738/2013

ማውጫ

መግቢያ 1

ክፍል አንድ : ጠቅላላ 2

1. አጭር ርዕስ 2
2. ትርጓሜ 2
3. የመመሪያው ዓላማ 5
4. የተፈጻሚነት ወሰን 5

ክፍል ሁለት፡ ስታንዳርዶችን ማስተዋወቅ፡ ማስተግበር፡ መከታተልና መደገፍ 5

5. ስልጠና ስለመስጠት 5
6. ስታንዳርዱን ለተገልጋይ ስለማስተዋወቅ 5
7. ትግበራውን ስለማስጀመር 5
8. ስለክትትልና ድጋፍ 6

ክፍል ሶስት፡ ስታንዳርዶችን በየደረጃው በሚቋቋመው የልማት ሠራዊት ግንባታ አደረጃጀት ስለማስተግበር 6

9. ትግበራውን በልማት ሰራዊት ግንባታ አደረጃጀት ስለመምራት 6

ክፍል አራት፡ የተገልጋይ መብቶችና ግዴታዎች 7

10. የተገልጋይ መብቶች 7
11. የተገልጋይ ግዴታዎች 7

ክፍል አምስት፡ የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት አፈጻጸም ስለመመዘን 8

12. ከተሞችን ስለሚመዝንና ስለሚያወዳድር አካል 8
13. የምዘና ቡድን ብቃትና ስነ ምግባር 9

ክፍል ስድስት፡ የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች የአፈፃፀም ምዘና አካሄድ 9

14. ምዘናና ውድድር የሚካሄድበት ወቅት 9
15. ስለ ምዘናው ሂደት 9
16. ቁልፍ የአፈጻጸም አመልካቾች 9
17. ስለ ነጥብ አሰጣጥ 10

ክፍል ሰባት፡ ውድድርና ግብረ መልስ 10

18. የከተሞች ውድድር 10
19. ግብረ መልስ አሰጣጥ 11
20. ስለ ዕውቅና አሰጣጥ 11

ክፍል ስምንት፡ የስታንዳርዶች ትግበራና የአገልግሎት አቅርቦት አፈጻጸም ምዘና ፈጻሚና አስፈጻሚ አካላት ተግባርና ኃላፊነት 11

21. የሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ተግባርና ኃላፊነት 11

22. በክልል ከተሞችን የሚመሩ ቢሮዎች ተግባርና ኃላፊነት 13
23. የከተሞች ተግባርና ኃላፊነት 14
24. የምዘና ቡድኖች ተግባርና ሃላፊነት 14
25. የፈጻሚ /ሰራተኛ/ ተግባርና ኃላፊነት 15
26. የፌዴራል የማዘጋጃ ቤታዊ እና መንግሥታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ማቀላጠፍ ኮማንድ ፖስት ተግባርና ኃላፊነት 15
27. የክልል የማዘጋጃ ቤታዊ እና መንግሥታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ማቀላጠፍ ኮማንድ ፖስት ተግባርና ኃላፊነት 16
28. የዞን የማዘጋጃ ቤታዊ እና መንግሥታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ማቀላጠፍ ኮማንድ ፖስት ተግባርና ኃላፊነት 16
29. የከተማ የማዘጋጃ ቤታዊ እና መንግሥታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ማቀላጠፍ ኮማንድ ፖስት ተግባርና ኃላፊነት 17
ክፍል ዘጠኝ፡ የቅሬታ እና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት 17
30. የቅሬታ ወይም አቤቱታ የማቅረብ መብት 17
31. የቅሬታ ወይም አቤቱታ የማስተናገድ ግዴታ 17
32. የቅሬታ ወይም አቤቱታ የማቅረቢያ ጊዜ ገደብ 18
33. ስለቅሬታ ወይም አቤቱታ አቀራረብ 18
34. ቅሬታን ወይም አቤቱታን ስለማጣራት 18
35. በምዘና ላይ ስለሚቀርብ ቅሬታ 18
ክፍል አስር፡ ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች 19
36. ተጠያቂነት 19
37. መመሪያውን ስለማሻሻል 19
38. መመሪያው ተፈጻሚ የሚሆንበት ጊዜ 19

ቁጥር ዘ1/810.09/2561/74
ቀን 07/08/2007

በኢትዮጵያ ፌደራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ
የከተማ ልማት ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር
The Federal Democratic Republic of Ethiopia
Ministry of Urban Development
Housing & Construction

738/2013

ለከተሞች መልካም አስተዳደርና አቅም ግንባታ ቢሮ
ከ/ል/ቤ/ኮ/ሚ/ር

ጉዳዩ፡ የጸደቀ መመሪያ ስለመላክ

የማዘጋጃቤታዊ አገልግሎት ስታንዳርዶች ማስተግበሪያና የአገልግሎት አቅርቦት የአፈጻጸም ምዘና መመሪያ ቁጥር 48/2007 ሆኖ ከየካቲት 18 ቀን 2007 ዓ.ም ጀምሮ ተግባራዊ እንዲሆን በሚኒ ካቢኔ የጸደቀ መሆኑ ይታወቃል፡፡

በዚሁ መሠረት የመመሪያውን ተፈጻሚነት እንድትከታተሉና እንድታስፈጽሙ የጸደቀ 1 ጥራዝ መመሪያ (ሰነድ) ከዚህ ደብዳቤ ጋር አባሪ ተደርጎ የተላከ መሆኑን እናስታውቃለን፡፡

ከሰላምታ ጋር
መኩሪያ ኃይሌ ተ/ማርያም
ሚኒስትር

ግልባጭ፡-

- ለክቡር ሚኒስትር ዴኤታ (የከተማ ልማት ዘርፍ)
- ለክቡር ሚኒስትር ዴኤታ (የኮንስትራክሽን ዘርፍ)
- ለሚኒስትር ጽ/ቤትናሚኒካቢኔጉዳዮችቢሮ
- ለሕግ መምሪያ

ከ/ል/ቤ/ኮ/ሚ/ር

መግቢያ

የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አሰጣጥን በማብቃት ቀልጣፋ፣ ግልጸኝነትና ተጠያቂነት ያለው አሰራርና አመራር ማረጋገጥ በከተሞች ለመልካም ልማታዊ አስተዳደር መገንባትና የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባርን ለመቆጣጠር ፋይዳው የጎላ ነው፡፡ በሌላ በኩል በከተሞች መልካም አስተዳዳር መስፈን ዜጎች ፍትሃዊ የመንግስት እና የማዘጋጃ ቤት አገልግሎቶች እንዲያገኙ፣ ፈጣንና ቀጣይነት ያለው ልማት በማረጋገጥ ድህነትን በፍጥነት በመቅረፍ የህዝቡን ተጠቃሚነት ለማረጋገጥ ዓይነተኛ መሣሪያ መሆኑ በሚንስቴር መስሪያ ቤታችን መጋቢት/2006 ዓ.ም. በተዘገጀውና በመንግስት በጸደቀው "የተሸሻለው የከተሞች ልማታዊ መልካም አስተዳደር ግንባታ ማዕቀፍ እና የማስፈጸሚያ ስልቶቹ" በሚለው ሰነድ ውስጥ በግልጽ ተቀምጧል፡፡

በዚሁ ሰነድ ውስጥ በግልጽንነትና ተጠያቂነት መርህ ላይ የተመሰረተ ማዘጋጀ ቤታዊ አገልግሎት ተሰጠ ለማለት የሚቻለው ማዘጋጃ ቤቶች የሚሰጧቸው አገልግሎቶች የትኞቹ እንደሆኑ፣ አገልግሎቶቹን ለማግኘት ከዜጋ ምን እንደሚጠበቅና ይህንንም በግልጽ እንዲያውቀው ሲደረግ፣ አገልግሎት ሰጪው በተቀመጠው መስፈርት መሠረት ብቻ አገልግሎት ሲሰጥ፣ ተገልጋዩ ቅሬታ ያቀረበ ከሆነ ቅሬታ የቀረበለት አካል ውሳኔውንና ውሳኔ የሰጠበትን ምክንያት ለተጠቃሚው በጽሑፍ እንዲሰጥ ሲደረግ መሆኑን አስቀምጧል፡፡

ሆኖም አሁን በከተሞች እየታየ ያለው የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አሰጣጥ በሚፈለገው ደረጃ የበቃ፣ ቀልጣፋ፣ ግልጽና ውጤታማ ሆኗል ተብሎ ማስቀመጥ አይቻልም፡፡ በመሆኑም ለማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች አሰጣጥ ስታንዳርድ ማዘጋጀትና የተዘጋጁት ስታንዳርዶች በየከተሞቹ እንዲተገበሩ ማድረግ ወሳኝ ጉዳይ መሆኑ ታምኖበታል፡፡ በሌላ በኩልም በከተሞች መካከል ፍትሀዊ፣ ግልፅና ጤናማ የውድድር መንፈስ በመፍጠር ከተሞች እንዲለወጡ፣ እንዲበረታቱና የሀገር ኢኮኖሚያዊ፣ፖለቲካዊ እንዲሁም የማህበራዊ ለውጥ ማዕከል እንዲሆኑ ድጋፍ ማድረግ፣ መከታተልና ግብረመልስ መስጠት የሚኒስቴር መ/ቤቱ ዋነኛ ተልዕኮው በመሆኑ፤ ውጤትን መሠረት ያደረገ ዘላቂነት ያለው የምዘና፤ የውድድርና የዕውቅና ሥርአት መዘርጋትም አስፈላጊነቱ የጎላ ነው፡፡

በዚሁ መሰረት የተዘጋጁትን የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶች በከተሞች ግልጽነትና ተጠያቂነት በተሞላበት አኳኋን ለማስተግበርና በቀጣይም ጥራት ያለው የአገልግሎት አቅርቦት የአፈጻጸም ምዘና ለማከናወን፣ ሂደቱንም ስርዓት ባለው መንገድ ለመምራት እንዲሁም አሰራሩን ግልጽ፣ ወጥና በዘላቂነት እንዲያሰራ ለማድረግ ይረዳ ዘንድ ይህ የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት ስታንዳርድ ማስተግበሪያና የአገልግሎቶች አቅርቦት የአፈጻጸም ምዘና መመሪያ ተዘጋጅቷል፡፡

ክፍል አንድ ፡ ጠቅላላ

1. አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ "የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት ስታንዳርዶች ማስተግበሪያና የአገልግሎት አቅርቦት የአፈጻጸም ምዘና መመሪያ ቁጥር 738/2013 ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

2. ትርጓሜ

የቃሉ አገባብ የተለየ ትርጉም የሚያሰጠው ካልሆነ በስተቀር በዚህ መመሪያ ውስጥ፡-

1) "ሚኒስቴር" ማለት የከተማ ልማት ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር ነው፤
2) "ክልል" ማለት በህገመንግስቱ አንቀጽ 47 መሰረት የተቋቋመ ክልል ሲሆን የአዲስ አበባ እና የድሬደዋ ከተማ አስተዳደሮችን ይጨምራል፤
3) "የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት" ማለት የከተማ ነዋሪውን ማህበረሰብ ፍላጎት ለማሟላት በከተማው ማዘጋጃ ቤት ወይም አገልግሎት ጽ/ቤት የሚቀርቡ አገልግሎቶችን በሙሉ የሚያጠቃልል ነው፤
4) "የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አሰጣጥ" ማለት የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች ለተገልጋዩ የሚቀርቡበትን የአሰራር ስርዓት የሚያመለክት ነው፤
5) "የአገልግሎት ስታንዳርድ" ስታንዳርድ ማለት በአጠቃላይ መግባባት የተደረሰበት የአንድን አገልግሎት ጥራት፣ ሂደት፣ ሥርዓትና አጠቃላይ ውጤት በምን መልኩ ለተጠቃሚዎች መቅረብ እንዳለበት የሚደነግግ ነው፤
6) "የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ" ማለት አገልግሎቱ የሚሰጥበትን በጊዜ፣ በመጠን፣ በጥራትና በወጪ የተሰፈረ የአገልግሎት ደረጃ የሚያመለክት ነው፤
7) "የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ትግበራ" ማለት የተዘጋጀው የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ወደ ከተሞች ወርዶ ስራ ላይ የሚውልበት ሂደት ነው፤
8) "አስፈፃሚ አካላት" ማለት የተዘጋጀውን ስታንዳርድ የሚያስተገብሩት የከተማ ልማት፣ ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴርና የክልል ከተማ ልማት ዘርፍ ቢሮዎች ናቸው፤
9) "ፈፃሚ አካላት" ማለት የተዘጋጀውን የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ የሚተገብሩት እንደየክልሉ ተጨባጭ ሁኔታ ከተማ አስተዳደሮች፣ ክፍለ ከተሞች፣ ወረዳዎች፣ ቀበሌዎችና በየመዋቅሮቹ የሚገኙ ሰራተኞች ናቸው፤
10) "የክልል ከተማ ልማት ዘርፍ" ማለት የከተማ ልማት ስራዎችን በክልል ደረጃ የሚያስተባብርና የሚመራ የክልል አስፈጻሚ አካል ነው፤

11) "ከተሞች" ማለት በፌዴራልም ይሁን በክልል ህግጋት የከተማነት ዕውቅና የተሰጣቸው ማለት ነው፤

12) "የከተሞች ፎርጅ" ማለት ከተሞችን እንደየችግራቸው ውስብስብነት እና የልማት ሚናቸው ደረጃ ለማገዝ የኢኮኖሚና የአካባቢ ልማት ማዕከልነትን፤የሕዝብ ብዛት፣ የከተማው አስተዳደር ስፋትና የሕዝቡ የአሰፋፈር ጥግግትን፤የፖለቲካና የአስተዳደር ማዕከልነትን እና የታሪክና የባህል ማዕከልነትን እንደ መስፈርት ተወስዶና በቀመር ተሰልቶ በሚገኝ ውጤት መሰረት ለከተሞች የሚሰጥ ምድብ ነው፤

13) "ሜትሮፖሊስ ከተማ አስተዳደር" ማለት በአንደኛ ደረጃ ከተማነት የሚፈረጅ ሲሆን ሀገሪቱንና አህጉሪቱን ከሌሎች ሀገሮች ጋር የማገናኘት ሚና የሚጫወት፣ የሀገሪቱ የንግድ ማዕከል በመሆን የአካባቢው እና የቀጠናው የመገናኛ ቀለበት (hub) ሆኖ የሚያገለግል ከተማ ነው፤

14) "ሪጂዮፖሊስ ከተማ አስተዳደር" ማለት በሁለተኛ ደረጃ ከተማነት የሚፈረጁ ሲሆኑ ለየአካባቢያቸው የኢንዱስትሪ ልማት ግንባር ቀደም ሚና መጫወት የሚችሉ ከተሞች ናቸው፤

15) "ከተማ አስተዳደሮች" ማለት በፌዴራልም ይሁን በክልል ህግጋት የተቋቋሙ እና የከተማ አስተዳደር ስልጣንና ተግባር የሚያከናውኑ አካላት ናቸው፤

16) ማዘጋጃ ቤት ማለት በከተማ ክልል ውስጥ ሙሉ ስልጣን ባለው ስራ አስኪያጅ የሚመራና ተጠሪነቱ ለከተማው ከንቲባ ሆኖ የሚቋቋም አገልግሎት አቅራቢ መንግስታዊ ተቋም ነው፡፡

17) "የአፈፃፀም ምዘና" ማለት ከተለያዩ ቁልፍ የአፈጻጸም አመልካቾች አንጻር የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አቅርቦት አፈጻጸም የሚመዘንበት ሂደት ነው፡፡

18) "መዛኝ" ማለት በተቀመጡ ቁልፍ የአፈጻጸም አመልካቾችና ስታንዳርዶች መሰረት የአፈፃፀም መረጃ በማሰባሰብ የከተሞችን የአገልግሎት አቅርቦት አፈፃፀም ከተቀመጠው ስታንዳርድ ጋር እያነጻጸረ ውጤት እንዲሰጥ አግባብ ካለው አካል ሥልጣን የተሰጠው ነው ፡፡

19) "ተመዛኝ" ማለት በምዘናው ሂደት የተካተቱት ከተሞች ማለት ነው፡፡

20) "ቁልፍ የአፈፃፀም አመልካች" ማለት የከተሞችን አፈፃፀም ለመለካት የሚያገለግል ሆኖ በመጠን ፤ በጥራት፣ በተደራሽነት፣ በወጪና በጊዜ እንዲሁም በግልጽነት፣ በቅልጥፍናና በአርኪነት ይገለፃል፡፡

21) "የክብደት ነጥብ"፡- ማለት ለእያንዳንዱ የአገልግሎት ዓይነት፣ ቫሪያብልና ቁልፍ የአፈጻጸም አመልካች ለመለኪያነት የሚሰጥ የነጥብ መጠን/ ድርሻ ነው፡፡

22) "መረጃ" ማለት ከተሞችን ለመመዘን እና ለማወዳደር የሚያገለግል እውነተኛ እና ግልፅ በሆነ መንገድ የተሰበሰበ የጽሑፍና የምልከታ መረጃ ማለት ነው፡፡

23) የምዘና ውጤት" ማለት በዚህ የምዘና መመሪያ መሠረት በምዘናው የሚካተቱ ከተሞች ላይ ለምዘናው በተመረጡ አገልግሎቶች አቅርቦት ከቁልፍ የአፈጻጸም አመልካቾች አንፃር በሚደረግ ምዘና የሚገኝ ውጤት ማለት ነው፡፡

24) "ውድድር"፡- ማለት ከምዘናው በተገኘ ውጤት መሰረት ከተሞችን በየፈርጃቸው እርስ በርሳቸው በማወዳደር ማበላለጥ ወይም ማቀዳጃም ማለት ነው፡፡

25) "የምዘና አፈጻጸም ደረጃ" ማለት አንድ ተመዛኝ ከተማ ከምዘናው በተገኘ ውጤት መሰረት በፈርጁ ውስጥ ተወዳድሮ የሚያገኘው ደረጃ ነው፡፡

26) ግብረ መልስ ማለት በአገልግሎት አቅርቦት አፈጻጸም ምዘና ላይ አተኩሮ ለተመዘኑት ከተሞች የሚሰራጭ ምላሽ ነው፡፡

27) እውቅና ማለት በማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አሰጣጥ የአፈጻጸም ምዘና የላቀ ውጤት ያስመዘገቡ ከተሞች በአገር አቀፍ ደረጃ ጎልተው እንዲወጡና እንዲታወቁ ለማድረግ ማረጋገጫ ሰርቲፊኬት መስጠት ነው፡፡

28) "ቅሬታ" ማለት አገልግሎት ለሰጠ መ/ቤት በተገልጋይ የሚቀርብ በአገልግሎት ያለመርካት መግለጫ ሲሆን ይህም ምላሽ የሚሹና መስተካከል ያለባቸው ስህተቶች በመፈጸማቸው ወይም ተፈጽመዋል በሚል የሚቀርቡ የተገልጋዮችን ጥቆማዎችና አስተያየቶች ያጠቃልላል፤

29) "አቤቱታ" ማለት የተገልጋዮች ቅሬታን ለማጣራት ኃላፊነት ባለው የስራ ሂደት በተሰጠ ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ጉዳዩ እንደገና እንዲታይለት ለመስሪያ ቤቱ የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካል የሚያቀርበው ጥያቄ ነው፤

30) "ተገልጋይ" ማለት በከተሞች የሚሰጡትን የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች የሚቀበሉ ሰዎችንና የህግ ሰውነት ያላቸውን አካላት የሚያመለክት ነው፤

31) ማንኛውም በወንድ ፆታ የተገለጹት ሃሳቦች በሙሉ በተመሳሳይ የሴት ፆታንም የሚያመለክቱ ይሆናሉ፡፡

3. የመመሪያው ዓላማ

የተዘጋጁትን የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶች ግልጸኝነት እና ተጠያቂነት በሰፈነበት አኳኋን በከተሞች እንዲተገበሩና የአገልግሎቶቹ አቅርቦት አፈጻጸምም ግልጽ እና ወጥ በሆኑ መስፈርቶች እንዲመዘን ማስቻል ሲሆን በሂደትም በከተሞች መካከል ጤናማ ውድድር በመፍጠር ከተሞቻችን መካከለኛ ገቢ ካላቸው ሃገራት ከተሞች ተርታ እንዲሰለፉ ማብቃትና በአገልግሎት አሰጣጥ የህብረተሰቡን ተጠቃሚነት ማረጋገጥ ነው፡፡

4. የተፈጻሚነት ወሰን

ይህ መመሪያ በሁሉም የአገሪቱ ከተማ አስተዳደሮችና ማዘጋጃ ቤቶች ላይ ተፈጻሚ ይሆናል፡፡

ክፍል ሁለት፡ ስታንዳርዶችን ማስተዋወቅ፣ ማስተግበር፣ መከታተልና መደገፍ

5. ስልጠና ስለመስጠት

1) በሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ የሚዘጋጁ የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶች ጸድቀው ወደ ትግበራ ከመገባቱ በፊት ትግበራ ለሚደረግባቸው ክልሎችና ከተሞች በስታንዳርዶቹ ላይ እና በአተገባበራቸው ዙሪያ ሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ስልጠና መስጠት ይኖርበታል፡፡

2) ስልጠናውን የወሰዱት የክልል ከተማ ልማት ዘርፍ ቢሮዎችና ከተማ አስተዳደሮች በስራቸው ለሚገኙ በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ለተሰማሩ ባለሞያዎችና ኃላፊዎች የግንዛቤ ማስጨበጫ ስልጠና መስጠት አለባቸው፡፡

6. ስታንዳርዱን ለተገልጋይ ስለማስተዋወቅ

ተገልጋዩ በአገልግሎት አሰጣጡ በአግባቡ እንዲገለገል ስለተዘጋጀው ስታንዳርድ፣ በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ያለውን መብትና የሚጠበቅበትን ግዴታ አስመልክቶ ግንዛቤ እንዲጨብጥ መደረግ አለበት፡፡

7. ትግበራውን ስለማስጀመር

በተዘጋጀው የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ላይ የስልጠናና የግንዛቤ ማስጨበጥ ስራው ከተጠናቀቀ በኋላ ስልጠናውን የወሰዱት ከተማ አስተዳደሮች ትግበራውን የሚጀምሩ ሆኖ በመጀመሪያ ዙር በሜትሮፖሊስ፣ በሪጅዮፖሊስና በፈርጅ አንድ ከተማ አስተዳደሮች ትግበራውን በማስጀመር በቀጣይ የፈርጅ ሁለትና ሶስት ከተማ አስተዳደሮችን በማካተት ትግበራው እንዲሰፋ ይደረጋል፡፡

8. ስለክትትልና ድጋፍ

1) የክልል ከተማ ልማት ዘርፍ ቢሮዎችና ከተማ አስተዳደሮች በስታንዳርድ አተገባበር ላይ የገጠሟቸውን ችግሮች በስልክ ወይም በጽሁፍ ወይም በአካል በሚያመቻቸው መንገድ ሚኒስቴር መስሪያቤቱን በመጠየቅ ማብራሪያ ማግኘት ይችላሉ፡፡
2) ከተማ አስተዳደሮች ስለአፈጻጸማቸው በየወሩና በየሩብ ዓመቱ ለየክልላቸው የከተማ ልማት ዘርፍ ቢሮ የጽሁፍ ሪፖርት ያቀርባሉ፡፡
3) የየክልሉ ከተማን የሚመሩ ቢሮዎች በየከተሞቹ ያለውን የስታንዳርድ ትግበራ አፈጻጸም የጽሁፍ ሪፖርት በየሩብ ዓመቱ ለሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ይልካሉ፡፡
4) አዲስ አበባ እና ድሬዳዋ ከተማ አስተዳደሮችን በተመለከተ ከተማ አስተዳደሮቹ የስታንዳርድ ትግበራ አፈጻጸም የጽሁፍ ሪፖርት በየሩብ ዓመቱ ለሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ይልካሉ፡፡
5) ሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ የስታንዳርድ አተገባበር ሂደቱን በየሩብ ዓመቱ ትግበራው በተጀመረባቸው ክልሎች በየክልሎቹ ከተማን የሚመሩ ቢሮዎች እንዲሁም በአዲስ አበባ እና ድሬዳዋ ከተማ አስተዳደሮች በየከተማ አስተዳደሮቹ ባለሙያዎችን በመላክ ክትትልና ድጋፍ ያደርጋል፡፡
6) በክትትል ወቅት የተገኙትን መረጃዎች መሰረት በማድረግ የጽሁፍ ሪፖርት በማዘጋጀት ለየክልሎቹ ከተማን ለሚመሩ ቢሮዎች ግብረ መልስ መስጠት ይኖርበታል፡፡
7) በክትትሉ ወቅት የተገኙ መልካም አፈጻጸሞች ተደራጅተው ወደ ሌሎች ከተሞች እንዲሰፉና እንዲማሩበት መደረግ አለበት፡፡

ክፍል ሶስት፡ ስታንዳርዶችን በየደረጃው በሚቋቋመው የልማት ሠራዊት ግንባታ አደረጃጀት ስለማስተግበር

9. ትግበራውን በልማት ሰራዊት ግንባታ አደረጃጀት ስለመምራት

በየደረጃው የሚቋቋሙ የማዘጋጃ ቤታዊ እና መንግሥታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ማቀላጠፍ የልማት ሠራዊት ግንባታ ኮማንድ ፖስቶች

1) በሚኒስቴር መ/ቤቱ ተዘጋጅተው የሚፀድቁ የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት ስታንዳርዶችን አተገባበር መከታተልና ማስፈጸም አለባቸው፡፡
2) የመንግስት ክንፉ የተዘጋጁትን የአገልግሎት ስታንዳርዶች ስለመተግበሩ እና ከስታንዳርዶቹ አንጻር አገልግሎት ስለመስጠቱ ሪፖርት እንዲቀርብላቸው በማድረግና ሱፐርቪዥን በማካሄድ መደገፍ፣ መገምገም እና ግብረመልስ መስጠት አለባቸው፡፡

ሰሌ ዘ1 810 ·ሰ 250/74

3) የህዝብ ክንፋን የማወያያ መድረክ በማመቻቸት ከስታንዳርዶቹ አንጻር አገልግሎት ማግኘቱን ማረጋገጥ፣ የእርካታውንም ደረጃ መለየት እና የሚነሱ ቅሬታዎችም ካሉ የመንግስት ክንፉ ቅሬታዎቹን እንዲፈታ አቅጣጫ ማስቀመጥ አለባቸው፡፡

4) ስታንዳርዶቹን ከማስተግበር አንፃር በዚህ መመሪያ በክፍል ስምንት አንቀጽ 26፣ 27፣ 28 እና 29 ስር በተቀመጠው መሰረት የየራሳቸው ተግባራትና ኃላፊነቶች ይኖሯቸዋል፡፡

ክፍል አራት፡ የተገልጋይ መብቶችና ግዴታዎች

10.የተገልጋይ መብቶች

1) በተቀመጠው የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት ስታንዳርድ መሰረት አገልግሎት የማግኘት፣
2) በፍትሀዊ መንገድ አገልግሎት የማግኘት፣
3) በአገልግሎት አሰጣጡ ዙሪያ ቅሬታና አስተያየት የማቅረብ፣
4) ላቀረበው ቅሬታ ምላሽ የማግኘት፣
5) በአገልግሎት አሰጣጡ እና በአገልግሎት ስታንዳርዶቹ ዙሪያ መረጃ የማግኘት፣
6) አካል ጉዳተኞች፣ በእድሜ የገፉ አረጋውያንና ልዩ ትኩረት የሚሹ የህብረተሰብ ክፍሎች በልዩ ትኩረት አገልግሎት የማግኘት፣
7) በቂና ወቅታዊ ምላሽ ባጡበት ጊዜ ለሚዲያ፣ ለህዝብ እምባ ጠባቂ፣ ለሰብዓዊ መብት ኮሚሽንና ለሌሎች የሚመለከተታቸው አካላት የማሳወቅ፣ መብቶች ይኖሩዋቸዋል፡፡

11. የተገልጋይ ግዴታዎች

1) ማንኛውም ተገልጋይ አገልግሎት ለማግኘት በአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዱ የተቀመጡትን ቅድመ ሁኔታዎች እና አስፈላጊ መረጃዎችን ማሟላት ይኖርበታል፡፡
2) የአገልግሎት አሰጣጡ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት እንዲፈጸም በየደረጃው የሚታዩ ኢፍትሃዊና ብልሹ አሰራሮችን ማጋለጥና ለሚመለከተው አካል መጠቆም ይኖርባቸዋል፡፡

ክፍል አምስት፡ የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት አፈጻጸም ስለመመዘን

12. ከተሞችን ስለሚመዝንና ስለሚያወዳድር አካል

1) በፌዴራል ደረጃ የሚካሄደውን የከተሞችን የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት የአፈጻጸም ምዘና፣ ውድድርና ዕውቅና አሰጣጥ በበላይነት የሚመራው የከተማ ልማት፣ ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር ነው፡፡
2) የከተማ ልማት፣ ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር የሚመዝነው የጸደቁ ስታንዳርዶች የተተገበሩባቸውን ከተሞች ብቻ ይሆናል፤
3) በፌዴራል ደረጃ የሚመዘኑትን ከተሞች የሚያወዳድረው የከተማ ልማት፣ ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር ይሆናል፡፡
4) ሚኒስቴር መ/ቤቱ ለሚያከናውነው ምዘና የከተሞችን የአገልግሎት አቅርቦት አፈጻጸም መረጃ የሚያሰባስቡና ምዘናውን የሚያከናውኑ እያንዳንዳቸው ከ2-3 አባላት ያሏቸው ቡድኖች በከተማ ልማት፣ ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር ተቋቁመው ወይም ተሰይመው የሚሰማሩ ይሆናል፡፡
5) የሚሰማሩት የምዘና ቡድኖች አባላትም እንደአስፈላጊነቱ ከሚ/ር መ/ቤቱ፣ በክልል ከተሞችን ከሚመሩ ቢሮዎችና ከከተሞች የሚውጣጡ ባለሞያዎች ይሆናሉ፡፡
6) በክልል ደረጃ የሚካሄደውን የከተሞችን የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት የአፈጻጸም ምዘና፣ ውድድርና ዕውቅና አሰጣጥ በበላይነት የሚመራው በክልል ከተሞችን የሚመራው ቢሮ ነው፡፡
7) በክልል ደረጃ የሚመዘኑ ከተሞችን የሚያወዳድረው በክልል ከተሞችን የሚመራው ቢሮ ይሆናል፡፡
8) በክልል ከተሞችን የሚመራው ቢሮ ለሚያከናውነው ምዘና የከተሞችን የአገልግሎት አቅርቦት አፈጻጸም መረጃ የሚያሰባስቡና ምዘናውን የሚያከናውኑ እያንዳንዳቸው ከ2-3 አባላት ያሏቸው ቡድኖች በቢሮው ተቋቁመው ወይም ተሰይመው የሚሰማሩ ይሆናል፡፡
9) የሚሰማሩት የምዘና ቡድኖች አባላትም እንደአስፈላጊነቱ ከቢሮው ፣ በዞን ደረጃ ከተሞችን ከሚመሩ መምሪያዎችና ከከተሞች የሚውጣጡ ባለሞያዎች ይሆናሉ
10) የኢትዮጵያ የተስማሚነት ምዘና ድርጅት (Ethiopian Conformity Assessment Enterprise) በማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ለከተሞች የጥራት ማረጋገጫ ዕውቅና ለመስጠት በሚያወጣቸው የራሱ መመዘኛ መስፈርቶች ከተሞችን እንዲመዝን ይመቻቻል፡፡

13. የምዘና ቡድን ብቃትና ስነ ምግባር

1) በምዘናው የሚሳተፉ ባለሞያዎች ቢያንስ የመጀመሪያ ዲግሪ ያላቸው መሆን ይኖርባቸዋል፡፡
2) የምዘና ቡድን አባላት ቅን፣ ግልጽ፣ ታማኝ፣ ታጋሽ፣ ከቡድኑ ጋር ተስማምተው የሚሰሩ፣ የማያዳሉና ሚስጢር ጠባቂ መሆን አለባቸው፡፡
3) ምዘናውን የሚያካሂዱ አካላት በምዘናው ወቅት ከማናቸውም የተመዛኞችን ክብር ከሚነካ ተግባራት ሊቆጠቡ ይገባል፡፡

ክፍል ስድስት፡ የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች የአፈፃፀም ምዘና አካሄድ

14.ምዘናና ውድድር የሚካሄድበት ወቅት

አጠቃላይ የከተሞች ምዘናና ውድድር በዓመት አንድ ጊዜ በየበጀት ዓመቱ ማብቂያ ላይ በሰኔ ወር ውስጥ የሚከናወን ይሆናል፤

15. ስለ ምዘናው ሂደት

1) በማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች የየከተሞቹ የአገልግሎት አሰጣጥ የአፈጻጸም መረጃ ለዚሁ ተግባር በተዘጋጀው ቅጽ ላይ በመሙላት አስፈላጊ ሲሆንም በማረጋገጫ ሰነድና በምልከታ በማስደገፍ ይሰበሰባል፤
2) በአገልግሎት አሰጣጡ አፈጻጸም ላይ የተሰበሰበው መረጃ በተቀመጠለት ቀመር መሰረት ይተነተናል፤
3) በትንተናው የተገኘውም ውጤት በየደረጃው የተቀመጠለትን ነጥብ እየተሰጠው የከተሞቹ አፈጻጸም ይመዘናል፤
4) በመጨረሻም ከተሞቹ በምዘና ውጤቱ ያገኙትን ነጥብ መሰረት በማድረግ በየፈርጃቸው አንጻጸር የቅደም ተከተል ደረጃ ይሰጣል፤ይህም በእያንዳንዱ አገልግሎት ውጤትና ምዘናው በተካሄደባቸው አገልግሎቶች ብዛት ድምር ውጤት የሚወሰን ይሆናል፡፡
5) በማጠቃለያው ላይም እያንዳንዱ ከተማ በያመቱ ያሳየው ለውጥ ይመዘናል፡፡

16. ቁልፍ የአፈጻጸም አመልካቾች

1) ምዘናው የሚከናወነው የአገልግሎት አጣጡን አፈጻጸም ተጨባጭ ሊያደርጉት በሚችሉ የተዘጋጁ ቁልፍ የአፈጻጸም አመልካቾች ላይ በመመስረት ይሆናል፤

2) ቁልፍ የአፈጻጸም አመልካቾች ሲመረጡ የአገልግሎት አሰጣጡን ከመልካም አስተዳደር መርሆዎች (ግልጽነት፣ ቀልጣፋነት)፣ ከውጤት (ዒላማ) እና ከብቃት አንጻር አፈጻጸምን ለማመላከትና ለመለካት የሚያስችሉ ይሆናሉ፤

17.ስለ ነጥብ አሰጣጥ

1) ለያንዳንዱ ቁልፍ የአፈጻጸም አመልካች ስታንዳርዶች የሚቀመጡለት ሲሆን አፈጻጸሙ ለስታንዳርዱ ባለው ቅርበት መሰረት የተቀመጠለትን ነጥብ እንዲያገኝ ይደረጋል፡፡

2) የምዘናው አጠቃላይ ማዕቀፍ በተዋረድ ከአጠቃላይ ወደ ዝርዝር ማለትም ከአገልግሎት ዓይነት እስከ ቁልፍ የአፈጻጸም አመልካቹ የተዋቀረ ሲሆን ክብደት አሰጣጡም በዚያው መልክ በተዋረድ የሚቀመጥ ይሆናል፤

3) ለእያንዳንዱ አገልግሎት የሚሰጠው ክብደት 100% ይሆናል፤

4) የአገልግሎቶቹ ዓይነቶች ያገኙት ዋጋ ጠቅላላ ድምር ከተሞቹ በአገልግሎት አቅርቦቱ ያገኙት ውጤት ይሆናል፤

5) በዚህ መልክ በአንጻራዊ ግልጽነት በሚሰራ ምዘና የሚገኝ ውጤት ከተሞቹ በአገልግሎት አቅርቦቱ ያሉበትን ደረጃ የሚያመላክት ይሆናል፡፡

ክፍል ሰባት፡ ውድድርና ግብረ መልስ

18.የከተሞች ውድድር

1) በከተሞች የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት የእርስ በእርስ ውድድር ከተሞች የሚወዳደሩት በየፈርጃቸው ካሉ ከተሞች ጋር ብቻ ይሆናል፤

2) የከተሞች ፈርጅ የሚወሰነው በመንግስት በጸደቀው በ«ከተሞች የልማታዊ መልካም አስተዳደር ግንባታ ማዕቀፍ እና የማስፈጸሚያ ስልቶች›› ሰነድ ላይ በተቀመጠው መሰረት ይሆናል፤

3) ውድድሩ የሚከናወነው የአገልግሎት አቅርቦት አፈጻጸም ምዘናው ውጤት ከታወቀ በኋላ ከተሞቹ በምዘናው ያገኙትን ውጤት በማነጻጸር ብቻ ይሆናል፤

4) ውድድሩ በእያንዳንዱ አገልግሎት በነጠላ ውጤትና በሁሉም አገልግሎቶች አማካይ ውጤት ላይ የተመሰረተ ይሆናል፤

5) የንጽጽሩን ውጤት መሰረት አድርጎም ለከተሞቹ የቅደም ተከተል ደረጃ ይሰጣቸዋል፤

19.ግብረ መልስ አሰጣጥ

1) ምዘናው ከተጠናቀቀና ውጤቱ ከታወቀ በኋላ ለሁሉም ምዘና ለተደረገባቸው ከተሞች በጽሁፍ ግብረ መልስ ይሰጣል፤
2) የሚሰጠው ግብረ መልስ ጥንቃቄ የተሞላውና ከተሞች በቀላሉ ሊረዱት በሚችል መልክ ግልጽና ቀጥተኛ ይሆናል፤
3) በከተሞች የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች አሰጣጥ ምዘና በጣም ዝቅተኛ አፈጻጸም ለሚያሳዩ ከተሞች የአቅም ግንባታ ስልጠና የግብረ መልሱ አካል ሆኖ እንዲሰጥ ይደረጋል፤

20.ስለ ዕውቅና አሰጣጥ

1) እውቅና የሚሰጠው በማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አሰጣጥ የአፈጻጸም ምዘና የላቀ ውጤት ማስመዝገብ ለቻሉ ከተሞችና የአዲስ አበባ ከተማ ክፍለ ከተሞች ነው፤
2) የከተሞች የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አሰጣጥ አፈጻጸም ውጤት ከተሞችን በአቻ-ለአቻ በማወዳደር ከፍተኛ ውጤት ላስመዘገቡትና በየፈርጃቸው ከ1-3 ደረጃ ለሚያገኙ ከተሞች በአገር አቀፍ ደረጃ እውቅና ይሰጣቸዋል፤
3) እውቅና በሰርቲፊኬት መልክ የሚሰጥ ሲሆን እንዳስፈላጊነቱ ሚኒስቴር ሚ/ቤቱ ተጨማሪ ማበረታቻ ሊያዘጋጅ ይችላል፤
4) በሚኒስቴር መ/ቤቱ የእውቅና ሰርቲፊኬት ያገኙ ከተሞች እና/ወይም የአገልግሎት ሰጪ ተቋማት ጥራታቸውን ጠብቀው ቀጣይነት ባለው መልኩ አገልግሎት ስለመስጠታቸው በኢትዮጵያ የተስማሚነት ምዘና ድርጅት (Ethiopian Conformity Assessment Enterprise) ተመዝነው የጥራት ማረጋገጫ ሰርቲፊኬት እንዲያገኙ ሚኒስቴር መ/ቤቱ ድጋፍ ያደርግላቸዋል፤
5) ከሚኒስቴር መ/ቤቱ ለከተሞች የሚሰጥ የፋይናንስ ድጋፍም ሆነ ድጎማ ይህንኑ የምዘናና የውድድር ውጤት መሰረት ባደረገ መልኩ ይሆናል፤

ክፍል ስምንት፡ የስታንዳርዶች ትግበራና የአገልግሎት አቅርቦት አፈጻጸም ምዘና ፈጻሚና አስፈጻሚ አካላት ተግባርና ኃላፊነት

21.የሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ተግባርና ኃላፊነት

1) ሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ሰነዶችን ያዘጋጃል፡፡

2) በዚህ መመሪያ አንቀጽ 7 ተራ ቁጥር 1 መሰረት ለክልል የከተማ ልማት ዘርፍ እና ከተማ አስተዳደር ኃላፊዎች/ባለሙያዎች እንዲሁም ለልማት ሰራዊት ግንባታ አደረጃጀቶች በተዘጋጁት ስታንዳርዶች ላይ የግንዛቤ ማስጨበጫ ስልጠና ይሰጣል፡፡

3) በስታንዳርድ አተገባበርና የአገልግሎት አቅርቦት አፈጻጸም ምዘና ዙሪያ ከክልሎችና ከከተሞች ለሚጠየቁ ጥያቄዎች ምላሽና ማብራሪያ ይሰጣል፡፡

4) በዚህ መመሪያ አንቀጽ 10 ተራ ቁጥር 5 በተቀመጠው መሰረት በየክልሎች የዘርፉን ባለሙያዎች በመላክ በስታንዳርዶቹ አተገባበር ላይ ክትትል በማድረግ ቴክኒካዊ ድጋፍ ይሰጣል፡፡

5) በፌዴራል ደረጃ የሚካሄደውን የምዘና ሂደት ይመራል፣ ያስተባብራል፤

6) የምዘና መመሪያ ያዘጋጃል፣አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘው ያሻሽላል፤

7) የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አቅርቦት የአፈጻጸም ምዘና መመሪያውን የሚመዘኑ ከተሞች በቅድሚያ እንዲያውቁት ያደርጋል፤

8) ቁልፍ የአፈጻጸም አመልካቾችንና ተያያዥ ጉዳዮችን የያዘ የምዘና ሰነድ ያዘጋጃል፤

9) የምዘና ቡድኖችን አቋቁሞ ያሰማራል፤

10)የምዘና ቡድኖቹ አባላትም በበላይ አመራር በተፈረመ ደብዳቤ እንዲያውቁት ያደርጋል፣

11)ለምዘና ቡድኖቹ አባላት ስልጠና ይሰጣል፤

12)ምዘናው በመመሪያው መሠረት ስለመካሄዱ ድጋፍ፣ ክትትልና ግምገማ ያደርጋል፤

13)ለምዘና ከተሰማሩት ቡድኖች የምዘናውን ውጤት በመሰብሰብ ያደራጃል፤

14)ተሰብስቦ በተደራጀው ውጤት መሰረት ከተሞችን በማወዳደር ደረጃ ይሰጣል፤

15)ሚኒስቴር መ/ቤቱ የኢትዮጵያ የተስማሚነት ምዘና ድርጅት (Ethiopian Conformity Assessment Enterprise) በማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ለከተሞች የጥራት ማረጋገጫ ዕውቅና ለመስጠት በሚያወጣቸው የራሱ መመዘኛ መስፈርቶች ከተሞችን እንዲመዝን ድጋፍ ይሰጣል፤ ይከታተላል፡፡

16)የየክልሎቹን የስታንዳርድ ትግበራ ክትትልና ግምገማ ግኝት እንዲሁም የምዘናውንና የውድድሩን ሂደት እና ውጤት በተመለከተ ሪፖርት አጠናቅሮ በማዘጋጀት ለተመዛኝ ከተሞችና ለየክልሎቹ በጽሁፍ ግብረ መልስ ይሰጣል፤በምዘና ውጤት የተሻለ አፈጻጸም ለሚያሳዩ ከተሞችና የአዲስ አበባ ክፍለ ከተሞች ዕውቅና ይሰጣል፣ አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘውም ማበረታቻ ይሰጣል፤

17)የምዘናዋን ውጤት መነሻ በማድረግ የተሻለ ተሞክሮን ይቀምራል፣ ወደ ሌሎች ከተሞችም እንዲሰፋ ያደርጋል፤

22. በክልል ከተሞችን የሚመሩ ቢሮዎች ተግባርና ኃላፊነት

1. በክልል ከተሞችን የሚመሩ ቢሮዎች ከመዋቅራቸው በስታንዳርዶች ትግበራ የግንዛቤ ማስጨበጫ ስልጠናና በምዘና የሚሳተፉ አካላትን መርጠው ይልካሉ፡፡
2. በከተሞች የሚደረገውን የስታንዳርድ ትግበራና በምዘናው የሚካተቱ ከተሞችን በቅርብ ክትትል ያስተባብራሉ፣ ይደግፋሉ፤
3. በምዘና ወቅት ከተሞች መረጃዎቻቸውን በጥራት እንዲያቀርቡ ድጋፍ ይሰጣሉ፤
4. በምዘናው ሂደት ከምዘና ቡድኖች ለሚቀርቡ ጥያቄዎች ድጋፍ ያደርጋሉ፤
5. በክልል ከተሞችን የሚመሩ ቢሮዎች የራሳቸውን የክትትልና ድጋፍ መርሃ ግብር በማውጣት የአገልግሎት ስታንዳርዶቹ በየከተሞቹ በተገቢው ሁኔታ እየተተገበሩ ስለመሆኑ ማረጋገጥ አለባቸው፡፡
6. በዚህ መመሪያ አንቀጽ 8 ተራ ቁጥር 3 በተቀመጠው መሰረት በየከተሞቹ ያለውን የስታንዳርድ ትግበራ አፈጻጸም በመገምገም ለሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ የጽሁፍ ሪፖርት መላክ አለባቸው፡፡
7. በየከተሞቹ የደንበኞች አገልግሎት የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት መዘርጋቱን ማረጋገጥ አለባቸው፡፡
8. በክልል ደረጃ የሚካሄደውን የምዘና ሂደት ይመራል፣ ያስተባብራል፤
9. የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አቅርቦት የአፈጻጸም ምዘና መመሪያውን የሚመዘኑ ከተሞች በቅድሚያ እንዲያውቁት ያደርጋል፤
10. በክልል ደረጃ በሚካሄደው ምዘና የሚሰማሩ የምዘና ቡድኖችን አቋቁሞ ያሰማራል፤
11. የምዘና ቡድኖቹ አባላትም በቢሮው የበላይ አመራር በተፈረመ ደብዳቤ እንዲያውቁት ያደርጋል፣
12. ለምዘና ቡድኖቹ አባላት ስልጠና ይሰጣል፤
13. ምዘናው በመመሪያው መሠረት ስለመካሄዱ ድጋፍ፣ ክትትልና ግምገማ ያደርጋል፤
14. ለምዘና ከተሰማሩት ቡድኖች የምዘናውን ውጤት በመሰብሰብ ያደራጃል፤
15. ተሰብስቦ በተደራጀው ውጤት መሰረት ከተሞችን በማወዳደር ደረጃ ይሰጣል፤
16. የምዘናውንና የውድድሩን ሂደት እና ውጤት በተመለከተ ሪፖርት አጠናቅሮ በማዘጋጀት ለተመዛኝ ከተሞችና በጽሁፍ ግብረ መልስ ይሰጣል፤
17. በምዘና ውጤት የተሻለ አፈጻጸም ለሚያሳዩ ከተሞች ዕውቅና ይሰጣል፣ አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘውም ማበረታቻ ይሰጣል፤

23. የከተሞች ተግባርና ኃላፊነት

1) ከተሞች ከሚመለከተው የማዘጋጃ ቤት ዘርፍ በስታንዳርዶች ትግበራ የግንዛቤ ማስጨበጫ ስልጠና ላይ የሚሳተፉ ኃላፊዎች/ባለሙያዎችን መርጠው መላክ አለባቸው፡፡
2) የተዘጋጁ የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት ስታንዳርዶች ለሰራተኞቻቸው ስልጠና በመስጠት ይተገብራሉ፡፡
3) በዚህ መመሪያ አንቀጽ 6 ስር የተገለጸውን የተገልጋይ የግንዛቤ ማስጨበጥ ስራ በዕቅዳቸው በማካተት እንደአስፈላጊነቱ በህዝብ ስብሰባ፣ በሚዲያ፣ በማስታወቂያ ሰሌዳ ወይም በሌላ አመቺ በሆነ መንገድ ሁሉ ይተገብራሉ፡፡
4) በስታንዳርድ አተገባበር ሂደት ችግሮች ካጋጠሙ በክልሉ ከተሞችን ከሚመራው ቢሮ እና ከሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ጋር በመነጋገር ችግሮቹ እንዲፈቱ ማድረግ አለባቸው፡፡
5) ከሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ለክትትልና ድጋፍ ወደ ከተሞች ለሚሄዱ ኃላፊዎችና ባለሙያዎች አስፈላጊውን መረጃ በመስጠት ትብብር ማድረግ አለባቸው፡፡
6) ከተሞች በስታንዳርድ ትግበራው ቀጥተኛ ተሳታፊ የሆኑ ሰራተኞች እየተገናኙ የስታንዳርድ ትግበራውን የሚገመግሙበት ሥርዓት እዲኖር ያደርጋሉ፡፡
7) አስፈላጊ ፎርማቶችና ቅጾችን በማዘጋጀት በአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶቹ ላይ የተገልጋይ አስተያየት በመሰብሰብና በማደራጀት በየሶስት ወሩ ትንተና በማድረግ መረጃ ይይዛሉ፤ በአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዱ ላይ የማሻሻያ ሀሳብም ያቀርባሉ፡፡
8) ከተሞች ግልጽ የሆነ የቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት ሊዘረጉ ይገባል፡፡
9) በዚህ መመሪያ አንቀጽ 10 ተራ ቁጥር 3 በተቀመጠው መሰረት ከተሞች የስታንዳርድ ትግበራ አፈጻጸም ሪፖርት ለክልሉ ከተማ ልማት ዘርፍ ቢሮ መላክ አለባቸው፡፡
10) የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አሰጣጥ የአፈጻጸም መረጃዎችን አደራጅተው በጥንቃቄ ይይዛሉ፤
11) ግልጽነትና ተአማኒነት ያለውንና ወቅታዊ የሆነ መረጃ ለምዘና ቡድኖች ያቀርባሉ፤
12) ምዘናውን በተመለከተ በማንኛውም ወቅት ትብብር ያደርጋሉ፤
13) አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ በምዘና የሚሳተፉ ባለሞያዎችን ሲጠየቁ መርጠው ይልካሉ፤

24.የምዘና ቡድኖች ተግባርና ሃላፊነት

1) እያንዳንዱ የምዘና ቡድን በተዘጋጀው ቅጽ መሰረት በተሰማራበት ከተማ በአካል በመገኘት የተሟላና ተዓማኒነት ያለውን መረጃ አሰባስቦ ያቀርባል፤
2) እያንዳንዱ ቡድን ለሰበሰበው መረጃ ትክክለኛነት መረጃውን ከሰበሰበበት የስራ ክፍል ኃላፊዎች ጋር መተማመኛ መፈራረም ይኖርበታል፤

3) በምዘናው ስራ ላይ ከየከተሞቹ ተመርጠው ስልጠና የተሰጣቸው ባለሞያዎች ለመረጃ አሰባሰቡና ለምዘናው የተመደቡላቸውን ከተሞች ሙሉ ለሙሉ መሸፈን ይኖርባቸዋል፤

4) በፌዴራልም ይሁን በክልል ደረጃ የሚቋቋሙ ሁሉም ቡድኖች ከመስክ ያሰባሰቡትን መረጃ አደራጅተው ላቋቋማቸው የምዘናውን ስራ ለሚያስተባብረውና ለሚመራው የከተማ ልማት፣ ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር ወይም በክልሉ ከተሞችን ለሚመራው ቢሮ ማስረከብ ይጠበቅባቸዋል፤

5) ሁሉም ቡድኖች ያከናወኑትን የምዘና ውጤት አደራጅተው ላቋቋማቸውና ለሚመራቸው የከተማ ልማት፣ ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር ወይም በክልል ከተሞችን ለሚመራው ቢሮ ማስረከብ አለባቸው፤

25.የፈጻሚ /ሰራተኛ/ ተግባርና ኃላፊነት

1) ፈጻሚው /ሰራተኛው/ በስታንዳርድ ሰነዶቹ የተቀመጡትን የማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶች ሳይሸራረፉ የመተግበር፤

2) ፈጻሚው /ሰራተኛው/ በስታንዳርድ ሰነዶቹና በዚህ መመሪያ የተቀመጡትን የተገልጋይ መብቶች የማክበር፤

3) ለተገልጋዩ ህብረተሰብ ፍትሀዊና ሚዛናዊ አገልግሎት የማቅረብ፤

4) ተገልጋዮችን በቀና አመለካከትና ግብረገብ በተሞላበት ሁኔታ የማስተናገድ፣

5) የስታንዳርድ አፈጻጸም ላይ የሚያጋጥሙ ችግሮችን መረጃ በየዕለቱ በመያዝ የማደራጀት ግዴታ አለበት፡፡

26.የፌዴራል የማዘጋጃ ቤታዊ እና መንግሥታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ማቀላጠፍ ኮማንድ ፖስት ተግባርና ኃላፊነት

1) የክልል እና የአዲስ አበባና የድሬደዋ ከተማ አስተዳደር የማዘጋጃ ቤታዊ እና መንግሥታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ማቀላጠፍ የልማት ሠራዊት ግንባታ ኮማንድ ፖስቶችና በተዋረድ ያሉ አደረጃጀቶች በከተሞች የስታንዳዶችን ትግበራ መከታተላቸውን ያረጋግጣል፤ የትግበራ ዝንባሌ ሪፖርት እንዲደርሰው ያደርጋል፡፡

2) የስታንዳርዶቹን ትግበራና ዝንባሌውን አስመልክቶ ከክልል እና የአዲስ አበባና የድሬደዋ ከተማ አስተዳደር ኮማንድ ፖስቶች የሚቀርበውን ሪፖርት ይገመግማል፤ ግብረመልስ ይሰጣል፡፡

3) በስታንዳርዶች አተገባበር ላይ ለሚገጥሙ ማነቆዎች አማራጭ የመፍትሔ አቅጣጫ ያስቀምጣል፤ ከበላይ አካል ተጨማሪ መፍትሔ የሚሹ ጉዳዮች ሲያጋጥሙ ለፌዴራል መልካም አስተዳደርና ሲቪል ሰርቪስ ግንባር ያቀርባል፡፡

27.የክልል የማዘጋጃ ቤታዊ እና መንግሥታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ማቀላጠፍ ኮማንድ ፖስት ተግባርና ኃላፊነት

1) የዞን እና የክልል ከተማ የማዘጋጃ ቤታዊ እና መንግሥታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ማቀላጠፍ የልማት ሠራዊት ግንባታ ኮማንድ ፖስቶችና በተዋረድ ያሉ አደረጃጀቶች በከተሞች የስታንዳርዶቹን ትግበራ መከታተላቸውን ያረጋግጣል፤ የትግበራ ዝንባሌ ሪፖርት እንዲደርሰው ያደርጋል፡፡
2) የስታንዳርዶቹን ትግበራና ዝንባሌውን አስመልክቶ ከዞን እና ከክልል ከተማ ኮማንድ ፖስቶች የሚቀርበውን ሪፖርት ይገመግማል፤ ግብረመልስ ይሰጣል፡፡
3) በስታንዳርዶች አተገባበር ላይ ለሚገጥሙ ማነቆዎች አማራጭ የመፍትሔ አቅጣጫ ያስቀምጣል፤ ከበላይ አካል ተጨማሪ መፍትሔ የሚሹ ጉዳዮች ሲያጋጥሙ ለክልሉ መልካም አስተዳደርና ሲቪል ሰርቪስ ግንባር ያቀርባል፡፡

28.የዞን የማዘጋጃ ቤታዊ እና መንግሥታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ማቀላጠፍ ኮማንድ ፖስት ተግባርና ኃላፊነት

1) የከተማ የማዘጋጃ ቤታዊ እና መንግሥታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ማቀላጠፍ የልማት ሠራዊት ግንባታ ኮማንድ ፖስቶችና በተዋረድ ያሉ አደረጃጀቶች በከተሞች የስታንዳርዶቹን ትግበራ መከታተላቸውን ያረጋግጣል፤ የትግበራ ዝንባሌ ሪፖርት እንዲደርሰው ያደርጋል፡፡
2) የስታንዳርዶቹን ትግበራና ዝንባሌውን አስመልክቶ ከከተማ ኮማንድ ፖስቶች የሚቀርበውን ሪፖርት ይገመግማል፤ ግብረመልስ ይሰጣል፡፡
3) በስታንዳርዶች አተገባበር ላይ ለሚገጥሙ ማነቆዎች አማራጭ የመፍትሔ አቅጣጫ ያስቀምጣል፤ ከበላይ አካል ተጨማሪ መፍትሔ የሚሹ ጉዳዮች ሲያጋጥሙ ለዞኑ መልካም አስተዳደርና ሲቪል ሰርቪስ ግንባር ያቀርባል፡፡

29.የከተማ የማዘጋጃ ቤታዊ እና መንግሥታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ማቀላጠፍ ኮማንድ ፖስት ተግባርና ኃላፊነት

1) የከተማ የማዘጋጃ ቤታዊ እና መንግሥታዊ አገልግሎቶች አቅርቦት ማቀላጠፍ የልማት ሠራዊት ግንባታ ኮማንድ ፖስት በሥሩ በተዋረድ ያሉ አደረጃጀቶች የስታንዳርዶችን ትግበራ መከታተላቸውን ያረጋግጣል፤ የትግበራ ዝንባሌ ሪፖርት እንዲደርሰው ያደርጋል፡፡
2) የስታንዳርዶቹን ትግበራና ዝንባሌውን አስመልክቶ ከቀጠና ኮማንድ ፖስቶች የሚቀርበውን ሪፖርት ይገመግማል፣ ግብረመልስ ይሰጣል፡፡
3) በስታንዳርዶች አተገባበር ላይ ለሚገጥሙ ማነቆዎች አማራጭ የመፍትሔ አቅጣጫ ያስቀምጣል፤ ከበላይ አካል ተጨማሪ መፍትሔ የሚሹ ጉዳዮች ሲያጋጥሙ ለከተማው መልካም አስተዳደርና ሲቪል ሰርቪስ ግንባር ያቀርባል፡፡
4) ማዘጋጃ ቤቶች በስታንዳርዶቹ መሠረት አገልግሎት ስለመስጠታቸው ክትትል ያደርጋል፤ ከህዝቡ የሚነሳውን ቅሬታ መሠረት በማድረግ የሚፈታበትን አቅጣጫ በማስቀመጥ ያስፈጽማል፡፡

ክፍል ዘጠኝ፡ የቅሬታ እና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት

30.የቅሬታ ወይም አቤቱታ የማቅረብ መብት

ማንኛውም ተገልጋይ ከማዘጋጃ ቤታዊ የአገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ ያለመርካት ባስከተሉበት በማንኛውም ጉዳይ ላይ የተሰማውን ቅሬታ ወይም አቤቱታ ለሚመለከተው አካል የማቅረብ መብት አለው፡፡

31.የቅሬታ ወይም አቤቱታ የማስተናገድ ግዴታ

1) ማንኛውም በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ በተገልጋይ የቀረበ ቅሬታ ወይም አቤቱታ ምላሽ ሊሰጥበት ይገባል፡፡
2) ከተማ አስተዳደሮች የቅሬታ ወይም አቤቱታ የማቅረቢያ ጊዜ ገደብ፣ አቀራረብ እና አፈታት ሂደቱን ለተገልጋይ አመቺ በሆነ መንገድ ግልጽ የማድረግና የማሳወቅ ግዴታ አለባቸው፡፡

32.የቅሬታ ወይም አቤቱታ የማቅረቢያ ጊዜ ገደብ

1) ቅሬታ ወይም አቤቱታ የማቅረቢያ ጊዜ ገደብ ሲወሰን የጉዳዮቹን ውስብስብነት ከግንዛቤ ውስጥ ያስገባ ሆኖ ከዚህ ቀጥሎ በተራ ቁጥር 2 እና 3 ላይ ከተቀመጠው የጊዜ ገደብ መብለጥ የለበትም፡፡
2) በቅሬታ ደረጃ ለተገልጋዩ አገልግሎት ከተሰጠበት ጊዜ ጀምሮ በ10 ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ይሆናል፡፡
3) በአቤቱታ ደረጃ በመጀመሪያ የቅሬታ ማጣሪያ ውሳኔ ለቅሬታ አቅራቢው ከደረሰበት ቀን ጀምሮ በ15 ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ ይሆናል፡፡

33.ስለቅሬታ ወይም አቤቱታ አቀራረብ

1) ማንኛውም ተገልጋይ ቅሬታውን በቃል፡ በጽሁፍ፡ በስልክ ወይም ለዚሁ ተብሎ በሚዘጋጁ ቅጾች በመሙላት ለሚመለከተው ክፍል ሊያቀርብ ይችላል፡፡
2) ማንኛውም ተገልጋይ አቤቱታ ሲኖረው ለሚመለከተው ክፍል በጽሁፍ ወይም ለዚሁ ተብሎ በሚዘጋጁ ቅጾች በመሙላት ሊያቀርብ ይችላል፡፡

34.ቅሬታን ወይም አቤቱታን ስለማጣራት

ለቅሬታ ወይም አቤቱታ ምላሽ መስጠት እንደችግሩ ስፋትና ውስብስብነት የሚወሰን ቢሆንም በማንኛውም ሁኔታ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ለሚቀርቡ የተገልጋይ ቅሬታዎች ቅሬታው ከቀረበበት ቀን ጀምሮ ከ7 ተከታታይ የስራ ቀናት፡ በተገልጋይ ለሚቀርቡ አቤቱታዎች አቤቱታው ከቀረበበት ቀን ጀምሮ ከ10 ተከታታይ የስራ ቀናት ባልበለጠ ጊዜ ምላሽ መስጠት ይኖርበታል፡፡

35.በምዘና ላይ ስለሚቀርብ ቅሬታ

1) በማዘጋጃ ቤታዊ አገልግሎቶች አቀርቦት የአፈጻጸም ምዘና ሂደት፡ ውጤት ወይም በውድድሩ በተገኘው ደረጃ ቅሬታ የተሰማው ከተማ ወይም አገልግሎት አቅራቢ ተቋም ቅር የተሰኘበትን ጉዳይ በመጥቀስ በጽሁፍ ምዘናውንና ውድድሩን ላከናወነው አካል ግብረ መልሱ በደረሰው በ15 ቀናት ውስጥ ማቅረብ ይችላል፤
2) ቅሬታው የቀረበለት አካልም ጉዳዩን አጣርቶ በ15 የስራ ቀናት ውስጥ መልስ መስጠት ይኖርበታል፤

ክፍል አስር፡ ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

36.ተጠያቂነት

መመሪያውን በማወቅ ወይም በቸልተኝነት ያልፈጸመ ወይም እንዳይፈጸም ያደረገ ማንኛውም አመራር ወይም ፈጻሚ አግባብ ባለው የዲሲፕሊን ህግ መሰረት ተጠያቂ ይሆናል፡፡

37.መመሪያውን ስለማሻሻል

አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ መመሪያውን በማንኛውም ጊዜ ሊያሻሽለው ይችላል፡፡

38. መመሪያው ተፈጻሚ የሚሆንበት ጊዜ

ይህ መመሪያ ከየካቲት 18/2007 ዓ.ም ጀምሮ ተግባራዊ ይሆናል፡፡

መኩሪያ ኃይሌ ተክለማርያም

የከተማ ልማት፣ ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር ሚኒስትር