የአ/አበባ ፖሊስ ኮሚሽን

የ ዜጎች ቻርተር፡ –

ማውጫ

ተ/ቁ	ርዕስ	ገፅ
1.	መግቢያ	1
2.	የተቋሙ ራዕይ	1
3.	ተልዕኮ	1
4.	የኮሚሽኑ እሴቶች	1
5.	የቻርተሩ ዓላማ	1
6.	ተገልጋዮች	2
7.	በማስሪያቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶች	2-13
8.	የዜጎች መብቶች	14
9.	ከተገልጋዩ የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎች	14
10.	የአገልግሎት አሠጣጥ ሁኔታ	15
11.	ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል	15
12.	የቅሬታ አቀራረብ ስነ -ሥርዓት	16
13.	የዜጎች ቻርተር አፈፃፀም የክትትልና ግምገማ ስርዓት	17

1. መግቢያ

የኢትዮጵያ ፌደራላዊ ዴሞክራሲያዊ ሪፑብሊክ ሕገ መንግስት አንቀፅ 12/1 ላይ እንደተማከተው የመንግስት አሠራር ለሕዝብ ግልፅ በሆነ መንገድ መካናወን አለበት ይላል፡፡ በዚሁ ማሰረት፡ -

የመንግስት አሠራር በግልፅና ተጠያቂነት ያለው ለማድረግ የመንግስት ተቋማት ለዜጎች /ሕዝቦች የሚሠጧቸውን አገልግሎቶች የሚያስታውቅበትን አሠራር እየለየ ተግባራዊ እያደረገ ይገኛል፡፡ ከእነዚህ አሠራሮች አንዱ የመንግስት ተቋማት የዜጎች ቻርተር ቴምፕሌት አዘጋጅተው ተገልጋዩ ሕዝቦች እንዲያወቁ ማድረግ ሲሆን መንግስት በአገር አቀፍ ደረጃ እንዲተገበር ባወጣው መመሪያ መሠረት የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ፖሊስ ኮሚሽን ለዜጎች የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች የሚጠብቁትን ሁኔታ ግልፅ በሆነ መንገድ ለማከናወን የዜጎች ቻርትር በማዘጋጀት ከህዝብ፤ከሚመለከታቸው አካላትና ከመ/ቤቱ ሠራተኞች ጋር ወይይት በማድረግ አፀድቆ በስራ ላይ ማዋሉ ይታወቃል፡፡

ይሁን እንጂ ከዚህ በፊት የተዘጋጀው ቻርተር ማሻሻል በማስፈለጉ ተገቢ ማሻሻያዎችን በመጨመር ይህንን ቻርተር በድጋሚ አዘጋጅቷል፡፡

2. የተቋሙ ራዕይ፡ -

ከተማችን አዲስ አበባ ሠላምና ደህንነት የሰፈነባትና የሕግ የበላይነት የተረጋገጠበት ከተማ ሆኖ ማየት፣

3. ተልዕኮ፡ -

የሀገሪቱን ሕገ መንግስትና ሕገ መንግስቱን ተከትለው የሚወጡ ሌሎች ህጎችን አክብሮ በማስከበርና የህብረተሰቡን ተሳትፎ በማሳደግ ወንጀልና የትራፊክ አደጋን በመከላከል፤ተፈፅሞ ሲገኝ በህግ አግባብ አጣርቶ አጥፊዎች ተገቢውን የሕግ ውሳኔ እንዲያገኙ በማድረግ የከተማውን ህብረተሰብ ሠላምና ደህንነት ማረጋገጥ፣

4. የኮሚሽኑ እሴቶች፡ -

1. ለኢፌዴሪ ሕገ-መንግስት ታማኝ መሆን፣
2. ከራስ በላይ የሀገርንና የህዝብን ጥቅም ማስቀደም፣
3. የተስተካከለ ፖሊሳዊ ስብዕና፤
4. በማንኛውም ፖሊሳዊ ተልዕኮ የላቀ ውጤት፣

5. የቻርተሩ ዓላማ -

1. የዜጎች ሚረጃ የማግኘት መብት ለማረጋገጥ፣
2. ለዜጎች በተቀማጠው ስታንዳርድ መሠረት አገልግሎት ለማስጠት፣
3. ተቋሙ ለሚያገለግለው ሕዝብ ተጠያቂነትን በግልፅ ለማመላከት፣
4. ዜጎች ከተቋሙ ምን ዓይነት አገልግሎት በምን አይነት የጥራት፤የጊዜ፤የመጠን፤የወጪ ደረጃ ማግኘት እንደሚገባቸው ለማሳወቅ፣
5. ዜጎች በተቋማዊ ፖሊሳዊ አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት ጥቆማና ግብዓት የሚሰጡበትን ሁኔታ ማመቻቸት፣

6. ተገልጋዮች፡ -

- የከተማው አስተዳደር እና የፌደራል ተቋማት
- ኢትዮጵያውንና የውጭ ዜጎች
- ልዩ ትኩረት የሚሹ የህብረተሠብ ክፍሎች፤

- ከፍተኛ የማግስትና የወጪ ሀገር ባላሥልጣናት፤የወጭ ዲፕሎማቶች፤
- ማንግስታዊና ማንግስታዊ ያልሆኑ ድርጅቶች፣
- ከፍተኛ የትምህርት ተቋማት፤ት/ቤቶች
- የክልል ማንግስታት ፖሊስ ኮሚሽኖች፣ ፍ/ቤቶች፤
- የንግድ ድርጅቶች
- የስፖርት ኮሚሽኖች፤ፌደሬሽኖችና ማህበራት፤
- ኤምባሲዎችና ዓለም አቀፍ ድርጅቶች፤
- የሀይማኖት ተቋማት፤የፖለቲካ ፓርቲዎች፤
- በልማትና በግንባታ ሥራ ላይ የተሠማሩ ድርጅቶች፤የመሠረተ ልማት ተቋማት፤

7. በተቋሙ የሚሰጡ አገልግሎቶች፡ -

- ማህበረሰቡን በፖሊስ አገልግሎት በሚደራጀት ወንጀልን ከማህበረሰቡ ጋር በጋራ መከላከል፣
- በግልፅና በስውር ጥበቃ በሚድረግ ወንጀልን የመከላከል፤ግጭትን ማስወገድና ህገ-ወጥ አድማን የመቆጣጠር ተግባር ማከናወን፣
- ሀገራዊ፤አህጉራዊና ዓለም-አቀፋዊ ስብሰባዎችን፤ሀይማኖታዊና ህዝባዊ በዓላት ጥበቃም ሚድረግ፣
- በከተማችን የሚደረጉ ስፖርታዊ ወድድሮችን፤ህዝባዊ ስብሰባዎችንና ልዩ ልዩ የህዝብ እንቅስቃሴዎችን ማጠበቅ፤
- VIP ጥበቃና እጀባ ሚድረግ፣
- በፀጥታ ጉዳዮች ላይ የተለያዩ ማንግስታዊና የግል ድርጅቶች ሞያዊ የምክር አገልግሎት ማሰጠት፣
- የመሠረተ ልማት አወታሮች ጥበቃ ሚድረግ፤
- የትራፊክ ፍሰትን በማዛለጥ ደንብ መተላለፍን የመቆጣጠር አገልግሎት ማሰጠት፣
- የጦር መሳርያ ምዝገባ አገልግሎት ማከናወን፣
- ዋና ዋና ህገ-ወጥ ዝወውሮችን መቆጣጠር
  - የህገ-ወጥ ጦር መሳሪያ ዝወውሮችን መቆጣጠር፤
  - የህገ-ወጥ የሰዎች ዝወውርን መቆጣጠር፤
  - የአደገኛ ዕፅና መድሀኒት ዝወውርና መቆጣጠር፤
  - የሀሰተኛ የገንዘብ ዝወውርን መቆጣጠር፤
  - የኮንትሮባንድ ንግድን መቆጣጠር፤

- የክስ አቤቱታ ጥቆማ መቀበል ወንጀል መሆን አለመሆኑ አረጋግጦ ማምራት፣
- የወንጀልና የትራፊክ አደጋ ተፈፅሞ ሲገኝ በጥራት እና በፍጥነት የምርመራ ተግባር ማከናወን፣
- በወንጀል ስፍራ የተገኙ የታክቲክና የቴክኒክ ማስረጃዎችን ማሰባሰብ፣
- ከነዋሱ እንዲቀርብ የሚቀደባቸው ጉዳዮች ላይ ተጠርጣሪዎችን ከዋስ ጋር እንዲቀርብ መጥሪያ ማለክ በዋስ ሚልቀቅ፣
- ተጠርጣሪን በህጉ መሠረት ማያዝና ቃል መቀበል፣
- አሠራሩን መሠረት በሚድረግ ቀላል ጉዳዮችን በእርቅ እንዲጨርሱ ሚድረግ፣
- በጊዜ ቀጠሮ ለታሰሩ ተጠርጣሪዎች ፍርድ ቤት በማቅረብ የፍርድ ቤቱን ትዕዛዝ ወሳኔ ማስፈፀም፣

- ኢግዚቢቶችን መዝግቦ እና ታግ አድርጎ ማስቀመጥ ኢግዚቢቱ እንዲለቀቅ ሲወሰን ለባለቤቱ አስረፈርሞ መመለስ፣
- የተጠናቀቀ የምርመራ መዝገብትና ተጠርጣሪው እስር ቤት የቆየበትን ሪከርድ መግለጫ ለአቃቢ ህግ ማስተላለፍ፣
- ያለመካሰስ መብት ያላቸው የውጪ ሀገር ሰዎች ጉዳይ ሲሆን ለውጪ ጉዳይ ማስረከብ፣
- የትራፊክ አደጋ ክሶችን ፕላን ማንሳትና ጥፋተኛውን ማለየት ምርመራ ማከናወን፣
- በትራፊክ የጥፋተኝነት ወሳኔ ላይ ይግባኝ ሲቀርብ ጉዳዩን ሰምቶ መወሰን፤፣
- በፍ/ቤት የሚሰጡ ትእዛዞችን ማከናወን፣
- በማረሚያ ቤት ይቆይ የተባለን በወሳኔው መሰረት ለማረሚያ ቤት ማስረከብ፣
- የተለያዩ ማስረጃ ይሰጠን ጥያቄዎችን በመቀበል ከዳታ ቤዝ በማረጋገጥ ማስጠት፣
- የግዥ ፍላጎት መቀበልና ማፅድ፣
- የጨረታ ሠነድ ማዘጋጀትና መሸጥ፣ ክፍያ መፈፀም፣
- ጨረታ መክፈትና መገምገም፣
- አሸናፊን ለይቶ ማሳወቅ ውል መፈረም፣
- በአሠራሩ መሠረት ንብረት መረከብና ማስረከብ፣ ተመላሽ ማድረግ፣
- ክሊራንስ መፈረም
- የፋይናንስ ሥርዓትን ተከትሎ ንብረት ማስወገድ፣
- ከአሸናፊ ተጫራቾች ገንዘብ መቀበልና ማስረጃ መስጠት፣
- በገቢ ደረሠኙ መሰረት ንብረቱን ማስረከብ፣

✓ ለወስጥ ተገልጋዮች፡ -

- በወቅቱ በሚኖረው ስታንዳርድ መሠረት የፖሊስ አባላት ምልመላ፤ ትምህርትና ስልጠና፤ የማዕረግና ሀላፊነት ዕድገት፤ ጡረታና ስንብት፤ በደንብ ልብስ አለባበስ፤ በትጥቅና ሌሎች ተዛማጅ ለጀስቲካዊ ጉዳዮች እና ለአባላት የተቀመጡ መብቶች ተገቢውን አገልግሎት ይሰጣል፡፡ የቅሬታ አቀራረቡ ስርዓቱም በተቋሙ ቅሬታ አቀራረብ ስርዓቱ መሠረት የሚከናወን ይሆናል፡፡

የወንጀል ትራፊክ አደጋ መከላከል ዋና የስራ ሒደት የሚሰጡ አገልግሎቶች፡ -

ተ/ቁ	የሚሠጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት የስራ ክፍል	የአገልግሎት አሠጣጥ ስታንዳርድ			አገልግሎት ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	የሚሠጥበት ሁኔታ/ጥራት	ወጪ	
1.	ቅድመ ወንጀልን መከላከል	በየክፍለ ከተማ በፖሊስ ጣቢያዎች	24 ሠዓት	ወንጀል ለመከላከል	የለም	የለም
2.	ለተለያዩ ደረቅ ወንጀሎች የድረሱልኝ ጥሪ በፍጥነት መድረስ	በየክፍለ ከተማ በፖሊስ ጣቢያዎች	20 ደቂቃ	ተጎጂውን ለመርዳትና የወንጀል ስፍራ እንዳይበላሽ ለመጠበቅ	የለም	ለፖሊስ ሪፖርት ሲደረግ
3.	በሀይማኖታዊና ህዝባዊ በአላት ጥበቃ ማከናወን	በኮሚሽኑ በየክፍለ ከተማ በፖሊስ ጣቢያዎች	ጥያቄው እንደቀረበ ወዲያውኑ	ወንጀል ለመከላከል	የለም	የለም
4.	በአገር ወስጥ የሚደረጉ ስፖርታዊ ወድድሮችና የጥበቃና አጀብ ተግባር ማከናወን	በኮሚሽኑ በየክፍለ ከተማ በፖሊስ ጣቢያዎች	ጥያቄው እንደቀረበ ወዲያውኑ	ወንጀል ለመከላከል	የለም	የለም
5.	በትራፊክ አደጋ ለድረሱልኝ ጥሪ በፍጥነት መድረስ	በየክፍለ ከተማ በፖሊስ ጣቢያዎች	10 ደቂቃ	ህይወት ለማዳንና ሰላማዊ የትራፊክ ፍሰት እንዲኖር ለማድረግ	የለም	ደንብ ተላልፈው ሲገኙ
6.	የትራፊክ ደንብ ተላላፊ የመቅጫ ካርኒ ማስጠት	በየክፍለ ከተማ በፖሊስ ጣቢያዎች	05 ደቂቃ	አሽከርካሪ በደንብ መተላለፍ ጥፋት ላይ ሲገኝ	የለም	ደንብ ተላልፈው ሲገኙ
7.	የአሽከርካሪ መንጃ ፈቃድ መመለስ	በየክፍለ ከተማ በፖሊስ ጣቢያዎች	03 ደቂቃ	አሽከርካሪ በደንብ መተላለፍ ጥፋት ላይ ሲገኝ	የለም	ደንብ ተላልፈው ሲገኙ
8.	የትራፊክ ፍሰት ማስለጥና ደንብ መተላለፍን መቆጣጠር	በየክፍለ ከተማ በፖሊስ ጣቢያዎች	24 ሠዓት	ሠላማዊ ፍሰት እንዲኖር	የለም	በኮሚሽኑ
9.	የህብረተሰቡን የወንጀል መከላከል ግንዛቤ በየደረጃው ማሳደግ	በማህበረሰብ አቀፍ ፖሊስ አገልግሎት በየክፍለ ከተማ በፖሊስ ጣቢያዎች	24 ሠዓት	ወንጀልን ለመከላከል	የለም	የለም
10.	የመሠረተ ልማት አወታሮች ጥበቃ ማከናወን	በየክፍለ ከተማ በፖሊስ ጣቢያዎች	24 ሠዓት	ወንጀልን መከላከል	የለም	የለም

ተ/ቁ	የሚሠጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት የስራ ክፍል	የአገልግሎት አሠጣጥ ስታንዳርድ			አገልግሎት ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	የሚሠጥበት ሁኔታ/ጥራት	ወጪ	
11.	አጋዥ ሊሆኑ የሚችሉ አደረጃጀቶችን መፍጠር	በየክፍለ ከተማ በፖሊስ ጣቢያዎች		ወንጀል ለመከላከል	የለም	የለም
12.	ማህበረሰቡን በፖሊስ አገልግሎት ሚዲያጆትና የአካባቢን ሰላምና ደህንነት ሚጋገጥ	በማህበረሰብ አቀፍ ፖሊስ አገልግሎት በየክፍለ ከተማ በፖሊስ ጣቢያዎች	24 ሠዓት	ወንጀል ለመከላከል	የለም	የለም
13.	ቀላልና ወንጀል ነክ ያልሆኑ ጉዳዮች ላይ ማህበራዊ ዳኝነት ማስጠት	በማህበረሰብ አቀፍ ፖሊስ አገልግሎት በየክፍለ ከተማ በፖሊስ ጣቢያዎች	24 ሠዓት	ለማታረቅ ሲስማሙ	የለም	ባለጉዳዮች ሲቀርቡ
14.	መንግስታዊ እና መንግስታዊ ላልሆኑ ተቋማት ሆቴሎች የማሰሉት የምክር አገልግሎት ማስጠት	በማህበረሰብ አቀፍ ፖሊስ አገልግሎት በየክፍለ ከተማ በፖሊስ ጣቢያዎች	ጥያቄ ሲቀርብ	አስፈላጊ በሆኑ በማንኛወም ጊዜ	የለም	ከተቋማት ጥያቄ ሲቀርብና በኮሚኒቲ ተነሳሽነት
15.	ለግለሰብ የጦር መሣሪያ ምዝገባ ማከናወን	የጦር መሣሪያ ምዝገባና እደሳት ጽ/ቤት	20 ደቂቃ	የሚፈለግባቸውን ማስረጃ አሟልተው ሲማጡ	በክፍያ	- የአዲስ አበባ ከተማ ነዋሪነት ማታወቂያ፣ ከማስሪያ ቤት ደብዳቤ ወይም የሥራ ወይም የንግድ ፈቃድ፣ የጡረታ ማታወቂያ፣ በግል ተዳዳሪ እና ሰላማዊ ሰው ስለመሆናቸው ከቀበሌ ደብዳቤ አገር አቋርጠው የሚሄዱ የከባድ ማኪና ሾፌር ከሆኑ የጅቡቲ/የሱዳን መግቢያ ፈቃድ ደብተር ወቅታዊ የሆነ፡፡ - ሁለት ጉርድ ፎቶ ግራፍ ከተጠቀሱት ማከከል አግባብ ያለው ማስረጃ ዋናወንና ፎቶ ኮፒወን፣ ወዲያወኑ ይዘው መቅረብ፡፡ ለማስመዝገብ ብር 200/ሁለት መቶ ብር/

16.	ለድርጅት የሚሰጥ የጦር መሣሪያ ፈቃድ መስጠት	የጦር መሣሪያ ምዝገባና እድሳት ጽ/ቤት	20 ደቂቃ	የሚፈለግባቸውን ማስረጃ አሟልተው ሲያመጡ	በክፍያ	የአዲስ አበባ ነዋሪነት መታወቂያ የሥራ ወይም የንግድ ፈቃድ ጥያቄያቸውን በደብዳቤ ማቅረብ፣ – የቀበሌ አስ/የድጋፍ ደብዳቤ – ጉዳዩን ተከታትሎ የሚያስፈፅም ሰው ውክልና ደብዳቤ እና መሣሪወን ይዘው መቅረብ ይገባል፡፡ለማስመዝገብ ብር 200/ሁለት መቶ ብር/
17.	በትወልድ ኢትዮጵያዊ የሆኑ የውጭ አገር ዜግነት ያለው ግለሰብ የሚሰጥ የጦር መሣሪያ ምዝገባ ፈቃድ	የጦር መሣሪያ ምዝገባና እድሳት ጽ/ቤት	20 ደቂቃ	የሚፈለግባቸውን ማስረጃ አሟልተው ሲያመጡ	በክፍያ	– ከኢምግሬሽን ስደተኛ ጉዳይ ዋና መምሪያ የተሰጠ መታወቂያ፣ ፓስፖርት ፎቶ ኮፒ ማቅረብ ሁለት ጉርድ ፎቶ፣ – ለማስመዝገብ ብር 200/ሁለት መቶ ብር/
18.	አለም አቀፍ ድርጅቶችና የዲፕሎማቲክስ ወኪል ጽ/ቤቶች ለሚሰጥ የጦር መሣሪያ ምዝገባ ፈቃድ	የጦር መሣሪያ ምዝገባና እድሳት ጽ/ቤት	20 ደቂቃ	የሚፈለግባቸውን ማስረጃ አሟልተው ሲያመጡ	በክፍያ	– ከፌ/ፖሊስ ኮሚሽን የድጋፍ ደብዳቤ በማቅረብ በሚመለከታቸው የአ/አበባ ፖሊስ ኮሚሽን የበላይ ኃላፊዎች ከተመራ በኋላ – ፓስፖርት ፎቶ ኮፒ ሁለት ጉርድ ፎቶ ግራፍ – ለማስመዝገብ ብር 200/ሁለት መቶ ብር/
19.	ለአደን አገልግሎት የሚውል የጦር መሣሪያ ምዝገባ ፈቃድ ለግለሰብና ለድርጅት መስጠት	የጦር መሣሪያ ምዝገባና እድሳት ጽ/ቤት	20 ደቂቃ	የሚፈለግባቸውን ማስረጃ አሟልተው ሲያመጡ	በክፍያ–	– ከፌ/ፖሊስ ኮሚሽን የድጋፍ ደብዳቤ በማቅረብ በሚመለከታቸው የአ/አበባ ፖሊስ ኮሚሽን የበላይ ኃላፊዎች ከተመራ በኋላ ይዘው መቅረብ፣ – አገር ወስጥ የአደን ፈቃድ፣ መሣሪያው አገር ወስጥ የገባበት ሠነድ/ዲክላራሲዮን/ ማቅረብ አለበት፣ – የንግድ ሥራ ፈቃድ ፓስፖርት ፎቶ ኮፒ ሁለት ጉርድ ፎቶ ግራፍ እና መሣሪያወን፣ – ለማስመዝገብ ብር 200/ሁለት መቶ ብር/

20.	የተሰጠው የጦር መሣሪያ ምዝገባ ፈቃድ ወረቀት የተበላሸበት ወይም የጠፋበት ግለሰብና ድርጅት የሚሰጥ የጦር መሣሪያ ምዝገባ ፈቃድ ወረቀት ማስጠት	የጦር መሣሪያ ምዝገባና እድሳት ጽ/ቤት	20 ደቂቃ	የሚፈለግባቸውን ማስረጃ አሟልተው ሲመጡ	በክፍያ	– ለመጥፋቱ ወይም ለመበላሸቱ አሳማኝ ምክንያት፣ – የአ/አበባ ነዋሪነት መታወቂያ – መሣሪያወን ሁለት ጉርድ ፎቶግራፍ፣ ማቅረብ አለባቸው፣
21.	የጦር መሣሪያ ምዝገባ ፈቃድ የተሰጠውን መሣሪያ ተመላሽ ለሚያደርጉ ሚከብና ማስረጃ ማስጠት	የጦር መሣሪያ ምዝገባና እድሳት ጽ/ቤት	20 ደቂቃ	የሚፈለግባቸውን ማስረጃ አሟልተው ሲመጡ	በክፍያ	– መሣሪያወንና የተሰጠውን የመሣሪያ ምዝገባ ፈቃድ ምስክር ወረቀት ይዘው መቅረብ አለባቸው – ለማስረከብ የፈለጉበት ምክንያት በማመልከቻ መግለፅ አለባቸው
22.	የጦር መሣሪያ ምዝገባ ፈቃድ ይቀየርልን ብለዉ ሲያመለክቱ የቀድሞዉን ሚከብና ለሌላ መሣሪያ የምዝገባ ፈቃድ ማስጠት	የጦር መሣሪያ ምዝገባና እድሳት ጽ/ቤት	20 ደቂቃ	የሚፈለግባቸውን ማስረጃ አሟልተው ሲመጡ	በክፍያ	– የመጀመሪያወን የምዝገባ ፈቃድ ወረቀት – የቀድሞወን መሣሪያ – ድጋሚ ለምዝገባ የቀረበወን መሣሪያ ሁለት ፎቶግራፍ ይዘው በመቅረብ ጥያቄያቸወን በማመልከቻ ማቅረብ አለባቸው፣ – ለማስመዝገብ ብር 200/ሁለት መቶ ብር/

በተቋሙ በወንጀል እና የትራፊክ አደጋ ምርመራ የስራ ሂደት የሚሰጡ አገልግሎቶች የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ

1. በመካከለኛና በከባድ ወንጀሎች እና ከባድ የትራፊክ አደጋ ምርመራ በማጣራት በኩል የሚሰጡ አገልግሎቶች

ተ/ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች	አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታ	ተግባሩን ለማከናወን የሚወስደው ጊዜ		መቼ ይፈፀማል	ለአገልግሎት የሚከፈል ክፍያ	ተገልጋዩ አሟልቶ መቅረብ ያለበት
			29 ቀን መካከለኛ ወንጀል	42 ቀን ከባድ ወንጀል			
1.	ክስ አቤቱታ /ጥቆማ / በመቀበል ወንጀል መሆን አለመሆኑን አረጋግጦ ማጣራት	በማዕከል ፣በክፍለ ከተማ እና በፖሊስ ጣቢያ	10 ደቂቃ	20 ደቂቃ	አቤቱታው /ጥቆማው/ እንደደረሰ (ድርጊቱ) ሲፈፀሙ እንደታወቀ	በነፃ	የለም
2.	አቤቱታ/ጥቆማ አቅራቢዎችን እና ምስክሮችን ቃል መቀበል፣	››	1 ሰዓት	2 ሰዓት	ክስ እንደተመሰረተ	››	››
3.	ወንጀሉ ወደተፈፀመበት ቦታ ሄዶ ማስረጃ እንዳይበላሽ /እንዳይጠፋ/ መከላከልና ማጠበቅ፣	ወንጀል የተፈፀመበት ቦታ	1 ሰዓት	1 ሰዓት	አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ	››	››
4.	በወንጀል ቦታ የተገኙ የታክቲክ ማስረጃዎች (የሰው ማስረጃዎች) እንዲሁም የቴክኒክ ማስረጃዎች (አካላዊ ማስረጃዎችን) ማሰባሰብ ማያዝ (ለምስክሮች በሚመች ቦታና) ያሉባቸውን ስጋቶች እንዲወገዱ በማድረግ፣) የሚከናወን ሲሆን የተፈፀመው በተሽከርካሪ የደረሰ የሞት አደጋ እና በአካል የደረሰ አደጋ ከሆነ የመኪና ቴክኒክ ምርመራን ፣ ፕላን ማንሳትን ይጨምራል	በማዕከል ፣በክፍለ ከተማ እና በፖሊስ ጣቢያ (ወንጀል በተፈፀመበት ቦታ)	2፡30 ሰዓት	4፤30 ሰዓት	ወንጀሉ የተፈፀመበት ቦታ እንደተደረሰ	››	››
5.	ከተጠርጣሪ ቤት፣ ማረፊያ ቤት ወ.ዘ.ተ ከወንጀሉ ጋር የተያያዘ ማስረጃ የሚገኝ መሆኑ በቂ ጥርጣሬ ከተገኘ የፍ/ቤት ብርበራ ትዕዛዝ ማውጣትና ብርበራ ለማካሄድ ሚዜ ከተገኘ ማየትና ማያዝ	በማዕከል ፣በክፍለ ከተማ እና በፖሊስ ጣቢያ (ከወንጀል ጋር ተያያዥነት ባለውቦታ)	4፡00 ሰዓት	4 ሰዓት	ሚጃው ሲገኝ ከጠዋቱ 12፡00 ሰዓት–ምሽት 12፡00 ሰዓት	››	››
6.	የተገኘ ኤግዚቢት ካለ መዝግቦና ታግ አድርጎ ማስቀመጥ ኤግዚቢቱ ለባለንብረቱ ወዲያውኑ የሚለቀቅ ከሆነ አስፈርሞ ለባለቤቱ መመለስ	በማዕከል ፣በክፍለ ከተማና በፖሊስ ጣቢያ	20 ደቂቃ	30 ደቂቃ	በምርመራ ላይ እንዳለ	››	ማንነቱን የሚያረጋግጥ መታወቂያ ሊብሬ ወዘተ… ይዞ መቅረብ ይገበዋል
7.	ተጠርጣሪው ካልቀረበ የፍ/ቤት በህጉ መሠረት ተገቢ ክትትል ማድረግና ማያዝ፣	በማዕከል ፣በክፍለ ከተማ እና በፖሊስ ጣቢያ (ተጠርጣሪው ይገኛል ተብሎ የሚጠረጠርበት	24 ሰዓት	24 ሰዓት	የመያዣ ትዕዛዝ ከወጣት ጊዜ ጀምሮ	››	የለም

		ቦታ)	(3 ቀን)	(4 ቀን)			
8.	የተጠርጣሪወን ቃል መቀበል	በማዕከል ፣በክፍለ ከተማና በፖሊስ ጣቢያ	1፡00 ሠዓት	2 ሰአት	ተጠርጣሪው እንደቀረበ	››	››
9.	በተጠርጣሪው አቆያየት ላይ በመወሰን በዋስ የሚወጣ ከሆነ የዋስትና ፎርም በማስሞላት መልቀቅ፣ ቀጣይ ምርመራ የሚያስፈልገው ከሆነ ማቆየት	››	30 ደቂቃ	30 ደቂቃ	ተጠርጣሪው ቃል ከሰጠ በኋላ	››	››
10.	የተጠናቀቀው የምርመራ መዝገብና ተጠርጣሪው እስር ቤት የቆየበትን ሪከርድ መግለጫ ለዐ/ህግ ማስተላለፍ፣	››	15 ደቂቃ	15 ደቂቃ	የምርመራ ስራው እንደተጠናቀቀ	››	››
11.	ያለመኖሪያ ፈቃድ የሚኖሩ እና ያለመታወቂያ ያላቸው የውጭ ሀገር ሰዎች ጉዳይ ሲሆን ለውጭ ጉዳይ ማስረከብ፣	››	30 ደቂቃ	30 ደቂቃ	››	››	››

2. በቀላል ወንጀሎች ምርመራ በማጣራት በከል የሚሰጡ አገልግሎቶች

ተ/ቁ	የሚሠጡ አገልግሎቶች	አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታ	ተግባሩን ለማከናወን የሚወስደው ጊዜ በተቀማጠው ሠዓትና ደቂቃ	መቼ ይፈፀማል	ለአገልግሎት የሚከፈል ክፍያ	ተገልጋዩ አሟልቶ መቅረብ ያለበት
			ቀላል ወንጀል			
1.	ክስ አቤቱታ (ጥቆማ) በመቀበል ወንጀል መሆን አለመሆኑን አረጋግጦ ማምራት	በፖሊስ ጣቢያ	10 ደቂቃ	አቤቱታው (ጥቆማው) እንደደረሰ (ድርጊቱ) ሚፈፀሙ እንደታወቀ	በነፃ	የለም
2.	በቀረበው ሚጃ ማስረት ባለጉዳዮች በተቀማጠው አሠራር መሠረት እንዲስማሙ በማግባባት ጉዳዩን በእርቅ እንዲጨርሱ በሚድረግ ጉዳዩ በእርቅ ካለቀ ይዘቱን በዳታ ቤዝ ማዘግቦ ፋይሉን ዘግቶ ወደ ሪከርድና ማህደር መማለስ ፣ ጉዳዩ በእርቅ ካላለቀ ወይም በእርቅ የሚታይ ከሆነ ምርመራወን መቀጠል	››	7 ቀን (ይህ ጊዜ ለእርቅ ተሰጠ ጊዜ ነው)	አቤቱታው ወይም ጥቆማው እንደተመራ	››	››
3.	አቤቱታ (ጥቆማ) አቅራቢዎችን እና ሚጃዎችን ቃል መቀበል	››	30 ደቂቃ	ክስ እንደተመራ	››	››
4.	ከነዋሱ እንዲቀርብ ህግ የሚፈቅድባቸው ጉዳዮች ላይ ተጠርጣሪ ከዋስ ጋር እንዲቀርብ መጥሪያ ማላክ በዋስ ሚልቀቅ፣	››	5 ደቂቃ	ማስረጃ እንደቀረበ	››	››
5.	የተጠርጣሪን ቃል መቀበል	››	30 ደቂቃ	ተጠርጣሪው እንደቀረበ	››	››
6.	ተጠርጣሪን በዋስ ሚልቀቅ	››	5 ደቂቃ	ተጠርጣሪው ቃል እንደሰጠ	››	ለዋስትና የሚሆበቁ የቀበሌ መታወቂያ ፣ ንግድ ፍቃድ ፣ የቤት ካርታ እና የደመወዝ ማጠን ወዘተ… ዋሱ ይዞ መቅረብ
7.	የተጠናቀቀወን የምርመራ መዝገብ እና ሌሎች ሪከርዶች ካሉ በሚያያዝ ለዐ/ሕግ ማስተላለፍ	››	15 ደቂቃ	የምርመራ ስራው እንደተጠናቀቀ	››	የለም

3. በቀላል ትራፊክ አደጋ ወንጀሎች ምርመራ በማጣራት በኩል የሚሰጡ አገልግሎቶች

ተ/ቁ	የሚሠጡ አገልግሎቶች	አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታ	ተግባሩን ለማከናወን የሚወስደው ጊዜ 16 ቀን ቀላል ወንጀል	መቼ ይፈፀማል	ለአገልግሎት የሚከፈል ክፍያ	ተገልጋዩ አሟልቶ መቅረብ ያለበት
1.	ቀላል የትራፊክ ክሶች (መኪና ከመኪና ግጭት እና መኪና ከግዑዝ አካል ግጭት) ወቅት የሚከናወኑ ተግባሮች ✓ የአመልካችን ቃል መቀበል ✓ የተከሳሽን ቃል መቀበል ✓ የምስክሮችን ቃል መቀበል ✓ የመኪና ቴክኒክ ምርመራ ማድረግ	በክ/ከተማ ፖሊስ ጽ/ቤት	1 ሠዓት ከ45 ደቂቃ	ድርጊቱ እንደተፈፀመ	በነፃ	መንጃ ፍቃድ እና የመኪና ባለንብረት ሚረጋገጫ ሊብሬ
2.	ፕላን ያነሳል የጥፋተኝነት ወሳኔ ይሰጠል በወሳኔው ላይ ቅሬታ ከሌለ እንደጥፋቱ ደረጃ የቅጣት ካርኒ ቆርጦ ይሰጣል	በክ/ከተማ ፖሊስ ጽ/ቤት	25 ደቂቃ	ማስረጃ እንደተሰማ	››	››
3.	በጥፋተኝነት ወሳኔ ላይ ቅር ከተሰኘ እዚያው ለሚገኘ የምርመራ ኃላፊ ቅሬታ አቅርቦ ወሳኔ ማግኘት	››	5 ደቂቃ	መርማሪው ወሳኔ እንደሰጠ	››	››

NB:- በክፍለ ከተማ ፖሊስ ጽ/ቤት በተሰጠ ወሳኔ ቅር የተሰኘ አካል ለሚከል ወንጀልና ትራፊክ አደጋ ምርመራ ም/ኮሚሽነር አመልክቶ ወሳኔ ያገኛል በዚህ ወሳኔ ቅሬታ ካለ ለአ/አበባ ከተማ ነክ ፍ/ቤት ይግባኝ ይላል፡፡ በዚያ የሚሰጠው ወሳኔ የመጨረሻ ይሆናል፡

4. የፍርድ ቤት ትዕዛዞችን (ወሳኔዎችን) በማስፈፀም የሚሰጡ አገልግሎቶች

ተ/ቁ	የሚሠጡ አገልግሎቶች	አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታ	ተግባርን ለማከናወን የሚወስደው ጊዜ			መቼ ይፈፀማል	ለአገልግሎት የሚከፈል ክፍያ
			ቀላል ወንጀል	መካከለኛ ወንጀል	ከባድ ወንጀል		
1.	በፍ/ቤት የሚሰጡ የምስክር ፤ ተከሳሽ እና ዋስ መጥሪያዎችን ማድረስ እንዲሁም በፍ/ቤት ትዕዛዝ ማሰረት ተከሳሽን ይዞ ማቅረብ	በችሎት ፤በማዕከል በክፍለ ከተማ እና በፖሊስ ጣቢያ	1 ሰዓት	2 ሰዓት	4 ሰዓት	የፍ/ቤት ትዕዛዝ እንደደረሰ	በነፃ
2.	በሚዜሜዎ ቤት ይቆይ የተባለን በወሳኔው ማሰረት አጀቦ ለሚዜሜዎ ቤት ማስረከብ	በማዕከል ፤በክፍለ ከተማ፣በፖሊስ ጣቢያ እና በሚዜሜዎ ቤት	1 ቀን	1ቀን	1 ቀን	የፍ/ቤት ትዕዛዝ እንደደረሰ	በነፃ

5. በማስረጃ ይሰጠኝ በኩል የሚሰጡ አገልግሎቶች

ተ/ቁ	የሚሠጡ አገልግሎቶች	አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታ	ተግባሩን ለማከናወን የሚፈጀው ጊዜ	መቼ ይፈፀማል	ለአገልግሎት የሚከፈል ክፍያ	አገልግሎት ፈላጊው አሟልቶ መቅረብ የሚጠበቅበት
1	የተለያዩ ማስረጃ ይሰጠኝ ጥያቄዎችን በመቀበል ከዳታ ቤዝ በሚጋገጥ ለጠየቂው አካል ቅፅ ሞልቶ ማስጠት፣ ለምሳሌ፡ - • የትምህርት ቤት ማስረጃ ጠፋብኝ/ ተሰረቀብኝ • መታወቂያ ጠፋብኝ /ተሰረቀብኝ • ፓስፖርት ጠፋብኝ / ተሰረቀብኝ/ • የሜሬት ይዞታ ካርድ ጠፋብኝ / ተሰረቀብኝ • የተለያዩ ደረሰኞች / ጠፋብኝ / ተሰረቀብኝ/ • የመኪና ሠሌዳ ጠፋብኝ / ተሰረቀብኝ/ • ከትራፊክ አደጋ ሪከርድ ነፃ ይፃፍልኝ • የተለያዩ የመኖሪያ ፍቃድ ጠፋብኝ / ተሰረቀብኝ/	በማዕከል ክፍለ ከተማ እና በፖሊስ ጣቢያ	15 ደቂቃ	ባለጉዳይ ሲጠይቅ	ኢትዮጵያዊ ዜጋ • ለተለያዩ ሰነዶች 10 ብር • ለኢንሹራንስ ይፃፍልኝ 50 ብር (ጥፋተኛ ሆኖ ሲገኝ) • ለውጭ ዜጋ ለተለያዩ አገልግሎቶች 50 ብር NB፡ - ከዚህ አገልግሎት ክፍያ የሚጠየቀው ጠፋብኝ ከሆነ ከላይ በተገለፀው ማሰረት ክፍያ ሲኖረው በስርቆት ከሆነ ነፃ	ክፍለ ከተማ እና በፖሊስ ጣቢያ ሁሉም ጥያቄ ምንም አይነት ማስረጃ ሳይጠየቅ መታወቂያወን በማየት መረጃ የሚሰጠው ሲሆን መረጃ የሚሰጠው ለወጭ ጉዳይ ፤ለኢሚግሬሽንና ለክልሎች የሚፃፍ ከሆነ ከተሰረቀበት ወይም ማስረጃው ከጠፋበት ጣቢያ ወይም ክፍለ ከተማ ስለሚሞልከቱ ተማዝግቦ ወደ ማዕከል በሚፃፍ ደብዳቤ ከማዕከል ይሰጠዋል፡፡

	የውጭ ሀገር ዜጎች • ንብረት ተሰረቀብኝ / ጠፉብኝ/ • ማንጃ ፍቃድ ጠፉብኝ / ተሰረቀብኝ/ ወ.ዘ.ተ…				አገልግሎት ይሰጣል፡፡	

በፋይናንስ ግዥ ንብረት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት የሚሰጡ አገልግሎቶች

ተ/ቁ	የሚሠጡ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት የስራ ክፍል	የአገልግሎት አሠጣጥ ስታንዳርድ			አገልግሎት ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	የሚሠጥበት ሁኔታ/ጥራት	ወጪ	
1.	የግዥ አገልግሎት ፍላጎት መቀበልና ማቀድ	ግዥ ማስተባበሪያ	12 ቀን	በተፈቀደ በጀት ጋር የተጣጣመ ዕቅድ	በነፃ	ዓመታዊ ዕቅድ
2.	የጨረታሰነድማዘጋጀት	ግዥ ማስተባበሪያ	8 ቀን	የፍላጎት መግለጫ ስፔስፊኬሽን የግዥ መመሪያን የተከተለ	በነፃ	የግዥ ፍላጎት ዕቅድ
3.	የጨረታ ሰነድ መሸጥ	ግዥ ማስተባበሪያ	15 ደቂቃ	የጨረታ ሰነድ ክፍያ በዝርዝር ቅፅ መመዝገብ	በክፍያ	ህጋዊ የንግድ ፈቃድ መኖር እና ተፈላጊ ማስፈርቶችን ማሟላት
4.	ጨረታ መክፈት መገምገምና ቃለጉባኤ መፈረም	ግዥ ማስተባበሪያ	2 ቀን	የፍላጎት መግለጫ ጨረታ የወጣ የግዥ መመሪያን የተከተለ ሁሉም ኮሚቴዎች በሰነዶች ላይ መፈረም	በነፃ	በጨረታ መክፈቻ ጊዜ የጨረታ ቡድን፤ተጫራቾች ወይም ተወካዮች መገኘት
5.	አሸናፊወን ለይቶ ማሳወቅ ውል መፈራረም	ግዥ ማስተባበሪያ	4 ቀን	በጨረታ ሰነድ(ቬርቫል) መሆኑን ሚረጋገጥ ወሳኔ ያገኘ ግዥ፤በህግ አገልግሎት የታየ ወል፤በሁለቱም ወገኖች የተፈረመ ወል የመ/ቤቱ ማህተም ያለው	በነፃ	ወሳኔ ያገኘ የግዥ ቬርቫል
6.	ዕቃ ገቢ ማድረግ	ንብ/አስተዳደር	1 ሠዓት	በጥራት ኮሚቴ የተረጋገጠ የወል እና በፍላጎት መግለጫ የተማከረ	በነፃ	የስራ ትዕዛዝ፤በጥራት ኮሚቴ የተረጋገጠ ቅፅ
7.	ክፍያ መፈፀም	ፋይናንስ ማስተባበሪያ	2 ሠዓት	ሞዴል 19፤የጥራት ኮሚቴ ሚረጋገጫ ከጨረታ ሰነድ ጋር የተማከረ	በነፃ	የስራ ሚረጋገጫ ወል፤ሞዴል 19፤የጥራት ሚረጋገጫ የክፍያ ጥያቄ
8.	ንብረት ሚከብ	ንብረት አስተዳደር	ከ3-5 ቀን	በፍላጎት ጥያቄው መሠረት እና በጨረታ ኮሚቴ በተወሰነው ማስረት ጥራት ኮሚቴ ያረጋገጠው ሲሆን	በነፃ	በሳምፕል መሠረት፤በጥራት ኮሚቴ ሚረጋገጥ፤ከግዥየቀረበ ሰነድ፤ የደረጃ ምዝና ወጠት
9.	ንብረት ማስረከብ	ንብረት አስተዳደር	6 ሠዓት	የፍላጎት ጥያቄ ሲቀርብና ሲወሰን	በነፃ	ንብረቱ እንዲሰጥ በፅሁፍ ጥያቄ ማቅረብ ተፈላጊ ሞዴሎች ማስቀረጥ
10.	ንብረት ተመላሽ ማድረግ	ንብረት አስተዳደር	2 ሠዓት	ንብረት ተመላሽ ሲሆን	በነፃ	ለተፈለገው ዓላማ ከዋለ በኋላ ገቢ መደረግ እንዳለበት በፅሁፍ ወይም ትዕዛዝ ሲሰጥ
11.	ክሊራንስ መፈፀም	ንብረት አስተዳደር	30 ደቂቃ	ተገቢ የሆነ ደብዳቤ ወይም ፎርማት ሲቀርብ	በነፃ	ተመላሽ ማደረጉ ንብረቶችን ከክፍሉ በደብዳቤ ይዞ መቅረብ እና የንብረት ሚከቢያ ፎርሞችን አሟልቶ ሲቀርብ

የዜጎች መብቶች፡ -

- ባስቀመጥናቸው የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶች በክብር መስተናገድ፣
- ሴቶች፣ አካል ጉዳተኞች እና ወጣቶች በአጠቃላይ ልዩ ትኩረት የሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች በልዩ ትኩረት መስተናገድና አገልግሎት ማግኘት፣
- ቅሬታንና አስተያየትን መቅረብ፣
- ላቀረቡት ቅሬታ ፍትሃዊ ምላሽ ማግኘት፣
- የተቋሙን የዕቅድ አፈፃፀም ሪፖርት የማግኘት እና ገንቢ ትችት የማቅረብ፣
- በቂና ወቅታዊ ምላሽ ባጠፋት ጊዜ ለሚመለከተው ተቋም አቤቱታ የማቅረብ መብት፣
- ሁሉንም አገልግሎቶች በእኩልነት እና በፍትሃዊነት የማግኘትና የመጠቀም መብት አላቸው፡፡

8 ከተገልጋዮች የሚጠበቁ ቅደመ ሁኔታዎች

- የመጡበትን ጉዳይ ለሚመለከተው በአግባቡ ማስረዳት፤
- ለጋራ ደህንነት ሲባል ለሚደረጉ ፍተሻዎች መተባበር፤
- ወንጀልንና ትራፊክ አደጋን ለመከላከል በሚደረጉ የህዝብ ተሳትፎዎች፣በማህበረሠብ አቀፍ የፖሊስ አገልግሎት ተግባራትና ለምርመራ ስራ ማስረጃና መረጃ በመስጠት በፍላጎትና በባለቤትነት መንፈስ ተሳትፎ ማድረግ፤
- በጋራ ደህንነት ጉዳዮች ላይ ከፖሊስና ከሚመለከታቸው ጋር መመካከር፤
- የፖሊስ የስራ አፈፃፀም ግምገማ ላይ መሳተፍና ገንቢ ሀሳቦችንና ሂሶችን መስጠት፤
- ወደ ፖሊስ ተቋም ሲመጡ ማንነትን ሚገልፅ አስፈላጊ በሚሆኑ ጉዳች ላይ ማንነትን የሚገልፅ የታደሠ መታወቂያ፤ ፓስፖርት … ወዘተ ማሳየት፤
- ለደህንነትና ለሠላም ሲባል የሚጠየቁና የሚያስፈልጉ ፎርማሊቲዎችን የማሟላት፤

9 የአገልግሎት አሠጣጥ ሁኔታ

ሀ- አቀራረብ፤ - አገልግሎት የሚሰጠው በተገባው ቃል መሠረት ነው

ለ- ወቅታዊነት፤ - የሚሰጠው አገልግሎት በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት ሆኖ ተገልጋዩ በወቅቱ አገልግሎቱን እንዲያገኝ ይደረጋል፡፡የተሻሻለ ስታንዳርድ ሲኖር ተገልጋዩ እንዲያውቅ ይደረጋል፡፡በውጫዊ ሁኔታዎች በተቀመጠው ጊዜ ወስጥ አገልግሎቱን ማስጠት ካልተቻለ ሁኔታው ተገልፃ ይቅርታ ይጠየቃል፡፡

ሐ- ምቹ የአገልግሎት ሁኔታ መኖር፤ - ተገልጋዩ በአመቺ ሰዓትና ቦታ አገልግሎቱን እንዲያገኝ ይደረጋል፡፡አገልግሎቱም በተገቢው እየተሠጠ ስለመሆኑ በአካል በመጎብኘት የተረጋገጠ ይሆናል፡፡

ሙ- የሠራተኛው ብቃት፡- ሁሉም አገልግሎቶች የሚሰጡበት ብቃት ባለው በሰለጠነና በሚደበኛነት በተሟበ የተቋሙ ሠራተኛ ነው፡፡

ሠ- ትህትናና አክብሮት፤- ሠራተኞቻችን ለአገልግሎት ጠያቂዎች በትህትናና በአክብሮት ተቀብለው ለማስተናገድ የሚያበቁ ሥነ-ምግባርና አመላካከት ያላቸው ይሆናሉ፡፡

10ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል

- በቻርተሩ በተቀመጠው መሠረት አገልግሎት በመስጠት የሀገራችን፤የዜጎቻችንና የተገልጋዮቻችንን ደህንነት እናስከብራለን፡፡
- ተገልጋዮችን በክብር፤በፍትሃዊነትና ያለአድሎ እናገለግላለን፡፡
- የህግ የበላይነትን አክብረን እናስከብራለን፡፡
- የዜጎቻችንና የተገልጋዮቻችንን ሰብዓዊና ዲሞክራሲያዊ መብቶችን አክብረን እናስከብራለን፡፡
- ሙስናና ከራይ ሰብሳቢነትን በቁርጠኝነት እንዋጋለን፡፡
- የሚኤካም አስተዳደርንና አገልግሎት አሠጣጥን እርካታን ለሚፈጋገጥ ከፍ ባለ ፖሊሳዊ ዲስፐሊን እንሰራለን፡፡

11የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት

በቻርተሩ በተቀመጠው መሠረት አገልግሎት ያላገኘ ዜጋ፤ተገልጋይ ቅሬታውን የማቅረብ መብት አለው፡፡የቅሬታው አቀራረብና አፈታት ሥርዓቱም በሚከተለው አግባብ ይሆናል፡፡

- ቅሬታ ያለው ዜጋ ወይም ማንኛውም ተገልጋይ ቅሬታውን በቀጥታ አገልግሎት ለሠጠው ፈፃሚ በፅሁፍ፤በስልክ፤በፋክስና በኢሜይል መግለፅ ይችላል፡፡
- ቅሬታው የቀረበለት ፈፃሚም የቀረበለትን ቅሬታ ወዲያውኑ አጣርቶ በ10 ደቂቃ ወስጥ ለቅሬታ አቅራቢው ተገቢውን ምላሽ ማስጠት አለበት፡፡
- በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ዜጋ ወይም ማንኛውም ተገልጋይ በጣቢያ፤በክፍለ ከተሜ በኮሚሽን ባሉት ስራ ክፍሎች ቀጥሎ ላለው ኃላፊ ለቲም፤ ለማስተባበሪያ፤ለዲቪዥን፤ ለክ/ከተማ ፖሊስ ኃላፊ፤ለምክትል ኮሚሽነሮች፤በሚጨረሻም ለኮሚሽነር ቅሬታው እንዲፈታለት ማቅረብ ይችላል፡፡ ሆኖም እርከኑን ማጠበቅ አይገደደም፡፡
- በዚህ ሁኔታ የቀረበን ቅሬታ በየደረጃው ያለ ኃላፊ እንደ ቅሬታው አቀራረብ፡-
  - ምንም ማጣራት የማያስፈልገው ጉዳይ ከሆነ በአንድ ሠዓት ወስጥ ለቅሬታ አቅራቢው ተገቢውን ምላሽ ይሰጣል፡
  - ጉዳዩ ላይ ማጣራት የሚያስፈልገው ከሆነ በተገቢ በማጣራት በአንድ ሳምንት ጊዜ ወስጥ ለቅሬታ አቅራቢው ተገቢውን ምላሽ ማስጠት አለበት፤
  - ተጨማሪ ምርመራ ማጣራት የሚያስፈልገው ጉዳይ ከሆነ እንደ ቅሬታው ባህሪ ለምርመራ ስራ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት የሚከናወን ያሆናል፤

- በሚጨረሻም እነዚህን ደረጃዎች ተከትሎ አሁንም በተሰጠው ወሳኔ ያልረካ ዜጋ ወይም ማንኛውም ተገልጋይ ለሚሚለከተው ፍ/ቤት፤ለህዝብ እንባ ጠባቂ ተቋም፤ለሰብዓዊ መብት ተቋምና ለሚዲያ ማቅረብ ይችላል፡፡

12የዜጎች ቻርተር አፈፃፀም የክትትልና ግምገማ ስርዓት

ሀ- የክትትል ስርዓት

- በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት ስራዎች ማከራታቸውንና ያለማከራታቸውን በቅርብ ኃላፊዎች ክትትል ይደረጋል፡፡
- ተገልጋዩ ስለአገልግሎት አሠጣጡችን በሚሰጠው ጥቆማ አስተያየት ከመዛግብትና መድረኮች በሚገኙ ሀሳቦች ስለአፈፃፀሙችን ክትትል ይደረጋል፡፡
- በዳሰሳዊ ጥናት የእርካታ ደረጃ ጥናት ይረጋገጣል፡፡
- በኤንስፔክሽንና ሱፐርቪዥን ስራዎች በአገልግሎት አሠጣጥ ስታንዳርዱ መሠረት ሚፈፀማቸውን በቼክሊስት መሠረት ክትትል ይደረጋል፡፡
- የኮሚቴው ማጅመንት በየወቅቱ በሚያደርገው ግምገማ ዜጎች በቻርቱ ላይ በተቀመጠው አገልግሎት መሠረት አገልግሎት ማግኘታቸውን ክትትል ይደረጋል፡፡

ለ- የግምገማ ስርዓት

- ኃላፊነት ያለባቸው የሥራ ክፍል አመራሮች እና ፈፃሚዎች በቻርተሩ መሠረት ስለሚፈፀማቸው በለወጥ ሠራዊት ግንባታ አግባብ በየሳምንቱና በየወሩ በመገምገም ሪፖርት ለተቋሙ የበላይ አመራር ያቀርባሉ፡፡በየወቅቱ በቀረቡት የክትትልና የግምገማ ሪፖርቶች ላይ በመመስረት የእርምትና የማስተካከያ እርምጃ ይወሰዳሉ፡፡
- የተገልጋዮች መድረክ በየ 3 ወሩ በማዘጋጀት በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት አገልግሎት እያገኙ መሆናቸውን በጋራ መድረክ ተገምግሞ ይረጋገጣል፡፡
- የቅሬታ ማስተናገጃ ስርዓት በአግባቡ ማዘርጋቱንና በዚሁ መሠረት እየተፈፀመ መሆኑን በየጊዜው በግምገማ ይረጋገጣል፡፡

የማዕከል ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር

ተ.ቁ	ማዕረግ	ሥም	የሥራ ክፍል	ቀጥታ ስልክ
1.	ኮሚሽነር	ይሕደጎ ስዩም	ኮሚሽነር	0111 572555
2.	ም/ኮሚሽነር	ግርማ ካሣ	የወ/ት/አ/ም/ ም/ኮሚሽነር	0111 18500- 0118 694502
3.	ም/ኮሚሽነር	ተስፋዬ ደንደና	የወ/ት/አ/መ/ ም	0111 110447
4.	ረ/ኮሚሽነር	ወንድሙ ደሳለኝ	ፋይ/ግ/ን/አ/ዳይ	0111 185008
5.	ኮማንደር		የሠው/ሀ/ዳይሬ	0116 610515
6.	ኮማንደር	ስምዖን ፋንታ	ልዩ ጽ/ቤት	0111 569580
7.	ኮማንደር	ፋሲካ ፋንታ	ህዝብ ግንኙነት	0111 110211
8.	ኮማንደር	በቀለ ፉፋ	ንብረት አስተዳደ	0111 185009
9.	ኮማንደር	ዘውድነህ ከበደ	ጽ/ቤት ኃላፊ	0111 185033
10.	ኮማንደር	ብርሃኑ አይናለም	ፋይ/ዲቪዚዮን	0111110448
11.	ዋ/ኢ/ር	በቀለ ደበሌ	ፋይናንስ ማስተ	
12.	ኮማንደር	ቴዎድሮስ ማስረሻ	የሥነ-ም/ቅ/ሠ	0111 185017
13.	ኮማንደር	ገ/መድህን	አካዳሚ	
14.	ኮማንደር	አለማየሁ አያልቄ	ከባድ ሌብነትና ዘረፋ ምርመራ ዲቪዚዮን	0111 560117
15.	ም/ኮማንደር	አበራ ቡሊና	ልዩ ልዩ ወንጀሎች ምርመራ ዲቪዚዮን	0111 114174
16.	ም/ኮማንደር	ፀጋዬ ባልቻ	የነፍስ ግድያ ምርመራ ዲቪዚዮን	0111 564681
17.	ም/ኮማንደር	ጥሩአለም አሊ	የሪከርድና ማህደር ጥቅር	0111 564715

የመምሪያ ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር

ተ.ቁ	ማዕረግ	ሥም	ክፍለ ከተማ	ቀጥታ ስልክ	የመረጃ ስልክ
1	ኮማንደር	ሸዋይርጋ ግዛው	ቦሌ ክ/ከ/ፖ/መ/ኃላፊ	0115 523485	0118 85 66 62
2	ኮማንደር	ውለታው ደሴ	ጉለሌ ክ/ከ/ፖ/መ/ኃላፊ	0111 565291	0111 57 50 59
3	ኮማንደር	ሀ/ማርያም ብርሃኔ	ን/ላ ክ/ከ/ፖ/መ/ኃላፊ	0114 421688	0114 43 15 29
4	ኮማንደር	ስብሀት ገ/መድህን	አራዳ ክ/ከ/ፖ/መ/ኃላፊ	0111 565731	0111 57 34 26
5	ኮማንደር	ታደሠ ተስፋዬ	አ/ከ ክ/ከ/ፖ/መ/ኃላፊ	0115 505915	0112 73 43 73
6	ኮማንደር	መንገሻ መንግስቱ	ኮልፌ ክ/ከ/ፖ/መ/ኃላፊ	0112 798653	0113 71 77 53
7	ረ/ኮሚሽነር	ሀጐስ መራ	የካ ክ/ከ/ፖ/መ/ኃላፊ	0116 626944	0116 18 13 39
8	ኮማንደር	ዘውዴ በላይነህ	አቃቂ ክ/ከ/ፖ/መ/ኃላፊ	0114 394621	0114 39 14 38
9	ኮማንደር	ወጋየሁ ሶርሳ	ልደታ ክ/ከ/ፖ/መ/ኃላፊ	0112 763846	0115 15 37 60
10	ረ/ኮሚሽነር	ሽመልስ ሽፈራው	ጨርቆስ ክ/ከ/ፖ/መ/ኃላፊ	0115 150605	0115 52 80 44
11	ም/ኮ/ር	ግርማ ተሰማ	ትራፊክ ቁ/መ/ኃላፊ	0116 628222	0116 62 82 22

<u>የጣቢያ አዛዦች ስምና ስልክ</u>

ክፍለ ከተማ	ጣቢያ አዛዥ	ሥም ከነአባት	ቀጥታ	የመረጃ ስልክ
አዲስ ከተማ	መርካቶ	ኮማንደር ታመነ ሲማ	0118 29-09-17	0118 290927
	መሳለሚያ	ዋ/ኢ/ር ከበደ አስፋው	0112 78-84-33	0112 763562
	አውቶብስ ተራ	ኮ/ር ግርማ ሰንበቶ	0112 78-20-61	0112 777040
	እፎይታ	ዋ/ኢ/ር አይናለም በየነ	0112 80-32-92	0112 803312
ኮልፌ	አስኮ	ም/ኮ/ር ተክሌ አንጋሳ	0118 62-54-24	0112 701176
	ኮልፌ	ም/ኮ/ር ሲሳይ ተርፋሳ	0112 79-58-93	0112 791191
	ቀራንዮ	ዋ/ኢ/ር አስቴር አሰፋ	0113 72-25-90	0113 722591
	ቤቴል	ም/ኮ/ር አዲሱ በዳዳ	0113 49-14-73	0113 491108
	አየርጤና	ም/ኮ/ር ይግረማቸው የሺጥላ		0113 49 98 34
	ካራ ቆሬ	ም/ኮ/ር አበራ ገ/ዮሀንስ	0113 47-05-21	0113 48387
ን/ስልክ	መካኒሳ	ም/ኮ/ር ሎሬንሳ ኤዲቶ		0113 201372
	ሳሪስ	ም/ኮ/ር ፍቅሩ ግርማ	0114 426557	0114 425111
	ለቡ	ም/ኮ/ር ደጀኔ ተፈራ	0118 95-18-97	0114 712625
	ጎፋ	ኮ/ር ገ/ታቲዮስ ገ/ጊዮርጊስ	0114 16-37-42	0114 161292
	ቆሬ	ኢ/ር ምትኩ ከበደ	0113 21-02-46	0113 211900
	ላፍቶ		0118 951893	0114 191875
አራዳ	ራስ ደስታ	ም/ኮ/ር ሲሳይ ወዳጆ	0111 57 90 98	0111 56 56 14
	ፒያሳ	ኮ/ር ገዛኸኝ ጌታነህ	0111 26-60-46	0111 572907
	4 ኪሎ	ም/ኢ/ር መንግስቱ ለማ	0111 11-75-39	0111 571745
	ጃንሜዳ	ም/ኮ/ር ደጀን ታደሰ	0111 23-37-85	0111 230796

አቃቂ	አቃቂ	ኮማንደር አባተ አጎ	0114 39-14-47	0114 340001
	ቃሊቲ	ኮማንደር ዮሀንስ ገብርኤል	0114 39-21-24	0114 391302
	ሳሎጎራ	ኮማንደር ሙሉጌታ ወዳጆ	0114 34-55-74	0114 348132
	ሳሪስ	ኮማንደር ጌታቸው አለነ	0114 70-76-20	0114 420290
	ኮዮ ጨፌ	ም/ኮ/ር ክበበው መንግስቱ		
ጉለሌ	ፓስተር	ም/ኮ/ር አማረ ታደሰ	0112 59-55-95	0112 593338
	አ/ገበያ		0111 58-09-47	0111 566408
	ቀጨኔ	ኮማንደር ጌታቸው አዘነ	0111 58-09-46	0111 552484
	መነን	ም/ኮ/ር አቡ ባልቻ	0111 24-69-35	0111 222729
	ሽሮሜዳ	ኮማንደር ታፈሰ ወንድምኩን	0111 24-69-33	0111 233806
የካ	ኮተቤ	ም/ኮ/ር ዲታሞ ተማም	0116 45-66-77	0116 462992
	ላምበረት	ዋ/ኢ/ር ሲሳይ ጣሰው	0116 45-82-85	0116 455052
	አዋሬ	ም/ኮ/ር ዘመድኩን ዘረፋ	0116 61-20-75	0116 626884
	ፈረንሳይ	ም/ኮ/ር አሰፋ ብሩ	0111 24-72-30	0111 232211
	መሪ	ም/ኮ/ር ፈጠነ ተሰማ	0116 60-96-37	0116 609638
	አባዶ			
ቦሌ	ካራማራ		0116 62-16-43	0116 638887
	ገርጂ	ኮማንደር ዘውዴ ብሩ	0116 29-98-86	0116 290951
	ሲኤምሲ	ኮማንደር አዲሱ በቀለ	0116 45-07-94	0116 457606
	ጎሮ		0116 46-20-09	0116 451254
	አየርመንገድ	ኮ/ር ታፈረ ተጠምቀ	0116 63-04-07	0116 630401
	ቡልቡላ	ም/ኮ/ር ኢብራሂም ኦሺ	0118 62-17-64	0116 555651
	ሳሚት	ም/ኮ/ር ተስፋዬ ወ/ማርያም		
ቂርቆስ	ካዛንችስ	ኮማንደር ተስፋዬ ማሩ	0115 50-98-37	0115 153134

	ደንበል	ም/ኮ/ር እያሱ ሀይሌ	0115 50-04-08	0115 517315
	ለገሀር	ም/ኮ/ር ማርቆስ ዮሐንስ	0115 54-62-62	0115 546267
	ላንቻ	ም/ኮ/ር ግርማይ ናይዝጊ	0114 66-80-02	0114 650758
	ቄራ	ም/ኮ/ር ቶሎሳ ዱጉማ	0114 16-70-46	0114 161405
	ፖፑላሬ	ኮማንደር አዱኛ መንግስቱ	0114 66-69-17	0114 651417
ልደታ	ጎማ ቁጠባ	ም/ኮ/ር ደርቤ ገዳ	0115 15-99-38	011 552 94 02
	አብነት	ም/ኮ/ር ዳኜ አስፋው	0112 77-35-11	0112 130402
	ባልቻ	ኮማንደር ኩራ ሙሉጌታ	0118 28-07-12	0115 529406
	ጦርሐይሎች	ም/ኮ/ር ኪዳኔ አያና	0113 71-48-06	

የመምሪያና የጣቢያ ምርመራ ኃላፊዎች

ክ/ከተማ	የስራ ክፍል	ሥም ከነአባት	ቀጥታ
አዲስ ከተማ	መምሪያ	ም/ኮ/ር ሀብቱ ተስፋይ	0118 29-09-75
	መርካቶ	ዋ/ኢ/ር ተስፋዬ አለማየሁ	
	መሳለሚያ	ሣጅን አሰፋ ደምለው	
	አውቶብስ ተራ	ም/ሣጅን ታምሩ ይማም	
	እፎይታ	ኢ/ር ጃፋር ከሊል	0112 80-35-53
ኮልፌ	መምሪያ	ም/ኮማንደር አወል አህመድ	0113 71-32-72
	አስኮ	ም/ኮ/ር ጌታነህ በቀለ	
	ኮልፌ	ሣጅን ታምራት አለማየሁ	0112 80-32-57
	ቀራንዮ	ዋ/ኢ/ር ደረጀ ብርሃኑ	
	ቤቴል	ም/ኢ/ር በልሁ ወ/የስ	0113 49-15-94
	አየርጤና	ሣጅን መርከቡ አያሌው	
	ካራ ቆሬ	ሣጅን ሲሳይ አሰፋ	
ን/ስልክ	መምሪያ	ም/ኮማንደር ጋሻው ፅጌ	0114 40-32-40
	መካኒሳ	ሣጅን ሰይፈ ተክሌ	0113 71-23-14
	ሳሪስ	ሣጅን ታመነ መገርሳ	
	ለቡ	ሣጅን እውነቱ አስራት	0114 71-26-22
	ጎፋ	ም/ኢ/ር ኤፍሬም ዓለሙ	0114 16-49-27
	ቆሬ	ም/ኮ/ር ግርማ ጡምሮ	0113 21-02-13

	ላፍቶ	ረ/ኢ/ር ዘሪሁን አሰፋ	0114 19-92-39
አራዳ	መምሪያ	ም/ኮማንደር ወርቁ ካሣ	0111 56-54-74
	ራስ ደስታ	ሻጅን ክንፈ መንግሥቱ	0111 26-40-12
	ፒያሳ	ሻጅን ዳንኤል በቀለ	0111 65-52-83
	4 ኪሎ	ረ/ኢ/ር መንግስቱ ለማ	0111 26-40-30
	ጃንሜዳ	ኢ/ር ተሾመ ተካ	0111 26-02-85
አቃቂ	መምሪያ	ም/ኮማንደር ብርሀኑ የስጋት	0114 39-46-43
	አቃቂ	ም/ኢ/ር ስዩም አካሉ	0114 34-81-50
	ቃሊቲ	ም/ኢ/ር ድንቄሳ ነጋሳ	0114 39-21-33
	ሳሪስ	ዋ/ኢ/ር ታሪኩ መንገሻ	0114 70-16-66
	ሳሎኅራ	ዋ/ኢ/ር አለልኝ ማብረጃ	0114 34-64-31
ጉለሌ	መምሪያ	ም/ኮማንደር ጌታነህ በቀለ	0111 56-01-39
	ፓስተር	ሻጅን መርከብ ሀይሉ	0112 59-57-01
	አ/ገበያ	ም/ኮ/ር አምሀ ይትባረክ	0111 55-49-00
	ቀጨኔ	ም/ሻጅን ማንደፍሮ ትዜ	
	መነን	ኮ/ር ንጋቱ ፀጋ	
	ሽሮሜዳ	ሻጅን ትርንጎ ወርቁ	011 23-86-72

የካ	መምሪያ	ም/ኮማንደር አበበ አያሌው	0116 63-87-93
	ኮተቤ	ሣጅን ፀጋዬ ጴጥሮስ	0116 46-04-22
	ላምበረት	ሣጅን ሽዋንቻለው ታደሰ	
	አዋሬ	ሣጅን መንግስቱ ታደሰ	0116 62-62-79
	ፈረንሳይ	ም/ሣጅን አስራት ማትያስ	0111 03-22-73
	መሪ	ሣጅን ፍ/ማርያም ዮሴፍ	0116 60-16-55
ቦሌ	መምሪያ	ም/ኮማንደር ሻምበል ሙሉሰው	0116 67-20-07
	ካራማራ	ሣጅን ያሬድ ታረቀኝ	0116 63-47-91
	ገርጂ	ረ/ኢ/ር ሰለሞን ዋጋዬ	0116 29-24-08
	ሲኤምሲ	ሣጅን መኩሪያ ታደሰ	0116 45-07-94
	ጎሮ	ም/ኮ/ር ፍቃዱ ወንድምገዛው	0116 47-64-57
	አየርመንገድ	ሣጅን ደባልቄ ተገኝ	
	ቡልቡላ	ዋ/ኢ/ር ሙሰማ ሙዘሚል	
ቂርቆስ	መምሪያ	ኮማንደር ተስፋዬ ወሰንየለህ	0115 53-61-87
	ካሳንችስ	ም/ኢ/ር ፍፁም አለማየሁ	0115 15-85-07
	ደንበል	ሣጅን መኮንን ታደሰ	0115 50-02-50
	ለገሀር	ም/ኮ/ር ብሩኩ ተፈራ	0115 54-62-66
	ላንቻ	ም/ኢ/ር ተስፋዬ ነጋሳ	0114 66-80-10
	ቄራ	ዋ/ኢ/ር አየለ አበበ	
	ፖፑላሬ	ም/ኢ/ር ባህሩ ገ/ህይወት	0114 67-37-16
ልደታ	መምሪያ	ም/ኮማንደር ግዛቸው ፅጌ	

ጐማ ቁጠባ	ም/ኢ/ር ፍሰሃ ጀንበሩ	0115 53-30-77
አብነት	ም/ኮ/ር መስፍን ገብሬ	0112 77-41-40
ባልቻ	ም/ኮ/ር ፋሪስ ገብሬ	0115 51-45-37
ጦር ሐይሎች	ረ/ኢ/ር ፍቃደስላሴ ደበላ	0113 20-50-12