በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር

የውሃና ፍሳሽ ባለሥልጣን

የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺዎች/ባለንብረቶች ፍቃድ አሰጣጥና አስተዳደር ቁጥጥር መመሪያ ቁጥር 18/2012

መግቢያ

የአዲስ አበባ ከተማ ነዋሪ ህዝብ ብዛት በፍጥነት እያደገ በመሆኑና የከተማዋ ብሔራዊ፣ አህጉራዊና ዓለም አቀፋዊ ተፈገላጊነትና ተመራጭነት በየጊዜው እያደገ በመምጣቱ የባለስልጣኑ ተግባርና የስራ እንቅስቃሴ ይበልጥ እየጨመረ እና እየተወሳሰበ በመሄዱ፤ ከባለስልጣን መስሪያ ቤቱ ከመፀዳጃ ቤቶች ጉድጓድ ፍሳሽ በተሽከርካሪ መሰብሰብ ፣ በማጓጓዝና በማስወገድ ተግባር ላይ የግል የፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺ ባለንብረቶችን በማሳተፍ ህብረተሰቡ የሚያነሳቸውን ችግሮች በዘለቄታዊነት ለመፍታት አገልግሎት አሰጣጡን ግልፅ ፣ ቀልጣፋ እና ውጤታማ ለማድረግ በማስፈለጉ፤

በግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺዎች የፍቃድ አሰጣጥና እድሳት ለማግኘት ማሟላት ያለባቸውን ቅድመ ሁኔታዎች ለመወሰንና የአገልግሎት ታሪፍ ለመቆጣጠር እና ወጥነት ያለው የአሰራር ስርዓት ለመዘርጋት ማንኛውም ስለግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ የማንሳት አገልግሎት የሚሰጡ ውሳኔዎች እና አገልግሎቶች ለሚመለከታቸው አካላት ግልፅ ለማድረግ በማስፈለጉ፤

በግል ፍሳሽ ማንሳት ስራ ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ በማህበር ተደራጅተው የሚመጡ አካላትን ለማበረታታት፣ ለተገልጋዮ ህብረተሰብ ቀልጣፋና ጥራት ያለው የፍሳሽ ማንሳት አገልግሎት በመስጠት ግልፅነትና ተጠያቂነት ለማስፈን፣ የፍቃድ አሰጣጥና አስተዳደር ቁጥጥር ስርዓት መዘርጋት አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ፤

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አስፈፃሚና የማዘጋጃ ቤት አገልግሎት አካላት እንደገና ማቋቋሚያ አዋጅ ቁጥር 35/2004 አንቀጽ 53 ንዑስ አንቀጽ 2 በተሰጠው ስልጣን መሠረት ይህንን መመሪያ አውጥቷል፡፡

አንቀፅ አንድ

አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺዎች ፍቃድ አሰጣጥና አስተዳደር ቁጥጥር መመሪያ ቁጥር 18/2012 ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡

አንቀፅ ሁለት

ትርጓሜ

1. **"ባለስልጣን"** ማለት ፡- የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን ማለት ነው፡፡
2. **"ደንብ"** ማለት የባለስልጣኑ ደንብ ቁጥር 31/94 ማለት ነው፡፡
3. **"ዋና ስራ አስኪያጅ"** ማለት የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን ዋና ስራ አስኪያጅ ማለት ነው፡፡
4. **"ምክትል ዋና ስራ አስኪያጅ"** ማለት ፡- የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን የፍሳሽ ዘርፍ ስራ አስኪያጅ ማለት ነው፡፡
5. **"ኃላፊ"** ማለት ፡- የስራ ሂደት፣ ደጋፊ የስራ ሂደት ወይም ንዑስ የስራ ሂደት መሪ ማለት ነው፡
6. **"የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺዎች"** ማለት ፡- በዚህ መመሪያ መስፈርቱን አሟልተው ፍሳሽ በተሽከርካሪ ለማንሳት ፍቃድ የተሰጣቸው አካላት ማለት ነው፡
7. **"ታሪፍ"** ማለት፡- የባለስልጣኑ መስሪያ ቤት ለግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺዎች የሚሰጡትን አገልግሎት ለመወሰን ስራ ላይ የሚውል ተመን / ታሪፍ ማለት ነው፡፡
8. **"ፍሳሽ"** ማለት፡- የተጣራ ውሃ ለመኖሪያ ቤት ፣ ለንግድ ፣ ለኢንዱስትሪ ፣ ለማዘጋጃ ቤት ወይም ለማህበራዊ አገልግሎት ከዋለ በኋላ በማናቸውም መጠን ደረጃ የተበከለ ውሃ ሲሆን ይህም እጣቢ ፣ የሽንት ቤት ቆሻሻ እና የእነዚህን ዝቃጭ ይጨምራል፡፡
9. **"የፍሻስ ተሽከርካሪ "** ማለት ፡- የፍሳሽ ቆሻሻን በተሽከርካሪ ማሰባሰቢያ ተሽከርካሪ ነው፡፡
10. **"ደንበኛ"** ማለት፡- ፍሳሽ በተሽከርካሪ እንዲወገድለት ከባለስልጣን መስሪያ ቤቱ ፣ ከግል ፍሳሽ አንሺዎች የፍሳሽ በተሽከርካሪ አገልግሎት ለማግኘት የተመዘገበ ወይም አገልግሎት ያገኘ ሰው ነው፡፡
11. **"ቅርንጫፍ ጽ/ቤት"** ማለት ፡- በባለስልጣን መስሪያ ቤቱ ስር የሚገኙ እና የባለስልጣኑ አካል የሆኑ ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ነው፡፡
12. **"ማጣሪያ ጣቢያ "** ማለት ፡- የፍሳሽ ቆሻሻን አጣርቶ ደረጃውን በጠበቀ ውሃ መጠን ለማስወገድ የሚሰራበት ስፍራ ነው፡፡
13. **"ማህበር"** ማለት ፡- በአዋጅ ቁጥር 47/91 የተቋቋመ እና በሚመለከተው አካል ፍቃድ የተሰጠው /የተደራጀ ማለት ነው፡፡

አንቀፅ ሶስት

የፆታ አገላለፅ

በዚህ መመሪያ ውስጥ ባሉ ድንጋጌዎች በወንድ ፆታ የተገለፀው በሙሉ ለሴት ፆታ ተፈፃሚ ይሆናል፡፡

አንቀፅ አራት

የመመሪያው ተፈፃሚነት ወሰን

ይህ መመሪያ ፍሳሽ በተሽከርካሪ በሚነሳላቸው የባለስልጣኑ ደንበኞች ፣ የግል ፍሳሽ አንሺዎች/ባለንብረቶች ፣ በባለስልጣኑ የሥራ ክፍሎች እንዲሁም አገልግሎትበሚከናወንባቸው ስፍራዎች ላይ ተፈፃሚነት ይኖራቸዋል፡፡

አንቀፅ አምስት

የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ የማንሳት መርሆች

ማንኛውም በግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ ለማንሳት የተሰጠ ስልጣን የሚከተሉትን መርሆዎች ከግብ ማድረስ ይኖርበታል፡፡

1. የግል ፍሳሽ ማንሳት ተግባር ፈጣን ፣ ቀልጣፋና ውጤታማ ማድረግ፤
2. የከተማዋን ህብረተሰብ በአገልግሎት አሰጣጥ እንዲረከ ማድረግ፤
3. የግልፅነትና ተጠያቂነት የአሰራር ስርዓት የመዘርጋት፤
4. ሚስጥር መጠበቅ፤ታማኝነት እና ተባባሪነት፤
5. ፍትሃዊ ፣ ሚዛናዊና ውጤት ተኮር የሆነ አገልግሎት አሰጣጥ ስርዓት ማጎልበት፤
6. የተገልጋይ መብት ማክበርና ማስከበር የህግ ተፈፃሚነት ማረጋገጥ ፣
7. የህዝብን ጤና እና ደህንነት መጠበቅ፤
8. ሚዛናዊና የህዝብን የመግዛት አቅም ባማከለ ዋጋ መስራት፤

አንቀፅ ስድስት

የባለስልጣን መስሪያ ቤቱ ተግባርና ኃላፊነት

1. ከመፀዳጃ ቤት ጉድጓድ ፍሳሽ በተሽከርካሪ በመሰብሰብ ፣ በማጓጓዝ እና በማስወገድ ተግባር ላይ ለተሰማሩ ለግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺ ባለንብረቶች ፍቃድ የመስጠት፣የማደስ እና የመሰረዝ፤
2. የአገልግሎት ዋጋን የመወሰን፤
3. ራሱን ችሎ የሚከታተል የስራ ክፍል አዋቅሮ አገልግሎት አሰጣጡን የመቆጣጠር፤
4. የአገልግሎት ሂሳብ የማስከፈል፤
5. በፍሳሽ አሰባሰብ እና አወጋገድ ሂደት ላይ ስልጠና የመስጠት፤
6. የፍሳሽ መድፊያ ቦታ የማዘጋጀት
7. የፍሳሽ ማንሻ ተሽከርካሪዎችን የንጽህና በጠበቂያ ቦታ ማዘጋጀት፤
8. በግል ፍሳሽ አንሺ ባለንብረቶች ላይ የሚቀርቡ ቅሬታዎችን የመቀበል ፣ ለቅሬታዎች ምላሽ የመስጠት፤

9. በከተማው ውስጥ የሰፋ ችግር ሲያጋጥም በዘመቻ መልክ ባለስልጣኑ በሚያወጣዉ ተመጣጣኝ ዋጋ እንዲሰራ የማዘዝ፤
10. መረጃ በየጊዜዉ የመያዝ፤

አንቀፅ ሰባት

የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺዎች ተግባር እና ኃላፊነት

1. የፍሳሽ ቆሻሻ የማስወገድ ስራ ላይ ለመሳተፍ ፍላጎት ያለው ባለሃብት በቅድሚያ ከፈቃድ ሰጪው ባለስልጣን የብቃት ማረጋገጫ / ማስረጃ ማግኘት አለበት፤
2. ያሉበትን አድራሻ እንዲሁም አድራሻቻን ሲቀይሩ ለባለስልጠኑ በወቅቱ የማሳወቅ ሃላፊነት አለባቸዉ፤
3. በቂ የደህንነት መጠበቂያ ልዩ ልዩ መሳሪያዎችን በሚሟላት የመስራት ኃላፊነት አለባቸው፣
4. ስራው የሚጠይቀውን ጥንቃቄና ታማኝነትን ጠብቆ በአዲስ አበባ ከተማ ብቻ ከመፀዳጃ ቤት ፍሳሽ ወጪ ከፋብሪካ የሚወጡ ጎጂ ንጥረ-ነገሮችን የማጣራት ሂደቱን የማያስተጓጉሉ ሌሎች ፍሳሾችን የማጓጓዝ ግዴታ አለባቸው፡፡
5. በቀን ቢያንስ 4 ምልልስ ስራ የማከናወን ኃላፊነት አለባቸው፡
6. በእያንዳንዱ ቤት / ወይም በቅብብሎሽ ጣቢያ ወደ ሌላ የቅብብሎሽ ጣቢያ ፍሳሽ ለማንሳት በደንበኛው ደረሰኝ አረጋግጦ ማስረጃ የመስጠት ኃላፊነት አለባቸው፡፡
7. ስራውን ለማከናወን በነዋሪዎችም ሆነ በአጠቃላይ በአካባቢው ላይ ሌላ ምንም አይነት ብክለት እንዳይደርስ የመከላከል በጥንቃቄ የመሰራት ኃላፊነት አለባቸው፡፡
8. በራሳቸው ንብረትና በሠራተኞቻቸው ላይ እንዲሁም በሶስተኛ ወገኖች ላይ ለሚደርሰው ማንኛውም ጉዳት በኃላፊነት የመመለስ እና ኃላፊነት የመውሰድ ግዴታ አለባቸው፡፡
9. በተሰማሩበትየፍሳሽ ማንሳት ተግባር በህግ የተከለከሉ ተግባራትን አይፈፅሙምበተጨማሪምየሙስና ፣ የማታለል ድርጊቶች ሲፈፀም ወይም ከሚፈፅሙት ጋር መተባበር የለባቸውም፡፡
10. የፍሳሽ ማንሳት ተግባራትን ሲፈፅሙ የአገልግሎት ታሪፍ በዚህ መመሪያ በተያያዘው ሰንጠረዥ በተፈቀደው ብቻ ያከናውናሉ፡፡
11. የፍሳሽ ማንሳት ፍቃድ በወሰዱበት አዲስ አበባ ከተማ ብቻ አገልግሎት የመስጠት ኃለፊነት አለባቸው፡፡
12. የፍሳሽ ማንሻ ተሽከርካሪዎችን ንጽህና የመጠበቅ፤
13. በከተማው ውስጥ የሰፋ ችግር ሲያጋጥም እና በዘመቻ መልክ እንዲሰራ ሲወሰን ባለስልጣኑ በሚያወጣዉ ዋጋ እንዲሰራ፤
14. የግል ፍሳሽ አንሽ ድርጅቶ በየአመቱ የተሽከርካሪዎችን ፓምፖቻቸውን ቴክኒካል ብቃት በማረጋገጥ የስራ ፍቃድ አገልግሎት የመስጠት ኃላፊነት አለባቸው፡፡
15. ከመፀዳጃ ቤት ፍሳሽ ውጪ ከፋብሪካ የሚወጣ ጎጂ ንጥረ-ነገር ያላቸውን የማጣራት ሂደት የማከናወን እና የማጣራት ሂደቱን የሚያስተጓጉሉ ሌሎች ፍሳሾች የማንሳት ኃላፊነት አለባቸው፡፡

16. የመፀዳጃ ቤት ፍሳሽ የደንበኛውን እና የአካባቢውን ንፅህና በማይበክል መልኩ በጥንቃቄ የማንሳት ተግባር መፈፀም አለባቸው።
17. ከመፀዳጃ ቤት ጉድጓድ ፍሳሽ በተሽከርካሪ በመሰብሰብ ፣ በማጓጓዝ እና በማስወገድ ተግባርላይ ለተሰማሩ ለግል ፍሳሽ አንሺ ባለንብረቶች ፍቃድ የመስጠት ፣ ቅሬታዎችን የመቀበል ፣ ለቅሬታዎች ምላሽ የመስጠት ፣
18. የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺዎች ፍሳሽ የመሰብሰብ ፣ የማጓጓዝ እና የማስወገድ ስራ ቀልጣፋ እና ውጤታማ ፣ ለህብረተሰቡ ተደራሽ ለማድረግ በገቢ ግብር አዋጅ እና ደንብ መሰረት የፍሳሽ ተሽከርካሪዎቸን ለምግስት አሳውቀው ከቀረጥ ነፃ ገዝተው ማስገባት ይችላሉ።
19. የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺዎች አገልግሎት አሰጣጡን ቀልጣፋ ለማድረግ በከተማ አስተዳደሩ ባሉ ክፍለ-ከተሞች በዞን ስምሪት ተደራጅተው የተሰጣቸውን ኃላፊነት በአግባቡ የመወጣት ኃላፊነት አለባቸው።
20. የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺ ባለንብረቶች ደረጃውን እና ጥራቱን የጠበቀ ተሽከርካሪ የማቅረብ እና ስራ ላይ የማዋል ኃላፊነት አለባቸው።
21. የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺ ድርጅቶች በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር እንዲሰሩ ፍቃድ የተሰጣቸው መኪናዎች ከአዲስ አበባ ክልል ውጪ መጠቀምም ሆነ ከሌሎች ክልሎች ፍሳሽ ቆሻሻን ወደ አዲስ አበባ መድፊያ ቦታ አምጥቶ ማስወገድ አይቻልም።ከአዲስ አበባ ውጭ ሲሰሩና አምጥተው ሲደፉ ከተገኙ ከባለስልጣኑ ጋር ያደረጉትን ውል ያለምንም ቅድመ ሁኔታ እንዲቋረጥ ይደርጋል።
22. የግል ፍሳሽ አንሽ ድርጅቶች በየአመቱ የተሽከርካሪዎች ፓምፖችን እና ቴክኒካል ብቃት በማረጋገጥ የስራ ፈቃድአገልግሎት የመስጠት ኃላፊነት አለባቸው።
23. የግል ፍሳሽ አንሺ ድርጅቶች የተሽከርካሪ ከባድ ብልሽት ሲገጥማቸው በአንድ ወር ጊዜውስጥ ለባለስልጣኑ ሪፖርት ማድረግ አለባቸው።
24. ከመፀዳጃ ቤት ፍሳሽ ውጪ ከፋብሪካ የሚወጣ ጎጂ ንጥረ-ነገር ያላቸውን የማከናወን እና የማጣራት ሂቱን የሚያስተገቋጉሉ ሌሎች ፍሳሾችን የማንሳት ኃላፊነት አለባቸው።
25. የመፀዳጃ ቤት ፍሳሽ የደንበኛውን እና የአካባቢውን ንፅህና በማይበክል መልኩ በጥንቃቄ የማንሳት ተግባር መፈፀም አለባቸው።
26. ከመፀዳጃ ቤት ጉድጓድ ፍሳሽ በተሽከርካሪ በመሰብሰብ ፣ በማጓጓዝ እና በማስወገድ ተግባር ላይ ለተሰማሩ የግል ፍሳሽ በተሽከርካ አንሺዎች ፍቃድ የመስጠት ፣ ቅሬታዎችን የመቀበል ፣ ለቅሬታቸው ምላሽ የመስጠት ኃላፊነት አለባቸው ።
27. የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺዎች ፍሳሽ የመሰብሰብ ፣ የማጓጓዝ እና የማስወገድ ስራ ቀልጣፋ እና ውጤታማ እንዲሁም ለህብረተሰቡ ተደራሽ ለማድረግ በገቢ ግብር አዋጅ እና ደንብ መሰረት የፍሳሽ ተሽከርካሪዎችን ለመንግስት አሳውቀው ከቀረጥ ነፃ ገዝተው ማስገባትይችላሉ።

28. የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺዎች አገልግሎት አሰጣጡን ቀልጣፋ ለማድረግ በከተማ አስተዳደሩ ባሉ ክፍለ-ከተሞች በዞን ስምሪት ተደራጅተው የተሰጣቸውን ኃላፊነት በአግባቡ የመወጣት ኃላፊነት አለባቸው፡
29. የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ ማንሳት ባለንብረቶች ደረጃውን እና ጥራቱን የጠበቀ ተሽከርካሪ የማቅረብ እና ስራ ላይ የማዋል ኃላፊነት አለባቸው፡፡
30. ለባለስልጣኑ በ የሦስት ወሩ ሪፖርት የማቅረብ ሃላፊነት አለባቸዉ፡፡

አንቀፅ ስምንት

በግል ፍሳሽ ለማንሳት እና ለማሰማራት ማሟላት ያለባቸው ቅድመ-ሁኔታዎች

1. በዘርፉ ለመሰማራት ህጋዊነቱ የተረጋገጠ የታደሰ ንግድ ፍቃድና የንግድ ምዝገባ ወረቀት፣ የግብር ከፋይ መለያ ቁጥር / ቲን / ያላቸው ፣ በማህበራት ማደራጃ ህግ ፣ ደንብ እና መመሪያ እንዲሁም በንግድ ህጉ መሰረት መተዳደሪያ ደንብ እና መመስረቻ ጽሁፍ በዚህ ዘርፍ ለመሰማራት ፍቃድ ፣ ቃለ-ጉባኤ ፣ የአባላቶቹ ዝርዝር ፣ ካፒታል ፣ ይህን የሚያረጋግጥ ከሰነዶች ማረጋገጫ ጽ/ቤት ፣ ከጥቃቅንና አነስተኛ ወይም ጉዳዩ ከሚመለከታቸው የመንግስት መስሪያ ቤቶች መረጃ የማቅረብ ግዴታ አለባቸው፡፡
2. ለስራው በቂ የሆነ የፍሳሽ ማንሻ ተሽከርካሪ እና የሰው ኃይል ያላቸው መሆኑን የማያረጋግጥ ማስረጃ ማቅረብ ይኖርባቸዋል፡፡
3. የመልካም ስራ አፈፃፀም ዋስትና ማቅረብ ይኖርባቸዋል፡፡

አንቀፅ ዘጠኝ

ፍቃድ የሚሰጥበት እና የሚታደስበት ሁኔታ

ባለስልጣን መስሪያ ቤቱ በዚህ መመሪያ አንቀፅ አስር ስር መሟላት የሚገባቸው ቅድመ ሁኔታዎች መሟላታቸውን ካረጋገጠ በኂላ ፍቃድ እና እድሳት ይሰጣል፡፡

አንቀፅ አስር

የአገልግሎት ክፍያን ፍቃድ እና እድሳትን በተመለከተ

ማንኛውም የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ ማንሳት ባለንብረቶች ከባለስልጣን መስሪያ ቤቱ ፍቃድ ለማግኘት እና ለማደስ የሚከተለው የአገልግሎት የክፍያ መጠን መክፈል አለባቸው፡፡

ሀ. ፍቃድ ለማግኘት ብር አንድ መቶ /100/ ፣

ለ. ፍቃድ ለማደስ የአገልግሎት ክፍያ በዓመት ብር ሁለት መቶ /200/

ሐ. ለፍሳሽ ተሽከርካሪ ንጽህና መጠበቂያ እና ለፍሳሽ መድፊያና ማጣሪያ አገልግሎት ክፍያ በአንድ

የፍሳሽ ተሽከርካሪ ክፍያ ላይ 5%

የመክፈል እና ከባለስልጣን መስሪያ ቤቱ በሚሰጣቸው ፍቃድ ስራቸውን ማከናወን አለባቸው፡፡

አንቀፅ አስራ አንድ

የስራ ቦታን በተመለከተ

የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ ማንሳት ባለንብረቶች የፍሳሽ የማሰባሰብ ፣ የማጓጓዝ እና የማስወገድ ተግባርን በአዲስ አበባ ከተማ ብቻ አገልግሎቱን የመስጠት ኃላፊነት ይኖባቸዋል፡፡

አንቀፅ አስራ ሁለት

የተሽከርካሪዎች ስታንዳርድ እና አፈፃፀምን በተመለከተ

የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ ማንሳት ማሰባሰብ ፣ ማጓጓዝ እና ማስወገድ ስራ ላይ የሚሰማሩ የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ ማንሳት ባለንብረቶች አገልግሎት አሰጣጡን ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ የሚጠቀሙባቸው ተሽከርካሪዎች ደረጃውን የጠበቀ ፣ ጥራት ያለው አገልግሎት የሚሰጡ እና ጥራቱን የጠበቀ መሆኑን ባለስልጣን መስሪያ ቤቱ ከመንገድ ትራንስፖት ቢሮ ጋር በጋራ በመሆን አጣርቶ እና መርምሮ ውሳኔ ይሰጣል፡፡

አንቀፅ አስራ ሦስት

የቅሬታ እና አቤቱታ አቀራረብ ስርዓት

1. በዚህ መመሪያ ላይ አገልግሎት ለማግኘት የተመዝግበው አገልግሎቱን ያገን ደንበኛ በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ቅሬታ ካለው በመጀመሪያ ደረጃ ቅሬታውን በቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ ሞልቶ እና አረጋግጦ ለግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺዎች /ባለንብረቶች ለማቅረብ ይችላል፡፡
2. ቅሬታ የቀረበለት አካል ቅሬታው በቀረበ ተከታታይ ሶስት የስራ ቀናት ውስጥ የቀረበውን ቅሬታ አጣርቶ እና መርምሮ በቅሬታ መልስ መስጫ ቅፅ ላይ የቅሬታውን መልስ መስጠት ይኖርበታል፡፡
3. በዚህ መመሪያ አንቀፅ 13 ንዑስ አንቀፅ 1 እና 2 በመጀመሪያ ደረጃ ቅሬታ አቅርቦ ያልተፈታለት ደንበኛ አቤቱታውን በራሱ ወይም በወኪሉ አማካኝነት በፅሁፍ ለባለስልጣን መስሪያ ቤቱ ወይምለቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ማቅረብ ይችላል፡፡
4. ባለስልጣን መስሪያ ቤቱ ወይም ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች በዚህ መመሪያ የተደነገጉትን የቅሬታ አቀራረብ ስርዓት በመከተል የቀረበውን አቤቱታ መርምሮ እና አጣርቶ በአምስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ለቀረበው አቤቱታ በፅሁፍ ምላሽ ይሰጣሉ፡፡

አንቀፅ አስራ አራት

የቅሬታ ወይም አቤቱታ ይዘት

1. ቅሬታ ወይም አቤቱታ በፅሁፍ የሚቀርብ ሆኖ ቅሬታው ሲቀርብ ለዚህ አገልግሎት የተዘጋጁ ቅፆች የሚከተሉትን ዋና ዋና ነጥቦች መያዝ ይኖበታል ፡-

ሀ. የደንበኛውን ሙሉ ስም ፣ የተሟላ አድራሻ ማለትም (ክፍለ-ከተማ ፣ ወረዳ ፣ የቤት ቁጥር ፣ የአካባቢው ልዩ መጠሪያ ስም ፣

ለ. ቅሬታው ወይንም አቤቱታው የቀረበበት ዋና ጉዳይ ፣

ሐ. ለቅሬታው መንስኤ የሆኑ ድርጊቶች በአጭሩ ፤ የተፈፀመበትን ቀን እና ሰዓት፣የሰሌዳ ቁጥር ፣ እና ሌሎች ደጋፊ ማስረጃዎች እና ደንበኛው እንዲሰጠው የሚፈልገው መፍትሄ ወይንም ዳኝነት መገለፅ ይኖበታል ፣

ክፍል- ሁለት

ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

አንቀፅ አስራ አምስት

ክልከላ

1. የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺዎች ከባለስልጣኑ ፍቃድና እዉቅና ውጪ የአገልግሎት ዋጋ መጨመር አይችሉም፡፡
2. የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺዎች ከተፈቀደ የፍሳሽ ዓይነት እና አገልግሎት ክልል ዉጪ ፍሳሽ ማንሳት አይችሉም፡፡

አንቀፅ አስራ ስድስት

ተጠያቂነት

1. የግል ፍሳሽ በተሽከርካሪ አንሺዎች በዚህ መመሪያ ላይ ያሉትን መርሆች፣ተግባርና ሃላፊነት ካልተወጣ በሌሎች አግባብነት ባላቸዉ ህጎች ያለበት ተጠያቂነት እንደተጠበቀ ሆኖ ባለስልጣኑ የሚያቀርበዉን የዉሃ አገልግሎት ሊያቋርጥ ይችላል፡፡
2. በዚህ መመሪያ በተሸፈነው ዝርዝር ጉዳዮች ኃላፊነቱን በአግባቡ ያልተወጣ አካል አግባብነት ባላቸው ህጎች ተጠያቂ ይሆናል፡፡

አንቀፅ አስራ ሰባት

የመተባበር ግዴታ

ማንኛውም አካል ህግ እንዲያስፈፅም እና እንዲፈፅም ስልጣን የተሰጠው አካል ወይም ፈፃሚ ወይም ድርጅት መመሪያውን ለማስተግበር በሚያደረገው ማናቸውም እንቅስቃሴ የመተባበር ግዴታ አለበት፡፡

አንቀፅ አስራ ስምንት

በዚህ መመሪያ ያልተሸፈኑ ጉዳዮች

በዚህ መመሪያ ያልተሸፈኑ ጉዳዮች አግባብነት ባላቸው ህጎች ወይም ባለስልጣኑ በየጊዜው በሚያወጣዉ ሰርኩላር ይሸፈናል፡፡

አንቀፅ አስራ ዘጠኝ

መመሪያውን ስለማሻሻል

ባለስልጣን መስሪያ ቤቱ አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘው ይህንን መመሪያ በማናቸውም ጊዜ ሊያሻሽለው ይችላል ፡፡

አንቀፅ ሃያ

መመሪያው በስራ ላይ በሚውልበት ጊዜ

ይህ መመሪያ በባለስልጣኑ ዋና ሥራ አስኪያጅ ከተፈረመበት ዕለ ጀምሮ ተፈፃሚ ይሆናል፡፡

አወቀ ኃ/ማርያም

የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን

ዋና ስራ አስኪያጅ