



የኢ.ፌ.ዲ.ሪ የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት  
HOUSE OF PEOPLES' REPRESENTATIVES OF THE FDRE



**የኢ.ፌ.ዲ.ሪ የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ  
አቀራረብና የአሠራር ሥርዓት ውጤታማነትን አስመልክቶ የተካሄደ  
ጥናት የመጀመሪያ ደረጃ ሪፖርት**

**በኢትዮጵያ የሕግ ባለሙያዎች ማኅበር የተዘጋጀ**

**የአጥኚው ቡድን አባላት**

**ዶ/ር አበባው ምናየ**

**ዶ/ር ውብሸት ሸፈራው**

**ዶ/ር በቀለ በላይሁን**

**ሰኔ 2013**

**አዲስ አበባ**

ማውጫ

ይዘት 18

ክፍል አንድ

የጥናቱ መነሻ

- 1.1. የጥናቱ ዳራ.....1
- 1.2. የጥናቱ አስፈላጊነት .....4
- 1.3. የጥናቱ ዓላማ እና የሚጠበቅ ውጤት.....5
- 1.4. የጥናቱ ወሰን.....6

ክፍል ሁለት

የተዛማጅ ጽሑፎች ዳሰሳ

- 2.1. ፓርላማዊ የመንግሥት አስተዳደር ሥርዓት .....7
- 2.2. ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ አያያዝ በፓርላማ .....8
- 2.3. የሌሎች ሀገራት ልምድ በዜጎች ቅሬታ እና አቤቱታ አያያዝ .....8
- 2.4. የታርላማዊ ጥናት አገልግሎት .....12
- 2.5. ማጠቃለያ .....13

ክፍል ሦስት

የጥናቱ ዘዴዎች

- 3.1. የጥናቱ አካሄድ.....14
- 3.2. የጥናቱ ተሳታፊዎች .....14
- 3.3. መረጃ መሰብሰቢያ መንገዶች .....16
- 3.4. የመረጃ አሰባሰብ እና አተናተን .....17

ክፍል አራት

የጥናቱ ዋና ዋና ግኝቶች

- 4.1. መግቢያ .....20
- 4.2. የጥናቱ ተሳታፊዎች ስብጥር .....21
- 4.3. ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ ጽንሰ ሀሳብ ተሳታፊዎች ያላቸው ግንዛቤ.....23
- 4.4. የተወካዮች ምክር ቤት የሕዝብን ጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ መቀበል አለበት ወይስ የለበትም በሚለው ጥያቄ ላይ የተሳታፊዎች እይታ .....24
- 4.5. በፓርላማና በሌሎች ተቋማት ያለው የጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ አያያዝ.....26

4.6. ተቋማት ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታን የሚያስተናግዱበት መንገድ.....30

4.7. ምክር ቤቱ አቤቱታ እና ቅሬታን የሚያስተናግድበት የአሰራር ሥርዓት  
ውጤታማነት.....32

4.8. ምክር ቤቱ የህዝብ ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታን ለማስተናገድ በዘረጋው የአሰራር  
ሥርዓት የተስተዋሉ ተግዳሮቶችና አመች ሁኔታዎች.....36

4.9. የምክር ቤቱን አሰራር ለማሻሻል ይረዳው ዘንድ ከተሳታፊዎች የተሰጡ  
የመፍትሔ ሀሳቦች.....37

ክፍል አምስት  
ማጠቃለያ እና ምክረ ሃሳቦች

5.1. ማጠቃለያ .....40

5.2. ምክረ ሃሳቦች.....41

ማጣቀሻ ጽሑፎች.....48

አባሪዎች.....51

## ክፍል አንድ የጥናቱ መነሻ

### 1.1. የጥናቱ ዳራ

ጥቆማ እንደ ፅንሰ ሃሳብ የሕግ ጥሰቶች፣ የሃብት ብክነት፣ የተዛባ አሠራር፣ የሰብአዊ መብት ጥሰት ወይም ሕዝብንና ሃገርን የሚጎዳ ነገር ሲከሰት ማንኛውም ሰው ሥሙን ገልጾም ይሁን ሳይገልጽ እንዲህ አይነት ነገር እየተደረገ ነው እንዲህ አይነት መፍትሔ ቢሰጠው የሚል መረጃ የመስጠት ሂደት ነው። ይህም መረጃ ዝም ብሎ የተገኘውን መረጃ ለማራገፍ ሳይሆን አንድ ጎጅ ተግባር እየተፈጸመ መሆኑንና ይህም መፍትሔ እንደሚያሻው የሚያሳስብ መረጃ የመስጠት ሂደት ነው። ጥቆማን የሚያቀርበው በአብዛኛው ቀጥታ ተጎጂ የሆነ አካል አይደለም። ማንኛውም ኃላፊነት የሚሰማው ወይም ኃላፊነት ተሰምቶኛል ብሎ የሚያምን አካል ይህን መረጃ መስጠት ይችላል።

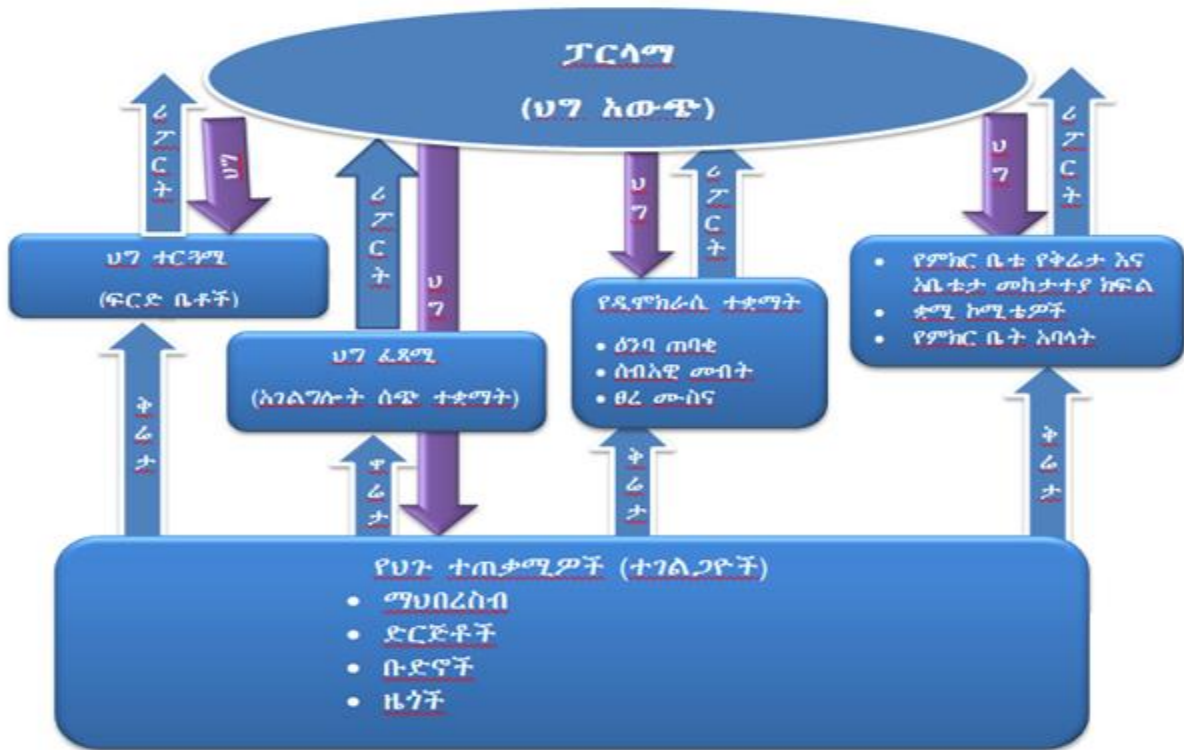
አቤቱታ ደግሞ በዋናነት ማዕከል የሚያደርገው ተጎጂን ነው። የሆነ ጥቅም ወይም መብት ያለው ሰው እንዲህ አይነት በደል ደርሶብኛል፤ ወይም እንዲህ አይነት ድርጊት ተፈጽሞብኛል በሚል አቤት የሚልበት ሂደት ነው። ወይም ደግሞ መፍትሔ ይሰጠኝና እየተፈጸመብኝ ካለው ችግር እንድወጣ ይደረግ፣ ወይም እየተፈጸመ ያለው የመብት ጥሰት እንዲቆምልኝ ይደረግ ወይም ይህ አይነት የመብት ጥሰት ስለተፈጸመብኝ እንዲህ አይነት መብት ይሰጠኝ ብሎ የሚጠይቅበት ሂደት ነው። አቤቱታ አቅራቢ የምንለው ሰው በዋናነት ለአንድ ለሆነ ጉዳይ ፍላጎት ያለው አካል ነው። ቅሬታ ደግሞ በተለይ በተቋማት አገልግሎት አሰጣጣ ላይ ወይም በውሳኔዎች ላይ፣ ይህኛውን ጉዳይ በትክክል ወይም በአግባቡ አልታየልኝም ወይም በዚህ መስሪያ ቤት የተሰጠው ውሳኔ ወይም የተስተናገድኩበት መንገድ ተገቢ ባለመሆኑ ይስተካከልልኝ በማለት በሚሰጠው አገልግሎት ላይ እንደገና ይታይልኝ በሚል የሚቀርብ ነው።

በአጭሩ ጥቆማ የምንለው ብልሹ አሠራርና የሕግ ጥሰት ሲያጋጥም በራስ ላይ ባይሆንም በያገባኛል ስሜት ለሚመለከተው አካል የማመልከት እና መረጃ የመስጠት ሂደት ነው። አቤቱታ ደግሞ በአንድ ግለሰብ ወይም ቡድን ላይ በደል ሲፈፀምና የመብት ጥሰት ሲኖር መፍትሔ ለማግኘት አቤት የሚባልበት ሂደት ሲሆን ቅሬታ ደግሞ ለቀረበው ጉዳይ ተገቢ ምላሽ አለማግኘትን ወይም ከውሳኔ አሰጣጥ ሂደት ጋር ተያይዞ በተገቢው መልኩ አልታየልኝም የሚል አካል ጥያቄ የሚያቀርብበት ሂደት ነው።

ፓርላመንታዊ ሥርዓትን እንደሚከተሉ ሀገሮች ሥርዓተ መንግሥታቸው በሦስት ዋና ዋና አካላት ይዋቀራሉ። እነሱም ሕግ አውጭ በሆነ ምክር ቤት፣ ሕግ ተርጓሚ በሆኑ ፍርድ ቤቶችና ሕግ አስፈጻሚ በሆኑ የመንግሥት መዋቅር ነው። ምክር ቤት እንደ አንድ ላዕላዊ አካል ዋናው ተግባሩ ሕግ ማውጣት፣ አስፈጻሚውን መቆጣጠርና መከታተል እንዲሁም የሕዝብ ተሳጥፎን ማሳደግ ናቸው። ምክር ቤቱ የሕዝብና

የመንግሥት መገናኛ ድልድይ ነው። ይህን ለመፈጸም ምክር ቤቱ ከዜጎች ጋር ከሚገናኙበት መንገዶች መካከል ጥቆማዎችን፣ አቤቱታዎችን እና ቅሬታዎችን መቀበል አንዱ መንገድ ነው።

የሦስቱን የመንግሥት አካላት አወቃቀር በተለይም ጥቆማን፣ አቤቱታንና ቅሬታን ከመቀበልና ከማስተናገድ አንጻር በሚከተለው ግራፍ ሊታይ ይችላል።



በምክር ቤት ደረጃም ይሁን በተለያዩ ተቋማት ጥቆማዎችን፣ አቤቱታዎችን እና ቅሬታዎችን ተቀብሎ በአግባቡ ማስተናገድ ሦስት ቁልፍ ጠቀሜታዎች አሉት። በመጀመሪያ አገልግሎትን ለማሻሻል ጠቃሚ መረጃዎችን ለማግኘት ያስችላል። በሁለተኛ ደረጃ የሕዝብን እርካታ የቀነሱ ችግሮችን ለመቅረፍ ይረዳል። በሦስተኛ ደረጃ ደግሞ የሕዝብና የምክር ቤቱን ግንኙነት ጤናማና አመኔታ የተሞላበት ያደርገዋል። በአንጻሩ የሕዝብን ጥቆማዎች፣ አቤቱታዎች እና ቅሬታዎችን በአግባቡ አለማስተናገድ የሕዝብንና የምክር ቤቱን ግንኙነት ይጎዳል። የተቋሙን ክብር ይጉዳል፤ በተጨማሪም አሰራርን ለማሻሻል የሚስችለውን እድል ያሳጣል (የስኮትላንድ ፓርላማ የቅሬታ አቀባበል ሂደት፣ ቀን አልተሰጠም)። ከዚህ ጋር በተገናኝ የስኮትላንድ ፓርላማ ጥቆማን፣ አቤቱታን እና ቅሬታን መቀበል ያለውን ጠቀሜታ እንደሚከተለው አብራርቷል፡

- መጀመሪያ አገልግሎትን ለማሻሻል የሚያስችል ጠቃሚ መረጃን በመስጠት እንደ ጥሩ እድል ሁኖ ያገለግላል።
- በሁለተኛ ደረጃ የህዝብን እርካታ ለማሻሻል ይረዳል።
- በሶስተኛ ደረጃ የህዝብንና የመንግሥትን ግንኙነት መልካም እንዲሆን ይረዳል።
- በአራተኛ ደረጃ የህዝብን አመኔታ ለማግኘት

ያስችላል። በመጨረሻም የተሽለ የጥቆማ፣ የአቤቱታና የቅሬታ አፈታት መንገድን ለመቀየስ ያስችላል። በተቃራኒው በአግባቡ ያልተያዘ ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ ይህዝብን እና የተቋማትን ግንኙነት ከመጉዳት አልፎ የተቋማትን ክብርም ያወርዳል። (Scottish Parliament, n.d.)።

ከላይ ከተነሳው ጠቅላላ ጽንሰ ሃሳብ ጋር በሚገናኝ መልኩ ይህ ጥናት የተዘጋጀው በኢ.ፌ.ዲ.ሪ የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት የተጀመሩ የተቋማዊ ማሻሻያ ፕሮግራሞችን መሠረት በማድረግ ከተገልጋዩ ሕዝብ ለምክር ቤቱ የሚቀርቡ ጥቆማዎች፣ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች የሚቀርቡበትን፣ የሚሰበሰቡበትና ምላሽ የሚያገኙባቸውን መንገዶች በመፈተሽ አሰራሩ ቀልጣፋና ውጤታማ እንዲሆን የሚያስችል ግብዓት ለመሰብሰብ ነው። ጥናቱ የተከናወነው በዚህ ጉዳይ ላይ ጥናት በማካሄድ ምክር ቤቱ የተሻለና ውጤታማ አገልግሎት መስጠት የሚያስችል አድርጃጀትና አሰራር እንዲኖረው ለማስቻል ከኢትዮጵያ የሕግ ባለሙያዎች ማኅበር ጋር በተደረሰው ስምምነት መሠረት ነው።

በዚህ ጉዳይ አጥኚ ቡድኑ ከምክር ቤቱ ጸ/ቤት፣ ከማኅበሩ ተወካይ እና ከሚመለከታቸው የሥራ ኃላፊዎች ጋር ባካሄደው ውይይት መሠረት የምክር ቤቱን የጥቆማ፣ የአቤቱታ እና የቅሬታ አቀራረብ እና የአሰራር ሥርዓትን ለማማሻሻል የሚያስችል ጥናት ለማከናወን ነው። ጥናቱ በምክር ቤቱና በማኅበሩ የተዘጋጁ ቢጋሮችን መነሻ ያደረገ ሲሆን ለጥናት ቡድኑ በተሰጠው ኃላፊነት መሠረት ጥናቱ ተካሂዷል። ከውይይቱ በተጨማሪም የጥናት ቡድኑ የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ሕገ መንግሥትን፣ የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት በሕግ የተሰጠውን ስልጣን የተመለከቱ መመሪያዎችን፣ የቋሚ ኮሚቴዎች ዕቅዶች እና ሪፖርቶች፣ እንዲሁም አግባብነት ያላቸውን ተዛማጅ ጽሑፎችን ዳስሷል።

ከዚህ ላይ አንድ መታለፍ የሌለበት ቁምነገር ከውጤታማ ፓርላማ በስተጀርባ ጠንካራ የፓርላመንታሪ ጥናት አገልግሎት መኖሩ ነው። እንዲህ አይነቱ አገልግሎት ከፓርቲ ወገንተኝነት የጸዳ፣ ሚዛናዊ ትንተና በመስጠት አሰራርን እና ግልጋሎትን ማዘመን ነው(ኢንተር ፓርላመንታሪ ዩኒቨርሲቲ)። ይህን ግንዛቤ ውስጥ በማስገባት የኢትዮጵያ የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤትም አሰራሩን በሙያዊ ጥናት የተደገፈ እንዲሆን የፓርላማ የጥናትና ምርምር፣ አቅም ግንባታ እና ቤተ መጻሕፍትና ዶክመንቴሽን ባለሙያዎች በመቋቋሙም ይሁን ይህን ጥናት ማነሳሳቱ ሊበረታታ የሚገባ ተግባር መሆኑ ነው።

1.2. የጥናቱ አስፈላጊነት

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ. የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት የፌዴራል መንግሥቱ ከፍተኛ ስልጣን ያለው አካል ነው። ምክር ቤቱም ሆነ አባላቱ ዋናው ኃላፊነታቸው ሕግና ፖሊሲ ማውጣት፣ አስፈጻሚና ሌሎች አካላትን መቆጣጠር፣ የዲፕሎማሲ እና የሕዝብ ውክልና ሥራዎችን ማከናወን እና ልዩ ውሳኔዎችን ማሳለፍ ናቸው። በዚህ መልኩ ምክር ቤቱ የሚያከናውናቸው ተግባራት በሃገራችን ዋስትና ያለው ዲሞክራሲን ለመገንባት፣ የሕግ የበላይነትን ለማረጋገጥ፣ ዘላቂ ልማትን ለማሳካት እና መልካም አስተዳደርን ለማስፈን ወሳኝ ናቸው። የምክር ቤቱ አባላት በየአምስት አመቱ በሚካሄድ ሀገር አቀፍ በሆነ ምርጫ የሚወከሉ በመሆኑ ለወከላቸው ሕዝብ በቅርበት መሥራት፣ ለሕዝቡ ቅርብ መሆን፣ ሥራቸውንም ለሕዝብ ግልጽ ማድረግ ይጠበቅባቸዋል። ሕዝቡም በምክር ቤቱ ማናቸውም ተግባራት ላይ ገንቢ አስተያየቶቹን እንዲያቀርቡ፣ ቅሬታዎቹንና አቤቱታዎቹን እንዲያሰማ፣ ጥቆማውን እንዲያቀርቡ፣ ወቅታዊ መረጃ ሊደርሰው ይገባል። ይህንንም ለመፈጸም የሚያስችሉ አሰራሮችን መዘርጋት ያስፈልጋል። ምክር ቤቱም ይህንን ለማሳካት ያስችላሉ ያላቸውን ቋሚ ክሚቲዎችን ያደራጁ ሲሆን የተለያዩ አሰራሮችንና አደርጃጃቶችን ዘርግቶ በአሰራሮቹ እና አደረጃጀቶቹ ላይም በየጊዜው ማሻሻያዎችን እያደረገ ኃላፊነቱን እየተወጣ ይገኛል።

ይሁን እንጂ የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት አባላት ለሕገ መንግሥቱ እና ለሕገ-መንግሥቱ ብቻ ተገዢ በመሆን ተደራሽ፣ አመችና ውጤታማ የሆነ የምክር ቤት አገልግሎት ከመስጠት አኳያ በተገልጋዩ ፍላጎት እና በምክር ቤቱ አቅም መካከል ክፍተት እንዳለ ሲገለጽ ይሰማል። ከምክር ቤቱ ተግባርና ኃላፊነት ውስጥ አንዱ ጥናትን መሻሻል በማድረግ የተገልጋዮችን ወይም የኅብረተሰቡን ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ በመቀበል ተገቢ መፍትሔ መስጠት ወይም መፍትሔ መስጠት ለሚችሉ አካላት መምራትና መከታተል ነው። ምክር ቤቱ ከተልዕኮው አኳያ ተዳማኒ፣ ቀልጣፋ እና ውጤታማ የእንደራሴነት አገልግሎት ለመስጠት የዜጎችን ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ በተገቢው መንገድና ቅልጥፍና ለመፍታት የሚያስችለውን ብቃት ለመገንባት ከአቀባበል እስከ ሙሉ ምላሽ መስጠት ሊከተላቸው የሚገቡ ሂደቶችን በተመለከተ የመፍትሔ ሃሳቦችን በጥናት መለየት አለበት። ከዚህ አንጻር የተለያዩ አካላት (ሕዝብ፣ የምክር ቤቱ አባላት፣ የመንግሥት አስፈጻሚ አካላት፣ ለምክር ቤቱ ተጠሪ የሆኑ የዲሞክራሲና የቁጥጥር ተቋማት) የአመለካከት ልዩነት ያንጸባርቃሉ። ምክር ቤቱ ከፍተኛ ደረጃ ያላቸውን ጥቆማ ከመቀበል ባለፈ ሌሎች ጥቆማዎችንም ይሁን ማንኛውንም አቤቱታና ቅሬታ መቀበል የለበትም ከሚል እስከ ሁሉንም ጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ መቀበል አለበት የሚሉ ልዩነቶች ይንፀባረቃሉ። ሌላው አነጋጋሪ ጉዳይ ምክር ቤቱ ምን ዓይነት አቤቱታዎችን መቀበል አለበት? ሂደቱስ ምን መምሰል አለበት? እስካሁን የተሄደበት አካሄድ ምን ይመስላል?

ሂደቱ ውጤታማ ነበር ወይ የሚሉ? ጥያቄዎችን መመለስ ያስፈልጋል። እነዚህ ልዩነቶችና ጥያቄዎች ሊታረቁና ሊመለሱ የሚችሉት በተነሱት ነጥቦች ላይ ተገቢውን ጥናት በማካሄድ ነው።

የዚህ ጥናት አስፈላጊነትም የሚመነጨው ከነዚህ መሠረታዊ ጥያቄዎች ነው። ስለዚህም ምክር ቤቱ እስካሁን ባለው ሂደት ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ መቀበል አለበት የለበትም የሚለው ገና በጥያቄ ላይ ያለ በመሆኑ ስለመቀበል ለመወሰን የሚያስችለውን ግብዓት ለመሰብሰብ፣ መቀበል ካለበት ምን አይነት ጥቆማዎች፣ አቤቱታዎች እና ቅሬታዎች መሆን እንዳለባቸው ለመለየት(ለመወሰን) እና በመጨረሻም ጥቆማን፣ አቤቱታን እና ቅሬታን በተሳለጠ መልኩ ለመፍታት የሚያስችል አሰራርን የሚጠቁም ግብዓት መሰብሰብ ነው።

**1.3. የጥናቱ ዓላማ እና የሚጠበቅ ውጤት**

ይህ ጥናት በዋናነት በአሁን ሰዓት በምክር ቤቱ ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ እንዴት እየቀረበ እንደሆነ እና መፍትሔ ለመስጠትም እየተሄደበት ያለውን ሥርዓት ምን እንደሚመስል በመፈተሽ ሊቅጥሉ የሚችሉና በቀጣይ መሻሻል ያለባቸው አሰራሮች የትኞቹ እንደሆኑ ይለያል፤ እንዲሁም መጨመርና መቅረት ያለባቸው አሰራሮች የትኞቹ ናቸው የሚለውን በመለየት የመፍትሔ ሃሳብ የማመንጨትና የማቅረብ ዓላማ ያለው ነው። በጥቅሉም የዚህ ጥናት ዋና ዓላማ ለምክር ቤቱ በተገልጋዮች የሚቀርቡ ጥቆማዎች፣ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች የሚሰበሰቡበት፣ የሚቀርቡበትን መንገድ እና የአሰራር ውጤታማነት በመፈተሽ ቀልጣፋ፣ ተደራሽ እና ውጤታማ የውሳኔና የምላሽ አሰጣጥ ሥርዓት ለመዘርጋት የሚያስችል ግብአት በመሰብሰብ አቅጣጫ ማስቀመጥ ነው።

**የጥናቱ ዝርዝር አላማ**

የዚህ ጥናት ዝርዝር ዓላማዎች፡

- ለምክር ቤቱ የሚቀርቡ ጥቆማዎች፣ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች የሚሰበሰቡበትና ምላሽ የሚሰጡበት አሰራር ውጤታማ መሆኑንና አለመሆኑን ማረጋገጥ፤
- ምክር ቤቱ የሚቀርቡለትን ጥቆማዎች፣ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች በሚሰበሰቡበትና ምላሽ ለመስጠት በሚከተለው አሰራር ዙሪያ የነበሩ ስኬቶችና ያጋጠሙ ተግዳሮቶችን መለየት፤
- የጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታ አቀራረብ ሥርዓትን ለማጠናከር እና የመልካም አስተዳደር ችግሮችን ለመፍታት አሁንዲት ትግባራትን በመፈተሽ ቀጣይ አሰራርን ለማሻሻል የሚያስችል ምክረሃሳቦችን እና ለመመሪያ ማሻሻያ የሚሆኑ ግብአቶችን ማመንጨት፤



- ከማኅበረሰቡ በግልም ይሁን በቡድን ለሚመጡ ጥቆማዎች፣ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች ፈጣን፣ ፍትሐዊ እና ውጤታማ ምላሽ ወይም እልባት ለመስጠትና አሠራር ለመዘርጋት የሚያስችል ግብዓት ማግኘት፤

**ከጥናቱ የሚጠበቅ ውጤት**

ይህ ጥናት ሲጠናቀቅ፤

- ✓ ለኢ.ፌ.ዲ.ሪ የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት ከተገልጋዩ ሕዝብ የሚቅርቡ ቅሬታዎች፣ ጥቆማዎችና አቤቱታዎች የሚቀበልበት እና መፍትሄ የሚሰጥበት ሥርዓት ደረጃውን የጠበቀ እንዲሆን የሚያግዝ ግብዓቶች የውጭ ልምዶችን ደምሮ ይቀመራል፤
- ✓ ለምክር ቤቱ የሚቀርቡ አቤቱታዎች፣ ጥቆማዎችና ቅሬታዎች አግባብነታቸውን ለመለየት የሚያስችልና እንዴት መስተናገድ እንዳለባቸው ዝርዝር ግብዓት ይገኛል፤
- ✓ ለምክር ቤቱ የሚቀርቡ አቤቱታዎች፣ ጥቆማዎችና ቅሬታዎች በፍጥነትና በጥራት ለማስተናገድና የበለጠ ተደራሽ ለመሆን የሚያስፈልገውን የሰው ሃይል እስከ አደርጃጅቱ እና ቁሳቁሶች ይለያል፤
- ✓ አሰራሮቹ በሕግ (አዋጅ፣ ደንብ፣ መመሪያ) የተደገፉ መሆናቸውን ይለያል፤ ካሉም ጥራታቸውን ይዳሰሳል። ጥራታቸውንም ለማሻሻል ግብዓት ይሰበሰባል(ይገኛል)።
- ✓ ቅሬታ፣ አቤቱታ እና ጥቆማን ለማስተናገድ የሚወስደውን ጊዜ በማስላት እና በመለየት የተቀመጠው ሥርዓትና ሂደት ኤፌሽንት መሆኑን ይመረመራል።

**1.4. የጥናቱ ወሰን**

ይህ ጥናት የሚዳስሰው ዋና ጉዳይ፤

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት ጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታን በተመለከተ ይቀበል ወይስ አይቀበልን ጨምሮ የሚቀበል ከሆነ ደግሞ የሚቀበልበትን ሥርዓት እና ምላሽ ለመስጠት የሚሄድበትን ሂደትና ከዚህም ጋር በተገናኘ ያሉ ስኬቶችን፣ ተግዳሮቶችንና ጠቅላላ ውጤታማነትን መፈተሽ ነው። ከተሳታፊነት አንጻር ለምክር ቤቱ የሚቀርቡ ጥቆማዎችን፣ ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎችን የሚያቀርቡ፣ በመቀበልና በማጣራት መፍትሄ ለመስጠት የሚሠሩ እና ምክር ቤቱ በእነዚህ ጉዳዮች ዙሪያ አብሯቸው የሚሠራ አካላትን ያካትታል። ስለዚህም ጥናቱ በዋናነት የምክር ቤቱን አባላት በተለይም በቋሚ ኮሚቴዎች አመራሮች ላይ ሲያተኩር በተጨማሪም ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ ያቀረቡ ዜጎችን እና ምክር ቤቱ አብሯቸው የሚሠራ አስፈጻሚ እና የዴሞክራሲ ተቋማትንም ይመለከታል። ጥናቱ ጥቆማን፣ አቤቱታን እና ቅሬታን ለማስተናገድ የሚውሉ በምክር ቤቱ የተዘጋጁ ዶክመንቶችን ማለትም ቅጾችን፣ እቅዶችን እና ሪፖርቶችንም ይመለከታል።

## ክፍል ሁለት

### የተዛማጅ ጽሑፎች ዳሰሳ

በዚህ ክፍል ስለ ኢትዮጵያ ፓርላማ፣ ስለፓርላመንታዊ ጥናት፣ ስለ ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ ፅንሰ ሃሳብ፣ አቀባበል፣ አያያዝና ስለተወሰኑ ሃገራት ልምዶች ተሰንዶ ቀርቦታል።

#### 2.1. ፓርላማዊ የመንግሥት አስተዳደር ሥርዓት

በዓለም ያሉ ሀገራት መንግስታቸውን ለመመሥረት የተለያዩ የአስተዳደር መዋቅሮችን ይጠቀማሉ። በአሁኑ ወቅት ጎለተው የሚታወቁት የፓርላማዊ፣ ፕሬዚደንታዊ እና ከፊል ፕሬዚደንታዊ ናቸው (Dubrow, 2002)። በዓለም አቀፍ የፓርላማዎች ህብረት (Inter-Parliamentary Union የተዘጋጀው የ2012 ፓርላማዊ ሪፖርት እንደሚያመለክተው እ.ኤ.አ በ2012 ከ193 የተ.መ.ድ አባል ሀገራት መካከል 190ዎቹ ፓርላማ ነበራቸው (IPU 2012)። እንደ ሪፖርቱ ከሆነ በእነዚህ ፓርላማዎች 46,000 የፓላማ አባላት ነበሩ። የኛ ሀገር የመንግሥት አስተዳደር የሚከተለው የፓርላማዊ አወቃቀርን ሲሆን እንዲህ ዓይነቱ አወቃቀር ለመጀመሪያ ጊዜ የተሞከረው እ.ኤ.አ በ1931 በወጣው ሕገ መንግሥት መሠረት ነው። ምንም እንኳን ሕግ ለመወሰን እና ካቢኔውን ለመሾም የፓርላማው ሥልጣን በጣም የተወሰነ ቢሆንም የመንግሥት አወቃቀር የላይኛው እና የታችኛው ምክር ቤቶች ያሉት የፓርላማ ሥርዓትን ይከተል ነበር (Abdi, 2014; Abdo, 2004; Eshete 2012; Kasshun, 2005). እዚህ ላይ የተጠቀሱት ጸሐፊዎች ከኃይለ ሥላሴ ዘመነ መንግሥት ጀምሮ እ.ኤ.አ በ1987 በደርግ በ1995 ደግሞ በኢህአዴግ የወጡትን ሕገ መንግሥቶችንም በመጥቀስ በኢትዮጵያ የነበረውን ፓርላማ ታሪክ በስፋት አብራርተዋል።

በአሁኑ ወቅት በኢትዮጵያ ያለው የፓርላማ ሥርዓት መድበለ ፓርቲ አወቃቀርን የሚያሰተናግድ በሕግ አውጭ፣ በሕግ ተርጓሚው እና በሕግ አስፈጻሚው መካከል ያለውን የኃላፊነት ደረጃ በመለየት መልካም አስተዳደር እንዲሰፍን እና የተሻለ አሠራር እንዲኖር የበኩሉን አስተዋጽኦ በማድረግ ላይ ይገኛል (Kasshun, 2005)። የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ፓርላማ መልካም አስተዳደርን ለማስፈን እንዲሠራቸው በሕገ መንግሥቱ አንቀጽ 55 (ኢ.ፌ.ዲ.ሪ 1987) ከተሰጡት ሥራዎች ውስጥ ዋና ዋናዎቹ ሕግ ማውጣት፣ የወጡ ሕጎች በትክክል መተግበራቸውን መከታተል እና ከህዝብ ጋር በመገናኘት የዜጎች መሠረታዊ ሰብአዊ መብቶች መከበራቸውን ማረጋገጥ ናቸው። ይህንንም ለማድረግ በሕገ መንግሥቱ በዝርዝር እንደተቀመጠው ቋሚ ኮሚቴዎችን ማቋቋም (አ.55 ን.አ.19)፣ የዲሞክራሲ ተቋማትን መመሥረት (አ.55 ን.አ.14 እና 15) እና ጥቆማዎች ሲኖሩ

ጠቅላይ ሚኒስትሩን ጨምሮ ፈጻሚ አካላትን በጉባኤ ፊት አቅርቦ መጠየቅ (አ.55 ን.አ.17) ፓርላማው የሚጠቀምባቸው መንገዶች ናቸው።

**2.2. ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ አያያዝ በፓርላማ**

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ምክር ቤት የህዝብን ቅሬታ እና አቤቱታ በአግባቡ ለመፍታት እና መልካም አስተዳደር ለማስፈን በቀዳሚነት የዲሞክራቲክሲ ተቋማት እንዲመሠረቱ አድርጓል። በሕገ መንግሥቱ አንቀጽ 55 ንዑስ አንቀጽ 14 እና 15 በግልጽ እንደተመለከተው ምክር ቤቱ ከዲሞክራሲ ተቋማት መካከል ዋና ዋና የሚባሉትን የሰብአዊ መብቶች ኮሚሽን እና የህዝብ እንባ ጠባቂ ተቋምን እንዲያቋቁም ሥልጣን ተሰጥቶታል (ኢ.ፌ.ዲ.ሪ 1987)። በዚህም መሠረት ሰብአዊ መብቶች ኮሚሽን በአዋጅ ቁጥር 210/2000፣ የህዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋም በአዋጅ ቁጥር 211/2000 እና ፀረ ሙስና ኮሚሽን ድግሞ በአዋጅ ቁጥር 235/2001 አማካኝነት በኢትዮጵያ ተቋቁመዋል (ኢ.ፌ.ዲ.ሪ 2000)። እነዚህ አካላት በተቋቋሙባቸው አዋጆች መሠረት ጥቆማን፣ ቅሬታን እና አቤቱታን ከዜጎች በተለያዩ መንገድ በመቀበል ያሰተናግዳሉ (Arsema, 2010; Eshete 2012)። በመሆኑም ተቋማቱ ገለልተኛ በመሆን ዜጎች ሆን ተብሎ አገልገሎት እንዲዘገይብኝ ወይም ጭራሽ እንዳላገኝ በማድረግ በሕግ አስፈጻሚው በደል ተፈጽሞብኛል ብለው ቅሬታ ወይም አቤቱታ ይዘው ሲመጡ ምላሽ እንዲያገኙ በማድረግ መልካም አስተዳደር እንዲሰፍን የበኩላቸውን ድርሻ በመወጣት ላይ ይገኛሉ። የሥራ ዕቅዳቸውን እና አፈጻጸማቸውንም ተጠሪ ለሆኑለት የህዝብ ተወካዮች ምክር ቤት ያቀርባሉ። ይህን ኃላፊነታቸውን በተሻለ ሁኔታ እንዲወጡና ዘመኑን የዋጀ ተግባር እንዲሰሩ የተቋቋሙበት ህጎች ተሻሽለዋል (አዋጅ 1142/2011-የኢትዮጵያ ህዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋም ማቋቋሚያ አዋጅ -የተሻሻለው፣ አዋጅ 1236/2011- የፌደራል የስነ-ምግባርና የፀረ ሙስና የተሻሻ አዋጅ)።

**2.3. የሌሎች ሀገራት ልምድ በዜጎች ቅሬታ እና አቤቱታ አያያዝ**

የዜጎችን ቅሬታ እና አቤቱታ በዲሚክራሲ ተቋማት አማካኝነት ምላሽ መስጠት በሌሎች የዓለም ሀገራትም ከቀደም ጀምሮ የተለመደ ነው። ለምሳሌ የህዝብ ዕንባ ጠባቂ የሚባለው ሀሳብ ለመጀመሪያ ጊዜ የተነሳው ከሁለት ክፍለ ዘመን በፊት እ.ኤ.አ በ1809 በስዊድን ሀገር እንደነበር በመስኩ ምርምር ያደረጉ ምሁራን ይስማማሉ (Abdi, 2014; IPU, 2012; Reif, 2007)። ይሁን እንጂ እንደ ዓለም አቀፉ የፓርላማዎች ህብረት ከሆነ እስከ 1980ዎቹ መጨረሻ የህዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋማት የነበራቸው ሀገራት ቁጥር ከ20 የዘለለ አልነበረም (IPU, 2012)። በ21ኛው ክፍለ ዘመን መጀመሪያ ግን የህዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋማት የነበራቸው ሀገራት ቁጥር በአስደናቂ ሁኔታ 120 ደረሷል። ምንም እንኳን

የህዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋም በተለያዩ ሀገራት ያለው ትርጉም እና ቅርጽ በመጠኑ ሊለያይ ቢችልም የሚሰጠው መሠረታዊ አገልግሎት ግን ተመሳሳይ ነው። የህዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋማት ዋናው ዓላማቸው ዜጎችን በማንኛውም ሁኔታ ሊያጋጥማቸው ከሚችል ሰበአዊ መብት ጥሰት፣ በብልሹ አስተዳደር ምክንያት ከሚደርስባቸው በደል፣ ሥልጣንን አለአግባብ በመጠቀም ከሚደርስባቸው ብዝበዛ መጠበቅ ነው (IPU, 2012)።

ሰበአዊ መብት እና የፀረ ሙስና ኮሚሽንን የመሳሰሉ ሌሎች የዲሞክራሲ ተቋማትም ዓላማቸው ከዕንባ ጠባቂ ተቋም ጋር ተመሳሳይ በመሆኑ እነዚህ ተቋማት ከዜጎች ጥቆማዎች፣ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች ሲቀርቡ ወይም በራሳቸው ተነሳሽነት የመንግሥትን አሠራር በመመርመር ብልሹ አሠራርን በመታገል መልካም አስተዳደር በማስፈን የዜጎችን መብት ለማስከበር ጉልህ ሚና አላቸው (McMillan, 2007)። በአጠቃላይ ቶማስ የተባሉት ምሁር እንደገለጹት እነዚህ የዲሞክራሲ ተቋማትም ሁለት ሰፊ ሥራዎችን እንደሚሠሩ ይታመናል። እነሱም በተዛባ ወይም ደካማ በሆነ የመንግሥት አገልግሎት አሰጣጥ ሥርዓት ምክንያት ሊከሰት የሚችል የዜጎች ቅሬታን እንዲፈታ መድረግ እና በመንግሥት አስተዳደር ውሥጥ የተሻሻለ የህዝብ አገልግሎት አሰጣጥ እንዲኖር መሥራት ናቸው (Thomas, 2007)።

ጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታ የሚሉት ሀሳቦች ዲሞክራሲን እና መልካም አስተዳደርን በሚያጤኑ በተለያዩ ምሁራን የተለያዩ ትርጉም ሊሰጣቸው ይችላል። ለምሳሌ ሰንጋቲ የተባሉ ምሁር ቅሬታን ሰዎች በአገኙት አገልግሎት አለመርካታቸውን መግለጸ ነው ሲሉ በአጭሩ ገልጸውታል (Sengati, 2019)። ብሪወር (2007) የተባሉት በሆንግ ሆንግ ከተማ ዩኒቨርሲቲ የህዝብ አስተዳደር ፕሮፌሰር ደግሞ ቅሬታን ዜጎች ከህዝብ አገልግሎት ሰጭ ቢሮ ኃላፊዎች ወይም ባለሙያዎች ጋር በሚኖራቸው መስተጋብር በሚገጥማቸው ተገቢ ያልሆነ ወይም ትህትናን ያልተላበሰ መስተንግዶ፣ አገልግሎት ሳያገኙ መታለፍ ወይም መቅረት፣ ሆን ተብሎ የሚሠራ ጥሰት ወይም ስህተት፣ የአሠራር መዘበራረቅ፣ አሳሳች አመራር፣ ግልጽ ያልሆነ አሠራር እና አድልዎ ወይም ኢፍተሐዊነት ምክንያት የሚከሰት ጉዳይ ነው ብለው ተርጉመውታል። ፕሮፌሰሩ አክለውም መንግሥታት ቅሬታን ከአቤቱታ ጋር የሚቀበል የተለየ አካል ወይም የተወከለ ግለሰብ ይኖራቸዋል ብለዋል። በዚህ ረገድ በስፋት ሊነሳ ሚችለው በአሁኑ ወቅት በከፍተኛ ፍጥነት እያደገ የመጠው የህዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋም ነው (McMillan, 2007)።

በሌላ በኩል ኔል፣ አዝሮን፣ ፒት እና ኤዊንግ (2014) የተባሉ ቅሬታን ከሦስት የፍትህ ክፍሎች (ዓይነቶች) ማለትም የሰው ከስው መስተጋብር ፍትህ፣ የአሠራር ሂደት ፍትህ እና የውጤት

ክፍፍል ፍትህ ጋር አያይዘው ተርጉመውታል። በመሆኑም ለእነዚህ ምሁራን ቅሬታ አንድ ተቋም አንድን ጉዳይ ደንበኞች በሚጠብቁት ደረጃ ማስኬድ ሲሳነው የሚፈጠር ጉዳይ ነው። ስለዚህ ቅሬታ ከደንበኞች አያያዝ አግባብነት፣ ቅሬታ ሲፈጠርም ቅሬታው ከሚፈታበት መንገድ እና ውጤታማነት ጋር ይያያዛል ማለት ነው። አንዳንዶቹ ቅሬታን እና አቤቱታን ከህዝብ አገልግሎት ጋር ሲያገናኙት ሌሎች ድግሞ ከቢዝነስ ሥራ ጋር ያያይዙታል። አብዱልአዚዝ የተባለው ተመራማሪ ለዶክሬት ዲግሪ ማሟያ በሠራው ጥናት በስፋት እንዳብራራው ብዙዎቹ ምሁራን ቅሬታን ሲተረጉሙ አሉታዊ በሆነ መንገድ ነው (Abdulaziz, 2016)። ሆኖም ግን አብዱልአዚዝ ዜጎች በሚያገኙት አገልግሎት ባለመርካታቸው ቅሬታ ማቅረባቸው ለአገልግሎት ሰጪው መሻሻል የሚጠቅሙ ሀሳቦች የሚቀርብበት መንገድ በመሆኑ በአወንታዊ መንገድ መታየት አለበት ብሎ ይሞግታል። ማክሚላን የተባሉት ጸሐፊ እንዳመለከቱት ይህ አስተሳሰብ በአውስትራሊያ እጅግ እየተስፋፋ በመምጣቱ በየዓመቱ ወደ ዕንባ ጠባቂ ተቋማት የሚቀርበው ቅሬታ እና አቤቱታ ከጊዜ ወደ ጊዜ እያደገ መጥቷል (McMillan, 2007)። ጸሐፊው በአውስትራሊያ በአንድ ዓመት ብቻ 60,000 የሚደርሱ ቅሬታዎች ለህዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋም እንደሚቀርቡ ገልጸዋል። ማክሚላን ይህ ከፍተኛ ቁጥር የሚያመለክተው ሰዎች በመንግሥት ላይ ያላቸውን ቅሬታ ያለምንም ገደብ እና ስጋት ገለልተኛ ለሆኑት የህዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋማት ማቅረብ እንደሚችሉ እንዲሁም ቅሬታቸው በሕግ አግባብ በሚጠብቁት መጠን እንደሚፈታላቸው እምነት ያደረገቸው መሆኑን ነው በለዋል። በማክሚላን ጥናት ከተዳሰሱት ጉዳዮች እዚህ ላይ ሳይጠቀስ መታለፍ የሌለበት በጎ ተሞክሮ የዕንባ ጠባቂ ተቋም አሠራር በአውስትራሊያ ከመንግሥት አስተዳደር አልፎ በግሉም ዘርፍ መተግበሩ ነው። ምንም እንኳን የተለያዩ ምሁራን ቅሬታን በተለያዩ መንገድ ቢመለከቱትም ዜጎች የሚያቀርቧቸው ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች በሚገባ ሊመለስላቸው እንደሚገባ ሁሉም ይስማማሉ።

ሀገራት ከዜጎች የሚቀርቡ ቅሬታዎችን ለማስተናገድ የተለያዩ ስልቶችን ሊጠቀሙ ይችላሉ። ይህን በተመለከተ የሆንግ ሆንግ ዩኒቨርሲቲ ፕሮፌሰር ብሪወር ያደጉትም ሆነ ታዳጊ የሆኑት ሀገራት ከላይኛው የሥልጣን እርከን ጀምሮ እስከ ታችኛው ድረስ ያሉ የመንግሥት ባለሥልጣናት፣ የህዝብ ተወካዮች ምክር ቤት አባላት ወይም በልዩ ሁኔታ ለዚህ ተብለው በተሰየሙ ተቋማት አማካኝነት የዜጎችን ቅሬታ ይቀበላሉ ብለዋል (Brewer, 2007)። ፕሮፌሰሩ ይህን ሲያብራሩ ካለይኛው የሥልጣን እርከን ጠቅላይ ሚኒስትሩ፣ ፕሬዚደንቱ ወይም የካቢኔ አባላት (ሚኒስትሮች) የዜጎችን ቅሬታ ወይም አቤቱታ በቀጥታ ሊቀበሉና በመዋቅራቸው ስር ያሉ ሠራተኞች ተገቢ ምላሽ ወይም መፈትሄ እንዲሰጡባቸው ወዳታች ሊያስተላልፉ እና ክትትል ሊያደርጉ ይችላሉ ብለዋል። በማህበረሰብ ደረጃ ደግሞ የህዝብ ተመራጮች ቅሬታ መቀበልን በሕግ የተሰጣቸው ሥራ እና

ኃላፊነት አካል አድርገው በመቁጠር በተመረጡበት አካባቢ ዜጎች የሚያነሱትን ማንኛውም ቅሬታ በየደረጃው ያሉት የህዝብ አገልጋዮች መፍቴሄ እንዲሰጡት ወይም ወደ ምክር ቤቱ በማምጣት ውይይት እንዲደረግበት የደርጋሉ። በሌላ በኩል ደግሞ በአንድ አንድ ሀገራት በሁሉም የመንግሥት አስተዳደር እረክን ደረጃ በሁሉም የአገልግሎት ዘርፎች ማለትም በጤና፣ በትምህርት ወይም በንግድ የተለየ የህዝብ ዕንባ ጠበቂ እንዲኖር በማድረግ የህዝብ ቅሬታ እንዲፈታ ያደርጋሉ ብለዋል።

በአውሮፓ ሀገራት የዜጎችን ቅሬታ እና አቤቱታ የሚሰተናግድባቸው አምስት መንገዶች ይተገበራሉ (Musar & Cottier, 2017)። እነዚህም በራሱ በአገልግሎት ሰጭው መ/ቤት፣ በከፍተኛው የአስተዳደር እርከን ባሉ አስፈጻሚዎች፣ በፍርድ ቤት፣ በዕንባ ጠባቂ ተቋም እና በኮሙኒኬሽን እና መረጃ ኮሚሽን የሚሰጡ ምላሾች ናቸው። በአውሮፓ የእንባ ጠባቂ ተቋም የተለያዩ ስያሜ ሊኖረው ይችላል። ለምሳሌ በእንግሊዝ የፓርላማ ኮሚሽነር፣ በፈርንሳይ አሽማጋይ በሌሎች ደግሞ የህዝብ ጠበቃ ወይም ተከላካይ ተብሎ ሊጠራ ይችላል። ስያሜያቸው ቢለያይም የአውሮፓ ዕንባ ጠባቂ ተቋማት ዋናው ሥራቸው የህዝብን አቤቱታ እና ቅሬታ መቀበል ነው።

የአፍሪካ ሀገራትም የየራሳቸውን የቅሬታ ማቅረቢያ ሥርዓት ሠርተዋል። ለምሳሌ ታካሚያ የቅሬታ ማቅረቢያ ዴስኮችን በእያንዳንዱ የህዝብ አገልጋሎት ሰጭ ቢሮ አቋቁማለች (Sengati, 2019)። ነገር ግን አንድ አንድ መሀራን እንዲህ ዓይነቱ አሠራር የተቋቋሙት ዴስኮች ቅሬታ የሚቀርብበት የመንግሥት መ/ቤት አካል ስለሆነ ቅሬታን በሚገባ ይመልሳሉ ተብሎ አይታመንም ይላሉ (Thomas, 2007). ስለዚህ ከእንዲህ ዓይነቱ አሠራር ገለልተኛ የሆኑ ተቋማትን ወይም በህዝብ ተመራጭ የሆኑትን የፓርላማ አባላትን ወይም ቋሚ ኮሚቴዎችን መጠቀም የሚሻል ይመስላል። በእርግጥ እንዲህ ዓይነቱ ሥራ ውጤታማ ይሆን ዘንድ በራሱ በምክር ቤቱ ውስጥ ለዚሁ አገልግሎት ብቻ ተለይቶ የሚቀቋም ክፍል ቢኖር ተመራጭ ነው።

የተወሰኑ ሀገራትን ልምድ ለምሳሌነት ለማስቀመጥ ያህል የእንግሊዝ ሃወስ አፍ ኮመንስ ፓርላመንታዊ ኮሚሽን ቅሬታን ከህዝብና ከፓርላማ አባላት ይቀበላል። የእንግሊዝ ፓርላማ በ1986 እኔኦስ ስድስት ሚሊዮን የቅሬታ፣ አቤቱታና ጥቁማ ደብዳቤዎችን ተቀብሏል። ከነዚህም መካከል ግማሹ ለፓርላማ አባላት ከወከላቸው ህዝብ የተላከ ነው (Rawling 1990)። (የእንግሊዝ ፓርላማ የስነምግባር መመሪያ፣ 2017)። የስኮትላንድ ፓርላማ በበኩሉ ከህዝብ ቅሬታዎች ሲቀርቡ በፍትሃዊነት ማለትም ያለወገንተኝነት ተቀብሎ መርምሮ በመረጃ በተደገፈ ሁኔታ ወሳኔ ይሰጣል (Scottish Parliament, nd)።

የ88 ሃገራትን ፓርላማዊ ስርዓት የዳሰሰው ጥናት (Interparliamentary Union, 2007) ፓርላማዎች የዜጎችን መብትና ፍላጎት መከላከል እና መጠበቅ እንዳለባቸው ያምናሉ። ይህንም ተግባር ኮሚቴዎችን እና ተቋማትና ለመስክ ምልክታ (oversight) በማስማራት ለወሳኔ የሚረዱ ግብዓቶችን ይሰበስብታል። ብዙ ፓርላማዎች ቅሬታን ማስተናገድ የሚያስችል ስርዓት ዘርግተው ችግሮችን የፈታል። በዚህ ጥናት ከተካተቱት 88 ፓርላማዎች 19 ያህሉ ቅሬታን የሚያስተናገድ ኮሚቴ በማቋቋም ያስተናግዳሉ። በጀርመን ቡንድስታንግ (ፓርላማ) የቅሬታ ድምፅ ማስባሰቢያ ኮሚቴ (petition committee) ይህን ይቀበላል። የሚቀበሉትም የወ.ስጥም የወ.ጭም ቅሬታዎችን ነው ይህ ኮሚቴ ከሌሎች ልዩ ጉዳይ ኮሚቴዎች ዘንድ በመጠየቅ ግባት ያገኛል። ወ.ጤቱም ለፓርላማው ይቀርባል (Deutscher Bundestag, 2020)። እንዲህ አይነት ኮሚቴዎች ፅንገ ጠባቂ ተቋምን በአካልም ይሁን በቃለ መጠየቅ ይችላሉ። ከተጠነት 88 ፓርላማዎች 62 ፅንገ ጠባቂ ተቋም አላቸው። አብዛኛው ከስዊድን ልምድ የተወሰደ ግን በተለያዩ ስም የሚጠራ ነው።

**2.4. የፓርላማዊ ጥናት አገልግሎት**

የፓርላማ ጥናት አገልግሎት አስፈላጊ የሚሆነው በጉዳዮች ላይ ወገንተኛ ያልሆነ እና ሚዛኑን የጠበቀ ትንተና ለመስጠት ነው። በተጨማሪም ጥናትና ምርምር ፓርላማው ህግ የማወጣቱን፣ አስፈላጊነቱንም የምክር ቤቱን ወሳኔዎች መተግበሩን ለመከታተልና እና የመንግስት አካላትን የተሻለ ለመቆጣጠር ብቃት ያለው፣ ታማኝ፣ ሙያዊ እና ደረጃውን የጠበቀ መረጃ ስለሚሰጥ ነው። ለዚህ ደግሞ የፓርላማ የጥናት አገልግሎት ወሳኝ ሚና ይጫወታል።

የምክር ቤት አባላት ተግባራቸውን ለመወጣት አሁንዊ መረጃ ያስፈልጋቸዋል። ለፓርላማው የሚጠኑ ጥናቶችም ወገንተኛ ያልሆኑ፣ ግልፅ፣ ተደራሽ፣ ጊዜውን የጠበቁ፣ ጠቃሚ፣ ዝምድና ያላቸው እና አሳማኝ መሆን ይኖርባቸዋል። እንዲህ አይነት ጥናቶች የፓርላማውን ውጤታማነት በሚከተሉት መንገዶች ያሻሽላቸዋል።

- ችግርን በሚገባ በመረዳት የተሻለ ወሳኔ ለመወሰን
- በምክር ቤት አባላትና በባለጉዳዮች መካከል የመረጃ ልወወጥን ለማሳለጥ
- ፓርላማው የመንግስትን ተግባራት በተሻለ እንዲከታተል
- የፓርላማውን ተግባራት ቅቡልነት ለማሻሻል
- ለወጥን በተሻለ መንገድ ለመምራት። (Bennett, O., et al 2017)

### 2.5. ማጠቃለያ

ምንም እንኳን የተለያዩ ምሁራን ቅሬታን በተለያዩ መንገድ ቢመለከቱትም፣ የተለያዩ ሀገራት ቅሬታን ለመፍታት የተለያዩ አወቃቀር እና መንገድ ቢዘረጉም ወይም ለቅሬታ ምላሽ የሚሰጡ ተቋማት የተለያዩ ስያሜ ቢሰጣቸውም ዜጎች የሚያቀርቧቸው ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች በሚገባ ሊመለስላቸው እንደሚገባ ሁሉም ይስማማል ተብሎ ይገመታል። በመሆኑም የዓለም ሀገራት የመንግሥታቸውን አሠራር ዲሞክራሲያዊ በማድረግ እና የተለያዩ አሠራር በመዘርጋት የዜጎቻቸውን ቅሬታ በሚጠበቀው መልኩ ለመፍታት የተለያዩ ጥረቶችን እያደረጉ ይገኛሉ።

በኢትዮጵያም እንደ ህዝብ ዕንባ ጠባቂ ያሉት የዲሞክራሲ ተቋማት ለመልካም አስተዳደር እና የህዝብ ቅሬታ መፈታት የራሳቸውን አስተዋጽኦ እያደረጉ መሆኑ ይታወቃል። ሆኖም ግን የተዛባው መንግሥት አሠራር እንዲሰተካከል አስተያየት ከመስጠት አልፎ እርምጃ ለመውሰድ የሚያስችል ሥልጣን ስለሌላቸው ውጤታማነታቸው የሚጠበቀውን ያህል ላይሆን እንደሚችል ይገመታል (Abdo, 2004)። ማክሚላን እንዲህ ዓይነቱን ተቋም ጥርስ የሌለው አንበሳ ብለው ይገልጹታል (McMillan, 2007)። ስለዚህ በሀገራችን ኢትዮጵያ የህዝብ ቅሬታ በአግባቡ እንዲፈታ ከተፈለገ ከዕንባ ጠባቂ ተቋማት በተጨማሪ ከፍተኛ የሥልጣን ማማ ላይ ያለው የህዝብ ተወካዮች ምክር ቤት በቋሚ ኮሚቴዎች፣ በአባላቱ እና ለዚህ ዓላማ ተብሎ ሊቋቋም በሚችል ክፍል በተለያዩ መንገዶች ከላይ እስከ ከታች ባሉ የህዝብ አስተዳደር እርከኖች የመንግሥትን አሠራር በመመርመር የህዝብ ቅሬታ በተገቢው መንገድ ምላሽ እንዲገኝ ማድረግ መልካም ይሆናል።

ይህም አሠራር ሕገ መንግሥታዊ መሠረት አለው። በኢ.ፌ.ዲ.ሪ ሕገ መንግስት አንቀጽ 55 ንዑስ አንቀጽ 7 መሠረት በመንግሥት አሠራር የዜጎች ሰብአዊ መብት ሲጣስ እና የደህንነት ስጋት ሲከሰት ምክር ቤቱ እንዲመረምር እና እርምጃ እንዲወሰድ እንዲያደርግ ሥልጣን ተሰጥቶታል (ኢ.ፌ.ዲ.ሪ 1987)። ምክር ቤቱ የተሰጠውን ሥልጣን ተጠቅሞ አቤቱታዎችን ከተለያዩ አካላት በመቀበል ቅሬታዎችን በፍጥነት ቢፈታ በህዝብ ዘንድ ከፍተኛ አመኔታ ያተርፍለታል። ይህን በተመለከተ ምርምር ያካሄዱ ምሁራን ስኬታማ የቅሬታ አያያዝ ደንቦች በአገልግሎት ሰጭዎች ላይ የሚኖራቸው መተማመን ጋር ጠንካራ ግንኙነት እንዳለው በጥናቶቻቸው አሳይተዋል (ምሳሌ Nel, Athron, Pitt & Ewing, 2014). እንደ ፕሮፌሰር ብሪወር ያሉት የመስኩ ምሁራንም የዜጎች ቅሬታ አያያዝ የህዝብ አገልግሎት ጥራትን እንደሚወስኑ ገልጸዋል (Brewer, 2007)። ፓርላማዎች የዜጎችን አቤቱታ እና ቅሬታ የሚፈቱባቸው መንገዶች ስኬታማ ሊሆኑ የሚችሉት በጥናተ እና ምርምር ሲደገፉ ነው።፤



## **ክፍል ሦስት** **የጥናቱ ዘዴዎች**

### **3.1. የጥናቱ አካሄድ**

ይህ ጥናት ውህድ ስልትን የተከተለ ነው። ማለትም የሃተታዊ ጥናትና የመጠናዊ ጥናት ስልትን በማጣመር ሁለቱንም ጎን ለጎን በማስኬድ የተሠራ ነው። ይሁን እንጂ ከፍተኛ ትኩረት የተሰጠው ለሃተታዊው ክፍል ነው። ከዚህ ቀደም በጉዳዩ ላይ ጥናት ካልተደረገ የሚመረጠው የጥናት ዘዴ ሀተታዊ ጥናት ነው (ክሬስዌል፣2007)። ይህ ስልት በጉዳዩ ላይ ዋና ተዋናይ የሆኑ አካላትን ዝርዝር እይታ ለማየት ያስችላል። የመጠናዊ ጥናቱ ዋና ዓላማ በተመረጡ የቅሬታ፣ አቤቱታ እና ጥቆማ አቀባበል፣ አያያዝና አፈታት ላይ ጥቅል እይታ ለማግኘት ነው።

### **3.2. የጥናቱ ተሳታፊዎች**

ጥናቱ ቁልፍ ባለድርሻ አካላትን የሳተፈና ፍላጎታቸውንና አስተያየታቸውንም በግብአትነት የተጠቀመ ነው። ጥናቱ የመጀመሪያ እና ሁለተኛ ደረጃ የመረጃ ምንጮችን እንደ መረጃ ምንጭ ተጠቅሟል። የመጀመሪያ ምንጭ ሁነው ያገለገሉት ቅሬታ፣ አቤቱታና ጥቆማ አቅራቢዎች፣ ቅሬታን አቤቱታና ጥቆማን በመቀበል በብዛት ያስተናገዱ የምክር ቤቱ ቋሚ ኮሚቴዎች፣ ቅሬታን፣ አቤቱታንና እና ጥቆማን በማስተናገድ ላይ ያሉ የዴሞክራሲ ተቋማት እና የአስፈጻሚ ተቋማት ናቸው። በሁለተኛ ደረጃ በመረጃ ምንጭነት ያገለገሉት ደግሞ የቋሚ ኮሚቴዎች ዕቅዶች፣ ሪፖርቶች፣ የተጠቀሙባቸው ቅጾች እና የተወሰኑ አቤቱታዎችና ቅሬታዎች ናቸው።

የተሳታፊዎቹን አመራረጥ በተመለከተ እነማን ናቸው የተሻለ ግብዓት ሊሰጡን የሚችሉ የሚለውን መንገድ የተከተለ ነው። በዚህም መሠረት የምክር ቤቱ አፈ ጉባኤ በሂደቱ ዋና ተዋናይ በመሆናቸው የተመረጡ ሲሆን ከ10 ቋሚ ኮሚቴዎች ውስጥ ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ በብዛት እያስተናገዱ ያሉ ሦስት ቋሚ ኮሚቴዎች ከምክር ቤቱ የጥናትና ምርምር፣ አቅም ግንባታ እና ቤተ መጻሕፍትና ዶክመንቲሽን ባለሙያዎች አባላት ጋር በመመካከር ተመርጠዋል። ሦስት ያንሳል ለሚለው እሳቤ አንደኛ ከሃተታዊ ጥናት ዘዴ ወሳኝ የሆኑ ተሳታፊዎችን መምረጥ እንጂ ብዛት ትኩረት አይሰጠውም። ከዚያ ባሻገርም ሌሎች አይነት ተሳታፊዎች መኖራቸው ለንፅፅር ስለሚሆን ከአንድ ቡድን ብዙ መውሰድ አስፈላጊ አይደለም። የዴሞክራሲ ተቋማትን በተመለከተ ጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገድ ዋና ተግባራቸው ነው ተብለው የሚወሰዱ አራት ተቋማት እንደ ኮሚቴዎቹ ከምክር ቤቱ የጥናትና ምርምር፣ አቅም ግንባታ እና ቤተ መጻሕፍትና ዶክመንቲሽን ባለሙያዎች

አባላት ጋር በመመካከር ተመርጠዋል። የአስፈጻሚ ተቋማት ደግሞ ከቋሚ ኮሚቴዎች ሪፖርት በመነሳት በብዛት ጥቆማን፣ ቅሬታና እና አቤቱታን የተቀበሉና እያስተናግዱ የሚገኙት ተመርጠዋል። ለመጠናዊ ጥናቱ ደግሞ ከፓርላማው ሪከርድ በተለያዩ ጊዜ ለፓርላማ ጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ ያቀረቡ ሰዎችን ጠቅላላ ዝርዝር በመውሰድ የፓርላማው የጥናትና ምርምር፣ አቅም ግንባታ እና ቤተ መጻሕፍትና ዶክመንቲሽን ባለሙያዎች ስልኮችን በመደወል ለመጠየቅ ፈቃደኛ የሆኑትን ለይቷል። በጠቅላላው 147 ስልኮች ተደውለው 62 አቤቱታ አቅራቢዎች 45 ቅሬታ አቅራቢዎች እና 42 ጥቆማ አቅራቢዎች ተለይተው ስልካቸው የሠራ 100 ባለጉዳዮች ተጠይቀዋል። በመጨረሻም 75ቱ ሃሳብ ለመስጠት ፈቃደኛ የሆኑት ተጠይቀዋል።

**3.3. መረጃ መሰብሰቢያ መንገዶች**

ጥናቱ የተለያዩ የመረጃ መሰብሰቢያ ዘዴዎችን ተጠቅሟል። በዚህ መሠረት ጥናቱ የአንድ ለአንድ ቃለ መጠይቅን፣ የጽሑፍ መጠይቅን እና የመረጃ መዛግብት ዳሰሳን ባካተተ መልኩ ተከውኗል።

**ቃለ መጠይቅ**

ለዚህ ጥናት ሦስት ቃለ መጠይቆችን ተጠቅመናል። የመጀመሪያውና ዋናው ለቋሚ ኮሚቴዎች የቀረበው በአራት ክፍሎች የተቀነበበው ባለ 26 ጥያቄ ቃለ መጠይቅ ሲሆን ክፍሎቹም የሦስቱን ጽንሰ ሃሳቦች (ጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ) አረዳድ የተመለከተ፣ የማመልከቻዎችን አቀባበል የተመለከተ፣ የአፈታት ሂደትን የተመለከተና በመጨረሻም ምክር ሃሳቦችን የያዘ ነው። ሁለተኛው መጠይቅ ለዴሞክራሲና ለአስፈጻሚ ተቋማት የቀረበና ተቀራራቢ ጥያቄዎችን የያዘ እንዲሁም የእነሱን ልምድ፣ ከፓርላማ ጋር ስለሚያደርጉት ትብብር እና ምን ቢደረግ የጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ አቀባበልን በእነሱ ተቋምም ይሁን በፓርላማው የተሻለ ማስተናገድ የሚቻልበትን ሁኔታ ይጠይቃል። ሦስተኛው ደግሞ ለአፈ ጉባኤው የቀረበ ከአራቱም ክፍሎች የተመረጡ ውስን ጥያቄዎች የቀረቡበት ነው።

**የጽሑፍ መጠይቅ**

የጽሑፍ መጠይቁ 29 ጥያቄዎችን የያዘ ለጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢዎች የቀረበ ሲሆን የግል መርጃን፣ በጉዳዩ ላይ ያላቸውን ግንዛቤ፣ ፓርላማው ጥቆማዎችን፣ ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎችን የሚይዝበት መንግድ ብቃት፣ የፓርላማ አባላት ምን ላይ ስልጠና ቢወስዱ ይሻላል የሚሉ ናቸው።

**ዶክመንቶች**

ለዚህ ጥናት እንዲውሉ ከተሰበሰቡ 45 ዶክመንቶች (ደንቦች፣ መመሪያዎች፣ ቅዳሾች፣ ሪፖርቶች፣ ዕቅዶች እና ማመልከቻዎች) መካከል የተወሰኑት እንደአግባብነቱ ለመገምገም በተዘጋጀው መመሪያ መሠረት ተፈትሸዋል። ለጥናቱ የተዘጋጀው የጥናቱ መረጃ መሰብሰቢያ መንገዶች እና የናሙና መጠን በሚከተለው ሰንጠረዥ ተጠቃሎ ቀርቧል።

ሠንጠረዥ፡ የመረጃ መሰብሰቢያ መንገዶች እና የናሙና መጠን

ታሳታፊዎች	መረጃ መሰብሰቢያ መንገድ	ናሙና
<ul style="list-style-type: none"> <li>ቅሬት፣ አቤቱታ፣ ጥቆማ የሚቀበል የምክር ቤቱ የሥራ ክፍል (ጽ/ቤት)</li> <li>አፈ ጉባዔ</li> <li>የቋሚ ኮሚቴዎች እና ንዑሳን ኮሚቴዎች               <ul style="list-style-type: none"> <li>የሕግ ፍትሕና አስተዳደር ጉዳዮች ቋሚ ኮሚቴ</li> <li>ከተማ ልማት፣ ኮንስትራክሽንና ትራንስፖርት ጉዳዮች ቋሚ ኮሚቴ</li> <li>የንግድና ኢንዱስትሪ ጉዳዮች ቋሚ ኮሚቴ (በተለይ ገቢዎች)</li> </ul> </li> <li>የተመረጡ የመንግሥት መስሪያ ቤቶች               <ul style="list-style-type: none"> <li>የሴቶች፣ የህፃናት እና ወጣቶች ሚኒስቴር</li> <li>ሳይንስና ከፍተኛ ትምህርት ((HERQA)</li> <li>ምግብ እና መድሃኒት ቁጥጥር ባለስልጣን</li> </ul> </li> <li>የተመረጡ የዴሞክራሲና የቁጥጥር ተቋማት               <ul style="list-style-type: none"> <li>አቃቤ ሕግ፣ ሰብአዊ መብት፣ ፀረ ሙስና፣ እንባ ጠባቂ</li> </ul> </li> <li>ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ ያቀረቡ የኅብረተሰብ ክፍሎች</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ በምክር ወይይቶች</li> <li>✓ ቃለ መጠይቅ</li> <li>✓ ቃለ መጠይቅ</li> <li>✓ ቃለ መጠይቅ</li> <li>✓ የሰርቪይ መጠይቅ</li> <li>✓ ያሉ ሰነዶች፣ ሪፖርቶች፣ ማመልከቻዎች እና ጽሑፎች ክለሳ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ጥናቱን የሚከታተሉ የጽ/ቤት አባላት</li> <li>• አንድ ሰው</li> <li>• ሦስት ሰዎች</li> <li>• ሦስት ሰዎች</li> <li>• አራት</li> <li>• 100 ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ ያቀረቡ ተገልጋዮች (20 ጥቆማ አቅራቢዎች፣ 40 አቤቱታ አቅራቢዎችና 40 ጥቆማ አቅራቢዎች</li> <li>• ማንኛውም አግባብነት ያለው ሰነድ (መመሪያ፣ ዕቅድ፣ ሪፖርት እና ተዛማጅ ጽሑፎች</li> </ul>

**3.4. የመረጃ አሰባሰብ እና አተናተን**

**መረጃ አሰባሰብ**

ለሁሉም ተሳታፊዎች ከፓርላማው የጥናትና ምርምር፣ አቅም ግንባታ እና ቤተ መጻሕፍትና ዶክመንቲሽን ባለሙያዎች የተሳታፊዎችን የስልክን የአካል አድራሻቸውን በመውሰድ ለቃለ መጠይቅ የሚመቻቸውን ጊዜ በመጠየቅ የተመቻቸ ሲሆን አንዳንድ ቀጠሮዎች በተባለላቸው ጊዜ ያልተመቻቸው ሰዎች ነበሩ። መጠይቁን በአብዛኛው የዚህ ጥናት ፎካል ፐርሰን (ዶ/ር አበበው) ያካሄደው ሲሆን የፓርላማው የጥናትና ምርምር፣ አቅም ግንባታ እና ቤተ መጻሕፍትና ዶክመንቲሽን ባለሙያዎች አባላት በተወሰኑት ቃለ መጠይቆች ላይ ተሳትፈዋል። ለጽሑፍ መጠይቁ የመረጃ ምንጭ ከሆኑት ባለድርሻ አካላት መካከል ለምክር ቤቱ ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ ያቀረቡ አካላት ናቸው። እነዚህ አካላት የተመረጡት ምክር ቤቱ አቤቱታ ለመቀበል እና ምላሽ ለመስጠጥ በዘረጋው የአሠራር ሥርዓት ውስጥ በማለፋቸው ስለውጤታማነቱ መረጃ ለመስጠት ጠቃሚ የሆነ መረጃ መስጠት ይችላሉ ተብሎ ስለታሰበ ነው። ለጥናቱ መረጃ ሰጭነት እንዲሳተፉ ተጠይቀው ፈቃደኛ ከሆኑት ውስጥ ሙሉ መረጃ የሰጡት ሰባ አምስቱ ናቸው።

አቤቱታ አቅራቢዎቹ የሚኖሩት በተለያዩ የሀገሪቱ አካባቢዎች በመሆኑ እንዲሁም ኮሮና ቫይረስ በጥናቱ ተሳታፊዎች ላይ ሊያስከትል የሚችለውን ተጽዕኖ ግምት ውስጥ በማስገባት መረጃው የተሰበሰበው የተዘጋጀውን የጽሑፍ መጠይቅ መሠረት በማድረግ በስልክ በተደረገ የመረጃ አሰባሰብ ዘዴ ነው። ሁሉም አይነት መረጃዎች ሲሰበሰቡ ማስታወሻዎች ተወስደው ለጥናቱ በግብዓትነት ውለዋል።

**የመረጃ አተናተን**

ቃለ መጠይቆች ከሁለት ተሳታፊዎች ውጭ ለዘጠኙ በዲጂታል ሪከርደር ስለተመዘገቡ ለባለሙያ ተሰጥተው ትራንስክሪፕቲብ ተደርገዋል (93 ገፅ)። ከዚህ በተጨማሪም በቃለ መጠይቅ ጊዜ የተወሰዱት እና ከዶክመንቶች የተመዘገቡ ማታወሻዎች ተዘጋጅተዋል። ከዚያም ትራንስክሪፕቱን በመጭመቅ ዋና ዋና ክፍሎች አላማ ጋር የተገናኙ ጭብጦች ተለይተው ዝርዝር ቀርቦላቸዋል። የመጠን ጥናቱን በተመለከተ በመጠይቁ የተካተቱት ጥያቄዎች የሚያተኩሩት መጠናዊ መረጃ ላይ በመሆኑ ከአቤቱታ አቅራቢዎች የተሰበሰበውን መረጃ ለመተንተን መጠናዊ የመረጃ አተናተን ዘዴን ተከትሏል። መረጃውም በ SPSS-25 ገብቶ በዋናነት በገላጭ ቁጥሮች ተቀምጧል። በመጨረሻም

የሁለቱም ጥናቶች የሂደት ባለቤት(ቃለ መጠይቅ) ተሳታፊዎችን በማስቀድም የተጠቃሚዎችን የመጠን ጥናት በማስከተል ተተንትኗል።

**የአጥኚዎች ፕሮፋይል**

ይህ ጥናት የተከናወነው ከተለያዩ የሙያ መስኮች በተውጣጡና ከፍተኛ የትምህርት እና የሥራ ልምድ ዝግጅት ባላቸው በሦስት ባለሙያዎች አማካኝነት ነው። በዚህ መሠረት ጥናቱ ከሚያስፈልገው የዲ.ሲ.ፕሊን ጥንቅር አንጻር አጥኚዎቹ ከሕግ ሙያ፣ ማህበራዊ ሳይንስ ሙያ እና ስታትስቲክስ ሙያዎች በተውጣጡ በመስካቸውም ሦስተኛ ዲግሪ በሠሩ ባለሙያዎች ነው። ይሁንና በስርዓተ ጾታ ኤክስፐርት እና በሥራ አመራር እና ሌሎች በርካታ ረዳት አጥኚዎች ታግዞ የተከናወነ ነው። በሌላም በኩል ምክር ቤቱ በጥናት መስክ ያለውን አቅም ለመገንባት እንዲሁም ይህንን ጥናት በማገዝ ረገድ የምክር ቤቱን አቅም ለመጠቀም የፓርላማው የጥናትና ምርምር፣ አቅም ግንባታ እና ቤተ መጻሕፍትና ዶክመንቴሽን ባለሙያዎችም ተሳትዋል። ተሳትፎአቸውም በሚከተሉት ጉዳዮች ላይ ነው።

- በፅንሰ ጥናቱ በቀረበው ሪፖርት ላይ ግብዓት በመስጠት
- በቃለ መጠይቁና በጽሑፍ መጠይቆቹ ላይ ግብዓት በመስጠት
- ተሳታፊዎችንና አድራሻቸውን በመለየት
- የጽሑፍ መጠይቁን በስልክ በማስሞላት
- በቃለ መጠይቁ ሂደት በተወሰኑት ላይ ከዋና ተመራማሪዎች ጋር ቃለ መጠይቁን በመጠየቅ ተሳትፈዋል
- ትራንስክሪፕቱን በማንበብ፣ ዋና ዋና ይዘቶችን በመለየት፣ ለዋና ተመራማሪው ግብዓት በመስጠት እና በሌሎችም ተግባሮች ተሳትፈዋል።

**የጥናቱ ውስንነቶች እና አመች ሁኔታዎች**

- አጥኚዎች የተቋሙን አሠራር ከመጀመሪያ በሚገባ አለመረዳታቸው ነው። ለምሳሌ የዴሞክራሲ ተቋማት እንደ አስፈጻሚው ክትትልና ቁጥጥር የሚደረገባቸው እንጂ ለፓርላማው ቀጥታ ተጠሪ የሆኑ ክንፎች መሆናቸውን አለመገንዘብ ነው። ወደፊት ግን ራሳቸውን ችለው ማለትም በፓርላማው የጥናትና ምርምር፣ አቅም ግንባታ እና ቤተ መጻሕፍትና ዶክመንቴሽን ባለሙያዎች ማጥናትና ከውጭ የሚመጡት ደግሞ ሙያዊ ድጋፍ እንዲደርግ ቢሆን ይሻላል። :

- በተለያዩ ምክንያቶች የመረጃ ሰነዶች በተፈለገው ጊዜ አለመገኘትና የጊዜ እጥረት ተፈጥሮብን ነበር።
- የፓርላማው አባላት ወደ ተመረጡበት አካባቢ በመሄድ ጥቆማዎችን፣ ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎችን እንደሚቀበሉ ይታመናል። ነገር ግን ፓርላማው ይህን እንዴት እያስተናገደው እንደሆነ በዚህ ጥናት አልተካተተም። ይህም ለአሁኑ ጥናት ግብዓት የመሆን እድል ነበረው።
- እንደ ጥሩ አጋጣሚ የተወሰደው ፓርላማው የራሱ የጥናትና ምርምር፣ አቅም ግንባታ እና ቤተ መጻሕፍትና ዶክመንቲሽን ባለሙያዎች አቅም እንዲዳብርለት በመፈለጉ ተሳትፏቸው ለጥናቱ መሳሰጥ ጉልህ ድርሻ ነበረው።

## ክፍል አራት የጥናቱ ዋና ዋና ግኝቶች

### 4.1. መግቢያ

የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት በሕገ መንግሥቱ አንቀጽ 55፣70፣79፣82፣101፣ 102፣103 እና 104 ተለይተው የተቀመጡ በርካታ ተግባርና ሃላፊነቶች ተሰጥተውታል (ኢ.ፌ.ዲ.ሪ 1987)። እነዚህም በምክር ቤቱ ደንብ ቁጥር 6/2008 በተለይም በምዕራፍ 2 ቁጥር 4 ላይ በደንብ ተዘርዝረው እናገኛቸዋለን። በደንቡ ከተዘረዘሩት 6 ሰፋፊ ተግባራት መካከል ከአፈ ጉባዔው ጋር በተደረገው ቃለ መጠይቅ ሦስት ተግባራትን በቁልፍነት ለይተው አንስተዋል። እነሱም ሕግ ማውጣት፣ ክትትልና ቁጥጥር እና ከወከለው ሕዝብ ጋር መገናኘት ናቸው።

ከወከላቸው ሕዝብ ጋር በቅርበት ከሚገናኙበት መንገድ አንዱ ሕዝብ የሚያነሳቸውን ጥቆማዎች፣ አቤቱታዎችና ቅሬታዎች በማስተናገድ ነው። ጥቆማን፣ አቤቱታን እና ቅሬታን መቀበል የሕዝብን ብሶቶች፣ ፍላጎቶች እና አስተዋፅኦዎች ማገገሚያ የሚቻልባቸው መድረኮች ናቸው።

በዚህ ክፍል በጥናቱ መግቢያ እንደተገለፀው ምክር ቤቱ በምን አይነት ሁኔታ ጥቆማን፣ አቤቱታን እና ቅሬታን እንዴት ተቀብሎ፣ መዘገብ፣ አስተናግዶ እንደሚከታተል በውህድ ጥናት ስልት (በሃተታዊውና በመጠን ጥናት) ከተለያዩ ተሳታፊዎች የተገኙትን ግኝቶች አደራጅቶ ማቅረብ ነው።

ጥናቱን በአግባቡ እና በአውዱ ለመከተል ያመች ዘነድ የጥናቱ ግኝቶች በሚከተሉት አምስት ክፍሎች ተዋቀሯል። እነሱም

- የመጠን ጥናት ተሳታፊዎች ስብጥር እና ምልክታው፣
- አቤቱታን ጥቆማን እና ቅሬታን በተመለከተ የተሳታፊዎች ግንዛቤ፣
- በፓርላማና በሌሎች ተቋማት ያለው የጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ አቀባበል፣
- ምክር ቤቱ እና ሌሎች ተሳታፊዎች ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታን የሚያስኬዱበት ሁኔታ፣
- ተሳታፊዎች የጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ አቀባበል፣ አያያዝ እና ውጤታማነት እንዴት ይገመግሙታል፣

**4.2. የጥናቱ ተሳታፊዎች ስብጥር ስብጥር**

የጥናቱ ዘዴ በሚለው ሥር እንደተቀለጸው በዚህ ጥናት በዚህ ጥናት የተለያዩ የዲሚክራሲ ተቋማት ተወካዮች፣ የመንግሥት መ/ቤት ኃላፊዎች እና ለምክር ቤቱ አቤቱታ ያቀረቡ ባለጉዳዮች የተሳተፉ ሲሆን ተሳታፊዎች በጾታ፣ በዕድሜ፣ በትምህርት ደረጃ፣ በመኖሪያ አካባቢ እና በተሠማሩበት የሥራ ዘርፍ ያለቸው ስብጥር ከዚህ ቀጥሎ በሠንጠረዥ 1 ቀርቧል።

**ሠንጠረዥ 1: የተሳተፉዎች ስብጥር**

መለያ		ብዛት	በመቶኛ
ጾታ	ወንድ	65	86.7
	ሴት	10	13.3
ዕድሜ	ጀማሪ ኅለማሳ (25-40 ዓመት)	30	40.0
	ማዕከላዊ ኅለማሳ (41-65 ዓመት)	42	56.0
	የኋለኛው ኅለማሳነት (65-80 ዓመት)	3	4.0
የትምህርት ደረጃ	የሁለተኛ (ማስተርስ) ዲግሪ	3	4.0
	የመጀመሪያ (ባችለር) ዲግሪ	41	54.7
	የቴክኒክ ዲፕሎማ	9	12.0
	የሁለተኛ ደረጃ	6	8.3
የመኖሪያ አካባቢ	የመጀመሪያ ደረጃ	16	21.3
	አዲስ አበባ	59	78.7
የተሠማሩበት የሥራ ዘርፍ	ከአዲስ አበባ ውጭ ባሉ ክልሎች	16	21.1
	ንግድ/የግል ሥራ	30	40.0
	የመንግሥት ሥራ	35	46.7
የቀረቡት ጉዳይ	ጡረተኛ እና በአሁኑ ወቅት ሥራ የሌለው	10	13.33
	ጥቆማ	16	21.3
	አቤቱታ	30	40.0
አጠቃላይ ድምር	ቅሬታ	29	38.7
		75	100.0

ከላይ በሠንጠረዥ እንደሚታየው ጥቆማ፣ ቅሬታ ወይም አቤቱታ ይዘው ወደምክር ቤቱ ከመጡት መካከል አብዛኛዎቹ ወንዶች (86.7 በመቶ)፣ ማዕከላዊ ኅለማሳ (56 በመቶ)፣ የመጀመሪያ ዲግሪ



ያላቸው (54.7 በመቶ)፣ በአዲስ አበባ የሚኖሩ (78.7 በመቶ)፣ በመንግሥት ሥራ የተሰማሩ (46.7 በመቶ) እና አቤቱታ አቅራቢዎች (40.0 በመቶ) ናቸው። ምንም እንኳን አሁን ከተሰበሰበው የበለጠ ወካይ የሆነ መረጃ በመሰብሰብ ጉዳዩን በተገቢ ሁኔታ ማጥናት የሚጠይቅ ቢሆንም ሴቶች ለምክር ቤቱ አቤቱታ በማቅረብ ችግሮቻቸውን ለመፍታት ያላቸው ተሳትፎ አነስተኛ መሆኑን የዚህ ጥናት ውጤት ይጠቁማል። ይህም በማኅበረሰቡ የተንሰራፋው የተዛባው የሥርዓተ ጾታ ነጸብራቅ ሊሆን ይችላል። ስለዚህ ምክር ቤቱ ሴቶች አቤቱታቸውን በማቅረብ የመብታቸው ተጠቃሚ እንዲሆኑ የሚያበረታታ ሥርዓት ሊኖረው ይገባል።

ከሥርዓተ ጾታ አንጻር ሌላው ጉዳይ ከ11 የሃተታዊ ጥናት ተሳታፊዎች ሁሉም ወንዶች ናቸው። ይህም የአባዊ ሥርዓት መቀጥልን የሚያሳይ ነው። ወንዶች ከዚህ በተጨማሪ ከአዲስ አበባ ውጭ የሚኖሩት አቤቱታ አቅራቢዎች ቁጥር እጅግ አነስተኛ መሆኑን የዚህ ጥናት ውጤት ያመለክታል። የዚህ ክፍተት ምክንያት ሊሆኑ የሚችሉ በርካታ ጉዳዮች ቢኖሩም የቦታ ርቀት እና የአቅም ውሳኔነት ጉልህ ድርሻ ሊኖራቸው ይችላል። በመሆኑም ምክር ቤቱ የሚሰጠውን አገልግሎት በርቀት ለሚገኙ እና አቅም ለሌላቸው ዜጎች ተደራሽ ለማድረግ የሚያስችል መዋቅር እና የአሠራር ሥርዓት እስከታችኛው እርከን ድረስ ቢዘረጋ ተገቢ እንደሆነ መገመት ይቻላል።

በሠንጠረዥ 1 የቀረበው እና ትኩረታችንን ሊስብ የሚችለው ሌላኛው ጉዳይ ደንበኞች ወደ ምክር ቤቱ ይዘውት የሚቀርቡት ኬዝ ነው። ተሳታፊዎች በሰጡት መረጃ መሠረት አብዛኛውን ጊዜ ደንበኞች ወደ ምክር ቤቱ ይዘውት የሚቀርቡት ከጥቆማ ይልቅ አቤቱታ እና ቅሬታ መሆኑን ይህ ጥናት ያመለክታል። በመሆኑም ምክር ቤቱ አቤቱታን እና ቅሬታን ተቀብሎ በተገቢ ሁኔታ ምላሽ ለመስጠት የሚያስችለውን ሥርዓት መዘርጋት እንዳለበት የዚህ ጥናት ውጤት ያመለክታል። ቢሆንም ግን በየደረጃው ሊከሰቱ የሚችሉ ብልሹ አሠራሮችን ለማስተካከል መልካም አስተዳደርን ለማስፈን ጥቆማዎች የሚኖራቸው ሚና ጉልህ ስለሚሆን ኅብረተሰቡ ችግሮችን እንዲጠቁም ማበረታታት ተገቢ ነው። ይህም ሊሳካ የሚችለው ምክር ቤቱ ጥቆማዎች ሲቀርቡለት ፈጣን እና ተገቢ የማስተካከያ እርምጃ በመውሰድ በሕዝቡ ዘንድ አመኔታን ሲያተርፍ ብቻ ነው። የተሳታፊዎችን የግል መረጃ ካቀረቡት ማመልከቻ አንጻር ለማገናኘት ቁጥራቸው አይፈቅድም።

**4.3. በጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ ጽንሰ ሀሳብ ተሳታፊዎች ያላቸው ግንዛቤ የባለጉዳዮች ግንዛቤ**

የሁለቱም ቡድን (ተቋማትና ኮሚቴዎች በአንድ በኩል እና ባለጉዳዮች በሌላ በኩል) ተሳታፊዎች በሦስቱ ፅንሰ ሀሳቦች ላይ ያላቸው ግንዛቤ ሲታይ ባለጉዳዮች ለራሳቸው የሰጡት በሰንጠረዥ ሁለት እንደሚታየው ዝርዝር ክፍል ያለ ቢመስልም በተቋማቱና በኮሚቴዎች ባለጉዳዮች ክፈተት እንዳለባቸው ይገልጻሉ። የባለጉዳዮቹ ምላሽ የሚከተለውን ይመስላል።

**ሠንጠረዥ 2: ተሳታፊዎች ስለ አቤቱታ/ጥቆማ እና ቅሬታ አቀራረብ ያላቸውን ግንዛቤ፣ ልምድ እና እምነት በተመለከተ የሰጡት ምላሽ፣**

ጥያቄዎች	ምላሽ	ብዛት	በመቶኛ
ስለቅሬታ አቀራረብ ግንዛቤ አለኝ ብለው ያምናሉ?	አዎ	66	88.0
	የለም	9	12.0
ጉዳይዎን ከምክር ቤቱ አስቀድሞ ለሌላ የሚመለከተው አካል	አዎ	67	89.3
አቅርበው ነበር?	የለም	8	10.7
ምክር ቤቱ አቤቱታ እና ቅሬታን ከሕዝብ መቀበል አለበት ብለው	አዎ	72	96.0
ያምናሉ?	የለም	3	4.0

የቀረበው መረጃ ሲታይ በዚህ ጥናት የተሳተፉት ባለጉዳዮች ስለ አቤቱታ አቀራረብ ጥሩ ግንዛቤ እንዳላቸው እና መፍተሔ ለማግኘት በምክር ቤቱ ላይ ክፍተኛ ተስፋ የጣሉ መሆኑን ያመለክታል። ይህ ደግሞ ጥሩ የሚባል የሕዝብ እና የመንግሥት ግንኙነት እንዲፈጠር ያረዳል።

ከላይ ባለጉዳዮች ለራሳቸው ያላቸው ግንዛቤ ጥሩ ቢሆንም ተቋማቱና ኮሚቴዎች ባለጉዳዮች ግንዛቤያቸው ውስን መሆኑን በሚከተሉት አመክንዮዎች ያስረዳሉ። አንደኛ አብዛኞቹ ጥቆማዎች የአቤቱታ እና የቅሬታ ቅርጽ ያላቸው መሆናቸው። ሁለተኛ ሰበር ሰሚ ችሎት ደርሶ የተመለሰን እና በሕግ ሂደት ላይ ያለን ጉዳይ በደፈናው የማቅረብ ነው። ሦስተኛ ለሽንፈት ይዳርገኛል በሚል ስጋት ሙሉውን ደብቀው ከፊል መረጃ ብቻ በመስጠት ሂደቱን እና ተግማኒነታቸውን የሚጎዳ ነገር ማድረግ። አራተኛ በሕግ ያለቀለትን ጉዳይ ከማምጣታቸውም በላይ ከምክር ቤቱ ቋሚ ኮሚቴ መልስ ከተሰጣቸው በኋላ በማይመለከተው ነገር ወደ ፌደሬሽን ምክር ቤት ይዘው መሄዳቸው ነው።

**የተቋማትና የቋሚ ኮሚቴዎች ግንዛቤ**

በሦስቱ ፅንሰ ሃሳቦች መካከል ያለውን ግንኙነት አብዛኛዎቹ መለየት ቢችሉም ልዩነታቸውን በተመለከተ ግን በሚገባ ለይቶ የማቅረብ ችግር አለ። በተለይ የአቤቱታና የቅሬታ ልዩነትን በተመለከተ ብዙዎቹ ለይተው አይገነዘቡም። የተሻለ ግንዛቤ የታየው ከአቃቤ ሕግ ነው። ለዚህ ክፍተት ማሳያ የሚሆነው ተሳታፊዎቹ በሚጠየቁበት ጊዜ አቤቱታን እና ቅሬታን በተደጋጋሚ ጊዜ እየቀያየሩ ሲናገሩ መደመጣቸው ነው። የአንዱን ትርጉም ለሌላኛው ሲሰጡ መደመጣቸው የተለመደ ሆኖ አግኝተነዋል።

**4.4. የተወካዮች ምክር ቤት የሕዝብን ጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ መቀበል አለበት ወይስ የለበትም በሚለው ጥያቄ ላይ የተሳተፉዎቹ እይታ**

የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት ጥቆማን፣ አቤቱታን እና ቅሬታን መቀበል አለበት ወይ ለሚለው ጥያቄ ቋሚ ኮሚቴዎች የሕዝብ እንደራሴ እንደመሆኑ መጠን መቀበል አለበት ብለው ያምናሉ። ጥያቄያቸው ምን መቀበል አለበት ምንስ መቀበል የለበትም ከሚለው ላይ ነው። በዴሞክራሲ ተቋማት በኩል ግን የሚና መዘበራረቅ እንዳይከሰት ጥንቃቄ መደረግ እንዳለበት ያስገነዝባሉ። በእርገጥ በደንብ ቁጥር 6/2008 ቢደገፍም፣ ባይደገፍም ሕዝብም ጥያቄውን እያቀረበ ነው፤ ምክር ቤቱም እየተቀበለና ምላሽ እየሰጠ ነው። ለምሳሌ በ2012 ዓ.ም ከተማ ልማት፣ ኮንስትራክሽንና እና ትራንስፖርት ቋሚ ኮሚቴ 29 ቅሬታዎችን ተቀብሎ በተለያየ መልኩ ምላሽ ሰጥቶባቸዋል። ስለዚህ ፓርላማው የሕዝብን ጥያቄ ወደጎን ሊገፋ አይችልም ማለት ነው።

በመጠናዊው ጥናት የተሳተፉ ባለጉዳዮች ምክር ቤቱ ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታን መቀበል አለበት የሚል እምነት አላቸው። በጥናቱ ከተሳተፉት ባለጉዳዮች መካከል 72 (96%) ምክር ቤቱ ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ መቀበል አለበት ብለዋል። በሃታተዊ መረጃም ለምሳሌ የንግድና ኢንዱስትሪ ንዑስ ኮሚቴ ተሳታፊ የሚከተለውን ብለዋል፡

የምክር ቤቱ አንዱና ዋናው ተግባር የወከለውን ሕዝብ ብሶት መስማት ነው። ከዚህ አንጻር የዜጎችን አቤቱታና ቅሬታ አለመቀበል አይችልም። ይህን ማድረግ በሕዝብ ፍላጎት እንደመደራደር ይወሰዳል።

የፓርላማው አፈ ጉባኤ ከላይ ያሉትን ሃሳቦች በሚጋራ መልኩ የምክር ቤቱ አንዱ ተግባር ከወከለው ሕዝብ ጋር መገናኘት ነው የሚል ነው። ስለዚህ ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ የሕግ፣ የሕዝብና የምክር ቤት ማገናኛ መድረክ ተደርጎ ሊወሰድ ይችላል። የከተማ ልማት ኮንስትራክሽን እና ትራንስፖርት ቋሚ ኮሚቴ ሰብሳቢ በበኩላቸው ዜጎች ተበደልን ብለው ሲመጡ ምክር ቤቱ

ባለጉዳዮችን አቤቱታችሁን እና ቅሬታችሁን አልቀበልም ማለት አይችልም። ምክንያቱም እኛ እንደሕዝብ ተወካይነታችን የሕዝብ ጉዳይ ይመለከተናል። የመጠናዊ ጥናት ተሳታፊዎችም ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ ማቅረብ መብታቸው እንደሆነ ያምናሉ። በሕግ ባይጠቀስም ይህን ማድረግ የምክር ቤቱ ግዴታ መሆኑን ተሳታፊ ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ አቅራቢዎች ይገልጻሉ። ከዚህ ጋር በተያያዘ በምክር ቤቱ የአሠራርና የአባላት ስነ ምግባር ደንብ አንቀፅ 103 ምክር ቤቱ የሕዝብን ተሳትፎ ለማሳደግ ከሕዝብ ጥያቄዎች፣ አቤቱታዎች እና ጥቆማዎች እንደሚቀበል ያስቀምጣል።

ይህን የተገነዘበ በሚመስል መልኩ ምክር ቤቱም በሕግ ከተሰጠው ጥቆማ ባሻገር አቤቱታን እና ቅሬታን እየተቀበለ ይገኛል። ቋሚ ኮሚቴዎችም በዓመታዊ ሪፖርታቸውና እቅዳቸው ያስተናገዱትን ቅሬታ፣ አቤቱታ እና ጥቆማ ያካትታሉ። ለምሳሌ የከተማ ልማት፣ ኮንስትራክሽንና ትራንስፖርት ቋሚ ኮሚቴ በ2012 ዓ.ም ሪፖርቱ የሚከተለውን አስቀምጧል።

በበጀት ዓመቱ ወደ ቋሚ ኮሚቴ 29 ቅሬታዎች የቀረቡ ሲሆን 13 ቅሬታዎች የአዲስ አበባ ከተማ መስተዳደር የሕዝብ ቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ቢሮን እና ባለጉዳዮችን በመጥራት በጋራ ውይይት በማካሄድ የሚመለከታቸው አካላት ምላሽ እንዲሰጡ መደረጉ፣ 3 ቅሬታዎች ጉዳያቸው በፍርድ ቤት የተያዙ ሌሎች ደግሞ በፍርድ ቤት ውሳኔ ያገኙበት ጉዳይ ስለሆነ ጣልቃ መግባታት የማንችል መሆኑን ያስረዳን ሲሆን፣ 6 ደግሞ በግልባጭ እንድናውቅ የተደረገ ስለሆነ ምርመራ ያልተካሄደበት መሆኑ እና 1 ጉዳይ ደግሞ የመጣው ቅሬታ አድራሻ የሌለው ስለሆነ ማጣራት አልተቻለም። ሌላው 3 የፌደራል ቤቶች ኮርፖሬሽን የተመለከቱ ቅሬታዎች የቀረቡ ሲሆን ቅሬታዎችን ተጨማሪ ምርመራ ሳያስፈለግ ከተቋሙ አመራሮች ጋር በመነጋገር እንዲፈታና ቅሬታው ተቀባይነት ያጣውን ደግሞ ለባለጉዳዮች እንዲነገር ተደርጓል። ቀሪው 3 ቅሬታ የማጣራት ሥራ እየተከናወነ ይገኛል። በዚህ መሠረት ከአዲስ አበባ ከተማ ከተለያዩ የኅብረተሰብ ክፍሎች የቀረቡ ቅሬታዎች ይዘታቸው አብዛኞቹ የካሳ ክፍያ ችግር በተመለከተ ክፍያው በቂ አለመሆኑ፣ እንዲሁም አስፋፊውም ፍትሃዊነት የጉደለው መሆኑ፣ አቅም ኖሯቸው በቦታው ላይ ማልማት የሚችሉት ቅድሚያ አለመስጠት እና የተሰጠው ቦታ በቂ አለመሆኑ፣ የማካካሻ ቦታ፣ ምትክ ቦታ፣ በልማት ተነሿዎች የተሰጣቸው ቦታ መሠረተ ልማት ያልተሟላለት መሆኑ እና የሥራ ዕድል ፈጠራ የሚሉ ጉዳዮች ተነስተው እልባት ያላገኙ ስለሆነ ከሚመለከተው ባለድርሻ አካላት ጋር በመሆን በቀጣይ መፍትሔ መስጠት ያስፈልጋል።

እነዚህን መረጃዎች በሙሉ ወስደን ይህን ለሕዝብ ግልጋሎት ቅርብ የመሆን ፍላጎትና ተግባር ማሳደግ የሚያስችል የደንብ ማሻሻያ (ደንብ ቁጥር 6/2008) እና መመሪያ ማውጣትን ያመለክታል።

4.5. በፓርላማና በሌሎች ተቋማት ያለው የጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ አያያዝ

በዚህ ክፍል ሦስት ንዑስ ክፍሎች ማለትም የመቀበያ መንገድ፣ የአቀራቢዎች ማንነት ከተቋማት እና ከምክር ቤቱ ቋሚ ኮሚቴዎች አንጻር እና የሚቀርቡት አጀንዳዎች ይዘት ተካቶ ቀርቧል።

መቀበያ መንገዶች

ለፓርላማ የሚቀርቡ ማመልከቻዎች ለሦስት አካላት ይቀርባል።

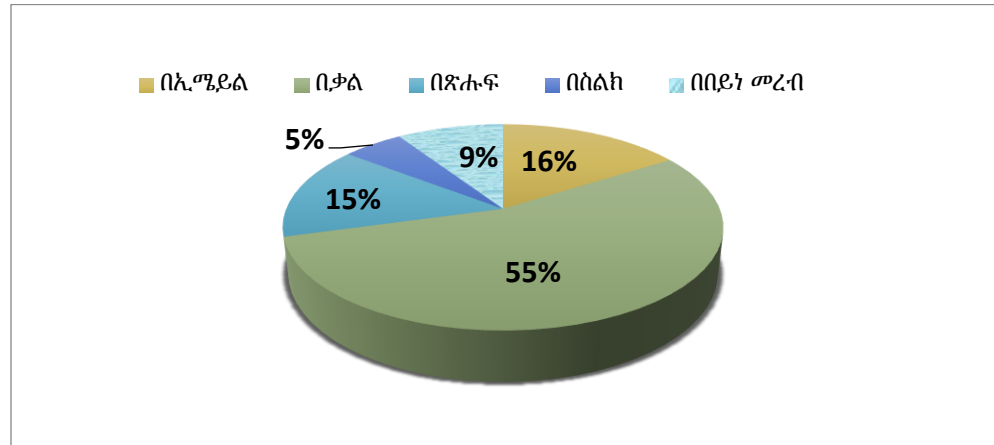
- ቀጥታ ለአፈ ጉባኤ፣
- በቀጥታ ለቋሚ ኮሚቴዎች፣
- በቀጥታ ለፓርላማው ጽ/ቤት፣

የአቤቱታዎች፣ ቅሬታዎችና ጥቆማዎች አቀራረብ አብዛኛው በሁሉም እና በአካል የሚቀርብ ነው። ተቋማቱም ይህን ያበረታታሉ። በተወሰነ መልኩ በኢሜል የሚቀበሉም አሉ። ለምሳሌ ንግድና ኢንዱስትሪ ጉዳዮች ቋሚ ኮሚቴ ኢሜል አላቸው፣ ነገር ግን ባለጉዳዮች እየተጠቀሙበት አይደለም። ምክንያታቸውም በአካልና በሁሉም እንዲሁም በተተነተነ ደብዳቤ ማቅረብን ስለሚመርጡ ነው። አቃቤ ሕግ ግን በኢሜል መቀበል ብቻ ሳይሆን ይህንንም ለኮሚዩኒኬሽን ቢሮ ልኮ በሚገባ ያስተናግዳል። ሰብዓዊ መብት ኮሚሽንም በመጠኑም ቢሆን ጉዳዩን በኢሜል የማስተናገድ ባህል አለው። አቃቤ ሕግ በነፃ ስልክ (ሆት-ላይን) የመቀበል ተግባርን በተለይ ከሕግ ማሰከብር ዘመቻው ጋር ተገናኝቶ ተጠቅሞበታል። ጥቆማዎችን፣ አቤቱታዎችን እና ቅሬታዎችን ለመቀበል ባለሙያ መድበዋል። ለወደፊትም ራሱን የቻለ ክፍል ለማዋቀር ታስቧል። የሕግ፣ ፍትሕና ዴሞክራሲ ቋሚ ኮሚቴ ተሳታፊ እንደገለጹት ጥቆማ በደብዳቤ ማቅረብን ይጠይቃል። ለሰብዓዊ መብት ኮሚሽን በነጻ ስልክ፣ በሶሻል ሜዲያ ገፆች እና አልፎ አልፎ በኢሜል ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ ይቀርብላቸዋል። ኮሚሽኑ ግን በጽሁፍ ማስገባትን ያበረታታል። እንባ ጠባቂ ተቋም ብዙ አማራጮችን ይጠቀማል። ለምሳሌ በነፃ ጥሪ ስልክ፣ በኢሜል፣ በዌብ ሳይት እና በፖስታ ይቀበላል። ፀረ ሙስና ኮሚሽን ቀደም ስል በኢሜል ይቀበል የነበረ ቢሆንም አሁን ግን አይጠቀምበትም። አሁን በሁሉም ነው የሚቀበሉት። የኢትዮጵያ ምግብና መድሃኒት ኤጀንሲ በ8284 ነጻ መስመር ይቀበላል። በተጨማሪም ጥቆማዎች በማኅበራዊ ሜዲያና በዌብ ሳይት ይቀርብላቸዋል። ዋናው መቀበያ መንገድ ግን በጽሁፍ ነው።

በመጠናዊው ጥናት የተሳተፉት ባለጉዳዮች በጠቅላላው ፓርላማው ጉዳያቸውን እንደሚቀበላቸውን እንደሚያይላቸው ነገር ግን ብዙም ችግራቸውን እንደማይፈታላቸው ገልፀዋል። በተጨማሪም

የመጠናዊ ጥናቱ ተሳታፊዎች በጥናቱ እንዲሳተፉ ጥያቄ ሲቀርብላቸው የመደናገጥ፣ ፈቃደኛ ያለመሆን፣ መፍራት፣ መማረር እና በፓርላማው ተስፋ የመቁረጥ ስሜት የሚያንፀባርቁ አሉ። ይህ ባህሪም በተለያዩ ደረጃ ጉዳያቸው ታይቶ ካልተፈታላቸው ዜጎች ሚጠበቅ ነው።

እነሁ ተሳታፊዎች ምክር ቤቱ በምን ዓይነት መንገድ አቤቱታ ቢቀበል ይሻላል ብለው ያምናሉ ተብለው ተጠይቀው አብዛኛዎቹ (55 በመቶ) የሚሆኑት ምክር ቤቱ አቤቱታን በቃል ቢቀበል ይሻላል ብለው እንደሚያምኑ ገልጸዋል። ዝቅተኛ ቁጥር ያላቸው ወይም አምስት በመቶ ብቻ የሚሆኑት ተሳታፊዎች አቤቱታን በስልክ መቀበል እንደሚሻል አመለክተዋል (ለዝርዝሩ ምስል 1ን ይመልከቱ)።



ምስል 1: የጥቆማ፣ ቅሬታ እና የአቤቱታ አቀራረብ ዘዴዎች

እንዲህ ዓይነቱ አስተሳሰብ ከማህበረሰቡ ባህል፣ ወግ እና ልማድ ጋር ቀጥተኛ ግንኙነት ሊኖረው ይችላል። ማለትም እንደ ኢትዮጵያ ባሉ ጥንታዊ የጋርዮሽ ወይም የወል ባህል ባላቸው ሀገራት የሚኖሩ ሕዝቦች ጉዳያቸውን ለማቅረብ የሚመርጡት መንገድ ፊት ለፊት ተገኝተው ጉዳያቸው መፍትሔ ያገኛል ብለው እምነት ከጣሉበት አካል ጋር ቃል በቃል በመነጋገር ነው። ነገር በዓይን ይገባል፣ ሲያወሩት ይቀላል፣ የሚሉት ምሳሌያዊ አነጋግሮች ለዚህ ሃሳብ ጥሩ ማሳያዎች ሊሆኑ ይችላሉ። ይህ ደግሞ አቤቱታ አቅራቢዎች ችግራቸውን ይፈታልናል ብለው ከሚያስቡት አካል (ምክር ቤቱ) ለመድረስ በርካታ መሰናክሎችን ማለፍ ይጠይቃቸዋል። በተለይም በሀገሪቱ ዳርቻ ቦታዎች የሚገኙት አቤቱታ አቅራቢዎች ወደ ምክር ቤቱ መጥተው ጉዳያቸውን ለማቅረብ የሚጠይቃቸው ጉልበት፣ ጊዜ እና ገንዘብ እንዲሁም ጉዳያቸውን ለተገቢው አካል ለማቅረብ ማለፍ ያለባቸውን ውጣ ውረድ (ረጅም ቢሮክራሲ) በጣም አስቸጋሪ ነው። ይህንንም አስቸጋሪ ሁኔታ አልፎ መጥተው ቢያቀርቡም ችግራቸው ሳይፈታ ሊቀር የሚችልበት አጋጣሚ በመኖሩ

ጉዳያቸውን ወደ ምክር ቤቱ ይዘው ከመቅረብ ይልቅ ተስፋ ቆርጠው የሚቀሩበት አጋጣሚ ብዙ ነው። ይህም ከአዲስ አበባ ውጭ ያሉ አቤቱታ አቅራቢዎች ቁጥር ዝቅተኛ (21.1 በመቶ ብቻ) መሆኑ ማሳያ ሊሆን ይችላል (ሠንጠረዥ 1ን ይመልከቱ)።

እንዲህ ዓይነቱ ሁኔታ ደግሞ ብልሹ አሠራር እና የመልካም አስተዳደር እጦት ችግር በሀገሪቱ የተለያ አካባቢዎች እንዲንሰራፋ በማድረግ በማኅበረሰቡ ዘንድ ከፍተኛ ቀውስ ሊፈጥር ይችላል። ስለዚህ ምክር ቤቱ እንዲህ ዓይነት ችግር በማኅበረሰቡ ዘንድ ከመፈጠሩ አስቀድሞ ከታች ያለው ማኅበረሰብ ጉዳዩን በውክልና ሳይሆን በቀጥታ ለምክር ቤቱ ማቅረብ የሚችልበትን አሠራር መዘርጋት ሊያስፈልገው ይችላል። ይህም ምክር ቤቱን ለአቤቱታ አቅራቢዎች ፈጣን ምላሽ ለመስጠት ከማስቻሉም በላይ ማኅበረሰቡ ፍትሐዊ፣ ተገቢ እና ተደራሽ የሆነ አገልግሎት እንዲያገኝ ይረዳዋል። ይህንንም ለማድረግ ምክር ቤቱ መዋቅሩን እስከታችኛው እርከን ድረስ መዘርጋት ወይም አገልግሎቱን በሁሉም ማኅበረሰብ ተደራሽ ማድረግ የሚያስችለውን አሠራር መፍጠር ሊያስፈልገው ይችላል። ከዚህ ላይ መልካሙ ነገር ሁለቱም ማለትም ባለጉዳይም ምክር ቤቱም በጽሑፍ እንዲቀርብ መመረጣቸው መልካም አጋጣሚ ሁኖ ነገር ግን ሩቅ ላሉ አመልካቾች ተደራሽነትን ለማስፋት ዘመናዊ መንገዶችን እና ቴክኖሎጂዎችን መጠቀም ማበረታታት ይገባል። ለመማሪያ ያገለግላል ብለን ስላሰብን የሰኩትላንድና እና የቪክቶሪያ ዕንባ ጠባቂ ተቋማት የቅሬታ አቀባበል ሂደት የሚያሳይ ቻርት በዚህ ሪፖርት መጨረሻ ላይ በአባሪነት ተያይዟል።

**ዋና አቅራቢዎች**

በጥቅሉ ዜጎች፣ ቡድኖች እና ተቋማት አቤቱታ የሚያቀርቡ ሲሆን በጠቅላላው ግን አቃቤ ሕግ እንደገለጸው ከተቋማት ይልቅ ግለሰቦች ዋና ባለጉዳዮች ናቸው። ምንም እንኳን የባለጉዳዮች ስብጥር ላይ የመጠን ጥናቱ አብዛኞቹ አመልካቾች ወንዶች ቢሆኑም ከሃተታ ጥናቱ የተንፀባረቀው ግን ከተቋም ተቋም ውስን ልዩነት ቢኖርም በጥቅሉ ግን ብዙም የፆታ እና የእድሜ ልዩነት እንዳልታየ ነው የተገለጸው። የከተማ ልማት፣ ኮንስትራክሽንና ትራንስፖርት ቋሚ ኮሚቴ አካባቢ ግን በዕድሜ የገፉ አቅራቢዎች ይበዛሉ። ፀረ ሙስና አካባቢ በብዛት ሴቶችና አረጋዊያን እንደሚበዙ ተገልጿል። አቅራቢዎችም ጠና ያሉ ናቸው የሚለውን ዕንባ ጠባቂ ተቋምም የሚጋራው ሀሳብ ነው። ከመጡበት አካባቢ አንጻር የሕግ ፍትሕና ዲሞክራሲ ቋሚ ኮሚቴ እና የከተማ ልማት፣ ኮንስትራክሽንና ትራንስፖርት ቋሚ ኮሚቴዎች አብዛኛዎቹ አመልካቾች ከተሜ በተለይም ከአዲስ አበባ የመጡ ናቸው ብለዋል። የባለጉዳዮች ጥናትም ይህን ነው የሚያሳየው።

**ይዘቶች**

በብዛት የሚቀርቡት አቤቱታና ቅሬታ ናቸው። ጥቆማ ዝቀተኛ መሆኑን ከፓራላማው መዝገብ የተገኘው መረጃ ለይቷል። ከጠቅላላ 147 መዝገቦች 62 አቤቱታ 45 ቅሬታ እና 42 ጥቆማ አቅራቢ ናቸው። የቋሚ ኮሚቴ ሃላፊ የሆኑ ተሳታፊዎችም ከነበራቸው ልምድ ተነስተው ጥቆማ አለመቅረብ ብቻ ሳይሆን የቀረቡትም ጥቆማዎች የአቤቱታ እና ቅሬታ ቅርጽ ያላቸው ናቸው። ተሳታፊ የዴሞክራሲ ተቋማት ተሳታፊዎችም ዜጎች አቤቱታና ቅሬታ ለማቅረብ እንጂ ጥቆማ ለማቅረብ የተነቃቁ አይደሉም የሚል ነው። እዚህ ላይ ምናልባት ይህ ሁኔታ ከኮሚቴ ኮሚቴ ይለያይ እንደሆነ ጥናታችን ያላየው ጉዳይ ነው።

ባለጉዳዮች በጣም የተለያዩ ይዘቶችን ያቀርባሉ። የተወሰኑትን ለማቅረብ ያህልም የከተማ ልማት፣ ኮንስትራክሽንና ትራንስፖርት ቋሚ ኮሚቴ የሚቀርቡለት ማመልከቻዎች አብዛኛዎቹ አቤቱታና ቅሬታ ከመሬት ይዘታ እና ከካሳ ክፍያ ጋር የተያያዙ ናቸው። ብዙ ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታዎች ከአዲስ አበባ የሚመጡ ናቸው። በተለይም የቦታ ይገባኛል፣ የካሳ ክፍያ በቂ አለመሆን፣ የማካካሻ ቦታ፣ ለልማት ተገሽዎች የተሰጣቸው ቦታዎች መሰረተ ልማት አለመሟላት ናቸው። ከዚህ ጋር በተገናኘ የ 20/80 እና የ 40/60 ቤቶች ጉዳይ እና የአክሲዮን ማህበራት ካሳ ክፍያን በቂና ፍትሃዊ አለመሆንም ይነሳል።

በተለይም በኮንደሚኔም ግንባታ ጊዜ ብረት፣ ሲሚንቶ እና አርማታ ምዝበራ ይነሳል። ሌላው ሕገወጥ መሬት ወረራ በተለይም ለሕዝብ አገልግሎት የተከለሉ ቦታዎችን መውረር ይቀርባል። ሌላው የመንግሥት ቤቶች ኪራይ ጉዳይ ነው። ያለበቂ የስነልቦና ዝግጅት እና ያለበቂ መሰረተ ልማት ነዋሪዎችን ከቀያቸው ማንሳት በተገሽዎች ላይ ሃዘንን ይፈጥራል። ፀረ ሙስናም ተመሳሳይ ነገርን ማልትም መሬት ነክ ጉዳዮችን ለምሳሌ ከይዘታ የተገናኘ፣ ከአስተዳደር በደል ጋር የተገናኘ እና በአዲስ አበባ መስተዳደር አካባቢ የሚታዩ የስነ ምግባር ጉዳዮች እና ብልሹ አሠራሮችና የሙስና ችግርን የተመለከተ ይቀርባል። ለአቃቤ ሕግ የሚቀርበው ጥቆማ በብዛት ሙስና ላይ ነው። በተለይም በመንግሥትና በልማት ድርጅቶች ላይ ትኩረት ያደረገ ነው። ለዕንባ ጠባቂ የሚቀርበውም በአብዛኛው ከመሬት ጋር የተያያዘ ወሰን ይከበርልኝ፣ ካርታ፣ አገልግሎት አለማግኘት እና ከሥራና ከጡረታ ጋር የተያያዘ ነው። ለሕግ ፍትሕና ዴሞክራሲ ቋሚ ኮሚቴ የሚቀርቡት ጉዳዮች አብዛኞቹ ፍርድ የተሰጠባቸው ሁነው ውሳኔ አልተፈጸመልንም የሚሉ እና ያለአግባብ ከሥራየ ተባረርኩ የሚሉ ናቸው። ለኢትዮጵያ ምግብና መድሃኒት ኤጀንሲ የሚቀርቡ ጥቆማዎች ደግሞ ጥራትና ደህንነት ጋር የተያያዙ ናቸው። ለሌሎች ሕጻናትና ወጣቶች ጉዳይ ሚኒስቴር ደግሞ አስተዳደራዊ



ነክ (ገንዘብ ነክ) ጉዳዮች፣ ከአባትነት ጋር የተያያዘ እና ከህጻናት ማሳደጊያዎች ጋር የተገናኙ ጉዳዮች ይቀርብላቸዋል። ለሰብዓዊ መብት ኮሚሽን የሚቀርቡት ይዘቶች ደግሞ በተለያዩ አካባቢዎች ከሚከሰቱ ግጭቶች ጋር ግንኙነት ያላቸው ናቸው። እንዲሁም ከአካል ደህንነት ችግር፣ ከታሰሩና በጥበቃ ሥር ካሉ ሰዎች መብት ጋር የተገናኙ ናቸው። ከከፍተኛ ትምህርት ጥራትና አግባብነት ኤጀንሲ የተነሱ ጉዳዮች ደግሞ በዋናነት ሶስት ሲሆኑ የመጀመሪያው ከእውቅና ጋር በተያያዘ የግል ከፍተኛ ትምህርተ ተቋማት ብቃት ግምገማ በተለይም ከገምጋሚዎች ጋር የተገናኘ የሙስና ችግር። ሁለተኛው የትምህርት አቻ ግምት ጋር የተገናኘ ችግር እና ሶስተኛው እውቅና በሌለው ተቋም ተምረው የጨረሱ ወይም በመማር ላይ ያሉ ተማሪዎች ችግር ናቸው።

**4.6. ተቋማት ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታን የሚያስተናግዱበት መንገድ**

በጥቆማ አፈታት ዙሪያ ዋናው ጉዳይ ሂደቱን መቃኘት ነው። ለዚህም የመጀመሪያው መረጃን መስጠት ነው። ከዚህ ጋር በተያያዘ ብሮሽር ወሳኝ ጉዳይ ነው። ነገር ግን በፓርላማ በኩል ይህ የለም። ይልቁንስ ጉዳዮቻቸውን ይዘው ሲመጡ የሚሆነውንና የማይሆነውን ነገር ማስተናገድ እንደሆነ የገለጹት የኢንዱስትሪ ንዑስ ኮሚቴው ተሳታፊ ናቸው። የተወሰኑት ተቋማት ግን የሕትመት ውጤቶች አላቸው፤ ለምሳሌ ዕንባ ጠባቂ ተቋም።

ሁለተኛው የሂደት ማሳለጫ መንገድ ቅጽ መኖር አለመኖር ነው። የሁሉም ቋሚ ኮሚቴዎች የመቀበያ ፎርም ቢኖራቸውም ዝርዝር የለውም፣ ወጥም አይደለም። የኢንዱስትሪ ንዑስ ኮሚቴ ተሳታፊም ከቅፁ ይልቅ አመልካቾች ይዘውት የሚመጡትን ደብዳቤ ነው የሚያዩት። ፀረ ሙስና ደግሞ ቀደም ሲል ብዙ ፎርም ላይ ነበሯቸው። አሁን ግን ምርመራው ስለቀረ ፎርምቹ የሉም ። ዕንባ ጠባቂ ተቋም ቅጽ አለው፣ ማኑዋልም አለው፣ አዋጅም አለው፣ ፕሮሲጀርም አላቸው። ይህ ዋና ሥራው እንደሆነ አካል ተገቢ መረጃ ነው። ከ3-4 ሺ አቤቱታ እንደሚቀበል ተቋም እነዚህ መረጃዎች መኖራቸው ጥሩ ነው። ሴቶች፣ ህጻናት እና ወጣቶች ቢሮ ቅጽም፣ ብሮሽርም የላቸውም፡ ፡ ለሰባዊ መብት ኮሚሽን ከቅጽ ባሻገር ሬጅስትራራቸው በቂ ጋይዳንስ ይሰጣል፤ ይህም ለፓርላማው በቂ ትምህርት ይሰጣል ይላሉ።

ሦስተኛው የሂደት ጉዳይ ዑደቱ ነው። በምክር ቤቱ በኩል የሂደቱን ዑደት ስናየው ለጽ/ቤት ወይም ለአፈ ጉባኤ ከገባ በኋላ ለቋሚ ኮሚቴዎች ይልከዋል። ቋሚ ኮሚቴው በአብዛኛው ለንዑስ ኮሚቴዎች ይልካል። ከዚያ ንዑስ ኮሚቴው ከሚመለከተው አስፈጻሚ አካል ጋር በመመካከር ውሳኔ ያሳልፋል፡ ፡ የመጨረሻ ውሳኔውም ለጥቆማ፣ አቤቱታ ወይም ቅሬታ አቅራቢው ይነገረዋል፡ በሂደቱም በብዛት

እስካሁን የታየው ደብዳቤ እንጂ ሰዎች ቅጽ ሲሞሉ አይታዩም። የከተማ ልማት፣ ኮንስትራክሽንና ትራንስፖርት ቋሚ ኮሚቴ እንደገለፁት ባለጉዳዮች ከታች ያለውን መዋቅርና ከዚያም የዴሞክራሲ ተቋማትን አሟጥጠው ተጠቅመው ካልመጡ ጉዳያቸውን አይስተናገዱም። እንባ ጠባቂ ተቋም በበኩሉ ሰውን መረጃ አምጣ አንለውም ምክንያቱም መረጃ መሰብሰብ የተቋሙ ተቋም ሥራ ነውና።

በአንጻሩ ግን አቃቤ ሕግ ከላይ (ከፍተኛ ፍርድ ቤት/ሰበር ሰሚ) እሰከታች (ምድብ ችሎት) ድረስ በመዋቅር የተደራጁ በየዳይሬክተሮች የአቀባበል ሥርዓት አለው። ከክልል ሳይታይ ወደ አዲስ አበባ አይመጣም። ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታን መቀበልን ከዜጎች ቻርተር ጋር ያገናኙታል። አቃቤ ሕግ፣ ምግብና መድሃኒት ድርጅት እና ፀረ ሙስና ጥቆማን በፍጥነት እንደሚፈትሹ ገልጸዋል። ምክንያቱም በሕዝብ ጉዳት እንዳይደርስና መረጃ እንዳይሰወር ይረዳል።

አራተኛው ጉዳይ ቅሬታ፣ አቤቱታና ጥቆማ ከቀረበ ጊዜ ጀምሮ እልባት እስኪሰጥ የሚወስደው ጊዜን ይመለከታል። ከጊዜ አንጻር ሂደቱ በአንድ ስልክ ከመፈታት እስክ ዘለግ ያለ ጊዜ መውሰድ የሚጠይቅ ነው። አቃቤ ሕግ የሚወስደውን ጊዜ በተመለከተ አንድ ጥቆማ፣ አቤቱታ ወይም ቅሬታ ምድብ ችሎት ላይ ከሁለት ቀን እስክ ሳምንት ሲወስድ አቃቤ ሕግ ከደረሰ በኋላ በአንድ ወይም በሁለት ቀን ውስጥ ያልቃል ብሏል። ነገር ግን ከስድስት ወር እስክ አንድ ዓመት የሚወስድም ጉዳይ አለ። ፡ በአማካይም ከ5 እስክ 7 ቀን ይወስዳል ብለዋል። የሕግ ፍትሕና ዴሞክራሲ ቋሚ ኮሚቴ እንደገለጸው ወዲያው መፍትሄ የሚያገኙ ያሉትን ያህል ወራት የሚፈጁም ጉዳዮች አሉ ብሏል። አማካዩ ግን አንድ ሳምንት ነው። የከተማ ልማት፣ ኮንስትራክሽን እና ትራንስፖርት ቋሚ ኮሚቴ ተሳታፊ እንደገለፁት ሦስት ወር የሚፈጅና ተንከባሎ የሚቀርም አለ ብለዋል። የኢትዮጵያ ምግብ እና መድሃኒት ኤጀንሲ ጥቆማ ሲሆን ወዲያው ነው እርምጃ የምንወስደው ብለዋል። ምክንያቱም መጥፎ ምግብ ከሆነ ከመሰራጨቱ በፊት ወይም ወዲያው እንደተሰራጨ መመለስ ሊጠይቅ ይችላል። ፡ ተቋሙ በዕቅዱ ዜጎች አቤቱታና ቅሬታ እንደቀርቡ ያበረታታል። የከፍተኛ ትምህርት ጥራት ኤጀንሲ በበኩሉ ወዲያውኑ የሚያስተናግድበት ይበዛል። በፀረ ሙስና በኩል ሙስና ነክ ወይም ጨረታ ነክ ከሆነ ሂደቱ እንዲቆም በፍጥነት እርምጃ ይወስዳሉ። በተለይ ተሎ እንዲስቆሙ አዲሱ አዋጅ ይፈቅድላቸዋል።

አምስተኛው ጉዳይ በትብብር መሥራትን ይመለከታል። ከዚህ አንጻር በፓርላማና በተጠሪ ተቋማት እንዲሁም በፓርላማና በአስፈጻሚ ተቋማት መካከል ጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታን የተመለከትን ሲሆን የከተማ ልማት፣ ኮንስትራክሽንና ትራንስፖርት ቋሚ ኮሚቴ ተሳታፊ እንደገለፁት ከአስፈጻሚው ጋር ቢያንስ በሩብ አመት እንገናኛለን ብለዋል። ነገር ግን በስልክም በየጊዜው

እንገናኛለን። ዕንባ ጠባቂ ተቋምም ከፀረ ሙስና እና ከአቃቤ ሕግ ጋር በቅርበት አብሮ እንደሚሠራ ገልጿል። ዕንባ ጠባቂ ተቋምም ከፓርላማ ጋር ምንም እንኳን ተገቢ የልምድ ልውውጥ ባይደረግም በየሩብ ዓመቱ ይገናኛሉ።

ከሁሉም ተቋማት ለየት ያለ ቅርጽ ያለው አቃቤ ሕግ ነው። ምክንያቱም እንደ አስፈጻሚም እንደ ዴሞክራሲ ተቋምም የሚጫወትበት ሚና ያለው በመሆኑ ነው።

**4.7. ምክር ቤቱ አቤቱታ እና ቅሬታን የሚያስተናግድበት የአሠራር ሥርዓት ውጤታማነት**

ውጤታማነትን በተመለከተ በጠቅላላው በሃተታዊም በመጠናዊም ጥናቱም ተሳታፊዎች የተንጸባረቀው በሁሉም ተቋማት በጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ አያያዣቸው ብዙም እንዳልረኩ ነው። ደረጃውን ከጠበቀ ተቋም እየሠራን ነው ያሉት በተወሰነም ቢሆን አቃቤ ሕግ ነው። የተገልጋይ እርካታ ከተገልጋይና ከአገልግሎት ሰጭ እይታ ታይቷል። የአቃቤ ሕግ ተሳታፊ የሕዝብ እርካታ ብዙም አይደለም ብለው በምክንያትነት ያቀረቡት፣

- አቅራቢዎች መረጃ ቢኖርም ባይኖርም ያጠፋ ይቀጣ ባይ ናቸው፣
- ብዙዎች በትክክል ፍትሕ መበየኑ ሳይሆን ለነሱ መወሰኑን ነው የሚያዩት፣
- አቃቤ ሕግ እስኪደርስ እየጸና የመጣ ጉዳይ የተሻለ መረጃ ስለሚኖረው በአቃቤ ሕግ የመጽናት ዕድሉ ሰፊ በመሆኑ ውሳኔው ሲፀናባቸው ቅር ይሰኛሉ በለዋል።

በሁሉም ተሳታፊዎች በኩል የተንፀባረቀው መልካም ግብረመልስ ችግራቸው ቢፈታም ባይፈታም አድሎ ግን አይንፀባርቅም የሚለው ነው። ደንበኞችም ይህን አይሉም። ሰብዓዊ መብት ኮሚሽን እንደ ጥሩ ውጤት የተመዘገበው የእስረኞች አያያዝ መሻሻል ነው።

አቃቤ ሕግ ከየትኛውም ክፍል ማለትም ከፓርላማም፣ ከዴሞክራሲ ተቋማትም ከአቤቱታ አቅራቢዎችም ብቃት የላቸውም የሚል አስተያየት እንዳልመጣባቸው ገልፀዋል። አቃቤ ሕግ እንደ ክፍተት የለየው አልፎ አልፎ ፓርላማና ዕንባ ጠባቂ ተቋም ጣልቃ ሊገቡ መሞከራቸውን ነው።

በሕግ፣ ፍትሕና ዴሞክራሲ ቋሚ ኮሚቴ በኩል የተንፀባረቀው ዜጎች እርካታ አላገኙም። ምክንያቱም የኮሚቴው ትኩረት እና ቅድሚያ የሚሰጠው ሕግ ማውጣት እና መቆጣጠር እንጂ አቤቱታና እና ቅሬታን ማስተናገድ አይደለም። የከተማ ልማት፣ ኮንስትራክሽን እና ትራንስፖርት ቋሚ ኮሚቴ ተሳታፊው እንደገለፁት በጥቅሉ ውጤታማ ነን ብለው አያስቡም። ምክንያቱም ውሳኔ ሰጥተው አይፈፀምም። በተለይም ብዙ ጉዳይ የሚመጣበት የአዲስ አበባ መስተዳድር ምላሽ ስለማይሰጥ የዜጎችን እንባ ማበስ አልቻልንም ብለዋል። ጉዳዩ አዲስ አበባን ብቻ ይመለከታል። ምክንያቱም

ሚኒስቴር መስሪያ ቤቶች በአግባቡ ይመልሳሉ የሚል ነው። አዲስ አበባ ግን ለቼክና ባላንስ አስቸጋሪ ነች። አስፈጻሚ መስሪያ ቤቶች ሪፖርታቸውን ለምክር ቤቱ ያቀርባሉ፤ አዲስ አበባ ግን አታቀርብም። የከተማ ልማት፣ ኮንስትራክሽን እና ትራንስፖርት ቋሚ ኮሚቴ ጨምሮ ተጠያቂነት ያለው አሠራር ባለመዘርጋቱ እና የአመልካቾች ችግር ባለመፈታቱ በጡረታ ዕድሜያቸው ዜጎች ዕድህብት ምቹ ሁኔታ አለ ማለት አይቻልም። ይህም ውጤታማ አለመሆንን ያመለክታል ብለዋል።

የኢንዱስትሪ ንዑስ ኮሚቴው ተሳታፊ ሕዝቡ ረክቷል ብለው እንደሚያምኑና ሕዝቡም እንዳልረከ በተለያ መንገድ እንደሚገልጽ ተናግረዋል። ሰብዓዊ መብት ኮሚሽን ሥራቸው የታሰበውን ያህል ውጤታማ አይደሉም ብለው እንደሚያምኑ እና ለዚህም ሦስት ምክንያት አቅርበዋል።

- ሰው የተቋሙን ማንዴት አለማወቅ፤
- የእያንዳንዱ ጉዳይ አያያዝ አውቶሜትድ አለመሆኑ፤
- ተቋሙ የሚሰጣቸውን ምክረ ሃሳቦች ባስፈጻሚዎች አለመተግበሩ፤ ይህንም ተከትሎ ጉዳትን የመጠገን እና መካከ ወይም ማቋቋም አለመኖሩ ነው።

እነዚህን ግምታዊ ሃሳቦች በመረጃ ለመደገፍ የከተማ ልማት፣ ኮንስትራክሽንና ትራንስፖርት ቋሚ ኮሚቴ ተሳታፊ የማኅበረሰብ ዕርካታ በሰፊ ጥናት ቢታይ የተሻለ ነው ባይ ነው።

በመጠናዊ ጥናቱ የተሳተፉት ባለጉዳዮች ምክር ቤቱ ለቀረቡለት ጥቆማዎች፣ አቤቱታዎች እና ቅሬታዎች ምላሽ ለመስጠት የዘረጋውን አሠራር በተመለከተ በቀረቡላቸው 13 የመለኪያ ጥቂዎች በአብዛኛው መካከለኛ ወይም በጣም ዝቅተኛ ወደሚለው ያዘነበለ ነው።

ሠንጠረዥ 3: ምክር ቤቱ ለቀረቡ ጉዳዮች ምላሽ ለመስጠት የዘረጋው የአሠራር ሥርዓት በባለጉዳዮች እይታ

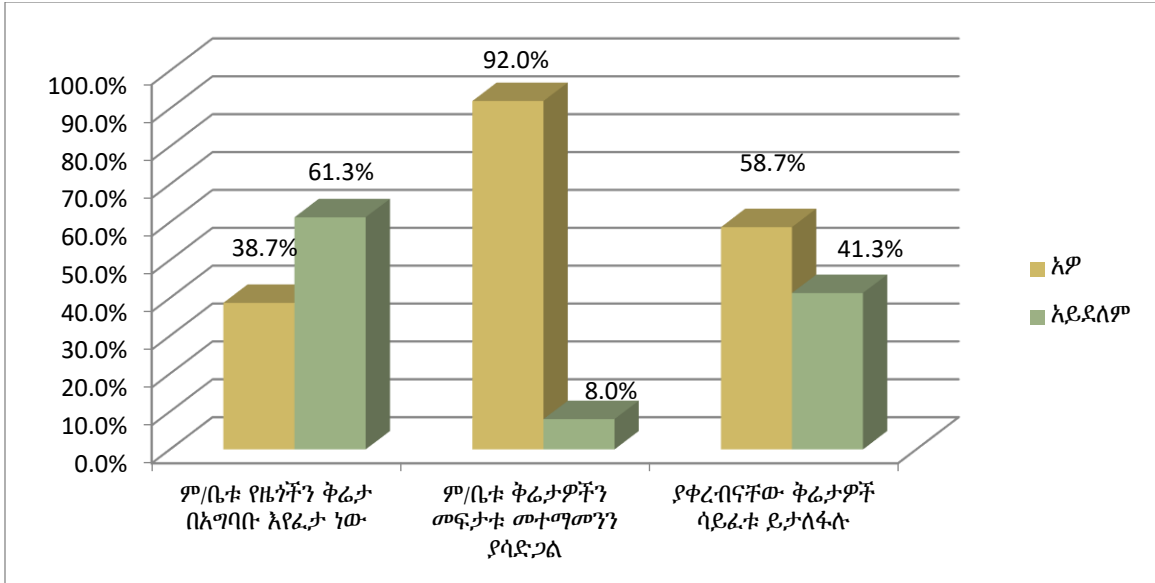
ተራ ቁ.	መስፈርት	በጣም ዝቅተኛ		መካከለኛ		ከፍተኛ		(4)		በጣም ከፍተኛ	
		(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	(6)	(7)		
		ብዛት	በመቶ	ብዛት	በመቶ	ብዛት	በመቶ	ብዛት	በመቶ	ብዛት	በመቶ
1	ፍትሐዊነት	18	24.0	16	21.3	24	32.0	9	12.0	8	10.7
2	ውጤታማነት	23	30.7	16	21.3	19	25.3	8	10.7	9	12.0
3	ቅልጥፍና	20	26.7	16	21.3	20	26.7	8	10.7	11	14.7
4	ግልጽነት	13	17.3	15	20.0	21	28.0	13	17.3	13	17.3
5	መረጃ ሰጭነት	21	28.0	7	9.3	21	28.0	12	16.0	14	18.7
6	ከአድልዎ የጸዳ መሆን	13	17.3	7	9.3	30	40.0	13	17.3	12	16.0
7	ከባለድረሻዎች ጋር ተናቦ መሥራት	16	21.3	11	14.7	28	37.3	9	12.0	11	14.7
8	ከመንግሥት ጋር ተናቦ መሥራት	20	26.7	11	14.7	26	34.7	7	9.3	11	14.7

9	ተገልጋዮችን በአግባቡ ማስተናገድ	17	22.7	9	12.0	23	30.7	15	20.0	11	14.7
10	ተድራሽነት	18	24.0	13	17.3	21	28.0	11	14.7	12	16.0
11	መዝገብ አያያዝ	9	12.0	9	12.0	24	32.0	17	22.7	16	21.3
12	ደረጃውን የጠበቀ የችግር አፈታት	17	22.7	16	21.3	21	28.0	10	13.3	11	14.7
13	በመረጃ የተመሠረተ ምላሽ መስጠት	18	24.0	21	28.0	18	24.0	10	13.3	8	10.7
የተጠቃለለ		5	6.7	17	22.7	27	36.0	16	21.3	10	13.3

ማስታዎሻ:- ብዛት 75

በሠንጠረዥ 3 በቀረበው መረጃ መሠረት በዚህ ጥናት ከተሳተፉት አቤቱታ አቅራቢዎች መካከል አብዛኛዎቹ በሁሉም መስፈርቶች ሲባል በሚችል ሁኔታ ለምክር ቤቱ የአሠራር ሥርዓት ያላቸው ግምገማ መካከለኛ ነው (36%)። ተቀራራቢ የሚሆኑት ተሳታፊዎችም በብዙ መስፈርቶች መሠረት ለአሠራር ሥርዓቱ ያላቸው ግምገማ ዝቅተኛ (22.7%) እና ከፍተኛ (21.3%) የሚል ነው። በሌላ በኩል በተሳታፊዎች በተወሰኑ መስፈርቶች የተሻለ ግምገማ አሳይተዋል። ለምሳሌ ተገልጋዮችን በአግባቡ በማክበር ማስተናገድ እና መዝገብ አያያዝ በሚሉት ሁለት መስፈርቶች ያላቸው ግምገማ ከፍተኛ የሚል ነው። ከአሠራሩ ሦስቱ መስፈርቶች የተጠቃለለውን ውጤት ስናይ አብዛኛዎቹ ተሳታፊዎቹ በምክር ቤቱ የቅሬታ እና አቤቱታ አፈታት የአሠራር ሥርዓት ላይ ያላቸው ግምገማ መካከለኛ እና ዝቅተኛ የሚል ነው። ይህም መረጃ የሚያመለክተው ምክር ቤቱ እየተከተለ ያለውን የጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታ አቀባበል፣ አፈታት እና የአሠራር ሥርዓት ማሻሻል አስፈላጊ መሆኑን ነው።

ከዚህ በተጨማሪ በዚህ ጥናት የተሳተፉት አቤቱታ አቅራቢዎች ምክር ቤቱ የሚቀርቡለትን ቅሬታዎች በአግባቡ እየፈታ እንደሆነ፣ ምክር ቤቱ የሚቀርቡለትን አቤቱታዎች በአግባቡ መፍታቱ ጎበዘተሰቡ እርሱ ላይ ያለውን መተማመንን ያሳድገው እንደሆነ እና እነርሱ ያቀረቧቸው አቤቱታዎች ሳይፈቱ እየታለፉ እንደሆነ ተጠይቀው የሰጡት ምላሽ በምስል 2 እንደሚከተለው ቀርቧል።



**ምስል 2፡ የምክር ቤቱ የቅሬታ አፈታት፣ የኅብረተሰቡ መተማመን እና ቅሬታዎች ሳይፈቱ መቅረት**

በምስል 2 እንደምናየው አብዛኛዎቹ ተሳታፊዎች ምክር ቤቱ የሚቀርቡለትን ቅሬታዎች በአግባቡ እየፈታ እንዳልሆነ (61.3%)፣ ምክር ቤቱ የሚቀርቡለትን አቤቱታዎች መፍታቱ በኅብረተሰቡ ዘንድ ያለውን መተማመን የሚያሳድግለት መሆኑን (92.0%) እና እነርሱ ያቀረቧቸው አቤቱታዎች ሳይፈቱ እየታለፉ መሆኑን ገለጸዋል። ይህም አስቀድሞ በአሥራ ሦስቱ መስፈርቶች የምክር ቤቱን የቅሬታ አፈታት እና የአሠራር ሥርዓት ዝቅተኛ ብለው ከገመገሙት ጋር ተመሳሳይ ነው። ምን አልባትም መካከለኛ ብለው የገመገሙትም ምርጫው ወደ ሁለት ማለትም አዎ ቅሬታዎችን በአግባቡ እየፈታ ነው፣ ወይም በአግባቡ እየፈታ አይደለም ወደሚል ምርጫ ሲመጣ አብዛኛዎቹ (61.3%) ምክር ቤቱ ቅሬታዎችን በአግባቡ እየፈታ እንዳልሆነ አጋልጠዋል።

በአንጻሩ ደግሞ ምንም እንኳን እነርሱ ያቀረቧቸው አቤቱታዎች ወይም ቅሬታዎች ሳይፈቱ ዝም ተብለው ቢታለፉም ቅሬታዎችን በአግባቡ መፍታት ምክር ቤቱ በኅብረተሰቡ ዘንድ ያለውን ተአማኒነት ያሳድግለታል ብለው ያምናሉ። ስለዚህ ምክር ቤቱ በማኅበረሰቡ ዘንድ ያለውን አመኔታ እንዲገነባ ባለጉዳዮች የሚያቀርቧቸውን ቅሬታዎች በአግባቡ ለመፍታት የሚያስችል አሠራርን መዘርጋት ይኖርበታል። በሠንጠረዥ 3 ከቀረቡት አሥራ ሦስት መስፈርቶች መካከል ሁለቱ ማለትም ከውጤታማነት/ስኬታማነት እና ቅልትፍና/ፍጥነት አንጻር የምክር ቤቱ አሠራር በጣም ዝቅተኛ እና ዝቅተኛ መሆኑን ገልጸዋል። በመሆኑም ምክር ቤቱ አቤቱታ ወይም ቅሬታ መቻ እንደቀረበለት እና መቻ እንደተፈታ እንዲሁም የአሠራር ሥርዓቱ ምን ያህል ውጤታማ/ስኬታማ እንደነበር ለመገምገም የሚያስችል ሥርዓት በመዘርጋት አሠራሩን በተገቢ ሁኔታ ማሻሻል ይቻላል።

የሃተታዊ ጥናት ተሳታፊዎች እንደሚያመለክቱት አቤቱታ፣ ቅሬታና ጥቆማ የሚያቀርቡ ባለጉዳዮች ፋይል ከማደራጀት አንጻር በተጠሪ ተቋማት የተሻለ ጅምር ያለ ቢሆንም ምክር ቤቱ ግን ችግር ይስተዋልበታል። በዚህ የተነሳ አንዳንድ ባለጉዳዮች ያስገቡትን ጉዳይ ውሳኔውን ለማወቅ ሲመጡ መረጃው ሲፈለግ የማይገኝበት አጋጣሚ አለ። በመሆኑም እንደገና እንዲያቀርቡ የሚደረግበት አጋጣሚ አለ። የትኛው ጉዳይ ተፈታ፣ የትኛው ጉዳይ አልተፈታም የሚለውን ለመከታተልም ዶክመንት አያያዝ ጠቃሚ ነው። በተጨማሪም በየ6 ወሩ ወይም በየዓመቱ ቅጾችን መሠረት በማድረግ የመረጃ ትንተና እያቀረቡ ጉዳዮችን በማንና መቼ የሚሉትን እና የተሰጡ ውሳኔዎችን በመቀመር ለተሞክሮ እንዲውሉ የሚደረግበት አሠራር ቢኖር በመረጃነት ያገለግላል።

**4.8. ምክር ቤቱ የህዝብ ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታን ለማስተናገድ በዘረጋው የአሠራር ሥርዓት የተስተዋሉ ተግዳሮቶችና አመች ሁኔታዎች**

የሃተታዊ ጥናት ተሳታፊዎች ጥቆማን፣ አቤቱታን እና ቅሬታን በማስተናገድ ዙሪያ እያጋጠሙ ያሉ ተግዳሮቶችን በሰፊው ያነሱ ሲሆን በምቹ ሁኔታነት ግን አንድ ጉዳይ ብቻ ነው የተነሳው። እሱም የንዑሳን ኮሚቴዎች መኖር ሲሆን ይህም ጉዳዮችን በየዘርፉ ማየት ያስችላል የሚል ነው። ይህ ከጉዳዩ ባህሪ ማለትም ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ በአብዛኛው የሕዝብን መከፋት የሚመለከቱ በመሆናቸውና ችግሩን ለመፍታትም የአቅም ውስንነት መኖሩ ይሁን ወይም እንደባህል አሉታዊ ነገሮችን እያተኮርን መምጣታችን መፈተሽ ይገባል። የተነሱትን ዋና ዋና ተግዳሮቶች የሚከተሉት ናቸው።

**መዋቅራዊ ተግዳሮት**

- ለጥቆማ ተገቢ መመሪያ ሲኖረው መመሪያ (20/2001) ለአቤቱታና ለቅሬታ ግን የለም። (የሕግ፣ ፍትሕና ዲሞክራሲ ቋሚ ኮሚቴ)።
- ከሕግ፣ ፍትሕና ዲሞክራሲ የተነሳው ከተቋማት ጋር ያለመግባባት ችግር ስለሚፈጠር ማለትም የአስፈጻሚና የተጠሪ ተቋማት በወቅቱ አለመመለስ በጊዜ ምላሽ እንዳይሰጥ ያደርጋል። ዕንባ ጠባቂም ዋናው ተግዳሮት አስፈጻሚው ተባባሪ አለመሆኑን ገልጿል። ለዕንባ ጠባቂ ተቋም ሌላው ችግር ከምክር ቤቱ ተገቢውን ድጋፍ ካለማግኘት ባሻገር ምክር ቤቱ ከእነሱ የተገኘውን ግብዓት በሚገባ እየተጠቀመበት አይደለም ባይ ናቸው። ከዚህ ጋር ተያይዞ በከተማ ልማት፣ ኮንስትራክሽንና ትራንስፖርት ቋሚ ኮሚቴ የተነሳው የአዲስ አበባ መስተዳድር ለጥያቄዎች መልስ የማይሰጥና የተጠሪነቱም ጉዳይ አስቸጋሪ መሆኑ ነው።

- ሕግ፣ ፍትሕና ዲሞክራሲ ቋሚ ኮሚቴ ያነሳው ሌላው ተግዳሮት ፍትሕ የሚለው ቃል ስላለ ሁሉንም ጉዳይ ወደኛ ኮሚቴ የማምጣት ችግር አለ የሚል ነው።
- ከመንግስት ባለስልጣናት ጋር የጥቅም፣ የቡድን እና የጓደኝነት ግንኙነት ያላቸው ሰዎች ትስስራቸውን ህግ የማስፈጸምን ተግባር ለማደናቀፍ ይጠቀሙበታል። ስለዚህ ግለሰቦችና ቡድኖች በባለስልጣን ታከው በመምጣት ምን ችግር አለው በሚል አባዜ ተቋማዊ አሰራርን ያዛባሉ።

**ከባለጉዳይ ጋር የተያያዘ ተግዳሮት**

- አመልካቾች ከታች ያሉ መዋቅሮችን በሚገባ ተጠቅመው ያለመምጣት ችግር አለባቸው (የሕግ፣ ፍትሕ እና ዲሞክራሲ ቋሚ ኮሚቴ)፤
- ጥያቄውን ያቀረበው አካል አድራሻውን በሚገባ አለማስቀመጣቸው(አቃቤ ሕግ) ከታየላቸው በኋላ ለመከታተል ያስቸግራል ብለዋል፤
- በሰበር የታየንና ተገቢ ያልሆነን አቤቱታ/ቅሬታ ማቅረብ፤
- ለኢትዮጵያ ምግብና መድሃኒት ኤጀንሲ በቃል የሚቀርቡ ጥቆማዎች እውነተኝነት የሌላቸው ይበዛሉ፤

**4.9. የምክር ቤቱን አሠራር ለማሻሻል ይረዳው ዘንድ ከተሳታፊዎች የተሰጡ የመፍትሔ ሀሳቦች**

ከአብዛኞቹ ታሳታፊዎች የተሰጠው ምክረ ሃሳብ አንዱ ምክር ቤቱ ከዜጎች የሚቀርቡ አቤቱታዎችን ቅሬታዎችን እና ጥቆማዎችን ተቀብሎ ለመፍታት በቋሚ ኮሚቴዎች በአስፈጻሚ አካላት እና ቀጥታ ተጠሪ በሆኑ የዲሞክራሲ ተቋማት ወጥ በሆነ መንገድ በዓመታዊ ዕቅዳቸውና ሪፖርታቸው ጉዳዩን በማካተት የሚሠራበት ወጥ አሠራር ማስቀመጥ ነው። በተለየ ደግሞ ሁሉም ቋሚ ኮሚቴ አቤቱታዎችን ቅሬታዎችን እና ጥቆማዎችን በዕቅዳቸውና በሪፖርታቸው ማካተታቸውን በሪፖርት ማቅረቢያ ቼክሊስት ውስጥ ማካተት ይገባል። የአቃቤ ሕግ ተሳታፊው የተወሰኑ ምክረ ሃሳቦችን ሰጥተዋል

ለዚህ ጉዳይ ራሱን የቻለ የሥራ ክፍል በፓርላማ ውስጥ ማዋቀር ተገቢ ነው። የሕግ አውጪው ክፍል ተቋም ሕግ ማውጣት ብቻ አይደለም። አስፈጻሚ አካላቱንም የመከታተል ኃላፊነት አለበት። ይህ ለቋሚ ኮሚቴዎች በተለይ ሲከታተሉ ተመራጮች ናቸው። ተመራጮቹ የተመደቡላቸውን ተቋማት የመከታተል፣ እንደተጠበቀ ሆኖ በተየራ በተቋማቸው ላይ ብቻ መጠመድ አለባቸው ብዬ አላስብም። ስለዚህ ፓርላማው እንደቋሚ ኮሚቴዎች ብቻ ሳይሆን እንደ አንድ ኢንስቲትዩሽን ነው መታየት ያለበት። አስር የሚሆን የቋሚ ኮሚቴ ካለ፣ አስር የሆነ የቅሬታ አቀባበል፣ አስር የሆነ ምላሽ መስጠት አስር የሆነ የሱፐርቪዥን አሠራር ሊኖር ይገባል ብዬ አላስብም። ስለዚህ ቅሬታን



ሂደቱን አልፎ ምላሽ የሚሰጥበት ክፍል ሊኖር ይገባል። ሂደቱ ወጥ የሆነ መሆን አለበት...ይህን ለማድረግ ታዲያ ራሱን የቻለ የሥራ ክፍል ያስፈልጋል ብዬ አስባለሁ።

ተሳታፊው ፓርላማ ማተኮር ይኖርበታል ብሎ የሚያስበው የግለሰቦችን አቤቱታ ተቀብሎ መፍታት ላይ መሆን የለበትም በሚለው ነጥብ ላይ ነው። የግለሰቦች አቤቱታ ተቋምን እንደመከታተያ ነው መወሰድ ያለበት፤ ልክ እንደፍርድ ቤት ጉዳዩን አጣርቶ፤ መርምሮ፤ እንዲህ ስላቀረበ እንዲህ ይወሰንለት ብሎ እዚያ ደረጃ ድረስ መሄድ የለበትም። ትኩረት ማድረግ ያለበት ጠቅላይ ያለ የአሠራር ስርአት፤ የተቋም የማሻሻያ ስርአት መሆን አለበት። ለምሳሌ አንዳንድ ተቋማት ለአቤቱታ አቅራቢዎች ቶሎ መልስ የማይሰጡ፤ ባለጉዳዮችን የሚያጉላሉ ይኖራሉ። በዚህ ጊዜ ፓርላማው ማድረግ ያለበት የተቋሙን ችግር በሚገባ ገምግሞ የአደረጃጀት ለውጥ ሊሆን ይችላል፤ የአመራሮች ለውጥ ሊሆን ይችላል።

ተሳታፊው የሰጡት ሌላው አስተያየት ጥቆማን በተለይ የወንጀል ጥቆማን መረጃው ሳይባክን ለሚመለከታቸው አካላት መስጠት ያስፈልጋል። ምክንያቱም የወንጀል ጥቆማ ተሎ ካልተመለሰ ጠቋሚውን አደጋ ላይ የሚጥል ነው። እንዲህ አይነት ተቋም ውስጥ እንዲህ አይነት የሙስና ተግባር አለ፤ እንዲህ አይነት የግብር ስወራ አለ፤ እንዲህ አይነት የኮንትራባንድ ተቋምዎች አሉ፤ እንዲህ አይነት የመብት ጥሰቶች አሉ፤ እስረኞች እንዲህ አይነት በደል ይፈጸምባቸዋል፤ አይነት ጥቆማ ሲደርስ ቶሎ ብሎ ለሚመለከተው አካል ማቅረብ ይገባል።

የሕግ፣ ፍትህ እና ዴሞክራሲ ቋሚ ኮሚቴው ተሳታፊ የሰጡት አስተያየት አቤቱታንና ቅሬታን የሚመለከቱ የአሠራር ሂደቶች በምክር ቤቱ የአሠራርና የአባላት ስነምግባር ደንብ እንደገና ተከልሶ መቀመጥ አለባቸው። ፡ ለሁሉም መስፈርቶች በዝርዝር መካተት አለበት። አሁን ባለው አሠራር መንጠባጠቦች ይታሉ። የምክር ቤቱ አባላት ሕግ ከማውጣት፣ የተቋማትን ክትትልና ቁጥጥር በተጨማሪ የቅሬታ፣ ጥቆማና አቤቱታ እንደምንቀበልና እንደምንፈታ ለሕዝቡም ሆነ ለምክር ቤቱ አባላት ግንዛቤ መፍጠር ያስፈልጋል። ከዚህ በተጨማሪም ምክር ቤቱን በሙያ የሚደግፈው ጽ/ቤት በኤክስፖርቶች የሚጠናከርበት ሁኔታ ማመቻቸት ይገባል። በአጠቃላይ ጽ/ቤቱ ቢጠናከር የሚል ሃሳብ አለኝ። ሰፊ የአቅም ግንባታ ሥራ ለምክር ቤቱ በተለይም ለጽ/ቤቱ ባለሙያዎች መስጠት ያስፈልጋል።

የሰባዊ መብት ተሳታፊው ዋና አስተያየት የሚሉት ተደራሽነት ነው። ሃሳባቸውም፡

ሌሎች ሃገሮች የምክር ቤት አባላት ከፓርላማው ውጭ ቢሮ አላቸው። የእኛ ግን በፓርላማው ብቻ የታጠረ ነው። በየቦታው ተወካይ ቅርንጫፍ ሊኖራቸው ይገባል። እኔ እንኳ እዚህ አዲስ አበባ እየኖርኩ ለምክር ቤቱ ምን አይነት ቅሬታ እንደሚቀርብ፣ የት እንደሚቀርብ፣ እንዴት እንደሚቀርብ ግንዛቤው የለኝም። ስለዚህ ሩቅ ላሉት ተደራሽ መሆን አለበት።

የሰብዓዊ መብት ተሳታፊው የጨመሩት ምክረ ሃሳብ አንዱ ምክር ቤቱ ሪጅስትራር ቢኖረው የሚል ነው። ምናልባትም ቅሬታ የሚቀበል ዳይሬክቶሬት ሊሆን ይችላል። ይህ አደረጃጀት በጽሕፈት ቤቱ ወይም በአፈ

ጉባኤው ስር ሊሆን ይችላል። እኛ አገር የሚመጡ አቤቱታዎች ከግማሽ በላይ የሚሆኑት የማትመለከታቸው ኬዞች ናቸው ስለዚህ ልዩታ ወሳኝ ነው። ሌላው የሰባዊ መብት ተሳታፊ ምክረ ሃሳብ መምታታትን መቀነስ ነው። ለምሳሌ በአብዛኛው በእምባ ጠባቂና እና በሰባዊ መብት ድንበር ለይቶ አለመረዳት አለ። ይህን ግልጽነት በመፍጠር መፍታት ይቻላል።

በሌላ በኩል የምክር ቤቱን አሠራር ሊያሻሽሉ ከሚችሉ ጉዳዮች አንዱ ለቅሬታ አቅራቢዎች ሥልጠና መስጠት ሊሆን ይችላል። በመሆኑም በመጠናዊ ጥናቱ የተሳተፉ አቤቱታ አቅራቢዎች ምን ዓይነት ሥልጠና ቢሰጥ እንደሚሻል ሀሳብ እንዲሰጡ ተደርጓል። የውጤታማነት ክፍተትን ይሞላ ዘንድ በዚህ ጥናት የተሳተፉ አቤቱታ አቅራቢዎች ለምክር ቤቱ የሚቀርቡ ጉዳዮችን (ጥቆማዎችን፣ አቤቱታዎችን እና ቅሬታዎችን) የሚከታተሉ የምክር ቤቱ አባላት በተዛማጅ ጽሑፎች ዳሰሳ ከተለዩ የጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ አቀባበል ክህሎትን ለማሰደግ ከተሞክሩ የሥልጠና ዓይነቶች መካከል በየትኛው እና ምን ያህል ሥልጠና እንደሚያስፈልጋቸው ተጠይቀው የሠጡት ምላሽ እንደሚከተለው ቀርቧል።

**ሠንጠረዥ 4: ጥቆማዎችን፣ አቤቱታዎችን እና ቅሬታዎችን ለሚከታተሉ የምክር ቤት አባላት የሚያስፈልጉ ሥልጠናዎች በተሳተፉዎች እይታ (ብዛት 75)**

ተቁ	የሥልጠና ዓይነቶች	ምንም አያስፈልግም		ዝቅተኛ		መካከለኛ		ከፍተኛ		በጣም ከፍተኛ	
		(1)		(2)		(3)		(4)			
		ብዛት	በመቶ	ብዛት	በመቶ	ብዛት	በመቶ	ብዛት	በመቶ		
1	የጊዜ አጠቃቀም ክህሎት	4	5.3	3	4.0	13	17.3	17	22.7	38	50.7
2	የጉዳይ አያያዝ ክህሎት	3	4.0	8	10.7	16	21.3	10	13.3	38	50.7
3	የግንኙነትና የተግባብዎት ክህሎት	2	2.7	7	9.3	15	20.0	12	16.0	39	52.0
4	ቅሬታና ጥቆማን የመመርመር ክህሎት	1	1.3	6	8.0	14	18.7	11	14.7	43	57.3
5	የፍላጎቶች መጣረስ የማስታረቅ ክህሎት	3	4.0	11	14.7	13	17.3	9	12.0	39	52.0
6	ተገቢ ያልሆኑ ጥያቄዎችን የመግራት ክህሎት	2	2.7	10	13.3	10	13.3	11	14.7	42	56.0

በሠንጠረዥ 4 እንደምናየው ከሃምሳ በመቶ በላይ የሚሆኑት በዚህ ጥናት የተሳተፉት አቤቱታ ወይም ቅሬታ አቅራቢዎች ለምክር ቤቱ የሚቀርቡ ጥቆማዎችን፣ አቤቱታዎችን ወይም ቅሬታዎችን ለሚከታተሉ አባላት በስድስቱም ርዕሰ ጉዳዮች ላይ የሚሠጡ ሥልጠናዎች በጣም አስፈላጊ ናቸው ብለው ያምናሉ። ስለዚህ ምክር ቤቱ ለአባላቱ በተዘረዘሩት ርዕሰ ጉዳዮች ሥልጠና እንዲሠጣቸው ቢያደርግ አባላቱ የሚቀርቡትን ጉዳዮች በአግባቡ በመቀበል፣ በመመርመር እና በመያዝ በተግባር ፍጥነት ምላሽ ለመስጠት የሚያስችል አቅም በማሳደግ መልካም አፈጻጸም እና ቀልጣፋ የአሠራር ዘዴ እንዲኖረው ይረዳል።

### ክፍል አምስት

#### ማጠቃለያ እና ምክረ ሃሳቦች

ይህ ክፍል በሃተታዊ የጥናቱ ስልት ከሦስት አካላት (ቋሚ ኮሚቴዎች፣ ተጠሪ ተቋማት እና አስፈጻሚዎች) የተመረጡ 11 ቁልፍ ተቋማት ታሳታፊዎች፣ ከልዩ ልዩ ተቋማት ከተገኙ መመሪያዎች እና በመጠናዊ ጥናት ከ75 ባለጉዳዮች የተገኙ ፍሬ ሃሳቦች በመለየት ለምክረ ሃሳብና ለመነሻ የጥናት አላማዎችና ተጠባቂ ውጤቶች ጠቃሚ የሆኑት ማጠቃለያዎች ተነቅለው ወጥተዋል። ማጠቃለያዎቹንም ተከትሎ ምክረ ሃሳቦች እና አሠራርን ሊመራ የሚችል ሞዴል ተዘጋጅቷል።

#### 5.1. ማጠቃለያ

- ከሁለቱም የጥናት ዘዴዎች የተገኘው መረጃ የሚያስረግጠው ምክር ቤቱ የሕዝብን ድምፅ መስማት እንዳለበት ነው። ይህም ጥቆማን፣ አቤቱታና ቅሬታን በመቀበል የሚፈፀም ነው። ልዩነቱ ያለው ምን አይነት ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ ነው መቀበል ያለበት በሚለው አሳቤ ላይ ነው። ጎልቶ የወጣውም አሠራርን ለማሻሻል የሚያግዙ ጉልህ ሃሳቦች ላይ ማተኮር እንዳለበት ነው። በደንቡ ቁጥር 6 (2008) ቢቀመጥም ባይቀመጥም ጥቆማን፣ አቤቱታና እና ቅሬታን መቀበል የፍትሕ ጥያቄ ናቸውና ግድ ነው የሚል አቋም ነው ያለው። አሁንም በተግባር ምክር ቤቱ ሶስቱንም እየተቀበለ ነው። ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታን መቀበል ለፓርላማው የሕዝብ ማሳተፊያ፣ የክትትልና ቁጥጥር ማሳለጫና የዜጎች መብት ማስጠበቂያ መንግድ በመሆኑ የሕዝብ በደል መፍቻ ነው ብለው ያምናሉ። ውስን ልዩነት የታየው የሕግ፣ ፍትሕና የዲሞክራሲ ቋሚ ኮሚቴ ውስጥ የተወሰኑ አባላት አቤቱታና ቅሬታን መቀበል በደንቡ በተቋም ድርሻነት አልተሰጠም የሚል ነው። ይህም መሥራት የለብንም የሚል ሳይሆን ሁለቱ ተግባራት (አቤቱታና ቅሬታ) በደንቡ አልተካተቱም የሚል ነው።
- ከላይ ከተጠቀሰው ጋር በተያያዘ መልኩ በአጠቃላይ ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታን ለመፍታት በምክር ቤቱ ዘንድ መልካም ፍላጎት እንዳለ በምክር ቤቱም በሌሎችም የሃተታዊ ጥናት ተሳታፊዎች ተገልጿል። የቋሚ ኮሚቴ አባላት ማንም የምክር ቤት አባል ጥቆማን፣ አቤቱታን እና ቅሬታን በቸለኝነት እንደማያልፍ አመልክተው በቸልተኝነት ማለፍም በሕዝብ ፍላጎት ላይ እንደ መደራደር እንደሚቆጠር ገልፀዋል።
- ይሁን እንጂ ከላይ ከተገለጹት መልካም ሂደቶች በተቃራኒ ሃተታዊውም መጠናዊውም መረጃ የሚያሳየው ምክር ቤቱ ጥቆማን፣ አቤቱታን እና ቅሬታን የሚያስተናግድበት መንገድ ውጤታማ አይደለም የሚል ነው። ምክር ቤቱ የዜጎችን አቤቱታ፣ ቅሬታ እና ጥቆማዎች በተገቢው ደረጃና

ጥራት እየፈታ አይደለም የሚል ጭብጥ ጎልቶ ወጥቷል። ሦስቱም በሃተታዊ ጥናቱ የተካተቱ አካላት (ፓርላማ፣ ተጠሪ ተቋማት እና አስፈጻሚ አካላት) ጥቆማን፣ አቤቱታን እና ቅሬታን ለማስተናገድ ከፍተኛ ፍላጎት ቢኖራቸውም ደረጃውን የጠበቀ ግልጋሎት ለመስጠት ያላቸው ዝግጁነት ግን ውስን ነው። ከዚህም ጋር ተያይዞ ቋሚ ኮሚቴዎች ቅጽ ቢኖራቸውም ወጥ አይደለም፣ ለቅጹም ብዙም ትኩረት አይሰጡም።

- ምክር ቤቱን ጨምሮ በሌሎችም ተቋማት በምክር ቤቱ የአሰራር ጉዳይ ዋና ትኩረት ተደርጎ ተወስዷል። ቁልፉና ቀልጣፋ ሥርዓት መዘርጋት ላይ ክፍተት አለ የሚል ነው። ለምሳሌ ቀልጣፋ የንግድ ፈቃድ አሰጣጥ፣ ግልጽ የግብር አወሳሰን፣ ገልጽ የፈቃድ አሰጣጥ፣ ግልጽ ካሳ እና የመሳሰሉ ተግባራት የበዛና የከፋ ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ እንዳይኖር ይረዳሉ።
- አስተዳደራዊ ጉዳዮች ዋናዎቹ የአቤቱታ፣ የቅሬታና የጥቆማ ምንጮች ናቸው። ይህም ዕንባ ጠባቂ ተቋምን ብዙ ማጠናከርና መከታተልን የሚያመለክት ነው።
- ፓርላማው ከተጠሪ ተቋማት ጋር በቅርበት የመሥራት ሁኔታው ቀንሷል (ምሳሌ ፀረ-ሙስና ጋር)። በቂ ትኩረት አልሠጠም የሚል ግምገማ አለ። በፓርላማ በኩል ከተጠሪ ተቋማትም ሆን ከአስፈጻሚው ጋር ከቁጥጥር ባሻገር ጥቆማ፣ ቅሬታን እና አቤቱታን በተመለከተ የመወያየት ልምድ ብዙም እንደሌለው ተጠቁሟል።
- ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታን በተመለከተ የግንዛቤ ክፍተት አለ፣ የአያያዝ ችግር አለ ስልጠናም አልተሰጠም።
- ጥቆማ ከሁለቱ የበለጠ ጠቃሚ መሆኑ ግንዛቤ ተይዟል። ምክንያቱም ጥቆማ ሰፊ ችግርን ለመቅረፍ፣ የዜጎችን የኃላፊነት መውሰድ ባህል ለማዳበር እና አሠራርን ለማሻሻል ከፍተኛ ሚና ስላለው ነው። ይሁንና ማኅበረሰቡ በብዛት የሚያቀርበው አቤቱታና ቅሬታ ነው። በተጨማሪም ጥቆማን የማበረታታት አሠራር የለም። ዜጎችም ከጥቆማ ይልቅ ለአቤቶታና ለቅሬታ ማቅረብ ላይ ይበረታሉ። ይህ ሃላፊነት ያለመውሰድ፣ ከጋራ ይልቅ ለግል ጥቅም የማድላት ዝንባሌን ያሳያል።
- አቃቤ ሕግ የተለየ ቅርፅ ስላለው ፓራላማው ብዙም ጣልቃ እንዳይገባበት ይፈልጋል። ሰብዓዊ መብትም ይህን በመጠኑ ይጋራል። እንባ ጠባቂ፣ ፀረ ሙስና እና የምግብና መድሃኒት ግን የፓርላማውን ክትትል ይፈልጉታል።
- የዜጎችን የአገልግሎት እርካታ በተለይም የጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ አያያዝን በተመለከተ የዳሰሳ ጥናት እየተደረገ አይደለም።

- ፓርላማው ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታን መቀበሉ ጠቅላላ መንግሥታዊ አሠራርን አሻሽሏል ወይ የሚለውን ጥያቄ ለመመለስ ሰፊ ጥናት እንደሚጠይቅ የሃተታዊ ጥናቱ ተሳታፊዎች አመላክተዋል።
- ምክር ቤቱም ለምክር ቤቱ ተጠሪ የሆኑ ተቋማትም የተደራሽነት ችግር አለባቸው። ለምሳሌ ሰብዓዊ መብት፣ እንባ ጠባቂና ምግብና መዳኒት ድርጅት።

5.2. ምክረ ሃሳቦች

ሀ). ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ አቀባባልን በተመለከተ

1. ለሦስቱም የጥቆማ አቀባባል ሂደቶች ማለትም በቀጥታ ለአፈ ጉባኤ ፅ/ቤት፣ በቀጥታ ለቋሚ ኮሚቴዎች እና በቀጥታ ለፓርላማው ጽ/ቤት መቅረቡ የአሠራር ወጥነትን ስለሚያሳጣው ሁሉም በምክር ቤቱ ፅ/ቤቱ በኩል ቢገባ፣
2. አንድ ጥቆማ፣ ቅሬታ ወይም አቤቱታ ምክር ቤቱ ከመቀበሉ በፊት መታየት ያለባቸው አንደኛ በሕግ ሂደት ላይ አለመሆኑን ማረጋገጥ፣ ሁለተኛ ፍርድ ያልተሰጠበት (በተለይ ሰበር ሰሚ) መሆኑን ማረጋገጥ፣ ሦስተኛ ከታች እስከላይ ያለውን የአስፈጻሚ መዋቅር ተጠቅሞ መምጣቱን ማረጋገጥ፣ ከዚያም አልፎ ለምክር ቤቱ ተጠሪ በሆኑ የዴሞክራሲ ተቋማት መታየቱ/አለመታየቱን ማረጋገጥ ናቸው። በተጨማሪም ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ አቅራቢዎች ጉዳያቸውን ግልፅ አድርገው ማቅረባቸውን ማረጋገጥና ግልፅ አድርገው እንዲያቀርቡ ማገዝ የሰፈረጋል። ይህን መሠረት በማድረግ ጉዳዩን ተቀባይነት አለው ወይም የለውም ብሎ መወሰን። ከዚህ ጋር በተያያዘ መረጃ ዴቪዥን ላይ ያሉ ሰራተኞችን አቅም መገንባት ያስፈልጋል። ሳይጣሩ የመላክ ክፍተት ስላለባቸው።
3. ለሦስቱም ጉዳዮች (ጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ) የሚሠራ አንድ ወጥ ቅጽ ቢዘጋጅ። ለዚህ ይረዳ ዘንድ የተሻለ ሁኖ ያገኘነው የሰባዊ መብት ቅጽ ስለሆነ እዚህ ላይ የተወሰነ ማሻሻያ ተደርጎበት ቀርቧል (አባሪ አንድን ይመልከቱ)። ይሁንና ጥቆማ በአመልካቹ ላይ ካለው ለየት ያለ የአጋላጭነት ባህሪ ስላለው ሁሉንም በቅጹ የተመለከቱ የግል መረጃዎችን ባይጠየቁ።
4. የጥቆማ ጠቀሜታ ከፍተኛ ስለሆነ ከአቤቱታና ቅሬታ በላይ እሱን የምናበረታታበት መንገድ መፍጠር አለበት። በተለይ ፓርላማ ማበረታታት ያለበት ጥቆማን ነው። ይህም በመመሪያ ሊታገዝ ይገባል። ጥቆማ አቅራቢዎችም በአንድ በተወሰነ ክስተትም ይሁን በማንኛውም ጊዜ ጥቆማ ለሚያቀርቡ ዜጎች ማበረታቻ መስጠት ያስፈልጋል። ለዚህም መመሪያ ያስፈልገዋል።

5. ስለጥቆማ የወጣው መመሪያ 20/2001 ዓ.ም በሰባት ጉዳዮች ላይ የተገደበው በምክር ቤቱ ሊቀርቡ ስለሚችሉ ጉዳዮች፣ ዜጎችን የሚያንገላቱ ጉዳዮችን የሚቀርብ ጥቆማ፣ የሕዝብና መንግሥት ግንኙነት የሚጎዱ ነገሮች የሚል ቢጨመርበት።
6. ፓርላማው የተደራሽነት ችግር ስላለበት እያንዳንዱ የምክር ቤት አባል በየመጣበት ወረዳ ቢሮ ኑሮት የዜጎችን ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ በየአካባቢው ቢቀበል አሁን በዋናነት በአዲስ አበባ የተወሰነውን የዜጎችን ችግር የማዳመጥ እድል ወደ ሃገር ያሳድገዋል። ማመልከቻዎቹ ከአዲስ አበባ መብዛታቸውን ሃተታዊም ምጣኔያዊ ዳታ ያሳያል።
7. ፓርላማው ሰፊ ያለ ዜጎች ለተለያዩ ጉዳይ የሚስተናገዱበት ክፍል (ሎቢ) ቢኖረውና ለዜጎች ሁሉም ክፍት ቢሆን። ሰፊና የተደራጀ የመረጃ ክፍልም ቢኖረው። ከዚህ ጋር ተያይዞ የመጀመሪያው ረቂቅ በቀረበበት ጊዜ ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ አቅራቢዎች እንደ ባለጉዳይ፣ እንደ ዜጋ እና እንደ እንግዳ መታየት አለባቸው። ስለዚህም ያለእንግልት ፓርላማው ክፍት ሁኖ ሊቀበላቸው ይገባል።
8. መረጃ አያያዝ፣ ሜዲያ አጠቃቀም (ሶሻል ሜዲያን ጨምሮ) እና ቴክኖሎጂ፣ አውቶሜሽን ጨምሮ በአግባቡ መጠቀም እንደቁልፍ ተግባር ቢወሰድ። ጥሩ የመረጃ አያያዝ ቢኖር የጥቆማዎችን፣ አቤቱታዎችን እና ቅሬታዎችን ተከታታይ ገፅታ ለይቶ ሕግ እና አሠራር ለማሻሻል ያግዛል። ይህም ግለሰብ ላይ ከማተኮር ስርዓታዊ ምላሽ መስጠት ያስችላል። ምክር ቤቱ በአግባቡ የሚሠራ ነፃ ስልክ ሊኖረው ይገባል (8557 ብዙም አይሰራም)። ኢሜልን፣ ወብሳይትን፣ ፌስቡክን (hopr parliament)፣ ዌብሳይት (www.hopr.gov.et) እና ትዊተርን በአግባቡ እና በንቃት መጠቀም ይገባል። መረጃ አያያዝ በአግባቡ በመያዝ ምን ያህሉ ተፈቱ፣ ምንህሉ ቀሩ፣ አዝማሚያቸውን ለማየትና አውቶሜትድ ቢሆኑ መልኩ በመያዝ የአሰራርና የፖሊሲ መፍትሄዎችን ለመፈለግ እንዲያስችል መስራት። ይህም ሎገ ሂሳትሪ ኖርን ጠቋማዊ ሰነድና ታሪክ እንዲኖር ያደርጋል። ተገቢ ትንተና ለመስጠትም ያስችላል። መረጃንም ፓርላማው ብቻ ሳይሆን ሌሎች የዜጎችን ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ የሚያስተናግዱ ተቋማት ማለትም ዕንባ ጠባቂ ተቋም፣ ሰባዊ መብት ኮሚሽን፣ ፀረ ሙስና ኮሚሽን ወዘተ በተደራጀ መልኩ መያዝ አለባቸው። ይህም ለመናበብ እና የሚና መደበላለቅን ለማየት ያስችላል።

ለ). አያያዝና አፈታት

- 9. በምክር ቤቱ ደንብ ቁጥር 6/2008 ለጥቆማ እንጂ ለአቤቱታና ቅሬታ መመሪያ የለውም። ስለዚህም ለአቤቱታና ለቅሬታ ራሱን የቻለ መመሪያ ቢወጣ። ።
- 10. በፓርላማው ጽ/ቤት ውስጥ ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታን በተመለከት የተለያዩ ሃሳብ አለ። ከፍ ሲል ራሱን የቻለ ተቋም ይኑር የሚሉ እና በተቃራኒው ፓርላማው ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታን መቀበል ላይ ጭራሽ ማተኮር የለበትም የሚል ነው። ይሁን እንጂ አብዛኛዎቹ የሃተታዊው ጥናት ተሳታፊዎች የተጋሩት ቅልብጭ ያለ በጥቂት ግን ብቁ ባለሙያዎች የተሞላ ዩኒቨርሲቲ በፓርላማው ጽ/ቤት ሥር ማዋቀርን ነው። እንዲህ አይነት ክፍል መኖሩ ጥቆማዎችን፣ አቤቱታዎችን እና ቅሬታዎችን ለየቋሚ ኮሚቴው እንደየአግባቡ በመለየት ለሚመለከተው ክፍል ወይም ቋሚ ኮሚቴ ለመላክ ያስችላል። የዚህ ክፍል ባለሙያዎች በብቃታቸው የሚመረጡ መሆን አለበት። እነዚህን ባለሙያዎች የዲሞክራሲ ተቋማትን ለመከታተል ከሚያስፈልገው የሰው ሃይል ጋር ማያያዝ ይጠቅማል። የእነዚህ ባለሙያዎቹ ዝርዝር የትምህርት ደረጃና የስልጠና መስክና ሌሎች ክህሎቶች በመመሪያ ይወጣል። ይህ ዩኒቨርሲቲ ከፊደላት/ሪፖርት ጋር መገናኘት አለበት።
- 11. ሌሎች ለምሳሌ ሰብዓዊ መብት ኮሚሽን እንዲሚያደርገው (90 ቀን ለመዋቅራዊ ጉዳዮች፣ ልዩ ትኩረት ለሚሹ 60 ቀን፣ ለመደበኛ 30 ቀን እና ለቀላል 15 ቀናት)፣ የስኩትላንድ ፓርላማ 5 ቀን፣ የአቃቤ ሕግ አንድ ሳምንት እንደሚወስደው ምክር ቤቱም ተቀብሎ ለመለየት ሁለት ቀን፣ በቋሚ ኮሚቴዎች ለማየት እና ፈትሾ እልባት ለመስጠት አምስት የሥራ ቀናት እና የተመራለት ተቋም ከተጠሪ ወይም አስፈጻሚ አካላት ጋር ሁኖ ለመፍታት ከ 5 ቀን እስከ አንድ ወር ቢመደብ መልካም ነው። ከዚህ ጋር ተያይዞ መረጃ ዴስክ ላይ ማለቅ ያለበትንና ወደሂደት መግባት ያለበትን በመለየት የጊዜ ሁኔታን መመጠን ይቻላል። ለምሳሌ ወዲያው የሚመለስ በዕለቱ (አንድ ቀን)፣ መለስተኛ ምርመራ የሚሹ ጉዳዮች ከ5-10 ቀን ሙሉ ምርመራ የሚያስፈልጋቸው (ከ10-30 ቀን) እና የተለዩ ዉስብስብ ጉዳዮች (ከ 1-6 ወር)።
- 12. ፓርላማው ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታን መቀበሉ እንደተጠበቀ ሁኖ ከሕግ ማውጣት ቀጥሎ ዋና ተግባሩ የተጠሪ ተቋማትንና አስፈጻሚውን በብቃት መከታተል፣ መደገፍ እና መቆጣጠር ነው። በተለይም የዲሞክራሲ ተቋማት ቀጥታ ተጠሪ በመሆናቸው የነሱ ስኬት የፓርላማው ስኬት ነው የነሱ ድካምም የፓርላማው ድካም ማሳያ ነው። ምክንያቱም ተልዕኮውን የሰጣቸው ምክር ቤቱ ስለሆነ። አብዛኛው ጥቆማ ቅሬታ እና አቤቱታ የሚመነጨው ከነዚህ ተጠሪና አስፈጻሚ ተቋማት ክፍተት ነው። ስለዚህ ፓርላማው የዲሞክራሲ ተቋማትን እንዴት

መቆጣጠር እንዳለበት መሥራትና መላ መዘዎድ አለበት።ይህን ለማድረግ በሁሉም የሃተታ ጥናት ተሳታፊዎች የተተኮረበት የፓርላማውን ጽ/ቤት ማጠናከር የሚለው ነው። ከዚህ አኳያ ለእያንዳንዱ ተጠሪ ተቋም አንድ ባለሙያ (ፎካል ፐርሰን) ከተቋሙ ተቋም ጋር የተገናኘ ስልጠና የወሰደ ወይም ልምድ ያለው መመደብ ያስፈልጋል። በጽ/ቤቱ ጥቆማን፣ አቤቱታን እና ቅሬታን በተመለከተ ዩኒት ይቋቋም ሲባል በእነዚህ ባለሙያዎች የሚሞላ ነው የሚሆነው። ተቋማቱ አልሰሩም ብሎ መውቀስ ወይም ማለፍ ሳይሆን እንዲሰሩ ማስቻል ነው ዋናው ቁምነገር። ጽ/ቤቱ በሚገባ መደራጀት የጉዳዮችን ፍሰት በሚገባ ከመምራት ባሻገር ቋሚ ኮሚቴዎችን በሚገባ ለመደገፍ ያስችለዋል። ስለዚህም ጽ/ቤቱን ሁሉንም ኮሚቴዎች መደገፍ በሚያስችል መልኩ በበቂ ባለሙያዎች ማደራጀት ይገባል። ቁልፉ ምክር ቤቱን በሙያ የሚደግፈው ጽ/ቤት በባለሙያዎች መጎልበት አለበት የሚለው ነው። ከዚህ ጋር ተያይዞ ይህን ሁሉ ኃላፊነት ለመወጣት የምክር ቤቱ ጽ/ቤት አባላት ተከታታይ የአቅም ግንባታ ስልጠና ሊሰጣቸው ይገባል። ፓርላማው ጥቆማዎችን፣ አቤቱታዎችን እና ቅሬታዎችን አይቶ በዋናነት የአመራር፣ የአደረጃጀት እና የአሰራር ሥርዓትን ለማሻሻል እና መዋቅራዊ ችግርን ለመፍታት ሊጠቀምበት ይገባል እንጂ እንደ አስፈጻሚና ተጠሪ መስሪያ ቤት የግለሰብ ጉዳይ መከታተልን የቅድሚያ ተግባር ሊያደርግ አይገባም። ይሁንና የአመልካቾችን ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ ተግባሩ ማድረግ የለበትም። ከዚህ ላይ ጎልተው የወጡት ምክረ ሃሳቦች እንደኛ ምክር ቤቱ ጥቃቅን ችግሮች (ጥቆማ፣ አቤቱታዎችና እና ቅሬታዎች) ሳይሆን ወሳኝ በሆኑ ጉዳዮች ላይ ማተኮር አለበት። ሁለተኛ በተለያዩ ምክንያት አስፈጻሚውና ተጠሪ ተቋማት ሊፈቷቸው ያልቻሉ ጥቆማዎች፣ አቤቱታዎችና እና ቅሬታዎች ላይ ቢያተኩር። ከዚህ ላይ ሌላው ከፍተኛ ትኩረት መስጠት ያለበት የብዙ ጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ ምንጭ የሆኑ አስፈጻሚና ሌሎች ተቋማትን መከታተል ላይ ነው። ይህን መሰረት አድርጎም የቅሬታ እና አቤቶታ ምንጭ የሆኑ ዘርፎችን እና አመራሮችን በመለየት ምላሽ መስጠት እና እንዳስፈላጊነቱ ርምጃ መወሰድ ነው።

**ሐ). የወደፊት አቅጣጫ (ትምህርት፣ ስልጠና እና ጥናት ማካሄድ)**

13. እንደ ቃለመጠይቁ ተሳታፊዎች ማኅበረሰባችን ስለ ጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ ያለው ግንዛቤ ውስን ነው። ማኅበረሰቡ መብትና ግዴታውን በሚገባ እንዲያውቅ ባለመሰራቱ ብዙ ተገቢ ያልሆኑ አቤቱታዎችን እና ቅሬታዎች እንዲያቀርቡ እያደረገ ስለሆነ መብትና ግዴታን ማሳወቅ ላይ ቢሰራ። በተጨማሪም ማኅበረሰባችን ብዙዎችን የዲሞክራሲ ተቋማት ስለማያውቃቸው እየተጠቀመባቸው አይደለም፣ ለምሳሌ ምግብና መድሃኒት ኤጀንሲ እና ዕንባ ጠባቂ ተቋምን።



የምክር ቤት ጽ/ቤት ተከታታይ በሆነ መልኩ ለሕዝብ የኮሚኒኬሽን ተቋም ቢሰራ። ብሮሽርም በአግባቡ መዘጋጀት አለበት። የብሮሽሩ የዘቶችም የሚከተሉትን ሊያካትት ይችላል። እንዴት፣ የት እና ለማን ቅሬታን ማቅረብ እንዳለባቸው፣ ስለሂደቱ የሚገልፅ ማብራሪያ፣ ተቀባይነት ስላላቸውና ስለሌላቸው አቤቱታዎች እና ምን መጠበቅ እንዳለባቸውን እንዳሌለባቸው የሚገልጽ ሃሳብ። በአጠቃላይ ጠንካራ የኮሚኒኬሽን ስራ በመስራት ለህብረተሰቡ ስለፓርላማው ተግባራትና ስራ እና ፓርላማው የተመረጡ ጥቆማዎችን፣ አቤቱታዎች እና ቅሬታዎችን ብቻ እንደሚቀበል ማሳወቅ ያስፈልጋል።

14. ለፓርላማው አባላት፣ ለቋሚ ኮሚቴዎች እና ለጽ/ቤት አባላት ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ አያያዝን በተመለከተ ስልጠና መሰጠት አለበት። ከተገኘው መረጃ እና ከነበረው የተሻለ የጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ አያያዝ አንጻር አቃቤ ሕግ የልምድ ልውውጥ ለማድረግና እንደሪሶርስ ማገልገል ይችላል። ስልጠና ሊሰጥባቸው የሚችሉ ጉዳዮችም የሚከተሉትን ሊያካትቱ ይችላሉ

- i. የጉዳዩ አያያዝና ጊዜ አጠቃቀም ኬዝ ወርክን ቸምሮ
- ii. የችግር አፈታት
- iii. የፍላጎት መጣረስ
- iv. ተቀባይነት የሌላቸውን ማመልከቻዎች የመለየት ክህሎት
- v. የሰባዊ መብት ድንጋጌዎች
- vi. የተግባብዎት ክህልት
- vii. ቅሬታ የመፍታት ክህሎት
- viii. የሚና መዘበራረቅን ለመለየት የተቋማትን ስራ መሌት

15. ሁሉም ተቋማት የሕዝብ /ደንበኛ/ ተገልጋይ እርካታ ዳሰሳ ጥናት በየአመቱ ቢያካሂድ። በአሁኑ ሰዓት የተሻለ መከራ እያደረጉ ያሉት ምግብና መዳኒት ኤጀንሲና ሰባዊ መብት ናቸው። ከነሱ ልምድ መቅሰም ይገባል። የጽ/ቤቱን አቅም ማጠናከር ለዚህም ያግዛል። ከዚህ አንጻር በተለይም የጽ/ቤቱን የጥናትና ምርምር፣ አቅም ግንባታ እና ቤተመጻሕፍትና ዶክመንቲሽን ክፍልን ማጠናከር ያስፈልጋል።

16. የቋሚ ኮሚቴዎችን ግንዛቤ የበለጠ ለማሳደግ ስልጠና ቢሰጥ። አቃቤ ሕግ የተሻለ ግንዛቤና የአሠራር ልምድ ስላለው ስልጠናውን ቢሰጥ። የስልጠና ይዘቶችም ፓርላማው ምን አይነት ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታን ይቀበል፣ የአቀባበል ሂደቱ ምን ይምሰል፣ አፈታቱስ ምን ይምሰል፣ ከተጠሪ እና አስፈጻሚ ተቋማትና ከአመልካቾች ጋር ምን አይነት ግንኙነት ይኑረው የሚለውን ያካትታል።

ከላይ የተጠቀሱትን ምክረ ሃሳቦች ለመተግበር የሚከተለውን የጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ ማስተናገጃ ሂደትን የሚያሳዩውን ሞዴል መጠቀም ይቻላል።



**ምስል 2: በምክር ቤቱ አቤቱታተን ጥቆማንን ቅሬታን ለማስተናገድ የቀረበ የሂደት ማሳያ ሞዴል**

## ዋና ፅሁፎች

- Abdi Jibril (2014). The Role of the Ethiopian Ombudsman Institution in Good Governance. In W. Bendeck (ed). *Ethiopian and Wider African Perspectives on Human Rights and Good Governance*. Graz: NWV Publications
- Abdo, M. (2004). Challenges Facing the New Ethiopian Ombudsman Institution. In L. C. Rief (Ed.). *International Ombudsman Yearbook*, 6 (2002), 76–99.
- Abdulaziz, R. B. (2016). The effectiveness of public service complaint management processes in contexts of autocratic governance: the case of Brunei Darussalam. Doctoral dissertation, University of Birmingham.
- Arsema Tamyalew (2010). A Review of the Effectiveness of the Federal Ethics and Anti-corruption Commission of Ethiopia. Brussels; European Commission & Washington DC: The World Bank
- Bennett, O. et al. (2017). *Parliamentary research Handbook*. House of Parliament, UK.
- Brewer, B. (2007). Citizen or customer? Complaints handling in the public sector. *International Review of Administrative Sciences* 73(4):549–556. DOI:10.1177/0020852307083457
- Deutscher Bundestag. (April, 2020). *Rules of Procedures of the German Bundestag and Rules and Rules of Procedures of the Mediation Committee*.
- Dubrow, G. (2002). Systems of governance and parliamentary accountability. In *Parliamentary Centre & World Bank Institute. Parliamentary Accountability and Good Governance*, Ottawa ON: PC & WBI. Retrieved in May 2021 from <https://parlcent.org/resources/handbooks/>
- Eshete Birlie (2012). The impact of party dominance on the role of parliamentary oversight for the protection of Human Rights in Ethiopia. Doctoral dissertation, Pretoria: University of Pretoria
- Ferede, A. N. (2018). Executive Accountability in Parliamentary Democracies: A Comparative Overview: Britain, Germany, India and Ethiopia. *Beijing L. Rev.*, 9, 583.
- International Federation of Library Association and Institutions & Interparliamentary Union for Democracy for Everyone (2013). *Guidelines for Parliamentary Research Service*
- Interparliamentary Union (2007). *Tools for parliamentary oversight. A comparative study of 88 national parliaments*. Switzerland.

- Inter-Parliamentary Union [IPU] (2012). Global parliamentary report: The changing nature of parliamentary representation. Geneva: IPU
- Kasshun Berhanu (2005). Parliament and dominant party system in Ethiopia. In M. Salih (ed). African Parliaments: Between Governance and Government New York, NY: Palgrave Macmillan
- McMillan, J. (2007). The Ombudsman and the Rule of Law. In L.C. Reif (Ed). The International Ombudsman Yearbook, 8, 2004: Ottawa, ON: International Ombudsman Institute
- Musar, N. P. & Cottier, B. (2017). Comparative study of different appeal and control national mechanisms regarding access to public information in six Council of Europe member states. Brussels: European Union
- Nel, D., Athron, T., Pitt, L. & Ewing, M. (2014). Customer Evaluations of Service Complaint Experiences in the Public Sector. Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing, 7 (3): 3-30
- Rawling, R. (1990). The MP's Complaint Service. The Modern Law Review, 53 (1), 22-42.
- Reif, L. C. (2007). The International Ombudsman Yearbook, 8, 2004: Ottawa, ON: International Ombudsman Institute
- Sengati, P. (2019). The Effectiveness of Complain Desk in the Public Sector: A Reflection of Selected Institution in Dar Es Salaam, Tanzania. The International Journal of Humanities & Social Studies, 7 (4): 151- 158. DOI No.: 10.24940/theijhss/2019/v7/i4/HS1904-029
- The Code of Conduct together with the Guide to the Rules Relating to the Conduct of Member (2012). HC 1885-Approval March 2012.
- The Scottish Parliament. (nd). The Complaints Handling Procedures (CHP) for the Scottish Parliamentary Corporate Body (SPCB).
- Thomas, P. G. (2007). Parliamentary Scrutiny and Redress of Grievances. Canadian parliamentary review.
- ኢ.ፌ.ዲ.ሪ (1987) የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ሕገ መንግሥት። አዲስ አበባ። የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ህዝብ ተወካዮች ምክርቤት
- ኢ.ፌ.ዲ.ሪ (2000) የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ሰብአዊ መብቶች ኮሚሽንን ማቋቋሚያ አዋጅ። አዋጅ ቁጥር 210/2000። አዲስ አበባ። የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ህዝብ ተወካዮች ምክርቤት
- ኢ.ፌ.ዲ.ሪ (2000) የኢ.ፌ.ዲ.ሪ የህዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋም። በአዋጅ ቁጥር 211/2000። አዲስ አበባ። የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ህዝብ ተወካዮች ምክርቤት

ኢ.ፌ.ዲ.ሪ (2001) የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ፀረ ሙስና ኮሚሽንን ማቋቋሚያ አዋጅ። በአዋጅ ቁጥር 235/2001።  
አዲስ አበባ። የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ህዝብ ተወካዮች ምክርቤት

ኢ.ፌ.ዲ.ሪ (2011) የኢ.ፌ.ዲ.ሪ የህዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋም ማቋቋሚያ አዋጅ (የተሻሻለው)። በአዋጅ  
ቁጥር 1142/2011። አዲስ አበባ። የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ህዝብ ተወካዮች ምክርቤት

የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት (2001)። የጥቆማ አቀራረብ ። መመሪያ ቁጥር 20/2001። አዲስ  
አበባ። የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ህዝብ ተወካዮች ምክርቤት

የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት (2003)። የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት የአሠራር መመሪያዎች  
ለአራተኛው የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት የሥራ ዘመን የተዘጋጀ። አዲስ አበባ።  
የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ህዝብ ተወካዮች ምክርቤት

የኢትዮጵያ ሕዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋም (ጥር 2011)። የኢትዮጵያ ሕዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋም  
የ2011 በጀት ዓመት የተመረጡ ተግባራት አፈጻጸም። በኮሚኒኬሽን ጉዳዮች ዳይሬክቶሬት  
የተዘጋጀ። አዲስ አበባ። የኢትዮጵያ ሕዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋም

የኢትዮጵያ ሕዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋም (ጥር 2012)። የኢትዮጵያ ሕዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋም  
ፕሮፋይል። አዲስ አበባ። የኢትዮጵያ ሕዝብ ዕንባ ጠባቂ ተቋም

የኢትዮጵያ የሰብዓዊ መብት ኮሚሽን [ኢ.ሰ.መ.ኮ] (2011) የሰብዓዊ መብት አያያዝ አቤቱታ አቀራረብ  
እና የምርምር ስነ ሥርዓት መመሪያ። አዲስ አበባ። ኢ.ሰ.መ.ኮ

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት (መስከረም 2013)። የ2011/2012 ዓ.ም የመስክ  
ምልክታ ሪፖርትና ግብረ መልስ። አዲስ አበባ። የኢ.ፌ.ዲ.ሪ ህዝብ ተወካዮች ምክርቤት

# አባሪዎች

## አባሪ አንድ

### በጊዜያዊነት የተዘጋጀ የአቤቱታ፣ ቅሬታ እና ቅሬታ መቀበያ ቅጽ

በኢ.ፌ.ዲ.ሪ. የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት የጥቆማ፣ የአቤቱታና የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ

1. የጥቆማ፣ አቤቱታ ወይም ቅሬታ አቅራቢው ስም-----  
 ያታ-----ዕድሜ-----ክልል-----ዞን/ክፍለ ከተማ-----  
 ወረዳ-----ቀበሌ-----ስልክ-----ኢ.ሜል (ካለ)-----
2. የጥቆማ፣ የአቤቱታና የቅሬታ አቅራቢው ሁኔታ  
 የአካል ሁኔታ፡ አካል ጉዳት ያለው-----የለለው  
 አካል ጉዳት ካለው ምን አይነት፡  
 አካለዊ ጉዳት-----  
 ዐይነ ስውር-----  
 መስማት የተሳነው-----
3. የጥቆማ፣ አቤቱታ የቅሬታ አቅራቢው ተቋም ሁኔታ  
 የመንግሥት ሰራተኛ-----የግል ድርጅት ሰራተኛ-----ገበሬ-----ነጋዴ-----  
 -----ጡረተኛ-----ተማሪ-----ተቋም አጥ-----ሌላ ከሆነ ገለፅ-----
4. የማመልከቻው አይነት፡ ጥቆማ-----አቤቱታ-----ቅሬታ-----
5. የአቤቱታው ፍሬ ነገር በአጭሩ-----  
 -----  
 -----
6. ጥቆማው/አቤቱታው/ቅሬታው የቀረበበት አካል ስም እና አድራሻ-----  
 -----  
 -----
7. አቤቱታው የቀረበበት ቀን-----
8. አቤቱታውን፣ ጥቆማውን፣ ቅሬታውን አስመልክቶ ኮሚቴው የሰጠው ውሳኔ-----  
 -----  
 -----

- 9. ውሳኔው የተሰጠበት ቀን-----
- 10. ከውሳኔ በኋላ የባላገሩ ችግር በሚመለከተው አስፈጻሚ አካል ስለመፈታቱ የተደረገ ክትትልና ውጤት-----  
-----  
-----

### አባሪ ሁለት

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ. የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት ጥቆማ አቤቱታና ቅሬታ አቀራረብና የአሠራር ሥርዓት ውጤታማነት

የቃለ መጠይቅ መመሪያ

ለአፈጉባዔ

ዓላማ

ይህ መጠይቅ በኢፌዴሪ ተወካዮች ምክር ቤት ከተገልጋዮች የሚነሱ ጥቆማዎች፣ አቤቱታዎችና ቅሬታዎች የሚሰበሰቡበትን፣ የሚቀርቡበትን እና የሚፈቱበትን መንገድ እና የአሠራር ውጤታማነት በመፈተሽ አፋጣኝ የውሳኔና የምላሽ አሰጣጥ ሥርዓት ለመፍጠር የሚያስችል ግብዓት ለመሰብሰብ የሚደረግ ጥናት ነው። ለዚህም ይረዳ ዘንድ እርሶዎ ለጉዳዩ ባለዎት ቅርበት ምክንያት ተመርጠዋል። ትክክለኛ ሃሳቦዎን በነጻነት ቢሰጡን ለጥናቱ ጉልህ ሚና ይኖረዋል ሃሳብዎም ለጥናቱ አላማ ብቻ ይውላል።

ለቃለ መጠይቁ ስለተባበሩን እናመሰግናለን

### የግል መረጃ

መለያ ኮድ: \_\_\_\_\_

የመጡበት የሥራ ክፍል:                      የግል-----የመንግሥት-----መንግስታዊ ያልሆነ ተቋም-----

ለፓርላማ አባላት በምክር ቤቱ ያላቸው ድርሻ \_\_\_\_\_

የተሰማሩበት የሥራ ዘርፍ \_\_\_\_\_

ቃለመጠይቁ የተደረገበት ቀንና ሰዓት \_\_\_\_\_

### መሰረታዊ ጥያቄዎች

ጭብጥ ፩: የፅንሰ ሃሳብ ግንዛቤ

1. እንደ ሃሳብ ፓርላማ ጥቆማ፣ ቅሬታ ወይም አቤቱታ መቀበል አለበት ብለው ያስባሉ?
  - መቀበልስ ካለብት ከማን ነው መቀበል ያለብት? ምን አይነት ጥቆማን፣ ቅሬታን ወይም አቤቱታን መቀበል አለበት ብለው ያስባሉ?



**፪፣ አቀራረብና አቀባበል**

1. ለፓርላማ ምን ምን ዓይነት ጥቆማዎች፣ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ናቸው እየቀረቡ ያሉት? እስካሁን የተቀበላቸው ጥቆማዎች፣ ቁሬታዎች እና አቤቱታዎች ጠቅላላ የይዘት አዝማሚያ ወይም ትኩረት ምን ላይ ነው? ያልተገባ ቅሬታ በብዛት ይቀርባል ወይ?
2. አንድ ጥቆማ፣ ቅሬታ ወይም አቤቱታ ተገቢ ነው ወይም አይደለም ለማለት ምን መመዘኛ ትጠቀማላችሁ? ወዲያውኑ የሚመለሱ፣ ምርመራ የሚጠይቁ፣ እና ሙሉውን ውሳኔ ክትትልና መፍትሄ የሚጠይቁትን ጥቆማዎችና አቤቱታዎች እንዴት ትለያላችሁ?

**፫፣ ሂደት/አፈታት**

1. ለጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታ አቅራቢዎች መረጃን የያዘ ብሮሽር አዘጋጅታችኋል፣ ከሆነ ይዘቶቹን ብትነግሩን?
2. እስካሁን ባለው ሂደት ጥቆማዎችን፣ ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎችን በመፍታት ዙሪያ በሰፊው እየተሳተፉ ያሉ የቋሚ ኮሚቴ አባላት እነማን ናቸው?
3. በዚህ ሂደት ያጋጠሙ ተግዳሮቶችን እና የነበሩ ምቹ አጋጣሚዎችን በምሳሌ ቢያብራሩ?
4. ቅሬታዎች፣ አቤቱታዎች እና ጥቆማዎች በግዴታነት ዝም ብለው የሚታለፉበት ጊዜ አለ? ይብራራ
5. በፓርላማ የጥቆማ፣ የአቤቱታና እና የቅሬታ አያያዝ ሕዝቡ ዘንድ ምን ያህል እርካታ አለው? በግለሰብም ይሁን በቡድን የታየ ለምሳሌ የሚቀርብ እርካታ ወይም ስጋት ቢገልፁ?
6. በፓርላማ ጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታ የሚቀበሉ ሰዎች ከዲሞክራሲ ተቋማት (እንባ ጠባቂ፣ አቃቤ ሕግ፣ ሰባዊ መብት እና ተጠሪ ተቋማት ቅሬታ ተቀባዮች) ጋር እንዴት እየተባበሩ ነው? እየተደረጉ ያሉ ትብብሮችን በዝርዝር ቢያብራሩ? የገጠሙ ፈተናዎችና እና ሚና መዘበራረቆች ካሉ ቢያብራሩ?
7. ፓርላማው ጥቆማዎችን፣ ቅሬታዎችን አቤቱታዎችን ተቀብሎ ማስተናገዱ ለጠቅላላው መንግስታዊ አገልግሎት አስጣጥ መሻሻል ምን ሚና አለው? በምሳሌ ቢያብራሩ?

**፬፣ ምክረ ሃሳብ**

1. እንደ ጥቆማ ሁሉ ቅሬታና አቤቱታ የራሳቸው የሆነ መመሪያ ሊኖራቸው ይገባል ብላችሁ ታስባላችሁ? መልሰዎን ቢያብራሩ? መመሪያ ማውጣት ቢያስፈልግ ምን ምን ይዘቶች ሊኖሩት ይገባል? ሉሁሉም ወይም ለሶስቱም በአንድ ወይስ በነጠላ?
2. ጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታ የሚይዝና ለአፈታት ለቋሚ ኮሚቴዎች የሚልከው የዕ/ቤት ክፍልና ቋሚ ኮሚቴዎች በምን በምን ዙሪያ ስልጠና ሊወስዱ ይገባል ብላችሁ ታስባላችሁ?
3. የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ በኢንስቲትዩት ደረጃ ቢዋቀር የመልካም አስተዳደር ችግሮችን በሚገባ ያሻሽላል ብላችሁ ታስባላችሁ? እንዴት-ያብራሩ?

4. በጠቅላላው የጥቆማ፣ የቅሬታና የአቤቱታ ሥርዓትን እንዴት ማሻሻል ይቻላል? ምን አይነት ሥርዓት ቢዘረጋ ነው ጥቆማዎችን፣ ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎችን በፈጣን መልኩ ማስተናገድ የሚቻለው?
5. ጥቆማዎች፣ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች አቀራረባቸው ግልጽ እንዲሆን ምን ማድረግ ይገባል?
6. ቀረ የሚሉት ሃሳብ ካለ ቢጨምሩና ቢያብራሩ

**ስለትብብርዎ እናመሰግናለን!!!**

### አባሪ ሦስት

የኢ.ፌ.ዲ.ሪ. የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት ጥቆማ አቤቱታና ቅሬታ አቀራረብና የአሠራር ሥርዓት ውጤታማነት

የቃለ መጠይቅ መመሪያ

ለቋሚ ኮሚቴዎች

ዓላማ

ይህ መጠይቅ በኢ.ፌ.ዲ.ሪ ተወካዮች ምክር ቤት ከተገልጋዮች የሚነሱ ጥቆማዎች፣ አቤቱታዎችና ቅሬታዎች የሚሰበሰቡበትን፣ የሚቀርቡበትን እና የሚፈቱበትን መንገድ እና የአሠራር ውጤታማነት በመፈተሽ አፋጣኝ የውሳኔና የምላሽ አሰጣጥ ሥርዓት ለመፍጠር የሚያስችል ግብዓት ለመሰብሰብ የሚደረግ ጥናት ነው። ለዚህም ይረዳ ዘንድ እርሰዎ ለጉዳዩ ባለዎት ቅርበት ምክንያት ተመርጠዋል። ትክክለኛ ሃሳቦዎን በነጻነት ቢሰጡን ለጥናቱ ጉልህ ሚና ይኖረዋል ሃሳብዎም ለጥናቱ አላማ ብቻ ይውላል።

ለቃለ መጠይቁ ስለተባበሩን እናመሰግናለን

### የግል መረጃ

መለያ ኮድ: \_\_\_\_\_

የመጡበት የሥራ ክፍል: የግል-----የመንግሥት-----መንግስታዊ ያልሆነ ተቋም-----

ለፓርላማ አባላት በምክር ቤቱ ያላቸው ድርሻ \_\_\_\_\_

የተሰማሩበት የሥራ ዘርፍ \_\_\_\_\_

ቃለመጠይቁ የተደረገበት ቀንና ሰዓት \_\_\_\_\_

### መሰረታዊ ጥያቄዎች

ጭብጥ ፩: የፅንሰ ሃሳብ ግንዛቤ

1. ለእርሰዎ ጥቆማን፣ አቤቱታንና ቅሬታን እንዴት የረዱአቸዋል? አንድነትና ልዩነታቸውን ቤያብራሩ? ጥቆማን፣ አቤቱታንና ቅሬታን በተመለከተ በስልጠና ወስደዋል ወይም በውይይት ተሳትፈዋል? ማብራሪያ ቢሰጡኝ?
2. ህብረተሰቡ ለፓርላማ ጥቆማ፣ ቅሬታ ወይም አቤቱታ ስለማቅረብ ግንዛቤ አለው ብለው ያስባሉ? ማሳያዎቹን ቢያብራሩልን? በምን በምን መገናኛ መንገድ ነው ፓርላማው ለሕዝቡ ስለጉዳዩ እያሳወቀ ያለው?

- 3. እንደ ሃሳብ ፓርላማ ጥቆማ፣ ቅሬታ ወይም አቤቱታ መቀበል አለበት ብለው ያስባሉ?
  - መቀበልስ ካለበት ከማን ነው መቀበል ያለበት? ከሕዝብ፣ ከቡድኖች ወይም ከተቋማት
  - ምን አይነት ጥቆማን፣ ቅሬታን ወይም አቤቱታን መቀበል አለበት ብለው ያስባሉ?

**፪፣ አቀራረብና አቀባበል**

- 1. ጥቆማዎቹ፣ አቤቱታዎቹ እና ቅሬታዎቹ በምን በምን ፎርም ይቀርባሉ (በኢሜል፣ በቃል፣ በሉሁፍ፣ በነፃ ስልክ፣ በፖስታ፣ በኦንላይን/የፓርላማ ዌብ ሳይት)? በየትኛው መልክ የበለጠ ይቀርባል? በኦንላይን አቤቱታ ለማቅረብ የተመቻቸ ሁኔታ አለ ወይ?
- 2. ለፓርላማ ምን ምን ዓይነት ጥቆማዎች፣ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ናቸው እየቀረቡ ያሉት? እስካሁን የተቀበላቸው ጥቆማዎች፣ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች ጠቅላላ የይዘት አዝማሚያ ወይም ትኩረት ምን ላይ ነው? ያልተገባ ቅሬታ በብዛት ይቀርባል ወይ?
- 3. የአብዛኞቹ ጥቆማዎች አቤቱታዎች እና /ቅሬታዎች አቅራቢዎች ፕሮፋይል ምን ይመስላል (ጾታ፣ ዕድሜ፣ አካባቢ፣ ቡድን፣ ተቋም)?
- 4. የናንተ ቋሚ ኮሚቴ ጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታን መቀበያ ቅጽ አላችሁ ወይ? አላችሁ ምን ምን መረጃዎችን የያዘ ነው? ምንስ ሊጨመርበት ይገባል? የሁሉም ቋሚ ኮሚቴዎች ተመሳሳይ ነው? የተለያዩ ቋሚ ኮሚቴዎች በዚህ ጉዳይ ላይ እርስ በርስ የመማማር መድረክ ወይም ሂደት አለ?
- 5. ጥቆማዎች አቤቱታዎቹ/ቅሬታዎቹ እንዴት ቢመዘገቡ ጥሩ ነው?
- 6. አንድ ጥቆማ፣ ቅሬታ ወይም አቤቱታ ተገቢ ነው ወይም አይደለም ለማለት ምን መመዘኛ ትጠቀማላችሁ? ወዲያውኑ የሚመለሱ፣ ምርመራ የሚጠይቁ፣ እና ሙሉውን ውሳኔ ክትትልና መፍትሄ የሚጠይቁትን ጥቆማዎችና አቤቱታዎች እንዴት ትለያላችሁ?

**፫፣ ሂደት/አፈታት**

- 1. የናንተ ቋሚ ኮሚቴ ዓመታዊ ዕቅድ ወይም ዓመታዊ የሥራ አፈፃፀም ሪፖርት ውስጥ ጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታ መቀበልን አካታችኋል ወይ?
- 2. በፓላማ በኩል ጥቆማን፣ አቤቱታና እና ቅሬታ የሚስተናገዱበትን ሁኔታ እንዴት ያዩታል
  - ጥቆማዎች፣ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች ተጀምረው እልባት እስኪያገኙ በአማካይ ምን ያህል ጊዜ ይወስዳል?
  - ለጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታ አቅራቢዎች መረጃን የያዘ ብሮሽር አዘጋጅታችኋል፣ ከሆነ ይዘቶቹን ብትነግሩን
  - የጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታ አፈታታችሁ ውጤታማ ነው ብላችሁ ታስባላችሁ። ውጤታማነቱንስ በምን ትሰኩታላችሁ?

- በጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ አፈታት ላይ ወገንተኝነትንና አድሎን ለማስወገድ ምን ስልት ትጠቀማላችሁ?
- የቅሬታ አቤቱታና ጥቆማ አፈታት ምን ያህል መረጃን መሠረት ያደረገ ነው?
- ጥቆማ የምትቀበሉበት መንገድ የምክር ቤቱን የአሠራርና ስነ ምግባር ደንብ ቁጥር 6 የተከተለ እንዲሆን ይጠይቃል። ይህ ደንብ ስለ ቅሬታ እና አቤቱታ ስለማይገልፅ እንዴት ትሰራላችሁ?

3. በዚህ ሂደት ያጋጠሙ ተግዳሮቶችን እና የነበሩ ምቹ አጋጣሚዎችን በምሳሌ ቢያብራሩ?
4. ምክር ቤቱ በጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ አቀራረብ ሂደት ሀላፊነቱን በሚገባ እና ደረጃውን በጠበቀ ሁኔታ እየተወጣ ነው ብለው ያስባሉ? ከሆነ ማሳያው ምንድን ነው? ካልሆነ ምክንያቱ ምንድን ነው?
5. ቅሬታዎች፣ አቤቱታዎች እና ጥቆማዎች በግዴታነት ገም ብለው የሚታሰቡት ጊዜ አለ? ይብራራ
6. ከቀረቡት ጥቆማዎች፣ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች ምን ያህሉ እየተፈቱ ነው?
7. በፓርላማ የጥቆማ፣ የአቤቱታና የቅሬታ አያያዝ ሕዝቡ ዘንድ ምን ያህል እርካታ አለው? በግለሰብም ይሁን በቡድን የታየ ለምሳሌ የሚቀርብ እርካታ ወይም ስጋት ቢገልፁ?
8. ከሕዝብ ጥያቄ ሲቀርብ ቋሚ ኮሚቴው ተጠሪ ተቋማትን በመጥራት መልስ እንዲሰጡና የሄዱበትን መንገድ እንዲያብራሩ የማድረግ ልምድ አለ? በምሳሌ ቢያብራሩ?
9. በፓርላማ ጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታ የሚቀበሉ ሰዎች ከዲሞክራሲ ተቋማት (እንባ ጠባቂ፣ አቃቤ ሕግ፣ ሰባዊ መብት እና ተጠሪ ተቋማት ቅሬታ ተቀባዮች) ጋር እንዴት እየተባበሩ ነው? እየተደረጉ ያሉ ትብብሮችን በዝርዝር ቢያብራሩ? የገጠሙ ፈተናዎችና እና ሚና መዘበራረቆች ካሉ ቢያብራሩ?
10. ፓርላማው ጥቆማዎችን፣ ቅሬታዎችን አቤቱታዎችን ተቀብሎ ማስተናገዱ ለጠቅላላው መንግስታዊ አገልግሎት አሰጣጥ መሻሻል ምን ሚና አለው? በምሳሌ ቢያብራሩ?

**፩: ምክረ ሃሳብ**

1. በጠቅላላው በፓርላማ በኩል ጥቆማን፣ አቤቱታና ቅሬታ በቀልጣፋ፣ በፍታዊ እና በውጤታማ ሁኔታ ለማስተናገድ ምን ቢደረግ ይሻላል?
2. እንደ ጥቆማ ሁሉ ቅሬታና አቤቱታ የራሳቸው የሆነ መመሪያ ሊኖራቸው ይገባል ብላችሁ ታስባላችሁ? መልስዎን ቢያብራሩ? መመሪያ ማውጣት ቢያስፈልግ ምን ምን ይዘቶች ሊኖሩት ይገባል? ሉሁሉም ወይም ለሶስቱም በአንድ ወይስ በነጠላ?
3. ለፓርላማው አቤቱታ፣ ቅሬታ እና ጥቆማ በሚመጣበት ጊዜ የፀ/ቤቱ ሰራተኞች፣ አፈጉባዔው እና የቋሚ ኮሚቴ አባላት የሥራ ድርሻዎች ምን መምሰል አለበት?
4. ጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታ የሚይዝና ለአፈታት ለቋሚ ኮሚቴዎች የሚልከው የፀ/ቤት ክፍልና ቋሚ ኮሚቴዎች በምን በምን ዙሪያ ስልጠና ሊወሰዱ ይገባል ብላችሁ ታስባላችሁ?
5. የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ በኢንስቲትዩት ደረጃ ቢዋቀር የመልካም አስተዳደር ችግሮችን በሚገባ ያሻሽላል ብላችሁ ታስባላችሁ? እንዴት-ያብራሩ?

- 6. በጠቅላላው የጥቆማ፣ የቅሬታና የአቤቱታ ሥርዓትን እንዴት ማሻሻል ይቻላል? ምን አይነት ሥርዓት ቢዘረጋ ነው ጥቆማዎችን፣ ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎችን በፈጣን መልኩ ማስተናገድ የሚቻለው?
- 7. ጥቆማዎች፣ ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች አቀራረባቸው ግልጽ እንዲሆን ምን ማድረግ ይገባል?

ስለትብብርዎ እና መሰግናለን!!!

**አባሪ አራት**

**የኢ.ፌ.ዲ.ሪ. የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት ጥቆማ አቤቱታና ቅሬታ አቀራረብና የአሠራር ሥርዓት ውጤታማነት**

**የቃለ መጠይቅ መመሪያ**

**ለዲሞክራሲ ተቋማት እና ተጠሪ ተቋማት**

**ዓላማ**

ይህ መጠይቅ በኢፌዴሪ ተወካዮች ምክር ቤት ከተገልጋዮች የሚነሱ ጥቆማዎች፣ አቤቱታዎችና ቅሬታዎች የሚሰበሰቡበትን፣ የሚቀርቡበትን እና የሚፈቱበትን መንገድ እና የአሠራር ውጤታማነት በመፈተሽ አፋጣኝ የውሳኔና የምላሽ አሰጣጥ ሥርዓት ለመፍጠር የሚያስችል ግብዓት ለመሰብሰብ የሚደረግ ጥናት ነው። ለዚህም ይረዳ ዘንድ እርሰዎ ለጉዳዩ ባለዎት ቅርብ ምክንያት ተመርጠዋል። ትክክለኛ ሃሳቦዎን በነጻነት ቢሰጡን ለጥናቱ ጉልህ ሚና ይኖረዋል ሃሳብዎም ለጥናቱ አላማ ብቻ ይውላል።

ለቃለ መጠይቁ ስለተባበሩን እናመሰግናለን

**የግል መረጃ**

መለያ ኮድ: \_\_\_\_\_

የመጡበት የሥራ ክፍል: የግል-----የመንግሥት-----መንግስታዊ ያልሆነ ተቋም-----

ለፓርላማ አባላት በምክር ቤቱ ያላቸው ድርሻ \_\_\_\_\_

የተሰማሩበት የሥራ ዘርፍ \_\_\_\_\_

ቃለመጠይቁ የተደረገበት ቀንና ሰዓት \_\_\_\_\_

**መሰረታዊ ጥያቄዎች**

**ጭብጥ ፩: የፅንሰ ሃሳብ ግንዛቤ**

1. ለእርሰዎ ጥቆማን፣ አቤቱታንና ቅሬታን እንዴት ይረዱአቸዋል? አንድነትና ልዩነታቸውን ቢያብራሩ?

**፪: አቀራረብና አቀባበል**

1. ጥቆማዎቹ፣ አቤቱታዎቹ እና ቅሬታዎቹ በምን በምን ፎርም ይቀርባሉ (በኢሜል፣ በቃል፣ በሁሉም፣ በነፃ ስልክ፣ በፖስታ፣ በኮንላይን/የፓርላማ ዌብ ሳይት)? በየትኛው መልክ የበለጠ ይቀርባል? በኮንላይን አቤቱታ ለማቅረብ የተመቻቸ ሁኔታ አለ ወይ?
2. እስካሁን የተቀበላቸዋቸው ጥቆማዎች፣ ቁሬታዎች እና አቤቱታዎች ጠቅላላ የይዘት አዝማሚያ ወይም ትኩረት ምን ላይ ነው? ያልተገባ ቅሬታ በብዛት ይቀርባል ወይ? ምሳሌ ቢሰጡን?

3. የአብዛኞቹ ጥቆማዎች አቤቱታዎች እና /ቅሬታዎች አቅራቢዎች ፕሮፋይል ምን ይመስላል (ጾታ፣ ዕድሜ፣ አካባቢ፣ ቡድን፣ ተቋም)?
4. ጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታን መቀበያ ቅጽ አላችሁ ወይ?ከላችሁ ምን ምን መረጃዎችን የያዘ ነው? ምንስ ሊጨመርበት ይገባል? የሁሉም ቋሚ ኮሚቴዎች ተመሳሳይ ነው? የተለያዩ ቋሚ ኮሚቴዎች በዚህ ጉዳይ ላይ እርስ በርስ የመማማር መድረክ ወይም ሂደት አለ?
5. አንድ ጥቆማ፣ ቅሬታ ወይም አቤቱታ ተገቢ ነው ወይም አይደለም ለማለት ምን መመዘኛ ትጠቀማላችሁ? ወዲያውኑ የሚመለሱ፣ ምርመራ የሚጠይቁ፣ እና ሙሉውን ውሳኔ ክትትልና መፍትሄ የሚጠይቁትን ጥቆማዎችና አቤቱታዎች እንዴት ትለያላችሁ?

**፫:ሂደት/አፈታት**

1. ጥቆማን፣ አቤቱታና እና ቅሬታ የምታስተናገዱበትን ሁኔታ እንዴት ያዩታል
  - አንድ ጥቆማ፣ቅሬታ እና አቤቶታ ተጀምሮ እልባት እስኪያገኝ በአማካይ ምን ያህል ጊዜ ይወስዳል?
  - ለጥቆማ፣ቅሬታ እና አቤቱታ አቅራቢዎች መረጃ የያዘ ብሮሽር አዘጋጅታችኋል፣ ከሆነ ይዘቶቹን ብትነግሩን
  - የጥቆማ፣ ቅሬታ እና አቤቱታ አፈታታችሁ ውጤታማ ነው ብላችሁ ታስባላችሁ። ውጤታማነቱንስ በምን ትለኩታላችሁ?
  - በጥቆማ፣ አቤቱታና ቅሬታ አፈታት ላይ ወገንተኝነትንና አድሎን ለማስወገድ ምን ስልት ትጠቀማላችሁ?
  - የቅሬታ አቤቱታና ጥቆማ አፈታት ምን ያህል መረጃን መሠረት ያደረገ ነው?
2. በእናንተ የጥቆማ፣ የአቤቱታና እና የቅሬታ አያያዝ ሕዝቡ ዘንድ ምን ያህል እርካታ አለው? በግለሰብም ይሁን በቡድን የታየ ለምሳሌ የሚቀርብ እርካታ ወይም ስጋት ቢገልፁ?
3. ከፓርላማ ወደእናነተ የሚመጡ ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታዎች አሉ? አግባብነት አላቸው? እንዴት ታስተናግዶታላችሁ?
4. ከፓርላማ ጋር ጥቆማ፣ አቤቱታ እና ቅሬታ አያያዝን በተመለከተ ትወያያላችሁ? ከዚህ አንጻር የሚና መዘበራረቅ ይገጥማል? በዝርዝር ብታብራሩ?

**፬: ምክረ ሃሳብ**

1. በጠቅላላው ጥቆማን፣ አቤቱታና እና ቅሬታ በቀልጣፋ፣ በፍታዊ እና በውጤታማ ሁኔታ ለማስተናገድ ምን ቢደረግ ይሻላል?
2. በጠቅላላው የጥቆማ፣ የቅሬታና የአቤቱታ ሥርዓትን እንዴት ማሻሻል ይቻላል?ምን አይነት ሥርዓት ቢዘረጋ ነው ጥቆማዎችን፣ ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎችን በፈጣን መልኩ ማስተናገድ የሚቻለው?
3. ጥቆማዎች፣ቅሬታዎች እና አቤቶታዎች አቀራረባቸው ግልጽ እንዲሆን ምን ማድረግ ይገባል?



4. ለፓርላማ ጥቆማዎችን፣ ቅሬታዎችን እና አቤቶታዎችን በመቀበልና በመፍታት ሂደት ምን ምክረ ሃሳብ ትሰጧቸዋላችሁ?

5. ተጨማሪ ሃሳብ ወይም ያልተነሳ የሚሉት ካለ ቢጨምሩ

ስለትብብርዎ እናመሰግናለን!!!

**አባሪ አምስት፡ የፅሁፍ መጠይቅ**

**የኢ.ፌ.ዲ.ሪ. የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት ጥቆማ አቤቱታና ቅሬታ አቀራረብና የአሠራር ሥርዓት ውጤታማነት**

**የጽሁፍ መጠይቅ**

**ለተጠቃሚዎች (ጥቆማ፣ አቤቱታና እና አቤቱታ አቅራቢዎች)**

**ዓላማ**

ይህ መጠይቅ በኤፌድሪ ተወካዮች ምክር ቤት ከተገልጋዮች የሚነሱ ጥቆማዎች፣ አቤቱታዎችና ቅሬታዎች የሚሰበሰቡበትን፣ የሚቀርቡበትን እና የሚፈቱበትን መንገድ እና የአሠራር ውጤታማነት በመፈተሽ አፋጣኝ የውሳኔና የምላሽ አሰጣጥ ሥርዓት ለመፍጠር የሚያስችል ግብዓት ለመሰብሰብ የሚደረግ ጥናት ነው። ለዚህም ይረዳ ዘንድ እርሶዎ እንደ ጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢ በመሆንም ለጉዳዩ ባለዎት ቅርበት ምክንያት ተመርጠዋል። እርስዎ ካቀረቡት ጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ አንፃር ትክክለኛ ሃሳብዎን በነጻነት ቢሰጡን ለጥናቱ ጉልህ ሚና ይኖረዋል ሃሳብዎም ለጥናቱ አላማ ብቻ ይውላል።

ለቃለ መጠይቁ ስለተባበሩን እናመሰግናለን

**የግል መረጃ**

መለያ ኮድ: \_\_\_\_\_

ዕድሜ:-----

ጾታ:-----

የትምህርት ደረጃ:-----

የተሰማሩበት የሥራ ዘርፍ:\_\_\_\_\_

የየሚኖሩበት አካባቢ\_\_\_\_\_

የትኛውን ነው ያቀረቡት የ√ ምልክት በማድረግ ያሳዩ፡ ጥቆማ  ቅሬታ  አቤቱታ

መጠይቁ የተደረገበት ቀንና ሰዓት \_\_\_\_\_

አቤቱታውን/ቅሬታውን/ጥቆማውን መቻ ነበር ያቀረቡት

**መሰረታዊ ጥያቄዎች**

1. ስለ ጥቆማ፣ አቤቱታና ጥቆማ በቂ ግንዛቤ አለኝ ብለው ያስባሉ አዎ  የለኝም
2. ለፓርላማ ቅሬታህን (ሽን)፣ አቤቱታህን (ሽን)፣ ጥቆማህን ማቅረብ እንደምትችይ ማን ነገረህ/ሽ/-----
3. ጉዳይወን ወደፓርላማ ከማቅረብዎ በፊት ለሌላ የሚመለከተው ክፍል አቅርበው ነበር? አዎ  የለኝም
4. በእርሶዎ አስተሳሰብ ፓርላማ ጥቆማ፣ ቅሬታ ወይም አቤቱታ ከሕዝብ መቀበል አለበት ብለው ያስባሉ/ያምናሉ? አዎ አምናለሁ አይ  አላምንም
5. ፓርላማ ቅሬታዎችን በምን በምን ፎርም ቢቀበል ይሻላል (ከአንድ በላይ መምረጥ ይችላሉ።) በኢሜል  በቃል  በሐረግ  በስልክ  በኦንላይን
6. በፓርላማ በኩል የቀረቡለትን ጥቆማዎች፣ አቤቱታዎች ቅሬታዎች ከሚከተሉት መስፈርቶች አንጻር እና ከሰዎ ልምድ እንዴት ይመዘኑታል።

በጣም ዝቅተኛ=1 ዝቅተኛ=2 መካከለኛ=3 ከፍተኛ=4 በጣም ከፍተኛ=5

ተ.ቁ	መመዘኛ	1	2	3	4	5
6.1	ከፍትሃዊነት አንጻር					
6.2	ከውጤታማነት አንጻር					
6.3	ከቅልጥፍና አንጻር					
6.4	ከግልጽኝነት አንጻር					
6.5	ለተገልጋይ መረጃ ከመስጠት አንጻር					
6.6	ወገንተኝነትንና አድሎን ከማሥወገድ አንጻር					
6.7	ከሌሎች ቅሬታ ተቀባዮች (እንባ ጠባቂ፣ አቃቤ ሕግ፣ የመንግሥት ተጠሪ ተቋማት፣ የሰባዊ መብት ኮሚሽን) ጋር ተናቦ ከመሥራት አንጻር					
6.8	ከመንግሥት ተጠሪ ተቋማት ጋር ተናቦ ከመሥራት አንጻር					
6.9	ተገልጋችን በአግባቡ (በማክበር) ከማስተናገድ አንጻር					

6.10	በአግባቡ ተድራሽ ከመሆን አንጻር					
6.11	ከመዝገብ አያያዝ አንጻር					
6.12	ደረጃውን የጠበቀ የችግር አፈታት ሂደት ከመከተል አንጻር					
6.13	መረጃን ማዕከል ያደረገ ምላሽ ከመስጠት አንጻር					

7. በአጠቃላይ እናንተ በምትገነዘቡት ፓርላማ የዜጎችን፣ ቡድኖችንና ተቋማትን ጥቆማ፣ ቅሬታና አቤቱታ በአግባቡ እየተፈታ ነው ብላችሁ ታምናላችሁ

አዎ  የለም

8. ፓርላማ ጥቆማዎችን ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን በአግባቡ መቀበሉና መፍታቱ ሕዝቡ በፓርላማ ላይ ያለውን መተማመን ያሳድገዋል ብለው ያስባሉ

አዎ  የለም

9. ያቀረቡት አቤቱታ፣ቅሬታ ወይም ጥቆማ ሳይፈታ ዝም ብሎ ታለፉ ወይ?

አዎ  የለም

10. ጥቆማዎችን፣ ቅሬታዎችንና አቤቱታዎችን ለሚቀበሉና ለሚከታተሉ የፓርላማ አባላት የሚከተሉት ስልጠናዎች ምን ያህል ያስፈልጓቸዋል?

ምንም አያስፈልጋቸውም= 1      በዝቅተኛ ደረጃ =2      መካከለኛ=3  
 በከፍተኛ ደረጃ=4      በጣም በከፍተኛ ደረጃ=5

ተ.ቁ	መመዘኛ	1	2	3	4	5
10.1	የጊዜ አጠቃቀም ክህሎት					
10.2	የጉዳይ አያያዝ ክህሎት					
10.3	የግንኙነትና የተግባብዎት ክህሎት					
10.4	ቅሬታን እና ጥቆማን የመመርመር ክህሎት					
10.5	የፍላጎቶች መጣረስ					
10.6	ተገቢነት የሌላቸው ቅሬታዎችን እና አቤቱታዎች የመገራትክህሎት					

ስለትብብርዎ እናመሰግናለን!!!

**አባሪ ስድስት፡ ሰነድ መገምገሚያ ሃሳቦች**

**የኢ.ፌ.ዲ.ሪ. የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት ጥቆማ አቤቱታና ቅሬታ አቀራረብና የአሠራር ሥርዓት ውጤታማነትን በተመለከት**

የቀረቡ የቅሬታ/አቤቱታ ዶክመንቶች ለመገምገም የቀረበ መመሪያ

**ጥቆማ/ቅሬታ/አቤቱታ**

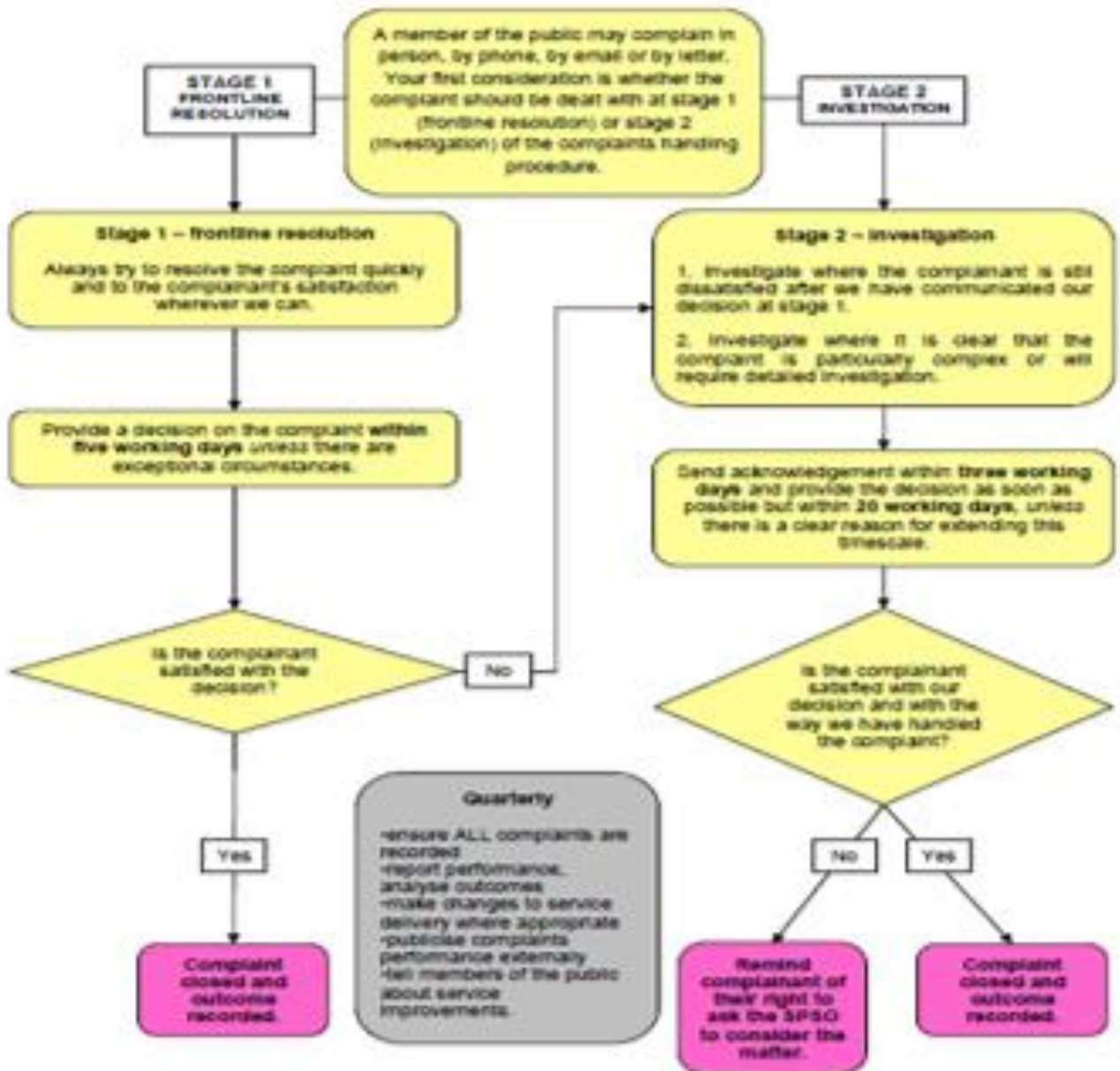
1. በፓርላማ በኩል በጊዜያዊነትም ቢሆን ጥቆማ/ቅሬታ/አቤቱታ ለመቀበል የተዘጋጀ መመሪያ (TOR) አለ ወይ? ካለ ምን ቅርጽ እንዳለው መፈተሽ።
2. ጥቆማ የሚቀበሉበት ቅጽ አለ ወይ ይህን በተመለከተ ለጥቆማ አቅራቢዎች በሜዲያ በኦንላይን ወይም በሌላ መልክ አለ ወይ። የቅጹ ይዘቶቹ ቢታዩ
3. ጥቆማ የሚቀበለው የፓርላማ አካል ያለው ዕቅድና ሪፖርትን በመውሰድ ይዘቱን መፈተሽ።
4. እስካሁን ለፓርላማ የቀረቡ ጥቆማዎችን መዝገብ በማይት የሚከተሉትን ጥያቄዎች መመለስ
  - ምን ምን ዓይነት ጥቆማዎች ናቸው እየቀረቡ ያሉት
  - የቀረቡ ጥቆማዎች አቀራረባቸው ምን ሂደትን የተከተሉ ነበሩ።
  - እስካሁን ባለው ሂደት ጥቆማዎች በመፍታት ዙሪያ እየተሳተፉ ያሉ ቋሚ ኮሚቴ አባላት በብዛት እነማን ነቸው።
  - የጥቆማ አቅራቢዎች ፕሮፋይል ምን ይመስላል (ጾታ፣ ዕድሜ፣ አካባቢ፣ ቡድን፣ ተቋም)
  - በአማካይ ጥቆማዎች ከቀረቡ እልባት ዕስኪሰጣቸው ምን ያህል ጊዜ ይወስዳል
  - ከቀረቡት ጥቆማዎች ምን ያህሉ ጠቀሜታ ላይ ዋሉ።

አበሪ ሰባት፡ የስኮትላንድ ፓርላማ የቅሬታ አፈታት/አያያዝ

Descriptions on Complain Handling

The Scottish Parliamentary Corporate Body (SPCB)

Appendix 3 - The complaints handling procedure



የቅሬታ አቀባበል ሂደት በቪ.ክቶሪያን ዕንባ ጠባቂ

This flowchart shows how a tiered approach to complaint handling can work in practice.

