በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ

የፌዴራል ዋና ኦዲተር መ/ቤት

በኢምግሬሽን እና የዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ
በመደበኛ ፓስፖርት አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የተከናወነ
የክዋኔ ኦዲት ሪፖርት

ህዳር 2005 ዓ.ም

ማውጫ

ክፍል አንድ..1

መግቢያ 1

ኢምግሬሽን እና ዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ ራዕይ እና ተልዕኮ 2

በዋና መምሪያው የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች 2

የዋና መምሪያው አደረጃጀትና የሰው ኃይል 2

የኦዲቱ የትኩረት አቅጣጫና የመመዘኛ መስፈርቶች 4

የኦዲቱ ወሰን እና ዘዴ /ሥልት/ 4

የአሰራር ስርዓት መግለጫ (System Description) 6

ክፍል ሁለት 7

ግኙቶች 7

መደበኛ ፓስፖርት በተዘጋጀው መስፈርት እየተሰጠ መሆኑን በተመለከተ 7

ፓስፖርት ፈላጊዎች ሁሉንም አገልግሎት በአንድ ጊዜ የሚያገኙ መሆኑን በተመለከተ 8

የሥራ ሂደቶች በተፈላጊው የሰው ኃይል የተሟሉ መሆኑን በተመለከተ፤..................................9

ለባለጉዳዮች የአገልግሎት መስጫ ቦታዎችና መሠረታዊ አገልግሎቶች መሟላታቸውን በተመለከተ፣.............10

የመጀመሪያ ቀጠሮ ለማግኘት ባለጉዳዩ የሚወስድበት ጊዜን በተመለከተ 13

ባለጉዳዮች በሚሰጠው አገልግሎት ላይ አስተያየት የሚያቀርቡበት ሥርዓትን በተመለከተ፡- 14

አገልግሎቱን ለማሻሻል የሚያስችል አሰራር ጥናት በየጊዜው መከናወኑን በተመለከተ፤.............................15

በፍላጎት ጥናት ላይ የተመሠረተ ሥልጠና ለሠራተኞቹ መሰጠቱን በተመለከተ፤.......................................16

የፓስፖርት አገልግሎት አሰጣጥ በኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ የታገዘ መሆኑን በተመለከተ፤..........................17

መረጃ ለማጠናቀር የሚያስችል የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሲስተም /Web-site, Database, Internet and E-mail/ ተዘርግቶ ተግባራዊ መሆኑን በተመለከተ፤...18

የተበላሹ የአገልግሎት መስጫ መሳሪያዎች በፍጥነት ተጠግነው ሥራ ላይ መዋላቸውን በተመለከተ፡- 19

ወደ መምሪያው የሚመጡ ተገልጋዮች ፓስፖርት ለመጠየቅ የሚያስፈልጉ ቅድመ መረጃዎችን ማግኘታቸውን በተመለከተ 20

የመገናኛ ብዙሃንን በመጠቀም የጉዞ ሰነድ አሰጣጥና አጠቃቀም ለህብረተሰቡ ማስተዋወቅን በተመለከተ፡- 21

የገንዘብ አሰባሰብንና አያያዝን በተመለከተ፡- 22

በዋና መምሪያው የስርዐተ-ፆታ እና የኤች.አይ.ቪ. ኤድስ ጉዳይ ተካቶ (Mainstreaming) በሁሉም የስራ ሂደት ተግባራዊ መሆኑን በተመለከተ፡- 23

ክፍል ሦስት 25

መደምደሚያዎች..25

ክፍል አራት 28

የማሻሻያ ሃሳቦች..28

አባሪ 1 31

የመመዘኛ መስፈርትና የኦዲት ጭብጦች..31
አባሪ 2 33
መደበኛ ፓስፖርት ለአመልካቹ ለመስጠት የፈጀው ቀናት (2002 – 2004) 33
አባሪ 3 33
በዋና መምሪያውና በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ስለሚሰጡ አገልግሎቶች የተገልጋዩ አስተያየት 33

ክፍል አንድ

መግቢያ

1. በሀገራችን የኢ.ምግሬሽን አሰራር ተግባራዊ መሆን ከጀመረበት 1930 ዓ.ም ወዲህ በርካታ ለውጦች ተመዝግበዋል፡፡ የኢ.ሚግሬሽን ታሪካዊ አመጣጥ በኢ.ትዮጵ.ያ የሚጀምረው በአፄ ሚኒሊክ ከ20ኛው ክፍለ ዘመን መጀመሪያ አካባቢ ሲሆን በሀገር ግዛት ሚኒስቴር ስር የፀጥታ ጥበቃ ሰራዊት አዛዥ ከውጭ ሀገር ዜጎች ቁጥጥር ጋር ተያያዥነት ያለው ሥራ ይሠራ ነበር::
2. የተደራጀ የኢ.ምግሬሽን አሰራር መሠረት የተጣለው በ1930ዎቹ አካባቢ ሲሆን ለመጀመሪያ ኢ.ሚግሬሽንን የሚመለከት አዋጅ በቁጥር 36/1935 ወጥቷል፡፡ በ 1961 ዓ.ም በአዋጅ በቁጥር 27/1961 የሀገር ውስጥ ጉዳይ ሚኒስቴር ለኢ.ትጵያዊያን መውጫ ቪዛ እንዲሁም ለውጭ ዜጎች የመግቢያና የመውጫ ቪዛዎች በተጨማሪ የውጭ ሀገር ዜጎች እንዲመዘገቡ እና የመኖሪያ ፈቃድ እንዲሰጥ ስልጣን ተሰጥቶ የነበረ በመሆኑ አሁን ላለው የኢ.ምግሬሽን አሰራር መሠረት ጥሏል፡፡
3. ከደርግ ውድቀት ማግስት በ 1987 ዓ.ም በጸደቀው ህገ መንግስት የዜጎች ያለገደብ እንቅስቃሴ የተረጋገጠ ሲሆን፣ በ1987 ዓ.ም የደህንነት የኢ.ሚግሬሽንና የስደተኞች ጉዳይ ባለሥልጣን በአዋጅ 6/1987 ሲቋቋም፣ የዜጎች በነጻ መንቀሳቀስ መብት ማረጋገጥ ቀዳሚ ተግባር አድርጓል፡፡ ከ1992 ዓ.ም ጀምሮ ባሉት ተከታታይ ኣመታት ካለፈው ስርዓት ተያይዞ የመጣውን የተወሳሰበ እና የተንዛዛ የቢሮክራሲ አሰራር ለማሻሻል ስር ነቀል ለውጦች ተደርገዋል፡፡ በተጨማሪ በ1995 ዓ.ም በአዋጅ በቁጥር 354/1995 ለኢ.ትዮጵ.ያዊያንና ነዋሪ ለሆኑ የውጭ ሀገር ዜጎች ቪዛ የመስጠት አሰራር መቅረት በነፃ የመንቀሳቀስ መብት የበለጠ እንዲረጋገጥ አስችሏል፡፡
4. በ1997 ዓ.ም የኢ.ምግሬሽን አገልግሎት አሰጣጥ ዘመናዊ ለማድረግ የተቀናጀ የኢ.ምግሬሽን ቁጥጥር ኢ.ንፎርሜሽን ሲስተም ፕሮጀክት ተግባራዊ በመሆኑ ዓለም ዓቀፍ ደረጃውን የጠበቀ የፓስፖርት፣ እንዲሁም ልዩ ልዩ መታወቂያዎች አገልግሎት መስጠት እና የኢ.ምግሬሽን ቁጥጥር ስርዓት ለማጠናከር ተችሏል፡፡ የኢ.ምግሬሽን እና ዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ ከጥር 25 ቀን 2001 ዓ.ም ጀምሮ በባህር ዳር፣ በደሴ፣ በመቀሌ፣ በድሬደዋ፣ በጅማ፣ እና በሃዋሳ ለኢ.ትዮጵ.ያውያን የፓስፖርት አገልግሎት ለመስጠት ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶችን በመክፈት ሥራ ጀምሯል፡፡

ኢምግሬሽን እና ዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ ራዕይ እና ተልዕኮ

ራዕይ

5. "የምንሰጠው አገልግሎት አለምአቀፍ ደረጃውን የጠበቀ፣ የህዝቦች ሰላማዊ እንቅስቃሴና ደህንነት ያረጋገጠና የሃገሪቱን ልማት ያፋጠነ ሆኖ ማየት"፡፡

ተልዕኮ

6. ህጋዊ የሰዎች እንቅስቃሴ ማረጋገጥ፣ የይለፍ ሰነድ፣ የጉዞ ሰነድ፣ የዜግነት አገልግሎት መስጠትና ቁጥጥር ማካሄድ፡፡

በዋና መምሪያው የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች

7. የኢምግሬሽን እና ዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ በዋና መ/ቤቱ እና በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶቹ አማካኝነት ለኢትዮጵያን የፓስፖርት፣ የሃጂና ኡምራ የጉዞ ሰነድ፤ የፓስፖርት ትክክለኛነት ማረጋገጫ አገልግሎት፤ የሚሰጥ ሲሆን ለውጭ ዜጎች ደግሞ የተለያዩ ቪዛዎች፣የመኖሪያ ፈቃድ፣ የአስቸኳይ ጉዞ ሰነድ፣ የትውልደ ኢትዮጵያዊያን መታወቂያ፣ እና የውጭ ዜጎች የጉዞ ሰነድ መስጠት የሚሉት ዋና ዋናዎቹ አገልግሎት ናቸዉ፡፡

የዋና መምሪያው አደረጃጀትና የሰው ኃይል

8. ዋና መምሪያው በአንድ ዳይሬክተር የሚመራ ሲሆን፣ በሥሩ አምስት መምሪያዎች ያሉትና ተጠሪነቱ ለብሔራዊ መረጃና ደህንነት አገልግሎት ጽ/ቤት ነው፡፡

የሰው ኃይል

9. ዋና መምሪያው በስራ ላይ ያለው የሰው ሀይል ብዛት ወንድ 368 ሴት 235 በድምሩ 603 ሰራተኞች በ የካቲት ወር 2004 ዓ.ም ነበሩት፡፡

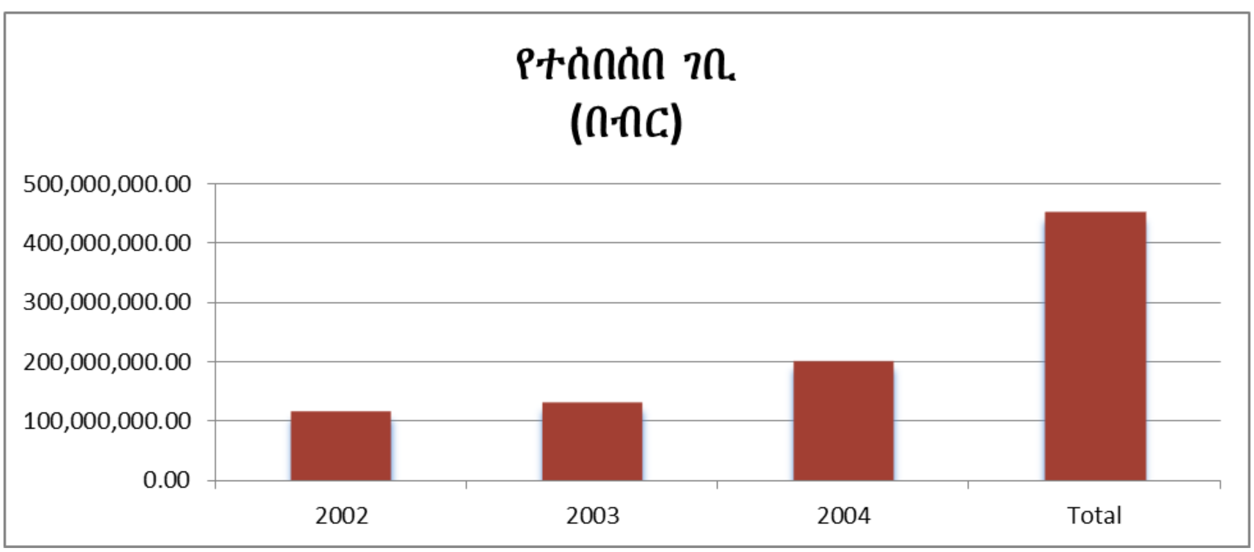
የፋይናንስ ምንጭ

10. የኢምግሬሽንና የዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ የፋይናንስ ምንጭ ከመንግስት የሚመደብ በጀት ሲሆን በጀቱና ወጪው እንደሚከተለው ተቀምጧል፡-

ዓ.ም	የተመደበ በጀት		ጠቅላላ የተመደበ በጀት	ጥቅም ላይ የዋለ		ጥቅም ላይ የዋለ ጠቅላላ ወጪ
	መደበኛ	ካፒታል		መደበኛ	ካፒታል	
2002	68,123,283.00	11,854,200.00	79,977,483.00	68,027,520.80	11,164,450.00	79,191,970.80 (99%)
2003	86,474,261.00	2,390,000.00	88,864,261.00	84,763,149.34	2,289,761.00	87,052,910.34 (98%)
2004	89,034,450.00	6,563,380.00	95,597,830.00	47,801,854.80	233,077.84	48,034,932.64 (50%) እስከ 2004 በጀት አጋማሽ ስራ ላይ አውሏል፡፡

11. ዋና መምሪያ ከሚሰጠው አገልግሎት ገቢ የሚሰበስብ ሲሆን፣ በ2002 ብር 117,422,600.00 (አንድ መቶ አስራ ሰባት ሚሊዮን አራት መቶ ሃያ ሁለት ሺህ ስድስት መቶ ብር)፤ በ2003 ብር 132,554,783.00 (አንድ መቶ ሠላሳ ሁለት ሚሊዮን አምስት መቶ አምሳ አራት ሺህ ሰባት መቶ ሰማኒያ ሦስት ብር) እና በ2004 አጋማሽ ድረስ ብር 202,458,880.00 (ሁለት መቶ ሁለት ሚሊዮን አራት መቶ ሃምሳ ስምንት ሺህ ስምንት መቶ ሰማኒያ ብር) በአጠቃላይ ብር 452,436,263.03 (አራት መቶ ሃምሳ ሁለት ሚሊዮን አራት መቶ ሠላሳ ስድስት ሺህ ሁለት መቶ ስድሳ ሶስት ብር) ገቢ ሰብስቧል፡፡

ስዕል 1: ከ2002-2004 የተሰበበሰ ገቢ



ምንጭ: ኦዲት ከተደረገ የሂሳብ መግለጫ የተወሰደ፡፡

የኦዲቱ አላማ

12. የኢምግሬሽንና የዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ የመደበኛ ፓስፖርት አገልግሎት አሰጣጥን የሥራ አፈጻጸም በተመለከተ በብቃት እና በቁጠባ የሚከናወን ፣ አላማውንም ማሳካቱን እና ውጤታማ መሆኑን ለማረጋገጥ ሲሆን ከዚህ ጋር በተያያዘ የተከሰቱ የአሰራር ችግሮች ካሉ በመለየት የማሻሻያ ሃሳቦችን ለመስጠት ነው፡፡

የኦዲቱ የትኩረት አቅጣጫና የመመዘኛ መስፈርቶች

13. ከላይ የተመለከተውን የኦዲት አላማ ለማሳካት፤ ሶስት የኦዲት ትኩረት አቅጣጫ/ ጭብጦች (Issues) ተነድፈዋል፡፡

   1. ዋና መምሪያው ለባለጉዳዮች ቀልጣፋና ጥራት ያለው የፓስፖርት አገልግሎት እየሰጠ መሆኑን እና ተገቢው የክትትልና የቁጥጥር ሥራ የሚከናወን ስለመሆኑ ማጣራት፤
   2. የኢምግሬሽንና የዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ የፓስፖርት አገልግሎት አሰጣጥ በተለያዩ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ለተገልጋይ በክልል የአቅራቢያ አገልግሎት የሚሰጡበት አሠራር መዘርጋታቸውንና ተግባራዊ መደረጋቸውን ማጣራት፤
   3. የኢምግሬሽንና የዜግነት ጉዳይ መምሪያ የፓስፖርት አገልግሎት አሰጣጥ በኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ የታገዘ መሆኑን ማጣራት፤

   የሚሉ ናቸው፡፡

14. ለተመረጡት ሶስት የኦዲት የትኩረት አቅጣጫዎች 19 የኦዲት መመዘኛ መስፈርቶች /Evaluative Criteria/ ተዘጋጅተዋል፡፡ (አባሪ አንድ) በተመረጠው የኦዲት የትኩረት አቅጣጫና በመመዘኛ መስፈርቶቹ ላይ ለዋና መምሪያ ተልኮ አስተያየት እንዲሰጡበት ተደርጓል፡፡

የኦዲቱ ወሰን እና ዘዴ /ሥልት/

15. ዝርዝር ኦዲቱ የሚሸፍነው ከ 2001 እስከ 2004 ያለውን የፓስፖርት አገልግሎት አሰጣጥን የሥራ አፈጻጸምን የሚመለከት ነው፡፡ ኦዲቱ የተከናወነው በኢትዮጵያ የክዋኔ ኦዲት ደረጃዎች /Ethiopian Performance Audit Standards/ መሰረት ነው፡፡ ለክዋኔ ኦዲቱ በተዘጋጁት የመመዘኛ መስፈርቶች መሠረት መረጃዎች ተሰብስበው ተተንትነዋል፡፡ እንዲሁም ጉዳዩ ከሚመለከታቸው ኃላፊዎችና ሠራተኞች ጋር ቃለ መጠይቅ ተደርጓል፡፡

16. ኦዲቱ በዋናነት የተከናወነው በኢሚግሬሽንና ዜግነት ጉዳይ ዋና መስሪያ ቤት የማስተናበሪያና የጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ ሲሆን ከኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ልማት ድጋፍ ሰጪ የሥራ ሂደት መሪ፣ ከውጭ ሀገር ዜጎች የጉዞ ሰነድ ዝግጅት እና ደህንነት ንኡስ የሥራ ሂደት፣ ከሰው ሀይል ልማት የሎጂስትክና የፋይናንስ አስተዳደር ድጋፍ ሰጪ ሥራ ሂደት መሪ፣ ከባለጉዳዮች፣ ከህዝብ ግንኙነትና ቅሬታ ማስተናገጃ ክፍል ጋር በቃለ መጠይቅ፣ በውይይት፣ በመጠይቅ እና በምልከታ መረጃ ተሰብስቧል፡፡
17. በተጨማሪም በክልል የሚገኙ የፓስፖርት አገልግሎት የሚሰጡ ከስድስት ቅርንጫፎች፣ ማለትም ከደሴ፣ ከመቀሌ፣ ከድሬዳዋ፣ ከባህር ዳር፣ ከሃዋሳ እና ከጅማ ካላቸው ረዥም የፓስፖርት የቀጠሮ ቀን፣ የአመልካች ቁጥር እና በቀን ውስጥ አገልግሎቱን የሚያገኙ ደንበኞች ቁጥር ግንዛቤ ውስጥ በማስገባት የደሴ፣ የሃዋሳ እና የባህር ዳር ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶችን በናሙና በመምረጥ ከኃላፊዎች እና ከባለጉዳዮች በአካል በመገኘትና በቃለ መጠይቅ መረጃ ተሰብስቧል፡፡

የአሰራር ስርዓት መግለጫ (System Description)

18. የኢ.ምግሬሽን እና የዜግነት ጉዳዮች መምሪያ የማስተናበሪያና የጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ የአሰራር ሥርዓት መግለጫ ፤

መጀመሪያ

ባለጉዳይ ባለበት ማመልከቻ በመቀበል የቀረቡ ሰነዶችን በማጣራት ውሳኔ በመስጠት የባለጉዳዩን ፎቶና አሻራ በቀጥታ ወደ ኮምፒውተር በማስገባት/በመመዝገብ/ ወደ ክፍያ ክፍል መላክ

ባለጉዳዩ ባለበት ተገልጋዩ በተወሰነለት ውሳኔ መሠረት የአገልግሎት ክፍያ በመቀበል ለባለጉዳዩ የፓስፖርት መረከቢያ የቀጠሮ ቀን በመናገር ባለጉዳዩን መሸኘት እና ወደ ቴክስት ምዝገባ እና ማጣራት ህትመት ትእዛዝ ክፍል መላክ

ባለጉዳይ በሌለበት ቴክስት ምዝገባ በመመዝገብና፤ የምዝገባ ማጣራት እና ህትመት ትእዛዝ በመስጠት ኤሌክትሮኒክስ መረጃዎችን ወደ ህትመት መላክና ፋይል ወደ መዝገብ ቤት መላክ

ባለጉዳይ በሌለበት የኤሌክትሮኒክስ ዳታ ማጣራት እና ህትመት ማካሄድ የታተመ ሰነድ ጥራት በማረጋገጥ ወደ እደላ ክፍል ፓስፖርት መላክ

ባለጉዳይ ባለበት ባለጉዳዩ በቀጠሮ ቀን ሲመጣ ደረሰኝ በመመልከት ባለጉዳዩን በማረጋገጥ ፓስፖርት መስጠት

ክፍል ሁለት

ግኝቶች

መደበኛ ፓስፖርት በተዘጋጀው መስፈርት እየተሰጠ መሆኑን በተመለከተ

19. የመደበኛ ፓስፖርት የሚፈልግ ማንኛውም ዜጋ አስፈላጊውን መረጃ አሟልቶ ሲቀርብ በተቀላጠፈ ሁኔታ ዋና መምሪያው ባስቀመጠው የጊዜ ገደብ ውስጥ ሊሰጠው ይገባል፡፡ በዚህም መሰረት ለአንድ መደበኛ ፓስፖርት ለሚጠይቅ ባለጉዳይ በዋናው መምሪያ በ 3 ቀናት፣ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች በ7 ቀናት ውስጥ የጉዞ ሰነድ ተዘጋጅቶ ሊሰጥ ይገባል፡፡

20. ይሁን እንጂ አንድ መደበኛ ፓስፖርት ለማውጣት በዋናው መምሪያ እና በናሙና በተመረጡት የደሴ፣ የባህር ዳር እና የሃዋሳ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች እስከ 90 ቀን ድረስ ለባለጉዳዮች መደበኛ ፓስፖርት ለማግኘት እንደሚጠብቁ በኦዲቱ ወቅት ታውቋል፡፡ (ከ 2002-2004 መደበኛ ፓስፖርት ለአመልካቹ ለመስጠት የፈጀው ቀናት የነበረውን ቅልጥፍና ለማየት እንዲያስችል በሠንጠረዥ በአባሪ 2 ላይ ቀርቧል፡፡)

21. የመደበኛ ፓስፖርት ተገልጋዮች ቀጠሮ ከተቀመጠው የፓስፖርት መስጫ ደረጃ/ ስታንደርድ ጋር ሲወዳደር በ 2002 ዓ.ም የነበረው የፓስፖርት አሰጣጥ ዋና መምሪያው ቀልጣፋና ውጤታማ እንደነበር ያሳያል፡፡ ነገር ግን በ 2003 እና 2004 ዓ.ም የአገልግሎቱ ጥራትና ደረጃዎች እየቀነሱ መምጣታቸውን ያሳያል፡፡

22. በተዘጋጀው መስፈርት መሰረት ለምን አገልግሎቱ እንደማይሰጥ በናሙና በተመረጡት የደሴ፣ የባህር ዳር እና የሐዋሳ ቅርንጫፍ ጽህፈት ቤት ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት መልስ፤ ለየቅርንጫፉ የተመደቡት የባዮ ዳታ ሠራተኞች ቁጥር ከ 3 የማይበልጡ በመሆናቸው እና እያንዳንዳቸው በቀን ከ70 እስከ 90 ባለጉዳዮችን እንዲያስተናግዱ ኮታ ቢሰጣቸውም ወደ ቅርንጫፍ ጽሕፈት ቤቶቹ በቀን ውስጥ የሚመጣው ባለጉዳይ ቁጥር ከ600 እስከ 700 በመድረሱና ከሚመጣው ባለጉዳይ ጋር ሲነፃፀር ያለው የሰው ኃይልና የባዮ ዳታ መሳሪያዎች (ካሜራ፣ የአሻራ መውሰጃ እና ኤሌክትሮኒክስ ፊርማ) የማይመጣጠን በመሆኑ በተቀመጠው መስፈርት አገልግሎት መስጠት አለመቻላቸውን ገልጸዋል፡፡

23. ይህን አስመልክቶ የማስተናበሪያና ጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ ኃላፊ ለቀረበላቸው ቃለ መጠይቅ በሰጡት መልስ፤ የተገኘው ግኝት ትክክል እና መደበኛ ፓስፖርት በተቀመጠው መስፈርት መሰረት እየተሰጠ አለመሆኑን፣ ለዚህም ዋነኛ ምክንያት ዋና መምሪያው ባለው

የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ አቅም፣ የሰው ኃይል እና እየጨመረ በመጣው የተገልጋይ ብዛት ምክንያት የተፈጠረ ችግር መሆኑን አስረድተዋል፡፡ የቀጠሮ ቀን እርዝማኔን በተመለከተ ድግሞ የአገልግሎት አሰጣጡ በ1997 ዓ.ም በጸደቀው መዋቅር መሰረት ያደረገና በዚያን ወቅት ከነበረው የተገልጋይ ቁጥርን መሰረት ያደረገ መሆኑን ገልጸዋል፡፡

24. ችግሩን ለመፍታትም እየተደረገ ያለው ጥረት የሰው ኃይሉን በአመለካከት እና በክህሎት ለማሳደግ ጥረት እየተደረገ ሲሆን እና በአሁኑ ሰአት ወደ 84 የሚሆኑ የኮንትራት ሰራተኞች የተቀጠሩ እና በአሁኑ ወቅት ስልጠና በመሰጠት ላይ እንደሚገኙ፤ በቅርንጫፎችም ላይ በስራው መጠን መሳሪያዎችን እና ወርክስቴሽን የማስፋፋት እና የሚያስፈልጋቸው የሰው ኃይል ቅጥር ለማከናወን በዝግጅት ላይ መሆኑን ገልጸዋል፡፡

25. በተቀመጠው መስፈርት መሰረት ባለጉዳዮች በዋናው መምሪያም ሆነ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች በተቀላጠፈ ሁኔታ አገልግሎት ባለማግኘታቸው ለተለያየ እንግልት፣ የጉዞ መስተጓጎል እና ለአላስፈላጊ ወጪዎች ተዳርገዋል፡፡

<u>ፓስፖርት ፈላጊዎች ሁሉንም አገልግሎት በአንድ ጊዜ የሚያገኙ መሆኑን በተመለከተ</u>

26. መደበኛ ፓስፖርት ፈላጊዎች አገልግሎት ለማግኘት ሲመጡ የተዘጋጀውን ቅጽ ከመሙላት ጀምሮ አሻራ ከመስጠት እሰከ ክፍያ መክፈል ድረስ ያለውን የስራ ሂደት አጠናቀው ሊሄዱ ይገባል፡፡ ይህንንም የመደበኛ ፓስፖርት አገልግሎት አሰጣጥን በተመለከተ ዋናው መምሪያው የመደበኛ ፓስፖርት አሰጣጥ የስራ ሂደት መግለጫ ከፎርም መሙላት ጀምሮ አሻራ እና ፎቶ መቀበል እንዲሁም ክፍያ መፈጸም አንድ የስራ ሂደት ነው ብሎ አስቀምጧል፡፡

27. ይሁን እንጂ በናሙና በተመረጡ በደሴ፤ በሓዋሳ፤ እና በባህር ዳር ቅ/ጽ/ቤት ባለጉዳዮች ፎርም በሞሉበት ጊዜ አሻራ እንደማይሰጡ፤ ክፍያ እንደማይፈጽሙ እና ለአሻራ እና ለክፍያ ሌላ ረዥም ቀጠሮ የሚሰጣቸው በመሆኑ፣ በተቀረጸው የአሰራር ሥርዓት መሰረት የስራ ሂደቱን ጠብቆ ሁሉም አገልግሎት በአንድ ጊዜ እንደማያልቅ ታውቋል፡፡

28. በተቀመጠው የሥራ ሂደት መሰረት ለምን እየተሰራ እንዳልሆነ የማስተናበሪያና ጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ ኃላፊ ተጠይቀው በሰጡት ምላሽ፤ በዋና መምሪያው ባለጉዳዮች ሁሉንም ሂደቶች በአንድ ጊዜ የሚያከናውኑ ሲሆን አልፎ አልፎ የባለጉዳዮች አሻራ በተለያየ ምክንያት አሻራው ግልጽ ሳይሆን ሲቀር ለአስተያየት ወደ አሻራ ባለሞያ ስለሚላክ አስተያየት

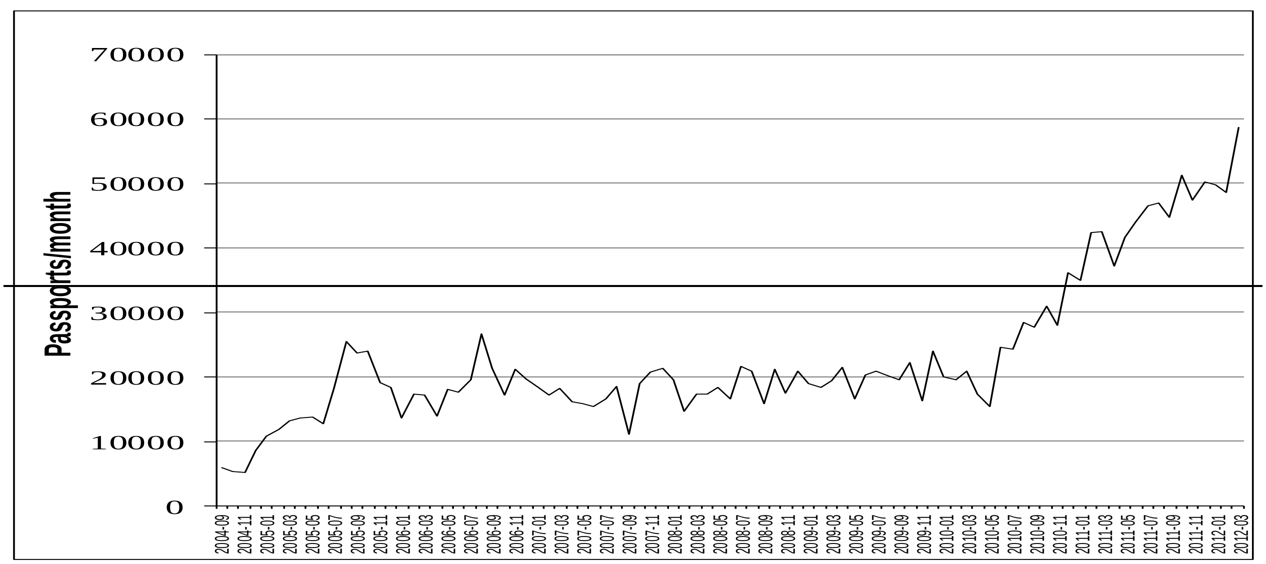
እስኪመጣ ድረስ ቀጠሮ እንደሚሰጣቸው ገልጸዋል፡፡ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶችም ይህ ሁኔታ የሚከሰተው የአሰራሩ ሲስተም ሲቋረጥ መሆኑን እና ስራውን ላለማቋረጥ ግን ቢያንስ ፎርም ሞልተው በማንዋል አሻራ እና ፎቶ እንደሚሰጡ ከዚያም ሲስተሙ ሲሰራ የማስገባት ስራ እንደሚሰራ ገልጸዋል፡፡

29. የቀጠሮ ቀን እርዝማኔን በተመለከተ የማስተናበሪያና ጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ ኃላፊ ለቀረበላቸው ቃለ መጠይቅ በሰጡት ምላሽ፤ የአገልግሎት አሰጣጡ በ1997 ዓ.ም ጀምሮ ያለውን መዋቅር መሰረት ያደረገ በመሆኑ በከፍተኛ ሁኔታ እየጨመረ የመጣውን የአመልካቹ ቁጥር ጋር ባለመጣጣሙ መሆኑን ገልጸዋል፡፡

<u>የሥራ ሂደቶች በተፈላጊው የሰው ኃይል የተሟሉ መሆኑን በተመለከተ፤</u>

30. የመደበኛ ፓስፖርት አገልግሎት ለመስጠት በዋና መምሪያውም ሆነ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች በተዘረጉት የሥራ መደቦችና የሥራ ሂደቶች ላይ በተፈላጊው የሰው ኃይል ሊሟሉ ይገባል፡፡

31. በናሙና በተመረጡት በደሴ፤ በባህርዳር እና በሃዋሳ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች የሚገኙ ኃላፊዎች ያለው የሰው ኃይል የተሟላ መሆኑን በተመለከተ ተጠይቀው በሰጡት ምላሽ፤ አሁን ያለው የሰው ኃይል በመዋቅሩ መሰረት የተመደበ መሆኑን እና የመደበኛ ፓስፖርት ፈልገው መጥተው የተስተናገዱት ዜጎች ብዛት ከዓመት አመት እየጨመረ መጥቷል፡፡ ለምሳሌ በ2002 ዓ.ም 27,717 በ 2003 ዓ.ም 47,434 እንዲሁም በ2004 ዓ.ም እስከ አጋማሽ ድረስ 58,719 ባለጉዮች መስተናገዳቸውን ገልጸዋል፡፡ (ዝርዝሩን በሚቀጥለው ግራፍ ይመልከቱ)



32. ይሁን እንጂ በየጊዜው እየጨመረ ከመጣው ተገልጋይ ጋር ሲነጻጸር የተስተናገደው ባለጉዳይ ቁጥር ግን በቂ እንዳልሆነ ገልጸዋል፡፡ ይህም ሆኖ የተገኘው ውጤት ያሉት ሠራተኞች ከመንግስት የስራ ሰዓት ውጪ ካለ ምንም ክፍያ እና የአመት እረፍት እንኳን ሳይሰጣቸው እየሰሩ መሆኑን ገልጸዋል፡፡ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶቹ የሚሰጡትን አገልግሎትን ለማቀላጠፍ ተጨማሪ የሰው ኃይል እንዲመደብላቸው በተደጋጋሚ በደብዳቤ ዋና መምሪያውን እየጠየቁ መሆናቸውን ነገር ግን እስካሁን ምላሽ እንዳላገኙ በኦዲቱ ወቅት ገልጸዋል፡፡

33. የሰው ሀይል ልማት የሎጂስቲክና የፋይናንስ አስተዳደር ድጋፍ ሰጪ ሥራ ሂደት መሪ ቅጥርና መዋቅሩን በተመለከተ ተጠይቀው በሰጡት ምላሽ፤ የሰው ኃይል ምልመላ እና ቅጥር የሚፈጸመው በዋናው መምሪያው በኩል ሳይሆን በብሔራዊ መረጃ እና ደህንነት አገልግሎት በኩል ስለሆነ ተፈላጊውን የሰው ኃይል ለማሟላት ጥያቄ እንደቀረበ እና እንዲሁም ያለውን የሰው ኃይል የማብቃት ስራ እንደዋና ስራ ተወስዶ እየተሰራበት መሆኑን ገልጸዋል፡፡

34. ይህንኑ በተመለከተ የማስተናበሪያና ጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ ኃላፊ ተጠይቀው በሰጡት መልስ፤ በፊት ሲስተሙ ሲቀረጽ በቀን ለ 500 ባለጉዳይ ታስቦ እንደነበርና አሁን ግን የአግልግሎት ፈላጊው ቁጥር እየጨመረ በመምጣቱ ችግሩ እንደተከሰተና ያለውን የሰው ኃይል እጥረት ለመፍታት የሰው ኃይሉን በአመለካካት እና በክህሎት የማሳደግ ሥራ እየተሰራ መሆኑን ገልጸዋል፡፡

<u>ለባለጉዳዮች የአገልግሎት መስጫ ቦታዎችና መሠረታዊ አገልግሎቶች መሟላታቸውን በተመለከተ፣</u>

35. በዋና መምሪያውም ሆነ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች አገልግሎት ለማግኘት የሚመጡ ባለጉዳዮች መሰረታዊ የሆኑ አገልግሎቶች ሊሟሉላቸው ይገባል፡፡ ከእነዚህም ውስጥ መጠለያ ያለው ወረፋ መጠበቂያ ስፍራ፣ የመጸዳጃ ቤቶች እና የምግብ እና የመጠጥ አገልግሎት የሚሰጥበት ሥፍራ ሊዘጋጅ ይገባል፡፡

36. በናሙና በተመረጡ በደሴ ፣ በባህር ዳር፤ እና በሐዋሳ ኢምግሬሽን ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ለባለጉዳዩች ፎርም ከመሙላት ጀምሮ ገንዘብ እስኪከፍሉ ድረስ ያለውን የሥራ ሂደቶች ለመጀመር ተራቸው እስኪደርስ ድረስም ሆነ የተዘጋጀላቸውን ፓስፖርት ለመውሰድ በተቀጠሩበት ቀን ወረፋ የሚጠብቁበት ቦታ (የእንግዳ ማረፊያ) ቤት የለም፡፡ በዋናው መምሪያ ደግሞ ለባለጉዳዮች የተዘጋጀ የእንግዳ ማረፊያ አዳራሽ ቢኖርም፣ ካው ተገልጋይ ብዛት ያለው ስለሆነ ወደ አዳራሹ ለመድረስ ግን ጊቢው ውስጥ ረዥም ወረፋ የሚጠብቁበት

መጠለያ የሌለ ሲሆን ፓስፖርት ለመውሰድ ለተቀጠሩት ግን ሰፊ አዳራሽ መዘጋጀቱ በኦዲቱ ወቅት ታውቋል፡፡

37. በኦዲቱ ወቅት በናሙና ተመርጠው በዋና መምሪያው እና በደሴ፣ በባህር ዳር እና በሐዋሳ በሚገኙት ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ፓስፖርት ለማውጣት የመጡ ተገልጋዮች መሰረታዊ አገልግሎቶች ስለመሟላታቸው ተጠይቀው በሰጡት ምላሽ፣ አገልግሎቱን ለማግኘት ከግማሽ ቀን በላይ እንደሚጠብቁና መጠለያ ቦታ፤ ሽንት ቤት እና መዝናኛ ክበብ እንደሌለና በዚህም ምክንያት መቸገራቸውን ገልጸዋል፡፡

38. ለባለጉዳይም ሆነ ለሰራተኛው የሚሆን ንፅህናው የጠበቀ የመፀዳጃ ቦታ አለመኖሩን የተሰሩትም መጸዳጃ ቤቶች የተበላሹና ለሠራተኛውም ሆነ ለባለጉዳዮች ጤና ጠንቅ እየፈጠሩ መሆኑ ታውቋል፡፡

ፎቶ 1፡ በደሴ እና በሓዋሳ ኢምግሬሽን ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ለጤና ጠንቅ እየሆኑ የሚገኙ መጸዳጃ ቤቶችን የሚያሳይ፣

39. እንደዚሁም የመጸዳጃ ቤቶቹ መበላሸት ከሰራተኛውና ከተገልጋዩ አልፎ ለአካባቢ ነዋሪዎች የጤና ችግር ስላስከተለ ከሚመለከታቸው የጤና ቢሮዎች ክስ እንደመጣባቸው በደሴ እና በሓዋሳ ኢምግሬሽን ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች የሚገኙ ኃላፊዎች ገልጸዋል፡፡

<u>የአገልግሎት አሰጣጥ እርካታን በተመለከተ</u>

40. ባለጉዳዮች በአጠቃላይ የአገልግሎት አሰጣጡን አስመልክቶ በዋና መምሪያውም ሆነ በናሙና በተመረጡት ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች እያገኙ ያለውን አገልግሎት ጥራት ደረጃ (የፓስፖርት አገልግሎት የሚሰጡ ክፍሎችንና ወረፋ መጠበቂያ ቦታዎችን፣ የሠራተኞችን የአገልግሎት አሠጣጥ ሁኔታ፣ ከግቢው በር ጀምሮ ያለውን የመረጃ አሰጣጥ ሁኔታ እንዴት እንደሚያዩት እና በአጠቃላይ በመስሪያ ቤቱ ቆይታቸው በአገኙት አገልግሎት እርካታን) በሚመለከት ተጠይቀው ምላሽ ሰጥተዋል፡፡ (ባለጉዳዮች የሰጡት ምላሽ በአባሪ 3 ላይ በሰንጠረዥ ተመልክቷል፡፡)

41. በአጠቃላይ በሚሰጠው መሰረታዊ አገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ አስተያየት ከሰጡ 200 ባለጉዳዮች 189 ባለጉዳዮች (94.5%) የሚሆኑት እርካታ እንደሌላቸው፣ 7 ባለጉዳዮች (3.5%) በሚሰጠው መሰረታዊ አገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ መርካታቸውን፣ 1 ባለጉዳይ (0.5%) በጣም መርካቱን እና 3 ባለጉዳዮች (1.5%) ደግሞ አስተያየት የለኝም በማለት የዋና መምሪያውና የቅርንጫፍ ቢሮ ባለጉዳዮች መልሰዋል፡፡

42. በዋናው መምሪያ እና በናሙና በተመረጡ ቅርንጫፍ ጽህፈት ቤት ቢሮዎች በሚሰጡ አገልግሎቶች ላይ የተገልጋዮች የርካታ ደረጃ እጅግ በጣም ዝቅተኛ ስለሆነበት ጉዳይ በዋነኛነት እንደምክንያት ከተጠቀሱት ውስጥ፣ የፓስፖርት ሂደቱ ረዥም ሂደት መውሰድ፣ የደንበኞች በቂ የሆነ እንክብካቤ አለመኖር፣ ከዝናብና ጸሃይ መከለያና የወረፋ መጠበቂያ ቦታ አለመኖር፣ ሽንት ቤትና ውሃ አለመኖር፣ የቀጠሮ ቀን አለመከበር፣ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ባለጉዳዮችን የሚረዳ የመረጃ ዴስክ አለመኖር ዋና ዋናዎቹ መሆናቸው ተገልጸዋል፡፡

43. ስለሁኔታው የማስተናበሪያና የጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ ኃላፊ ለቀረበላቸው ቃለ መጠይቅ በሰጡት መልስ፣ ለሁሉም ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች የእንግዳ ማረፊያ እንዲሰራላቸው መፈቀዱን እና ችግሩ የመጠለያ ብቻ ሳይሆን የአጥር እና የቢሮ ጭምር መሆኑንና ለጅማ ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ቢሮው ጥገና እየተደረገለት እንደሚገኝና፣ ጥገና ለሚያስፈልጋቸው በተለይ በ2005 ዓ.ም ላይ የማስፋፋት እና የጥገና ስራ እንደሚሰራ ገልጸዋል፡፡

44. መሰረታዊ አገልግሎቶች (የእንግዳ ማረፊያ፣ የሰልፍ መጠበቂያ ቦታ) አለመሟላታቸው እና ፓስፖርት ለመውሰድ ተደጋጋሚ ቀጠሮ መብዛቱ፣ እየተሰጠ ባለው አገልግሎት ላይ ተገልጋዩ ህብረተሰብ አለመርካቱ እና የተቀላጠፈና በተለይም በአስቸኳይ አገልግሎቱን ለማግኘት የሚፈልጉትን በሕገወጥ መንገድ ለማግኘት ሊገፋፉ ይችላል፡፡

የመጀመሪያ ቀጠሮ ለማግኘት ባለጉዳዩ የሚወስድበት ጊዜን በተመለከተ

45. የመደበኛ ፓስፖርት አመልካቾች የመጀመሪያ ቀጠሮ ለመውሰድ መታወቂያቸውን ፎቶ ኮፒ ከዋናው መምሪያ እንዲያደርጉና ኮፒ በተደረገው መታወቂያ ላይ የቀጠሮ ቀን (ፎርም ለመሙላት) ከፊርማ ጋር እንዲወስዱ ይጠበቅባቸዋል፡፡

46. ይህ የስራ ሂደት ለመፈጸም የተቀመጠው የአፈጻጸም ደረጃ/ስታንደርድ (performance indicator) በደቂቃ ሲሆን፤ ነገር ግን ባለጉዳዮች የመጀመሪያ ቀጠሮ ለመውሰድ በሰዓታት የሚቆጠሩ ጊዜያት እንደሚወስድባቸው በኦዲቱ ወቅት ታውቋል፡፡ ይህንን በተመለከተ ባለጉዳዮቹ ተጠይቀው የሰጡት ምላሽ ከዚህ በታች ባለው ሰንጠረዥ ተመልክቷል፡፡

የመጀመሪያ ቀጠሮ ለማግኘት የሚወስደው እርዝማኔ ነባራዊ ሁኔታ በሰዓት፡-

የመጀመሪያ ቀጠሮ ለማግኘት ባለጉዳዩ የሚወስድበት ጊዜ	ምላሾች								ድምር	በ%
	ዋና መምሪያው (ኢ.አ)		ደሴ ቅ/ጽ/ቤት		ባህር ዳር ቅ/ጽ/ቤት		ሃዋሳ ቅ/ጽ/ቤት			
	የመላሾች ቁጥር	ምላሽ በ%	የመላሾች ቁጥር	ምላሽ በ%	የመላሾች ቁጥር	ምላሽ በ%	የመላሾች ቁጥር	ምላሽ በ%	የመላሾች ቁጥር	
ከ1 ሰአት ያነሰ	0	0	6	12	8	16	4	8	18	9
ከ1-2 ሰአት	2	4	8	16	20	40	7	14	37	18.5
ከ3-4 ሰአት	9	18	7	14	13	26	12	24	41	20.5
ከ4-6 ሰአት	11	22	10	20	6	12	9	18	36	18
ከ6 ሰአት በላይ	28	56	19	38	3	6	18	36	68	34
የጠቅላላ መላሾች ድምር	50	100	50	100	50	100	50	100	200	100

ምንጭ :የፌዴራል ዋና ኦዲተር መ/ቤት ከበተነው መጠይቅ የተገኘ

47. ከላይ በሠንጠረዡ እንደተመለከተው መጠይቁን ከሞሉት 200 ባለጉዳዮች መካከል 18 የሚሆኑት ማለትም (9%) የሚሆኑት የፓስፖርት ተገልጋይ የመጀመሪያ ቀጠሮ ለማግኘት ከአንድ ሰአት በታች እንደፈጀባቸው፣ መልሰዋል፡፡ 37 የሚሆኑት (18.5%) የሚሆኑት ደግሞ ከ 1 ሰዓት እስከ 2 ሰዓት 41 የሚሆኑ መላሾች (20.5%) ከ 3-4 ሰዓት፣, 36 ባለጉዳዮች (18%) ከ4-6 ሰዓት እንደፈጀባቸው እና 68 ባለጉዳዮች ደግሞ (34%) ከስድስት ሰዓት በላይ የመጀመሪያ ቀጠሮ ለመውሰድ እንደፈጀባቸው ገልጸዋል፡፡ በአንጻራዊነት የባህርዳር ቅርንጫፍ ጽ/ቤት በአጭር ጊዜ ቀጠሮ እንደሚሰጥ ከሰንጠረዡ መረዳት ይቻላል፡፡

48. በሚሰጠው ረዥም ቀጠሮ እና በሚሰጡ ተደጋጋሚ ቀጠሮዎች ምክንያት ባለጉዳዮች በተለያዩ ደላሎች ምክንያት በአጭር ጊዜ ህጋዊ ባልሆነ መንገድ በገንዘብ ፓስፖርት እንዲያወጡ ክፍተት ይፈጥራል፡፡

<u>ባለጉዳዮች በሚሰጠው አገልግሎት ላይ አስተያየት የሚያቀርቡበት ሥርዓትን በተመለከተ፡-</u>

49. ባለጉዳዮች በዋና መምሪያውም ሆነ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶቹ የሚሰጠው አገልግሎት ላይ አስተያየት የሚያቀርቡበት እና ጥቆማ ማቅረብ የሚያስችል ሥርዓት ተዘርግቶ ተግባራዊ ሊደረግ ይገባል፡፡ የተሰበሰቡት አስተያየቶችም ተተንትነው ተገቢው መፍትሔ ሊሰጣቸው ይገባል፡፡

50. ለባለጉዳዮች በሚሰጠው አገልግሎት ላይ አስተያየት የሚያቀርቡበት ሥርዓት በዋናው መምሪያ እና በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ተዘርግቷል፡፡ ይሁን እንጂ የሥርዓቱን ተግባራዊ መሆን ለማረጋገጥ በናሙና በተመረጡ በደሴ፤ በባህር ዳር እና በሐዋሳ እንዲሁም በዋናው መምሪያ ውስጥ በተደረጉ የመስክ ጉብኝቶች የቅሬታ መቀበያ ዴስኮች የሌሉ እና የአስተያየት መስጫ ሳጥኖች የተዘጋጁ ቢሆንም በሐዋሳ እና በባህር ዳር ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች የሚገኙት የሀሳብ መስጫ ሳጥኖች በግልጽ ተገልጋዩ ሕብረተሰብ በማያዩትና በማይደርሱበት ቦታ መቀመጣቸውን፣ በደሴ ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ደግሞ የሃሳብ መስጫ ሳጥኑ እንደ መቀመጫ እያገለገለ መሆኑን በተደረገው የመስክ ጉብኝት ታውቋል፡፡

51. የአስተያየትና የጥቆማ መስጫ ሳጥን እና ሥርዓት መዘርጋቱን በተመለከተ በናሙና መጠይቅ የቀረበላቸው ባለጉዳዮች በሰጡት ምላሽ፤ ጥቆማዎች ወይም አስተያየቶችን መስጠት እየፈለጉ ነገር ግን ቅሬታቸውን የሚገልጹበትን ቦታ የት እንደሆነ እንደማያውቁትና ስርአቱም እንዳለ መረጃው እንደሌላቸው ገልጸዋል፡፡

ፎቶ 2፡ ከፓስፖርት ባለጉዳዮች ጋር ከአገልግሎቱ ጋር በተያያዘ አስተያየት ሲሰጡ

52. ስለሁኔታው የቅርንጫፍ ጽ/ቤት ኃላፊዎች ተጠይቀው የተገልጋዩን አስተያየት እየሰበሰቡ በየሳምንቱ ወደ ዋና መምሪያው እንደሚልኩ ሲገልጹ ዋና መምሪያው የተሰበሰቡት አስተያየቶች ተተንትነው ተገቢው መፍትሔ እየተሰጣቸው መሆኑን ገልጸዋል፡፡ ነገር ግን የቅሬታ ማቅረቢያ ዴስክ በሌለበት እና የሃሳብ መስጫ ሳጥኖች አመቺ ባልሆነ መልኩ በተቀመጡበት ሁኔታ የተሰጠውን ምላሽ እንዳለ ለመቀበል ያዳግታል፡፡

53. ስለሁኔታው የማስተናበሪያና ጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ ኃላፊ ለቀረበላቸው ቃለ መጠይቅ በሰጡት መልስ፤ ተመሳሳይ ሃሳብ እንዳላቸውና አስተያየት መስጫ ሳጥኖቹ ለባለጉዳይ እይታ ግልፅ ሆኖ መቀመጥ እንዳለበት፣ ነገር ግን የህዝብ አስተያየት በተቆራረጠ መልኩም ቢሆን እንደሚሰበሰብ ገልጸዋል፡፡

54. ባለጉዳዮች በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ያላቸውን አስተያየት፣ ቅሬታም ሆነ እርካታ እንዲሰበሰብ ሁኔታዎች አለመመቻቸታቸው ድክመቶችን በጊዜው አውቆ ለማሻሻል ያለውን እድል ጠባብ ከማድረጉም በላይ ግልጽነትና ተጠያቂነት እንዳይጠናከር ያደርጋል፡፡

አገልግሎቱን ለማሻሻል የሚያስችል አሰራር ጥናት በየጊዜው መከናወኑን በተመለከተ፤

55. ዋና መምሪያው አገልግሎቱን ለማሻሻል የሚያስችል አሰራር በየጊዜው ሊያጠና ይገባል፡፡ የተጠኑት ጥናቶችም ተግባራዊ ሊደረጉ ይገባል፡፡

56. ከዋና መምሪያው ተልዕኮ አንጻር ውስጣዊ ጥንካሬዎችንና ድክመቶችን እንዲሁም ውጪያዊ ዕድሎችንና ሥጋቶችን ለይቶ ለመረዳት የሚያስችል እና በአገልግሎት አሰጣጥ መስክ በአገር ውስጥም ሆነ በውጭ ጥሩ ውጤት ያስገኙ የአሰራር ልምዶች መሰረት ያደረገ የመሰረታዊ የስራ ሂደት ለውጥ ጥናት ቢጠናም ጥናቱ በማስተናበሪያና የጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ ውስጥ ሙሉ በሙሉ ተግባራዊ አልተደረገም፡፡

57. ስለጉዳዩ የማስተናበሪያና ጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ ኃላፊ ተጠይቀው በሰጡት ምላሽ፣ በአሁኑ ሰአት ያለው መዋቅር በ1997 ዓ.ም ጀምሮ ያለው መዋቅር ሲሆን፣ መዋቅሩም የተዘረጋው በዚያን ወቅት ከነበረው የተገልጋይ ቁጥርን መሰረት ያደረገ ስለሆነ በአሁኑ ሰአት ያለውን የተገልጋይ ቁጥርን መጨመር ከግምት ውስጥ ያላስገባ መሆኑ እና የአይቲ ሲስተሙ ሲቀረጽ በቀን ለማስተናገድ ለ 500 ባለጉዳዮች ብቻ የተቀረጸ መሆኑ እና ባሁኑ ጊዜ በቀን የሚያመለክተው ባለጉዳይ ቁጥር በአማካኝ 2500 መድረሱና ሁሉንም ማስተናገድ አለመቻሉና፤ የተጠናው ጥናት አሁን ካለው ተጨባጭ ሁኔታዎች ጋር መጣጣም ባለመቻሉ ሙሉ በሙሉ ተግባራዊ አለመሆኑን አስረድተዋል፡፡

58. በተጨማሪም የመሰረታዊው የሥራ ሂደት ለውጥ ጥናት ውጤት ይፈተዋል የሚል እምነት ስለነበራቸው አገልግሎቱን ለማሻሻል ሌሎች ጥናቶች እንዳልተከናወነ ገልጸዋል፡፡ ያሉትን ችግሮችን ለመቅረፍና ለማሻሻል በየክልሉ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች እንዲቋቋም እንደ መነሻ ዕቅድ መያዙንና እነዚህም ጋምቤላ፣ አሶሳ፣ ሰመራና ጅጅጋ መሆናቸውን ጠቅሰዋል፡፡

59. የአገልግሎት አሰጣጥ መሻሻል ተከታታይነት ያለው የረዥም ጊዜ ጥረትን የሚጠይቅ ተግባር ቢሆንም፤ ነባር የአሠራር ሥርዓቶችና ልምዶችን በመሰረታዊ የስራ ሂደት ለውጥ ጥናት በ2001 ዓ.ም ተለይቶ በአዲስ መልክ አገልግሎቱ ቢቀረጽም በዋና መምሪያው በማስተናበሪያና የጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ ውስጥ ተግባራዊ አለማድረጉ በጥናቱ ላይ ለተለዩት ዋና ዋና የአገልግሎት አሰጣጥ ችግሮች እንዳይወገዱ አድርጓል፡፡

<u>በፍላጎት ጥናት ላይ የተመሠረተ ሥልጠና ለሠራተኞቹ መስጠቱን በተመለከተ፤</u>

60. ዋና ምምሪያው የሚሰጠውን አገልግሎት ለማሻሻል ለሰራተኞቹ በየጊዜው ሥልጠና ሊሰጥ ይገባል፡፡ የሚሰጠውም ሥልጠና በፍላጎት ጥናት ላይ የተመሠረተ ሊሆን ይገባል፡፡

61. በኦዲቱ ወቅት በዋናው መምሪያውም ሆነ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶቹ ላሉ ሠራተኞች በፍላጎት ጥናት ላይ የተመሠረተ ሥልጠና በዋናው መምሪያ አልተሠጠም፡፡ በናሙና በተመረጡ በደሴ፣ በባህርዳር እና በሃዋሳ ኢምግሬሽን ቅርንጫፍ ጽ/ቤት እንዲሁም በዋና መምሪያው

ለሚገኙ ሠራተኞች ስልጠናን በሚመለከት ተጠይቀው በመለሱት ምላሽ፤ የሚያስፈልጋቸውን ስልጠና በዋና መምሪያው ተጠይቀው እንዳማያውቁ እና ስልጠናም በተደጋጋሚ ጠይቀው መልስ እንዳልተሰጣቸው አስረድተዋል፡፡

62. ስለሁኔታው የማስተናበሪያና ጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ ኃላፊ ተጠይቀው በሰጡት መልስ፤ ከሥራ አኳያ ስልጠና ለመስጠት የጊዜ ክፍተት አለመኖሩና ነገር ግን ሰራተኛው በግማሽ ኃይል እንዲሰራ በማድረግ ስልጠና እንዲገቡ እያደረጉ መሆናቸውን እና በኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ዙሪያ ደግሞ አዳዲስ ነገሮች ሲኖሩ ስልጠና እንደሚሰጥ እና በተጨማሪም የሥራ ሃላፊው በሥራ ሰዓታቸው አገልግሎት በሚሰጥባቸው ስፍራዎች በግንባር በመገኘት የተገልጋዮች ፍላጎቶችና ጥያቄዎች ምን ያህል በአጥጋቢ ደረጃ መመለሱን እና የሰራተኛውን የክህሎት ክፍተት በመፈተሽ በስራ ላይ ስልጠና እንደሚሰጥ አስረድተዋል፡፡ በመቀጠልም ለሰራተኛው በሙሉ አጠቃላይ ስልጠናም እንደተሰጠ ገልጸዋል፡፡

63. የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን ፍላጎት ያገናዘበ ሥልጠና ባለመሠጠቱ ባለጉዳዮችን በትህትና የማስተናገድና የማገዝ ባህልን እንዳያዳብሩ እና በተለይ ከባለጉዳዮች ጋር በግንባር ለሚያገናኙና ቁልፍ ለሆኑ የሥራ መደቦች ቅልጥፍና እንዳይጎለብት አስተዋጽኦ ሊያደርግ ይችላል፡፡

<u>የፓስፖርት አገልግሎት አሰጣጥ በኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ የታገዘ መሆኑን በተመለከተ፤</u>

64. የፓስፖርት አሰጣጥ አገልግሎት በኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሥርዓት ሊታገዝ ይገባል፡፡ ለማገዝ አሁን ያለውን የሚዘረጋውም የአይቲ ስርዓት (System) በየጊዜው እየጨመረ ከሚመጣው አገልግሎት ፈላጊና ቴክኖሎጂ ለውጥ ጋር እየታየ የአቅም ማሻሻያ (Upgrade) ሊደረግ ይገባል፡፡

65. ዋና መምሪያው ለአገልግሎቱ አሰጣጥ የሚረዳው የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሲስተም ዘርግቷል፡፡ ነገር ግን ሲስተሙ ከተዘረጋ ስምንት ዓመት ያለፈው በመሆኑ አሁን ካለው ከፍተኛ ባለጉዳይ ቁጥር ጋር ለማስተናገድ አቅም እንደሚያንሰውና መሻሻያ (upgrade) እንዳልተደረገለት በኦዲቱ ወቅት ታውቋል፡፡

66. የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ መምሪያ ኃላፊ ስለጉዳዩ ተጠይቀው በሰጡት መልስ፤ ሲስተሙ ከተዘረጋ ስምንት አመት እንዳለፈውና በአጠቃላይ ሲስተሙን upgrade ለማድረግ በ2005፣ በ2006 እና በ2007 ዓ.ም ከፋፍለው ፕሮጀክት በማስቀረፅ ለገንዘብ እና ኢኮኖሚ ልማት

ሚኒስቴር በ 2005 የበጀት ጥያቄ ቢያቀርቡም በጀቱ ባለመፈቀዱ ፕሮጀክቱን ተግባራዊ ማድረግ አለመቻሉን ገልጸዋል፡፡

67. የተዘረጋው የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሲስተሙ በየጊዜው አለመሻሻሉ ለአገልግሎት ፈላጊዎች ቀልጣፋ አገልግሎት ለመስጠት እንዳይቻል አስተዋጽኦ አድርጓል፡፡

<u>መረጃ ለማጠናቀር የሚያስችል የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሲስተም /Web-site, Database, Internet and E-mail/ ተዘርግቶ ተግባራዊ መሆኑን በተመለከተ፤</u>

68. የኢሚግሬሽንና ዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ የመስሪያ ቤቱን መረጃ ለማጠናቀር የሚያስችል የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሲስተም /Web-site, Internet and E-mail/ ተዘርግቶ ተግባራዊ መሆን አለበት፡፡

69. ይሁን እንጂ የኢሚግሬሽንና ዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ የመስሪያ ቤቱን መረጃ ለማጠናቀር የሚያስችል የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሲስተም/ Web-site ለመዘርጋት በመሰረታዊ ሂደት ለውጥ ጥናት ከ 2001 ዓ.ም ጀምሮ በጥናቱ ላይ ቢካተተም ኦዲቱ እስከሚከናወንበት ድረስ ይህን ቁልፍ ሥራ የሚያከናውን መ/ቤት ድህረ ገጽ ዘርግቶ ተግባራዊ አላደረገም፡፡

70. ስለጉዳዩ የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ መምሪያ ኃላፊ ተጠይቀው በሰጡት ምላሽ፤ መ/ቤቱ በኢንተርኔት የፓስፖርት ማመልከቻ ቅጽ ለመልቀቅ ከዚያ በፊት የያዘው ዕቅድ እንደሌለና በቅርቡ ግን በዕቅድ እንደተያዘ ፤ አሁን ግን ይህንኑ ድረ-ገጽ ለማሰራት ጨረታ ማውጣታቸውን ገልጸዋል፡፡

71. የድህረ ገጽ አለመኖር ከባለጉዳዩች ጋር መረጃ መለዋወጥ፣ በኤሌክትሮኒክስ መረጃ የማግኘትና ፎርም እንዳይሞሉ አድርጓል፡፡ እንዲሁም በድረ ገጽ በቀላሉ የፓስፖርት መጠየቂያ ቅጽ ለተገልጋዩ በማስቀመጥ እና ቀጠሮ በመስጠት የቀጠሮን ሠልፍ ለመቀነስ በሚደረገው ጥረት ላይ የበኩሉን አስተዋጽኦ እንዳያበረክት አድርጓል፡፡ በተጨማሪም ያሉትን የሥራ ሂደቶች ለተገልጋዮች ያለማሳወቅና በአሰራሮች ላይ የሚቀርቡ ጥቄዎችንና አስተያየቶችን ለመቀበልና ተገቢውን ማብራሪያ ለመስጠትም እንዳይቻል አድርጓል፡፡

የተበላሹ የአገልግሎት መስጫ መሳሪያዎች በፍጥነት ተጠግነው ሥራ ላይ መዋላቸውን በተመለከተ፡-

72. ዋና መምሪያው የፓስፖርት አገልግሎት ለመስጠት የሚጠቀምባቸው የተለያዩ መሳሪያዎች ሲበላሹ አፋጣኝ ጥገና ተደርጎላቸው ሥራ ላይ ሊውሉ ይገባል፡፡

73. ነገር ግን በኦዲቱ ወቅት በሐዋሳ ኢሚግሬሽን ቅርንጫፍ ጽ/ቤት የአንድ ወርክ ስቴሽን ካሜራ፣ አንድ የሱፐርቫይዘር ኮምፒውተር፣ አንድ የዕለት ገንዘብ ያዥ ባር ኮድ ሪደር (1D-bare Code)፣ በደሴ አንድ የኤሌክትሮኒክ መፈረሚያ (signature pad)፣ አንድ የኮምፒዩተር ኃይል መቆጣጠሪያ (UPS) ተበላሽተው አገልግሎት እንደማይሰጡ እና ከሲስተሙ ጋር የማይጣጣም (Not compatible) አንድ የአሻራ መውሰጃ (DFR) እንደሚገኙ፣ ደረሰኝ የሚያወጣው ፕሪንተር ሁለት ደረሰኝ በአንዴ እንደሚያወጣ እና ከሁለት ወር በላይ መበላሸታቸውንና፣ መሣሪያዎቹ እንዲጠገኑ በተደጋጋሚ ለዋናው መምሪያ በደብዳቤ ቢያሳውቁም መሣሪያዎቹ ጥገና እንዳልተደረገላቸው አስረድተዋል፡፡ በናሙና በተመረጡ በሓዋሳ፣ በደሴ፣ በባህር ዳር ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ከመሳሪያዎች ጥገና እና በኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ዙርያ ለሚያገጥሙ ችግሮች ድጋፍ ሰጪ አካል የሌለ መሆኑ ታውቋል፡፡

ፎቶ 3፡ በሐዋሳ ኢሚግሬሽን ቅርንጫፍ ጽ/ቤት የተበላሹ የአንድ ወርክ ስቴሽን ካሜራ እና አንድ የዕለት ገንዘብ ያዥ ባር ኮድ ሪደር (1D-bare Code)

74. መሳሪያዎቹ በወቅቱ ተጠግነው ሥራ ላይ ያልዋሉበት ምክንያት እንዲገልጹልን የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ መምሪያ ኃላፊ ተጠይቀው በሰጡት ምላሽ፣ የሶፍትዌር ችግር ከሆነ እዚያው በስልክ መፍትሔ እንደሚሰጣቸውና ከቴሌኮሚኒኬሽን ጋር የተያያዘ ከሆነ ለቅርንጫፎ ጽ/ቤቶች በአቅራቢያ በሚገኙ የቴሌኮሚኒኬሽን በኩል እንዲስተካከል እንደሚደረግ፣ የሀርድዌር ችግር ከሆነ ደግሞ ከዋናው መምሪያ እና ዕቃዎች ተገዝተውና ባለሞያ ተልኮ ስለሚሄዱ ድጋፉን በወቅቱ ለመስጠት ጊዜ የሚወስድ መሆኑን ገልጸዋል፡፡

75. ችግሩንም ለመፍታት ለእያንዳንዱ ቅ/ጽ/ቤቶች ቢያንስ ዲፕሎማ ያለው የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ባለሞያ በመዋቅር እንዲመደብ ጠይቀው ምላሽ እንዳልተሰጣቸው ገልጸዋል፡፡ በመቀጠልም ለቅ/ጽ/ቤቶች ጥያቄ አፋጣኝ መልስ እንዳንሰጥ የሚያደርገን የዕቃ (በተለይም የካሜራ) እጥረት ሲኖር ብቻ መሆኑን እና ከፍተኛ የሆነ የባለሙያ እጥረት ስላለብን በቅርንጫፎች የተፈጠረው ችግር መሠረታዊ የስራ መስተጓጎል ካልፈጠረ በስተቀር አልፎ አልፎ ሊዘገይ እንደሚችል ገልጸዋል፡፡

76. በተጨማሪም የማስተናበሪያና ጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ ኃላፊ ስለሁኔታው ተጠይቀው በሰጡት መልስ፣ የመሳሪያ እጥረት ፣ የቴክኖሎጂ መለዋወጥ ችግሮች እንዳሉና አሁን ግን ችግሩ እየተፈታ መሆኑን እና ሳይጠገኑ የቆዩት ምናልባት መለዋወጫ የሌላቸው መሳሪያች ይሆናሉ በማለት ለነዚህ ችግር መፍትሄ እንዲሆን የአይቲ ባለሞያ በየቅርንጫፎቹ ለመቅጠር በእቅድ መያዙን እና ይህም ቢያንስ ቀላል ችግሮችን እዛው እንዲፈቱ ለማድረግ እና ሞያዊ ድጋፍ በቅርበት እንዲያደርጉላቸው ለማድረግ ነው በማለት አስረድተዋል፡፡

77. በሐዋሳ የተበላሸው ኮምፒተር የሱፐርቫይዘሩ በመሆኑ እና ሱፐርቫይዘሩ ሁሉንም መረጃ ሳያረጋግጥ ወደ ዋናው መምሪያው ስለማይላክ መረጃውን ለማረጋገጥ የባዮ ዳታ ሠራተኞችን ኮምፒውተር መጠቀሙ በሚሰጠው አገልግሎት ላይ ተጽዕኖ ፈጥሯል፡፡

ወደ መምሪያው የሚመጡ ተገልጋዮች ፓስፖርት ለመጠየቅ የሚያስፈልጉ ቅድመ መረጃዎችን ማግኘታቸውን በተመለከተ

78. ዋና መምሪያው ለሚሰጠው አገልግሎት የሚፈለገውን እና በቅድሚያ ባለጉዳዮች ማሟላት ያለባቸውን ሁኔታዎች የሚፈለጉ መስፈርቶቹን ተገልጋዩ ሊያየው በሚችል ግልጽ ቦታ ላይ ሊለጥፍ ይገባል፡፡ መረጃዎቹም የመ/ቤቱ ዓላማና የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች፣ አገልግሎት የሚሰጥባቸው ቀናትና ሰዓት፣ በአገልግሎቱ ለመጠቀም የሚያስፈልጉ ቅድመ ሁኔታዎች፣ ተጠቃሚዎች የሚያልፉባቸው የሥራ ሂደቶች ቅደም ተከተል፣ ቅሬታዎች የሚሥተናገዱበት ሥርዓት እና ለአገልግሎቶች የሚደረግ የክፍያ መጠንን ማካተት አለበት፡፡

በተጨማሪም ባለጉዳዮች የሚፈልጉትን መረጃዎች ለመጠየቅ እና ግልጽ ያልሆነላቸውን ነገር ማብራሪያ እንዲያገኙ ለማድረግ የመረጃ ዴስክ በዋና መምሪያ ጽ/ቤት ሆነ በየቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ሊያዘጋጅ ይገባል፡፡

79. ይሁን እንጂ በኦዲቱ ወቅት በናሙና በተመረጡ በደሴ፣ በባህርዳር እና በሃዋሳ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ፓስፖርት ለመጠየቅ እና ለማውጣት የሚያስፈልጉ ቅድመ ሁኔታዎችን የሚገልጽ ምንም ማስታወቂያ (መረጃ) የሌለ መሆኑን እንዲሁም ባለጉዳዮች በሂደት ላይ እያሉ ያሉበትን ሁኔታ መረጃ ለማወቅ የሚጠይቁት አካል እንደሌለ ባለጉዳዮች ለቀረበላቸው መጠይቅ በሰጡት ምላሽ አስረድተዋል፡፡ በባለጉዳዮቹ የተጠቀሰው ሁኔታ ትክክል መሆኑን በመስክ ጉብኝት ወቅት ለመረዳት ችለናል፡፡

80. ስለጉዳዩ የመ/ቤቱ ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት ምላሽ የሚፈለጉ መረጃዎችን ለህብረተሰቡ ለማስተዋወቅ ድህረ ገጽ ለማዘጋጀት ጨረታ መውጣቱን እና የመረጃ ዴስክን በተመለከተም ከመ/ቤቱ መዋቅር ጋር የተያያዘ መሆኑን ገልጸዋል፡፡

81. የተሟላ፣ ትክክለኛና ወቅታዊ መረጃ የሌላቸው ተገልጋዮች ምን አይነት አገልግሎቶች የት እና መቼ እንደሚሰጡ ባለማወቃቸው ለአላስፈላጊ መጉላላትና ለሕገወጥ ደላሎች እንዲጋለጡ አስተዋጽኦ አድርጓል፡፡

<u>የመገናኛ ብዙሃንን በመጠቀም የጉዞ ሰነድ አሰጣጥና አጠቃቀም ለህብረተሰቡ ማስተዋወቅን በተመለከተ፡-</u>

82. ዋና መምሪያው የሚሰጠውን አገልግሎት በተመለከተ ለህብረተሰቡ የማስተዋወቅ ሥራ ሊሰራ ይገባል፡፡ ይህም የማስተዋወቅ ሥራም በዋና መምሪያው ሆነ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ስለሚሰጡ አገልግሎቶች እና አገልግሎቶቹ የት እንደሚሰጡ ማካተት ያለበት ሲሆን ማስተዋወቁም የመገናኛ ብዙሃን እና የኤሌክትሮኒክስ የመገናኛ ዘዴዎችን በመጠቀም መሆን አለበት፡፡

83. በኦዲቱ ወቅት በናሙና ተመረጠው በተጎበኙ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች አገልግሎት ፍለጋ ከመጡ ባለጉዳዮች ጋር በተደረገ ውይይት እና ከተበተኑ 200 መጠይቆች ውስጥ 120 የሚሆኑት (60%) የሚሆኑ መላሾች የፓስፖርት አገልግሎት በሌሎች ክልል ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች መኖራቸውን እንደማያውቁ ገልጸዋል፡፡

84. የማስተናበሪያና ጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ ኃላፊ ስለሁኔታው ተጠይቀው በሰጡት ምላሽ፣ ብዙ ባለጉዳዮች ወደዚህ የሚመጡት ካለማወቅ ሳይሆን በደላላ ግፊት እና የክልል ፓስፖርት

አይሰራም የሚል የተሳሳተ አመለካከት ስላላቸውና የማስተዋወቁን ሥራ ከማስቀደም ይልቅ መጀመሪያ ባሉአቸው ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ሙሉ አቅም እንዲኖራቸው ሥራቸውን ለማስቀድም እንደሆነ ገልጸዋል፡፡ በተጨማሪም ስለሚሰጡት አገልግሎት በደንብ መተዋወቅ እንዳለበት እና ከዚህ በበለጠ መሰራት እንዳለበትም በደሰሳ ጥናት ወቅት ማካተታቸውን በመግለጽ መልስ ሰጥተዋል፡፡ በተጨማሪም በስድስት ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች የፓስፖርት አገልግሎት እንደሚሰጥ በሚዲያ የተገለጸ ሲሆን ችግሩ የመረጃ እጥረት መኖሩ ሳይሆን ህገ-ወጥ የሰዎች ዝውውር ላይ የተሰማራው ደላላ ለራሱ ጥቅም ሲል ህዝቡን ወደ አዲስ አበባ ስለሚያፈልሰው ሲሆን ሌላው የቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ባለጉዳይ የመቀበል አቅም ውስን መሆን እንደምክንያት ሊጠቀስ የሚችል መሆኑን በመውጫ ስብሰባ ወቅት ገልጸዋል፡፡

85. ዋና መምሪያው በተለያዩ ሥፍራዎች የመደበኛ ፓስፖርት አገልግሎት እየሰጠ መሆኑን ህብረተሰቡ እንዲያውቀው በተጠናከረ ሁኔታ የማድረግ ስራ ባለመሰራቱ ተገልጋዮች በቅርባቸው ያለውን ቅርንጫፍ ጽ/ቤት እያለፉ ለከፍተኛ ወጪ እንዲዳረጉ ምክንያት ሆኗል፡፡

<u>የገንዘብ አሰባሰብንና አያያዝን በተመለከተ</u>፡-

86. በዋና መምሪያውም ሆነ በቅርንጫፍ መ/ቤቶች የሚሰበሰበው ገንዘብ በጊዜው ወደ ባንክ እንዲገባ ሊደረግ ይገባል፡፡ ገንዘብ የሚሰበሰበሰውም ገንዘብ እንዲሰበስቡ ኃላፊነት በተሰጣቸው ሠራተኞች ብቻ መሆን አለበት፡፡

87. በኦዲቱ ወቅት በናሙና በተመረጡ በደሴ፣ በባህር ዳር፤ በሐዋሳ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች፤ ከመደበኛ ፓስፖርት የሚሰበሰበው የዕለት ገቢ ገንዘብ ያለ ምንም አጀቢ በግል ትራንስፖርት በመጠቀም ገቢ እንደሚደረግ፣ በእለት ገቢ ሰብሳቢዎች በየቀኑ ገንዘብ ገቢ ሲደረግ አጠቃላይ የሣጥን ገቢ ደረሰኝ እንደሚሰሩ፤ በየእለቱ የተሰበሰበውን ገንዘብ ባንክ ከገባው ጋር ትክክለኛ መሆኑን እንደሚያረጋግጡ፣ ገንዘብ ለመሰብሰብ ኃላፊነት ያልተሰጣቸው ሠራተኞች ገንዘብ እየሰበሰቡ መሆኑን፣ የሚሰበሰበው ገንዘብ በየዕለቱ ባንክ ገቢ እንደማይሆን፣ በሚቀጥለው ቀን ገንዘብ ያገኙ ገንዘቡን ገቢ አድርገው እስኪመጡ ድረስ ባለጉዳዮች እንደሚጉላሉ፣ የተሰበሰበው ገንዘብ ወደ ባንክ ገቢ ከሆነው ገንዘብና ከደረሰኙ ጋር በየዕለቱ እንደሚያስታርቁ ታውቋል፡፡ይህ አሠራር ወደ ባንክ እና ወደ መምሪያው ፈሰስ የሚደረገው ሂሳብ ትክክለኛነቱን እንዲያጣራ በኃላፊነት የተሰጠው ሠራተኛ አለመኖሩን ከማመልከቱም በላይ የስራ ክፍፍል የውስጥ ቁጥጥር ስርዓቱን የላላ ያደርገዋል፡፡

88. ስለጉዳዩ የዋና መምሪያው ኃላፊዎች ተጠይቀው በሰጡት ምላሽ፣ በእለቱ የተሰበሰበሰ ገንዘብ በእለቱ ገቢ መደረግ እንዳለበት መመሪያ ለሁሉም ቅርንጫፎች መተላለፉን፣ ወደ ባንክ ሲሄዱም አጃቢ ከሚያገኙበት አካባቢ መስተዳደሮች ጋር በመመካከር አጃቢ እንዲመደብላቸው እንዲያደርጉ መመሪያ መሰጠቱን፣ የተሰበሰቡት ሰነዶች ምዝገባ ትክክለኛነት ወደ ዋናው መምሪያ ሲመጣ የሚረጋገጥ መሆኑን፣ እና ካለው የሰው እጥረትና ከሥራ ጫና የተነሳ ሌሎች ሰራተኞች ገንዘብ ሊሰበስቡ የሚችልበት አጋጣሚ መኖሩን ገልጸዋል፡፡

89. ይህ ዓይነቱ አሰራር ሠራተኞች በኃላፊነት የተሰጣቸውን የተመደቡበትን ዋና ሥራቸውን በትክክል እንዳይሰሩና የስራ ክፍፍል ስርአቱን (Segregation of duties principle) እንዲዛባና፣ ባለጉዳዮችን በፍጥነት አገልግሎት እንዳያገኙ ከማድረጉም በላይ ለህገወጥ አሰራር በር ሊከፍት ይችላል፡፡

በዋና መምሪያው የስርዐተ-ፆታ እና የኤች.አይ.ቪ ኤድስ ጉዳይ ተካቶ (Mainstreaming) በሁሉም የስራ ሂደት ተግባራዊ መሆኑን በተመለከተ፡-

90. በዋና መምሪያው የስርዐተ-ፆታ እና የኤች.አይ.ቪ ኤድስ ጉዳይ ተካቶ (Mainstreaming) በሁሉም የስራ ሂደት ተግባራዊ ሊደረግ ይገባል፡፡

91. በናሙና በተመረጡ በደሴ ኢምግሬሽን ቅርንጫፍ ጽ/ቤት ቢሮ የስርዐተ-ፆታ እና የኤች.አይ.ቪ ኤድስ ጉዳይ በዋና መምሪያው ተካቶ እንደማይሰራ፣ ሆኖም ቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ በራሱ ተነሳሽነት ስለ ኤች.አይ.ቪ ኤድስ በደሴ ከተማ ከሚገኙት ከቧንቧ ውሃ ጤና ጣቢያ፣ ከቀበሌ 9 እና 10 ጤና ኤክስቴንሽን ባለሙያዎች እና ከአንድ መንግስታዊ ካልሆነ ድርጅት ጋር በመተባበር የግንዛቤ ማስጨበጫና በፈቃደኝነት ላይ የተመሰረተ የኤች.አይ.ቪ ኤድስ ምርመራ በግቢው ውስጥ እንዲሰጥ ማድረጋቸውን የቅርንጫፍ ጽ/ቤቱ ኃላፊው አስረድተዋል፡፡ ከደሴ ከተማ የስርዓተ-ጾታ ከሴቶችና ህፃናት ወጣቶች ጉዳይ ጋር በመተባበር የግንዛቤ ማስጨበጫ ትምህርት በየዕለቱ በግቢው ውስጥ እየተሰጠ መሆኑን ገልጸዋል፡፡ በባህርዳር እና በሐዋሳ በሚገኙት ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች የሥርዓተ ጾታም ሆነ የኤች.አይ.ቪ./ኤድስ በየሥራ ሂደቱ ተካቶ እንደማይሰራ ታውቋል፡፡

92. ስለሁኔታው በዋና መምሪያው ያሉት የስራ ሂደቶች ኃላፊ እና የጽ/ቤቱ ኃላፊ ተጠይቀው በሰጡት ምላሽ፤ የኤች.አይ.ቪ ኤድስ እና የስርዐተ-ፆታ ጉዳይ በዋና መምሪያው የስራ ሂደት

እቅድ ላይ እንዳልተካተተና ነገር ግን አደረጃጀቱ በአገልግሎት መስሪያ ቤቱ ደረጃ ሲሆን በተለይ በሴቶች ዙሪያ ማርች 8 አከባበር በደመቀ ሁኔታ በተለያዩ ዝግጅቶች እንደሚከበር እና ይበልጥ ለመስራት ግን ሃሳቡ ተነስቶ ውይይት እንደሚደረግና መሰራት እንዳለበትም መረጃው እንደሌላቸው ገልጸዋል፡፡

93. የሥርዓተ ጾታ እና የኤች.አይ.ቪ./ኤድስ ጉዳዮች በየስራ ሂደቱ ተካቶ ተግባራዊ አለመደረጉ በእነዚህ ፖሊሲዎች የተካተቱ ሴቶች እና ከቫይረሱ ጋር የሚኖሩ ማግኘት የሚገባቸውን መብት እንዳያገኙ ሊያደርግ ይችላል፡፡

ክፍል ሦስት

መደምደሚያዎች

- ዋና መምሪያው ባስቀመጠው የጊዜ ገደብ ውስጥ የመደበኛ ፓስፖርት የመስጠት አገልግሎት በአዲስ አበባም ሆነ በቅርንጫፍ መ/ቤቶች ውስጥ አስፈላጊውን መረጃ አሟልቶ ለቀረበ ባለጉዳይ የማይሰጥ መሆኑ፣
- በዋና መምሪያውም ሆነ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች በተዘረጉት የሥራ መደቦችና የሥራ ሂደቶች ላይ አገልግሎት ፈላጊውን ለማስተናገድ በሚያስችል የሰው ኃይል ያልተሟላ መሆኑን፣
- በዋና መምሪያውም ሆነ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች አገልግሎት ለማግኘት የሚመጡ ባለጉዳዮች መሰረታዊ መጠለያ ያለው ወረፋ መጠበቂያ ስፍራ፣ የመጸዳጃ ቤቶች እና የምግብ እና የመጠጥ አገልግሎት የሚሰጥበት ሥፍራ ያልተዘጋጁ እና ያሉት መጸዳጃ ቤቶችም የተበላሹ መሆናቸው፣
- የመጀመሪያ ቀጠሮ ለመውሰድ የተቀመጠው ደረጃ/ስታንደርድ (performance indicator) በደቂቃ ቢሆንም ባለጉዳዮች ቀጠሮ ቀን ለመውሰድ በሰዓታት የሚቆጠሩ ጊዜያት እንደሚወስድባቸው፣
- ለባለጉዳዮች በሚሰጠው አገልግሎት ላይ አስተያየት የሚቀርብበት ሥርዓት የተዘረጋ ቢሆንም በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች የቅሬታ መቀበያ ዴስኮች የሌሉ እና የተዘጋጁት የአስተያየት መስጫ ሳጥኖችም ሥራ ላይ ያልዋሉ መሆኑን፣
- በአገልግሎት አሰጣጥ መስክ በአገር ውስጥም ሆነ በውጭ ሀገር ጥሩ ውጤት ያስገኙ የአሰራር ልምዶች መሰረት ያደረገ የመሰረታዊ የስራ ሂደት ለውጥ ጥናት ቢጠናም ጥናቱ ሙሉ በሙሉ በማስተናበሪያና የጉዞ ሰነድ ዝግጅት መምሪያ ተግባራዊ ያልተደረገና የዘገየ መሆኑ፣
- በዋናው መምሪያውም ሆነ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶቹ ላሉ ሠራተኞች በፍላጎት ጥናት ላይ የተመሠረተ ሥልጠና የማይሰጥ መሆኑ፣

- የፓስፖርት አገልግሎት አሰጣጥን ዘመናዊ ለማድረግ የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሲስተም የተዘረጋ ቢሆንም ሥርዓቱ ከተዘረጋ ስምንት ዓመት ያለፈውና አሁን ያለውን የባለጉዳይ ብዛት እንዲያስተናግድ አቅሙ እንዲሻሻል (upgrade) ያልተደረገ መሆኑ፣

- በመሰረታዊ ሂደት ለውጥ ጥናት ከ 2001 ዓ.ም ጀምሮ ድህረ-ገጽ (Web-site) ለመዘርጋት በጥናት ቢጠናም ያልተዘጋጀ እና የመ/ቤቱን ጠቅላላ መረጃ ሥርዓት ለማጠናቀር የሚያግዝ የመረጃ ቋት ያልተዘጋጀ መሆኑን፣

- በዋናው መምሪያም ሆነ በቅርንጫፍ ላይ የሚገኙ ፓስፖርት ለመስጠት የሚያግዙ የተለያዩ መሣሪያዎች ሲበላሹ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ከመሳሪያዎች ጥገና እና በኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ዙርያ ለሚያገጥሙ ችግሮች ድጋፍ ሰጪ አካላት የሌለ መሆኑን፣

- ፓስፖርት ለማውጣት በቅድሚያ የሚያስፈልጉ ቅድመ ሁኔታዎችን የሚገልጽ ምንም ማስታወቂያ በቅርንጫፍ መ/ቤቶቹ በግልጽ ቦታ ያልተለጠፈ መሆኑ፣ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ደግሞ የመረጃ ዴስኮች የሌሉ መሆኑን፣

- ገንዘብ ለመሰብሰብ ኃላፊነት ያልተሰጣቸው ሠራተኞቹ ገንዘብ እንደሚሰበስቡ፣ በየዕለቱ የሚሰበሰበው ገንዘብ በየዕለቱ ባንክ ገቢ እንደማይሆን፣ እና በሚቀጥለው ቀን ገንዘብ ያገኙ ገንዘቡን ገቢ አድርገው እስኪመጡ ድረስ ባለጉዳዮች የሚጉላሉ መሆኑን፣

- በዋና መምሪያውና በሥሩ ባሉ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች የስርዐተ-ፆታ ጉዳይ እና የኤች.አይ.ቪ. ኤድስ ጉዳይ በሁሉም የሥራ መስኮች ተካቶ (Mainstreaming) በሁሉም የስራ ሂደት ተግባራዊ ያልተደረገ መሆኑ፤ ነገር ግን አደረጃጀቱ በአገልግሎት መ/ቤት መሆኑ፣

94. በአጠቃላይ ዋና መምሪያው በዋና መ/ቤቱ እና በከፈታቸው ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች አማካኝነት የፓስፖርት የመስጠት አገልግሎትን የተቀላጠፈ ለማድረግ ከፍተኛ እንቅስቃሴ እያደረገ ቢሆንም፤ ያለው ፍላጎት ከአለው/ ከተዘጋጀው አቅም ጋር የማይጣጣም በመሆኑ ባስቀመጠው የጊዜ ገደብ ውስጥ አለመስጠቱና ባለጉዳዮችን በአንድ ጊዜ ሁሉንም የሥራ ሂደቶች እንዲፈጽሙ አለማድረጉ እና የሚጠቀምበትን የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሲስተም

እየጨመረ ከመጣው የተገልጋዩ ቁጥር ጋር መሻሻል ካላደረገ አገልግሎት ፈላጊውን በፍጥነት ለማስተናገድ እያደረገ ያለው ጥረት ስኬታማነት ላይ አሉታዊ ተጽዕኖ ስለሚያሳድር በሚቀጥለው የሪፖርቱ ክፍል በኦዲቱ ወቅት የተገኙትን የአሰራር ግድፈቶችና ድክመቶች፣ በአጠቃላይ የፓስፖርት አሰጣጥ አገልግሎቱን ሊያሻሽሉ ይችላሉ ተብለው የታመነባቸው የማሻሻያ ሀሳቦች ቀርበዋል፡፡

ክፍል አራት

የማሻሻያ ሃሳቦች

- ዋና መምሪያው ባለጉዳዮችን በተቀላጠፈ ሁኔታ ለማስተናገድ ያወጣውን መስፈርት በመጠቀም አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችለው የአሰራር ሥርዓት ሊዘረጋ ይገባል፡፡ ይህ የአሰራር ሥርዓትም በየጊዜው እየጨመረ የመጣውን አገልግሎት ፈላጊ ቁጥር ግንዛቤ ውስጥ ሊያስገባና አገልግሎቱን በአጭር ጊዜ ውስጥ ማግኘት የሚያስችል ሆኖ ሊቀረጽ ይገባል፡፡
- የኢምግሬሽንና የዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ እና በቅርንጫፍ ጽ/ቤት ቢሮዎች ውስጥ እንደአስፈላጊነቱ ተጨማሪ ወርክ ስቴሽኖችን በመጨመር አገልግሎቱን ማቀላጠፍ ይጠበቅበታል፡፡ ከዚህ በተጨማሪም አገልግሎት ፈላጊው ህብረተሰብን አነስተኛ ወጪ በማውጣት አገልግሎቱን በቅርበት የሚያገኝበትን ሁኔታ በማጥናት ተግባራዊ ማድረግ ይጠበቅበታል፡፡
- በዋና መምሪያውም ሆነ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች በተዘረጉት የሥራ መደቦችና የሥራ ሂደቶች ላይ አገልግሎት ፈላጊውን ለማስተናገድ በሚያስችል የሰው ኃይል ሊሟሉና በየጊዜው እየጨመረ የመጣውን ተገልጋይ ግንዛቤ ያስገባ ድርጅታዊ መዋቅር በመቅረጽ በሚመለከተው አካል አስጸድቆ ተግባራዊ በማድረግ የተቋቋመበትን ዓላማ በብቃት ማሳካት ይጠበቅበታል፡፡
- በመጡበት ቀን አገልግሎት የማያገኙ ባለጉዳዮችን የመጀመሪያ ቀጠሮ ለመስጠት የሚፈጀውን ረጅም ጊዜ በማሳጠር በተቀመጠው ደረጃ/ ስታንደርድ (በደቂቃዎች ውስጥ) መሰረት የሚስተናገዱበት አሰራር ሊመቻች ይገባል፡፡ በተጨማሪም ባለጉዳዮች የቀጠሮ ቀን ለመውሰድም ሆነ ተፈላጊውን ቅጽ ለመሙላት የድህረ-ገጽን አገልግሎት ጭምር መጠቀም የሚያስችል አሰራር ዘርግቶ ተግባራዊ ሊያደርግ ይገባል፡፡
- በዋና መምሪያውም ሆነ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች አገልግሎት ለማግኘት የሚመጡ ባለጉዳዮች አገልግሎት ለማግኘት ረጅም ሰዓታት ስለሚቆዩ መሰረታዊ የሆኑ ተጓዳኝ አገልግሎቶች በተለይም መጠለያ ያለው ወረፋ መጠበቂያ ስፍራ፣ የመጸዳጃ ቤቶች እና የምግብ እና የመጠጥ አገልግሎት የሚያገኙበት ሥፍራ ሊዘጋጅላቸው እና በተለይም የመጸዳጃ ቤቶቹ ደረጃቸውን የጠበቁና ንጽህናቸው የተጠበቀ መሆኑ በየጊዜው ሊረጋገጥ ይገባል፡፡
- ለባለጉዳዮች በሚሰጠው አገልግሎት ላይ አስተያየት እንዲያቀርቡ ለማድረግ የተዘረጋው ሥርዓት በዋናው መምሪያም ሆነ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ሙሉ ለሙሉ ተግባራዊ ሊደረግ እና በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች የተዘጋጁት የአስተያየት መስጫ ሳጥኖችም ተገልጋዩ ህብረተሰብ ሊጠቀምባቸው በሚችል ሥፍራ ሊቀመጡ እና ሥራ ላይ መዋል ያለባቸው ከመሆኑም በላይ

በአካል ቅሬታ ማቅረብ ለሚፈልጉ ባለጉዳዮቹም ሁኔታው ሊመቻችላቸውና ቅሬታቸው እየታየ መፍትሔ ሊሰጠው ይገባል፡፡

- ዋና መምሪያው የአገልግሎት አሰጣጡን ለማሻሻል ብሎ ያጠናቸውን ጥናቶች በአፋጣኝ ወደ ተግባር በመቀየር ሥራ ላይ ሊያውል ይገባል፡፡ በተጨማሪም አሰራሩን የበለጠ ለማሻሻል የሚረዱ የአሰራር ልምዶችን እያስጠና ተግባራዊ ማድረግ ይጠበቅበታል፡፡
- የተሻሻለ እና የተቀላጠፈ አገልግሎት ለመስጠትና የተገልጋዩን ህብረተሰብ በሚያረኩ መልኩ ለማስተናገድ በዋናው መምሪያውም ሆነ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶቹ ላሉ ሠራተኞች ያላቸውን ክፍተት በመለየት በፍላጎት ጥናት ላይ የተመሠረተ ሥልጠና የሚሰጥበት ሥርዓት ተዘርግቶ ተግባራዊ የሚደረግበት ሁኔታ ሊመቻች ይገባል፡፡
- ዋና መምሪያው የፓስፖርት አገልግሎት አሰጣጥን ዘመናዊ ለማድረግ የሚጠቀምበትን የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሲስተም ከሚያስተናግደው ተገልጋይ ጋር እንዲመጣጠን ለማድረግ የተዘረጋውን ሲስተም በየጊዜው አቅሙን ሊያሻሽል (upgrade) እንዲሁም የተሻለ የኢንፎረሜሽን ቴክኖሎጂ ካለ በማጥናት አገልግሎቱን የበለጠ ዘመናዊና የተቀላጠፈ የሚደርግበትን ሁኔታ መፍጠር ይጠበቅበታል፡፡
- ዋና መምሪያው ሥራውን ለማቀላጠፍ፣ ከቅርንጫፍ ጽ/ቤቶቹ ጋር በፍጥነት መረጃ ለመቀያየር እንዲያስችለው አስፈላጊ መሆኑን በመሰረታዊ የአሰራር ሂደት ለውጥ ጥናት ወቅት አስፈላጊነቱን የደረሰበትን የድህረ-ገጽና የኢ-ሜይል አገልግሎት በፍጥነት ወደ ተግባር መቀየር ይጠበቅበታል፡፡
- የሚዘጋጀውም ድህረ-ገጽ ተገልጋዮች ባሉበት ቦታ ሆነው ቀጠሮ የሚይዙበት እና ጉዳያቸው ያለበትን ሁኔታ ለመከታተል በሚያስችል መልኩ መዘጋጀት አለበት፡፡
- በዋናው መምሪያም ሆነ በቅርንጫፍ ላይ ሚገኙ ፓስፖርት ለመስጠት የሚያግዙ የተለያዩ መሣሪያዎች ሲበላሹ በፍጥነት ተጠግነው ሥራ ላይ የሚውሉበትን አሰራር ዘርግቶ ተግባራዊ ማድረግ ይጠበቅበታል፡፡ በተጨማሪም በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ከመሳሪያዎች ጥገና እና በኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ዙርያ ለሚያገጥሙ ችግሮች በአፋጣኝ ድጋፍ የሚያገኙበት ሁኔታዎች ሊመቻች ይገባል፡፡
- ፓስፖርት ለማውጣት በቅድሚያ የሚያስፈልጉ ቅድመ ሁኔታዎችን ተገልጋዩ ህብረተሰብ አስቀድሞ እንዲያውቀው ለማድረግ በቅርንጫፍ መ/ቤቶቹ ማስታወቂያዎች በግልጽ ቦታዎች ላይ ሊለጠፉ የሚገባ ሲሆን፣ እነዚህም መረጃዎች በሚቀረጸው ድህረ-ገጽ ላይ ሊቀመጡና በየጊዜው ወቅታዊ ሊደረጉ ይገባል፡፡
- የዋና መምሪው የገንዘብ አሰባሰብና አሰራር ደንብና መመሪያ በሚፈቅደው መሰረት ገንዘብ

እንዲሰበስቡ ኃላፊነት የተሰጣቸው ሠራተኞቹ ብቻ ገንዘብ እንዲሰበስቡ ማድረግ ያለበት ሲሆን የተሰበሰበሰ ገንዘብም በዕለቱ ገቢ መደረጉን በየደረጃው ያሉ ኃላፊዎች ማረጋገጥ አለባቸው፡፡ በተጨማሪም ገንዘብ ያገሮች ወደ ባንክ ገንዘብ ለማስገባት ሲሄዱ ባለጉዳዮች ሳይጉላሉና ሥራ በማይበደልበት ሁኔታ እየተከናወነ መሆኑ በየጊዜው ሊረጋገጥ ይገባል፡፡

- በዋና መምሪያውና በሥሩ ባሉ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ባሉ በሁሉም ሂደቶች የሥራ የስርዐተ-ፆታ እና የኤች.አይ.ቪ. ኤድስ ጉዳይ እንደዋነኛ ስራ ተካቶ (Mainstreaming) ተግባራዊ ሊደረግ ይገባል፡፡

በአጠቃላይ በዋና መምሪያውም ሆነ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶቹ ለህብረተሰብ የፓስፖርት አገልግሎት ለመስጠት በአዋጅ የተጣለበትን ግዴታና ኃላፊነት ለመወጣት እንዲያስችለው የአገልግሎት አሠጣጡን ቀልጣፋና ውጤታማ ማድረግ፣ እራሱ በጥናት ላይ ተመስርቶ ባስቀመጠው የአገልግሎት መስጫ የጊዜ ገደብ ውስጥ አገልግሎቱን መስጠት፣ የሚጠቀምበትን የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ በየጊዜው ማሻሻል እንዲሁም ብልሽት ሲያጋጥማቸው በፍጥነት የሚጠገኑበትን ሁኔታ ማመቻቸት፣ ባለጉዳዮች አገልግሎት ለማግኘት ተራቸው እስኪደርስ የሚገለገሉበት ማረፊያና መዝናኛ ሁኔታዎች ሊሟሉ፣ እና አስፈላጊ መረጃዎች ህብረተሰቡ የሚያገኝበት አሰራር መዘርጋት ይጠበቅበታል፡፡

የመደበኛ ፓስፖርት ጠያቂዎች ቁጥር በየጊዜው እየጨመረ መምጣቱ በዋና መምሪያው አገልግሎት አሰጣጥ ላይ እየፈጠረ ካለው ተጽዕኖ ባሻገር በሀገር ደረጃ ያለው እንደምታ በተጨማሪ ሊጠና ይገባል፡፡ በዚህም ምክንያት በቀጣይ የኢምግሬሽንና ዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ ብቻ ማከናወን የሚገባው ጉዳይ ሳይሆን የተባሉት ሀሳቦች እንደተጠበቁ ሆነው በሀገር ደረጃ ከየአካባቢው እየፈለሰ ያለው እና ሀገር ማልማት የሚችል ወጣት በአካባቢው ሰርቶ የሚለወጥበት እድል መኖሩን የማስገንዘብ ሥራ መሰራት አለበት፡፡

በመጨረሻም በኢሚግሬሽንና የዜግነት ጉዳዮች ዋና መምሪያ እና በሥሩ ያሉ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ኃላፊዎች እና ሠራተኞች ስላደረጉልን የሥራ ትብብር እናመሰግናለን፡፡

አባሪ 1

የመመዘኛ መስፈርትና የኦዲት ጭብጦች

የኦዲት ጭብጦች (Audit Issues)	**የኦዲት መስፈርት** (Evaluative Criteria)
1. ዋና መምሪያው ለባለጉዳዮች ቀልጣፋና ጥራት ያለው የፓስፖርት አገልግሎት እየሰጠ መሆኑን ማጣራት እና ተገቢው የክትትልና የቁጥጥር ሥራ የሚከናወን ስለመሆኑ፤	1. ለአንድ ባለጉዳይ የጉዞ ሰነድ ተዘጋጅቶ ለተገልጋዮች በዋናው መምሪያ በ 3 ቀናት፣ በቅ/ፅ/ቤቶች በ7 ቀናት እና በቆንስላ ፅ/ቤቶች ደግሞ በ15 ቀናት ውስጥ ሊሰጥ ይገባል፡፡
	2. ዋና መምሪያው አገልግሎቱን ለማሻሻል የሚያስችል አሰራር በማጥናት ተግባራዊ ሊደረግ ይገባል፡፡
	3. በፍላጎት ጥናት ላይ የተመሠረተ ሥልጠና ለሠራተኞቹ ሊሰጥ ይገባል፡፡
	4. ወደ መምሪያው የሚመጡ ተገልጋዮች ፓስፖርት ለመጠየቅ የሚያስፈልጉ ቅድመ መረጃዎችን ሊያገኙ ይገባል፡፡
	5. የመገናኛ ብዙሃንን በመጠቀም የጉዞ ሰነድ አሰጣጥና አጠቃቀም ለህብረተሰቡ ማስተዋወቅ አለበት፡፡
	6. ሕብረተሰቡ የጉዞ ሰነድ ለመውሰድ በቅድሚያ ሊያሟላ የሚገባቸውን ሰነዶች ዝርዝር እንዲያውቅ ሊደረግ ይገባል፡፡
	7. በዋና መምሪያው ለሚመጡ ባለጉዳዮች ዋና ስራውን በማይጎዳ መልኩ ወረፋ በሚጠብቁበት ስፍራ የመዝናኛ ፕሮግራም ሊዘጋጅ ይገባል፡፡
	8. ባለጉዳዮች በሚሰጠው አገልግሎት ላይ አስተያየት የሚያቀርቡበት ሥርዓት ተዘርግቶ ተግባራዊ ሊደረግ ይገባል፡፡
	9. የተሰበሰቡት አስተያየቶች ተተንትነው ተገቢው መፍትሔ ሊሰጣቸው ይገባል፡፡
	10. የተከናወኑ ሥራዎችና ያጋጠሙ ችግሮች የሚገመገሙበት ሥርዓት ተዘርግቶ ተግባራዊ ሊደረግ ይገባል፡፡
	11. ዋና መምሪያው በሁሉም የሥራ ሂደቱ መሪ የሚፈልገውን አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል የሰው ሃይል ሊያሟላ ይገባል፡፡
	12. ለአገልግሎት የሚያስፈልጉ መለዋወጫዎችና የህትመት እቃዎች ግዢያቸው፤ በዕቅዱ መሠረት ሊከናወን ይገባል፡፡

	13.የፓስፖርት ፈላጊዎች ቁጥርን በተመለከተ ጥናት ሊደረግ ይገባል፡፡
	14.የፓስፖርት አሰጣጥ ስርዓት በየጊዜው ለመሻሻልና ከወቅቱ ነባራዊ ሁኔታ ጋር እንዲራመዱ ለማድረግ የሚያስችል የአፈፃፀምና ክትትል የሚከናወንበት ሥርዓት ተዘርግቶ ተግባራዊ መደረግ አለበት፡፡
2. የኢምግሬሽንና የዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ የፓስፖርት አገልግሎት አሰጣጥ በተለያዩ ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ለተገልጋይ በክልል የአቅራቢያ አገልግሎት የሚሰጡበት አሠራር መዘርጋታቸውን እና የሥራ ቪዛ አሰጣጥ ስርአትንና ክትትል ቀልጣፋና ውጤታማ መሆኑን ማጣራት፤	15.ቅርንጫፍ ኢሚግሬሽን ጽ/ቤቶች በቢሮአቸው የፓስፖርት ጥያቄን ሙሉ በሙሉ ማስተናገድ ይገባቸዋል፡፡
3. የኢምግሬሽንና የዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ የፓስፖርት አገልግሎት አሰጣጥ በኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ የታገዘ መሆኑን ማጣራት፤	16.የፓስፖርት አሰጣጥን በኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ለማገዝ አሁን ያለውን የአይቲ ስርዓት (System) አቅም ማሻሻል (Upgrade) ሊደረግ ይገባል፡፡
	17.የኢሚግሬሽንና ዜግነት ጉዳይ ዋና መምሪያ የመስሪያ ቤቱን መረጃ ለማጠናቀር የሚያስችል የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሲስተም /Web-site, Internet and E-mail/ ተዘርግቶ ተግባራዊ መሆን አለበት፡፡
	18.በኢንተርኔት ድረ ገጽ በቀላሉ የፓስፖርት መጠየቂያ ቅጽ ማግኘት የሚቻልበት አሰራር ሊኖር ይገባል፡፡
	19.በዋና መምሪያው የስርዐተ-ፆታ እና የኤች.አይ.ቪ. ኤድስ ጉዳይ ተካቶ (Mainstreaming) በሁሉም የስራ ሂደት ተግባራዊ ሊደረግ ይገባል፡፡

አባሪ 2

መደበኛ ፓስፖርት ለአመልካቹ ለመስጠት የፈጀው ቀናት (2002 — 2004)

አገልግሎቱ የሚሰጥበት	በ 2002 ዓ.ም	በ2003 ዓ.ም.	በ2004 ዓ.ም.
ዋናው መምሪያ (አ.አ)	4 ቀን	16 ቀን	90 ቀን
ደሴ	8	20	140
ባህር ዳር	8	15	90
ሃዋሳ	8	15	140
ድሬዳዋ	ቀጠሮ የለም	ቀጠሮ የለም	ቀጠሮ የለም
ጅማ	8	15	30
መቀሌ	8	15	30

ምንጭ፡- የፌዴራል ዋና ኦዲተር መ/ቤት በመረጃ ከሰበሰበው የተገኝ

አባሪ 3

በዋና መምሪያውና በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች ስለሚሰጡ አገልግሎቶች የተገልጋዩ አስተያየት

የእርካታ ደረጃ	ምላሾች								ድምር	
	ዋና መምሪያው (አ.አ)		ደሴ ቅ/ጽ/ቤት		ባህር ዳር ቅ/ጽ/ቤት		ሃዋሳ ቅ/ጽ/ቢሮ			
	የመላሾች ቁጥር	ምላሽ በ%	የመላሾች ቁጥር	ምላሽ በ%	የመላሾች ቁጥር	ምላሽ በ%	የመላሾች ቁጥር	ምላሽ በ%	የመላሾች ቁጥር	ምላሽ በ%
በጣም ረክቻለሁ	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0.5
ረክቻለሁ	5	10	2	4	0	0	0	0	7	3.5
ምንም ስሜት የለኝም	3	6	0	0	0	0	0	0	3	1.5
ምንም እርካታ የለኝም	42	84	48	96	49	98	50	100	189	94.5
የጠቅላላ መላሾች ድምር	50	100	50	100	50	100	50	100	200	100

ምንጭ: የፌዴራል ዋና ኦዲተር መ/ቤት ከበተነው መጠይቅ የተገኝ