



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

አራተኛ ዓመት ቁጥር ፵፰
አዲስ አበባ መጋቢት ፳ ቀን ፪ሺ፩ ዓ.ም

በአዲስ አበባ ከተማ
ምክር ቤት ጠባቂነት የወጣ

FOURTH YEAR No.48
ADDIS ABABA 29TH OF MARCH 2012

ማውጫ

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የአቤቱታና ቅሬታ
አፈታት ሥርዓት እና የተጠያቂነት ደንብ.....ገፅ ፪፻፺፩

CONTENTS

The Addis Ababa City Government Grievance and
Compliant Settlement Procedure and Accountability
Regulation.....Page 493

ደንብ ቁጥር ፵፰/፪ሺ፩

**በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የአቤቱታና ቅሬታ
አፈታት ሥርዓት እና ተጠያቂነት ለመወሰን የወጣ ደንብ**

Regulation No. 48/2012

**A Regulation to Provide for Grievance and
Complaint Settlement Procedure and Accountability
in the Addis Ababa City Government**

በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ሕገ-
መንግስት የመንግስት አሠራር ለሕዝብ ግልፅ በሆነ
መንገድ መከናወን እንዳለበትና ማናቸውም የመንግስት
ኃላፊ ወይም ሠራተኛ ኃላፊነቱን ሲያጓድል ተጠያቂ
እንደሚሆን የተመለከተ በመሆኑ፤

WHEREAS, it is stated in the Constitution of the Federal
Democratic Republic of Ethiopia that there shall be
transparency and accountability in the conduct of public
affairs and every public official or employee shall be
accountable in case of failure to discharge his duties;

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ፈጣን ልማት ለማረጋገጥ፤
የአገልግሎት አሠጣጡን ቀልጣፋ፣ ፍትሃዊና ተደራሽ
ለማድረግ፤ በተገልጋዮች ለሚነሱ ቅሬታዎች አፋጣኝ
መፍትሔ ለመስጠት ይቻል ዘንድ ቅሬታዎች
የሚቀርቡበትን፣ የሚጣሩበትንና አፋጣኝ ውሳኔ
የሚያገኙበትን የማስፈፀሚያ ህግ ሥርዓት በዝርዝር
መደንገግ ተገቢ ሆኖ በመገኘቱ፤

WHEREAS, it is found proper to promulgate detailed
execution law and procedure whereby grievances and
compliants of the public are submitted, investigated into and
promptly decided so that to enable promptly respond to
grievances raised by the customers, to make the service
delivery fast, just and accessible, to ensure fast development
of the Addis Ababa City Government;

በከተማ አስተዳደሩ እየተካሄደ ያለውን የለውጥ ሂደት
ስኬታማነት፣ ቀጣይነት ለማረጋገጥና የኪራይ ሰብሳቢነት
አመለካከትና ተግባር በልማታዊ አስተሳሰብ ሙሉ በሙሉ
መተካት ያለበት በመሆኑ የመንግስት መስሪያ ቤት የስራ
ሀላፊዎች እና ሠራተኞች የተጠያቂነት ደረጃ የጠበቀ
እንዲሆን የሚያስችል ህግ በማስፈለጉ፤

WHEREAS, it is found necessary to frame law that enables
the accountability of officials and employee of public
offices to be series so that to ascertain continuity and
effectiveness of the change process underway within the
City Government and that attitude and practice of rent-
seeking shall be fully substituted by developmental attitude;

ያንዱ ዋጋ
Unit price

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

የሕዝብ ቅሬታዎችና አቤቱታዎችን ለማስተናገድ የወጡ መመሪያዎች የገጠማቸውን የአፈፃፀም ችግር ማስወገድ በማስፈለጉ፤

ግልፅነት እና ተጠያቂነት ያለበትን አሠራር እውን በማድረግ እና ለቅሬታ አቅራቢዎች ፈጣን የሆነ ምላሽ በመስጠት መልካም አስተዳደርን ማረጋገጥ አስፈላጊ በመሆኑ፤

በተሻሻለው የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ቻርተር አዋጅ ቁጥር ፫፻፷፩/፲፱፻፺፭ አንቀፅ ፳፫/፩/፭/ መሠረት የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ካቢኔ ይህን ደንብ አውጥቷል፡፡

ክፍል አንድ **ጠቅላላ ድንጋጌዎች**

፩. አጭር ርዕስ

ይህ ደንብ «የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የአቤቱታና ቅሬታ አፈታት ሥርዓት እና ተጠያቂነት ለመወሰን የወጣ ደንብ ቁጥር ፵፰/፪ሺ፱፻፲፱ ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

፪. ትርጓሜ

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

፩. “ከተማ” ማለት የአዲስ አበባ ከተማ ነው፤

፪. “የከተማ አስተዳደር” ማለት የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ነው፤

፫. “ከንቲባ” ማለት የአዲስ አበባ ከተማ ከንቲባ ነው፤

፬. “ክፍለ ከተማ” ማለት የከተማው ሁለተኛው ደረጃ የአስተዳደር እርከን ነው፤

፭. “ዋና ስራ አስፈፃሚ” ማለት የክፍለ ከተማ አስተዳደርን የሚመራ ዋና ሥራ አስፈፃሚ ነው፤

፮. “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፤

WHEREAS, it has become necessary to alleviate the execution problems encountered by directives issued to handle public grievances and complaints;

WHEREAS, it has become necessary to ensure good-governance by establishing a system which is transparent and accountable and promptly responding to persons presenting complaints;

NOW, THEREFORE, in accordance with Article 23(1) (f) of the Revised Charter of Addis Ababa City Government Proclamation No.361/2003 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 Ababa City Government Grievance and Compliant Settlement Procedure and Accountability Regulation No.48/ 2012”.

2. Definition

Unless the context requires otherwise in this regulation:

1. “City” means the Addis Ababa City;
2. “City government” means the Addis Ababa City government;
3. “Mayor ” means the Mayor of Addis Ababa City ;
4. “Sub-city” means the second administrative stratum of the City;
5. “Chief executive” means the Chief Executive Officer of a sub-city;
6. “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 budget of the City Government;

- ፮. “የመስሪያ ቤት ኃላፊ” ማለት በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ቢሮን ሌላ አስፈጻሚ መስሪያ ቤትን ወይም የልማት ድርጅትን በበላይነት እንዲመራ በየደረጃው ባለ ምክር ቤት ወይም ስልጣን በተሰጠው አካል የተሾመ የበላይ ኃላፊ ወይም ምክትሉ ወይም እርሱ በማይኖርበት ወቅትና ሥራውን ለማከናወን በማይችልበት ጊዜና ሁኔታ በጽሑፍ የተወከለ ማናቸውንም ሰው ይጨምራል፤
- ፯. “ሠራተኛ” ማለት በከተማው አስተዳደር በመንግስት መስሪያ ቤቶች ወይም የልማት ድርጅቶች ውስጥ በቋሚነት፣ በኮንትራት ወይም በጊዜያዊነት ተቀጥሮ የሚሰራ ማንኛውም ሰው ነው፤
- ፱. “ጥቆማ” ማለት በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የመንግስት መሥሪያ ቤት ወይም የልማት ድርጅት ውስጥ በሚሰጥ አገልግሎት ላይ የደረሰን አስተዳደራዊ በደል እና በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚፈፀሙ ጥፋቶችን አስመልክቶ ለአፋጣኝ የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ የሰራ ሂደት በስልክ፣ በጽሑፍ፣ በቃል ወይም በሌላ በማንኛውም መንገድ የሚቀርብ መረጃ ወይም የሚሰጥ አስተያየት ነው፤
- ፲. “የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ የሥራ ሂደት” ማለት በከተማ እና በክፍለ ከተማ የቅሬታ፣ አቤቱታና ጥቆማ አቀራረብ ማስተናገጃ ስርዓቱን ለማስፈፀምና አቤቱታዎች፣ ቅሬታዎችና ጥቆማዎችን ለማስተናገድ በዚህ ደንብ የተደራጀ የሥራ ሂደት ነው፤
- ፲፩. “አቤቱታ” ማለት የተገልጋዮች ቅሬታ ለማጣራት ኃላፊነት ባለው የሥራ ኃላፊ እና በየደረጃ ቅሬታዎችን እንዲፈታ በተደራጀ አካል በተሰጠ ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ጉዳዩ እንደገና እንዲታይለት ለአፋጣኝ የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ የሥራ ሂደት የሚያቀርበው ጥያቄ ነው፤

7. “**Senior Official**” means a person appointed by the Council or appropriate organ at various levels to be head of Bureau, other executive office or public enterprise or the deputy thereof or the person delegated in writing to represent in his absence or under the circumstances where he is unable to perform his duties;
8. “**Civil Servant**” means a person employed permanently, temporary or on contract basis in the public offices or public enterprises of the City Government;
9. “**Report**” means comment or information submitted through telephone, writing , orally or by any other means to the instant public grievance and complaint hearing core process regarding faults committed in the service rendering and administrative wrongs by public offices or public enterprise of the Addis Ababa City Government;
10. “**Public grievance and complaint hearing core process**” means a core process organized, in accordance with this regulation, to execute the procedure of grievance, complaint and report submission to cater same at City and Sub-city level;
11. “**Complaint**” means any request by the client, lodged to be seen again by the instant public grievance and complaint hearing coreprocess, who is dissatisfied with the decision given to him by the official having responsibility to investigate into grievance or by organ established to settle grievances at different levels of service seeking persons;

፲፪. "ቅሬታ" ማለት አገልግሎት በሰጠ መስሪያ ቤት ወይም የልማት ድርጅት ላይ በተገልጋዩ የሚቀርብ በአገልግሎት ያለመርካት መግለጫ ሲሆን ምላሽ የሚሸና ስህተቶች መፈፀማቸውን በሚመለከት ለመስሪያ ቤቱ ወይም የልማት ድርጅቱ የሚቀርቡ የተገልጋዮችን አስተያየት ያጠቃልላል፤

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

፫. የተፈጻሚነት ወሰን

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

፬. የፆታ አገላለጽ

የቃሉ አገባብ ሌላ ካልሆነ በስተቀር በዚህ ደንብ ውስጥ በወንድ ፆታ የተደነገገው አገላለጽ የሴትንም ፆታ ያካትታል፡፡

ክፍል ሁለት

የአቤቱታ ቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት

አላማዎችና መርሆዎች

፭. አላማዎች

ይህ ደንብ የሚከተሉትን ዓላማዎች መሠረት ያደረገ ነው፡-

፩. በመንግሥት መሥሪያ ቤት የግልጽነትና ተጠያቂነት ባህል በማዳበር መልካም አስተዳደር በማስፈን አገልግሎት አሰጣጡ እንደሻሻል ማድረግ፤

፪. በየደረጃው ያሉ የመስሪያ ቤት ኃላፊዎች እና ሠራተኞች ለህብረተሰቡ በሚሰጡ አገልግሎቶች የአስተዳደራዊ ጥፋቶችና በደሎች እንዳይፈጽሙ መከላከልና ተፈጽሞ ሲገኝ የተጠያቂነት ስርዓት መዘርጋት፤

፫. በመንግስት መስሪያ ቤት ውስጥ መልካም አስተዳደርን ለማስፈን እና ለሚያጋጥሙ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች አፋጣኝ ምላሽ ለመስጠት፤ ስህተቶችን ለማረምና አገልግሎት አሰጣጡን ውጤታማ ለማድረግ፤

12. "Grievance" means an expression of dissatisfaction of the client by the service of a public office or public enterprise and shall include suggestions of clients presented to the concerned public office or public enterprise in relation to matters deserving response and indicating that wrong is committed;

13. "Service delivery" means a function performed by public office or public enterprise so as to satisfy interests of the community or execute obligations thereof.

3. Scope of Application

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

4. Gender Expression

In this regulation, unless the context demands otherwise, any expression in the masculine gender shall also apply to the feminine gender.

PART TWO

OBJECTIVE AND PRINCIPLES OF RESOLVING GRIEVANCE AND COMPLAINT

5. Objective

This regulation is based on the following objectives:

1. To cause improvement in the service delivery by developing the culture of transparency and accountability and maintaining good governance in government office;

2. To prevent the commission of administrative wrongs and errors by the public officials and civil servants at different levels in relation to the service rendered to the public; to set procedure of accountability in case where such is committed;

3. 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;

፩. በሥነ ምግባር የታነፀ የመስሪያ ቤት ኃላፊ እና ሠራተኛ በማፍራትና መልካም ሥነ ምግባርን በማስፈን ውጤታማ ሥራ እንዲኖር ለማስቻል፤

፪. በመንግስት መሥሪያ ቤቶች መልካም አስተዳደር እንዲሰፍን የህብረተሰቡን ተሳትፎ ማረጋገጥ፡፡

፮. መርሆዎች

በዚህ ደንብ መሠረት የሚቀርቡ የህዝብ ቅሬታዎችን፣ አቤቱታዎችንና ጥቆማዎች የሚያስተናግድ ማንኛውም ሠራተኛ ወይም ኃላፊ ባለጉዳዮችን በሚያስተናግድበት ወቅት ከዚህ በታች የተመለከቱትን መርሆዎች ተከትሎ መስራት ይኖርበታል፡-

ሀ. የሕዝብ ተደማጭነት፤

ለ. ምቹነትና ተደራሽነት፤

ሐ. ወቅታዊና ችግር ፈቺነት፤

መ. ሀቀኛና ገለልተኛ ሆኖ መስራት፤

ሠ. ተጠያቂነትና ግልፅነት እና

ረ. የህግ የበላይነትን ማረጋገጥ፡፡

ከፍል ሶስት

የአስተዳደራዊ ጥፋት አይነቶችና

ደረጃዎች

፯. የአስተዳደራዊ ጥፋት አይነቶች

፩. ቀላል አስተዳደራዊ ቅጣት የሚያስከትሉ ጥፋቶች፤

፪. ከባድ አስተዳደራዊ ቅጣት የሚያስከትሉ ጥፋቶች ናቸው፡፡

፰. ቀላል አስተዳደራዊ ጥፋቶች

ከዚህ የሚከተሉት ቀላል አስተዳደራዊ ጥፋቶች ይሆናሉ፡-

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 ጊዜውን ያልጠበቀ ወይም ትክክለኛ ያልሆነ ሪፖርት ማቅረብ፤

4. To enable the existence effective work by creating officials and civil servants of public offices with good ethics and promoting good ethics;

5. To ensure public participation towards maintaining good governance in public offices.

6. Principles

Any public official or civil servant who entertains public grievance, compliant and report to be lodged in accordance with this regulation shall discharge his duty in accordance with the principles specified here under:

1. Right of the public to be heard,

2. Comfortability and Accessibility,

3. Current and Problem solving,

4. Honesty and impartially,

5. Transparency and accountability and

6. Ensuring Rule of law.

PART THREE

TYPES AND LEVELS

OF ADMINISTRATIVE FAULT

7. Types of Administrative Fault

1. Faults entailing simple administrative penalties,

2. Faults entailing rigorous administrative penalties.

8. Simple Administrative faults

The following shall constitute simple administrative fault:

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 to the client the procedure of work, prerequisites, standards, and other necessary information to services of the respective public office;

3. Submitting inappropriate or untimely performance report to the concerned body;

- ፬. በመደበኛ የመንግስት የሥራ ሠዓት የግል ሥራን መስራት፤ በኮምፒውተር መጫወት፤ መዘቃ ወይም መዝሙር ማዳመጥ ወይም ባለጉዳዩን ትቶ ወደ መዝናኛ ክብብ መሄድ፤
- ፭. በየደረጃ 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፤
- ፯. ለሥራ አስፈላጊ የሆኑ ግብዓቶች ማለቃቸውን ወይም አለመሟላታቸውን እያወቀ ወይም በቸልተኝነት እንዲሟላ አለማድረግ፤
- ፰. በመሥሪያ ቤቱ ብልሹ አሰራር ወይም ድርጊት ሲፈፀም ተመልክቶ ያለማጋለጥ ወይም ዝም ማለት፤
- ፱. በዚህ አንቀፅ ከተዘረዘሩት ቀላል አስተዳደራዊ ጥፋቶች ጋር ተመሳሳይ ክብደት ያላቸውን ሌሎች ጥፋቶች መፈፀም፡፡

፱. ከባድ አስተዳደራዊ ጥፋቶች

ከዚህ የሚከተሉት ከባድ አስተዳደራዊ ጥፋቶች ይሆናሉ፡-

- ፩. ጉዳዮችን ሆን ብሎ ማዘግየት ወይም ባለጉዳዮችን ማመላለስ ወይም ማጉላላት፤
- ፪. ሥራ እንዳይሰራ ሆን ብሎ ማወክ ወይም ከሚያውኩት ጋር መተባበር፤
- ፫. ውሳኔዎችና ትዕዛዞች በወቅቱ እንዳይፈፀሙ እንቅፋት መፍጠር ወይም ከመፈፀም መቆጠብ፤
- ፬. ተገልጋዩን ሕብረተሰብ ወይም ባለጉዳዮችን በአግባቡ አለማስተናገድ፤ ማመናጨቅ፤ መሳደብ ወይም ተገቢውን አክብሮት አለመስጠት፤
- ፭. የተገልጋዩን ሰነድ ወይም ማሕደር ሆን ብሎ መደበኛ ወይም በቸልተኝነት እንዲጠፋ ማድረግ፤
- ፮. ለተገልጋዩ በሚሰጠው አገልግሎት ላይ አድልዎ ወይም ልዩነት መፈፀም፤
- ፯. በሕግ ወይም በአሰራር አገልግሎት ማግኘት የሚገባውን ተገልጋይ አገልግሎት መንፈግ ወይም መከልከል፤
- ፰. ትዕዛዝ ባለማክበር፤ በቸልተኝነት፤ በመለገም ወይም ሆን ብሎ የአሰራር ሥነ- ስርዓትን ወይም የመንግስት ፖሊሲን ባለመከተል በስራ ላይ በደል ማድረስ፤

4. Performing private work during regular office hours, playing computer game, listening music or going to cafeteria leaving the customer in office;
5. Failure of officials and civil servants at different level, due to negligence, to keep properly and in organized manner the laws, facilities, and information necessary for the job;
6. Failure, without sufficient reason, to inform immediately the problems encountered in office to the appropriate official or organ;
7. Failure either intentionally or negligently to cause the fulfillment of the necessary input for the job which are finished or not fulfilled;
8. Failure to disclose or inform the performance of improper function within the office;
9. Committing any breach of simple administrative fault of equal status to those specified hereinabove under this Article.

9. Rigorous Administrative Faults

The following shall constitute rigorous administrative fault:

1. Deliberately procrastinating cases or mistreatment of clients;
2. Deliberately obstructing work or collaborating with others so doing;
3. Creating an obstacle to the timely execution of decisions or orders or reluctance to execute same;
4. Failure to properly serve the public or clients, harassing, insulting, or failure to give the proper respect to the public or clients;
5. Deliberately concealing document or file of the client or negligently causing disappearance of same;
6. Partiality or segregation in the service rendered to the clients;
7. Denying or preventing from getting service to a client legally or procedurally entitled to such service;
8. Committing wrong on the job by being disobedient, negligent or tardy or by intentionally setting aside working procedure or government policy;

- ፱. ያለበቂ ምክንያት በተደጋጋሚ ከስራ መቅረት ወይም የስራ ሰዓት አለማክበር፤
- ፲. ጉቦ መቀበል ወይም እንዲሰጠው መጠየቅ፤ መደለያ ወይም ስጦታ መቀበል ወይም መጠየቅ፤
- ፲፩. የሌብነት ወይም የዕምነት ማጉደል ድርጊት መፈፀም፤ የማታለል ወይም የማጭበርበር ድርጊት መፈፀም፤
- ፲፪. በሥልጣን አላግባብ መጠቀም ወይም አፋጣኝ ውሳኔ አለመስጠት፤
- ፲፫. በመንግስት ሥራ ላይ የተሳሳተ ሙያዊ አስተያየት ወይም ውሳኔ ወይም ትእዛዝ በመስጠት በመንግስት ወይም በተገልጋይ ጥቅም ላይ ጉዳት እንዲደርስ ማድረግ፤
- ፲፬. በሕግ ወይም በአሰራር የተሰጠውን የሥራ ኃላፊነት በመሸሽ ወይም ጥንቃቄ በገጠመው ሁኔታ በተገልጋዩ ላይ በደል ማድረስ፤
- ፲፭. የመስሪያ ቤቱን ንብረት ማባከን፤ ያለአግባብ ለግል ጥቅም ማዋል፤ በጥንቃቄ ያለመያዝ ወይም በቸልተኝነት ለብልሽት እንዲዳረጉ ማድረግ፤
- ፲፮. የመስሪያ ቤቱን ሃብት ወይም ንብረት መሸሸግ፤ መደበኛ ወይም መስረቅ፤
- ፲፯. የመስሪያ ቤቱን ሃብትና ንብረት ለማይመለከተው አካል አሳልፎ መስጠት፤
- ፲፰. የመስሪያ ቤቶችን ሕጋዊ ሠነዶችና መረጃዎችን ማጥፋት፤ ማበላሸት ወይም መሰወር፤
- ፲፱. ለባለጉዳዩ የሚሰጠውን አገልግሎት በተቀመጠው ስታንዳርድ ጊዜ፤ ጥራትና መጠን መሠረት አለመፈፀም፤
- ፳. ለተገልጋዩ የተሳሳተ መረጃ በመስጠት በተገልጋዩ ላይ ጉዳት ማድረስ፤
- ፳፩. ተገልጋዩ መክፈል የማይገባውን የአገልግሎት ክፍያ ሆን ብሎ ወይም በቸልተኝነት እንዲከፍል ማድረግ፤
- ፳፪. በየደረጃው ካሉ አመራሮች ወይም በሕግ ሥልጣን ከተሰጣቸው አካላት ለሚሰጡ ሕጋዊ ትዕዛዞች አፋጣኝ ምላሽ ያለመስጠትና ያለመፈፀም፤

9. Repeated absenteeism or non-observance of office hours without sufficient reason;
10. Receiving or requesting to receive bribe, gift, inducement;
11. Committing the act of theft or breach of trust, cheating or fraudulent act;
12. Abuse of power or failure to decide promptly;
13. Causing damage to be incurred against interest of the state or the client by giving wrong professional comment, decision, or order in relation to government work;
14. Causing damage to the client by refraining from job responsibility set by law or procedure or due to carelessness;
15. Missappropriation, improper utilization for personal benefit, careless handling of property of the respective office, or negligently causing deterioration of same;
16. Concealing, hiding, or stealing resource or property of the respective office;
17. Transferring resource and property of the respective office to irrelevant body;
18. Causing disappearance, destruction, or concealment of legal documents and information of public offices;
19. Failure to execute service to be rendered to the client in accordance with the set standard of time, quality, and quantity;
20. Causing damage up on the client by giving wrong information;
21. Deliberately or by negligence cause the client pay inappropriate service charge;
22. Failure to execute or promptly respond to the legal orders given by officials or bodies legally authorized at different levels;

፳፫. ከሕዝቡ ወይም ከተገልጋዩ በተደጋጋሚ የሚቀርቡ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን በማጣራት አፋጣኝ እና አጥጋቢ ውሳኔ ወይም ምላሽ አለመስጠት፤

፳፬. በሚሰጥበት ያልተከለከለን መረጃ ወይም ማብራሪያ ለተገልጋዮች አለመስጠት ወይም አለመግለፅ፤

፳፭. በሚሰጡ አገልግሎቶች ላይ የማደራደር ወይም የድለላ ተግባር ማከናወን፤

፳፮. በዚህ ደንብ አንቀጽ ፰ የተጠቀሰን ጥፋት ለሁለተኛ ጊዜ ወይም በተደጋጋሚ መፈፀም፤

፳፯. በዚህ አንቀጽ ከተዘረዘሩት ከባድ አስተዳደራዊ ጥፋቶች ጋር ተመሳሳይ ክብደት ያላቸውን ሌሎች ጥፋቶች መፈፀም፡፡

ክፍል አራት

የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ አደረጃጀት፤

ተጠሪነት፤ ስልጣንና ተግባር

፲. የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ የስራ ሂደት አደረጃጀት

፩. የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ የሥራ ሂደት በከተማ እና በክፍለ ከተማ ደረጃ የተገልጋዮችን አቤቱታ፣ቅሬታ እና ጥቆማ እየተቀበለ በማጣራት የውሳኔ ሀሳብ የሚያቀርብ ወይም ውሳኔ የሚሰጥ የሥራ ሂደት በዚህ ደንብ መሠረት ይደራጃል፡፡

፪. የሥራ ሂደቱም ለሥራው አስፈላጊ የሆኑ ኃላፊዎችና ሠራተኞች ይኖሩታል፡፡

፲፩. ተጠሪነት

፩. በከተማ ደረጃ የተደራጀው የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ የሥራ ሂደት ተጠሪነቱ ለከተማው ከንቲባ ይሆናል፤

፪. በክፍለ ከተማ ደረጃ የተደራጀው የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ የሥራ ሂደት ተጠሪነቱ ለክፍለ ከተማው ዋና ሥራ አስፈጻሚ እና ለከተማው የህዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ የስራ ሂደት ይሆናል፤

23. Failure to investigate into and give prompt and sufficient decision or response to grievances and complaints repeatedly lodged by the public or the client;

24. Failure to handover or disclose to clients information or clarification not identified to be secret;

25. Performing function of negotiation or brokery in relation to the services to be rendered;

26. Committing for the second time or repeatedly any one of the faults stated under Article 8 of this Regulation;

27. Committing other faults similar and of equal gravity with the rigorous administrative faults specified under this Article.

PART FOUR

POWER, ORGANIZATION AND FUNCTION OF PUBLIC GRIEVANCE HEARING

10. Organization of Instant Public Grievance and Compliant Hearing Core Process

1. A public grievance and compliant hearing core process, in charge of receiving, investigating into and deciding or submitting opinion of decision on complaint, grievance and report of the clients, is hereby established at City and Sub-city level;

2. The core process shall have the officials and employees necessary for the job.

11. Accountability

1. The public grievance and compliant hearing core process established at City level shall be accountable to Mayor of the City;

2. The public grievance and compliant hearing core process established at Sub-city level shall be accountable to the Chief Executive of the respective Sub-city and the core process at City level;

፫. የሥራ ሂደቱን የሚመራ አስተባባሪ በከተማ ደረጃ በከንቲባው እና በክፍለ ከተማ ደረጃ በዋና ሥራ አስፈጻሚ የሚሰየም ይሆናል፡፡

፲፪. የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ የሥራ ሂደት ሥልጣንና ተግባር

በተሻሻለው የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ቻርተር አዋጅ ቁጥር ፫፻፳፩/፲፱፻፺፭ እና በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አስፈጻሚና የማዘጋጃ ቤት አገልግሎት እንደገና ማቋቋሚያ አዋጅ ቁጥር ፲፭/፪ሺ፱ መሰረት ለከተማው ከንቲባ ከተሰጠው ሥልጣን የሚመነጭ የሕዝብ ቅሬታ ሰሚ የስራ ሂደት የሚከተሉት ሥልጣንና ተግባራት ይኖሩታል፡-

፩. በመንግስት መስሪያ ቤት ኃላፊ ወይም ሠራተኛ በአገልግሎት አሰጣጥ መጓደል ላይ ወይም ውሳኔ ባለማግኘት ፍትህ ፈልገው ወደ ሥራ ሂደቱ የሚመጡ ባለጉዳዮችን ይቀበላል፤ ጉዳያቸውን በመመርመር እና በማጣራት የእርምት እርምጃ እንዲወሰድ ውሳኔ ይሰጣል፤

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 ሀላፊና ሰራተኛ የቀረበውን ቅሬታ፣ አቤቱታና ጥቆማ በመመርመርና በማጣራት ለችግሩ አግባብ ያለው እርምጃ እንዲወሰድ ለሚመለከተው አካል በሚከተለው አግባብ ያቀርባል፡-

ሀ. ቅሬታ የፈጠረው የመስሪያ ቤቱ የስራ ኃላፊ ከሆነ እንደ አግባብነቱ ለከተማው ከንቲባ ወይም ለክፍለ ከተማው ዋና ስራ አስፈጻሚ የውሳኔ ሀሳብ ያቀርባል፤

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

3. Coordinator of the core process at City level shall be assigned by the Mayor and coordinator of the core process at Sub-city level shall be assigned by the Chief Executive of the respective Sub-city.

12. Powers and Functions of the Public Grievance and Complaint Hearing Core Process

Emanating from 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. 15/2009 the public grievance and compliant hearing core process shall have the following powers and functions:

1. Receive clients coming to the core process demanding justice due to failure of official or civil servant of public office to properly serve or pass decision; pass decision towards taking corrective measure after investigating into and checking their case;
2. In the course of investigating into and checking complaints on services or decisions of officials or civil servants of public offices the core process shall look into or order for the presentment of documents and evidences related thereof; where necessary, it may call up on the witnesses to appear in person for discussion;
3. Up on investigating in to and checking the complaint, grievance or report of the client against the official or civil servant of the respective office, submit to the concerned body in the following manner so that appropriate measure shall be taken to tackle the problem:
 - a. submit his recommendation to the Mayor or Chief Executive of the respective Sub-city, as the case may be, where the act pertains to the official of the public office;
 - b. where the grievance is against a civil servant, submit his recommendation to the official of the respective public office, along with the evidences thereof, with the view that measure shall be taken by the official or discipline committee; follow up the execution thereof;

ሐ. ጥፋቱ በወንጀል ወይም በፍትህብሔር የሚያስጠይቅ ከሆነ ህጋዊ እርምጃ እንዲወሰድ በከተማ ደረጃ ለከተማው ፍትህ ቢሮ በክፍለ ከተማ ደረጃ ለክፍለ ከተማው ፍትህ ጽህፈት ቤት ያቀርባል፤ አፈፃፀሙንም ይከታተላል፡፡

፬. የስራ ሂደቱ የቅሬታ፣አቤቱታና ጥቆማ ማስተናገጃ ሥርዓቱና አሰራሩን ለተጠቃሚዎች ለሠራተኞችና ለጋላፊዎች ያስተዋውቃል፤

፭. ቅሬታዎችን፣ አቤቱታዎችና ጥቆማዎችን ውጤታቸውን በሚመለከት የተቀናበረ መረጃ ያደራጃል ይይዛል፤

፮. የሥራ ሂደቱን አፈፃፀምና ውጤታማነት በየወቅቱ አግባብ ላላቸው የአስተዳደር አካላት ሪፖርት ያቀርባል፤

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

፰. ቅሬታና አቤቱታዎችን ከምንጮቻቸው እንዲደርቁ ለሚመለከታቸው አካላት የስልጠናና የምክር አገልግሎት ይሰጣል፡፡

፲፫. በሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ የስራ ሂደት ስለማይታዩ ጉዳዮች

፩. የሚከተሉት ጉዳዮች በዚህ ደንብ መሠረት ለተቋቋመው የሕዝብ ቅሬታ ሰሚ የሥራ ሂደት ሊቀርቡና ሊታዩ አይችሉም፡-

ሀ. በመደበኛ ፍርድ ቤቶችና በህግ የመዳኘት ሥልጣን በተሰጣቸው መሰል ተቋማት ዘንድ ቀርበው በመታየት ላይ ያሉ ጉዳዮችና የተሰጡ ውሳኔዎች ወይም ትዕዛዞች፤

ለ. በሥነ-ምግባርና ፀረ-ሙስና ኮሚሽን፣ በየደረጃው ባሉ የስነምግባር መከታተያ ክፍሎች፣ በዓቃቤ ህግ፣ በፖሊስ ወይም በዋና አዲተር የተያዙ ወይም የሚካሄዱ የወንጀል ምርመራ ተግባራት፤

c. Where the fault entails criminal or civil responsibility, submit the matter to the Justice Bureau at City level and to the Justice Office of the respective Sub-city at Sub-city level with the view that necessary measure to be taken; follow up the execution thereof.

4. Introduce the grievance, compliant and report reception procedure and system to the clients, civil servants and officials;

5. Organize and keep consolidated data of grievances, compliants, and reports and the consequences thereof;

6. Submit timely report of performance and effectiveness of the core process to the concerned bodies of the government;

7. Submit recommendation to the concerned body upon identification and study of causes of the grievance and compliant;

8. Render advisory service and training to the concerned bodies with the view to avoid problem of grievance and compliant from the source.

13. Matters not to be Heard by Public Grievance and Compliant Hearing Core Process

1. The following matters may not be received and heard by the public grievance and compliant hearing core process established in accordance with this Regulation:

a. Cases lodged and pending in regular courts of law and quasi-judicial organs; decisions or orders given thereof;

b. Activities of criminal investigation being undertaken by Ethics and Anti Corruption Commission, ethics liaison units at different levels, public prosecutor, police or auditor general thereon;

ሐ. በህግ አውጭው ምክር ቤት ቋሚ ኮሚቴ፣ በዳኞችና በአቃብያነ ህግ አስተዳደር ጉባኤዎች በመታየት ላይ ያሉ ወይም የታዩ ጉዳዮችን ሊያይ አይችልም፡፡

፪. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፩) (ሀ) — (ሐ) የተደነገገው ቢኖርም የሥራ ሂደቱ የቀረበው ቅሬታ አቤቱታና ጥቆማ የመስሪያ ቤቶችን የአገልግሎት አሰጣጥ ሁኔታ ሥራቸውን ሲያከናውኑ ህግና ህገ-መንግስታዊ መብቶችን በሚጥስ መልኩ የተፈፀመ ነው ብሎ ካመነ ቅሬታውን፣ አቤቱታውንና ጥቆማውን በማጣራት ህጋዊ የሆነ እርምጃ እንዲወሰድ አስተያየቱን ለሚመለከተው አካል ሊያቀርብ ይችላል፡፡

ክፍል አምስት

የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ የሥራ ሂደት የአፈፃፀም እና አቀራረብ ሥነ-ሥርዓት

፲፬. የቅሬታ፣ አቤቱታና ጥቆማ አቀራረብና አወሳሰን

፩. ስለቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ሥነ-ሥርዓት

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

ለ. የቅሬታ ወይም አቤቱታ አቀራረቡ በጽሑፍ የሚቀርብ ከሆነ በተዘጋጀው ቅጽ ላይ ሲቀርብ የሚከተሉትን ፍሬ ነገሮችን መያዝ አለበት፡-

፩. ቅሬታ ወይም አቤቱታ የፈጠረበትን የአገልግሎት ክፍልና አገልግሎት ሰጭ ሠራተኛ ወይም ኃላፊ ስም፤
፪. ቅሬታው ወይም አቤቱታው የቀረበበትን ዋና ጉዳይ፤

c. Matters decided by or pending with the standing committee of the legislative Council, judicial administrative council, public prosecutor administrative council.

2. Notwithstanding the provision of sub-article (1) (a) – (c) of this Article, the core process may submit its opinion, up on investigation, to the concerned body with the view that proper legal measure shall be taken where it believes that the grievance, complaint or report is lodged for the service rendered is in violation of legal as well as constitutional rights.

PART FIVE

EXECUTION AND SUBMITTAL PROCEDURE OF PUBLIC GRIEVANCE AND COMPLIANT HEARING CORE PROCESS

14. Submittal and Decision of Grievance, Compliant and Report

1. Procedure of grievance and compliant submittal

a. A client who has grievance or compliant 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 preparation by a professional.

b. Where the grievance or compliant is to be submitted in writing, it shall contain the following facts:

1. Name of service section that caused the grievance or complaint and service rendering civil servant or official thereof;
2. Main issue of the grievance or the complaint;

፫. ባለጉዳዩ እንዲሰጠው

የሚፈለገውን መፍትሄ፤

፬. ደጋፊ ማስረጃዎች ካሉ፤

፭. የባለጉዳይ ሙሉ ስምና አድራሻ፤

፮. መንስዔ የሆነው ድርጊት

የተፈፀመበትን ቀንና ቦታ፡፡

ሐ. በየደረጃ የተቋቋመው የሥራ ሂደት የባለጉዳዮችን ቅሬታ ወይም አቤቱታ ሲቀበል፡-

፩. በተገቢው የቅሬታ ወይም የአቤቱታ ማቅረቢያ ቅፅ መቅረቡንና ስለአሞላሉ ለባለጉዳዮች ተፈላጊው ድጋፍ መሰጠቱን፤

፪. አግባብነት ያላቸው መረጃዎች ካሉ በቅጽ ላይ በትክክል መሞላታቸውን፤

፫. የቅሬታው ወይም የአቤቱታው ጭብጥ ተለይቶ መቀመጡን፤

፬. ጉዳዩ የቀረበበት ቀንና ጊዜ ተጠቅሶ መመዝገቡንና ለባለጉዳዩ ማረጋገጫ መሰጠቱን፤

፭. መልስ የሚሰጥበት ጊዜ ለባለጉዳዩ መገለፁን ማረጋገጥ አለበት፡፡

መ. ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን የማጣራት ሥራ በሚከተለው ቅደም ተከተል መሠረት መከናወን ይኖርበታል፡-

፩. እንደ አስፈላጊነቱ ከባለጉዳይ ጋር መወያየት፤

፪. ጉዳዩ የሚመለከታቸውን አካላት፣ ግለሰቦችንና አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘው የህብረተሰቡን ተወካዮች ማነጋገርና ማብራሪያ በቃል ወይም በጽሑፍ መቀበል፤

፫. ቅሬታው ወይም አቤቱታው በተፈጠረበት አካባቢ ወይም መስሪያ ቤት በአካል ተገኝቶ ሊያጣራ ይችላል፡፡

3. Redress sought by the client;

4. Supporting evidences, if any;

5. Full name and address of the client;

6. Date and place where the cause of action took place.

c. Where the core process at all levels receives grievance or compliant, it shall ensure that :

1. it is submitted in the proper form of grievance or compliant and the necessary support is provided to the clients as regard filling the form;

2. appropriate information, if any, is accurately filled in the form;

3. theme of the grievance or compliant is identified and stated;

4. date and time of submittal is stated and registered and that confirmation is given to the client;

5. the time of response is disclosed to the client.

d. Reviewing of grievance or compliant shall be in accordance with the following order:

1. Discussion with the client, as it may be necessary;

2. Talking to concerned bodies, individuals and where necessary, representatives of the public and receiving briefs orally or in writing;

3. He may review the grievance or compliant in person being present at the area or office where the grievance or compliant originated.

፪. ስለጥቆማ አቀራረብ ሥነ-ሥርዓት

ጥቆማ የሚቀርብባቸው ጉዳዮች በመስሪያ ቤቱ ወይም በተቋሙ ውስጥ በሚሰጥ አገልግሎት ላይ የደረሰን አስተዳደራዊ በደል፣ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚፈፀሙ ጥፋቶችን እና ሌሎች ተመሳሳይነት ያላቸው ድርጊቶች ላይ ሲሆን አቀራረቡም እንደሚከተለው ይሆናል፡-

ሀ. ጥቆማ ያለው ባለጉዳይ ጥቆማውን በቃል፣ በጽሁፍ ፣ በስልክ ፣ በፋክስ ፣ በኢሜልና እነዚህን በመሳሰሉት ሌሎች መንገዶች ሊያቀርብ ይችላል፤

ለ. ጥቆማው ሲቀርብ፡-

፩. ጥቆማው የተፈፀመበት የአገልግሎት ክፍል እና አገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ ወይም ኃላፊ ስም ፤

፪. ጥቆማው የሚቀርብበትን ዋና ጉዳይ ፤

፫. ደጋፊ ማስረጃዎች ካሉ፤

፬. መንስኤ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበትን ቀንና ቦታ፡፡

ሐ. በየደረጃው የተቋቋመው የሥራ ሂደት የባለጉዳዩን ጥቆማ ሲቀበል፡-

፩. የጥቆማው ጭብጥ ተለይቶ መያዙን ወይም መቀመጡን፤

፪. አግባብ ያላቸው መረጃዎች ካሉ አረጋግጦ መቀበል፤

፫. ጥቆማ የቀረበበት ጉዳይ የቀረበበት ቀንና ጊዜ ተጠቅሶ እንደ ጥቆማው አቀራረብ ለባለጉዳዩ ማረጋገጫ መስጠቱን ማረጋገጥ አለበት፡፡

፫. የቅሬታ፣ አቤቱታና ጥቆማ መልስ አሰጣጥ

፩. በየደረጃው ያለ የሕዝብ ቅሬታ ሰሚ የሥራ ሂደት ከህዝብ ወይም ከተገልጋይ የሚቀርብለትን ቅሬታ፣ አቤቱታ ወይም ጥቆማ ጉዳዩን ላቀረበው ተገልጋይ ውሳኔውን መግለጽ ይኖርበታል፤

፪. ለቅሬታ፣ ለአቤቱታ ወይም ለጥቆማ አቅራቢው እንደየአግባቡ ለባለጉዳዩ በጽሁፍ ይገለጽለታል፤

፫. በጽሁፍ የሚሰጥ ማንኛውም መልስ የሚከተሉትን ሀሳቦች መያዝ አለበት፡-

ሀ. ቅሬታው ወይም አቤቱታው በዚህ ደንብ መሠረት ለሥራ ሂደቱ መድረሱን፤

2. Procedure of Report Submission

Report shall be submitted on matters of administrative grievance in relation to services rendered by the specific public office or institution, faults committed in the course of rendering service and other similar activities and the procedure for such submission shall be as follows:

a. A client having report may submit it orally, in writing, on telephone, fax, E-mail and such like means;

b. Where the report is submitted the following shall be stated:

1. name of service section where the report took place and the civil servant or official thereof;
2. main issue of the report;
3. supporting evidences, if any;
4. Date and place where the cause of action took place.

c. Where the core process at all levels receives a report; it shall ensure that:

1. Theme of the report is identified and stated;
2. Receive appropriate information, if any;
3. Confirmation is given to the client by stating the date and time of submittal of the report based up on the submittal thereof.

15. Response to Grievance, Compliant or Report

1. The public grievance and compliant hearing core process at all levels shall disclose, who has lodged, its decision up on the grievance, complaint or report lodged by the public or client;

2. The decision shall be disclosed in writing to the one who submitted grievance , compliant or report, as may be appropriate;

3. Any decision to be disclosed in writing shall contain the following :

a. The grievance or compliant reached to the core process in accordance with this regulation,

ለ. ቅሬታው ወይም አቤቱታው በሚገባ መጣራቱን፤

ሐ. በማጣራቱ ሂደት የተደረሰባቸው ግኝቶች፤ መቅሬታው ወይም አቤቱታው ትክክለኛ ካልሆነ አስፈላጊውን ማብራሪያ፤ ሠ.ባለጉዳዩ በመልሱ ወይም በተሰጠው ማብራሪያ ካልረካ ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን ለማንኛ እስከ መቼ ማቅረብ እንደሚችል፡፡

፬. የአቤቱታውን ወይም የቅሬታውን ወይም የጥቆማውን ምላሽ በተመለከተ አስገዳጅ ሁኔታዎች ካልተፈጠሩ በስተቀር በዚህ ደንብ መሠረት ለሚቀርቡ ቅሬታዎች፤ አቤቱታዎችና ጥቆማዎች በየደረጃው ከአሥር የሥራ ቀናት ባልበለጠ ጊዜ ውስጥ መልስ መስጠት አለበት፡፡

፲፮. የእርምጃ እርምጃ አወሳሰድ

በዚህ ደንብ ክፍል ስድስት የተጠቀሱት አስተዳደራዊ ቅጣቶች እንደተጠበቁ ሆኖ ቅሬታ ወይም አቤቱታ ወይም ጥቆማ ተጣርቶ ትክክለኛ ሆኖ ሲገኝ መስሪያ ቤቱ እንደጉዳዩ ክብደት ከሚከተሉት የእርምጃ እርምጃዎች መካከል አንዱን ወይም በጣም ራተግባራዊ ማድረግ አለበት፡-

፩. ለደረሰው ስህተት፤ ለተፈፀመው ጥፋት ወይም ለታየው ድክመት ይቅርታ መጠየቅ፤

፪. ስህተቱ፤ ጥፋቱ ወይም ድክመቱ ሊደርስ የቻለበትን ምክንያት ማብራራት፤

፫. ተመሳሳይ ችግር ወደፊት እንደማይደርስ ማረጋገጫ መስጠት፤

፬. በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት የተፈጠረውን ስህተት ወይም ጥፋት ለማረም የሚያስችል የማስተካከያ እርምጃ መውሰድ እና ማሳወቅ፡፡

b. The grievance or complaint is duly reviewed,

c. Findings obtained thorough reviewing process,

d. The necessary explanations where the grievance or complain is proved inaccurate;

e. Where the client is not satisfied with the decision or explanation thereof, to whom and until when he may lodge his grievance or complaint.

4. Except in compelling circumstances, a response to a grievance, complaint or report shall be given within a time not exceeding ten working days by all levels of the instant public grievance and complaint hearing core process.

16. Taking Corrective Measure

Notwithstanding the administrative penalties stated under part six of this Regulation, where the grievance, complaint or report lodged is found correct, the public office thereof shall take one or more, based on gravity of the matter, of the the following corrective measures:

1. request apology for the error done, offence committed or weakness observed thereon;

2. explain the reason why the error, offence or weakness thereof is occurred;

3. Give assurance that such problem shall never happen in the future;

4. take a measure that enables correcting the fault or offence committed.

ክፍል ስድስት
የመንግስት መስሪያ ቤት ኃላፊዎችና ሠራተኞች
የተጠያቂነትና የቅጣት አወሳሰን

፲፮. የተጠያቂነት ዓላማ

የመንግስት መስሪያ ቤት ኃላፊዎችና ሠራተኞች ተጠያቂነት የሚከተሉት አላማዎች ይኖሩታል ፡-

- ፩. የከተማ አስተዳደሩን የመንግስት መስሪያ ቤቶች በግልፅነትና በተጠያቂነት የአሠራር ሥርዓት እንዲመሩ በማስቻል ጥፋት ወይም በደል በፈፀሙ ኃላፊዎች ወይም ሠራተኞች ላይ የእርምጃ እርምጃ መውሰድ፤
- ፪. የመንግስት መስሪያ ቤቶችን የአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ቀልጣፋና ውጤታማ በማድረግ የተገልጋዮችን ፍላጎት ማርካት፤
- ፫. በከተማ አስተዳደሩ የመንግስት መስሪያ ቤቶች የሕግ የበላይነትን፣ ፈጣን ልማትንና የመልካም አስተዳደርን ማረጋገጥ ናቸው፡፡

፲፰. የተጠያቂነት አፈፃፀም

፩. የደረሰው አስተዳደራዊ በደል የአገልግሎት ሰጪ መስሪያ ቤቱ ሠራተኛ የዲሲፕሊን ጉድለት ከሆነ የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ የሥራ ሂደት፡-

ሀ. በዚህ ደንብ መሠረት በቀላል የዲሲፕሊን ቅጣት የሚያስቀጣ አስተዳደራዊ ጥፋት ከሆነ ለመስሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ውሳኔ እንዲሰጥበት የውሳኔ ሀሳቡን በጽሁፍ ያቀርባል፤

ለ. በዚህ ደንብ መሠረት በከባድ የዲሲፕሊን ቅጣት የሚያስቀጣ አስተዳደራዊ ጥፋት ከሆነ እንደየ መንግስት መስሪያ ቤቱ ባህሪ ለተቋቋመው የዲሲፕሊንና ቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ ክስ እንዲቀርብ መረጃዎችን በጽሁፍ ይልካል፤

ሐ. የውሳኔውን አፈፃፀም ይከታተላል፡፡

፪. የስራ ሂደቱ በሰራተኛው ላይ የሚያቀርበው የዲሲፕሊን ክስ የሚከተሉትን መያዝ ይኖርበታል፡-

- ሀ. የተከሰቱት ስም
- ለ. የጥፋቱን ዝርዝር
- ሐ. ጥፋቱ የተፈፀመበትን ጊዜና ቦታ
- መ. የተጣሰውን የሕግ ድንጋጌ
- ሠ. የማስረጃዎች ዝርዝር እና
- ረ. የከሰቱትን ማስረጃዎች መያዝ አለበት፡፡

PART SIX

ACCOUNTABILITY AND PENALTY OF PUBLIC OFFICIALS AND EMPLOYEES

17. Objective of Accountability

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

1. Taking corrective measure upon the officials or employee who committed fault or wrong so that the public offices of the City Government will be guided by the work procedures of transparency and accountability;
2. Satisfying interest of clients by making the service delivery process of public offices efficient and effective;
3. Ensuring rule of law, fast development, and good governance within public offices of the City Government.

18. Implementation of Accountability

1. Where the administrative wrong is caused due to disciplinary defect of employee of the service rendering public office, the public grievance and complaint hearing core process shall:

- a. Submit to head of the respective office, in writing, its recommendation if the fault is punishable with simple disciplinary penalty in accordance with this Regulation;
- b. Send evidences, in writing, to the discipline committee, depending on 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 execution of the decision thereof.

2. The disciplinary charge the core process institutes against the employee shall contain the following:

- a. Name of the accused
- b. Details of the fault
- c. Place and time where the fault is committed
- d. Legal provision violated
- e. Detail of evidences, and
- f. Evidences of the plaintiff.

፫. አስተዳደራዊ በደሉን ያደረሰው የአገልግሎት ሰጪ መስሪያ ቤት ኃላፊ ሲሆን የሥራ ሂደቱ፡-

ሀ. ከተገልጿዩ የሚቀርብለትን ቅሬታ ወይም አቤቱታ በማጣራት እንደ አግባቡ ለከንቲባው ወይም ለክፍለ ከተማዉ ዋና ሥራ አስፈጻሚ ሀላፊዉ ተጠያቂ የሚሆንበትን የውሳኔ ሀሳብ በጽሑፍ ያቀርባል፤

ለ. ተጠያቂነቱም እንደ ጥፋቱ ክብደት ከሚከተሉት ቅጣቶች አንዱ ይሆናል፡-

ሀ. የቃል ማስጠንቀቂያ፤

ለ. የጽሑፍ ማስጠንቀቂያ፤

ሐ. እስከ አንድ ወር ደመወዝ የሚደርስ መቀጮ፤

መ. እስከ ሶስት ወር ደመወዝ የሚደርስ መቀጮ፤

ሠ. ከሥራ ኃላፊነቱ ማንሳት፤

ረ. ከመንግስት መስሪያ ቤት ማሰናበት፡፡

፲፱. የአስተዳደራዊ ቅጣት አመዳደብ

፩. በዚህ ደንብ አንቀጽ ፲፰ (፫) ለ (ሀ - ሐ) የተዘረዘሩት ቀላል አስተዳደራዊ ቅጣት ተብለው ይመደባሉ፤

፪. በዚህ ደንብ አንቀጽ ፲፰ (፫) ለ (መ - ረ) የተዘረዘሩት ከባድ አስተዳደራዊ ቅጣት ተብለው ይመደባሉ፡፡

፳. አስተዳደራዊ ቅጣት አወሳሰን

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

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

፳፩. የአስተዳደራዊ ቅጣቶች ውሳኔ አፈፃፀም

አስተዳደራዊ የቅጣት ውሳኔዉ እንደ አግባቡ በከንቲባዉ፣ በክፍለ ከተማዉ ዋና ሥራ አስፈጻሚ ወይም በመሥሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ ለሠራተኛዉ ወይም ለሚመለከተዉ ኃላፊ በፅሁፍ እንዲደርሰው ከተደረገበት ጊዜ ጀምሮ ተግባራዊ ይሆናል፡፡

3. Where the administrative wrong is committed by head of the service rendering public office, the core process shall:

a. Submit its recommendation of accountability of the head by reviewing the grievance or complaint lodged by the client, in writing, to the Mayor or Chief Executive of the respective Sub-city, as the case may be;

b. The accountability, based on gravity of the fault, shall be one of the following penalties:

a) Oral warning;

b) Written warning;

c) Fine up to one month's salary;

d) Fine up to three months' salary;

e) Removal from position;

f) Dismissal from public office.

19. Classification of Administrative Penalties

1. The penalties specified under Article 18(2) b (a) – (c) of this Regulation shall be classified as simple administrative penalty;

2. The penalties specified under Article 18(2) b (d)– (f) of this Regulation shall be classified as rigorous administrative penalty.

20. Administrative penalty

1. One who has committed either of the administrative faults stated under Article 8 of this Regulation shall be penalized by simple administrative penalty;

2. One who has committed either of the administrative faults stated under Article 9 of this Regulation shall be penalized by rigorous administrative penalty.

21. Execution of Administrative Penalty

The administrative penalty shall be effective as of the time when a written letter is given by the Mayor, Chief Executive of sub-city or head of the public office, as the case may be, to the concerned head or employee.

ክፍል ሰባት
ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

፳፪. የስራ ሂደቱ ከሌሎች መሰል ቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ክፍሎች ጋር ያለው የስራ ግንኙነት

- ፩. የሥራ ሂደቱ በየመንግስት መስሪያ ቤቶች የተገልጋዮችን ቅሬታ ተቀብሎ ለማስተናገድ የተቋቋሙትን የስራ ክፍሎች አሰራርን ይከታተላል ድጋፍ ያደርጋል፤
- ፪. በየመስሪያ ቤቱ ያሉ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ የስራ ክፍሎች በሰጡት ውሳኔ ላይ ያልረካ ተገልጋይ ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን ለዚህ የስራ ሂደት ያቀርባል፤
- ፫. በየመስሪያ ቤቱ ያሉ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ የስራ ክፍሎች በሥራ ክፍሎች ተጣርተው ውሳኔ ያገኙ ጉዳዮችን ለሥራ ሂደቱ ሪፖርት ይልካሉ፤
- ፬. የሥራ ሂደቱ ከየመስሪያ ቤቶችና ከልማት ድርጅቶች ጋር በቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ሥርዓትና አፈታት ላይ በተከናወኑ ተግባራትና ባጋጠሙ ችግሮች ላይ ይወያያል መፍትሄም ያስቀምጣል፡፡

፳፫. የመተባበር ግዴታ

- ፩. በከተማ አስተዳደሩ ውስጥ የተቋቋመ ማናቸውም የመንግስት አገልግሎት ሰጭ መስሪያ ቤት ወይም የልማት ድርጅት በሕዝብ ቅሬታ ሰሚ የስራ ሂደት የሚሰጡ ውሳኔዎችንና ትዕዛዞችን በማስፈፀም ረገድ የመተባበር ግዴታ አለበት፤
- ፪. በአፈፃፀሙ ያልተባበረ ወይም አፈፃፀሙን ያሰናከለ ወይም የከተማ አስተዳደሩ መልካም አስተዳደርን ለማስፈን የሚያደርገውን ጥረት ያደናቀፈ የመስሪያ ቤት የበላይ ሀላፊ ወይም ሠራተኛ በመስሪያ ቤቱ ላይ ለሚደርሰው ጉዳት ተጠያቂ ይሆናል፤
- ፫. በከተማ ወይም በክፍለ ከተማ ደረጃ በሚገኝ የሕዝብ ቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ የስራ ሂደት ማብራሪያ ወይም መረጃ እንዲሰጥ በፅሁፍ የተጠየቀ የመንግስት መስሪያ ቤት ወይም የልማት ድርጅት ደብዳቤው በደረሰው በ ፭ ቀናት ውስጥ በኃላፊው ወይም በምክትል ኃላፊው የተረጋገጠ መልስ መስጠት ይኖርበታል፡፡

PART SEVEN

MISCELLANEOUS PROVISIONS

22. Relationship of the Core Process with Other Similar Uunits of Grievances and Complaints

1. The core process shall follow up and support the compliant units established to receive and review complaint of clients in the public offices;
2. A client not satisfied with the decision of the complaint unit in the public offices shall lodge his complaint or grievance to the core process;
3. The complaint units in the public offices shall submit report on the matters reviewed and decided thereof to the core process;
4. The core process shall discuss with public offices and public enterprises and put solution regarding functions and problems encountered in relation to the system of lodging and resolution of complaint and grievance.

23. Duty to Co-operate

1. Every public service rendering office or public enterprise within the City Government shall be duty bound to co-operate regarding the execution of decisions or orders of the public complaint and grievance hearing core process;
2. Any top official or civil servant of public office who fails to co-operate in the execution or hinder the execution or obstruct effort of the City Government to maintain good governance shall be accountable to the damage incurred by the respective government office;
3. Any government office or public enterprise requested in writing by the core process at City or Sub-city level to send explanation or information shall respond within 5 working days being signed by the head or deputy head.

፳፬. ስለ ድጋፍ ክትትልና ሪፖርት

በከተማ ደረጃ ያለው የከንቲባ ጽህፈት ቤት እና በክፍለ ከተማ ደረጃ ያሉት የክፍለ ከተማ ዋና ሥራ አስፈጻሚ ጽህፈት ቤት ይህ ደንብ በሁሉም የመንግስት መስሪያ ቤቶችና የልማት ድርጅቶች በትክክል መተግበሩን የመከታተልና ድጋፍ የመስጠት ኃላፊነት አለባቸው፡፡

፳፭. ደንቡን ስለማሻሻል

ይህ ደንብ በከተማ አስተዳደሩ ካቢኔ እንደ ሁኔታው እየታየ በየጊዜው ሊሻሻል ይችላል፡፡

፳፮. መመሪያ የማውጣት ሥልጣን

የከተማዉ ከንቲባ ጽህፈት ቤት ይህንን ደንብ በተሟላ ሁኔታ ለማስፈፀም የሚያስፈልጉትን መመሪያዎች ሊያወጣ ይችላል፡፡

፳፯. ተፈጻሚነት ስለማይኖራቸው ህጎች

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

፳፰. ደንቡ የሚፀናበት ጊዜ

ይህ ደንብ በአዲስ ነጋሪ ጋዜጣ ታትሞ ከወጣበት ቀን ጀምሮ የፀና ይሆናል፡፡

24. Support, follow- up and report

Office of the Mayor of the City and Chief Executive of Sub-city shall be responsible to follow- up and provide support in such a way that this regulation is properly put into practice in all government offices and public enterprises.

25. Amendment

This Regulation, as the case may be, may be amended from time to time by the Cabinet of the City Government.

26. Power to Issue Directive

Office of the Mayor may issue directives necessary in order to fully implement this Regulation.

27. Inapplicable Law

No regulation, Directive or Practice inconsistent with this Regulation, shall be applicable in respect of matters provided for herein.

28. Effective date

This regulation shall enter into force as of the date of its publication in the Addis Negari Gazeta.

አዲስ አበባ

መጋቢት ፳ ቀን ፪ሺ፬ ዓ.ም

ኩማ ደመቅሳ

የአዲስ አበባ ከተማ ከንቲባ

Addis Ababa

29th day of March, 2012

Kuma Demeksa

Mayor of Addis Ababa City