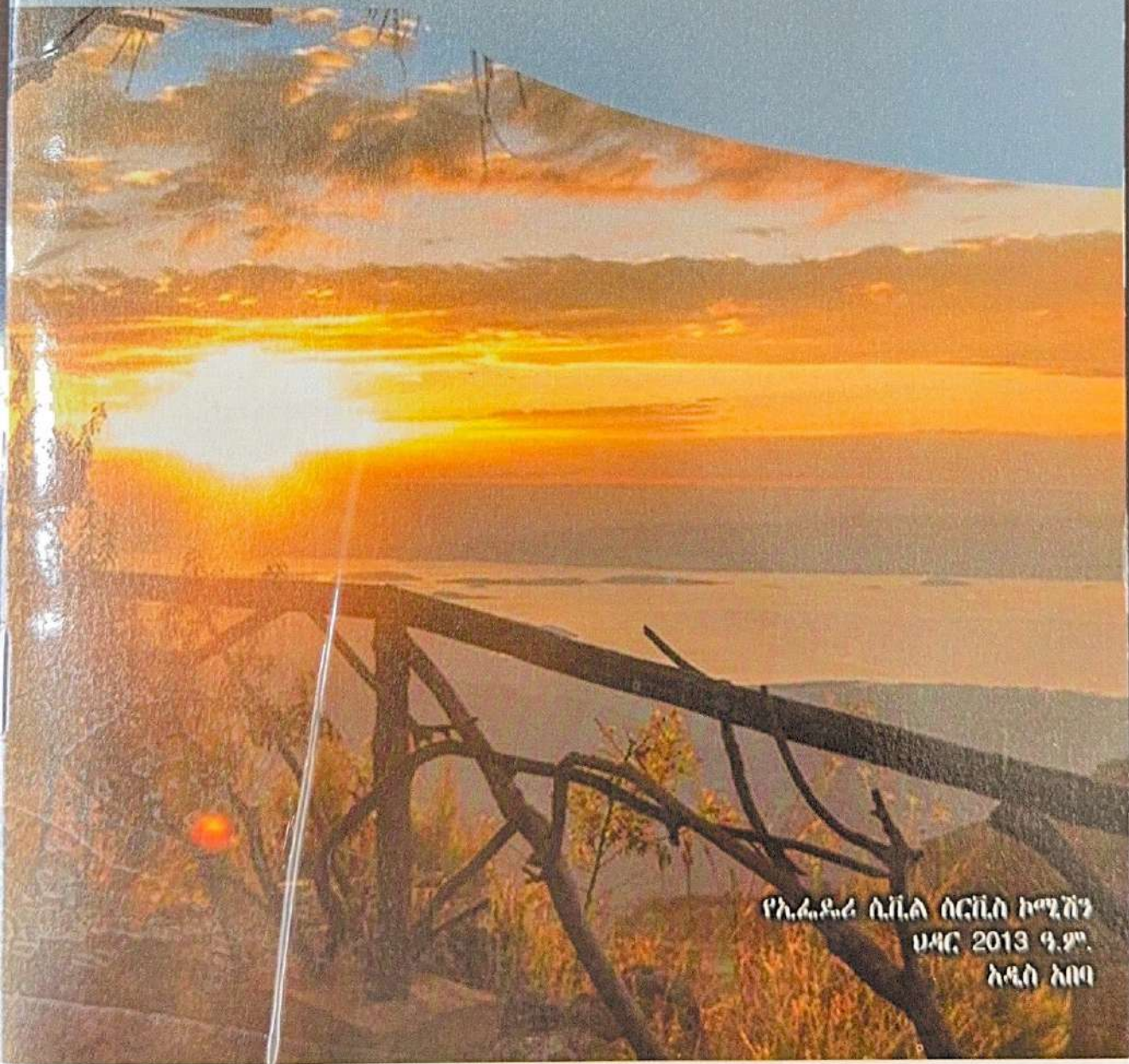




የተገልጋዮች የቅሬታ እና አቤቱታ  
ማስተናገጃ መመሪያ



የኢ.ፌ.ዴ.ሪ ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን  
ህዳር 2013 ዓ.ም.  
አዲስ አበባ

© 2013  
የግንባታ ሚኒስቴር  
2013 ዓ.ም. ጥቅምት 1 ቀን

የተገልጋዮች የቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ  
መመሪያ

የቅጂው ባለቤት © 2013

ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን፤

2013 ዓ.ም.፤ አዲስ አበባ፤

የግንባታ ስራ ለማስፈጸም የሚያስፈልጉትን

የግንባታ

ማውጫ

ገጽ

መግቢያ.....IV

ክፍል አንድ

ጠቅላላ

1. አጭር ርዕስ.....1

2. ትርጓሜ.....1

3. የጸታ አገላለጽ.....3

4. የተፈጻሚነት ወሰን.....3

ክፍል ሁለት

የቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ዓላማዎችና መርሆዎች

5. ጥቅል ዓላማ.....3

6. ዝርዝር ዓላማ.....4

7. መርሆዎች.....4

ክፍል ሦስት

የቅሬታና አቤቱታ መንስኤዎች፣ የተገልጋዮች መብት እና የመንግሥት ተቋማት ግዴታዎች

8. የቅሬታ እና አቤቱታ መንስኤዎች.....5

9. ቅሬታ ከማሰማት ጋር የተያያዘ የተገልጋዮች መብት.....5

10. ቅሬታና አቤቱታ ከመቀበልና ማስተናገድ ጋር የተያያዙ የመንግሥት ተቋማት ግዴታዎች.....6

## ክፍል አራት

### የቅሬታና አቤቱታ የስራ ክፍል ተግባርና ኃላፊት

11. የስራ ክፍሉ ቀዳሚ ተግባራት.....	7
12. የስራ ክፍሉ ቅሬታና አቤቱታ በሚቀርብበት ጊዜ የሚያከናውናቸው ተግባራት .....	7
13. የስራ ክፍሉ ተጨማሪ ተግባራትና ኃላፊነቶች .....	8
14. የመስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት .....	8

## ክፍል አምስት

### የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥነ-ሥርዓት

15. የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ .....	9
16. የቅሬታ ወይም አቤቱታ ማቅረቢያ ጊዜ.....	9
17. የቅሬታና አቤቱታ አቀባበል .....	10
18. ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ስለማጣራት.....	10
19. ለቅሬታዎች እና አቤቱታዎች መልስ ስለመስጠት .....	11
20. የእርምጃ እርምጃ አወሳሰድ.....	11

## ክፍል ስድስት

### ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

21. ተጠያቂነት .....	13
22. የመመሪያውን ተግባራዊነት ስለመቆጣጠር .....	13
23. ግንዛቤ ስለመፍጠር .....	13
24. የቅሬታ ተቀባይ ሰራተኞችን ወይም ባለሙያዎችን ስለማሰልጠን .....	14
25. ክትትልና ግምገማ .....	14
26. ሪፖርት ስለማዘጋጀትና ማሰራጨት .....	15
27. በዚህ መመሪያ ተፈጻሚነት ስለሌላቸው ጉዳዮች .....	16
28. የተሻሩ ሕጎች .....	17
29. መመሪያውን ስለማሻሻል .....	17
30. መመሪያው የሚጸናበት ጊዜ .....	17

### አባሪ

- አባሪ 1 የባለጉዳዮች/ተገልጋዮች የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ.....A
- አባሪ 2 ለባለጉዳዮች ቅሬታ መልስ መስጫ ቅጽ..... C
- አባሪ 3 የባለጉዳዮች የአቤቱታ ማቅረቢያ ቅጽ .....F

## መግቢያ

በመንግሥት ተቋማት ተቀጣሪ ወይም ተጂሚ የሆነ ሰራተኛ ወይም ኃላፊ፣ የመንግሥትን ፖሊሲና አቅጣጫዎች ቀልጣፋና ውጤታማ በሆነ መልኩ ለመፈጸም፣ ለዜጎች ከመንግሥት የሚቀርቡ መሠረታዊ አገልግሎቶችን በመልካም ሥነ-ምግባር፣ በቅንነት፣ በታማኝነትና በጥራት መስጠት ይጠበቅበታል። ይሁን እንጂ፣ የመንግሥት ተቋማት ብዙውን ጊዜ ለዜጎች ወይም ለተገልጋዮች የሚሰጧቸውን አገልግሎቶች በተቀመጠላቸው የአገልግሎት ስታንዳርድ መሠረት ሲሰጡ አይስተዋልም። በዚህ ምክንያት እርካታ ያላገኙ ተገልጋዮች፣ /ዜጎች/ ቅሬታና አቤቱታ የማቅረብ እና ተገቢውን ምላሽ የማግኘት መብታቸውን በአግባቡ እንዲጠቀሙ እንዲሁም፣ የፌዴራል መንግሥት መስሪያ ቤቶችም ከተገልጋዮች የሚቀርቡ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ተቀብለው በተቀላጠፈ ሁኔታ የመፍታት ግዴታቸውን በአግባቡ እንዲወጡ፣ ከአገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ በየደረጃው የሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎችን መፍታት የሚያስችል የአሰራር ሥርዓት መዘርጋት አስፈላጊ ሆኖ ተገኝቷል። በመሆኑም፣ ኮሚሽኑ የፌዴራል መንግሥት አስፈጻሚ አካላትን ለማቋቋም በወጣው አዋጅ ቁጥር 1097/2011 አንቀጽ 32(1)(ለ) እና (ሸ) መሠረት ይህን መመሪያ አሻሽሎ አውጥቷል።

# ክፍል አንድ

## ጠቅላላ

### 1. አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ "ቦ.ዴ.ሪ.ል ሲቪል ስርቪስ የመንግሥት መስሪያ 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.ዲ.ሪ የመንግሥት አስፈጻሚ አካላትን ሥልጣንና ተግባር ለመወሰን የወጣው አዋጅ ቁጥር 1097/2011 ማለት ነው።
2. "ኮሚሽን" ማለት የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ሲቪል ስርቪስ ኮሚሽን ማለት ነው።
3. "የመንግሥት መስሪያ ቤት" ማለት ቦ.ዴ.ሪ.ል የመንግሥት ሰራተኞች አዋጅ ቁጥር 1064/2010 አንቀጽ 2(3) ሥር የተሰጠውን ትርጉም ይይዛል።
4. "ቅሬታ" ማለት ተገልጋዩ አገልግሎት ለሰጠው አካል ወይም የስራ ክፍል በአገልግሎት አሰጣጥ ከመገላላትና ወቅታዊ ውሳኔ ካለማግኘት ጋር በተያያዘ ለተጨማሪ ወጪ በመዳረግ፣ በአጠቃላይ በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ባለመርካቱ ምክንያት ተገቢ ምላሽ እንዲሰጠው በቃል፣ በጽሑፍ፣ በፖስታ፣ በስልክ፣ በኢሜይል እና በመሳሰሉት የሚያቀርበው ጥያቄ ወይም ጥቆማ ወይም አስተያየት ነው።
5. "አቤቱታ" ማለት የተገልጋዮችን ቅሬታ ለማጣራት ኃላፊነት ባለው የስራ ክፍል ኃላፊ ወይም ተቆጣጣሪ በተሰጠ ውሳኔ ያልረካ



ተገልጋይ፣ ጉዳዩ እንደገና እንዲታይለት ለመንግሥት መስሪያ ቤቱ ቅሬታና ስቤቱ ማስተናገጃ ክፍል የሚያቀርበው ጥያቄ ነው።

6. "አገልግሎት" ማለት የዜጎችን ወይም የተገልጋዮችን ፍላጎት ለማሟላት ለመንግሥት መስሪያ ቤቶች በሕግ ተሰይቶ የተሰጠ ኃላፊነትን የማሳካት እንቅስቃሴ ነው።
7. "ተገልጋይ" ማለት በመንግሥት መስሪያ ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶችን ለማግኘት ባለው መብት መሠረት አገልግሎት የጠየቀ ወይም የቀረበለት ግለሰብ ወይም ድርጅት ወይም የእነዚህ ወኪል ነው።
8. "የመንግሥት ሰራተኛ" ማለት በፌዴራል የመንግሥት ሰራተኞች አዋጅ ቁጥር 1064/2010 አንቀጽ 2(1) ሥር የተሰጠውን ትርጉም ይይዛል።
9. "የስራ ኃላፊ" ማለት በፌዴራል የመንግሥት መስሪያ ቤቶች ውስጥ፣ አንድን የስራ ክፍል በበላይነት የሚመራ ወይም ስራንና ሰራተኛን በቅርበት የሚከታተልና የሚመራ ሰው ነው።
10. "የበላይ ኃላፊ" ማለት በፌዴራል የመንግሥት ሰራተኞች አዋጅ ቁጥር 1064/2010 አንቀጽ 2 ንዑስ አንቀጽ 5 መሠረት፣ የመንግሥት መስሪያ ቤቱን በበላይነት የሚመራ ወይም ምክትሎቹ ናቸው።
11. "የስራ ክፍል" ማለት የመንግሥት መስሪያ ቤቱ የተቋቋመበትን ዓላማ ለማስፈጸም ያቋቋመውና ከተገልጋዮች ጋር ግንኙነት ያለው የስራ ክፍል ነው።
12. "የቅሬታና ስቤቱ ማስተናገጃ ክፍል" ማለት በመንግሥት መስሪያ ቤቱ ውስጥ የሚዘረጋውን የቅሬታና ስቤቱ ማስተናገጃ ሥርዓት ለማስፈጸምና የተገልጋዮችን ቅሬታ እና ስቤቱን ለመፍታት በዚህ መመሪያ መሠረት የተቋቋመ ወይም የተሠየመ የስራ ክፍል ነው።

- 13. "ቅድሚያና ልዩ ትኩረት የሚሹ አካላት" ማለት ሴቶች፣ ሕፃናት፣ ወጣቶችና አረጋውያን፣ አካል ጉዳተኞች፣ ከኤች አይ ቪ ጋር የሚኖሩ ወገኖችና የጎብረተሰብ ክፍሎች ናቸው።
- 14. "ውላኔ" ማለት ተገልጋዩ በተሰጠው አገልግሎት ባለመርካት ለሚያቀርበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ የመንግሥት መስሪያ ቤቱን አዋጅ፣ ደንብና መመሪያን መሠረት በማድረግ በቅርብ የስራ ክፍል ኃላፊ በጽሑፍ የሚሰጠው ምላሽ ነው።

**3. የጾታ አገላለጽ**

ማንኛውም በወንድ ጾታ የተደነገገው የሴት ጾታንም ያካትታል።

**4. የተፈጻሚነት ወሰን**

ይህ መመሪያ በአንቀጽ 2(3) የመንግሥት መስሪያ ቤት እና አንቀጽ 2(8) የመንግሥት ሰራተኛ በሚል ትርጉም በተሰጣቸው የመንግሥት መስሪያ ቤቶችና ሰራተኞች ላይ እንዲሁም በአንቀጽ 2(7) ተገልጋይ በሚል ትርጉም በተሰጣቸው በግልም ይሁን በተደራጀ መልክ ከመንግሥት መስሪያ ቤቶች አገልግሎት በሚጠይቁ ተገልጋዮች ላይ ተፈጻሚ ይሆናል።

**ክፍል ሁለት**

**የቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ዓላማዎችና መርሆዎች**

**5. ጥቅል ዓላማ**

በፌዴራል የመንግሥት መስሪያ ቤቶች ለሚፈጠሩ የአገልግሎት አሰጣጥ ችግሮች ፈጣን ምላሽ የሚሰጥ፣ የአገልግሎት ሰጪ ተቋማትን ልዩ ባሕሪ ያገናዘቡ፣ ፍትሐዊና ውጤታማ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ለመዘርጋት ነው።

6. ዝርዝር ዓላማ

- ሀ. በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ላይ ከተገልጋዮች ለሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ፈጣንና ፍትሐዊ የሆነ ምላሽ መስጠት፤
- ለ. ለተገልጋዮች እርካታ መጓደል መንገድ የሚሆኑ ክፍተቶችን ማረም፤
- ሐ. የሲቪል ሰርቪሱን የአገልግሎት አሰጣጥ ባህል በማሻሻል የአገልጋይነት መንፈስን ማስረጽ፤
- መ. በተገልጋዮች ዘንድ ቅሬታ የሚፈጥሩ ድርጊቶችን የሚፈጽሙ የመንግሥት ኃላፊዎችንና ሰራተኞችን በሕግ ተጠያቂ እንዲሆኑ ማድረግ ነው፡፡

7. መርሆዎች

- ሀ. የሕግ የበላይነት፤
- ለ. ግልጽነት፤
- ሐ. ቀልጣፋ እና ውጤታማነት፤
- መ. ፍትሐዊነት፤
- ሠ. ምስጢር ጠባቂነት፤
- ረ. ተደራሽነት፤

### ክፍል ሦስት

## የቅሬታ እና ስብተታ መንስኤዎች፣ የተገልጋዮች መብት እና የመንግሥት ተቋማት ግዴታዎች

### 8. የቅሬታ እና ስብተታ መንስኤዎች

የሚከተሉት ጉዳዮች ቅሬታ ለማሰማት ምክንያት ሊሆኑ ይችላሉ፡-

1. አገልግሎት የማግኘት ሕጋዊ መብት መጣስ፤
2. የአገልግሎት አሰጣጥ ሥርዓቶችን እና የአሰራር ሂደቶችን አለመጠበቅ፤
3. የአገልግሎት ጥራት መጓደል እና ሕግን ያላገናዘበ ምላሽ መስጠት፤
4. አገልግሎት የሚሰጥባቸው ቦታዎች ለተገልጋዮች ምቹ አለመሆን፤
5. ለተገልጋዩ ተገቢውን ክብር ባልሰጠ እና ትሕትና በጎደለው ሥነ-ምግባር ማስተናገድ፤
6. ተገልጋዩን ባልተገባ ቀጠሮ ማጉላላት ወይም ማመላለስ፤
7. በሃይማኖት፣ በቋንቋ፣ በዘር፣ በጾታ፣ በፖለቲካ አመለካከት፣ በአካል ጉዳት እና በመሳሰሉት ምክንያቶች ልዩነት መፍጠርና ማዳላት፤
8. ጉቦ እና ያልተገባ ጥቅማጥቅም መጠየቅ፣ እነዚህን ለማግኘት ሲባልም ተገልጋይን ማጉላላት፤

### 9. ቅሬታ ከማሰማት ጋር የተያያዘ የተገልጋዮች መብት

ማንኛውም ተገልጋይ በዚህ መመሪያ በአንቀጽ 8 ሥር የተዘረዘሩት የቅሬታ እና ስብተታ መንስኤዎች ካጋጠሙት ወይም ከመንግሥት መሰሪያ ቤቶች አገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ የተቀመጠውን የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ያልጠበቀ አገልግሎት ማንኛውንም

ችግር ካስከተለበት፣ ለሚመለከተው የበላይ ኃላፊ ወይም የስራ ኃላፊ ቅሬታውን የማሰማት መብት አለው።

10. ቅሬታ እና ለቤቱታ ከመቀበልና ማስተናገድ ጋር የተያያዙ የመንግሥት ተቋማት ግዴታዎች

1. ከየመንግሥት መስሪያ ቤቱ የስራ ባሕሪ አንጻር፣ እያንዳንዱ የፌዴራል መንግሥት ተቋም፣ ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ የሚያቀርቡትን ቅሬታ ተቀብሎ የሚያስተናግድ የቅሬታና ለቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል የማቋቋም ግዴታ አለበት።

2. እያንዳንዱ የፌዴራል መንግሥት ተቋም፣ ሰራተኛ ወይም ኃላፊ፣ ተገልጋዩ በተሰጠው አገልግሎት አለመርካቱን ከተረዳ፣ ተገልጋዩ ቅሬታውን ለመንግሥት መስሪያ ቤቱ የቅሬታ እና ለቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል ማቅረብ እንደሚችል ሊያሳውቀው ይገባል።

3. በመንግሥት መስሪያ ቤቶች የሚገኙ የስራ ኃላፊዎችና ሰራተኞች ከተገልጋዮች የሚቀርቡ ቅሬታዎችንና ለቤቱታዎችን የማስተናገድና አፋጣኝ መልስ የመስጠት ግዴታ አለባቸው።

4. በየትኛውም የመንግሥት መስሪያ ቤት በየእርካካው የሚገኝ የስራ ኃላፊ ከተሰጠው አገልግሎት ጋር በተያያዘ የቀረቡ ቅሬታዎችን ወይም ለቤቱታዎችን ተቀብሎ በማጣራት በአምስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ለተገልጋዩ በጽሑፍ ምላሽ መስጠት አለበት።

5. ሁሉም የመንግሥት መስሪያ ቤቶች ከሚሰጡት አገልግሎት አንጻር ተገልጋዮችን ባሳተፈ መልኩ “የዜጎች ወይም የተገልጋዮች ቻርተር” በማዘጋጀት ግልጽ፣ ቀልጣፋና ተደራሽ የሆነ የቅሬታ እና ለቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት እንዲዘረጋና እንዲጠናከር የማድረግ ግዴታ አለባቸው።

### ክፍል አራት

## የቅሬታ እና ስቤቱ የሰራ ክፍል ተግባርና ኃላፊነት

### 11. የሰራ ክፍሉ ቀዳሚ ተግባራት

1. የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሂደትን ያቅዳል፤ ያደራጃል፤ ይመራል፤
2. የቅሬታና ስቤቱ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓትና አሰራርን ለተገልጋዮች፣ ለተቋሙ ሰራተኞች እና ለሚመለከታቸው አካላት በስፋት ያስተዋውቃል፤
3. ለአገልግሎት ሰጪ እና ለቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል ሰራተኞች የማስተዋወቂያ መርሐ-ግብር ያዘጋጃል፤ ሥልጠና ይሰጣል፡፡

### 12. የሰራ ክፍሉ ቅሬታ እና ስቤቱ በሚቀርብለት ጊዜ የሚያከናውናቸው ተግባራት

1. ቅሬታ እና ስቤቱ አቅራቢዎችን በትህትና ይቀበላል፤ ጉዳያቸውንም በጥሞና ያዳምጣል፤
2. ቅሬታ የሚቀርቡ ተገልጋዮች ቅሬታቸውን በተገቢው ቅጽ ላይ በትክክል ማስፈራቸውን ያረጋግጣል፤ እንዲሁም፣ በስልክ፣ በኢ-ሜይል ወይም በደብዳቤ የተቀበለውን ቅሬታ ቅጽ ላይ ያሰፍራል፤
3. ቅሬታ አቅራቢዎች ቅሬታቸውን በሚቀርቡት ጊዜ አስፈላጊውን ድጋፍ ማግኘታቸውን ያረጋግጣል፡፡
4. በአገልግሎት ሰጪ ሰራተኛው የተሰጠውን መልስ ይመረምራል፡፡
5. የሚቀርቡለትን ቅሬታዎች በሕግ አግባብ ያጣራል፤
6. ቅሬታዎችን በማጣራት ሂደት በደረሰባቸው ግኝቶች መነሻ የመፍትሔ ሐሳቦች ላይ ቅሬታውን ከፈጠሩት አካላት አስተያየት ያዳምጣል፡፡

7. የመጨረሻ የውሳኔ ሐሳብ ለመስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ያቀርባል፤ ያስወስናል፤ አፈፃፀሙንም ይከታተላል፤
8. በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ቅሬታ የፈጠረውን አካል ተጠያቂ እንዲሆን ያደርጋል፡፡

**13. የስራ ክፍሉ ተጨማሪ ተግባራትና ኃላፊነቶች**

1. ቅሬታዎችንና ውጤቶቻቸውን በሚመለከት የተቀናበረ መረጃ አደራጅቶ ይይዛል፤
2. የሚቀርቡለትን ቅሬታዎች በየወቅቱ በመገምገም እና በመተንተን ለአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ የሚጠቅሙ የውሳኔ ሐሳቦችን ያመነጫል፤
3. የመመሪያውን አፈጻጸም ይከታተላል፤
4. የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓቱን የስራ አፈጻጸም እና ውጤታማነት በተመለከተ ለተቋሙ የበላይ ኃላፊ ሪፖርት በየወሩ ያቀርባል፡፡

**14. የመስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት**

የማንኛውም የፌዴራል መንግሥት መስሪያ ቤት የበላይ ኃላፊ የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓቱን በሚመለከት የሚከተሉት ተግባራትና ኃላፊነቶች አሉበት፡፡

1. በዚህ መመሪያ አንቀጽ 10 (1) መሠረት የመስሪያ ቤቱ የቅሬታ ማስተናገጃ የስራ ክፍል እንዲደራጅ ያደርጋል፤
2. የአቤቱታ ጉዳዮችን በሚመለከት ከቅሬታ ማስተናገጃ የስራ ክፍል የሚቀርቡለትን የውሳኔ ሐሳቦች መነሻ በማድረግ በ5 ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ውሳኔ ይሰጣል፤
3. የመመሪያውን ተግባራዊነት በበላይነት ይቆጣጠራል፤ ይገመግማል፤
4. በቀረበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ መሠረት የአሰራር ጥሰት የፈጸመ የመንግሥት ሰራተኛ ላይ በአዋጅ ቁጥር 1064/2010

አንቀጽ 69 መሠረት የዲሲፕሊን ወይም አስተዳደራዊ እርምጃ እንዲወሰድበት ያደርጋል።

### ክፍል አምስት

### የቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥነ-ሥርዓት

#### 15. የቅሬታ እና አቤቱታ አቀራረብ

1. ቅሬታና አቤቱታ በባለጉዳዩ ወይም በወኪሉ በጽሑፍ ወይም በቃል ወይም በኢሜይል ወይም በስልክ አገልግሎት ለሰጠው ሰራተኛ ወይም የቅርብ ኃላፊ ሊቀርብ ይችላል።

2. አቤቱታ በባለጉዳይ ወይም በወኪል በጽሑፍ ለቅሬታ ማስተናገጃ አካል ሊቀርብ ይችላል።

3. ቅሬታ ወይም አቤቱታ በጽሑፍ ሊቀርብ የሚከተሉትን ፍሬ ነገሮች መያዝ አለበት፡-

ሀ. ቅሬታ ወይም አቤቱታው የቀረበበትን ዋና ጉዳይ፤

ለ. ለቅሬታ መንግሥት የሆነው ድርጊት የተፈፀመበትን ቀንና ቦታ፤

ሐ. ጉዳዩ የሚመለከተውን የአገልግሎት ክፍል እንዲሁም አገልግሎት የሰጠውን ሰራተኛ ስም፤

መ. ባለጉዳዩ ማግኘት የሚፈልገውን አገልግሎት፤

ሠ. የባለጉዳዩን ስም፣ አድራሻና ስልክ ቁጥር፤

ረ. ደጋፊ ማስረጃዎች ካሉ ማካተት አለበት።

#### 16. የቅሬታ ወይም አቤቱታ ማቅረቢያ ጊዜ

1. በቅሬታ ማጣሪያ ደረጃ አገልግሎት ከተሰጠበት ቀን ጀምሮ በሦስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ሊቀርብ ይችላል።

2. ለአቤቱታ ማጣሪያ ደረጃ በቅሬታ ማጣሪያ ውሳኔ ከተሰጠበት ቀን ጀምሮ ከአምስት ተከታታይ የሥራ ቀናት መብላጥ የለበትም።



3. በዚህ አንቀጽ ንኡስ አንቀጽ 1 እና 2 ላይ የተቀመጠው እንደተጠበቀ ሆኖ፣ ተገልጋዩ ከአቅም በላይ በሆነ ችግር ማቅረብ እንዳልቻለ ሕጋዊ ማስረጃ ለመሥሪያ ቤቱ ካቀረበ፣ ማስረጃው አላማኝ መሆኑን በማረጋገጥ ቅሬታው ወይም አቤቱታው ሊታይለት ይችላል።

**17. የቅሬታ እና አቤቱታ አቀባበል**

1. ማንኛውም የመንግሥት መስሪያ ቤት ከተቋሙ አገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ በተገልጋዮች የሚቀርቡ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ለመቀበል ፈቃደኛና ዝግጁ መሆን አለበት።

2. ቅሬታ ወይም አቤቱታ ሲቀበል፡-

ሀ. ተገቢውን የቅሬታ ወይም የአቤቱታ ማቅረቢያ ቅጽ ማቅረቡንና ስለ አሞላሉ ተፈላጊውን ድጋፍ መስጠቱን፣

ለ. አግባብ ያላቸው መረጃዎች በቅጹ ላይ በተገቢ ሁኔታ መሞላታቸውን፣

ሐ. የቅሬታው ወይም የአቤቱታው ጭብጥ ተለይቶ መታወቁን፣

መ. ቅሬታው ወይም አቤቱታው የቀረበበት ቀን እና ጊዜ ተጠቅሶ መመዝገቡንና ጉዳዩን ላቀረበው ተገልጋይ ማረጋገጫ መስጠቱን፣

ሠ. መልስ የሚሰጥበትን ጊዜ ለተገልጋዩ መግለጹን፣ ማረጋገጥ አለበት።

**18. ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎችን ስለማጣራት**

1. የቀረበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ በአምስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ መጣራት አለበት።

2. ቅሬታን ወይም አቤቱታን የማጣራት ስራ በሚከተለው ቅደም ተከተል መከናወን አለበት፡-

ሀ. የቅሬታውን ወይም የአቤቱታውን ሰነድ በአግባቡ መመርመር፣

- ለ. የቅሬታውን ወይም አቤቱታውን መንግሥት ለይቶ ማወቅ፤
- ሐ. ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን ካቀረበው ተገልጋይ ጋር መወያየት፤
- መ. ቅሬታን ማጣራት ከተፈለገ የሚመለከተውን የቅርብ ጋላሬ ማነጋገር፤ አቤቱታን ደግሞ ለቅሬታ ማስተናገጃ የስራ ክፍል ማቅረብ፤
- ሠ. አግባብነት ያላቸውን የአሰራር ሰነዶች፣ ደንቦች፣ ሕጎች እና መመሪያዎች ማገናዘብ፤
- ረ. በማጣራቱ ሂደት በምርመራ በተደረሰባቸው ግኝቶች መሠረት ለጉዳዩ በተቀመጠው የጊዜ ገደብ ውስጥ ውሳኔ እንዲሰጠው ማድረግ።

**19. ለቅሬታዎች እና አቤቱታዎች መልስ ስለመስጠት**

- 1. ለቅሬታ የሚሰጥ መልስ ለዚህ በተዘጋጀ ቅጽ ላይ የሚሰፍር ሲሆን፣ ይህንኑ ምላሽ በአምስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ለባለጉዳዩ ማሳወቅ ተገቢ ነው።
- 2. ለሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች የሚሰጥ መልስ በጽሑፍ መሆን አለበት።

**20. የእርምት እርምጃ አወሳሰድ**

ማንኛውም የመንግሥት መስሪያ ቤት፡-

- 1. ለቅሬታ መንግሥት የሆነ ስሕተትን ወይም ክፍተትን ለማረም ምንጊዜም ፍቃደኛና ዝግጁ መሆን አለበት፤

2. ቅሬታ ወይም አቤቱታ ተጣርቶ ትክክለኛ ሆኖ ሲገኝ እንደ ጉዳዩ ክብደት የሚከተሉትን የእርምጃ እርምጃዎች በተናጠል ወይም በጣምራ ተግባራዊ ማድረግ አለበት፤
  - ሀ. ለተፈጸመው ስሕተት ይቅርታ መጠየቅ፤
  - ለ. ስሕተቱ ወይም ጥፋቱ ወይም ክፍተቱ ሊደርስ የቻለበትን ሁኔታ ማብራራት፤
  - ሐ. ለቅሬታው መንገድ የሆኑ ችግሮችን ማረም፤
  - መ. ወደፊት ተመሳሳይ ችግር ሊደርስ እንደማይችል ማረጋገጥ፤
  - ሠ. በአገልግሎት መጓደል ምክንያት ጉዳት ያደረሰውን አካል በሕግ አግባብ እንዲጠየቅ ማድረግ።
3. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 2(ሠ) መሠረት በሕግ አግባብ እንዲጠየቅ ለማድረግ ጉዳቱ በትክክል በአገልግሎት አሰጣጥ ጉድለት ምክንያት የደረሰ መሆኑን የመንግሥት መስሪያ ቤቱ ማረጋገጥ ይኖርበታል።
4. የመንግሥት መስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ፣ የቀረቡ አቤቱታዎች በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት ምላሽ ማግኘታቸውን ማረጋገጥ አለበት።
5. የቅሬታው መንስኤ የሆነው የአገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ ወይም የቅርብ ኃላፊ የዲሲፕሊን ጉድለት ከሆነ፣ አግባብ ባለው ሕግ መሠረት ተጠያቂ ማድረግ አለበት።

## ክፍል ስድስት

### ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

#### 21. ተጠያቂነት

በዚህ መመሪያ የተጣሉበትን ግደታዎች በአግባቡ ያልተወጣ፣ ወይም ተገልጋዮች ተገቢውን አገልግሎት እንዳያገኙ ያደረገ ወይም ያልፈጸመ ወይም እንዳይፈጸም ያደረገ ማንኛውም የመንግሥት ሰራተኛ ወይም ኃላፊ በፌዴራል የመንግሥት ሰራተኞች አዋጅ ቁጥር 1064/2010 አንቀፅ 69 እና 70 መሠረት እንደጥፋቱ ክብደት በቀላል ወይም በከባድ የዲሲፕሊን እርምጃ ተጠያቂ ይሆናል።

#### 22. የመመሪያውን ተግባራዊነት ስለመቆጣጠር

1. የመስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ይህ መመሪያ ተግባራዊ መሆኑን የማረጋገጥ ግዴታ አለበት።
2. ኮሚሽኑ ይህ መመሪያ በሁሉም የፌዴራል የመንግሥት መስሪያ ቤቶች በስራ ላይ መዋሉን ይቆጣጠራል፣ ይከታተላል፣ በአገልግሎት የእርምጃ እርምጃ እንዲወሰድ ያደርጋል።

#### 23. ግንዛቤ ስለመፍጠር

ማንኛውም የመንግሥት መስሪያ ቤት፡-

1. ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ለመቀበል ፍቃደኛና ዝግጁ መሆኑን፣
2. በአገልግሎት አሰጣጥ ያልረኩ ተገልጋዮች ቅሬታ የማቅረብ መብት እንዳለባቸው ማሳወቅ፣
3. ተገልጋዮች፣ አገልግሎት ሰጪ ሰራተኞችና የሚመለከታቸው ሌሎች አካላት ቅሬታዎች እንዴት፣ መቼና ለማን እንደሚቀርቡ እንዲሁም ተገልጋዮች ማሟላት ስለሚገባቸው ቅድመ ሁኔታዎች፣ ስለቅሬታ ማስተናገጃ ደረጃዎች እና ስለቅሬታ ማጣራት፣ በአጠቃላይ የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓቱን በተመለከተ ግንዛቤ እንዲኖራቸው ማድረግ ይጠበቅበታል።

**24. የቅሬታ ተቀባይ ሰራተኞችን ወይም ባለሙያዎችን ስለ ማሰልጠን**

1. ማንኛውም የመንግሥት መስሪያ ቤት አገልግሎት ሰጪ ሰራተኞች እና የቅርብ ኃላፊዎቻቸው፣ በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት የተገልጋዮችን ቅሬታ ተቀብለው የማስተናገድ ኃላፊነታቸውን በብቃት እንዲወጡ እና አስፈላጊው የአመለካከትና የሙያ ዝግጅት እንዲኖራቸው የሚያስችል ስልጠና ሊሰጣቸው ይገባል።
2. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 1 መሠረት የመንግሥት መስሪያ ቤቶች ለአገልግሎት ሰጪ ሰራተኞች፣ የቅርብ ተቆጣጣሪዎችና ኃላፊዎች የሚሰጧቸው የአጭር ጊዜ ስልጠናዎች በሚከተሉት ብቃቶችና ክህሎቶች ላይ ማተኮር አለባቸው።
  - ሀ. ተገልጋዩ አገልግሎት ሰጪው ሰራተኛ ወይም መስሪያ ቤቱ አገልግሎት እንዲሰጠው የመጠየቅ ሙሉ መብት እንዳለው የማወቅ፣
  - ለ. አገልግሎት ሰጪው ሰራተኛ ወይም መስሪያ ቤት ለተገልጋዮች አገልግሎት መስጠት ግዴታው እንደሆነ የመረዳት፣
  - ሐ. ለተገልጋዮች አክብሮት፣ ትኩረትና ትዕግስት የማሳየት፣
  - መ. የተገልጋዮችን ሐሳብና አስተያየት በጥሞና የማዳመጥና ችግሮቻቸውን የመረዳት፣
  - ሠ. በሚነሱ ጥያቄዎች ተገቢና ፈጣን መልስ የመስጠት፣
  - ረ. የጉዳዮችን ጭብጦች በየፈርጃቸው የመመደብ፣
  - ሰ. የቅሬታ መንገዶችን ለይቶ የማወቅና የማረም ወዘተ.

**25. ክትትልና ግምገማ**

1. የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓትን ውጤታማነት ለማረጋገጥ የመንግሥት መስሪያ ቤቶች አፈጻጸሙን በየወሩ መከታተል፣ መገምገምና ግብረ-መልስ መስጠት አለባቸው።

2. ማንኛውም የመንግሥት መስሪያ ቤት ክትትልና ግምገማ በሚካሄድበት ወቅት፡-

- ሀ. የቅሬታ መረጃዎች በሥርዓት መያዛቸውንና ጥቅም ላይ መዋላቸውን፤
- ለ. የወጣው የቅሬታ ማስተናገጃ የጊዜ ሰሌዳ አግባብነት ያለው መሆኑንና መከበሩን፤
- ሐ. ተገልጋዮችና የሚመለከታቸው ሌሎች አካላት የሚሰጧቸው አስተያየቶችና ሐሳቦች በወቅቱ መሰብሰባቸውን፤
- መ. ይህ መመሪያ ለሁሉም በወጥነት መተግበሩን እና በአረጋገጥ ለተከሰቱ ችግሮች የእርምጃ ስርዓቶች በወቅቱ መወሰዳቸውን፤
- ሠ. አገልግሎቱን ለማሻሻል የሚያስችሉ የውሳኔ ሀሳቦች መመንጨታቸውንና መታረማቸውን፤
- ረ. የቅሬታ መንገዶች በአግባቡ ተለይተው መታወቃቸውን እና መታረማቸውን ማረጋገጥ አለበት።

**26. ሪፖርት ስለማዘጋጀትና ማሰራጨት**

- 1. የመንግሥት መስሪያ ቤቶች በክትትልና ግምገማ በተገኙ መረጃዎች ላይ የተመሠረተ ሪፖርት ቢያንስ በየሩብ ዓመቱ በማዘጋጀት ለዜጎች ወይም ተገልጋዮች ማሰራጨትና ይፋ ማድረግ አለባቸው።
- 2. የሪፖርቱ ይዘት የሚከተሉትን ማካተት አለበት፤
  - ሀ. በቅሬታና ስብታ ማጣሪያ ደረጃዎች የቀረቡና መፍትሔ ያገኙ ቅሬታዎች የወሰዱትን ጊዜ ከተቀመጠላቸው የጊዜ ገደብ ጋር ያነጻጸረ፤
  - ለ. ቅሬታዎች የአገልግሎት አሰጣጥን ለማሻሻል ያበረከቱትን አስተዋጽኦ ያገናኘ፤
  - ሐ. የተገልጋይ ግንዛቤና እርካታ የደረሰበትን ደረጃ ያመለከተ፤

መ. ያጋጠሙ ችግሮችን እና የተወሰዱ የመፍትሔ እርምጃዎችን በዝርዝር ያስቀመጠ መሆን አለበት።

3. ማንኛውም የመንግሥት መስሪያ ቤት አመቺ የማሰራጫ ዘዴዎችን ወይም መድረኮችን በመጠቀም ሪፖርቱን፡-

- ሀ. ለፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን፤
- ለ. ለመስሪያ ቤታቸው ዋና ዋና የስራ ዘርፎችና ሰራተኞች፤
- ሐ. ለተገልጋዮች እና ባለድርሻ አካላት፤

መ. ለሚመለከታቸው አጋር መስሪያ ቤቶች እና ድርጅቶች ማሰራጨት እና ማሳወቅ አለበት።

4. የኢ.ፌ.ዲ.ሪ. ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን በፌዴራል መንግሥት አስፈጻሚ አካላትን ሥልጣንና ተግባር ለመወሰን በወጣው አዋጅ ቁጥር 1097/2010 አንቀጽ 32 ንዑስ አንቀጽ-1 በተሰጠው ሥልጣንና ተግባር መሠረት የመንግሥት መስሪያ ቤቶች ሪፖርት ማዘጋጀታቸውንና ማሰራጨታቸውን ያረጋግጣል፤ ከሪፖርቱ በመነሳትም በቅሬታ እና አቤቱታ አፈታት ሥርዓት አፈጻጸም ላይ ተመሥርቶ አስፈላጊውን ግብረ-መልስ ይሰጣል።

**27. በዚህ መመሪያ ተፈጻሚነት ስለሌላቸው ጉዳዮች**

ይህ መመሪያ በመደበኛ ፍርድ ቤት ወይም በሕግ የመጻኘት ሥልጣን በተሠጣቸው ተቋማት ቀርበው በመታየት ላይ በሚገኙና በተሰጡ ውሳኔዎች ትዕዛዝ የወጣቸው በፖሊስ ወይም በዐቃቤ ሕግ ወይም በዋና አዲተር ወይም በሥነ-ምግባርና ፀረ-ሙስና ኮሚሽን በተያዙ የወንጀል ጉዳዮች እና በኢ.ፌ.ዲ.ሪ ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን አስተዳደር ፍርድ ቤት በመታየት ላይ ባሉና በታዩ ጉዳዮች ላይ ተፈጻሚ አይሆንም።

**28. የተሻሩ ሕጎች**

1. በኢ.ፌ.ዲ.ሪ. የአቅም ግንባታ ሚኒስቴር የወጣው መመሪያ ቁጥር 1/1994 በዚህ መመሪያ ተሸሯል።
2. ከዚህ መመሪያ ጋር የሚቃረን ማንኛውም መመሪያ ወይም የአሰራር ልምድ በዚህ መመሪያ ውስጥ በተሸራኑት ጉዳዮች ላይ ተፈጻሚነት አይኖረውም።

**29. መመሪያውን ስለማሻሻል**

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ. ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ይህን መመሪያ ሊያሻሽል ይችላል።

**30. መመሪያው የሚጸናበት ጊዜ**

ይህ መመሪያ ከመጋቢት 01 ቀን 2012 ዓ.ም. ጀምሮ የጸና ይሆናል።

በዛጠህ ገብረየስ በዩን  
የሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን

አዲስ አበባ



# አባሪ 1

## የባለጉዳዮች/ተገልጋዮች የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ

ቀን.....

ለ.....መስሪያ ቤት

1. ሙሉ ስም .....

2. አድራሻ:- ከተማ.....ክ/ክ.....ወረዳ.....

የቤ/ቁ..... የስልክ ቁጥር .....

3. ቅሬታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ ወይም የቅሬታው ፍሬ ሀሳብ ወይም ጭብጥ፤

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

/ቦታ ካልበቃዎ ሌላ ወረቀት ላይ ጽፈውና ፈርመው ከዚህ ቅጽ ጋር ያያይዙ።/

4. ለቅሬታው መንሥኤ የሆነው ድርጊት የተፈጸመበት ቀን ..... ቦታ.....

5. ጉዳዩ የሚመለከተው አገልግሎት ሰጪ ወይም የሰራ ክፍል ወይም ዳይሬክቶሬት

.....

6. ጉዳዩ የሚመለከተው አገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ ስም.....

7. የደጋፊ ማስረጃዎች ዝርዝር /ማስረጃዎች ካሉ/

.....  
.....  
.....  
.....

የማስረጃዎቹን ፎቶ ኮፒዎች ብቻ ያያይዙ፤  
ዋናዎቹን ሲጠየቁ በግንባር ያቀርባሉ፡፡

8. እንዲደረግልዎ ወይም እንዲፈጸምልዎ የሚፈልጉትን በአጭሩ ይግለጹ፡፡

.....  
.....  
.....  
.....

ፊርማ .....

ቀን.....

ማስታወሻ:- ተቋሙ፣ ቅሬታው ወይም አቤቱታው በኢሚይል እንዲቀርብለት የሚፈልግ ከሆነ፣ የኢሚይል አድራሻውን በቅድሚያ ለተገልጋዩ ይፋ ማድረግ ይጠበቅበታል፡፡

## አባሪ 2

### ለባለጉዳዮች ቅሬታ መልስ መስጫ ቅጽ

ቁጥር .....

ቀን .....

ለ .....

1. ሙሉ ስም .....
2. አድራሻ:- ከተማ..... ክ/ክ..... ወረዳ.....  
የቤ/ቁ..... የስልክ ቁጥር .....
3. ቅሬታው የደረሰበት ቀን .....
4. የስራ ክፍል .....
5. የቅሬታው ፍሬ ነገር /ጭብጥ/ በአጭሩ  
.....  
.....  
.....
6. ቅሬታው በሚገባ ስለመጣራቱ:- በሚገባ ተጣርቷል::
7. በማጣራቱ ሂደት የተደረሰባቸው ግኝቶች፡  
.....  
.....
8. ማጠቃለያ መልስ፡
  - ቅሬታው ትክክለኛ ነው::
  - ቅሬታው ትክክለኛ አይደለም::

9. ቅሬታው ትክክለኛ ከሆነ የሚወሰድ የእርምጃ እርምጃ፤

.....  
.....  
.....

10. በቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ አንቀጽ 20 መሠረት መስሪያ ቤቱ ከላይ የተጠቀሰውን የእርምጃ ውሳኔ ተግባራዊ ለማድረግ ያለው ቁርጠኝነት፣ መስሪያ ቤቱ የተሰጠውን ውሳኔ ተግባራዊ ለማድረግ ቁርጠኛ ነው።

11. ቅሬታው ትክክለኛ ካልሆነ ትክክለኛ ያልሆነበት ምክንያት ይጠቀስ።

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....

12. ቅሬታ አቅራቢው በውሳኔው ካልተስማሙ ይህ ውሳኔ ከተገለጸላቸው ቀን ጀምሮ በ5 ተከታታይ የሰራ ቀናት ውስጥ ለቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል/ቡድን አቤቱታቸውን በጽሑፍ ማቅረብ ይችላሉ።

ቅሬታውን ያጣራውና መልስ የሰጠው ኃላፊ  
ሙሉ ስም.....  
ፊርማ.....  
የሰራ መደብ .....

የመ/ቤቱ ማኅተም

### አባሪ 3

#### የባለጉዳዮች የአቤቱታ ማቅረቢያ ቅጽ

ቀን.....

ለ.....መ/ቤት

1. ሙሉ ስም .....
2. አድራሻ:- ከተማ..... ክ/ክ..... ወረዳ.....  
የቤት ቁጥር ..... የስልክ ቁጥር .....
3. አቤቱታው የቀረበበት ዋና ጉዳይ /የአቤቱታው ፍሬ  
ሐሳብ ወይም ጭብጥ/

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

/ቦታው ካልበቃዎት በተጨማሪ ወረቀት ላይ ጽፎውና ፈርመው ከዚህ ቅጽ ጋር ያያይዙ።/

4. ለአቤቱታው መንግሥት የሆነው ድርጊት የተፈጸመበት ቀን ..... ቦታ፣ .....
5. ጉዳዩ የሚመለከተው የአገልግሎት ክፍል፣ መምሪያ፣ ዳይሬክቶሬት፣ ዋና ክፍል ወዘተ. ....

6. ጉዳዩ የሚመለከተው የአገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ ስም.....

7. የደጋፊ ማስረጃዎች ዝርዝር፣ /ማስረጃዎች ካሉ/

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

/የማስረጃዎቹን ፎቶ ኮፒዎች ብቻ ያያይዙ፣ ዋናዎቹን ሲጠየቁ በግንባር ያቀርባሉ፡፡/

8. እንዲደረግልዎ ወይም እንዲፈጸምልዎ የሚፈልጉት /በአጭሩ ይግለጹ/

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

9. ፊርማ ..... ቀን .....



ስልክ/Tel:: +251115528730

ፋክስ/Fax: +251115549707

ኢሜል / Email: [ethiocs@gmail.com](mailto:ethiocs@gmail.com)

ድረ-ገጽ / Website: [www.csc.gov.et](http://www.csc.gov.et)

ፌስቡክ / Facebook: Civil Service Commission