

**በአማራ ብሔራዊ ክልላዊ መንግስት**

**ገቢዎች ባለስልጣን**

**የሠራተኞች የቅሬታና የይግባኝ አቀራረብ መመሪያ**

**መመሪያ ቁጥር 17/2003**

**ገቢዎች ባለስልጣን**

**ሐምሌ 2003 ዓ/ም**

**ባህር ዳር**

**የአማራ ገቢዎች ባለስልጣን**  
**የሠራተኞች የቅሬታና የይግባኝ አቀራረብ መመሪያ**  
**መመሪያ ቁጥር 17/2003 ዓ.ም**

**መግቢያ**

ለደንበኞች ቀልጣፋና ውጤታማ አገልግሎት በመስጠት ሂደት በሠራተኛው ላይ ሊፈጸሙ የሚችሉ አስተዳደራዊ በደሎችን ወይም አለመግባባቶችን ስርዓት ባለው መንገድ መፍታት አስፈላጊ በመሆኑ፤

በሠራተኛውና በተለያዩ የስራ ኃላፊዎች ወይም የስራ ቡድኖች መካከል የሚነሱ ቅሬታዎችና አለመግባባቶች በወቅቱ ካልተፈቱ ስራን በከፍተኛ ደረጃ ሊበድሉ የሚችሉ በመሆኑና በስራ ሂደት ሊኖር የሚገባው ግንኙነት ግልጽነትንና ተጠያቂነትን መሠረት ያደረገና እርስ በርስ በመተሳሰብና በመከባበር ላይ የተመሰረተ መሆን ስላለበት፤

በአብዛኛው ገቢዎች ባለስልጣን የሠራተኞች አስተዳደር ደንብ ቁጥር 79/2003 ዓ.ም አንቀጽ 45 መሠረት ባለስልጣኑ ይህን የሠራተኞች የቅሬታና የይግባኝ አቀራረብ መመሪያ አውጥቷል።

**ክፍል አንድ**  
**ጠቅላላ**

**1. አጭር ርዕስ**

ይህ መመሪያ “የአማራ ገቢዎች ባለስልጣን የሠራተኞች የቅሬታና የይግባኝ አቀራረብ መመሪያ ቁጥር 17/2003 ዓ.ም” ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል።

**2. ትርጓሜ**

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

1. “ቅሬታ” ማለት አንድ ሠራተኛ ወይም ከአንድ በላይ የሆኑ ሠራተኞች ከስራ ኃላፊዎች ወይም ቡድኖች ጋር ባላቸው ግንኙነት ሠራተኛን ከማስተዳደር፤ ከስራ አመራር ወይም ከስራ አፈፃፀም ጋር በተያያዘ ከደንብና መመሪያ ውጭ ተፈጸመብን ወይም ደረሰብን በሚሉት ከሚመለከተው ኃላፊ ጋር በቅድሚያ በተደረገ ውይይት ሊፈታ ያልቻለና በመደበኛ የማጣራት ሂደት ምላሽ ሊያገኝ የሚገባው አቤቱታ ነው።

2. “ይግባኝ” ማለት አንድ ሠራተኛ ወይም ከአንድ በላይ የሆኑ ሠራተኞች ከስራ ኃላፊዎች ወይም ቡድኖች ጋር ባላቸው ግንኙነት ሠራተኛን ከማስተዳደር፣ ከስራ አመራር ወይም ከስራ አፈፃፀም ጋር በተያያዘ ከደንብና መመሪያ ውጭ ተፈፀመብን ወይም ደረሰብን በሚሉት ከሚመለከተው ኃላፊ ጋር በቅድሚያ በተደረገ ውይይት ሊፈታ ያልቻለና በመደበኛ የማጣራት ሂደት በተሰጠ ውሳኔ ላይ ቅር የተሰኘ ሠራተኛ ለሚከተለው የአስተዳደር እርከን የሚያቀርበው አቤቱታ ነው።
3. “የበላይ ኃላፊ” ማለት የባለስልጣኑ ዋና ዳይሬክተር፣ ምክትል ዳይሬክተር፣ የዞን ገቢዎች ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ኃላፊዎች፣ የወረዳ እና የከተማ አስተዳደር ገቢ ጽ/ቤት ኃላፊዎችን ነው።
4. “ባለስልጣን” ማለት የአብዛኛው ገቢዎች ባለስልጣን ማለት ነው።
5. “የሠራተኛ ቅሬታ አጣሪ ቡድን” ማለት በባለስልጣኑ የሠራተኞች አስተዳደር ደንብ ቁጥር 79/2003 ዓ.ም አንቀጽ 38 መሠረት የሚቋቋም ቡድን ነው።
6. «ከአቅም በላይ የሆነ ችግር» ማለት በፖሊስ ጣቢያ፣ በማረሚያ ቤቶች ቆይታ፣ በህመም ወይም በሌላ በቂ እና አሳማኝ በሆነ ምክንያት መደበኛ ሥራን ለማከናወን የማያስችል ችግር ነው።

## **ክፍል ሁለት**

### **የሠራተኛ ቅሬታ አጣሪ ቡድን**

#### **3. ስለማቋቋም**

1. በባለስልጣኑ የሠራተኞች አስተዳደር ደንብ ቁጥር 79/2003 ዓ.ም አንቀጽ 38 መሠረት የተቋሙ የደንበኞች አገልግሎት ክትትል ባለሙያ በሰብሳቢነት፣ የሰው ሀብት ስራ አመራርና ልማት የሥራ ሂደት ባለቤት/ተተኪ አባል እና በተቋሙ ጠቅላላ ሠራተኞች የሚሰየም አንድ አባል /ቤት ብትሆን ይመረጣል/ በጠቅላላው ሶስት አባላት ያላቸው የሠራተኛ ቅሬታ አጣሪ ቡድኖች ከክልል እስከ ወረዳ ባሉ የባለስልጣኑ መ/ቤት አደረጃጀት ይቋቋማል።
2. የቡድኑ ሰብሳቢ ከአባላቱ መካከል የቡድኑን ቃሉ-ጉባዔ ፀሐፊ ይሰይማል።

3. የቅሬታ አጣሪ ቡድን አባላት የአገልግሎት ዘመን ሁለት ዓመት ይሆናል። ሆኖም የአገልግሎት ዘመናቸውን የጨረሱ የቡድኑ አባላት እንደገና ሊመደቡ ወይም ሊመረጡ ይችላሉ።

**4. የሠራተኛ ቅሬታ አጣሪ ቡድኖች ተግባራትና ኃላፊነት**

1. የሠራተኛ ቅሬታ አጣሪ ቡድኖች ከሚከተሉት ጉዳዮች ጋር በተያያዘ ከሠራተኛው የሚቀርብላቸውን ቅሬታዎች ተቀብለው ያጣራሉ፤

ሀ. ከሕጎች፣ ደንቦችና መመሪያዎች አተረጓጎምና አፈፃፀም ጋር በተያያዘ የሠራተኛው አስተዳደራዊ መብቶች መጣሳቸውን ወይም አለመጣሳቸውን፤

ለ. ከመብቶች መጣስ ጋር በተያያዘ ሠራተኛው ያጣውን ጥቅምና የደረሰበትን የህሊና ጉዳት፤

ሐ. የሠራተኛው የስራ አካባቢ ጤንነትና ደህንነት በአግባቡ ያልተጠበቀ ከሆነ ወይም የደህንነትና የጤንነት መጠበቂያና የአደጋ መከላከያ አልባሳትና ትጥቆች ያልተሟሉ ከሆኑ፤

መ. የውስጥ ዝውውር፣ የስራ ምደባና የደረጃ ዕድገት አፈፃፀም ደንብና መመሪያን መሠረት ያደረገ መሆኑን፤

ሠ. ለሠራተኛው የተሞላለት የስራ አፈፃፀም ምዘና ውጤት ሠራተኛው በተጨማሪ ያከናወናቸውን ተግባራትና ያስገኘውን ውጤት የሚመዘንና የሚመጥን መሆን አለመሆኑን፤

ረ. ከስራ ኃላፊዎች የሚሰጡ ትዕዛዞች ሕጋዊና ከሠራተኛው ስራ ጋር የተያያዙ መሆን አለመሆናቸውን፤

ሰ. የስራ ኃላፊዎች በሠራተኛው ላይ ተገቢ ያልሆነ ተፅዕኖ ማሳደር አለመሳደራቸውን፤

ሸ. በሠራተኞች ላይ አድሎ መፈፀም አለመፈፀሙን፤

ቀ. ሌሎችም በሠራተኛው ላይ ቅሬታ የሚያሳድሩ አስተዳደራዊ በደሎች መፈፀም አለመፈፀማቸውን፤

2. የቅሬታ አጣሪ ቡድኑ በዚህ መመሪያ አንቀጽ 5 መሠረት የሚቀርብለትን የቅሬታ ማመልከቻ ተቀብሎ ከመዘገብ በኋላ ማመልከቻው ከቀረበበት ቀን ጀምሮ እስከ አምስት የስራ ቀናት የሚከተሉትን በማጣራት የውሳኔ ሃሳብ ለመ/ቤቱ የበላይ ኃላፊ በጽሁፍ ያቀርባል።

ሀ. ቅሬታ የቀረበበት ሠራተኛ /የስራ ኃላፊ/ ሙሉ ስምና የስራ ኃላፊነት፤

ለ. የቅሬታው መንስኤ፤

ሐ. ቅሬታ ያስከተለው ድርጊት ወይም ሁኔታ የተከሰተበት ወይም የተፈፀመበት ጊዜ፤

መ. ለቅሬታው መነሻ የሆነው ድርጊት የተፈፀመበት ምክንያት፤

ሠ. የተፈፀመው ድርጊት በሠራተኛው ላይ ያደረሰው የህሊና ወይም የአካል ጉዳት ወይም ሠራተኛው ያጣው ወይም ሊያጣው የሚችለው ጥቅም፤

ረ. የተጣሰው የሠራተኛው መብትና መብቱ የሚመነጭበት ሕግ፣ ደንብና መመሪያ፤

ሰ. አላግባብ የተሰጠና ቅሬታ ያስከተሉ ውሳኔዎች /ካሉ/፤

ሸ. ሌሎችንም ለውሳኔ አሰጣጥ አመቺ የሆኑ መግለጫዎች፤

3. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ /2/ የተመለከተውን ሪፖርት ከማቅረቡ በፊት የቅሬታ አጣሪው ቡድን አመልካቹ በደል አደረሰብኝ የሚለውን ሠራተኛ፣ ኃላፊ ወይም ቡድን ማነጋገርና በጉዳዩ ላይ ያላቸውን አስተያየት በጽሁፍ ማስፈር ይኖርበታል፤

4. የቅሬታ አጣሪ ቡድኑ የሚያቀርበው ሪፖርትና የሚሰጠው አስተያየት በማስረጃ ላይ የተመሰረተ መሆን አለበት። ለዚህም ሲባል ቡድኑ ስለጉዳዩ የሚያውቁ ሌሎች ሠራተኞችንና የስራ ኃላፊዎችን በማነጋገረ መረጃዎችን ማሰባሰብ ይኖርበታል፤

**5. የሠራተኛው መብትና የቅሬታ አቀራረብ**

1. በደል የደረሰበት ማንኛውም ሠራተኛ ሕጋዊ መብቱ ተጓድሎብኛል ወይም አስተዳደራዊ በደል ተፈጽሞብኛል በማለት በደሉን በፈፀሙት የስራ ኃላፊዎች ወይም የስራ ቡድኖች ላይ ቅሬታውን የማቅረብ መብት አለው፤

2. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ /1/ የተመለከተው ቢኖርም ሠራተኛው ቅሬታ ያሳደረበት ጉዳይ በውይይት ሊፈታ የሚችል ከሆነ በተቻለ መጠን ችግሩን ከቅርብ ኃላፊው ወይም ከሚመለከተው ጋር በውይይት ለመፍታት ጥረት ማድረግ አለበት፤

3. ማንኛውም ሠራተኛ በዚህ መመሪያ መሠረት ቅሬታውን የሚያቀርበው ለሠራተኛ ቅሬታ አጣሪ ቡድን ሲሆን የቅሬታ አቤቱታው በዚህ መመሪያ አጣሪ በሆነው ቅጽ 01 መሠረት ተሞልቶ ይቀርባል፤

4. የቅሬታቸው መንስኤ አንድ አይነት የሆነ ሠራተኞች በአንድ የማመልከቻ ጽሁፍ ቅሬታቸውን ሊያቀርቡ ይችላሉ።

**6. የቅሬታና የይግባኝ ማቅረቢያ ጊዜ**

1. ማንኛውም ሠራተኛ በዚህ መመሪያ መሠረት ለሰራተኛ ቅሬታ አጣሪ ቡድን ቅሬታውን በማመልከቻ ማቅረብ የሚችለው ጉዳዩን ለቅርብ አለቃው ወይም ለሚመለከተው የስራ ኃላፊ አቅርቦ ከተወያየበት ቀን ጀምሮ ባሉት በ10 የስራ ቀናት ውስጥ ነው።
2. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 1 መሠረት በተወሰነው ጊዜ ውስጥ ከአቅም በላይ በሆነ ምክንያት የቅሬታውን ማመልከቻ ሊያቀርብ ያልቻለ ሰራተኛ ከአቅም በላይ የሆነው ምክንያት በተወገደ በ10 የስራ ቀናት ውስጥ ማመልከቻውን ሊያቀርብ ይችላል።
3. በዚህ መመሪያ አንቀጽ 7 ንዑስ አንቀጽ 2 መሠረት ለሚቀጥለው የአስተዳደር እርከን ይግባኝ ሊቀርብ የሚችለው በየደረጃው የተወሰነው ውሳኔ ለሠራተኛው በጽሁፍ በደረሰው በ15 ተከታታይ ቀናት ውስጥ ይሆናል።
4. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 3 መሰረት በተወሰነው ጊዜ ውስጥ ከአቅም በላይ በሆነ ምክንያት ይግባኙ የዘገየ ከሆነ ምክንያቱ ከተወገደበት ጊዜ ጀምሮ በ15 ተከታታይ ቀናት ውስጥ ይግባኝ ሊቀርብ ይችላል።
5. በዚህ መመሪያ አንቀጽ 7 ንዑስ አንቀጽ 4 መሠረት **ለክልሉ ሲቪል ሰርቪስ ቢሮ** አስተዳደር ፍ/ቤት የይግባኝ የጊዜ ገደብ በአማራ ብሔራዊ ክልላዊ መንግስት የመንግስት ሠራተኞች የዲስኻለን አፈፃፀምና የቅሬታ አቀራረብ ሥነ - ሥርዓት ለመወሰን የወጣ የክልል መስተዳደር ምክር ቤት ደንብ ቁጥር 75/2003 ዓ.ም በተመለከተው አግባብ ይሆናል።

**7. በሠራተኞች ቅሬታ ላይ የሚሰጥ ውሳኔ**

1. የባለስልጣኑ ዋና ይይሬክተር እና በየደረጃው ያሉ የገቢ መ/ቤት ኃላፊዎች
  - ሀ. ተጣርቶ የቀረበላቸውን የሠራተኛ ቅሬታና ማስረጃ ከመረመሩና አግባብነት ካላቸው ሕጎችና መመሪያዎች ጋር ካገናዘቡ በኋላ በሠራተኛው ላይ የተፈፀመው ጥፋት **በዲስፕሊን የሚያስጠይቅ ከሆነ በተከላኹ ላይ የዲስፕሊን ክስ እንዲቀርብ ለሂደት ባለቤት ወይም ለሰነ ምግባር መኮንኑ ትዕዛዝ ይሰጣሉ።**
  - ለ. የቀረበው የምርመራ ውጤት በሠራተኛው ላይ በደል ወይም ለቅሬታ የሚዳርግ ጥፋት መፈፀሙን የማያረጋግጥ ከሆነ የቀረበውን ቅሬታ ውድቅ ያደርጋሉ።

ሐ. ከሠራተኛ ቅሬታ አጣሪ ቡድን በቀረበላቸው ማጣሪያ መሠረት ብቻ ውሳኔ ለመስጠት ያልቻሉ እንደሆነ በጉዳዩ ላይ ውሳኔ ከመስጠታቸው በፊት የባለሙያ አስተያየት መጠየቅ ይችላሉ።

መ. የስራ ሁኔታዎች ባለመመቻቸታቸውና በሕግና ደንብ የታዘዙ እርምጃዎች ባለመውሳዳቸው ለቀረበ ቅሬታ የመስሪያ ቤቱ አቅም በፈቀደ መጠን በፍጥነት የማስተካከያ እርምጃዎች እንዲወስድ ያደርጋሉ።

ሠ. የሠራተኛው ቅሬታ ከሕግ ውጭ በተሰጠ ውሳኔ ላይ ከሆነ ውሳኔውን የሰጠው አካል ያለበት ሕጋዊ ተጠያቂነት እንደተጠበቀ ሆኖ ከሕግ ውጪ የተሰጠውን ውሳኔ በመሻር ለሚመለከታቸው ሁሉ ያሳውቃሉ።

2. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ /1/ መሠረት በየደረጃው ያለ ኃላፊ በሰጠው ውሳኔ ላይ ቅር የተሰኘ ሠራተኛ የይግባኝ ቅሬታውን የወረዳ አስተዳደር ገቢ ጽ/ቤቶች እና ከሶስቱ የከተማ አስተዳደር ውጭ ያሉ የገቢ ጽ/ቤቶች ለዞን አስተዳደር ገቢዎች ቅ/ጽ/ቤት በተዋረድ ያቀርባሉ፤ የዞን አስተዳደር ገቢዎች ቅ/ጽ/ቤት ሥራ አስኪያጅ እና የሶስቱ ከተማ አስተዳደር /ባህር ዳር፣ ጎንደር፣ ደሴ/ ገቢዎች ጽ/ቤት ኃላፊ በሰጠው ውሳኔ ቅር የተሰኘ ሠራተኛ አቤቱታውን ለክልሉ ባለስልጣን መ/ቤት ማቅረብ ይችላል። ይህ ቅደም ተከተል እንደተጠበቀ ሆኖ በየደረጃው ለሚገኙ የገቢዎች መ/ቤት የሚቀርበው ይግባኝ በቅድሚያ ለኃላፊዎች የሚቀርብ ሆኖ ተጨማሪ ማጣራት የሚያስፈልገው ሆኖ ሲገኝ ኃላፊዎች ጉዳዩ ተጣርቶ እንዲቀርብ ለቅሬታ አጣሪ ቡድን ያሳውቃሉ። የቅሬታ አጣሪ ቡድኑም በዚህ መመሪያ አንቀጽ 4/2/ በተሰጠው የጊዜ ገደብ ውስጥ የቀረበውን ጉዳይ በማጣራት ለኃላፊው የውሳኔ ሃሳብ ያቀርባል።

3. በዚህ አንቀጽ /1/ እና /2/ መሠረት በመ/ቤቱ ደረጃ በባለስልጣኑ የሠራተኞች አስተዳደር ደንብ ቁጥር 79/2003 ዓ.ም አንቀጽ 39 ንዑስ አንቀጽ 3 መሰረት ዋና ዳይሬክተሩ የሚሰጠው ውሳኔ የመጨረሻው አስተዳደራዊ ውሳኔ ይሆናል።

4. ሆኖም በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ /2/ እና /3/ መሠረት በተሰጠው ውሳኔ ላይ ቅር የተሰኘ ሠራተኛ አቤቱታውን **ለክልሉ ሲቪል ሰርቪስ ቢሮ የአስተዳደር ፍርድ ቤት ማቅረብ ይችላል።**

5. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ 4 የተደነገገው ቢኖርም በባለስልጣኑ የሠራተኞች አስተዳደር ደንብ ቁጥር 79/2003 ዓ.ም በአንቀጽ 37 የተደነገገውን ድንጋጌ አይመለከትም፤

**8. የሽግግር ጊዜ**

ይህ መመሪያ ከመውጣቱ በፊት በአማራ ብሔራዊ ክልላዊ መንግስት ሲቪል ሰርቪስ ቢሮ እና የክልሉ መስተዳድር ባወጣቸው የቅሬታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ የተጀመሩ ቅሬታዎች በነበሩበት ሁኔታ ይቀጥላሉ።

**9. የተሻሩ መመሪያዎች**

የቅሬታ አቀራረብና አፈታትን አስመልክቶ ከዚህ በፊት ሲሰራባቸው የነበሩ መመሪያዎች ሁሉ በዚህ መመሪያ ተተክተዋል።

**10. መመሪያው የሚፀናበት ጊዜ**

ይህ መመሪያ በዋና ዳይሬክተሩ ከተፈረመበት ጊዜ ጀምሮ የፀና ይሆናል።

ባህር ዳር  
ሐምሌ 2003 ዓ.ም  
አስማማው ማሩ ይህ

የአማራ ገቢዎች ባለስልጣን  
ዋና ዳይሬክተር



የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ

ሀ. የአመልካቹ ስም \_\_\_\_\_  
አድራሻ \_\_\_\_\_

ለ. የቅሬታው መንስኤ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ሐ. ቅሬታው የተፈፀመበት ቀን እና ዓመተ ምህረት \_\_\_\_\_  
መ. ቅሬታው ያስከተለበትን በደል የፈፀመ አካልና የአፈፃፀም ሁኔታ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ሠ. የቅርብ ኃላፊ ምላሽ/አስተያየት \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ረ. የደረሰበት ጉዳት ወይም ያጣው ጥቅም /ካለ/ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ሰ. አመልካቹ የሚጠይቀው አስተዳደራዊ መፍትሄ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ሸ. ሌሎች ለውሳኔ አሰጣጥ አመች የሆኑ መግለጫዎች/ሰነዶች \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ቀ. የአመልካቹ ፊርማ \_\_\_\_\_  
ቀን \_\_\_\_\_

ማሳሰቢያ፡

በቅጹ መሠረት የሚገባውን ማስረጃ ለመግለጽ ቦታ የማይበቃ ከሆነ ከአንድ ገጽ ሳይበልጥ ሌላ ተጨማሪ ወረቀት መጠቀም ይቻላል።