የተገልጋዮች ቅሬታ አቀራረብ አያያዝ እና አፈታት ሥርዓት መመሪያ ቁጥር 2/2012

Customer Complaint Handling and Resolution System Directive No. 2/2012

የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን
Addis Ababa Water and Sewerage Authority

ነሐሴ 4፥ 2012

<u>መግቢያ</u>

በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ላይ በተገልጋዮች ለሚቀርቡ ቅሬታዎች መፍትሄ በመስጠት የግልፀኝነት፣ የተጠያቂነት እና የህግ የበላይነትን ማረጋገጥ አስፈላጊ በመሆኑ፤

በአገልግሎት አሰጣጥ ለቅሬታ መንስኤ የሚሆኑ ስህተቶችን ለማረምና አገልግሎት አሰጣጡን በተከታታይ ለማቀላጠፍና ውጤታማ ለማድረግ የሚረዳ የመረጃ ምንጭ ሆኖ የማገልገል እንዲሁም ለሌሎች ለሚመለከታቸው ህጋዊ አካላት አቤቱታ የማቅረብ ጫናን በመቀነስ እነዚህን ከላይ የተመለከቱትን ዓላማዎች በትክክል በተግባር ለማዋል እንዲቻል ይህንን መመሪያ ማውጣቱ አስፈላጊ በመሆኑ፣

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አስፈፃሚ እና ማዘጋጃ ቤት አገልግሎት አካለት እንደገና ማቋቋሚያ አዋጅ ቁጥር 35/2004 አንቀጽ 53 ንዑስ አንቀጽ 2 መ/ቤቱ በተሰጠው ስልጣን መሠረት ይህንን መመሪያ አውጥቷል፡፡

<u>ክፍል አንድ</u>

<u>ጠቅላላ</u>

<u>አንቀፅ 1</u>

<u>አጭር ርዕስ</u>

ይህ መመሪያ የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን የተገልጋዮች ቅሬታ አቀራረብ አያያዝ እና አፈታት ስርዓት መመሪያ ቁጥር 2/2012 ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

<u>አንቀፅ 2</u>

<u>ትርጓሜ</u>

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

1. **"መ/ቤት"** ማለት የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን ማለት ነው፡፡
2. **"ቅሬታ"** ማለት አገልግሎት ለሰጠ ወይም ለዘገየ አገልግሎት የስራ ሂደት በተገልጋይ የሚቀርብ በአገልግሎት ያለመርካት መግለጫ ሲሆን ይህም ምላሽ የሚያስፈልጋቸው እና መስተካከል ያለባቸው ስህተቶች ለመፈፀማቸው ወይም ተፈፅመዋል በሚል የተገልጋዮች ጥቆማዎች እና አስተያየቶችን ያጠቃልላል፡፡
3. **"ተገልጋይ"** ማለት በስራ ክፍሉ የሚሰጡ አገልግሎቶችን ለማግኘት ባለው መብት መሠረት አገልግሎት የጠየቀ ወይም የመጠየቅ መብት ያለው ግለሰብ ወይም ድርጅት ወይም የእነዚሁ ወኪል ነው፡፡
4. **"የስራ ሂደት"** ማለት በመ/ቤቱ በመሰረታዊ የስራ ሂደት ለውጥ መሰረት የተቋቋመ የሥራ ሂደት፣ደጋፊ የሥራ ሂደት እና ንዑስ የሥራ ሂደት ማለት ነው፡፡
5. **"አቤቱታ"**ማለት በስራ ሂደቱ በተሰጠው ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ቅሬታው እንዲጣራ ጉዳዩ እንደገና እንዲታይለት ለመ/ቤቱ የቅሬታ ወይም አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ የሚያቀርበው ጥያቄ ነው፡፡
6. **"አገልግሎት"** ማለት ለደንበኛው ጥያቄ ምላሽ ለመስጠት ወይም ግዴታዎችን ለመፈፀም በመ/ቤቱ የሚካሄድ ስራ ወይም ተግባር ነው፡፡
7. **"ፈፃሚ"** ማለት ከተገልጋዮች ወይም ከደንበኛ ጋር በግንባር በሚያገናኝ ወይም ሂደቱ በሚያልፍበት የስራ መደብ ላይ የተመደበ አገልግሎት ሰጪ ሰራተኛማለት ሲሆን ኬዝ ቲም ማናጀር፣የቡድን አስተባባሪና በተመሳሳይ ደረጃ የሚገኙ ሰራተኞችን ይጨምራል፡፡

8. **"የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ"** ማለት በመ/ቤቱ ውስጥ የሚዘረጋውን የቅሬታ አቀራረብ አያያዝ እና አፈታት ስርዓት ለማስፈፀም እና አቤቱታዎችን ለማስተናገድ በዚህ መመሪያ መሰረት የተቋቋመ ወይም የተሰየመ ኮሚቴ ሆኖ ትሬታውን አጣርቶ በመ/ቤ የሥራ አሰኪያጅ የውሳኔ ሃሳብ የሚያቀርብ ነው፡፡

9. **"ዋና ስራ አስኪያጅ"** ማለት የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን ዋና ስራ አስኪያጅ ነው፡፡

10. **"ምክትል ስራ አስኪያጅ"** ማለት በመ/ቤቱ ያሉ የየዘርፉ ምክትል ዋና ስራ አስኪያጆችና የፐ/ፅ/ቤት ሥራ አስኪያጅ ማለት ነው፡፡

11. **"ስራ አስኪያጅ"** ማለት የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን ቅ/ፅ/ቤት ስራ አስኪያጅ ነው፡፡

12. **"ኃላፊ"** ማለት የስራ ሂደት፣ ደጋፊ የስራ ሂደት ወይም ንዑስ የስራ ሂደት መሪ ማለት ነው፡፡

13. **"ማህበር ማለት"**፡- የአዲስ አበባ ውሃና ፍሽስ በላስጣን መሠረታዊ ሰራተኛ ማህበር ማለት ነው፡፡

14. **"ደንብ "** ማለት፡- የባለስልጣኑ ደንብ ቁጥር 31/94 ማለት ነው፡፡

15. **"ህብረት ስምምነት"** ማለት ለ9ኛ ጊዜ በመ/ቤቱ መሠረታዊ ሰራተኛ ማህበሩ መካከል የተደረገ ስምምነት ነው፡፡

አንቀፅ 3

የመመሪያው የተፈፃሚነት ወሰን

ይህ መመሪያ በመ/ቤቱ በሚገኙ ዘርፎች፣ፐ/ፅ/ቤት፣ቅርንጫፍ ፅ/ቤቶች፣ ደጋፊ የስራ ሂደቶች፣ ንዑስ የስራ ሂደቶች፣ ኬዝ ቲሞች እና ቡድኖችን በሚመሩ ኃላፊዎች እና ፈፃሚዎች ላይ ተፈፃሚ ይሆናል፡፡

አንቀፅ 4

መርሆዎች

1. ለተገልጋዩ ህብረተሰብ ቀልጣፋና ጥራት ያለው አገልግሎት በመስጠት ግልፅነትና ተጠያቂነት ማስፈን ፤
2. ሚስጢር መጠበቅ ፤
3. ፍትሃዊ፣ ሚዛናዊ ተገልጋይ ተኮር የሆነ አገልግሎት አሰጣጥ ስርዐት ማጎልበት፤
4. የተገልጋይ መብት ማክበርና ማስከበር የህግ ተፈፃሚነት ማረጋገጥ::

ክፍል ሁለት
የቅሬታና አቤቱታ ደረጃዎች
አንቀፅ 5

ቅሬታ እና አቤቱታ የሚስተናገድባቸው ደረጃዎች

1. የመ/ቤቱ የቅሬታ መፍቻ ሥርዓት የተገልጋዮችን በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት አለመርካትን ለመቀነስና የመመሪያውን ዓላማ ለማሳካት እንዲያስችል በመጀመሪያ ደረጃ የቅሬታ ማስተናገጃ እና በሁለተኛ ደረጃ የአቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ይኖረዋል፡፡ በዚህ መሠረት፡-

   ሀ/ የቅሬታ ማጣሪያ ደረጃና

   ለ/ የአቤቱታ ማጣሪያ ደረጃ ናቸው፡፡

2. በመ/ቤቱ የአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት የሚከሰተውን የተገልጋይ አለመርካት በአፋጣኝ መፍታት የኃላፊዎችና ፈፃሚዎች መደበኛ ተግባር ነው፡፡ በመሆኑም ፈፃሚው ወይም ሰራተኛው፤

   ሀ/ አገልግሎት አሰጣጥ ያልረኩ ተገልጋዮችን ተቀብሎ በትህትና የማስተናገድ፣

   ለ/ በተገልጋዮች የሚቀርቡ የማስተካከያ ወይም የእርምት ጥያቄዎች በአፋጣኝ የማስተካከያ ወይም የእርምት እርምጃውን የመውሰድ ወይም ለባለጉዳዩ በቂ ማብራሪያ የመስጠትና፤

   ሐ/ ተገልጋዩ በተደረገው ማስተካከከያ ወይም የእርምት እርምጃ ወይም በተጠሰው ማብራሪያ ያልረካ ከሆነ ቅሬታውን ለሥራ ሂደት ወይም ለቡድን አስተባባሪ ማቅረብ እንደሚችል የመግልፅ ተግባርና ሃላፊነት አለበት፡፡

አንቀፅ 6
የቅሬታ ማጣሪያ ደረጃ

1. በአገልግሎት አሰጣጥ ያልረኩ ተገልጋዮች ቅሬታዎችን የሚያቀርቡበት የመጀመሪያ ደረጃ የቅሬታ ማጣሪያ ስርዐት በየሥራ ሂደት፣ በንዑስ የሥራ ሂደት እና በቡድን ይኖረዋል፡፡ በዚህ ደረጃ ቅሬታቸውን በማጣራት ተገቢ ምላሽ መስጠት የሥራ ሂደቱ ወይም ንዑስ የሥራ ሂደት ወይም የቡድኑ ኃላፊነት ይሆናል፡፡ ከሥራ ሂደቱ በላይ የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴው ሃላፊነት ይሆናል፡፡

2. ቅሬታ የቀረበለት የሥራ ሂደት ንዑስ የሥራ ሂደት ወይም ቡድን ቅሬታውን ተቀብሎ ለማስተናገድ የተሰጠው ተግባርና ኃላፊነት፡-

   ሀ/ ቅሬታ አቅራቢዎችን በትህትና ይቀበላል ጉዳያቸውን በጥሞና ያዳምጣል፡፡

   ለ/ ቅሬታ አቅራቢው ጉዳዩን በቅዲሚያ ለሚመለከተው አገልግሎት ለሰጠው ፈፃሚ ወይም ሰራተኛ ማቅረቡንና መልስ መስጠቱን ያረጋግጣል፡፡

ሐ/ ቅሬታዎች በተዘጋጀው ቅፅ ላይ በትክክል መስፈራቸውን ያረጋግጣል፤ በስልክ ወይም በፋክስ ወይም በኤሜል ወይም በደብዳቤ የተቀበለውን ቅሬታ በቅፅ ያሰፍራል፡፡ ቅሬታውን በግንባር የቀረበ ከሆነ በቅፁ ላይ ይሞላል ወይም እንዲሞላ ያደርጋል፡፡

መ/ ከአገልግለት ሰጪ ፈፃሚ ሰራተኛ የተሰጠውን ምላሽ ይመረምራል፣ አንቀፅ 8.1. እና የቀረበውን ቅሬታ በጥልቀትና በሃቀኝነት አጣርቶ ተገቢውን ውሳኔ ይሰጣል፡፡ውሳኔውን በቅፅ ላይ ያሰፍራል ይህንንም ለቅሬታ አቅራቢው በፅሑፍ ያሳውቃል፡፡

ሠ/ በውሳኔ ያልረኩ ተገልጋዮች ለመ/ቤቱ ቅሬታ ሰሚ አካል አቤቱታ ማቅረብ እንደሚችሉ ያሳውቃቸዋል፡፡

ረ/ ቅሬታ የሚመለከቱ ሪኮርዶች ይይዛል ጉዳዮችን ያለቀላቸውን ሰነዶች ለቅሬታ ሰሚ አካል ያስተላልፋል፡፡

አንቀፅ 7
የአቤቱታ ማጣሪያ ደረጃ

በዋናው መ/ቤት በኘሮጀክት ጽ/ቤት እና ቅ/ጽቤቶች ለቅሬታዎች ለመጨረሻ ምላሽ ለመስጠት የሚያስችል ለዋና ሥራ አስኪያጅ የውሳኔ ሃሳብ የሚያቀርብበት የአቤቱታ የመስማትና የማጥራት ሥራዎችን የሚሰራ ኮሚቴ ያደራጃል፡፡

ክፍል ሶስት

የቅሬታ እና አቤቱታ ኮሚቴ
አንቀፅ 8
የኮሚቴው አወቃቀር

1. በዋናው መ/ቤት

ሀ/ በዋናው ሥራ አስኪያጅ የሚሰየም .... ሰብሳቢ

ለ/ ከመ/ቤቱ መሠረታዊ ማህበር ተወካይ አንድ .... አባል

ሐ/ አንድ የሰው ሃይል አስተዳደር ኦፊሰር .... አባልና ፀሐፊ

2.ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች

- በስራ አስኪያጅ የሚሰየም .... ሰብሳቢ
- በሰራተኛ ማህበር የሚወከል .... አባል
- አንድ የሰው ሃይል አስተዳደር ኦፊሰር .... አባልና ፀሐፊ

3.ፕሮጀክት ጽ/ቤት

- በስራ አስኪያጆች የሚሰየም .... ሰብሳቢ
- በሰራተኛ የሚወከል .... አባል
- አንድ የሰው ሃይል አስተዳደር ኦፊሰር .... አባልና ፀሐፊ

አንቀፅ 9
የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ተግባርና ኃላፊነት

የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ የሚከተሉትም ተግባርና ኃላፊነት አለው፡-

1. የመ/ቤቱን የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ተግባራት ያቅዳል፤ ያደራጃል፤ ይመራል፤ ያስተባብራል፣
2. በመ/ቤቱ ሥር በሚገኙ በሁሉም የሥራ ክፍሎች የዚህን መመሪያ አፈፃፀም መተግበራቸውን ይከታተላል፤ ይገመግማል፣
3. በዋናው መ/ቤት ደረጃ ከተገልጋዮች የሚቀርብ ቅሬታንም ሆነ አቤቱታ ሰምቶ ፈጣን ምላሽ ይሰጣል፣
4. እያንዳንዱ የስራ ክፍል ቅሬታ እና አቤቱታ ሊቀርብባቸው የሚችሉ ጉዳዮችን እና የሚቀርቡበትን ደረጃ በመለየት፣የቅሬታ አቀራረብ ሥርዓትንና አሰራሩን ጭምር ተገልጋዮች እንዲያውቁት ያደርጋል፣
5. ከዋናው መ/ቤት ከፕ/ፅ/ቤት እና ከቅርንጫፍ ፅ/ቤቶች ስለቅሬታና አቤቱታ አፈታት መረጃ በየጊዜው ይሰበስባል፣ውጤቶችን በሚመለከት የተደራጀ መረጃ ይይዛል፣የሚቀርቡ ቅሬታዎችን በየወቅቱ በመገምገም ለአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ የሚጠቅሙ የውሳኔ ሀሳቦችን ያመነጫል፣
6. የቀረቡትን ቅሬታዎች አጣርቶ ለመ/ቤቱ ዋና ሥራ አስኪያጅ የውሳኔ ሃሳብ ያቀርባል፡፡

አንቀፅ 10
ስለኮሚቴው አባላት የአገልግሎት ጊዜ

የኮሚቴው አባላት የሥራ ዘመን ሁለት ዓመት ይሆናል፡፡ ሆኖም የሁለት ዓመቱ ጊዜ ከተፈፀመ በኋላ ለተጨማሪ ሁለት ዓመት በኮሚቴ አባልነት ሊመረጥ ይችላል፡፡

ክፍል አራት

መብት፣ ግዴታዎች፣ ተግባር እና ኃላፊነት

አንቀፅ 11

በዋናው መ/ቤት የዋና ሥራ አስኪያጅ ተግባርና ሃላፊነት

1. በዚህ መመሪያ አንቀጽ 8 መሠረት የመሥሪያ ቤቱን የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካል እንዲቋቋም ያደረጋል፤ ሰብሳቢም ይሰይማል፣
2. በዚህ መመሪያ በተደነገጉት ድንጋጌዮች መሠረት ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ስለመስተናገዳቸው ያረጋግጣል፣
3. የአቤቱታ ጉዳዮችን በሚመለከት ከቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካል በሚቀርብለት የውሳኔ ሃሳቦች ላይ በ3 ተከታታይ የሥራ ቀናት ውስጥ የመጨረሻ ውሳኔ ይሰጣል፣
4. የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ሥርዐቱን ተግባራዊነት በበላይነት ይከታተላል፣ ይቆጣጠራል፣ ይገመግማል፣ አቅጣጫ ያስቀምጣል፡፡

አንቀፅ 12

የመልካም አስተዳደርና ሪፎርም ሥራዎች ሃላፊነት

1. ከላይ የተደነገጉትን ድንጋጌዎች በተገቢው መንገድ ለማስፈፀም በመ/ቤቱ መዋቅራዊ አደረጃጀት የመልካም አስተዳደር እና የሪፎርም ሥራዎች ክትትልና ድጋፍ ተግባሩን በዋና ሥራ አስኪያጅ በሚሰጠው ውክልና መሠረት አፈፃፀሙን የመከታተል፣ የመደገፍ የመገምገም እና መረጃዎችን እንዲደራጁ የመከታተል ሃላፊነት አለበት፡፡
2. የዚህን መመሪያ አፈፃፀም ይከታተላል ይመራል፡፡
3. የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓትን ውጤታማነት ለማረጋገጥ በየወቅቱ ግምገማ ያካሄዳል፣
4. ከተገልጋዩ የሚቀርቡ የቅሬታ ወይም የአቤቱታ መረጃዎች በአግባቡ መያዛቸውንና ጥቅም ላይ መዋላቸውን ያረጋግጣል፣
5. የቅሬታ ወይም የአቤቱታ ማስተናገጃ የጊዜ ገደቦች መከበራቸውንና በጊዜ ገደብ መሠረት ተፈጻሚ እየተደረገ መሆኑን ይከታተላል፣
6. ተገልጋዮችና የሚመለከታቸው ሌሎች አካላት የሚሰጧቸውን አስተያየቶችና ሃሳቦች በየወቅቱ መሰብሰባቸውን ያረጋግጣል፡፡
7. ይህ መመሪያ በወጥነት ተግባራዊ እየተደረገ መሆኑን በአፈፃፀም ለተከሰቱ ድክመቶች የእርምት እርምጃዎች በወቅቱ መወሰዳቸውን ይከታተላል፡፡

8. አገልግሎት ለማሻሻል የሚያስችሉ የውሳኔ ሀሳቦች መመንጨታቸውንና መቅረባቸውን ያረጋግጣል፣
9. የቅሬታ መንስኤዎች ተለይተው መታወቃቸውንና መታረማቸውን ያረጋግጣል፣
10. የቅሬታ ምንጭ የሆኑትን መረጃዎች አሰባስቦ በተመንተን አጠቃላይ የመልካም አስተዳደርና የአገልግሎት አሰጣጥ የመፍትሄ ሃሳብ ያቀርባል፡፡

አንቀፅ 13

የኘሮጀክት ጽ/ቤት እና የቅ/ጽ/ቤቶች ተግባርና ሃላፊነት

በአንቀጽ 11 ሥር የተደነገጉት ድንጋጌዎች ለኘሮጀክት ጽ/ቤቶች እና ለቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ሥራ አስኪያጆች ተግባርና ሃላፊነት በተመሳሳይ መልኩ ተፈፃሚ ይሆናሉ፡፡

አንቀፅ 14

የአገልግሎት ሰጭ የወል ግዴታዎች

1. ለተገልጋዮ ቀልጣፋ ፣ጥራት ያለው እና ከኪራይ ሰብሳቢነት የፀዳ አገልግሎት መስጠት፣
2. ግልፅነት እና ተጠያቂነትን አሰራር ማስፈን፣
3. የማንነት መገለጫ የጠረጴዛ ላይ እንደዚሁም ስምን ፣ የስራ ድርሻን እና ፎቶግራፉን የሚያሳይ የጠረጴዛና የደረት ባጅ ማድረግ፣
4. ሚስጥር መጠበቅ፣
5. ፍታሀዊ ሚዛናዊ እና ተገልጋይ ተኮር የሆነ የአገልግሎት አሰጣጥ ስርዓት ማጎልበት፣
6. የተገልጋዩን መብት ማክበር እና ማስከበር፣
7. የህግ የበላይነትን ማረጋገጥ፣
8. በመ/ቤቱ እና በመሠረታዊ የሰራተኛ ማህበሩ መካከል በተደረገው የህብረት ስምምነት፣ በአሰሪና ሰራተኛ አዋጅ ቁጥር 377/1996፣ በስራ መሪዎች መተዳደሪያ ደንብ፣ በለውጥ ስራዎች፣መመሪያዎች እና በሌሎች ህጎች እንደየአግባብነቱ የተቀመጡትን ግዴታዎች ማክበር ይኖርባቸዋል፡፡

አንቀፅ 15

የተገልጋዩ / የቅሬታ ወይም አቤቱታ አቅራቢ መብት

1. ማንኛውም ተገልጋይ በመ/ቤቱ ስለሚሰጠው አገልግሎት እና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ የተሟላ መረጃ ከመ/ቤቱ የማግኘት መብት አለው፡፡
2. ማንኛውም ተገልጋይ አገልግሎት ለማግኘት በሚመጣበት ወቅት ከመ/ቤቱ የመረጃ ዴስክ ሰራተኛ ወይም ባለሙያ በየስራሂደቱ እንዲሁም በየቅርንጫፉ በሚሰጠው አገልግሎት ካልረካ ወይም ቅር ከተሰኘ ቅሬታውን ለማን ማቅረብ እንደሚችል እና እንዴት እንደሚፈታ ፤ የመ/ቤቱን ቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ስርዓት በመጀመሪያ የማወቅ መብት አለው፡፡
3. ማንኛውም ተገልጋይ ከመ/ቤቱ አገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ ቅሬታ ባስከተለበት በማናቸውም ጉዳይ ላይ የተሰማውን ቅሬታ ወይም አቤቱታ የማቅረብ መብት አለው፡፡
4. ተገልጋዩ የሚያቀርበው ቅሬታ ወይም አቤቱታ ምክንያት በዚህ ሳይወሰን በተለይ የሚከተሉትን ይጨምራል፣

   ሀ. በመ/ቤቱ ከሚሰጠው የውሃ እና ፍሳሽ እንዲሁም ሌሎች አገልግሎቶችን ለማግኘት ካለው ህጋዊ መብት ጋር በተያያዘ፣

   ለ. በመ/ቤቱ ከሚሰጠው የውሃ እና ፍሳሽ እንዲሁም ሌሎች አገልግሎት አሰጣጥ፣የአሰራር ስርዓትና ሂደቶች፣

   ሐ. የአገልግሎት አሰጣጥ ጥራት፣ ጊዜ፣ እርካታ፣ ምልልስ፣ ቦታ፣ ክፍያ እና የኃላፊዎች እና ፈፃሚዎች ስነምግባር ጋር በተያዘዘ ቅሬታ ሊቀርብ ይችላል፡፡

ክፍል አምስት

የቅሬታ እና አቤቱታ ማስተናገጃ ስነስርዓት

አንቀፅ 16
የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ሥርዐት

1. ከተገልጋዩ የሚቀርቡ ቅሬታዎችን በመጀመሪያ ደረጃ የሚሰማው ቅሬታ ሰሚ አካል የመ/ቤቱ ቅሬታ የተነሳበት የስራ ክፍል ኃላፊ ነው፡፡
2. በመጀመሪያ ደረጃ ከተገልጋይ የቀረበ ቅሬታ ካልተፈታ ለአቤቱታ ሰሚ አካል ይቀርባል፡፡

አንቀፅ 17

ቅሬታ እና አቤቱታ የማቅረቢያ ጊዜ ገደብ

1. ቅሬታ ያለዉ ተገልጋይ በመጀመሪያ ደረጃ ቅሬታዉ የተከሰተበት ድርጊት ከተፈፀመበት ግዜ ጀምሮ ባሉት ሶስት የሥራ ቀናት ዉስጥ በማንኛዉም የስራ ሰዓት ማቅረብ ይችላል፡፡
2. ቅሬታዉን በመጀመሪያ ደረጃ የተቀበለዉ የስራ ክፍል መሪ እጅግ ቢዘገይ ቅሬታው ከቀረበበት ቀን ጀምሮ ባሉት ሶስት የሥራ ቀናት ውስጥ ዉሳኔ መስጠት አለበት፡፡
3. ቅሬታው በመጀመሪያ ደረጃ ለሚያየው የሥራ ክፍል አቅርቦ ያልተፈታለት ወይም በዉሳኔዉ ቅር የተሰኘ ተገልጋይ ቅሬታውን ካቀረበ በኃላ ባለው በ10 ቀናት ውስጥ ቅሬታዉን ለአቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ማቅረብ አለበት፡፡
4. የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ለቀረበለት አቤቱታ በአምስት ተከታታይ የሥራ ቀናት ዉስጥ ቅሬታዉን አጣርቶ ለሚመለከተው ሥራ አስኪያጅ፣ለምክትል ሥራ አስኪያጅ ወይም ለዋና ሥራ አስኪያጅ የውሳኔ ሀሳብ ማቅረብ አለበት፡፡

አንቀፅ 18

የቅሬታ ወይም የአቤቱታ አቀራረብ

1. በመጀመሪያ ደረጃ የሚቀርብ ቅሬታ በተገልጋዩ ወይም በወኪሉ አማካኝነት በፅሁፍ፣ በቃል፣ በፋክስ፣ በኢሜይል ወይም በስልክ አገልግሎት ሰጪ ለሚገኝበት የስራ ሂደት መሪ ወይም አስተባባሪ ወይም ስራ አስኪያጅ ሊቀርብ ይችላል፡፡
2. በመጀመሪያ ደረጃ ቅሬታ አቅርቦ ያልተፈታለት ቅሬታ አቅራቢ አቤቱታውን በራሱ ወይም በወኪሉ አማካኝነት በፅሁፍ ወይም ለዚሁ አገልግሎት በተዘጋጀ ፎርም ለቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ሊያቀርብ ይችላል፡፡
3. በቅርንጫፉ ያልተፈቱ አቤተታዎች በማዕከል ላለው የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ ቀርቦ የሚፈታ ይሆናል፡፡

አንቀፅ 19

የቅሬታ ወይም የአቤቱታው ይዘት

ቅሬታ ወይም አቤቱታ ሲቀርብ እንዲሁም ለዚሁ አገልግሎት የተዘጋጀ ፎርም የሚከተሉት ዋና ዋና ነጥቦች መያዝ ይኖርበታል።

ሀ/ የተገልገዩን ሙሉ ስምና አድራሻ፣

ለ/ ቅሬታው ወይም አቤቱታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ፣

ሐ/ መንስኤ የሆኑ ድርጊት በአጭሩ የተፈፀመመበት ቀንና ቦታ፣

መ/ ጉዳዩ የሚመለከተው የሥራ ሂደትና አገልግሎት ሰጪ ፈፃሚ፣

ሠ/ ደጋፊ ማስረጃዎች ካሉ በአባሪነት እና

ረ/ ተገልጋዩ እንዲሰጠው የሚፈለገው መፍትሄ።

አንቀፅ 20

ቅሬታን ወይም አቤቱታን ስለመቀበል

1. ማንኛውም የመጀመሪያ ደረጃ ቅሬታ የቀረበለት ኃላፊ በዚህ መመሪያ አንቀፅ 14 በተቀመጠው የጊዜ ገደብ ውስጥ የሚቀርቡ የተገልጋዮችን ቅሬታ መመዝገቢያ ቅፅ በማዘጋጀት መረጃውን በፅሁፍ በመያዝ ቅሬታውን ተቀብሎ የማስተናገድና ፈጣን ምላሽ የመስጠት ግዴታ አለበት።

2. አቤቱታ የሚቀርብለት የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ የአቤቱታ ማቅረቢያ ቅፅ መዘጋጀቱንና ለተገልጋዮቹ ስለፎርሙ አሞላል ተገቢ ድጋፍ መሰጠቱን፣ደጋፊ መረጃዎች ካሉ ቅፁ ላይ በትክክል መሞላታቸውን፣የቅሬታው ወይም የአቤቱታው ጭብጥ ተለይቶ የተያዘ መሆኑን፣ጉዳዩ የቀረበበት ቀንና ጊዜ ተጠቅሶ መመዝገቡንና ለተገልጋዮች ማረጋገጫ መሰጠቱን እና ምላሽ የሚሰጥበት የጊዜ ገደብ ለተገልጋዮች መገለፁን ማረጋገጥ አለበት።

አንቀፅ 21

ቅሬታ ወይም አቤቱታን ስለማጣራትና ውሳኔ ስለመስጠት

1. ማንኛውም ቅሬታ ወይም አቤቱታ በተፋጠነ ሁኔታ በአንቀፅ 14 በተቀመጠው የጊዜ ገደብ ውስጥ አጣርቶ ውሳኔ መስጠት አለበት፡፡
2. ቅሬታ ወይም አቤቱታን የማጣራት ስራ በሚከተለው ቅደም ተከተል መከናወን ይኖርበታል፡፡

    ሀ. የቅሬታን ወይም የአቤቱታን ሰነድ ወይም ፍሬ ሀሳብ መመርመር፣

    ለ. የቅሬታውን ወይም የአቤቱታውን መንስኤ ለይቶ ማወቅ፣

    ሐ. ከተገልጋዩ ጋር መወያየት፣

    መ. በመጀመሪያ ደረጃ የቅሬታ ማጣራት ሂደት በሚሆንበት ጊዜ የሚመለከተውን አገልግሎት ሰጭ ወይም ፈፃሚ፤ በቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ደረጃ የሚቀርብ አቤቱታ ሲሆን የሥራ መሪውን ማነጋገር፣

    ሠ.አግባብነት ያላቸውን አዋጆችን፣ የህብረት ስምምነቱን፣ ደንቦችን፣ መመሪያዎችንና የአሰራር ማንዋሎችን ማገናዘብ፣

    ረ. በማጣራቱ ሂደት በተደረሰባቸው ግኝቶች መሠረት በጉዳዩ ላይ የውሳኔ ሀሳቡን በማዘጋጀት ምላሽ መስጠት፡፡

አንቀፅ 22

ስለቅሬታ ወይም አቤቱታ ምላሽ አሰጣጥ

ለቅሬታ የሚሰጥ ምላሽ ለዚሁ በተዘጋጀው ቅፅ ላይ ባለው መሠረት ተሞልቶ ለተገልጋዩ፣ቅሬታ ለቀረበበት የሥራ ሂደት ሆኖ በጽሑፍ በሚሰጥበት ወቅት የሚከተሉትን መያዝ አለበት፡፡

ሀ/ ቅሬታ ወይም አቤቱታ ለሥራ ሂደቱ ወይም ለዋና ሥራ አስኪያጅ፣ ለሥራ አስኪያጅ መድረሱን፣

ለ/ ቅሬታ ወይም አቤቱታው በሚገባ መጣራቱን፣

ሐ/ በማጣራቱ ሂደት የተደረሰባቸውን ግኝቶች፣

መ/ ቅሬታው ወይም አቤቱታው ትክክለኛ ሆኖ የተወሰደውን የእርምት እርምጃና ውሳኔውን የሥራ ሂደቱ ወይም ፈፃሚው ለማስተካከል ለማረም ያለው ዝግጁነት፣

ሰ/ ቅሬታው ወይም አቤቱታው ትክክለኛ ከሆነ አስፈላጊ ማብራሪያ፣

ረ/ በቅሬታው ማጣሪያ ደረጃ የተሰጠ ምላሽ ከሆነ ተገልጋዩ በመልሱ ካልረካ አቤቱታውን ለማንና እስከ መቼ ለማቅረብ እንደሚገባ መገለፅ አለበት፡፡

አንቀፅ 23

የእርምት እርምጃ አወሳሰድ

1. ማንኛውም ኃላፊ እና ፈፃሚ ለቅሬታ ወይም ለአቤቱታ መንስኤ የሆነ ስህተቶችን ለማረም ፈቃደኛና ዝግጁ መሆን አለበት፡፡
2. ቅሬታ ወይም አቤቱታ ተጣርቶ ትክክለኛ ሆኖ ሲገኝ ቅሬታ ወይም አቤቱታ የቀረበበት የሥራ ክፍል እንደጉዳዩ ክብደትና ውስብስብነት በተናጥል ወይም በጣምራ የሚከተሉትን የእርምት እርምጃ መወሰድ አለበት፡፡

   ሀ. የደረሰው ስህተት ወይም ጥፋት ሊደርስ የቻለበትን ሁኔታ ማብራራት፣

   ለ. ለጥፋቱ ይቅርታ መጠየቅ ፣

   ሐ. የቅሬታውን መንስኤ ማረምና ማስተካከል፣

   መ. በተፈጠረው ስህተት ለደረሰው ጉዳት የተወሰደውን የእርምት እርምጃ በግልፅ ማሳወቅና ተመሳሳይ ችግር በቀጣይ ግዜ እንደማይደገም ማረጋገጥ፡፡

3. የቅሬታ ወይም የአቤቱታ መንስኤው የአገልግሎት ሰጭ ወይም የፈፃሚው የዲሲፕሊን ጉድለት ከሆነ በህብረት ስምምነቱና በአሰሪና ሰራተኛ ጉዳይ አዋጅ ቁጥር 377/1996 እና አግባብነት ባላቸው የአገሪቱ ህጎች መሠረት የዲስፕሊን እርምጃ መወሰድ አለበት፡፡
4. የቅሬታ ወይም የአቤቱታ መንስኤው የሥራ ኃላፊው ከሆነ በመ/ቤቱ የሥራ መሪዎች መተዳደሪያ ደንብ እና አግባብነት ባለቸው ህጎች መሠረት የዲስፕሊን እርምጃ መወሰድ አለበት፡፡
5. ቅሬታ ቀርቦለት በዚህ መመሪያ አንቀፅ 13(2) መሠረት በተጠቀሰው ጊዜ ውሳኔ ያልሰጠ ምክትል ሥራ አስኪያጅ፣ሥራ አስኪያጅ ወይም ኃላፊ በስራ መሪዎች መተዳደሪያ ደንብ አንቀፅ 48 ንዑስ አንቀፅ 1(ቀ) ላይ የተደነገገው ተፈፃሚ ይሆናል፡፡
6. አቤቱታ የቀረበለት የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ በዚህ መመሪያ አንቀፅ 13(4) መሠረት የውሳኔ ሃሳብ ካላቀረበ የህብረት ስምምነቱ የዲሲፕሊን ጉድለትና ጥፋት ቅጣት ሠንጠረዥ(ለ) ተፈፃሚ ይሆናል፡፡

7. ተገቢነት ያለው ቅሬታ በተደጋጋሚ የሚቀርብበት ምክትል ሥራ አስኪያጅ፣ሥራ አስኪያጅ ወይም ኃላፊ በሥራ መሪዎች መተዳደሪያ ደንብ አንቀፅ 48 ንዑስ አንቀፅ 2(ቀ) ላይ የተደነገገው ይፈፀምበታል።
8. በተደጋጋሚ ቅሬታ የሚቀርብበት ፈፃሚ የቀረበበት ቅሬታ አግባብነት ያለው ሆኖ ከተገኘ የህብረት ስምምነቱ አንቀፅ 37.4 ተፈጻሚ ይሆናል።

ክፍል ስድስት

ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

አንቀፅ 24
ሚስጥር ስለመጠበቅ

ማንኛዉም የቀረበ ቅሬታ ወይም አቤቱታ ተጣርቶ የመጨረሻ ውሳኔ እስከሚያገኝ ድረስ የቅሬታዉ ወይም የአቤቱታዉ ይዘት፣ የቅሬታዉ ወይም የአቤቱታው አቅራቢዉና ቅሬታውን የሚያጣሩ የሚመለከታቸዉ ፈፃሚዎች ወይም የስራ ሂደት መሪዎች ወይም አስተባባሪዎች ማንነት ከሶስተኛ ወገን በሚስጥር መጠበቅ አለበት።

አንቀፅ 25
መመሪያውን በግልጽ ለማሳወቅ

1. ተገልጋዮች፣ ፈፃማዎች ፣ሰራተኞች እና የሚመለከታቸው ሌሎች አካሎች የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ስርዐቱ ስለመኖሩ እና ስለአሰራሩ በቂ እውቀት እንዲኖራቸው ማድረግ፣
2. ቅሬታና አቤቱታ ለመቀበል ዝግጁ መሆኑን ፣
3. በአገልግሎት አሰጣጡ ያልረኩ ተገልጋዮች ቅሬታ ወይም አቤቱታ የማቅረብ መብት ያላቸው መሆኑን ፣
4. ቅሬታ ወይም አቤቱታ እንዴት መቼ እና ለማን እንደሚቀርብና ወይም አቤቱታ ለማቅረብ ተገልጋዮች በቅድሚያ ማሟላት የሚገባቸው ቅደመ ሁኔታዎች፣
5. የቅሬታ ወይም የአቤቱታ ማስተናገጃ ደረጃዎች፣
6. ቅሬታ ወይም አቤቱታ የሚቀርብበት ምላሽ የሚሰጥበት የጊዜ ገደብ፣
7. ተገልጋዮች ቅሬታ ወይም አቤቱታ በማቅረባቸው ምክንያት ሊወሰድባቸው የሚችል ምንም ዓይነት የበቀል እርምጃ አለመኖሩ የማሳወቅ ግዴታ አለበት።

አንቀፅ 26
የተጠያቂነት ወሰን

በዚህ መመሪያ በተሸፈኑ ዝርዝር ጉዳዮች ሃላፊነቱን በአግባቡ ያልተወጣ አካል አግባብነት ባላቸው ህጎች ተጠያቂ ይሆናል፡፡

አንቀፅ 27

የመተባበር ግዴታ

ማንኛውም የሥራ መሪ፣ ፈፃሚ ይህን መመሪያ ለመፈፀም በሚደረግ እንቅስቃሴ የመተባበር ግዴታ አለበት፡፡

አንቀፅ 28
ተፈፃሚነት ስለማይኖራቸው ህጎች

ከዚህ መመሪያ ጋር የሚቃረኑ መመሪያዎች ወይም ሰርኩላሮች በዚህ መመሪያ ውስጥ በተመለከቱት ጉዳዮች ላይ ተፈፃሚነት አይኖራቸውም፡፡

አንቀፅ 29

መመሪያውን ስለማሻሻል

ባለስልጣኑ እንደአስፈላጊነቱ ይህን መመሪያ ሊያሻሽል ይችላል፡፡

አንቀፅ 30

መመሪያው የሚፀናበት ጊዜ

ይህ መመሪያ የባለስልጣኑ ዋና ስራ አስኪያጅ ከተፈረመበት ቀን ጀምሮ የፀና ይሆናል፡፡

አወቀ ኃ/ማርያም
የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለሥልጣን
ዋና ሥራ አስኪያጅ

አባሪዎች

አዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን

የባለጉዳዮች የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ 001

1. የቅሬታ አቅራቢው መሉ ስም……………………………………………………………
2. አድራሻ፣ ከተማ ……………………… ክ/ከተማ………… ወረዳ……………………
   የቤት ቁጥር ………………………… ስልክ.ቁ……………………
3. ቅሬታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ፣ /የቅሬታው ፍሬ ሃሳብ ወይም ጭብጥ/
   ………………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………………
   ………………

/ቦታ ካልበቃዎ ሌላ ወረቀት ላይ ጽፈውና ፈርመው ከዚህ ቅጽ ጋር ያያይዙ/

4. ለቅሬታው መንስኤ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበት ቀን.................................
ቦታ/መ/ቤት ....ክ/ከተማ.................................
ወረዳ............................
5. ጉዳዩ ለሚመለከተው የሥራ ሂደት/ ንዑስ የሥራ ሂደት / ኬዝ ቲም/...........................
....
...
6. ጉዳዩ የሚመለከተው የአገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ ስም...
7. የደጋፊ ዝርዝር ማስረጃዎች አሉ...
....
....
....
/የማስረጃዎቹን ፎቶ ኮፒዎች ብቻ ያያይዙ፣ ዋናዎቹን ሲጠየቁ በግንባር ያቀርባሉ/
8. ባለጉዳዩ እንዲደረግለት ወይም እንዲፈፀምለት የሚፈልገው፣ /በአጭሩ ይግለፁ/
....
....
....
....
9. የቅሬታ አቅራቢው ፊርማ...................... ቀን......................

ማሳሳቢያ፡-

1. ቅሬታ ጉዳዩ በሚመለከተው የሥራ ሂደት/ ንዑስ የሥራ ሂደት መሪ/ አስተባባሪ የሚወሰን ነው፡፡፡
2. ቅሬታ አቅራቢው ይህን ቅጽ ከመሙላቱ በፊት ጉዳዩን በቅድሚያ ለሚመለከተው አገልግሎቱን ለሰጠው ሰራተኛ ማስረዳቱንና መልስ ማግኙቱን ማረጋገጥ አለበት፡፡ በተሰጠው መልስ ካልረካ ይህን ቅጽ ሞልቶ የቅሬታ ጉዳዩ ለሚመለከተው የሥራ ሂደት /ንዑስ የሥራ ሂደት መሪ/ አስተባባሪ ማቅረብ አለበት፡፡
3. የቅሬታ ጉዳዩ የሚመለከተው የሥራ ሂደት /ንዑስ የሥራ ሂደት/ አስተባባሪ ጉዳዩን መርምሮ ለዚሁ በተዘጋጀው ቅጽ ላይ ውሳኔውን በማስፈር ለቅሬታ አቅራቢው ቅሬታው በቀረበ በ3 ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ በጽሑፍ ማስታወቅ አለበት፡፡

4. ቅሬታ አቅራቢው በውሳኔው ካልረካ አቤቱታ ለሚያስተናግደው መ/ቤቱ የቅሬታ ማስተናገኛ አካል /ኮሚቴ/ ቀጥሎ ማመልከት ይቻላል፡፡

የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን
የባለጉዳዮች የቅሬት ማቅረብያ ቅጽ 002

ቁጥር ………………..
ቀን…………………..

1. የቅሬታ አቅራቢው ሙሉ ስም……………………………………
2. አድራሻ፣ ከተማ…………………… ክ/ከተማ……………………… ወረዳ………… የቤት ቁጥር……………………………… ስልክ ቁጥር…………………..….
3. ቅሬታው የደረሰበት ቀን…………………………………………….…
4. የሥራ ሂደት /ንዑስ የሥራ ሂደት/ኬዝ ቲም/…………………………..
5. የቅሬታው ፍሬ ነገር /ጭብጥ / በአጭሩ

………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

………………………..

6. ቅሬታው በሚገባ ስለመጣራቱ…………………………………………………………….

7. በማጣራቱ ሂደት የተደረሰባቸው ግኝቶች……………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………

………………

8. ማጠቃለያ መልስ፣

☐ ቅሬታው ትክክለኛ ነው፡፡

☐ ቅሬታው ትክክለኛ አይደለም፡፡

8.1. ቅሬታው ትክክለኛ ከሆነ የሚወሰድ የእርምት እርምጃ………………………………

……………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………

………………

8.2. ቅሬታው ትክክለኛ ካልሆነ ስለምክንያቱ አስፈላጊው ማብራሪያ……………………

……………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………

………………

9. ቅሬታው ተቀባይነት ከሌለውና ቅሬታ አቅራቢው በውሳኔው ሳይስማሙ ቀጥሎ ወደ የሚያመለክቱበት የቅሬታ ማስተናገጃ ሰሚ አካል/ኮሚቴ/ አቤቱታቸውን በጽሁፍ ማቅረብ እንደሚችሉ መግለፅ ይኖርበታል፡፡

10. ቅሬታውን ያጣራውና መልስ የሰጠው የበላይ ኃላፊ ሙሉ ስምና ፊርማ

<u>ማሳሳቢያ</u>

- ቅሬታ አቅራቢው በውሳኔው ካልተስማሙ ለቅሬታ ማስተናገጃ ሰሚ /አካል፣ኮሚቴ አቤቱታቸውን በጽሁፍ ማቅረብ ይችላል፡፡

የመ/ቤቱ ማህተም

የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን
የባለጉዳዮች የቅሬታ ማቅረብያ ቅጽ 003

1. የአቤቱታ አቅራቢው መሉ ስም...
2. አድራሻ፣ ከተማ .... ክ/ከተማ............ ወረዳ......................
   የቤት ቁጥር .... ስልክ.ቁ.........................
3. የአቤቱታ የቀረበበት ዋና ጉዳይ፣ /የአቤቱታው ፍሬ ሃሳብ ወይም ጭብጥ/...............
   ....
   ....
   ....

/ቦታ ካልበቃዎ ሌላ ወረቀት ላይ ጽፈውና ፈርመው ከዚህ ቅጽ ጋር ያያይዙ/

4. ለአቤቱታው መንስኤ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበት ቀን…………
ቦታ/መ/ቤት……… ክ/ከተማ………….. ወረዳ…………
5. ጉዳዩ የሚመለከተው የሥራ ሂደት /ንዑስ የሥራ ሂደት/ ኬዝ ቲም/……………………..
6. ጉዳዩ የሚመለከተው የአገልግሎት ሰጪ ሰራተኛ ስም…………………………………..
7. የደጋፊ ዝርዝር ማስረጃዎች ካሉ፣………………………………………………….
/የማስረጃዎችን ፎቶ ኮፒዎች ብቻ ይያያዙ፣ ዋናዎቹን ሲጠየቁ በግባር ያርባሉ/

8. ባለጉዳዩ እንደደረግለት ወይም እንዲፈፀምለት የማፈልገው፣ /በአጭሩ ይገለጽ/
9. የአቤቱታ አቅራቢው ፊርማ………………… ቀን……………..

<u>ማሳሰቢያ</u>

1. አቤቱታ በቅሬታ ማስተናገጃ አካል /ኮሚቴ የሚታይ ጉዳይ ነው፡፡
2. አቅራቢው ይህን ቅጽ ከመሙላቱ በፊት ጉዳዩን በቅድሚያ ለሚመለከተው አገልግሎቱን ለሰጠው የሥራ ሂደት/ንዑስ የሥራ ሂደት መሪ/ አስተባባሪ በቅጽ 002 ሞልቶ የጽሁፍ መልስ ማግኘቱን ማረጋገጥ አለበት፡፡ በተሰጠው መልስ ካልረካ ባለጉዳዩ ይህን ቅጽ- 003 ሞልቶ እና የተሰጠውን ውሳኔ አያያዝ ለም/ቤቱ የቅሬታ ማስተናገጃ አካል/ ኮሚቴ ማቅረብ አለበት፡፡
3. የባለስልጣኑ የቅሬታ ማስተናገጃ አካል /ኮሚቴ አቤቱታውን መርምሮ ለዚህ በተዘጋጀው ቅጽ ላይ ውሳኔውን በጽሁፍ አስፍሮ አቤቱታው በቀረበ በ7 ተከታታይ ቀናት ውስጥ የውሳኔ ሀሳቡን ለተቋሙ ዋና ሥራ አስኪያጅ ማቅረብ አለበት፡፡
4. የባለስልጣኑ ዋና ሥራአስኪያጅ በመ/ቤቱ ደረጃ የመጨረሻ ውሳኔውን የውሳኔ ሃሳቡ በደረሰው በ3 ተከታታይ ስራ ቀናት ውስጥ በጽሁፍ ለአቤቱታ አቅራቢው ማስታወቅ አለበት፡፡

የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን

የባለጉዳዮች የቅሬት ማቅረብያ ቅጽ 004

ቁጥር ………………..

ቀን……………………

1. የአቤቱታ አቅራቢው ሙሉ ስም………………..
2. አድራሻ፣ከተማ…………..……… ክ/ከተማ……….……….
   ወረዳ………………..….የቤት ቁጥር……………ስልክ ቁጥር…………..……..
3. ቅሬታው የደረሰበት ቀን……………..
4. የሥራ ሂደት/ንዑስ የሥራ ሂደት/ ኬዝ ቲም………………
5. የአቤታቱው ፍሬ ነገር /ጭብጥ/ በአጭሩ……….
6. አቤቱታው በሚገባ ስለመጣራቱ…………..
7. በማጥራቱ ሂደት የደረሰባቸው ግኝቶች፣……………..
8. ማጠቃላያ መልስ፣

☐ ቅሬታው ትክክለኛ ነው፡፡

☐ ቅሬታው ትክክለኛ አይደለም፡፡

8.1 ቅሬታው ትክክለኛ ከሆነ የሚወሰድ የእርምት እርምጃ

8.2. በተገልጋዮች ቅሬታ ማስተናገጃ መመሪያ መሠረት በባለስልጣኑ ላይ ከላይ የተጠቀሰውን የእርምት እርምጃ ውሳኔ ተግባራዊ ለማድረግ ያለው ቁርጠኝነት ፣ መ/ቤቱ የተሰጠውን ውሳኔ ተግባራዊ ለማድረግ ቁጠርኛ ነው፡፡

8.1. አቤቱታው ትክክለኛ ካልሆነ ስለምክንያቱ ማብራሪያ…………..

9. አቤቱታውን የጣራውና መልስ የሰጠው የኮሚቴ አባለት ሙሉ ስምና ፊርማ

ስም ከነአባት	ፊርማ	ቀን
1. …………………....	………………	……………………..
2. …………….........	………………	……………………
3. ………………..…	………………	……………………
4. …………………..	………………	……………………

10. የበላይ ኃላፊ አስተያየት፣ ሙሉ ስም፡-………………..
ፊርማ፡- ……………

የመ/ቤቱ ማህተም