Figure 1.

በከተማና መሰረተ ልማት ሚኒስቴር

የከተሞች ምግብ ዋስትና ጽ/ቤት

የዜጎች ህያው ተሳትፎና ሃብት ማፈላለግ ዴስክ

የተጠቃሚዎች የቅሬታ እና አቤቱታ አፈታት ጋይድላይን

ሐምሌ/2014 ዓ.ም.

አዲስ አበባ

ክፍል አንድ፡-
መግቢያ እና ዓላማ

1. መግቢያ

በከተሞች በዝቅተኛ የኑሮ ደረጃ የሚገኙና ለምግብ እጥረት ተጋላጭ የሆኑ ዜጎችን የምግብ ዋስትና ለማረጋገጥ እንዲቻል የኢፌዲሪ መንግስት የከተሞች የምግብ ዋስትና ስትራቴጂና ፕሮጀክት ቀርጾ ተግባራዊ ማድረጉ ይታወቃል፡፡ በመሆኑም ከፕሮጀክቱ ተጠቃሚዎች ምልመላ ጀምሮ በየደረጃው በሚኖረው የትግበራ ሂደት ሊከሰት የሚችለውን ቅሬታ ለመፍታት የሚያስችል የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ የአሰራር ስርዓት መመሪያ ተዘርግቶ በስራ ላይ ይገኛል፡፡

በመሆኑም በስራ ላይ ያለው የቅሬታና አቤቱታ አፈታት መመሪያን በአግባቡ ተጠቅሞ መተግበር እንዲቻል በፕሮጀክቱ የመጀመሪያው ምዕራፍ ትግበራ ወቅት በተጠቃዎች ሲነሱ የነበሩ ቅሬታ እና የአቤቱታ ምንጮችን እንደ ግብአትነት በመውሰድ ቅሬታዎችን ለመቀነስ፣ እና ማብራሪያ የሚያስፈልጋቸውን ጉዳዮች ለማብራራት፣ ስራውንም ውጤታማ እንዲሆን ለማስቻል እና ቅሬታዎችን በቀላሉ ለመፍታት እና ለቅሬታ አቅራቢዎች አፋጣኝ ምላሽ ለመስጠት ያመች ዘንድ ይህ ጋይድላየን ተዘጋጅቷል፡፡፡

2. ዓላማ፡-

በከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት አተገባበር ዙሪያ ዜጎች ያላቸው ቅሬታም ሆነ አቤቱታ የሚቀርብበት፣ የሚጣራበት፣ ውሣኔ የሚያገኝበት የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ ፀድቆ በስራ ላይ የሚገኝ ሲሆን ከአሰራር አንፃር የሚቀርቡ ቅሬታዎችን በቀላሉ ለመፍታት እና ለቅሬታ አቅራቢዎች አፋጣኝ ምላሽ ለመስጠት ያመች ዘንድ እና የቅሬታ ምንጭ የሆኑ ጉዳዮን ማብራራት አስፈላጊ በመሆኑ ነው፡፡

ክፍል ሁለት፡-

አጠቃላይ ትርጓሜዎች

3. የቃላት ትርጓሜ

- **"ቅሬታ"** ማለት በከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት አፈጻጸምና አገልግሎት አሰጣጥ ባለመርካት ከተጠቃሚ ግለሰቦች ወይንም ከህብረተሰቡ በቃል ወይም በጹሑፍ ማስተካከያ እንዲደረግ የሚቀርብ ጥያቄ ነው፤
- **"አቤቱታ"** ማለት በመጀመሪያ ደረጃ ለቀረበ ቅሬታ በተሰጠ ምላሽ ወይም ውሣኔ ባለመርካት ጉዳዩ በድጋሚ እንዲታይ ቅሬታው ከቀረበበት የአደረጃጀት እርከን ከፍ ላለ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካል በጹሑፍ ወይም በቃል የሚቀርብ ጥያቄ ነው፤
- **"ቅሬታ አቅራቢ"** ማለት በከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮጀክት አገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ላይ በማናቸውም መልኩ ቅሬታ የሚያቀርቡ የፕሮጀክቱ ተጠቃሚዎች እና በፕሮጀክቱ ትግበራ ዙሪያ ያገባናል የሚሉ የፕሮጀክቱ ተጠቃሚ ያልሆኑ ማንኛውም ግለሰቦች ወይም ቡድኖች ናቸው፡፡
- **"የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ"** ማለት ከፕሮጀክቱ ተጠቃሚዎች እና ተጠቃሚ ካልሆኑ የህብረተሰብ ክፍሎች የሚቀርቡ ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎችን በማጣራት የሚፈታ እና የውሳኔ ሀሳብ የሚያቀርብ ቡድን ሲሆን ስብጥሩን ጠብቆ በመመሪያው መሰረት ይደራጃል፡፡
- "**ህጋዊ ማስረጃ**" ማለት ዕድሜን፣ ነዋሪነትን፣ የአካል ጉዳትን፣ ህመምን፣ ሞትን፣ የመስራት ብቃትን እና ሌሎች ሁኔታዎችን አስመልክቶ ከሚመለከተው አካል የተሰጠ 6 ወር ያላለፈው ማስረጃ ነው፡፡
- "**ፆታን መሰረት ያደረገ ጥቃት**" ማለት ሴት ወይንም ወንድ ሊሆን ይችላል የማህበረሰብ አቀፍ (Public work) ስራን ለመስራት በሚወጡበት ጊዜ የፕሮጀክቱ ተጠቃሚ ባልሆኑ ግለሰቦች ወይንም እርስ በርስ በመካከላቸው ሊፈጠር የሚችል አካላዊ ፆታዊና ስነልቦናዊ ጥቃት ማለት ነው፡፡

ክፍል ሶስት

የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ አካል አደረጃጀት እና ተግባርና ኃላፊነት

3.1. የኮሚቴ አባላት አደረጃጀት

1. ፕሮጀክቱ ተግባራዊ በሚሆንባቸው ከተሞች ተጠሪነቱ ለከተማው የሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት የሆነ **በከተማ /በክፍለ ከተማ ደረጃ የሚቋቋም የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ 7 አባላትን በመያዝ ይደራጃል፤ የኮሜቴው አባላትም፡-**

   ሀ/ ከሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት፣

   ለ/ ከሰራተኛ እና ማህበራዊ ጉዳይ ጽ/ቤት፣

   ሐ/ ከጤና ጽ/ቤት፣

   መ/ የሴቶችና ወጣቶችን ጉዳይ ከሚመለከት ተቋም፣

   ሠ/ ከሀይማኖት ተቋማት፣

   ረ/ ከአካል ጉዳተኞች ተቋማት፣

   ሰ/ ከህብረተሰቡ ተወካዮችን ያካተተ ይሆናል፡፡

- ❑ ከሰራተኛ እና ማህበራዊ ጉዳይ ጽ/ቤት የሚወከለው በፕሮጀክቱ በሚተገበርበት ወቅት ጾታዊ ጥቃት የሚመለከቱ ቅሬታዎች በሚመጡበት ወቅት ጉዳዩን በዋናነት፣ መፈታታቸውን ይከታተላል፡፡

2. ፕሮጀክቱ ተግባራዊ በሚሆንባቸው ከተሞች በከተማው በመጨረሻው የመንግስት የአስተዳደር እርከን (በወረዳ/ቀበሌ) ተጠሪነቱ ለዋና ስራ አስፈጻሚ ወይም የሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት የሆነ የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ በቀበሌው ነዋሪ የሆኑ ህብረተሰብ ክፍሎች አማካኝነት ስብጥሩን በጠበቀ መልኩ በማስመረጥ ከ7-9 አባላትን በመያዝ የሚደራጅ ሲሆን ከአባላቱ መካከልም 3 ሴቶች እንዲሆኑ ይደረጋል፤ የኮሜቴው አባላትም፡-

   ሀ/ የወረዳ ምክር ቤት ተወካይ፣

   ለ/ የሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ባለሙያ፣

   ሐ/ የሰራተኛ እና ማህበራዊ ጉዳይ ባለሙያ፣

   መ/ የጤና ኤክስቴንሽን ባለሙያ፣

   ሠ/ የሀይማኖት ተቋም ተወካይ፣

   ረ/ የወጣቶች ተወካይ፣ (ሴት ወጣት/ወንድ ወጣት ሲሆን እድሜ ከ18 — 25 የሆነ)፣

   ሰ/ የሴቶች ተወካይ፣ (እድሜ ከ 18 - 50 የሆነች ሴት)፣

   ሸ/ የአካል ጉዳተኞች ተዋካይ፣ (ለመንቀሳቀስ የሚያስችል የአካል ጉዳት)፣

   ቀ/ የሀገር ሽማግሌ ተወካይ፣ (እድሜ ከ55 -60 የሆነ)

- ከሰራተኛ እና ማህበራዊ ጉዳይ ጽ/ቤት የሚወከለው በፕሮጀክቱ በሚተገበርበት ወቅት ጾታዊ ጥቃት የሚመለከቱ ቅሬታዎች በሚመጡበት ወቅት ጉዳዩን በዋናነት መፈታታቸውን ይከታተላል፡፡
- የሚቋቋሙ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴዎች ሰብሳቢ የሚሆነው ከሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት የሚወከለው ሲሆን ም/ሰብሳቢ እና ጸሀፊ የሚሆኑትን በኮሚቴው አባላት የሚመረጡ ይሆናል፤
- የፕሮጀክቱ የተጠቃሚዎች ምልመላ ኮሚቴ አባል ሆነው በምልመላ ስራ የተሳተፉ ሰዎች የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ አባል መሆን አይችሉም፣
- የቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል ለተገልጋዩ ህብረተሰብ ግልጽ ሆኖ በሚታይ እና በቀላሉ በሚገኝ ቦታ ላይ አስፈላጊውን ቅፃቅጾችን እና ቃለ-ጉባኤ መያዣ መዝገብን በማሟላት በየደረጃው መኖር አለበት፡፡

3.2. <u>የኮሚቴው ተግባር እና ኃላፊነት</u>

- በየደረጃው የተደራጀው ኮሚቴው የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት አሰራርን ለተጠቃሚዎች፣ ለፈፃሚዎች እና ለህብረተሰቡ እንዲተዋወቅ ያደርጋል፣ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ይቀበላል፣ ይመረምራል፣ ውሳኔ ይሰጣል፣
- በከተማ ደረጃ ቅሬታዎች ወይንም አቤቱታዎች ከቀረቡበት ቀን ጀምሮ በ10 ቀን፣ በክ/ከተማ ደረጃ በ7 ቀን እንዲሁም በቀበሌ/ወረዳ ደረጃ ደግሞ በ5 ተከታታይ የሥራ ቀናት በጽሁፍ ምላሽ እንዲያገኙ ያደርጋል፣ የውሳኔ አተገባበርንም ይከታተላል፣
- በቀበሌ ደረጃ የሚደራጀው ኮሚቴ የተላለፈውን የውሳኔ ሀሳብ ተፈጻሚ እንዲሆን ለዋና ሥራ አስፈጻሚ ወይም ለሥራ ዕድል ፈጠራና የምግብ ዋስትና ጽ/ቤት ያቀርባል፣ የውሳኔውን ግልባጭ ለቅሬታ አቅራቢው በጽሁፍ እንዲደርስ ያደርጋል፣
- የቅሬታና አቤቱታ ሥርዓቱን አፈፃፀም ሪፖርት በየደረጃው በመመሪያው በተቀመጠለት ጊዜ መሰረት ለሚመለከተው አካል ሪፖርት ያቀርባል

ክፍል አራት

ቅሬታ የማቅረብ መብት፣ ግዴታ/ተጠያቂነት እና የአቀራረብ ስነ-ስርዓት

4.1 ቅሬታና አቤቱታ የማቅረብ መብት

1. ቅሬታ የማቅረብ መብት

ማንኛውም ተጠቃሚ ወይም የህብረተሰብ ክፍል በፕሮጀክቱ ተጠቃሚዎች አመራረጥ፣ በፕሮግራሙ በሚተገበሩ ስራዎች፣ ክፍያን በተመለከተ እና አጠቃላይ በፕሮግራሙ አተገባበር ዙሪያ ቅሬታ ካለው ቅሬታውን የማቅረብና ምላሹንም ተከታትሎ የማወቅ መብት አለው፡፡

2. አቤቱታ የማቅረብ መብት

ማንኛውም ተጠቃሚ ወይም የህብረተሰብ ክፍል ላቀረበው ቅሬታ በተሰጠ ምላሽ ወይም በተወሰደ እርምጃ ካልረካ ቅሬታውን አቅርቦበት ከነበረው አደረጃጀት አንድ ደረጃ ከፍ ብሎ ወደሚገኝ አደረጃጀት አቤቱታውን በጽሑፍ ወይም በቃል የማቅረብ መብት አለው፡፡

4.2 ተጠያቂነት እና ግዴታ

- የቀረበ ቅሬታን ወይም አቤቱታን ትክክለኛነት ለማስረዳት እንደ ጉዳዩ አግባብ የጽሑፍ ማስረጃ አስፈላጊ ሆኖ ከተገኘ ቅሬታ አቅራቢው ወይም አቤቱታ አቅራቢው በተጠየቀ ጊዜ የማቅረብ ግዴታ ያለበት ሲሆን ኮሚቴው የቀረበለትን ቅሬታና አቤቱታ በማጣራት ውሳኔውን ለቅሬታ አቅራቢው በጽሑፍ የማሳወቅ ግዴታ አለበት፤

- ለቀረበ ቅሬታ እና አቤቱታ መመሪያው ከሚያዘው ውጪ ውሳኔው የተሰጠ ከሆነ እና ይህም በማስረጃ ከተረጋገጠ ውሳኔውን የሰጠው አካል ተጠያቂ የሚሆን ሲሆን ማንኛውም ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢ ተገቢ ያልሆነ ጥቅም ለማግኘት ወይም ሌላኛውን ወገን ሆን ብሎ ለመጉዳት ለሚያቀርበው ሀሰተኛ ቅሬታና አቤቱታ በህግ ተጠያቂ ሊሆን ይችላል፤

4.3 የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ሥነ-ሥርዓት

- ቅሬታና አቤቱታ በአካል ወይንም በተወካይ አማካኝነት በቃል ወይንም በጽሁፍ ሊቀርብ የሚችል ሲሆን ቅሬታና አቤቱታው በቃል የቀረበ ከሆነ ቅሬታውን ወይም አቤቱታውን የተቀበለው አካል ለዚሁ ተግባር በተዘጋጀው የመመዝገቢያ ቅጽ ላይ ሊመዘግብ ይገባል፣

- በከተማ ደረጃ ቀርበው ውሳኔ ያገኙ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች የመጨረሻ ውሳኔ ናቸው፡፡

ክፍል አምስት

የቅሬታ ምንጭ የሆኑ ጉዳዮች

3.1 <u>የቅሬታ ምንጮች</u>

ቅሬታ በፕሮጀክቱ በሚተገበርበት ወቅት በተለያዩ ምክንያት ሊፈጠር የሚችል ሲሆን ከዚህም ውስጥ በተጠቃመሚዎች ምልመላና የመመልመያ መስፈርቶችን በአግባቡ ካለመገንዘብ፣ በፕሮጀክቱ አማካኝነት በሚተገበሩ ስራዎች ምክንያት እና የፕሮጀክቱን ዓላማ በአግባቡ ባለመረዳት ወይም በቂ ግንዛቤን ባለመጨበጥ ምክንያት ሊፈጠር ይችላል፡፡ በዚሁ መሰረት የሚነሱ ቅሬታዎችን መቀነስ እንዲቻል እና በአግባቡ ለመፍታት ያመች ዘንድ እንዲሁም ቅሬታዎችን በቀላሉ ተቀብሎ ለማስተናገድ እንዲቻል የቅሬታ ምንጮች የሆኑ ጉዳዮችን እንደሚከተለው ተብራርቶ ቀርቧል፡፡

- **የተጠቃሚነት ጥያቄ፡-**
  - አንድ ቤተሰብ ተጠቃሚ ሊሆን የሚችለው በቀጠና ምልመላ ኮሚቴዎች ተመልምሎ እና የኑሮ ደረጃ ምዘና (PMT) ተመዝኖ በሚያገኘው ደረጃ መሰረት ሲሆን ለቀበሌው/ወረዳው በተሰጠው ኮታ ልክ ያለፉ በቀጥታ ተጠቃሚ ሲሆኑ ከኮታ በታች ያሉት ደግሞ ተጠባባቂ ይሆናሉ፣
  - በቀጥታ ካለፉት ተጠቃሚዎች ውስጥ ቅሬታ ቀርቦባቸው የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴዎችን ውሳኔ በማግኘት እንዲወጡ በሚደረጉ ተጠቃሚዎች ቦታ እንዲተካ የሚደረገው የኑሮ ደረጃ ምዘና የተሰራለት ሆኖ ከተጠባባቂ ውስጥ ብቻ ነው፣
  - በአካባቢ ልማትም ሆነ በቀጥታ ድጋፍ ከአንድ ቤተሰብ ውስጥ እስከ 4 የቤተሰብ አባላት የመጠቀም መብት ያላቸው ሲሆን አንድ ቤተሰብ መጠቀም ከሚገባቸው ቁጥር በታች ሆን አይገባም ፣
  - በተጠቃሚነት ለመመልመል ፕሮግራሙ በሚተገበርበት ወረዳ/ቀበሌ ከ6 ወር በላይ ነዋሪ መሆን ይጠበቅባቸዋል፣

- **መመልመል ሲገባቸው በተለያየ ምክንያት ሳይመለመሉ የቀሩ፡-**
  - በተለያየ ምክንያት ሳይመለመሉ የቀሩ ዜጎች ቅሬታ የማቅብ መብታቸው እንደተጠበቀ ሆኖ ምንም እንኳን ቅሬታቸው ትክክለኛ እና ተገቢ ቢሆንም በቀጠና ምልመላ ኮሚቴው ያልተመለመሉ እና የኑሮ ደረጃ ምዘና ያልተሰራላቸው በመሆኑ ተጠቃሚ መሆን አይችሉም፡፡

- **የተጠቃሚዎች መመልመያ መስፈርቱን በአግባቡ ካለመረዳት፡-**
    - ፕሮጀክቱ ተጠቃሚዎችን የሚመለምልበት 11 የመለያ መስፈርቶች ያሉት ሲሆን እያንዳንዱ ቤተሰብ ከ11 በሚያገኘው ድምር ውጤት መሰረት በምልመላ ኮሚቴው አማካኝነት በደረጃ ተለይተው ይቀመጣሉ፡፡ በዚሁ መሰረት በደረጃ አንድ ላይ ተለይተው የተቀመጡ ተጠቃሚዎችን የኑሮ ደረጃ ምዘና (PMT) እንዲሰራላቸው ተደርጎ በሚያገኙት ደረጃ (ውጤት) መሰረት እና ቀበሌው/ወረዳው በተሰጠው ኮታ ልክ ተጠቃሚ ይሆናሉ የሚሆኑ ሲሆን የኑሮ ደረጃ ምዘናን ለማካሄድ መረጃቸው በታብሌት አማካኝነት ስተሰበሰበ ብቻ ተጠቃሚ መሆን አይችሉም፡፡

- **አማራጭ መተዳደሪያ ገቢ ቢኖራቸውም ተጨማሪ ጥቅም ለማግኘት ከመፈለግ፣**
    - የከተሞች የምግብ ዋስትና ፕሮግራም ተጠቃሚ የሚሆኑ ቤተሰቦች በከተሞች ከድህነት ወለል በታች የሚኖሩ፣ እጅግ ዝቅተኛ ገቢ ያላቸው እና ለተለያዩ ማህበራዊ ችግሮች ተጋላጭ የሆኑ የህብረተሰብ ክፍሎች ሲሆኑ ከሌሎች የአካባቢያቸው ነዋሪዎች በባሰ የድህነት ደረጃ ውስጥ የሚገኙ መሆናቸው የተረጋገጠ ዜጎችን ታሳቢ ያደረገ ፕግራም በመሆኑ አማራጭ የመተዳደሪያ ገቢ ያላቸው ዜጎችን አይመለከትም፣
    - በሌሎች መንግስታዊ እና መንግስታዊ ባልሆኑ የተራድኦ ድርጅት ተጠቃሚ የሆኑ ቤተሰቦችን አይመለከትም፣

- **በአካባቢ ልማት ስራዎች አፈጻጸም ምክንያት የሚፈጠሩ**
    - ማንኛውም ተጠቃሚ ወር በገባ ከ1-7 ቀናቶች ውስጥ ሙሉ ክፍያቸውን የማግኘት መብት ያላቸው ሲሆን የአካባቢ ልማት ተጠቃሚዎች ከሚጠበቅባቸው 20% ቁጠባ በስተቀር የሚገባቸውን ሙሉ ክፍያ የማግኘት መብት አላቸው፣
    - የአካባቢ ልማት መስሪያ የመሳሪያዎች ግብአት ባለመሟላቱ፣
    - የመስሪያ መሳሪያዎች የጥራት ችግር፣ ሲያልቁ ያለመተካት ችግር፣
    - የደህንነት መጠበቂያ አልባሳት ማክስ፣ ጓንት በቂ አለመቅረብ፣
    - ቆሻሻ ከተሰበሰበ በዋላ ቶሎ አለመነሳት እና፣
    - የክፍያ ማነስ ሚሉ እና የመሳሰሉት ናቸው፡፡

- **ጾታን መሰረት በማድረግ የሚደርስ ጥቃትና ትንኮሳ፡-**
    - ተጠቃሚዎች ከማንኛውም አካላዊ ፆታዊና ስነልቦናዊ ጥቃቶች ሊጠበቁ ይገባል፡፡ በዚህ ዙሪያ የሚከሰቱ ነገሮች ካሉ ጉዳዮን ለሚመለከተው አካል በማሳወቅ በህግ መብታቸው እንዲከበር ማድረግ ይገባል፡፡

❖ ፍቺ እና መለያየት፡-

- ❑ የተለያዩ ባል እና ሚስት በሚያጋጥምበት ጊዜ ሁለቱ ተነጋግረው ተግባብተው ጉዳያቸውን መፍታት እንዲችሉ ማግባባት የማይቻል ከሆነ ወደ መደበኛ ፍ/ቤት በመሄድ ጉዳያቸው እንዲታይ ማድረግ ይቻላል፣

ቅጽ 1

የቅሬታ መመዝገቢያ

1. ቅሬታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ ጭብጥ

____

____

____

2. የቅሬታ መንስኤ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበት

ቀን_____________________________

ቦታ_____________________________

3. ቅሬታው የቀረበበት መንገድ

ሀ) በቃል____

ለ) በጽሁፍ____

ሐ) በአካል ____

መ) በተወካይ____

ሠ) ሌላ (ይግለፁ)_________________________________

4. ጉዳዩ የሚመለከተው/ የሚመለከታቸው የሥራ ክፍል/ ክፍሎች

____

____

5. ~~አገልግሎቱን የሰጠ/ የሰጡ/ሠራተኛ/ ሠራተኞች ስም፡-~~ ________________________

6. የቀረቡ ደጋፊ ማስረጃዎች፡-

ሀ)________________________

ለ)________________________

ሐ)________________________

7. ባለጉዳዩ የሚሻው መፍትሄ፡-

____

8. የቅሬታ አቅራቢው

ሙሉ ስም_________________

አድራሻ___________________

ስልክ ቁጥር፡- __________________

ፊርማ_____________________

ቀን_______________________

ቅጽ 2

የውሳኔ መስጫ

ቁጥር___________________

ቀን____________________

1. የባለ ጉዳዩ ስም____

2. አድራሻ____

3. የጉዳዩ ጭብጥ ባጭሩ

____

____

4 ቅሬታ/ አቤቱታ የቀረበበት

ቀን _____________________________ ቦታ_________________________

5. የተሰጠው ውሳኔ

____

____

6. ውሳኔ የተሰጠበት

ቀን _______________ ቦታ__________________________

7. ውሳኔ የሰጠው ኃላፊ ?

ስም____

ፊርማ____

ቀን____

__*ማሳሰቢያ፦*__ ይህ ቅጽ በ3 ኮፒ ተዘጋጅቶ 1ኛው ለባለ ጉዳዩ ይሰጣል፣ 2ኛው ውሳኔውን ለሚያስፈጽሙ አስፈጻሚ አካላት ይሰጣል፣ 3ኛው ከባለ ጉዳዩ ማህደር ጋር ይያዛል፡፡

ቅጽ 3

የአቤቱታ መመዝገቢያ

1. አቤቱታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ ጭብጥ

____

____

2. ለአቤቱታው መንስኤ የሆነውና ቀደም ሲል የተሰጠ ውሳኔ ጭብጥ

____

____

3. ቀደም ሲል ውሳኔውን የሰጠው አካል

____

4. አቤቱታው የቀረበበት መንገድ

ሀ) በቃል____

ለ) በጽሁፍ____

ሐ) በአካል ____

መ) በተወካይ____

ሠ) ሌላ (ይግለፁ)_______________________________

5. የቀረቡ ደጋፊ ማስረጃዎች

ሀ)_______________________

ለ)_______________________

ሐ)_______________________

6. ባለጉዳዩ የሚሻው መፍትሄ

____

7. የአቤቱታ አቅራቢው

ሙሉ ስም________________

አድራሻ__________________

ስልክ ቁጥር፡- ________________

ፊርማ___________________

ቀን___________________________

ቅጽ 4

ለቅሬታዎችና አቤቱታዎችና የተሰጡ ውሳኔዎች መመዝገቢያ

ተቁ	የቅሬታ/አቤቱታ አቅራቢው ስም	የቅሬታው/አቤቱታው ጭብጥ	የተሰጠ ውሳኔ	ምርመራ

ቅጽ 5

የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ ወርሃዊ የስራ ዕቅድ አፈፃጸም መከታተያ

የ ______________________ ወር __________________ዓ.ም.

ተ.ቁ	በወሩ የቀረቡ ቅሬታዎች አይነት			በወሩ የቀረቡ ቅሬታዎች ብዛት	በወሩ የተፈቱ ቅሬታዎች ብዛት	በወሩ ከቀረቡት ቅሬታዎች ያልተፈቱ ብዛት	ምርመራ
	በስነ ምግባር ችግር የተከሰቱ	በአሰራር ጉድለት የተከሰቱ	በአዋጅ፣በደንብና መመሪያዎች አፈፃፀም ችግር የተከሰቱ				

ቅጽ 6

የቅሬታ/አቤቱታ አቅራቢ ተገልጋይ የቀጠሮ መስጫ

1. የባለ ጉዳዩ ስም ከነአያት________________________________

   ፊርማ___________________________

2. የጉዳዩ ዓይነት

____

____

3. የቀጠሮ ቀን ______________ ሰዓት________________________

4. ቀጠሮውን የሰጠው የስራ ክፍል/ባለሙያ

   ስም____

   ፊርማ____

   ቀን____