የልደታ ክ/ከተማ የቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት የዜጎች ስምምነት ሰነድ

ሃምሌ 2017 ዓ.ም

ልደታ ክ/ከተማ

መግቢያ

የቤቶች ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት የህብረተሰቡን የቤት ችግር ለመፍታት ከተቋቋሙ ጽ/ቤት ሲሆን የኤጀንሲውን እቅድ ለማስተግበር አቅም በፈቀደ መጠን ሲንቀሳቀስ ቆይቷል ፡፡በተቋሙ መሰረታዊ የአሰራር ሂደት ለውጥና የሚዛናዊ ስራ አመራር ውጤት ምዘና ጥናት በማስተግበር ፤እንዲሁም የበጀት አመቱን ስራዎች አፈጻጸም በመከታተልና ውጤታማ እንዲሆን የበኩሉን ጥረት ሲደርግ ቆይቷል፡፡ በተለይ በነባር ወረዳዎች መኖሪያና የንግድ ቤቶች ፤የመንግስት ቤቶች እና ህንጻዎች በማስተዳደር እንዲሁም ግንባታቸው የተጠናቀቁ ቤቶችን ውል በማዋዋል እና በማስተላለፍ እንዲሁም በማስተዳደር አቅም በፈቀደ መጠን ሲንቀሳቀስ ቆይቶአል፡፡

ክ/ከተማው ቁልፍ ተግባር የነበረው በከተማችን ስር የሰደደውን የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከት በማሸነፍ በፖለቲካል ኢኮኖሚ ለውጥ ማረጋገጥ ሲሆን የተጀመረውን ጠንካራ የሪፎርም ሰራዊት በመገንባት ወደ ተሸለ ደረጃ ማሸጋገር እና የለውጥ ሰራዊቱን በማጠናከር የተሻለ ተግባር ለመፈጸም ተችሏል ፡፡ ይህ የስምምነት ሰነድም የተጀመሩትን የለውጥ ሂደቶችን ቀጣይነት እንዲኖራቸውና ፤የመልካም አስተዳደር አገልግት አሰጣጥ ችግሮችን ለመፍታት እንዲሁም ተቋማችን በሚሰጠው አገልግሎት ላይ ግልጸኝነት እና ተጠያቂነት ያለው የአሰራር ስርአት ዘላቂነት ባለው መልኩ ለማስፈን እንዲቻል ይህ ሰነድ ተዘጋጅቷል፡፡

1. **የቻርተሩ አላማ**
    - የዜጎች መረጃ የማግኘት መብት ለማረጋገጥ
    - ለዜጎች ጥራት ያለው አገልግሎት ለመስጠት
    - ተጠያቂነትን በግልጽ ለማመላከት
    - ዜጎች ምን አይነት አገልግሎት በምን አይነት ጥራት ምን አይነት አገልግሎት ማግኘት እንደሚገባቸው ለማሳወቅ
    - ዜጎች በክ/ከተማው አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቶአቸው አስተያየትና ጥቆማ እንዲሰጡ ለማሳወቅ
2. **የተቋሙ ስም**

   የቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት

3. **ራዕይ**

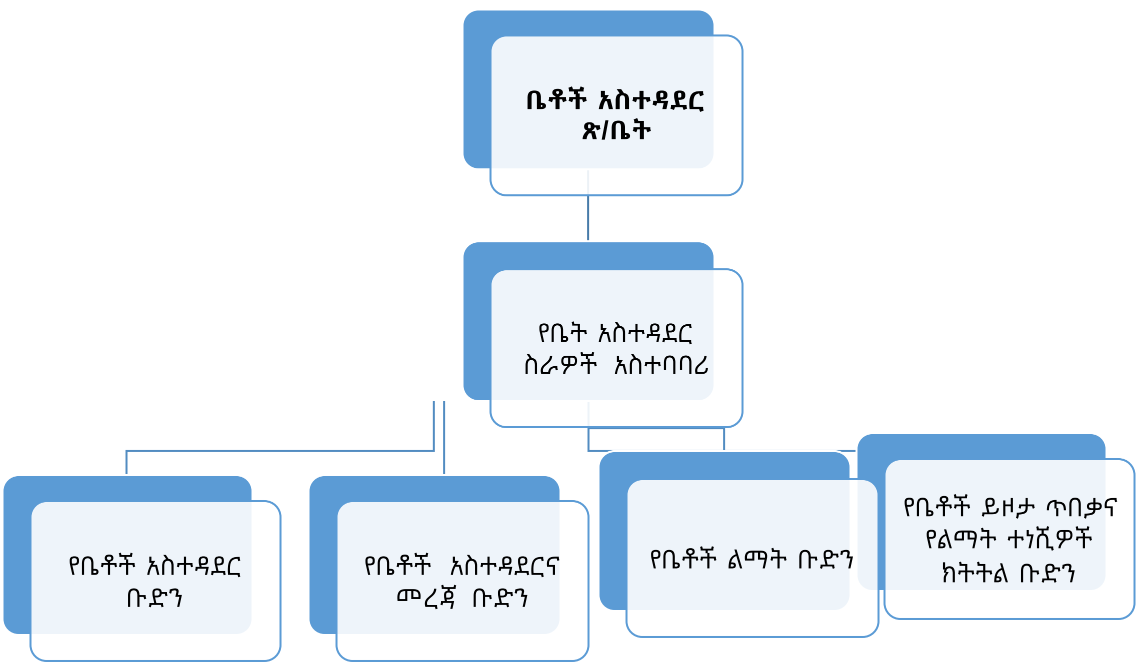
   አዲስ አበባ በ2022 ዝቅተኛ እና መካከለኛ ገቢ ላላቸው ነዋሪዎቿ ጥራትና ደረጃቸውን የጠበቁ እንዲሁም በዋጋ ተደራሽ የሆኑ የጋራ መኖሪያ ቤቶችን በማቅረብ ፍትሀዊ የሀብት ተካፋይ እና ባለቤት እንዲሆኑ ማስቻል፡፡

4. **ተልዕኮ**
    - በከተማችን የሚታየውን ከፍተኛ የቤት ችግር መቅረፍ
    - የመንግስትና የቀበሌ ቤቶችን አስተዳደር በማሻሻል ቤቶቹ በአግባቡ ጥቅም ላይ እንዲውሉ ማድረግ
    - የጋራ መኖሪ ቤቶች በነዋሪው ሁለንተናዊ ተሳትፎ ጽዱ እና ለኑሮ ምቹ እንዲሆን የጋራ ጸጥታቸውን እና ሰላማቸውን የተጠበቀ ሰላማዊ መንደር እንዲሆን ማስቻል

- የቤት ማስተላለፍ ስርአቱ ዘመናዊና በሁላም ህብረተሰብ ተአማኒነት እንዲኖረው ማድረግ
- ለተጠቃሚ የተላለፉ ቤቶችን የፋይናንስ አሰባሰብ ስርአቱ ቀልጣፋ እንዲሆን ማስቻል
- የመንግስት ህንጻዎች አስተዳደር ስርአቱ ዘመናዊ እንዲሆን ማድረግ
- በተቋሙ ዘመናዊ የመረጃ አያያዝ እንዲኖር ማድረግ

5. **ዕሴቶች**
    1. ግልጸኝነት
    2. ተጠያቂነት
    3. የላቀ አገልግሎት መስጠት
    4. በእውቀትና በእምነት መምራት
    5. ለለውጥ ዝግጁነት
    6. ጥራትና ወጪ ቆጣቢነት
    7. ፍትሀዊ የሀብት ስርጭት እና አጠቃቀም
    8. ለለውጥ ዝግጁ መሆን
    9. ቴክኖሎጂ መጠቀምን
    10. ቅንጅታዊ አሰራርን
    11. የሴቶች ተሳታፊነት

6. **የጽ/ቤቱ መዋቅር**



7. በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ የልደታ ክ/ከተማ ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት

ቢሮው በጥቅሉ 4 ዋና አገልግሎቶችና በስራቸውም 20 ዝርዝር አገልግሎቶችን የሚሰጥ ሲሆን እነዚህም እንደሚከተለው ተቀምጠዋል፡፡

7.1. ዋና ዋና አገልግሎቶች

1. በተለያዩ አማራጮች የመኖሪያ ቤቶችን የማልማት አገልግሎት፣
2. የመንግስት ቤቶችን ለዜጎች በፍትሃዊነት ማስተላለፍ አገልግሎት፣
3. የመንግስት ቤቶችን ማስተዳደር አገልግሎት፣

7.1.1. ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች

1. **በተለያዩ አማራጮች የመኖሪያ ቤቶችን የማልማት አገልግሎት፣**
   - 1.1. በተለያየ የቤት ልማት ፕሮግራም የቤት ፈላጊዎች ምዝገባ አገልግሎት፣
   - 1.2. የጋራ ህንፃ መኖሪያ ቤት ህ/ሥ/ማ/አባላት ምዝገባ አገልግሎት፣
   - 1.3. ከመንግስት ጋር በአጋርነት በቤት ልማቱ ዘርፍ የሚሰሩ ባለሃብቶችን የመመዝገብና የመመልመል አገልግሎት፣
   - 1.4. የቤት አልሚዎች የሚያቀርቡትን ፕሮፖዛሎች በመገምገምና ውል የማዋዋል አገልግሎት፣
   - 1.5. የለማ መሬት በተለያዩ ፕሮግራም በአማራጭ የተደራጁ ማህበራት እና የቤት አልሚ ባለሀብቶች የማስረከብ አገልግሎት፣
   - 1.6. ለቤት ልማት ፕሮግራም የተገኘ የፋይናንስ ብድር የማስመለስ አገልግሎት፣
   - 1.7. ከጥቃቅን አነስተኛ ቢሮ የሚላኩ ኢንተርፕራይዞችን ወደ ስራ የማሰማራት አገልግሎት፣
   - 1.8. የቤት ልማት ጥናቶችን የማጥናት እና የመኖሪያ ቤት አይነቶችን በጥናት በመለየት፣ መደብና ደረጃ የማውጣት አገልግሎት፣
   - 1.9. ከቤት አልሚዎች እና ከነዋሪዎች የሚቀርቡ ቅሬታና አቤቱታዎችን በመቀበል ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣

2. **የመንግስት ቤቶችን ለዜጎች በፍትሃዊነት ማስተላለፍ አገልግሎት፣**

2.1.በኪራይ የጋራ መኖሪያ ቤት የተመደበላቸዉን አካላት ዉል የማዋዋል አገልግሎት፣

2.2.በልማት፣ በተፈጥሮ እና በሰዉ ሰራሽ አደጋ ምክንያት ለሚነሱ ተነሺዎች ምትክ ቤት የመመደብ አገልግሎት፣

2.3.የሚቀርብ የቤት ቅይይር ጥያቄን በመቀበል ከመመሪያ አንፃር በማጣራት ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣

2.4.በተላለፉ የጋራ መኖሪያ ቤቶች ላይ ከፍርድ ቤት የሚመጡ የማስረጃ ጥያቄዎችን ተቀብሎ ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣

2.5.ከተላለፉ አምስት አመት በሞላቸዉ የጋራ መኖሪያ ቤቶች ላይ አምስት አመት ስለመሙላቱ የሚቀርብ የማስረጃ ጥያቄን ተቀብሎ ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣

2.6.በተላለፉ የጋራ መኖሪያ ቤቶች ላይ የሚቀርቡ የዉሃና የመብራት አገልግሎቶችን ተቀብሎ ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣

2.7.በተላለፉ ቤቶች የሚቀርቡ ቅሬታ፣ አቤቱታዎችና ክሶች በመቀበል ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣

3. **የመንግስት ቤቶችን ማስተዳደር አገልግሎት፣**

3.1.በኪራይ የተሰጡ የጋራ መኖሪያ ቤቶችን የኪራይ ውል ማደስ አገልግሎት፣

3.2.የአደራ እና የማካካሻ ጥያቄዎችን ተቀብሎ መመሪያው በሚፈቅደው መሰረት ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣

3.3.የቤት እድሳትና ጥገና ጥያቄ ተቀብሎ የማስተናገድ አገልግሎት፣

3.4.የባለጉዳዮችን አቤቱታ በመቀበል የጥያቄውን አግባብነት ከመመሪያ አንፃር በማጣራት ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣

3.5.ከመንግስት ቤቶች ጋር ተያይዞ ከተለያዩ አካላት የሚቀርቡ ክሶችን በመቀበል መረጃዎችን በማጣራት ምላሽ የመስጠት አገልግ

8. በክፍለ ከተማ ደረጃ የሚሰጡ አገልግሎቶች እና የአገልግሎቶቹ ደረጃ እዲሁም አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
1.	**የመንግስት ቤቶችን ለዜጎች በፍትሃዊነት ማስተላለፍ አገልግሎት፣**					
1.1.	በኪራይ የጋራ መኖሪያ ቤት የተመደበላቸዉን አካላት ዉል የማዋዋል አገልግሎት፣	ክ/ከተማ ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት	30 ደቂቃ	100%	በአካል ጽ/ቤት በመምጣት	•ቤት እንዲሰጣቸው የተወሰነበት ደብዳቤ •ኢትዮጵያዊ ዜግነት ያለው እና የታደሰ መታወቂያ •በስማቸው ወይም በትዳር አጋራቸው ስም በከተማ አስተዳደሩ ስር የመንግስት ወይም የግል ቤት ወይም መስሪያ ቦታ የሌላቸው መሆኑን ከ6 ወር በኃላ የተሰጠ ህጋዊ ማስረጃ
1.2.	የሚቀርብ የቤት ቅይይር ጥያቄን በመቀበል ከመመሪያ አንፃር በማጣራት ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣	ክ/ከተማ ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት	2 ሰዓት	100%	በአካል ጽ/ቤት በመምጣት	•ስምምነታቸውን የሚገልፅ የፍላጎት ማሳወቂያ ማመልከቻ፣ •ወቅታዊ ኪራይ የተከፈለበት ደረሰኝ፣ •የታደሰ የኪራይ ውል፣ •የታደሰ የነዋሪነት መታወቂያ፣ •በስማቸው ቤት ወይም ቤት መስሪያ ቦታ የሌላቸው ስለመሆኑ ህጋዊ ማስረጃ፣ •ቤቱ ተመጣጣኝ ስለመሆኑ ውሉ ላይ በግልፅ የተቀመጠ ስለመሆኑ፣

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት/ ደቂቃ	ጥራት		
1.3.	ከተላለፉ አምስት አመት በሞላቸዉ የጋራ መኖሪያ ቤቶች ላይ አምስት አመት ስለመሙላቱ የሚቀርብ የማስረጃ ጥያቄን ተቀብሎ ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣	ክ/ከተማ ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት	1 ሰዓት	100%	በአካል ጽ/ቤት በመምጣት	•የኦርጂናል እና ኮፒ ውል ሰነድ ማቅረብ፣ •የባንክ እዳ መዝጋታቸውን የሚገልፅ ማስረጃ፣ •የተገልጋይን ማንነት የሚገልፅ የታደሰ መታወቂያ፣ •ጥያቄው የሚቀርበው በተወካይ ከሆነ ግልፅ የውክልና ሰነድ ማቅረብ፣
1.4.	በተላለፉ የጋራ መኖሪያ ቤቶች ላይ ከፍርድ ቤት የሚመጡ የማስረጃ ጥያቄዎችን ተቀብሎ ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣	ክ/ከተማ ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት	1 ሰዓት	100%	በአካል ጽ/ቤት በመምጣት	•የፍርድ ቤት ተዕዛዝ፣ •የፍርድ ባለመብትን ማንነት የሚገልፅ የታደሰ መታወቂያ፣ •ጥያቄው የሚቀርበው በተወካይ ከሆነ ግልፅ የውክልና ሰነድ ማቅረብ፣
1.5.	በተላለፉ የጋራ መኖሪያ ቤቶች ላይ የሚቀርቡ የዉሃና የመብራት አገልግሎቶችን ተቀብሎ ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣	ክ/ከተማ ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት	1 ሰዓት	100%	በአካል ጽ/ቤት በመምጣት	•የውል ሰነድ ኦርጂናል እና ፎቶ ኮፒ፣ •የቁልፍ መረከቢያ ደብዳቤ፣ •የተገልጋይን ማንነት የሚገልፅ የታደሰ መታወቂያ ማቅረብ፣ •ጥያቄው የሚቀርበው በተወካይ ከሆነ ግልፅ የውክልና ሰነድ ማቅረብ፣

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
1.6.	በተላለፉ ቤቶች የሚቀርቡ ቅሬታ፣ አቤቱታዎችና ክሶች በመቀበል ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣	ክ/ከተማ ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት	10 ሰዓት	100%	በአካል ጽ/ቤት በመምጣት	•የቅሬታውን ይዘት የሚገልፅ ደብዳቤ፣ •ለቅሬታው ከወረዳ የተሰጠ የፅሁፍ ምላሽ፣ •የተገልጋይን ማንነት የሚገልፅ የታደሰ መታወቂያ ማቅረብ፣ •ጥያቄው የሚቀርበው በተወካይ ከሆነ ግልፅ የውክልና ሰነድ ማቅረብ፣
2.	**የመንግስት ቤቶችን ማስተዳደር አገልግሎት፣**					
2.1.	በኪራይ የተሰጡ የጋራ መኖሪያ ቤቶችን የኪራይ ውል ማደስ አገልግሎት፣	ክ/ከተማ ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት	30 ደቂቃ	100%	በአካል ጽ/ቤት በመምጣት	•ቀደም ሲል የነበረ ውል፣ •ወቅታዊ ኪራይ የተከፈለበት ደረሰኝ፣ •የታደሰ ህጋዊ የነዋሪነት መታወቂያ፣ •ከሚሰራበት ተቋም በስራ ላይ ያለ ስለመሆኑ፣ •ከሚኖሩበት የጋራ መኖሪያ ቤት፣ •ማህበራት ቤቱ እየኖሩበት ስለመሆኑ ማስረጃ፣

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ	ጥራት		
2.2.	የአደራ እና የማካካሻ ጥያቄዎችን ተቀብሎ መመሪያው በሚፈቅደው መሰረት ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣	ክ/ከተማ ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት	39 ሰዓት	100%	በአካል ጽ/ቤት በመምጣት	•በአደራ ወይም በማካካሻ ቤት በአዋጁ ያልተወረሰ መሆኑን በሰነድ ወይም በደብዳቤ ተረጋግጦ ከሚመለከተው አካል የቀረበበት ማስረጃ •የቀድሞ የግል ቤቱን የመንግስት ቤቶች ለማስተዳደር ስልጣን ለሰጠው አካል በማካካሻ ወይም በአደራ ማስረከቡን የሚገልፅ ቅፅ ወይም ሰነድ •በማካካሻ የተሰጠው ቤት በአሁኑ ስዓት በእጁ የሚገኝ እና እየተገለገሉበት ያለ መሆኑን የሚያረጋግጡበት ማስረጃ •በማካካሻ የተሰጠውን ቤት የመንግስት ቤቶችን ለማስተዳደር ስልጣን ከተሰጠው አካ መረከቡን የሚያረጋግጥ ደብዳቤ •ቤቱ በልማት የፈረሰ ከሆነ ይህንን የሚያረጋግጥ ቤቱን ከሚያስተዳድረው አካል ማስረጃ
2.3.	የባለጉዳዮችን አቤቱታ በመቀበል የጥያቄውን አግባብነት ከመመሪያ አንፃር በማጣራት ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣	ክ/ከተማ ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት	30 ደቂቃ	100%	በአካል ጽ/ቤት በመምጣት	•ቅሬታቸውን በየደረጃው አቅርበው የተሰጣቸው የፁሁፍ ምላሽ •የቅሬታቸውን ጭብጥ በፁሁፍ •ቅሬታቸውን ሊያስረዳ የሚችል ተጨማሪ ሰነዶች

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ በሰዓት/ ደቂቃ	ጥራት		
2.4.	ከመንግስት ቤቶች ጋር ተያይዞ ከተለያዩ አካላት የሚቀርቡ ክሶችን በመቀበል መረጃዎችን በማጣራት ምላሽ የመስጠት አገልግሎት፣	ክ/ከተማ ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት	4 ሰዓት	100%	በአካል ጽ/ቤት በመምጣት	•የክስ ደብዳቤ፣ •የክሱን ጭብጥ የሚያሳዩ ማስረጃዎች፣

9. የባለድርሻ አካላት ሚና (ትስስር የሚፈጥሩ ተቋማት)

ተ.ቁ	ባለድርሻ አካላት	በባላድርሻ አካላት ሊከናወኑ የሚገባቸው ተግባራት	ከቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት የሚጠበቁ ተግባራት
1	መሬት ልማትና ማናጅመት ቅ/ጽ/ቤትና ከተማ ፕላንና ልማት	• በልማትና በመልሶ ማልማት የሚነሱ ቤቶችን ፕላን ማቅረብ እና ተገቢዉን ሙያዊ ገዛ ማድረግ፣ • በልማትና በመልሶ ማልማት የሚነሱ የቀበሌ መኖሪያና ንግድ ቤት መረጃ ተቀብሎ ማስተናገድ፣	• የቤቶችን መረጃ አደራጅቶ መላክ • የተመዘገቡትን መረጃዎች በደብዳቤ መጠየቅ • የተመዘገቡትን መረጃዎች በደብዳቤ መጠየቅ
	ሰላምና ጸጥታ ጽ/ቤት፡ ደንብ ማስከበር ጽ/ቤት እናመሬት ልማትና ማናጅመት ቅ/ጽ/ቤት	• በልማትና በመልሶ ማልማት የሚነሱ ቤቶችን ፕላን ማቅረብ እና ተገቢዉን ሙያዊ ገዛ ማድረግ፣ • በልማትና በመልሶ ማልማት የሚነሱ የቀበሌ መኖሪያና ንግድ ቤት መረጃ ተቀብሎ ማስተናገድ፣	• የቤቶችን መረጃ አደራጅቶ መላክ • የተመዘገቡትን መረጃዎች በደብዳቤ መጠየቅ • የተመዘገቡትን መረጃዎች በደብዳቤ መጠየቅ
2	የሲቪል ምዝገባና ነዋሪነት አገልግሎት ጽ/ቤት	• የተለያዩ የፍርድ ቤት ክርክር፣የስም ዝውውር፣የልማት ተነሺ መረጃና ሌሎች መረጃን ሰነድ መሰረት በማድረግ የህዝብ እና የመንግስት ጥቅምን በማይጎዳ መልኩ መረጃ መስጠት እና ምረመራ ለሚያስፈልገቸው አገልግሎት በጋራ በማጥራት አገልግሎቱን ማሳለጥ፡፡	○ አስፈላጊ እና ተገቢ የሆኑ መረጃ እና ሰነዶች በሚያስፈልግበት ወቅት ተገቢዉን ጥያቄ ማቅረብና በተገኘው ሰነድ ላይ መሰረት በማድረግ ተገበዉን አገልግሎት በፍጥነት መስጠት
3	ፍትህ ጽ/ቤት	• በህገወጥ የተያዙ የመንግስት ቤቶችን መረጃ በማደራጀት ክትትል በማድረግ ማስተካከያ እንዲደረግ መስራት የህገወጥ እና ብልሹ አሰራርን በጋራ መከላከል	○ በፍርድ ቤት ላይ ክርክር እንዲደረግ በደብዳቤ መጠየቅ አስፈላጊ መረጃዎች ማቅረብ

4	ማህበራት ማደራጃ ጽ/ቤትና የግንባታ ፍቃድና ቁጥጥር ጽ/ቤት፤	• ለነዋሪ የተላለፉ የኮንዶምንየም ቤት እድለኞች ማህበራት ማደራጀት • የጋራ መኖሪያ ማህበራትን ሂሳብ መከታተል እና መዝጋት እዲሁም ኦዲት ማድረግ • ለማህበራቱን ድጋፍና ክትትል ማድረግ • • የግባታ ፍቃድ እና ሙያዊ ድጋፍ ለሚጠይቁ ተከራዮች ተገቢውን አገልግሎት መስጠት • ህገወጥ ግንባታ እና በግንባታ ስም የመንግስት ቦታ ወረራን በጋራ መከላከል	○ በጋራ መስራት ○ አስፈላጊ ትብብር መጠየቅ ○ ድጋፍና ክትትል ማድረግ ○ ግንባታ ፍቃድ ለሚጠይቁ ተከራዮቻችን መረጃን በማጥራት ድጋፍ ደብዳቤ ስጠት ○ የተፈቀደው ግንባታ በተፈቀደለት አግባብ ብቻ መሆኑን መከታተለ
5	ሰላምና ጸጥታ ጽ/ቤትደንብ ማስከበር ጽ/ቤት	• ሕገወጥን ለመከላከል ሃይል መመደብ እና የጸጥታ ስራን በመስራት የህግ የበላይነትን ማስከበር	○ ህገወጥ ሲኖር ተገቢውን ማጣራት በማድረግ ከበቀቂማስረጃ ጋር ህጋዊ እርምጃ እዲወሰድ ማሳወቅ
6	ሴቶች ህፃናት ማህበራዊ ጉዳይ ጽ/ቤት	• አቅመ ደካማ፤ገቢ የሌላቸው እና ድጋፍ የሚያስፈልጋቸውን ህጻናት እና ሴቶች መለየት እና መረጃውን መስጠት • ተገቢዉን ድጋፍና ክትትል ማድረግ	○ ሊታገዙ የሚገባቸዉን ህጻናት እና ሴቶች እንዲህም አቅመ ደካማን የቤት ተጠቃሚ ማድረግ ○ ለአካል ጉዳተኞች ተደራሽ ቤት ማቅረብ ○ ተገቢዉን ድጋፍና ክትትል ማድረግ
7	የህብረተሰብ ተሳትፎ በጎ ፍቃድ ማ/ጽ/ቤት	• ሃብት ማሰባሰብ እና የአቅመ ደካሞች ቤትን ማደስ እና መጠገን • የፈረሱ ቤቶችን ማስጠገን	○ ጥገና እና እድሳት የሚፈልጉ ቤቶችን መለየት እና ማሳወቅ ○ ገቢ የሌላቸው አቅመ ደካሞችና ሴቶች እዲሁም አካል ጉዳተኞችን ቤት ለይቶ ለእድሳት ማመቻቸት
8	ንግድ ጽ/ቤትና የስራና ክህሎት ጽ/ቤት	• ለንግድ አገልግሎት የሚውሉ የመንግስት ንግድ ቤቶች ላይ የሚደረግ ህገወጥ ተግባርን መከላከል እና ሙያዊ ድጋፍ መስጠት • የመኖሪያ ቤትን ወደ ንግድ የቀየሩና የስራ አድል ለፈጥሩ ተከራዮች ድጋፍ ማድረግ	○ በከፊል ንግድ ቤት ጥያቄን ተቀብሎ ባለው አሰራር እና መመሪያ መሰረት ምላሽ መስጠት እና ሙያዊ ድጋፍ መጠየቅሙያዊ ድጋፍ የሚፈልጉ ስራ እድል የተፈጠረላቸውን ህጋዊ ተከራዮች መረጃ መለየት እና ማሳወ

10. **አጠቃላይ የጥራት መርሆዎች**

- የደንበኛ ፍላጎት ለማርካት እንተጋለን
- የሰራተኛውን ሙሉ ተሳትፎ መረጃ ላ የተመሰረተ ውሳኔ ሰጭነት እናዳብራለን
- የተቀናጀና ውጤታማ የሆነ የስራ ሂደት ላይ እንመሰረታለን
- የአሰራር ስርአት ማሻሻልን ታሳቢ እናደርጋለን
- ከባለድርሻ አካላት ጋር መልካም የስራ ግንኙነት እንዲኖር እናደርጋለን
- የሰለጠነና የሙያ ብቃት ያለው የሰው ሀይል እንፈጥራለን

10.1. **የትኩረት አቅጣጫ**

- በክፍለ ከተማችን ለሚገኙ የቀበሌ/መግስት ቤቶቸች የይዞታ ማረጋገጫ ካርታ ለላገኙ በሙሉ እዲያገኙ ማድረግ ያገኙትን ደገግሞ መረጃቸውን በጥንቃቄ በማመዳራረጀት እዲያዝ ማድረግ፣
- የተጀመረዉን የቢኤ.ስ.ሲ ሙሉ ትግበራን በተጠናከረ መልክ እንዲቀጥል ማድረግ፣
- የአመለካከት፣ የክህሎትና የአቅም ዉስንነት ያለባቸዉ ፈፃሚዎች ትክክለኛውን አቅጣጫ እንዲከተሉ የማጠናከሪያ ስልጠናዎችን መስጠት፣
- ጠንካራ የለውጥ የልማት ሰራዊት በመገንባት በስራ ውጤታቸው እውቅና በመስጠት በጋራ የመስራት ባህል እንዲዳብር ማድረግ፣
- በህገወጥ መንገድ የተያዙ የመንግስት ቤቶች እንዲለቀቁ ማድረግና ለልማት ተነሺዎች ምትክ የቀበሌ ቤት መስጠት፣
- የቀበሌ/መንግስት ቤቶች የጠራ መረጃ እንዲያዝ በማድረግና ህብረተሰቡ ውል የማደስ ስራ በአጭር ጊዜ እንዲጠናቀቅ ማድረግ፣
- የቀበሌ/መንግስት ቤቶች ውል ማደስና የኪራይ ገቢዎች በወቅቱ መሰብሰቡን ክትትል ማድረግ፣
- የኮንዶሚኒየም እና የቀበሌ ቤት መረጃ አያያዝ የበለጠ የጠራና የተደራጀ እንዲሆን ማደረግ፣
- በወረዳ/በመንግስት ቤት ነዋሪ ሆነዉ በመደበኛ ዕጣ የኮንዶሚኒየም ቤት የደረሳቸዉንና የግል ቤት ሰርተዉ የቀበሌ ቤት ያላስረከቡትን በተለያዩ አደረጃጀትና የህብረተሰብ ጥቆማዎች በመጠቀም በህግ አግባብነት ወደ እርምጃ መግባት፡፡
- የህብረተሰቡን እርካታ ለማረጋገጥ የህዝብን የባለቤትነት ሚናዉን እንዲወጣ ማስቻል፡፡
- የተደራጀዉን መረጃ በአግባቡ ህዝቡ እንዲተቸው በማድረግ በኔትወረክ ማስተሳሰር እና የሲስተም ውል መስጀመር
- የወጪ ቆጣቢ ቤቶችን ግንባታ በአግባቡ መከታተል
- ብልሹ አሰራርን ለመቀነስ ጠንካራ ግልጽ እና ታማኒነት ያለው የሰራ ሂደትነ በመዘርጋት በልሹ አሰራርን የሚታገል አመለካከት መገንባት
- በመመሪያዎች ላይ ለአመራሩና ለፈጻሚዉ ስልጠና መስጠት
- ረጅም ጊዜ/የመልካም አስተዳደር/ ጥያቄዎችን አጥንቶ ምላሽ መስጠት

11. **የዜጎች /የተገልጋዬች መብት**

- ባስቀመጥነው የአገልግሎት አሰጣጥ እስታንደርድ መሰረት በክብር የመገልገል ፍትህ የማግኘት
- ልዩ ትኩረት የሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች በልዩ ማስተናገድ እና አገልግሎት መስጠት
- ቅሬታና አስተያየት የማቅረብ

- ላቀረቡት ቅሬታ ፍትሀዊ ምላሽ የመስጠት
- ከተቋሙ መረጃ የማግኘት
- ጥራት ያለው አገልግሎት የማግኘት
- አድልኦ ሳይደረግ እኩል ተጠቃሚ የመሆን
- ማንኛውም ተገልጋይ በአገልግሎቱ አሰጣጥና በአገልግሎት ሰጪው ቡድን /ሰራተና ላይ ያለውን ቅሬታ ማቅረብ
- በስራ ሂደቱ የሚሰጡ አገልግሎትን የማወቅና የመጠቀም መብት
- አስፈላጊ የሆነ ድጋፍና እገዛ የማግኘት መብት
- ለሚቀርቡ ቅሬታዎች የመደመጥና ምላሽ የማግኘት መብት
- ለቅሬታቸው በቂ ምላሽ ባጡበት ወቅት ለሚዲያ ፤ለህዝብ እንባ ጠባቂ ተቋም ፤ለሰብአዊ መብት ፤ስነ ምግባር እና ፀረ ሙስና ክፍል የማመልከትና የማሳወቅ መብት

12. የቅሬታ አቀራረብ ስነ ስርአት

በቻርተሩ በተቀመጠው በሰረት አገልግሎት ያላገኘ ዜጋ/ተገልጋይ ቅሬታ የማቅረብ መብት አለው

የቅሬታ አቀራረብ ስርአት በሚከተለው አግባብ ይሆናል

- ቅሬታ ያጋጠመው ተገልጋይ በቀጥታ አገልግሎት ለሰጠው ፈጻሚ በቃል ፤በጽሁፍ ፤በስልክ ፤በፋክስና በኢሜል ይሆናል
- ቅሬታው የቀረበለት ፈጻሚም የቀረበለትን ቅሬታ አጣርቶ ወዲያውኑ ለቅሬታ አቅራቢው ተገቢውን ምላሽ መስጠት አለበት
- በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ዜጋ ቀጥሎ ላለው ሀላፊ ቅሬታውን እንዲፈታ ማቅረብ ይችላል
- በዚህ ሁኔታ የቀረበለት ሀላፊም ቅሬታውን አጣርቶ ወዲያውኑ ምላሽ መስጠት አለበት
- በዚህ ያልረካ ዜጋ ጉዳዩን ለተቋሙ የበላይ ሀላፊ ማቅረብ ይችላል ፤የበላይ ሀላፊውም ቅሬታው እንዲጣራ በማድረግ ለቅሬታው አቅራቢው መልስ መስጠት አለበት ፤
- በመጨረሻ እነዚህን ደረጃዎች ተከትሎ ዜጋው ምላሽ ካላገኘ /አግባብ ባለው ፍርድ ቤት ፤ለህዝብ እንባ ጠባቂ ተቃም ፤ለሰብአዊ መብት ኮምሽን ፤ለሚድያ እና ለስነ ምግባር ጸረ ሙስና ኮምሽን ማቅረብ ይችላል ፡

15. ለተገልጋዮቻችን የምንገባው ቃል

- አገልግሎታችንን ፈልገው ወደ እኛ ሲመጡ በቅንነት አመለካከት እንቀበላለን
- አገልግሎታችንን የተቀናጀ በማድረግ የተጠቃሚዎችን እርካታ እናሳድጋለን
- ምንጊዜም ቢሆን አገልግሎታችን ግልጸኝነትና ተጠያቂነት የተሞላበት እንዲሆን እንጥራለን
- ሁል ጊዜ ከጎናችሁ ነን
- ምንጊዜም አገልግሎታችን ግልጽነትና ተጠያቂነት የተሞላበት እንዲሆን እንጥራለን
- ሁሌ ቀልጣፋና በተመጣጣኝ ዋጋ ውጤታማ አገልግሎት ለመስጠት እንጥራለን
- በዘርፍ የተሰማሩትን ባለሀብቶች አቅም ለመገንባትና መደገፍ የዘወትር ስራችን ነው አገልግሎታችን ለደንበኞች በሚያመች ቦታና ጊዜ እናቀርባለን ፤ለምንሰጠው አገልግሎት ሀላፊነት እንወስዳለን፡፡

1. የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅጻቅጽ

- አገልግሎት ሥራ ክፍል፡--::
- የአገልገሎት ጠያቂ ስምና አድራሻ፡--
  --::
- የሚፈለገው/ የሚጠየቀው አገልግሎት ዓይነት፡---
  --::

2. የዜጎች ቻርተር ትግበራ የተገልጋይ አስተያየት መቀበያ ቼክ-ሊስት

ተ.ቁ	የመገምገሚያ ነጥቦች	የግምገማ ነጥብ ደረጃ			
		4	3	2	1
1	አገልግሎት ሰጭ ኃላፊ/ባለሙያ የተገልጋይ አቀባበል ሁኔታ				
2	ለዜጎች የሚሰጠውን አገልግሎት እንዴት ይመዝኑታል				
3	በቻርተሩ በተገለፀው መሰረት አግልግሎት ስለማግኘትዎ				
4	ፍትሀዊ አገልግሎት ስለማግኘትዎ				
5	ለቅሬታዎ ፈጣን ምላሽ ስለመሰጠቱ				

የግምገማ ነጥብ አሰጣጥ መግለጫ

4 = እጅግ በጣም ጥሩ   3 = በጣም ጥሩ   2 =ጥሩ   1 = ዝቅተኛ

14. አስተያየትና ተሳትፎ

ተገልጋዩች በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ አስተያየት ፣ጥያቄና ማብራሪያ ሲፈልጉ ከዚህ በታች በተዘረዘሩት መንገዶች መጠቀም ይችላሉ

1- በክ/ከተማው በሚገኝ አስተያየት መስጫ ሳጥን
2- በአካል በመገኘት
3- በስልክ
4- በኢ-ሜል
5- በክ/ከተማው ፊስ ቡክ ድህረ ገጽ