

ይህ ደብዳቤ የተሰጠው በቦይሮ



በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ
የኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን
THE FEDERAL DEMOCRATIC REPUBLIC OF ETHIOPIA
ETHIOPIAN REVENUES AND CUSTOMS AUTHORITY



ቁጥር 10/111/10
Ref. No
ቀን 18/08/2010
Date

በዝርዝር ለተመለከቱት
ኢ/ገ/ጉ/ባ

ጉዳይ:- የፀደቀ መመሪያ ስለመላክ፤

የባለሥልጣኑ የተገልጋዮች ቅሬታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 129/2010 ከዚህ ጋር የተላከላችሁ ስለሆነ መመሪያው ተግባራዊ እንዲደረግ አሳስባለሁ።

“ከሠላምታ ጋር”
ገቢዎችና ጉምሩክ
የዲፕሎማሲያዊ ጉዳዮች ሚኒስቴር

ግልጻዎ፤

- ለህግ ማስከበር ሥራዎች ዘርፍ ም/ዋ/ዳይሬክተር
- ለጥደርናይዜሽንና ኮርፖሬት ሥራዎች ዘርፍ ም/ዋ/ዳይሬክተር
- ለሀገር ውስጥ ታክስ ንግድም ልማትና ድጋፍ ሥራዎች ዘርፍ ም/ዋ/ዳይሬክተር
- ለጉምሩክ ንግድም ልማትና ድጋፍ ሥራዎች ዘርፍ ም/ዋ/ዳይሬክተር
- ለአዲስ አበባ ታክስ ፕ/ል/ድ/ሥ/ዘርፍ ም/ዋ/ዳይሬክተር
- ለዋና ዳይሬክተር ጽ/ቤት
- ለህግ አገልግሎት ዳይሬክቶሬት

ኢ/ገ/ጉ/ባ

ለዘመናዊና ፍትሐዊ የታክስና ቀረጥ አስተዳደር ሥርዓት ግንባታ ተግባር እንሰራለን!!

ስልክ ቁ / Tel.. 011 662 98 00
ፋክስ / Fax: 011 662 99 06

ኢሜል / Email: erca@ethionet.et
ድረ ገጽ / Website: www.erca.gov.et

ፖ.ሣ.ቁ / P.O.Box: 2559
አዲስ አበባ -ኢትዮጵያ
Addis Ababa, Ethiopia

ዳይሬክቶራቶች

- ለሴቶችና ወጣቶች ጉዳይ ዳይሬክቶሬት
- ለውስጥ ኦዲት አገልግሎት ዳይሬክቶሬት
- ለሥነ-ምግባር መከታተያ ዳይሬክቶሬት
- ለኢንቨስትመንት ድጋፍና ክትትል ዳይሬክቶሬት
- ለጉምሩክ አሠራርና ፕሮግራም ልማት ዳይሬክቶሬት
- ለጋጋ ትመናና ታሪፍ ምደባ አሠራርና ፕሮግራም ልማት ዳይሬክቶሬት
- ለታክስ ኦዲት ፕሮግራም ልማት አሠራር ዳይሬክቶሬት
- ለክልሎች ድጋፍና ትብብር ሥራ አመራር ዳይሬክቶሬት
- ለግብር አወሳሰንና አሰባሰብ አሠራርና ፕሮግራም ልማት ዳይሬክቶሬት
- ለታክስ ህግ ተገዥነት ሥጋት ሥራ አመራር ዳይሬክቶሬት
- ለአገር ውስጥ ታክስ ቅ/ጽ/ቤቶች ድጋፍና ክትትል ዳይሬክቶሬት
- ለጉምሩክ ቅ/ጽ/ቤቶች ድጋፍና ክትትል ዳይሬክቶሬት
- ለገቢ ሂሳቦች አስተዳደር ዳይሬክቶሬት
- ለደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት
- ለኢንቨስትመንት ኦዲት ዳይሬክቶሬት
- ለኢንተለጀንስ ሥራ አመራር ዳይሬክቶሬት
- ለህግ አገልግሎት ዳይሬክቶሬት
- ለድንበር አስተዳደርና ኮንትሮባንድ ክትትል ዳይሬክቶሬት
- ለመረጃ ቴክኖሎጂ ሥራ አመራር ዳይሬክቶሬት
- ለዕቅድና አፈፃፀም ክትትል ዳይሬክቶሬት
- ለታክስ መረጃ አስተዳደር ዳይሬክቶሬት
- ለሀብት አስተዳደር ቢሮ
- ለግዥና ፋይናንስ አስተዳደር ዳይሬክቶሬት
- ለንብረት አስተዳደርና ጠቅላላ አገልግሎት ዳይሬክቶሬት
- ለተያዙና የተወረሱ ንብረቶች አስተዳደር ዳይሬክቶሬት
- ለሰው ሀብት ሥራ አመራርና ልማት ዳይሬክቶሬት
- ለጥናትና ልማት ዳይሬክቶሬት
- ለለውጥ ትግበራ ሥራ አመራር ዳይሬክቶሬት
- ለጉምህርትና ኮሙዩኒኬሽን ዳይሬክቶሬት
- ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን

ቅ/ጽ/ቤቶች

- ለከፍተኛ ግብር ከፋዮች ቅ/ጽ/ቤት
- ለምዕራብ አዲስ አበባ ቅ/ጽ/ቤት
- ለምሥራቅ አዲስ አበባ ቅ/ጽ/ቤት
- ለአዲስ አበባ ቃሊቲ ገቢዎችና ጉምሩክ ቅ/ጽ/ቤት
- ለአዲስ አበባ ኤርፖርት ጉምሩክ ቅ/ጽ/ቤት

አዲስ አበባ

አዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አነስተኛ ግብር ከፋዮች ቅ/ጽ/ቤቶች

- ለቦሌ ክ/ከተማ አነስተኛ ግብር ከፋዮች ቅ/ጽ/ቤት
- ለአራዳ ክ/ከተማ አነስተኛ ግብር ከፋዮች ቅ/ጽ/ቤት
- ለጉለሌ ክ/ከተማ አነስተኛ ግብር ከፋዮች ቅ/ጽ/ቤት
- ለኮልፌ ክ/ከተማ አነስተኛ ግብር ከፋዮች ቅ/ጽ/ቤት
- ለአዲስ ከተማ ክ/ከተማ አነስተኛ ግብር ከፋዮች ቅ/ጽ/ቤት
- ለቂርቆስ ክ/ከተማ አነስተኛ ግብር ከፋዮች ቅ/ጽ/ቤት
- ለንፋስ ስልክ ክ/ከተማ ላፍቶ አነስተኛ ግብር ከፋዮች ቅ/ጽ/ቤት
- ለየካ ክ/ከተማ አነስተኛ ግብር ከፋዮች ቅ/ጽ/ቤት
- ለአቃቂ ቃሊቲ ክ/ከተማ አነስተኛ ግብር ከፋዮች ቅ/ጽ/ቤት
- ለልደታ ክ/ከተማ አነስተኛ ግብር ከፋዮች ቅ/ጽ/ቤት
- ለመርካቶ አካባቢ ታክስ ማሻሻያ ፕሮጀክት ጽ/ቤት (ለመርካቶ ቁጥር-1 ቅ/ጽ/ቤት)
- “ “ “ “ “ “ (ለመርካቶ ቁጥር-2 ቅ/ጽ/ቤት)

ለአ.አ ቁ.1 መ/ግ/ከ/ቅ/ጽ/ቤት

ለአ.አ ቁ.2 መ/ግ/ከ/ቅ/ጽ/ቤት

አዲስ አበባ

ለአዳማ ገ/ጉ/ባለሥልጣን ቅ/ጽ/ቤት

አዳማ

ለሞጆ ጉምሩክ ቅ/ጽ/ቤት

ሞጆ

ለሐዋሳ ገ/ጉ/ባለሥልጣን ቅ/ጽ/ቤት

ሐዋሳ

ለባህር ዳር ገ/ጉ/ባለሥልጣን ቅ/ጽ/ቤት

ባህር ዳር

ለመቀሌ ገ/ጉ/ባለሥልጣን ቅ/ጽ/ቤት

መቀሌ

ለድሬደዋ ገ/ጉ/ባለሥልጣን ቅ/ጽ/ቤት

ድሬደዋ

ለጅማ ገ/ጉ/ባለሥልጣን ቅ/ጽ/ቤት

ጅማ

ለጅጅጋ ገ/ጉ/ባለሥልጣን ቅ/ጽ/ቤት

ጅጅጋ

ለጋላፊ ጉምሩክ ቅ/ጽ/ቤት

ጋላፊ

ለሚሌ ገ/ጉ/ባለሥልጣን ቅ/ጽ/ቤት

ሚሌ

ለኮምቦልቻ ገ/ጉ/ባለሥልጣን ቅ/ጽ/ቤት

ኮምቦልቻ

ለሞያሌ ገ/ጉ/ባለሥልጣን ቅ/ጽ/ቤት

ሞያሌ

በኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን
የተገልጋዮች ቅሬታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 129/2010

የገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን
ህዳር 2010 ዓ.ም
አዲስ አበባ



ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚያቀርቡት ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ

መመሪያ ቁጥር 129/2010

በባለሥልጣኑ የአገር ውስጥ ታክስ እና የጉምሩክ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች እንዲሁም በዋና መ/ቤት የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ለተገልጋዮች በሚሠጡት አገልግሎቶች ባለመርካት ተገልጋዮች የሚያቀርቡትን የአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገድ አስፈላጊ በመሆኑ፤

በተገልጋዮች የሚቀርቡ የአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታና አቤቱታ በተቀላጠፈ ሁኔታ ማስተናገድ መልካም አስተዳደር ለማረጋገጥ ወሳኝ በመሆኑ፤

የተገልጋዮች ቻርተር በተቋም ደረጃ መተግበር እና በቻርተሩ በተቀመጠው የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ አገልግሎት መስጠት ካልተቻለ ተገልጋዮች ቅሬታቸውን አቅርበው የሚስተናገዱበትን መመሪያ ማውጣት በማስፈለግ፤

የኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን በአዋጅ ቁጥር 587/2000 አንቀጽ 20 (2) በተሰጠው ሥልጣን መሰረት ይህንን መመሪያ አውጥቷል።

ክፍል አንድ
ጠቅላላ ድንጋጌ

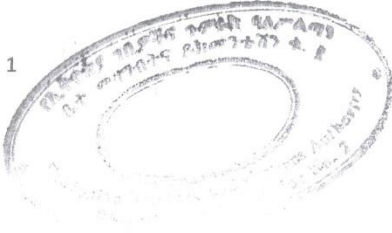
1. አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ “ተገልጋዮች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚያቀርቡት ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 129/2010” ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል።

2. ትርጓሜ

የቃሉ አግባብ ሌላ ትርጉም የሚሰጠው ካልሆነ በስተቀር ለዚህ መመሪያ አፈፃፀም የሚከተሉት ቃላት ከዚህ በታች የተሰጣቸውን ትርጉም ይይዛሉ፤

- 1) “አገልግሎት” ማለት ባለሥልጣኑ በህግ የተሰጡትን ኃላፊነቶች እና ግዴታዎች ለማስፈፀም የሚያከናውናቸው ተግባራት ናቸው፤
- 2) “ተገልጋይ” ማለት በህግ የተሰጡትን መብትና ግዴታ በመፈፀም ከባለሥልጣኑ አገልግሎት የሚቀበል ግለሰብ፣ ድርጅት ወይም ማህበር ነው፤
- 3) “አገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ” ማለት ባለሥልጣኑ የተቋቋመበትን ዓላማ ለማስፈፀም በማቋቋሚያ አዋጁና በሠራተኛ አስተዳደር ደንቡ ድንጋጌዎች መሠረት ተቀጥሮ



ለተገልጋዮች አገልግሎት የሚሰጥ ቋሚ ሠራተኛ ሲሆን የኮንትራት ሠራተኞችን ይጨምራል፤

- 4) “የሥራ ክፍል” ማለት ባለሥልጣኑ የተቋቋመበትን ዓላማ ለማስፈጸም ያቋቋማቸው በየደረጃው የሚገኙ የሥራ ክፍሎችን የሚያጠቃልል ሲሆን ከውጭ ተገልጋይ ጋር የሚገናኙ በመመሪያ የተቋቋሙ ቋሚ ኮሚቴዎችን ይጨምራል፤
- 5) “የበላይ ኃላፊ” ማለት ባለሥልጣኑን በበላይነት የሚመሩ ዋና ዳይሬክተርና፣ ም/ዋና ዳይሬክተሮች ሲሆኑ በቅ/ጽ/ቤቶች ደረጃ የቅ/ጽ/ቤት ሥራ አስኪያጅና፣ ም/ሥራ አስኪያጅ ማለት ነው፤
- 6) “የቅርብ የሥራ ኃላፊ” ማለት የአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛውን የሚመራና የሚያስተባብር የሥራ ኃላፊ ሲሆን ዳይሬክተሮች፣ ም/ዳይሬክተሮች፣ የሥራ ሂደት አስተባባሪዎች፣ የቡድን አስተባባሪዎች እንዲሁም በመመሪያ የተቋቋሙ ቋሚ ኮሚቴ ሰብሳቢዎችን ይጨምራል፤
- 7) “የአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታ” ማለት አገልግሎት በሰጠ ባለሥልጣኑ የሥራ ክፍል ወይም አገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ ባለመርካት ተገልጋዩ በቃል፣ በስልክ ወይም በጽሑፍ የሚቀርበው ቅሬታ፣ ጥቆማ ወይም አስተያየት ሲሆን በታክስና ጉምሩክ ወላኔዎች ላይ የሚቀርብ አቤቱታ እና በኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን ሠራተኞች አስተዳደር የሚኒስትሮች ምክር ቤት ደንብ ቁጥር 155/2000 የሚቀርብ የሠራተኛ ቅሬታን አይጨምርም፤
- 8) “የአገልግሎት አሰጣጥ አቤቱታ” ማለት ተገልጋዩ በሥራ ክፍል ደረጃ ላቀረበው ቅሬታ በቅርብ የሥራ ኃላፊ በጽሑፍ በተሰጠ ምላሽ ካልረከ በእየአርከኑ የሚቀርብ ቅሬታ ማለት ነው፤
- 9) “ውሳኔ” ማለት ተገልጋዩ በተሰጠው አገልግሎት ባለመርካት ለሚያቀርበው ቅሬታ እና አቤቱታ ባለሥልጣኑ አዋጅ፣ ደንብና መመሪያን መሠረት በማድረግ በቅርብ የሥራ ክፍል ኃላፊ እና በየደረጃው ባለ የበላይ ኃላፊዎች በቃል ወይም በጽሑፍ የሚሰጠው ምላሽ ወይም ውሳኔ ነው።
- 10) “ባለሥልጣን” ማለት የኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን ሲሆን የባለሥልጣኑ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶችን ይጨምራል።

3. የተፈጻሚነት ወሰን

ይህ መመሪያ በባለሥልጣኑ አገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ፣ የቅርብ ኃላፊ፣ የበላይ ኃላፊ እና በአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢ ተገልጋይ ላይ ተፈጻሚ ይሆናል።



ክፍል ሁለት
በባለሥልጣኑ የተገልጋዮች ቅሬታ
ስለሚስተናገድበት ሁኔታ

4. አቤቱታ የማቅረብ መብት

ማንኛውም ተገልጋይ ተቋሙ ተግባራዊ ባደረገው የተገልጋዮች ቻርተር፣ በታክስና በጉምሩክ አስተዳደር በሚከናወኑ የአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ካልረካ ቅሬታውን ለፈጠረው አካል የበላይ ኃላፊ አቤቱታውን የማቅረብ መብት አለው።

5. የባለሥልጣኑ ግዴታዎች

ባለሥልጣኑ፦

- 1) ግልጽ፣ ቀልጣፋ፣ ተደራሽ እና ተገማኝ የቅሬታ አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት መዘርጋትና ማጠናከር አለበት፤
- 2) በአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢ ተገልጋይ የሚቀርቡ የአገልግሎት አሰጣጥ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን የመቀበል፣ በጥልቀት የመመርመር እና ፍትሐዊ ምላሽ የመስጠት ግዴታ አለበት።

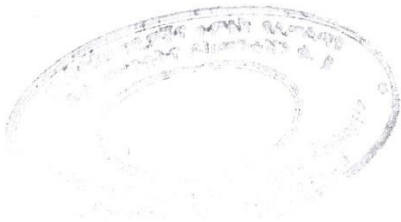
6. የአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ ተግባርና ኃላፊነት

አገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ በሰጠው አገልግሎት ባለመርካት ተገልጋዩ አቤቱታ ካቀረበ፤

- 1) አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት መቀበል፣ ቅሬታውን ሰምቶ ወይም ተቀብሎ በአግባቡ መረዳትና ተገቢውን ምላሽ መስጠት፤
- 2) የተገልጋዩ ቅሬታ ከአገልግሎት ሰጪው የአገልግሎት አሰጣጥ የግል ባሕሪ የመነጨ ከሆነ ቅሬታና አቤቱታውን ተቀብሎ የማስተካከልና የማረም፤
- 3) ቅሬታው በአሠራር ላይ የቀረበ ከሆነ ህግን (አዋጆች ደንቦች መመሪያዎች ወዘተ) መሠረት በማድረግ ተገቢው ማብራሪያና የጽሁፍ ምላሽ የመስጠት፤
- 4) ተገልጋዩ ለሚያቀርበው አቤቱታ ከአገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ በተሰጠው ምላሽ ወይም ግብረ-መልስ ያልረካ ከሆነ አቤቱታውን ለቅርብ የሥራ ኃላፊ ማቅረብ እንደሚችል የማሳወቅ ግዴታ አለበት፤

7. የቅርብ የሥራ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት

- 1) አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት መቀበል፣ ቅሬታውን በአግባቡ መረዳት፤
- 2) በአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ የተሰጠውን ምላሽ በመመርመር ግልጽ፣ ቀልጣፋና ፍትሐዊ ውሳኔ የመስጠት፤



- 3) ቅሬታው በአሠራር ላይ ከሆነ ህግን (አዋጆች ደንቦች መመሪያዎች ወዘተ) መሰረት በማድረግ ተገቢውን ምላሽ በጽሁፍ መስጠት እና
- 4) አቤቱታ አቅራቢው በቅርብ የሥራ ኃላፊ ምላሽ ካልረከ ቅሬታውን በየደረጃው ለተቋቋሙ የአጠቃላይ ቅሬታ ማስተናገጃ አካላት ማቅረብ እንደሚችል ማሳወቅ አለበት።

8. የቅርንጫፍ ጽ/ቤት የበላይ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት

- 1) አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት መቀበል፤ በየአርከኑ አቤቱታ ማቅረቡን እና ላቀረበው ቅሬታና አቤቱታ ምላሽ ማግኘት ያለማግኘቱን ማረጋገጥ፤
- 2) የቀረበውን አቤቱታ ከደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት ወይም ከሚመለከተው የሥራ ክፍል ጋር በመመርመር ግልጽ፣ ቀልጣፋ እና ፍትሐዊ ውሳኔ በቃል ወይም በጽሁፍ ለቅሬታና አቤቱታ አቅራቢው መስጠት፤
- 3) አቤቱታ አቅራቢው በቅ/ጽ/ቤት ደረጃ በተሰጠ ውሳኔ ካልረከ ቅሬታና አቤቱታውን በዋና መ/ቤት ለደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት ወይም ለአጠቃላይ ቅሬታ ማስተናገጃ ቡድን ማቅረብ እንደሚችል ማሳወቅ፤
- 4) በቅ/ጽ/ቤቱ በተሰጠ ምላሽ ያልረከና አቤቱታውን ለዋና መ/ቤት ላቀረበ አቤቱታ አቅራቢ ለአቤቱታ መነሻ በሆነው ጉዳይ ላይ ማብራሪያ በመጠየቅ በሥራ አስኪያጅ የተፈረመ የተፋጠነ ምላሽ መስጠት እና
- 5) ከደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት የተላለፈን ውሳኔ ማስፈጸም ናቸው።

9. የደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት ኃላፊነት

- 1) አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት መቀበልና ቅሬታውን በአግባቡ መረዳት፤
- 2) በቅ/ጽ/ቤት ደረጃ የመጨረሻ ምላሽ ማግኘት ወይም ያለማግኘቱን ማረጋገጥ እና ለአቤቱታ አቅራቢው አፋጣኝ ምላሽ በጽሁፍ መስጠት፤
- 3) የቀረበውን ቅሬታ ማጣራት የሚያስፈልገው ከሆነ በቅ/ጽ/ቤት ቀርቦ በጽሁፍ ምላሽ የተሰጠው መሆኑን ማረጋገጥ፤
- 4) የሚመለከታቸውን የሥራ ክፍሎች በማነጋገርና ተገቢውን ማጣራት በማድረግ
 - (ሀ) ቀላል ጉዳይ ከሆነ በአጠቃላይ ቅሬታ ማስተናገጃ ቡድን አስተባባሪ፤
 - (ለ) ከባድ ጉዳይ ከሆነ በዳይሬክቶሬቱ ዳይሬክተር በጽሁፍ ፈጣን ምላሽ መስጠት፤
- 5) አቤቱታ አቅራቢ ተገልጋዩ በተሰጠው ውሳኔ ካልረከ አቤቱታውን ለሚመለከተው ዘርፍ ም/ዋና ዳይሬክተር እንዲሁም በዘርፍ ም/ዋና ዳይሬክተር በተሰጠ ውሳኔ ካልረከ ለባለሥልጣኑ ዋና ዳይሬክተር ማቅረብ እንደሚችል ማሳወቅ አለበት።



10. የዋናው መስሪያ ቤት የበላይ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት፤

- 1) አቤቱታው የሚመለከተው የዘርፍ ኃላፊ ወይም የተቋሙ የበላይ ኃላፊ አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት መቀበልና ቅሬታውን በአግባቡ መረዳት፤
- 2) አቤቱታው በየእርከኑ ምላሽ ማግኘት ወይም ያለማግኘቱን ማረጋገጥ፤
- 3) በየእርከኑ አቤቱታውን ተቀብለው ምላሽ የሰጡ የሥራ ክፍሎችን እና ሌሎች ጉዳዩ የሚመለከታቸውን አካላት በማነጋገርና አፋጣኝ ማጣራት በማድረግ በተቋም ደረጃ የመጨረሻ ውሳኔ መስጠት አለበት።

ክፍል ሦስት

የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብ ሥነ ሥርዓት

11. የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓት

በተፈጠረ ቅሬታ ላይ ለባለሥልጣኑ የሚቀርበው አቤቱታ፦

- 1) አቤቱታ አቅራቢው ወይም ህጋዊ ወኪሉ በቃል፣ በስልክ ወይም በኢ-ሜይል በመጀመሪያ አገልግሎቱን ለሰጠው ሠራተኛ ወይም የሠራተኛው ቅርብ የሥራ ኃላፊ ሲቀርብ ይችላል፤
- 2) አቤቱታ አቅራቢው ወይም ህጋዊ ወኪሉ በጽሁፍ ወይም በኢ-ሜይል ለደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት፣ የደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት ወይም ለበላይ ኃላፊ ሲቀርብ ይችላል፤
- 3) አቤቱታ በአቤቱታ አቅራቢው ወኪል ሲቀርብ ሕጋዊ የውክልና ማስረጃ ተያይዞ መቅረብ ይኖርበታል፤
- 4) አቤቱታ በጽሁፍ ሲቀርብ አቤቱታ አቅራቢው፣
 - (ሀ) የድርጅቱን ወይም የግለሰቡን ወይም የህጋዊ ወኪሉን ሥም እና ድርጅቱ የሚገኝበትን ቦታና ስልክ፤
 - (ለ) የተሠማራበት የሥራ ዘርፍ እና የግብር ከፋይ መለያ ቁጥር ወይም ዲክላራሲዮን ቁጥር፤
 - (ሐ) ለቅሬታ መነሻ የሆነው ፍሬ ጉዳይ እና የተፈፀመበት ቀን
 - (መ) አቤቱታ ያቀረበበት ቀን እና በመጀመሪያ አገልግሎት ጠይቆ ምላሽ ያገኘበት የሥራ ክፍል ወይም ቅርንጫፍ ጽ/ቤት፤
 - (ሠ) እንዲደረግለት የሚፈልገውን መግለጽ አለበት፤



(ረ) ድርጅት ከሆነበአቤቱታው ላይ የድርጅት ኃላፊ ወይም ተወካይ ፊርማና ማህተም ያረፈበት መሆን አለበት፤

(ሰ) ቀደም ሲል ከሚመለከተው አገልግሎት ሰጪ የሥራ ክፍል ለቀረበው አቤቱታ በጽሁፍ የተሰጠ ምላሽ እና ሌሎች ደጋፊ ማስረጃዎች ካሉ ከማመልከቻው ጋር በአባሪነት አሟልቶ ማያያዝ አለበት።

12. የአቤቱታ አቀባበል

በዚህ መመሪያ አንቀጽ 11 (1) የቀረበ አቤቱታ አቀባበል የሚፈፀመው በሚከተለው ሁኔታ ይሆናል።

1) ማንኛውም የባሥልጣኑ አገልግሎት ሰጭ ሠራተኛ፣ የቅርብ የሥራ ኃላፊ፣ የበላይ ኃላፊ አቤቱታ አቅራቢውን በአክብሮት የመቀበል ግዴታ አለበት፤

2) በባሥልጣኑ ዋና መ/ቤት እና በቅ/ጽ/ቤቶች የሚገኙ የሥራ ክፍሎችና አገልግሎት ሰጪ ሠራተኞች ተገልጋዩ ቅሬታ ኖሮት በአካል ሲቀርብ፤

(ሀ) በተገቢው አቤቱታ ማቅረቢያ ቅፅ አቤቱታውን ማቅረቡን ማረጋገጥና ስለአሞላሉ ለአቤቱታ አቅራቢው አስፈላጊውን ድጋፍ የማድረግ፤

(ለ) አግባብ ያላቸው መረጃዎች በቅፁ ላይ በትክክል መሞላታቸውን የማረጋገጥ፤

(ሐ) የቅሬታው ጭብጥ በአቤቱታው ላይ ተለይቶ መቀመጡን የማረጋገጥ፤

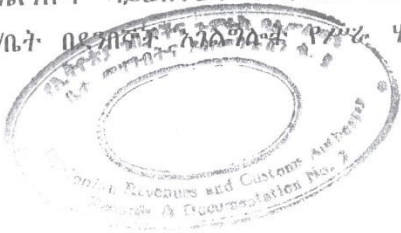
(መ) አቤተታው የቀረበበት ቀንና ጊዜ ተጠቅሶ በሪከርድ ሥራ አመራር የሥራ ክፍል ገቢ መደረጉንና ለአቤቱታ አቅራቢው ማረጋገጫ መስጠቱን የማረጋገጥ፤

(ሠ) አቤቱታ ያቀረበው ተገልጋይ አገልግሎቱን ለማግኘት ከጠየቀበት የሥራ ክፍል የተሰጠውን የጽሁፍ ምላሽ አያይዞ ስለማቅረቡ የማረጋገጥ፤

(ረ) አቤቱታ አቅራቢው መልስ የሚሰጥበት ጊዜ መገለፁን የማረጋገጥ ኃላፊነትና ግዴታ አለባቸው።

3) ቅርንጫፍ ጽህፈት ቤቶች የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት የሚቀርብ አቤቱታ በአገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ የቅርብ የሥራ ኃላፊ ወይም በቅ/ጽ/ቤቱ ስር በተደራጁ የጉምሩክ መቅረጫና መቆጣጠሪያ ጣቢያ ወይም የሀገር ውስጥ ታክስ የታክስ ማዕከል ኃላፊ ተፈርሞ ከተሰጠበትና የጽሁፍ ምላሽ ፈርመው ከተቀበሉበት ቀን ጀምሮ በ7 (ሰባት) የሥራ ቀናት ውስጥ መቅረብ አለበት።

4) በባሥልጣኑ ዋና መ/ቤት የደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት የሚቀርብ አቤቱታ በቅ/ጽ/ቤቱ ሥራ አስኪያጅ ወይም የቅ/ጽ/ቤት በደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት



ኃላፊ ተፈርም የተሰጣቸው የጽሁፍ ምላሽ አቤቱታ አቅራቢው ፈርም ከተቀበለበት ቀን ጀምሮ በ15 (አስራ አምስት) የሥራ ቀናት ውስጥ መቅረብ አለበት፤

- 5) ለባለስልጣኑ ዋና መ/ቤት አግባብነት ላለው የሥራ ዘርፎች ወይም የተቋሙ የበላይ ኃላፊ የሚቀርበው አቤቱታ በደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት ምላሽ በተሰጠ በ3 (ሦስት) የሥራ ቀናት መቅረብ አለበት፤

13. የቅሬታ ማጣሪያ ደረጃዎች

በማንኛውም የሥራ ክፍል በተሰጠው አገልግሎት ያልረካ አቤቱታ አቅራቢ በየደረጃው ላሉ አካላት አቤቱታውን አቅርቦ ምላሽ ሲያገኝ የሚገባው ሲሆን የሚቀርቡ አቤቱታዎች ቀጥሎ በተመለከተው ሁኔታ በሁለት ደረጃ ተከፍሎ በዝርዝር የሚጣራ ይሆናል።

14. የመጀመሪያ ደረጃ የቅሬታ ማጣሪያ፤

- 1) በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት እና በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ባሉ የሥራ ክፍሎች በሚሰጠው አገልግሎት ያልረካ ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢ ያለውን ቅሬታ፣ ጥቆማ ወይም አስተያየት በመጀመሪያ በቃል ለአገልግሎት ሰጭው ሠራተኛ አቅርቦ አገልግሎቱ እንዲስተካከል እና እንዲታረም ማሳሰብ ይችላል፤
- 2) አቤቱታ አቅራቢው የጠየቀውን አገልግሎት ከአገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ ካላገኘ ወይም በተሰጠው ምላሽ ካልረካ አቤቱታውን የሚያቀርበው ለአገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ የቅርብ የሥራ ኃላፊ ሲሆን፣ በዚህ ደረጃ ቅሬታውን ማጣራትና እንደቀረበበት አግባብ ለአቤቱታው በቃል ወይም በፅሁፍ መልስ መስጠት የቅርብ የሥራ ኃላፊው ይሆናል፤
- 3) ከቅርብ የሥራ ኃላፊ በተሰጠው ምላሽ ያልረካ አቤቱታ አቅራቢ አቤቱታውን ለቅ/ጽ/ቤቱ የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት በጽሁፍ ማቅረብ የሚችል ሲሆን፣ የሥራ ሂደቱም ለቀረበው አቤቱታ በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፤
- 4) አቤቱታ አቅራቢው በደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት ኃላፊ በተሰጠ ምላሽ ካልረካ ለቅ/ጽ/ቤቱ የበላይ ኃላፊ አቤቱታውን በማቅረብ ኃላፊውም በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፤
- 5) አቤቱታ አቅራቢው በዋና መሥሪያ ቤት ለሥራ ክፍሉ ኃላፊ (ዳይሬክቶሬት) አቤቱታውን በማቅረብ ኃላፊውም በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፤

15. ሁለተኛ ደረጃ የቅሬታ ማጣሪያ

- 1) በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት የሚገኙ የሥራ ክፍሎች (ዳይሬክቶሬቶች) እና በቅርንጫፍ



ጽህፈት ቤቶች በተሰጠ ምላሽ ያልረካ አቤቱታ አቅራቢ አቤቱታውን በዋናው መስሪያ ቤት ለሚገኘው የደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት ማቅረብ የሚችል ሲሆን ዳይሬክቶሬቱ አቤቱታውን ካጣራ በኋላ ለአቤቱታ አቅራቢው በተቀመጠው የጊዜ ገደብ ውስጥ በጽሁፍ ምላሽ ይሰጣል፤

- 2) በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት በደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት በጽሁፍ በተሰጠው ምላሽ ያልረካ አቤቱታ አቅራቢ ለሚመለከተው የባለሥልጣኑ የሥራ ዘርፍ አቤቱታውን ማቅረብ ይቻላል። አቤቱታ የቀረበለት የሥራ ዘርፍ ቅሬታውን በማጣራት በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት።
- 3) አቤቱታ አቅራቢው አግባብነት ባለው የሥራ ዘርፍ በተሰጠው ውሳኔ ካልረካ ለባለሥልጣኑ ዋና ዳይሬክተር አቤቱታውን በማቅረብ በባለሥልጣኑ የሚሰጠው ውሳኔ የመጨረሻ ውሳኔ ይሆናል።

16. ለአቤቱታ መልስ የሚሰጥበት የጊዜ ገደብ፤

- 1) አገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ ከተገልጋዩ በቃል የሚቀርብለትን አቤቱታ አጣርቶ ከ15 እስከ 20 ደቂቃ ባለው ጊዜ ውስጥ ለአቤቱታ አቅራቢው ወይም ህጋዊ ውክልና ለተሰጠው አካል ተገቢውን ምላሽ መስጠት አለበት፤
- 2) የአገልግሎት ሰጪው የቅርብ የሥራ ኃላፊ በአገልግሎት ሰጪው ሠራተኛ ምላሽ ካልረካ ከሠራተኛው ጋር በመነጋገርና ተገቢ ማጣራት በማድረግ በ2 (ሁለት) የሥራ ቀን ውስጥ ለቅሬታና አቤቱታ አቅራቢው ወይም ለወኪሉ በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፤
- 3) በቅርንጫፍ ጽህፈት ቤት የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት በቅርብ የሥራ ኃላፊው ለአቤቱታ አቅራቢው በሰጠው ምላሽ ካልረካ የቀረበውን ቅሬታ አጣርቶ በ3 (ሦስት) የሥራ ቀናት ውስጥ ለአቤቱታ አቅራቢው በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፤
- 4) አቤቱታ አቅራቢው በደንበኞች አገልግሎት የሥራ ሂደት ኃላፊ በተሰጠ ምላሽ ካልረካ የቅርንጫፍ ጽህፈት ቤቱ የበላይ ኃላፊ በተገልጋዩ የቀረበውን ቅሬታ አጣርቶ በ3 (ሦስት) የሥራ ቀናት ውስጥ በቅርንጫፍ ጽህፈት ቤት ደረጃ የመጨረሻ ውሳኔ በጽሁፍ ይሰጣል፤
- 5) በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት ለደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት የቀረበ አቤቱታ በአጠቃላይ ቅሬታ ማስተናገጃ ቡድን ተጣርቶ ለቀላል ጉዳዮች በ3 (ሦስት) የሥራ ቀናት ከባድ ለሆኑ ጉዳዮች ደግሞ በ7 (ሰባት) የሥራ ቀናት በጽሁፍ ምላሽ መስጠት አለበት፤
- 6) በዋና መ/ቤት በደንበኞች አገልግሎት በተሰጠው ውሳኔ ያልረካ አቤቱታ አቅራቢ አቤቱታውን ለሚመለከተው ዘርፍ ም/ዋና ዳይሬክተር ወይም ለባለሥልጣኑ ዋና



ዳይሬክተር ማቅረብ የሚችል ሲሆን የዘርፍ ኃላፊው ወይም ዋና ዳይሬክተሩ አቤቱታው በቀረበ በ3 የሥራ ቀናት ውስጥ ለአቤቱታው ምላሽ መስጠት አለባቸው።

17. የእርምጃ እርምጃ አወሳሰድ

ማንኛውም አገልግሎት ሰጪ ሠራተኛ ወይም የሥራ ክፍል፡-

- 1) ለቅሬታና መነሻ የሆኑ ምክንያቶችን ለማረም ፈቃደኛና ዝግጁ መሆን አለበት፤
- 2) በአቤቱታ አቅራቢ የሚቀርቡ አቤቱታዎችን ከህግ አሰራር አገናዝቦ በመመርመር በአሰራርና አገልግሎት አሰጣጥ የሚታዩ ችግሮችን ለይቶ ለቀጣይ ሥራዎች ማሻሻያ ወይም ማስተካከያ እንዲደረግባቸው ያደርጋል።
- 3) የቀረበው ቅሬታ ተጣርቶ ችግሩ የተከሰተው በሥራ ክፍሉ የአሰራር ስህተት መሆኑ ከተረጋገጠ ለደረሰው ጥፋት እንደ ጥፋቱ ዓይነትና ደረጃ አቤቱታ አቅራቢውን በቃል ወይም በጽሑፍ ይቅርታ መጠየቅ ይገባል፤
- 4) ተመሳሳይ አቤቱታ በተደጋጋሚ እንዳይቀርብ አመቺ በሆነ መንገድ የሥራ ክፍሉ ሠራተኞችና ኃላፊዎች ችግሩን ተገንዝበው አሰራራቸውን እንዲፈትሹና እንዲያሻሽሉ ማሳወቅ ይገባል፤
- 5) የቅሬታና አቤቱታው መነሻ የአገልግሎት ሰጪ ሠራተኛው የዲስክሊን ጉድለት እና ቸልተኝነት ከሆነ አግባብ ባለው የሥነ-ምግባርና የሠራተኛ አስተዳዳሪ ደንብ መሰረት በሠራተኛው ላይ አስተዳደራዊ እርምጃ ይወሰዳል፤
- 6) የቅሬታው መነሻ ኪራይ ሰብሳቢነት እና ከባድ የዲስክሊን ጉድለት ከሆነ እንደ ጉዳዩ ዓይነት አግባብነት ባለው ህግ እንዲጠየቅ ይደረጋል፤
- 7) በባለሥልጣኑ ዋና መ/ቤት እና በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ለቀረቡ ተደጋጋሚ አቤቱታዎች የተሰጡ ውሳኔዎች በየስድስት ወሩ እየተተነተኑ ለአሰራር ማሻሻያ በግብአትነት እንዲያገለግሉ ይደረጋል።

ክፍል አራት
ክትትል ግምገማ እና ሪፖርት

18. ክትትል እና ግምገማ

- 1) የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ክፍል በበቂ የሰው ሀይል እና ቁሳቁስ መደራጀቱን የማረጋገጥ፤
- 2) በሥራ ክፍሉ የተመደቡ ባለሙያዎች ቅሬታና አቤቱታን ለመፍታት የሚያስችላቸው አስፈላጊው ዕውቀት እና ክህሎት እንዲኖራቸው የማድረግ፤
- 3) አቤቱታ አቅራቢ ተገልጋይ አገልግሎት የሚያገኝበትን የሥራ ክፍል በቀላሉ



- ሲያገኘው የሚችልበት የቢሮ አመላካች ጽሑፍ መለጠፉን የማረጋገጥ፤
- 4) በሁሉም ደረጃ ያሉ ኃላፊዎች ለሚቀርቡ አቤቱታዎች በወቅቱ ምላሽ እየተሰጠባቸው ስለመሆኑ እና በየስድስት ወሩ የቅሬታ መነሻ ምክንያቶች ትንተና መደረጉን እና ጥቅም ላይ መዋላቸውን ክትትል የማድረግ፤
- 5) የባለሥልጣኑ የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓትና በቀረቡ አቤቱታዎች ቅሬታዎች ላይ በየጊዜው የሚወሰዱ አርምጃዎች እንዲሁም የአሰራር ማሻሻያዎች ተገልጋዩ ሲመለከተው በሚችልባቸው ስፍራዎች መለጠፋቸውን የማረጋገጥ፤
- 6) በሁሉም ደረጃ በሚገኙ የቅሬታ ማስተናገጃ የሥራ ክፍሎች የቀረቡና የተስተናገዱ የአቤቱታ መረጃዎች በአግባቡ ስለመያዛቸው የማረጋገጥ፤
- 7) የቅሬታ አቤቱታ መነሻ ምክንያት ለመቀነስ እንዲቻል በየጊዜው ከባለድርሻ አካላትና ከተገልጋዩ ጋር ቀጥተኛ ግንኙነት የማድረግ፤
- 8) የተቋቋሙ የቅሬታ ማስተናገጃ የሥራ ክፍሎችን አፈፃፀም በመገምገም አሰራራቸውን በየጊዜው የማሻሻል፤
- 9) ተገልጋዮች ለሚመለከታቸው አካላት የሚሰጧቸውን አስተያየቶችና ሀሳቦች በወቅቱ መሰባሰባቸውንና ለተገቢው የአሰራር ማሻሻያ መዋላቸውን የማረጋገጥ ተግባርና ኃላፊነት አለባቸው።

19. ስለ ሪፖርት አዘጋጃጀት

- 1) የደንበኞች አገልግሎት የሥራ ክፍል በተገልጋዮች የቀረቡ የአገልግሎት አሰጣጥ የቅሬታና ዓይነቶች፣ ብዛት፣ የቅሬታውን መነሻ፣ የተሰጠውን መልስ እና የተሰጠበትን ጊዜ ከተቀመጠው ስታንዳርድ ጋር በማነፃፀር ወርሃዊ፣ የሩብ ዓመት፣ የስድስት ወር እና ዓመታዊ ሪፖርት በየደረጃው ላሉ የበላይ ኃላፊዎች በማቅረብና በማጸደቅ የማቀረቢያ ጊዜው እንዳለቀ በሦስት ቀናት ውስጥ ወደ ዋናው መ/ቤት መላክ አለባቸው፤
- 2) የደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክቶሬት የተከናወኑ የቅሬታና መስተንግዶ ሪፖርቶችን በማጠቃለል ወር ባለቀ በአምስት ቀናት ውስጥ ለሚመለከተው የባለሥልጣኑ የሥራ ክፍል መላክ አለበት።



ክፍል አምስት
ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

20. የተሻሩ እና ተፈጻሚነት የሌላቸው ህጎች

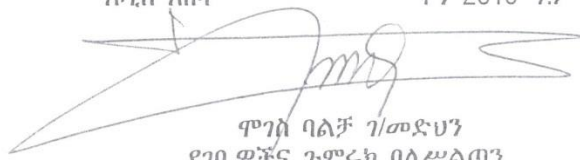
- 1) የተገልጋዮች ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 34/2002 በዚህ መመሪያ ተሽሯል።
- 2) እንዲሁም አስቀድመው የነበሩ አሰራሮችና ልምዶች ይህንን መመሪያ የሚቃረኑ ከሆነ ተፈጻሚነት አይኖራቸውም።

21. መመሪያው የሚፀናበት ጊዜ

ይህ መመሪያ በባለሥልጣኑ ዋና ዳይሬክተር ተፈርሞ ከወጣበት----- ቀን ጀምሮ የፀና ይሆናል።


ዘጠነ አሁኞች
የገቢዎችና ጉምሩክ ገዢ

አዲስ አበባ ----- ቀን 2010 ዓ.ም


ሞገስ ባልቻ ገ/መድሀን
የገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን
ዋና ዳይሬክተር/ሚኒስትር



በኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን
ተገልጋዩ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ የሚቀርበውን ቅሬታና አቤቱታ መቀበያ ቅጽ 01

ቁጥር _____
 ቀን _____

1. የቅሬታ አቅራቢው፡-
 - 1.1 የድርጅቱ ስም _____ የንግድ
 ዘርፍ _____ የሥራ
 - 1.2 የድርጅቱ ባለቤት/ተወካይ ስም _____ የሥራ
 ኃላፊነት/ድርሻ _____
 - 1.3 አድራሻ ክልል _____ ክ/ከተማ _____ ወረዳ _____ የቤት
 ቁጥር _____ የግብር ከፋይ መለያ
 ስልክ ቁጥር _____ / _____ የግብር ከፋይ መለያ
 ቁጥር _____ የዲክሎራሲዮን ቁጥር _____
2. አገልግሎቱን የሰጠው የሥራ ክፍል _____
3. አገልግሎቱን የሰጠው የሥራ ክፍል የሰጠው ውሳኔ ዓይነት _____

4. የቅሬታና አቤቱታ መነሻ ምክንያት በአጭሩ _____

5. አገልግሎቱን ከሰጠው የሥራ ክፍል የተሰጠው መልስ ወይም ውሳኔ በአጭሩ ይግለጹ _____

6. የሥራ ክፍሉ የተሰጠውን መልስ ወይም ውሳኔ የተቀበለበት ቀን _____
7. የቅሬታ አቅራቢው ስም _____
8. ፊርማ _____ በድርጅቱ ያለው ኃላፊነት/ድርሻ _____

ማሳሰቢያ

- ቅሬታና አቤቱታ የቀረበው በተወካይ ከሆነ ህጋዊ የውክልና ደብዳቤ ማያያዝ ያስፈልጋል
- የሥራ ክፍሉ የሰጠውን ምላሽ ከዚህ ማመልከቻ ጋር አያይዞ ማቅረብ ያስፈልጋል



በኢትዮጵያ ገቢዎችና ጉምሩክ ባለሥልጣን
ተገልጋዩ አገልግሎት አሰጣጥ ላይ ለሚያቀርበው ቅሬታና አቤቱታ መልስ መስጫ ቅጽ 02

ቁጥር _____
ቀን _____

1. የቅሬታና አቤቱታ አቅራቢው፡-

1.1 የድርጅቱ ሥም _____ የንግድ ዘርፍ _____

1.2 የድርጅቱ ባለቤት/ተወካይ ሥም _____ የሥራ ኃላፊነት/ድርሻ _____

1.3 አድራሻ ክልል _____ ክ/ከተማ _____ ወረዳ _____ የቤት
ቁጥር _____ ስልክ ቁጥር _____ / _____ የግብር
ክፋይ መለያ ቁጥር _____ የዲክላራሲያን ቁጥር _____

2. አገልግሎቱን የሰጠው የሥራ ክፍል _____

3. በተስተናገደበት የሥራ ክፍል የጠየቀው የአገልግሎት አይነት _____

4. የቅሬታና አቤቱታው መነሻ ምክንያት በአጭሩ _____

5. ከሥራ ክፍሉ የተሰጠው መልስ/ውሳኔ _____

6. ውሳኔውን ያረጋገጠው ኃላፊ፡-
ሥም _____
የሥራ ኃላፊነት _____
ፊርማ _____

ግልባጭ

ለ _____

ለ _____

ገቢዎችና ጉምሩክ ባለስልጣን

ለአቶ/ወሮ _____ ፊርማና ቀን _____
አዲስ አበባ

