

የኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን

የተገልጋዮች ቅሬታና አቤቱታ

ማስተናገጃ መመሪያ

የኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን

ገዳር 2002 ዓ.ም

የተገልጋዮች ቅሬታና
አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 34/2002

የባለሥልጣኑ መ/ቤት የተገልጋዮችን ፍላጎት ለማርካት እንዲያስችለው የነበረውን የአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት በመፈተሽ አዲስ የአሰራር ሂደት አጥንቶ በመተግበር ላይ በመሆኑ፤

በጥናቱ ውስጥ ትኩረት ከተሰጣቸው ጉዳዮች አንዱ በዘመናዊ የማኔጅሜንት ተሞክሮ የአገልግሎት አሰጣጥ መገለጫዎች የሆኑት የአሰራር ቅልጥፍና፤ ውጤታማነትን ማሳደግ፤ ፍትሃዊነትን ማስፈን፤ ግልፅነትና ተጠያቂነት ማረጋገጥ አስፈላጊ በመሆኑ፤

በአገልግሎት አሰጣጥ ተገልጋዮች የሚያጋጥሟቸውን ቅሬታዎችና አቤቱታዎችን ወጥነት ባለው መንገድ ማስተናገድ እና አሰራሩ ዘላቂነት እንዲኖረው ማድረግ አስፈላጊ በመሆኑ የኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን ይህን መመሪያ አውጥቷል።

1. አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ “የተገልጋዮች ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 34/2002” ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል።

2. ትርጓሜ

በዚህ መመሪያ ውስጥ፡-

- 1) «ቅሬታ» ማለት አገልግሎት በተሰጠበት የባለሥልጣኑ የሥራ ሂደት፤ ጣቢያ ወይም ቅርንጫፍ ጽ/ቤት በተሰጠው አገልግሎት ባለመርካት በተገልጋዩ በቃል ወይም በፅሁፍ የሚቀርብ ጥቆማና አስተያየትን ያጠቃልላል።
- 2) «አቤቱታ» ማለት ተጋልጋዩ ያቀረበው ቅሬታ ተጣርቶ በተሰጠው ምላሽ ወይም በተሰጠው ሌላ ማንኛውም አገልግሎት ተገልጋዩ ካልረካ ጉዳዩ እንደገና እንዲታይለት አገልግሎት ባገኘበት ቅ/ጽ/ቤት ወይም ለባለሥልጣኑ የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት የሚቀርብ ጥያቄ ነው።
- 3) «አገልግሎት» ማለት ባለሥልጣኑ በአዋጅ የተሰጠውን ኃላፊነት ለማስፈፀም በወጡ ደንቦችና መመሪያዎች መሠረት የሚያከናውነው ተግባር ነው።

- 4) «ተገልጋይ/ደንበኛ» ማለት በባለሥልጣኑ የሚሰጥ አገልግሎትን በመፈለግ እንደ ጉዳዩ አግባብ ወደ ባለስልጣኑ የተለያዩ የሥራ ሂደቶች የሚቀርብ ባለጉዳይ ነው።
- 5) «አገልግሎት ሰጭ ሠራተኛ» ማለት በባለሥልጣኑ የሥራ ሂደቶች ተመድቦ የሚሠራና ከተገልጋዮች ጋር በቀጥታ ወይም በተዘዋዋሪ የሚገናኝ ሰራተኛ ወይም ኃላፊ ነው።
- 6) «የቅርብ ኃላፊ» ማለት በአገልግሎት ሰጭ የሥራ መደብ ላይ ተመድበው የሚሠሩ ሠራተኞችን የሚቆጣጠር እና የሚያስተባብር ኃላፊ ነው።
- 7) «የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ቡድን» ማለት በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት እና በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓቱን ለማስፈፀም እንዲሁም ቅሬታና አቤቱታዎችን ለማስተናገድ በደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት ሥር የተቋቋመ አካል ነው።
- 8) «የበላይ ኃላፊ» ማለት በዋናው መ/ቤት ደረጃ ባለሥልጣኑን በበላይነት የሚመራ ዋና ዳይሬክተር፣ ም/ዋና/ዳይሬክተር ወይም ወኪሉ ሲሆን በቅ/ጽ/ቤቶች ደረጃ የጽ/ቤቱ ሥራ አስኪያጅ ነው።
- 9) «ቅጽ» ማለት በባለሥልጣኑ የተዘጋጀ ቅሬታና አቤቱታ የሚቀርብበት ወይም ምላሽ የሚሰጥበት ሰነድ ነው።
- 10) «ባለሥልጣን» ማለት የኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን ነው።

3. የተፈጻሚነት ወሰን

ይህ መመሪያ በግብር አወሳሰን፣ በዋጋና ታሪፍ ምደባ እንዲሁም በጉምሩክ ሥራ ላይ በሚፈፀሙ ወንጀሎችን በአስተዳደራዊ ውሳኔ ለመጨረስ በሌሎች ኮሚቴዎች ከሚታዩ ቅሬታዎች ውጭ ደንበኞች በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት፣ ቅ/ጽ/ቤቶች፣ የታክስ ማእከላትና ጣቢያዎች በሚሰጧቸው አገልግሎቶች ባለመርካት የሚያቀርቧቸውን አጠቃላይ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ተቀብሎ ማስተናገድ ላይ ተፈጻሚ ይሆናል።

4. የመመሪያው ዓላማ

የዚህ መመሪያ ዓላማ፡-

- 1) በደንበኛውና በሥራ ኃላፊዎች፣ ቡድኖች፣ ወይም ሠራተኞች መካከል በሥራ ሂደት ለሚፈጠሩ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች አፋጣኝ መፍትሔ መስጠት፤
- 2) በሥራ ሂደት የሚፈጠሩ የደንበኞች ቅሬታዎችን በመፍታት እና በማረም ደንበኞች አግባብነት ያለው አገልግሎት እንዲያገኙ በባለሥልጣኑና በደንበኞች መካከል መልካም የሥራ ግንኙነት እንዲዳብር ማድረግ፤
- 3) በፍላጎትና በታማኝነት ግብርና ቀረጥ የሚከፍሉ ደንበኞችን በማገዝ ለማበረታታት ነው።

5. ቅሬታ የማቅረብ መብት

ማንኛውም በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት፣ በቅ/ጽ/ቤቶች እና በጣቢያዎች በተሰጠው አገልግሎት ዕርካታን ያላገኘ ተገልጋይ በማናቸውም ጉዳይ ላይ ቅሬታውን የማቅረብ መብት አለው።

6. ቅሬታን የማስተናገድ ግዴታ

- 1) በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤትና በቅ/ጽ/ቤቶች የሚገኙ ሁሉም የሥራ ሂደቶች ከተገልጋዩ የሚቀርቡ ቅሬታዎችን ማስተናገድና አፋጣኝ መልስ መስጠት አለባቸው።
- 2) የዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 1 ድንጋጌ እንደተጠበቀ ሆኖ፣ በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት የሚከሰትን የተገልጋይ አለመርካት ችግር በአፋጣኝ ለመፍታት የባለሥልጣኑ ሠራተኛ፡-

- ሀ. በአገልግሎት ያልረኩ ተገልጋዮችን ተቀብሎ በትህትና የማስተናገድ፤
- ለ. ተገልጋዮቹ የሚያቀርቡትን የማስተካከያ ወይም የእርማት ጥያቄዎች በሥራ ላይ ካሉ ሕጎችና መመሪያዎች ጋር በማገናዘብ በተቻለ መጠን ወዲያውኑ የማስተካከያ ወይም የእርምጃ እርምጃውን የመውሰድ ወይም ለባለጉዳዩ በቂ ማብራሪያ የመስጠት፤ እና

ሐ. ተገልጋዩ በተወሰደው የማስተካከያ ወይም የእርምጃ እርምጃ ወይም በተሰጠው ማብራሪያ ያልረካ ከሆነ ቅሬታውን ለቅርብ የሥራ ኃላፊ ማቅረብ እንደሚችል የመግለፅ፤

ግዴታ አለበት።

3) በዋናው መ/ቤት የሥራ ሂደት ዳይሬክተሮች እና በቅ/ጽ/ቤቶች/ሥራ አስኪያጆች ቅሬታዎችን በማስተናገድ ረገድ የሚከተሉት ተግባሮችና ኃላፊነቶች አለባቸው።

- ሀ. ቅሬታ አቅራቢውን በትህትና መቀበል፤ ጉዳዩን በጥሞና ማዳመጥ፤
- ለ. ቅሬታ አቅራቢው ጉዳዩን በቅድሚያ አገልግሎቱን ለሰጠው ሠራተኛ የቅርብ ኃላፊ ማቅረቡንና መልስ ማግኘቱን ማረጋገጥ፤
- ሐ. በአገልግሎት ሰጭው የቅርብ ኃላፊ ሠራተኛ የተሰጠውን መልስ መመርመር፤
- መ. በውሳኔው ያልረኩ ባለጉዳዮች ለዋናው መ/ቤት እና ለቅ/ጽ/ቤቱ የደንበኞች አገልግሎት ቅሬታ ማስተናገጃ አካል አቤቱታ ማቅረብ እንደሚችሉ ማሳወቅ፤

4) የዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (3) ድንጋጌ እንደተጠበቀ ሆኖ በባለሥልጣኑ ዋ/መ/ቤት እና በቅ/ጽ/ቤቶች ሥር የሚገኙ የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደቶች ቅሬታ ወይም አቤቱታ ሊቀርብባቸው የሚችሉ ጉዳዮችንና የሚጠበቁ ደረጃዎችን ለተገልጋዮች ማሳወቅ አለባቸው።

7. የቅሬታና አቤቱታ ማጣሪያ ደረጃዎች

በማንኛውም የሥራ ሂደት በተሰጠው አገልግሎት ያልረካ ተገልጋይ ቅሬታውን በየደረጃው ላሉ አካላት አቅርቦ ምላሽ ሊያገኝ የሚገባው ሲሆን የሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ቀጥሎ በተመለከተው ሁኔታ በሁለት ደረጃ ይታያሉ።

- 1) የመጀመሪያ ደረጃ የቅሬታና አቤቱታ ማጣሪያ
 - ሀ/ በባለሥልጣኑ ዋ/መ/ቤት፣ በቅ/ጽ/ቤቶችና በጣቢያዎች ባሉ የሥራ ሂደቶች በሚሰጡ አገልግሎቶች ያልረኩ ተገልጋዮች በመጀመሪያ ያላቸውን ቅሬታ፣ ጥቆማ ወይም አስተያየት በቃል ለአገልግሎት ስጭው ሠራተኛ አቅርበው አገልግሎቱን እንዲያስተካክል መጠየቅ ይችላሉ።

ለ/ በአገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ አገልግሎቱ ካልተስተካከለ ወይም በምላሹ ካልረከ ቅሬታቸውን የሚያቀርቡት ለአገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ የቅርብ የሥራ ኃላፊ ሲሆን፣ በዚህ ደረጃ ቅሬታቸውን ማጣራትና እንደቀረበው አቤቱታ በቃል ወይም በፅሁፍ መልስ መስጠት የቅርብ ተቆጣጣሪው ወይም የሥራ ኃላፊው ሃላፊነት ይሆናል፤

ሐ/ በባለሥልጣኑ ዋ/መ/ቤት ባሉ የሥራ ሂደቶች አገልግሎት አሰጣጥ ላይ ቅሬታ ያላቸው ተገልጋዮች ቅሬታቸውን ለሥራ ሂደቱ ኃላፊ ማቅረብ የሚችሉ ሲሆን ቅሬታው ከተጣራ በኋላ የሥራ ሂደቱ ዳይሬክተር ወይም የቡድን አስተባባሪ የፅሁፍ ምላሽ መስጠት ይኖርበታል፡፡

መ/ በቅ/ጽ/ቤቶችና በጣቢያዎች ባሉ የሥራ ሂደቶች የሠራተኛው የቅርብ ኃላፊ ለቀረበው ቅሬታ በተሰጠው ምላሽ ያልረከ ተገልጋዮች ቅሬታና አቤቱታቸውን ለቅ/ጽ/ቤቱ ሥራ አስኪያጅ ወይም ለጣቢያው ኃላፊ በፅሁፍ ማቅረብ የሚችሉ ሲሆን ለቀረበው አቤቱታ የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት መሪ ወይም የቅ/ጽ/ቤቱ ሥራ አስኪያጅ ወይም የጣቢያው ኃላፊ በፅሁፍ ምላሽ የመስጠት ግዴታ አለበት፡፡

2) ሁለተኛ ደረጃ የቅሬታና አቤቱታ ማጣሪያ

ሀ/ በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት ባሉ የሥራ ሂደቶች እና በቅ/ጽ/ቤቶች ባሉ የደንበኞች አገልግሎት ወይም ከጣቢያዎች የሥራ ኃላፊዎች ለቀረቡ አቤቱታዎች በተሰጠው ምላሽ ያልረኩ ተገልጋዮች አቤቱታቸውን በዋናው መ//ቤት ለሚገኘው የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት ማቅረብ ይችላሉ፡፡

ለ/ በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት ለደንበኞች አገልግሎት የቀረበ አቤቱታ ከተጣራ በኋላ እንደ ጉዳዩ ዓይነትና ክብደት በሥራ ሂደቱ ዳይሬክተር፣ ወይም በባለሥልጣኑ የበላይ ኃላፊ ውሳኔ ከተሰጠበት በኋላ ለባለጉዳዩ ምላሽ ይሰጣል፡፡

ሐ/ ይህ የሁለተኛ ደረጃ አቤቱታ ማጣሪያ ደረጃ በባለሥልጣኑ ደረጃ የመጨረሻው ይሆናል፡፡

8. የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥነ - ሥርዓት

1) ለባለሥልጣኑ የሚቀርበው ቅሬታና አቤቱታ በሚከተሉት ሁኔታ መሆን ይኖርበታል።

ሀ/ ቅሬታ በባለጉዳዩ ወይም በወኪሉ በቃል ፣ በስልክ ወይም በኢ-ሜይል በመጀመሪያ አገልግሎቱን ለሰጠው ሠራተኛ የቅርብ ተቆጣጣሪ ወይም ኃላፊ ሊቀርብ ይችላል።

ለ/ አቤቱታ በባለጉዳይ ወይም በወኪሉ በጽሁፍ ወይም በኢ-ሜይል በየደረጃው ላሉ የቅሬታ ማስተናገጃ አካላት ሊቀርብ ይችላል።

ሐ/ አቤቱታ በጽሁፍ ሲቀርብ የሚከተሉትን ፍሬ ነገሮች መያዝ አለበት፡-

1. የባለጉዳዩን ስምና አድራሻ፤
2. ቅሬታው ወይም አቤቱታው የቀረበበትን ዋና ጉዳይ፤
3. መንስኤ የሆነው ጉዳይ የተፈፀመበትን ቀንና ቦታ፤
4. ጉዳዩ የሚመለከተውን የአገልግሎት ሰጪ፣ የሥራ ሂደት ወይም ክፍል፤
5. ጉዳዩ ከሚመለከተው አገልግሎት ሰጪ የሥራ ሂደት ወይም ክፍል ላቀረቡት አቤቱታ የተሰጠን ምላሽ ማያያዝ፤
6. ባለጉዳይ እንዲደረግለት የሚፈልገውን መግለጽ፤
7. ሌሎች ደጋፊ ማስረጃዎች ከማመልከቻው ጋር በአባሪነት ማያያዝ፤

2) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ አንድ መሠረት የቀረበ አቤቱታ አቀባበል የሚፈፀመው በሚከተለው ሁኔታ ነው።

ሀ/ ማንኛውም የባለሥልጣኑ አገልግሎት ሰጭ ሠራተኛ፣ የቅርብ ኃላፊ እንዲሁም የቅሬታ ማስተናገጃ አካል የሚቀርቡ የባለጉዳዮችን ቅሬታዎችና አቤቱታዎች የመቀበል ግዴታ አለበት።

ለ/ በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት እና በቅ/ፅ/ቤቶች የሚገኙ የሥራ ሂደቶች ባለጉዳዮች ቅሬታ ወይም አቤቱታ ኖሯቸው በአካል ሲቀርቡ፡-

1. ተገቢው የቅሬታ ወይም የአቤቱታ ማቅረቢያ ቅፅ ማቅረቡን ስለአሞላሉ ለባለጉዳዮች ተፈላጊው ድጋፍ መደረጉን፤

2. አግባብ ያላቸው መረጃዎች በቅፁ ላይ በትክክል መሞላታቸውን ማረጋገጥ፤
3. የቅሬታው ወይም የአቤቱታው ጭብጥ ተለይቶ መቀመጡን፤
4. ጉዳዩ የቀረበበት ቀንና ጊዜ ተጠቅሶ መመዝገቡንና ስለመቀበሉ ለባለጉዳዩ የጽሑፍ ማረጋገጫ መስጠቱን ፣ እና
5. መልስ የሚሰጥበት ጊዜ ለባለጉዳዩ መገለፁን ፣ ማረጋገጥ ይኖርባቸዋል።

ሐ/ ማንኛውም ግለሰብ ወይም ድርጅት በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት እና ቅ/ፅ/ቤቶች የሚፈልገውን አገልግሎት ባለማግኘቱ በፅሁፍ የሚያቀርበውን አቤቱታ በሪከርድ ሥራ አመራር በኩል ገቢ መደረጉን ማረጋገጥ ያስፈልጋል።

መ/ ለባለሥልጣኑ ዋ/መ/ቤት የደንበኞች አገልግሎት ዳሬክቶሬት የሚቀርብ አቤቱታ በቅ/ጽ/ቤቱ ሥራ አስኪያጅ ወይም በጣቢያው ኃላፊ ምላሽ ከተሰጠበት ቀን ጀምሮ በገ/ሰባት/ የሥራ ቀናት ውስጥ መቅረብ አለበት።

3) ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ስለማጣራት፡-

ሀ/ ማንኛውም ቅሬታ ወይም አቤቱታ በፍጥነትና በጥልቀት መጣራት አለበት።

ለ/ ቅሬታ ወይም አቤቱታን የማጣራት ሥራ በሚከተለው ቅደም ተከተል መከናወን አለበት፤

1. የቅሬታውን ወይም የአቤቱታውን ሰነድ መመርመርና መንስኤውን ለይቶ ማወቅ፤
2. አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ከባለጉዳይ ጋር መወያየት፤
3. በዚህ መመሪያ አንቀጽ 6 መሠረት ጉዳዩ የቀረበው በቅሬታ የማጣራት ደረጃ ሲሆን ጉዳዩ የሚመለከተውን የሥራ ሂደት የቅርብ ተቆጣጣሪ፣ ኃላፊ ወይም የሚመለከተውን የአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ ማነጋገር፤

4. የአቤቱታ ማጣራት ደረጃ ሲሆን በጣቢያዎች፣ በቅ/ፅ/ቤቶችም ሆነ በባለስልጣኑ ዋና መ/ቤት የሚመለከታቸውን የሥራ ሂደት መሪ፣ ወይም ኃላፊ ማነጋገር አስፈላጊም ከሆነ በፅሁፍ ማብራሪያ መጠየቅ፤
5. አግባብ ያላቸውን አዋጆች ደንቦች መመሪያዎችንና የአሰራር ልምዶችን ማገናዘብ፤
6. ባለጉዳዩ ሲጠይቅ የማጣራት ሥራው የደረሰበትን ደረጃ ማሳወቅ፤
7. በማጣራቱ ሂደት በተደረሰባቸው ግኝቶች መሠረት ለባለጉዳዩ ፈጣን ምላሽ መስጠት፤

9 የቅሬታና አቤቱታ መልስ አሰጣጥ እና የመልስ መስጫ የጊዜ ገደብ

- 1) ከተገልጋዩ ቅሬታ የቀረበለት ማንኛውም የአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ ቅሬታውን በትህትናና ቅንነት በተሞላበት ሁኔታ ተመልክቶ አሳማኝ ሆኖ ሲያገኘው ተገቢውን የማስተካከያ እርምጃ መውሰድ ይኖርበታል።
- 2) የአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛው ከተገልጋዩ የሚቀርብለትን ቅሬታ አጣርቶ ከ 15-20 ደቂቃ ባለው ጊዜ ውስጥ ምላሹን ለተገልጋዩ ወይም ወኪሉ ማሳወቅ አለበት።
- 3) በዋናው መ/ቤት፣ በጣቢያ እና ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ለአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛው የቅርብ ኃላፊ ለቀረበ ቅሬታ ኃላፊው ከሠራተኛው ጋር በመነጋገር ተገቢውን ማጣራት በማድረግ ምላሹን ቅሬታው ከቀረበበት ቀንና ሰዓት ጀምሮ በ 8:00 የሥራ ሰዓት ውስጥ ለቅሬታ አቅራቢው ወይም ለወኪሉ ማሳወቅ አለበት።
- 4) በጣቢያ ወይም በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ለደንበኞች አገልግሎት ለቀረበ አቤቱታ የቅሬታ ማስተናገጃ ኦፊሰር አቤቱታውን አጣርቶ የውሳኔ ሃሳቡን በ2 /ሁለት/ ተከታታይ የሥራ ቀናት ለደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት መሪው ማቅረብ ይኖርበታል።
- 5) የጣቢያው ወይም የቅርንጫፍ ፅ/ቤቱ የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት መሪ ከቅሬታ ማስተናገጃ ኦፊሰር ተጣርቶ የቀረበለትን የውሳኔ

ሃሳብ በተገቢው ሁኔታ መጣራቱን እና የባለሥልጣኑን መ/ቤት ደንብና መመሪያ ያገናዘበ መሆኑን አጣርቶ በ2 የሥራ ቀናት ውስጥ ለጣቢያ ኃላፊ ወይም ለቅ/ጽ/ቤቱ ሥራ አስኪያጅ ለውሳኔ ያቀርባል።

6) የጣቢያው ሃላፊ ወይም የቅ/ጽ/ቤቱ ሥራ አስኪያጅ የቀረበለትን የውሳኔ ሃሳብ መርምሮ በ2 የሥራ ቀናት ውስጥ ውሳኔውን በማሳወቅ በደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት መሪ በኩል ለባለጉዳዩ ምላሽ እንዲሰጥበት ያደርጋል።

7) የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት መሪ ከጣቢያው ሃላፊ ወይም ሥራ አስኪያጅ በተሰጠው ውሳኔ መሠረት በ1 ቀን ውስጥ ለባለጉዳዩ ተገቢውን ምላሽ በፅሁፍ ይሰጣል።

8) ለባለሥልጣኑ ዋ/መ/ቤት የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት የሚቀርብ አቤቱታ በቅሬታ ማስተናጃ ኦፊሰሩ ተጣርቶ የውሳኔ ሃሳቡን ቀለል ላሉ ጉዳዮች በ2 ተከታታይ የስራ ቀናት ፣ ከበድ ያሉ ጉዳዮች ሲሆኑ በ5 የሥራ ቀናት ውስጥ ለአጠቃላይ ቅሬታ ማስተናጃ ቡድን አስተባባሪ ያቀርባል።

9) ለአጠቃላይ ቅሬታ ማስተናጃ ቡድን አስተባባሪ ተጣርቶ የቀረበለትን የውሳኔ ሃሳብ በተገቢው ሁኔታ መጣራቱን እና የባለሥልጣኑን ደንብና መመሪያ ያገናዘበ መሆኑን በማጣራት የውሳኔ ሃሳቡን ለደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት በ2 የሥራ ቀናት ውስጥ ያቀርባል።

10) የባለሥልጣኑ ዋ/መ/ቤት የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት ዳይሬክተር ከአጠቃላይ ቅሬታ ማስተናጃ ቡድን የቀረበለትን የውሳኔ ሃሳብ መርምሮ በ 2 የሥራ ቀናት ውስጥ ለባለጉዳዩ ምላሽ ይሰጣል ወይም እንደ ጉዳዩ ክብደት ታይቶ በኦፕሬሽን ዘርፍ ም/ዋ ዳይሬክተር ፅ/ቤት በኩል ምላሽ እንዲሰጥበት ያደርጋል።

11) በዚህ መመሪያ አንቀጽ 6(2) (ለ) የተመለከተው ቢኖርም በባለሥልጣኑ ዋ/መ/ቤት የደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር ወይም በኦፕሬሽን ዘርፍ ም/ዋ/ዳይሬክተር የተሰጠው ምላሽ በባለሥልጣኑ ደረጃ የመጨረሻው ነው።

10 የእርምት እርምጃ አወሳሰድ

- 1) ማንኛውም አገልግሎት ሰጪ ወይም የሥራ ሂደት ለቅሬታና አቤቱታ መንስኤ የሆኑ ድክመቶችን ለማረም ፈቃደኛና ዝግጁ መሆን አለበት፤
- 2) በተገልጋዩ የሚቀርቡ አቤቱታዎች ላይ በመመስረት በአሠራር ላይ የሚታዩ ችግሮችን ለይቶ ለቀጣይ ሥራዎች ማሻሻያ እንደግብአት መጠቀም ይገባል፤
- 3) የቀረበው አቤቱታ ተጣርቶ ችግሩ የተከሰተው በሥራ ሂደቱ የአሠራር ስህተት መሆኑ ከተረጋገጠ ለደረሰው ጥፋት እንደ ጥፋቱ ዓይነትና ደረጃ ተገልጋዩን በቃል ወይም በጽሑፍ ይቅርታ መጠየቅ ይገባል፡፡
- 4) ተመሳሳይ ቅሬታ ወይም አቤቱታ እንዳይቀርብ አመቺ በሆነ መንገድ የሥራ ክፍሉ ሠራተኞችና ኃላፊዎች ችግሩን ተገንዝበው አሠራራቸውን በጥንቀቄ እንዲያከናውኑ ማሳወቅ ይገባል፤
- 5) የቅሬታው መንስኤ የአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛው የዲስኻሊን ጉድለት ከሆነ አግባብ ባለው ሕግና ደንብ መሠረት አስተዳደራዊ ዕርምጃ ይወሰዳል፡፡
- 6) የቅሬታው መንስኤ ከባድ የዲስኻሊን ጉድለት ከሆነ ጉዳዩ ለሥነምግባር መኮንን እንዲተላለፍ ተደርጎ በሰራተኛው ላይ ክስ እንዲቀርብበት ይደረጋል፡፡
- 7) በደንበኞች አገልግሎት እንዲስተካከል የተወሰነውን ውሳኔ ማንኛውም የባለሥልጣኑ ሠራተኛና ኃላፊ ተቀብሎ የመፈጸም ግዴታ አለበት፡፡

11 ክትትልና ግምገማ

የቅሬታና አቤቱታ ሥርዓት ውጤታማ መሆኑን ለማረጋገጥ በየጊዜው አፈፃፀሙን መከታተልና ግምገማ ለማድረግ በየደረጃው ያሉ የበላይ ኃላፊዎች፡-

- 1) የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት ተገልጋዩ በቀላሉ ሊያገኛቸው የሚችል መሆኑን የማረጋገጥ፤
- 2) በሁሉም ደረጃ ያሉ ኃላፊዎች በተገልጋዩ ለሚቀርቡ ቅሬታዎች በወቅቱ ምላሽ እየተሰጠባቸው ስለመሆኑ ክትትል የማድረግ፤

- 3) የባለሥልጣኑ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ስርዓትና በየጊዜውም የሚወስዱ የአሠራር ማሻሻያዎች ተገልጋዩ ሊያይ በሚችልባቸው ሥፍራዎች መለጠፋቸውን የማረጋገጥ፤
- 4) በሁሉም ደረጃ የሚገኙ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ የሥራ ሂደቶች የቀረቡና የተስተናገዱ የቅሬታና አቤቱታ መረጃዎችን በአግባቡ የመያዝ፤
- 5) የቅሬታና አቤቱታ መንስኤን ከምንጩ ማድረቅ እንዲቻል በየጊዜው ከተገልጋዩ ጋር ቀጥተኛ ግንኙነት የማድረግ፤
- 6) በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤትና ቅ/ጽ/ቤቶች የተቋቋሙ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ የሥራ ክፍሎችን አፈፃፀም በመገምገም አሠራርን የማሻሻል፤
- 7) ተገልጋዮችና የሚመለከታቸው አካላት የሚሰጧቸው አስተያየቶችና ሃሳቦች በወቅቱ መሰባሰባቸውንና ለተገቢው የአሠራር ማሻሻያ መዋላቸውን የማረጋገጥ፤

ተግባርና ኃላፊነት አለባቸው።

12 ስለ ሪፖርት አዘገጃጀት

- 1) በየደረጃው ያሉ የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት የቅሬታ ማስተናገጃ የሥራ ክፍሎች ከተገልጋዮች የቀረቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎችን ብዛት ፣ ይዘት እና ምላሽ የተሰጠበትን ጊዜ ከተቀመጠው ስታንዳርድ ጋር በማነፃፀር ለዚህ ሪፖርት በተዘጋጁ ቅጾች ወርሃዊ ፣ የሩብ ዓመትና ዓመታዊ ሪፖርት በየደረጃው ላሉ የበላይ ኃላፊዎች ማቅረብ አለባቸው፤
- 2) በቅ/ጽ/ቤቶች ሥር ያሉ ጣቢያዎች የቅሬታና አቤቱታ መስተንግዶ ሪፖርታቸውን ወሩ ባለቀ በቀጣዮቹ 2 /ሁለት/ ቀናት ውስጥ ለቅ/ፅ/ቤቶች ማቅረብ ይኖርባቸዋል።
- 3) ቅ/ፅ/ቤቶች በሥራቸው ያሉ ጣቢያዎችን ሪፖርት በማካተት የቅሬታና አቤቱታ መስተንግዶ ሪፖርታቸውን በሪፖርት ማቅረብያ ቅጽ ሞልተው ለዋናው መ/ቤት የደንበኞች አገልግሎት ወሩ ባለቀ በቀጣዮቹ 3 ቀናት ማቅረብ ይኖርባቸዋል።

4) የባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት የደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት የዋናውን መ/ቤት እና ከሌሎች ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች የተላኩ ሪፖርቶችን በማጠቃለል ወሩ ባለቀ በ5 ቀናት ውስጥ አጠናቅቆ ለዕቅድና ጥናት ዳይሬክቶሬት፣ በግልባጭ ለዋና ዳይሬክተር እና ለዘርፍ ም/ዋና ዳይሬክተሮች ያላውቃል።

13 መመሪያው የሚፀናበት ጊዜ

ይህ መመሪያ በባለሥልጣኑ ዋና ዳይሬክተር ተፈርሞ ከወጣበት ቀን ጀምሮ የፀና ይሆናል።

አዲስ አበባ ----- ቀን 2002 ዓ.ም.

መላኩ ፈንታ
የኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለስልጣን
ዋና ዳይሬክተር