



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

ስምንተኛ ዓመት ቁጥር ፸፰
 አዲስ አበባ ሰኔ ፳፻፩ ዓ.ም.

በአዲስ አበባ ከተማ
 ምክር ቤት ጠባቂነት የወጣ

Eighth Year No. 78
 ADDIS ABABA June, 2016

ማውጫ

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የቅሬታ እና አቤቱታ አቀራረብ፣ ምርመራ፣ አወሳሰን እና የተጠያቂነት ደንብ

CONTENTS

The Addis Ababa City Government Complaint and Grievance Submission Investigation Decision and Accountability Regulation

Regulation No. 78/2016

A Regulation to provide for the Addis Ababa City Government Complaint and Grievance Submission, Investigation Decision and Accountability

ደንብ ቁጥር ፸፰/፳፻፩
 በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የቅሬታ እና አቤቱታ አቀራረብ፣ ምርመራ፣ አወሳሰን እና ተጠያቂነት ለመደንገግ የወጣ ደንብ

በተሻሻላዉ የከተማው አስተዳደር ቻርተር አዋጅ ቁጥር ፫፻፷፩/፩፱፻፺፭ አንቀጽ ፳፩/፪/ሸ/ መሰረት ከንቲባው የህዝቡን ቅሬታና አቤቱታ ተቀብሎ የመፍታት ግዴታ የተጣለበት በመሆኑ፤

Whereas, it is stated under Article 21/2(h) of the Revised Addis Ababa Charter Proclamation No. 361/2003 that the Mayor shall have the obligation to accept and solve the complaint and grievance of the public;

ከንቲባዉ በመልካም አስተዳደር ችግር ምክንያት እየመጡ ያሉትን ቅሬታዎችን ያስተናግድ ቢባል ለከተማዉ ስትራቴጂክ አመራር ከመስጠት ይልቅ የዕለት ተዕለት ቅሬታዎች በማስተናገድ ብቻ ተወስኖ እንዲቀር ስለሚያስገድድ፣ ከቲባዉን በማገዝ የህዝቡን ቅሬታዎችን በመፍታትና የቅሬታ መንስኤዎችን እያጠና መፍትሔ በመስጠት በከተማዉ ለመልካም አስተዳደር መስፈን ጠንካራ ሚና ሊያበረክት

Whereas, it is found necessary to establish an office to study the causes of the public complaints and provide solutions so as to play strong role in the course of maintaining good governance in the City by assisting the Mayor as it would be improper to demand the Mayor to handle the complaints arising due to problems of good governance for that would

የሚችል ጽህፈት ቤት ማቋቋም አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ፤

በመሆኑም በአንድ በኩል በከተማ አስተዳደሩ ሥር በሚገኙ በአንዳንድ የመንግስት መስሪያ ቤቶችና የልማት ድርጅቶች በሚሰጡ አገልግሎቶች ክፍተቶች፤ በሌላ በኩል ከጊዜ ወደ ጊዜ እያደገ ካለው የህብረተሰብ ፍላጎትና ከተማው እያስመዘገበው ካለው ዕድገት ጋራ ተያይዞ የሚመጡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች እያጠና የሚፈታ ተቋም ማቋቋም አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ፤

አገልግሎቱን እስከ ወረዳ በማወረድና ተደራሽነቱን በማረጋገጥ ተገልጋዩ ህብረተሰብ ከዘወትር የልማትና የመልካም አስተዳደር ተግባሩ ሳይፈናቀል፤ አላስፈላጊ ወጣወረድና እንግልት ሳይደርስበት አገልግሎቱን እንዲያገኝ በማድረግ የከተማውን የሰላምና የመልካም አስተዳደር ግንባታ ማፋጠን አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ፤

በተሻሻለው የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ቻርተር አዋጅ ቁጥር ፫፻፷፩/፺፭ አንቀጽ ፳፫(፩)(ረ) እና የአስፈጻሚና ማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አካላትን እንደገና ለማቋቋም በወጣው አዋጅ ቁጥር ፴፮/፪ሺ፬ አንቀጽ ፹፬ መሠረት የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ካቢኔ ይህንን ደንብ አውጥቷል፡፡

ክፍል አንድ
ጠቅላላ ድንጋጌዎች

፩ አጭር ርዕስ

ይህ ደንብ “የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ፣ ምርመራ፣ አወሳሰን እና የተጠያቂነት ደንብ ቁጥር ፸፰/፪ሺ፰” ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

limit him to daily practices rather than giving strategic leadership to the City;

Whereas, it is found necessary to establish an institution that accepts and studies complaints in order to solve the mistakes and make the provision of services effective that are caused by the provision of services in some governmental offices and development organizations of the City Government due to the growth of the public need and development of the City from time to time;

Whereas, it is found necessary to accelerate the works of peace and good governance of the City by providing the service without causing unnecessary bureaucracy and discomfort to the customary practices of development and good governance of the public by decentralizing the services up to wereda and ensuring its accessibility;

Now, therefore, in accordance with Articles 23(1)(f) of the Addis Ababa City Government Revised Charter Proclamation No. 361/2003; and Article 84 of the Addis Ababa City Government Executive and Municipal Service Organs re-establishment Proclamation No. 35/2012, the Addis Ababa City Government Cabinet hereby issued this regulation as follows.

PART ONE
GENERAL PROVISIONS

1. Short Title

This regulation may be cited as “The Addis Aaba City Government Complaint and Grievance Submission, Investigation Decision and Accountability Regulation No. 78/2016.”

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. "ከንቲባ" ማለት የአዲስ አበባ ከተማ ከንቲባ ነው፤
- ፬. "የበላይ አካል" ማለት በከተማ ደረጃ ከንቲባ፣ ምክትል ከንቲባ እንዲሁም እነዚህ ከፍተኛ አመራሮች የሚመሩት ካቢኔ ሲሆን በተመሳሳይ በየደረጃ ያሉትን የክፍለ ከተማና ወረዳ ዋና ሥራ አስፈጻሚዎችና በእነሱ የሚመራውን ካቢኔ ሆኖ እንደአስፈላጊነቱ የፌዴራል ተቋማትን ይጨምራል፤
- ፭. "ክፍለ ከተማ" ማለት የከተማው ሁለተኛው ደረጃ የአስተዳደር እርከን ነው፤
- ፮. "ወረዳ" ማለት የከተማው ሦስተኛ ደረጃ የአስተዳደር እርከን ነው፤
- ፯. "ዋና ስራ አስፈጻሚ" ማለት በየደረጃው የክፍለ ከተማ ወይም የወረዳ አስተዳደር ያለውን አስፈጻሚ መዋቅር የሚመራ ሀላፊ ማለት ነው፤
- ፰. "የመንግስት መስሪያ ቤት" ማለት ራሱን ችሎ በአስተዳደሩ አዋጅ ወይም ደንብ የተቋቋመና ሙሉ በሙሉ ወይም በከፊል ከከተማው አስተዳደር በሚመደብለት በጀት የሚተዳደር የመንግስት መስሪያ ቤት ወይም የልማት ድርጅት ነው፤
- ፱. "የመስሪያ ቤት ኃላፊ" ማለት በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ቢሮን ወይም ሌላ አስፈጻሚ መስሪያ ቤትን ወይም የልማት ድርጅትን በበላይነት እንዲመራ በየደረጃው ባለ ምክር ቤት ወይም ስልጣን በተሰጠው

2. Definition

Unless the context requires otherwise, in this regulation:

- 1. "City" means the Addis Ababa City;
- 2. "Government" means the Addis Ababa City Government;
- 3. "Mayor" means the Addis Ababa City Mayor;
- 4. "Superior Body" means the Mayor, Deputy Mayor, the Cabinet which is run by those higher leaders at City level; chief executive officials of sub-city and Wereda and the cabinet which is run by them and it may also include federal institutions;
- 5. "Sub-city" means the second administrative stratum of the City;
- 6. "Wereda" means the third administrative stratum of the City;
- 7. "Chief Executive" means the head who administers the sub-city or wereda administration executive structure at respective level;
- 8. "Public Office" means any office or public enterprise of the City Government established as an autonomous entity by a proclamation or regulation and fully or partially financed by the allocated budget of the City Government;
- 9. "Head of an office" means a person appointed by the Council or appropriate organ at various levels to be the head of a bureau, other executive office or public enterprise or the deputy thereof or the person delegated in writing to represent in his absence or under

አካል የተሾመ የበላይ ኃላፊ ወይም ምክትሉ ወይም እርሱ በማይኖርበት ጊዜና ሁኔታ በጽሁፍ የተወከለውን ማንኛንም ሰው ይጨምራል፤

፲. "የጽህፈት ቤት ኃላፊ" ማለት በማዕከል በቢሮ ኃላፊ ደረጃ በክፍለ ከተማና በወረዳ በጽህፈት ቤት ደረጃ የአቤቱታና የቅሬታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት ተግባር በበላይነት እንዲመራ በየደረጃው ስልጣን በተሰጠው አካል የተሾመ ወይም የተመደበ የበላይ ኃላፊ ወይም ምክትል ኃላፊ ወይም እሱ በማይኖርበት ወቅት ስራውን እንዲያከናውን በፅሁፍ የተወከለ ሰው ነው፤

፲፩ "ሠራተኛ" ማለት በከተማው አስተዳደር በመንግስት መስሪያ ቤቶች ወይም የልማት ድርጅቶች ውስጥ በቋሚነት፣ በኮንትራት ወይም በጊዜያዊነት ተቀጥሮ የሚሰራ ማንኛውም ሰው ነው፤

፲፪ "ተገልጋይ" ማለት በመንግስት መስሪያ ቤት ወይም የልማት ድርጅት የሚሰጡ አገልግሎቶችን ለማግኘት ባለው መብት መሠረት አገልግሎት እንዲሰጠው የጠየቀ ግለሰብ ወይም ድርጅት ወይም የእነዚህ ወኪል ነው፤

፲፫ "አገልግሎት አሰጣጥ" ማለት የሕብረተሰቡን ፍላጎት ለማሟላት ወይም ግዴታዎችን ለማስፈፀም በመንግስት መስሪያ ቤት ወይም የልማት ድርጅት የሚከናወን ተግባር ነው፤

፲፬ "ጥቆማ" ማለት በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የመንግስት መስሪያ ቤት ወይም የልማት ድርጅት ውስጥ በሚሰጥ አገልግሎት ላይ የደረሰ በደል ወይም ሊደርስ የሚችል የሃብት ብክነት ወይም አደጋን

the circumstance where he is unable to perform his duties;

10. "Head of the office" means a person appointed or assumed by appropriate organs at various levels to be the head of complaint and grievance reception office at City, Sub-city or 'wereda' level or the deputy thereof or the person delegated in writing to represent in his absence to perform his duties;

11. "Civil Servant" means a person employed permanently, temporarily or on contract basis in the public offices or public enterprises of the City Government;

12. "Client" means any person or organization or their representative that requests a service from public offices or public enterprises based on his right to have their services;

13. "Service Provision" means a duty carried out by public offices or public enterprises so as to fulfill the needs of the community or execute obligations;

14. "Report" means an information submitted through telephone, writing, orally or by any other means to the public grievance and complaint reception office regarding the occurrence and presumed resource wastage or disaster in the service provision by public offices or public enterprises of the Addis Ababa City Government;

አስመልክቶ ለሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት በስልክ፣ በጽሁፍ፣ በቃል ወይም በሌላ በማንኛውም መንገድ የሚቀርብ መረጃ ነው።

፲፭ "ቅሬታ" ማለት አገልግሎት በሰጠ መስሪያ ቤት ወይም የልማት ድርጅት ላይ በተገልጋዩ የሚቀርብ በአገልግሎት ያለመርካት መገለጫ ነው።

፲፮ "አቤቱታ" ማለት የተገልጋዮችን ቅሬታ ለማግራት ኃላፊነት ባለው የሥራ ኃላፊ እና በየደረጃ ቅሬታዎችን እንዲፈታ ስልጣን በተሰጠው አካል በተሰጠ ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ጉዳዩ እንደገና እንዲታይለት ለሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት በድጋሚ የሚያቀርበው ጥያቄ ወይም ቅሬታ ነው።

፲፯. "የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት" ማለት በከተማ፣ በክፍለ ከተማ እና እንደ አስፈላጊነቱ በወረዳ ደረጃ የጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ምርመራ አወሳሰንና የተጠያቂነት ስርዓቱን ለማስፈፀምና አቤቱታዎች፣ ቅሬታዎችና ጥቆማዎችን ለማስተናገድ በዚህ ደንብ የተቋቋመ ጽህፈት ቤት ነው።

፫ የተፈጻሚነት ወሰን

ይህ ደንብ ተፈጻሚነት የሚኖረው በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ስር በሚገኙ መንግስታዊ መስሪያ ቤቶች፣ የመንግስት የልማት ድርጅቶች፣ የሥራ ኃላፊዎች እና ሠራተኞች ላይ ብቻ ይሆናል።

15. “Grievance” means an expression of dissatisfaction by the client on the service provision of a public office or public enterprise;

16. “Complaint” means any grievance or request for a reconsideration by the client, lodged to be seen again by the public grievance and complaint reception office, who is dissatisfied with the decision given to him by the official having responsibility to investigate into grievance or by an organ established to settle grievances at different levels of service seeking person;

17. “Public Grievance and Complaint Reception Office” means an office established in accordance with this regulation to execute the grievance, complaint and report submission, investigation decision and accountability procedure and to cater same at City, Sub-city and where necessary at Wereda level.

3. Scope of Application

This regulation shall only be applicable to the officials and civil servants of the public offices and public enterprises of the Addis Ababa City Government.

፬ የጾታ አገላለጽ

የቃሉ አገባብ ሌላ ትርጉም የሚያሰጠው ካልሆነ በስተቀር በዚህ ደንብ ውስጥ በወንድ ጾታ የተደነገገው አገላለጽ የሴትንም ጾታ ያካትታል።

ክፍል ሁለት

ስለ ጽህፈት ቤቱ ዓላማ መቋቋም፣ ተጠሪነት፣

አደረጃጀት እና ስልጣንና ተግባር

፩. አላማዎች

ይህ ደንብ፡-

- ፩. በመንግስት መስሪያ ቤት ውስጥ መልካም አስተዳደርን ለማስፈን እና ለሚያጋጥሙ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች አፋጣኝ ምላሽ በመስጠት፣ ስህተቶችን ለማረምና አገልግሎት አሰጣጡን ውጤታማ ማድረግ፤
- ፪. በየደረጃው ያሉ የመስሪያ ቤት ኃላፊዎች እና ሠራተኞች ለህብረተሰቡ በሚሰጡት አገልግሎት አስተዳደራዊ ጥፋቶችና በደሎች እንዳይፈፀሙ መከላከልና ተፈጽሞ ሲገኝ የተጠያቂነት ስርዓት መዘርጋት፤
- ፫. በሥነ-ምግባር የታነፀ የመስሪያ ቤት ኃላፊ እና ሠራተኛ በማፍራት ውጤታማ ሥራ እንዲኖር የማስቻል ዓላማዎች ይኖሩታል።

፪. መቋቋምና ተጠሪነት

- ፩. የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት ከዚህ በኋላ “ጽንፈት ቤት” እየተባለ የሚጠራ ህጋዊ ሰውነት ያለው አካል ሆኖ እንደገና በዚህ ደንብ ተቋቁሟል፤
- ፪. በከተማ ደረጃ የተደራጀው የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት ተጠሪነቱ ለከተማው ከንቲባ ይሆናል፤

4. Gender Reference

In this regulation, unless the context requires otherwise, any expression in the masculine gender shall also include the feminine gender.

PART TWO

OBJECTIVE ESTABLISHMENT, ACCOUNTABILITY, ORGANIZATION POWER AND DUTIES OF THE OFFICE

5. Objectives

This regulation shall have the following objectives:

- 1. to maintain good governance and to respond promptly to the grievances and complaints encountered thereof; to correct mistakes and thereby make the service delivery effective;
- 2. to prevent the commission of administrative wrongs and errors by the public officials and civil servants at different levels in relation to the provision of service to the public, to set procedure of accountability in cases where such is committed;
- 3. to enable the existence of effective work by creating ethical heads of office and civil servants;

6. Establishment and Accountability

- 1. Public grievance and complaint reception office (hereinafter referred to as the “office”) is hereby re-established by this regulation as an organ having its own legal personality.
- 2. The public grievance and complaint reception office established at city level shall be accountable to the Mayor of the City Government;

፫. በክፍለ ከተማ ደረጃ የተደራጀው የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት ተጠሪነቱ ለክፍለ ከተማው ዋና ሥራ አስፈጻሚ እና ለከተማው የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት ይሆናል፤

፬. አስፈላጊነቱ ታምኖ በወረዳ ደረጃ የተደራጀው የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት ተጠሪነቱ ለወረዳው ዋና ሥራ አስፈጻሚ እና ለክፍለ ከተማው የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት ይሆናል፡፡

፯. አደረጃጀት

፩. ጽህፈት ቤቱ፡-

- ሀ) የጽህፈት ቤቱ ሃላፊ፤
- ለ) የጽህፈት ቤቱ ምክትል ሃላፊ፤
- ሐ) ሌሎች አስፈላጊ የሥራ ክፍሎች እና ሰራተኞች ይኖሩታል፡፡

፪. የጽህፈት ቤቱ ሃላፊ እና ምክትል ሃላፊ በማእከል በከንቲባ የሚሾሙ ይሆናሉ፡፡

፫. የክፍለ ከተማና የወረዳ የአቤቱታና ቅሬታ ማስተናገጃ ፅህፈት ቤት ሀላፊዎች ሹመት በክፍለ ከተማና በወረዳ ባሉት ዋና ሥራ አስፈጻሚዎች ይሆናሉ፡፡

፬. በተቋሙ ተልዕኮና ልዩ ባህሪ ምክንያት በየደረጃ የሚሾሙ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ የጽህፈት ቤት ሀላፊዎች በትምህርት ደረጃ በሙያና በስራ ልምድ ብቃት ያላቸው ሆነው የሚሾሙ ይሆናል፤ ዝርዝሩ በመመሪያ ይወሰናል፤

፭. በየደረጃው በሚገኙ ጽህፈት ቤቶች የሚመደቡ እና የሚቀጠሩ ሠራተኞች በሲቪል ሰርቪስ ደንብና መመሪያ መሠረት የሚፈፀም ሆኖ ከጽህፈት ቤቱ ልዩ ተልዕኮ አንፃር ተጨማሪ

3. The public grievance and complaint reception office established at Sub-city level shall be accountable to the chief executive official of the respective Sub-city and to the public grievance and complaint reception office of the City;

4. The public grievance and complaint reception office established at ‘Wereda’ level, where found necessary, shall be accountable to the chief executive official of the respective ‘Weredas’ and to the public grievance and complaint reception office of the Sub-city.

7. Organization

- 1. The office shall have:
 - A. Head of the office;
 - B. Deputy head of the office ; and
 - C. Other necessary departments and employees.

2. The head and deputy head of the office at City level shall be appointed by the Mayor.

3. Heads of the grievance and complaint reception offices of the Sub-city and ‘Wereda’ shall be appointed by the respective chief executive officials.

4. The heads of the grievance and complaint reception office at every level shall be appointed based on their educational, professional and work experience competence due to the special mission and features of the institution; the details shall be determined by directives;

5. The employment of deployed and newly employed employees at every level of offices shall be based on laws of the civil-service;

መመዘኛ መስፈርት ይወጣሉታል፤ ዝርዝሩ በመመሪያ ይወሰናል፡፡

፰. የጽህፈት ቤቱ ሥልጣንና ተግባር

በተሻሻለው የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ቻርተር አዋጅ ቁጥር ፫፻፷፩/፲፱፻፺፭ እና በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አስፈፃሚና የማዘጋጃ ቤት አገልግሎት አካላት እንደገና ማቋቋሚያ አዋጅ ቁጥር ፴፭/፪ሺ፬ መሰረት ለከተማው ከንቲባ ከተሰጠው ሥልጣን የሚመነጭ የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት የሚከተሉት ሥልጣንና ተግባራት ይኖሩታል፡-

፩ በመንግስት መስሪያ ቤት ኃላፊ ወይም ሠራተኛ በአገልግሎት አሰጣጥ መጓደል ወይም ውሳኔ ባለማግኘት ምክንያት አስተዳደራዊ በደል ተፈፅሞብኛል ብለው የሚመጡ ተገልጋዮችን ቅሬታ ወይም አቤቱታ ወይም ጥቆማ ተቀብሎ በመመርመርና በማጣራት የእርምት እርምጃ እንዲወሰድ ውሳኔ ይሰጣል፤ የውሳኔ ሐሳቡን ለሚመለከተው አካል ያሳውቃል፤ አፈጻጸሙንም ይከታተላል፤

፪ ለሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ፍትሐዊ ውሳኔ ለመስጠት እንዲቻል ጉዳዩን አስመልክቶ በየደረጃው የተወሰኑ ውሳኔዎችን፣ ከአገልግሎት አሰጣጡ ጋር የተያያዙ ህጋዊ ሰነዶችና ማስረጃዎችን አስቀርቦ ይመረምራል፤ አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ አስረጅዎችን በግንባር ጠርቶ ሊያነጋግር ይችላል፤

፫ በየደረጃው የሚወሰኑ ውሳኔዎችን በማይፈፅሙ ተቋማት/ሀላፊዎች/ ላይ ተገቢው የእርምት እርምጃ እንዲወሰድ ከችግሩ ሁኔታ አንፃር አግባብነት ያለው የውሳኔ ሐሳብ ለበላይ አካል

additional criteria shall be prepared regarding the special mission of the office; the details shall be determined by directives.

8. Power and Duties of the Office

Emanating from the power of the Mayor as stated under the Addis Ababa City Government Revised Charter Proclamation No. 361/2003 and the Addis Ababa City Government Executive and Municipal Service Organs Re-establishment Proclamation No. 35/2012, the public grievance and complaint reception office shall have the following powers and duties;

1. receive grievance or complaint or reports of clients who claim to encounter administrative maltreatment due to failure of officials or civil servant of a public office to properly serve or pass decisions; pass a decision towards taking corrective measure after investigating and checking into their case; notify the proposed decision to the relevant organ; follow-up the implementation thereof;
2. to give just decisions for presented grievances and complaints on decisions passed at every level the office shall investigate by ordering the presentment of documents and evidences thereof; where necessary, it may call upon the witnesses to appear in person for discussion;
3. with respect to the conditions of the problem, present a relevant proposed decision to the higher organ so as to take relevant corrective measures regarding institutions /heads/ that don't

ያቀርባል፤ ሲጸድቅም ተፈጻሚነቱን ይከታተላል፤

፬. ጽህፈት ቤቱ በመንግስት መስሪያ ቤት ላይ ወይም የመስሪያ ቤቱ ኃላፊ ወይም ሰራተኛ ላይ የቀረበውን ቅሬታ፣ አቤቱታና ጥቆማ በዝርዝር ካጣራ በኋላ ለችግሩ አግባብነት ያለው የእርምጃ እርምጃ እንዲወሰድ ለሚመለከተው አካል በሚከተለው አግባብ ይልካል፡-

ሀ. ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን የፈጠረው የመንግስት መስሪያ ቤት ወይም የመስሪያ ቤቱ የስራ ኃላፊ ከሆነ በከተማ ደረጃ ለከተማው ከንቲባ፣ በክፍለ ከተማ ከሆነ ለክፍለ ከተማው ዋና ስራ አስፈጻሚ እና በወረዳ ደረጃ ከሆነም ለወረዳው ዋና ሥራ አስፈጻሚ የውሳኔ ሀሳብ ያቀርባል፤ አፈፃፀሙንም ይከታተላል፤

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

ሐ. ጥፋቱ በወንጀል ወይም በፍትህ-በሌር ህግ የሚያስጠይቅ ከሆነ ህጋዊ እርምጃ እንዲወሰድ በየደረጃው ለሚመለከታቸው ፍትህ አካላት ይልካል፤ አፈፃፀሙንም ይከታተላል፤

መ. ከላይ የተጠቀሰው እንደተጠበቀ ሆኖ እንደአስፈላጊነቱ ከበላይ አካል የሚመሩ ወይም የበላይ አካል ውሳኔን የሚፈልጉ ጉዳዮችን በማጣራት የውሳኔ ሃሳብ ያቀርባል፡፡

carry out decisions made; follow up implementation of same upon approval;

4. upon investigating into the grievance, complaint or report of a client against the public office or head of the office or civil servant in detail, the office shall submit to the concerned body in the following manner so that appropriate measure shall be taken to tackle the problem:-

a. submit a proposed decision to the Mayor, the chief executive officials of the sub-city and ‘wereda’ where the grievance or complaint caused by the public office or head of the office is at city, sub-city and ‘wereda’ level respectively; follow-up its implementation;

b. submit a recommendation to the official of the respective public office along with the evidence thereof, with the view that measure shall be taken by the head of the office or discipline committee where the grievance is against a civil servant; follow-up its implementation;

c. where the fault entails criminal or civil responsibility, submit the matter to the respective justice bodies at every level with the necessary measures to be taken; follow-up its implementation;

d. without prejudice to the above stated points, submit a proposed decision on matters directed by a higher body or matters that demand their decision after investigating them as it may be necessary.

- ፭. የጽህፈት ቤቱን የቅሬታ፣ አቤቱታና ጥቆማ የማስተናገጃ ሥርዓቱንና አሰራሩን ለሠራተኞች፣ ለኃላፊዎች፣ ለተገልጋዮች እና ለሌሎች ለሚመለከታቸው ባለድርሻ አካላት ግንዛቤ የመፍጠር ሥራ ይሠራል፤
- ፮. የቅሬታና አቤቱታ መንስኤዎችን በማጥናትና በመለየት የማክሰሚያ ስትራቴጂዎችንና ስልቶችን እየቀየሰ እንደአስፈላጊነቱ ለሚመለከተው በላይ አካል አቅርቦ እያፀደቀ ተግባራዊ ያደርጋል፤
- ፯. የሚቀርቡ ቅሬታዎችን፣ አቤቱታዎችንና ጥቆማዎችን መረጃ አደራጅቶ ይይዛል፤
- ፰. ከሚመለከታቸው ተቋማት ጋር በቅንጅት ይሰራል፡፡

፱. የጽህፈት ቤቱ ኃላፊ ስልጣንና ተግባራት

የጽህፈት ቤቱ ዋና ኃላፊ የሚከተሉት ስልጣንና ተግባራት ይኖሩታል፡-

- ፩. ጽህፈት ቤቱን በበላይነት ይመራል፤ ያስተባብራል፤
- ፪. የጽህፈት ቤቱን ዓመታዊ የስራና የበጀት እቅድ ያዘጋጃል ሲፀድቅም ተግባራዊ ያደርጋል፤
- ፫. ከሦስተኛ ወገኖች ጋር በሚደረግ ግንኙነት ጽህፈት ቤቱን ይወክላል፤
- ፬. በተፈቀደው በጀት መሠረት ገንዘብ ወጭ እንዲሆን ያደርጋል በአግባቡም ስራ ላይ መዋሉን ያረጋግጣል፤
- ፭. ከተለያዩ ተቋማት ጋር ትብብር በመፍጠር የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ምርመራና አወሳሰን እና የተጠያቂነት ስርዓቱን ለማሻሻልና መልካም አስተዳደርን ለማስፈን ይሰራል፤
- ፮. ጽህፈት ቤቱን በሰው ኃይልና በቁሳቁስ ያደራጃል፡፡

- 5. perform awareness creation activities about grievance, complaint and report reception procedure and system to civil servants, officials, clients and other concerned stakeholders;
- 6. create encumbering strategies and systems upon identification and study of the causes of grievance and complaint; submit it to the concerned higher body as it may be necessary; implement it upon approval;
- 7. keep an organized information about submitted grievances, complaints and reports;
- 8. work in coordination with the concerned institutions.

9. Power and Duties of Head of the Office

Head of the Office shall have the following powers and functions:-

- 1. Superiorly run and coordinate the office;
- 2. Prepare the annual work and budget plan of the office; implement it upon approval;
- 3. Represent the office in its relationship with third parties;
- 4. Effect payments in accordance with the approved budget; check its effective utilization;
- 5. Create cooperation with various institutions so as to improve the grievance and complaint submission, investigation decision and accountability system; and work towards ensuring good governance;
- 6. Organize the office with human resource and materials.

፲. የጽህፈት ቤቱ ምክትል ኃላፊ ስልጣንና ተግባራት

- ፩. የጽህፈት ቤቱ ምክትል ኃላፊ ተጠሪነቱ ለጽህፈት ቤቱ ሃላፊ ይሆናል፤
- ፪. ኃላፊው በማይኖርበት ወይም መሥራት በማይችልበት ጊዜ እሱን ተክቶ ይሰራል፤
- ፫. የጽህፈት ቤቱን ሥራ በማቀድም ሆነ በመፈጸም ሃላፊውን ያግዛል፤
- ፬. የሥራ ዘርፉን ተግባር በአግባቡ ይመራል፤ ስለአፈፃፀሙ ወቅታዊና ተገቢውን ሪፖርት ለጽህፈት ቤቱ ኃላፊ ያቀርባል፤
- ፭. ከኃላፊው የሚሰጡትን ሌሎች ተጨማሪ ስራዎችን ያከናውናል፡፡

፲፩. በጽህፈት ቤት ስለማይታዩ ጉዳዮች

የሚከተሉት ጉዳዮች በዚህ ደንብ መሠረት ለተቋቋመው የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት ሊቀርቡና ሊታዩ አይችሉም፡-

- ፩. በመደበኛ ፍርድ ቤቶችና መሰል በህግ የመዳኘት ሥልጣን በተሰጣቸው ተቋማት ዘንድ ቀርበው በመታየት ላይ ያሉ ወይም ቀርቦ መታየት ያለባቸውን ጉዳዮችና በእነዚህ ተቋማት የተሰጡ ውሳኔዎች ወይም ትዕዛዞች፤
- ፪. በሥነ-ምግባርና ፀረ-ሙስና ኮሚሽን፣ በየደረጃው ባሉ የስነ-ምግባር መከታተያ ክፍሎች፣ በዐቃቤ ህግ፣ በፖሊስና በዋና አዲተር የተያዙ ወይም እየተካሄዱ ያሉ የወንጀል ምርመራ ተግባራት፤
- ፫. በህግ አውጭ ምክር ቤት ወይም በምክር ቤቱ ቋሚ ኮሚቴ፣ በዳኞችና በአቃብያን ህግ አስተዳደር ጉባኤዎች በመታየት ላይ ያሉና የታዩ ጉዳዮችን፤

10. Power and Duty of the Deputy Head of the Office

- 1. The deputy head of the office shall be accountable to the head of the office;
- 2. Perform activities in the absence or incapacity of the head;
- 3. Assist the head of the office in planning and executing activities of the office;
- 4. Administer the duties of the work sector effectively; submit up-to-date and relevant report about its performance to the head of the office;
- 5. Carry out other additional activities assigned by the head of Office.

11. Matters not to be Considered by the Office

The following matters shall not be received and considered by the public grievance and complaint reception office established in accordance with this regulation:

- 1. cases lodged and pending or cases presumed to be lodged in regular courts of law and quasi-judicial organs; decisions or orders given thereof;
- 2. activities of criminal investigation being undertaken by Ethics and anti-corruption commission, ethical liaison units at different levels, public prosecutor, police or auditor general thereon;
- 3. matters decided by or pending with the legislative council or standing committee of the council, judicial and public prosecutor administrative councils;

- ፬. በፌዴራል ተቋማት በመታየት ላይ ያሉ ጉዳዮች ወይም የተወሰኑ ውሳኔዎችን ወይም በፌዴራል ተቋማት ስልጣን ሥር የሆኑ ጉዳዮችን፤
- ፭ የቀረበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ በጽህፈት ቤቱ ስልጣን ሥር ቢሆንም በተቋማት እየታየ ያለ ወይም የመጨረሻ ውሳኔ በተቋማቱ ያልተሰጠባቸውን ጉዳዮችን ማየት አይችልም፡፡
- ፮. ከአቅም በላይ ካልሆነ በስተቀር ተቋማቱ/ሀላፊዎቹ/ በዚህ ደንብ በተደነገገው የጊዜ ገደብ ውስጥ ለቀረበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ ወይም ጥቆማ ውሳኔ ወይም ምላሽ አለመስጠታቸው ከተረጋገጠ ተቋማቱ ለጉዳዩ ምላሽ ለመስጠት እንዳልፈለጉ ተቆጥሮ በየደረጃው ያለው ጽህፈት ቤት መርምሮ የራሱን ውሳኔ ይሰጣል ወይም አስፈላጊ ነው ብሎ ያመነውን እርምጃ በመውሰድ አስፈላጊው እንዲፈፀም ለሚመለከተው አካል ማሳወቅ ይችላል፡፡

ክፍል ሦስት

የቅሬታ፣ አቤቱታና ጥቆማ አቀራረብ ፣ ምርመራና የአወሳሰን ሥነ-ሥርዓት እና ይግባኝ መብት

፲፪. ስለቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ሥነ-ሥርዓት፡-

- ፩. ቅሬታ ወይም አቤቱታ ያለው ባለጉዳይ አቤቱታውን ወይም ቅሬታውን በራሱ ወይም በህጋዊ ወኪሉ አማካኝነት በቃል ወይም በፅሁፍ፣ ሊያቀርብ ይችላል፤ አቀራረቡም ግልፅ፣ ቀላልና የግድ የባለሙያ መሰናዶን የሚጠይቅ መሆን አይኖርበትም፤

- 4. matters decided by or pending with the federal institutions; or matters under the power of the federal institutions;
- 5. even if the complaint or grievance falls within the power of the office, where the matter is pending with the public office and yet no final decision is given thereof;
- 6. when it is certain that the institutions /heads/, within the fixed time frame under this regulation, didn't give a decision or response for the submitted grievance or complaint or report except beyond one's power, it shall be considered as they are unwilling to do so and the office at different levels shall investigate and pass its own decision or may notify to the concerned body to carry out what is necessary after taking a measure that it is believed necessary.

PART THREE

GRIEVANCE, COMPLAINT AND REPORT SUBMITTAL, INVESTIGATION AND APPEAL PROCEDURE

12. Grievance and Complaint Submittal Procedure

- 1. A client who has grievance or complaint may lodge it either in person or through his legal representative orally or in writing; its submittal shall be unambiguous, simple and necessarily not requiring professional preparation;
- 2. The contents of grievance or complaint to be submitted in writing shall be determined by directive;

፪. በጽሑፍ የሚቀርብ ቅሬታ ወይም አቤቱታ መያዝ የሚገባቸው ፍሬ ነገሮች በመመሪያ ይወሰናሉ፤

፫. በየደረጃው የተቋቋመው ጽህፈት ቤት የባለጉዳዮችን ቅሬታ ወይም አቤቱታ ሲቀበል ማጣራትና ማረጋገጥ የሚገባቸው ነገሮች ዝርዝር በመመሪያ ይወሰናል፤

፬. ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን የማጣራት ሥራ ቅደም ተከተል በመመሪያ ይወሰናል፡፡

፲፫. ስለጥቆማ አቀራረብ ሥነ-ሥርዓት

፩. ጥቆማ የሚቀርብባቸው ጉዳዮች በመስሪያ ቤቱ ወይም በተቋሙ ውስጥ በሚሰጥ አገልግሎት ላይ በደረሰና ሊደርስ በሚችል የሃብት ብክነት ወይም ሊደርስ የሚችል አደጋ ሲሆን አቀራረቡም በመመሪያ ይወሰናል፤

፪. ጥቆማ የማጣራት ሥራ ቅደም ተከተል በመመሪያ ይወሰናል፤

፫. ጥቆማ በሚጣራበት ጊዜ የጉዳዩን ሚስጥራዊነትና የጥቆማ አቅራቢዎችን ደህንነት የጠበቀ መሆን አለበት፤ ይህንን የሚጻረር ተግባር ተፈጽሞ ከተገኘ በፈፀመው አካል ላይ ህጋዊና አስተዳደራዊ እርምጃ ይወሰዳል፡፡

፲፬. የቅሬታ እና አቤቱታ አቀራረብ ስነ-ስርዓት

፩. በወረዳ ደረጃ የሚነሱ ቅሬታዎች፣ አቤቱታዎችና ጥቆማዎች በመጀመሪያ የሚታዩት አገልግሎት በተሰጠበት ተቋም ሆኖ በተሰጠው ምላሽ ካልረካ በዛው ደረጃ ላለው የወረዳው የህዝብ ቅሬታ አቤቱታ ጽህፈት ቤት ማቅረብ ይችላል፤

፪. በወረዳው የህዝብ ቅሬታ አቤቱታ ጽህፈት ቤት በተሰጠው ምላሽ ካልረካ ለወረዳው ዋና ሥራ አስፈጻሚ ማቅረብ ይቻላል፤

3. Details of matters to be checked and ensured by the offices at all levels to receive the grievance or complaint of clients shall be determined by directive;

4. The order of reviewing of a grievance or complaint shall be determined by directive.

13. Report Submittal Procedure

1. Report shall be submitted on matters in relation to service provision by a public office or institution regarding the occurrence and presumed resource wastage or presumed disaster and the procedure for submission shall be determined by directive;

2. The order of investigating a report shall be determined by directive;

3 up on investigating a report, it shall be confidential and in a way protect the safety of individuals who submit the report; legal and administrative measure shall be taken if contrary to this has been committed.

14. Grievance and Complaint Submittal Procedure

1. Any grievances, complaints and reports at ‘wereda’, sub-city and city level shall be considered first at the institution that provides the service. However, if a client is dissatisfied with the given response, he may submit the case to the respective ‘wereda’ public grievance and complaint reception office;

2. The client may submit the case to the ‘wereda’ chief executive official if he is dissatisfied with the given response of the ‘wereda’ grievance and complaint office;

፫. በወረዳው ዋና ሥራ አስፈጻሚ ወሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ለክፍለ ከተማው የህዝብ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት አቤቱታና ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፤

፬. በክፍለ ከተማው የህዝብ ቅሬታ አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት ወሳኔ ካልረካ ለክፍለ ከተማ ዋና ሥራ አስፈጻሚ ማቅረብ ይችላል፤

፭. በክፍለ ከተማ ዋና ሥራ አስፈጻሚ ወሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ለከተማው የህዝብ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት አቤቱታውን ማቅረብ ይችላል፤

፮. የከተማው የህዝብ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት ወሳኔ የመጨረሻ ይሆናል፡፡

፯. ከላይ የተመለከተው እንደተጠበቀ ሆኖ የህዝብ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት የሰጠው ወሳኔ መሰረታዊ ስህተት አለበት ብሎ ያመነና ይህንኑ በብቃት ማሰረዳት የሚችል ወይም በህዝብ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት የተወሰነው ወሳኔ ያላረካው ተገልጋይ ለከንቲባው ይግባኝ ማቅረብ ይችላል፤ የከንቲባው ወሳኔ በከተማ ደረጃ የመጨረሻ ይሆናል፤

፰. ከላይ በንዑስ አንቀፅ ፯ የተደነገገው እንደተጠበቀ ሆኖ በህዝብ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት የተወሰነው ወሳኔ በሚመለከተው ተቋም አልተፈፀመልኝም የሚል ቅሬታ ያለው ተገልጋይ ጉዳዩን ለከንቲባው አቅርቦ እንዲፈፀም ማድረግ ይችላል፡፡

፲፭. የቅሬታና አቤቱታ ማቅረቢያ የጊዜ ገደብ

፩. አስተዳደራዊ በደል ደርሶብኛል የሚል ማንኛውም ግለሰብ ወይም ተቋም ከአቅም በላይ የሆነ ምክንያት ካልገጠመው በስተቀር ከሚመለከተው አካል ወሳኔውን ካገኘበት ቀን ጀምሮ ባለት ሰላሳ ቀናት ውስጥ ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን ለሚመለከተው የመንግስት መስሪያ ቤት ማቅረብ አለበት፤

3. The client may submit the case to the sub-city grievance and complaint reception office if he is dissatisfied with the decision of the chief executive official of the ‘wereda’;
4. The client may submit the case to the sub-city chief executive official if he is dissatisfied with the decision of the sub-city grievance and complaint reception office;
5. The client may submit his complaint to the grievance and complaint reception office of the City if he is dissatisfied with the decision of the chief executive official of the sub-city;
6. The decision of the grievance and complaint reception office of the City shall be the final one.
7. Without prejudice to the above stated points, the client may submit his appeal to the Mayor if he believes that the decision given by the public grievance and complain reception office has a basic fault and capable of explaining it efficiently. The decision of the Mayor shall be the final one at City level;
8. Without prejudice to the point under sub-article 7, a client having a grievance about the decision given by the public grievance and complaint reception office not being implemented by the concerned body, shall submit the case to the Mayor and enforce its implementation.

15. Time Frame for Grievance and Complaint Submission

1. Any individual or institution that claims having an administrative grievance shall submit his grievance or complaint to the concerned public office within 30 days of having the decision given by the concerned organ unless facing a force majeure;

፪. በየተቋሙ በተሰጠው ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ከአቅም በላይ የሆነ ምክንያት ካልገጠመው በስተቀር በየደረጃው ለተቋቋመው ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት በስልሳ ቀናት ውስጥ አቤቱታውን ማቅረብ አለበት፤

፫. ማንኛውም ቅሬታ አቅራቢ ጥያቄውን ካቀረበበት ቀን ጀምሮ በአስራ አምስት የሰራ ቀናት ውስጥ ጽህፈት ቤቱ ውሳኔ ይሰጣል፤

፬. ከዚህ በላይ በንዑስ አንቀፅ ፩-፪ የተጠቀሱት የጊዜ ገደቦች ጥቆማ ለማቅረብና ከዚህ ቀደም ለተለያዩ ተቋማት ቀርቦ በክርክር ያሉትን ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ላይ ተፈጻሚነት አይኖራቸውም፡፡

፲፮. የቅሬታ፣ አቤቱታና ጥቆማ መልስ አሰጣጥ

፩. ቅሬታ፣ አቤቱታና ጥቆማ የቀረበለት የመንግስት መስሪያ ቤት የቀረበለትን አቤቱታ፣ ቅሬታና ጥቆማ በመመርመርና በማጣራት ከአቅም በላይ የሆነ ነገር ካልገጠመ በስተቀር በአስር የሥራ ቀናት ውስጥ በጽሁፍ መልስ መስጠት አለበት፤

፪. በየደረጃው ያለ የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት ከህዝብ ወይም ከተገልጋይ የሚቀርብለትን ቅሬታ፣ አቤቱታ ወይም ጥቆማ በማጣራት ጉዳዩን ላቀረበው ተገልጋይ በጽሁፍ ውሳኔውን መግለጽ ይኖርበታል፤

፫. በጽሁፍ የሚሰጥ ማንኛውም መልስ የሚከተሉትን ሀሳቦች 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፣

- 2. A Client who is dissatisfied with the decision given by an institution shall submit his complaint to the grievance and complaint reception office at every level within 60 days unless facing a force majeure;
- 3. The office shall pass a decision within 15 working days after receiving the complaint of the client;
- 4. The above stated time frames under sub-article 1-2 shall not be applicable for submitting a report and grievances and complaints lodged and pending in other institutions in advance.

16. Response to Grievance, Complaint and Report

- 1. The public office that receives a grievance, complaint or report shall give a written response within 10 working days after investigating and examining the submitted grievance , complaint or report unless facing a force majeure;
- 2. The public grievance and complaint reception office at all levels shall examine the submitted grievance or complaint or report of the public or client; and notify its decision in writing to the client.
- 3. Any decision to be disclosed in writing shall contain the following:
 - a. the submission date of the grievance or complaint or the crux of the grievance or complaint;
 - b. the grievance or complaint is duly reviewed;
 - c. passed decision and findings obtained through reviewing the process;

መ. የቀረበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ ትክክለኛ ካልሆነ ትክክል አይደለም የተባለበት ምክንያት በአጭሩ፤

ሠ. ባለጉዳዩ በተሰጠው ዉሳኔ ወይም መልስ ካልረካ ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን ለማን ማቅረብ እንደሚችል በግለፅ መግለፅ አለበት፤

፩. አስገዳጅ ሁኔታዎች ካልተፈጠሩ በስተቀር በዚህ ደንብ መሠረት ለሚቀርቡ ቅሬታዎች፣ አቤቱታዎችና ጥቆማዎች በየደረጃው ያለው የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት ከአስራ አምስት የሥራ ቀናት ባልበለጠ ጊዜ ውስጥ መልስ መስጠት አለበት፡፡

፲፮. የእርምት እርምጃ አወሳሰድ

በዚህ ደንብ ክፍል ስድስት የተጠቀሱት አስተዳደራዊ ቅጣቶች እንደተጠበቁ ሆኖ መሥሪያ ቤቶች የቀረበባቸው ቅሬታ ወይም አቤቱታ ወይም ጥቆማ ትክክለኛ መሆኑን የሚያረጋግጥ የዉሳኔ አስተያየት ሲቀርብላቸው ቅሬታ ወይም አቤቱታ ወይም ጥቆማ የቀረበበት መስሪያ ቤት እንደጉዳዩ ክብደት ከሚከተሉት የእርምት እርምጃዎች መካከል አንዱን ወይም በጣምራ ተግባራዊ ማድረግ አለበት፡-

፩. በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት የተፈጠረውን ስህተት ወይም ጥፋት ለማረም የሚያስችል የማስተካከያ እርምጃ በአምስት የስራ ቀናት ውስጥ በመውሰድ ውጤቱን በየደረጃ ላለው አቤቱታና ቅሬታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት ማሳወቅ፤

፪. ስህተቱ ወይም ጥፋቱ ሊደርስ የቻለበትን ምክንያት ማብራራትና ተመሳሳይ ችግር ወደፊት እንደማይደርስ ማረጋገጫ ለተበዳዮቹና በየደረጃ ላለው አቤቱታና ቅሬታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት መግለፅ፤

፫. ለደረሰው ስህተት ወይም ለተፈፀመው ጥፋት ተበዳዮን ይቅርታ መጠየቅ አለበት፡፡

d. a short explanation where the submitted grievance or complaint is proved inaccurate if it is said so;

e. it shall be clearly stated to whom a client submit his grievance or complaint if he is dissatisfied with the given decision or response;

4. Except in compelling circumstances, in accordance with this regulation, a response to grievances, complaints and reports shall be given within a time not exceeding ten working days by all levels of grievance and complaint reception office.

17. Taking Corrective Measure

Notwithstanding the administrative penalties, where the grievance, complaint or report lodged against a public office is found correct through a decision, the public office thereof shall take one or more of the following corrective measures based on the gravity of the matter:

1. take corrective measure that makes the committed fault or offence right during service provision within 5 working days; notify the result to the grievance and complaint reception office at all levels;

2. explain the reasons for the occurrence of the fault or offence; and give assurance to the victims and to the public grievance and complaint reception office at all levels that such problem shall never happen in the future;

3. request the victims for an apology for the fault made or offence committed.

ክፍል አራት

**የአስተዳደራዊ ጥፋት አይነቶችና
ደረጃዎች**

፲፰. የአስተዳደራዊ ጥፋት አይነቶች

- ፩. ቀላል አስተዳደራዊ ቅጣት የሚያስከትሉ ጥፋቶች እና
- ፪. ከባድ አስተዳደራዊ ቅጣት የሚያስከትሉ ጥፋቶች ናቸው፡፡

፲፱. ቀላል አስተዳደራዊ ጥፋቶች

ከዚህ የሚከተሉት ቀላል አስተዳደራዊ ጥፋቶች ናቸው፡-

- ፩. ከሕዝቡ ወይም ከተገልጋዩ ለመጀመሪያ ጊዜ የሚቀርቡ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን በማጣራት አፋጣኝ እና አጥጋቢ ውሳኔ ወይም ምላሽ አለመስጠት፤
- ፪. መስሪያ ቤቱ በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ላይ የአሰራር ሥርዓት፣ ቅድመ ሁኔታ፣ የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድና ሌሎች አስፈላጊ መረጃዎች ለተገልጋዩ ግልፅ አለማድረግ፤
- ፫. ስላከናወናቸው ስራዎች ለሚመለከተው አካል ወቅቱን ያልጠበቀ ሪፖርት ማቅረብ፤
- ፬. ያለበቂ ምክንያት በስራ ገበታ ላይ ያለመገኘት፣ በመደበኛ የመንግስት የሥራ ሰዓት በኮምፒውተር መጫወት፣ መብቃ ወይም መዝሙር ማዳመጥ እና ባለጉዳዩን ትቶ መሄድ፤
- ፭. በየደረጃው ያለ የሥራ ኃላፊና ሠራተኛ በቸልተኝነት ለሥራው አስፈላጊ የሆኑ ሕጎችን፣ የሥራ መሳሪያዎችንና መረጃዎችን በአግባቡ አደራጅቶ አለመያዝ፤
- ፮. ያለበቂ ምክንያት በሥራ ላይ ያጋጠሙ ችግሮችን ለሚመለከተው የሥራ ኃላፊ ወይም አካል በወቅቱ አለማሳወቅ፤

PART FOUR

**LEVELS AND TYPES OF
ADMINISTRATIVE FAULT**

18. Types of Administrative Fault

- 1. Faults entailing simple administrative penalties; and
- 2. Faults entailing rigorous administrative penalties.

19. Simple Administrative Faults

The following shall be simple administrative faults:

- 1. failure to give prompt and sufficient decision or response by checking grievances and complaints lodged by the public or client for the first time;
- 2. failure to disclose the procedure of a work, prerequisites, service provision standards, and other necessary information to the client about services of the respective public office;
- 3. submitting untimely performance report to the concerned body;
- 4. absence from work without sufficient reason, playing with computer games, listening to music or hymn and leaving the client during regular public office hours;
- 5. failure of officials and civil-servants at all levels, due to negligence, to keep the laws, facilities, and information necessary for the job properly and in an organized manner;
- 6. failure to inform the problems encountered in a work to the appropriate official or organ immediately; without sufficient reason;

፯. ለሥራ አስፈላጊ የሆኑ ግብዓቶች ማለቃቸውን ወይም አለመሟላታቸውን እያወቀ ወይም በቸልተኝነት እንዲሟሉ አለማድረግ፤

፰. በዚህ አንቀፅ ከተዘረዘሩት ቀላል አስተዳደራዊ ጥፋቶች ጋር ተመሳሳይ ክብደት ያላቸውን ሌሎች ጥፋቶች መፈፀም ናቸው፡፡

፳. ከባድ አስተዳደራዊ ጥፋቶች

ከዚህ የሚከተሉት ከባድ አስተዳደራዊ ጥፋቶች ይሆናሉ፡-

፩. ለባለጉዳዩ በጽሑፍ ምላሽ ያለመስጠት፤

፪. ጉዳዮችን ሆን ብሎ ማዘግየት ወይም ባለጉዳዮችን ማመላለስ ወይም ማጉላላት፤ አስተዳደራዊ በደል ማድረስ፤

፫. ሥራ እንዳይሰራ ሆን ብሎ ማወክ ወይም ከሚያውኩት ጋር መተባበር፤

፬. ውሳኔዎችና ትዕዛዞች በወቅቱ እንዳይፈፀሙ እንቅፋት መፍጠር ወይም ያለመፈፀም፤

፭. ተገልጋዩን ሕብረተሰብ ወይም ባለጉዳዮችን በአግባቡ አለማስተናገድ፤ ማመናጨቅ፤ መሳደብ ወይም ተገቢውን አክብሮት አለመስጠት፤

፮. የተገልጋዩን ሰነድ ወይም ማሕደር ሆን ብሎ መደበቅ ወይም በቸልተኝነት እንዲጠፋ ማድረግ፤

፯. ለተገልጋዩ በሚሰጠው አገልግሎት ላይ አድልዎ ወይም ልዩነት መፈፀም፤

፰. ተገልጋይ በሕግ ወይም በአሰራር አገልግሎት ማግኘት ከሚገባው መብት መንፈግ ወይም መከልከል፤

፱. የአሰራር ሥነ- ስርዓትን ወይም የመንግስት ፖሊሲን ሆን ብሎ ወይም በቸልተኝነት ባለመከተል ወይም ባለማክበር በስራ ላይ በደል ማድረስ፤

፲. በመንግስት ወይም በህዝብ ጥቅም ላይ ከፍተኛ ጉዳት ሊያደርስ የሚችል ብልሹ አሠራር ወይም

7. failure either intentionally or negligently to cause the fulfillment of necessary inputs for a job which are finished or not fulfilled;

8. committing any other breach of simple administrative fault of equal status to those specified here in above under this Article.

20. Rigorous Administrative Faults

The following shall be rigorous administrative faults:

1. failure to give a written response to a client;

2. procrastinating cases, maltreatment of clients and causing administrative grievance;

3. obstructing a work deliberately or collaborating with others doing so;

4. creating an obstacle to the timely execution of decisions and orders or not executing them;

5. failure to properly serve, harassing, insulting or failure to give the proper respect to the public or clients that demand services;

6. deliberately concealing the document or file of a client or negligently causing their disappearance;

7. partiality or segregation in the provision of service to a client;

8. denying a service to a client that he is entitled either legally or procedurally;

9. committing wrong on the job by being disobedient, negligent or intentionally setting aside the working procedure or policy of the government;

10. committing or failure to speak out or reveal committed wrong procedures or actions that

- ድርጊት መፈጸም፣ ሲፈፀም መፈፀሙን እያወቀ ያለማጋለጥ ወይም በዝምታ ማለፍ፣
- ፲፩. ያለበቂ ምክንያት በተደጋጋሚ ከስራ መቅረት ወይም የስራ ሰዓት አለማክበር፣
- ፲፪. ጉቦ ወይም መደለያ ወይም ስጦታ መቀበል ወይም እንዲሰጠው በመጠየቅ አስተዳደራዊ በደል ማድረስ፣
- ፲፫. የሌብነት ወይም የዕምነት ማጉደል ድርጊት መፈፀም፣ የማታለል ወይም የማጭበርበር ድርጊት በመፈፀም አስተዳደራዊ በደል ማድረስ፣
- ፲፬. በሥልጣን አላግባብ በመጠቀም አስተዳደራዊ በደል ማድረስ፣
- ፲፭. ሆነ ብሎ ወይም በቸልተኝነት በመንግስት ሥራ ላይ የተሳሳተ ሙያዊ አስተያየት ወይም ውሳኔ ወይም ትዕዛዝ በመስጠት በመንግስት ወይም በተገልጋይ ጥቅም ላይ ጉዳት እንዲደርስ ማድረግ፣
- ፲፮. በሕግ ወይም በአሰራር የተሰጠውን የሥራ ሃላፊነት በመሸሽ ወይም ጥንቃቄ በጎደለው ሁኔታ በተገልጋዩ ላይ በደል ማድረስ፣
- ፲፯. ለባለጉዳዩ የሚሰጠውን አገልግሎት በተቀመጠው ስታንዳርድ /ጊዜ፣ ጥራት፣ መጠን/ መሠረት አለመፈፀም፣
- ፲፰. ሆን ብሎ ወይም በቸልተኝነት ለተገልጋዩ የተሳሳተ መረጃ በመስጠት በተገልጋዩ ላይ ጉዳት ማድረስ፣
- ፲፱. ተገልጋዩ መክፈል የማይገባውን የአገልግሎት ክፍያ ሆን ብሎ ወይም በቸልተኝነት እንዲከፍል ማድረግ፣
- ፳. ተገልጋዩ መክፈል የሚገባውን ያገልግሎት የመንግስት ክፍያ ሆን ብሎ ወይም በቸልተኝነት እንዳይከፍል ማድረግ፣

- could cause a severe damage to the government or public interest;
- 11. repeated absenteeism or non-observance of office hours without sufficient reasons;
- 12. committing wrong on the job by receiving or requesting a bribe, inducement or gift;
- 13. committing wrong on the job by committing an act of theft or breach of trust, cheating or fraudulent act;
- 14. abuse of power so as to commit wrong on the job;
- 15. causing damage to be incurred against the interest of the government or client by intentionally or negligently giving wrong professional comment, decision, or order regarding government work;
- 16. causing damage to a client by refraining from job responsibility set by the law or procedure; or due to carelessness;
- 17. failure to provide service to a client in accordance with the set standard /time, quality and quantity/;
- 18. causing damage upon the client by intentionally or negligently giving wrong information;
- 19. deliberately or by negligence cause the client pay inappropriate service charge;
- 20. deliberately or by negligence cause the client not to pay the appropriate service charge;

፳፩. በየደረጃው ካሉ አመራሮች ወይም በሕግ ሥልጣን ከተሰጣቸው አካላት ለሚሰጡ ሕጋዊ ትዕዛዞች አፋጣኝ ምላሽ ባለመስጠት በተገልጋይና ህዝብ ጥቅም ላይ በደል መፈፀም፤

፳፪. በሚስጥርነት ያልተከለከለን መረጃ ወይም ማብራሪያ ለተገልጋዮች አለመስጠት ወይም አለመግለፅ፤

፳፫. በሚሰጡ አገልግሎቶች ላይ መደራደር ወይም የድለላ ተግባር በማከናወን አስተዳደራዊ በደል ማድረስ፤

፳፬. በዚህ ደንብ በአንቀጽ ፲፭ የተጠቀሱትን ጥፋቶች በተደጋጋሚ መፈፀም፤

፳፭. በዚህ ደንብ አንቀጽ ፲፮ ከተዘረዘሩት ከባድ አስተዳደራዊ ጥፋቶች ጋር ተመሳሳይ ክብደት ያላቸውን ሌሎች ጥፋቶች መፈፀም ናቸው፡፡

ክፍል አምስት

የመንግስት መስሪያ ቤት ኃላፊዎችና

ሠራተኞች የተጠያቂነትና የቅጣት አወሳሰን

፳፩. ተጠያቂነት

የመንግስት መስሪያ ቤት ኃላፊዎችና ሠራተኞች ተጠያቂነት የሚከተሉት አላማዎች ይኖሩታል ፡-

፩. የከተማ አስተዳደሩ የመንግስት መስሪያ ቤቶች በግልፅነትና በተጠያቂነት የአሠራር ሥርዓት እንዲመሩ በማስቻል ጥፋት ወይም በደል በፈፀሙ ኃላፊዎች ወይም ሰራተኞች ላይ የእርምት እርምጃ በመውሰድ የህግ የበላይነትን ማረጋገጥ፤

፪. የመንግስት መስሪያ ቤቶችን የአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ቀልጣፋና ውጤታማ በማድረግ የተገልጋዮችን ፍላጎት በማርካት መልካም አስተዳደርን በማረጋገጥ ልማትን ማፋጠን፡፡

- 21. causing wrong on the interests of the client and public through failure to promptly respond to the legal orders given by officials or legally authorized bodies at different levels;
- 22. failure to give or disclose an information or clarification to a client that are not identified to be a secret;
- 23. causing wrong on the job by performing activities of negotiations or brokery regarding the services to be provided;
- 24. repeatedly committing any one of the faults stated under Articles 15 of this regulation;
- 25. committing other faults similar and of equal gravity with the rigorous administrative faults specified under Article 16 of this regulation.

PART FIVE

PUBLIC OFFICIALS AND EMPLOYEES

ACCOUNTABILITY AND PENALTY

DECISION

21. Accountability

Accountability of the public officials and employees shall have the following objectives:

- 1. ensuring supremacy of law by enabling public offices of the City Government guided by work procedure of transparency and accountability and by taking corrective measure upon officials or civil servants who commit fault;
- 2. satisfying interests of a client by making the service delivery process of the public offices efficient and effective through ensuring good governance so as to accelerate development.

፳፻. የተጠያቂነት አፈፃፀም

፩. የደረሰው አስተዳደራዊ በደል የአገልግሎት ሰጪ መስሪያ ቤቱ ሠራተኛ የዲ.ሲ.ፕሊን ጉድለት ከሆነ የህዝብ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት፡-

ሀ. በዚህ ደንብ መሠረት በቀላል የዲ.ሲ.ፕሊን ቅጣት የሚያስቀጣ አስተዳደራዊ ጥፋት ከሆነ ለመስሪያ ቤቱ የበላይ ሃላፊ ውሳኔ እንዲሰጥበት የተገኘውን ግኝት በመግለጽ እርምጃ እንዲወሰድ ያሳውቃል፤

ለ. በዚህ ደንብ መሠረት በከባድ የዲ.ሲ.ፕሊን ቅጣት የሚያስቀጣ አስተዳደራዊ ጥፋት ከሆነ እንደ የመንግስት መስሪያ ቤቱ ባህሪ ለተቋቋመው የዲ.ሲ.ፕሊን እና ቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ ክስ እንዲቀርብ መረጃዎችን በጽሁፍ ይልካል፤

ሐ. ከላይ በፊደል ተራ ሀ እና ለ ስር የተጠቀሱትን ውሳኔዎች አፈፃፀም ይከታተላል፡፡

፪. አስተዳደራዊ በደሉን ያደረሰው የአገልግሎት ሰጪ መስሪያ ቤት ኃላፊ ከሆነ ጽህፈት ቤቱ፡-

ሀ. ከተገልጋዩ የሚቀርብለትን ቅሬታ ወይም አቤቱታ በማጣራት በየደረጃው በከተማ ደረጃ ለከንቲባ፣ በክፍለ ከተማ እና በወረዳ ደረጃ በዋና ሥራ አስፈፃሚ በኩል ተጠያቂ የሚሆንበትን የውሳኔ ሀሳብ በጽሁፍ ያቀርባል፤

ለ. ተጠያቂነቱም እንደ ጥፋቱ ክብደት በመንግስት የስራ ኃላፊዎች የተጠያቂነት የአሰራር ስርዓት መሰረት የሚፈፀም ይሆናል፡፡

22. Implementation of Accountability

1. Where the administrative wrong is caused due to the disciplinary defect of the employee of the service providing public office, the public grievance and complaint reception office:

a. notify to the head of the respective office by stating the findings; hence a measure to be taken if the fault is punishable with simple disciplinary penalty in accordance with this regulation;

b. send evidences in writing to the disciplinary and grievance committee, depending on the character of the office, of the respective public office with the view that disciplinary case shall be instituted if the administrative fault is punishable with rigorous disciplinary penalty in accordance with this regulation;

c. follow-up the implementation of the decisions stated under (a) and (b) above.

2. Where the administrative wrong is committed by the head of the service providing public office, the office shall:

a. submit its recommendation in writing, about the accountability of the head by reviewing the grievance or complaint lodged by a client, to the Mayor at city level or to the chief executive officials of the respective sub-city and ‘Wereda’;

b. the accountability shall be effected, depending on the gravity of the fault, in accordance with the accountability procedure of the public officials;

፫. ማንኛውም ተገልጋይ ግለሰብ ወይም ተቋም የመንግስትንና የግለሰቦችን ሀብትና ንብረት ተገቢ ባልሆነ መንገድ ለማግኘት፤

ለማስገኘት ወይም ለማሳጣት በማሰብ የሀሰት ጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ ወይም ሐሰተኛ ማስረጃ በማቅረብ ፍትህን ያዛባ ወይም ለማዛባት የሞከረ እንደሆነ አግባብ ባላቸው ህጎች ተጠያቂ ይሆናል፡፡

፳፫. አስተዳደራዊ ቅጣት አመዳደብ

፩. በዚህ በደንብ አንቀጽ ፲፮ የተዘረዘሩት ቀላል አስተዳደራዊ ቅጣት ተብለው ይመደባሉ፤

፪. በዚህ ደንብ አንቀጽ ፲፰ የተዘረዘሩት ከባድ አስተዳደራዊ ቅጣት ተብለው ይመደባሉ፡፡

፳፬. የአስተዳደራዊ ቅጣቶች አወሳሰን

፩. በዚህ ደንብ አንቀጽ ፲፯ የተመለከቱትን አስተዳደራዊ ጥፋቶች የፈፀመ በቀላል አስተዳደራዊ ቅጣት ይቀጣል፤

፪. በዚህ ደንብ አንቀጽ ፲፰ የተመለከቱትን አስተዳደራዊ ጥፋቶች የፈፀመ በከባድ አስተዳደራዊ ቅጣት ይቀጣል፡፡

፳፭. የአስተዳደራዊ ቅጣቶች ውሳኔ አፈፃፀም

አስተዳደራዊ የቅጣት ውሳኔው እንደ አግባቡ በከንቲባው፣ በክፍለ ከተማው፣ በወረዳው ዋና ሥራ አስፈፃሚ ወይም በመሥሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ለሚመለከተው ሠራተኛ ወይም ኃላፊ በፅሁፍ እንዲደርሰው ከተደረገበት ጊዜ ጀምሮ ተግባራዊ ይሆናል፡፡

ክፍል ስድስት

ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

፳፮. በጀትና የሂሳብ መዛግብት

፩. የጽህፈት ቤቱ በጀት በከተማ አስተዳደሩ ይመደባል፤

3. Any client or institution that submit a false report, grievance and complaint or a fraud document having the intention to benefit him or others or deny others so as to obtain wealth and property of the government or individuals inappropriately; violates justice or tried to do so, shall be held accountable in accordance with relevant laws.

23. Classification of Administrative Penalties

1. The faults stated under Article 16 of this regulation shall be classified as simple administrative penalties;
2. The faults stated under Article 17 of this regulation shall be classified as rigorous administrative penalties.

24. Decision of Administrative Penalty

1. One who has committed either of the administrative faults stated under Article 16 of this regulation shall be penalized by simple administrative penalty;
2. One who has committed either of the administrative faults stated under Article 17 of this regulation shall be penalized by rigorous administrative penalty.

25. Execution of Administrative Penalties Decision

The administrative penalty shall be effective as of the time when a written letter is given by the Mayor, chief executive officials of the sub-city or ‘wereda’ or head of the public office, as the case may be, and accepted by the concerned employee or head.

PART SIX

MISCELLANEOUS PROVISIONS

26. Budget and Books of Account

1. The budget of the office shall be allocated by the City Government;

፪. ጽህፈት ቤቱ የተሟሉ የሂሳብ መዛግብት ይኖሩታል፤

፫. የጽህፈት ቤቱ የሂሳብ መዛግብትና ገንዘብ ነክ ሰነዶች በዋና ኦዲተር መስሪያ ቤት ያመረመራል፡፡

፳፯. ስለ ንብረት አስተዳደር

፩. ጽህፈት ቤቱ ለሥራዉ አስፈላጊ የሆኑ የራሱ ንብረቶች ይኖሩታል፤

፪. ጽህፈት ቤቱ ንብረቶቹን በሃላፊነት ያስተዳድራል፤ ይቆጣጠራል፡፡

፳፰. ጽህፈት ቤቱ ሌሎች መሰል ተግባራትን ከሚያከናውኑ ተቋማት ጋር ያለው የስራ ግንኙነት

፩. ጽህፈት ቤቱ በየመንግስት መሥሪያ ቤቶች የተገልጋዮችን ቅሬታ ተቀብሎ ለማስተናገድ የተቋቋሙትን አካላት አሰራርን ይከታተላል ድጋፍ ያደርጋል፤

፪. በየመሥሪያ ቤቱ ያሉ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካላት በሰጡት ውሳኔ ላይ ያልረካ ተገልጋይ ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን በደረጃው ላሉ ጽህፈት ቤት ያቀርባል፤

፫. በየመሥሪያ ቤቱ ያሉ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካላት ተጣርተው ውሳኔ ያገኙ ጉዳዮችን ለጽህፈት ቤቱ ሪፖርት ይልካሉ፤

፬. ጽህፈት ቤቱ ከየመስሪያ ቤቶቹና ከልማት ድርጅቶች ጋር በቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ምርመራ አወሳሰንና ተጠያቂነት ላይ በተከናወኑ ተግባራትና ባጋጠሙ ችግሮች ላይ ይወያያል መፍትሄም ያስቀምጣል፤

፭. ከላይ የተጠቀሱት እንደተጠበቁ ሆኖ አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ከሚመለከታቸው ተቋማት ጋር በመቀናጀት ይሰራል፡፡

- 3. The office shall have complete books of account;
- 4. The books of account and money related documents of the office shall be inspected by the office of the General Auditor.

27. Property Administration

- 1. The office shall have its own properties necessary for its work;
- 2. The office shall administer and control its properties responsibly.

28. Work Relationship of the Office with Other Institution that carry out similar functions

- 1. The office shall follow-up and support the practice of the bodies established in public offices as to receive and review the grievance of clients;
- 2. A client dissatisfied with the decision of the complaint bodies in a public office shall lodge his grievance or complaint to the office at different levels;
- 3. The bodies that consider grievance and complaint in a public office shall send a report to the office about cases reviewed and decided by them;
- 4. The office shall discuss with public offices and public enterprises and put solutions regarding carried out functions and encountered problems with respect to lodging of grievance and complaint, investigation decision and accountability;
- 5. Without prejudice to the above stated points, work in cooperation with the concerned institution if is found necessary.

፳፱. የመተባበር ግዴታ

፩. በከተማ አስተዳደሩ ውስጥ የተቋቋመ ማናቸውም የመንግስት አገልግሎት ሰጭ መስሪያ ቤት ወይም የልማት ድርጅት በህዝብ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት የሚሰጡ ውሳኔዎችንና ትዕዛዞችን በመፈፀምና በማስፈፀም ረገድ የመተባበር ግዴታ አለበት፤

፪. በአፈፃፀሙ ያልተባበረ ወይም አፈፃፀሙን ያሰናከለ ወይም የከተማ አስተዳደሩ መልካም አስተዳደርን ለማስፈን የሚያደርገውን ጥረት ያደናቀፈ የመስሪያ ቤት የበላይ ኃላፊ ወይም ሠራተኛ በዚህ ደንብ ክፍል አራት የተጠቀሱት አስተዳደራዊ ቅጣቶች እንደተጠበቁ ሆኖ በመስሪያ ቤቱም ላይ ለሚደርሰው ጉዳት ተጠያቂ ይሆናል፤

፫. በከተማ እና በክፍለ ከተማ ወይም በወረዳ ደረጃ በሚገኙ የህዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤቶች ማብራሪያ ወይም መረጃ እንዲሰጥ በፅሁፍ የተጠየቀ የመንግስት መስሪያ ቤት ወይም የልማት ድርጅት ደብዳቤው በደረሰው በአምስት የሥራ ቀናት ውስጥ በኃላፊው ወይም በምክትል ኃላፊው የተረጋገጠ መልስ መስጠት ይኖርበታል፡፡

፴. ደንቡን ስለማሻሻል

ይህ ደንብ በከተማ አስተዳደሩ ካቢኔ እንደሁኔታው እየታየ በየጊዜው ሊሻሻል ይችላል፡፡

፴፩. መመሪያ የማውጣት ሥልጣን

የህዝብ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ጽህፈት ቤት ይህንን ደንብ በተሟላ ሁኔታ ለማስፈፀም የሚያስፈልጉትን መመሪያዎች ሊያወጣ ይችላል፡፡

29. Duty to Cooperate

1. Every public service providing office or public enterprise within the City Government shall be duty bound to cooperate regarding executing and the execution of orders and decisions of the public grievance and complaint reception office;
2. Without prejudice to the administrative penalties stated under part four of this regulation, any top official or civil servant of a public office who fails to cooperate in the execution or hinder the execution or obstruct the effort of the city government to maintain good governance shall be held accountable to the damage incurred by the respective government office;
3. Any government office or public enterprise requested in writing by the public grievance and complaint reception offices at city or sub-city or 'woreda' level to send an explanation or information shall respond within 5 working days being signed by the head or deputy head.

30. Amending the Regulation

This regulation, as the case may be, may be amended from time to time by the cabinet of the city government.

31. Power to Issue Directive

The public grievance and complaint reception office may issue necessary directives in order to fully implement this regulation.

፴፪. ተፈጻሚነት ስለማይኖራቸው ህጎች

፩ ደንብ ቁጥር ፵፰/፪ሺ፬ ሙሉ በሙሉ ተሸሮ በዚህ ደንብ ተተክቷል፤

፪ ይህንን ደንብ የሚቃረን ማንኛውም ደንብ፣ መመሪያ ወይም ልማዳዊ አሠራር በዚህ ደንብ የተደነገጉትን ጉዳዮች በተመለከተ ተፈጻሚነት አይኖረውም፡፡

፴፫. ደንቡ የሚፀናበት ጊዜ

ይህ ደንብ ከሰኔ ፲ ቀን ፪ሺ፰ ዓ.ም. ጀምሮ የፀና ይሆናል፡፡

አዲስ አበባ
ሰኔ ፱ ቀን ፪ሺ፰ ዓ.ም

ድሪባ ኩማ
የአዲስ አበባ ከተማ ከንቲባ

32. Inapplicable Laws

1. Regulation No. 48/2012 is fully repealed and substituted by this regulation;
2. Any regulation, directive or customary practice, which is inconsistent with this regulation, shall not be applicable on matters covered under this regulation.

33. Effective Date

This regulation shall enter into force as of 17th day of June 2016.

Addis Ababa
16th Day of June, 2016

Diriba Kuma
Mayor of Addis Ababa City