

**በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር**

**Addis Ababa City Government**

የፕላንና ልማት ኮሚሽን

**Plan and Development Commission**

**የዜጎች ስምምነት ረቂቅ ሰነድ**

**/Draft Citizen Charter/**

**ነሀሴ 2014 ዓ.ም.**

**አዲስ አበባ**

**የፕላንና ልማት ኮሚሽን ኮሚሽነር መልዕክት**

**ለተገልጋዮች በሙሉ**

**ለክቡራን ተገልጋዮቻቸችን**

**እናንተን ዝቅ ብለን ስናገለግል ታላቅ ደስታና ክብር ይሰማናል፡፡ ኮሚሽኑ 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!**

ማውጫ

[መግቢያ 4](#_Toc113303886)

[ክፍል አንድ 5](#_Toc113303887)

[1.1. የዜጎች ስምምነት ሰነዱ ዓላማ 5](#_Toc113303888)

[1.2. የዜጎች ስምምነት አስፈላጊነት 5](#_Toc113303889)

[1.3. የአዲስ አበባ ፕላንና ልማት ኮሚሽን ስልጣንና ተግባር 5](#_Toc113303890)

[1.4. የተቋሙ ራዕይ፣ ተልዕኮ፣ ዕሴቶችና ስትራቴጂካዊ የትኩረት መስኮች 8](#_Toc113303891)

[1.4.1. የተቋሙ ራዕይ /Vision/ 8](#_Toc113303892)

[1.4.2. ስትራቴጂካዊ መስኮችና ውጤታቸው/ Center of Excellence 9](#_Toc113303893)

[1.5. የኮሚሽኑ ተገልጋዮች እና ባለ ድርሻ አካላት 9](#_Toc113303894)

[1.6. የተቋሙና የተገልጋዩ መብትና ግዴታዎች 10](#_Toc113303895)

[1.6.1. የደንበኞች መብቶች 10](#_Toc113303896)

[1.6.2. የደንበኞች ግዴታ 11](#_Toc113303897)

[1.6.3. የተቋሙ ግዴታ 11](#_Toc113303898)

[1.6.4. ለተገልጋዮች የምንገባው ቃል 11](#_Toc113303899)

[ክፍል ሁለት 13](#_Toc113303900)

[2.1. በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የፕላንና ልማት ኮሚሽን መዋቅራዊ አደረጃጀት 13](#_Toc113303901)

[2.2. የክፍለ ከተማና ወረዳ አደረጃጀት 14](#_Toc113303902)

[14](#_Toc113303903)

[2.3. የፕላንና ልማት ኮሚሽን ዋና ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች 16](#_Toc113303904)

[2.3.1. የተቋሙ ዋና ዋና አገልግሎቶች 16](#_Toc113303905)

[2.3.2. ዋና እና ንዑስ አገልግሎቶች 16](#_Toc113303906)

[ክፍል ሶስት፡ 21](#_Toc113303907)

[በዳይሬክቶሬቶች የሚሰጡ አገልግሎቶች፣ ስታንዳርዶች፣ ቅድመ ሁኔታዎች 21](#_Toc113303908)

[3.1. በማዕከልደረጃ 21](#_Toc113303909)

[3.2. በክፍለ ከተማ ደረጃ 25](#_Toc113303910)

[ክፍል አራት 28](#_Toc113303911)

[የኮሚሽኑ የክትትል 28](#_Toc113303912)

[4.1 የግምገማና የምዘና አግባቦች 28](#_Toc113303913)

[4.2 የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ 29](#_Toc113303914)

[4.3 የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ስርዓት 30](#_Toc113303915)

[ክፍል አምስት፡ 31](#_Toc113303916)

[ስምምነት ሰነዱን ስለማሻሻል 31](#_Toc113303917)

[አባሪዎች 32](#_Toc113303918)

[1. የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅጽ 32](#_Toc113303919)

[2. የዜጎች ቻርተር ትግበራ የተገልጋይ አስተያየት መቀበያ ቼክ-ሊስት 32](#_Toc113303920)

[3. የፕላንና ልማት ኮሚሽን አመራሮችና በስሩ የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ስልክ ቁጥር 33](#_Toc113303921)

[4. የክፍለ ከተማ የፕላንና ልማት ኮሚሽን ጽ/ቤት ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር እና አድራሻ 35](#_Toc113303922)

[የተቋሙ አድራሻ 36](#_Toc113303923)

# 

# መግቢያ

አንድ ሀገር /ከተማ ለዘጎች የሚሰጠውን አገልግሎት በጥራትና በስታንዳርድ ለማቅረብ ዓለም አቀፋዊ ልምዶችንና አሠራሮችን በሳይንሳዊ ጥናትና ቴክኖሎጂ ማስደገፍ አስፈላጊ ነው።

በዚህም መሠረት የአዲስ አበባ ከተማ ፕላንና ልማት ኮሚሽን የሚሰጣቸው አገልግሎች የረዥም፣ የመካከለኛ እና የአጭር ጊዜ ኢኮኖሚያዊ፣ ማህበራዊና ገፀ-ምድራዊ /Spatial/ ፕላኖች የማዘጋጀት፣ አፈፃፀማቸውን የመከታተልና የመቆጣጠር፤ እንዲሁም ሴክተር መ/ቤቶች ከስልታዊ ዕቅድ ጋር ተናባቢ ዕቅድ ማዘጋጀታቸውን የመከታተል፣ የማረጋገጥ፣ አፈፃፀማቸውን የመቆጣጠር፣ የመመዘንና ደረጃ የማውጣት ሥራዎችን እየሰራ ሲሆን በልማት ፕላን ዝግጅትና አፈጻጸም ላይ የሚታዩ ክፍተቶችን የመለየት፣ ጥናትና ምርምር ስራዎችን የመስራት፣ ለከተማው ተግዳሮት ተቋቋሚነት (Resilience) የሚያግዙ ተግባራትን የመፈፀም፤ ለጥናትና ምርምር እንዲሁም ለውሳኔ ሰጪነት በግብዓትነት የሚያገለግሉ መረጃዎችን ከተቋማት በማሰባሰብ የማደረጀት፤ የማቀናበር፣ የመሰነድ፤ የማሰራጨትና የማስተዳደር እንዲሁም በፕላን ዝግጅት ወቅት የሕዝብ ተግባቦትና ስርፀት እንዲሁም መሰል ሥራዎችን ለማከናወን እንዲችል በአዋጅ ቁጥር 74/2014ዓ.ም. መሠረት ኃላፊነቶች ተሰጥቶታል፡፡

ኮሚሽኑ ለነዋሪዎች ቀልጣፋና ጥራት ያለው አገልግሎት ለመስጠት ጥረት እያደረገ ቢሆንም በከተማው ፈጣን እድገትና እያደገ የመጣውን የዜጎች የአገልግሎት ፍላጎት ለማርካት ክፍተቶች የታዩ በመሆናቸው የተገልጋዩን ፍላጎትና የከተማዋን የእድገት ጉዞ ለማሳለጥ በሚያስችል ሁኔታ የኮሚሽኑ የመሠረታዊ የሥራ ሂደት ማሻሻያ /Bussiness Process Improvement/BPI/ ተጠንቶ ጸድቋል።

በዚህ መሠረት ኮሚሽኑ የሚሰጠው አገልግሎት የተገልጋይ ፍላጎትን ማዕከል አድርጎ ይበልጥ ተደራሽ፣ ግልጽነትና ተጠያቂነት ያለው እንዲሆን ለማስቻል የሚሰጡ አገልግሎቶች፣ የሚሰጥበት ስታንዳርድ፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበትን ቦታ እና ከተገልጋይ የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎችን በግልጽና በዝርዝር በማስቀመጥ የኮሚሽኑ አመራሮችና ሠራተኞች ሊተገብሩትና ሊከተሉት የሚገባ የዜጎች ስምምነት ቻርተር ተዘጋጅቷል፡፡

# ክፍል አንድ

## የዜጎች ስምምነት ሰነዱ ዓላማ

ይህ የስምኑምነት ሰነድ የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ፕላንና ልማት ኮሚሽን 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፡፡

## የዜጎች ስምምነት አስፈላጊነት

ሰነዱን ማዘጋጀት አስፈላጊ የሆነው፡-

* ኮሚሽኑ በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ተገልጋዮች ተጠቃሚነትና እርካታ ማሳደግ፣
* ህብረተሰቡን በማሳተፍ ፍትሃዊ አገልግሎት ለመስጠት፤
* ተገልጋዮች በተቋሙ አገልግሎት አሠጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት፤ ጥቆማና ግብዓት የሚሰጡበትን ሁኔታ ለማመቻቸት፤
* ዜጎች ምን ዓይነት አገልግሎት በምን ዓይነት ደረጃ (standard) ማግኘት እንደሚገባቸው ለማሳወቅ፤
* የዜጎችን የመረጃ ማግኘት መብት ለማረጋገጥ እና
* ለዜጎች ግልፅ፤ ቀልጣፋና ተጠያቂነት ያለበትና ውጤታማ አገልግሎት ለመሥጠት ያለመ መሆኑን ለማረጋገጥ፤
* ተገልጋዮች አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት የሚገባቸውን ቅድመ ሁኔታዎች ለማሳወቅ፣

## የአዲስ አበባ ፕላንና ልማት ኮሚሽን ስልጣንና ተግባር

የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አስፈፃሚ አካላትን ለማቋቋም ባወጣው አዋጅ (ቁጥር 74/2014) መሠረት ከተቋቋሙት ተቋማት መካከል የፕላንና ልማት ኮሚሽን አንዱ ነው፡፡

በአዋጁ ክፍል አራት በተደነገገው መሠረት ኮሚሽኑ እንደሌሎች ተቋማት የወል (አንቀፅ 15) እና የተናጠል (አንቀፅ 36) ስልጣኖች ያሉት ሲሆን እነዚህ ስልጣንና ተግባራት በአዋጁ ላይ በተቀመጠው አግባብ እንደሚከተለው ቀርቧል፡፡

1. ከተማውን የአጭር፣ የመካከለኛና የረጅም ጊዜ ዕቅድ ያዘጋጃል፤ እንዲዘጋጅ ያደርጋል፤ አፈፃፀሙን ይከታተላል፤ ግብረ መልስ ይሰጣል፤ ይገመግማል፤ ይመዝናል፣ ደረጃ ያወጣል፣ ሪፖርት ለሚመለከተው ያቀርባል፤
2. የከተማውን መዋቅራዊ ፕላን ያዘጋጃል፤ ሲፀድቅ ተግባራዊ ያደርጋል፤
3. የአካባቢ ልማት ፕላን ያዘጋጃል፤ እንዲዘጋጅ ያደርጋል፤ ሲፀድቅ ተግባራዊ መሆኑን ያረጋግጣል፤
4. የተቀናጀ የመሰረተ ልማት ፕላን ያዘጋጃል፤ ያፀድቃል፤ ተግባራዊ እንዲሆን ያደርጋል፤
5. የፕላን ዝግጅትና አተገባበር የጥናትና ምርምር ሥራዎች ያከናውናል፣ መረጃዎችን ይሰበስባል፣ ያቀነባብራል፤ ያሰራጫል፤
6. በከተማ ፕላን ዝግጅት ወቅት የሕዝብ ተግባቦትና ስርፀት ሥራዎችን ያከናውናል፤ ተደራሽ ዘመናዊ ቴክኖሎጂ በመጠቀም የመረጃ ስነዳና ስርጭት ቋት ያደራጃል፣ ጥቅም ላይ ያውላል፤
7. የከተማው አስተዳደር ፕላን ፈፃሚና አስፈፃሚ አካላት ድጋፍና ምክር ይሰጣል፤
8. በሚያመነጫቸው ፖሊሲዎች፣ ሕጎች፣ ከተማ ፕላኖች፣ የልማት ፕሮግራሞችና ፕሮጀክቶች አካል ጉዳተኞች፣ አረጋዊያን፣ የሴቶችንና የወጣቶች ጉዳዮች እንዲካተቱ መደረጋቸውን ያረጋግጣል፤
9. የከተማ ፕላን በሚጥስ ማናቸውም አካል ላይ በሕግ መሠረት እርምጃ ይወስዳል፤ ወይም እንዲወሰድ ያደርጋል፤
10. ከተማ ፕላን ለማዘጋጀት የሚያስችል መሠረታዊ የከተማ ካርታ ከሀገሪቱ ጂኦዴቲክ ካርታ ጋር በተገናዘበ መልኩ ያዘጋጃል፤ እንዲዘጋጅ ያደርጋል፤ ያደራጃል፤ ያሰራጫል፤
11. የፀደቀ ፕላን በሕግ መሠረት እንደየአግባቡ ያሻሽላል፤ ያጣጥማል፤
12. የፕላን፣ የዲዛይንና የግንባታ ፈቃድ ደረጃዎችን አፈፃፀም የሚመለከቱ ወቅታዊ ሪፖርቶችን ፕላን ፈፃሚና አስፈፃሚ አካላት እንዲያቀርቡና የመስክ ምልከታ እና ጥናት በማድረግ ሪፖርት ያቀርባል፤
13. የከተማውን ዝርዝር የሥነ-ህዝብ ጥናትና ትንበያ ያካሄዳል፣ ውጤቱንም ለከተማው አስተዳደር አካላትና የሌሎች ባለድርሻ አካላት ያሰራጫል፤ የስነህዝብ ፖሊሲ በከተማው ውስጥ ይፈፅማል፤ ያስፈፅማል፤
14. የከተማውን ዓመታዊ አጠቃላይ የምርት ዕድገት ለማስገኘት የሚያስፈልገውን የካፒታልና የምርታማነት ዕድገት መነሻዎችን ይገምታል፤ ውጤቱንም ለሚመለከታቸው የከተማው አስተዳደር አካላትና ለባለድርሻ አካላት ያሰራጫል፤
15. የከተማውን የምርት ዕድገት ግቦች የፖሊሲና የህግ ሪፎርም እርምጃዎች ጋር የተጣጣሙ የቁጠባ፣ የኢንቨስትመንትና የወጪና የገቢ ንግድ ከተማ አቀፍ የማክሮ ኢኮኖሚ ግቦችን ያዘጋጃል፤ ሲፀድቅም ተግባራዊ መሆኑን ይከታተላል፤
16. ከአጠቃላይ ከተማ አቀፍ ምርት የኢንዱስትሪ፣ የአገልግሎት ዘርፎችና የከተማ ግብርና የተናጠል ድርሻን ይለያል፤ ውጤቱንም ለሚመለከታቸው የከተማው አስተዳደር አካላትና ለባለድርሻ አካላት ያሰራጫል፤
17. ከተማውን በማኑፋክቸሪንግ ኢንዱስትሪና በአገልግሎት ዘርፎች መካከል የሚኖረውን የግብዓት አቅርቦት ፍላጎት ይተነትናል፤ ውጤቱንም ለሚመለከታቸው የከተማው አስተዳደር አካላትና ለባለድርሻ አካላት ያሰራጫል፤
18. ለሬዚለንስ ስትራቴጂ ትግበራ ከተለያዩ የሀገር ውስጥ፣ የክልል እና የውጭ ሀገር የግል ዘርፍ አካላት ጋር አጋርነትን ይመሰርታል፤
19. ለሁሉም ዘርፎች የሬዚሊየንስ ስትራቴጂ ለማስፈፀም አዋጭ ፕሮጀክቶችን ያሰናዳል፣ ለተፈፃሚነታቸውም ተዛማች የሆነ የገንዘብ ምንጭ መገኘቱንና ለታለመለት ዓላማ መሰራጨቱን ያረጋግጣል፤
20. በሬዚሊየንስ አግባብ ፍላጎት መርና ችግር ፈቺ የሆነ ጥናት የተፅዕኖ ዳሰሳ ከዩኒቨርሲቲ፣ ከምርምር ማዕከላትና ከሌሎች ትምህርታዊ አካላት ጋር በመተባበር ያከናውናል፤
21. ከሚመለከታቸው የከተማው አስተዳደር አካላት ጋር ተከታታይ ምክክር በማድረግ የሚተገበሩ ፕሮግራሞችንና ፕሮጀክቶችን እንዲሁም ሊወሰዱ የሚገባቸውን የፖሊሲና የህግ ሪፎርም እርምጃዎችን የሚዘረዝር የመካከለኛና የረጅም ጊዜ ማህበራዊና ምጣኔ ሀብታዊ የዘርፍ ፕላን ያዘጋጃል፤ ሲፀድቅም ተግባራዊ መሆኑን ይከታተላል፤
22. ተዋረዳዊ አደረጃጀት ያላቸው የከተማው አስተዳደር አጠቃላይ ፕላን ተመጋጋቢ በሆነ መንገድ ተግባራዊ ማድረግ በየበኩላቸው የሚፈፅሟቸውን ተግባራት የሚያሳይ የተቀናጀ የመካከለኛና የረጅም ጊዜ ማህበራዊና ምጣኔ ሀብታዊ ልማት ፕላን አፈፃፀም መርሃ-ግብር ያዘጋጃል፤ ሲፀድቅም ተግባራዊ መሆኑን ይከታተላል።

## የተቋሙ ራዕይ፣ ተልዕኮ፣ ዕሴቶችና ስትራቴጂካዊ የትኩረት መስኮች

## የተቋሙ ራዕይ /Vision/

***በ2022 ዓ.ም አዲስ አበባ በዘመናዊ ፕላን የምትመራ የለማችና የበለፀገች ከተማ ሆና ማየት፣***

* + 1. **የተቋሙን ተልዕኮ /Mission/**

ህብረተሰቡንና ቁልፍ ባለድርሻ አካላትን በማሳተፍ ጥናትና ምርምር ማከናወን፣ የልማት ፕላን ማዘጋጀትና አፈጻጸማቸውን መከታተል፣ መቆጣጠር፣ መገምገምና መመዘን፣ ከድንገተኛ ክስተቶችና ውጥረቶች አስቀድሞ የመከላከልና የመቋቋም አቅም በመፍጠር፣ የፕላን መረጃዎችን በዘመናዊ ቴክኖሎጂ በማስተዳደር ከተማዋን በፕላን በመምራት እና ልማቷን በማፋጠን ነዋሪዎቿን ተጠቃሚ ማድረግ ነው፡፡

* + 1. **የተቋሙን እሴቶች /Values/**
* **አገልጋይነት፡-** ለፕላን ኮሚሽን/ለተቋሙ በአዋጅ ከተሰጠው ተግባርና ኃላፊነት አንጻር

ተቋማትንና የከተማውን ነዋሪዎች በታማኝነትና በቅልጥፍና ማገልገል፣

* **የሕግ የበላይነት፡-** በህግ የፀደቀውን ፕላን በህጋዊ መንገድ ብቻ እንዲፈጸም ማድረግ፣
* **ተጠያቂነት፡-** የኮሚሽኑን ሥራዎች ከተቀመጠው ህግና መመሪያ ውጪ መፈጸም

ተጠያቂነትን አንደሚያስከትል ለማመላከት ነው፣

* **አሳታፊነት፡-** በልማት ፕላን ዝግጅትና ትግበራ ላይ የሚመለከታቸውን አካላት በማሳተፍ

የባለ ቤትነት ስሜት በመፍጠር መሥራት አስፈላጊ መሆኑን ማመን ነው።

* **ባለሙያዊነት፡-**የኮሚሽኑን ተልእኮ በዕውቀትና በክህሎት ለማከናወን አመራሩና ሠራተኛው

ራሱን ለማሻሻ ሁል ጊዜ የሚተጋ ማለት ነው፣

* **ለጥራት መትጋት፡-** በፕላንና ልማት ኮሚሽን የሚዘጋጁ የማህበራዊ ኢኮኖሚና የስፓሻል

ፕላኖች እንዲሁም የአፈጻጸም ክትትል፣ ቁጥጥር፣ ግምገማ፣ ምዘና፣

የጥናትና ምርምር እና የስታቲስቲክስ ሥራዎች በተቀመጠላቸው

የጥራት ደረጃ መፈጸም ማለት ነው።

* **ፍትሀዊነት፡-** በኮሚሽኑ የሚሰጡ አገልግሎቶችከአድሎአዊነት የጸዳ እንዲሆን

ማድረግ፣

* **ተቋማዊ አጋርነት፡-** የፕላንና ልማት ጉዳይ የአንድ ተቋም ጉዳይ ብቻ ባለመሆኑ የፕላንና

ልማት አመራርና ሰራተኛ ተልእኮን ለማሳካት ከተለያዩ ባለድርሻ

አካላት ጋር በቅንጅትና በትብብር መስራትን ያመላክታል፡፡

## ስትራቴጂካዊ መስኮችና ውጤታቸው/ Center of Excellence

ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮች ራዕይን ለማሳካት የሚያስችሉ፣ የትኩረት አቅጣጫን የሚያመላክቱ የስኬት አምዶች፣ የተቋሙ ሠራተኞች ሙሉ ትኩረት ሊያርፍባቸው የሚገባ እና ተቋማዊ ትስስርን መፍጠር የሚያስችሉ ናቸው፡፡ እንዲሁም ስትራቴጂያዊ ውጤቶች የትኩረት መስኮች በተሳካ ሁኔታ ተግባራዊ ሲደረጉ የሁሉም ውጤቶች ድምር ራዕይና ተልዕኮን የሚያሳኩ ናቸው፡፡

የኮሚሽኑን ራዕይ፣ ስልጣንና ተግባር ከግምት ውስጥ በማስገባት አራት ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮች እና ውጤቶች እንደሚከተለው ቀርቧል።

***ሠንጠረዥ፡- ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮች እና ውጤቶች***

| **ተ. ቁ** | **ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮች** | **ስትራቴጂያዊ ውጤቶች** |
| --- | --- | --- |
|  | በስፓሻል ፕላን ዝግጅት መላቅ፣ | የከተማውን ልማት ሊመራ የሚችል የተዘጋጀ ስፓሻል ፕላን፣ |
|  | በስፓሻል ፕላን አፈጻጸም፣ ክትትል፣ ቁጥጥርና ግምገማ መላቅ | በጸደቀው ፕላን መሠረት የተከናወነ የስፓሻል ፕላን አፈጻጸም፣ |
|  | በማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት እቅድ ዝግጅት፣ክትትል፣ ግምገማና ምዘና መላቅ፣ | ተዘጋጅቶ የተፈጸመና የተመዘነ የማህበራዊ ኢኮኖሚ ልማት እቅድ ፣ |
|  | በከተማ ፕላን ጥናትና ምርምር፣ ስታቲስቲክስና በፕላን መረጃ መላቅ፣ | የጥናትና ምርምር፣ ስታቲስቲክስና ፕላን መረጃ ውጤቶች፣ |
|  | በሬዚሊየንስ ስትራቴጂ ዝግጅትና ትግበራ መላቅ፣ | ተዘጋጅቶ የተተገበረ የሬዚሊየንስ ስትራቴጂ፣ |

## የኮሚሽኑ ተገልጋዮች እና ባለ ድርሻ አካላት

1. ከተማ አስተዳደሩ፣
2. ፕላን ተግባሪ ተቋማት
   1. የመሰረተ ልማት ተቋማት፣
   2. መንገዶች ባለስልጣን ፣
   3. ውሃና ፍሳሽ ባለሰልጣን፣
   4. የግንባታ ፈቃድና ቁጥጥር ባለስልጣን፣
   5. የመሬት ልማትና አስተዳደር ቢሮ፣
   6. የመሬት ይዞታ ምዝገባና መረጃ ኤጀንሲ፣
   7. የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ፣
   8. ቤቶች ልማት ኮፖሬሽን፣
   9. የትራንስፖርት ቢሮ፣
   10. የዲዛይንና ግንባታ ስራዎች ቢሮ፣
   11. ትራፊክ ማናጅሜንት ኤጀንሲ፣
   12. የስራ ኢንተርፕራየዝና ኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ፣
   13. የከተማ ስራ አስኪያጅ
   14. ከተማ ውበት አረንጓዴ ልማት ቢሮ፣
   15. የአካባቢ ጥበቃ ባለስልጣን፣
   16. የንግድ ቢሮ፣
   17. የጽዳት አስተዳደር ኤጀንሲ፣
   18. ጉለሌ እጽዋት ማዕከል
3. የከተማ አስተዳደሩ ሴክተር መ/ቤቶች፣
4. የግል ተቋማት፣
5. የልማት አጋሮች (የውጭ)፣
6. የሲቨክ ማህበራት ድርጅቶች፣
7. የትምህርትና ምርምር ተቋማት
8. የፌደራል መ/ቤቶች
   1. የፕላንና ልማት ሚኒስተር
   2. የከተማና መሰረተ ልማት ሚኒስተር

## የተቋሙና የተገልጋዩ መብትና ግዴታዎች

## የደንበኞች መብቶች

* ስለ አገልግሎቶቹ ሙሉ መረጃ የማግኘት፤ የመጠቀምና የሚጠይቀውን ክፍያ ማወቅ፤
* የመመካከር መብት፤
* ተገቢውን አገልግሎት ሳያገኝ ሲቀር ማስተካከያ መጠየቅ፤
* ሁሉም አገልግሎቱን በእኩልነትና በፍትሐዊነት ማግኘትና መጠቀም፤
* በአገልግሎት አሰጣጣችን ላይ ጥያቄ የመጠየቅ እና ማብራሪያ ማግኘት፤
* ተገልጋዮች አገልግሎቱን 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፡
* በኮሚሽኑ ዕቅድ እና አፈጻጸም ሂደት ላይ መሳተፍና አስተዋጽዖ ማድረግ፤

## የደንበኞች ግዴታ

* ሕጎችን እና የአሰራር መመሪያዎችን መከተል፤
* ትክክለኛ መረጃ ማቅረብ፤
* የአገልግሎት ቅድመ ሁኔታን መከተልና ማሟላት፤
* የተቋሙ ሕግና ደንብ ማክበር፤
* የአገልግሎት ክፍያ ለሚጠይቅ አገልግሎቶች የመክፍል፤

## የተቋሙ ግዴታ

* አሠራሩን ገልጽ ማድረግ፤
* 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 እና እኩልነትን የተላበሰ አገልግሎት መስጠት፤
* ደንበኞች የሚሰጡትን ቅሬታ መቀበል፤
* ደንበኞች በተቋሙ ምዘና እንዲሳተፉ ማድረግ፤
* ለደንበኞች የሚሰጡ ምላሾች በዝርዝር በጽሁፍ መስጠት፤

## 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፣ ህጻናት፣ አካል ጉዳተኞች፣ አረጋውያን ወዘተ) ልዩ ትኩረት ሰጥተን እናገለግላለን፡፡
* ተገልጋዮች ለሚያቀርቧቸው ጥያቄዎችና አስተያየቶች ፈጣን ምላሽ እንሰጣለን፡፡
* ለሰጠናቸው አገልግሎቶች ለወሰንናቸው ውሳኔዎች ተጠያቂ ነን፡፡

# ክፍል ሁለት

## 2.1. በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የፕላንና ልማት ኮሚሽን መዋቅራዊ አደረጃጀት



1. የስ/ ፕ/መ/ ዝግ/ ቡድን

2. የማህ/ኢኮ/ስታ/ዝግ/ ቡ

3.የመ/ሥ/ቤተመጽ/አስ/ቡ

4.የአቅም ግንባታ ቡድን

1. የማክ/ኢኮ/ ጥና/ፖሊ/ ትን/ቡድን
2. የአም/ዘ/ ኢኮ/አከ/ጥናት ቡድን
3. የአገ/ ዘ/ ኢኮ/አከ/ጥናት ቡድን
4. የሀብት አጠ/ ፍላ/ ሌ/አካ/ ጥ/ ቡ
5. ከተማ ጭብጥ ጉዳዬች ም ቡድን
6. የስትራቴጂ ዝግ/ትግ/ክት/ቡድን
7. ጥናትና አቅ/ግን/ ቡድን
8. ፕሮ/ቀረፃ፣አጋ/ ሀብት ማፈ/ቡድን

የከተማ ጥናትና ምርምር ዳይሬክቶሬት

የከተማ ፕላን መረጃና ስታቲስቲክስ ዝግጅት ዳይሬክቶሬት

**የከተማ ሪዚልየንስ** ዳይሬክቶሬት

**ም/ኮሚሽነር (የከተማ ስፓሻል**

**ፕላን ዝግጅት ዘርፍ )**

**ም/ኮሚሽነር (የከተማ ጥናት፣ ፕላን**

**መረጃና ስታቲስቲክስ ዘርፍ)**

**ም/ኮሚሽነር (የከተማ ማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ዝግጅትና አፈፃፀም ክትትል፣ ግምገማና ምዘና ዘርፍ)**

**ም/ኮሚሽነር የከተማ ሪዚልየንስ ዘርፍ**

**ም/ኮሚሽነር (የከተማ ፕላን አፈጻጸም ክትትልና ቁጥጥር ዘርፍ)**

**120** የወረዳ ፕላን ዝግጅትና ትግበራ አስተባባሪ

**ኮሚዩኒኬሽን ዳይሬክቶሬት**

**የእንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ዳይሬክቶሬት**

**11 የክ/ከተማ ጽ/ቤቶች**

**የውስጥ ኦዲት ዳይሬክቶሬት**

የፕላንና ልማት ኮሚሽን ጽ/ቤት

የቴክኒክ አማካሪዎች

**የህግ አማካሪ**

**ለውጥና መልካም አስተዳደር ዳይሬክቶሬት**

**የሥነ-ምግባር ዳይሬክቶሬት**

**የሰው ኃብት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት**

**ፋይናንስና ክፍያ ዳይሬክቶሬት**

**የዕቅድና በጀት ዝግጅት፣ ክትትልና ግምገማ ዳይሬክቶሬት**

**የመንግስት ግዥ አስተዳደር ዳይሬክቶሬት**

**የንብረት አስተዳደርና ጠቅላላ አገልግሎት ቡድን**

1.. መዋቅራዊ ፕላን ወቅታዊ ማድረግ/ ማሻሻል ቡድን

2. የመሬት አጠቃቀምና ህንጻ ከፍታ ማብራሪያና ምላሽ ሰጪ ቡድን

3. የከተማ መ/ ል/ ቅ ፕላን ዝግጅትና ምላሽ ሰጪ ቡድን

የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ፕላን ዝግጅት ዳይሬክቶሬት

የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ክትትል፣ ግምገማና ምዘና ዳይሬክቶሬት

መዋቅራዊ ፕላን ዝግጅት፣ ማጣጣምና ምላሽ ሰጪ ዳይሬክቶሬት

የአካባቢ ልማት ፕላን ዝግጅት ዳይሬክቶሬት

1.የአከባቢ ልማት መህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ፕላን ጥናት ቡድን

2.መሰረታዊ ካርታ፣ የመሠረተ ልማት፣መሬት አጠቃቀምና ህንጻ ከፍታ ጥናት ቡድን

1. የአካባቢ ሁኔታ አፈጻጸም ክ/ቁ ቡድን
2. የመሰረተ ልማት አፈጻጸም ክትትልና ቁጥጥር ቡድን
3. የመሬት አጠቃቀም አፈጻጸም ክትትልና ቁጥጥር ቡድን

የከተማ ስፓሻል ፕላን አፈጻጸም ክትትልና ቁጥጥር ዳይሬክቶሬት

1. ማህ/ልማት እቅድ ዝግጅት ቡድን
2. ኢኮ/ ልማት እቅድ ዝግጅት ቡድን
3. ማህ/ ል/ እ/ አፈ/ ክት/ ግ/ቡ
4. ኢኮ/ ል/ እ/ አፈ/ ክ/ግ/ ቡ
5. ማህ/ል/ፕ/አ/ክ/ግ/ ቡ
6. ኢኮ/ል/ፕሮ/አፈ/ክ/ግ/ ቡ
7. የተቋማት አፈጻጸም ምዘና ቡድን

## 2.2. የክፍለ ከተማና ወረዳ አደረጃጀት

## 

የአካባቢ ልማት ፕላን ዝግጅት

**ቡድን**

የፕላንና ልማት ዝግጅትና ትግባራ አስተባበሪ

**የስፓሻል ፕላን አፈጻጸም ክትትልና ቁጥጥር ቡድን**

**የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ዝግጅት፣ ቡድን**

**የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም፣ ክትትል፣ ግምገማና ምዘና ቡድን**

**የከተማ ፕላን መረጃና ስታትክሰቲስ ዝግት ቡድን**

**የክፍለ ከተሞች ፕላንና ልማት ጽ/ቤት**

የአዲስ አበባ ፕላንና ልማት ኮሚሽን

**የወረዳው ዋና ሥራ አስፈፃሚ**

የወረዳ ፕላንና ልማት ዝግጅትና ትግባራ አስተባበሪ

## 2.3. የፕላንና ልማት ኮሚሽን ዋና ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች

ኮሚሽኑ በጥቅሉ **ስድስት (6) ዋና አገልግሎቶችና በስራቸውም ሰላሳ ሰባት (37) ዝርዝር አገልግሎቶችን** የሚሰጥ ሲሆን እነዚህም እንደሚከተለው ተቀምጠዋል፡፡

### 2.3.1. የተቋሙ ዋና ዋና አገልግሎቶች

1. የአካባቢ ልማት ፕላን ማዘጋጀት፣
2. መዋቅራዊ ፕላን ማዘጋጀት፣ ማጣጣምና ምላሽ መስጠት፣
3. የስፓሻል ፕላን አፈጻጸም ክትትልና ቁጥጥር ስራዎችን ማካሄድ፣
4. የማህበራዊና ኢኮኖሚያዊ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት፣
5. የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ፕላን አፈጻጸም ክትትልና ግምገማ ማከናወን፣
6. የከተማ ጥናትና ምርምር ማካሄድ፣
7. የከተማ ፕላን መረጃና ስታቲስቲክስ ማዘጋጀትና ማስተዳደር፣
8. የከተማ ሬዚሊየንስ ሥራዎችን ማከናወን፣

### 2.3.2. ዋና እና ንዑስ አገልግሎቶች

1. **የአካባቢ ልማት ፕላን ማዘጋጀት፣**

* የቅየሳና የጥናት ክልሉን መሰረታዊ ካርታ ማዘጋጀትና ወቅታዊ ማድረግ፣
* የጥናት ክልሉን ማህበራዊና ኢኮኖሚያዊ ፕላን ማዘጋጀት፣
* የመሰረተ ልማት ፕላን ማዘጋጀት፣
* የአካባቢ ጥበቃ ፕላን ማዘጋጀት፣
* የመሬት አጠቃቀም ፕላን ማዘጋጀት፣
* የአርባን ዲይዛይን ማዘጋጀት፣
* የፕላን አፈጻጸም ስልት ማዘጋጀት፣
* የአካባቢ ልማት ፕላን ማሻሻልና መከለስ ፣

1. **መዋቅራዊ ፕላን ማዘጋጀት፣ ማጣጣምና ምላሽ መስጠት፣**

* መዋቅራዊ ፕላን ማዘጋጀት፣
* መሬት አጠቃቀምና ህንጻ ከፍታ ፕላንን አስመልክቶ አስተያየት መስጠት፣
* መሬት አጠቃቀምን ማሻሻያ ላይ የጥናት ውሳኔ ሀሳብ ማቅረብ ፣
* የመሰረተ ልማት ዲዛይን መገምገም፣ ማፅደቅና የውስጥ ለውስጥ መንገድ ማጥናት፣
* በየሁለት ዓመት ተኩል መዋቅራዊ ፕላን ማሻሻልና መከለስ፣
* የተቀናጀ የመሰረተ ልማት ፕላን ማዘጋጀት፤
* የፕላን ማስፈፀሚያ ስታንዳርድ፣ መመሪያና ማኑዋል ማዘጋጀት፣
* የፕላን ዲይዛንና ግንባታ ፈቃድ ደረጃዎችን ማዘጋጀትና ማሻሻል፣

1. **የስፓሻል ፕላን አፈጻጸም ክትትልና ቁጥጥር ስራዎችን ማካሄድ፣**

* የከተማውን መዋቅራዊ ፕላን ትግበራ ክትትልና ቁጥጥር ማድረግ ፤
* የአካባቢ ልማት ፕላን ትግበራ ክትትልና ቁጥጥር ማድረግ ፤
* የፕላን፣ የዲዛይንና የግንባታ ፈቃድ ደረጃዎች አፈፃፀም ግምገማ ማድረግ፣
* ፕላን የሚጥስ አካል በህግ ተጠያቂ እንዲሆን ማድረግ፤
* የተቀናጀ የመሰረተ ልማት ፕላን ትግበራ ክትትል ማድረግ፤

1. **የማህበራዊና ኢኮኖሚያዊ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት፣**

* የአሥር ዓመት የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት፣
* የአምስት ዓመት የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት፣
* የሁለት ዓመት ተኩል የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድን መከለስ፣
* ዓመታዊ የማሀበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት፣
* የ6 ወር የማሀበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድን መከለስ፣
* የስነህዝብ ፖሊሲ በከተማው ውስጥ መፈጸምና ማስፈጸም፣
* የባለ ዘርፈ-ብዙ /Cross-cutting Issues/ ስራዎች በዕቅድ ውስጥ መካተታቸውን ማረጋገጥ፣
* የሴክተር መስሪያ ቤቶች ዕቅድ ከስፓሻል ፕላን ጋር መጣጣሙን ማረጋገጥ፣
* የልማት ፕሮጀክቶችን ለይቶ በልማት እቅድ ውስጥ ማካተት፣

1. **የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ፕላን አፈጻጸም ክትትልና ግምገማ ማከናወን፣**

* የአሥር ዓመት የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት፣
* የአምስት ዓመት የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት፣
* የሁለት ዓመት ተኩል ማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት፣
* ዓመታዊ የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት፣
* የ6 ወር የማሀበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት፣
* የየሩብ ዓመት፣ የማሀበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ሪፖርት ማዘጋጀት፣
* የሴክተር መሥሪያ ቤቶችን የእቅድ አፈጻጸም ክትትል በማድረግ ግብረ-መልስ መስጠት፣
* የልማት ፕሮጀክቶች አፈጻጸም ክትትልና ግምገማ ማካሄድ፣
* የተቋማት አፈፃፀም ምዘና ማካሄድ

1. **የከተማ ጥናትና ምርምር ማካሄድ፣**

* የማክሮ ኢኮኖሚ ጥናትና ፖሊሲ ትንተና ማካሄድ
* የከተማ ጭብጥ ጉዳዬች ምርምር ማካሄድ፣
* የአምራች ዘርፍ ኢኮኖሚ አካውንት ጥናት ማካሄድ፣
* የአገልግሎት ዘርፍ ኢኮኖሚ አካውንት ጥናት ማካሄድ፣
* የሀብት አጠቃቀም ፍላጎትና ሌሎች አካውንቶች ጥናት

1. **የከተማ ፕላን መረጃና ስታቲስቲክስ ማዘጋጀትና ማስተዳደር ፣**
   * የስፓሻል ፕላን መረጃዎችን መሰብሰብና ማቀናበር፣
   * የሶሽዮ-ኢኮኖሚ ስታቲስቲክስ መረጃዎች ማሰባሰብና ማቀናበር
   * መረጃ ማደራጀት፣ ማስተዳደር፣ ሥርጭትና የቤተ-መጽሐፍት አገልግሎት መስጠት፣
   * በልማት ፕላን ዝግጅትና አፈጻጸም የአቅም ግንባታ ስራ ማስተባበር፣
2. **የከተማ ሬዚሊየንስ ሥራዎችን ማከናወን፣**

* የሬዚሊየንስ ስትራቴጂ ማዘጋጀት፣
* የሬዚሊየንስ ፕሮጀክት መቅረጽና ሀብት ማፈላለግ፣
* ፍላጎት ተኮርና ችግር ፈቺ የሬዚሊየንስ ጥናት ማካሄድ፣
* የሬዚሊየንስ አፈጻጸም መከታተል፣

1. **በክፍለ ከተማ ፕላንና ልማት ጽ/ቤቶች የሚሰጡ አገልግሎቶች**

* የውስጥ ለውስጥ መንገዶችን ፕላን ማዘጋጀት፣
* የፕላን ማብራሪያ ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት፣
* የአከባቢ ልማት ፕላን ማዘጋጀት
* የስፓሻል ፕላን መረጃዎችን መሰብሰብና ማቀናበር፣
* የሶሽዮ-ኢኮኖሚ ስታቲስቲክስ መረጃዎች ማሰባሰብና ማቀናበር
* መረጃ ማደራጀት፣ ማስተዳደር፣ ሥርጭትበመስክ የስፓሻል ፕላን የአፈጻጸም ላይ ክትትል በማድረግ የፕላን አፈጻጸም ኦዲት ስራ ማከናወን ፣
* የአምስት ዓመት የክ/ከተማ የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት
* የሁለት ዓመት ተኩል የክ/ከተማ የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት
* ዓመታዊ የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት
* የ6 ወር የማሀበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድን መከለስ
* የባለ ዘርፈ-ብዙ /Cross-cutting Issues/ ስራዎች በዕቅድ ውስጥ መካተታቸውን ማረጋገጥ፣
* የስነህዝብ ፖሊሲ በከተማው ውስጥ መፈጸምና ማስፈጸም፣
* የሴክተር መስሪያ ቤቶች ዕቅድ ከስፓሻል ፕላን ጋር መጣጣሙን ማረጋገጥ፣
* የአምስት ዓመት የክ/ከተማ የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት፣
* የሁለት ዓመት ተኩል የክ/ከተማ የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት፣
* ዓመታዊ የክ/ከተማ የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት፣
* የስድስት ወር የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት፣
* የየሩብ ዓመት የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት፣
* የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ምዘና ማካሄድ፣
* የካፒታል ፕሮጀክቶች አፈጻጸም ክትትልና ግምገማ ማድረግ፣
* የስነ-ህዝብና የባለብዙ ዘርፍ ፕሮግራሞች ማስተግበር፣

# ክፍል ሶስት፡

# በዳይሬክቶሬቶች የሚሰጡ አገልግሎቶች፣ ስታንዳርዶች፣ ቅድመ ሁኔታዎች

## 3.1. በማዕከልደረጃ

| **ተ.ቁ** | **የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት** | **አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ** | **የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ** | | **የሚሰጥበት ሁኔታ** | **ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ጊዜ በሰዓት** | **ጥራት** |
| 1 | **የስፓሻል ፕላን ዝግጅት ዳይሬክቶሬት** | | | | | |
|  | መዋቅራዊ ፕላን ማዘጋጀት | በማዕከል | አልተጠናም | 100% | በአካል | የቀድሞ ፕላን የአገልግሎት ዘመኑን መጨረሱ |
|  | መዋቅራዊ ፕላን መከለስ | በማዕከል | በ10 ዓመት 1 ጊዜ የሚሠራ | 100% | በአካል | በእቅድ መያዙ |
|  | መዋቅራዊ ፕላን ወቅታዊ ማድረግ/ ማሻሻል ቡድን | በማዕከል | 2594 | 100% | በአካል | በእቅድ መያዙ |
|  | የአካባቢ ልማት ፕላን ማዘጋጀት | በማዕከል | 3754 ሰዓት | 100% | በአካል | በእቅድ መያዙ እና ጥያቄው ማቅረቡ |
| 1.4.1 | የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ጥናት ቡድን | በማዕከል | 1,352 | 100% | በአካል | በእቅድ መያዙ እና ጥያቄው ማቅረቡ |
| 1.4.2 | የመሬት አጠቃቀምና የህንፃ ከፍታ ፕላን ዝግጅት ቡድን | በማዕከል | 5642 | 100% | በአካል | በእቅድ መያዙ እና ጥያቄው ማቅረቡ |
|  | መዋቅራዊ ፕላን ማገናዘብ፣ ማብራሪያና ምላሽ መስጠት | በማዕከል | 193 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የመሠረተ ልማት ቅንጅት ፕላን ማዘጋጀት | በማዕከል | 1708 ሰዓት | 100% | በአካል | ፍላጎት መኖሩ ሲረጋገጥ |
|  | **የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ፕላን ዝግጅት ዳይሬክቶሬት** | | | | | |
|  | የከተማዋን የአሥር ዓመት የማህበራዊና የኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት | በማዕከል | 1035 | 100% | በአካል | ሴ/መ/ዕቅድ መዘጋጀት |
|  | የከተማዋን የአምስት ዓመት የማህበራዊና የኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት | በማእከል | 1035 | 100% | በአካል | ሴ/መ/ዕቅድ መዘጋጀት |
|  | የመካከለኛ ዘመን /2 ዓመት ተኩል/ ማህበራዊ ልማት ዕቅድን መከለስ | በማዕከል | 1035 | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | ዓመታዊ የማህበራዊና የኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት | በማዕከል | 920 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የ6 ወር የማህበራዊና  የኢኮኖሚ ልማት ዕቅድን መከለስ | በማዕከል | 920 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | በሴክተር መ/ቤቶች እቅድ አዘገጃጀት ክፍተት ላይ በመመስረት ስልጠናዎችን ማዘጋጀትና መስጠት | በማዕከል | 120 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | **የስፓሻል ፕላን አፈጻጸም ክትትልና ቁጥጥር ዳይሬክቶሬት** | | | | | |
| * 1. 3.1 | የአካባቢ ሁኔታ ፕላን የአፈጻጸም ክትትልና ቁጥጥር ማድረግ፣ | በማዕከል | 1090  ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
| 3.2 | የመሰረተ ልማት ፕላን አፈጻጸም ክትትልና ቁጥጥር ማድረግ፣ | በማዕከል | 1372  ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
| * 1. 3.3 | የመሬት አጠቃቀም ፕላን አፈጻጸም ክትትልና ቁጥጥር ማድረግ፣ | በማዕከል | 258 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | ከቅርንጫፍ ጽ/ቤት የሚመጡትን መረጃዎች ከመሪ ፕላኑ ጋር በማገናዘብ ትክክለኞቹን ቤዝ ማፕ ውስጥ ማስገባት ሊስተካከሉ የሚገባቸውን ጉዳዮች ደብዳቤ አዘጋጅቶ ማሳወቅ ያልተስተካከሉ ካሉ እርምጃ እንዲወሰድባቸው ማስተላለፍ | በማዕከል እና በቅርንጫፍ | 1269 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የፕላን አፈጻጸም ኦዲት ስራ ማከናወን | በማዕከል | 25 | 100% | በአካል | በእቅድ መያዙ እና ጥያቄው ማቅረቡ |
|  | **የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ፕላን አፈጻጸም ፣ክትትል፣ ግምገማና ምዘና ዳይሬክቶሬት** | | | | | |
|  | የአሥር ዓመት የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም መገምገም፣ | በማዕከል | 1040 | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የአምስት ዓመት የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም መገምገም፣ | በማዕከል | 736 | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የመሀከለኛ ዘመን /2ዓመት ተኩል/ ማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም መገምገም፣ | በማዕከል | 447 | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የአመት እቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት | በማዕከል | 520 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የስድስት ወራት ማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት | በማዕከል | 435 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የሩብ ዓመት ማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት | በማዕከል | 329 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የማህበራዊና ኢኮኖሚ የልማት ፕሮጀክቶቸ ዕቅድ አፈጻጸም መገምገም፣ | በማዕከል | 856 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የተቋማት እቅድ አፈጻጸም ምዘና ማካሄድ | በማዕከል | 528 ሰዓት | 100% | በአካል | በእቅድ ሲያዝ |
|  | **የከተማ ጥናት፣ ምርምር ዳይሬክቶሬት** | | | | | |
|  | የማክሮ ኢኮኖሚ ጥናትና ፖሊሲ ትንተና ማካሄድ | በማዕከል | 1483 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የከተማ ጭብጥ ጉዳዬች ምርምር ማካሄድ፣ | በማዕከል | 1483 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የአምራች ዘርፍ ኢኮኖሚ አካውንት ጥናት ማካሄድ፣ | በማዕከል | 1483 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የአገልግሎት ዘርፍ ኢኮኖሚ አካውንት ጥናት ማካሄድ፣ | በማዕከል | 1483 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የሀብት አጠቃቀም ፍላጎትና ሌሎች አካውንቶች ጥናት | በማዕከል | 1483 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | **የከተማ ፕላን መረጃ፣ ማህበራዊና ኢኮኖሚያዊ ስታቲስቲክስ ዳይሬክቶሬት** | | | | | |
|  | የስፓሻል ፕላን መረጃዎችን መሰብሰብና ማቀናበር፣ | በማዕከልና በቅ/ጽ/ቤት | 602 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የሶሽዮ-ኢኮኖሚ ስታቲስቲክስ መረጃዎች ማሰባሰብና ማቀናበር | በማዕከልና በቅ/ጽ/ቤት | 1496 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | መረጃ ማደራጀት፣ ማስተዳደር፣ ሥርጭትና የቤተ-መጽሐፍት አገልግሎት መስጠት፣ |  | 688 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | በልማት ፕላን ዝግጅትና አፈጻጸም የአቅም ግንባታ ስራ ማስተባበር፣ |  | 2064 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | **የሬዚሊየንክት ፕሮጀክት ጽ/ቤት** | | | | | |
|  | የሬዚሊየንስ ስትራቴጂ ሰነድ ማዘጋጀት (Resilience Strategy) | በፕሮጀክት ጽ/ቤቱ | 720 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | በከተማችን እና በሁሉም የዘርፍ ተቋማት የሬዚሊየንስ ስትራቴጂ ትግበራ የገንዘብ/ሀብት ድጋፍ ማፈላለግ (Mutual Priority Initiatives MPI), | በፕሮጀክት ጽ/ቤቱ | 796 ሰዓት | 100% | በአካል | የሬዚሊየየስትራቴጂው ሰነድ |
|  | በሬዚሊየንስ ስትራቴጂ የትግበራ ዘመን ወቅት ከተማችንን ሊያጋጥሙ የሚችሉ አዳዲስ ብርቱ ችግሮች እና ጫናዎች (ተግዳሮቶች) መለየት፣ አስፈላጊውን ዝግጅት ማድረግ፣ ስትራቴጂውን መከለስ | በፕሮጀክት ጽ/ቤቱ | 720 ሰዓት | 100% | በአካል | ያለፈውን የሬዚሊየንስ ስትራቴጂ አተገባበር የአፈጻጸም ሪፖርት እና የይከለስ ጥያቄ  በደብዳቤ ሲቀርብ |

## 3.2. በክፍለ ከተማ ደረጃ

| ተ.ቁ | የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት | አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ | የአገልግሎት ስታንዳርድ/ደረጃ | | የሚሰጥበት ሁኔታ | ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ጊዜ በሰዓት/ደቂቃ | ጥራት |
|  | **የስፓሻል ፕላን ዝግጅት ቡድን** | | | | | |
|  | የአከባቢ ልማት ፕላን ማዘጋጀት | ክ/ከተማ | 8301 ሰዓት |  |  | ጥያቄ በጽሁፍ ሲቀርብ |
| * 1. 4 | የፕላን ማብራሪያ ጥያቄዎችምላሽ መስጠትና የውስጥ ለውስጥ መንገዶችን ፕላን ማዘጋጀት | ክ/ከተማ | 186ሰዓት | 100% | በአካል | ከተገልጋይ ጥያቄ ሲቀርብ፣ በዕቅድ ሲያዝ |
|  | **የስፓሻል ፕላን አፈጻጸም ክትትልና ቁጥጥር ቡድን** | | | | | |
| 2.1. | መብት ፈጠራና ግንባታ ፈቃድ ክትትልና ቁጥጥር ማድረግ | ክ/ከተማ | 22 ሰዓት | 100% | በአካል | በዕቅድ ሲያዝ |
| 2.2. | የአካባቢ ጠበቃና መሰረተ ልማት ክትትልና ቁጥጥር ማድረግ | ክ/ከተማ | 285 ሰዓት | 100% | በአካል | በዕቅድ ሲያዝ |
|  | የፕላን አፈጻጸም ኦዲት ማድረግ | ክ/ከተማ | 105 ሰዓት | 100% | በአካል | በዕቅድ ሲያዝ |
|  | **የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት እቅድ ዝግጀት ቡድን** | | | | | |
|  | የአምስት ዓመት የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት | ክ/ከተማ | 1120 | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የመሀከለኛ ዘመን /2ዓመት ተኩል/ ማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት | ክ/ከተማ | 1120 | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የአመት ማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት | ክ/ከተማ | 1432 | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የስድስት ወራት ማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት ዕቅድ ማዘጋጀት | ክ/ከተማ | 560 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የስነ ህዝብ እቅድ ማዘጋጀት | ክ/ከተማ | 608 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | **የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት አፈ/ክት/ግም/ምዘና ቡድን** | | | | | |
|  | የአምስት አመት የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት እቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት | ክ/ከተማ | 1120 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የመካከለኛ ዘመን የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት እቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት | ክ/ከተማ | 447 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | ዓመታዊ የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት እቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት | ክ/ከተማ | 520 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የስድስት ወራት የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት እቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት | ክ/ከተማ | 329 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የሩብ ዓመት የማህበራዊና ኢኮኖሚ ልማት እቅድ አፈጻጸም ግምገማዊ ሪፖርት ማዘጋጀት | ክ/ከተማ | 500 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የልማት ፕሮጀክቶች አፈጻጸም ክትትልና ግምገማ ማካሄድ | ክ/ከተማ | 856 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | የተቋማት እቅድ አፈጻጸም ምዘና ማካሄድ | ክ/ከተማ | 888 ሰዓት | 100%ሰs | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |
|  | **የከተማ ፕላን መረጃና ስታቲስቲክስ ቡድን** | | | | | |
|  | የከተማ ፕላን ስፓሻል፣ማህበራዊ ኢኮኖሚ መረጃ ማሰባሰብ፣ ማደራጀትና ማሰራጨት | ክ/ከተማ | 1157 ሰዓት | 100% | በአካል | ጥያቄውን በደብዳቤ ማቅረብ |

## 

# ክፍል አራት

## የኮሚሽኑ የክትትል

## የግምገማና የምዘና አግባቦች

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

* በኮሚሽኑ ስር የሚገኙ አመራሮችና ፈፃሚዎች በዜጎች የስምምነት ሰነድ ዝግጅትና ትግበራ አስፈላጊውን ድጋፍና ክትትል ማድረግ አለባቸው፡፡
* ኮሚሽኑ የሚያደርገው ክትትል፣ ድጋፍና ምዘና በጥረት 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፡፡
* የኮሚሽኑ 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 በመፈተሸ 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፡፡

## የአስተያየትና የተሳትፎ ሁኔታ

ኮሚሽኑ 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፡፡

* በቢሮው መስመር ስልክ 251-011-558-04-64/ 251-011-558-04-50
* በቢሮው ፋክስ 251-011-558-04-75
* "ኢሜል" aapdco@gmail.com
* ቴሌግራም አካውንት-የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ፕላንና ልማት ኮሚሽን
* ፌስ ቡክ ገጽ Addis Ababa City Government plan & Development commission
* ዩቱብ አካውንት Addiss Ababa Plan Commission
* ቲውተር አካውንት aapdco

በኮሚሽኑ 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፡፡

## 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 ለኮሚሽኑ 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፡፡

# ክፍል አምስት፡

# ስምምነት ሰነዱን ስለማሻሻል

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

**ይህ የስምምነት ሰነድ ጸድቆና በኮሚሸኑ የበላይ ኃላፊ ተፈርሞ ከወጣበት ቀን ጀምሮ ተግባራዊ ይሆናል፡፡**

**ዶ/ር ዳዲ ወዳጆ**

**በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የፕላንና ልማት ኮሚሽን ኮሚሽነር**

# አባሪዎች

## የአገልግሎት መጠየቂያ ማመልከቻ ቅጽ

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

## 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 |  |  |  |  |
| እነዚህን እና የመሳሰሉትን ሌሎች የመገምገሚያ ነጥቦች ማካተት ይቻላል | | | | | |

የግምገማ ነጥብ አሰጣጥ መግለጫ

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

## የፕላንና ልማት ኮሚሽን አመራሮችና በስሩ የሚገኙ የሥራ ክፍሎች ስልክ ቁጥር

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ተ.ቁ** | ***ስም*** | **የሥራ ክፍልና ኃላፊነት** | ***የቢሮ ስልክ*** | ***የቢሮ አድራሻ*** |
| 1 | *ዶ/ር ዳዲ ወዳጆ* | ኮሚሽነር |  | *ማዕከል* |
| 2 | ዶ/ር ሞገስ ታደሰ |  |  |  |
| 3 | አቶ ጌታቸው ሀይሌ |  |  | ማዕከል |
| 4 | አቶ ቴዎድሮስ ታደሰ |  |  | ማዕከል |
| 5 | አቶ ግፋወሰን ዴሲሳ |  |  | ማዕከል |
| 6 | ወ/ሮ ሀስና ሀንፍሬ |  |  |  |
| 7 | አቶ በቀለ ገብሬ |  |  |  |
| 8 | ወ/ሮ የሺ ፀጋዬ |  |  |  |
| 9 | አቶ ሳሙኤል |  |  |  |
| 10 | አቶ ተሻለ አለሙ |  |  | ማዕከል |
| 11 | አቶ ደምሴ ዳምጤ |  |  | ማዕከል |
| 12 | አቶ ባዬ ዋናያ |  |  | ማዕከል |
| 13 | አቶ ፍቃዱ ታከለ |  |  |  |
| 14 | አቶ ዘላለም አባተ |  |  |  |
| 15 | አቶ ጫልቺሳ ደበል |  |  | ማዕከል |
| 16 | ወ/ሮ ቤዛዊት |  |  | ማዕከል |
| 17 | ወ/ሮ እየሩስ |  |  | ማዕከል |
| 18 | አኑዋር አክመል |  |  |  |
| 19 | ወ/ሮ ሁሉአገርሽ ተፈራ |  |  | ማዕከል |
| 20 | አቶ ጌትነት ደጀኔ |  |  | ማዕከል |
| 21 | ወ/ሮ ከድጃ |  |  | ማዕከል |
| 22 | ወ/ሮ ምትኬ ታችበሌ |  |  | ማዕከል |
| 23 | ወ/ሮ ወይንሸት |  |  | ማዕከል |
| 24 | አቶ ዳዊት ንጉሴ |  |  | ማዕከል |
|  |  |  |  | ማዕከል |
|  |  |  |  | ማዕከል |
|  |  |  |  | ማዕከል |
|  |  |  |  | ማዕከል |
|  |  |  |  | ማዕከል |

## 

## የክፍለ ከተማ የፕላንና ልማት ኮሚሽን ጽ/ቤት ኃላፊዎች ስልክ ቁጥር እና አድራሻ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ተ.ቁ** | **ክፍለ ከተማ** | **ስም** | **የጽ/ቤቱ ስልክ** | **የጽ/ቤቱ አድራሻ** |
| 1 | ኮልፍፌ ቀራኒዮ ክፍለ ከተማ | አቶ አስቄ ካውሳ |  | ኮ/ቀ/ክ/ከ/አስተዳደር ህንጻ ውስጥ |
| 2 | ንፋስ ስልክ ላፍቶ ክፍለ ከተማ | አቶ ጌታሁን ጫላ |  | ን/ስል/ላ/ክ/ከ/ አስተዳደር ህንጻ ውስጥ |
| 3 | ልደታ ክፍለ ከተማ | አቶ ክብረት |  | ልደታ ቤ/ክርስቲን ፊት ለፊት ዳሸን ህንጻ ላይ |
| 4 | ቦሌ ክፍለ ከተማ | አቶ አጥናፉ ሞርካ |  | ቦሌ ክ/ከ/አስተዳደር ህንጻ ውስጥ |
| 5 | ጉለሌ ክፍለ ከተማ | አቶ ሲሳይ |  | ጉለሌ ክ/ከተማ አስተዳደር ህንጻ ውስጥ |
| 6 | አራዳ ክፍለ ከተማ | አቶ አለምገና |  | አራዳ ክ/ከተማ አስተዳደር ህንጻ ውስጥ |
| 7 | አዲስ ከተማ ክፍለ ከተማ | አቶ በለጠ አለምነህ |  | አዲስ ክ/ከተማ አስተዳደር ህንጻ ውስጥ |
| 8 | የካ ክፍለ ከተማ | አቶ ፈየሳ ረጋሳ |  | የካ ክ/ከተማ አስተዳደር ህንጻ ውስጥ |
| 9 | ቂርቆስ ክፍለ ከተማ | አቶ ሀይሉ ቀነአ |  | ቂርቆስ ክ/ከተማ አስተዳደር ህንጻ ውስጥ |
| 10 | አቃቂ ቃሊቲ ክፍለ ከተማ | ወ/ሮ ሀይማኖት ደውሼ | 0910-55-72-64 | አቃቂ ቃሊት ክ/ከተማ አስተዳደር ህንጻ ውስጥ |
| 11 | ለሚ ኩራ ክ/ከተማ | አቶ ሙላቱ ዳንኤል | 0913-57-50-03 | ለሚ ኩራ ክ/ከተማ አስተዳደር ህንጻ ውስጥ |

# የተቋሙ አድራሻ

**የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ፕላንና ልማት ኮሚሽን**

**አድራሻ፡-ሀያ ሁለት/ ለም ሆቴል ኤምኤ ህንጻ**

ስልክ ቁጥር + 251 -------------

ፖስታ ሳጥን ቁጥር------ --------

ፋክስ ------- ------------- --------

"ኢሜል" ------------- ------------

ድህረ ገጽ ------------- -----------

Telegram: - ------------- ---------

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

**ዶ/ር ዳዲ ወዳጆ**

**የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ፕላንና ልማት ኮሚሽን ኮሚሽነር**

**"በመንግስት እጅ ያለ መረጃ የሕዝብ ሀብት ነው!!"**