \_\_\_\_\_

**ማሳሰቢያ፡-** ይህ ቅጽ በ3 ኮፒ ተዘጋጅቶ 1ኛው ለባለ ጉዳዩ ይሰጣል፣ 2ኛው ውሳኔውን ለሚያስፈጽሙ አስፈጻሚ አካላት ይሰጣል፣ 3ኛው ከባለ ጉዳዩ ማህደር ጋር ይያዛል።

ቅጽ 6

ለቅሬታዎችና አቤቱታዎችና የተሰጡ ውሳኔዎች መመዝገቢያ

ተቁ	የቅሬታ/አቤቱታ አቅራቢው ስም	የቅሬታው/አቤቱታው ጭብጥ	የተሰጠ ውሳኔ	ምርመራ



