

መመሪያ ቁጥር 901/2014

**የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት የቅሬታ አቀራረብ፣
ምርመራና ውሳኔ አሠጣጥ ሥነ-ሥርዓት መመሪያ**

የኢትዮጵያ የመገናኛ ብዙሃን ባለሥልጣን

ግንቦት 2014 ዓ.ም

አዲስ አበባ

መመሪያ ቁጥር 901/2014

የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት የቅሬታ አቀራረብ፣ ምርመራና ውሳኔ አሰጣጥ

ሥነ-ሥርዓት መመሪያ

የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪዎች ሕዝብን ለማሳወቅ፣ ለማስተማርና ለማዘናናት እንዲሁም የዜጎችን ሃሳብና አመለካከት ለማስተናገድ በሚያሠራጩት ፕሮግራም/የሌሎችን ሰዎች መልካም ስም፣ ክብር፣ መብትና ጥቅም የሚነኩ ይዘቶችን ሊያሰራጩ የሚችሉበት ሁኔታ ሊፈጠር እንደሚችል በማመን፣ መገናኛ ብዙሃን በሃላፊነት ስሜት የዜጎችን መብትና ጥቅም አክብረው ጥራቱን የጠበቀ አገልግሎት እንዲሰጡ ከማድረግ አንጻር የሕዝቡን ተሳትፎ ማሳደግ አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ፤

በመገናኛ ብዙሃን በተላለፈ ፕሮግራም/መልካም ስሜት፣ ክብር፣ መብትና ጥቅም ተነክቷል ወይም ይዘቱ ህግን የሚጥስ ነው፤ እንዲሁም ከአገር፣ ከህዝብ ጥቅም ወይም ከሌሎች መሰል መለኪያዎች አንጻር ሲታይ ይዘቱ ጉድለት አለበት የሚል ግለሰብና ተቋም ሲኖር፤ ቅሬታውን/ለመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪው እና ለመገናኛ ብዙሃን ባለሥልጣን በማቅረብ ውሳኔ የሚያገኝበትን ሕጋዊ አሰራር መዘርጋት በማስፈለግ፤

በባለሥልጣኑ የሚካሄደው ቅሬታ አቀባበል፣ ምርመራና ውሳኔ አሰጣጥ ሥርዓት ራሳቸውን በቻሉ የቅሬታ እና የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴዎች እንዲከናወን በማድረግ የቅሬታ አቅራቢዎችንም ሆነ የመገናኛ ብዙሃንን መብት የሚያረጋግጥ፣ ተጠያቂነት የሠፈነበት፣ ግልፅና ታላማኒ አሰራር እንዲሰፍን ማድረግ በማስፈለግ፤

ከዚህ ጎን ለጎንም የመገናኛ ብዙሃን ተቋማት በፈቃደኝነት ላይ ተመስርተው የሚተዳደሩበትን የሙያ ሥነ-ምግባር ደንብ የሚያወጡበትን፣ የዘርፉን የሙያ ብቃት የሚያሳድጉበትና የተጠቃሚውን ኅብረተሰብ ቅሬታዎች የሚያስተናግዱበትን አሠራር በመዘርጋት በተቋም ደረጃም ሆነ በጋራ ራሳቸውን ለሕዝቡ ተጠያቂ አድርገው እርስ በእርስ የሚተራረሙበትን ሒደት ማጠናከር በማስፈለግ፤ እንዲሁም

በመገናኛ ብዙሃን አዋጅ ቁጥር 1238/2013 አንቀጽ 6(5)፣(6)፣(7)፣ 12(5)፣(6)፣ 50 እና 67 መሰረት የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎትን በተመለከተ በግለሰቦችና በተቋማት የሚቀርቡ ቅሬታዎችን እንዲሁም በባለፈቃዶች መካከል የሚነሱ አለመግባባቶችን መርምሮ ፈጣንና ሕጋዊ ውሳኔ መስጠት በማስፈለግ፤ በመገናኛ ብዙሃን አዋጅ ቁጥር 1238/2013 አንቀጽ 12(7) እና አንቀጽ 90(2) መሰረት ይህ መመሪያ በባለሥልጣኑ ቦርድ ወጥቷል።

ክፍል አንድ

ጠቅላላ ድንጋጌዎች

1. **አጭር ርዕስ**
ይህ መመሪያ "የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት የቅሬታ አቀራረብና ውሳኔ አሰጣጥ ሥነ-ሥርዓት መመሪያ ቁጥር 901/2014" ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል።
2. **ትርጓሜ**
የቃሉ አገባብ ሌላ ትርጉም የሚያሰጠው ካልሆነ በስተቀር በዚህ መመሪያ ውስጥ፡-

- 1/ "ቅሬታ" ማለት በመገናኛ ብዙሃን በቀረበ ፕሮግራም ወይም ማስታወቂያ ይዘት መልካም ስሜና ክብራ በሐሰት ወይም በአሉታዊ መንገድ ተጎድቶብኛል፤ መብትና ጥቅሜ ተነክቷል፤ በፕሮግራሙ ሀሳቤ በአግባቡ አልተስተናገደም በሚል ወገን ወይም በተወካዩ አማካኝነት የሚቀርብ አቤቱታ እንዲሁም የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎትን በተመለከተ በመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪዎች መካከል በሚፈጠር አለመግባባት ምክንያት የሚቀርብ መረጃ ነው።
- 2/ "ቅሬታ አቅራቢ" ማለት ከመገናኛ ብዙሃን ፕሮግራም ወይም ማስታወቂያ ጋር በተያያዘ ያለውን ቅሬታ ለመገናኛ ብዙሃን ተቋሙ፣ ለባለሥልጣኑ፣ ወይም ለመገናኛ ብዙሃን ምክር ቤቱ /ካውንስሉ/ የሚያቀርብ ሰው ነው።
- 3/ "የቅሬታ ሰሚ የሥራ ክፍል" ማለት ለባለሥልጣኑ የቀረቡ ቅሬታና ጥቆማዎችን ተቀብሎ በመመርመር ውሳኔ የሚሰጡ በባለሥልጣኑ ሥር የተደራጁ የመገናኛ ብዙሃን፣ የበይነ-መረብ እና የማስታወቂያ የክትትልና አቅም ግንባታ የሥራ ክፍሎች ማለት ነው።
- 4/ "ይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ" ማለት ለባለሥልጣኑ ቦርድ የቀረቡ አቤቱታና ይግባኞችን ተቀብሎ በመመርመር የውሳኔ ሃሳብ ለቦርድ የሚያቀርብ ጊዜያዊ ኮሚቴ ነው።
- 5/ "አቤቱታ ወይም ይግባኝ" ማለት ባለስልጣኑ በሚሰጣቸው ማናቸውም ውሳኔዎች ባለመስማማት ለኢትዮጵያ የመገናኛ ብዙሃን ባለሥልጣን ቦርድ የሚቀርብ ጉዳይ ነው።
- 6/ "የመገናኛ ብዙሃን" ማለት የብሮድካስት አገልግሎት፣ በየጊዜው የሚወጣ ኅትመት፣ የዜና አገልግሎት ድርጅት እና የበይነ-መረብ የመገናኛ ብዙሃን ማለት ነው።
- 7/ "በየጊዜው የሚወጣ ኅትመት" ማለት አንድ ቋሚ ስያሜ በመያዝ በተወሰነ የጊዜ ክፍተት ሳይቋረጥ በተከታታይ እንዲወጣ ታቅዶ ቢያንስ በዓመት ሁለት ጊዜ የሚታተም ጋዜጣንና መፅሔትን የሚያካትት የኅትመት ስራ ነው።
- 8/ "የብሮድካስት አገልግሎት" ማለት በምድር ለምድር አስተላላፊ፣ በሬዲዮ ሞገድ፣ በኬብል ወይም በሳተላይት ማሰራጨ አማካኝነት ሕዝብን ለማሳወቅ፣ ለማስተማር ወይም ለማዘናናት በድምጽ ወይም በምስል ወይም በድምጽና በምስል የሚተላለፍ የሬዲዮ ወይም የቴሌቪዥን ፕሮግራም ሥርጭት ነው።
- 9/ "የበይነ መረብ መገናኛ ብዙሃን" ማለት በመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት አቅራቢው ይዘት ላይ የመወሰን ኃላፊነት ሥር የሆነ፣ ዋነኛ ሥራው ዜናና ፕሮግራምን መስብሰብ፣ ማዘጋጀት፣ ማጠናቀርና ማሰራጨት በሆነ ድርጅት አማካኝነት ኢንተርኔትን በመጠቀም የሚሰራጭ ምስል፣ ድምፅ፣ ቪዲዮ እና የድረ-ገፅ ፅሁፍ ወይም እነዚህን በማቀናጀት መረጃ የማስተላለፍ አገልግሎት ነው።
- 10/ "ፕሮግራም" ማለት በየ24 ሰዓቱ ወይም ሰፋ ያለ ጊዜ ጠብቆ ቀጣይነት ባለው ሁኔታ በድምፅ ወይም በምስል ተቀናባብሮ ሕዝብን ለማሳወቅ ወይም ለማስተማር ወይም ለማዘናናት በብሮድካስት አገልግሎት እና በበይነ-መረብ መገናኛ ብዙሃን አማካኝነት የሚቀርብ ዝግጅት ሲሆን ዜናና ዘገባን ያካትታል።
- 11/ "ዋና አዘጋጅ" ማለት በየጊዜው የሚወጣ ኅትመትና የበይነ-መረብ መገናኛ ብዙሃን ይዘት ላይ የመወሰን ኃላፊነት ያለው የተፈጥሮ ሰው ነው።
- 12/ "ፕሮግራም ኃላፊ" ማለት በብሮድካስት አገልግሎት ይዘት ላይ የመወሰን ኃላፊነት ያለው የተፈጥሮ ሰው ነው።

- 13/ “ቁጥጥር” ማለት የብሮድካስት አገልግሎት ባለፈቃዶችና የበይነ-መረብ መገናኛ ብዙሃን በሕግ መሠረት መሥራታቸውንና ኃላፊነታቸውን መወጣታቸውን የመከታተል፣ የማረጋገጥና የማገዝ ሥራ ነው።
- 14/ “የመገናኛ ብዙሃን የእርስ በእርስ ቁጥጥር” ማለት የመገናኛ ብዙሃን ተቋማት በፈቃደኝነት ላይ ተመስርተው የሚተዳደሩበትን፣ የሙያ ሥነ ምግባር ደንብ የሚያወጡበትን፣ የዘርፉን የሙያ ብቃት የሚያሳድጉበትንና የተጠቃሚውን ኅብረተሰብ ቅሬታዎች የሚያስተናግዱበትን አሠራር በመዘርጋት ራሳቸውን ለሕዝቡ ተጠያቂ አድርገው እርስ በእርስ የሚተራረሙበት ሒደት ነው።
- 15/ “የመገናኛ ብዙሃን ምክር ቤት” ማለት የመገናኛ ብዙሃን የእርስ በእርስ ቁጥጥርን አላማ አድርጎ በመገናኛ ብዙሃን በጋራ የተቋቋመ፣ በሲቪል ማህበረሰብ ድርጅቶች አዋጅ ቁጥር 1113/2011 መሰረት በሲቪል ማህበረሰብ ድርጅቶች ኤጀንሲ የተመዘገበ፣ በሕግ የሰውነት መብት የተሰጠው የኢትዮጵያ የመገናኛ ብዙሃን ምክር ቤት ነው።
- 16/ “የባለሥልጣኑ የበላይ ኃላፊ” ማለት የባለሥልጣኑ ዋና ዳይሬክተር ወይም እሱ በማይኖርበት ጊዜ ምክትል ዋና ዳይሬክተር ነው።
- 17/ “ባለሥልጣን” ማለት የኢትዮጵያ የመገናኛ ብዙሃን ባለሥልጣን ነው።
- 18/ “ቦርድ” ማለት የኢትዮጵያ የመገናኛ ብዙሃን ባለሥልጣን ቦርድ ነው።
- 19/ “አዋጅ” ማለት የመገናኛ ብዙሃን አዋጅ ቁጥር 1238/2013 ነው።
- 20/ “ከው” ማለት የተፈጥሮ ሰው ወይም በሕግ የሰውነት መብት የተሰጠው አካል ነው።
- 21/ ሌሎች በአዋጁ የተሰጡ ትርጉሞች ለዚህ መመሪያም ያገለግላሉ።
- 22/ በወንድ ጾታ የተገለጸው አገላለጽ የሴትንም ያካትታል።

3. የተፈጻሚነት ወሰን

ይህ መመሪያ በሚከተሉት ላይ ተፈጻሚ ይሆናል፡-

- 1/ በኢትዮጵያ ውስጥ በተቋቋመ የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪ፤
- 2/ በማንኛውም መገናኛ ብዙሃን ከተሰራጨ ፕሮግራም ጋር በተያያዘ በግለሰቦችና በተቋማት የሚቀርብ ቅሬታ ላይ፤ እንዲሁም
- 3/ በመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪዎች መካከል ከመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ጋር በተያያዘ የሚቀርብ ቅሬታ ላይ።

4. የመመሪያው መርሆች

ይህ መመሪያ በሚከተሉት መርሆች የሚመራ ይሆናል፡-

- 1/ ለሚቀርቡ ቅሬታዎች ሕጋዊ የሆነ ፈጣን ምላሽ እንዲሰጥ በማድረግ የቅሬታ አቅራቢ ግለሰቦችንና ተቋማትን መብትና ጥቅም ማስጠበቅ።
- 2/ በመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪዎች መካከል ያለው ግንኙነትና ውድድር ጤናማ እንዲሆን ማድረግ።
- 3/ የመገናኛ ብዙሃን ተቋማት በተቋም ደረጃም ሆነ በጋራ ራሳቸውን ለሕዝቡ ተጠያቂ አድርገው እርስ በእርስ የሚተራረሙበትን ሂደት ማጠናከር።

4/ ጥራቱን የጠበቀና በሃላፊነት ስሜት የሚንቀሳቀስ መገናኛ ብዙሃንን ማስፋፋት።

5. ስለቅሬታ አጠቃላይ

1/ በመገናኛ ብዙሃን በተሰራጨ ፕሮግራም ቅሬታ ያለው ማንኛውም ግለሰብና ተቋም ቅሬታውን እንደምርጫው፡-

ሀ) ለመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪው፤

ለ) ለመገናኛ ብዙሃን ባለሥልጣን፤

ሐ) ለመገናኛ ብዙሃን ምክር ቤት፤ ወይም

መ) ስልጣን ላለው ፍርድ ቤት

በማቅረብ ምላሽ ወይም ውሳኔ የማግኘት መብት አለው።

2/ የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎትን በተመለከተ በመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪዎች መካከል በሚነሳ አለመግባባት ቅሬታ ያለው የመገናኛ ብዙሃን ተቋም ቅሬታውን፡-

ሀ) ለመገናኛ ብዙሃን ባለሥልጣን፤

ለ) ለመገናኛ ብዙሃን ምክር ቤት ወይም

ሐ) ለፍርድ ቤት

ማቅረብ ይችላል።

ክፍል ሁለት

ስለቅሬታ አስተዳደር ክፍል፣ ስለቅሬታ ሰሚ የሥራ ክፍሎች እና ይግባኝ

ሰሚ ኮሚቴ መቋቋም

6. አስፈላጊነትና መነሻው

1/ ባለሥልጣኑ በአዋጁና በዚህ መመሪያ መሠረት፡-

ሀ) የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎትን በተመለከተ በግለሰቦችና ተቋማት የሚቀርቡ ቅሬታዎችን እንዲሁም በመገናኛ ብዙሃን ተቋማት መካከል የሚነሱ አለመግባባቶችን መርምሮ ፈጣንና ሕጋዊ ውሳኔ መስጠት ይኖርበታል።

ለ) የመገናኛ ብዙሃን ተቋማት የራሳቸውን የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓት ተከትለው መስራታቸውን ይቆጣጠራል።

ሐ) የመገናኛ ብዙሃን ሥራቸውን በሕግ አግባብ ማከናወናቸውን ለማረጋገጥ በአዋጁና በዚህ መመሪያ መሰረት ቁጥጥር ያደርጋል።

መ) የመገናኛ ብዙሃን የእርስ በእርስ ቁጥጥርና ግምገማ አደረጃጀትና አሰራር እንዲጠናከር ተገቢውን ድጋፍ ያደርጋል።

2/ ባለሥልጣኑ በአዋጁና በዚህ መመሪያ የተሰጠውን ቅሬታ የመቀበል፣ የመመርመርና ውሳኔ የመስጠት ተግባርና ኃላፊነት ለማከናወን የቅሬታ ሠሚ የሥራ ክፍሎችን በመደበኛው የመገናኛ ብዙሃን፣ የባይ-መረብ እና የማስታወቂያ ክትትልና አቅም ግንባታ የሥራ ክፍሎች ስር ያደራጃል።

7. ስለቅሬታ አስተዳደር የሥራ ክፍል

- 1/ ባለስልጣኑ ለባለስልጣኑ የሚቀርቡ ቅሬታና ጥቆማዎችን ተቀብሎ የሚያስተዳድር የስራ ክፍል በሕግ አገልግሎት እና የቅሬታ አስተዳደር ዳይሬክቶሬት ስር ያደራጃል።
- 2/ ክፍሉ ተጠሪነቱ ለሕግ አገልግሎት እና ቅሬታ አስተዳደር ዳይሬክቶሬት ይሆናል።

8. ስለቅሬታ ሰሚ የሥራ ክፍሎች

- 1/ የመገናኛ ብዙሃን ባለሥልጣን የቅሬታ ሰሚ የሥራ ክፍሎችን በመደበኛነት በመገናኛ ብዙሃን፣ በበይነ-መረብ እና በማስታወቂያ ክትትልና አቅም ግንባታ የሥራ ክፍሎች ስራ ክፍሎች ስር ያደራጃል።
- 2/ የቅሬታ ሰሚ የሥራ ክፍሎች ተጠሪነት ለስራ ክፍል ዳይሬክቶሬቶቻቸው ይሆናል።
- 3/ የቅሬታ ሰሚ የሥራ ክፍሎች አባላት ዳይሬክተሩን፣ ም/ዳይሬክተሩንና የሥራ ክፍሉን አባላትን ያካትታል።
- 4/ የቅሬታ ሰሚ የሥራ ክፍሎች አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኙት የባለሥልጣኑን ሌሎች ባለሙያዎች የሙያ አስተያየት ሊጠቀሙ ይችላሉ።

9. የቅሬታ አስተዳደር የስራ ክፍል ተግባርና ኃላፊነት

- የቅሬታ አስተዳደር የስራ ክፍል የሚከተሉት ተግባር እና ኃላፊነቶች ይኖሩታል፡-
- 1/ ለስራ ክፍሉ የሚቀርበውን ቅሬታና ጥቆማ ይቀበላል፤
- 2/ ተቀባይነት ያላገኘ ቅሬታ ሲኖር ለቅሬታ አቅራቢው በፅሁፍ ያሳውቃል፤
- 3/ ቅሬታው ተቀባይነት ካገኘ ተቀብሎ ይመዘግባል፤ ፋይል ይከፍታል፤ ፋይል ስለመከፈቱና የቀጠሮ ማረጋገጫ ለቅሬታ አቅራቢው ይሰጣል፤
- 4/ ውሳኔውን ለሁለቱም ወገኖች በፅሁፍ ያሳውቃል፤ ተፈጻሚነቱን ይከታተላል፤
- 5/ ዕልባት ያላገኙ ጉዳዮች ቢኖሩ ፍፃሜ የሚያኙበትን ሁኔታ ያመቻቻል፤ አፋጣኝ መፍትሔ እንዲሰጠው ጥረት ያደርጋል፤ ውሳኔውን የማይፈፅም አካል ሲኖር ከውሳኔ ሀሳብ ጋር ለበላይ ኃላፊ ያቀርባል፤
- 6/ ውሳኔው በመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪው ፋይል ውስጥ እንዲያያዝ ያደርጋል፤
- 7/ ቅሬታ አቅራቢዎች በፍትሐዊነት መስተናገዳቸውን ለማረጋገጥ በቂ መረጃ ይሰጣል፤
- 8/ የቅሬታ አቅራቢ ስርዓቱን ለተጠቃሚው ህብረተሰብና ጉዳዩ ለሚመለከታቸው ባለድርሻዎች በልዩ ልዩ መንገዶች እንዲተዋወቅና የግንዛቤ ፈጠራ ስራዎች በተከታታይ እንዲከናወኑ ያደርጋል፤
- 9/ ሥራዎችን ያቅዳል፤ ያደራጃል፤ ሪፖርት ያቀርባል፤
- 10/ ተደጋጋሚ የህዝብ ቅሬታ የሚነሳባቸውን የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪዎች በጥናት በመለየትና መሰረታዊ መንስኤ በማጣራት ለችግሩ መፈታት የሚረዳ ውይይት ያካሂዳል፤ ድጋፍና የዕርምት እርምጃ ይወስድ ዘንድ የውሳኔ ሀሳቡን አደራጅቶ ለበላይ ኃላፊ ያቀርባል፤
- 11/ በምርመራው የተለየው ክፍተኛ የሕግ ጥሰት ሆኖ ሲገኝ፤ ለተጨማሪ ሕጋዊ እርምጃ አወሳሳሰድ ያመች ዘንድ ያለውን አስተያየት ከተሟላ መረጃ ጋር አደራጅቶ እንደአግባብነቱ ለመደበኛው የፍትህ አካል እንዲቀርብ ለበላይ ኃላፊና ለሕግ አገልግሎትና የቅሬታ አስተዳደር የስራ ክፍል ያቀርባል፤

- 12/ ከመገናኛ ብዙሃን ምክር ቤት የቅሬታ ሰሚ አካልና ከይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ ጋር በመደጋገፍና በመቀናጀት ይሠራል፤ የመረጃ ልውውጥ ያደርጋል፤
- 13/ የቀረቡ ቅሬታዎችን ፋይልና መረጃዎችን ያደራጃል፤ ይይዛል፤
- 14/ ሌሎች ተያያዥ ተግባሮችን ያከናውናል።

10. የቅሬታ ሰሚ የሥራ ክፍሎች ተግባርና ኃላፊነት

- የቅሬታ ሰሚ የሥራ ክፍሎች የሚከተሉት ተግባር እና ኃላፊነቶች ይኖራቸዋል፡-
- 1/ ለሥራ ክፍሉ የሚቀርበውን ቅሬታ ይቀበላል፤
 - 2/ የምርመራም ሆነ የማጣራት ስራውን በሚያከናውንበት ጊዜ ቅሬታውን ለመመርመር አስፈላጊ ነው የሚለውን የፕሮግራም ቅጽ፣ የቅሬታ መልስ፣ የመልስ መልስ፣ መቃወሚያና ሌሎች ተጨማሪ መረጃዎችን እንዲያቀርቡለት ቅሬታ የቀረበበትን የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪና ቅሬታ አቅራቢውን በፅሁፍ ይጠይቃል፤ ያሰባስባል፤ አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ በጣቢያው በአካል ተገኝቶ ምርመራ ያደርጋል፤
 - 3/ አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘውም የቅሬታ አቅራቢውንና የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪውን በግንባር ጠርቶ ሊያነጋግርና ቃላቸውን ሊቀበል ይችላል፤ ክርክር ይሰማል፤ መረጃና የፕሮግራም ቅጾችን አስቀርቦ ይመረምራል፤
 - 4/ በቅሬታው ላይ ውሳኔ ይሰጣል፤
 - 5/ ውሳኔውን ለሁለቱም ወገኖች በፅሁፍ ያሳውቃል፤ ተፈጻሚነቱን ይከታተላል፤
 - 6/ ዕልባት ያላገኙ ጉዳዮች ቢኖሩ ፍፃሜ የሚያኑበትን ሁኔታ ያመቻቻል፤ አፋጣኝ መፍትሔ እንዲሰጠው ጥረት ያደርጋል፤ ውሳኔውን የማይፈፅም አካል ሲኖር ከውሳኔ ሀሳብ ጋር ለበላይ ኃላፊ ያቀርባል።
 - 7/ ውሳኔው በመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪው ፋይል ውስጥ እንዲያያዝ ያደርጋል፤
 - 8/ ቅሬታ አቅራቢዎች በፍትሐዊነት መስተናገዳቸውን ለማረጋገጥ በቂ መረጃ ይሰጣል፤
 - 9/ ሥራዎችን ያቅዳል፤ ያደራጃል፤ ሪፖርት ያቀርባል፤
 - 10/ ተደጋጋሚ የህዝብ ቅሬታ የሚነሳባቸውን የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪዎች በጥናት በመለየትና መሰረታዊ መንስኤ በማጣራት ለችግሩ መፈታት የሚረዳ ውይይት ያካሂዳል፤ ድጋፍና የዕርምት እርምጃ ይወሰድ ዘንድ የውሳኔ ሀሳብን አደራጅቶ ለበላይ ኃላፊ ያቀርባል፤
 - 11/ በምርመራው የተለየው ክፍተት የሕግ ጥሰት ሆኖ ሲገኝ፣ ለተጨማሪ ሕጋዊ እርምጃ አወሳሳሰድ ያመች ዘንድ ያለውን አስተያየት ከተሟላ መረጃ ጋር አደራጅቶ እንደአግባብነቱ ለመደበኛው የፍትህ አካል እንዲቀርብ ለበላይ ኃላፊና ለሕግ አገልግሎትና ለቅሬታ አስተዳደር የሥራ ክፍል ያቀርባል፤
 - 12/ የቀረቡ ቅሬታዎችን ፋይልና መረጃዎችን ያደራጃል፤ ይይዛል፤
 - 13/ ሌሎች ተያያዥ ተግባሮችን ያከናውናል።

11. የባለሥልጣኑ ቦርድ ተግባርና ኃላፊነት እና የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ አስፈላጊነትና መነሻው

- 1/ በአዋጁ መሰረት የባለሥልጣኑ ቦርድ፡-
 - ሀ) በባለሥልጣኑ በተሰጡ ውሳኔዎች ላይ የሚቀርቡ ይግባኞችን ይመለከታል፤

- ለ) ከፈቃድና ምዝገባ ጋር የተያያዙ አቤቱታዎችን ይመዘግባል፤
 - ሐ) የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪዎች የሚያቀርቧቸውን አቤቱታዎች እና የአዋጁን አፈጻጸም በሚመለከት በተሰጡ ውሳኔዎች ላይ የሚቀርቡ ይግባኞችን መርምሮ ይወስናል፤
 - መ) ከመገናኛ ብዙሃን ጋር በተያያዘ በዜጎችና በመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪዎች የሚቀርብለትን ማናቸውም አቤቱታና ይግባኝ እንዲሁም ከባለሥልጣኑ የሚቀርብለትን የክትትል ውጤት በመመርመር ይወስናል፤
 - ሠ) አቤቱታና ይግባኞችን መርምሮ የውሳኔ ሃሳብ የሚያቀርብ የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ በቦርዱ ስር የማደራጀት፣ ከይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ የቀረበለትን የውሳኔ ሃሳብ መነሻ በማድረግ ውሳኔ የመስጠት፤
 - ረ) በየ3 አመቱ ግምገማ በማድረግ የመገናኛ ብዙሃን ምክር ቤት የሥነ-ምግባር ደንብ አፈጻጸም ውጤታማነትና ጥንካሬ አሳማኝ ደረጃ መድረሱን ካረጋገጠ፣ የሥነ ምግባር ደንብን ጨምሮ በባለሥልጣኑ የሚከናወነው የቅሬታ አቀራረብና ውሳኔ የመስጠት ስልጣን ወደ መገናኛ ብዙሃን ምክር ቤት እንዲተላለፍ እና ቦርዱም የምክር ቤቱን ውሳኔ በይግባኝ የመመልከት ሥልጣን እንዲኖረው ለመወሰን ይችላል።
- 2/ ቦርዱ በአዋጁና በዚህ መመሪያ የተሰጠውን አቤቱታና ይግባኝ ተቀብሎ የመመርመርና ውሳኔ የመስጠት ተግባርና ኃላፊነቱን ለማከናወን፣ አቤቱታን መርምሮ የውሳኔ ሃሳብ የሚያቀርብለት የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ ያቋቁማል።

12. ስለይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ መቋቋም

- 1/ የመገናኛ ብዙሃን ባለሥልጣን ቦርድ የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ (ከዚህ በኋላ "የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ" እየተባለ የሚጠራ ኮሚቴ) ለቦርዱ የቀረቡ አቤቱታና ይግባኞችን መርምሮ የውሳኔ ሃሳብ ለማቅረብ በዚህ መመሪያ መሠረት በባለሥልጣኑ ቦርድ ስር በጊዜያዊነት ይቋቋማል።
- 2/ የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴው ተጠሪነት ለባለሥልጣኑ ቦርድ ይሆናል።
- 3/ የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴው በመገናኛ ብዙሃን ዘርፍ የካብተ እውቀትና ልምድ ያላቸውና ከልዩ ልዩ የሕብረተሰብ ክፍሎችና ተቋማት የተውጣጡ 5 አባላትን በማካተት የሚደራጅ ጊዜያዊ ኮሚቴ ሲሆን፣ ኮሚቴው አቤቱታና ይግባኝ በሚቀርብበት ጊዜ ከቀረበው አቤቱታ ጋር በተያያዘ በቂ እውቀትና ልምድ ያላቸውን አባላት በማካተት በጊዜያዊነት በየወቅቱ ይቋቋማል።
- 4/ ማንኛውም ለይግባኝ ሰሚ ኮሚቴው በአባልነት የሚመረጥ ሰው የሚከተሉትን ማሟላት ይኖርበታል፡-
 - ሀ) ኢትዮጵያዊ ዜግነት ያለውና በኢትዮጵያ ውስጥ በቋሚነት ነዋሪ የሆነ፤
 - ለ) ሥራውን በተገቢው መንገድ ለመፈፀም ከዘርፉ ጋር የተገናኘ የትምህርት ዝግጅትና ብቃት ወይም ልምድ ያለው፤
 - ሐ) መልካም ሥነ-ምግባር እና ስብዕና ያለው፤
 - መ) ተግባራቱን በኃላፊነት ለመወጣት ብቃትና ፍላጎት ያለው፤

ሠ) በቀጥታም ሆነ በተዘዋዋሪ የጥቅም ግጭት የሌለው፤ እና

ረ) የፖለቲካ ፓርቲ አባል ያልሆነ፤

5/ የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ አባላት የሥራ ዘመን ጊዜያዊ ይሆናል።

6/ የኮሚቴ አባላት ለሚሰጡት ጥያቄ አገልግሎት በባለሥልጣኑ በሚወሰን የውስጥ አሰራር መሰረት አበልና መስተንግዶ ሊያገኙ ይችላሉ።

13. የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ ተግባር እና ኃላፊነት

የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ የሚከተሉት ተግባር እና ኃላፊነቶች ይኖሩታል፡-

- 1/ ለቦርድ የቀረበን አቤቱታ ወይም ይግባኝ የቀረበባቸው የባለሥልጣኑ ውሳኔዎችን በማጣራት ይቀበላል፤
- 2/ አቤቱታና ይግባኙ ተቀባይነት ካገኘ ተቀብሎ ይመዘግባል፤ ፋይል ይክፍታል፤ ፋይል ስለመክፈቱ የቀጠሮ ማረጋገጫ ለይግባኝ አቅራቢው ይሰጣል፤
- 3/ አቤቱታና ይግባኙን ለመመርመር አስፈላጊ ነው የሚለውን የፕሮግራም ቅጅ፣ መልስ፣ የመልስ መልስና ሌሎች ተጨማሪ መረጃዎችን እንዲያቀርቡለት የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪና ቅሬታ አቅራቢውን፣ ባለሥልጣኑን እንዲሁም የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴውን በፅሁፍ ይጠይቃል፤ መረጃ ያሰባስባል፤ አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ በጣቢያው በአካል ተገኝቶ ቁጥጥርና ምርመራ ያደርጋል፤
- 4/ አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘውም ሁለቱን ወገኖች በግንባር ጠርቶ ሊያነጋግርና ቃላቸውን ሊቀበል ይችላል፤ ይግባኙን ይሰማል፤ መረጃ፣ የፕሮግራም ቅጂዎችን አስቀርቦ ይመረምራል፤
- 5/ ከመገናኛ ብዙሃን ጋር በተያያዘ በዜጎችና በመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪዎች፣ በፈቃድና ምዝገባ አመልካቾች የሚቀርብለትን ቅሬታ፣ አቤቱታና ይግባኝ፣ ከባለሥልጣኑ የሚቀርብለትን የክትትል ውጤት እንዲሁም የአዋጁን አፈጻጸም በሚመለከት በተሰጡ ውሳኔዎች ላይ የሚቀርቡ ይግባኞችን በመመርመር የውሳኔ ሃሳቡን በፅሁፍ ለቦርድ ያቀርባል፤
- 6/ የመገናኛ ብዙሃን ምክር ቤት አጠቃላይ አሠራርና የሥነ-ምግባር ደንብ አፈጻጸም ውጤታማና ጥንካሬ አሳማኝ ደረጃ መድረስ አለመድረሱን በመገምገም ለቦርድ የውሳኔ ሀሳብ ያቀርባል፤
- 7/ ለቀረቡለት አቤቱታና ይግባኞች ዕቅድ ያቅዳል፣ ይፈፅማል፣ ሪፖርት ያቀርባል፤ ፋይልና መረጃ ያደራጃል፤
- 8/ ሌሎች ተያያዥ ተግባሮችን ያከናውናል።

14. የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴው የስብሰባ ሥነ-ሥርዓት

- 1/ ይግባኝ ሰሚ ኮሚቴው ለቦርድ የቀረበ ይግባኝ ወይም አቤቱታ ሲኖር ስብሰባውን ያከናውናል፤ መወሰን ያለባቸው አስቸኳይ ጉዳዮች ሲያጋጥሙትም በማናቸውም ጊዜ በሰብሳቢው አማካኝነት ስብሰባ ሊጠራ ይችላል።
- 2/ የእያንዳንዱ የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ ስብሰባ ቃለ-ጉባዔ በፀሐፊ ሊያዝና ሊቀመጥ ይገባል፤

3/ የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴው የራሱን የስብሰባ ሥነ-ሥርዓት ሊወስን ይችላል።

ክፍል ሦስት

የቅሬታ እና የይግባኝ አቀራረብ፣ ምርመራ፣ ውሳኔ አሰጣጥና

አፈፃፀም ሥነ-ሥርዓት

15. የቅሬታ ወይም ጥቆማ አቀራረብ

- 1/ በመገናኛ ብዙሃን በተሰራጨ ፕሮግራምና ማስታወቂያ ላይ ቅሬታና ጥቆማ ያለው ሰው ቅሬታና ጥቆማውን በራሱ ወይም በህጋዊ ወኪሉ አማካኝነት በፅሁፍ፣ በኢ-ሜል ወይም በድረ-ገፅ በተዘጋጀ የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ በመሙላት ለቅሬታ አስተዳደር ስራ ክፍል በፅሁፍ ያቀርባል፤ አቀራረቡም ግልፅ፣ ቀላል መሆን ይኖርበታል፤
- 2/ ቅሬታ በግለሰብ ወይም የማህበረሰብን ጥቅም የሚነካ ቅሬታና ጥቆማ ሲሆን በቡድን በተደራጀ መንገድ ሊቀርብ ይችላል፤
- 3/ ባለሥልጣኑ ከቅሬታና ጥቆማ አቅራቢዎች የሚቀርብን ቅሬታና ጥቆማ ተቀብሎ ለማስተናገድ፡-

- ሀ) የቅሬታና ጥቆማ አቀራረብ፣ ምርመራና ውሳኔ አሰጣጥ ሥነ-ሥርዓት መዘርጋት፣ በወረቀትም ሆነ፣ በድረ ገፅ፣ የቅሬታ ማቅረቢያ ቅፅ ማዘጋጀት እንዲሁም የቅሬታ ማቅረቢያ ነፃ የስልክ መስመር ተግባራዊ ማድረግ አለበት።
- ለ) የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርአቱን በባለሥልጣኑ ድረ-ገፅ ወይም ሠፊ ስርጭት ባለው መገናኛ ብዙሃን ለሕዝብ በማሳወቅ ግንዛቤ መፍጠር አለበት።
- ሐ) በቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ አማካኝነት ቅሬታው በቀረበለት በ10 የሥራ ቀናት ውስጥ ጉዳዩን መርምሮ ሕጋዊ ውሳኔ መስጠትና ምላሹንም በፅሁፍ ማሳወቅ ይኖርበታል።

16. ስለቅሬታና ጥቆማ ማቅረቢያ ቅፅ

ባለሥልጣኑ ከዚህ መመሪያ ጋር አባሪ ተደርጎ በተያያዘው ቅፅ መሰረት የሚከተሉትን ጉዳዮች የያዘ የቅሬታና ጥቆማ ማቅረቢያ ቅፅ በማዘጋጀት፣ ይህንንም በድረ-ገፁ ተደራሽ በማድረግ ቅሬታና ጥቆማዎች በፅሁፍ ወይም በድረ-ገፁ ላይ ተሞልተው እንዲቀርቡ አማራጭ መንገዶችን ይፈጥራል።

- 1/ የቅሬታ አቅራቢው ስምና አድራሻ፤
- 2/ ቅሬታ የቀረበበት የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪ መጠርያ ስም፤
- 3/ ለቅሬታው መነሻ የሆነው ፕሮግራም ርዕስ፣ የተሠራጨበት ቀንና ሰዓት ከታወቀ፣ ወይም ሌላ ጉዳይ ከሆነ የተፈፀመበት ቀን፤
- 4/ ለቅሬታው መንስኤ ወይም መነሻ የሆነው ፕሮግራም ወይም ሌላ ጉዳይ ይዘት፣ ጭብጥና በቅሬታ አቅራቢው ላይ ያስከተለው የመብት ጥሰት ወይም ጉዳት፤
- 5/ ቅሬታው በመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪዎች መካከል ያለ አለመግባባት ከሆነ ለቅሬታ መነሻ የሆነው ጉዳይ እና ያደረሰው ጉዳት፤
- 6/ ቅሬታው ለመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪው አስቀድሞ ቀርቦ ከሆነ፣ የተሰጠው ውሳኔ ወይም ምላሽ፤

- 7/ ደጋፊ ማስረጃዎች የፕሮግራምቅጅዎች ካሉ፤
- 8/ ቅሬታ አቅራቢው በባለሥልጣኑ እንዲወሰንለትና እንዲፈጸምለት የሚፈልገው አስተዳደራዊ ውሳኔ፤ የእርምጃ እርምጃ ወይም መፍትሄ ሃሳብ፤
- 9/ ቅሬታው የቀረበው በወኪል አማካኝነት ከሆነ የውክልና ማስረጃ ተያይዞ መቅረቡ፤
- 10/ ቅሬታው አስቀድሞ ለፍርድ ቤት፤ ለመገናኛ ብዙሃን ምክር ቤት ወይም ሌላ ስልጣን ላለው አካል ቀርቦ የተያዘ ከሆነ ወይም ቀርቦ ውሳኔ ያገኘ ከሆነ፤
- 11/ የቅሬታ አቅራቢው ስም፤ አድራሻና ፊርማ፤
- 12/ ቅሬታው የቀረበበት ሰዓት እና ቀን፤
- 13/ ሌሎች አስፈላጊ መረጃዎች፤

17. የቅሬታ ማመልከቻን ስለማረጋገጥ

የቅሬታ አስተዳደር ስራ ክፍል የቅሬታ ማመልከቻ ሲቀበል የሚከተሉት ሁኔታዎች መሟላታቸውን የማረጋገጥ ኃላፊነት ይኖርበታል፡-

- 1/ ቅሬታው በተገቢው የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ ላይ ተሞልቶ መቅረቡንና አሞላሉን በተመለከተ ለባለጉዳዩ ተፈላጊው ድጋፍ መስጠቱን፤
- 2/ መረጃና ማስረጃዎች ካሉ በቅጹ ላይ በትክክል ተጠቅሰው መሞላታቸውን፤
- 3/ የቅሬታው ወይም የአቤቱታው ጭብጥ ተለይቶ መቀመጡን፤
- 4/ ቅሬታው የቀረበበት ሰዓት እና ቀን ተጠቅሶ መመዝገቡንና፤ ለቅሬታ አቅራቢው ማረጋገጫ መስጠቱን፤
- 5/ ምላሹ የሚሰጥበት ጊዜ ለባለጉዳዩ መገለፁን፤
- 6/ ቅሬታው ተቀባይነት ያገኘና ተቀብሎ ለማየትም ስልጣን ያለው መሆኑን፤

18. ተቀባይነት ስለሌለው ቅሬታ

1/ ከታች የተዘረዘሩት ሁኔታዎች ማሟላታቸው ከተረጋገጠ ባለሥልጣኑ ቅሬታውን ተቀብሎ መመርመር ሳያስፈልገው ውድቅ በማድረግ፤ ውጤቱ ለቅሬታ አቅራቢው በፅሁፍ እንዲገለፅለት ያደርጋል፡-

- ሀ) ቅሬታው በመደበኛ ፍርድ ቤቶችና በሕግ የመዳኘት ሥልጣን በተሰጣቸው ሌሎች ተቋማት የተያዘ ወይም ቀርቦ በመታየት ላይ ያለ ከሆነ፤
- ለ) ቅሬታው አስቀድሞ በመደበኛ ፍርድ ቤቶችና በሕግ የመዳኘት ሥልጣን በተሰጣቸው ተቋማት ቀርቦ ውሳኔ ወይም ትዕዛዝ የተሰጠበት ከሆነ፤
- ሐ) ቅሬታው አስቀድሞ በመገናኛ ብዙሃን ምክር ቤት የተያዘ ወይም ውሳኔ የተሰጠበት ጉዳይ ከሆነ፤
- መ) በፍ/ቤት ብቻ መታየት ያለበት እንደ የጉዳት ካሳ፤ የውል ግንኙነትና መሰል ጥያቄ ከሆነ፤
- ሠ) የቅሬታው መነሻ በቅሬታ አቅራቢው ግለሰብና ቅሬታ በቀረበበት የብሮድካስት አገልግሎት ሰጪ መካከል ባለው የውል ግንኙነት የመነጨ ከሆነ፤
- ረ) ቅሬታው በይርጋ ቀሪ ከሆነ ወይም ቅሬታው በብሮድካስት አገልግሎት ላይ ከቀረበ ለቅሬታው መነሻ የሆነው ፕሮግራምአዩር ላይ ከዋለ 6 ወር ካለፈው፤ ቅሬታው በበይነ-መረብ መገናኛ ብዙሃን ላይ ከቀረበ ለቅሬታው መነሻ የሆነው ፕሮግራምአዩር ላይ ከዋለ 3 ወር ካለፈው፤ ቅሬታው በየጊዜው በሚወጣ

ጎት-መት ላይ ከቀረበ ለቅሬታው መነሻ የሆነው ዕትም ከታተመ 1 አመት ካለፈው፤

- 2/ ቅሬታው የወንጀል ጉዳይ ከሆነ የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴው ወንጀልን መመርመር አይችልም፤ ይሁንና ቅሬታውን ተቀብሎ በመመርመር አስተዳደራዊ ውሳኔ መስጠትና ወንጀል ነክ ጉዳዩንም ለሚመለከተው የሕግ አካል እንዲተላለፍ ያደርጋል።
- 3/ በዚህ አንቀፅ መሠረት ተቀባይነት ያገኘ ቅሬታ በተከታዩ ሥነ-ሥርዓት ሂደት መሰረት ምርመራ ተደርጎበት ውሳኔ እንዲሰጥበት ይደረጋል።

19. የቅሬታ አቀራረብ ምርመራና ውሳኔ አሰጣጥ ሥነ-ሥርዓት ሂደት

የቅሬታ አቀራረብ ምርመራና ውሳኔ አሰጣጥ ሥነ-ሥርዓት ሂደት የሚከተለውን የሥራ ፍሰት ጠብቆ ይከናወናል፡-

1/ ቅሬታ ያለው ማንኛውም ግለሰብ ወይም ተቋም፡-

- ሀ) እንደምርጫው ቅሬታውን ፕሮግራሙ ለተሠራጨበት መገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪ በጽሁፍ ያቀርባል።
- ለ) ቅሬታ አቅራቢው ቅሬታው በመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪው ካልተፈታለት ወይም ቅሬታውን ለመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪው ማቅረብ ካልፈለገ በቀጥታ ለባለስልጣኑ የቅሬታ አስተዳደር ስራ ክፍል በፅሁፍ ማቅረብ ይችላል።

2/ በቅሬታ አቀባበል ሂደት የቅሬታ አስተዳደር ስራ ክፍል የቀረበለትን ቅሬታ ከዚህ መመሪያ አንቀፅ 18 አኳያ በማጣራት ፡-

- ሀ) ቅሬታው ተቀባይነት ካላገኘ ወዲያውኑ ለቅሬታ አቅራቢው በቅሬታ ማቅረቢያ ቅፁ እንዲገለፅለት ያደርጋል።
- ለ) ቅሬታው ተቀባይነት ካገኘ በተዘጋጀው ቅፅ በማስሞላት ተቀብሎ ቅሬታውን በመዘገብ ይመዘግባል፤ ፋይል ይክፍታል፤ ለቅሬታ አቅራቢው በቅሬታ ማቅረቢያ ቅፁ ላይ ማረጋገጫና ቀጠሮ በመፃፍ አንዱን ቅጂ ይሰጣል፤

3/ ቅሬታውን በመመርመር ውሳኔ ለመስጠት እያንዳንዱ የቅሬታ ሰሚ የሥራ ክፍል፡-

- ሀ) ቅሬታ የቀረበበት የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪ ለቅሬታው ያለውን ምላሽ በፅሁፍ እንዲያቀርብ የ5 የሥራ ቀናት ጊዜ ይሰጣል፤ መገናኛ ብዙሃኑ ወይም የፕሮግራም ኃላፊው ወይም ዋና አዘጋጁ ደብዳቤው በደረሰው በ5 የሥራ ቀናት ውስጥ በፊርማው የተረጋገጠ ምላሽ እንዲሰጥ ያደርጋል ።
- ለ) ቅሬታውን ለመመርመር አስፈላጊ ነው የሚለውን የፕሮግራም ቅጅ፣ የቅሬታ መልስ፣ የመልስ መልስ፣ መቃወሚያና ሌሎች ተጨማሪ መረጃዎችን እንዲያቀርቡለት ቅሬታ የቀረበበትን የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪና ቅሬታ አቅራቢውን በፅሁፍ ይጠይቃል፤ አስቀርቦ ይመረምራል፤
- ሐ) አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘውም በጣቢያው በአካል ተገኝቶ ምርመራ ያደርጋል ወይም የቅሬታ አቅራቢውንና የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪውን በግንባር ጠርቶ ሊያነጋግር፣ ቃላቸውን ሊቀበልና ክርክር ሊሰማ ይችላል፤ መረጃና የፕሮግራምና ማስታወቂያ ቅጂዎችን አስቀርቦ ይመረምራል፤
- መ) ቅሬታው በቀረበለት ቢበዛ በ10 የሥራ ቀናት ውስጥ ቅሬታውን መርምሮ ውሳኔ ይሰጣል፤

ሠ) ውሳኔውን ለሁለቱም ወገኖች ወዲያውኑ በፅሁፍ ያሳውቃል፤ ጉዳዩን ለሚመለከተው የሥራ ክፍል ለአፈፃፀምና ለፋይል ያስተላልፋል፤

- 4/ በዚህ አንቀፅ በንዑስ አንቀፅ (3)(መ) መሠረት የሚመለከተው የቅሬታ ሰሚ ሥራ ክፍሉ በሰጠው ውሳኔ ያልተስማማ ቅሬታ አቅራቢ ወይም መገናኛ ብዙሃን ውሳኔው በፅሁፍ በደረሰው በ5 የሥራ ቀናት ውስጥ አቤቱታውን ለባለሥልጣኑ የበላይ ኃላፊ ማቅረብ ይችላል። የበላይ ኃላፊው አቤቱታውን መርምሮ በ5 የሥራ ቀናት ውስጥ ውሳኔውን በማዕዘን፣ በማሻሻል ወይም በመሻር ውሳኔ ይሰጣል።
- 5/ ውሳኔው ከፀና በውሳኔው መሰረት ተገቢውን እርምጃ እርምጃ እንዲወስድ በጽሁፍ የተገለፀለት መገናኛ ብዙሃን ውሳኔው በደረሰው በ5 የሥራ ቀናት ውስጥ ውሳኔውን በመፈፀም ለባለስልጣኑ ማሳወቅ ወይም በውሳኔው ካልተስማማ ይግባኙን ለባለሥልጣኑ ቦርድ ማቅረብ ይኖርበታል፤
- 6/ በውሳኔው መሰረት ተገቢውን እርምጃ እርምጃ እንዲወስድ በጽሁፍ የተገለፀለት መገናኛ ብዙሃን ውሳኔው በደረሰው በ5 የሥራ ቀናት ውስጥ ውሳኔውን ካልፈፀመ ወይም ይግባኝ ካላቀረበ የቅሬታ ሰሚ ስራ ክፍሉ ወይም የቅሬታ አስተዳደር የስራ ክፍሉ አስተዳደራዊ እርምጃ እንዲወስድ ለበላይ ኃላፊ የውሳኔ ሀሳብ ያቀርባል፤ የበላይ ኃላፊው በአዋጁ መሰረት አስተዳደራዊ እርምጃዎችን ሊወስድ ይችላል።
- 7/ በዚህ አንቀፅ በንዑስ አንቀፅ (4) ወይም (6) መሠረት የበላይ ኃላፊው በሰጠው ውሳኔ ያልተስማማ ቅሬታ አቅራቢ ወይም መገናኛ ብዙሃን ውሳኔው በፅሁፍ በደረሰው በ14 የሥራ ቀናት ውስጥ አቤቱታውን ወይም ይግባኙን ለባለሥልጣኑ ቦርድ ማቅረብ ይችላል። ቦርዱም አቤቱታው ወይም ይግባኙ በደረሰው በ30 የሥራ ቀናት ውስጥ ውሳኔ መስጠትና የውሳኔውን ቅጂም በ7 ቀናት ለአመልካቹ መስጠት አለበት።
- 8/ በቦርዱ ውሳኔ ቅር የተሰኘ አካል ውሳኔው በደረሰው በ30 የሥራ ቀናት ውስጥ ለፌዴራል ከፍተኛ ፍርድ ቤት አቤቱታ ለማቅረብ ይችላል።

20. የጥቆማ አቀራረብ፣ ምርመራና ውሳኔ አሰጣጥ ሥነ-ሥርዓት

የቅሬታ አስተዳደር ስራ ክፍሉ ጉዳዩ በጥቆማ የቀረበለት ከሆነ በአንቀፅ 19 የተዘረዘረውን ሥነ-ሥርዓት ተከትሎ ጉዳዩን ይመረምራል፤ ሆኖም ሥነ-ሥርዓቱን መከተል ካላስፈለገ በቀጥታ ውሳኔ በመስጠትና ውሳኔውን ጉዳዩ ለሚመለከተው የባለሥልጣኑ የስራ ክፍል በማስተላለፍ ቅሬታው የቀረበበት መገናኛ ብዙሃን የእርምጃ እርምጃ እንዲወስድ ማድረግ ይችላል።

21. በቅሬታ ሰሚ የሥራ ክፍሎችና በቅሬታ አስተዳደር ስራ ክፍል ሊሰጡ ስለሚችሉ ውሳኔ እና ትዕዛዞች

- 1/ ውሳኔ በፅሁፍ ተዘጋጅቶ ለቅሬታ አቅራቢውና ቅሬታ ለቀረበበት መገናኛ ብዙሃን ወዲያውኑ መሠጠት የሚኖርበት ሲሆን ውሳኔውም የሚከተሉትን ያካተተ ይሆናል፡-
 - ሀ/ ቅሬታው በዚህ መመሪያ መሠረት ለመስሪያ ቤቱ መቅረቡን፤
 - ለ/ ቅሬታው በሚገባ መመርመሩን፤ በምርመራው የተደረሰባቸው ግኝቶች ምን እንደሆኑ፤

- ሐ/ በቅሬታው ምርመራ ሂደት ጉድለት ካልተገኘ ወይም ቅሬታው ተገቢ ከነበረ ይኸው የተባለበትን ምክንያት፤
- መ/ በመገናኛ ብዙሃን ተቋሙ ላይ የተወሰነ የዕርምት እርምጃ ካለ፣ የዕርምት እርምጃውን ምንነት፣ የተፈጻሚነት ጊዜና ሁኔታ እና
- ሠ/ በውሳኔው የማይስማማ ወገን ቢሆን ይግባኙን በ14 ቀናት ውስጥ ለቦርድ ለማቅረብ የሚችል መሆኑን።

- 2/ የሚሰጠው ውሳኔ የሚከተሉትን የዕርምት እርምጃ ትዕዛዞች ያካተተ ሊሆን ይችላል፡-
- ሀ) ለደረሰው ስህተት ወይም ለተፈፀመው ጥፋት በመገናኛ ብዙሃኑ በቀጥታ ይቅርታ መጠየቅ፤ እንደአስፈላጊነቱም ውሳኔውን በቀጥታ ማቅረብ፤
 - ለ) የተፈጠረውን ስህተት ወይም ጥፋት ለማረም የሚያስችል የማስተካከያ እርምጃ መውሰድ፤
 - ሐ) በአዋጁ አንቀፅ 50 በተደነገገው የእርማት ወይም መልስ የመስጠት ግዴታ መሰረት የቅሬታ አቅራቢውን ምላሽ በማስተናገድ እርማት ወይም መልስ የመስጠት መብት እንዲከበር ማድረግ፤
 - መ) የዕሁፍ ግብረ ምልስ፤
 - ሠ) የመጀመሪያ የዕሁፍ ማስጠንቀቂያ፤
 - ረ) ሕግን የተላለፈው ይዘት፣ በድጋሚ እንዳይሰራጭ ማገድ፤
 - ሰ) የቅሬታው መንስኤ የሠራተኛው የስነ-ምግባር ጉድለት ከሆነ የመገናኛ ብዙሃን ተቋሙ አጣርቶ አግባብ ባላቸው ህጎች መሠረት የሥነ-ሥርዓት እርምጃ እንዲወሰድ ማድረግ፤
 - ሸ) መገናኛ ብዙሃኑ ተደጋጋሚ የህዝብ ቅሬታ የሚነሳበትና ጉዳዩም ከባድ የሕግ ጥሰት ከሆነ በአዋጁ መሰረት የመጨረሻ የዕሁፍ ማስጠንቀቂያ፣ እስከ 200,000 ብር የሚደርስ የገንዘብ ቅጣት ወይም ጥሰት የተፈፀመበትን ፕሮግራም ማገድ ወይም መሠረዝ፣ ለሚመለከተው የሕግ አካል እንዲቀርብ ለሕግና ጉዳዮች የሥራ ክፍል ማስተላለፍ።
 - ቀ) ሌሎች በቅሬታ አቅራቢው የተጠየቁ የዕርምት እርምጃና መፍትሄዎች።

22. የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ የይግባኝ ምርመራና ውሳኔ አሰጣጥ ሥነ-ሥርዓት ሂደት

የይግባኝ አቀራረብ ምርመራና ውሳኔ አሰጣጥ ሥነ-ሥርዓት የሚከተለውን የሥራ ፍሰት ጠብቆ ይከናወናል፡-

- 1/ ባለሥልጣኑ በሰጠው የፈቃድና ምዝገባ ውሳኔ ያልተስማማ የፈቃድና ምዝገባ አመልካች በ30 ቀናት ውስጥ እንዲሁም ባለሥልጣኑ በሰጠው ውሳኔ ያልተስማማ ይግባኝ አቅራቢ ሰው ወይም መገናኛ ብዙሃን ውሳኔው በዕሁፍ በደረሰው በ14 የሥራ ቀናት ውስጥ አቤቱታውን ወይም ይግባኙን ለባለስልጣኑ ቦርድ በዕሁፍ ማቅረብ ይችላል። ቦርዱ ወይም ባለሥልጣኑ የይግባኝ ማመልከቻውን ተቀብለው ለይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ ያስረክባሉ፤
- 2/ ይግባኝ ሰሚ ኮሚቴው የቀረበለትን አቤቱታ ወይም ይግባኝ ከዚህ መመሪያ አንቀፅ 17 እና ከዚህ አንቀፅ (1) አኳያ በማጣራት፡-
 - ሀ) አቤቱታው ወይም ይግባኙ ተቀባይነት ካላገኘ ወዲያውኑ ለአመልካቹ በይግባኝ ማቅረቢያ ቅፁ እንዲገለፅለት ያደርጋል።

- ለ) አቤቱታው ወይም ይግባኝ ተቀባይነት ካገኘ ተቀብሎ በመዝገብ ይመዘገባል፤ ፋይል ይክፍታል፤ በይግባኝ ማቅረቢያ ቅፁ ላይ ማረጋገጫና ቀጠሮ በመፃፍ አንዱን ቅጂ ይሰጣል፤
- 3/ አቤቱታና ይግባኝን በመመርመር ውሳኔ ለመስጠት የይግባኝ ሰሚ ኮሚቴው፡-
 - ሀ) ከባለሥልጣኑ፣ ከመገናኛ ብዙሃኑ ወይም ከቅሬታ አቅራቢው ምላሽ ወይም መረጃ በፅሁፍ እንዲቀርብ የ5 የሥራ ቀናት ጊዜ ይሰጣል፤ ተጨማሪ መረጃዎችን ያሰባስባል፤
 - ለ) ቅሬታውን ለመመርመር አስፈላጊ ነው የሚለውን የፕሮግራም ቅጅ፣ የቅሬታ መልስ፣ የመልስ መልስ፣ መቃወሚያና ሌሎች ተጨማሪ መረጃዎችን እንዲያቀርቡለት ቅሬታ የቀረበበትን የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪና ቅሬታ አቅራቢውን በፅሁፍ ይጠይቃል፤ አስቀርቦ ይመረምራል፤
 - ሐ) አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘውም በጣቢያው በአካል ተገኝቶ ምርመራ ያደርጋል ወይም የቅሬታ አቅራቢውንና የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪውን በግንባር ጠርቶ ሊያነጋግርና ቃላቸውን ሊቀበልና ክርክር ሊሰማ ይችላል፤ መረጃና የፕሮግራም ቅጅዎችን አስቀርቦ ይመረምራል፤
 - መ) አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘው የባለሥልጣኑንና ሌሎች ባለሙያዎች ለአስረጅነትና አስተያየት መጥራት ይችላል፡፡
 - ሠ) ይግባኝ ሰሚ ኮሚቴው አቤቱታው ወይም ይግባኝ በቀረበለት በ15 የሥራ ቀናት ውስጥ መርምሮ የውሳኔ ሃሳቡን በፅሁፍ ለቦርድ ማቅረብ አለበት፡፡
 - ረ) ቦርዱ የውሳኔ ሃሳቡ በቀረበለት በ15 የሥራ ቀናት ውስጥ ውሳኔውን በማፅናት ወይም በማሻሻል ወይም በመሻር ውሳኔ መስጠትና የውሳኔውን ቅጂም በ7 ቀናት ለአመልካቹ መስጠት አለበት፡፡
 - ሰ) ቦርዱ ውሳኔ ቅር የተሰኘ አመልካች ውሳኔው በደረሰው በ30 የሥራ ቀናት ውስጥ ለፌዴራል ከፍተኛ ፍርድ ቤት አቤቱታ ለማቅረብ ይችላል፡፡

23. ስለውሳኔው አፈፃፀም

- 1/ ባለስልጣኑ በሰጠው ውሳኔ መሰረት ተገቢውን የእርምጃ እንዲወስድ በጽሑፍ የተገለፀለት የመገናኛ ብዙሃን፡-
 - ሀ) ውሳኔና ትእዛዙን በመፈፀምም ሆነ በማስፈጸም ረገድ ፈቃደኛና ዝግጁ መሆንና መተባበር አለበት፡፡
 - ለ) ውሳኔውን በመቃወም አቤቱታ ወይም ይግባኝ ካላቀረበ ወይም ውሳኔው በይግባኝ ካልተሻረ በስተቀር የመጨረሻው ውሳኔ በደረሰው በ5 የሥራ ቀናት ውስጥ ውሳኔውን በመፈፀም ለባለስልጣኑ ማሳወቅ ይኖርበታል፤
- 2/ የቅሬታ ሰሚ የሥራ ክፍሉና የቅሬታ አስተዳደር የሥራ ክፍል የውሳኔውን ተፈፃሚነት ይከታተላሉ፡፡
- 3/ የበላይ ኃላፊው ውሳኔው ባለመፈፀሙ እልባት ያላገኙ ጉዳዮች ሲኖሩ ፍፃሜ የሚያኙበትን ሁኔታ ያመቻቻል፤ ውሳኔው ከተወሰነበት ወገን ጋር በአካል በመወያየት ለማስፈፀም ይሞክራል፤ ይሁንና ውሳኔው ካልተፈፀመ በአዋጁ መሰረት የሚከተሉትን አስተዳደራዊ እርምጃዎች ሊወስድ ይችላል፡-
 - ሀ) የመጨረሻ የፅሁፍ ማስጠንቀቂያ፤
 - ለ) እስከ 200,000 ብር የሚደርስ የገንዘብ ቅጣት ወይም

- ሐ) ጥሰት የተፈፀመበትን ፕሮግራምማገድ ወይም መሠረዝ፤
- መ) ቅሬታው የሕግ ጥሰት የሚያስከትል ከሆነ ለሚመለከተው የሕግ አካል እንዲቀርብ ለሕግ ጉዳዮች የሥራ ክፍል ማስተላለፍ።

ክፍል አራት
የመገናኛ ብዙሃን ግዴታዎች

24. የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥነ-ሥርዓት የመዘርጋት ግዴታ

- 1/ በመገናኛ ብዙሃን በተሰራጨ ፕሮግራምቅሬታ ያለው ማንኛውም ሰው ቅሬታውን ፕሮግራሙ ለተሰራጨበት የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪ በማቅረብ ውሳኔ የማግኘት መብት አለው።
- 2/ ማንኛውም የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪ፡-
 - ሀ) ከቅሬታ አቅራቢዎች የሚቀርብን ቅሬታ ተቀብሎ ለማስተናገድ የሚያስችል የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት በመዘርጋት ተግባራዊ ማድረግ አለበት።
 - ለ) በሚያሠራጨው ፕሮግራም ስህተት ሲገኝ በኃላፊነት ስሜት ለማረም የሚያስችለውን የአሰራር ሥነ-ሥርዓት በመዘርጋት ተግባራዊ ማድረግ አለበት።
 - ሐ) የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓቱን በመገናኛ ብዙሃን ወይም በድረ-ገፁ ለሕዝብ ግልፅ ማድረግ አለበት።
- መ) ቅሬታ በቀረበለት በ5 ቀናት ውስጥ ጉዳዩን አጣርቶ ለቅሬታ አቅራቢው ሕጋዊ ምላሽ መስጠትና ምላሹንም በፅሁፍ ማሳወቅ ይኖርበታል።
- 3/ ባለስልጣን ባለፈቃዶች የራሳቸውን የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት ተከትለው መስራታቸውን ይቆጣጠራል።

25. እርማት ወይም መልስ የመስጠት ግዴታ

- 1/ በመገናኛ ብዙሃን በቀረበ ዘገባ መልካም ስሙና ክብሩ በሐሰት ወይም በአሉታዊ ጎን ተጎዳብኝ ያለ ማንኛውም ሰው ቅሬታ የፈጠረው የመገናኛ ብዙሃን ውጤት ከተሰራጨበት ቀን ጀምሮ ባለው 3 ወር ጊዜ ውስጥ ከዚህ በታች በተመለከተው መሰረት ዘገባው በቀረበበት መገናኛ ብዙሃን ላይ በተመጣጣኝና በተመሳሳይ አምድ፣ ፕሮግራም፣ ገጽ ወይም የአየር ሰዓት በግልፅ ያለ ክፍያ እርማት የመጠየቅ መብት አለው።
 - ሀ) በየጊዜው የሚወጣ ኅትመት በሚሆንበት ጊዜ፣ ክፍትመት በተጨማሪ በድረ-ገጹና በኢንተርኔት አማካይነት የሚሰራጭ ከሆነ እርማቱ ወይም ምላሹ በደረሰ በ24 ሰዓት ውስጥ፣ ዕለታዊ ጋዜጣ ከሆነ በ3 ቀናት ውስጥ፣ ሳምንታዊ ጋዜጣ ከሆነ በ14 ቀናት ውስጥ ወይም በሌላ አይነት ኅትመት ከሆነ በቀጣዩ እትም መውጣት አለበት።
 - ለ) የቴሌቪዥን ወይም የሬዲዮ ፕሮግራም በሚሆንበት ጊዜ እርማቱ ወይም ምላሹ ከደረሰበት ቀን ጀምሮ ባሉት 5 ቀናት ውስጥ መተላለፍ አለበት።

ሐ) እርምጃ ወይም ምላሽ ተጨማሪ ምርመራ እንደሚያስፈልገው በመገናኛ ብዙሃኑ ከታመነበት ቅሬታው በቀረበ ከ3 ሳምንት በማይበልጥ ጊዜ ምላሹም ሆነ እርምጃ መውጣት አለበት።

መ) ዘገባው የተሰራጨው ምርጫ በሚካሄድበት ወቅት ከሆነ በየጊዜው የሚወጣ ጎትመት በሚሆንበት ጊዜ፣ ከጎትመት በተጨማሪ በድረ-ገጹና በኢንተርኔት አማካይነት የሚሰራጩ ከሆነ እርምጃ ወይም ምላሽ በደረሰ ዕለታዊ ጋዜጣ ከሆነ በ24 ሰዓት ውስጥ፣ ሳምንታዊ ጋዜጣ ከሆነ በ7 ቀናት ውስጥ ወይም በሌላ አይነት ጎትመት ከሆነ በቀጣዩ እትም መውጣት አለበት።

2/ መገናኛ ብዙሃኑ ለማስተባበያ የሚቀርበው መልስ ከዘገባው ጋር የተያያዘና ሕጋዊ ይዘት ያለው መሆኑን ማረጋገጥ አለባቸው።

3/ እርምጃ የማውጣት ወይም መልስ የመስጠት መብቱን የተነፈገ ማንኛውም ሰው የጎትመቱ ወይም የፕሮግራሙ አዘጋጅ ተገዶ መልሱን እንዲያወጣለት እንደምርጫው ለፍርድ ቤት፣ ለባለስልጣኑ ወይም ለመገናኛ ብዙሃን ምክር ቤቱ ለማመልከት ይችላል።

26. ከቀረበ ቅሬታ ጋር በተያያዘ ሪፖርት የማቅረብ ግዴታ

የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪው የሚከተሉትን ሪፖርቶች የበጀት አመቱ በተጠናቀቀ በ3 ወር ጊዜ ውስጥ ለባለሥልጣኑ ማቅረብ አለበት።

- 1/ ለመገናኛ ብዙሃኑ የቀረቡለትን ቅሬታዎች ብዛት፣ ምክንያት፣ ለቅሬታው የሰጠውን ምላሽና መሰል መረጃ፤
- 2/ ለመገናኛ ብዙሃኑ የቀረቡለትን የእርምጃና መልስ የመስጠት ጥያቄዎች ብዛት፣ ምክንያት፣ የሰጠውን ምላሽና መሰል መረጃ፤
- 3/ ከሚሰጠው የብሮድካስት አገልግሎት ጋር በተያያዘ በማናቸውም ፍርድ ቤት ክስ ቀርቦበት ከተወሰነበት የአቤቱታውን ብዛት፣ ምክንያት፣ የተሰጠውን ውሳኔና መሰል መረጃ።

27. የፕሮግራም ቅጅ የመያዝ ግዴታ

የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪው ለዚህ መመሪያ አፈፃፀም ሲባል የሚከተሉትን ኃላፊነቶች ይወጣል ፡-

- 1/ ያሰራጨውን ማናቸውም ፕሮግራም ለ30 ቀናት ቀርጾ ማስቀመጥ፤ በተላለፈው ፕሮግራም ላይ ቅሬታ ከቀረበም ቅሬታው ውሳኔ እስከሚያገኝ ድረስ ይዞ ማቆየትና በባለስልጣኑ፣ በመገናኛ ብዙሃን ምክር ቤቱ ወይም በሚመለከተው አካል ሲጠይቅም ቅጂውን በራሱ ወጪ ማቅረብ፤
- 2/ የባለሥልጣኑ ቅሬታ ሰሚ ቡድን በአዋጁና በዚህ መመሪያ መሰረት የቅሬታ አቅራቢዎችን ቅሬታ ለመመርመር የመታወቂያ ወረቀት እና ከባለሥልጣኑ የተጻፈለትን ደብዳቤ በመያዝ በብሮድካስት አገልግሎት ጣቢያው በስራ ሰዓት በመግባትና ለሚያከናውኑት ምርመራ የሥራ ቦታውን ክፍት በማድረግ፣ የሚጠየቀውን የሰነድ ቅጅ ማቅረብ።

28. ለባለሥልጣን ግብረ-መልስ ምላሽ የመስጠት ግዴታ

የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪው ከባለሥልጣን በፅሁፍ ለሚቀርብለት ግብረ መልስ ተገቢውን ማስተካከያ በማድረግ የወሰደውን ማስተካከያ በ5 ቀናት ውስጥ ለባለሥልጣን በፅሁፍ ማሳወቅ ይኖርበታል።

ክፍል አምስት
ልዩ ልዩ ጉዳዮች

29. ሰለድጋፍ አሰጣጥ፣ ክትትልና ሪፖርት አቀራረብ

የባለሥልጣን የበላይ ኃላፊዎች የቅሬታ ሠሚ ሥራ ክፍሎችና ይግባኝ ሰሚ ኮሚቴዎች በዚህ መመሪያ መሰረት ኃላፊነታቸውን ይወጡ ዘንድ ተገቢውን ድጋፍ ማድረግ፣ ዕቅድና ሪፖርቶችን መገምገም እንዲሁም መመሪያው በትክክል መተግበሩን የመከታተል ኃላፊነት አለባቸው።

30. የተሻረ መመሪያ

- 1/ የብርድካስት አገልግሎት ቅሬታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 03/2000 በዚህ መመሪያ ተሽሯል።
- 2/ ይህን መመሪያ የሚቃረን ማንኛውም መመሪያ ትእዛዝ ወይም ልማዳዊ አሰራር በዚህ መመሪያ በተመለከቱ ጉዳዮች ላይ ተፈጻሚ አይሆንም።

31. መመሪያውን ስለማሻሻል

- 1/ የባለሥልጣን ቦርድ አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘው ይህን መመሪያ ሊያሻሽል ይችላል።
- 2/ ባለሥልጣን በረቂቅ መመሪያው ዝግጅት የባለድርሻ አካላትን ተሳትፎ ያረጋግጣል፤ በቦርዱ የፀደቁ መመሪያዎችንም አሳትሞ ለባለድርሻ አካላት ተደራሽ እንዲሆን ያደርጋል።

32. መመሪያው የሚፀናበት ጊዜ

ይህ መመሪያ በባለስልጣን ሥራ አመራር ቦርድ ከጸደቀበት ከግንቦት 9 ቀን 2014 ዓ.ም ጀምሮ የፀና ይሆናል።

የኢትዮጵያ የመገናኛ ብዙሃን ባለሥልጣን ሥራ አመራር ቦርድ

አባሪ1

**የመገናኛ ብዙሃን ባለሥልጣን
የቅሬታና ጥቆማ ማቅረቢያ ቅፅ**

አዲስ አበባ፡ ቂርቆስ ክፍለ ከተማ፡ ወረዳ 8 ኤግዚ.ቢ.ሽን ማዕከል ጀርባ

ስልክ ቁጠር 0115538755/56 ፋክስ 25-015536750 የመ.ሣ.ቁጥር 43142 ኢ.ሜይል

www.eba.gov.et

ዝርዝር ጥያቄዎች	መረጃዎችን በክፍት ቦታው ላይ ይሙሉ		
የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት አይነቱን በምልክት ይግለፁ ✓	የብርድካስት አገልግሎት	የቦይነ መረብ መገናኛ ብዙሃን	የህትመት መገናኛ ብዙሃን
ቅሬታው የቀረበበት ሰዓት እና ቀን			
ቅሬታ የቀረበበት የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪ መጠሪያ ስም			
ለቅሬታው መነሻ የሆነው ፕሮግራም ወይም ማስታወቂያ ርዕስ፣ የተሠራጨበት ቀንና ሰዓት ከታወቀ፣ እንዲሁም ሌላ ጉዳይ ከሆነ የተፈፀመበት ቀን			
ለቅሬታው መንስኤ ወይም መነሻ የሆነው ፕሮግራም ወይም ወይም ማስታወቂያ ይዘትና ጭብጥ ባጭሩ			
ቅሬታ አቅራቢው በባለሥልጣኑ እንዲወሰንለትና እንዲፈፀምለት የሚፈልገው አስተዳደራዊ ውሳኔ፣ የዕርምት እርምጃ ወይም መፍትሄ ሃሳብ፣			
ጉዳዩ በቅሬታ አቅራቢው ላይ ያስከተለው የመብት ጥሰት ወይም ጉዳት፣			
ቅሬታው በመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሰጪዎች መካከል ከሆነ ለቅሬታ መነሻ የሆነው ጉዳይ እና ያደረሰው ጉዳት፣			
ቅሬታው ለመገናኛ ብዙሃኑ ቀርቦ ከሆነ የተሰጠው ምላሽ			
ቅሬታው በፍርድ ቤት፣ በመገናኛ ብዙሃን ምክር ቤት፣ በሌላ ስልጣን ባለው አካል ቀርቦ የተያዘ ከሆነ፣ ቀርቦ የተሰጠ ውሳኔ ካለ ይግለፁ			
ተያይዘው የቀረቡ መረጃዎች፣ ማስረጃዎችና ቅጂዎች			
የቅሬታአቅራቢው ስምና ቅሬታው የቀረበው በወኪል አማካኝነት ከሆነ የውክልና ማስረጃ			
የቅሬታ አቅራቢው አድራሻ፣			
ስልክ ቁጥር			
ፖ.ሳ.ቁ. / ኢ.ሜይል አድራሻ			
ፊርማ	ቀን		
መዝገብ ቁጥር			
ቅሬታው ተቀባይነት ያገኘ መሆኑን ማረጋገጫ			
ምላሽ የሚሰጥበት ቀን/ቀጠሮ			

ማስታወሻ፡- ቅፁ በ3 ኮፒ ተዘጋጅቶ አንዱ ለቅሬታ ሰሚ ቡድን አንዱ ለቅሬታ አስተዳደር ስራ ክፍል አንዱ ለቅሬታ አቅራቢው ይሰጣል።

አባሪ2

የመገናኛ ብዙሃን ባለሥልጣን

ለይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ አቤቱታ ወይም ይግባኝ ማቅረቢያ ቅፅ

አዲስ አበባ፡ ቂርቆስ ክፍለ ከተማ፡ ወረዳ 8 ኤግዚ.ቢ.ሽን ማዕከል ጀርባ

ስልክ ቁጠር 0115538755/56 ፋክስ 25-015536750 የመ.ሣ.ቁጥር 43142 ኢ.ሜይል

www.eba.gov.et

ዝርዝር ጥያቄዎች	መረጃዎችን በክፍት ቦታው ላይ ይሙሉልን		
የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት አይነቱን በምልክት ይግለፁ ✓	የብርድካስት አገልግሎት	የቦይን መረብ መገናኛ ብዙሃን	የህትመት መገናኛ ብዙሃን
አቤቱታ ወይም ይግባኝ የቀረበበት ሰዓት እና ቀን			
አቤቱታ ወይም ይግባኝ የቀረበበት የመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪ መጠሪያ ስም			
ለአቤቱታ ወይም ለይግባኝ መነሻ የሆነው ፕሮግራም ወይም ማስታወቂያ ርዕስ፣ የተሠራጨበት ቀንና ሰዓት ከታወቀ፣ እንዲሁም ሌላ ጉዳይ ከሆነ የተፈፀመበት ቀን			
ለአቤቱታ ወይም ለይግባኝ መንስኤ ወይም መነሻ የሆነው የባለሥልጣኑ ውሳኔ ወይም ጉዳይ ይዘትና ጭብጥ ባጭሩ			
አቤቱታ ወይም ይግባኝ አቅራቢው በቦርዱ እንዲወሰንለትና እንዲፈፀምለት የሚፈልገው አስተዳደራዊ ውሳኔ፣ የዕርምጃ ወይም መፍትሄ ሃሳብ፣			
ጉዳዩ አቤቱታ ወይም ይግባኝ አቅራቢው ላይ ያስከተለው የመብት ጥሰት ወይም ጉዳት፤			
አቤቱታ ወይም ይግባኝ በመገናኛ ብዙሃን አገልግሎት ሠጪዎች መካከል ከሆነ ለቅራታ መነሻ የሆነው የባለሥልጣኑ ውሳኔ ወይም ጉዳይ እና ያደረሰው ጉዳት፤			
አቤቱታ ወይም ይግባኝ ለመገናኛ ብዙሃኑ ቀርቦ ከሆነ የተሰጠው ምላሽ			
አቤቱታ ወይም ይግባኝ በፍርድ ቤት፣ በመገናኛ ብዙሃን ምክር ቤት፣ በሌላ ስልጣን ባለው አካል ቀርቦ የተያዘ ከሆነ፣ ቀርቦ የተሰጠ ውሳኔ ካለ ይግለፁ			
ተያይዘው የቀረቡ መረጃዎች፣ ማስረጃዎችና ቅጂዎች			
አቤቱታ ወይም ይግባኝ አቅራቢው ስምና ቅሬታው የቀረበው በወኪል አማካኝነት ከሆነ የውክልና ማስረጃ			
የአቤቱታ ወይም የይግባኝ አቅራቢው አድራሻ፤			
ስልክ ቁጥር			
ፖ.ሳ.ቁ. / ኢ.ሜይል አድራሻ			
ፊርማ		ቀን	
መዝገብ ቁጥር			
አቤቱታ ወይም ይግባኝ ተቀባይነት ያገኘ መሆኑን ማረጋገጫ			
ምላሽ የሚሰጥበት ቀን/ቀጠር			

ማስታወሻ፡- ቅፁ በ2 ኮፒ ተዘጋጅቶ አንዱ ለይግባኝ ሰሚ ኮሚቴ አንዱ ለአቤቱታ ወይም ይግባኝ አቅራቢው ይሰጣል።