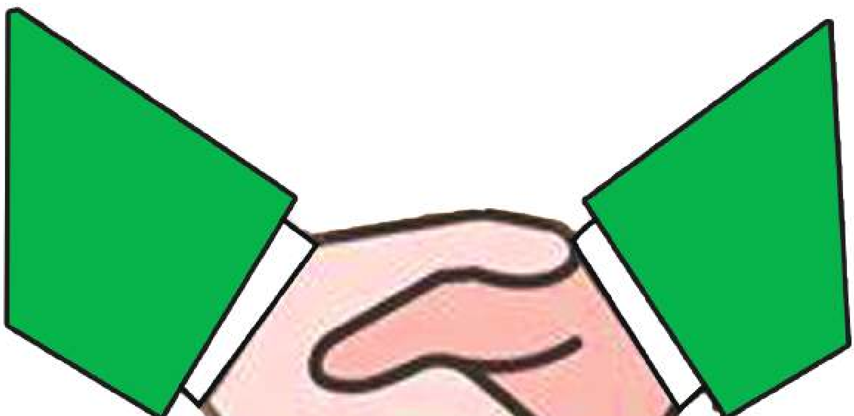
የአዲስ አበባ ከተማ መንገዶች ባለስልጣን

የዜጎች የስምምነት ሰነድ

የተሻለ መንገድ ለተሻለች አዲስ አበባ

Better roads for better addis

ADDIS ABABA CITY ROADS AUTHORITY



የዋና ዳይሬክተር መልዕክት

የአዲስ አበባ ከተማ መንገዶች ባለስልጣን የአገልግሎት አሰጣጡን በማሻሻል፤ የዜጎችን ፍላጎት ለማርካት እና መልካም አስተዳደርን ለማስፈን የተለያዩ ጥረቶች ሲያደርግ ቆይቷል።

ለአገልግሎት አሰጣጡ መሻሻል ጉልህ አስተዋጽኦ ያበረክታሉ ያላቸውን የተለያዩ መፍትሄዎችና እርምጃዎችን እየወሰደ ያለው ተቋማችን በአሁኑ ወቅት በሀገር አቀፍ ደረጃ በመተግበር ላይ ካሉ የለውጥ መሳሪያዎች መካከል አንዱ የሆነውን የዜጎች የስምምነት ሰነድ /ቻርተር /አዘጋጅቷል።

የዜጎች ቻርተር ፤ በዜጎች የልማትና የመልካም አስተዳደር ፍላጎትና በመንግስት አገልግሎት አሰጣጥ ሂደት መካከል ሊከሰቱ የሚችሉ ክፍተቶችን ለመቅረፍ መሰረታዊ በሆኑ አገልግሎቶች ዙሪያ ከሕዝብና ዜጎች ጋር የሚገባ የቃል ኪዳን ሰነድ ነው።

የስምምነት ሰነዱ መስሪያ ቤታችን የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድን ለተገልጋይ ህብረተሰብ ግልፅ ለማድረግ ፣ተገልጋዮች ያሏቸውን መብቶችና አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት ያለባቸውን ቅድመ ሁኔታዎች በማሳወቅ ግልፅነት እና የተጠያቂነትን ሥርዓት ለማስፈን የሚያስችል እንደሆነ ታምኖበታል ።

በተጨማሪም ይህ የዜጎች ቻርተር ፤ ባለስልጣን መስሪያ ቤታችን በአዋጅ ቁጥር 84/2016 በተሰጠው ስልጣንና ተግባር መሰረት ለተገልጋዮቻችንና ለህብረተሰቡ የምንሰጣቸውን አገልግሎቶች ዝርዝር፣ የአገልግሎት መስጫ ቦታዎች፣ አገልግሎቱን ለማግኘት ተገልጋዮቻችን ማሟላት ያለባቸው መስፈርቶችና አገልግሎቱን ለመስጠት የሚፈጀውን ጊዜ በግልፅ ያስቀመጠ ሰነድ ነው።

የተቋሙ አመራርና ሠራተኞች በገባነው ቃል መሰረት ለተገልጋዮቻችን አገልግሎቱን ሳንሰጥ ስንቀር ወይም በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደታችን ማንኛውም ዓይነት ቅሬታ በተገልጋዮቻችን ዘንድ ሲፈጠር ቅሬታ የሚያቀርቡበትን መንገድ፣ የግብረ መልስ አሰጣጥ ስርዓታችንን እና ሌሎች ጠቃሚ የሆኑ መረጃዎች የያዘ ሰነድ በመሆኑ የመስሪያ ቤታችንን አሰራር ግልፅነትና ተጠያቂነት ባለው መልኩ ለማስኬድና መልካም አስተዳደር ለማስፈን ጉልህ ሚና ይጫወታል ብለን እናምለን።

ይህ የዜጎች ቻርተር ፤ ተቋማችን የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶችን ጠብቆ አገልግሎት በመስጠት የተገልጋዩን ህብረተሰብ የተሟላ እርካታ ለማረጋገጥ ከሚተገብራቸው የለውጥ መሳሪያዎች መካከል በዋነኛነት የሚጠቀስ መሆኑን በመረዳት ለተግባራዊነቱ መላው የተቋሙ አመራርና ሠራተኞች የበኩላችሁን አስተዋፅኦ እንድታደርጉ ጥሪዬን አቀርባለሁ።

አመሰግናለሁ

ማውጫ

ርዕስ **ገፅ**

1. መግቢያ ---------- 2
2. የዜጎች ስምምነት ሰነድ ዋና ዓላማ ---------- 2
3. የዜጎች ስምምት ሰነድ አስፈላጊነት ---------- 3
4. የባለሥልጣኑ ስልጣን፣ ተግባርና ኃላፊነት ---------- 3
5. የባለሰልጣን መ/ቤቱ ራዕይ፣ ተልዕኮ፣ እሴቶች ---------- 5
6. የባለስልጣኑ ስትራቴጂክ የትኩረት መስኮች ---------- 6
7. ዝርዝር የትኩረት መስኮች ---------- 6
8. የባለሥልጣኑ ቁልፍ ተገልጋዮችና ባለድርሻዎች ---------- 7
9. የተገልጋዮች አገልግሎት የማግኘት መብቶች ---------- 8
10. የተገልጋዮች ግዴታዎች ---------- 8
11. የባለሥልጣኑ ግዴታዎች ---------- 8
12. የአዲስ አበባ ከተማ መንገዶች ባለስልጣን መዋቅራዊ አደረጃጀት ---------- 9
13. በባለሥልጣኑ የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች ---------- 10
14. የባለሰልጣኑ መ/ቤት ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች ---------- 10
15. የአዲስ አበባ ከተማ መንገዶች ባለሥልጣን የአገልግሎት ስታንዳርድ ---------- 12
16. የክትትልና ድጋፍ አግባቦች ---------- 19
17. የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት ---------- 19
18. የአስተያየት መቀመያና መስጫ ስርዓት ---------- 20
19. የመረጃ ማስተላለፊያ አግባቦች ---------- 21
20. የባለስልጣኑ አመራሮች ሙሉ አድራሻ ---------- 22
21. የዜጎች ስምምነት ሰነድ ክለሳ/ ማሻሻያ ---------- 25
22. ለተገልጋዩ የምንገባው ቃል ---------- 25

1.መግቢያ:-

የዜጎች ስምምነት ቻርተር አገልግሎት ሰጪ የስራ ክፍሎች ግልጽነት፣ ተጠያቂነት እና ፈጣን ምላሽ ለመስጠት የሚያስችል የአሰራር ስርዓት እንዲያሰፍኑ በማድረግ በተገልጋዮ ህብረተሰብ እና በባለሥልጣኑ አገልግሎት አሰጣጥ መካከል ስራን መሰረት ያደረገ ጤናማና መተማመን ላይ የተመሰረተ ግንኙነት እንዲኖር የሚያስችል የአሰራር ስርዓት ነው።

በተጨማሪም ባለሥልጣኑ ስለሚሰጠው አገልግሎት ለህዝብ ቃል የሚገባበት ስርዓት ሲሆን በገባበት ቃል መሰረት አገልግሎት ካልሰጡ ደግሞ የሚጠየቁበት አሰራር ነው።

የዜጎች ስምምነት ሰነድ ትግበራ ከሪፎርም መሳሪያዎች ተለይቶ የሚታይ ባይሆንም ለመልካም አስተዳደር ግንባታ ካለው ዘርፈ ብዙ ጠቀሜታ አንፃር ለብቻው ማየቱ የጎላ ጠቀሜታ ይኖረዋል።

ከዚህ አኳያ በቅድሚያ ባለስልጣን መ/ቤቱ ግልፅ ሰነድ አዘጋጅቶ የሚሰጠው አገልግሎቶችን፣ ቅድመ ሁኔታዎችን፣ ስታንዳርዶችንና የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓቱን ለህዝቡ በማስገንዘብ መረጃ በመስተት ቀልጣፋ አገልግሎት መስጠትና ይህ ሳይሆን ሲቀር ተገልጋዮ በተዘረጋው ስርዓት መሰረት ቅሬታውን አቅርቦ ምላሽ የሚያገኝበት ብሎም ለመብቱ የሚከራከርበትና ጠያቂ የሚሆንበት ለአገልግሎት አሰጣት ሂደቱ ቅልጥፍና የበኩሉን የነቃ ተሳትፎ የሚያጎለብትበት ስርዓት በመሆኑ ጠቀሜታው የጎላ ነው።

በመሆኑም የአዲስ አበባ መንገዶች ባለሥልጣን ለተገልጋዮ ዜጋ ፍትሐዊ፣ግልፅነትና ተጠያቂነትን መሠረት ያደረገ አገልግሎት የሚሰጥ መሆኑን ለማረጋገጥ ይህንን የዜጎች ቻርተር አዘጋጅቷል።

2. የዜጎች ስምምነት ሰነድ ዋና ዓላማ:

የዚህ የዜጎች ስምምነት ሰነድ ዋና ዓላማ በባለስልጣን መስሪያ ቤቱ የሚሰጣቸው አገልግሎቶች ተገልጋዮች ህግና አሰራሩን ጠብቀው መብታቸው በተሟላ መልኩ እንዲያገኙ በማድረግ በመልካም አስተዳደር ተጨባጭ ውጤት በማስመዝገብ የህብረተሰብን ተጠቃሚነት ማረጋገጥ እና በከተማው የሚከናወኑ የመንገድ መሰረተ ልማቶች ግልፅነትና ተጠያቂነት እንዲሁም ወጪ ቆጣቢነትን መነሻ ያደረገ የአሠራር ሥርዓትን በማስፈን በጥራት እንዲፈፀሙ በማድግ የተጠቃሚውን ህብረተሰብ እርካታ ማሳደግ የሚያስችል ስታንዳርድ በተቋም ደረጃ በማስቀመጥ የአገልግሎት አሰጣጡን ፍትሃዊነትና ቀልጣፋነት ማረጋገጥ ነው።

3.የዜጎች ስምምነት ሰነድ አስፈላጊነት፡

- በባለስልጣን መስሪያ ቤቱ ስር ባሉ የሥራ ክፍሎች የሚሰጡ አገልግሎቶች ለተገልጋዮች በተቀመጠው የአገልግሎት ስታንዳርድ መሰረት አገልግሎት ለመሰጠት
- ተቋማችን አሁን ከደረስንበት የእድገት ደረጃ ጋር ተመጣጣኝ የሆነ የድጋፍና ክትትል ሥርዓት በመዘርጋት የስታንዳርድ አፈፃጸምን ለማሻሻል፣
- በከተማው የሚሰሩ የመንገድ መሠረተ ልማቶችን እና በባለሥልጣኑ የሚሰጡ አገልግሎቶችን የጥራት ደረጃ ይበልጥ ለማስጠበቅ፤
- የቅሬታ አቀባበልና አፈታት ስርዓትን ለማሻሻል፤
- የዜጎችን የመገልገል መብት ለማረጋገጥ፤
- ግልፅነትና ተጠያቂነት ያለው አሠራርን ለማስፈን የዜጎች የስምምነት ሰነድ ማዘጋጀት አስፈላጊ ሆኗል፤

4.የባለስልጣኑ ስልጣን፣ተግባርና ኃላፊነት (አዋጅ 84/2016)

1. የመንገድ ኔትዎርክን፣ የመንገድ ስራን፣ የመንገዶችን አጠባበቅና አጠቃቀም ህግ ያዘጋጃል፤ ሲፀድቅም ተግባራዊ ያደርጋል፣

2. የመንገድና ድልድይ ዲዛይን ደረጃ ያወጣል፤ ያሻሽላል፤ የጥገና ስታንዳርድ ያወጣል፤ የመንገድ ደረጃ አመዳደብ መመሪያ ያወጣል፤ አተገባበራቸውንም ይከታተላል፤ ይቆጣጠራል፤

3. የመንገድና ድልድይ ዲዛይን ከመፀደቁ በፊት በትራንስፖርት ቢሮ አስተያየት እንዲሰጥበት ያደርጋል፣

4. የመንገድ እና የድልድይ ዲዛይን፣ ግንባታ፣ ጥገና ስራዎችን በራስ አቅም ያከናውናል፤ እንዲከናወን ያደርጋል፣

5. ለመንገድ ሥራ የአዋጭነት ጥናት፣ የአካባቢ ተፅዕኖ ግምገማ፣ የመንገድ ዲዛይን እና ሌሎች ተያያዥነት ያላቸውን ጥናቶች ያካሂዳል፤ እንዲካሄድ ያደርጋል፣

6. ለመንገድ ሥራው የሚያስፈልገውን ቦታ አግባብ ባለው ህግ መሰረት እንዲለቀቅ ያደርጋል፤

7. አግባብ ባለው ህግ መሠረት የመንገድ ዲዛይን የሚሰሩ፣ የግንባታ ቁጥጥርና ሌሎች ተዛማጅ አገልግሎቶችን የሚሰጡ አማካሪዎችን፣ በመንገድ ግንባታዎች ላይ የሚሰማሩ ሥራ ተቋራጮች የሚመረጡበትን ዘዴ ይወስናል፣

8.ግንባታቸው የተጠናቀቀ መንገዶችና ሥራዎች በውሉ መሠረት በተፈለገው ጥራትና ደረጃ መከናወናቸውን በማረጋገጥ ይረከባል፤

9.በመንገድ ፕላን መሰረት አዲስ ለሚገነቡ ለእግረኛ መተላለፊያ መንገድ የሚያስፈልገውን የመሬት ስፋትና አሰራር፤ የመንገድ ተጠቃሚ ተሽከርካሪዎችን ክብደት፣ ዓይነት ወሰን፤ ለተለያዩ የመንገድ ተጠቃሚዎች የሚውሉ መንገዶችን ለይቶ ይወሰናል፤ የመንገድ ምልክቶችን ይተክላል፣

10.በዋና መንገዶች እና በመለስተኛ ዋና መንገዶች ግራ እና ቀኝ ዳርቻዎች፣ አካፋዮችና አደባባይ ላይ የአረንጓዴ ልማት ስፍራዎች ዲዛይን የመንገድ ግንባታ ፕላን አካል አድርጎ ያዘጋጃል ወይም እንዲዘጋጅ ያደርጋል፤ መትከያ ስፍራዎችን ዝግጁ ያደርጋል፣ አስፈላጊውን መረጃ በወቅቱ ለተፋሰስና አረንጓዴ ልማት ኤጀንሲ መረጃ ይሰጣል፣

11.የአካባቢውን የውሃ ፍሰት መጠን ያገናዘበ የመንገዶችን ፍሳሽ ማስወገጃ ስርዓት ይገነባል፤ ያስገነባል፤ ይጠግናል፤ ያሻሽላል፤

12.መንገዶችን የፍሳሽ ማስወገጃ ቱቦዎቹን ጨምሮ ከደለል፣ ከሌላ ጉዳትና አለአግባብ ከመጠቀም ይጠብቃል፤ በመንገዶች ላይ የሚከሰቱ መሰናክሎችን ያስወግዳል፤ ወይም እንዲወገዱ ያደርጋል፤ በተገቢው መንገድ ያስተዳድራል፤

13.በመንገድ ላይ ለሚከናወኑ የተለያዩ የመሰረተ ልማት ዝርጋታ እና ቁፋሮዎች ለሚቀርቡ ጥያቄዎች ፈቃድ ይሰጣል፤

14.በመንገዶች ላይ ጉዳት የሚያደርሱ ወይም ማናቸውንም መሰናክሎች የሚያስቀምጡ ወይም በመንገድ ላይ የግንባታ ግብዓት ተረፈ ምርት የሚጥሉ ወይም ነዳጅና ቅባት ነክ ፈሳሾችን የሚያፈሱ ሰዎችን ከሚለከታቸው የባለድርሻ አካላት ጋር በመሆን አግባብ ባለው ህግ መሠረት እንዲጠየቁ ያደርጋል፣

15.በህብረተሰቡ፣ በቡድን፣ በግል ወይም በመንግስታዊና መንግስታዊ ባልሆኑ ድርጅቶች አማካኝነት ለሚሰሩ መንገዶች ስታንዳርድ ያወጣል፤ ፈቃድ ይሠጣል፤ ይቆጣጠራል፤ እንዳስፈላጊነቱም በሚወጣው መመሪያ መሠረት ተገቢውን የቴክኒክ ድጋፍ ያደርጋል፣

16.ከሚመለከታቸው ባለድርሻ አካላት ጋር በመተባበር በኮብልስቶን መሰራት የሚገባቸውን መንገዶች ይለያል፤ በዕቅድ ውስጥ ያካትታል፤ የኮብል ስቶን የሚጠርቡ ማህበራትን የአቅም ክፍተት በመለየት ክትትልና ድጋፍ ያደርጋል፤

17. የመንገድ ላብራቶሪ ምርመራና ፍተሻ ስራዎችን ያከናውናል፤ ውጤቶችንም በሥራ ላይ እንዲውል ያደርጋል፤

18. መንገዶችንና ድልድዮችን ይመዘግባል፣ መረጃ ይይዛል፤ መንገዶች አግባብ ባለው አካል እንዲሰየሙ ሃሳብ ያቀርባል፤ ሲፈቀድም ይተገብራል፣

19. የመንገድ አካፋዮችና ዳርቻዎች፣ የመከለያ አጥሮች ደረጃ እና ዲዛይን ያዘጋጃል፤

20. ለጎርፍ የተጋለጡ የከተማ ክፍሎችን በተመለከተ ከሚመለከተው አካል ጋር በመቀናጀት ጥናት ያደርጋል፤ የመከላከያ ሥራ መስራት የሚያስችል ዲዛይን ያዘጋጃል ወይም እንዲዘጋጅ ያደርጋል፤ በህግ አግባብ ከስራ ተቋራጮች እና ከአማካሪዎች ጋር ውል በመዋዋል ግንባታው እንዲከናወን ያደርጋል፤

21. በአሰሪና ሰራተኛ ህግ መሰረት ሰራተኞች ይቀጥራል፤ ያስተዳድራል፤ ያሰናብታል።

5. የባለስልጣን መ/ቤቱ ራዕይ፣ተልዕኮና እሴቶች፤

ራዕይ (Vission)

በ2022 ዓ.ም ሁሉን አቀፍ የመንገድ መሰረት ልማት በማቅረብ አዲስ አበባ ከተማን በመንገድ ዘርፍ ከአፍሪካ 5 ተመራጭ ዋና ከተሞች አንዷ ማድረግ ነው፡፡

ተልዕኮ (Mission)

በአዲስ አበባ ከተማ የመንገድ ግንባታ፣ ጥገና እንዲሁም የማስተዳደር ስራን ውጤታማ እና ወጪ ቆጣቢ ቴክኖሎጂን በመጠቀም ጥራቱና ደህንነቱ የተጠበቀ፣ አስተማማኝ፣ ለአካባቢ ተስማሚ እና ዘላቂነት ያለው ሁሉን አቀፍ የመንገድ መሰረተ ልማት በማቅረብ የህብረተሰቡ እርካታ ማሳደግ፣

እሴቶች (Values)

1.ጥራትና ወጪ ቆጣቢነት (Quality and Low Cost)

2.ቅድሚያ ለደህንነት (Safety)

3.ዘላቂነት/Sustainability/

4.ፍትሃዊነት (Impartiality)

5. ሙያዊነት

/ Proffessionalism

6.የላቀ አገልግሎት መስጠት (/Service Exellecence/

7.ለለውጥ ዝግጁነት Readiness for Change)

8.ግልፀኝነት (Transparency)

9.ተጠያቂነት(Accountability)

6.የባለሥልጣኑ የስትራቴጂክ የትኩረት መስኮች

ተ.ቁ. ስትራቴጂካዊ የትኩረት መስክ ስትራቴጂካዊ ውጤት

1 የላቀ የመንገድ ዲዛይን ፣ ግንባታና ጥገና ስራ ማስፋፋት ደረጃውን የጠበቀ፤ፍትሃዊ ስርጭት እና ቀጣይነት ያለው የመንገድ ዲዛይን፣ ግንባታና ጥገና ስራዎች ተደራሽነት

2 የመንገድ ሀብት አስተዳደር ውጤታማነት ማሳደግ የመንገድ ሃብቶች የተራዘመ አገልግሎት፣ ለታለመላቸው ዓላማ በማዋል የተሳለጠ የትራፊክ ፍሰትና የቀነሰ የጥገና ወጪ

3የሰው ሀብት የማስፈጸም አቅም ግንባታ ማሳደግ ብቃት ያለው የሰው ሀይል፣ አደረጃጀትና አሰራር መፍጠር

7.ዝርዝር የትኩረት መስኮች

1.የመዲናችን የመንገድ ሽፋን ተደራሽነት ማሳደግ

/Improving Road Coverage and Network)

2.የመንገድ ሀብትን በአግባቡ መጠበቅና ማስተዳደር

/Road Asset Management/

3.የመንገድ ልማት ዘርፍ/ኢንዱስትሪውን ማሳደግ

/Sectoral Capacity Building/

4.የፕሮጀክት ማኔጅመንት ስርዓት

/Project Management System/

5.የአመራር ብቃት/ Leadership Capacity Building/

6.የኮንትራት አስተዳደር ስርዓታችን ማዘመን

/Contract Management System/

7.የጥራት ቁጥጥር/Quality Assurance Management/

8.የተቋም ልማትና አሰራር ማሻሻያ ስርዓት

/Organizational Development and System Design/

9.የአካባቢ ደህንነት/Enviromental Issue/

10.የሙያ ሥነ-ምግባር/Proffesional Ethics & Integrety/

11.ቅንጅታዊ አሰራር /Integration/

12.የተቋማዊ የማስፈፀም አቅም /organizational Excellence/

8.የባለሥልጣኑ ቁልፍ ተገልጋዮችና ባለድርሻዎች

8.1. ተገልጋዮች

1.ነዋሪው ህዝብ፣

2.የስራ ተቋራጮች፣

3.አማካሪዎች፣

4.የጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዞች፣

5.የግብዓት ምርት፣ የማሽነሪና ተሽከርካሪ አቅራቢዎች፣

8.2. ባለድርሻ አካላት

1.ከንቲባ ፅ/ቤት፣

2. የመሰረተ ልማት ቅንጅት ባለስልጣን

3. የኢትዮጵያ ኤሌትሪክ አገልግሎት

4. አዲስ አበባ ውሃና ፍሳሽ፣ ባለስልጣን

5. ኢትዮ ቴሌኮ

6. ፋይናንስና ቢሮ፣

7. የደንብ ማስከበር ባለሥልጣን፣

8. የመሬት ልማትና አስተዳደር ቢሮ፣

9. የፕላንና ልማት ቢሮ፣

10. ፐብሊክ ሰርቪስና ሰው ሀብት ልማት ቢሮ፣

11. የከተማ ውበትና አረንጓዴ ልማት ቢሮ፣

12. የግንባታ ፈቃድና ቁጥጥር ባለስልጣን

13. የቤቶች ልማትና አስተዳደር ቢሮ፣

14. የቤቶች ልማት ኮርፖሬሽን

15 . የትራፊክ ማኔጅመንት ባለስልጣን፣

16 . የህብረተሰብ ተሳትፎና በጎ ፍቃድ ማስተባበሪያ ኮሚሽን፣

17. የአስራ አንዱም ክ/ከተማ አስተዳደር፣

18. የአዲስ አበባ ጽዳት አስተዳደር ኤጀንሲ

19. የሰላምና ጸጥታ ቢሮ

20. የስራ ኢንተር ፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ

21. የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የትላልቅ ፕሮጀክቶች ግንባታ ጽህፈት ቤት

9.የተገልጋዩች ከገልግሎት የማግኘት መብቶች

1.ስለተቋሙ ኃላፊነትና ተግባር ስለአገልግሎት አሰጣጡ ሙሉ መረጃ ማግኘት፤

2.በተቀመጠው አገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ መሠረት በአግባቡ የመስተናገድ መብት፤

3.አካል ጉዳተኞች፤ አረጋዊያንና ልዩ ትኩረት የሚሹ የህብረሰብ ክፍሎች በቅድያ የመስተናገድና አገልግሎት የማግኘት መብት፤

4.ከባለሥልጣኑ ፍትሐዊ እና አድሎ የሌለበት አገልግሎት ማግኘት፤

5.ቅሬታና አስተያየት የማቅረብና ላቀረቡት ቅሬታ ወቅታዊና ፍትሐዊ ምላሽ የማግኘት፤

6.ላቀረቡት ቅሬታ በቂና ወቅታዊ ምላሽ ባጡበት ጊዜ አቤቱታቸውን ወደሚመለከተው አካል የማቅረብ መብት አላቸው፤

10.የተገልጋዮች ግዴታዎች

1.ትክክለኛ መረጃዎች የማቅረብ፤

2.የጠየቁትን አገልግሎት ለማግኘት ባለሥልጣኑ ያስቀመጣቸውን ቅድመ ሁኔታዎች አሟልቶ መገኘት፤

3.በአገልግሎት አሰጣጡ የታዩ የባለሥልጣኑን የመንግስትን ተልዕኮ ከሚያደናቅፉ ድርጊቶች የመራቅ እና የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባርን የመቃወምና የማጋለጥ ግዴታ አለባቸው፤

11.የባለሥልጣኑ ግዴታዎች

1.የባለሥልጣኑ አሰራሮችን ግልፅ የማድረግና በማስታወቂያ የማስነገር፤

2.ተገልጋዩን ህብረተሰብ የማሳተፍ፤

3.በተቀመጠው ስታንዳርዶች መሠረት አገልግሎት የመስጠት፤

4.ለተገልጋዩ ህብረተሰብ ስለአገልግሎቱ ሙሉ መረጃ የመስጠት፤

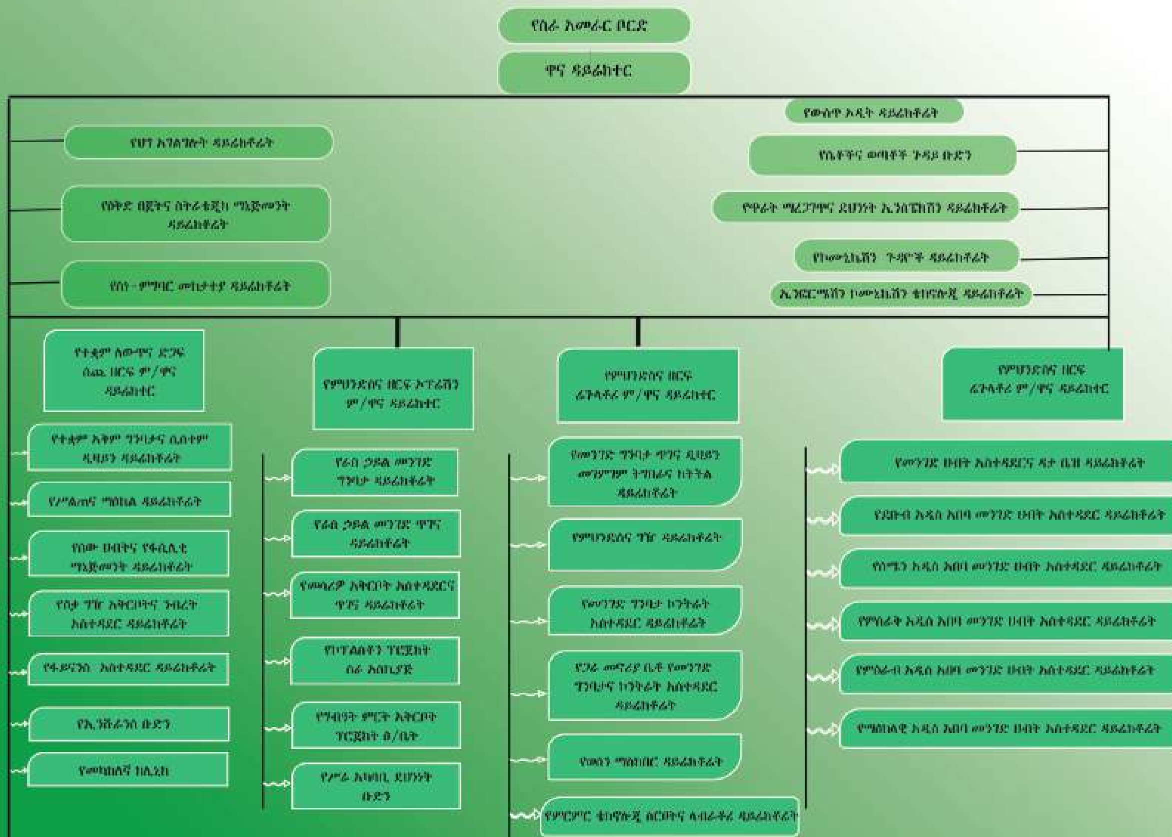
5.በተገልጋዩ ህብረተሰብ ለሚቀርቡ ቅሬታዎች ምላሽ የመስጠት፤

6.ህብረተሰቡ የሚያነሳውን የመልካም አስተዳደር ጥያቄ ፍትሐዊ እና አድሎ የሌለበት አገልግሎት የመስጠትና በእኩልነት መፍታት

7.በየስድስት ወሩ አንድ ጊዜ የህብረተሰቡን የእርካታ ደረጃ የዳሰሳ ጥናት በማካሄድ የማወቅና የእርምት እርምጃዎች መውሰድ፤

8.በአገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ ለሚያጋጥሙ ቅሬታዎች ማስተናገጃ ስርዓት መዘርጋትና ተግባራዊ ማድረግ፤

12. የአዲስ አበባ ከተማ መንገዶች ባለስልጣን መዋቅራዊ አደረጃጀት



13.በባለስልጣኑ የሚሰጡ ዋናዋና አገልግሎቶች

1.የመንገድ መሠረተ ልማት ግንባታ አገልግሎት፣

2.ከኮንትራት መንገድ ግንባታ ጋር የተያያዙ አገልግሎቶች

3.ከመንገድ ሀብት አስተዳደር ጋር የተያያዙ አገልግሎቶች፣

4.የክፍያ አገልግሎት

5.የህግ አገልግሎት፣

6.የክፍያ ሰነዶች የማረጋገጥ አገልግሎት

7.መረጃ የመስጠት አገልግሎት፣

14.የባለሥልጣኑ መ/ቤት ዋናና ዝርዝር አገልግሎቶች

1.የመንገድ መሰረተ ልማት ግንባታ አገልግሎት

1.1.በራስ ኃይል የመንገድና ድልድዮችን ግንባታ ስራ ማከናወን፤

1.2.በራስ ኃይል የመንገድና የድልድይ የጥገና ስራዎች ማከናወን፤

1.3.የዲዛይን ስራዎች ማከናወን፤

1.4.የግንባታና የጥገና ሥራዎች የወሰን ማስከበር ስራዎች ማከናወን፤

1.5. የምርምርና የላብራቶሪ ስራዎች ማከናወን፤/በመንገድ እና ድልድይ ግንባታና ጥገና ሥራዎች አማራጭ ቴክኖሎጂ ምርምርና ማስረፅ፤

2. ከኮንትራት መንገድ ግንባታ ጋር የተያያዙ አገልግሎቶች

2.1.የመጀመሪያ ርክክብ ማድረግ፤

2.2.የመጨረሻ ርክክብ ማድረግ፤

2.3 የግንባታ ቁጥጥርና የምክር አገልግሎት ውሎችን ማስተዳደር፤

3.ከመንገድ ሀብት አስተዳደር ጋር የተያያዙ አገልግሎቶች፣

3.1. የመንገድ ላይ ንብረቶች ግጭት ጉዳት ካሳ ማስከፈል እና ማስለቀቂያ መስጠት፤

3.2.የተለያዩ የመሰረተ ልማት ዝርጋታ፣ ቁፋሮዎችና ለሌሎች አገልግሎቶች ፍቃድ (ምላሽ) መስጠት፣

3.4.መግቢያና መውጫ ይከፈትልኝ ጥያቄ ፈቃድ መስጠት

3.5 ንፁህ የዝናብ ውሃ ፍሳሽ ከድሬኔጅ መስመር ጋር ይገናኝልኝ ጥያቄ ማስተናገድ፤

3.6 ከድርጅት ወይም ከመኖሪያ ቤት የሚወጣው ፍሳሽ ከስዊሬጅ ጋር ለማገናኘት መንገድ ለመቆረጥ ፈቃድ መስጠት፤

3.7. ከድርጅት ወይም ከግለሰብ የቴሌ መስመር/ኬብል/ ለመዘርጋት መንገድ ለመቁረጥ ፈቃድ መስጠት፤

3.8.የመንገድ መሰረተ ልማት እንዲጠገን ጥያቄ ተቀበሎ ማስተናገድ፤

4.የክፍያ አገልግሎት አገልግሎት፣

4.1.የኮንትራክተሮች፣የአማካሪዎች እና የማህበራት ክፍያ መፈፀም፤

4.2.የካሳ ተከፋዮች ክፍያ መፈፀም፤

4.3. የኪራይ ማሽነሪና ተሽከርካሪዎች እንዲሁም የሎሎች ክፍያዎች መፈፀም፤

5.የህግ አገልግሎት፣

5.1.በመንገድ ወሰን ማስከበር ሂደት ውስጥ ለካሳ ክፍያ የሚቀርቡ መረጃዎችን ማጣራትና

አስተያየት መስጠት፤

6.የክፍያ ሰነዶች የማረጋገጥ አገልግሎት

6.1.የክፍያ ሰነዶችን አረጋግጦ መፅደቅና ለክፍያ መላክ (ማስተላለፍ)

7.የመረጃ መስጠት አገልግሎት

7.1.ለተገልጋዮች ተገቢ የሆነ የመረጃ የመስጠት

15.የአዲስ አበባ ከተማ መንገዶች ባለስልጣን የአገልግሎት ስታንዳርድ

ተ.ቁ	የአገልግሎት ዓይነቶች	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ	
		ጊዜ	ጥራት
1	የተለያየ ስፋት ያለቸው የኮብልስቶን መንገድ ግንባታ/ንጣፍ ስራ ማከናወን		
1.1	ርክክብ የተደረገባቸው ሳይቶች ላይ ማህበራትን መመደብ	5 ቀን	100
1.2	አንድ ኪ.ሜ ርዝመት እና በአማካኝ 7 ሜትር ስፋት ያለው መንገድ ኮብል ንጣፍ ማከናወን	30 ቀን	100
2.	ከኮንትራት መንገድ ግንባታ ጋር የተያያዙ አገልግሎቶች		
2.1	የመጀመሪያ ርክክብ /Provisional Acceptance/ ማድረግና የመተማመኛ ክፍያ ለተቋራጩ መክፈል	14 ቀን	100

	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ
	• ደረጃውን የጠበቀ እስከ ሰብ ቤዝ ዝግጅት	የኮብልስቶን ፕሮጅክቶች ፕሮጀክት ፅ/ቤት
	• ተዘጋጅቶ የፀደቀ የዲዛይን ስራ • የኮንትራት ዶክመንት	
	• የግንባታ ቁጥጥር ውል ከባለስልጣን መ/ቤቱ ጋር ውል የተዋዋለበት ሰነድ • በደብዳቤ የቀረበ ጥያቄ • በውል መሰረት ስራው መጠናቀቁ በአማካሪ መሀዲሶች በኩል የተረጋገጠበት • በመጀመሪያ ደረጃ ርክክብ የተያዙ ጥቃቅን ያልተጠናቀቁ ስራዎች መጠናቀቃቸው በአማካሪ መሀዲስ በኩል የተረጋገጠበት • ጥያቄዎችን በጽሁፍና በቃል ማቅረብ • ጥያቄያቸውን በደብዳቤ ማቅረብ • የተጠናቀቀ ወሰን፣የፀደቀ ዲዛይን የተጠናቀቀ ኮንትራት ዶክመንት በግንባታ እቅድ የተያዘ የመንገድ ግንባታ ኮንትራት አስተዳደር እና የጋራ መኖሪያ ቤቶች ኮንትራት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	የመንገድ ግንባታ ኮንትራት አስተዳደር እና የጋራ መኖሪያ ቤቶች ኮንትራት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት

ተ.ቁ	የአገልግሎት ዓይነቶች	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ	
		ጊዜ	ጥራት
2.2	የመጨረሻ ርክክብ /Final Acceptance/ ማድረግና ቀሪ የመተማመኛ ክፍያ ለስራ ተቋራጩ መክፈል	14 ቀን	100
2.3	Claim Review Assessment, Recommendation and Dispute Resolution/የይገባኛል ጥያቄዎች መገምገምና የውሳኔ ሀሳብ ማቅረብ/	30 ቀን	100
3. . ከመንገድ ሀብት አስተዳደር ጋር የተያያዙ አገልግሎቶች			
3.1	የመንገድ ላይ ንብረቶች ግጭት ጉዳት ካሳ ማስከፈል እና ማስለቀቂያ መስጠት	3 ቀን	100
3.2	የመሰረተ ልማት ዝርጋታ ጥያቄ ምላሽ መስጠት	7 ቀን	100
3.3	የመንገድ መብራት እንዲገባ ለሚቀርቡ ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት	5 ቀን	100

	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ
		የኮብልስቶን ፕሮጅክቶች ፕሮጀክት ፅ/ቤት
	• ተሽከርካሪው አደጋ ካደረሰበት የክፍለ ከተማ ፖሊስ መመሪያ አደጋ ስለማድረሱ ደብዳቤ ማቅረብ፣ • አደጋ አድረሹ ቢሮ በመገኘት ቃል መስጠት • የሶስተኛ ወገንና ሊብሬ ማምጣት፣	ቅርንጫፍ የመንገድ ሀብት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት
	• ከመሰረተ ልማት ተቋማት ጥያቄው በጽሁፍ መቅረብ አለበት፤የመሰረተ ልማት ግንባታ ፈቃድ መጠየቅ፤ • ህብረተሰቡ የመንገድ መብራት መስመር እንዲገባላቸው ከወረዳ ቤቶችና ኮንስትራክሽን ጽ/ቤት የተጻፈ የድጋፍ ደብዳቤ ማቅረብ፣	
	• ህብረተሰቡ የመብራት መስመር ማስገቢያ ወጪውን የሚሸፍን መሆኑን ከተረጋገጠ የመንገድ መብራቱን የፍጆታና ማስጠገኛ ዋጋውን ባለስልጣን መ/ቤቱ የሚሸፍን መሆኑ ተገልጾ የመንገድ መብራቱ እንዲገባ ለሚመለተው የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ ሀይል መ/ቤት በደብዳቤ ማሳወቅ	

ተ.ቁ	የአገልግሎት ዓይነቶች	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ	
		ጊዜ	ጥራት
3.4	መግቢያና መውጫ ይከፈትልኝ ጥያቄ ፈቃድ መስጠት	5 ቀን	100
3.5	ንፁህ የዝናብ ዉሃ ፍሳሽ ከድሬኔጅ መስመር ጋር ይገናኝልን ጥያቄ	5 ቀን	100
3.6	መንገድ ቆርጦ የመጠጥ ውሀ መስመር ለማስገባት ፈቃድ መጠየቅ	5 ቀን	100
3.7	ከድርጅት ወይም ከመኖሪያ ቤት የሚወጣው ፍሳሽ ከስዌሬጅ ጋር ለማገናኘት መንገድ ለመቁረጥ ፈቃድ መስጠት	5 ቀን	100
3.8	ድርጅት ወይም ለግለሰብ የቴሌ መስመር /ኬብል/ ለመዘርጋት መንገድ ለመቁረጥ ፈቃድ መስጠት	5 ቀን	100
3.9	የመንገድ መሰረተ ልማት እንዲጠገን ጥያቄ ተቀብሎ ማስተናገድ	7 ቀን	100
4. የክፍያ አገልግሎት			
4.1	የኮንትራክተሮች፣ የአማካሪዎች እና የማህበራት ክፍያ መፈፀም	16 ቀን	100

	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ
	• በፅሁፍ ጉዳዩን ማቅረብ	
	• የይዞታ ካርታ	
	• መታወቂያ ኮፒ • የመሰረተ ልማት ፍቃድ	
	• ቦታው በባለሙያ ታይቶ የሚቆረጠው መንገድ ተለክቶ የመንገድ ማስጠገኛ ክፍያ ከተፈጸመ በኋላ ፈቃድ መስጠት	
	• አመልካች ባለቤት ካልሆኑ የውክልና ማስረጃና መታወቂያ ኮፒ ማቅረብ • አስፓልት መንገድ፣ የጠጠር መንገድ፣ የኮብል መንገድ፣ Retaining Wall Drainage፣ የመንገድ መብራ የጠገን ጥያቄዎች ምላሽ መስጠት	
	• ከወረዳ ወይም ከክ/ከተማ የድጋፍ ደብዳቤ ማቅረብ	
	• ከስራ ክፍሉ ስራዉ ስለመከናወኑ/እንደሚሰራ/ የታመነበት ማረጋገጫ • የቅድሚያና የመልካም ስራ አፈፃፀም ዋስትና ሰነድ • ተገቢውን ውለታ የተፈፀመበት ሰነድ አግባብ ባለው የስራ ኃላፊ የፀደቀ የክፍያ ሰርተፍኬት • ከየክ/ከተማው መሬት ልማት ማናጅመንት ፅ/ቤት ክፍያው እንዲፈፀም የተፃፈ ደብዳቤ • የካሳውን ዝርዝር የሚያሳይ ሰነድ	የፋይናንስ አስተዳደር ዳይሬክቶሬት

ተ.ቁ	የአገልግሎት ዓይነቶች	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ	
		ጊዜ	ጥራት
4.2	የካሳ ተከፋዮች ክፍያ መፈፀም	3 ቀን	100
4.3	የኪራይ ማሽነሪዎችና ተሽከካሪዎች እንዲሁም የሌሎች ክፍያዎች መፈፀም	22 ቀን	100
5. የህግ አገልግሎት			
5.1	በመንገድ ወሰን ማስከበር ሂደት ውስጥ ለካሳ ክፍያ የሚቀርቡ የውክልና ማስረጃ፣ የውርስ አጣሪ ሪፖርት፣ የሞግዚትነት ማስረጃ እና ሌሎች የፍርድ ቤት ትዛዞች ላይ የህግ አስተያየት መስጠት	4ሰዓት	10
6. የክፍያ ሰነዶች የማረጋገጥ አገልግሎት			
6.1	የክፍያ ሰነዶች አረጋግጦ ማፅደቅ እና ለክፍያ መላክ	8ሰዓት	100

ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ
•ንብረቱ በሚገነባው መንገድ ውስጥ ስለመሆኑ ከወሰን ማስከበር ቡድን የተፃፈ ደብዳቤ •ተገቢውን ውለታ የተፈፀመበት ሰነድ	
•በአከራይና ተከራዩ የተፈረመ የእለት መመዝገቢያ አቴንዳንስ በወቅቱ የቀረበ የክፍያ መጠየቂያ (በሚመለከተው የስራ ክፍል የጸደቀ)	
•ለጉዳዩ አስፈላጊ መረጃ ይዞ መቅረብ /ኦርጅናል ዶክመንት/ •ካርታ •የታደሰ የቀበሌ መታወቂያ •ወራሽነት ማስረጃ •ማንነታቸው የሚገልፅ መታወቂያ	የህግ አገልግሎት ዳይሬክቶሬት
•ከስራ ክፍሉ ስራዉ ስለመከናወኑ /እንደሚሰራ/ የታመነበት ማረጋገጫ •የቅድሚያና የመልካም ስራ አፈፃፀም ዋስትና ሰነድ •ተገቢውን ውለታ የተፈፀመበት ሰነድ •የመክፈያ መጠየቂያ ደብዳቤ፤ በየጊዜው የሚወራረዱ የተሟላ የክፍያ ሰነዶች •የተከፋዮች ዝርዝር •የታደሰ የንግድ ምዝገባና ፍቃድ . የገበያ ትስስር ይፈጠርላቸው የሚል የድጋፍ ደብዳቤ . ወቅታዊ ግብር የተከፈለበት፤ ከአሰሪው ስራ ክፍል ስራዉ ስለመከናወኑ የታመነበት ማረጋገጫ	•ግብአት ምርት አቅርቦት ፕሮጀክት •የኮብል ፕሮጀክት፤ ዲዛይን ክትትልና ክለሳ •የግዢ፣አቅርቦትና ንብረት አስተዳደር •ቅርንጫፍ የመንገድ ሀብት አስተዳደር •የመንገድ ሃብት አስተ. ዳታቤዝ •የራስ ኃይል መንገድ ግንባት እና ጥገና ኮንትራት አስተዳደር

ተ.ቁ	የአገልግሎት ዓይነቶች	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ	
		ጊዜ	ጥራት
7.	የመረጃ መስጠት አገልግሎት		
7.1	ለተገልጋይ የመረጃ አገልግሎት መስጠት በአማካይ	1ሰዓት	100
ጠቅላላ ዋናዋና አገልፈግሎቶች--7 ዝርዝር አገልግሎቶች--20			

	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ
	• በፅሁፍ ጉዳዩን ማቅረብ • ከክ/ከተማ መሬት ልማት ማናጅመንት ፅ/ቤት ተዘጋጅቶ የቀረበ የክፍያ ሰነድ • የተስተካከለ የክፍያ ሰርተፍኬት • የፀደቀ የዲዛይን ሪፖርት	የጋራ መኖሪያ ቤቶች ዳይሬክቶሬትና • ወሰን ማስከበር
	• በአካል መጥተው የቃልና የፅሁፍ መረጃ መውሰድ	የውጭ ተገልጋይ ያላቸው የስራ ክፍሎች

16.የክትትልና ድጋፍ አግባቦች

1.የተቋም ለውጥና ሲስተም ዲዛይን ዳይሬክቶሬት በየስድስት ወሩ በሚደርጋቸው የዕርካታ የዳሰሳ ጥናት መሰረት መረጃዎች ለፕሮሰስ ካውንስል በማቅረብ፤

2.በየደረጃው ያሉ አመራሮችና ፈፃሚዎች ደግሞ ሥራቸውን /አፈፃፀማቸውን/ በየሳምንቱ በሚደርጉት የሞርኒንግ ብሪፊንግ ስብሰባዎች፤

3.በየ15 ቀኑ ዳይሬክቶሬቶችና ቡድን መሪዎች እስከ ፕሮጀክት አስተባባሪዎች በሚደርጉት አፈፃፀሙ ይገመግማል፤

4.በየ 3 ወሩ ሪፖርት ለተቋምን ለውጥና ሲስተም ዲዛይን ዳይሬክቶሬት እና ለጥናት፤ ዕቅድና በጀት ዳይሬክቶሬት ይቀርባል፤

5.በስምምነት ቻርተሩ ላይ በተቀመጠው የአገልግሎት አሰጣጥ ሥርዓት መሠረት ተገልጋዩ ህብረተሰብ አገልግሎቱን በአግባቡ ስለማገኘቱ በየ 3 ወሩ የተቋም ለውጥና ሲስተም ዳይሬክቶሬት ክትትልና ድጋፍ ይደረጋል፤

6.በዜጎች የስምምነት ሰነድ ላይ በተቀመጠው መሠረት የህዝብ አደረጃጀቶችና ባለድርሻ አካላት ማለትም፤

7.በልዩ ልዩ ሥራ ላይ የተሰማሩ የጥቃቅንና አነስተኛ ማህበራት፤

8.በመንገድ ሥራ የተሰማሩ ማህበራት፤ ኮንትራክተሮችና አማካሪዎች፤ የማሽነሪ፤ ተሽከርካሪ እና የግብአት ምርት አቅራቢና አካራይ ድርጅቶች እና ተገልጋዩ ህብረተሰብ ተገቢውን አገልግሎት ስለማገኘታቸው ያረጋግጣል፤ በግማሽ በጀት ዓመትና በበጀት ዓመቱ መጨረሻ ግምገማ መድረክ ይሳተፋሉ፤

9.በየጊዜው በሚቀርቡ የክትትልና ግምገማ ሪፖርቶች ላይ በመመሥረት የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዱ በየ ሁለት ዓመቱ ተገቢው የእርምት፤ የማሻሻያና የማስተካከያ እርምጃ ይወስዳል፤

17. የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት

1.በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ችግር ያጋጠመው ተገልጋይ/ወኪል/ ቅሬታውን አገልግሎት የሰጠው ፈፃሚ ለሚገኝበት ቡድን መሪ፤ ዳይሬክቶሬት በጽሁፍ፤ በቃል፤ በፋክስ፤ በኢ.ሜይል ወይም በስልክ ማቅረብ ይችላል፤

2.ቅሬታ የቀረበለት የስራ ክፍልም የቀረበውን ቅሬታ አጣርቶ ምላሽ የመስጠት ግዴታ አለበት፤

3.በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ ቅሬታውን ቀጥሎ ላለው ኃላፊ ሊያቀርብ ይችላል፣

4.ለቀረበላቸው ኃላፊም ቅሬታውን አጣርተው ምላሽ ይሰጣሉ፤

5.በዚህ ያልረካ ተገልጋይ ቅሬታው እንደገና እንዲታይለት ለባለሥልጣኑ የቅሬታ እና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ወይም ለተቋሙ የበላይ ኃላፊ ማቅረብ ይችላል፤የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ኮሚቴ ወይም የበላይ ኃፊው ቅሬታውን እንዲጣራ በማድረግ ለቅሬታ አቅራቢው ምላሽ መስጠት አለባቸው፤

6.በመጨረሻም ከላይ በተዘረዘሩት አካሄዶች በተሰጠው ውሳኔ ቅሬታው ያልተፈታለት/ የተሰጠው ውሳኔ አግባብ ያልመሰለው/ ተገልጋይ ለሚመለከተው የፍትህ አካል፤ ለህዝብ እምባ ጠባቂ ተቋም፤ ለሰብአዊ መብትና ለሚዲያ ቅሬታውን ማቅረብ ይችላል፤

18. የአስተያየት መቀበያና መስጫ ሥርዓት

አስተያየት ጥቆማና ጥያቄ ማቅረብ የሚፈልጉ ግልጽ ባልሆነላቸው ጉዳይ ላይ ማብራሪያ የሚሹ ተገልጋዮች እና ባለድርሻ አካላት ከዚህ በታች የተዘረዘሩትን የማስተላለፊያ ዘዴዎች መጠቀም ይችላሉ።

1.በባለሥልጣኑ መ/ቤት በሚገኙ አስተያየት መስጫ ሳጥኖች እና በየስራ ሂደቱ ለዚሁ በተዘጋጀ የአስተያየት መዝገቦች በጽሁፍ፤

2.አገልግሎት በሚሰጥባቸው የስራ ሂደቶች በአካል ተገኝቶ በቃል በማቅረብ፤

3.በፖስታ ሳጥን ቁጥር 9206 በመጠቀም፤

4.በስልክ፡-0113713400/0113-728932/0113-728945/0113- 714103/

በነፃ መስመር 8267፤

5.በፋክስ፡- +251113-722982

6.በዋና ድረ-ገጽ፡- www.aacra.gov.et በማህበራዊ ሚዲያ ገፆች በፌስቡክ ማቅረብ የሚቻል ሲሆን የሚሰጡት አስተያየቶች በመረጃነት ተመዝግበው ምላሻቸው በደብዳቤ ወይም በቃል ወይም በማስታወቂያ ቦርድ ላይ እንዲለጠፍ ይደረጋል፤

19.የመረጃ ማስተላለፊያ አግባቦች፡-

1.ባለሥልጣኑ በየጊዜው የሚሰጣቸውን አገልግሎቶችና ሌሎች ማብራሪያዎችና መረጃዎች በየጊዜው በመገናኛ ብዙሀን/ በሬዲዮና በቴሌቭዥን ጋዜጣዊ መግለጫዎች/ ያቀርባል/ ይሰጣል፤

2.በማህበራዊ ድረ-ገጽ www.aacra.gov.et

3.በምክክር መድረኮች፤

4.በመጽሄቶችና በበራሪ ወረቀቶች፤

5.በማስታወቂያ ሰሌዳዎችና በቢልቦርዶች፤ ባነሮች፤

6.በምስልና በድምጽ ተደግፈው በተዘጋጁ ማስታወቂያዎች፤

7.በዋናው መ/ቤት/ ሳር ቤት በሚገኘው የመረጃ አገልግሎት ማዕከል፤

8.በነፃ የስልክ መስመር 8267 ወይም በሌሎች የማስተላለፊያ ዘዴዎች ይተላለፋል፤

20 የባለስልጣኑ አመራሮች ሙሉ አድራሻ

ተ.ቁ	የኃላፊው ስም	የስራ ኃላፊነት	የሚገኝበት ቢሮ	ስልክ ቁጥር
1	ኢ/ር ሙህዲን ረሻድ	ዋና ዳይሬክተር	6ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር 601	0113-728953
2	አቶ ጥዑማይ ወ/ገብርኤል	የዋና ዳይሬክተር የህግና የአስተዳደር ጉዳዮች ከፍተኛ አማካሪ	6ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0113-720103
3	ኢ/ር ገዛኸኝ እሸቱ	የዋና ዳይሬክተር የቴክኒክ ከፍተኛ አማካሪ	6ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0944-20-24-94
4	ኢ/ር ታከለ ሉለና	የምህንድስና ዘርፍ ኦፕሬሽን ም/ዋና ዳይሬክተር	5ኛ ፎቅ ቢሮ ቁር 506	0113-720226
5	ኢ/ርመሀመድአወል ሰኢድ	የምህንድስና ዘርፍ የመንሀድ ሀብት አስተዳደር ም/ዋና ዳይሬክተር	5ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር 509	0113-724734
6	አቶ ጀማል ደሌቦ	የተቋም ለውጥና ድጋፍ ሰጪ ዘርፍ ም/ዋና ዳይሬክተር	5ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር 303	0113-831686
7	ኢ/ር ፀጋዬ ቦርሴ	የምህንድስና ዘርፍ ሬጉላቶሪ ም/ዋና ዳይሬክተር	5ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር-	0113-710878/0113-728949
8	አቶ እያሱ ሰለሞን	የኮሙኒኬሽን ዘርፍ ም/ዋና ዳይሬክተር	ምድር	0113-714738
9	አቶ አብደላ ረዲ	ሲኒየር ስታፍ አሲስታንት	5ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0113-714738
10	መሰረት እንግዳ	ሲኒየር ስታፍ አሲስታንት	5ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0113-714738
11	ኢ/ር ተከስተ አለማየሁ	ሲኒየር ስታፍ አሲስታንት	5ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0960-368484
12	ኢ/ር አህመዲን ቡስር	ሲኒየር ስታፍ አሲስታንት	5ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0960-868366
13	አቶ ሲሳይ አያሌው	ሲኒየር ስታፍ አሲስታንት	5ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር	0113-728956

ተ.ቁ	የኃላፊው ስም	የስራ ኃላፊነት	የሚገኝበት ቢሮ	ስልክ ቁጥር
14	ኢ/ር ወንድምነህ ካሳ	ሲኒየር ስታፍ አሲስታንት	5ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0113-728955
15	ኢ/ር አቤል አልታሳብ	የምህንድስና ግዥ ዳይሬክቶሬት	ግራውንድ ቢሮ ቁጥር 38	0113-728960
16	አቶ ወንድሙ ገብሬ	የሰው ሀብትና የፋሲሊቲ ማኔጅመንት ዳይሬክቶሬት	ግራውንድ ቢሮ ቁጥር -	0912018775
17	አቶ አንዳርጌ ክፈተው	የወሰን ማስበር ዳይሬክቶሬት	ግራውንድ ቢሮ ቁጥር -	0960368454
18	ወ/ሮ ሰብለ እንዳለ	የዕቃ ግዥ አቅርቦት ንብረት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	1ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር 109	0912021652
19	አቶ ስንታየሁ አስራት	ፋይናንስ አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	1ኛ ፎቅ ቢሮ ቁር -	0944234584
20	ኢ/ር አዲሱ ይርጉ	የራስ ኃይል መንገድ ጥገና ዳይሬክቶሬት	2ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0960-709117
21	ኢ/ር ሜቴ ውድነህ	የመንገድ ግንባታና ጥገና የዲዛይን ክለሳ ትግበራና ክትትል ዳይሬክቶሬት	2ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር 208	0960-368376
22	ኢ/ር ታምራት ታደሰ	የመንገድ ግንባታ ኮንትራት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	2ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር 224	0113-712296
23	ኢ/ር ሳሊም ኑሪ	የጋራ መኖሪያ ቤቶች የመንገድ ግንባታ ኮንትራ አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	2ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0926-322392
24	አቶ ሽመልስ ብሩ	የኢንሹራንስ ቡድን መሪ	3ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0113-205878
25	አባተ ገ/አምላክ	የሥነ-ምግባር ዳይሬክቶሬት	3ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር 329	0960-368392
26	ወ/ሪት ፀደኒያ አበበ	የሴቶች ወጣቶች ጉዳይ ቡድን መሪ	3ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0113-831011
27	ኢ/ር ሙሉጌታ አማረ	የመንገድ ሀብት አስተዳደር ዳታ ቤዝ ዳይሬክቶሬት	3ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር 316	0113-837793
28	ኢ/ር ትዕግስት ተ/ፃዲቅ	የጥራት ማረጋገጥና የመንገድ ደህንነት ዳይሬክቶሬት	3ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0113-728951

ተ.ቁ	የኃላፊው ስም	የስራ ኃላፊነት	የሚገኙበት ቢሮ	ስልክ ቁጥር
29	አቶ አድንብርሃን አለማየሁ	የኢንፎርሜሽን ኮሙኒኬሽን ቴክኖሎጂ ተ/ዳይሬክቶሬት	3ኛ ፎው ቢሮ ቁጥር 308	0113-831124
30	አቶ መስፍን ከበረ	የስልጠና ማዕከል ዳይሬክቶሬት	3ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር 300	0960-368471
31	አቶ አብነት ኤርገንዶ	የእቅድና በጀት ስትራቴጂክ ማኔጅመንት ዳይሬክቶሬት	4ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር 406	0113-728935
32	አቶ ወብዬ ማርዬ	የህግ አገልግሎት ዳይሬክቶሬት	4ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር 408	0911158847
33	አቶ ምህረት ስመኝ	የውስጥ ኦዲት ዳይሬክቶሬት	4ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0911535166
34	ወ/ሮ አበዜ ሱሌይማን	የተቋም አቅም ግንባታና ሲስተም ዲዛይን ዳይሬክቶሬት	4ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0911408277
35	ኢ/ር ወለላ ሰሽፈራው	የምርምር ቴክኖሎጂ ስርፀትና ላቦራቶሪ ዳሬክቶሬት	መካኒሳ	0960-368365
36	ኢ/ር አንዋር መሀመድ	በራስ ሃይል የመንገድ ግንባታ ሎት 5 ሎት ስራ አስኪያጅ	አራብሳ ኮንዶሚኔም	0911 38 52 38
37	ኢ/ር ብስራተገብርኤል አሰፋ	የኮብል ስቶን ንጣፍ ፕሮጀክት ስራ አስኪያጅ	መካኒሳ	0960-368402
38	ኢ/ር ዝምበላቸው አለማየሁ	በራስ ሃይል የመንገድ ጥገና ሎት 1 ስራ አስኪያጅ	ፒያሳ እሳት አደጋ	0960-368424
39	ኢ/ር ማትዬስ ፀጋዬ	በራስ ሃይል የመንገድ ጥገና ሎት 2 ስራ አስኪያጅ	ጀርመን አደባባይ	0960-368410
40	ኢ/ር ሻሚል ከማል	በራስ ሃይል የመንገድ ሎት ግንባታ ሎት1 ስራ አስኪያጅ	ተሾመ ካባ	0960-368411
41	ኢ/ር ቢኒያም አለማየሁ	በራስ ሃይል የመንገድ ግንባታ ሎት 2 ስራ አስኪያጅ	ገርጂ	0960-368420
42	ኢ/ር ይትባረክ ዘሪሁን	በራስ ሃይል የመንገድ ግንባታ ሎት 3 ስራ አስኪያጅ	ቦሌ ሚካኤል	0960-368429

ተ.ቁ	የኃላፊው ስም	የስራ ኃላፊነት	የሚገኝበት ቢሮ	ስልክ ቁጥር
43	ኢ/ር ሙሉነህ ጥላሁን (ተወካይ)	በራስ ሃይል የመንገድ ግንባታ ሎት 4 ስራ አስኪያጅ	አቃቂ	0921-242175
44	ኢ/ር አንዋር መሀመድ	በራስ ሃይል የመንገድ ግንባታ ሎት 5 ስራ አስኪያጅ	ቦሌ አራብሳ የጋራ መኖሪያ ቤቶች የውስጥ ለውስጥ መንገድ	0911-385238
45	ኢ/ር ዘበነ ዋልቱ	የመሳሪያዎች አቅርቦት አስተዳደርና ጥገና	4ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር 406	0113-728935
46	ኢ/ር ወርቅነህ ወዳጆ	የደቡብ የመንገድ ሃብት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	መካኒሳ ሰዶ ህንፃ	0900042689
47	ኢ/ርኤልሳቤጥ ተስፋዬ	የምስራቅ የመንገድ ሃብት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	ህብር ህንፃ	0960-368484
48	ኢ/ር እስማኤል ሰይድ	የግብዓት ምርት ፕሮጀክት ስራ አስኪያጅ	መካኒሳ	0911-792352
49	ኢ/ር ቤቴልሔም ሀይሉ	የምዕራብ የመንገድ ሃብት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	በቀለ እሸቴ ህንፃ	0960368413
50	ኢ/ር ነስረዲን ሰማን	የማዕከላዊ የመንገድ ሃብት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	አፍጮበር ፍቅር ህንፃ	0960368414
51	ኢ/ር ቶማስ ተሾመ	ሰሜን መንገድ ሀብት አስተዳደር ዳይሬክቶሬት	ሰሜን ማዘጋጃ ጉለሌ ውልና ማስረጃ ያለበት ህንፃ	0923-784093
52	ኢ/ር ብስራት ሙሉጌት	የራስ ኃይል መንገድ ግንባታ ዳይሬክቶሬት	ሳር ቤት ምድር	0912072833
53	ዶክተር ልጅአለም ያለው	ሲኒየር ስታፍ አሲስታንት	5ኛ ፎቅ ቢሮ ቁጥር -	0940241471

21.የዜጎች የስምምነት ሰነድ ክለሳ/ ማሻሻያ

ይህ የስምምነት ሰነድ የሚያገለግለው ለሁለት በጀት ዓመት ሲሆን ከተገልጋዩች እና ከባለድርሻ አካላት እንዲሁም በየጊዜውና በየደረጃው ከሚደረጉ የእቅድ አፈፃፀም ግምገማዎችና የምክክር መድረኮች የሚገኙ የተለያዩ ግብአቶችን መሠረት በማድረግ የባለሥልጣኑን የአገልግሎት አሰጣጥ ጥራትና ደረጃ ለማሻሻል ሰነዱ በየ ሁለት ዓመት ሊከለስ ይችላል፡፡

22.ለተገልጋይ የምንገባው ቃል

የአዲስ አበባ ከተማ መንገዶች ባለስልጣን የከተማዋን የመንገድ መሠረተ ልማት እና የተቋሙን የመልካም አስተዳደር ችግሮች በዘላቂነት ለመፍታት፤ የህዝቡን የመገልገል መብቶች በተሟላ ሁኔታ በማስጠበቅ የተገልጋዮችንና ባለድርሻ አካላት ተሳትፎ በማረጋገጥ ተገልጋዩን በቅንነት፤ በታማኝነትና በተጠያቂነት ስሜት ማገልገል ድርብ ክብር መሆኑን በማመን ፍትሐዊ የሆነ የመንገድ መሠረተ ልማት ለማከናወን እና አገልግሎት ለመስጠት ቃል እንገባለን።

ኢ/ር መሀዲን ረሻድ
ዋና ዳይሬክተር

አዲስ አበባ ከተማ መንገዶች ባለሰልጣን

2017 **ዓ/ም**

አዲስ አበባ

አድራሻ፡- ሳር ቤት አደባባይ ፊት ለፊት

ስ.ቁ፡-+251113713400፣

+251113710877፣

ነፃ የስልክ መስመር፡- 8267

ፖ.ሳ.ቁ፡- 9206

ፋክስ፡- +251113712982

Email:- aacracom@gmail.com

የባለስልጣኑን መረጃዎችን በማህበራዊ
ሚዲያዎቻችን ለመከታተል፡-

https://www.facebook.com/AbabaCity

https://t.me/AddisRoads/

https://twitter.com/AbabaCity

https://www.instagram.com/
addisababaroads/

https://www.tiktok.com/
@addisababaroads

https://www.youtube.com/
@addisababacityroadsauthori1369

ድረ ገፃችን

www.aacra.gov.et

join us 8267