በአማራ ብሔራዊክልላዊመንግሥት
ፍትሕ ቢሮ
የሕግ ምክር፣ ማርቀቅና ማጠቃለል ዳይሬክቶሬት

THE AMAHARA NATIONAL REGIONAL STATE
JUSTICE BUREAU
LEGAL COUNSELING, DRAFTING AND COMPILATION
DIRECTORATE

ቁጥር፡ቁጥር፡- የሕ/ምክ/ማር/ማጠ/1422/18

ቀን፡ 08/11/2018 ዓ.ም

ለአብክመ ገቢዎች ቢሮ

ባሕር ዳር

ጉዳዩ፦ **የመመሪያ ምዝገባን ይመለከታል**

በአማራ ብሔራዊ ክልላዊ መንግሥት የአስተዳደር ሥነ-ሥርዓት አዋጅ ቁጥር 292/2017 ዓ.ም መሠረት፣ ማንኛውም የአስተዳደር ተቋም አዲስ መመሪያ አውጥቶ ተግባራዊ ከማድረጉ በፊት መመሪያውን ከነማብራሪያው በመላክ፣ እንዲሁም አዋጁ ከመውጣቱ በፊት በሥራ ላይ የነበሩ መመሪያዎችን ለፍትሕ ቢሮ በመላክ እንዲመዘገብ ማድረግ እንደሚገባው ተደንግጓል። በዚህ መሠረት የገቢዎች ቢሮ ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚያቀርቡት ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 004/2011 ምዝገባ እንዲከናወንለት መላኩ ይታወሳል። ስለሆነም ፍትሕ ቢሮ በአዋጁ አንቀጽ 16 ንዑስ አንቀፅ 1 በተሰጠው ሥልጣን መሠረት የተላከለትን መመሪያ ቁጥር 004/2011 ዓ.ም በመመርመር መመሪያው በክልል ደረጃ መመሪያ ቁጥር 146/2018 ዓ.ም ሆኖ በሥራ ላይ እንዲውል የመዘገበው ስለሆነ የተመዘገበውን መመሪያ ቅጂ 16 ገጽ በዚህ ሸኚ ደብዳቤ አባሪ በማድረግ የላክን መሆኑን እንገልጻለን።

ከሰላምታ ጋር

ገረመው እሸቱ

የሕግ ምክር፣ ማርቀቅና ማጠቃለል ዳይሬክቶሬት

የክልል ዐቃቤ ሕግ

ግልባጭ//

- ለቢሮ ኃላፊ ጽሕፈት ቤት (ያለ አባሪ)
- ለፍትሓብሔርና /ሕግ ጉዳይ ዘርፍ ምክትል ቢሮ ኃላፊ ጽሕፈት ቤት

ፍትሕ ቢሮ

Tl.No ☎ 058 222 0794/793 /058 226 52 92 ✉ 995

መመሪያ ቁጥር 146/2018 ዓ/ም

ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ለሚያቀርቡት ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ

በቢሮዎች እና በየደረጃው በሚገኙ ገቢ መምሪያዎች፣ ጽ/ቤቶች፣ የቀበሌ ገቢ ማዕከላት የስራ ክፍሎች ለተገልጋዮች በሚሰጡት አገልግሎት ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጡ ባለመረካት ለሚያቀርቡት ቅሬታና አቤቱታ ተቀብሎ ማስተናገድ አስፈላጊ በመሆኑ፤

ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጥ ባለመርካት ለሚያቀርቡት ቅሬታና አቤቱታ በተቀላጠፈ ሁኔታ ተቀብሎ ማስተናገድ መቻል በገቢ ተቋሙ መልካም አስተዳደርን ለማረጋገጥ ወሳኝ በመሆኑ፤

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

በቢሮ መቋቋሚያ አዋጅ ቁጥር 264/2011 አንቀጽ 11/1 ፊደል ተራ ሰ) በተሰጠው ስልጣን መሠረት ይህንን መመሪያ አውጥቷል።

ክፍል አንድ

ጠቅላላ ድንጋጌ

1. አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ "ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚያቀርቡት ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር አገቢ 146/2018 ዓ.ም" 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 ቢሮው በህግ የተሰጡትን ኃላፊነቶች እና ግዴታዎች ለማስፈፀም የሚያከናውናቸው ተግባራት ናቸው፤

2/ "ተገልጋይ" ማለት በህግ የተሰጡትን መብትና ግዴታ በመፈፀም ከቢሮው አገልግሎት የሚቀበል ግለሰብ ወይም ድርጅት ነው፤

3/ "አገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ" ማለት ቢሮው የተቋቋመበትን ዓላማ ለማስፈፀም በማቋቋሚያ አዋጁና በሰራተኛ አስተዳደር ደንቡ ድንጋጌዎች መሰረት ተቀጥሮ ለተገልጋዮች አገልግሎት የሚሰጥ ቋሚ ሰራተኛ ሲሆን የኮንትራት ሰራተኞችን ይጨምራል፤

4/ "የስራ ክፍል" ማለት ቢሮው የተቋቋመበትን ዓላማ ለማስፈፀም ያቋቋማቸው በየደረጃው የሚገኙ የስራ ሂደቶች እና የስራ ቡድኖች ናቸው፤

5/ "ቢሮ" ማለት የአማራ ብሔራዊ ክልላዊ መንግስት ገቢዎች ቢሮ ሲሆን በቢሮው ስር የሚገኙ መምሪያዎች፣ ጽ/ቤቶች፣ የገቢ ማዕከላትን ይጨምራል፤

6/ "ኃላፊ" ማለት የገቢዎች ቢሮ ኃላፊ ወይም እርሱ የሚወክለው ሰው ወይም በየደረጃው የሚገኝ የገቢ ተቋም ኃላፊ ነው፤

7/ “የቅርብ የስራ ኃላፊ” ማለት የአገልግሎት ሰጪ ሰራተኛውን የሚመራና የሚያስተባብር የስራ ኃላፊ ሲሆን ዳይሬክተሮች፣ የስራ ሂደት አስተባባሪዎችን፣ የቡድን መሪዎችን ይጨምራል፤

8/ “የአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታ” ማለት አገልግሎቱን በሰጠው በቢሮውና በየደረጃው በሚገኙ የስራ ክፍሎች ወይም አገልግሎት በሰጠው ሰራተኛ ባለመረካት ተገልጋዩ በቃል፣ በስልክ ወይም በጽሑፍ የሚያቀርበው ቅሬታ፣ ጥቆማ ወይም አስተያየት ሲሆን የገቢ ተቋሙን የሰራተኛ ቅሬታን አይጨምርም፤

9/ “የአገልግሎት አሰጣጥ አቤቱታ” ማለት ተገልጋዩ በስራ ክፍል ደረጃ ላቀረበው ቅሬታ በቅርብ የስራ ኃላፊ በጽሑፍ በተሰጠ ምላሽ ካልረካ በየአስተዳደር እርከኑ የሚቀርበው አቤቱታ ማለት ነው፤

10/ “ውሳኔ” ማለት ተገልጋዩ በተሰጠው አገልግሎት ባለመረካት ለሚያቀርበው ቅሬታ እና አቤቱታ በቢሮው አዋጅ፣ ደንብና መመሪያን መሰረት በማድረግ በቅርብ የስራ ክፍል ኃላፊ እና በየደረጃው በሚገኝ የበላይ ኃላፊዎች በቃል ወይም በጽሑፍ የሚሰጠው ምላሽ ወይም ውሳኔ ነው፤

11/ በዚህ መመሪያ ውስጥ ጥቅም ላይ የዋሉ ቃላትና ሀረጎች እንደአግባብነቱ የገቢ ግብር አዋጅ ቁጥር 240/2008 እና የታክስ አስተዳደር አዋጅ ቁጥር 241/2008 የተሰጣቸውን ትርጉም ይይዛሉ፤

12/ በዚህ መመሪያ በወንድ ፆታ የተገለፀው የሴትንም ፆታ ይጨምራል።

3. <u>የተፈፃሚነት ወሰን</u>

ይህ መመሪያ በቢሮው አገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ፣ የቅርብ ኃላፊ፣ የበላይ ኃላፊ እና በአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታና አቤቱታ አቀራረቢ ተገልጋይ ላይ ተፈፃሚ ይሆናል።

ክፍል ሁለት

በቢሮው እና በቢሮው ስር በሚገኙ ገቢ ተቋማት የተገልጋዮች ቅሬታ የሚስተናገድበት ሁኔታ

4. አቤቱታ የማቅረብ መብት

ማንኛውም ተገልጋይ ተቋሙ ተግባራዊ ባደረገው በተገልጋዮች ቻርተርና በታክስ ህጎች መሰረት በየደረጃው በሚገኝ የገቢ ተቋም በሚሰጥ አገልግሎት ካልረካ ቅሬታውን ለፈጠረው አካል የበላይ ኃላፊ አቤቱታውን የማቅረብ መብት አለው።

5. የቢሮው ግዴታዎች

ቢሮው፡-

1/ ግልጽ፣ ቀልጣፋ፣ ተደራሽ እና ተገማች የቅሬታና አቤቱታ መስተናገጃ ስርዓት መዘርጋትና ማጠናከር አለበት፤

2/ በአገልግሎት አሰጣጥ መጓደል ምክንያት በተገልጋይ የሚቀርቡ የአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን የመቀበል፣ በጥልቀት የመመርመር እና ፍትሐዊ ምላሽ የመስጠት ግዴታ አለበት።

6. የአገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ ተግባራትና ኃላፊነት

አገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ በሰጠው አገልግሎት ባለመርካት ተገልጋዩ አቤቱታ ካቀረበ፡-

1/ አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት መቀበል፣ ቅሬታውን ሰምቶ ወይም ተቀብሎ በአግባቡ ተገቢውን ምላሽ መስጠት፤

2/ የተገልጋዩ ቅሬታ ከአገልግሎት ሰጪው የአገልግሎት አሰጣጥ የግል ባህሪ የመነጨ ከሆነ ቅሬታና አቤቱታውን ተቀብሎ የማስተካከልና የማረም፤

3/ ቅሬታው በአሰራር ላይ የቀረበ ከሆነ ህግን (አዋጆች፣ ደንቦች፣ መመሪያዎችና አሰራሮችን) መሰረት በማድረግ ተገቢው ማብራሪያና የጽሑፍ ምላሽ የመስጠት፤

4/ ተገልጋዩ ለሚያቀርበው አቤቱታ ከአገልግሎት ሰጪው ሰራተኛ በተሰጠው ምላሽ ወይም ግብረ-መልስ ያልረካ ከሆነ አቤቱታውን ለቅርብ የስራ ኃላፊ ማቅረብ እንደሚችል የማሳወቅ ግዴታ አለበት።

7. <u>የቅርብ የስራ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት</u>

1/ አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት መቀበል፣ ቅሬታውን በአግባቡ መረዳት፤

2/ በአገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ የተሰጠውን ምላሽ በመመርመር ግልጽ፣ ቀልጣፋና ፍትሐዊ ውሳኔ የመስጠት፤

3/ ቅሬታው በአሰራር ላይ የተፈጠረ ከሆነ የታክስ ህግን ማለትም አዋጆችን፣ ደንቦችን፣ መመሪያዎችንና አሰራሮችን መሰረት በማድረግ ተገቢውን ምላሽ በጽሑፍ መስጠት እና በግልጽ ማስረዳት፤

4/ አቤቱታ አቅራቢው በቅርብ የስራ ኃላፊው ምላሽ ካልረካ ለተቋሙ ኃላፊ ማቅረብ የሚችል መሆኑንና በዚህም ካልረካ ደረጃውን ጠብቆ በየደረጃው ለሚገኙ ገቢ ተቋማት ቅሬታውን ማቅረብ እንደሚችል ማሳወቅና በክልል ደረጃ የሚሰጠው ውሳኔ የመጨረሻ መሆኑን ማስረዳት አለበት።

8. <u>የዞን ገቢ መምሪያዎች እና የወረዳ፣ የከተማ አስተዳደር፣ የክፍለ ከተማና የቀበሌ ገቢ ማዕከላት ኃላፊዎች ተግባርና ኃላፊነት</u>

1/ አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት መቀበል፣ በየእርከኑ አቤቱታ ማቅረቡን እና ላቀረበው አቤቱታ ምላሽ ማግኘት አለማግኘቱን ማረጋገጥ፤

2/ የቀረበን አቤቱታ ከደንበኞች አገልግሎት የስራ ሂደት ወይም ከሚመለከተው የስራ ክፍል ጋር በመመርመር ግልጽ፣ ቀልጣፋ እና ፍትሐዊ ውሳኔ በቃል ወይም በጽሑፍ ለአቤቱታ አቅራቢው ምላሽ መስጠት፤

3/ አቤቱታ አቅራቢው ደረጃውን ጠብቆ በጽ/ቤትና በመምሪያ ደረጃ ላቀረበው ቅሬታ በተሰጠው ውሳኔ ካልረካ አቤቱታውን ለቢሮ ደንበኞች አገልግሎት የስራ ሂደት ማቅረብ የሚችል መሆኑን ማስረዳት፤

4/ በማዕከላት፣ በጽ/ቤትና በመምሪያ ደረጃ በተሰጠ ምላሽ ያልረካና አቤቱታውን ለቢሮው ያቀረበ አቤቱታ አቅራቢን ጉዳይ ቢሮው ለአቤቱታ መነሻ በሆነ ጉዳይ ላይ ማብራሪያ ሲጠይቅ በግልጽና አመች በሆኑ የመገናኛ ዘዴዎች አማካኝነት ፈጣን ምላሽ የመስጠት ኃላፊነት፤

5/ በቢሮው ዋና እና ምክትል ኃላፊዎች እንዲሁም ከክልሉ የደንበኞች አገልግሎት የስራ ሂደት ውሳኔ ተሰጥቶባቸው የሚተላለፉ የደንበኞች አቤቱታ ምላሾችን ተቀብሎ ተግባራዊ የማድረግ ኃላፊነት፤

6/ በአንቀጽ 8 ንዑስ አንቀጽ 5 የተገለፀው ቢኖርም በክልል ደረጃ የመጨረሻ ውሳኔ የተሰጠው ጉዳይ ተግባራዊ ለማድረግ ተጨማሪ ማብራሪያ የሚያስፈልገው ሆኖ ሲገኝ ወይም ከአገልግሎት አሰጣጥ መርህ አንፃር ያልታየ ድንጋጌ አለ ተብሎ ሲታመንበት በአድራሻ የተገለፀለት ገቢ ተቋም ተግባራዊ ከማድረጉ በፊት ማብራሪያ መጠየቅ የሚችል ሲሆን በተሰጠው ማብራሪያ መሰረትም ተግባራዊ የማድረግ ኃላፊነት አለበት።

ክፍል ሶስት

የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ፣ አቀባበል እና ደረጃ

9. የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ እና አቀባበል

1/ የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ

በአገልግሎት መስጠትና መቀበል ሂደት በተፈጠረ ቅሬታ ላይ የሚቀርበው አቤቱታ፦

ሀ) አቤቱታ አቅራቢው ወይም ህጋዊ ወኪሉ በቃል፣ በስልክ ወይም በኢ-ሜይል በመጀመሪያ አገልግሎት ለሰጠው ሰራተኛ ወይም ለሰራተኛው ቅርብ የስራ ኃላፊ ሊቀርብ ይችላል፤

ለ) አቤቱታ አቅራቢው ወይም ህጋዊ ወኪሉ በጽሑፍ ወይም በኢ-ሜይል ለደንበኞች አገልግሎት የስራ ሂደት አስተባባሪ፣ ለስራ ሂደት ዳይሬክተር ወይም ለበላይ ኃላፊ ሊቀርብ ይችላል፤

ሐ) አቤቱታው በወኪል ሲቀርብ ህጋዊ የውክልና ማስረጃ ተያይዞ መቅረብ ይኖርበታል፤

መ) አቤቱታ በጽሑፍ ሲቀርብ አቤቱታ አቅራቢው መግለጽ የሚኖርበት፡-

1. የድርጅቱን ወይም የግለሰቡን ወይም የህጋዊ ወኪሉን ስም እና ድርጅት የሚገኝበት ቦታና ስልክ ቁጥር፤
2. የተሰማራበት የስራ ዘርፍ እና የግብር ከፋይ መለያ ቁጥር፤
3. ለቅሬታ መነሻ የሆነው ፍሬ ጉዳይ እና የተፈፀመበት ቀን፤
4. አቤቱታ ያቀረበበት ቀን እና በመጀመሪያ አገልግሎት ጠይቆ ምላሽ ያገኘበት የስራ ክፍል ወይም ገቢ ተቋም፤
5. አቤቱታው ከታየ በኋላ እንዲደረግለት የሚፈልገው፤
6. ድርጅት ከሆነ በአቤቱታው ላይ የድርጅት ኃላፊ ወይም የህጋዊ ወኪሉ ፊርማና ማህተም ያረፈበት መሆን አለበት፤
7. ቀደም ሲል ከሚመለከተው አገልግሎት ሰጪ የስራ ክፍል ለቀረበው አቤቱታ በጽሑፍ የተሰጠ ምላሽ እና ሌሎች ደጋፊ ማስረጃዎች ካሉ ከማመልከቻው ጋር በአባሪነት አሟልቶ በማያያዝ ማቅረብ አለበት።

2/ የአቤቱታ አቀባበል

በዚህ መመሪያ አንቀጽ 9 ንዑስ አንቀጽ 1 የቀረበ አቤቱታ አቀባበል የሚፈፀመው በሚከተለው ሁኔታ ይሆናል፡-

ሀ) ማንኛውም የገቢ ተቋም አገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ፣ የቅርብ ኃላፊ፣ የበላይ ኃላፊ አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት የመቀበል ግዴታ አለበት፤

ለ) በቢሮው፣ በመምሪያ፣ በጽ/ቤትና በገቢ ማዕከላት ደረጃ የሚገኙ የስራ ክፍሎችና አገልግሎት ሰጪ ሰራተኞች ተገልጋዩ ቅሬታ ኖሮት በአካል ሲቀርብ፡-

1. አቤቱታ አቅራቢው በተገቢው ሁኔታ በአቤቱታ ማቅረቢያ ቅፅ አቤቱታውን ሞልቶ ማቅረቡን ማረጋገጥና ስለአሞላሉ ለአቤቱታ አቅራቢው አስፈላጊውን ድጋፍና እገዛ ማድረግ፤
2. አግባብ ያላቸው መረጃዎች በቅጹ ላይ በትክክል መሞላታቸውን የማረጋገጥ፤
3. የቅሬታው ጭብጥ በአቤቱታው ላይ ተለይቶ መቀመጡን የማረጋገጥ፤
4. አቤቱታው የቀረበበት ቀንና ጊዜ ተጠቅሶ መቅረቡንና ለቀረበው አቤቱታ ማረጋገጫ መሰጠቱን የማረጋገጥ፤
5. አቤቱታ ያቀረበው ተገልጋይ አገልግሎቱን ለማግኘት ከጠየቀበት የስራ ክፍል የተሰጠውን የጽሑፍ ምላሽ አያይዞ ስለማቅረቡ የማረጋገጥ፤
6. አቤቱታ አቅራቢው መልስ የሚሰጥበት ጊዜ መገለፁን የማረጋገጥ ኃላፊነትና ግዴታ አለባቸው፤
7. ከዚህ በላይ በዚህ ንዑስ አንቀጽ ከፊደል ተራ ቁጥር 1 እስከ 4 የተጠቀሱት ቢኖርም አቤቱታ አቅራቢው የቅሬታ ማቅረቢያ ቅፁን ሳይጠቀም በቅሬታ ማቅረቢያ ቅፅ የተገለጹትን በማመልከቻው አካቶ ካቀረበ ማመልከቻው ተቀባይነት ይኖረዋል።

3/ በመምሪያ ደረጃ ለደንበኞች አገልግሎት የስራ ሂደት የሚቀርብ አቤቱታ

በአገልግሎት ሰጪው ሰራተኛ የቅርብ የስራ ኃላፊ ወይም በመምሪያ ስር በሚገኙ ገቢ ሰራተኞች ከሆነ በደንበኞች አገልግሎት የስራ ሂደት አስተባባሪ ወይም በጽ/ቤት ኃላፊ ተፈርሞ ከተሰጠበትና የጽሑፍ ምላሽ ከተቀበሉበት ቀን ጀምሮ በ7 (ሰባት) የስራ ቀናት ውስጥ መቅረብ አለበት።

4/ ለቢሮው የደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክተር የሚቀርብ አቤቱታ

የዞንና ከተማ ገቢ ኃላፊዎች ወይም በመምሪያ በደንበኞች አገልግሎት የስራ ሂደት አስተባባሪዎች የተሰጣቸውን የጽሑፍ ምላሽ አቤቱታ አቅራቢው ፈርሞ ከተቀበለበት ቀን ጀምሮ በ15 (አስራ አምስት) የስራ ቀናት ውስጥ መቅረብ አለበት።

5/ ለቢሮው ኃላፊ ወይም ምክትል ኃላፊ የሚቀርብ አቤቱታ በደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክተር ምላሽ በተሰጠ በ3 (ሶስት) የስራ ቀናት ውስጥ ከቀረበ ብቻ ነው።

10. የቅሬታ ማቅረቢያ ደረጃ

በማንኛውም የስራ ክፍል በተሰጠው አገልግሎት ያልረካ አቤቱታ አቅራቢ በየደረጃው ላሉ አካላት አቤቱታውን አቅርቦ ምላሽ ሊያገኝ የሚገባው ሲሆን የሚቀርቡ አቤቱታዎች ቀጥሎ በሚከተለው አግባብ ሊቀርቡ ይችላሉ፡-

1/ ቅሬታ አቅራቢው በተሰጠው አገልግሎት ካልረካ አገልግሎቱን ለሰጠው ሰራተኛ አቅርቦ እንዲስተካከልለት እና እንዲታረም ማሳሰብ ይችላል፤

2/ በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 1 በተገለፀው መሰረት ቅሬታ ያቀረበ አገልግሎት ፈላጊ በተሰጠው ምላሽ ካልረካ አገልግሎቱን ለሰጠው ሰራተኛ የቅርብ የስራ ኃላፊ አቤቱታውን ሊያቀርብ ይችላል፤ የቅርብ የሥራ ኃላፊውም ጉዳዩን አጣርቶ ምላሽ ይሰጣል፤ በዚህም ካልረካ ለተቋሙ የደንበኞች አገልግሎት ዋና ስራ ሂደት ሊያቀርብ ይችላል፤ በተቋሙ የደንበኞች አገልግሎት ተጣርቶ በተሰጠው ምላሽ ካልረካ ለገቢ ተቋሙ ኃላፊ ማቅረብ ይችላል፤

3/ በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 2 በተገለፀው አግባብ አቤቱታ የሚቀርብ ሆኖ ይህ ቅደም ተከተል በሁሉም የገቢ ተቋማት የአስተዳደር እርከን ደረጃ ተግባራዊ ይደረጋል፤

4/ በታችኛው የአስተዳደር እርከን የገቢ ተቋም ኃላፊ ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ አቤቱታውን ለሚቀጥለው የአስተዳደር እርከን የገቢ ተቋም የደንበኞች አገልግሎት ዋና የስራ ሂደት ማቅረብ ይችላል፤ በደንበኞች አገልግሎት ዋና ስራ ሂደት ተጣርቶ በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ ምላሽ በሰጠው የደንበኞች አገልግሎት ዋና የስራ ሂደት የገቢ ተቋም ኃላፊ ማቅረብ ይችላል፤ በዚህ መሰረት በሚሰጠው ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ ጥያቄውን ደረጃውን ጠብቆ እስከ ቢሮ ኃላፊ ድረስ ማቅረብ ይችላል፤

5/ የሚቀርበው አቤቱታ በየደረጃው በሚገኝ የገቢ ተቋም የደንበኞች አገልግሎት ዋና የስራ ሂደት ባለሙያና አስተባባሪ፣ አስተባባሪ ወይም ዳይሬክተር ከሆነ የሚቀርበው ለገቢ ተቋሙ ኃላፊ ይሆናል፤

6/ በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 4 የተገለፀው እንደተጠበቀ ሆኖ በመምሪያዎች እና በቢሮው የስራ ክፍሎች በተሰጠ አገልግሎት የቀረበ አቤቱታ በቢሮው የደንበኞች አገልግሎት ዋና የስራ ሂደት ተጣርቶ በሚሰጥ ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ ለቢሮው ም/ኃላፊ እና ለቢሮ ኃላፊ ማቅረብ የሚችል ሲሆን በቢሮ ኃላፊ የተሰጠ ውሳኔ የመጨረሻ ይሆናል።

11. ለአቤቱታ መልስ የሚሰጥበት የጊዜ ገደብ

1/ አገልግሎት ሰጪው ሰራተኛ ከተገልጋዩ በቃል የሚቀርብለትን ቅሬታ አጣርቶ ከ15 እስከ 20 ደቂቃ ባለው ጊዜ ውስጥ ለቅሬታ አቅራቢው ወይም ህጋዊ ውክልና ለተሰጠው አካል ተገቢውን ምላሽ መስጠት አለበት፤

2/ በዚህ አንቀጽ ንኡስ አንቀጽ 1 መሰረት በተሰጠ ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ አቤቱታውን ለአገልግሎት ሰጪው የቅርብ የስራ ኃላፊ በቃል ወይም በጽሑፍ ማቅረብ የሚችል ሆኖ የቅርብ የስራ ኃላፊው ከአገልግሎት ሰጪው ሰራተኛ ጋር በመነጋገር ተገቢ ማጣራት በማድረግ በ2 (ሁለት) የስራ ቀን ውስጥ ለአቤቱታ አቅራቢው ወይም ለህጋዊ ወኪሉ በቃል ወይም በጽሑፍ ምላሽ መስጠት አለበት፤

3/ በጽ/ቤቶች፣ በመምሪያዎች እና በቢሮ ደረጃ ለደንበኞች አገልግሎት የስራ ሂደት የቀረበ አቤቱታ በ3 (ሶስት) የስራ ቀናት ውስጥ ለአቤቱታ አቅራቢው በቃል ወይም በጽሑፍ ምላሽ መሰጠት አለበት፤

4/ በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 3 የተገለፀው ቢኖርም የቀረበው አቤቱታ ተጨማሪ ማጣራት የሚያስፈልገው ሆኖ ሲገኝ እስከ 10 ቀናት ምላሽ የሚሰጥ ሲሆን ጉዳዩ ለማጣራት ተጨማሪ ጊዜ የሚጠይቅ ሆኖ ከተገኘ ከገቢ ተቋሙ ኃላፊ ጋር በመወያየት እንደ አስፈላጊነቱ መፍቀድ ይችላል፤

5/ አቤቱታ አቅራቢው በደንበኞች አገልግሎት የስራ ሂደት ኃላፊ በተሰጠ ምላሽ ካልረካ በጽ/ቤቶች፣ በመምሪያዎችና በቢሮ ኃላፊ በተገልጋዩ የቀረበውን ቅሬታ አጣርቶ በ3 (ሶስት) የስራ ቀናት ውስጥ ውሳኔ በቃል ወይም በጽሑፍ ምላሽ ይሰጣል።

12. <u>የእርምት እርምጃ አወሳሰድ</u>

ማንኛውም አገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ ወይም የስራ ክፍል፦

1/ ለቅሬታና አቤቱታ መነሻ የሆኑ ምክንያቶችን ለማረም ፈቃደኛና ዝግጁ መሆን አለበት፤

2/ በተገልጋዮች የሚቀርቡ አቤቱታዎችን ከህግ፣ ከአሰራርና በአገልግሎት አሰጣጥ የሚታዩ ችግሮችን ለይቶ ለቀጣይ ስራዎች ማሻሻያ ወይም ማስተካከያ እንዲደረግባቸው ያደርጋል፤

3/ የቅሬታና አቤቱታው መነሻ በአገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ የዲሲፕሊን ጉድለት እና ቸልተኝነት ከሆነ ችግሩን የፈጠረው ሠራተኛ በገቢ ተቋሙ የሰራተኛ አስተዳደር ህጎች መሰረት የሚጠየቅ ይሆናል፤

4/ የቅሬታና አቤቱታው መነሻ በአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ ኪራይ ሰብሳቢነት እና ከባድ የዲሲፕሊን ጉድለት ከሆነ እንደ ጉዳዩ ክብደትና ዓይነት አግባብ ባለው ህግ እንዲጠየቅ ይደረጋል፤

5/ በጽ/ቤቶች፣ በመምሪያዎች እና በቢሮው ለቀረቡ ተደጋጋሚ አቤቱታዎች የተሰጡ ውሳኔዎች በየስድስት ወሩ እየተተነተኑ ለአሰራር ማሻሻያ በግብዓትነት እንዲያገለግሉ ይደረጋል።

ክፍል አራት

ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

13. ክትትል እና ሪፖርት አቀራረብ

1. ክትትል

1/ የደንበኞች አገልግሎት የስራ ሂደት በሰው ሀይል እና ቁሳቁስ መደራጀቱን የማረጋገጥ፤

2/ በስራ ክፍሉ የተመደቡ ባለሙያዎች ቅሬታና አቤቱታን ለመፍታት የሚያስችላቸው አስፈላጊው እውቀት እና ክህሎት እንዲኖራቸው የማድረግ፤

3/ አቤቱታ አቅራቢ ተገልጋይ አገልግሎት የሚያገኝበትን የስራ ክፍል በቀላሉ ሊያገኝ የሚችልበት የቢሮው አመላካች ጽሁፎች በተገቢው ቦታ መኖራቸውን ማረጋገጥ፤

4/ በሁሉም ደረጃ ያሉ የገቢ ተቋሙ ኃላፊዎች ለሚቀርቡ አቤቱታዎች በወቅቱ ምላሽ እየተሰጣቸው ስለመሆኑ እና በየስድስት ወሩ የቅሬታና አቤቱታ መነሻ ምክንያቶች ትንተና መደረጉን እና ጥቅም ላይ መዋላቸውን ክትትል የማድረግ፤

5/ የገቢ ተቋሙ የቅሬታ ማስተናገጃ ስርዓት በቀረቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ላይ በየጊዜው የሚወሰዱ እርምጃዎችን እንዲሁም የአሰራር ማሻሻያዎች ተገልጋዩ በተለያዩ የመገናኛ መንገዶች እንዲያውቀው ይደረጋል፤

6/ በሁሉም ደረጃ በሚገኙ የስራ ክፍሎች የቀረቡና የተስተናገዱ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች መረጃዎች በየወሩ ለተቋሙ ደንበኞች አገልግሎት ዋና የስራ ሂደት ማስተላለፍ አለባቸው፤

7/ የተቋሙን የቅሬታና የአቤቱታ አፈታት ወይም መልስ አሰጣጥ በየጊዜው በመከታተል ማሻሻያ ማድረግ፤

8/ በገቢ ተቋሙ ስለሚሰጡ አገልግሎቶች ተገልጋዮች መርኃ-ግብራቸውን የሚሰጧቸውን አስተያየቶችና ሀሳቦች በንቃት መሰብሰብ፣ ለተገቢው የአሰራር ማሻሻያ መዋላቸውን የማረጋገጥ ተግባርና ኃላፊነት አለባቸው።

2. ስለ ሪፖርት አዘጋጃጀት

1/ የደንበኞች አገልግሎት ዋና የስራ ሂደት በተገልጋዮች የቀረቡ የአገልግሎት አሰጣጥ የቅሬታና አቤቱታ ዓይነቶች፣ ብዛት፣ መነሻ፣ የተሰጠውን መልስ፣ እንዲሁም ምላሽ የተሰጠበትን ጊዜ በየታ በመተንተን ከተቀመጠው ስታንዳርድ ጋር በማነፃፀር ወርሃዊ፣ የሩብ ዓመት፣ የስድስት ወር እና ዓመታዊ ሪፖርት በየደረጃው ላሉ የበላይ ኃላፊዎች በማቅረብና በማጸደቅ ወሩ ባለቀ በሶስት ቀናት ውስጥ ለክልል ማድረስ አለባቸው፤

2/ የክልል ደንበኞች አገልግሎት ዋና የስራ ሂደት በክልል ደረጃ የተከናወኑ የቅሬታና አቤቱታ ሪፖርቶችን ከዞኖች ጋር በማጠቃለል ወሩ ባለቀ በአምስት ቀናት ውስጥ ለሚመለከተው ምክትል ወይም ቢሮ ኃላፊ እንዲሁም ለሚመለከታቸው የስራ ሂደቶች ያቀርባል።

14. <u>የተሻሩ እና ተፈፃሚነት የሌላቸው ህጎች</u>

ከዚህ በፊት የነበሩ መመሪያዎችና ልማዳዊ አሰራሮች ተፈፃሚነት አይኖራቸውም።

15. <u>ስለ አባሪዎች</u>

ከዚህ መመሪያ ጋር ተያይዘው የሚገኙ ሰንጠረዦች ወይም ቅጻቅጾች የዚህ መመሪያ አካል ሆነው እንደ አግባብነታቸው እየተሞሉ ተግባራዊ የሚደረጉ ይሆናል።

16. <u>መመሪያው የሚጸናበት ጊዜ</u>

1/ ይህ መመሪያ በቢሮ ኃላፊ ተፈርሞ ከወጣበት ቀን -------/2011 ዓ/ም ጀምሮ የፀና ይሆናል፤

2/ በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 1 ላይ የተገለጸው ቢኖርም ይህ መመሪያ እንደገና አዲስ ቁጥር ከተሰጠበት ቀን በኋላ የሚነሳ መብት ወይም ግዴታ ሕጋዊ ውጤት የሚኖረው መመሪያው በፍትህ ቢሮ ተመዝግቦ በገቢዎች ቢሮ ድረ-ገጽ ከተጫነበት ቀን ጀምሮ ይሆናል።

ብዙአየሁ ቢያዝን ይዘንጋው

የአማራ ክልል ገቢዎች ቢሮ ኃላፊ

2018 ዓ.ም

ባህር ዳር

አባሪ ቅፆች

ቁጥር፡- ----------

ቀን፡- ----------

በአማራ ገቢዎች ባለስልጣን ቢሮ ጽ/ቤት ተገልጋዩ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚያቀርበውን ቅሬታና አቤቱታ መቀበያ ቅጽ (አገ/01)

1. የቅሬታ አቅራቢው፡-

1/1 የድርጅቱ ስም ---------- የንግድ ዘርፍ ----------

1/2 የድርጅቱ ባለቤት /ተወካይ ስም ---------- የስራ ኃላፊነት /ድርሻ ----------

1/3 አድራሻ፡ ክልል ---------- ክ/ከተማ ---------- ወረዳ ---------- የቤት ቁጥር ----------

ስልክ ቁጥር ---------- የግብር ከፋይ መለያ ቁጥር ---------- የዲክላራሲዮን ቁጥር ----------

2. አገልግሎት የሰጠው የስራ ክፍል ---------- ማህደር ቁጥር ----------

3. አገልግሎት የሰጠው የስራ ክፍል የሰጠው ውሳኔ ዓይነት ----------

4. የቅሬታ አቤቱታ መነሻ ምክንያት በአጭሩ ----------

5. አገልግሎት ከሰጠው የስራ ክፍል የተሰጠው መልስ ወይም ውሳኔ በአጭሩ ይግለፁ ---------

---

6. ከስራ ክፍሉ የተሰጠውን መልስ ወይም ውሳኔ የተቀበለበት ቀን ----------

7. የቅሬታ አቅራቢው ስም ----------

8. ፊርማ ---------- በድርጅት ያለው ኃላፊነት /ድርሻ ----------

ማሳሰቢያ፡

- ቅሬታና አቤቱታ የቀረበው በተወካይ ከሆነ ህጋዊ የውክልና ደብዳቤ ማያያዝ ያስፈልጋል፤
- የስራ ክፍሉ የሰጠውን ምላሽ ከዚሁ ማመልከቻ ጋር አያይዞ መቅረብ ያስፈልጋል።

ቁጥር፡- ----------

ቀን፡- ----------

በአማራ ገቢዎች ባለስልጣን ቢሮ ጽ/ቤት ተገልጋዩ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚያቀርበውን ቅሬታና አቤቱታ መልስ መስጫ ቅጽ (አገ/02)

1. የቅሬታ አቤቱታ አቅራቢው፡-

1/1 የድርጅቱ ስም ---------- የንግድ ዘርፍ ----------

1/2 የድርጅቱ ባለቤት /ተወካይ ስም ---------- የስራ ኃላፊነት /ድርሻ ----------

1/3 አድራሻ፡ ክልል ---------- ክ/ከተማ ---------- ወረዳ ---------- የቤት ቁጥር --------
ስልክ ቁጥር --------- የግብር ከፋይ መለያ ቁጥር ------- የዲክላራሲዮን ቁጥር -------

2. አገልግሎት የሰጠው የስራ ክፍል ---------- ማህደር ቁጥር ----------

3. በተስተናገደበት የስራ ክፍል የጠየቀው የአገልግሎት ዓይነት ----------
---

4. የቅሬታ አቤቱታ መነሻ ምክንያት በአጭሩ ----------

---

5. ከስራ ክፍል የተሰጠው መልስ /ውሳኔ ----------
---

6. ውሳኔ ያረጋገጠው ኃላፊ፡-

ስም ----------

የስራ ኃላፊነት ----------

ፊርማ ----------

ግልባጭ፡

ለ ----------

ለ ----------

ለአቶ /ወ/ሮ ---------- ፊርማና ቀን

