



በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር
Addis Ababa City Government

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ
HOUSING DEVELOPMENT AND ADMINISTRATION BUREAU

የዜጎች ስምምነት ቻርተር ሰነድ Citizen Charter

መጋቢት 2016
አዲስ አበባ

የቢሮ ኃላፊ መልዕክት



ቅድስት ወ/ጊዮርጊስ
የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ ኃላፊ

ከ ቡራን ተገልጋዮቻችን እናንተን ማገልገል ክብር ነው። ስናገለግላችሁ ታላቅ ደስታ እና ኩራት ይሰማናል።

ቢሮው የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች በተቀመጡ ቅድመ ሁኔታዎችና መፈጸሚያ መለኪያዎች ያለምንም ችግር የማግኘት መብት አላችሁ።

በዚህ ሰነድ የተቀመጡትን አገልግሎቶች ለማግኘት ስትመጡ ሁልጊዜም እናንተን ለማገልገል በራችን ክፍት መሆኑን ለመግለፅ እንወዳለን።

ቢሯችን የተቋቋመበት ዓላማና የተሰጠው ኃላፊነት የሁሉንም ተሳትፎ የሚጠይቅ በመሆኑ እናንተም ለተቋማችን መጎልበትና ስኬት የተለመደው ድጋፋችሁና ተሳትፏችሁ ጠንክሮ እንደሚቀጥል እናምናለን ።

ማገልገል ከክብርም በላይ ነው!!

አመሰግናለሁ!!



ማውጫ

- ክፍል አንድ-----5
 - 1. መግቢያ-----5
 - 1.1 የዜጎች ስምምነት ሰነዱ ዓላማ-----5
 - 1.2 የዜጎች ስምምነት አስፈላጊነት-----6
 - 1.3 የቢሮው ስልጣንና ተግባር-----6
 - 1.4 የተቋሙ ራዕይ፣ ተልዕኮ፣ ዕቅዶችና ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮች-----8
 - 1.4.1 የተቋሙ ራዕይ /VISION/-----8
 - 1.4.2 የተቋሙ ተልዕኮ /MISSION/-----8
 - 1.4.3 የተቋሙ እቅዶች /VALUES/-----8
 - 1.5 የቢሮው ተገልጋዮች እና ባለድርሻ አካላት-----8
 - 1.5.1 የቢሮው ተገልጋዮች-----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-----9
 - 1.6.3 የተቋሙ ግዴታ-----10
 - 1.7 ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል-----10
 - ክፍል ሁለት-----11
 - 2.1 የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ መዋቅራዊ አደረጃጀት ስዕላዊ መግለጫ-----11
 - 2.2 የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ-----14
 - 2.2.1 ዋና ዋና አገልግሎቶች-----14
 - 2.2.2 ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች-----14
 - ክፍል ሶስት-----15
 - 3.1 ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች እና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ-----15
 - ክፍል አራት-----16
 - 4.1 የቢሮው የክትትል፣ የግምገማና የምዘና አግባቦች-----16
 - 4.2 የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ-----16
 - 4.3 የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት-----17
 - 4.4 የስምምነት ሰነዱን ስለማሻሻል-----17
 - አባሪዎች-----18
 - 1. የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅጻቅጽ-----18
 - 2. የዜጎች ቻርተር ትግበራ የተገልጋይ አስተያየት መቀበያ ፎክ-ሊስት-----18
 - 3. የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ አመራሮችና በስሩ የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ስልክ ቁጥር-----19
 - 4. የክፍለ ከተማ የቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር እና አድራሻ-----20
 - 5. የቢሮው አድራሻ-----21



ክፍል አንድ

I.

መግቢያ

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር በ2016 ዓ.ም የአገልግሎት ሰጪ ተቋማትን መልሶ ለማደራጀት በወጣ አዋጅ ቁጥር 84/2016 መሰረት የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ እንደገና የተቋቋመ ሲሆን ከተሰጠው ስልጣንና ኃላፊነት መነሻ ለተገልጋዮቹ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች በአዲስ መልክ በመለየት አደራጅቷል።

ቢሮው በተሰጠው ተግባርና ኃላፊነት በለተያዩ አማራጮች የመኖሪያ ቤቶችን የማልማት፣ የመኖሪያ ቤቶችን ለዜጎች በፍትሃዊነት የማስተላለፍ እና የመንግስት ቤቶችን የማስተዳደር እንዲሁም የቤቶች ልማትና አስተዳደርን የሚመለከቱ የአሰራር ስርዓቶችን የመዘርጋት፣ የቤት ልማት ፖሊሲዎች፣ ዝርዝር የህግ ማዕቀፎችና ስታንዳርድ በከተማዋ ተፈጻሚ መሆናቸውን የማረጋገጥ፣ ኃላፊነት ተሰጥቶታል።

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

ስለሆነም ቢሮው የሚሰጠው አገልግሎት የተገልጋይ ፍላጎትን ማዕከል አድርጎ ይበልጥ ተደራሽ እንዲሆን ለማስቻል የሚሰጡ አገልግሎት አይነቶች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበትን ቦታ እና ከተገልጋይ የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎችን በግልጽ በዝርዝር በማስቀመጥ የቢሮው አመራሮችና ሠራተኞች ሊተገብሩትና ሊከተሉት የሚገባ ይህ የዜጎች ስምምነት ቻርተር ተዘጋጅቷል።

1.1 የዜጎች ስምምነት ሰነዱ ዓላማ

ይህ የስምምነት ሰነድ ቢሮው የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች ዜጎች ህግና አሰራርን ጠብቀው ያለምንም መሸራረፍ መብታቸውን በተሟላ መልኩ እንዲያገኙ ሲሆን ይህንንም ለአመራሩ፣ ለሰራተኛው እና ለተገልጋዩ ህብረተሰብ ግልጽ ለማድረግ ከዚህም ባሻገር ደግሞ ኃላፊነታቸውን በአግባቡ በማይወጡ አካላት ላይም ተቋሙ የገባውን የህሊና ውል መሰረት አድርጎ የተጠያቂነት አሰራርን ለማጎልበት ያለመ ነው።



1.2 የዜጎች ስምምነት አስፈላጊነት

ሰነዱን ማዘጋጀት አስፈላጊ የሆነው፡-

- ✓ ተገልጋዮች ቢሮው በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ተጠቃሚ ሆነው እርካታቸውን የሚያሻሽል አገልግሎት ለመስጠት፤
- ✓ ህብረተሰቡን በማሳተፍ ፍትሃዊ አገልግሎት ለመስጠት፤
- ✓ ተገልጋዮች በቢሮው አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት፣ ጥቆማና ግብዓት የሚሰጡበትን ሁኔታ ለማመቻቸት፤
- ✓ ዜጎች ምንዓይነት አገልግሎት በምን ዓይነት ደረጃ (standard) ማግኘት እንደሚገባቸው ለማሳወቅ፤
- ✓ የዜጎችን የመረጃ ማግኘት መብት ለማረጋገጥ እና
- ✓ ቢሮው ለዜጎች ግልፅ፣ ቀልጣፋና ተጠያቂነት ያለበትና ውጤታማ አገልግሎት ለመስጠት ያለመ መሆኑን ለማረጋገጥ፤

1.3 የቢሮው ስልጣንና ተግባር

1. የቤቶች ልማት ኮርፖሬሽንን በበላይነት ይመራል፤ ያስተባብራል ፤ ይደግፋል፤
2. አገራዊ የቤቶች ልማትና አስተዳደርን የሚመለከቱ ፖሊሲዎች፣ ዝርዝር የህግ ማዕቀፎች እንዲሁም ስታንዳርድ በከተማዋ ተፈጻሚ መሆናቸውን ያረጋግጣል፤ የማሻሻያ ግብዓቶች ያሰባስባል፤ ለሚመለከተው አካል ያስተላልፋል፤ ተግባራዊነቱንም ይቆጣጠራል፡፡
3. በመንግስት አስተባባሪነት፣ በመንግስትና በግል አጋርነት፣ በመኖሪያ ቤት ህብረት ስራ ማህበራት፣ የግል ቤት አልሚዎች እና ሪል ስቴቶችን እና በሌሎች አማራጭ የቤት ልማት ፕሮግራሞችን ለማከናወን እና አጠቃላይ አቅጣጫ ለመቀየስ የሚያስችል ጥናቶችን ያጠናል፣ ያስጠናል፣ ስልትና ስታንዳርድ ያዘጋጃል፣ ለሚመለከተው አካል ያቀርባል፣ ሲፈፀም አፈፃፀሙን ይከታተላል፣ ይቆጣጠራል፤
4. የሚያስተዳድራቸውን ቤቶች መረጃ በዘመናዊ ቴክኖሎጂ ይይዛል፤ የመኖሪያ ቤት አይነቶችን መደብ እና ደረጃ ያወጣል፤ የግንዛቤ ማስጨበጫ ስልጠና ይሰጣል፤
5. በጋራ መኖሪያ ቤት ማህበራት እንዲመሠረቱና በህግ አግባብ ተልኳቸውን እንዲወጡ ያበረታታል፤ ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በትብብር ችግሮቹ እንዲወገዱ ያደርጋል፤
6. በአነስተኛና መካከለኛ የኑሮ ደረጃ ላይ ያሉ ነዋሪዎች በተለይም ቤቶችና አካል ጉዳተኞች በቤት ልማት ፍትሃዊ ተጠቃሚ እንዲሆኑ ያሠራር ስርዓት ይዘረጋል፤



7. የቤት ልማቱ ስራ ከድህነት ቅንሳ እና ከስራ እድል ፈጠራ ጋር የተቀናጀ እንዲሆን ያደርጋል፤ ተግባራዊነቱን ይከታተላል፤ ይቆጣጠራል፤

8. አግባብ ባለው ህግ መሰረት ነዋሪው ከአቅሙ ጋር የተመጣጠነ መኖሪያ ቤት እንዲሠራ በመንግስትና በግል ባለሀብቶች አጋርነት እና በሌሎች የቤት ልማት አማራጮችን በመጠቀም የቤት ልማት ማካሄድ የሚችሉበት አጠቃላይ አቅጣጫ ለመቁስ የሚያስችሉ ጥናቶችን ያካሂዳል፤ ስርዓት ይዘረጋል፤ ተግባራዊ ያደርጋል፤ አፈጻጸሙን ይከታተላል፤

9. በቤት ልማት ዘርፍ የሚሠማሩ አካል ተቀናጀተው የሚሠሩበትን የአሠራር ስርዓት ይዘረጋል፤ ድጋፍ ያደርጋል፤ አፈጻጸሙን ይቆጣጠራል፤

10. ከቤት ሽያጭ፣ ኪራይ እና የመሳሰሉት ተግባራት ላይ ጤናማ የገበያ ስርዓት እንዲኖር የሚያስችል ጥናቶችን ያጠናል፤ ተግባራዊ ያደርጋል፤

11. በዘመናዊ ቴክኖሎጂ ወቅታዊ የቤት ፍላጎትና አቅርቦት፣ አጠቃላይ የተመዘጋቢዎች እና የቤት መረጃ በዝርዝር ይይዛል፤ ወቅታዊ ያደርጋል፤ ለዕጣ ብቁ የሆኑ ቆጣቢዎችን በመለየት መረጃውን ለሚመለከተው አካል ያስተላልፋል፤ አሰፈላጊ ሆኖ ሲገኝ አዲስ ቤት ፈላጊዎችን ይመዘግባል፤

12. የቤት ፍላጎትና አቅርቦት መለየት የሚያስችል ዝርዝር ጥናት ያከናውናል፤ የቤት አቅርቦት ክፍተቶችን በመለየት የመፍትሔ ኃሳቦችን ያመነጫል፤ ለሚመለከተው አካል በማቅረብ ያሰወስናል፤ ይተገብራል፤ አፈጻጸሙንም ይከታተላል፤

13. ቤቶች በልማት ወይም በተፈጥሮ ወይም በሰው ሰራሽ አደጋ ምክንያት በሚፈርሱበት ወቅት አስፈላጊው መረጃ ከሚመለከተው አካል ጋር ይለያል፤ ያጣራል፤ ያደራጃል፤ ቤት ለፈረሰባቸው አካላት ምትክ ቤት እንዲሰጣቸው ለሚመለከተው አካል መረጃዎችን ያስተላልፋል፤

14. የከተማ አስተዳደሩ ንብረት የሆኑ የመኖሪያ፣ ንግድ፣ ለኪራይ አገልግሎት የተገነቡ ቤቶች እንዲሁም የጋራ መኖሪያ ቤቶችን በፍትሃዊነት ያስተዳድራል፤ ያከራያል፤ እንዲጠገን ያደርጋል፤

15. የከተማ አስተዳደሩ ንብረት የሆኑ የመኖሪያ፣ ንግድ ቤቶች፣ ለኪራይ አገልግሎት የተገነቡ ቤቶች እንዲሁም የጋራ መኖሪያ ቤቶች በህገ ወጥ መንገድ ከያዙት አካላት ያስለቅቃል፤

16. የቤት አልሚ መረጃዎችን ይሰበስባል፤ ይተነትናል፤ ያደራጃል፤ ለሚመለከታቸው አካላት ያሠራጫል፡፡

1፻ የተቋሙ ራዕይ፣ ተልዕኮ፣ ዕቅዶችና ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮች



1.4.1 የተቋሙ ራዕይ /Vision/

በ2022 ዓ.ም የአዲስ አበባ ከተማ ነዋሪዎች አቅም ያገናዘበና ለኑሮ ምቹ የሆነ የመኖሪያ ቤት ተደራሽ ሆኖ ማየት።

1.4.2 የተቋሙ ተልዕኮ /Mission/

በአዲስ አበባ ከተማ ያለውን ከፍተኛ የሆነ የመኖሪያ ቤት ፍላጎት ለማሟላት ጥራት ያለውና ወጪ ቆጣቢ ቤት በማስገንባት፣ በፍትሐዊነት እንዲተላለፍ በማድረግ፣ ቀልጣፋና ውጤታማ የቤት አስተዳደር ስርዓት በመዘርጋትና በመተግበር የከተማዋ ነዋሪዎችን ተጠቃሚነትን ማሳደግ።

1.4.3 የተቋሙ እሴቶች /Values/

- ጥራት ያለው የቤት አቅርቦት
- ወጭ ቆጣቢነት
- ለአካባቢ ጥበቃና ለሥራ ላይ ደህንነት ትኩረት መስጠት
- ተገልጋይ ተኮርና አክብሮት
- ፍትሀዊነት
- ግልፅነት /Transparency
- ተጠያቂነት /Accountability/

1.5 የቢሮው ተገልጋዮች እና ባለድርሻ አካላት

1.5.1 የቢሮው ተገልጋዮች

1. የቤት ፈላጊው ህብረተሰብ
2. የመኖሪያ ቤት ህብረት ስራ ማህበራት
3. የግል ቤት አልሚዎች
4. የሪል ስቴት አልሚዎች
5. የግል አጋር የቤት አልሚዎች





1.5.2 የቢሮው ባለድርሻ አካላት

1. የመሬት ልማት አስተዳደር ቢሮ
2. የዲዛይንና ግንባታ ስራዎች ቢሮ
3. የአዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ ባለስልጣን
4. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት
5. የአዲስ አበባ መንገዶች ባለስልጣን
6. የህብረት ስራ ማህበራት ኤጀንሲ
7. የኢትዮጵያ ንግድ ባንክ
8. የመሬት ይዞታ ምዝገባና መረጃ ኤጀንሲ፤
9. የኢኮኖሚክስና ቴክኖሎጂ ልማት ቢሮ
10. የአ.አ.ገቢዎች ቢሮ

1.6 የተቋሙና የተገልጋዩ መብትና ግዴታዎች

1.6.1 የደንበኞች መብቶች

- ✓ ስለ አገልግሎቶቹ ሙሉ መረጃ የማግኘት፤ የመጠቀምና የሚጠይቀውን ወጪ ማወቅ፤
- ✓ ተገቢውን አገልግሎት ሳያገኝ ሲቀር ማስተካከያ መጠየቅ፤
- ✓ ሁሉም አገልግሎቱን በእኩልነትና በፍትሐዊነት ማግኘትና መጠቀም፤
- ✓ በአገልግሎት አሰጣጣችን ላይ ጥያቄ የመጠየቅ እና ማብራሪያ ማግኘት፤
- ✓ ተገልጋዮች አገልግሎቱን በሙሉ ወይም በከፊል ለማግኘት ሲመጡ ማሟላት ያለባቸውን ሁኔታዎች በቅድሚያ ማወቅ፤
- ✓ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ አስተያየት /ቅሬታ የማቅረብ እና ላቀረቡት ጥያቄ ፍታሃዊ እንዲሁም ወቅታዊና በቂ መልስ ማግኘት፤
- ✓ ልዩ ትኩረት ለሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች በተለያዩ መልኩ የመስተናገድና አገልግሎት ማግኘት፡
- ✓ በቢሮው ዕቅድ እና ግብረ-መልስ ላይ መሳተፍና አስተዋጽኦ ማድረግ፤

1.6.2 የደንበኞች ግዴታ

- ✓ ሕጎችን እና የአሰራር መመሪያዎችን መከተል፤
- ✓ ትክክለኛ መረጃ ማቅረብ፤
- ✓ የአገልግሎት ቅድመ ሁኔታን መከተልና ማሟላት፤



- ✓ የቢሮውን ሕግና ደንብ ማክበር፤
- ✓ የአገልግሎት ክፍያ የመክፈል፤

1.6.3 የተቋሙ ግዴታ

- ✓ አገልግሎት ለመስጠት አስፈላጊ ግብዓቶችን አሟልቶ መገኘት፤
- ✓ ስለ አገልግሎቱ ሙሉ መረጃ እና ምክር መስጠት፤
- ✓ በአገልግሎት ውስጥ ህብረተሰቡን ማሳተፍ፤
- ✓ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት አገልግሎት መስጠት፤
- ✓ ለተገልጋይ ህብረተሰብ ፍትሃዊ አድሎ የሌለበት እና እኩልነትን የተላበሰ አገልግሎት መስጠት፤
- ✓ ደንበኞች የሚሰጡትን ቅሬታ መቀበል፤
- ✓ ደንበኞች በተቋሙ ምዘና እንዲሳተፉ ማድረግ፤
- ✓ ለደንበኞች የሚሰጡ ምላሾች በዝርዝር በጽሁፍ መስጠት፤

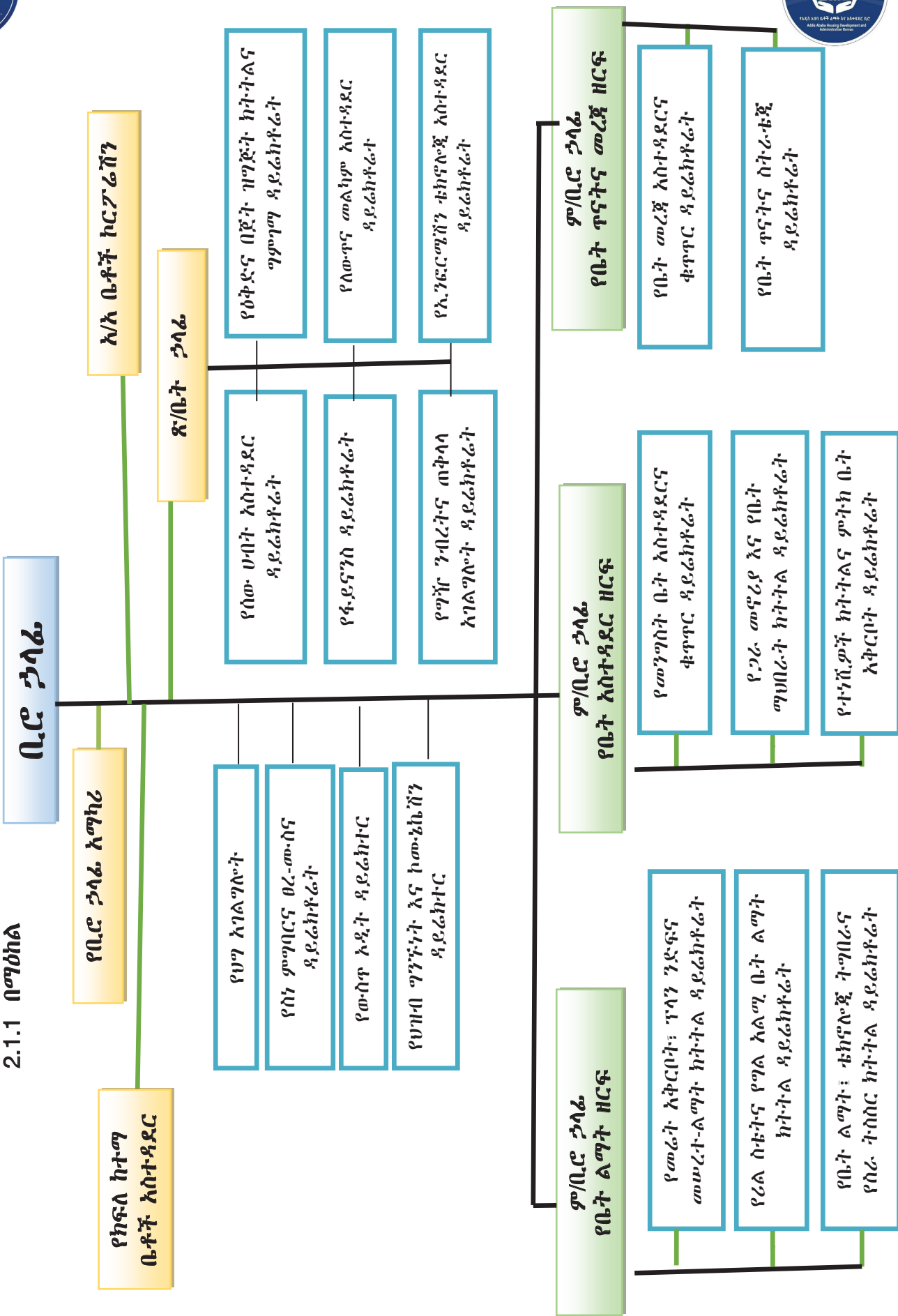
1.7 ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል

- ✓ በቻርተሩ በተቀመጠው የአገልግሎት አሰጣጥ 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፣ ጎጂዎች፣ አካልጉዳተኞች፣ አረጋውያን ወዘተ) ልዩ ትኩረት ሰጥተን እናገለግላለን።
- ✓ ተገልጋዮች ለሚያቀርቧቸው ጥያቄዎችና አስተያየቶች ፈጣን ምላሽ እንሰጣለን።
- ✓ ለሰጠናቸው አገልግሎቶች ለወሰናቸው ውሳኔዎች ተጠያቂ ነን።

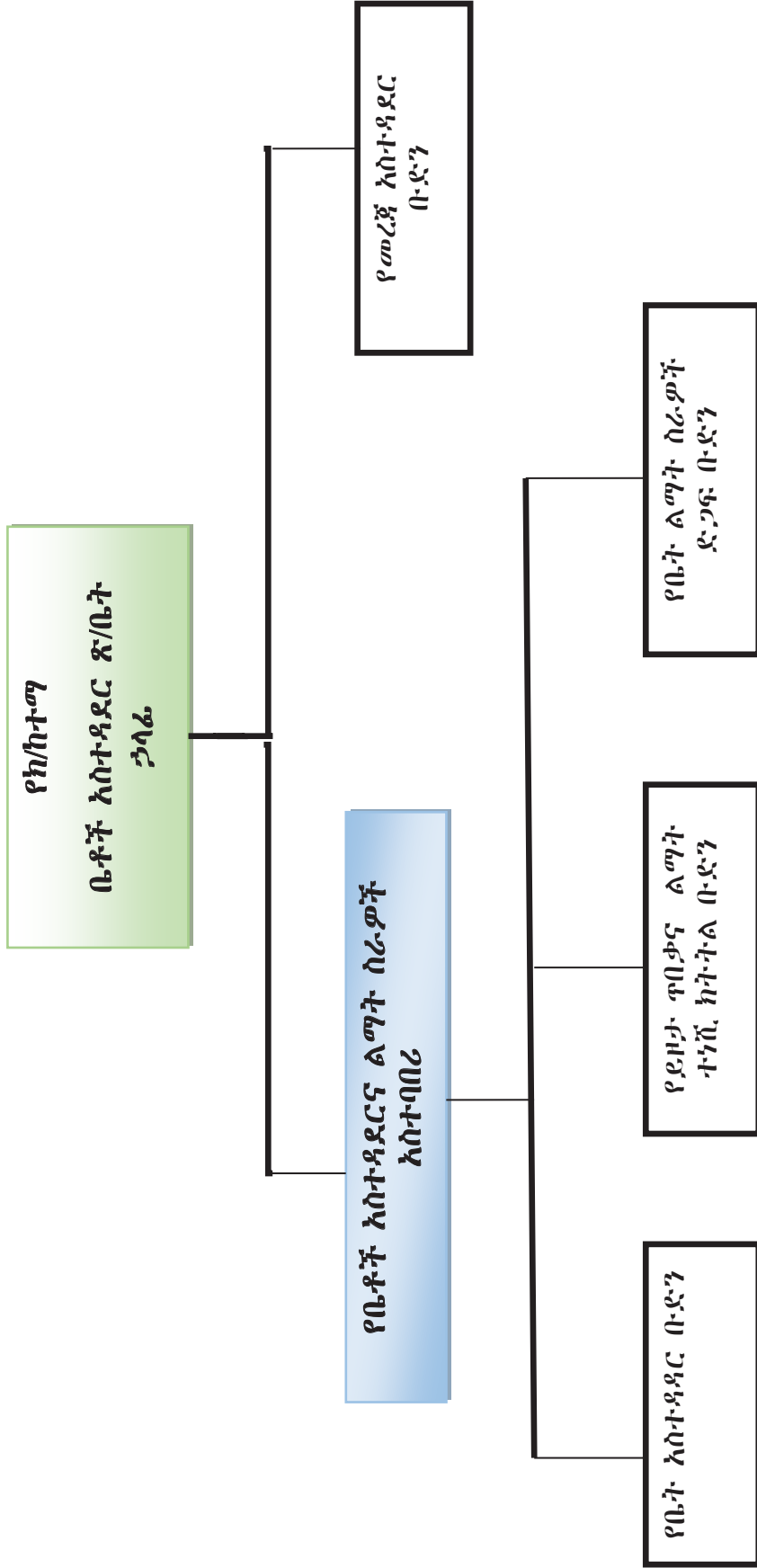
ክፍል ሁለት

2.1 የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ መዋቅራዊ አደረጃጀት ስዕላዊ መግለጫ

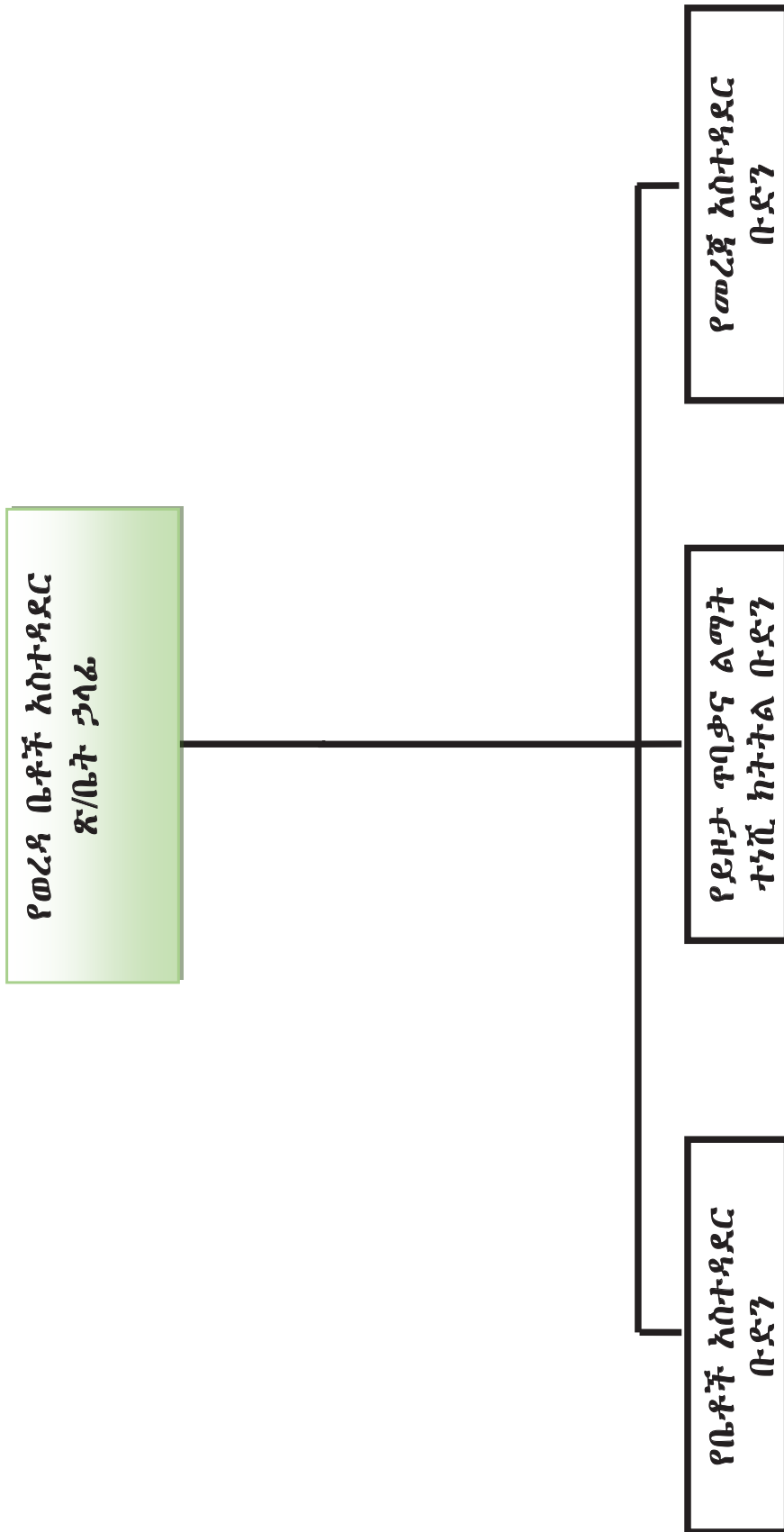
2.1.1 በማዕከል



የክ/ከተማ ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት መዋቅር



የወረዳ ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት ተቋማዊ መዋቅር





2.2 የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ ቢሮው በጥቅሉ 3 ዋና አገልግሎቶችና በስራቸውም 14 ዝርዝር አገልግሎቶችን የሚሰጥ ሲሆን እነዚህም እንደሚከተለው ተቀምጠዋል።

2.2.1 ዋና ዋና አገልግሎቶች

- 1. የቤት አቅርቦት አገልግሎት፤
- 2. ቤቶችን በፍትሃዊነት የማስተላለፍ እና የማስተዳደር አገልግሎት፤
- 3. የቤት መረጃ አቅርቦትና አስተዳደር አገልግሎት፤

2.2.2 ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች

- 1. ቤት አቅርቦት አገልግሎት፤
 - 1.1. የቤት ፈላጊዎች ምዝገባ የማካሄድ አገልግሎት፤
 - 1.2. ለቤት ግንባታ የተመደበውን መሬት በመረከብ ለማህበራት የማስተላለፍ አገልግሎት ፤
 - 1.3. ከሪል እስቴት ልማት፣ ግብይትና እሴት ግመታ እንዲሁም ከግል ቤት አልሚዎች የሚቀርቡ ቅሬታዎችን በመቀበል ምላሽ የመስጠት አገልግሎት ፤
- 2. ቤቶችን በፍትሃዊነት የማስተላለፍ እና የማስተዳደር አገልግሎት
 - 2.1. ለኪራይ አገልግሎት የተገነቡ የጋራ መኖሪያ ቤት የማስተላለፍ አገልግሎት፤
 - 2.2. በልማት፣ በተፈጥሮ እና በሰው ሰራሽ አደጋ ምክንያት ለሚነሱ ተነሿዎች ምትክ ቤት የመመደብ አገልግሎት፤
 - 2.3. የተላለፉ የኪራይ የጋራ መኖሪያ ቤት ውል ማዋዋል አገልግሎት ፤
 - 2.4. በኪራይ የተላለፉ የጋራ መኖሪያ ቤት ውል ማደስ አገልግሎት ፤
 - 2.5. አምስት አመት የሞላቸው የጋራ መኖሪያ ቤቶች ማስረጃ የመስጠት አገልግሎት ፤
 - 2.6. የመንግስት (ቀበሌ) ቤት ተከራዮችን ውል ማዋዋል አገልግሎት ፤
 - 2.7. የመንግስት (ቀበሌ) ቤት ተከራዮች የኪራይ ውል ማደስ አገልግሎት ፤
- 3. የቤት መረጃ አቅርቦት እና አስተዳደር አገልግሎት
 - 1. የቤት መረጃ አቅርቦት አገልግሎት፤
 - 2. የተመዘጋቢዎች መረጃ አቅርቦት አገልግሎት ፤



ክፍል ሶስት

ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች እና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ

ቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ በ2016 ዓ.ም በማዕከል፣ በክፍለ ከተማ እና በወረዳ ደረጃ የሚሰጡ አገልግሎቶች ስታንዳርድ

14
3.1

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	የጥቅል ንዑስ አገልግሎት ስታንዳርድ ደረጃ			አገልግሎቱ የሚሰጥበት			በቴክኖሎጂ መደገፍ		
		ጊዜ ሰዓት/ደቂቃ	ጥራት በ%	ዕርካታ በ%	በማዕከል	በክፍለ ከተማ	በወረዳ	የሚችሉ	በከፊል የሚቻል	የማይቻሉ
1. የቤት አቅርቦት አገልግሎት፡										
1	የቤት ፈላጊዎች ምዝገባ የማካሄድ አገልግሎት፡	30 ደቂቃ	100%	100%	✓		✓			
2	ለቤት ግንባታ የተመደበውን መሬት በመረከብ ለማህበራት የማስተላለፍ አገልግሎት	48 ሰዓት	100%	100%	✓					✓
3	ከሪል አስተዳደር ልማት፣ ግብይትና አሴት ግመታ እንዲሁም ከግል ቤት አልማዎች የሚቀርቡ ቅሬታዎችን በመቀበል ምላሽ የመስጠት አገልግሎት	6 ሰዓት	100%	100%	✓					✓
2. ቤቶችን በፍትሃዊነት የማስተላለፍ እና የማስተዳደር አገልግሎት፡										
4	ለኪራይ አገልግሎት የተገኘው የጋራ መኖሪያ ቤት የማስተላለፍ አገልግሎት፡	30 ደቂቃ	100%	100%	✓					✓
5	በልማት፣ በተፈጥሮ እና በሰው ሰራሽ አደጋ ምክንያት ለሚነሱ ተገሽዎች ምትክ ቤት የመመደብ አገልግሎት፡	24 ሰዓት	100%	100%	✓					✓
6	የተላለፉ የኪራይ የጋራ መኖሪያ ቤት ዉል ማዋዋል አገልግሎት	30 ደቂቃ	100%	100%		✓		✓		
7	በኪራይ የተላለፉ የጋራ መኖሪያ ቤት ውል ማደስ አገልግሎት	30 ደቂቃ	100%	100%		✓		✓		
8	አምስት አመት የሞላቸው የጋራ መኖሪያ ቤቶች ማስረጃ የመስጠት አገልግሎት	1 ሰዓት	100%	100%		✓				✓
9	የመንግስት (ቀበሌ) ቤት ተከራዮችን ዉል ማዋዋል አገልግሎት	30 ደቂቃ	100%	100%			✓			
10	የመንግስት (ቀበሌ) ቤት ተከራዮች የኪራይ ውል ማደስ አገልግሎት	30 ደቂቃ	100%	100%			✓			
3. የቤት መረጃ አቅርቦት እና አስተዳደር አገልግሎት										
11	የቤት መረጃ አቅርቦት አገልግሎት	30 ደቂቃ	100%	100%	✓			✓		
12	የተመዘገቧዎች መረጃ አቅርቦት አገልግሎት፡፡	30 ደቂቃ	100%	100%	✓			✓		
					7	3	2	7	0	5
					ደምር 12					



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።
- ቢሮው በሚያደርገው የክትትል፣ ድጋፍና ምዘና በጥራት ተደራሽ ግብ የሆኑትን /ከጊዜ፣ ከወጪ፣ ከእርካታ/ አንፃር አግባቦችን ማዕከል አድርጎ ይንቀሳቀሳል።
- ተቋሙ ከተገልጋዩ ህብረተሰብ ጋር አፈፃፀሙን መሰረት በማድረግ በዓመት ሁለት ጊዜ መድረኮችን በማዘጋጀት ውይይት ያደርጋል።
- የቢሮው ተገልጋዮች አደረጃጀትና ባለድርሻ አካላት በቅንጅት በዕቅድ ክንውን ግምገማ እንዲሳተፉ ይደረጋል።
- በስራቸው የተሻለ አፈፃፀም ለሚያሳዩ ስራ ክፍሎችና ሰራተኞች እውቅና ይሰጣል።
- በሚፈለገው መልኩ አገልግሎት መስጠት ያልቻሉትን በመደገፍና ተደግፈው በቸልተኝነት ክፍተት የሚያሳዩትን ተጠያቂ እንዲሆኑ ያደርጋል።
- በየወሩ ተገልጋዮች የተሰጡትን አስተያየት በመፈተሽ እና አፈፃፀሙን ማዕከል በማድረግ በየሶስት ወሩ ክትትልና ድጋፍ በማካሄድ ውጤቱን በግብረ-መልስ ይገለጻል።
- 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።

4.2 የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ

ቢሮው በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ዙሪያ ዜጎች አስተያየት፣ ጥቆማ፣ ጥያቄ እና ማብራሪያ የሚሹ ከሆነ ከዚህ በታች በተዘረዘሩት የመልዕክት ማስተላለፊያ መንገዶች መሠረት



በማቅረብ ለአገልግሎታችን መሳካት የበኩላቸውን አስተዋጾ ማበርከት ይችላሉ።

- በአካል በመገኘት፤
- በአስተያየት መስጫ መዝገብ፤
- የአስተያየት መስጫ ፎርም በመጠቀም፤
- የአስተያየት መስጫ ሳፕን በመጠቀም፤
- በቢሮው መስመር ስልክ፡- 0118722918
- ኢሜል፡ aahdab2021@gmail.com
- ድህረገጽ፡ www.aahdab.gov.et
- ቴሌግራም አካውንት፡ A.A Housing Development & Administration Bureau
- ፌስቡክገጽ፡ A.A Housing Development & Administration Bureau

በቢሮው አገልግሎት አሰጣጥ ላይ ለሚቀርቡ አስተያየቶች ግብረ-መልስ የምንሰጥና በግልጽ የምናሳውቅ ሲሆን ለዚህም በውስጥ ማስታወቂያ ሰሌዳ የመለጠፍ፣ “የኢሜል”፣ የማህበራዊ ሚዲያ ድህረ-ገጽ አድራሻችንና ሌሎች መሰል መንገዶችን የመጠቀም አማራጮችን በመከተል ለተገልጋዩ እናሳውቃለን።

4.3 የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት

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

- በአገልግሎታችን ቅሬታ ያደረገ/ የገጠመው ተገልጋይ ወይም ዜጋ ቅሬታውን በቀጥታ አገልግሎቱን ለሰጠው ፈፃሚ በቃልና በጽሁፍ መግለጽ ይችላል።
- ቅሬታው የቀረበለት ፈፃሚም የቀረበለትን ቅሬታ አጣርቶ ወዲያውኑ ተገቢውን ምላሽ ለቅሬታ አቅራቢው መስጠት አለበት፤ በተሰጠው መልስ ያልረካ ዜጋ ቀጥሎ ላለው ኃላፊ ቅሬታው እንዲፈታለት ማቅረብ ይችላል።

- 16 የሥራ ኃላፊው ቅሬታውን አጣርቶ ወዲያውኑ ምላሽ መስጠት ይኖርበታል።



- የኃላፊው መልስ አጥጋቢ ካልሆነ ለሚመለከተው ዘርፍ ወይም ለቢሮው ጉዳዩን በተቀመጠው የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጽ በጽሁፍ በማቅረብ መፍትሄ ይጠይቃል።
- በመጨረሻም ተገልጋዩ ከስራ ክፍሉ ወይም ዘርፉ አጥጋቢ ምላሽ ካልሰጠው ከተቋሙ ውጪ ለሆነውና የህዝብ ቅሬታን ለሚቀበለው ክፍል/ ለሚለከተው አካል ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል።

4.4 የስምምነት ሰነዱን ስለማሻሻል

ይህ የዜጎች ስምምነት ሰነድ ለተገልጋዮች የላቀ አገልግሎት ለመስጠት በማለም ከተገልጋዮች በሚሰጥ አስተያየት፣ ምክር እንዲሁም ተቋሙ በሚያካሂዳቸው ጥናቶች መነሻ አገልግሎቶቹም ሆነ የአገልግሎት ስታንዳርዶቹ ሊከለሱና ሊሻሻሉ ይችላሉ።

ይህ የስምምነት ሰነድ ጸድቆና በቢሮው የበላይ ኃላፊ ተፈርሞ ከወጣበት ቀን ጀምሮ ተግባራዊ ይሆናል።

ቅድስት ወ/ጊዮርጊስ

የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ ኃላፊ



አባሪዎች

1. የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅጻቅጽ

- አገልግሎት ሥራ ክፍል/ ዳይሬክቶሬት:-----::
- የአገልግሎት ጠያቂ ስምና አድራሻ:-----
-----::
- የሚፈለገው/ የሚጠየቀው አገልግሎት ዓይነት:-----
-----::

2. የዜጎች ቻርተር ትግበራ የተገልጋይ አስተያየት መቀበያ ፔክ-ሊስት

ተ.ቁ	የመገምገሚያ ነጥቦች	የግምገማ ነጥብ ደረጃ			
		4	3	2	1
1	አገልግሎት ሰጭ ኃላፊ/ባለሙያ የተገልጋይ አቀባበል ሁኔታ				
2	ሰነድ የሚሰጠውን አገልግሎት እንዴት ይመዘኑታል				
3	በቻርተር በተገለጸው መሰረት አገልግሎት ስለማግኘት				
4	ፍትሀዊ አገልግሎት ስለማግኘት				
5	ለቅሬታዎ ፈጣን ምላሽ ስለመስጠቱ				

የግምገማ ነጥብ አሰጣጥ መግለጫ

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



3. የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ አመራሮችና በስሩ የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ስልክ ቁጥር

ተ.ቁ	ስም	የሥራ ክፍልና ኃላፊነት	የቢሮ ስልክ	የቢሮ አድራሻ
1	ወ/ሮ ቅድስት ወ/ጊዮርጊስ	ቢሮ ኃላፊ	0118722918	ማዕከል
2	አቶ ሙሉነህ ፈይሳ	የቤት አስተዳደር ዘርፍ ም/ቢሮ ኃላፊ	0118553812	ማዕከል
3	አቶ መኮንን ሚጅና	የቤት ልማት ዘርፍ ም/ቢሮ ኃላፊ	0118721644	ማዕከል
		የቤት ጥናትና መረጃ ዘርፍ ም/ቢሮ ኃላፊ		ማዕከል
4	አቶ አብዱላ አራርሶ	የጽ/ቤት ኃላፊ	0118550026	ማዕከል
5	ወ/ሮ ሙና ለ.ሉ ሰይድ	የቢሮ ኃላፊ ልዩ ረዳት		ማዕከል
6	አቶ ጳውሎስ ታምራት	የቤት ፕላን ንድፍና የመሰረተ ልማት ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0118553855	ማዕከል
7	አቶ አንዲለም ሀይሉ ከበደ	የጋራ መኖሪያ ቤትና ማህበራት ክትትል ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0118553820	ማዕከል
8	አቶ መኮንን ቶላ ረጋሳ	የተነሿዎች ምትክ ቤት አቅርቦት ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0118553814	ማዕከል
9	አቶ ኤርሚያስ ወብቱ ሲሳይ	የቤት ጥናትና ስትራቴጂ ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር	0118553824	ማዕከል
10	አቶ ግሩም ደግሬ ጥግነህ	የሪልስቴትና የግል አልሚ ቤት ልማት ክትትል ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር		ማዕከል
11	አቶ ፍቃዱ ታክለ	የቤት መረጃ አስተዳደርና ቅጥጥር ዳይሬክቶሬት	0118553823	ማዕከል
12	አቶ ወንዳዖሁ ደጅኔ	የመንግስት ቤቶች አስተዳደር ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር		ማዕከል
13	አ/ር ኃይሉ ወ/ስላሴ	የቤት ልማት፣ ቴ/ት/የስራ/ት/ክ/ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
14	አቶ ግርማ ከተማ	የግዥ፣ ንብረት አስተዳደርና ጠቅላላ አ/ ዳይሬክቶሬት	0118720429	ማዕከል
15	ወ/ሪት አለምነሽ ተሰማ	የፋይናንስ ዳይሬክቶሬት	0118553815	ማዕከል
16	አቶ ግዛቸው አዲስ አለም	የሰው ሀብት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
17	አቶ ኤርሚያስ ትብስቲ	የዕቅድ ዝግጅት ክ/ግ/ ዳይሬክቶሬት	0118553816	ማዕከል
18	ወ/ሮ አስቴር አምጣቸው	የውስጥ ኦዲት ዳይሬክቶሬት	0118553817	ማዕከል
19	አቶ ዮናስ ሸፈራው	የህግ አገልግሎት ዳይሬክቶሬት	0118553813	ማዕከል
20	ወ/ሮ የንጋት ኮከብ አባቡ	የኮሙኒኬሽን ጉዳዮች ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
21	አቶ ፈይሳ ረጋሳ	የስነ-ምግባርና ፀረ-ሙስና ዳይሬክቶሬት	0118553852	ማዕከል
22	አቶ ኃለማርያም ጌታነህ	የለውጥና መልካም አስተዳደር ዳይሬክቶሬት		ማዕከል
22	ወ/ሮ ይመኙሻል አምሳሉ	የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ አስተዳደር ዳይሬክቶሬት		ማዕከል



4. የክፍለ ከተማ የቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር እና አድራሻ

1	ኮልሬ ቀራኒዮ ክፍለ ከተማ	ያሲን መሀመድ	0904183304	
2	ንፋስ ስልክ ላፍቶ ክፍለ ከተማ	አባተ አበበ	0911808141	ለቡ አደባባይ
3	ልደታ ክፍለ ከተማ	ደምስ በየነ	0985406504	ልደታ ፍርድ ቤት ፊት ለፊት
4	ቦሌ ክፍለ ከተማ	ይበልጣል ታምሬ	0983191621	መገናኛ ቦሌ ክ/ከተማ ህንጻ
5	ጉለሌ ክፍለ ከተማ	ሃብታሙ ደረጀ	0908784153	አዲሱ ገበያ ጉለሌ ክ/ከተማ ህንጻ
6	አራዳ ክፍለ ከተማ	ገምታን ኮሬ	0977439344	ብርሃንና ሰለም ማተሚያ ቤት አካባቢ አራዳ ክ/ከተማ ህንጻ
7	አዲስ ከተማ ክፍለ ከተማ	አዲስ ጎንፋ	0910588032	ታይዋን ተራ ግሩም ሆስፒታል አጠገብ
8	የካ ክፍለ ከተማ	ጎሳዬ ሀሰን	0923784527	መገናኛ የካ ክ/ከተማ ህንጻ
9	ቂርቆስ ክፍለ ከተማ	ብርሃኑ ኃይሉ	0915862426	ባንቢስ አካባቢ ቂርቆስ ክ/ከተማ ህንጻ
10	አቃቂ ቃሊቲ ክፍለ ከተማ	አንዳርጌ ተዋበ	0991736123	ቃሊቲ ቶታል አካባቢ አቃቂ ቃሊቲ ህንጻ
11	ለሚኩራ ክ/ከተማ	አበራ ሃብቴ	0913247180	ሀያት ደራርቱ አደባባይ አካባቢ

5. የቢሮው አድራሻ

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ

አድራሻ፡- ባንቢስ ወደ ደንበል በሚወስደው መንገድ ግሪክ ትምህርት ቤት አጠገብ ያለ ህንጻ።

ስልክ ቁጥር: 0118722918

ኢሜል: aahdab2021@gmail.com

ድህረገጽ: www.aahdab.gov.et

Telegram: A.A Housing Development & Administration Bureau

ፌስቡክ ገጽ: A.A Housing Development & Administration Bureau

