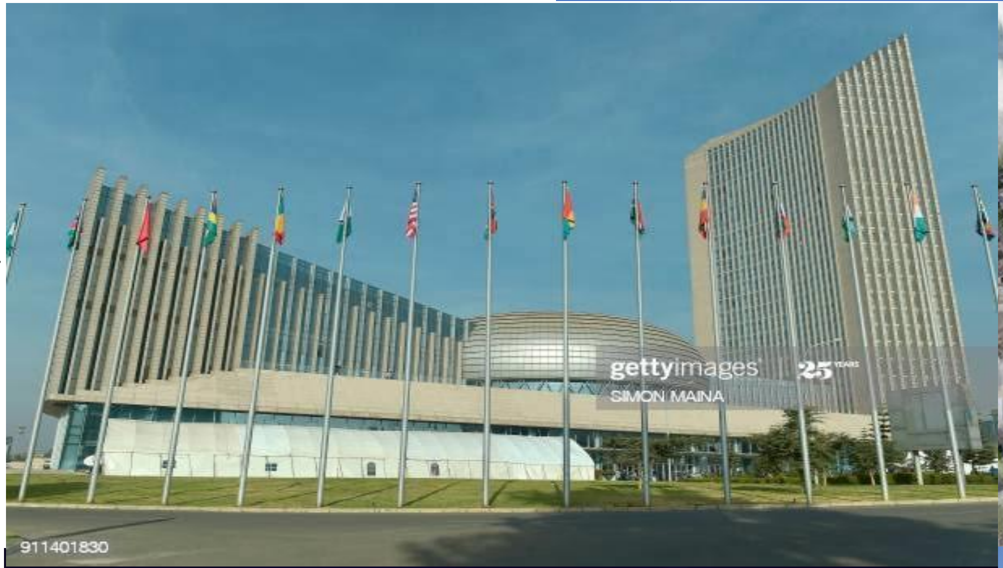
በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር
ከንቲባ ጽ/ቤት
መልካም አስተዳደርና አቤቱታ ዘርፍ



የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ፣ ምርመራ፣ አወሳሰን እና የተጠያቂነት ሥርዓት ለመወሰን የወጣ ደንብ

ደንብ ቁጥር 143/2015 ዓ.ም

ጥር፣ 2015 ዓ.ም
አዲስ አበባ፣ ኢትዮጵያ

ይዘት

1. የደንቡ አሰስፈላጊነት

ክፍል አንድ፡ ጠቅላላ ድንጋጌ

ክፍል ሁለት፡ ስለ ዘርፍ አደረጃጀት

ክፍል ሶስት፡ የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ፣ ምርመራና የአወሳሰን ሥነ-ሥርዓት እና ይግባኝ

ክፍል አራት፡ ስለ ተጠያቂነት ስርዓትና አፈፃፀም

ክፍል አምስት፡ ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

1. የደንቡ አስፈላጊነት

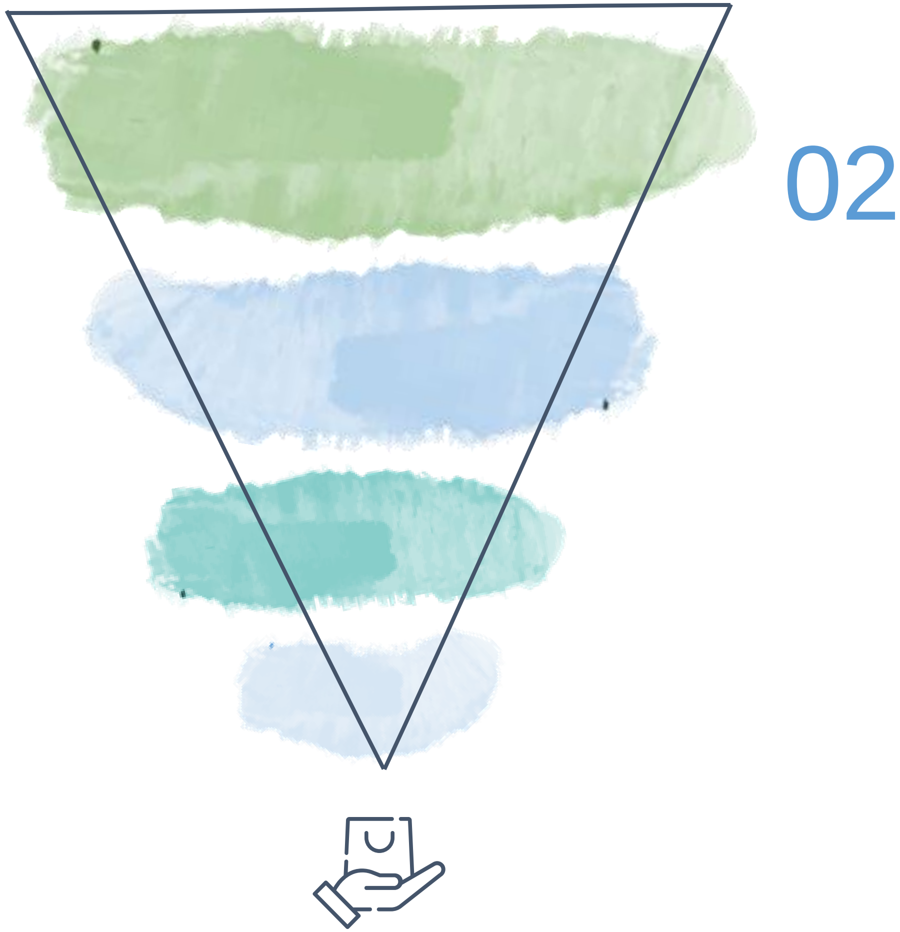
- የመንግስት አሠራር ለሕዝብ ግልፅ በሆነ መንገድ እንዲከናወን ለማድረግ
- ማናቸውም የመንግስት ኃላፊ ወይም ሠራተኛ ኃላፊነቱን ሲያጓድል ተጠያቂ እንደሚሆን ለማድረግ።
- የአገልግሎት አሠጣጡን ቀልጣፋ፣ ፍትሃዊ። ተደራሽ እና ውጤታማ ለማድረግ፣
- በተገልጋዮች ለሚነሱ ቅሬታዎች አፋጣኝ መፍትሔ ለመስጠት
- የመንግስት መስሪያ ቤቶች እና የልማት ድርጅቶች ለነዋሪው የሚሰጡት አግልግሎት ግልጽ፣ ቀልጣፋና ፍትሃዊ አገልግሎት መስጠት እንዲችሉ
- ግልፅነት እና ተጠያቂነት ያለበትን አሠራር እውን ለማድረግ።
- የማስፈፀሚያ ህግ ሥርዓት በዝርዝር መደንገግ አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ።
- የመንግስት አሠራር ለሕዝብ ግልፅ በሆነ መንገድ እንዲከናወን ለማድረግ።

ክፍል አንድ
ጠቅላላ ድንጋጌዎች

1. አጭር ርዕስ

- ይህ ደንብ “የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ፣ ምርመራ፣ አወሳሰን እና ተጠያቂነት ሥርዓት ለመወሰን የወጣ ደንብ ቁጥር 143/2015” ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

ክፍል 1 የቀጠለ....

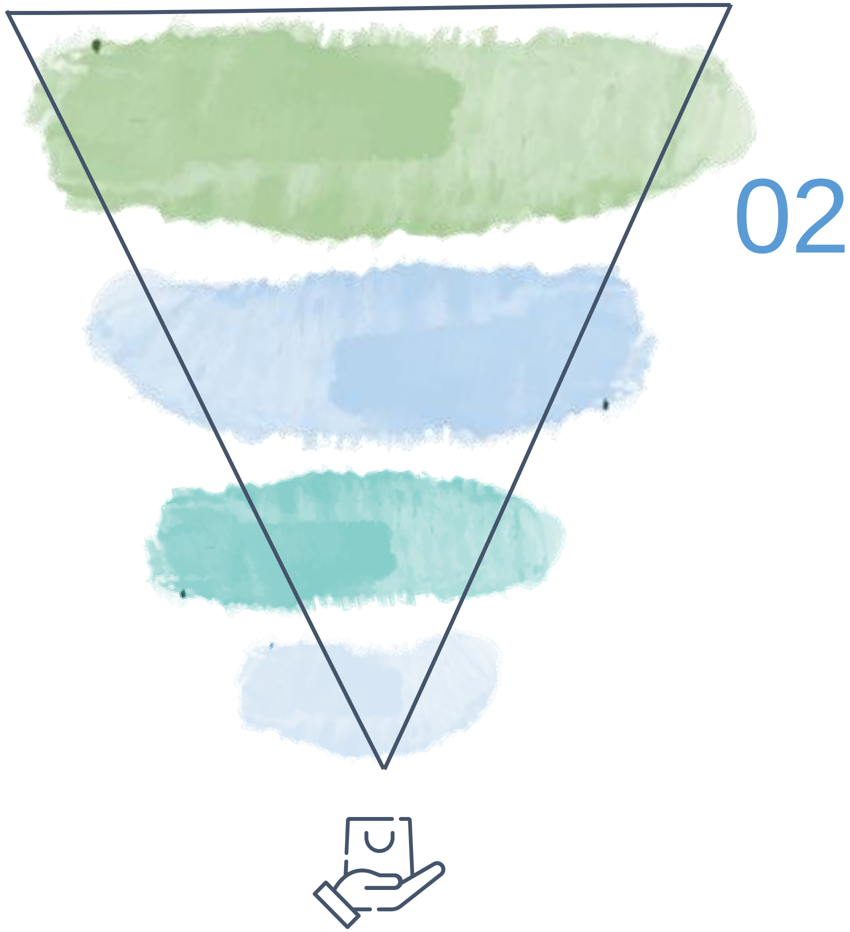


2. ትርጓሜ

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

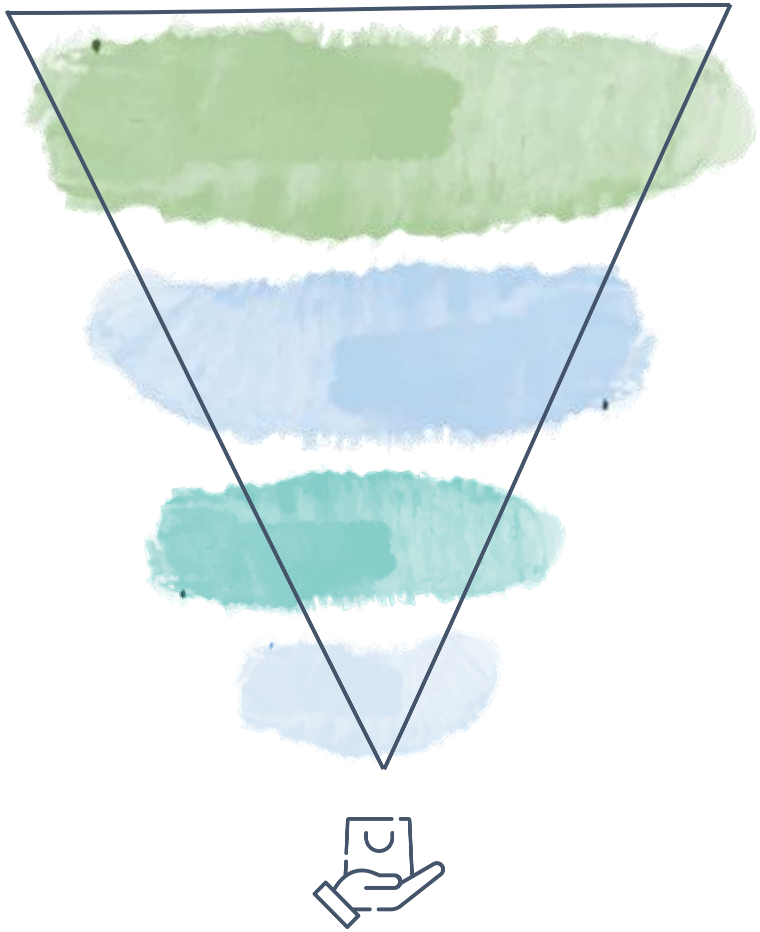
1. “ከተማ " ማለት የአዲስ አበባ ከተማ ነው፤
2. "አስተዳደር" ማለት የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ነው፤
3. "ምክር ቤት" ማለት እንደ አግባቡ የከተማ፣ የክፍለ ከተማ ወይም የወረዳ ምክር ቤት ነው፤

ክፍል 1 የቀጠለ....



4. "ከንቲባ" ማለት በተሻሻለው የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ቻርተር አዋጅ ቁጥር 361/1995 (እንደተሻሻለ) አንቀፅ 2 ንዑስ አንቀፅ (3) የተመለከተውና በቻርተር አዋጁ አንቀፅ 21 የተመለከቱት ስልጣንና ተግባር ያሉት የከተማውን አስተዳደር የሚመራ ዋና ስራ አስፈፃሚ ነው፤
5. "ጽህፈት ቤት" ማለት የአዲስ አበባ ከተማ ከንቲባ ጽህፈት ቤት ነው፤
6. "ክፍለ ከተማ" ማለት የከተማው ሁለተኛ ደረጃ የአስተዳደር እርከን ነው፤
7. "ወረዳ" ማለት የከተማው ሦስተኛ ደረጃ የአስተዳደር እርከን ነው፤

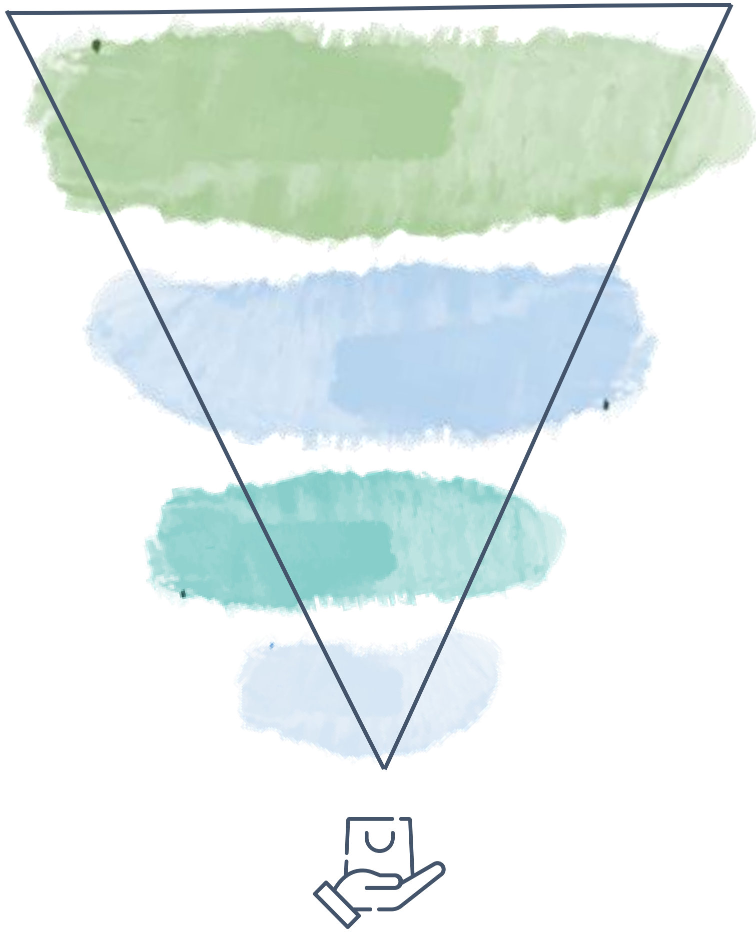
ክፍል 1 የቀጠለ....



02

8. "ዋና ሥራ አስፈፃሚ" ማለት እንደ አግባቡ የክፍለ ከተማ አስተዳደር ወይም የወረዳ አስተዳደር ያለዉን አስፈፃሚ መዋቅር የሚመራ ኃላፊ ነው፤
9. "የመንግሥት መሥሪያ ቤት" ማለት ሙሉ በሙሉ ወይም በከፊል ከከተማው አስተዳደር በሚመደብለት በጀት የሚተዳደር የመንግሥት መሥሪያ ቤት ወይም የልማት ድርጅት ነው፤
10. "የመሥሪያ ቤት ኃላፊ" ማለት የመንግሥት መሥሪያ ቤትን በበላይነት እንዲመራ አግባብ ባለው ምክር ቤት ወይም ሥልጣን በተሰጠው ሌላ አካል የተሾመ የበላይ ኃላፊ ወይም ምክትሉ ሲሆን እርሱ በማይኖርበት ጊዜና ሁኔታ በጽሁፍ የተወከለውን ማንኛንም ሰው ይጨምራል፤

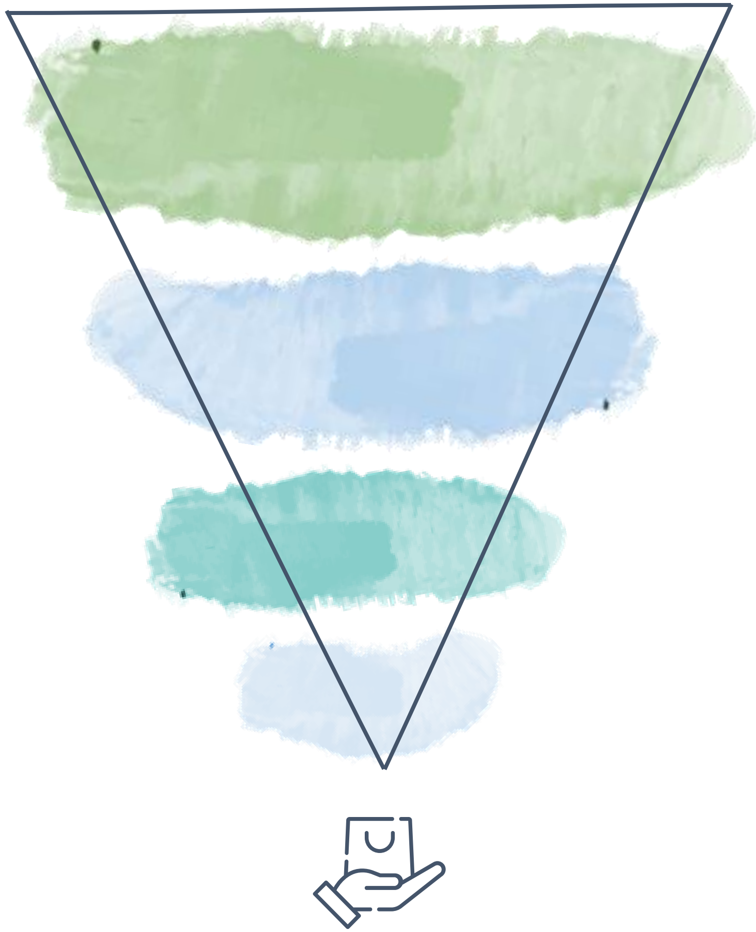
ክፍል 1 የቀጠለ....



02

11. "ዘርፍ " ማለት በከተማ፣ በክፍለ ከተማ እና በወረዳ ደረጃ ከነዋሪው የሚቀርበውን ቅሬታና አቤቱታ ተቀብሎና አጣርቶ ውሳኔ የሚሰጥ የመልካም አስተዳደርና አቤቱታ የስራ ክፍል ነው፤
12. "የዘርፍ ኃላፊ" ማለት በከተማ ደረጃ የዘርፉን ተግባርና ኃላፊነት እንዲመራ ሥልጣን ባለው አካል የተሾመ ወይም እሱ በማይኖርበት ወቅት ስራውን እንዲያከናውን በፅሁፍ የተወከለ ሰው ነው፤
13. "የዘርፍ ምክትል ኃላፊ" ማለት በከተማ ደረጃ የዘርፉን ተግባርና ኃላፊነት እንዲመራ ሥልጣን ባለው አካል የተሾመ ሆኖ ከዘርፍ ኃላፊ የተሰጠውን ተጨማሪ ተግባራት የሚመራና እሱ በማይኖርበት ወቅት ስራውን እንዲያከናውን በፅሁፍ የተወከለ ሰው ነው፤

ክፍል 1 የቀጠለ....



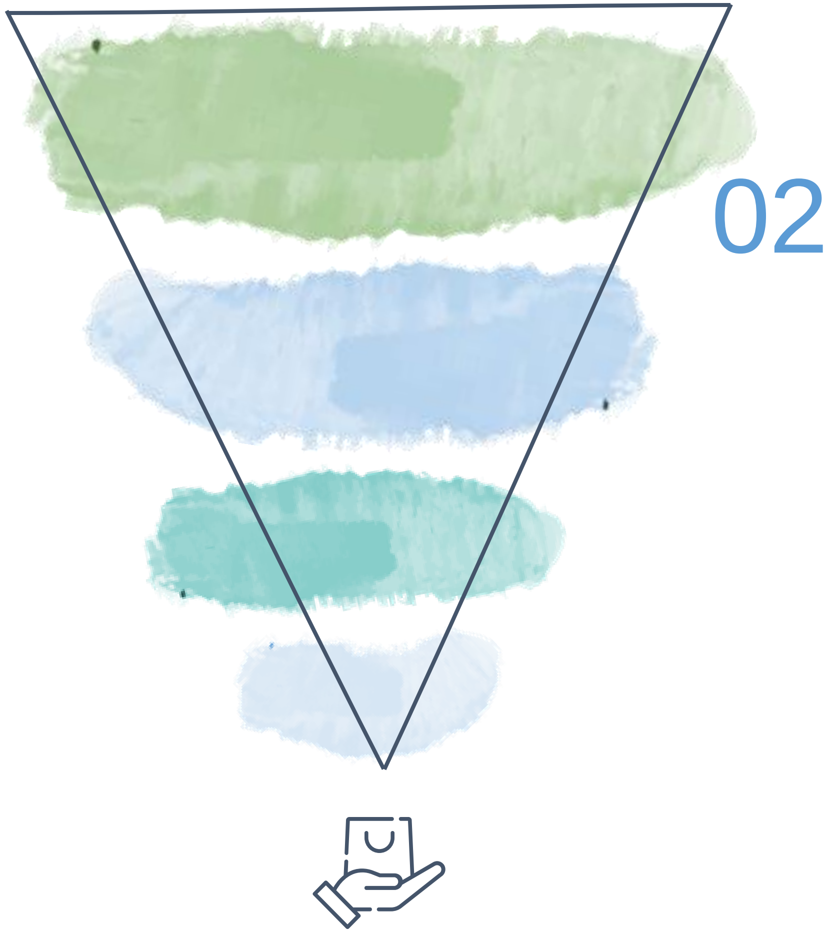
02

14."ሠራተኛ" ማለት በመንግስት መስሪያ ቤት ውስጥ በቋሚነት፣ በኮንትራት ወይም በጊዜያዊነት ተቀጥሮ የሚሠራ ማንኛውም ሰው ነው።

15."ተገልጋይ" ማለት የመንግሥት መስሪያ ቤቱ አገልግሎት እንዲሰጠው የጠየቀ ሰው ነው።

16."አገልግሎት አሠጣጥ" ማለት የሕብረተሰቡን ፍላጐት ለማሟላት ወይም ግዴታን ለማስፈፀም በመንግስት መስሪያ ቤት የሚከናወን ተግባር ነው።

ክፍል 1 የቀጠለ....



17."ቅሬታ" ማለት በመንግሥት መሥሪያ ቤት፣ በመሥሪያ ቤት ኃላፊ ወይም ሠራተኛ ላይ በተገልጋዩ የሚቀርብ በተሰጠው አገልግሎት ያለመርካት መግለጫ ነው፤

18."አቤቱታ" ማለት ቅሬታን መርምሮ የመወሰን ሥልጣን ባለው ኃላፊ ወይም ሠራተኛ በተሰጠው ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ውሳኔው እንዲከለስለት ለሚመለከተዉ የመንግስት መሥሪያ ቤት፣ የመሥሪያ ቤት ኃላፊ ወይም የዘርፍ ኃላፊ የሚያቀርበው የአቤቱታ ማመልከቻ ነው፤

19."ሰው" ማለት የተፈጥሮ ሰው ወይም የሕግ ሰውነት የተሰጠው አካል ነው፡፡

ክፍል 1 የቀጠለ....

3. የፆታ አገላለጽ

- በዚህ ደንብ ውስጥ በወንድ ፆታ የተደነገገው የሴትንም ፆታ ያካትታል፡፡

4. የተፈፃሚነት ወሰን

1. ይህ ደንብ በመንግሥት መሥሪያ ቤት፣ በመሥሪያ ቤት ኃላፊ፣ በሠራተኛ እና በተገልጋይ ላይ ተፈፃሚ ይሆናል፤

2. ይህ ደንብ ከዚህ በታች በተዘረዘሩት ጉዳዮች ላይ ተፈጻሚ አይሆንም፡-

ሀ በሌላ ሕግ ስለ አቤቱታ አቀራረብና አወሳሰን የተደነገገ ከሆነ፣ በመደበኛ ፍርድ ቤትና መሰል በሕግ የመዳኘት ሥልጣን በተሰጠው ተቋም ዘንድ ቀርቦ በመታየት ላይ ያለ ወይም ቀርቦ መታየት ያለበትን ጉዳይና በእነዚህ ተቋማት የተሰጠ ውሳኔ ወይም ትዕዛዝ፤

ለ በሕግ የመዳኘት ሥልጣን በተሰጠው አካል፣ በዋና ኦዲተር መሥሪያ ቤት የተያዙ ጉዳዮች ወይም እየተካሄደ ያለ የወንጀል ምርመራ ተግባር

ሐ በምክር ቤት ወይም በምክር ቤቱ ቋሚ ኮሚቴ፣ በዳኞችና በዐቃብያነ ሕግ አስተዳደር ጉባኤ በመታየት ላይ ያለና የታየ ጉዳይ፤

መ በፌዴራል ተቋም በመታየት ላይ ያለ ጉዳይ ወይም የተወሰነ ውሳኔ ወይም በፌዴራል ተቋም ሥልጣን ሥር የሆነ ጉዳይ፤

ክፍል 1 የቀጠለ...

ሠ የቀረበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ በጽህፈት ቤቱ ሥልጣን ሥር ቢሆንም በመንግሥት መሥሪያ ቤት እየታየ ያለ ወይም የመጨረሻ ውሳኔ በመሥሪያ ቤቱ ያልተሰጠበት ጉዳይ፤

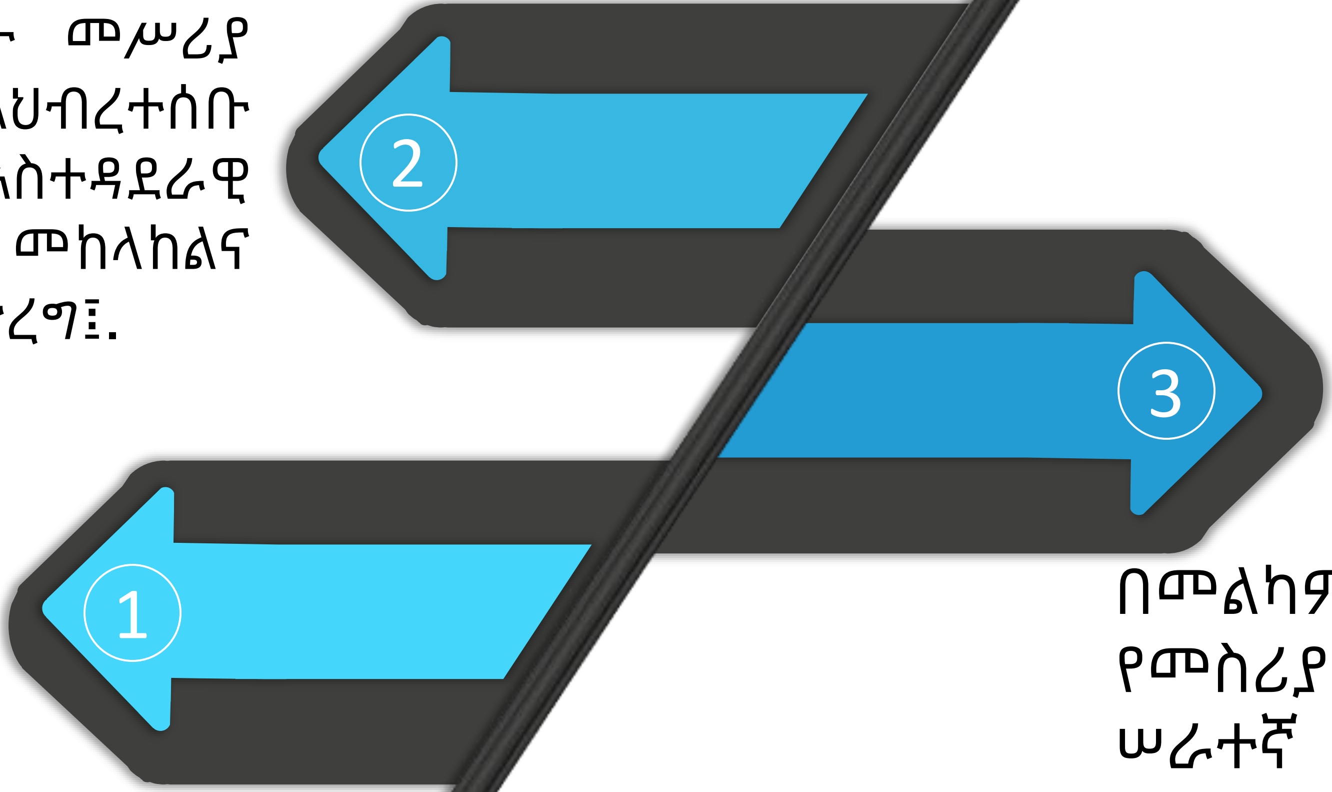
ረ ከንቲባው ለጽህፈት ቤቱ የሚመራው እንደተጠበቀ ሆኖ ለከተማው ካቢኔ ቀርቦ እየታየ ያለ ቅሬታ ወይም አቤቱታ

ሰ በገቢዎች፣ ፋይናንስ፣ የመንግስት ሰራተኞች ቅሬታና የኮንትራት ውልን በተመለከተ የሚቀርቡ ቅሬታ ወይም አቤቱታ

5. ዓላማ

ይህ ደንብ የሚከተሉት ዓላማዎች ይኖሩታል፡-

በየደረጃው ያለ የመንግሥት መሥሪያ ቤት ኃላፊ እና ሠራተኛ ለህብረተሰቡ በሚሰጡት አገልግሎት አስተዳደራዊ ጥፋትና በደል እንዳይፈፀሙ መከላከልና ተፈጽሞ ሲገኝ ተጠያቂ ለማድረግ፤.



በመንግሥት መሥሪያ ቤት ውስጥ መልካም አስተዳደርን ለማስፈን እና ለሚያጋጥም ቅሬታና አቤቱታ አፋጣኝ ምላሽ በመስጠት፣ ስህተቶችን ለማረምና አገልግሎት አሰጣጡን ውጤታማ ለማድረግ፤

በመልካም ሥነ-ምግባር የታነፀ የመስሪያ ቤት ኃላፊ እና ሠራተኛ በማፍራት ውጤታማ የአገልግሎት አሰጣጥ እንዲኖር ማስቻል ነው፡፡

ክፍል ሁለት

ስለ ዘርፍ አደረጃጀት እና ተጠሪነት

6. ስለ ዘርፍ አደረጃጀት እና ተጠሪነት

1

በከተማ ደረጃ ተጠሪነቱ ለከንቲባ ጽ/ቤት የሆኑ

ሀ) የዘርፍ ኃላፊ እና ምክትል ኃላፊዎች፤

ለ) ሌሎች አስፈላጊ የስራ ክፍሎችና ሠራተኞች፤

2

በክፍለ ከተማ ደረጃ ተጠሪነቱ ለክፍለ ከተማው ዋና ሥራ አስፈፃሚ የሆኑ፡-

ሀ) የቅሬታና አቤቱታ ምርመራ እና የመልካም አስተዳደር የስራዎች አስተባባሪና ቡድን መሪዎች፤

ለ) ሌሎች አስፈላጊ የስራ ክፍሎችና ሠራተኞች፤

3

በወረዳ ደረጃ ተጠሪነቱ ለወረዳው ዋና ሥራ አስፈፃሚ የሆኑ ፡-

ሀ) የቅሬታና አቤቱታ ምርመራ እና የመልካም አስተዳደር ቡድን መሪ፤

ለ) የስራ ክፍሉ ሠራተኞች ይኖሩታል፡፡.

ክፍል ሁለት የቀጠለ…

7. ዘርፉ ተግባርና ኃላፊነት

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አስፈጻሚ አካላትን ሥልጣንና ተግባር ለመወሰን በወጣው አዋጅ ቁጥር 74/2014 ለጽህፈት ቤቱ ከተሰጠው ሥልጣን የሚመነጭ ዘርፉ የሚከተሉት ዝርዝር ተግባርና ኃላፊነት ይኖሩታል፡-

1. በመንግስት መስሪያ ቤት ኃላፊ ወይም ሠራተኛ በአገልግሎት አሰጣጥ መጓደል ላይ ወይም ውሳኔ ባለማግኘት ፍትህ ፈልገው ወደ ዘርፉ የሚመጡ ባለጉዳዮችን ይቀበላል፤ ጉዳያቸውን በመመርመርና በማጣራት የእርምት እርምጃ እንዲወሰድ ውሳኔ ይሰጣል፣
2. በመንግስት መስሪያ ቤት ኃላፊ ወይም ሠራተኛ በሚሰጡ አገልግሎቶችና ውሳኔዎች ላይ የሚቀርቡትን ቅሬታዎች የመመርመርና የማጣራት ሥራ በሚከናወንበት ወቅት ከውሳኔው እና ከአገልግሎት አሰጣጡ ጋር የተያያዙ ህጋዊ ሰነዶችና ማስረጃዎችን ይመለከታል ወይም እንዲቀርብ ያደርጋል፤ አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ አስረጅዎችን በግንባር ጠርቶ ሊያነጋግር ይችላል፣

ክፍል ሁለት የቀጠለ...

3. በተገልጋዩ አቤቱታና ቅሬታ የቀረበበትን የመስሪያ ቤቱ ኃላፊና ሠራተኛ የቀረበውን ቅሬታ፣ አቤቱታና ጥቆማ በመመርመርና በማጣራት ለችግሩ አግባብነት ያለው እርምጃ እንዲወሰድ ለሚመለከተው አካል በሚከተለው አግባብ ያቀርባል፡-

ሀ) ቅሬታ የፈጠረዉ የመስሪያ ቤቱ የስራ ኃላፊ ከሆነ እንደ አግባብነቱ ለጽህፈት ቤቱ ኃላፊ ወይም ለክፍለ ከተማው ዋና ስራ አስፈፃሚ የውሳኔ ሀሳብ ያቀርባል፣

ለ) ቅሬታ የፈጠረዉ የመንግስት ሠራተኛ ከሆነ ለሚመለከተው መስሪያ ቤት የበላይ ኃላፊ በራሱ ወይም በዲሲፕሊን ኮሚቴ ተጣርቶ ውሳኔ እንዲሰጥበት ያለውን ማስረጃ አያይዞ ያቀርባል፣ አፈፃፀሙንም ይከታተላል፣

ሐ) ጥፋቱ በወንጀል ወይም በፍትሐ ብሔር የሚያስጠይቅ ከሆነ ህጋዊ እርምጃ እንዲወሰድ በከተማ ደረጃ ለከተማው ፍትህ ቢሮ በክፍለ ከተማና በወረዳ ደረጃ ለክፍለ ከተማዉ ፍትህ ጽህፈት ቤት ያቀርባል፤ አፈፃፀሙንም ይከታተላል፤

ክፍል ሁለት የቀጠለ...

4. ዘርፉ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓቱና አሰራሩን ለተጠቃሚዎች ለሠራተኞችና ለኃላፊዎች ያስተዋውቃል፣
5. የቅሬታዎችና አቤቱታዎችን ውጤታቸውን በሚመለከት የተቀናበረ መረጃ ያደራጃል ይይዛል፤
6. የዘርፉን አፈፃፀምና ውጤታማነት በየወቅቱ አግባብ ላላቸው የአስተዳደር አካላት ሪፖርት ያቀርባል፤
7. የቅሬታና አቤቱታ መንስኤዎችን በማጥናትና በመለየት ለሚመለከተው አካል የመፍትሄ ሀሳብ ያቀርባል፤
8. ቅሬታና አቤቱታዎችን ከምንጫቸው እንዲደርቁ ለሚመለከታቸው አካላት የስልጠናና የምክር አገልግሎት ይሰጣል፤
9. ሌሎች ከጽህፈት ቤቱ የሚሰጡ ተግባራትን ያከናውናል፡፡

8. የዘርፍ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት

የዘርፍ ኃላፊ የሚከተሉት ተግባርና ኃላፊነት ይኖሩታል፡-

1. የዘርፉን ሥራ በበላይነት ይመራል፤ ያስተባብራል፤

2. የዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (1) የተመለከተው ድንጋጌ እንደተጠበቀ ሆኖ

ሀ) በዚህ ደንብ አንቀጽ 7 የተመለከቱትን የዘርፉን ዝርዝር ተግባርና ኃላፊነት በሥራ ላይ ያውላል፣

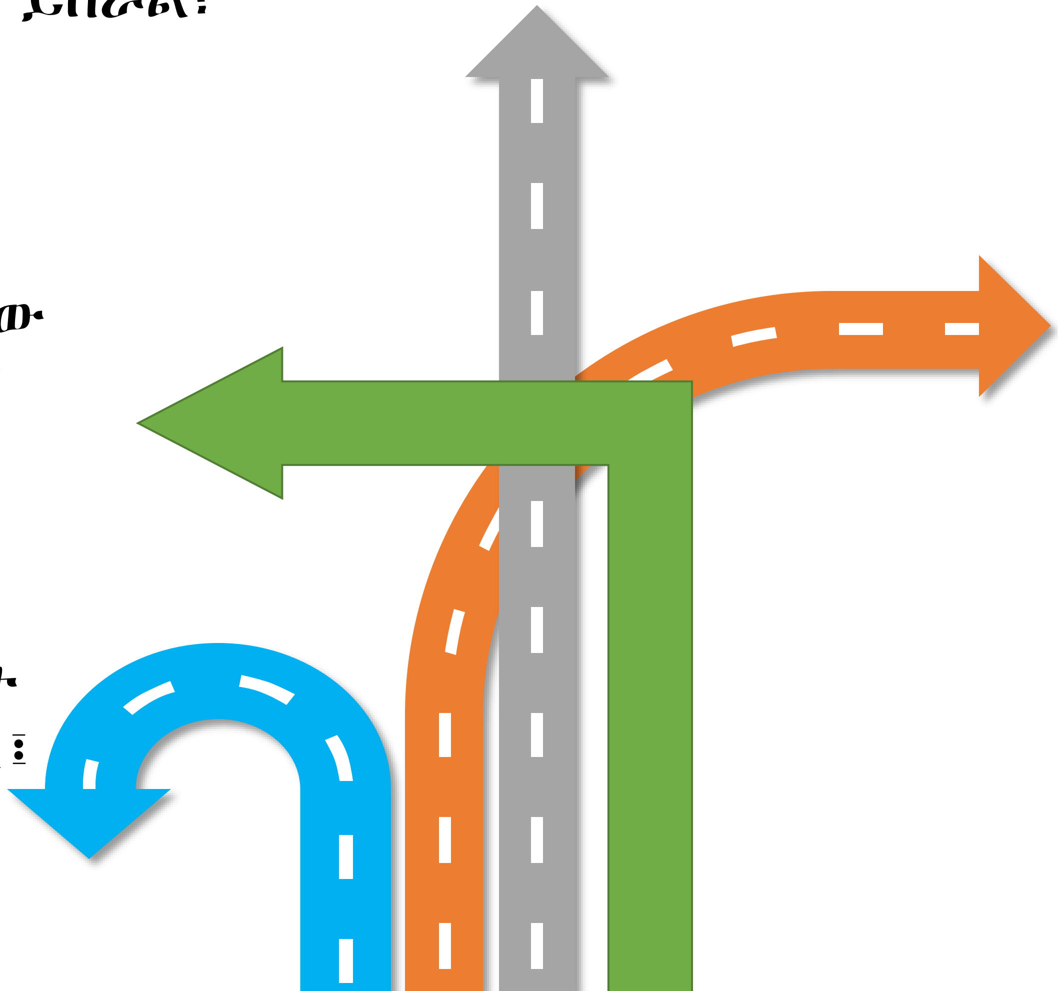
ለ) የዘርፉን የስራ ዕቅድና ለስራው አስፈላጊ የሆነ በጀት ያዘጋጃል፤ ጽህፈት ቤቱ ሲፈቀድለት በስራ ላይ ያውላል፣

ሐ) የዘርፉን የሥራ አፈፃፀም ሪፖርት አዘጋጅቶ ለጽህፈት ቤቱ ያቀርባል፣

መ) የዘርፉ ኃላፊ ለዘርፉ የሥራ ቅልጥፍና ባስፈለገ መጠን ከተግባርና ኃላፊነቱ በከፊል ለዘርፉ ሌሎች ኃላፊዎችና ሠራተኞች በውክልና ሊሰጥ ይችላል፡፡

3. ከተለያዩ ተቋማት ጋር ትብብር በመፍጠር የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ምርመራና አወሳሰን እና የተጠያቂነት ስርዓቱን ለማሻሻል እና መልካም አስተዳደርን ለማስፈን ይሰራል፣

4. የዘርፉን ስራዎች ለዘርፉ ምክትል ኃላፊዎች ከተሰጠው ስልጣን ላይ በከፊል ወይም በሙሉ በውክልና ሊሰጥ ይችላል፡፡



ክፍል ሦስት

የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ፣ ምርመራና የአወሳሰን ሥነ-ሥርዓት እና ይግባኝ

9. ስለ ቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ሥነ-ሥርዓት

1. ቅሬታ ወይም አቤቱታ ያለው ተገልጋይ አቤቱታውን ወይም ቅሬታውን በራሱ ወይም በህጋዊ ወኪሉ አማካኝነት በቃል ወይም በፅሁፍ፣ በኢሜል ወይም ማንኛዉንም ቴክኖሎጂ ተጠቅሞ ሊያቀርብ ይችላል፤ አቀራረቡም ግልፅ፣ ቀላል ሆኖ የግድ የባለሙያ ድጋፍን የሚጠይቅ መሆን አይኖርበትም፤
2. የተገልጋዩን ቅሬታ ወይም አቤቱታ ሲቀበል የሚከተሉትን ነጥቦች ማጣራት ይኖርበታል፡-

ክፍል ሶስት የቀጠለ…

ሀ) የቀረበዉ አቤቱታው ወይም ቅሬታ ዘርፉ የማየት ስልጣን ያለዉ ስለመሆኑ፣

ለ) የቀረበዉ ቅሬታ ወይም አቤቱታ በማቅረቢያ ቅፅ መሰረት በተገቢዉ ተሞልቶ መቅረቡን፣፣

ሐ) የቅሬታው ወይም የአቤቱታው ጭብጥ ፣ ጉዳዩ የቀረበበት ቀንና ጊዜ ተጠቅሶ መመዝገቡንና ለባለጉዳዩ ማረጋገጫ መሰጠቱን፣

መ) በየደረጃው የተሰጡት የመጨረሻ ምላሾች ወይም ዉሳኔዎች መያዛቸውን እና ካልተያዘም አቤት ባዩ ያቀረባቸዉ ተገቢነት ያላቸዉ መረጃዎች ምን እንደሆኑ ፣ማህበረሰብ መፍጠር፣

ሠ) ሌሎች ከጉዳዩ ጋር አግባብነት ያላቸው መረጃዎች ካሉ በቅጹ ላይ በትክክል መሞላታቸውን፣

ረ) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (1) በተጠቀሰዉ መሰረት አቤት ባይ ወይም ህጋዊ ወኪሉ ያቀረባቸዉ መረጃዎች ትክክለኛ ስለመሆናቸዉ በአቅራቢዉ ፊርማ የተረጋገጠ መሆኑን፣

3. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (2) ከተራ ፊደል "ሀ" እስከ "ረ" የተጠቀሱ ሁኔታዎች ከተጣሩ በኋላ ለባለጉዳዩ መልስ የሚሰጥበት ጊዜ መገለፅ አለበት፤

4.ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን የማጣራት ሥርዓት እንደሚከተለዉ ይሆናል፡-

ሀ. በዚህ ደንብ የተጠቀሱት ጉዳዮች ተደራጅተው መቅረባቸዉ ከተረጋገጥ በኋላ ዘርፉ የቀረበለትን ጉዳይ ከደጋፊ ሰነዶችን ጋር በማገናዘብ በዝርዝር ይመረምራል፣

ለ. አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኝ ከባለጉዳይ ጋር ይወያያል፣ ግልፅ ባልሆኑ ጉዳዮች ዙሪያ ተጨማሪ ማብራሪያ ይጠይቃል፣

ሐ. አስፈላጊው ሆኖ ሲገኝ ቅሬታው ወይም አቤቱታው በተፈጠረበት ወይም ክርክር ያስነሰዉ ንብረት ያለበት አካባቢ ወይም መስሪያ ቤት በአካል ተገኝቶ ይመለከታል፣ የቴክኒክና ሌሎች የማጣራት ሥራዎችን ይሰራል

መ) አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ በየደረጃ ዉሳኔ የሰጡ ወይም በተቋሙ ስልጣንና ሀላፊነት መሰረት በጉዳዩ ዙሪያ ቀደም ብሎ አስተያየት የሰጡ ተቋማት ወይም የሚመለከተዉ የሰራ ሀላፊ ተጨማሪ ማብራሪያ ወይም አስተያየት እንዲሰጡ ወይም በአካል ተገኝተዉ ማብራሪያ እንዲስጡ ያደርጋል፤

4.ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን የማጣራት ሥርዓት እንደሚከተለዉ ይሆናል፡-

ሠ) ለትክክለኛ ፍትህ አሰጣጥ ሲባል ዘርፉ እንደአስፈላጊነቱ የቀረበዉን ጉዳዩ ያዉቃሉ ብሎ ያመነባቸዉን ግለሰቦች ወይም የህብረተሰብ ክፍሎችን ወይም ተቋማትን ጠርቶ ያነጋግራል፤ የቃልም ሆነ የጹሁፍ ማብራሪያ ይቀበላል፤

ረ) ለቀረበዉ ጉዳይ ዝርዝር የማጣራት ሥራ ከሰራ በኋላ በሥራ ላይ ካሉ ህጎች ጋር በማገናዘብ በመጨረሻም ዉሳኔ ይሰጣል፤

ሰ) የተወሰነዉ ዉሳኔ በዘርፉ በሚመለከተዉ ፈፃሚ ወይም የሥራ ክፍል ኃላፊ ተፈርሞና የመንግሥት መሥሪያ ቤቱ ማህተም ተደርጎበት ወጭ ይሆናል፤

ሸ) የዉሳኔዉን ቅጅ በሸኚ ደብዳቤ ለባለጉዳዩና ለሚመለከተዉ አካል እንዲፈፀም ወይም እንዲያዉቅ በአድራሻ በሸኚ ደብዳቤ ይልካል፤ አፈፃፀሙን ይከታተላል፡፡

10. የጥቆማ አቀራረብ ስነ-ስርዓት

1. ጥቆማ የሚቀርብበት ጉዳይ በመስሪያ ቤቱ ወይም በተቋሙ ውስጥ በሚሰጥ አገልግሎት ላይ በደረሰና ሊደርስ በሚችል የሃብት ብክነት ወይም ጉዳት ይሆናል፤

2. ማንኛዉም ጥቆማ ሲቀርብ ሚስጢራዊነቱ ተጠብቆ በጥንቃቄ የሚጣራ ሲሆን የአቀራረብ ሥርዓቱም እንደሚከተለው ይሆናል፡፡

ጥቆማ አቅራቢው፡-

ሀ) ጥቆማውን በቃል፣ በጽሁፍ ፣ በስልክ ፣ በፋክስ፣ በኢሜልና የተለያዩ አማራጮችን በመጠቀም ማቅረብ ይችላል፣

ለ) ጥቆማው የቀረበበት የመንግሥት መሥሪያ ቤት፣ አገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ ወይም ኃላፊ ስም ፤

ሐ) ለጥቆማው መንስኤ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበት ቀን፣ ዓመት እና ቦታ፣

መ) ጥቆማው የቀረበበት ፍሬ ነገር በአጭሩ ፤

ሠ) ደጋፊ ማስረጃዎች ካሉ አያይዞ ማቅረብ ወይም ያሉበትን ቦታ መጠቆም፤

3. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (2) የተደነገጉት መሰፈርቶች እንደተጠበቁ ሆኖ ጥቆማ አቅራቢዉ በጉዳዩ ዙሪያ የተሟላ መረጃ ማቅረብ ካልቻለ በየደረጃ ያለዉ ዘርፍ የቀረበዉን ጥቆማ መነሻ በማድርግ ምርመራዉን መቀጠል ይችላል፣ ከሚመለከተዉ ተቋም ጋር ተቀናጅተዉ የቀረበዉን ጥቆማ ዉጤታማ ማድረግ ይችላል፤

4. ጥቆማውን የማጣራት ሥርዓት በዚህ ደንብ ለቅሬታና አቤቱታ የተደነገጉ አሰራሮች ተከትሎ የሚፈፀም ይሆናል፡፡

11. ይግባኝ ስለማቅረብ

በይግባኝ በየደረጃ የሚቀርበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ በቅድሚያ አገልግሎት በሰጠው መሥሪያ ቤት የበላይ ኃላፊ ውሳኔ ያገኘ መሆን አለበት።

ተገልጋዩ እስከ መሥሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ወይም ተወካይ አቤቱታዉን አቅርቦ በመንግሥት መሥሪያ ቤቱ በተሰጠዉ የመጨረሻ ዉሳኔ ካልረካ ይግባኙን ተጠሪ ለሆነለት ተቋም ማቅረብ ይችላል።

በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (2) የተጠቀሰዉ እንደተጠበቀ ሆኖ ተቋማት በሰጡት ዉሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ቅሬታዉን እንደ አግባቡ በየደረጃ ለተደራጀው ዘርፍ ይግባኙን ማቅረብ ይችላል።

ክፍል ሶስት የቀጠለ…

4. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀፅ (1) እና (2) የተጠቀሰዉ እንደተጠበቀ ሆኖ በየደረጃው ለተደራጀው ዘርፍ የሚቀርበዉ ይግባኝ በሚመለከታቸዉ የመንግሥት መሥሪያ ቤቶች የመጨረሻ ውሳኔ ካገኘ በኋላ ሆኖ በሚከተለዉ አግባብ ይቀርባል፡-

ሀ በወረዳዉ ዉስጥ ባለዉ ተቋም በተሰጠዉ የመጨረሻ ዉሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ይግባኙን ለወረዳው ዘርፍ ማቀረብ ይችላል፡፡ የወረዳዉ ዘርፍ የሰጠዉ ዉሳኔ በወረዳ ደረጃ የመጨረሻ ይሆናል፣

ለ በወረዳው ዘርፍ ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ይግባኙን በክፍለ ከተማ ደረጃ ለሚገኘ ዘርፍ ማቅረብ ይችላል፤ የክፍለ ከተማዉ ዘርፍ የሰጠዉ ዉሳኔ በክፍለ ከተማ ደረጃ የመጨረሻ ይሆናል፣

ሐ በክፍለ ከተማ ዘርፍ ዉሳኔ ያላረከው ተገልጋይ ለከተማው ዘርፍ ማቅረብ ይችላል፣

መ በከተማ ደረጃ ያሉ መንግሥት መስሪያ ቤቶች በሚሰጡጥት የመጨረሻ ውሳኔ ያላረከ ተገልጋይ ለከተማው ዘርፍ ይግባኝ ማቅረብ ይችላል፤ የከተማው ዘርፍ የሰጠዉ ዉሳኔ ካረካ ለጽህፈት ቤቱ ያቀርባል፤ ጽህፈት ቤቱ የሚሰጠው ውሳኔ የመጨረሻ ይሆናል፣

ሠ በየደረጃ የተደራጀው ዘርፍ የቀረበለትን ይግባኝ መርምሮ ዉሳኔ ይሰጣል ወይም አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኝ ለሚመለከተዉ መንግሥት መሥሪያ ቤት ተጨማሪ ማጣራት አደርጎ በራሳቸዉ ደረጃ የመጨረሻ ውሳኔ እንዲሰጡበት ሊመራላቸዉ ይችላል

4. በዚህ አንቀጽ ንሁስ አንቀፅ (1) እና (2) የተጠቀሰዉ እንደተጠበቀ ሆኖ በየደረጃው ለተደራጀው ዘርፍ የሚቀርበዉ ይግባኝ በሚመለከታቸዉ የመንግሥት መሥሪያ ቤቶች የመጨረሻ ውሳኔ ካገኘ በኋላ ሆኖ በሚከተለዉ አግባብ ይቀርባል፡-

ረ በዘርፉ የተወሰነ ውሳኔ በሚመለከተው የመንግሥት መስሪያ ቤት አልተፈጸመልኝም የሚል ተገልጋይ ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን ለዘርፉ ማቅረብ ይችላል፡፡

ሰ በዘርፍ የተወሰነ ውሳኔ ላይ ተጨማሪ ማስረጃ ከቀረበ ውሳኔውን የሰጠው ኃላፊ እንደገና እንዲታይ ሊያደርግ ይችላል፤

ሸ ጽህፈት ቤቱ በሰጠዉ ዉሳኔ ካልረካ ከተጨማሪ ማስረጃ ጋር ለከንቲባ ያቀርባል፤ ከንቲባ የሚሰጠው ውሳኔ የመጨረሻ ይሆናል፤

ቀ በየደረጃው የተወሰነ ውሳኔን የበላይ ኃላፊው በከፊል ወይም ሙሉ በሙሉ ሊያርመው ወይም ሊሽረው ይችላል፤

በ በዘርፉ የተወሰነ ውሳኔን ከንቲባ በከፊል ወይም ሙሉ በሙሉ ሊያርመው ወይም ሊሽረው ይችላል፤

12. የቅሬታና አቤቱታ ማቅረቢያ የጊዜ ገደብ

1

አስተዳደራዊ በደል ደርሶብኛል የሚል ማንኛውም ሰው ከአ
በላይ የሆነ ነገር ካልገጠመዉ በስተቀር በስልሣ (60) የ
ቀናት ዉስጥ ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን ለሚመለከ
የመንግስት መስሪያ ቤት ማቅረብ ይችላል።

2

በመንግሥት መስሪያ ቤቱ በተሰጠው ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ከአቅም በላይ የሆነ ነገር ካልገጠመዉ በስተቀር በሁለት ወራት ዉስጥ በየደረጃው ለተደራጀው ዘርፍ አቤቱታውን ማቅረብ ይችላል።

3

ማንኛውም ቅሬታ አቅራቢ ጥያቄውን ካቀረበበት ቀን ጀምሮ በአስራ አምስት (15) የስራ ቀናት ውስጥ ዘርፉ ውሳኔ ይሰጣል።

4

በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (2) ድንጋጌ ቢኖርም የመንግሥት መሥሪያ ቤቱ በራሱ ስታንዳርድ በተቀመጠው ጊዜ ውስጥ ለቅሬታው ወይም አቤቱታው ውሳኔውን በጽሁፍ ለቅሬታ ወይም አቤቱታ አቅራቢው ሳይሰጥ ቢቀር ቅሬታ ወይም አቤቱታ አቅራቢው ውሳኔውን ማግኘት ከነበረበት ቀን ቀጥሎ ካለው የስራ ቀን ጀምሮ በአስር (10) የስራ ቀናት ውስጥ ቅሬታ ወይም አቤቱታ በየደረጃው ላለው ዘርፍ ሊያቀርብ ይችላል፡፡

13. የቅሬታና አቤቱታ መልስ አሰጣጥ

1

ቅሬታ፣ አቤቱታና ጥቆማ የቀረበበት የመንግስት መስሪያ ቤት የተጠየቀውን ምላሽ ወይም ማስረጃ ወይም ማብራሪያ ደብዳቤው በደረሰው በአስር (10) የስራ ቀናት ውስጥ በጽሁፍ መረጃዉን በየደረጃ ለጠየቀዉ ዘርፍ መስጠት አለበት፤

2

መስሪያ ቤቶች ከአቅም በላይ የሆነ ነገር የገጠማቸዉ መሆኑን ካላረጋገጡ በስተቀር በዚህ አንቀፅ ንዑስ አንቀፅ (1) በተደነገገው የጊዜ ገደብ ውስጥ የተጠቀሱትን ማስረጃዎች መስጠት ካልቻሉ ለጉዳዩ ምላሽ ለመስጠት እንዳልፈለጉ ተቆጥሮ መረጃዉን የጠየቀዉ ዘርፍ ጉዳዩን መርምሮ ውሳኔ ይሰጣል፤

3

ዘርፉ ያስተላለፈውን ውሳኔ እንዲፈፅም የተጠየቀው መስሪያ ቤት ውሳኔው በተላለፈ በአስር (10) የስራ ቀናት ውስጥ የማይፈፅምበትን ህጋዊ ምክንያት ካላቀረበ ውሳኔውን እንደተቀበለ ይቆጠራል፤

4

ከአቅም በላይ የሆነ ምክንያት ካልገጠመዉ በስተቀር በዚህ ደንብ መሠረት ለሚቀርብ ቅሬታ ወይም አቤቱታ በየደረጃው ያለው ዘርፍ በተቀመጠለት ስታንዳርድ መሰረት መልስ መስጠት አለበት፤

5. ከየትኛዉም ተቋም ለተገልጋይ የሚሰጥ የጽሁፍ ምላሽ የሚከተሉትን መረጃዎችን መያዝ አለበት፡-

ሀ — የጽሁፍ ምላሽ መያዝ ያለበት

ቅሬታው ወይም አቤቱታው የቀረበበት ጊዜ፣ የቅሬታው ወይም የአቤቱታው ጭብጥ፣

ለ — የጽሁፍ ምላሽ መያዝ ያለበት

ቅሬታው ወይም አቤቱታው በሚገባ መጣራቱን፣

ሐ — የጽሁፍ ምላሽ መያዝ ያለበት

በማጣራቱ ሂደት የተደረሰባቸው ግኝቶችና የተሰጠው ውሳኔ፣

መ — የጽሁፍ ምላሽ መያዝ ያለበት

የቀረበዉ ቅሬታ ወይም አቤቱታ ትክክለኛ ካልሆነ ትክክል አይደለም የተባለበት ምክንያት ዋና ዋና ጉዳዩችን መካተታቸዉን፣

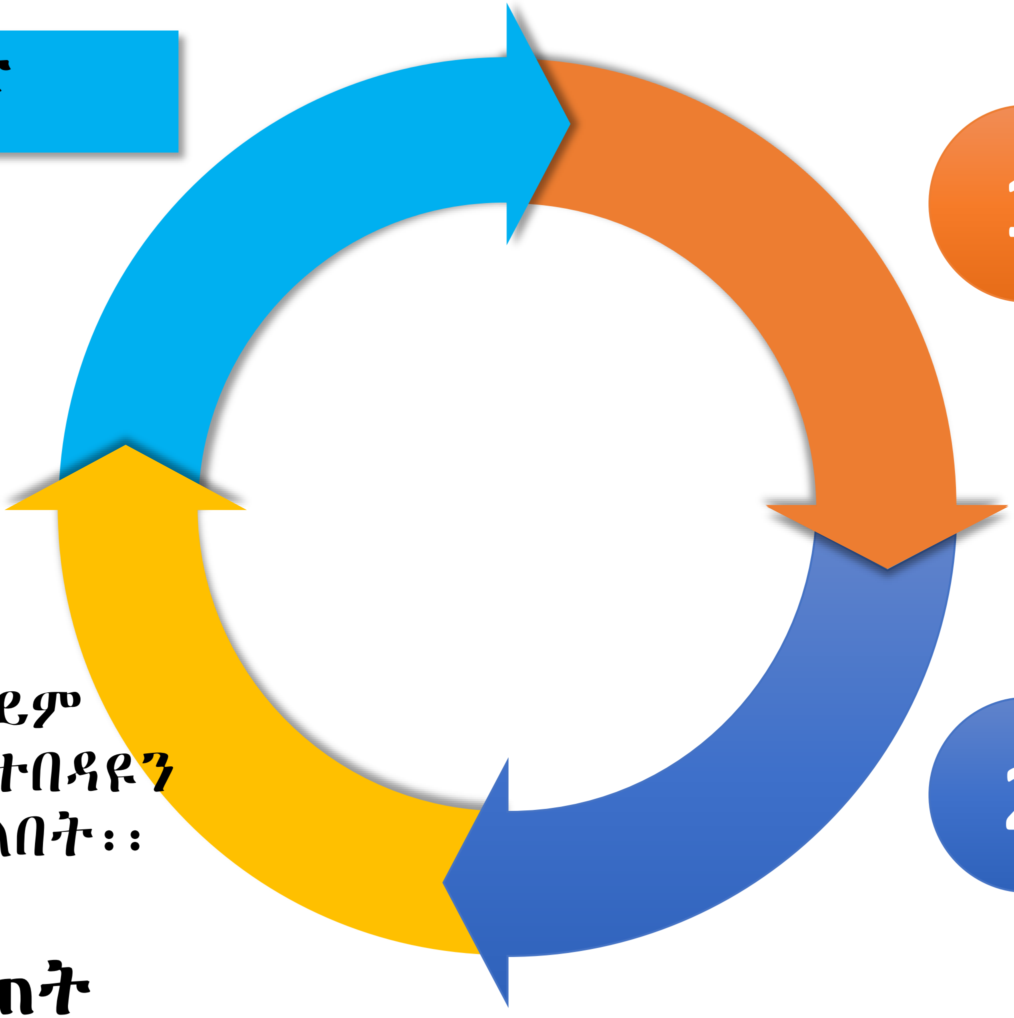
ሠ — የጽሁፍ ምላሽ መያዝ ያለበት

ባለጉዳዩ በተሰጠው ዉሳኔ ወይም መልስ ካልረካ ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን ለየትኛዉ ተቋም ማቅረብ እንደሚችል በግለፅ መገለፅ የሚያመለክት መሆን አለበት፡፡

ክፍል አራት
ስለተጠያቂነት ስርዓትና አፈፃፀም

14. የእርምት እርምጃ አወሳሰድ

መሥሪያ ቤቱ የቀረበበት ቅሬታ ወይም አቤቱታ ወይም ጥቆማ ትክክለኛ መሆኑን የሚያረጋግጥ ውሳኔ ሲቀርብለት የሚከተሉትን የእርምት እርምጃዎች በጣምራ መውሰድ አለበት:-



1 በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት የተፈጠረውን ስህተት ወይም ጥፋት ለማረም የሚያስችል የማስተካከያ እርምጃ በአምስት (5) የሥራ ቀናት ውስጥ በመውሰድ ውጤቱን በየደረጃ ላለው ዘርፍ ማሳወቅ፤

2 ስህተቱ ወይም ጥፋቱ ሊደርስ የቻለበትን ምክንያት ማብራራትና ተመሳሳይ ችግር ወደፊት እንደማይደርስ ማረጋገጫ ለተበዳዩና በየደረጃ ላለው ዘርፍ መግለፅ፤

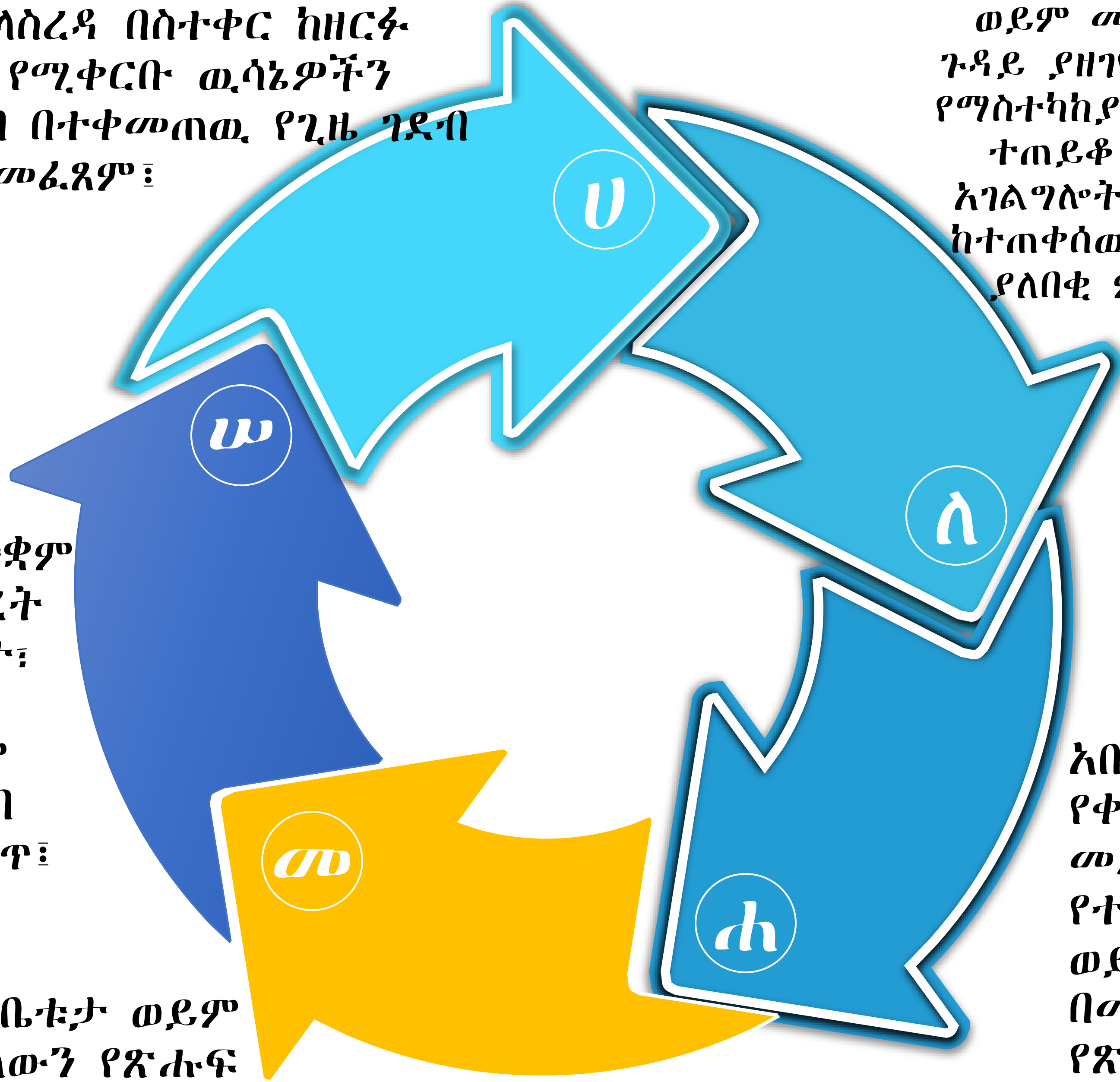
3 ለደረሰው ስህተት ወይም ለተፈፀመው ጥፋት ተበዳዩን ይቅርታ መጠየቅ አለበት፡፡

15. ማስጠንቀቂያ ስለመስጠት

ዘርፉ እንዲያቀርቡለት የሚጠይቀውን ሰነድ ወይም የጽሁፍ ወይም የቃል ማብራሪያ ወይም ያስተላለፈውን ውሳኔ ካለሕጋዊ ምክንያት ምላሽ ያልሰጠ ወይም ያልፈጸመ የመንግሥት መሥሪያ ቤት ላይ ማስጠንቀቂያ ይሰጠዋል፡፡

16. ተጠያቂነት የሚያስከትሉ ጥፋቶች

በዚህ ደንብ አንቀጽ 15 የጽሁፍ ማስጠንቀቂያ ተሰጥቶት ያላስተካከለ የመንግሥት መሥሪያ ቤት፡-



ከአቅም በላይ የሆነ ችግር የገጠመዉ መሆኑን ካላስረዳ በስተቀር ከዘርፉ ለአፈፃፀም የሚቀርቡ ዉሳኔዎችን በዚህ ደንብ በተቀመጠዉ የጊዜ ገደብ ዉስጥ አለመፈጸም።

ለአስረጂነት በግንባር እንዲቀርብ ወይም መቅረብ የሚገባዉን ጉዳይ ያዘገየ ወይም ማንኛዉም የማስተካከያ እርምጃ እንዲወስድ ተጠይቆ ያልወሰደ ወይም አገልግሎት አሰጣጡን በደንቡ ከተጠቀሰዉ የጊዜ ገደብ ዉጭ ያለበቂ ምክንያት ያዘገየ።

አቤቱታ ወይም ቅሬታ የቀረበለት የመንግሥት መሥሪያ ቤት የተገልጋዩን አቤቱታ ወይም ቅሬታ በመረከብ መዝግቦ የጽሁፍ የማረጋገጫ አለመስጠት።

ተገልጋዩ ላቀረበው አቤቱታ ወይም ቅሬታ አግባብነት ያለውን የጽሑፍ ምላሽ ወዲያውኑ አለመስጠት።

ማንኛውም ተገልጋይ ግለሰብ ወይም ተቋም የመንግስትንና የግለሰብን ሀብትና ንብረት ተገቢ ባልሆነ መንገድ ጥቅም ለማግኘት፣ ለማስገኘት ወይም ለማሳጣት በማሰብ የሀሰት ጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ ወይም ሐሰተኛ ማስረጃ በማቅረብ ፍትህን ያዛባ ወይም ለማዛባት የሞከረ መሆኑ ሲረጋገጥ።

2. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (1) ከተራ ፊደል (ሀ) እስከ (ሠ) የተገለጹትን ድንጋጌዎች የተላለፈ ወይም በደንቡ የተገለጹትን ድንጋጌዎች የጣሰ ማንኛውም ሰው ወይም የመንግሥት መሥሪያ ቤት የበላይ ኃላፊ ወይም ሠራተኛ በፈፀመዉ ጥፋት መሠረት አግባብ ባለው ሕግ ተጠያቂ እንዲሆን ይደረጋል፡፡

17. የተጠያቂነት አፈጻጸም

በዚህ ደንብ አንቀጽ 15 እና 16 ተጠያቂነት የሚያስከትሉ ጥፋቶችን የፈጸመው ወይም አስተዳደራዊ በደል ያደረሰው በመንግሥት መስሪያ ቤቱ የሠራተኛ የዲሲፕሊን ጉድለት ከሆነ ዘርፉ፡-

ሀ) አግባብ ባለው የመንግሥት ሠራተኛ ሕግ መሠረት የዲሲፕሊን ቅጣት ወይም እርምጃ እንዲወሰድ ለሚመለከተው የመንግሥት መሥሪያ ቤት የበላይ ኃላፊ በጽሁፍ መረጃውን አደራጅቶና አያይዞ ውሳኔ እንዲሰጥበት በውሳኔ ሀሳብ ያሳውቃል፤

ለ) ጥፋቱ ከዲሲፕሊን ጥፋት በላይ በፍትሐብሔር ወይም በወንጀል የሚያስጠይቅ ከሆነ አግባብ ላለው የፖሊስ ወይም የፍትህ ተቋም ክስ እንዲቀርብ መረጃዎችን አደራጅቶ ይልካል፤

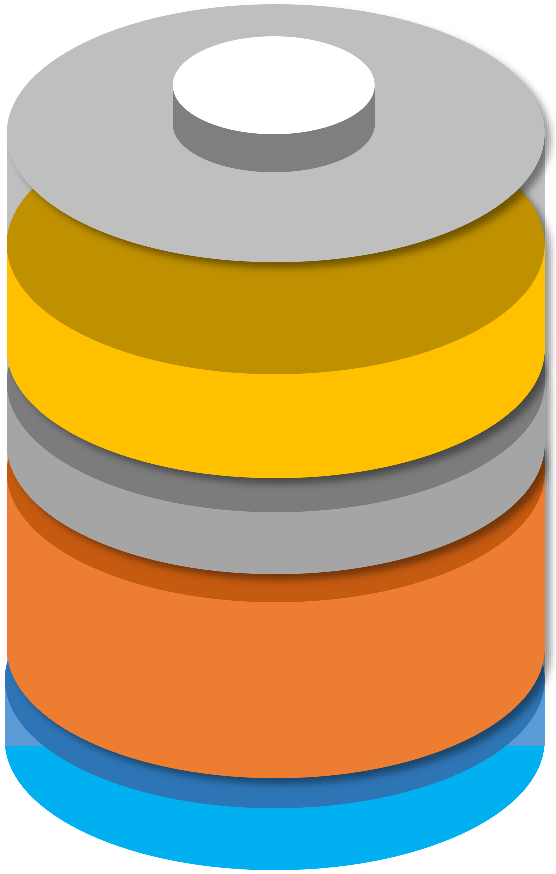
2. በዚህ ደንብ የተደነገጉትን ጥፋቶች የፈጸመው ወይም አስተዳደራዊ በደል ያደረሰው የአገልግሎት ሰጪው መሥያ ቤት ኃላፊ ከሆነ ጽህፈት ቤቱ፡-

ሀ) ከተገልጋዩ የሚቀርብለትን ቅሬታ ወይም አቤቱታ በማጣራት በከተማ ደረጃ ለጽህፈት ቤቱ፤ በክፍለ ከተማ እና በወረዳ ደረጃ በዋና ሥራ አስፈጻሚ በኩል ተጠያቂ የሚሆኑበትን የውሳኔ ሀሳብ በጽሁፍ ያቀርባል፤

ለ) ጥፋቱ በፍትሐብሔር ወይም በወንጀል የሚያስጠይቅ ከሆነ አግባብ ላለው የፖሊስ ወይም የፍትህ ተቋም ክስ እንዲቀርብ መረጃዎችን አደራጅቶ ይልካል፤

3. አስተዳደራዊ የቅጣት ዉሳኔዉ እንደ አግባብነቱ በከንቲባ፣ በክፍለ ከተማ እና በወረዳ ዋና ሥራ አስፈጻሚ ወይም በመሥሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ለሠራተኛዉ ወይም ለሚመለከተዉ የመሥያ ቤቱ ኃላፊ በፅሁፍ እንዲደርሰው ከተደረገበት ጊዜ ጀምሮ ተግባራዊ ይሆናል፤
4. ዘርፉ የውሳኔውን አፈፃፀም ይከታተላል፡፡

ክፍል አራት
ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች



18 የመተባበር ግዴታ

ማንኛውም የመንግስት መስሪያ ቤት በጽህፈት ቤቱ ወይም በዘርፉ የሚሰጥ ውሳኔና ትዕዛዝን በመፈፀም፤ በማስፈፀምና ምላሽ በመስጠት ረገድ የመተባበር ግዴታ አለበት፡፡

19 መመሪያ የማውጣት ሥልጣን

ደንብ ለማስፈፀም መመሪያ ሊያወጣ ይችላል፡፡

20 ተፈፃሚነት የማይኖራቸው ሕጎች

ማንኛውም የካቢኔው ደንብ፣ መመሪያ ወይም ልማዳዊ አሠራር በዚህ ደንብ በተሸፈኑ ጉዳዮች ላይ ተፈፃሚነት አይኖረውም፡፡

21 ደንቡ የሚፀናበት ጊዜ

ይህ ደንብ ከ ------------/2015 ጊዜ ጀምሮ የፀና ይሆናል፡፡

አዲስ አበባ ---- ቀን 2015 ዓ.ም
አዳነች አቤቤ
የአዲስ አበባ ከተማ ከንቲባ

እመሰግናለሁ