በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር

የፍትሕ ቢሮ የዜጎች የስምምነት ሰነድ

ነሐሴ 2014
አዲስ አበባ

ለክቡራን ተገልጋዮቻችን

እናንተን ዝቅ ብለን ስናገለግል ታላቅ ደስታና ክብር ይሰማናል፡፡ ቢሮው የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች በተቀመጡት ቅድመ-ሁኔታዎችና ስታንዳርዶች ያለምንም ችግር የማግኘት መብት ያላችሁ ሲሆን በዚህ ሰነድ የተቀመጡትን አገልግሎቶች ለማግኘት ምንም እንቅፋት ቢገጥማችሁ ችግራችሁን ለመፍታትና ችግሩን የፈጠሩ አካላትን በአሰራርና በህግ አግባብ ለመጠየቅ ዝግጁ መሆናችንንና ሁልጊዜም እናንተን ለማገልገል በራችን ክፍት መሆኑን ልገልጽ እወዳለሁ፡፡

ማገልገል ክብር ነው!

አመሰግናለሁ!!

ማውጫ

ክፍል አንድ 4

I. መግቢያ 4

1.1 የዜጎች ስምምነት ሰነዱ ዓላማ 4
1.2 የሰነዱ አስፈላጊነት 5
1.3 የቢሮው ስልጣንና ተግባር 5
1.4 የተቋሙ ራዕይ፣ተልዕኮ እና ዕሴቶች 8
1.4.1 የተቋሙ ራዕይ /VISION/ 8
1.4.2 የተቋሙን ተልዕኮ /MISSION/ 8
1.4.3 የተቋሙን እሴቶች /VALUES/ 8
1.5 የቢሮው ተገልጋዮችእና ባለድርሻ አካላት 8
1.5.1 የቢሮው ተገልጋዩች 8
1.5.2 የቢሮው ባለድርሻ አካላት 9
1.6 የተቋሙና የተገልጋዩ መብትና ግዴታዎች 9
1.6.1 የደንበኞች መብቶች 9
1.6.2 የደንበኞች ግዴታ 10
1.6.3 የተቋሙ ግዴታ 10
1.7 ለተገልጋይ የምንገባው ቃል 10

ክፍል ሁለት 11

2.1 የፍትህ ቢሮ መዋቅራዊ አደረጃጀት መግለጫ 11

2.2 የፍትህ ቢሮ ዋናዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች ....

ክፍል ሶስት 18

3.1 ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች እና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ 18
3.1.1 በማዕከል ደረጃ 18
3.1.2 በክፍለ ከተማ ደረጃ 21

ክፍል አራት 24

4.1 የቢሮው የክትትል፣የግምገማና የምዘና አግባቦች 24
4.2 የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ 24
4.3 የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት 25
4.4 የመረጃ ማስተላለፊያ ዘዴዎች 25
4.5 የስምምነትን ሰነዱን ስለማሻሻል 26

አባሪዎች...

1. የፍትህ ቢሮ አመራሮችና በስሩ የሚገኙ የስራ ክፍሎች ስልክ ቁጥር
2. የክፍለ ከተማ ፍትህ ጽ/ቤት ኃላፊዎች ስልክ ቁጥርና አድራሻ
3. የፍትህ ቢሮ አድራሻ ....

ክፍል አንድ

መግቢያ

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር በ2014 ዓ.ም የአገልግሎት ሰጪ ተቋማትን መልሶ ለማደራጀት በወጣ አዋጅ ቁጥር 74/2014 መሰረት ፍትህ ቢሮ እንደገና የተቋቋመ ሲሆን ከተሰጠው ስልጣንና ኃላፊነት መነሻ ለተገልጋዮቹ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች በአዲስ መልክ በመለየት አደራጅቷል፡፡

ይህንን ኃላፊነትም በብቃት ለመወጣት አስፈላጊ የሆኑ ግብዓቶችን በማዘጋጀትና በማሟላት በተገልጋዮች ጥያቄና ፍላጎት መሰረት የላቀ አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል አሰራር ዘርግቶ ተግባራዊ በማድረግ ላይ ይገኛል፡፡

በመሆኑም የለውጥ ሂደቱን ቀጣይነት ለማረጋገጥ፣ የመልካም አስተዳደርና የአገልግሎት አሰጣጥ ችግሮችን ለመፍታት ቢሮው በሚሰጠው አገልግሎት ላይ ግልጽነትና ተጠያቂነት ያለው የአሰራር ስርዓትን በዘላቂነት ለማስፈን እንዲችል፣ ቢሮው የተሰጡትን ተግባራት እና ኃላፊነት ለመወጣት የሚያስችሉ ስልቶች ነድፎ የተገልጋዩን ፍላጎት የማርካት ስራ ለመስራት፣ እያንዳንዱ አገልግሎት የሚወስደውን ጊዜ መጠን አውቆ በእውቀት ላይ የተመሰረተ ስራ ለመስራት፣ የአገልግሎት አይነቱን መለየትና ደንበኞች ማሟላት ያለባቸውን ቅድመ ሁኔታ አዉቀዉ ተገቢዉን አገልግሎት ማግኘት ይችሉ ዘንድ ይህ የዜጎች የስምምነት ሰነድ ተዘጋጅቷል፡፡

1.1 የዜጎች የስምምነት ሠነዱ አላማ

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ፍትሕ ቢሮ በሕግ በተሰጠው ስልጣንና ሀላፊነት መሰረት ለተገልጋዩ የሚሰጡ አገልግሎቶች በመሰረታዊ የስራ ሂደት ለውጥ ጥናት ስታንዳርድ መሰረት እንዲሰጥ ለማድረግ፣ በስታንዳርዱ መሰረት አገልግሎት በማይሰጡ አካላት ላይ ተጠያቂነትን ለማስፈን የሚረዳ የዜጎች የስምምነት ሰነድ በማዘጋጀት የመልካም አስተዳደርና አገልግሎት አሰጣጥ ችግሮችን በዘላቂነት መፍታት ነዉ፡፡

1.2 የሰነዱ አስፈላጊነት

- በፍትሕ ቢሮ ስር የሚገኙ ጽ/ቤቶች እና ዳይሬክቶሬቶች በሚያቀርቡት የአገልግሎት አይነትና የጥራት ደረጃን ከተገልጋዩ ህብረተሰብ ጋር በመወያየትና የጋራ መግባባት ላይ በመድረስ ወደ ተግባር ለመግባት የሚያስችል ግልፅ የሆነ ቃል የሚገቡበት አሰራር ባለመኖሩ ይሄንን ግልፅ ማድረግ በማስፈለጉ፣

- በአገልግሎት ሰጭውና በአገልግሎት ተቀባዩ መካከል የመተማመን ፣የመግባባትንና አብሮ የመስራት ባህልን የሚያዳብር በመሆኑና የሚሰጡ አገልግሎቶችን የጥራት ደረጃ ማስጠበቅ በማስፈለጉ፣
- በፍትሕ ቢሮ ስር የሚገኙ ጽ/ቤቶች እና ዳይሬክቶሬቶች በሚሰጡት አገልግሎቶች የሚጠበቅባቸውን ግዴታ ለህዝቡ ግልፅ በሆነ መንገድ የሚያሳውቁበት እንዲሁም አገልግሎቱን ለማግኘት ከተገልጋዮች ምን እንደሚጠበቅ /የተገልጋዮችን መብት እና ግዴታ/ የሚያሳይ የአሰራር ስርአት መዘርጋት በማስፈላጉ
- የቅሬታ አቀባበልና አፈታት ሥርዓትን ለማሻሻል፣ ተገልጋዮች የመገልገል መብታቸዉን ማረጋገጥ እንዲችሉ፣
- በተገልጋዩ ህብረተሰብ ተሳታፊነት የተሻለ አፈፃፀም ያላቸውን አካላት እና ግለሰቦች እውቅና የሚሰጥበትና የሚያበረታታበት እንዲሁም በገቡት ቃል መሰረት ውጤት ማስመዝገብ ያልቻሉት የሚጠይቅበት የአሰራር ሥርዓት መዘርጋት በማስፈለጉ ይህን ሰነድ ማዘጋጀት አስፈልጓል፡፡

1.3 የቢሮው ስልጣንና ተግባር

1. በሕግ ጉዳዮች የከተማው አስተዳደር ዋና አማካሪና ተወካይ ሆኖ ይሠራል፤
2. የከተማውን የፍትህ ሥርዓት ማሻሻያ ፕሮግራምን ያቅዳል፤ ያስተባብራል፤ በእቅዱ መሰረት መከናወኑን ያረጋግጣል፤ ይከታተላል፤ ክፍተቶችን እየለየ ድጋፍ ያደርጋል፤
3. የሰብዓዊ መብት የድርጊት መርሀ ግብር ይተገብራል፤ አስፈፃሚ አካላት በዋና ዕቅዳቸው ማካተታቸውን ያረጋግጣል፤ ይደግፋል፤ አፈፃፀሙን ይከታተላል፤ ለሚመለከታቸው አካላት ሪፖርት ያቀርባል፤
4. ሕገ-ወጥ የሰዎች ዝውውርን ለመከላከል ፕሮግራም ይቀርፃል፤ ዕቅድ ይነድፋል፤ በሚመለከተው አካል ሲጸድቅ ተግባራዊ ያደርጋል፤ ይመራል፤ ያስተባብራል፤ አፈጻጸሙንም ይከታተላል፤
5. የከተማው አስተዳደር መስሪያ ቤቶች የአስተዳደሩና የነዋሪው መብትና ጥቅም ወኪል ሆኖ ይከራከራል፣ ያስከብራል፣ የሚከበሩበትን ሂደት ይከታተላል፤ ይቆጣጠራል፤
6. የከተማው አስተዳደር የመንግስት መስሪያ ቤቶች የሚያደርጉትን ውል ይመረምራል፤ ሕጋዊነታቸውን ያረጋግጣል፤ አፈጻጸማቸውን ይከታተላል፤ ተገቢው የጥንቃቄ እርምጃ እንዲወሰድ ያደርጋል* ወይም ይወስዳል፤

7 የከተማው አስተዳደር የመንግስት መስሪያ ቤትንና የመንግስት ልማት ድርጅቶችን በመወከል ወይም የከተማ አስተዳደሩንና የነዋሪውን መብትና ጥቅም ለማስከበር በስሙ በማንኛውም የዳኝነት ሥልጣን በተሰጠው አካል ወይም በግልግል ጉባኤ በመቅረብ ክስ ይመሰርታል፣ መልስ ይሰጣል፣ የጣልቃ ገብ፣ የመቃወም እና የይግባኝ አቤቱታ ያቀርባል፤

8 የከተማ አስተዳደሩንና የነዋሪውን መብትና ጥቅም ለማስከበር አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘው በማንኛውም የዳኝነት ሥልጣን በተሰጠው አካል ወይም በግልግል ጉባኤ በመቅረብ በስሙ ክስ ይመሠረታል፤ መልስ ይሰጣል፤ የጣልቃ ገብ አቤቱታ ያቀርባል፤ ይግባኝ ይጠይቃል፤

9 የተሰጠው ውሣኔ የህዝብንና የመንግስትን ጥቅም የሚጐዳ ሆኖ ካገኘው የመቃወም አቤቱታ ያቀርባል፤ ይከራከራል፤

10 የአስተዳደሩ ተቋማት ከአሰሪና ሰራተኛ ጋር ተያይዘው የሚቀርቡ የክርክር ጉዳዮችን ወክሎ ይከራከራል፤ ያስወስናል፤ ያስፈጽማል፤

11 በከተማው አስተዳደር የመንግስት መስሪያ ቤቶች እርስ በእርሳቸው ያልተግባቡባቸው የፍትሐብሔር ጉዳዮች በፍርድ ቤት ወይም ከፍርድ ቤት ውጪ ባለ አማራጭ የክርክር መፍቻ መንገድ እንዲወሰን ውሣኔ ይሰጣል፤ በውሣኔ መሠረት መፈፀሙን ይከታተላል፤

12 በካቢኔው በሚፀድቅ ወይም በፀደቀ መዋቅራዊ አደረጃጀት መሠረት የራሳቸው የሕግ አገልግሎት እንዲኖራቸው የተፈቀደላቸው አካላትን የህግ አገልግሎቶች በሚመለከት ወቅታዊ ሪፖርት እንዲቀርብለት ያደርጋል፤ሥራቸውን ይከታተላል፤ ይደግፋል፤ ይቆጣጠራል፤ የማስተካከያ እርምጃ ይወስዳል፤

13 በሌሎች ሕጐች የተደነገገው እንደተጠበቀ ሆኖ በፍርድ ቤት የተያዙ ወይም ፍርድ ቤት ከመቅረባቸው በፊት የማያዋጡ ወይም ለአላስፈላጊ ወጪ የሚዳርጉ ጉዳዮችን በአማራጭ ክርክር መፍቻ ዘዴዎች እንዲፈቱ ያደርጋል፤

14 በከተማው አስተዳደር ፍርድ ቤቶች የፍትሐ ብሔር የዳኝነት ሥልጣን ስር በሚወድቁ የፍትሐብሔር ክስ ለመመሥረት የገንዘብ አቅም የሌላቸውን ነዋሪዎች በተለይም ሴቶችን፣ ሕፃናትን፣ አካል ጉዳተኞችን ፣ አረጋውያንን እና የመሳሰሉትን ወክሎ ክስ ያቀርባል፤ ይከራከራል፤

15 የገንዘብ አቅም የሌላቸው በከተማው ፍርድ ቤቶች በወንጀል የዳኝነት ሥልጣን ስር በሚወድቁ የወንጀል ተጎጂ የሆኑ ተበዳዮች እንዲካሱ፣ መልሰው እንዲቋቋሙ እንዲሁም ከጉዳቱ ጋር የተያያዙ የፍትሐ ብሔር ጥቅማቸውን ለማስጠበቅ እነሱን በመወከል የፍትሐብሔር ክስ ያቀርባል ወይም ይደራደራል፤

16 የሕግ ጥናትና ምርምር ያደርጋል፤ የከተማው አስተዳደር ያወጣቸው ሕጎች በአግባቡ ስራ ላይ መዋላቸውን ይከታተላል፤ ይቆጣጠራል፤ ይጠብቃል፤ የሕግ ወይም የውል ረቂቅ ያዘጋጃል፤

17 በካቢኔ የጸደቀ ደንብ በአዲስ ነጋሪ ጋዜጣ ያሳትማል፤ የከተማው ሕጎችን መሰብሰብ ማደራጀት መተንተንና ማሰራጨት የሚያስችል ሥርዓት ይዘረጋል፤ ይፈጽማል፤

18 ነዋሪው በሕገ መንግስቱና በቻርተሩ የተሰጡትን መብቶችና ነጻነቶች እንዲያውቅና እንዲጠቀም ተገቢውን የሕግ ስልጠና ይሰጣል፤ ለከተማው አስተዳደር አመራሮችና ሰራተኞች እንዲሁም ለነዋሪው የንቃተ ሕግ ግንዛቤ ይሰጣል፤

19 በቻርተሩ በተሰጠው ስልጣን መሠረት በከተማው አስተዳደር ፍርድ ቤቶች ስልጣን ስር የሚወድቅ ወንጀል የፈጸመ ሰው በሚመለከት ወንጀል ምርመራ በከተማው ፖሊስ ኮሚሽን ተጣርቶ ሲቀርብለት ወይም እንዲቀርብለት በማድረግ በህግ መሠረት ቀርቦ ተገቢውን ውሳኔ እንዲያገኙ ክስ ያቀርባል፣ ይከራከራል፤

20 የተጀመረ ምርመራ በህግ መሠረት እንዲቆም ያዛል፣ ክስ ያነሳል ወይም የወንጀል ምርመራ በህግ መሠረት ይዘጋል፣ እንዲሁም አስፈላጊ የሆኑ ሌሎች ተግባራትን ያከናውናል፤

21 በፌደራል ጠቅላይ ዐቃቤ ህግ በውክልና የሚሰጡትን የወንጀል ጉዳዮች ክስ ይመሰርታል፣ ይከራከራል፤

22 በሕግ በተሰጠው ሥልጣን መሠረት የወንጀል ጉዳዮችን በከተማው ፖሊስ ተጣርቶ ሲቀርብለት ወይም እንዲቀርብለት በማድረግ ክስ ይመሰርታል፣ ይከራከራል፤ የተጀመረ ምርመራ በሕግ መሠረት እንዲቆም ያዛል፤ ክስ ያነሣል ወይም የምርመራ መዝገቡ በሕጉ መሠረት ይዘጋል፤ ሌሎች ሕጋዊ ተግባራትን

ያከናውናል፣ በከተማው አስተዳደር አስፈፃሚ አካላት የሚጣሉ የደንብ መተላለፍ ቅጣቶችን ያስፈፅማል፣ ሙያዊ ድጋፍ ይሰጣል፣

23 የከተማው አስተዳደር የሚሰጣቸው አስተዳደራዊ ውሣኔዎች ከሕግ ጋር የተጣጣመ መሆኑን ያረጋግጣል፣ የማስተካከያ እርምጃ ይወስዳል፣ እንዲወሰድ ያደርጋል፣ ምክር ይሰጣል፣

24 በዐቃብያን ሕግ የሚሰጡ ውሣኔዎች በሕግ መሠረት መከናወናቸውን ያረጋግጣል፣ ጉድለቶችን በጥናት አስደግፎ ይለያል፣ በግኝቱ መሠረትም እንዲታረሙ ያደርጋል፣ አስፈላጊ ሲሆን እርምጃ ይወስዳል ወይም እንዲወሰድ ያደርጋል፣

25 የቢሮው ዐቃብያነ ሕግ ካቢኔው በሚያወጣው መተዳደሪያ ደንብ ይተዳደራሉ፡፡

1.4 የተቋሙ ራዕይ፣ ተልዕኮ እና ዕሴቶች

1.4.1 የተቋሙራዕይ (vision)

በ2022 በኢትዮጵያ የፍትሕ ተቋማት ተምሣሌት ሆኖ ማየት

1.4.2 የተቋሙ ተልዕኮ /Mission/

የፍትሐብሔር እና የወንጀል ጉዳዮችን በመወሰን እና በማስወሰን ፤ ህግን በማስረፅ እና ምክር በመስጠት፤ የህግ ረቂቅ ጥናትና ምርምር በማድረግ፤ ሕገወጥ የሰዎች ዝውውር ወንጀልን ለመከላከል ማስተባበር እና የሰብዓዊ መብቶች ድርጊት መርሐ ግብርን በማስተግበር የከተማ አስተዳደሩ እና የነዋሪውን መብትና ጥቅም ማስጠበቅ፡፡

1.4.3 ዕሴቶችና እምነቶች /Values and Beliefs/

1 ግልፅነት፣ የሚሰጡ አገልግሎቶች ግልፀኝነትን መርሕ ያደረገ ይሆናሉ፡፡

2 ተጠያቂነት፣ በሚሰጡ አገልግሎቶች ላይ ተጠያቂነትን ማስፈን፡፡

3 ፍትሐዊነት፤ ያለአድሎ መስራት

4 የሕግ የበላይነት፤ በሕግ መሰረት መስራት

5 ሙያዊ ብቃት፤ ክህሎትን መሰረት ያደረገ አገልግሎት መስጠት

6 ስነ ምግባር፤ ሙያው የሚፈለገውን ስነምግባር መላበስ

7 ትብብርና አጋርነት፤ ቅንጅታዊ አሰራር መከተል

8 ሙያዊ እና ተቋማዊ ነፃነት፤ በገለልተኝነት እና ከተፅዕኖ ነፃ ሆኖ ማገልገል

1.5 የቢሮው ተገልጋዮች እና ባለድርሻ አካላት

1.5.1 የቢሮው ተገልጋዩች

- የከተማው ነዋሪ
- የከተማ አስተዳደሩ አስፈፃሚ አካላት
- የመንግስት የልማት ድርጅቶች
- የአዲስ አበባ ከተማ ፖሊስ

- የኃይሞኖት ተቋማት ጉባኤ
- የሲቪል ማህበራት ድርጅቶች
- የአዲስ አበባ ከተማ አቅም ለሌላቸው የሕብረተሰብ ክፍሎች
- የዳኝነት ስልጣን የተሰጣቸው አካላት
- በሰው መነገድ ወንጀል ተጎጂዎች
- ሰውን በህገወጥ መንገድ ድንበር ማሻገር ወንጀል ተጎጂዎች
- የአዲስ አበባ ከተማ ምክር ቤት
- ፍርድ ቤቶች
- በአዲስ አበባ ከተማ ፖሊስ መምሪያ፤ ፖሊስ ጣቢያ በጊዜ ቀጠሮ ላይ የሚገኙ ተጠርጣሪዎች
- የአዲስ አበባ ከተማ በፀባይ ማረሚያ የሚገኙ ታራሚዎች
- መንግስታዊ ያልሆኑ ድርጅቶች
- ለመብት ጥሰት ተጋላጭ ለሆኑ የህብረተሰብ ክፍሎች

1.5.2 **የቢሮው ባለድርሻ አካላት**

- የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ምክር ቤት
- የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አስፈፃሚ አካላት
- ፌዴራል ፍትህ ሚኒስቴር
- የአዲስ አበባ ፖሊስ ኮሚሽን
- ፍርድ ቤቶች
- የጠበቆች ማህበር
- መገናኛ ብዙሀን ኤጀንሲ
- ፌዴራል ፖሊስ ኮሚሽን
- ፌዴራል ማረሚያ ቤቶች አስተዳደር
- መንግስታዊ ያልሆኑ ተቋማት
- የሀይማኖት ተቋማት ጉባኤ
- ሲቪል ማህበራት ድርጅቶች እና ህዝባዊ አደረጃጀቶች
- አለም አቀፍ ድርጅቶች
- ማተሚያ ድርጅቶች

1.6 የተቋሙና የተገልጋዩ መብትና ግዴታዎች

1.61. የደንበኞች መብቶች

- ህግ ረቂቅ፣ ንቃተ ህግና ምክር የማግኘት፣
- ተደራሽና ቀልጣፋ የሆነ ፍትህ የማግኘት፣
- በክብር የመስተናገድና አድሎ የሌለበት አገልግሎት የማግኘት፣
- ስለ አገልግሎቱ ሙሉ መረጃና የተቋሙን ዕቅድና አፈፃፀም ሪፖርቶች የማግኘት፤ እንዲሁም በዕቅድ ዝግጅት ውይይትና በዕቅድ አፈፃፀም ግምገማ መድረኮች ላይ የመሳተፍ ፣
- ቅሬታ የማቅረብ፣ በጹሁፍ ወይም በቃል ምላሽ የማግኘት፤
- በቂና ወቅታዊ ምላሽ ባላገኙበት ጊዜ በየደረጃው ለተቋቋሙት የቅሬታ ማስተናገጃ ክፍሎችና ኃላፊዎች ቅሬታና አቤቱታ የማቅረብ ፣
- በቢሮው እና በክ/ከተማ ፍትህ ጽ/ቤቶች በሚያካሂዱት የምዘናና የእውቅና አሰጣጥ ሥርዓት እንዲሁም በዕቅድ ዝግጅት ውይይትና በአፈፃፀም ሪፖርት ግምገማ ላይ የመሳተፍ መብት አለው፡፡

1.6.2 የደንበኞች ግዴታዎች

- ትክክለኛ መረጃዎችንና ማስረጃዎች የማቅረብ ፣
- የአገልግሎት ሰጪ ተቋሙን ህግና ሥርዓትን የማክበር፣
- አገልግሎት ሰጪ ተቋሙ ተገልጋዩን በጋራ በሚከናወኑ ተግባራት የበኩሉን ድርሻ እንዲወጣ በጠየቀው ጊዜ ድርሻውን የመወጣት ግዴታ አለበት፡፡

1.6.3 የተቋሙ ግዴታ

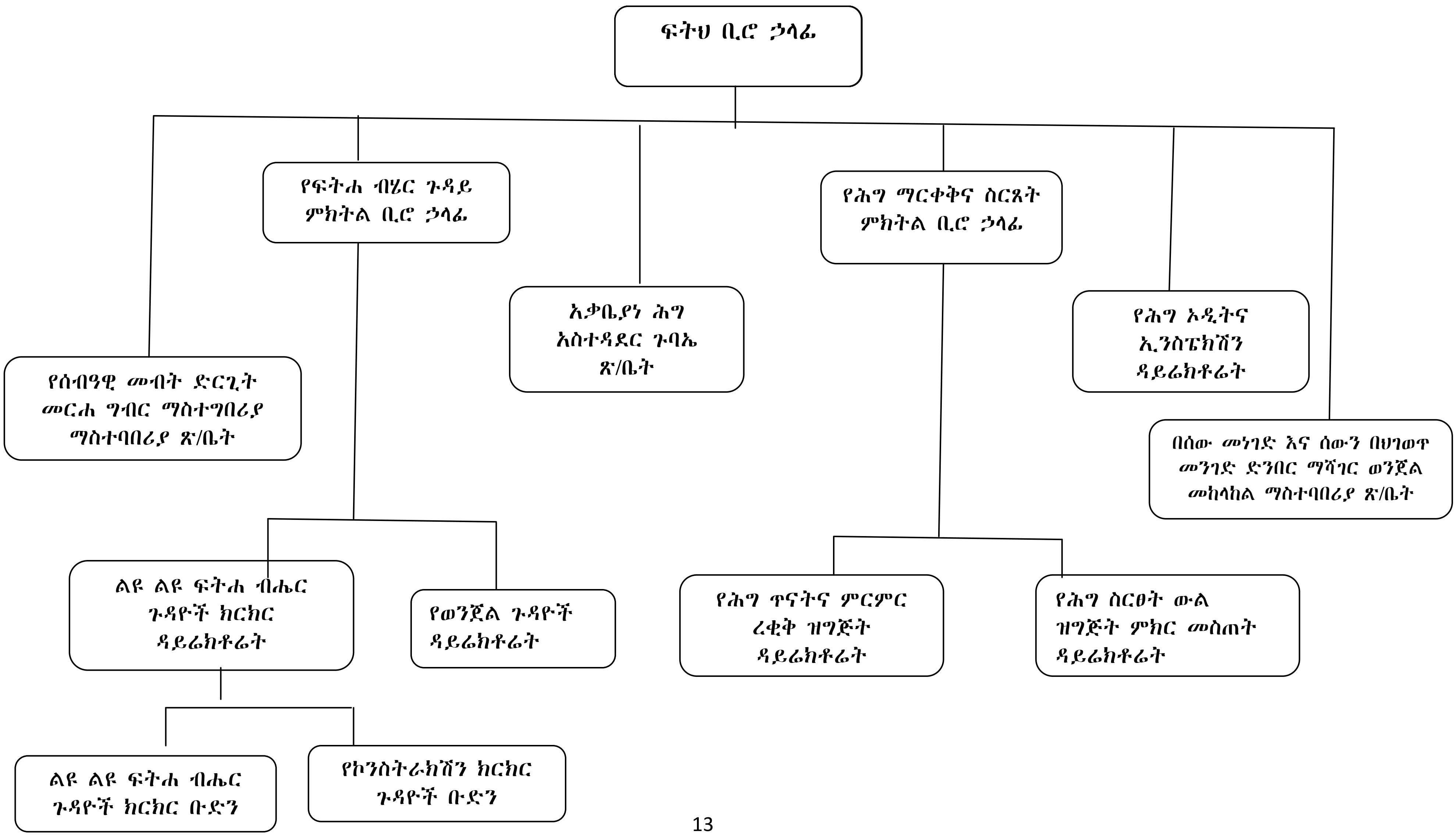
- አገልግሎቱን ለመስጠት የሚያስፈልጉ ግብአቶች አሟልቶ መገኘት፣
- በተቀመጠው የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ መሰረት በክብር የማስተናገድ፤
- ለተገልጋዮች ፍትሃዊ፤ አድሎ የሌለበት አገልግሎት የመስጠትና በእኩልነት የማገልገል፣
- ቅሬታና አስተያየት ለመቀበልና ለመፍታት የሚያስችል የአሰራር ሥርዓት የመዘርጋት፤
- ለሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች ፍትህዊና ፈጣን ምላሽ የመስጠት፤
- ለተገልዮች የተቋሙን ዕቅድና የአፈፃፀም ሪፖርት ግልፅ ማድረግ አለበት፤
- በዜጎች የስምምነት ሰነድ መሰረት ቀልጣፋ አገልግሎት መስጠት የሚያስችል አስፈላጊ ግብዓቶችን የማሟላትና ተቋማዊ አቅም የመገንባት ግዴታ አለበት፡፡

1.7 ለተገልጋይ የምንገባው ቃል

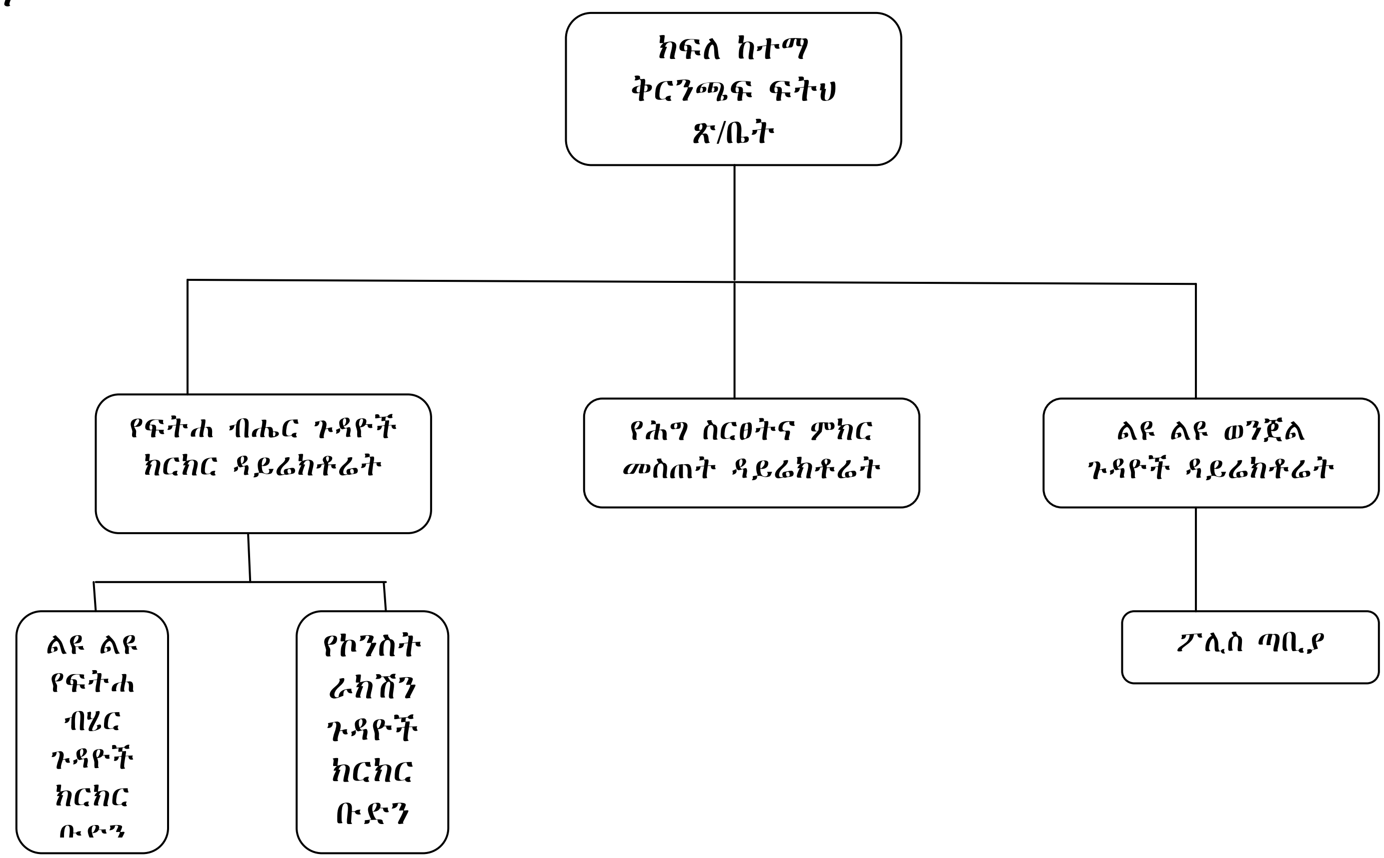
- ✓ በቻርተሩ በተቀመጠው የአገልግሎት አሠጣጥ ስታንዳርድ መሠረት ለዜጎች አገልግሎት እንሰጣለን፡፡
- ✓ ሕግ እና የመንግስትን ፖሊሲ ተከትለን ስራችንን እንተገብራለን፡፡
- ✓ ዜጎችን በአክብሮት በፍትሃዊነት እና ያለአድሎ እናገለግላለን፡፡
- ✓ የብልሹ አሰራር እና የሌብነት አመለካከት እና ተግባርን አጥብቀን እንታገላለን፡፡
- ✓ ትኩረት ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች (ሴቶች፣ ህጻናት፣ አካል ጉዳተኞች፣ አረጋውያን ወዘተ) ልዩ ትኩረት ሰጥተን እናገለግላለን፡፡
- ✓ ተገልጋዮች ለሚያቀርቧቸው ጥያቄዎችና አስተያየቶች ፈጣን ምላሽ እንሰጣለን፡፡
- ✓ ለሰጠናቸው አገልግሎቶች ለወሰናቸው ውሳኔዎች ተጠያቂ ነን፡፡

ክፍል ሁለት

2.1 የፍትህ ቢሮ መዋቅራዊ አደረጃጀት መግለጫ



ክፍለ ከተማ


ክፍለ ከተማ
ቅርንጫፍ ፍትህ
ጽ/ቤት
የፍትሐ ብሔር ጉዳዮች
ክርክር ዳይሬክቶሬት
የሕግ ስርፀትና ምክር
መስጠት ዳይሬክቶሬት
ልዩ ልዩ ወንጀል
ጉዳዮች ዳይሬክቶሬት
ልዩ ልዩ
የፍትሐ
ብሄር
ጉዳዮች
ክርክር
የኮንስት
ራክሽን
ጉዳዮች
ክርክር
ቡድን
ፖሊስ ጣቢያ

2.2 የፍትህ ቢሮ ዋና ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች

ቢሮው በጥቅሉ 8 ዋና አገልግሎቶችና በስራቸውም 28 ዝርዝር አገልግሎቶችን የሚሰጥ ሲሆን እነዚህም እንደሚከተለው ተቀምጠዋል፡፡

2.2.1 የቢሮው ዋና ዋና አገልግሎት

1. የፍትሐ ብሔር ጉዳዮች አገልግሎት
2. የሕግ ስርፀት ውል ዝግጅት እና ምክር መስጠት አገልግሎት
3. የሕግ ጥናት እና ረቂቅ ዝግጅት አገልግሎት
4. የህግ ኦዲት እና ኢንስፔክሽን አገልግሎት
5. የወንጀል ጉዳዮች አገልግሎት
6. በሰው መነገድ እና ሰውን በሕገ-ወጥ መንገድ ድንበር ማሻገር ወንጀል ለመከላከልና ለመቆጣጠር የማስተባበር አገልግሎት
7. ሰብዓዊ መብት ድርጊት መርሐ ግብር አገልግሎት
8. የአቃብያነ ሕግ አስተዳደር ጉባኤ አገልግሎት

2.2.2 የቢሮው ዝርዝር ተግባራት

ፍትሐብሔር ጉዳዮች አገልግሎት

- ✓ የፍትሐብሔር ወይም ኮንስትራክሽን ጉዳዩች ክርክር መወሰን፣ ማስወሰን እና ማስፈጸም
- ✓ አማራጭ የክርክር መፍቻ ዘዴ እንዲፈታ ማድረግ
- ✓ የደንብ ጥሰት ቅጣት ማስፈፀም

የሕግ ስርፀት ውል ረቂቅ እና ምክር መስጠት አገልግሎት

- ✓ ህግ ማስረፅ
- ✓ የውል ረቂቅ እና ዝግጅት
- ✓ የሕግ ምክር መስጠት
- ✓ የህግ አገልግሎት ለተፈቀደላቸውና በራሳቸው ክርክር ለሚያደርጉ እና ለማያደርጉ ተቋማት ድጋፍና ክትትል ማድረግ
- ✓ አስተዳደራዊ ውሳኔዎች ከህግ ጋር የተጣጣሙ መሆኑን ማረጋገጥ

የሕግ ጥናት እና ረቂቅ ዝግጅት አገልግሎት

- ✓ የህግ ጥናት ማድረግ
- ✓ የሕግ ረቂቅ ማዘጋጀት
- ✓ በተዘጋጀ ረቂቅ መመሪያ ላይ አስተያየት መስጠት
- ✓ የህግ ማሰባሰብ፣ መጠረዝ እና ማሰራጨት
- ✓ ፍትህ ስርአት ማሻሻያ ፕሮግራም መተግበር

የህግ ኦዲት እና ኢንስፔክሽን አገልግሎት

- ✓ የህግ ኦዲትና ኢንስፔክሽን በማድረግ የእርምት እርምጃ መውሰድ፣ ማስወሰድ
- ✓ በኦዲት እና ኢንስፔክሽን ግኝት የተሻሻለ አሰራር ይቀርፃል ያፀድቃል

የወንጀል ጉዳዮች አገልግሎት

- ✓ የወንጀል ጉዳዮች የመመርመርና ውሳኔ መስጠት
- ✓ የወንጀል ቀጥታ ክስ፣ ይግባኝና ሰበር መመስረትና መከራከር
- ✓ ውሳኔ የተሰጠባቸው መዝገቦች መከታተልና መቆጣጠር

በሰው መነገድ እና ሰውን በሕገ-ወጥ መንገድ ድንበር ማሻገር ወንጀል ለመከላከልና ለመቆጣጠር ማስተባበር አገልግሎት

- ✓ በሰው መነገድ እና ሰውን በሕገ-ወጥ መንገድ ድንበር ማሻገር ወንጀል ለመከላከል ማስተባበር
- ✓ የትብብር ጥምረት ማጠናከርና ማስተባበር

ሰብዓዊ መብት ድርጊት መርሐ ግብር አገልግሎት

- ✓ የሲቪልና የፖለቲካ መብቶችን ማስከበር
- ✓ ኢኮኖሚያዊ፣ ማህበራዊና ባህላዊ መብቶችን ማስከበር
- ✓ ለመብት ጥሰት ተጋላጭ ለሆኑ የህብረተሰብ ክፍሎች ጥበቃና እንክብካቤ ማድረግ
- ✓ የአካባቢ ደህንነት እና የልማት መብቶች ማስከበር

የአቃብያነ ሕግ አስተዳደር ጉባኤ አገልግሎት

- ✓ ዐቃቤ ሕግ ጉባኤ ላይ የዓቃቤ ሕጎችን መብት እና ጥቅም እንዲከበር ማስተባበር
- ✓ ለዐቃቢያነ ህግ የአቅም ግንባታ ስራዎች እና ትምህርት ማመቻቸት
- ✓ የሰው ኃይል ጉዳዮች መፈፀም እንዲፈፀም ማድረግ
- ✓ የዐቃቤ ህግ ጉባኤ የዲስፕሊን ጉዳዮች አቀራረብ ማስተባበር

ክፍል ሶስት

3.1 ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች እና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ

3.1.1 በማዕከል ደረጃ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
1	**የፍትሃብሔር ጉዳዮች አገልግሎት**					
1.1.	የፍትሐብሔር ጉዳዮች መወሰን፣ ማስወሰን እና ማስፈጸም	በማዕከልና በክ/ከተማ	276 ሠ	100%	በአካል 5ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	• የተከሰሰበትን ክስ • ክስ እንዲመሰረትለት ደብዳቤ • ለክሱ የሚረዱ ማስረጃዎች
1.2.	አማራጭ የክርክር መፍቻ ዘዴ እንዲፈታ ማድረግ	በማዕከልና በክ/ከተማ	140 ሠ	100%	በአካል 5ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	• ደብዳቤ
1.3.	የደንብ ጥሰት ቅጣት ማስፈፀም	በማዕከልና በክ/ከተማ	292 ሠ	100%	በአካል 5ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	• የቅጣት ውሳኔ • ቅጣት እንዲፈጸምለት ደብዳቤ
2.	**የወንጀል ጉዳዮች አገልግሎት**					
2.1.	የወንጀል ጉዳዮች የመመርመርና ውሳኔ መስጠት አገልግሎት	በማዕከልና በክ/ከተማ	42.57	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ	• የምርመራ ወይም የአቤቱታ መዝገብ • ማስረጃዎች
2.2.	የወንጀል ቀጥታ ክስ፣ ይግባኝና ሰበር መመስረትና መከራከር አገልግሎት	በማዕከል	84	100%	በአካል 5ኛ ፎቅ ቀኝ ክንፍ	• ለአቃቤ ህጉ አቤቱታ ማቅረብ • ይግባኝ ይደረግልኝ ጥያቄ በደብዳቤ መቀበል

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
3	**የህግ ጥናትና ምርምር ረቂቅ ዝግጅት አገልግሎት**					
3.1	የህግ ጥናትና ምርምር ማድረግ አገልግሎት	በማዕከል	408 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ እና በአካል6ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	• ርዕሰ ጉዳይ • የይጠናልኝ/ይከለስልኝ ጥያቄ በደብዳቤ ማቅረብ
3.2	የሕግ ረቂቅ ማዘጋጀት አገልግሎት	በማዕከል	483 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ እና በአካል 6ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	• የጥናት ሰነድ • መነሻ ረቂቅ • የይጠናልኝ/ይከለስልኝ ጥያቄ በደብዳቤ ማቅረብ
3.3	ፍትህ ስርአት ማሻሻያ ፕሮግራም መተግበር አገልግሎት	በማዕከል	280 ሠ	100%	በአካል 6ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	• የተዘጋጀውን ረቂቅ መመሪያ
3.4	የህግ ማሰባሰብ፣ መጠረዝ እና ማሰራጨት አገልግሎት	በማዕከል	104 ሠ	100%	በአካል 6ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	• በቃል ወይም በደብዳቤ ወይም በአካል መጠየቅ
3.5	በተዘጋጀ ረቂቅ መመሪያ ላይ አስተያየት መስጠት አገልግሎት	በማዕከል	64 ሠ	100%	በአካል 6ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	• ደብዳቤ • አቤቱታ
4	**የህግ ስርፀትና ምክር አገልግሎት**					

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
4.1	የህግ ስርፀት አገልግሎት	በማዕከልና በክ/ከተማ	457 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ እና በአካል6ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	• የስልጠና ጥያቄ/ በደብዳቤ
4.2	የህግ ምክር አገልግሎት	በማዕከልና በክ/ከተማ	60 ሠ	100%	በአካል 6ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	• ምክር የሚሰጥበትን ጉዳይ • ደብዳቤ • በአካል ወይም በስልክ
4.3	የውል ረቂቅ ዝግጅት አገልግሎት	በማዕከልና በክ/ከተማ	82 ሠ	100%	በአካል 6ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	• የተዘጋጀውን ረቂቅ መመሪያ
4.4	የህግ አገልግሎት ለተፈቀደላቸዉና በራሳቸው ክርክር ለሚያደርጉ እና ለማያደርጉ ተቋማት ድጋፍና ክትትል ማድረግ አገልግሎት	በማዕከልና በክ/ከተማ	88 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ	• ክትትልን ድጋፍ እንዲደረግለት የሚፈልገውን ጉዳይ ገልፆ ደብዳቤ
4.5	አስተዳደራዊ ውሳኔዎች ከህግ ጋር የተጣጣመ መሆኑን ማረጋገጥ አገልግሎት	በማዕከልና በክ/ከተማ	184 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ	• ውሳኔ ይጣራልኝ ጥያቄ
5	**የህግ ኦዲት እና ኢንስፔክሽን አገልግሎት**					
5.1	የህግ ኦዲትና ኢንስፔክሽን በማድረግ የእርምት እርምጃ መውሰድ ፣ማስወሰድ አገልግሎት	በማዕከል	719 ሠ	100%	በአካል 4ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	• ጥቆማና አቤቱታ ማቅረብ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገል ጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
5.2	በኦዲት እና ኢንስፔክሽን ግኝት የተሻሻለ አሰራር የመቅረጽ ፣ የማጸደቅ አገልግሎት	በማዕከልና	257 ሠ	100%	በአካል 4ኛ ፎቅ ግራ ክንፍ	--
6	**የሰብዓዊ መብት የድርጊት መርሀ ግብር መተግበር ማስተግበር አገልግሎት**					
6.1	የሲቪልና የፖለቲካ መብቶችን ማስከበር አገልግሎት	በማዕከል	72 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ እና በአካል 6ኛ ፎቅ ቀኝ ክንፍ	• ደብዳቤ • ጥቆማ /ቅሬታ በፅሁፍ ወይም በአካል ማቅረብ
6.2	ኢኮኖሚያዊ፣ ማህበራዊና ባህላዊ መብቶችን ማስከበር አገልግሎት	በማዕከል	344 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ እና በአካል 6ኛ ፎቅ ቀኝ ክንፍ	• ደብዳቤ • ጥቆማ /ቅሬታ በፅሁፍ ወይም በአካል ማቅረብ
6.3	ለመብት ጥሰት ተጋላጭ ለሆኑ የህብረተሰብ ክፍሎች ጥበቃና እንክብካቤ ማድረግ አገልግሎት	በማዕከል	196 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ እና በአካል 6ኛ ፎቅ ቀኝ ክንፍ	• ደብዳቤ • ጥቆማ /ቅሬታ በፅሁፍ ወይም በአካል ማቅረብ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
6.4	የአካባቢ ደህንነት እና የልማት መብቶች ማስከበር አገልግሎት	በማዕከል	264 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ እና በአካል 6ኛ ፎቅ ቀኝ ክንፍ	• ደብዳቤ • ጥቆማ /ቅሬታ በፅሁፍ ወይም በአካል ማቅረብ
7	በሰው መነገድ እና ሰውን በሕገ-ወጥ መንገድ ድንበር ማሻገር ወንጀል መከላከልና ማስተባበር አገልግሎት					
7.1	በሰው መነገድ እና ሰውን በሕገ-ወጥ መንገድ ድንበር ማሻገር ወንጀል መከላከልና ማስተባበር አገልግሎት	በማዕከል	2872 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ እና በአካል 6ኛ ፎቅ ቀኝ ክንፍ	• የቃል ወይም የፅሁፍ ጥያቄ ደብዳቤ
7.2	የትብብር ጥምረት ማጠናከርና ማስተባበር አገልግሎት	በማዕከል	3996 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ እና በአካል 6ኛ ፎቅ ቀኝ ክንፍ	መረጃ መስጠት

3.1.2 በክፍለ ከተማ ደረጃ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
1	**በፍትሐብሔር ጉዳዮች አገልግሎት**					
1.1	የፍትሐብሔር ጉዳዩችን ወይም ኮንስትራክሽን ክርክር መወሰን፣ ማስወሰን እና ማስፈጸም	በማዕከልና በክ/ከተማ	276 ሠ	100%	በአካል በየክ/ከተማ ጽ/ቤቶች	• የተከሰሰበትን ክስ • ክስ እንዲመሰረትለት ደብዳቤ • ለክሱ የሚረዱ ማስረጃዎች
1.2	አማራጭ የክርክር መፍቻ ዘዴ እንዲፈታ ማድረግ	በማዕከልና በክ/ከተማ	140 ሠ	100%	በአካል በየክ/ከተማ ጽ/ቤቶች	• ደብዳቤ
1.3	የህግ አገልግሎት ለተፈቀደላቸውና ክርክር ለሚያደርጉ ተቋማት ድጋፍና ክትትል ማድረግ	በማዕከልና በክ/ከተማ	120 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ	• ድጋፍ የሚፈልጉበትን ለይቶ ማቅረብ
1.4	የደንብ ጥሰት ቅጣት ማስፈፀም	በማዕከልና በክ/ከተማ	292 ሠ	100%	በአካል በየክ/ከተማ ጽ/ቤቶች	• የተከሰሰበትን ክስ • ክስ እንዲመሰረትለት ደብዳቤ • ለክሱ የሚረዱ ማስረጃዎች
2 .	**የወንጀል ጉዳዮች አገልግሎት**					
2.1	የወንጀል ጉዳዮች የመመርመርና ውሳኔ መስጠት አገልግሎት	በማዕከልና በክ/ከተማ	20.778 ሠ	100%	በአካል በየክ/ከተማ ጽ/ቤቶች	• የምርመራ ወይም የአቤቱታ መዝገብ • ማስረጃዎች

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
2.2	የወንጀል ቀጥታ ክስ፣ ይግባኝና ሰበር መመስረትና መከራከር አገልግሎት	በማዕከልና በክ/ከተማ	2.94 ሠ	100%	በአካል በየክ/ከተማ ጽ/ቤቶች	• ለአቃቤ ህጉ አቤቱታ ማቅረብ • ይግባኝ ይደረግልኝ ጥያቄ በደብዳቤ መቀበል
3.	**የህግ ስርፀትና ምክር አገልግሎት**					
3.1.	የህግ ስርፀት አገልግሎት	በማዕከልና በክ/ከተማ	457 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ እና በየክ/ከተማ ጽ/ቤቶች	• የስልጠና ጥያቄ/ በደብዳቤ
3.2.	የህግ ምክር አገልግሎት	በማዕከልና በክ/ከተማ	60 ሠ	100%	በአካል በየክ/ከተማ ጽ/ቤቶች	• ምክር የሚሰጥበትን ጉዳይ • ደብዳቤ • በአካል ወይም በስልክ
3.3.	የውል ረቂቅ ዝግጅት አገልግሎት	በማዕከልና በክ/ከተማ	82 ሠ	100%	በአካል በየክ/ከተማ ጽ/ቤቶች	• የተዘጋጀውን ረቂቅ መመሪያ • ዉል እንዲዘጋጅለት ርዕሰ ጉዳዩ በደብዳቤ መላክ
3.4.	የህግ አገልግሎት ለተፈቀደላቸዉና በራሳቸው ክርክር ለሚያደርጉ እና ለማያደርጉ ተቋማት ድጋፍና ክትትል ማድረግ አገልግሎት	በማዕከልና በክ/ከተማ	88 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ	• ክትትልን ድጋፍ እንዲደረግለት የሚፈልገውን ጉዳይ ገልፆ ደብዳቤ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
3.5.	አስተዳደራዊ ውሳኔዎች ከህግ ጋር የተጣጣመ መሆኑን ማረጋገጥ አገልግሎት	በማዕከልና በክ/ከተማ	184 ሠ	100%	በአካል በየተቋማቱ በመሄድ	• ውሳኔ ይጣራልኝ ጥያቄ

ክፍል አራት

4.1 የቢሮው የክትትል፣ የግምገማና የምዘና አግባቦች

ቢሮው የሚያከናውናቸውን ተግባራት በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት ስለመከወናቸው የሚያውቁበት ክትትልና ድጋፍ ሂደቶች ይኖሩታል፡፡

- በቢሮው ስር የሚገኙ አመራሮችና ፈፃሚዎች በዜጎች የስምምነት ሰነድ ዝግጅትና ትግበራ አስፈላጊውን ድጋፍና ክትትል ማድረግ አለባቸው፡፡
- ተገልጋዩ ህብረተሰብ ከአገልግሎት አሰጣጡ ጋር በተያያዘ በቂ ግንዘቤ እንዲኖረዉና የተቋሙን አፈጻጸም ሊቆጣጠር፣ ሊደግፍና ሊመዝን የሚችልበትን ምቹ ሁኔታ በመፍጠር ገንቢ አስተያየቶችን በመቀበልና እንደግብዓት በመዉሰድ የተሻለ አገልግሎት አሰጣጥ እንዲኖር ለማድረግ በዓመት አራት ጊዜ የዉይይት መድረኮች ይካሄዳል፡፡
- በዓመት ሁለት ጊዜ ምዘና በማካሄድና ከተገልጋዩ ህብረተሰብ የሚገኙ ግብዓቶችን መሰረት በማድረግ የአፈፃፀም ስታንዳርዶች ሊከለሱ ይችላሉ፡፡
- የሚቀርቡ የቅሬታ አይነቶችን ምንጭና ድግግሞሽ በማጥናት ቀጣይነት ያለው የመፍትሄ አቅጣጫና እርምጃ ይወስዳል፡፡
- የቢሮው ተገልጋዮች አደረጃጀትና የማህበረሰብ ተወካዮች በቅንጅት በዕቅድ ክንውን ግምገማ እንዲሳተፉ ይደረጋል፡፡
- በስራቸው የተሻለ አፈፃፀም ለሚያሳዩ ስራ ክፍሎችና ሰራተኞች እውቅና የሚሰጥ ሲሆን በአፈፃፀማቸው ድክመትና ክፍተት ያለባቸውን አመራርና ፈፃሚ በመደገፍ በማብቃት የተሻለ አገልግሎት እንዲሰጥ ይደረጋል፡፡በተደረገላቸዉ ክትትልና ድጋፍ መሻሻል የማያሳዩ አመራርና ፈፃሚዎች በህግ አግባብ እንዲጠየቁ ይደረጋል ፡፡

4.2 የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ

ቢሮው በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ዙሪያ አስተያየት፣ ጥቆማ፣ ጥያቄና ማብራሪያ የሚሹ ተገልጋዮች ከዚህ በታች በተዘረዘሩት መንገዶች ማቅረብ ይችላል፡-

- በአካል በመገኘት፤ በየደረጃው ላለው አመራርና ፈፃሚ፣
- አስተያየት መስጫ መዝገቦችና ሳጥኖች፤
- በየደረጃው ያሉ የቢሮው ጽ/ቤቶች እና ዳይሬክቶሬቶች በሚያዘጋጇቸው መድረኮች በአካል በመገኘትና በመሳተፍ፣
- በደብዳቤዎች ፣
- በፖስታ ፣

- በቢሮው ፋክስ 0115159734
- "ኢሜል" -----------
- ድህረ ገጽ ---------
- ቴሌግራም አካውንት t.me/AAbureauofjustice
- ፌስ ቡክ ገጽ Addis Ababa Bureau of Justice

4.3 የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት

በቻርተሩ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት አገልግሎት ያላገኘ ተገልጋይ ቅሬታ የማቅረብ መብት አለው፡፡ የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት በደንብ ቁጥር 26/2002 እና 78/2008 ሆኖ በሚከተለው አግባብ ይመራል፡፡

- ቅሬታ ያለው ተገልጋይ ቅሬታውን በቀጥታ አገልግሎት ለሰጠው ፈፃሚ በቃል እና በፅሁፍ ማቅረብ ይችላል፡፡
- ቅሬታው የቀረበለት ፈፃሚም የቀረበለትን ቅሬታ አጣርቶ ለቅሬታ አቅራቢው ተገቢውን ምላሽ መስጠት አለበት፤
- በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ ቀጥሎ ላለው ኃላፊ ቅሬታው እንዲፈታ ማቅረብ ይችላል፤
- የሥራ ኃላፊው ቅሬታውን አጣርቶ ወዲያውኑ ምላሽ መስጠት ይኖርበታል፡፡
- የኃላፊው መልስ አጥጋቢ ካልሆነ ለቢሮው ቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ ያቀርባል፤ የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴውም ጉዳዩን አጣርቶ በአስቸኳይ መልስ ይሰጣል፤
- በመጨረሻም እነዚህን ደረጃዎች አልፎ ተገልጋዩ በተሰጠው ውሳኔ ካልረካ ለከተማው አስተዳደር የሕዝብ ቅሬታ ማሰተናገጃ ጽ/ቤት እንዲሁም ለሚመለከታቸው ሌሎች ተቋማት እና ስልጣን ላለው ፍርድ ቤት ማቅረብ ይችላል፡፡

4.4 የመረጃ ማስተላለፊያ ዘዴዎች

- በቢሮዉ ኮሙኒኬሽን ጉዳዮች ዳይሬክቶሬት
- በ አዲስ ቲቪ ፣በFM 96.3 ሬዲዮ እና በአዲስ ልሳን ጋዜጣ ፖለቲካ በሚለዉ አምድ ስር ህጉ ምን ይላል ፕሮግራም ላይ ማግኘት ይችላሉ፣
- ማህበራዊ ሚዲያ የመረጃ ማስተላለፊያ ዘዴዎች ናቸዉ ፡፡

4.5 የስምምነት ሰነዱን ስለማሻሻል

ከተገልጋዩ ህብረተሰብ በሚገኙ አስተያቶችና ግብዓቶችን መሰረት በማድረግ የተቋሙን አገልግሎት አሰጣጥ፣ ጥራትና ደረጃ ለማሻሻል በአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ላይ ማስተካከያ ከተደረገና በሰነዱ ላይ የተቀመጡ መረጃዎች ለውጥ ከተደረገባቸው ይህ የዜጎች የስምምነት ሰነድ ሙሉ በሙሉ ወይም በከፊል ሊከለስ ይችላል፡፡

ይህ የስምምነት ሰነድ ጸድቆና በቢሮው በበላይ ኃላፊ ተፈርሞ ከወጣበት ቀን ጀምሮ ተግባራዊ ይሆናል፡፡

ክብርት ወ/ሮ ጽዋዬ ሙሉነህ

የፍትህ ቢሮ ኃላፊ

አባሪዎች

1. የፍትሕ ቢሮ አመራሮችና በስሩ የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ስልክ ቁጥር

ተ.ቁ.	ስም	የሥራ ክፍል እና ኃላፊነት	የቢሮ ስልክ	የቢሮ አድራሻ
1	ወ/ሮ ጽዋዬ ሙሉነህ	የፍትሕ ቢሮ ኃላፊ	0115585011	ማዕከል
2	አቶ አሰፋ መብራቴ	የሕግ ጥናትና ምርምር ረቂቅ ዝግጅት ምክር መስጠት ዘርፍ ም/ቢሮ ኃላፊ	0115500636	ማዕከል
3	አቶ ተስፋዬ ደጀኔ	የፍትሃብሄር ጉዳዮች ክርክር ዳይሬክቶሬት ዘርፍም/ቢሮ ኃላፊ	0118265144	ማዕከል
4	ወ/ሮ ዘርፈሸዋል	የቢሮ ኃላፊ አማካሪ		ማዕከል
5	አቶ አብይ አስናቀ	የዐቃቢ ህግ አስተዳደር ጉባኤ ፅ/ቤት		ማዕከል
6	አቶ ታደሰ ፈይሳ	ሕገ ወጥ የሰዎች ዝ/ወ/መ/ማ/ጽ/ቤት ኃላፊ		ማዕከል
7	አቶ ግዛው አጥናፉ	የሰባዊ መብት መርሃ ግብር ማ/ጽ/ቤት ኃላፊ		ማዕከል
8	ወ/ት ሮማን ታፈሰ	የሕግ ጉዳዮች ክርክር ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0115500636	ማዕከል
9	አቶ ጀማል ሳላህ	የህግ ጥናትና ምርምር ረቂቅ ዝግጅት ዳሬክቶሬት ዳይሬክተር	0115150580	ማዕከል
10	አቶ አቢዮት ጅፋር	የወንጀል ጉዳዮች ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር		ማዕከል
11	አቶ ታፈሰ ዘነበ	የሕግ ኦዲትና ኢንስፔክሽን ዳ/ዳይሬክተር		ማዕከል
12	አቶ መኑር	የሕግ ስርጸትና ምክር መስጠት ዳይሬክቶሬት /ተወካይ	0118959642	ማዕከል
13	አቶ ሲሳይ ጌታነህ	የፋይናንስ ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0115500879	ማዕከል
14	ወ/ሮ እልፍለሽ ገ/ ወልድ	የዉስጥ ኦዲት ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0115159738	ማዕከል
15	አቶ ብዙአየሁ መንግስቴ	የመንግስት የግዢ ንብረት አስተዳደር /ጠ/አ ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0115159548	ማዕከል
16	አቶ ደሳለኝ በላይ	ዕቅድና በጀት ዝግጅት፣ ክትትልና ግምገማ ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0115501072	ማዕከል
17	ወ/ሮ እንዬ ክፍሌ	የሰው ሀብት አስ/ ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር		ማዕከል
18	አቶ ሲሳይ በፍቃዱ	የስነ ምግባርና ጸረ ሙስና ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር		ማዕከል
19	ወ/ሮ ገነት በለጠ	ኮሙኒኬሽን ጉዳዮች ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0115150628	ማዕከል
20	ወ/ሮ ራህመት	የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር		ማዕከል
21	አቶ ሰለሞን ታደሰ	የለውጥ ስራ አመራር ቡድን መሪ	0115501506	ማዕከል

2. የክፍለ ከተማ ፍትሕ ጽ/ቤት ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር እና አድራሻ

ተ.ቁ.	ስም	የሥራ ክፍል እና ኃላፊነት	የቢሮ ስልክ	የቢሮ አድራሻ
1	አቶ አዝመራዉ በዳዳ	የአዲስ ከተማ ክ/ከ ፍትሕ ጽ/ቤት ኃላፊ	0118276794	አዲስ ከተማ ክ/ከተማ ህንጻ
2	አቶ ዘሚካኤል ኃይለ	የኮልፌ ቀራንዮ ክ/ከ ፍትሕ ጽ/ቤት ኃላፊ	0118358922/25	ቤተል ኮልፌ ቀራንዮክ/ከተማ ህንፃ
3	ወ/ሮ መሠረት መንገሻ	የጉለሌ ክ/ከ ፍትሕ ጽ/ቤት ኃላፊ	0118278447	አዲሱ ገበያ ጉለሌ ክ/ከተማ ህንጻ
4	አቶ ጥላሁን ገብሬ	የየካ ክ/ከ ፍትሕ ጽ/ቤት ኃላፊ	0118275336/42	መገናኛ የካ ክ/ከተማ ህንጻ
5	አቶ አስናቀ ረታ	የአቃቂ ቃሊቲ ክ/ከ ፍትሕ ጽ/ቤት ኃላፊ		ቃሊቲ ቶታል አካባቢ አቃቂ ቃሊቲ ህንጻ
6	አቶ ጌትነት ንጉሱ	የቂርቆስ ክ/ከ ፍትሕ ጽ/ቤት ኃላፊ	0118619632	ባንቢስ አካባቢ ቂርቆስ ክ/ከተማ ህንጻ
7	ወ/ሮ ሳጂዳ ሙሰማ	የአራዳ ክ/ከ ፍትሕ ጽ/ቤት ኃላፊ	0111264816	ብርሃንና ሰለም ማተሚያ ቤታ አካባቢ አረዳ ክ/ከተማ ህንጻ
8	አቶ ጫላ ግርማሜ	የንፋስ ስልክ ላፍቶ ክ/ከ ፍትሕ ጽ/ቤት ኃላፊ	0118353083	
9	ወ/ሮ አንቀፀ ዮሀንስ	የቦሌ ክ/ከ ፍትሕ ጽ/ቤት ኃላፊ	0118678255	መገናኛ ቦሌ ክ/ከተማ ህንጻ
10	አቶ ጋሻዬነህ ታፈሰ	የልደታ ክ/ከ ፍትሕ ጽ/ቤት ኃላፊ	0118695970	
11	አቶ ሀብታሙ ፈይሳ	የለሚ ኩራ ክ/ከ ፍትሕ ጽ/ቤት ኃላፊ		ሀያት ደራርቱ አደባባይ አካባቢ

3. አድራሻ

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ፍትሕ ቢሮ ልደታ ክፍለ ከተማ ወረዳ 10 ሜክሲኮ አልሳም ጨለለቅ ህንፃ ፊት ለፊት ከፌዴራል ፖሊስ ዋና መ/ቤት ወረድ ብሎ ባለው የቢሮው ህንፃ ከ4ኛ ፎቅ እስከ 7ኛ ፎቅ ላይ ይገኛል

ስልክ፡ 011 5 58 5011

ፋክስ፡0115159734

ኢ-ሜይል፡ attorneybureau@gmail.com

ዌብሣይት፡www.atto.gov.et

ፊርማ-----------------------------

ወ/ሮ ጽዋዬ ሙሉነህ

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር

የፍትሕ ቢሮ ኃላፊ

ሰኔ/ 2014 ዓ.ም