



የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር
አዲስ ነጋሪ ጋዜጣ
ADDIS NEGARI GAZETA
OF THE CITY GOVERNMENT OF ADDIS ABABA

ሰላላ አንደኛ ዓመት ቁጥር ፶፫
 አዲስ አበባ ገዳር ጽ ቀን ፪ሺ፲፭ ዓ.ም.

31th Year No.53
 Addis Ababa November 29/ 2022

በአዲስ አበባ ከተማ
 ምክር ቤት ጠባቂነት የወጣ

ማውጫ
ደንብ ቁጥር ፻፵፫/፪ሺ፲፭
የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የቅሬታና
አቤቱታ አቀራረብ፣ ምርመራ፣ አወሳሰን እና
የተጠያቂነት ሥርዓት ለመወሰን የወጣ ደንብ
ገፅ.....፪ሺ፯፻፷፪

Content
Regulation Number 143/2022
A Regulation to Provide for the
Determination of the Addis Ababa City
Government Complaint and Grievance
Submittal, Investigation, Decision-making,
and Accountability Procedure
 Page.....2762

ደንብ ቁጥር ፻፵፫/፪ሺ፲፭
የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የቅሬታና አቤቱታ
አቀራረብ፣ ምርመራ፣ አወሳሰን እና
የተጠያቂነት ሥርዓት ለመወሰን
የወጣ ደንብ

የከተማው አስተዳደር የመንግሥት መሥሪያ ቤቶች እና የልማት ድርጅቶች ለነዋሪው የሚሰጡት አገልግሎት ግልጽ ፣ ቀልጣፋ ፣ ፍትሃዊ ፣ የእኩልነት መርህ እና ሕግን መሠረት ያደረገና የህግ የበላይነትን የሚያረጋግጡ ውሳኔዎች እንዲሆኑ ለማድረግ እና የተጠያቂነት ሥርዓት ማስፈን በማስፈለጉ፤

የአዲስ አበባ ከተማ ካቢኔ የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አስፈጻሚ አካላትን ሥልጣንና ተግባር ለመወሰን በወጣው አዋጅ ቁጥር ፸፬/፪ሺ፲፱ አንቀጽ ፯ መሠረት ይህንን ደንብ አውጥቷል።

Regulation Number 143/2022
A Regulation to Provide for the
Determination of the Addis Ababa City
Government Complaint and Grievance
Submittal, Investigation, Decision-making,
and Accountability Procedure

WHEREAS, it has been found necessary to ensure that the services provided by the public offices and public enterprises of the city government to the residents are transparent, effective, fair, based on the principle of equality and as per the law as well as the decisions upholds the supremacy of the law and establish the procedure of accountability;

NOW, THEREFORE, in accordance with Article 90 of the Addis Ababa City Government Executive Organs Establishment and to specify the power and duties of the thereof Proclamation No. 74/2021, the Cabinet of the Addis Ababa City Government has issued this Regulation.

ያንዱ ዋጋ
 Unit price

አዲስ ነጋሪ ጋዜጣ ፖ.ሣ.ቁ ፪ሺ፬፻፵፭
 Addis Negari Gazeta P.O.Box 2445

ክፍል አንድ
ጠቅላላ ድንጋጌዎች

፩ አጭር ርዕስ

ይህ ደንብ “የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ፣ ምርመራ፣ አወሳሰን እና ተጠያቂነት ሥርዓት ለመወሰን የወጣ ደንብ ቁጥር ፻፵፫/፪ሺ፲፭” ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል።

፪ ትርጓሜ

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

፩ “ከተማ ” ማለት የአዲስ አበባ ከተማ ነው።

፪ "አስተዳደር" ማለት የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ነው።

፫ "ምክር ቤት" ማለት እንደአግባቡ የከተማ፣ የክፍለ ከተማ ወይም የወረዳ ምክር ቤት ነው።

፬ "ከንቲባ" ማለት በተሻሻለው የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ቻርተር አዋጅ ቁጥር ፫፻፳፩/፩፻፺፭ (እንደተሻሻለ) አንቀፅ ፪ ንዑስ አንቀፅ (፫) የተመለከተውና በቻርተር አዋጁ አንቀፅ ፳፩ የተመለከቱት ስልጣንና ተግባር ያሉት የከተማውን አስተዳደር የሚመራ ዋና ስራ አስፈጻሚ ነው።

፭ "ጽህፈት ቤት" ማለት የአዲስ አበባ ከተማ ከንቲባ ጽህፈት ቤት ነው።

Part One

General Provisions

1. Short Title

This Regulation may be cited as: "Complaint and Grievance Submittal, Investigation, Decision-making and Accountability Procedure Establishment Regulation Number 143/2022."

2. Definition

In this Regulation, unless the context requires otherwise:

1. “City” means the Addis Ababa city government;
2. “Government” means the Addis Ababa city government;
3. “Council” means the council of the city, sub-city, or woreda as per the context;
4. “Mayor” means the chief executive officer of the city government who leads the city government has the powers and duties that are stated under Sub-Article (3) of Article 2 of the revised Addis Ababa city government charter Proclamation number 361/2003 (As amended) and those that are indicated under Article 21 of the charter Proclamation;
5. “Office” means the Mayor’s office of the Addis Ababa city ;

፮ "ክፍለ ከተማ" ማለት የከተማው ሁለተኛ ደረጃ የአስተዳደር እርከን ነው።

፯ "ወረዳ" ማለት የከተማው ሦስተኛ ደረጃ የአስተዳደር እርከን ነው።

፰ "ዋና ሥራ አስፈጻሚ" ማለት እንደአግባቡ የክፍለ ከተማ አስተዳደር ወይም የወረዳ አስተዳደር ያለውን አስፈጻሚ መዋቅር የሚመራ ኃላፊ ነው።

፱ "የመንግሥት መሥሪያ ቤት" ማለት ሙሉ በሙሉ ወይም በከፊል ከከተማው አስተዳደር በሚመደብለት በጀት የሚተዳደር የመንግሥት መሥሪያ ቤት ወይም የልማት ድርጅት ነው።

፲ "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።

፲፩ "ዘርፍ" ማለት በከተማ፣ በክፍለ ከተማ እና በወረዳ ደረጃ ከነዋሪው የሚቀርበውን ቅሬታና አቤቱታ ተቀብሎና አጣርቶ ውሳኔ የሚሰጥ የመልካም አስተዳደርና አቤቱታ ማስተናገጃ የሥራ ክፍል የሆነ ዘርፍ ወይም ቡድን ነው።

6. "Sub-city" means the second administrative stratum of the city;

7. "Woreda" means the third administrative stratum of the city;

8. "Chief Executive Officer" means the head that leads the executive structure of the sub-city or woreda administration as the case may be;

9. "Public Office" means a public office or public enterprise which is managed by the budget, fully or partially, allocated by the city government;

10. "Head of an Office" means the head of an office or his deputy who is appointed by the relevant council or other authorized organs to do so to superiorly lead a public office, and it includes any person who is delegated in writing to act on his behalf in his absence;

11. "Sector" means good governance and complaint handling department, sector, or team at the city, sub-city, or woreda level that receives and examines the complaint and grievances submitted by residents and makes decisions;

፲፪ "የዘርፍ ኃላፊ" ማለት በከተማ፣ በክፍለ ከተማ እና በወረዳ ደረጃ የዘርፉን ተግባርና ኃላፊነት እንዲመራ ሥልጣን ባለው አካል የተሾመ ወይም የተመደበ ኃላፊ ወይም ምክትል ኃላፊ ወይም እሱ በማይኖርበት ወቅት ስራውን እንዲያከናውን በፅሁፍ የተወከለ ሰው ነው።

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

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

፲፭ "አገልግሎት አሰጣጥ" ማለት የሕብረተሰቡን ፍላጎት ለማሟላት ወይም ግዴታን ለማስፈፀም በመንግስት መስሪያ ቤት የሚከናወን ተግባር ነው።

፲፮ "ቅሬታ" ማለት በመንግሥት መስሪያ ቤት፣ በመስሪያ ቤት ኃላፊ ወይም ሠራተኛ ላይ በተገልጋዩ የሚቀርብ በተሰጠው አገልግሎት ያለመርካት መግለጫ ነው።

፲፯ "አቤቱታ" ማለት ቅሬታን መርምሮ የመወሰን ሥልጣን ባለው ኃላፊ ወይም ሠራተኛ በተሰጠው ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ውሳኔው እንዲከለስለት ለሚመለከተው የመንግስት መስሪያ ቤት፣ የመስሪያ ቤት ኃላፊ ወይም የዘርፍ ኃላፊ ወይም ለሥራ ክፍል ኃላፊ የሚያቀርበው የአቤቱታ ማመልከቻ ነው።

፲፰ "ሰው" ማለት የተፈጥሮ ሰው ወይም የሕግ ሰውነት የተሰጠው አካል ነው።

- 12. "Sector's Head" means a head or deputy head who is appointed or assigned by an authorized organ to carry out the powers and responsibilities of the sector at the city, sub-city, or woreda level or a person who is delegated in writing to act on his behalf in his absence;
- 13. "Employee" means any person who was employed permanently, temporarily, or on a contract basis in a public office;
- 14. "Client" means a person who has submitted a request to get the services of the government office;
- 15. "Service Delivery" means an activity carried out by a public office to meet the demands of society or execute one's obligation;
- 16. "Grievance" means an expression of dissatisfaction made by the client against a public office, head of an office, or an employee on the provided service;
- 17. "Complaint" means a complaint request for reconsideration by a client, who is dissatisfied with the decision given by a head or employee that has the power to examine and made decisions, lodged to the relevant public office, head of a public office, or head of a division or head of a department;
- 18. "Person" means any natural or juridical person.

፫ የጾታ አገላለጽ

በዚህ ደንብ ውስጥ በወንድ ጾታ የተደነገገው የሴትንም ጾታ ያካትታል፡፡

፬ የተፈጻሚነት ወሰን

፩ ይህ ደንብ በመንግሥት መሥሪያ ቤት፣ በመሥሪያ ቤት ኃላፊ፣ በሠራተኛ እና በተገልጋይ ላይ ተፈጻሚ ይሆናል፤

፪ ይህ ደንብ ከዚህ በታች በተዘረዘሩት ጉዳዮች ላይ ተፈጻሚ አይሆንም፡-

ሀ) በሌላ ሕግ ስለአቤቱታ አቀራረብና አወሳሰን የተደነገገ ከሆነ፣ በመደበኛ ፍርድ ቤትና መሰል በሕግ የመዳኘት ሥልጣን በተሰጠው ተቋም ዘንድ ቀርቦ በመታየት ላይ ያለ ወይም ቀርቦ መታየት ያለበትን ጉዳይ ወይም 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 በዐቃብያን ሕግ አስተዳደር ጉባኤ በመታየት ላይ ያለ ወይም የታየ ጉዳይ፤

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

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

3. Gender Expression

In this Regulation, any expression in the masculine gender shall include the feminine.

4. Scope of Application

1. This Regulation shall be applicable to public office, heads of public offices, employees, and clients.

2. This Regulation shall not be effective on matters that are stated below:

A. cases that are stipulated in other laws regarding complaint submittal and decision making; cases lodged or pending cases or cases presumed to be lodged in regular courts of law and quasi-judicial organs, or decisions or orders given by the thereof;

B. cases being handled by an organ that has a judicial power, office of the auditor general, or activities related to an ongoing criminal investigation;

C. matters decided by or pending issues with the council or standing committees of the council, judicial and public prosecutors administrative councils;

D. matters decided by or pending with the federal institutions; or matters under the jurisdiction of federal institutions;

E. even if the submitted grievance or complaint falls under the jurisdiction of the office, pending matters at the public office or matters that the public office does not give final decisions for;

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

ሰ) በገቢዎች፣ በፋይናንስ፣ በመንግስት ሠራተኞች ቅሬታና የኮንትራት ውልን በተመለከተ የሚቀርቡ ቅሬታ ወይም አቤቱታ፡፡

፮ ዓላማ

ይህ ደንብ የሚከተሉት ዓላማዎች ይኖሩታል፡-

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

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

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

- F. notwithstanding matters to be referred to the office by the mayor, pending grievance and complaint that was submitted to the cabinet of the city;
- G. grievance and complaint to be submitted regarding revenues, finance, grievances of civil servants, and contractual agreements.

5. Objective

This Regulation shall have the following objectives:

1. to maintain good governance and to respond promptly to the grievances and complaints encountered at public offices; to correct mistakes and thereby make the service delivery effective;
2. to prevent the commission of administrative wrongs and errors by public officials and civil servants in a public office at different levels concerning the provision of service to the public and to hold individuals accountable in cases where such is committed;
3. to enable the presence of effective service delivery by creating ethical heads of office and civil servants.

ክፍል ሁለት

ስለ ዘርፍ አደረጃጀት

፮ ስለአደረጃጀትና ተጠሪነት

ዘርፉ:-

፩ በከተማ ደረጃ ተጠሪነቱ ለከንቲባ ጽህፈት ቤቱ የሆነ:-

- ሀ) የመልካም አስተዳደርና አቤቱታ ዘርፍ ኃላፊ እና ምክትል ኃላፊዎች፤
- ለ) ሌሎች አስፈላጊ የስራ ክፍሎችና ሠራተኞች፤

ይኖሩታል።

፪ በክፍለ ከተማ ደረጃ ተጠሪነቱ ለክፍለ ከተማው ዋና ሥራ አስፈጻሚ የሆነ የመልካም አስተዳደርና አቤቱታ ቡድን፤

፫ በወረዳ ደረጃ ተጠሪነቱ ለወረዳው ዋና ሥራ አስፈጻሚ የሆነ የመልካም አስተዳደርና አቤቱታ ቡድን።

፯ የዘርፉ ተግባርና ኃላፊነት

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አስፈጻሚ አካላትን ሥልጣንና ተግባር ለመወሰን በወጣው አዋጅ ቁጥር ፸፬/፪ሺ፲፬ ለጽህፈት ቤቱ ከተሰጠው ሥልጣን የሚመነጭ ዘርፉ የሚከተሉት ዝርዝር ተግባርና ኃላፊነት ይኖሩታል:-

፩ በመንግስት መስሪያ ቤት ኃላፊ ወይም ሠራተኛ በአገልግሎት አሰጣጥ መንደል ላይ ወይም ውሳኔ ባለማግኘት ፍትህ ፈልገው ወደ ዘርፉ የሚመጡ ባለጉዳዮችን ይቀበላል ፤ ጉዳዮቻቸውን በመመርመርና በማጣራት የእርምጃ እርምጃ እንዲወሰድ ውሳኔ ይሰጣል፤

Part Two

Organization of the Sector

6. Organization and Accountability

The Sector shall be:-

1. accountable to the office of the Mayor at the city level and:
 - A. shall have good governance and complaint sector head and deputy heads;
 - B. other necessary departments and employees;
2. at the sub-city level, accountable to the chief executive officer of the sub-city and it shall have a good governance and complaint team;
3. at the woreda level, accountable to the chief executive officer of the woreda and it shall have a good governance and complaint team;

7. Duties and Responsibilities of the Sector

Emanating from the power given to the Office according to the Addis Ababa City Government Executive Organs Establishment and to specify the power and duties of the thereof Proclamation No. 74/2021, the sector shall have the following specific duties and responsibilities:

1. receive clients that seek justice and claim to encounter administrative maltreatment or not getting proper decisions due to the failure of officials or employees of a public office; pass a decision towards taking corrective measures after investigating and examining their case;

፪. 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፤

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

ሀ) ቅሬታ የፈጠረው የመስሪያ ቤቱ ኃላፊ ከሆነ እንደ አግባብነቱ ለጽህፈት ቤቱ ኃላፊ ወይም ለክፍለ ከተማው ወይም ለወረዳው ዋና ስራ አስፈጻሚ የውሳኔ ሀሳብ ያቀርባል፤

ለ) ቅሬታ የፈጠረው የመንግስት ሠራተኛ ከሆነ ለሚመለከተው መስሪያ ቤት የበላይ ኃላፊ በራሱ ወይም በዲ.ሲ.ፕሊን ኮሚቴ ተጣርቶ ውሳኔ እንዲሰጥበት ያለውን ማስረጃ አያይዞ ያቀርባል፤ አፈፃፀሙንም ይከታተላል፤

2. investigate or cause the presentation of legal documents and evidence that are related to the decisions and service provisions while investigating and verifying the lodged complaints regarding the officials or employees of the public office; when it is found necessary, it may call upon the witnesses to appear in person for further discussion;

3. to investigate and examine the lodged grievance, complaint, and report of a client against the official or employee of a public office and to take relevant measures to solve the problem, the office shall submit a decision proposal to the concerned organ in the following manner:

A. present a proposed decision to the head of the office or chief executive officer of the sub-city or woreda respectively where the complaint was caused by a head of a public office;

B. submit all the evidence to a public office so that measures shall be taken by the head of the public office or discipline committee after investigating it by the thereof where the complaint was caused by an employee; follow up its implementation;

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

፬. ዘርፉ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓቱና አሰራሩን ለተጠቃሚዎች ለሠራተኞችና ለኃላፊዎች ያስተዋውቃል፤

፭ የቅሬታዎችና አቤቱታዎችን ውጤታቸውን በሚመለከት የተቀናበረ መረጃ ያደራጃል ፤ይይዛል፤

፮ የዘርፉን አፈፃፀምና ውጤታማነት በየወቅቱ አግባብ ላላቸው የአስተዳደር አካላት ሪፖርት ያቀርባል፤

፯ የቅሬታና አቤቱታ መንስኤዎችን በማጥናትና በመለየት ለሚመለከተው አካል የመፍትሄ ሀሳብ ያቀርባል ፤

፰ ቅሬታና አቤቱታዎችን ከምንጫቸው እንዲደርቁ ለሚመለከታቸው አካላት የሰልጠናና የምክር አገልግሎት ይሰጣል፤

፱ ሌሎች ከጽህፈት ቤቱ የሚሰጡ ተግባራትን ያከናውናል፡፡

C. where the offense entails criminal or civil liability, submit the matter to the justice bureau of the city if the case is at the city level and to the justice office of a sub-city if the case is at the sub-city or worda level to take appropriate legal measures; follow up the implementation of the thereof;

4. the sector shall promote the grievance and complaint system and procedures to clients, employees, and officials;
5. organize and maintain compiled information concerning the outcomes of grievance and complaint handling;
6. submit period reports about the performance and effectiveness of the sector to the relevant administrative organs;
7. study and identify causes of grievance and complaint and submit recommendations to the concerned organ;
8. provide training and counseling service to the concerned organs to eliminate grievances and complaint from the source;
9. carry out other activities given by the office.

፰. የዘርፉ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት

የዘርፉ ኃላፊ የሚከተሉት ተግባርና ኃላፊነት ይኖሩታል፡-

፩ የዘርፉን ሥራ በበላይነት ይመራል፤ ያስተባብራል፤

፪ የዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፩) የተመለከተው ድንጋጌ እንደተጠበቀ ሆኖ፡-

ሀ) በዚህ ደንብ አንቀጽ ፯ 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 አፈፃፀምና የሂሳብ ሪፖርቶች አዘጋጅቶ ለጽህፈት ቤቱ ያቀርባል፤

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

፫ ከተለያዩ ተቋማት ጋር ትብብር በመፍጠር የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ምርመራና አወሳሰን እና የተጠያቂነት ስርዓቱን ለማሻሻል እና መልካም አስተዳደርን ለማስፈን ይሰራል፤

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

8. Duties and Responsibilities of the Head of the Sector

The head of the sector shall have the following duties and responsibilities:

1. superiorly lead and coordinate the office;
2. without prejudice to Sub-Article (1) of this Article:

A. execute the specific duties and responsibilities of the sector that are stated under Article 7 of this Regulation;

B. prepare the working plan of the sector and the necessary budget for the thereof; implement same upon its approval by the office;

C. prepare the performance and financial reports of the sector and submit same to the office;

D. the head of the sector may delegate part of his duties and responsibilities to other officials and employees of the sector to the extent necessary for the effective performance of the activities of the sector;

3. establish cooperation with various institutions to improve the grievance and complaint submission, investigation, decision-making, and accountability system; and work towards ensuring good governance;

4. may partially or fully delegate the activities of the sector and his powers to the deputy heads of the sector.

ክፍል ሦስት

የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ፣ ምርመራና

የአወሳሰን ሥነ-ሥርዓት እና ይግባኝ

፱. ስለቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ሥነ-ሥርዓት

፩. ቅሬታ ወይም አቤቱታ ያለው ተገልጋይ አቤቱታውን ወይም ቅሬታውን በራሱ ወይም በሀጋዊ ወኪሉ አማካኝነት በቃል ወይም በፅሁፍ፣ በኢሜል ወይም ማንኛውንም ቴክኖሎጂ ተጠቅሞ ሊያቀርብ ይችላል፤ አቀራረቡም ግልፅ፣ ቀላል ሆኖ የግድ የባለሙያ ድጋፍን የሚጠይቅ መሆን አይኖርበትም፤

፪. ዘርፉ የተገልጋዩን ቅሬታ ወይም አቤቱታ ሲቀበል የሚከተሉትን ነጥቦች ማግራት ይኖርበታል፡-

ሀ) የቀረበው አቤቱታ ወይም ቅሬታ ዘርፉ የማየት ስልጣን ያለው ስለመሆኑ፤

ለ) የቀረበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ በማቅረቢያ ቅፅ መሰረት በተገቢው ተሞልቶ መቅረቡን፤

ሐ) የቅሬታው ወይም የአቤቱታው ጭብጥ ፣ ጉዳዩ የቀረበበት ዕለት፣ ቀንና ወር ተጠቅሶ መመዝገቡንና ለባለጉዳዩ ማረጋገጫ መስጠቱን፤

መ) በየደረጃው የተሰጡት የመጨረሻ ምላሾች ወይም ዉሳኔዎች መያያዣቸውን እና ካልተያያዘም አቤት ባዩ ያቀረባቸው ተገቢነት ያላቸው መረጃዎች ምን እንደሆኑ፤

Part Three

Grievance and Complaint Submittal,

Investigation, and Decision-

Making Procedure and Appeal

9. Grievance and Complaint Submittal Procedure

1. A client who has a grievance or complaint may lodge it either in person or through his legal representative orally or in writing, through e-mail, or using any form of technology; its submittal shall be unambiguous, simple, and necessarily not require professional support;

2. The sector should consider the following things upon receiving the grievance or complaint of a client:

A. whether the sector has the mandate to look into the presented complaint or grievance;

B. whether the presented grievance or complaint has been completed accordingly as per the submission form;

C. whether the grievance or complaint includes its theme, the registration of the date, day, and month of submission and verification has been provided for the client;

D. whether the final responses or decisions given at each level are attached and if not, the inclusion of the relevant information provided by the complainant;

- ሠ) ሌሎች ከጉዳዩ ጋር አግባብነት ያላቸው መረጃዎች ካሉ በቅጹ ላይ በትክክል መሞላታቸውን፤
- ረ) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፩) በተጠቀሰው መሰረት አቤት ላይ ወይም ህጋዊ ወኪሉ ያቀረባቸው መረጃዎች ትክክለኛ ስለመሆናቸው በአቅራቢው ፊርማ የተረጋገጠ መሆኑን፤
- ፫. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፪) ከተራ ፊደል "ሀ" እስከ "ረ" የተጠቀሱ ሁኔታዎች ከተጣሩ በኋላ ለባለጉዳዩ መልስ የሚሰጥበት ጊዜ መገለፅ አለበት፤
- ፬. ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን የማጣራት ሥርዓት እንደሚከተለው ይሆናል፡-
 - ሀ) በዚህ ደንብ የተጠቀሱት ጉዳዮች ተደራጅተው መቅረባቸው ከተረጋገጠ በኋላ ዘርፉ የቀረበለትን ጉዳይ ከደጋፊ ሰነዶችን ጋር በማገናዘብ በዝርዝር ይመረምራል፤
 - ለ) አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ዘርፉ ከባለጉዳይ ጋር ይወያያል፤ ግልፅ ባልሆኑ ጉዳዮች ዙሪያ ተጨማሪ ማብራሪያ ይጠይቃል፤
 - ሐ) አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ቅሬታው ወይም አቤቱታው በተፈጠረበት ወይም ክርክር ያስነሰው ንብረት ያለበት አካባቢ ወይም መስሪያ ቤት በአካል ተገኝቶ ይመለከታል፤ የቴክኒክና ሌሎች የማጣራት ሥራዎችን ይሰራል፤

- E. whether the relevant information that is related to the case is filled accordingly in the form, if there are any;
- F. according to Sub-Article (1) of this Article, the verification of the presented evidence by the signature of the complainant or his legal representative;
- 3. the period for giving a response for the case to the client should be notified after examining the conditions that are stated from letter "A" to "F" under Sub-Article (2) of this Article;
- 4. the procedure for investigating the grievance or complaint shall be as follows:
 - A. the sector shall investigate the submitted case in detail by cross-checking the supporting evidence after it is confirmed that the aforementioned issues stated under this Regulation have been organized and submitted;
 - B. the sector shall hold a discussion with a client if such has been found necessary; request further clarifications on vague matters;
 - C. when it is found necessary, appear in person at places or public offices where the grievance or complaint took place or where the property for the cause of the dispute is found and look into the case; carry out technical and other investigations;

መ) አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ በየደረጃ ውሳኔ የሰጡ ወይም በተቋሙ ስልጣንና ኃላፊነት መሰረት በጉዳዩ ዙሪያ ቀደም ብሎ አስተያየት የሰጡ ተቋማት ወይም የሚመለከተው ኃላፊ ተጨማሪ ማብራሪያ ወይም አስተያየት እንዲሰጡ ወይም በአካል ተገኝተው ማብራሪያ እንዲሰጡ ያደርጋል፤

ሠ) ለትክክለኛ ፍትህ አሰጣጥ ሲባል ዘርፉ እንደአስፈላጊነቱ የቀረበውን ጉዳይ ያውቃል ብሎ ያመነባቸውን ግለሰቦች ወይም ግለሰብ ወይም የህብረተሰብ ክፍሎችን ወይም ተቋማትን ጠርቶ ያነጋግራል፤ የቃልም ሆነ የጽሁፍ ማብራሪያ ይቀበላል፤

ረ) ለቀረበው ጉዳይ ዝርዝር የማጣራት ሥራ ከሰራ ቦኋላ በሥራ ላይ ካሉ ህጎች ጋር በማገናዘብ በመጨረሻም ውሳኔ ይሰጣል፤

ሰ) የተወሰነው ውሳኔ በዘርፉ በሚመለከተው ፈፃሚ ወይም የሥራ ክፍል ኃላፊ ተፈርሞና የመንግሥት መሥሪያ ቤቱ ማህተም ተደርጎበት ወይም ይሆናል፤

ሸ) የውሳኔውን ቅጅ በሸኚ ደብዳቤ ለባለጉዳዩና ለሚመለከተው አካል እንዲፈፀም ወይም እንዲያውቅ በአድራሻ በሸኚ ደብዳቤ ይልካል፤ አፈፃፀሙን ይከታተላል፡፡

D. when it is found necessary, cause the provision of further clarifications or suggestions by those institutions at every level of the concerned head that gave prior comments on the case as per the power and responsibility of the institution or appear in person and do same;

E. the sector may summon persons or an individual or segments of the society or institutions of which it believes that know the submitted case, as may be necessary, to serve justice; accept any oral and written explanations;

F. conduct a detailed investigation concerning the presented case and make decisions after examining it in line with effective laws;

G. the decision shall be made official after being signed by the concerned expert or head of a department and bearing the seal of the public office;

H. the sector shall send a copy of the decision to the client and the concerned organ for the execution of the same or to notify it using its address; follow up the implementation of the there of.

፲ ስለጥቆማ አቅራቢ ሥነ-ሥርዓት

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

፪ ማንኛውም ጥቆማ ሲቀርብ ሚስጢራዊነቱ ተጠብቆ በጥንቃቄ የሚጣራ ሲሆን የአቅራቢ 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 ዕለት፣ ቀን፣ ወር እና ቦታ፤

መ) ጥቆማው የቀረበበት ፍሬ ነገር በአጭሩ ፤

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

፫ በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፪) የተደነገጉት መስፈርቶች እንደተጠበቁ ሆኖ ጥቆማ አቅራቢው በጉዳዩ ዙሪያ የተሟላ መረጃ ማቅረብ ካልቻለ በየደረጃ ያለው ዘርፍ የቀረበውን ጥቆማ መነሻ በማድረግ ምርመራውን መቀጠል ይችላል፤ ከሚመለከተው ተቋም ጋር ተቀናጅተው የቀረበውን ጥቆማ ውጤታማ ማድረግ ይችላል፤

10. Report Submittal Procedure

1. The matter to be reported shall be on a resource wastage or loss that was occurred or presumed to happen regarding the service provider of a public office or institution;

2. Any report submission shall be kept confidential and carefully examined, and the submittal procedure shall be as follows. The individual that reports:

A. can report orally, through writing, phone, fax, e-mail, and various options;

B. should state the name of the public office that a report was lodged against, the employee or head that provided the service;

C. the day, date, month, and place that was the cause of the report;

D. A brief summary of the theme/central point of the report;

E. should attach supporting evidence or indicate where it would be found, if there is any;

3. without prejudice to the requirements provided under Sub-Article (2) of this Article, if the individual that has submitted the report fails to produce complete information concerning the matter, the sector at each level can continue its investigation based on the submitted report; it can carry out effective works concerning the report in collaboration with the relevant organs;

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

፲፩ ይግባኝ ስለማቅረብ

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

፪ ተገልጋዩ እስከ መሥሪያ ቤቱ ኃላፊ ወይም ተወካይ አቤቱታውን አቅርቦ በመንግሥት መሥሪያ ቤቱ በተሰጠው የመጨረሻ ውሳኔ ካልረካ ይግባኙን ተጠሪ ለሆለነት ተቋም ማቅረብ ይችላል፤

፫ በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፪) የተጠቀሰው እንደተጠበቀ ሆኖ ተቋማት በሰጡት ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ቅሬታውን እንደአግባቡ በየደረጃ ለተደራጀው ዘርፍ ይግባኙን ማቅረብ ይችላል፤

፬ በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፩) እና (፪) የተጠቀሰው እንደተጠበቀ ሆኖ በየደረጃው ለተደራጀው ዘርፍ የሚቀርበው ይግባኝ በሚመለከታቸው የመንግሥት መሥሪያ ቤቶች የመጨረሻ ውሳኔ ካገኘ በኋላ ሆኖ በሚከተለው አግባብ ይቀርባል፡-

4. the report investigation procedure shall be carried out in accordance with the procedures stipulated concerning grievances and complaints in this Regulation.

11. Lodging an Appeal

1. The grievance or complaint to be lodged as an appeal at each level should get the decision of the head of an office that has provided the service first;

2. If a client is not satisfied with the final decision of a public office after lodging his complaint for the head of the public office or his representative, he can file his appeal to an institution to which the office is accountable;

3. Without prejudice to the provision of Sub-Article (2) of this Article, a client who is not satisfied with the decision made by the institutions can lodge his appeal to the respective sectors that were organized at each level;

4. Without prejudice to the provision of Sub-Article (1) and (2) of this Article, the appeal to be submitted to the respective sectors shall be after having the final decisions of the concerned public office and it shall follow the following procedure:

- ሀ) በወረዳው ውስጥ ባለው ተቋም በተሰጠው የመጨረሻ ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ይግባኙን ለወረዳው ዘርፍ ማቅረብ ይችላል። የወረዳው ዘርፍ የሰጠው ውሳኔ በወረዳ ደረጃ የመጨረሻ ይሆናል።
- ለ) በወረዳው ዘርፍ ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ይግባኙን በክፍለ ከተማ ደረጃ ለሚገኘው ዘርፍ ማቅረብ ይችላል። የክፍለ ከተማው ዘርፍ የሰጠው ውሳኔ በክፍለ ከተማ ደረጃ የመጨረሻ ይሆናል።
- ሐ) በክፍለ ከተማ ዘርፍ ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ለከተማው ዘርፍ ማቅረብ ይችላል።
- መ) በከተማ ደረጃ ያሉ መንግሥት መስሪያ ቤቶች በሚሰጡት የመጨረሻ ውሳኔ ያልረኩ ተገልጋይ ለከተማው ዘርፍ ይግባኝ ማቅረብ ይችላል። የከተማው ዘርፍ በሰጠው ውሳኔ ካልረካ ለጽህፈት ቤቱ ያቀርባል።
- ሠ) በየደረጃ የተደራጀው ዘርፍ የቀረበለትን ይግባኝ መርምሮ ውሳኔ ይሰጣል ወይም አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኝ ለሚመለከተው መንግሥት መስሪያ ቤት ተጨማሪ ማጣራት አደርጎ በራሳቸው ደረጃ የመጨረሻ ውሳኔ እንዲሰጡበት ሊመራላቸው ይችላል።
- ረ) በዘርፍ የተወሰነ ውሳኔ ላይ ተጨማሪ ማስረጃ ከቀረበ ወይም የተሰጠው ውሳኔ ትክክል አለመሆኑ ከታወቀ ውሳኔውን የሰጠው ኃላፊ ውሳኔውን ይሸራል። ያስተካክላል።

- A. A client who is dissatisfied with the final decision made by an institution at the woreda level may lodge his appeal to the woreda sector. The decision made by the woreda sector shall be final at the woreda level;
- B. A client who is dissatisfied with the final decision made by the woreda sector may lodge his appeal to the sub-city sector. The decision made by the sub-city sector shall be final at the sub-city level;
- C. A client who is dissatisfied with the decision made by the sub-city sector may lodge his appeal to the city sector;
- D. A client who is dissatisfied with the final decision made by public offices at the city level may lodge his appeal to the city sector. If he is dissatisfied with the decision of the city sector, he may lodge his appeal to the office;
- E. The sector at each level shall examine the submitted appeals and give decisions, or if it is found necessary, shall direct it to the concerned public offices to conduct further investigations and provide a final decision by themselves;
- F. If additional evidence is presented on the decision made by the sector or if it is found that the decision is incorrect, the head that made the decision shall reverse; correct it.

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

፮ በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፬) ተራ ፊደል (መ) መሠረት ጽህፈት ቤቱ በሰጠው ውሳኔ ካልረከ ከተጨማሪ ማስረጃ ጋር ለከንቲባ ያቀርባል፤ ከከንቲባ የሚሰጠው ውሳኔ የመጨረሻ ይሆናል፡፡

፲፪ የቅሬታና አቤቱታ ማቅረቢያ የጊዜ ገደብ

፩ አስተዳደራዊ በደል ደርሶብኛል የሚል ማንኛውም ሰው ከአቅም በላይ የሆነ ነገር ካልገጠመው በስተቀር በ ፰ (ስልሳ) የሰራ ቀናት ውስጥ ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን ለሚመለከተው የመንግስት መስሪያ ቤት ማቅረብ ይችላል፤

፪ በመንግሥት መስሪያ ቤቱ በተሰጠው ውሳኔ ያልረከ ተገልጋይ ከአቅም በላይ የሆነ ነገር ካልገጠመው በስተቀር በሁለት ወራት ውስጥ በየደረጃው ለተደራጀው ዘርፍ አቤቱታውን ማቅረብ ይችላል፤

፫ ማንኛውም ቅሬታ አቅራቢ ጥያቄውን ካቀረበበት ቀን ጀምሮ በ ፲፮ (በአስራ አምስት) የሰራ ቀናት ውስጥ ዘርፉ ውሳኔ ይሰጣል፤

- 5. A client who claims that a decision made by the sector has not been executed by the relevant public office can submit his grievance or complaint to the sector;
- 6. A client who is dissatisfied with the decision made by the office according to letter (D) of Sub-Article (4) of this Article may lodge his appeal to the mayor with additional evidence. The decision of the mayor shall be final.

12. Period for Grievance and Complaint Submittal

- 1. Any person who claims facing administrative violations shall submit his grievance or complaint to the concerned public office within 60 working days unless encountering a force majeure;
- 2. A client who is dissatisfied with the decision made by a public office may lodge his complaint to the respective established sector at each level within two months unless encountering a force majeure;
- 3. The sector shall made a decision within 15 (fifteen) working days after receiving the complaint from the client;

፬. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፪) የተደነገገ 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 በ ፲ (በአስር) የስራ ቀናት ውስጥ ቅሬታ ወይም አቤቱታ በየደረጃው ላለው ዘርፍ ሊያቀርብ ይችላል።

፲፫. የቅሬታና አቤቱታ መልስ አሰጣጥ

፩ ቅሬታ፣ አቤቱታ ወይም ጥቆማ የቀረበበት የመንግስት መስሪያ ቤት የተጠየቀውን ምላሽ ወይም ማስረጃ ወይም ማብራሪያ ደብዳቤው በደረሰው በ፲ የሥራ ቀናት ውስጥ በጽሁፍ መረጃውን በየደረጃ ለጠየቀው ዘርፍ መስጠት አለበት፤

፪ መሥሪያ ቤቶች ከአቅም በላይ የሆነ ነገር የገጠማቸው መሆኑን ካላረጋገጡ በስተቀር በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፩) በተደነገገው የጊዜ ገደብ ውስጥ የተጠቀሱትን ማስረጃዎች መስጠት ካልቻሉ ለጉዳዩ ምላሽ ለመስጠት እንዳልፈለጉ ተቆጥሮ መረጃውን የጠየቀው ዘርፍ ጉዳዩን መርምሮ ውሳኔ ይሰጣል፤

4. Notwithstanding the provision of Sub-Article (2) of this Article, if the public office fails to provide a written response to the complainant within its standard period, the client can submit his complaint to the respective sector at each level within 10 (ten) working days starting from the following day by which he should have received the decision.

13. Responding to Grievances and Complaint

1. A public office that a grievance, complaint, or report has been lodged against should provide an answer for the requested response or evidence or explanation in writing to the relevant sector at each level within 10 working days of receiving the letter;

2. If public offices fail to provide the requested evidence within the period indicated under Sub-Article (1) of this Article, it shall be presumed as if they do not want to respond to the matter and the sector that requested the evidence shall examine it and make decisions unless the public offices prove that they have faced force majeure;

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

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

፭ ከየትኛውም ተቋም ለተገልጋይ የሚሰጥ የጽሁፍ ምላሽ የሚከተሉትን መረጃዎችን መያዝ አለበት፡-

ሀ) ቅሬታው ወይም አቤቱታው የቀረበበት ጊዜ፣ የቅሬታው ወይም የአቤቱታው ጭብጥ፤

ለ) ቅሬታው ወይም አቤቱታው በሚገባ መጣራቱን፤

ሐ) በማጣራቱ ሂደት የተደረሰባቸው ግኝቶችና የተሰጠው ውሳኔ፤

መ) የቀረበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ ትክክለኛ ካልሆነ ትክክል አይደለም የተባለበት ምክንያት ዋና ዋና ጉዳዮች መካተታቸውን፤

ሠ) ባለጉዳዩ በተሰጠው ውሳኔ ወይም መልስ ካልረካ ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን ለየትኛው ተቋም ማቅረብ እንደሚችል በግለፅ የሚያመለክት መሆን አለበት፡፡

3. If the public office that was requested to execute the decision made by the sector does not provide due reasons for not taking actions within ten working days, it shall be deemed to have accepted the decision;

4. Unless facing a force majeure, a sector at each level must respond to a submitted grievance or complaint to be submitted according to this Regulation as per the set standards;

5. A written response of any institution to be provided for a client shall include the following information:

A. the time when the grievance or complaint was submitted, the theme/core point of the thereof;

B. whether the grievance or complaint was duly examined;

C. findings obtained during the investigation process and decisions made;

D. the inclusion of the major reasons if the submitted grievance or complaint was considered incorrect if it was said so;

E. whether it clearly indicates the relevant institution to which a client submits his grievance or complaint if he is not satisfied with the decision made or the given response.

ክፍል አራት

ስለተጠያቂነት ስርዓትና አፈፃፀም

፲፬. የእርምጃ እርምጃ አወሳሰድ

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

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

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

፫ ለደረሰው ስህተት ወይም ለተፈፀመው ጥፋት ተበዳዩን ይቅርታ መጠየቅ፡፡

፲፭ ማስጠንቀቂያ ስለመስጠት

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

Part Four

Accountability Procedure and Implementation

14. Taking Corrective Measures

A public office must jointly take the following corrective measures when a decision was presented against it regarding confirming that the submitted grievance or complaint or report was correct:

1. take corrective measures that rectify the fault or offense encountered during service delivery within five working days and notify the result to the sector at each level;
2. explain the reasons for the occurrence of the fault or offense, and assure the victims and the sector at each level that such similar problems shall not happen in the future;
3. apologize to the victim for the wrongdoing or the offense committed.

15. Warning Issuance

A warning shall be issued against a public office that fails to provide a response for requested evidence or written or oral explanation by the sector or fails to provide a response or execute a decision made without due legal reason.

፲፮ ተጠያቂነት የሚያስከትሉ ጥፋቶች

፩. በዚህ ደንብ አንቀጽ ፲፮ የጽሁፍ ማስጠንቀቂያ ተሰጥቶት ያላስተካከለ የመንግሥት መሥሪያ ቤት፡-

ሀ) ከአቅም በላይ የሆነ ችግር የገጠመው መሆኑን ካላስረዳ በስተቀር ከዘርፉ ለአፈፃፀም የሚቀርቡ ወሳኔዎችን በዚህ ደንብ በተቀመጠው የጊዜ ገደብ ውስጥ አለመፈጸም፤

ለ) ለአስረጂነት በግንባር እንዲቀርብ ወይም መቅረብ የሚገባውን ጉዳይ ያዘገየ ወይም ማንኛውም የማስተካከያ እርምጃ እንዲወስድ ተጠይቆ ያልወሰደ ወይም አገልግሎትን በደንቡ ከተጠቀሰው የጊዜ ገደብ ውጭ ያለበቂ ምክንያት ያዘገየ፤

ሐ) አቤቱታ ወይም ቅሬታ የቀረበለት የመንግሥት መሥሪያ ቤት የተገልጋዩን አቤቱታ ወይም ቅሬታ በመረከብ መዝግቦ የጽሁፍ ማረጋገጫ አለመስጠት፤

መ) ተገልጋዩ ላቀረበው አቤቱታ ወይም ቅሬታ አግባብነት ያለውን የጽሁፍ ምላሽ ወዲያውኑ አለመስጠት፤

ሠ) 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፤

16. Offenses that Entail Liability

1. A public office that a written warning has been issued against as per Article 15 of this Regulation:

A. failure to carry out the decisions forwarded by the sector for implementation as per the period specified under this Regulation, unless it explains encountering a force majeure;

B. failure to appear in person to explain the case or delay it that should be presented or failure to take any corrective measures when requested to do so or delay the service beyond the period specified in the Regulation without due reason;

C. failure to provide written confirmation for the client after receiving and recording his complaint or grievance that was submitted against a public office;

D. failure to promptly provide an appropriate written response for the complaint or grievance of a client;

E. when a client or institution obstructs justice having the intention to benefit oneself, others, or deny others the resources and property of the public or an individual through using false reports, grievance or complaints or forgery or trying to do so and such is justified;

፪. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፩) ከተራ ፊደል (ሀ) እስከ (ሠ) የተገለጹትን ድንጋጌዎች የተላለፈ ወይም በደንብ የተገለጹትን ድንጋጌዎች የጣሰ ማንኛውም ሰው ወይም የመንግሥት መሥሪያ ቤት ኃላፊ ወይም ሠራተኛ በፈፀመው ጥፋት አግባብ ባለው ሕግ ተጠያቂ ይሆናል።

፲፯ የተጠያቂነት አፈጻጸም

፩. በዚህ ደንብ አንቀጽ ፲፮ እና ፲፯ ተጠያቂነት የሚያስከትሉ ጥፋቶችን የፈጸመው ወይም አስተዳደራዊ በደል ያደረሰው ሠራተኛ የዲ.ሲ.ፕ.ሲን ጉድለት ከሆነ ዘርፉ፡-

ሀ) አግባብ ባለው የመንግሥት ሠራተኛ ሕግ መሠረት የዲ.ሲ.ፕ.ሲን ቅጣት ወይም እርምጃ እንዲወሰድ ለሚመለከተው የመንግሥት መሥሪያ ቤት ኃላፊ በጽሁፍ መረጃውን አደራጅቶና አያይዞ ውሳኔ እንዲሰጥበት የውሳኔ ሀሳብ ያቀርባል፤

ለ) ጥፋቱ ከዲ.ሲ.ፕ.ሲን ጥፋት በላይ በፍትሐብሔር ወይም በወንጀል የሚያስጠይቅ ከሆነ አግባብ ባለው የፖሊስ ወይም የፍትህ ተቋም ክስ እንዲቀርብ መረጃዎችን አደራጅቶ ይልካል፤

2. Any person or head or employee of a public office that violates the provisions stated from the letter (A) to (E) of Sub-Article (1) of this Article or the provisions specified in this Regulation shall be held liable according to the relevant laws.

17. Accountability Procedure

1. If an employee commits offenses or administrative wrongdoings that entail liability based on Articles 15 and 16 of this Regulation and such is regarded as disciplinary faults, the sector shall:

A. present a proposal to the concerned head of a public office in writing for the taking of a disciplinary penalty or measure according to the relevant civil servants' law against an employee by organizing and attaching evidence which helps to make a decision;

B. organize evidence and send it to the concerned police or justice organ to instigate a proceeding if the offense is beyond a disciplinary case and entails a civil or criminal liability;

፪. በዚህ ደንብ የተደነገጉትን ጥፋቶች የፈጸመው ወይም አስተዳደራዊ በደል ያደረሰው የአገልግሎት ሰጪው መስሪያ 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 በፍትሐ ብሔር ወይም በወንጀል የሚያስጠይቅ ከሆነ አግባብ ላለው የፖሊስ ወይም የፍትህ ተቋም ክስ እንዲቀርብ መረጃዎችን አደራጅቶ ይልካል፤

፫ አስተዳደራዊ የቅጣት ውሳኔው እንደ አግባብነቱ በከንቲባው፣ በክፍለ ከተማ እና በወረዳ ዋና ሥራ አስፈጻሚ ወይም በመስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ለሠራተኛው ወይም ለሚመለከተው የመስያ ቤቱ ኃላፊ በፅሁፍ እንዲደርሰው ከተደረገበት ጊዜ ጀምሮ ተግባራዊ ይሆናል፤

፬ ዘርፉ የውሳኔውን አፈፃፀም ይከታተላል፡፡

2. If the person who commits the offenses or administrative wrongdoings that are specified in this Regulation is the head of the public office which provides the service, the office shall:

A. submit its recommendation in writing to the office at the city level and the chief executive officer of the sub-city or woreda level after examining the grievance or complaint lodged by the client to hold the head accountable;

B. organize evidence and send it to the concerned police or justice organ to instigate a proceeding if the offense entails a civil or criminal liability;

3. The administrative penalty shall be effective as of the time when a written letter is given by the mayor, chief executive officer of the sub-city or woreda, or head of the public office, as the case may be, and accepted by the concerned employee or head of the public office;

4. The sector shall monitor the implementation of the decision.

ክፍል አምስት

ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

፲፰ የመተባበር ግዴታ

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

፲፱ መመሪያ የማውጣት ሥልጣን

ጽህፈት ቤቱ ይህንን ደንብ ለማስፈፀም መመሪያ ሊያወጣ ይችላል፡፡

፳ ተፈጻሚነት የማይኖራቸው ሕጎች

ይህንን ደንብ የሚቃረን ማንኛውም የካቢኔ ደንብ፣ መመሪያ ወይም ልማዳዊ አሠራር በዚህ ደንብ በተሸፈኑ ጉዳዮች ላይ ተፈጻሚነት አይኖረውም፡፡

፳፩ ደንቡ የሚፀናበት ጊዜ

ይህ ደንብ ከሀዳር ፳ ቀን ፪ሺ፲፭ ጊዜ ጀምሮ የፀና ይሆናል፡፡

አዲስ አበባ ሀዳር ፳ ቀን ፪ሺ፲፭ ዓ/ም

አዳነች አቤቤ

የአዲስ አበባ ከተማ ከንቲባ

Part Five

Miscellaneous Provisions

18. Duty to Cooperate

Any public office shall be duty-bound to cooperate regarding executing, causing the execution of, and responding to the decisions and orders made by the office or the sector.

19. Power to Issue Directives

The office may issue directives for the implementation of this Regulation.

20. Inapplicable Laws

Any Regulation, directive, or customary practice of the cabinet, which is inconsistent with this Regulation, shall not be applicable to matters covered under this Regulation.

21. Effective Date

This Regulation shall enter into force as of November 29, 2022.

Done at Addis Ababa, November 29th day of 2022.

Adanech Abiebie

Mayor of Addis Ababa City