

**የብሮድካስት አገልግሎት የቅሬታ ማስተናገጃ መመሪያ**

የብሮድካስት አገልግሎት የሚጫወተውን ፖለቲካዊ፣ ማኅበራዊና ኢኮኖሚያዊ ሚና ለማግለጫ የነበረተሰቡ ተሳትፎ ጠቃሚ በመሆኑ፣ ተሳትፎውም ከሚገለጽባቸው መንገዶች አንዱ በብሮድካስተሮች ላይ የሚያቀርበው ቅሬታ በመሆኑ፣

የብሮድካስት አገልግሎት አድማጭ ወይም ተመልካች በብሮድካስተሮች ላይ ያለውን ቅሬታ ወይም ጥቆማ አቅርቦ ተገቢውን ውሳኔ እንዲያገኝ የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓት መዘርጋት በማስፈለጉ፣

በብሮድካስት አገልግሎት አዋጅ ቁጥር 533/99 አንቀጽ 47 መሠረት ይህ መመሪያ ወጥቷል።

**ከፍተኛ ሰነድ**

**ጠቅላላ ድንጋጌዎች**

**1. ስሞጥ ርዕስ**

ይህ መመሪያ "የብሮድካስት አገልግሎት የቅሬታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 03/2000" ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል።

**2. ተርጓሚ**

የቃሉ አገባብ ሌላ ትርጉም የሚያሰጠው ካልሆነ በስተቀር በዚህ መመሪያ ውስጥ፣

1. "ቅሬታ" ማለት በብሮድካስት አገልግሎት መብቱ ተከትሏል ወይም በአግባቡ አልተስተናገደውም በማለት በብሮድካስተሮች ላይ የሚቀርብ አቤቱታ ነው።
2. "ቅሬታ አቅራቢ" ማለት ከብሮድካስት አገልግሎት ጋር በተገናኘ፣ የተሰራጨ ፕሮግራም፣ የድምፅ ወይም የምስል ጥራት፣ የሞገድ ጣልቃ ገብነትና የመሳሰሉትን አስመልክቶ መብቱ ተጥሷል ጥቅሜ ተከትሏል ወይም ጉዳት ደርሶብኛል በማለት አቤቱታ የሚያቀርብ ሰው ነው።
3. "ብሮድካስተር" ማለት በኢትዮጵያ ውስጥ በሕጋዊነት የተቋቋመ የብሮድካስት አገልግሎቶች የሚሰጥ ሰው ነው።
4. "ቅሬታ ሰሚ ቡድን" ማለት በባለሥልጣኑ የበላይ ኃላፊ የሚቋቋም በዚህ መመሪያ መሠረት የሚቀርቡ ቅሬታዎችን አጣርቶ ውሳኔ የሚሰጥ አካል ነው።
5. "ጥቆማ" ማለት በማንኛውም ብሮድካስተር ላይ የብሮድካስት አገልግሎትን አስመልክቶ ማስተካከያ ወይም እርምጃ አግባብ ለባለሥልጣኑ የሚቀርብ መረጃ የሚሰጥ አስተያየት ነው።



6. "ኢንሰክራሽን" ማለት ባለፈታዎች የብርድካስት አዋጁንና በአዋጁ መሠረት የወጡ ደንቦችንና መመሪያዎችን አክብረው መሥራታቸውን የሚቆጣጠር በባለሥልጣኑ የሚመደብ ሠራተኛ ነው።
7. "የበላይ ኃላፊ" ማለት የባለሥልጣኑ ዋና ዳይሬክተር ወይም ም/ዳይሬክተር ነው።
8. "ባለሥልጣን" ማለት የኢትዮጵያ ብርድካስት ባለሥልጣን ነው።
9. "ቦርድ" ማለት የኢትዮጵያ ብርድካስት ባለሥልጣን ቦርድ ነው።
10. "የሥራ አመራር ቡድን" ማለት የበላይ ኃላፊው ሰብሳቢ የሆነበት የባለስልጣኑ የሥራ ሂደቶች ኃላፊዎች የሚገኙበት ቡድን ነው።
11. "ሚኒስቴር" ማለት የማስታወቂያ ሚኒስቴር ነው።
12. "አዋጅ" ማለት ስለብርድካስት አገልግሎት የወጣው አዋጅ ቁጥር 533/99 ነው።
13. "ሰው" ማለት በሕግ የሰውነት መብት የተሰጠው አካል ወይም የተፈጥሮ ሰው ነው።

**ክፍል ሁለት**

**ስበቅፊታ ስቀራረብ፣ ስበማጣራትና ሙሳኔ ስሰጣጥ**

**3. ስበቅፊታ ስቀራረብ**

1. በማንኛውም ብርድካስተር ላይ ቅሬታ ያለው ሰው ቅሬታውን ለባለሥልጣኑ ማቅረብ ይችላል።
2. ማንኛውም ሰው ለባለሥልጣኑ ቅሬታውን ማቅረብ የሚችለው በጽሑፍ ሆኖ በጽሑፉ ውስጥ፣
  - ሀ. የቅሬታ አቅራቢው ስምና አድራሻ፣
  - ለ. ቅሬታ የቀረበበት ብርድካስተር ስም፣ የብርድካስት አገልግሎቱ ዓይነት፣ ለቅሬታው መነሻ የሆነው ድርጊት የተፈጸመበት ቀንና ሰዓት (ካለ) የፕሮግራም ርዕስ (ካለ)፣
  - ሐ. ለቅሬታው መነሻ የሆነው ድርጊት በቅሬታ አቅራቢው ላይ ያስከተለው የመብት ጥሰት ወይም ጉዳት፣
  - መ. ለብርድካስተሩ አስቀድሞ ቅሬታ ቀረቦ ከሆነ፣ የተገኘው ውጤት ወይም የተሰጠው መልስ፣ መገለጽ አለበት።
3. ቅሬታው የቀረበው በወኪል አማካይነት ከሆነ፣ የውክልና ሥልጣን ማስረጃው ከቅሬታ ማመልከቻው ጋር ተያይዞ መቅረብ አለበት።
4. በተለያዩ ቅሬታ አቅራቢዎች በአንድ ብርድካስተር ላይ የቀረቡ ተመሳሳይ ቅሬታዎች ተጣምረው ሊታዩ ይችላሉ።

**4. ተቀባይነት ስበሌስዉ ቅሬታ**

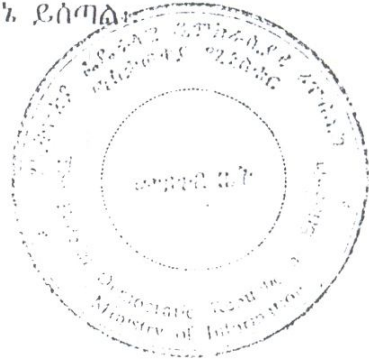
1. ማናቸውም ቅሬታ፣
  - ሀ. በፍ/ቤት ብቻ መታየት ያለበት ሆኖ ሲገኝ፤
  - ለ. በፍ/ቤት የተያዘ ጉዳይ ሆኖ ሲገኝ፤
  - ሐ. የቀረበው ለቅሬታው መነሻ የሆነው ፕሮግራም አየር ላይ ከሞለ ወይም ድርጊቱ ከተፈጸመ ከ30/ሰላሳ/ ቀናት በኋላ ከሆነ፤
 ዝርዝር ማጣራት ሳያስፈልገው ድቅ ይሆናል።
2. ከላይ በንዑስ አንቀጽ 1 /ሐ/ የተጠቀሰው እንደተጠበቀ ሆኖ ቅሬታ አቅራቢው የተላለፈውን ፕሮግራም መረጃ ካቀረበ ቅሬታው እስከ ስድስት ወር ድረስ ሊታይ ይችላል።

**5. ጥቆማ ስበሌስዉ ቅሬታ**

1. ማንኛውም ሰው የአገሪቱን ህጎችና አሰራሮች በሚጥሱ ብርድካስተሮች ላይ ጥቆማ ለባለሥልጣኑ ሊያቀርብ ይችላል።
2. ባለሥልጣኑ ኢንስፒክተሮች የቀረበውን ጥቆማ አጣርተው ውሳኔ ይሰጣሉ።

**6. የውሳኔ ስበሌስዉ ሥነ-ሥርዓት**

1. ባለሥልጣኑ ከማንኛውም ሰው የሚቀርበውን ቅሬታ ተቀብሎ የሚመዘገብ ባለሙያ ይመድባል።
2. የቅሬታ ሰሚ ቡድን የተመዘገበውን ቅሬታ ከዚህ መመሪያ አንቀጽ 3 አኳያ በማየት ተቀባይነት ከሌለው ወዲያውኑ ለአመልካቹ በጽሑፍ ይገለጽለታል።
3. ቅሬታው መጣራት ያለበት ሆኖ ከተገኘ፤ አስፈላጊውን መረጃና ማስረጃ በማሰባሰብ፤ ቅሬታ የቀረበበትን ብርድካስተር መልስ በመቀበል ወይም አስቀርቦ በመስማት የቅሬታ ሰሚ ቡድን ጉዳዩን ያጣራል።
4. የቅሬታ ሰሚ ቡድን ከዚህ በላይ በተገለጸው መሀረት፤ ቅሬታውን አጣርቶ ውሳኔ ይሰጣል። ውሳኔውም ለቅሬታ አቅራቢውና ቅሬታ ለቀረበበት ወገን በጽሑፍ ያሳውቃል። ውሳኔውም ሥራ ላይ መዋሉን ይከታተላል።
5. የቅሬታ ሰሚው ቡድን በሰጠው ውሳኔ ላይ ያልተስማማ ቅሬታ አቅራቢ ወይም ብርድካስተር ውሳኔው በደረሰው በ14 ቀናት ውስጥ ለሥራ አመራር ቡድን ቅሬታ ማቅረብ ይችላል። የሥራ አመራር ቡድኑ ቅሬታውን መርምሮ ውሳኔ ይሰጣል።
6. በስራ አመራር ቡድኑ ውሳኔ ቅር የተሰኘ ቅሬታ አቅራቢ ወይም ብርድካስተር ውሳኔ በደረሰው በ14 ቀናት ውስጥ ለቦርዱ የይግባኝ ቅሬታ ማቅረብ ይችላል። ቦርዱም ቅሬታውን መርምሮ የመጨረሻ ውሳኔ ይሰጣል።



**7. በውሳኔው መሠረት ቢወሰዱ የሚችሉ ስርምጃዎች**

1. በቢህ መመሪያ አንቀጽ 5 መሠረት ቅሬታ ተጣርቶና ቅሬታ የቀረበበት ብርድካስተር ጥፋተኛ መሆኑ ተረጋግጦ ውሳኔ ከተሰጠ፣ በውሳኔው ውስጥ፣
  - ሀ. ቅሬታ የቀረበበት ብርድካስተር ውሳኔው በተሰጠ በ2/ሁለት/ ቀናት ውስጥ ተመጣጣኝ የአየር ሰዓት መደብ ማስተባበያ እንዲሰጥ፣ የማረማያ ዝግጅት እንዲያስተላልፍ ወይም የቅሬታ አቅራቢውን ሐሳብ እንዲያስተናግድ፣
  - ለ. የተላለፈው ፕሮግራም ወይም የተፈጸመው ድርጊት በእርማት መስተካከል የማይችል ሲሆን፣ ዳግመኛ አየር ላይ እንዳይውል፣
  - ሐ. ስለቅሬታው በባለሥልጣኑ የተሰጠው ውሳኔ፣ ቅሬታ በቀረበበት ብርድካስተር ጣቢያ /ፕሮግራም/ እንዲተላልፍ፣
  - መ. በአዋጁ መሠረት ቅሬታ የቀረበበት ብርድካስተር ፈቃድ እንዲታገድ ወይም እንዲሰረዝ፣ ለደረግ ይችላል።
2. ጉዳዩ ቅሬታ በቀረበበት ሰው ላይ የወንጀል ወይም የፍትሐ ብሔር ኃላፊነት የሚያስከትልበት ከሆነ፣ አግባብ ባለው ሕግ መሠረት ተገቢ እርምጃ እንዲወሰድ፣ ጉዳዩ ለፍ/ቤት ይቀርባል።

**ክፍል ሦስት**  
**ሰዩ ሰዩ ጉዳዮች**

**8. የብርድካስተሩ ገዳታዎች**

- ማናቸውም ብርድካስተር፣
1. ቅሬታን በሚመለከት ከባለሥልጣኑ ጥያቄ ሲቀርብለት፣ በ5/አምስት/ የሥራ ቀናት ውስጥ ተገቢውን መልስ መስጠት አለበት።
  2. የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓት በመዘርጋት ተገልጋዮችን ማስተናገድ አለበት።
  3. ቅሬታዎችን መዘግቦ የመያዝ፣ ለቅሬታዎቹ የተሰጠውን መልስና የተወሰደውን እርምጃ ያካተተ መረጃ መያዝ ይኖርበታል። ባለስልጣኑ ሲጠይቅም መረጃውን የመስጠት ኃላፊነት አለበት።

**9. የተፈጻሚነት ወሰን**

ይህ መመሪያ በኢትዮጵያ ውስጥ በተቋቋመ የመንግሥት፣ የንግድና የማኅበረሰብ ብርድካስተ አገልግሎት ሰጭ አካል ላይ ተፈጻሚ ይሆናል።

**10. የተጀረ መመሪያ**

የብርድካስተ አገልግሎት ቅሬታ ማስተናገጃ መመሪያ ቁጥር 5/98 በቢህ መመሪያ ተሸሯል።

11. መመሪያውን ስለማሻሻል

ይህ መመሪያ በሚኒስትሩ ስይሻሻል ይቸላል።

12. መመሪያው የሚፀናበት ቀን

ይህ መመሪያ ከሐምሌ 15 ቀን 2000 ዓ.ም ጀምሮ የፀና ይሆናል።

በርሃን ኃይለ  
የማስተዋወቅ ሚኒስትር