□□□□ □□□ □□□ □□□□□□

**ADDIS ABABA CITY ADMINISTRATION**

□□□□ □□□□ □□□□□□ □□

**HOUSING DEVELOPMENT AND**

**ADMINSTRATION BUREAU**




# □□□□ □□□□□ □□□□ □□□

# /Citizen Charter/

□□□□ □□□ □□□ □□□□□□

**ADDIS ABABA CITY ADMINISTRATION**

□□□□ □□□□ □□□□□□ □□

**HOUSING DEVELOPMENT AND ADMINSTRATION BUREAU**





**በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር**

**ADDIS ABABA CITY ADMINISTRATION**

**የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ**

**HOUSING DEVELOPMENT AND ADMINSTRATION BUREAU**

# የዜጎች ስምምነት ሰነድ

# Citizen Charter

**ጥቅምት 2019 ዓ.ም**

**አዲስ አበባ**

## የቢሮ ኃላፊ መልዕክት



**ኢንጂነር ሄለን ታምሩ**
**የቤቶች ልማትና አስተደደር ቢሮ ኃላፊ**

**ክቡራን 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 ለመግለጽ እንወዳለን፡፡**

**ቢሯችን የቋቋመበትን ዓላማና የተሰጠው ኀላፊነት የሁሉንም ተሳትፎ የሚጠይቅ በመሆኑ እናንተም ለተቋማችን መጎልበትና ስኬት የተለመደው ዳጋፋችሁና ተሳትፏችሁ ጠንክሮ እንደሚቀጥል እናምናለን።**

**ማገልገል ከክብርም በላይ ነው።**

## አመሰግናለሁ!!

### ማውጫ


**ክፍል አንድ ..... 5**

**I. መግቢያ ..... 5**

1.1 የዜጎች ስምምነት ሰነዱ ዓላማ ..... 5

1.2 የዜጎች ስምምነት አስፈላጊነት ..... 5

1.3 የቢሮው ስልጣንና ተግባር ..... 6

1.4 የተቋሙ ራዕይ፣ ተልዕኮ፣ ዕሴቶችና ስትራቴጂካዊ የትኩረት መስኮች ..... 7

1.4.1 የተቋሙ ራዕይ /VISION/ ..... 7

1.4.2 የተቋሙ ተልዕኮ /MISSION/ ..... 7

1.4.3 የተቋሙ እሴቶች /VALUES/ ..... 7

1.5 የቢሮው ተገልጋዮች እና ባለድርሻ አካላት ..... 7

1.5.1 የቢሮው ተገልጋዮች ..... 7

1.5.2 የቢሮው ባለድርሻ አካላት ..... 8

1.6 የተቋሙና የተገልጋዩ መብትና ግዴታዎች ..... 8

1.6.1 የደንበኞች መብቶች ..... 8

1.6.2 የደንበኞች ግዴታ ..... 8

1.6.3 የተቋሙ ግዴታ ..... 9

1.7 ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል ..... 9

**ክፍል ሁለት ..... 10**

**2.1 የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ መዋቅራዊ አደረጃጀት ስዕላዊ መግለጫ ..... 10**

**2.2 የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ አገልግሎቶች ..... 12**

2.2.1 ዋና ዋና አገልግሎቶች ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

2.2.2 ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

**ክፍል ሶስት ..... 13**

3.1 ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች እና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ..... 13

**ክፍል አራት ..... 15**

4.1 የቢሮው የክትትል፣ የግምገማና የምዘና አግባቦች ..... 15
4.2 የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ ..... 15
4.3 የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት ..... 16
4.4 የስምምነት ሰነዱን ስለማሻሻል ..... 16

**አባሪዎች ..... 16**

1. የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅጻቅጽ ..... 16
2. የዜጎች ቻርተር ትግበራ የተገልጋይ አስተያየት መቀበያ ቼክ-ሊስት ..... 17
3. የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ አመራሮችና በስሩ የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ስልክ ቁጥር ..... 17
4. የክፍለ ከተማ የቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር እና አድራሻ ..... 18
5. የቡሮው አድራሻ ..... 19

# 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 ዘርግቶ 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 አሰራሩን 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 አሠጣጥ 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 ለመሥጠት ያለመ መሆኑን ለማረጋገጥ፤

## 1.3 የቢሮው ስልጣንና ተግባር

1. የቤቶች ልማት ኮርፖሬሽንን በበላይነት ይመራል፤ያስተባብራል ፤ ይደግፋል፤
2. አገራዊ የቤቶች ልማትና አስተዳደርን የሚመለከቱ ፖሊሲዎች፤ዝርዘር 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 ሴቶችና አካል ጉዳተኖች በቤት ልማት ፍትሃዊ ተጠቃሚ እንዲሆኑ ያሠራር ስርዓት ይዘረጋል፤
7. የቤት ልማቱ ስራ ከድህነት ቅነሳ 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 አካልት 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 የተመዝጋቢዎች 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።

## 1.4 የተቋሙ ራዕይ፣ ተልዕኮ፣ ዕሴቶችና ስትራቴጂካዊ 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 ያለዉን 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. የኢትዩጵያ ንግድ ባንክ
8. የመሬት ይዞታ ምዝገባና መረጃ ኤጀንሲ፤
9. የኢኖቬሽንና 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 አሰጣጣቸን 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 በተለያየ መልኩ የመስተናገድና አገልግሎት ማግኘት፡
- በቢሮው ዕቅድ እና ሪፖርት ላይ ግብረ-መልስ መስጠት፣ መሳተፍና አስተዋጽዖ 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 የመክፍል፤

### 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፤

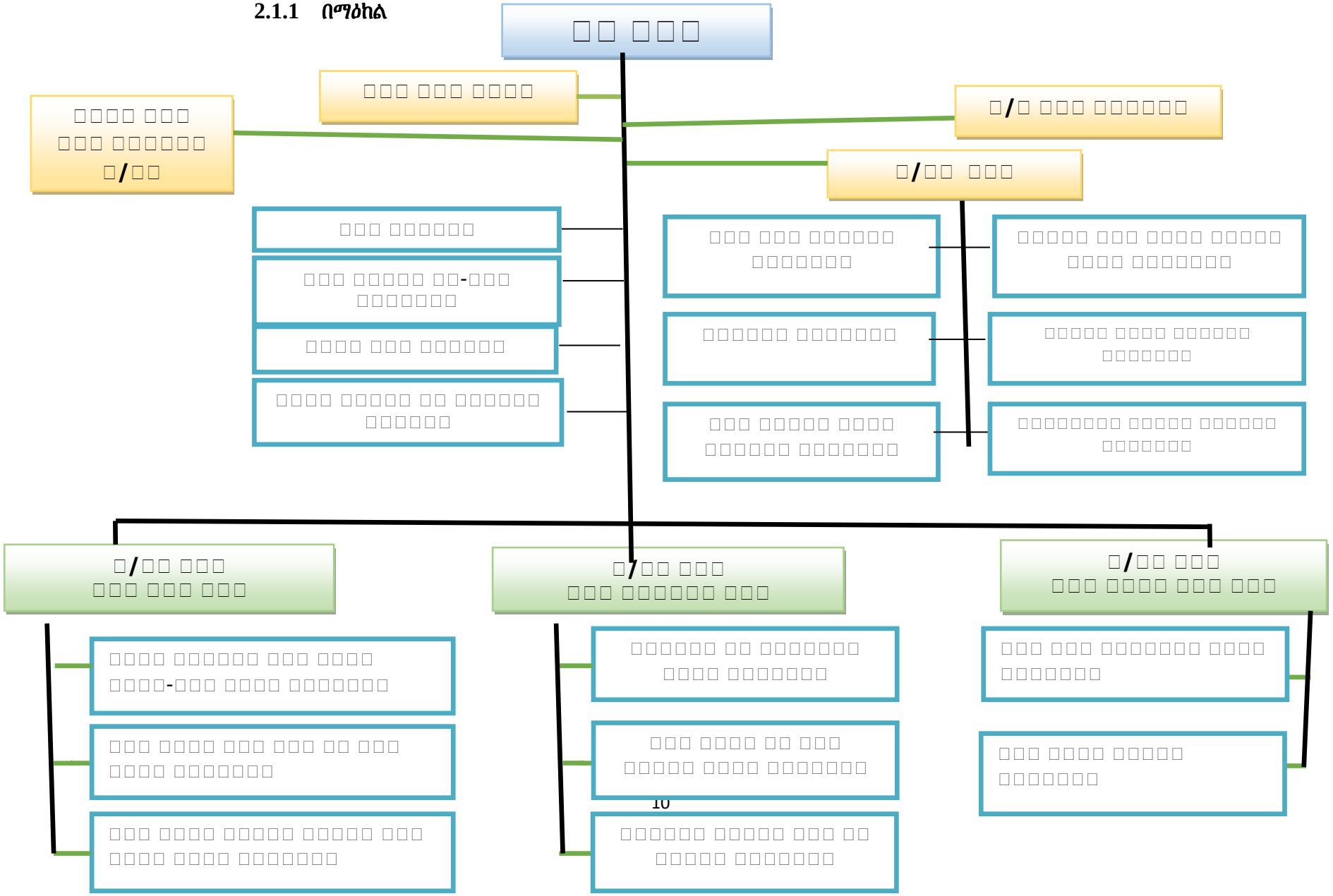
## 1.7 ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል

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

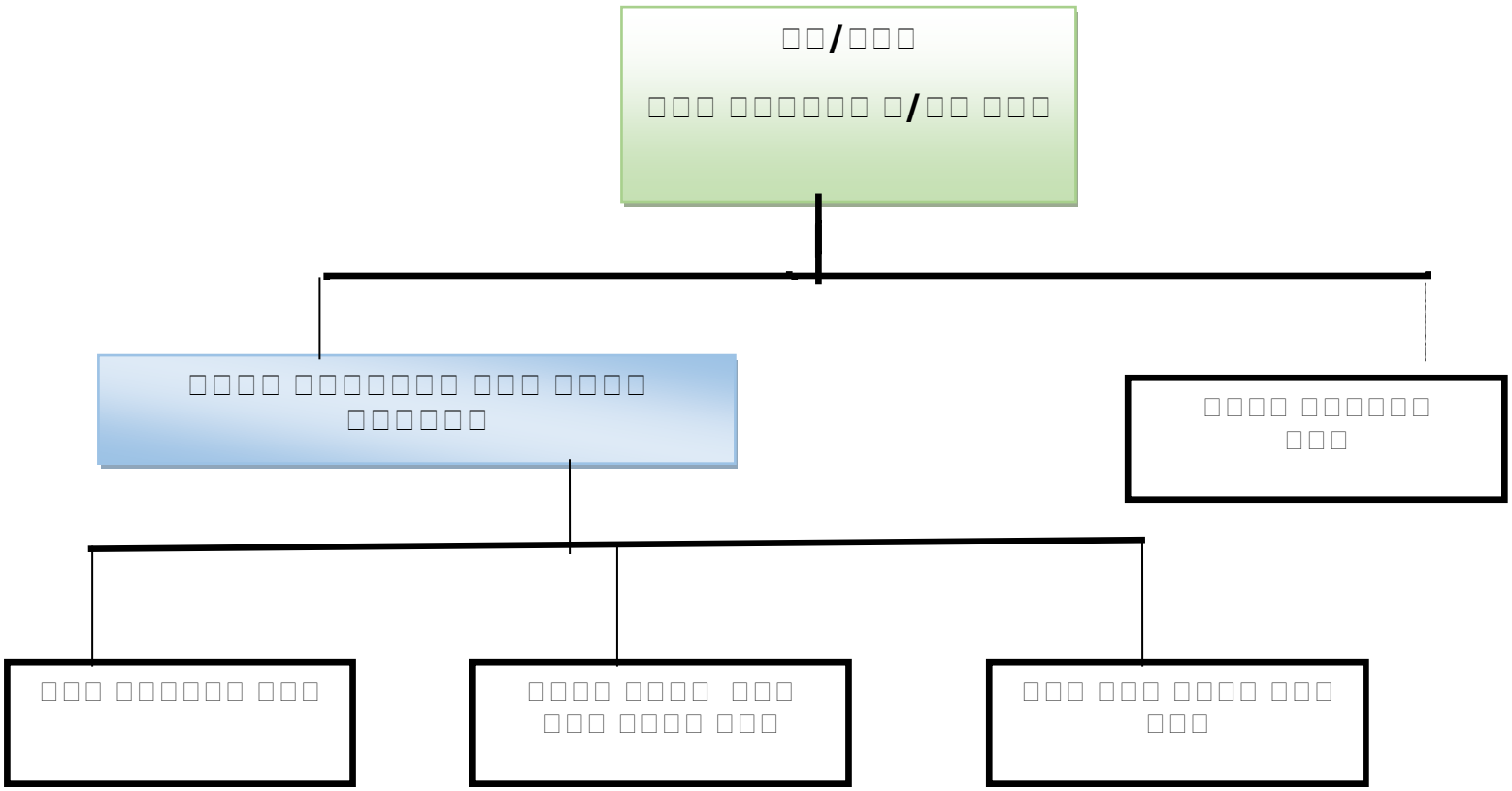
# ክፍል ሁለት

## 2.1 የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ መዋቅራዊ አደረጃጀት ስዕላዊ መግለጫ

### 2.1.1 በማዕከል



**የክ/ከተማ ቤቶች አስተዳደር ጽ/ቤት መዋቅር**



## 2.2 አዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ

ቢሮው በጥቅሉ 4 ዋና አገልግሎቶችና በስራቸውም 13 ዝርዝር አገልግሎቶችን የሚሰጥ ሲሆን እነዚህም እንደሚከተለው ተቀምጠዋል፡፡

### 2.1.1 ዋና ዋና አገልግሎቶች

1. የቤት አቅርቦት አገልግሎት
2. ቤቶችን የማስተላለፍ እና የማስተዳደር አገልግሎት
3. የቤት መረጃ አቅርቦት እና አስተዳዳር አገልግሎት
4. መኖሪያ ቤት ኪራይ መመዝገብ እና ማደስ አገልግሎት

### 2.1.2 ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች

**1. የቤት አቅርቦት አገልግሎት**

1.1. በማህበር መደራጀት የሚፈልጉ የቤት ፈላጊ ተመዝጋቢዎች መመዝገብ አገልግሎት፣
1.2. ለቤት ግንባታ የተመደበውን መሬት በመረከብ ለማህበራት የማስተላለፍ አገልግሎት
1.3. ከሪል እስቴት ልማት፤ ግብይትና እሴት ግመታ እንዲሁም ከግል ቤት አልሚዎች የሚቀርቡ ጥያቄዎችን በመቀበል ምላሽ የመስጠት አገልግሎት

**2. ቤቶችን የማስተላለፍ እና የማስተዳደር አገልግሎት**

2.1. የመንግስት ቤት ለተጠቃሚዎች የማስተላለፍ አገልግሎት፣
2.2. የመንግስት ቤት ዉል ማዋዋል አገልግሎት
2.3. የመንግስት ቤት ውል ማደስ አገልግሎት
2.4. በልማት፣ በተፈጥሮ እና በሰዉ ሰራሽ አደጋ ምክንያት ለሚነሱ ተነሺዎች ምትክ ቤት ማቅረብ አገልግሎት
2.5. አምስት አመት የሞላቸዉ የጋራ መኖሪያ ቤቶች ማስረጃ የመስጠት አገልግሎት

**3. የቤት መረጃ አቅርቦት እና አስተዳዳር አገልግሎት**

3.1. የቤት መረጃ አቅርቦት አገልግሎት
3.2. የተመዝጋቢዎች መረጃ አቅርቦት አገልግሎት

**4. የግል መኖሪያ ቤት ኪራይ መመዝገብ እና ማደስ አገልግሎት**

4.1. የኪራይ ዉል መመዝገብ አገልግሎት
4.2. የኪራይ ዉል ማደስ አገልግሎት
4.3. የኪራይ ዉል ማቋረጥ አገልግሎት

# ክፍል ሶስት

## 3.1 ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች እና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ

### *ቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ ማዕከል እና በክፍለ ከተማ ደረጃ የሚሰጡ አገልግሎቶች ስታንዳርድ*

| ተ.ቁ | የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት | የጥቅል ንዑስ አገልግሎት ስታንዳርድ ደረጃ | | | አገልግሎቱ የሚሰጥበት | | | በቴክኖሎጂ መደገፍ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ጊዜ ሰአት/ደቂቃ | ጥራት በ% | ዕርካታ በ% | በማዕከል | በክፍለ ከተማ | በወረዳ | የሚችሉ | በከፊል የሚቻል | የማይችሉ |
| | **1. የቤት አቅርቦት አገልግሎት፣** | | | | | | | | | |
| 1 | የቤት ፈላጊዎች ምዝገባ የማካሄድ አገልግሎት፣ | 30 ደቂቃ | 100% | 100% | √ | | | √ | | |
| 2 | ለቤት ግንባታ የተመደበውን መሬት በመረከብ ለማህበራት የማስተላለፍ አገልግሎት | 48 ሰአት | 100% | 100% | √ | | | | | √ |
| 3 | ከሪል እስቴት ልማት፤ ግብይትና እሴት ግመታ እንዲሁም ከግል ቤት አልሚዎች የሚቀርቡ ቅሬታዎችን በመቀበል ምላሽ የመስጠት አገልግሎት | 6 ሰአት | 100% | 100% | √ | | | | | √ |
| | **2. ቤቶችን በፍትሃዊነት የማስተላለፍ እና የማስተዳደር አገልግሎት፣** | | | | | | | | | |
| 4 | ለኪራይ አገልግሎት የተገነቡ የጋራ መኖሪያ ቤት የማስተላለፍ አገልግሎት፣ | 30 ደቂቃ | 100% | 100% | √ | | | | | √ |
| 5 | በልማት፣ በተፈጥሮ እና በሰዉ ሰራሽ አደጋ ምክንያት ለሚነሱ ተነሺዎች ምትክ ቤት የመመደብ አገልግሎት፣ | 24 ሰአት | 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 የሞላቸዉ የጋራ መኖሪያ ቤቶች ማስረጃ የመስጠት አገልግሎት | 1 ሰአት | 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 አስተዳዳር አገልግሎት** | | | | | | | | | |
| 11 | የቤት መረጃ አቅርቦት አገልግሎት | 30 ደቂቃ | 100% | 100% | √ | | | √ | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | የተመዘጋቢዎች መረጃ አቅርቦት አገልግሎት፡፡ | **30 ደቂቃ** | **100%** | **100%** | √ | | | √ | | |
| | **ድምር 12** | | | | **7** | **3** | **2** | **7** | **0** | **5** |

# 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 ከንውን ግምገማ እንዲሳተፉ ይደረጋል፡፡
- በስራቸው የተሻለ አፈፃፀም ለሚያሳዩ ስራ ከፍሎችና ሰራተኞች እውቅና ይሰጣል፡፡
- በሚፈለገው መልኩ አገልግሎት መስጠት ያልቻሉትን በመደገፍና ተደግፈው በቸልተኝነት ከፍተት 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 አስተዋጾዖ ማበርከት ይችላሉ፡፡

- በአካል በመገኘት፤
- በአስተያየት መስጫ መዝገብ፤
- የአስተያየት መስጫ ፎርም በመጠቀም፤
- የአስተያየት መስጫ ሳጥን በመጠቀም፤
- በቢሮው መስመር ስልክ፡- 0118722918
- ኢሜል: aahdab2021@gmail.com
- ድህረገጽ: www.aahdab.gov.et
- ቴሌግራምአካውንት: 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 አድራሻቸንና 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 ያደረበት/ 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፡፡
- 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፡፡**

**ኢንጂነር ሄለን ታምሩ**
**የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ ኃላፊ**

## አባሪዎች

- **የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅጻቅጽ**
- አገልግሎት ሥራ ክፍል/ ዳይሬክቶሬት፡----------::
- የአገልገሎት ጠያቂ ስምና አድራሻ፡----------
  ----------::
- የሚፈለገው/ የሚጠየቀው አገልግሎት ዓይነት፡----------
  ----------::

## 1. 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 ይመዘኑታል | | | | |
| 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

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

| ተ.ቁ | ስም | የሥራ ክፍልና ኃላፊነት | የቢሮ ስልክ | የቢሮ አድራሻ |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ኢንጂነር ሄለን ታምራት | **ቢሮ ኃላፊ** | 0118722918 | ማዕከል |
| 2 | አቶ ሙሉነህ ፈይሳ | **የቤት አስተዳደር ዘርፍ ም/ቢሮ ኃላፊ** | 0118553812 | ማዕከል |
| 3 | ኢንጂነር/ዶ. ር/ መኮንን ጥበቡ | የቤት ልማት ዘርፍ ም/ቢሮ ኃላፊ | 0118721644 | ማዕከል |
| | ወ/ሮ ተዋቡ ቀስቅስ | የቤት ጥናትና መረጃ ዘርፍ ም/ቢሮ ኃላፊ | | ማዕከል |
| 4 | አቶ መብራት ደሴ | የጽ/ቤት ኃላፊ | 0118550026 | ማዕከል |
| 5 | ኢንጂነር መኮንን ሚጀና | የቢሮ ኃላፊ ልዩ ረዳት | | ማዕከል |
| 6 | አቶ ጳውሎስ ታምራት | የመሬት አቅርቦት፣ ፕላን ንድፍና መሠረተ-ልማት ክትትል ዳይሬክቶሬት | 0118553855 | ማዕከል |
| 7 | አቶ አንዷለም ሀይሉ | የጋራ መኖሪያ ቤትና ማህበራት ክትትል ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር | 0118553820 | ማዕከል |
| 8 | አቶ መኮንን ቶላ ረጋሳ | የተነሺዎች ምትክ ቤት አቅርቦት ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር | 0118553814 | ማዕከል |
| 9 | አቶ ኤርሚያስ ውበቱ | የቤት ጥናትና ስትራቴጂ ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር | 0118553824 | ማዕከል |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 10 | ፊሊሞን ብርሃን | የሪልስቴትና የግል አልሚ ቤት ልማት ክትትል ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር | | ማዕከል |
| 11 | አቶ ፍቃዱ ታከለ | የቤት መረጃ አስተዳደርና ቅጥጥር ዳይሬክቶሬት | 0118553823 | ማዕከል |
| 12 | አቶ መገርሳ | የመንግስት ቤቶች አስተዳደር ዳይሬክቶሬት ዳይሬክተር | | ማዕከል |
| 13 | ኢ/ር ቢልሱማ ተመስገን | የቤት ልማት፤ቴ/ት/የስራ/ት/ክ/ዳይሬክቶሬት | | ማዕከል |
| 14 | ወ/ሮ አዲስ አለማየሁ | የግዥ፣ ንብረት አስተዳደርና ጠቅላላ አ/ ዳይሬክቶሬት | 0118720429 | ማዕከል |
| 15 | ወ/ሪት አለምነሽ ተሰማ | የፋይናንስ ዳይሬክቶሬት | 0118553815 | ማዕከል |
| 16 | አቶ ግዛቸው አዲስ | የሰው ሃብት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት | | ማዕከል |
| 17 | አቶ ኤርሚያስ ትብስቲ | የፅቅድ ዝግጅት ክ/ግ/ ዳይሬክቶሬት | 0118553816 | ማዕከል |
| 18 | ወ/ሮ አስቴር | የውስጥ አዲት ዳይሬክቶሬት | 0118553817 | ማዕከል |
| 19 | አቶ ዮናስ ሽፈራው | የህግ አገልግሎት ዳይሬክቶሬት | 0118553813 | ማዕከል |
| 20 | ወ/ሮ የንጋትኮከብ 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 |

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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | **ኮልፌ ቀራኒዮ ክፍለ ከተማ** | ሙልጌታ | 0923693344 | |
| 2 | **ንፋስ ስልክ ላፍቶ ክፍለ ከተማ** | ተስፈዌ | 0911898805 | **ለቡ አደባባይ** |
| 3 | **ልደታ ክፍለ ከተማ** | ገመቹ | 0920067935 | **ልደታ ፍርድ ቤት ፊት ለፊት** |
| 4 | **ቦሌ ክፍለ ከተማ** | አሸናፊ | 0984195799 | **መገናኛ ቦሌ ክ/ከተማ ህንጻ** |
| 5 | **ጉለሌ ክፍለ ከተማ** | ኩሪ | 0911572909 | **አዲሱ ገበያ ጉለሌ ክ/ከተማ ህንጻ** |
| 6 | **አራዳ ክፍለ ከተማ** | ፅጌ | 0913030177 | **ብርሃንና ስለም ማተሚያ ቤታ አካባቢ አራዳ ክ/ከተማ ህንጻ** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 7 | **አዲስ ከተማ ክፍለ ከተማ** | አዲስአለም | 0913140809 | **ታይዋን ተራ ግሩም ሆስፒታል አጠገብ** |
| **8** | **የካ ክፍለ ከተማ** | *ታመነ* | 0912055941 | **መገናኛ የካ ክ/ከተማ ህንጻ** |
| 9 | **ቂርቆስ ክፍለ ከተማ** | ክንዲየ | 0913646068 | **ባንቢስ አካባቢ ቂርቆስ ክ/ከተማ ህንጻ** |
| **10** | **አቃቂቃሊቲ ክፍለ ከተማ** | *ሃይለማርያም ማሞ* | 0910217186 | **ቃሊቲ ቶታል አካባቢ አቃቂ ቃሊቲ ህንጻ** |
| **11** | **ለሚኩራ ክ/ከተማ** | *ምስራቅ ተሾመ* | 0915556402 | **ሀያት ደራርቱ አደባባይ አካባቢ** |

## 4. 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

**ተገልጋዩ ህብረተሰብ የስልጣን እና የልማቱ ባለቤት ስለሆነ እኛ የህዝብ አገልጋዮች ህዝብን ማገልገል ታላቅ ክብር መሆኑን ተረድተን ተገልጋዩን ህብረተሰብ በታማኝነትና በቅንነት ለማገልገል ቃል እንገባለን፡፡**

**ኢንጂነር ሄለን ታምሩ**
**የቤቶች ልማትና አስተደደር ቢሮ ኃላፊ**

**"በመንግስት እጅ ያለ መረጃ የሕዝብ ሀብት ነው!!"**

