**የአርባ ምንጭ ከተማ ፐ/ሰ/የሰ/ሀ/ልማት ጽ/ቤት**

**የ2014 ዓ.ም የመልካም አስተዳደር እና**

**ፀረ- ኪራይ ሰብሳቢነት ማስፈፀሚያ**

**ዕቅድ**

**ሐምሌ 2013 ዓ.ም**

**አርባ ምንጭ**

**መግቢያ**

 በከተማችን የመንግስት ተቋማትን የአገልግሎት አሰጣጥ ለማሻሻልና የተገልጋዩን ህዝብ እርካታ ለማረጋገጥ የሪፎርም ፕሮግራሞችና የለዉጥ መሣሪያዎች ተግባራዊ ሲደረጉ ቆይተዋል፡፡ ሆኖም ግን በአንድ በኩል ፈጣን ኢኮኖሚ ዕድገታችን የወለደው የህዝብ ፈጣን፣ ቀልጣፋና ፍትሐዊ አገልግሎት የማግኘት ፍላጎት፤ በሌላ መልኩ በፐብሊክ ሰርቪሱ ዉስጥ በየደረጃው ያለው አመራርና ፈፃሚ ለህዝብ ያለው ውግንና ማነስ ያስከተለው ከፍተኛ የመልካም አስተዳደር ችግር በህዝብ ዘንድ ቅሬታ በመፍጠሩ መንግስት የመልካም አስተዳደር ጉዳይ በየደረጃው ትኩረት ተሰጥቶ እንዲሰራ አቅጣጫ አስቀጧል፡፡

 በየደረጃው ባሉ የመንግስት ተቋማት ህዝብን ያስመረሩ የመልካም አስተዳደር ችግሮችን በመለየት በተለይም ከአገልግሎት አሰጣጥ ጋር የሚስተዋሉ ችግሮችን ለቅሞ በመፍታት ከተገልጋዩ ህብረተሰብ ጋር ለመግባባት እንዲያስችል የፐብሊክ ሰርቪሱን በጥልቀት የመታደስ መድረክ በችግሩ ዙሪያ ጥልቀት ያለው ግምገማ ተደርጓል፡፡ በዚህ መድረክ አጠቃላይ አመራሩና ፈፃሚዎች ባለፉት ዓመታት የተመዘገቡ ድሎችንና ያመለጡ ዕድሎችን በዝርዝር በመገምገም ላመለጡ ዕድሎች መንስዔ የሆኑ ችግሮችን በማረም ዜጋው ቀለጣፋና ፍትሐዊ አገልግሎት የማግኘት መብቱን ለማረጋገጥ መሥራት ግድ በሚልበት ጊዜ ላይ መሆናችን የወቅቱ የአገራችን በተለያዩ አከባቢዎች በመልካም አስተዳደር ችግሮች ምክንያት ቁጣውን እያሰማ ያለው ህብረተሰብ ክፍል በግልጽ አሳይቶናል፡፡

 የመልካም አስተዳደርና የፀረ-ኪራይ ትግል ችግሮች በባህሪያቸው ውስብስብና የተደራጀ ተቋማዊ ትግል የሚፈልጉ እንደሆነ በመታመኑ በየአስተዳደር ዕርከኑ በተደራጀ መልኩ መምራት ይጠበቅብናል፡፡ በዚህ ሂደት የመልካም አስተዳደር ችግሮችን እንዲሁም የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባራትን ማክሰሚያ ስትራቴጂ ተዘጋጅቶ በየደረጃው ባሉ የመንግስት ተቋማት ወጥነት ባለው መልኩ እንዲያቅዱ አሳታፊነት ያለዉ ድጋፍና ክትትል ይሻል፡፡

 በመሆኑም በ2014 በጀት ዓመት የተጀመሩና የተሳኩ ተግባራትን አጠናክሮ ለማስቀጠልና የመንግስት ተቋማት አመራርና ፈፃሚዎች በቀጣይ የህዝቡን ጥያቄዎች ሊመሊስ የሚችል ተግባር መፈፀም እንዲያስችል በዚህ ዕቅድ በክፍል አንድ ዝርዝር የመነሻ ሁኔታ ግምገማ እና የዕቅዱ ዓላማ በክፍል ሁለት የመልካም አስተዳደርና የኪራይ ሰብሳቢነት ችግሮች የሚፈቱበትን ስልትና የማምከኛ ስትራቴጂዎችን ክፍል ሶስት በፐብሊክ ሰርቪስና ሰው ሃብት ልማት ሴክተር የውስጥና የውጭ የመልካም አስተዳደር ችግሮች እና መርሃ ግብር ባካተተ መልኩ እንዲዘጋጅ ተደርጓል፡፡

 **ክፍል አንድ**

1. አጠቃላይ ሁኔታ

**የፐብሊክ ሰርቪስና የሰው ሀብት ልማት ሴክተር ራዕይ፣ ተልዕኮና እሴቶች**

**ራዕይ**

 በ2022 ተልዕኮውን በብቃት መፈፀም የሚችል በሥነ-ምግባሩ የተመሰገነ ፐብሊክ ሰርቪስ ተፈጥሮ ማየት፡፡

**ተልዕኮ**

 በከተማ አስተዳደር የመንግስት ፖሊሲዎችና ስትራቴጂዎችን በብቃት ለመፈጸም የሚያስችሉ አሰራሮችን በመዘርጋት የሠራተኛውን አመለካከት በመለወጥና ብቃቱን በማሳደግ፣ ህዝብን በቅንነትና በታማኝነት የሚያገለግል ጠንካራና ውጤታማ ፐብሊክ ሰርቫንት መፍጠር ነው፡፡

 **እሴቶች**

* ለለውጥ መስራት
* ታማኝነት፣ ቅንነትና አገልጋይነት
* ሁሌም መማር
* በጋራ መስራት
* ያለ አድሎ ህዝብን ማገልገል
* ቀልጣፋና ውጤታማ አገልግሎት
* ፍትሀዊነት
* የላቀ ውጤት ያሸልማል
1. **የጽ/ቤቱና ተቋማት ነባራዊ ሁኔታዎች ግምገማ**
	1. **በከተማ አስተዳደሩ እስከ ታችኛው መዋቅር በመልካም አስተዳደር ንቅናቄ መድረኮች የተለዩ ችግሮች**
		1. **የአስፈፃሚው ሁኔታ**

 በክልላችን በመልካም አስተዳደር መስክ ለውጥ ለማምጣትና የህዝብ ተጠቃሚነትን ለማረጋገጥ እንቅፋት የሆኑ የሥርዓቱ አደጋዎች መንስኤ የአመራር የስልጣን አተያይ ችግር እንደሆነ ከዚህ የተነሳ በየደረጃዉ የመልካም አስተዳደርና የኪራይ ሰብሳቢነት ችግሮች ህዝብን ማስመረሩን የልማትና የዴሞክራሲ ግንባታችን ላይ አደጋ መደቀኑን በስፋት ተገምግሞ በየደረጃዉ የሚገኘዉ አመራር ህዝቡን መካስ እንዳለበት በመግባባት ላይ ተደርሷል፡፡ ከዚህ አኳያ መልካም አስተዳደርን ለማስፈን በከተማ አስተዳደሩ የመልካም አስተዳደር ፓኬጅ ዉጤታማነት መረጋገጥ በመንግሥት ተቋማት የፐብሊክ ሴክተር አቅም ግንባታ ፕሮግራሞች፣ ፕሮጀክቶችና የሪፎርም መሣሪያዎች ተቀርፀው ተግባራዊ ሲደረጉ የቆዩትን በተጠናከረ ሁኔታ በመፈፀም የተሻለ ዉጤት ለማምጣት የሚያስችል የመልካም አስተዳደር ዕቅድና ትግበራ ማኑዋል በማዘጋጀት ጥረት ማድረግ ጀምረናል፡፡ ከዚህ መነሻ ቀልጣፋና ውጤታማ አገልግሎት ለመስጠትና ሙስናና ብልሹ አሠራርን ለመታገል፣ የዜጎችን ንቁ ተሳትፎ ለማጎልበት፣ ግልፅነትንና ተጠያቂነትን ለማረጋገጥ፣ የህግ የበላይነትን ለማስከበርና በአገልግሎት አሰጣጥ ቅንነትና ታማኝነትን ለማስፈን የተፈጸሙ ተግባራት በለውጥ ሠራዊት አደረጃጀት አማካኝነት በስትሪንግ ኮሚቴ ለማስገምገም ጥረት የተደረገ ሲሆን በዚህም ሂደት መነቃቃት ተፈጥሯል ፡፡

 በዚህ መሰረት በልማታዊ ዴሞክራሲያዊ መንግስት የፖለቲካና የመንግሥት አመራሩ ለህብረተሰብ ልማት የቆረጠና የህዝብ አገልጋይነት መንፈስ የተጎናፀፈ በዚሁ ልክ ህብረተሰቡን አስተባብሮ ወደ ልማት እንቅስቃሴ የማስገባት ብቃት ያስመሰከረ የህዝብ ተጠቃሚነት ያረጋገጠ አመራር የሚጠየቅ ሆኖ ሳለ አሁንም በሚፈለገው መጠን የየተቋማት አመራርና የስትሪንግ ኮሚቴ ያለመጠናከርና እንዲሁም የተለዩ የመልካም አስተዳደር ችግሮችን ለመፍታት ወጥ የሆነ ዕቅድ አዘጋጅቶ ከመፍታት አንጻር ጉድለት ይታያል፡፡

 በዋናነት በልማታዊ አስተሳሰብ ቅኝት የለውጥ ሥራዎቻችን የፖለቲካና መንግሥት አመራሩ በሙሉ ባለቤትነትና ግንባር ቀደምትነት አሁንም ባለመመራቱ የተነሳ አመራሩ የለውጥ ሥራዎችን ከመተግበርና ከማስተግበር አንፃር መጫወት የሚገባውን ሚና ያልተጫወተ በመሆኑ የለውጥ ሥራዎች መልካም አስተዳደር ለማስፈን የሚኖራቸውን አስተዋጽኦ ጎልቶ እንዳይወጣ በማድረጉ በየተቋማቱ በመልካም አስተዳደር ዕጦት የሚንከራተት ተገልጋይ ቁጥር ትንሽ አይደለም፡፡

 በሌላ በኩል የመልካም አስተዳደርና የፀረ-ኪራይ ሰብሳቢነት ንቅናቄ ትግል አንፃር የተጠያቂነት ስርዓትን አለማክበርና አለማስከበር የአስተዳደራዊ፣ የህጋዊና የፖለቲካዊ እርምጃዎች በጥብቅ የአመራር ዲሲፒሊን አለመመራቱ የፀረ-ኪራይ ሰብሳቢነት ትግሉን ግለቱን ጠብቆ ከማስቀጠል አንጻር በየደረጃው የሚገኘው አመራር በኪራይ ሰብሳቢነት ትግል አኳያ ዉስንነት የሚታይበት በመሆኑ ልማታዊ አስተሳሰብ እንዳይጎላ አድርጓል፡፡

 በአጠቃላይ በየደረጃው የሚገኘው አመራር ለስልጣን ያለው አተያይ ለህዝብ ከገባነዉ ቃልና ህዝቡ ያነሳቸው የልማትና የመልካም አስተዳደር ጥያቄዎች ከመመለስ አንፃር በትክክለኛ አግባብ ምላሽ ያለመሰጠቱ በተጠበቀዉ ልክ ዉጤት እንዳይመጣ አድርጎታል፡፡ ስለዚህ የአመራር ስርዓት ቁርጠኝነት የአንበሳውን ድርሻ የሚይዝ መሆኑን በመገንዘብ እየታየ ያለውን ጉድለት ለማስተካከል በየደረጃው የሚገኘው አመራር በልዩ ትኩረት ሊፈጽመዉ እንደምገባ በዕቅዱ ተመላክቷል፡

**2.1.2. የፈፃሚው ሁኔታ**

 መንግስት የነደፋቸውን የልማት ፖሊሲና ስትራቴጂዎች እንዲሁም ልዩ ልዩ የሥራ ማስፈፀሚያ መመሪያዎች ላይ የተሟላ ግልፅነት፣ አመኔታና የመፈፀም ተነሳሽነት ያለው ልማታዊ ፐብሊክ ሰርቪስ በመገንባት የመንግስት ተቋማትን የአገልግሎት አሰጣጥ ቀልጣፋና ውጤታማ ማድረግ ይገባል፡፡ ስለሆነም ፐብሊክ ሰርቪሱን ተከታታይነት ያለው የአስተሳሰብ ለውጥ ግንባታ በማካሄድ በአመለካከቱ፣ በዕውቀቱና በክህሎቱ የማብቃት ሥራዎች ላይ ትኩረት በመስጠት ብቁና ውጤታማ ፐብሊክ ሰርቪስ መገንባት ያስፈልጋል፡፡ ከዚህ አንፃር የፐብሊክ ሰርቪሱን አደረጃጀት፣ አሰራርና የሰው ኃይል ልማት ብቃት ያለው የማድረግ፣ ተነሳሽነቱን የማጎልበትና ሥነ-ምግባሩን ማሻሻል በሚያስችሉ ጉዳዮችና በተግባር አፈፃፀም ባጋጠሙ ማነቆዎች እንዲሁም በታዩ ብልሹ አሰራሮች ዙሪያ እርምት መወሰድ እንደሚገባ የተገልጋይ/የህዝብ የጋራ መድረኮች ላይ የሚነሱ የአገልጋይነት መጓደል ችግሮች በግልጽ አሳይቶናል፡፡

 ስለሆነም ፐብሊክ ሰርቫንቱ ልማታዊ ቁመና ይዞ የአገልጋይነት መንፈስ ተላብሶ እንዲቀሳቀስ ከማድረግ አንፃር በትኩረት መስራት እንዳለበት የጋራ ግንዛቤ ተይዟል፡፡ ከዚህ አንፃር በተግባር የመታደስ ወቅትም ፐብሊክ ሰርቪሱ ህዝብን የማገልገል ግዴታ እንዳለበት በእምነት በመያዝ በብቃት መፈፀም እንደሚገባው ተሰምሮበታል፡፡ ስለሆነም በተግባር የመታደስ ሂደት ከህዝብ ክንፍና ከህዝብ መድረክ ከተደረጉ የውይይት ግምገማ ውጤትና መነሻ ነጥቦች ከመልካም አስተዳደርና ከፀረ-ኪራይ ሰብሳቢነት ትግልና ችግሮችን ከመፍታት አንፃር ስር ነቀል ለውጥ ማምጣት ይጠይቃል፡፡

 ሆኖም በተቋም ደረጃ ነጥረው የተለዩ የመልካም አስተዳደርና የኪራይ ሰብሳቢነት ችግሮች እና ከህዝቡ አዳጊ ፍላጎት አንፃር የተነሱና ምላሽ ያላገኙ ችግሮችን ስንመለከት አሁንም በዕቅድ መሰረት ምላሽ ያለመስጠት፣ በስታንዳርድ መሰረት ቀልጣፋ አገልግሎት ያለመስጠት፣ ጉዳዮችን ህግን ተላልፎ መፈጸም፣ ተገልጋዩ አገልግሎት ፍለጋ ሲጉላላና ሲመላለስ ያለመቆርቆርና ውግንና የማጣት፣ ተገልጋዩን ማመናጨቅ፣ በቅንነት ያለማስተናገድ፣ ቢሮን ለአገልግሎት ክፍት ያለማድረግ(እስከ ቀበሌ ድረስ)፣ በስራ ሰዓት በስራ ቦታ ላይ ያለመገኘት እና በኪራይ ሰብሳቢነት ስሌት በአቋራጭ ለመበልፀግ የሚደረግ ጥረት አሁንም የሚታይ በመሆኑ በልዩ ትኩረት መልካም አስተዳደር ለማስፈንና ኪራይ ሰብሳቢነት ለማምከን በ2013 ዓ.ም የውስጥ የመልካም አስተዳደር ችግሮች የዕቅድ አካል በማድረግ በዕቅድ ምላሽ የመስጠት ሁኔታ ተጠናክሮ ሊቀጥል ይገባል፡፡

 ስለዚህ በሁሉም የመንግስት ተቋማት 12ቱን የሥነ-ምግባር እና 8ቱን የመልካም አስተዳደር መርሆዎች ጠንቅቆ በመረዳትና የራስ በማድረግ ከዕለት ተዕለት ሥራዎቻችን ጋር በማስተሳሰር ሊፈጽም እንደሚገባ ተሰምሮበታል፡፡

**2.1.3.ተገልጋይ ህብረተሰብ**

 መንግሥት ከተወሰኑ ዓመታት ወዲህ የከተማው ህዝብ በህብረተሰብ ተሳትፎ አደረጃጀቶች በመሳተፍ የተለያዩ ልማታዊ አጀንዳዎችን አንግቦ በከተሞች የሚስተዋሉትን የመልካም አስተዳደርና የኪራ ሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባራት እንዲሁም ይህንን ተከትሎ የህዝብን ሰላም ሊያከናውኑ የሚችሉ አስተሳቦችን በከፍተኛ ደረጃ ወደ ሚያወግዝበት ደርሷል፡፡ በለፉት ዓመታት የከተሞች ህዝብ በባህሪው ይሄ ቀረ ከሚል ውጭ የእኔን ድርሻ አልተወጣሁም የማለት ሁኔታ ያልነበረ እንደሆነ የሚታወቅ ጉዳይ ነው፡፡ አሁን ግን በ1ለ5፣ በብሎክ፣ በመንደር፣ በልማት ቡድን፣ በቀበሌ፣ በክ/ከተማና በከተማ ደረጃ በሚሰሩ የልማት ሥራዎች ከማቀድ ጀምሮ በእያንዳንዱ ተግባራት የራሱን ድርሻ በማበርከት ላይ ነው፡፡

 ይሁን እንጂ በከተሞች አሁንም ቢሆን የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባራት የበላይነት ይዞ ይገኛል፡፡ ከዚሁ ጋር በተያያዘ ሰፊ የመልካም አስተዳደር ችግሮች የሚስተዋሉበት እንደሆነም የሚታመን ነው፡፡ ይሄ ከመሬት፤ ከግዥና ጨረታ፣ የግብር ገቢ ግመታና አሰባሰብ፣ ከብድር ስርጭትና አመላለስ፣ ከንግድ ፈቃድ አሰጣጥና እድሳት፣ በመንግስት የሚደጎሙ መሠረታዊ ሸቀጦች ስርጭት ጋር በተያያዘ የሚስተዋል ነው፡፡ በዚህ ላይ አብዛኛውን የክልላችን ከተሞች በእድገት ጎዳና ላይ የሚገኙ በመሆኑ የሰዎች በከተማ የመኖር ፍላጎት በከፍተኛ ደረጃ ጨምሯል፡፡ ይህንን ተከትሎ የመኖሪያ ቤት፣የቋሚ እና የጊዚያዊ ሥራ ዕድል ፍላጎት እንዲሁም የሌሎችም መሠረታዊ ልማት ፍላጎቶች አሻቅበዋል፡፡ ይህንን ችግር እንዲፈቱ የተቀመጡ ወርቃማ ፖሊስዎችና ስትራቴጂዎች በኪራይ ሰብሳቢነት አመለካትና ተግባር መደነቃቀፋቸው ለመልካም አስተዳደር ችግሮች መባባስ ጉልህ አስተዋጽኦ ማበርከቱን በተሀድሶ መድረኮቻችን በመረጋገጥ የመንግስት ተቋማት የህዝብ ክንፋቸውን በመለየት፣ በማደራጀት፣ በመሳተፍ የልማቱና የመልካም አስተዳደሩ ተጠቃሚ ህዝቡ መሆኑን የማረጋገጥ ጉድለት እንደሚታይ ከጋራ መድረኮች የተሰበሰቡ አስተያየቶች በግልፅ ያሳያሉ፡፡

 ስለዚህም በከተሞች ላለው ነባራዊ ሁኔታ የሚመጥን የመልካም አስተዳደርና የፀረ-ኪራ ሰብሳቢነት ትግል ማድረግንና ይህን ዘርፌ ብዙ የሆነውን ችግር ለመግታት ተቋማትን በሙሉ አቅም የመደገፍ ጉዳይ ለነገ የሚባል አይደለም፡፡ በተለይ ከከተማ ጀምሮ እስከ ቀበሌ ድረስ ባለው የመንግስት መዋቅሮች የሚሰጡ አገልግሎቶችን ፈጣን ፣ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ መሥራት እንደቁልፍ መፍተሄ በመወሰድ መሰራት ይኖርበታል፡፡

1. **የዕቅዱ ዓላማ**

 በሁሉም የፐብሊክ ሰርቪስ ተቋማት የሚታየዉን መልካም አስተዳደርና የኪራይ ችግሮችን በዕቅድ በመፍታት የተገልጋይ ህብረተሰቡን እርካታ እና አመኔታ ማረጋገጥ ነው፡፡

**2.1.1 ዝርዝር ዓላማዎች**

* በሁሉም ተቋማት መፈታት የሚገባቸውን የመልካም አስተዳደር ችግሮች በፈጣን ለውጥ ማምጫ (Quick wins) አሰራር በመታገዝ ለዜጋው ፈጣን ምላሽ በመስጠት፣የአገልጋይነት መንፈስ ማስፈን፣
* ተቋማት የሚያቀርቡት መንግሥታዊ አገልግሎት በስታንደርድ መሰረት መሆኑን እና ሕዝቡ በየደረጃዉ የሚያነሳቸዉ የልማታዊ መልካም አስተዳደር ከአጭር፣ ከመካከለኛ እና ራዥም ጊዜ ዕቅድ አንጻር ምላሽ መሰጠት፣
* የኪራይ ሰብሳብነት ምንጮች በመለየት በአመለካከት በአሰራር እና በተጠያቅነት በማረጋገጥ ከምንጩ ለማድረቅ፣
1. **የእቅዱ ወሰን**

በከተማ አስተዳደሩ በህግ ተለይተው የተሰጡ ሥልጣንና ሃላፊነትችን እንዲሁም በእድገትና ትራንስፎርሜሽን እቅዱ ሊተገበሩ የሚባቸው ግቦችን አስመልክቶ ከተገልጋዩ የሚነሱ የመልካም አስተዳደር ችግሮችን፣ በጥልቅ ተሀድሶው ወቅት የተነሱ የውጤታማነት፣ የአገልግሎት አሰጣጥንና መልካም አስተዳደር ችግሮችን ያማከለና ከሌሎች የሚመለታቸው አካላት ጋር በጋራ ስለሚሰሩ ከመልካም አስተዳደር ጋር ተያያዥነት ያላቸውን ሃላፊነቶችን በከተማ አስተደደር መዋቅሮች የሚፈፀሙ ይሆናል ፡፡

1. **እቅዱን በዋናነት የሚያስፈጽመው አካል**

የመልካም አስተዳደር ጉዳይ የሁሉም ተቋም፣ አመራርና ፈፃሚ ሃላፊነትና ግዴታም ጭምር ቢሆንም ከጉዳይ ክብደትና ትኩረት ሰጥቶ ከመተግበር አኳያ በተለይም በለውጥ ሥራ አመራር ትግበራ፣ በሰው ሀብት ሥራ አመራር ስርዓት ፍትሐዊነት፣ ህጋዊነት ተጠቃሚነት እና መልካም አስተዳደርን ከማረጋገጥ አኳያ የእቅዱ ዋነኛ ባለቤቶች፣

* የጽ/ቤቱ የበላይ አመራር
* የጽ/ቤቱ ማናጅመንት አካላት
* የጽ/ቤቱ ዳይሬክቶሬት ቡድን መሪዎችና ፈፃሚዎች
* የተቋሙ የህዝብ ክንፍ ይሆናሉ፡፡

**ግቦችና የሚጠበቁ ውጤቶች**

**ግብ 1. የፐብሊክ ሰርቪሱን የአገልግሎት አሰጣጥ ቅልጥፍናና ውጤታማነት ማሻሻል**

* ተቋማት ለተገልጋዮች ቢሮአቸውን ክፍት በማድረግ ቀልጣፋና ውጤታማ አገልግሎት ይሰጣል፣
* የስብሰባ ኘሮግራሞችና ለተገልጋዮች የአገልግሎት መስጫ ጊዜዎች በማሸጋሸግ የሥራ ሰዓትን ለተገልጋዮች ክፍት ይደረጋል፣
* የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድን በአክብሮትና በትህትና ማስተናገድ የተቋማትና የፈፃሚዎች መለያ ባህርይ ይዘጋጃል፣ ለተገልጋዩ ማሳወቅ ሥራ ይሰራል፣
* በዜጎች ቻርተር በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት አገልግሎት መስጠትና ተገልጋዩን አለማጉላላት፤ ፈጣን ውሳኔ ይሰጣል፣
* በየደረጃው ዕቅዶችን በተቀመጠው የጊዜ ሰሌዳ መሠረት ይፈጸማል፣
* አድሎአዊ እና ኢፍትሐዊ አገልግሎትና ውሳኔ አሰጣጥ መክሰሙን ይረጋገጣል፣

**ግብ 2. መልካም አስተዳደርን ማረጋገጥ**

* ሕዝቡ በከተማ ያነሳቸው የመልካም አስተዳደር ችግሮችንና ጥያቄዎችን በየተቋማቱ ፈጣንና ምላሽ ሰጪ ዕቅድ /Quick wins/ በማዘጋጀት ምላሽ ይሰጣል፣
* በከተሞች የተጀመረው የተደራጀ የሕዝብ ተሳትፎ ሥርዓት የበለጠ ጥልቀትና ስፋት በመስጠት ይጠናከራል፣
* በቀበሌ ደረጃ የመልካም አስተዳደር ችግሮችን ከመቅረፍ አንጻር ጽ/ቤቱን በሥራ ሰዓት ክፍት ለነዋሪው ፍትሐዊ አገልግሎት ይሰጣል እርካታ ይረጋገጣል፣

**ግብ 3**.**የፀረ ኪራይ ሰብሳቢነት ትግል ማጠናከር**

* ኪራይ ሰብሳቢነት በአመለካከትና በተግባር ከምንጩ ለማድረቅ በየተቋማቱ ምንጮቹ ይለያሉ መፍቻ ዕቅድ ዝግጅት ይደረጋል፣
* ኪራይ ሰብሳቢነት በአመለካከትና በተግባር ከምንጩ ለማድረቅ ማምከኛ ስትራቴጂ ይነደፈል፣
* በየደረጀዉ በከተማ የተለዩ የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባር መነሻነት የአመለካከት ግንባታ ሥራ ይሰራል፣
* ግልጽ የአሰራር ሥርዓት በመዘርጋትና በማዘመን የኪራይ ሰብሳቢነት ችግሮቹን ከምንጩ የማድረቅ ሥራ ይሰራል፣
* በየደረጃው ያለው የሴክቴር አመራርና ፈጻሚ በኪራይ ሰብሳቢነት የተለዩ ችግሮችን ዋነኛ አጀንዳው አድርጎ በመዉሰድ በተቀመጠዉ አሰራር መሰረት የተደራጀ ትግል በማድረግ ዉጤት መምጣት ይጠበቃል፣
* በየደረጀዉ ያለዉ አመራር አሰራር ግልጽ በማድረግ የኪራይ ምንጮችንና የመታገያ ስልቶች በመቀየስ በየደረጃው ያለው አካል በሚከሰቱ ብልሹ አሰራሮች ተጠያቂ የሚሆንበት አሰራር በመዘርጋትና በማጠናከር እንዲጠየቅ ይደረጋል፣
* በየደረጃው ያለው አካል በሚፈጸመዉ ብልሹ ተግባር በተቀመጠዉ አሰራር መሰረት አስተዳደራዊ፣ ህጋዊና ፖለቲካዊ እርምጃ ይወሰዳል፣
* በከተማ የሕዝብ ንቅናቄ በመፍጠር ህዝቡ የኪራይ ሰብሳቢነት ትግሉ ባለቤት አንዲሆን የተጀመረዉ ሥራ ተጠናክሮ ይቀጥላል፣

**ክፍል ሁለት**

**የመልካም አስተዳደርና የኪራይ ሰብሳቢነት**

**ችግሮች የሚፈቱበት መንገድ(አግባብ)**

 **2.1. መልካም አስተዳደር በተመለከተ**

 ከአገራችን ተጨባጭ ሁኔታ አንጻር መልካም አስተዳደር መንግስት ህዝብን በመምራትና በማስተዳደር ኃላፊነት ሂደት ውስጥ ማናቸውንም ስራዎች በአሳታፊነት፣ በጋራ መግባባት፣ ቶሎ ምላሽ መስጠት፣ ግልጽነት፣ ተጠያቂነት፣ ፍትሃዊነት፣ የህግ የበላይነት፣ የአሰራር ቅልጥፍናና ውጤታማነት መርሆዎችን በመከተል የሚፈጽምበት የህዝብ አስተዳደር ስርዓት ነው፡፡ ስለሆነም ከህዝቡ በየጊዜው የሚነሳውን የመልካም አስተዳደር ጥያቄ በልማታዊ አስተሳሰብ ለመፍታት የሚቻለው በዋናነት ተደራሽ፣ ፈጣን፣ ጥራት ያለውና ፍትሃዊ የሆነ መንግስታዊ አገልገሎትን በማቅረብ ነው፡፡

 ስለዚህ ልማታዊ መልካም አስተዳደርን ማስፈን ለነገ የሚባል ጉዳይ አለመሆኑን ሁላችንም ልንገነዘብ ይገባል፡፡ በመሆኑም መልካም አስተዳደርን ለማስፈን የዕለት ተዕለት ተግባራት ጋር በተያያዘ በውሣኔ አሰጣጥ፣ በሌሎችም የተግባር አፈጻጸሞች ላይ ግልጸኝነት በማጎልበት እንዲሁም በውሳኔ አሰጣጥ ሂደት የሚመለከታቸውን አካላት የማሳተፍና የተጠያቂነት ሥርዓትን የማጐልበት ስራ አጠናክሮ መሰራት ይኖርብናል፡፡ ስለዚህ በእነዚህ መርህ ማዕቀፍ ውስጥ በመሆን አመራሩና ፐብሊክ ሰርቫንቱ የዕለተ ተዕለተ ተግባሮቻቸውን መፈፀም በአንፃሩ የእነዚህ መርህ መጣስ ደግሞ የመልካም አስተዳደር ችግሮች በየዘርፉ የሚያስከትል መሆኑን በመረዳት የተጣለብንን ኃላፊነት መወጣት ይኖርብናል፡፡ ስለዚህ ከመልካም አስተዳደር አንፃር የተለዩትን ችግሮች ለመፍታት የሚንከተላቸዉ አቅጣጫዎች ፈጣን ለውጥ ማምጫ (Quick wins) በመጠቀም፣ አገልግሎት በስታንዳርድ በመስጠት እና በዕቅድ መሰረት ምላሽ መስጠት ናቸው፡፡ እነርሱም፡-

**ሀ/ ፈጣን ለውጥ ማምጫ (Quick wins) በመጠቀም**

 በፐብሊክ ሰርቪሱ ዉስጥ የአገልጋይነት አመለካከት ለማስፈን በሚደረገዉ እርምጃ በፈጣን ለውጥ ማምጫ / Quick wins / መሰረት ችግሮቹን ለመፍታት ተቋማት ራሳቸውን ማዘጋጀት ይኖርባቸዋል፡፡ በዚህ መሰረት፡-

* የመረጃ ዴስክ አሰራርንና የአቅጣጫ አመልካች ሥራዎችን ማጠናከር
* ቢሮ ለአግልግሎት አሰጣጥ ክፍት ማድረግ
* የስብሰባ ሰዓት ከአገልግሎት መስጫ ጊዜ ጋር እንዳይጋጭ ማመቻቸት
* ባለጉዳዩን በቅንነት ማስተናገድና ማዳመጥ
* ፈጣን ውሳኔ መስጠት (ተገልጋዩን አለማጉላላትና አለማመላለስ ውሳኔው አይቻልም ከሆነም የማይቻልበትን ምክንያት በጥሞና ማስረዳትና መግባባት ላይ መድረስ)
* ከአቅም በላይ የሆኑ ጉዳዮች ከሆኑ ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በመቀናጀትና በመናበብ ቶሎ ምላሽ መስጠት እንዲሁም ምላሽ የሚሰጥበትን ሂደት ማመቻቸት፣ ማገዝና መደገፍ
* የአስተያየት መቀበያ ስርዓት ማጠናከርና ከአገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ የሚነሱ ጉድለቶችን ወዲያውኑ ፈጥኖ ማረም
* ከተገልጋይ በቀረበው አስተያየት መሰረት የተሻሻሉ ጉዳዮችን ለተገልጋዩ ማሳወቅ (ተገልጋይ አስተያየት የመስጠት ባህሉን ማዳበር)
* ከአገልግሎት አሰጣጥ ጋር ተያይዞ የሚፈፀሙ ስህተቶች ማረም

 **ለ/ በስታንዳርድ አገልግሎት መስጠት**

* አገልግሎት በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት መስጠት፣
	+ የአገልግሎት ስታንዳርድ ማሳወቅ
	+ ለሚሰጡ አገልግሎቶች ተገልጋዩ ማሟላት የሚገባውን ቅድመ ሁኔታዎች ማሳወቅ

 **ሐ/ በዕቅድ መሰረት ምላሽ መስጠት**

* የልማትና መልካም አስተዳደር ጥያቄዎችን (ከጊዜ፣ ከጥራት፣ ከመጠን፣ ከተደራሽነትና ከፍትሃዊነት ) አንፃር በዕቅድ መሰረት የህዝቡን ጥያቄ መመለስ፣
* በዕቅድ መርሃ ግብር መሰረት በመመለስ የህዝብ አርካታን ማረጋገጥ
* የሚተገበሩ ፕሮጀክቶችን በአግባቡ በመፈፀም እርካታን ማረጋገጥ

**2.2. ኪራይ ሰብሳቢነት በተመለከተ**

ኪራይ ሰብሳቢነትን ከአመራር አንፃር የመንግስት የፖለቲካ ሥልጣንን ከፐብሊክ ሰርቫንት አንፃር ደግሞ የተመደበበትን ሓላፊነት አለአግባብ መጠቀምን የሚያሳይ የአመለካከትና የተግባር ችግር ነው፡፡ ስለዚህ የኪራይ ሰብሳቢነት ችግር ለፈጣን ልማታችንና ለዴሞክራስያዊ ሥርዓት ግንባታችን ማነቆ የመሆን እድሉ ከፍተኛ መሆኑን በመረዳት የልማታዊ ዴሞክራሲያዊ መንግስት ተልዕኮን መገንዘብና ባህርያቱን መላበስ ለውጤታማ አፈፃፀም መሰረት መሆኑን አመራሩና ፈፃሚው የጋራ መግባባት ላይ መድረስ ይኖርባቸዋል፡፡

ስለሆነም መንግስታዊ አገልግሎት በቅልጥፍና ብቻ ሳይሆን ግልፅነትና ተጠያቂነት በሰፈነበት አኳኋን እንዲሠራ በማድረግ የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባር በመድፈቅ ለዜጎች ቀልጣፋ አገልግሎት በእኩልነት መስጠቱን ማረጋገጥ አስፈላጊ ነው፡፡ ስለዚህ በየደረጃው ያለው አመራርና ፈጻሚ የተደራጀ የሕዝብ ንቅናቄ በመፍጠር ህዝቡ የኪራይ ሰብሳቢነት ትግል ባለቤት እንዲሆን በንቃትና በብቃት ኃላፊነቱን መወጣት አለበት፡፡

* + 1. **የኪራይ ምንጮችን መለየት**

 እያንዳንዱ ተቋም ከራሱ ባህሪ አንጻር የኪራይ ሰብሳቢነት ችግሮች ምንጮችን በመለየት የዕቅድ አካል በማድረግ የዕለት ተዕለተ ተግባሩን መምራት ይኖርበታል፡፡ ስለሆነም ከየተቋማቱ መሰረታዊ ባህርያት መነሻነት የኪራይ ሰብሳቢነት ምንጮቹን በመለየት አቅዶ መፍታት እንዲያስችል ከኪራይ ጋር በተያያዘ የሚነሱ ጉድለቶችን የቅርብ ክትትል በማድረግ የማረም እና ክፍተቶችን የመሙላት ሥራ መሰራት ይኖርበታል፡፡ በዚህ ረገድ የኪራይ ሰብሳቢነት ማምከኛ አቅጣጫ በተለይ የኪራይ አጀንዳዎች ላይ የአመለካከት ትግል የአሰራር ሥርዓት በመዘርጋትና በማዘመን ተጠያቂነትን ማረጋገጥ ናቸዉ፡፡ በዚህ መሰረት በልዩ ሁኔታ ክትትልና ድጋፍ የሚደረግላቸው ትኩረት የሚሹ ለኪራይ ሰብሳቢነት ተጋላጭ የሆኑ መስኮች በተለይ በከተማ የኪራይ ሰብሳቢነት የበላይነት የያዘውን ኪራይ ሰብሳቢነት በመናድ እና ልማታዊ አስተሳሰብ እንዲገነባ በብቃት ድጋፍና ክትትል በማድረግ የህዝቡን እርካታ ማረጋገጥ ያስፈልጋል፡፡

**1ኛ) መሬት**

 መሬት ለኪራይ ሰብሳቢነት ተጋላጭ ከሆኑ መስኮች መካከል አንዱና ዋነኛው በመሆኑ በከተማ ከመሬት ጋር በተያየዘ የሚፈፀሙትን የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባር ለመድፈቅ የኪራይ ምንጮቹን የመለየት ሥራዎች ከዚህ ጉዳይ ጋር ተያያዥነት ያላቸው ተቋማት በጥብቅ ዲሲፒሊን ማከናወን ይጠበቅባቸዋል፡፡ በተለይ የመሬት ልማትና ማኔጅመንት ለኪራይ ተጋላጭ የሚያደርጓቸውን መንስኤዎች በጥንቃቄና በጥልቀት በመለየት በዘላቂነት መፍትኤ እንዲያገኝ የተጠናከረ ማምከኛ ስትራቴጅ ተግባራዊ ማድረግ በጠንካራ ድጋፍና ክትትል ታጅቦ በአግባቡ ስለመሰራታቸው የማረጋገጥ ሥራ ይሰራል፡፡

**2ኛ) ግብር**

 ግብር ከመሬት ቀጥሎ ለኪራይ ሰብሳቢነት ተጋላጭ የሆነ መስክ መሆኑን በመለየት የኪራይ ምንጮቹን በሚገባ በማወቅ ትክክለኛውን መፍትኤ ለመስጠት ለተከታታይ የማምከኛ ስትራቴጂ በመንደፍ እየተሰራበት እንደሚገኝ ይታወቃል፡፡ ስለሆነም ይህ አሰራር አሁንም ይበልጥ በማጠናከር የነጋዴው ማህበረሰብ ለማይገባ ምዝበራና እንግልት እንዳይዳረግና መንግስት ከግብር አሰባሰብ ስርዓቱ ማግኘት የሚገባውን ትክክለኛ ገቢ ግብር በኪራይ ሰብሳቢዎች እንዳይደናቀፍ የድጋፍና ክትትል ሥራዎችን በማጠናከር የተገልጋዩን ህብረተሰብ እርካታ የማረጋገጥና በዚህ ሂደት የሚታየውን የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባር ከምንጩ ለማድረቅ የሚሰራ ይሆናል፡፡

**3ኛ) ንግድ**

 ንግድ ህብረተሰቡ ከአነስተኛ የንግድ እንቅስቃሴ ጀምሮ በተለያዩ የንግድ ዓይነቶች የነጋዴው ህብረተሰብ ክፍል በየዘርፉ እየተሳተፈ እንደሚገኝ ይታወቃል፡፡ ስለሆነም ከንግድ ፍቃድ ማውጣትና ዕድሳት ጋር በተያያዘ የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባር የሚታይበት እንዲሁም ፍቃድ ከወጣለት የንግድ ዘርፍ ውጭ ባልተፈቀደ የንግድ ስራ በመሰማራትና በሌሎች ተመሳሳይ ጉዳዮች የነጋዴው ማህበረሰብ በሚሳተፍበት ወቅት በተቆጣጣሪነትና በኢንስፔክሽን ሥራ የሚሰማራው አካል ህግን ከማስከበር ጋር በተያያዘ ለኪራይ ተጋላጭነት ያለው በመሆኑ ችግር ውስጥ ሲገባ ይስተዋላል፡፡ ስለዚህ የተጠናከረ ድጋፍና ክትትል በማድረግ ከኪራይ ጋር የተያያዙ ጉዳዮች በትክክለኛው አግባብ ልየታ በማድረግ ስለመፈፀማቸው የማረጋገጥ ሥራዎች የሚሰሩ ይሆናል፡፡

 **4ኛ) ግዥና ኮንትራት አስተዳደር**

 የግዥና ኮንትራት አስተዳደር ሥራዎች ለኪራይ ያለው ተጋላጭነት በተለይ ከዕቃና አገልግሎት ግዥ እንዲሁም ከግንባታ ሥራዎች ጋር በተያያዘ በጨረታ ሂደት ከአቅራቢ ድርጅቶችና ከተጫራቾች ጋር የመመሳጠርና የማይገባ ጥቅም ለማግኘት መሞዳሞድ በስፋት የሚታይበት በመሆኑ የተጠናከረ ድጋፍና ክትትል በማድረግ በአግባቡ ስለመፈፀሙ በማረጋገጥ የተገልጋዩን እንግልት የሚያባብሱ ችግሮችን ለመፍታት እና የመንግስት ፕሮጀክቶች ላይ የሚታዩ መጓተቶች ለመቅረፍ በኮንትራት ግዥ ላይ የሚታዩ ጉድለቶችን ፈጥኖ ለማረም የኪራይ ምንጮቹን በጥንቃቄ በመለየት ተገቢውን መፍትኤ ለመስጠት የመደገፍ የመከታተል ሥራ ይከናወናል ፡፡

 **5ኛ. ከአገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ በአጠቃላይ እና በተለይ ደግሞ ማዘጋጃ ቤት፣ ፍትህ አገልግሎት፣ ጤና አገልግሎት እና ትራንስፖርት የዉሃ አገልግሎት…….ወዘተ**

 በማዘጋጃ ቤት፣ ፍትህ ተቋማት (ፍርድ ቤት፣ ፖሊስና አቃቤ ህግ )፣ ጤና እና ትራንስፖርት በሚሰጡ አገልግሎቶች ዙሪያ በስፋት ተገልጋዩ የሚማረርበት፣ የሚጉላላበት እንዲሁም የማመናጨቅ ሁኔታና በአድሎና በምልጃ አገልግሎት የመስጠት የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከትና አዝማሚያ የሚታይበት ነው፡፡ ስለዚህ ከአገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ በእነዚህ ተቋማት የሚታዩ የኪራይ ሰብሳቢነት ችግሮች ምንጫቸውን በጥናት ጭምር በመለየት በብቃትና በጥራት ተገልጋዩ አገልግሎት ማግኘት የሚቻልበት ሁኔታ መፍጠር ይገባል ፡፡ ስለሆነም የተጠናከረ የድጋፍና ክትትል አግባብ በመዘርጋት ከኪራይ ጋር በተያያዘ የሚስተዋሉትን የአገልግሎት አሰጣጥ ጉድለት የሚታረም ይሆናል ፡፡

* + 1. **የማምከኛ ስትራቴጂ መንደፍ**

 የኪራይ ምንጮችን ከስራ ለማድረቅ ለኪራይ ሰብሳቢነት ተጋላጭ የሆኑ ተቋማት የማምከኛ ስትራቴጂ በመንደፍ የኪራይ ሰብሳቢነት ትግሉን አጠናክሮ ማስቀጠል ይኖርባቸዋል ፡፡ በዚህ መሰረት ከዚህ በታች የቀረቡትን የማምከኛ ስትራቴጂዎች በመከተል የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባር ከምንጩ ለማድረቅ ከላይ የተገለፁት መስኮች ጋር ተያያዥነትና በቀጥታ ግንኙነት ያላቸው ተቋማት በልዩ ሁኔታ የማምከኛ ስትራቴጂ በመንደፍ ወደ ተግባር መግባት ይኖርባቸዋል ፡፡ በሌላ በኩል ሌሎች ተቋማትም ከተቋማቸው ባህርይ በመነሳት የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከትና ተግባር የዕቅድ አካል በማድረግ አቅደው መፈፀም ይኖርባቸዋል፡፡ የማምከኛ ስትራቴጂዎች፡-

**ሀ/ የአስተሳሰብ ለውጥ/የአመለካከት ትግል አጠናክሮ መቀጠል**

* የግንዛቤ ችግሮችን መቅረፍ
* የዕውቀት ችግሮችን መቅረፍ ሙስናን የሚፀየፍ እና ለትግል የቆረጠ የሰዉ ኃይል መፍጠር

**ለ/ የለውጥ ሥራዎችን (ሪፎርም) አጠናክሮ መተግበር**

* የሪፎርምና የለውጥ መሳሪያዎችን መጠቀም
* የተዘረጉ የአሰራር ስርዓቶችን በማክበርና በማስከበር
* የአሠራር ክፍተቶችን ለይቶ መሙላት
* የተዘረጉ ስርዓቶችን ዘመናዊ ማድረግ

 **ሐ/ ተጠያቂነትን ማረጋገጥ**

ፓለቲካዊ፣ ህጋዊና አስተዳደራዊ እርምጃዎችን በዲስፒሊን መፈፀም

**ክፍል 3**

**የፐብሊክ ሰርቪስና ሰዉ ሀብት ልማት ቢሮ የተለዩ የዉስጥና የዉጭ መልካም አስተዳደር ችግሮች**

በተቋሙ የሚታዩ የመልካም አስተዳደር ችግሮች በሁለት መንገድ የሚታዩ ሲሆን፡-

* ውስጣዊ የመልካም አስተዳደር ችግሮች
* ውጫዊ የመልካም አስተደደር ችግሮች

 የከተማውን የለውጥ ሥራ አመራር ትግበራውን ፣ የሰው ሀብት ሥራ አመራር አፈፃፀሙን እና የመልካም አስተዳደር አፈፃፀሙን ቀልጣፋና ለማስፈፀም በወረዱ ደንቦች መመሪያዎችና አዋጆች ብቻ በማስፈፀም ፍትሐዊ የተጠቃሚነት እና ተጠያቂነት ስርዓት ተፈፃሚ ለማድረግ የአሰራር ስርዓቶች ተዘርግተዋል፡፡ ይሁን እንጂ እነዚህን የህግ ማእቀፎች ብቻ መሠረት አድርጐ በመተግበር የለውጥ ሥራ አመራር ትግበራውን ተቋማዊ መሠረት በማስያዝ የአሰራር ስርዓት አድርጐ ከመተግበር አንፃር የአመለካከት፣ የአፈፃፀም እና የመልካም አስተደደር የታዩ ዋና ዋና ውስጣዊ ችግሮች ፡ -

1. **ውስጣዊ የመልካም አስተዳደር ችግሮች**
* የለውጥ ሥራ አመራር ትግበራዉ የኘሮጀክቱ ባለቤት በሆነው አስፈጻሚ አካል እየተመራ ፣ እየተገመገመ እና አቅጣጫ እየተቀመጠ አለመሄድ ፣
* የኪራይ ሰብሣቢነት አመለካከትና ተግባር አምርሮ አለመታገል / ለምሳሌ በሰዓት ፣ በአበል ፣ በአገልግሎት አሰጣጥ ፣
* የትምህርት ማስረጃ እና የብቃት ማረጋገጫ ተጠቃሚነትን ለማረጋገጥ የትምህርት ማስረጃ እና የብቃት ማረጋገጫ ሰነዶች በሚፈለገው ፍጥነት እየተጣራ አለመሆኑ፣
* የመረጃ ልውውጥ ሂደት የወቅታዊነትና የተደራሽነት ችግር ያለበት መሆኑ፣
* በቢሮ ጥበት ምክንያት የእናቶች ጡት ማጥቢያ / የህፃናት መዋያ ቤት አለመኖር /
* የመልካም አስተደደር ችግሮች በፈጣን ለውጥ ማመጫ አሰራር በመታገዝ ፈጣን የአገልግሎት አሰጣጡን ቀልጣፋአለማድረግ ፤
* የሕዝብ ክንፋን በወቅቱ በማወያየት ለለውጥ ሥራ አመራር ትግበራው፣ ለአገልግሎት አሰጣጥ፣ ለመልካም አስተደደር ችግር መንስኤ የሆኑትን አጥርቶ በማውጣት የመፍትሔው አካል እንዲሆኑ አለመደረጉ፣
* የከተማ ቀበሌ ሥራ አስኪያጆች ከመታወቂያ አሰጣጥ፣ ጽ/ቤቱን ለአገልግሎት ተቀባዩ በመንግስት የሥራ ሰዓት ክፍት ከማድረግ ወዘተ .. ጋር በተያያዘ ኪራይ ሰብሳቢነት ችግር ውስጥ መግባት፣
* የቀበሌ ሥራ አስኪያጅ እንደማንኛውም ፐብሊክ ሰርቫንት የዓመት ዕረፍት ተጠቃሚ አለመሆን
* የከተማ ቀበሌ ስራአስኪያጅ የሚመራ መዋቅር ግልፀኝነት መጓደልና የምመሩበት አሠራር ሥርዓት ያለመዘጋጀት፣
1. ***የውጭ የመልካም አስተዳደር ችግሮች***
* የሰው ሀይል ልማትና ስምሪት፣ የአደረጃጀት የአሠራር ማነቆዎችን በመፍታት ልማታዊ መልካም አስተዳደር አለማረጋገጥ፣
* የለውጥ ሥራ አመራር ትግበራውን ተቋማዊ መሠረት አድርጐ ለማስቀጠል በተቀመጠው ጊዜ ውይይት በማድረግ ሪፖርት አለማድረግ፣
* ተቋማት ያለባቸው የመልካም አስተደደር ችግሮችንና ጥያቄዎችን በየተቋማቱ ፈጣንና ምለሽ ሰጪ እቅድ በማዘጋጀት ቶሎ ምላሽ አለመስጠት፣
* የኪራይ ሰብሣቢነት አመለካከትና ተግባር ከምንጩ ለማድረቅ የትግል መለሳለስ መኖሩ ፣
* የአገልግሎት መስጫ እና የስብሰባ ሰዓት ለተገልጋዮች በማሳወቅ የሥራ ሰዓትን ለተገልጋዮች ክፍት ከማድረግ አንፃር ውስንነት መኖር፣
* የዜጐች ቻርተርን በግልጽ ለሕዝብ ክንፉ አሳውቆ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት አገልግሎት አለመስጠት እና ከተገልጋዩ ግብአት አለመቀበል ፣
* የፋይንስ ሥርዓቱ በፑል የሚመራ በመሆኑ ለሥራ ክፍሎች የሚያስፈልጉ ግብአቶች በማሟላት ሂደት በግፋን ፈጣን ጥራቱን የጠበቀ አገልግሎት አለማቅረብ
* የፈፃሚውን የአስፈፃሚው አቅም ለማብቃት በሚሰጡ የረዥም ጊዜ የትምህርት እድሎች በእቅድ አለመምራት ፣
1. **የሴክተሩ ዋና ዋና የኪራይ ምንጮች**
* ሴክተሩ ከተቋቋመበት አላማ አንፃር በተቋሙ የኪራይ ምንጮች ይሆናሉ ተብለው የተለዩ ዋና ዋና ጉዳዮች ፡-
* የመንግስት የሥራ ሰዓት በአግባቡ ያለማክበርና በችግሮች ላይ ማስተካከያ እርምጃ ያለመውሰድ፣
* በህገ ወጥ አፈፃፀም የሰው ሀይሉ እንዲሟላ በማድረግ የመንግሥትን ሀብት ንብረት የከፈሉ አካላትን ተጠያቂ አለማድረግ፣
* የለውጥ ሠራዊት ግንባታው በሚፈለገው መልኩ ተገንብቶ የተደራጀ የልማት ሠራዊት ባለመገንባቱ የተጠላለፋ የኪራይ ሰብሣቢነት በተቀመጠው ጊዜ በመገምገም ችግሮችን በየአደረጃጀቱ እየፈቱ አለመሄድ፣
* ከተቋማት ጋር ያለው ቅንጅታዊ አሠራር ባለመጐልበቱ የሚወሰዱ ማስተካከያ እርምጃዎች ደካማ መሆን ዋና ዋና የኪራይ ምንጮች ናቸው፡፡
1. **የችግሮቹ መንሰኤዎች**
* የዲስፕሊን አፈጻጸም መመሪያን በአግባቡ ተግባራዊ ያለማድረግ፣
* የለውጥ ሥራ አመራር ትግበራው የየተቋሙ እቅድ ማስፈፀሚያ መሣሪያ አድርጐ በእምነት እና በእውቀት ያለመተግበር፣
* መንግሥት ለማስፈፀሚያ ባወረዳቸው ደንብና መመሪያዎች ብቻ የሰው ሀይል ልማትና ስምሪቱን አለመፈፀም፣
* የተሟላ ቁመና ያለው የለውጥ ሠራዊት በመገንባት የእቅድ አፈፃፀሙን እና የኪራይ ሰብሣቢነቱን በቁርጠኝነት አለመገምገም እና አለመታገል፣
* ህገ ወጥ አሰራሮችን በቅንጅት ለማስቆም ሃላፊነት የተሰጣቸው አካላት ጋር ተቀናጅቶ አለመስራት፣
* የመረጃ ልውውጥ ሂደት ዘመናዊ አለመሆን፣
* ኪራይ ሰብሣቢነትን በአመለካከትም ሆነ በተግባር የሚፀየፍ አገልጋይ ከመፍጠር አንፃር ጉድለት መኖር፣
* የግልፀኝነት እና ተጠያቂነት ስርዓቱ በሚፈለገው መልኩ አለመጐልበቱ፣
* ሠራተኛው ተረጋግቶ በአንድ መዋቅር አለመቆየት የተነሳ በሠራተኞች ዘንድ በቂ ግንዛቤ፣ እውቀትና ክህሎት አለመኖር፣
* ሠራተኛውን ከዲስፕሊን አፈጻጸም መመሪያ ውጭ መቅጣት፣ ከሥራና ደመወዝ ለረጅም ጊዜ ማገድ፣
* የህዝብ ክንፋን በበቂ ሁኔታ ከእቅድ ዝግጅት እስከ አፈፃፀም ግምገማ በማሣተፍ የተገኙ ውጤቶችን በየወቅቱ ለህዝብ ይፋ አለማድረግ፣
* በየእርከኑ የሚነሱ ጥያቄዎች በወቅቱ ምላሽ አለመስጠት፣
* የየተቋሙ ሃላፊዎች ለለውጥ ሥራ አመራር ትግበራው ትኩረት አለመስጠት እና የከተማው ስትሪንግ ኮሚቴ በተቀመጠው ጊዜ የለውጥ ሥራ ማስፈፀሚያ መሣሪያዎች አፈፃፀም እየገመገሙ እና አቅጣጫ እያስቀመጡ ከመሄድ አንፃር ጉድለት መኖር ፣
1. **የችግሮቹ መፍትሔዎች**

 በአጠቃላይ ከላይ በዝርዝር ተለይተው የተገለጹ በለውጥ ሥራ አመራር ትግበራ ፣ በመልካም አስተደደር አፈፃፀም እና በአገልግሎት አሰጣጥና ውጤታማነት ላይ የተከሰቱ ውስጣዊና ውጫዊ ችግሮች በረዥም ፣ በመካከለኛ እና በአጭር ጊዜ በማቀድ እና ደረጃ በደረጃ በመፍታት አስፈላጊውን የግብ ስኬት ላይ ለመድረስ ይቻል ዘንድ ለተለዩት ችግሮች መፍትሔ የሚሆኑ ጉዳዮችንና አሠራሮችን ለይቶ በመተግበር ወቅታዊ እና ውጤታማ ምላሽ ለተገልጋዩ መስጠት እንዲቻል የሚከተሉት የመፍትሔ ተግባራት የሚከናወኑ ይሆናል ፡፡

* የዲስፕሊን አፈጻጸም መመሪያን በአግባቡ በስራ እንዲውል ማድረግ፣
* የሰው ሀይል ልማትና ስምሪት ለማስፈፀም በወረዱ ደንብና መመሪያዎች ብቻ እንዲፈፀሙ ማድረግ፣
* ተከታታይነት ያለው የግንዛቤ ማስጨበጫ ሥልጠናዎች መስጠት ፣
* የተሟላ ቁመና ያለው የለውጥ ሠራዊት በየተቋሙ እንዲገነባ በማድረግ የኪራይ ሰብሣቢነት ትግሉን ማጠናከር ፣
* የለውጥ ሥራ አመራር ትግበራው በየእርከኑ በአስፈፃሚው አካል በባለቤትነት እንዲመራ ማድረግ፣
* የህዝብ ክንፋን በበቂ ሁኔታ ከእቅድ ዝግጅት እስከ አፈፃፀም ግምገማ በማሣተፍ የተገኙ ውጤቶችን በየወቅቱ ለህዝብ ይፋ ማድረግ ፣
* የመረጃ ልውውጥ ሂደት ዘመናዊ እና ተደራሽ እንዲሆን ማድረግ፣
* ህገ ወጥ አሰራሮችን በቅንጅት ለማስቆም ከተቋማት ጋር ተቀናጅቶ መስራት እና በአፈፃፀም ክፍተት ያለባቸውን ተለይቶ እቀጣጫ እንዲቀመጥ ማድረግ ፣
* ችግር ፈቺና የተቀናጀ የድጋፍ፣ የክትትል፣ የግምገማና ግብረ-መልስ አሰጣጥ ስርዓት ማጠናከር ወዘተ…

**ሀ. በአጭር ጊዜ የሚከናወኑ የመፍትሔ ተግባራት**

1. በሰው ሀብት ሥራ አመራር አሠራር መሠረት የዲስፕሊን ችግሮችን በመመሪያው መሠረት በአግባቡ ችግር ያለባቸውን ተጠያቂ ማድረግ፣
2. በሰው ሀይል ልማትና ስምሪት የህግ የበላይነት በማስፈን ፍትሐዊ የተጠቃሚነት እና ተጠያቂነት ስርዓት እንዲሰፍን አዋጆች ፣ ደንብና መመሪያ ተደራሽ እና ተፈፃሚ ይደረጋል፣
3. መሠረታዊ የአሠራር ሥራ ሂደት ለውጥ/ BPR/ ተጠንቶ የማስፈፀም አቅም ግንባታ ሥልጠናዎች ተሰጥተው እያለ ስንታንዳርዱ ጠብቆ ሥራዎችን በቁርጠኝነት ያለመፈፀም ችግርን የምንፈታው የጋራ ውይይት የመገነባባት ሥራን በመሥራት የተጣሉ ችግሮችን ቆጥሮ ወስዶ ቆጥሮ የመፈፀም ሥራ መሥራት ከዚያም የተፈፀሙትንና ያልተፈፀሙትን በመለየት የቀጣይ ጊዜ እቅድ አካል አድርጎ መተግበር እና የተስተዋለዉን የመልካም አስተዳደር ችግር አመራሩ ፕሮጀክቱን ያለመምራት የተሳሳተ አመለካከትና ዝንባሌ በየደረጃዉ የሚገኘዉ የፐብልክ ሰርቪስና የሰዉ ሀብት ልማት ሴክተር አመራሩና ፈፃሚዎችን በማረም በተሻለ ዕዉቀትና ክህሎት በባለቤትነት ስሜት ከመደገፍና ከማብቃት አንፃር ዉስንነት የነበረበት መሆኑ የሪፎርም ሥራዎቻችን ተቋማዊ መሠረት ይዞ እንደ ሥርዓት ሆኖ እንዳይቀጥሉ አድርጓል፡፡ ስለዚህ የፐብልክ ሰርቪስና የሰዉ ሀብት ልማት ሴክተር ከዚህ ችግር ፈጥነን ለመዉጣት ባለሙያዉንና አመራሩን የማብቃት ሥራ ይሠራል፡፡
4. የለውጥ ሠራዊት ግንባታ የአፈጻጸምና የአደረጃጀት ማንዋል ተዘጋጅቶ የግኑኝነት ሥርዓት ተዘርግቶ ነገር ግን የመንጠባጠብ ችግርን የምንፈታው በተለዩ ችግሮች ላይ የመነሻ ሠነድ እየተዘጋጀ በከተማው ስትረንግ ኮማቴ አቅጣጫ እየተቀመጠ በቡድን ፣ በማኔጅመንት አካልና የህዝብ ክንፍ በተቀመጠለት የግንኙነት ሥርዓት መሠረት ወቅታቸውን ጠብቀው ሳይቆራረጡ ውይይት እየተደረገ የአደረጃጀቶች ምዘናና ደረጃ እየተሰጠ ወደ ላይ ሪፖርትና ወደ ታች ግብረ መልስ መስጠት፤
5. በማስፈፀም የአቅም ግንባታ የሰለጠነ የሰው ሀይል ፍልሰት ከፍተኛ የመሆን ችግርን የምንፈታው ሠራተኛ በለቀቀበት ቦታ ያለው የሰው ሀይሉን የሟሟላት ሥራ በቀጣይነት ያለማቋረጥ መስራት፤
6. በቂ ድጋፍና ክትትል ያለማድረግ ችግር የምንፈታውን በተቀናጀ የለውጥ ሠራዊት ንቅናቄ ድጋፍና ክትትል በሚፈለገው ልክ እንደየተቋማቱ ተጨባጭ ሁኔታ ቼክ ሊስት በማዘጋጀት ለተቋማት የመሰጠት ሥራ ይሠራል፡፡
7. በሰው ሀይል የሟሟላት በቅጥር በዝውውር፤ በምደባና፤ በደረጃ ዕድገት በቂ ግንዛቤ ያለመፍጠርን ችግር የምንፈታው በመመሪያዎች፤ በደንቦችና በአዋጆች ዙሪያ በቂ ወቅቱን የጠበቀ የግንዛቤ ማስጨበጫ ሥልጠና መስጠትና ተከታታይ የሆነ ድጋፍና ክትትል ማድረግ፤
8. በዲስፕሊን አፈጻጸም ህጎች ላይ በቂ ድጋፍ ያለመስጠትን ችግር የምንፈታው በዲስፕሊን አፈጻጸም መመሪያ ዙሪያ ለአመራሩና ለፈጻሚ ያለውን የግንዛቤ ክፍተት በሥልጠና የመድፈን ሥራ ይሠራል፡፡
9. ተቀናጅቶና ተናቦ ያለመስራት ችግርን የምንፈታው ከበላይ አመራር ጀምሮ በተሻሻለው የለውጥ ሠራዊት ግንባታ ማኑዋል መሠረት የግኑኝነት ሥራዓት በማጠናከር በቡድን ውይይት እና በማኔጅመንት ትግል እርስ በርስ በመደራረግና በመተማመን ሥራው በሚፈለገው ልክ በቡድን ስሜት ሥራችንን እንሠራለን፡፡

**ለ. በመካከለኛ ጊዜ የሚከናወኑ የመፍትሔ ተግባራት**

* በሰው ሀይል ልማትና ስምሪት የህግ ማዕቀፎችን ወቅታዊ እና ተለማጭ በሆነ መልኩ ተግባራዊ ማድረግ፣
* የፍትሐዊነት ፣ ግልፀኝነትና ተጠያቂነት ሥርዓት ተግባራዊ ማድረግ፣
* በዴስክ ኦዲት ፣ የተጠቃሚነትና ተጠያቂነት ስርዓትን ማጠናከር፣
* የለውጥ ሥራ አመራር ትግበራ ፋይዳ ግምገማ በሚያመላክተው መሠረት የተሻሻለ አሠራርና አደረጃጀቶችን ተግባራዊ ማድረግ፣
* የአገልግሎት አሰጣጥ ማነቆችን በመፈታት መልካም አስተዳደርን ማረጋገጥ፣
* የሰው ሀይሉን በአሰራር በአደረጃጀት እና በሰው ሀይል ልማት ማብቃት፣

**ሐ. በረጅም ጊዜ የሚፈታ የመልካም አስተዳደር ችግር**

1. በከተማ አስተዳደሩ የሚፈጸሙ ፕሮጀክቶችና ፕሮግራሞች በታቀደላቸው ጊዜ ያለመፈጸም ችግር፣
2. በከተማ አስተዳደሩ የሚሰተዋሉ በፍትህ ተቋማት የሚከሰቱ የተገልጋይ እርካታ ችግሮች፣
3. ህብረተሰቡ በልማት እና በመልካም አሰተዳደር ሥራዎች በስፋት ያለመሳተፍ ችግሮች፣

**በረጅም** **ጊዜ የሚፈቱ የመልካም አስተዳደር ችግሮች ላይ የሚተገበሩ ዝርዝር ተግባር**

* በከተማ አስተዳደሩ በመጠጥ ውሃ አቅርቦት፣ በውስጥ ለውስጥ የመንገድ ሥራ፣ በትምህርት ሥራዎች፣ የጤና ተቋማት አገልግሎት አሰጣጥ ችግሮች ዙሪያ ወዘተ… የሚነሱ በርካታ ጥያቄዎችን ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በቅንጅት በመሥራት እንዲፈቱ ማድረግ፣
* በፍትህ ተቋማት ከወንጀል መከላከል ዋና ሥራ ሂደት፣ ከክስ አስተዳደር፣ ከመስማትና መወሰን፣ ከማረም እና ማነጽ፣ በቅንጅት በመናበብና ተገልጋዩን በሚያረካ መልኩ እንዲተገበር ግፊት ማድረግ፣
* ህዝቡ በልማትና በመልካም አሰተዳደር ሥራዎች ቀጥተኛ ተሳታፊ እንዲሆን በሱፐር ቪዥንና እንሰፔክሸን ኮሚቴዎች ዕቅድ አፈፃፀማቸውን እየገመገሙ ለምክር ቤቶች እያቀረቡና እያስወሰኑ የመሥራት ልምድ እንዲዳብር ድጋፍ ማድረግ፣

| **የ2014 በጀት ዓመት የመልካም አስተዳደርና የፀረ-ኪራይ ሰብሳቢነት የውስጥና የውጭ እቅድ** |
| --- |
| **ተ.ቁ** | የተለዩ ዋና ዋና የመልካም አስተዳደር ችግሮች | **የችግሮቹ መንስኤ**  | የተጣሰው የመልካም አስተዳደር መርሆ | **ችግሮቹን ለመፍታት የተቀረፁ ስትራቴጂያዊ ግቦች እና ግብ ተኮር ተግባራት** | **መለኪያ**  | **ኢላማ**  | **የተቀረፁ ግብ ተኮር ተግባራት የሚከናወኑበት ጊዜ በየሩብ ዓመቱ** | **የሚጠበቅ ውጤት** | **የውጤት ማረጋገጫ /Means of Veerfiation /** | **ፈፃሚ አካል**  |
| የሰው ሃይል(ከአመለካከት፣ከእውቀት፣ከክህሎት)  | አደረጃጀት | አሰራር | የግብአት |
| **ን** | ስትራቴጅያዊ ግቦች | ግብ ተኮር ተግባራት | **1** | **2** | **3** | **4** |
|  | **የውስጥ መልካም አስተዳደር ችግር** |  |
|  | የለውጥ ሥራ አመራር ትግበራው የኘሮጀክቱ ባለቤት በሆነው አስፈፃሚ አካል እየተመራ ፣ እየተገመገመ እና አቅጣጫዎች እየተቀመጠ አለመሄድ |  |  |     |  | አሳታፊነት እና ተጠያቂነት  | የተደራጀ የተገመገመ የአፈፃፀም ሰነድ ተደራሽ በማድረግ የአስፈፃሚው ተሣትፎ ማሰደግ  |  በየእርከኑ ያለው አስፈፃሚ በተደራጀ መልኩ ለውጡን ይመራል  | በዙር  | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | የተጠናከረ ቅንጅታዊ አሰራር ማጠናከር | የአሰራር ስፐዓት ሆኖ የተተከለ የለውጥ ሥራ አመራር ትግበራ | ፐ/ሰ/የሰ/ሀ/ል ፣ተቋማዊ ለዉጥና አ/ግ ዘርፍና ሪፎርም ዳይ |
| ለመካከለኛ እና ከፍተኛ አመራሩ የክህሎት ስልጠና መስጠት  | በቁጥር  | 147 | - | 74 | 73 | - |  | የመፈፀም እና ማስፈፀም አቅሙ ያደገ አመራር  | በሪፎርም ጉዳዮች እና በመልካም አስተደደር ቡድን |
| የኪራይ ሰብሣቢነት አመለካከትና ተግባር አምርሮ አለመታገል / ለምሳሌ በሰዓት ፣ በአበል ፣ በአገልግሎት አሰጣጥ ፣ |  |  |     |  | የህግ የበላይነት እና ተጠያቂነት | ቅንጅታዊ አሰራር በማጠናከር ህገ ወጥ አሰራሮችን መቀነስ  | በየደረጃው በከተማ የተለዩ የኪራይ ሰብሣቢነት አመለካከትና ተግባር መነሻ የአመለካከት ግንባታ ሥራ ይሰራል  | በፐርሰንት  | 90 | 75 | 80 | 85 | 95 | የህግ የበላይነትና ተጠያቂነትን ማረጋገጥ  | በተቋሙ የቀነሰ የኪራይ ሰብሣቢነት ተግባር እና አመለካከት  | ሁሉም ቡድኖች |
| የህግ የበላይነትን በማሳደግ የተጠያቂነትን ስርዓትን ማሳደግ  | በትምህርት እድል ፣ በሰው ሀብት የማሟላት ሥራዎች ፍትሐዊነት ላይ ክትትል ማድረግ | በቁጥር  | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | የህግ የበላይነትና ተጠያቂነትን ማረጋገጥ  | የተተገበረ ፍትሐዊ የተጠቃሚነትና ተጠያ ቁነት ስርዓት   | በሰው ሀብት ሥራ አመራር እና በመልካም አስ/ቡድን  |
|  | የትምህርት ማስረጃ እና የብቃት ማረጋገጫ ሰነዶች በሚፈለገው ፍጥነት እየተጣራ አለመሆኑ  |  |  |     |     | ፍትሐዊነትና የህግ የበላይነት  |  ብልሹ አራሮችን በመታገል ህገ ወጥ አሰራሮችን መቀነስ  |  በተቀናጀ አሰራር የትምህርት ማስረጃና ብቃት ማረጋገጫ እንዲጣራ ማድረግ  | በፐርሰንት  | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | ከብክነት የዳነ ሀብት |  | የቀነሱ ህገ ወጥ የትምህርት ማስረጃዎች አጠቃቀም  | የሰ/ስ/አመ |
| በተፈፀመ ብልሹ አሰራር አስ/ ፣ህጋዊና እርምጃ እንዲወሰድ ማድረግ | በፐርሰንት  | 95 | 85 | 85 | 90 | 95 | ህገ ወጥ አሰራር የፈፀሙ አካላት በህግ እንዲጠየቁ ማድረግ |  | በተገኙ ህገ ወጥ ማስረጃዎች ላይ የተወሰደ ህጋዊ አስተዳደራዊ እርምጃዎች  | የሰ/ስ/አመ |
|  | የመረጃ ልውውጥ ሂደት የወቅታዊነትና የተደራሽነት ችግር ያለበት መሆኑ፣ |  |  |  |     | ግልፀኝነት ፣ ውጤታማነት እና ቀልጣነት  | የመረጃ ወቅታዊነት ፣ ተአማኒነ ግልፀኝነትን ማሳደግ  | መረጃዎች ፣ ሪፖርቶች እና የማስፈፀሚያ ሰነዶች ለሚመለከተው ተደራሽ እንዲሆኑ ማድረግ  | በፐርሰንት  | 95 | 85 | 85 | 90 | 95 | መረጃን በጥራት በማደራጀት በግልፀኝነት ማግኘት |  | በሀርድ እና ሶፍት ኮፒ ተደራጅቶ ለሚመለከተው አካል በወቅቱ ተደራሽ የሆነ መረጃ  | ሁሉም የሥራ ዘርፎች /ቡድን/  |
|  | በቢሮ ጥበት ምክንያት የእናቶች ጡት ማጥቢያ / የህፃናት መዋያ ቤት አለመኖር |  |     |  |  | ፍትሐዊነት  | ምቹ የሥራ ቦታዎችን በመፍጠር የሥራ ተነሳሽነትና ውጤታማነትን ማሳደግ  | ለአጥቢ እናቶች ሁኔታወችን መፍጠር  | በፐርሰንት  | 68 | 75 | 85 | 90 | 95 | ውጤታማ አገልግሉት የሰጡ ሠራተኛ |  | *የተመቻቸ የናቶችና ህፃናት መዋያ*  | የሰ/ስ/አመ/ቡድን |
|  | የመልካም አስተደደር ችግሮችን በፈጣን ለውጥ ማምጫ አሰራር በመታገዝ የአገልግሎት አሰጣጡን ቀልጣፋ አለማድረግ ፤ |  |  |     |     | ቀልጣፋና ውጤታማነት  | በፈጣን ምላሽ ሰጪ /Quik win/ በመተግበር የአገልግሎት ቅልጣፌን ማሳደግ  | የኩይኩ ዊን ሥራዎችን መተግበር  | በፐርሰንት  | 90 | 95 | 100 | 100 |  | ግልጽ ፣ ፈጣንና ውጤታማ አገ/ |  | የተተገበረ የመልካም አስተዳደር መርሆዎች  | ሁሉም የሥራ ዘርፎች /ቡድን/  |
|  | የህዝብ ክንፋን በወቅቱ በማወያየት ለለውጥ ሥራ አመራር ትግበራው ፣ ለአገልግሎት አሰጣጥ ና ለመልካም አስተደደር ችግር መንስኤ የሆኑትን አጥርቶ በማውጣት የመፍትሔው አካል እንዲሆኑ አለመደረጉ  |  |     |     |  |  አሳታፊነት እና የጋራ መግባባት | የተደራጀ የህዝብ ህዝብ ክንፍ ተሣትፎ እና ተጠቃሚነትን ማሳደግ  | በእቅድ ዝግጅት ፣ አፈፃፀም ግምገማ እና ምዘና ላይ የህዝብ ክንፋ ማሳተፍ እና ንትአት መውሰድ  | በፐርሰንት  | 1ዐዐ | 1ዐዐ | 1ዐዐ | 1ዐዐ | 100 | በተጠናከረ ቅንጅታዊ አሠራር የህዝቡን ተጠቃማነትን ማሳደግ  |  | ከእቅድ ግምገማ እስከ ተቋም ምዘና የተሣተፍ የህዝብ ክንፍ  | ፐ/ሰ/የሰ/ሀ/ል ፣ተቋማዊ ለዉጥና አ/ግ ዘርፍና ሪፎርም ዳይ |
|  | የቀበሌ ሥራ አስኪያጆች ከመታወቂያ አሰጣጥ ጀምሮ ጽ/ቤቱን ለአገልግሎት ተቀባዩ ክፍት ከማድረግ አንጻር ክፍተት መኖሩ  |  |  |  |  | የህግ የበላይነት እና ተጠያቂነት |  የህግ የበላይነትና ተጠያቂነትን ስርዓትን ማሳደግ  |  የተቀናጀ ድጋፍ በማድረግ አሰራርሩን ማጥራት | በቁጥር | 300 | 300 | 300 | 300 | 300 | የተጠሪነትና ተጠያቂ ነትን ስርዓቱን በማጠናከር ህገ ወጥ አሰራርን መቀነስ  |  | ተግባሩና ሃላፊነቱን ያወቀ ሥራ አስኪየጅ  | የሰው ሀብት ሥራ አመ፣ መልካም አስተዳደር እና የሪ/ዘ/ጉ/ዘርፍ |
|  | የቀበሌ ሥራ አስኪያጅ እንደማንኛውም ፐብሊክ ሰርቫንት የዓመት ዕረፍት ተጠቃሚ አለመሆን |  |  |     |  | ፍትሐዊነት  | የአሰራር ስርዓቱን በማሻሻል ፍትሐዊ የተጠቃሚነትን ስርዓትን ማሳደግ  | የቀበሌ አስተዳደር ኘሮጀክትን ተፈፃሚ በማድረግ ተተኪ ባለሙያ እንዲኖር ማድረግ | በቁጥር | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | ምላሽ ያገኘ የሥራ አስኬያጆች ጥያቄ  |  | የቀበሌ ኘ/ጽ/ቤት ሙከራ ትግበራን ማጠናከር | የሰው ሀብት ሥራ አመ፣ መልካም አስተዳደር እና የሪ/ዘ/ጉ/ዘርፍ |
|  | የቀበሌ ሥራ አስኪያጅ  የሚመራ መዋቅር ግልፀኝነት መጓደልና የሚመሩበትን አሰራር ሥርዓት ያለማዘጋጀት  |  |  |     |  | ፍትሐዊነት  | የአሰራር ስርዓቱን በማሻሻል ፍትሐዊ የተጠቃሚነትን ስርዓትን ማሳደግ  | የማስፈፀሚያ ማኑዋሉን እንዲሻሻል ግብአት መስጠት  | በቁጥር | 2 |  | 1 |  | 1 | የተሻሻለ የማስፈፀሚያ መመሪያ  |  | የተሻሻለ የማስፈፀሚያ መመሪያ |  |
| **የውጭ መልካየውጭ መልካም አስተዳደር ችግርም አስተዳደር ችግር** |
|  | **የተለዩ ዋና ዋየመልካም አስተዳደር ችግሮች** | **የችግሮቹ መንስኤ**  | በችግሩ ምክንያት የተጣፊው የመልካም አሰተዳደር መርሆ | ችግሮቹን ለመፍታት የተቀረፁ ግቦችና ግብ ተኮር ተግባራት  | መለኪያ  | ኢላማ  | **የተቀረፁ ግብተኮርተግባራት የሚከናወኑበት ጊዜ በየሩብ ዓመቱ** | **የሚጠበቅ ውጤት** |  | **የውጤት ማረጋገጫ /Means of Veerfiation /** | **ፈፃሚ አካል** |
| **የሰው ሃይል(ከአመለካከት፣ከእውቀት፣ከክህሎት)**  | **አደረጃጀት** | **አሰራር** | **የግብአት** | ግቦች  | ግብ ተኮር ተግባራት  | 1ኛ ሩብ ዓት | 1ኛ ሩብ ዓት | 1ኛ ሩብ ዓት | 1ኛ ሩብ ዓት |  |  |
|  | የሰው ሀይል ልማትና ስምሪት ፣ የአደረጃጀት የአሠራር ማነቆዎችን በመፍታት ልማታዊ መልካም አስተዳደር አለማረጋገጥ  |  |     |  |  | የህግ የበላይነትና ቶሎ ምላሽ መስጠት  | የመፈፀም አቅምን በማጐልበት የህግ የበላይነትን ማረጋገጥ  | የእውቀት ክእተቶች ላይ ስልጠና መስጠትና ሙያዊ ድጋፍ ማድረግ  | በቁጥር  | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | ፍትሐዊና ቀልጣፋ ውሳኔ |  | በተቋማት ያደገ የተገልጋይ እርካታ  | የሰው ሀብት ሥራ አመራር ቡድን  |
|  |  |     |  | ፍትሐዊነት ፣ ቀልጣፋና ውጤታማነት  | ግልጽ የአሰርራር ስርዓት በመዘርጋት ውጤታማነትን ማሳደግ  | በሰው ሀብት የማሟላት ሥራ ያሉ ተግዳሮትን ለይቶ በማቅረብ እንዲፈቱ ማድረግ  | በፐርሰንት | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | የተፈጠረ የህግ ግንዛቤና ፍትሀዊ የውሳኔአሰጣጥ |  | የቀነሰ ህገ ወጥ አሰራር  | እንስፔክሽንና የሰው ሀብት ህጎች ማሻሻያ ዳይሬክቶሬትና  |
|  | የለውጥ ሥራ አመራር ትግበራውን ተቋማዊ መሠረት አስይዞ ለማስቀጠል የሚመለከታቸው አካላት አፈፃፀሙን በመገምገም አቅጣጫ አለማስቀመጥ  |  |     |     |  |  አሳታፊነት፣ ቀልጣና ውጤታማነት  | የአሰራር ተግዳሮችን ለይቶ በመፍታት የለውጥ ሥራ አመራር ትግበራውን ማሳደግ  | የአፈፃፀም ክፍተቶችን በመለየት እና ብስትሪንግ ኮሚቴ በማስገምገምአፈፃፀሙን ማጠናከር  | በቁጥር  | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | የተጠናከረ ቅንጅታዊ አሰራር  |  |  የአሰራር ስርዓት ሆኖ የተዘረጋ የለውጥ ሥራ አመራር ትግበራ  | የሪፎርም ጉዳዮች ድጋፍና ክትትል ቡድን  |
|  | ተቋማት በከተማ ያለባቸው የመልካም አስተደደር ችግሮችንና ጥያቄዎችን በየተቋማቱ ፈጣንና መልስ ሰጪ እቅድ /Quik win / በማዘጋጀት ቶሎ ምላሽ አለመስጠት  |  |     |  |  | ቀልጣፋ|ና ውጤታማነት እና ቶሎ ምላሽ አለመስጠት  | ፈጣንና መልስ ሰጪ እቅድ /Quik win / አፈፃፀምን በማሳደግ የአገልግሎት አሰጣጥ ውጤታማነትን ማሳደግ  | በየተቋሙ የፈን ለውጥ ማምጫ አሰራሩን ማጠናከር  | በቁጥር  | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | የተጠናከረ ቅንጅታዊ አሰራር  |  | የተዘረጋ የለውጥ ሥራ አመራር ትግበራ እና የተፈቱ የመልካም አስዳደር ጥያቄዎች  | የሪፎርም ጉዳዮች ድጋፍና ክትትል እና የመ/አስ/ጉ/ቡድን  |
|  | የኪራይ ሰብሣቢነት አመለካከትና ተግባር ከምንጩ ለማድረቅ አቅዶ አለመስራት እና የትግል መለሳለስ መኖር ፣  |  |     |     |  | ፍትሐዊነት ፍጣን ምላሽ አለመስጠት  | በአመለካከትና በተግባር ኪራይ ሰብሣቢነት  በመታገል አፈፃፀሙን መቀነስ  | በየተቋሙ እቅድ እንዲዘጋጅ እና ትግል እንዲደረግ ማድረግ  | በቁጥር  | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | የተዘጋጀ የፀረ ኪራይ ሰብሣቢነት እቅድ  |  | የቀነሰ የኪራይ ሰብሣቢነት አመለካከትና ተግባር  | የሪፎርም ጉዳዮች ድጋፍና ክትትል እና የመ/አስ/ጉ/ቡድን  |
|  | የአገልግሎት መስጫ እና የስብሰባ ሰዓት ለተገልጋዮች በማሳወቅ የሥራ ሰዓትን ለተገልጋዮች ክፍት ከማድግ አንፃር ውስንነት መኖር |  |  |     |  | በጠያቂነትና ፣ ፈጣን ምላሽ አለመስጠት  | የአገልግሎት መስጫ ሰዓት ለሥራ እንዲውል በማድረግ የአገልግሎት አሰጣጡን ማሳደግ  | የስራ ሰዓት እና የስብሰባ ጉዜየቶች እንዲለዩ ቡማድረግ ቢሮዎች በሥራ ሰዓት ክፍት እንዲሆኑ ማድረግ  | በቁጥር  | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | የመንግሥት የሥራ ሰዓት በተገቢው አክብሮ መገኘት  |  | የስራ እና ስብሰባ ሰዓት የለዩ ተቋማት እና ያደገ የአገልጋይነት አሰራር  | ሁሉም የሥራ ሂደቶች /ዘርፎች  |
|  | የዜጐች ቻርተርን በግልጽ ለህዝብ ክንፋ አሳውቆ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት አገልግሎት አለመስጠት እና ከተገልጋዩ ግብአት አለመቀበል ፣ |  |     |  |  | አሣታፊነት  | የተቀናጀ አሰራር በመስራት የህዝብ ተሣታፊነትን ተጠቃሚነትን ማሳደግ  | በሁሉም ተቋም የዜጐች ቻርተር ተዘጋጅቶ ህ/ክንፋ እንዲያውቀው ማድረግ  | በቁጥር  | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | በመንግሥት ተቋማት የተዘረጋ ግልፀኝነትና አሣታፊነት አሰራር  |  | ያደገ የተገለጋይ እርካታ እና አመኔታ  | የሪፎርም ጉዳዮች ድጋፍና ክትትል እና የመ/አስ/ጉ/ቡድን  |
| 2 | የፋይንስ ሥርዓቱ በፑል የሚመራ በመሆኑ ለሥራ ክፈሎች የሚያስፈልጉ ግብአቶች በማሟላት ሂደት በግፋን ፈጣን ጥራቱን የጠበቀ አገልግሎት አለማቅረብ |  |  |     |     | ፈጣን ምላሽ አለመስጠት |  ቅንጅንታዊታዊ አሰራር በመዘርጋት የፋይናንስ አሰራሩን ማሳደግ  | በተደራጀ የህዝብ ክንፍ ግምገማ አሰራሩን ማጥራት እና ማጠናከር  | በፐርሰንት  | 85 | 75 | 80 | 85 | 85 | ቅንጅታዊ አሰራር መፍጠር |  | ወቅታዊ የሆነ እና ጥራቱን የጠበቀ አገልግሎት  | ሁሉም ዘርፎች |
|  | የፈፃሚውን እና የአስፈፃሚው አቅም ለማብቃት በሚሰጡ የረዥም ጊዜ የትምህርት እድሎች በእቅድ አለመምራት ፣ |  |  |     |  | ፍትሐዊነት ፣ ፈጣን ምላሽ አለመስጠት  | እቅድን መሠረት ያደረግ ፍትጠዊ አቅም ማጐልበት ሥራዎችን በመተግበር የፈፃሚውን አስፈፃሚው አቅም ማሳደግ | የሚሰጡ የሚትምህርት እድሎች ወቅታዊና ተደራሽ እንዲሆኑ መከታተል  | በቁጥር  | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | በመንግሥት ተቋማት የተገነባ ፍትሓዊ የተጠቃሚነትና ተጠያቂነት ስርዓት  |  | እቅድና አፈፃፀምን መሠረት ያደረገ የትምህርት እድል ተጠቃማነት | በሰው ሀብት ሥራ አመራር ቡድን  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **የክትትል እና ድጋፍ ስርዓት**

 ከተቋሙ አገልግሎት የሚያገኙ ተገልጋዮች በሴክተሩ አገልግሎት አሰጣጥ ላይ ያላቸው እርካታ እና አመኔታ ለማሳደግ ከተገልጋዮች እና ከባለድርሻ አካላት ጋር በእቅድ ዝግጅት ፣ በአፈፃፀም ግምገማ እና በምዘና ስርዓት በመሳተፍ የእቅዱ ባለቤት እንዲሆን በማድረግ በአፈፃፀሙ ላይ ግብአት በመውሰድ አገልግሎት አሰጣጡ በማፋጠን በሴክተሩ የተጣሉ በጥረት ተደራሽ ግቦችን ለለማሳካት በትግበራ ላይ የሚውል ሲሆን የህዝብ ክንፍ በሩብ ዓመቱ አፈፃፀሙን የሚገመግም እና በ6 ወር እና በዓመት ተቋሙን አፈፃፀም በስምንቱ ዓምዶች / አሣታፊነት ፣ ምላሽ ሰጪነት ፣ ግልጽነት ፣ ፍትሀዊነት ፣ የህግ የበላይነት ፣ ቅልጥና እና ውጤታነት ፣ ተያቂነት እና ሁሉን አቀፍነትን መሠረት አድርጐ የሚመዝን ይሆናል ፡፡

 በዚህ መሠረት የህዝብ ክንፍ የክትትል ፣ ግምገማ እና ምዘና ስርዓቱን አራቱን ዘዴዎች ፡-

1. የህዝብ ክንፋ አባላትን ፣ ልዩ ልዩ የህብረተሰብ አካላት /Foucus Group Discussion / በመለካት
2. ተገልጋዩ የሆኑ የተመረጡ ግለሰቦችንና ሌሎች የሚመለታቸው ባለድርሻ አካላትን በጽሁፍ ቼክ ሊስት በማዘጋጀት /Questionarie fo foucus groups/ መለካት
3. ተገልጋዩ የሆነው የመጡ ግለሰቦችንና ሌሎች የሚመለከታቸው ባለድርሻ አካላት በአካል ቃለ መጠይቅ በማድረግ /Interview for foucus groups / መለካት
4. በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት የሚሰበሰቡ አስተያየቶችን በመቀመር ናቸው ፡፡

**አስፈፃሚ አካላት**

* የጽ/ቤቱ የበላይ አመራር
* የጽ/ቤቱ ዳይሬክቶሬቶች
* የከተማ አስተደደር ጽ/ቤቶች

 አስፈፃሚ አካላት ከላይ የተሰጣቸውን ልዩ ልዩ ተግባራት እና ውጤቶች አተገባበር ከወቅታዊ እቅድና ሪፖርት ጋር በወሩና በሩብ ዓመቱ ማጠቃለያ ሪፖርት አካተው እንዲቀርቡ ይደረጋል ፡፡ የተቋሙ የመልካም አስተዳደር ጉዳዮች ዳይሬክቶሬት ከተማዊ አፈጻጸም ሪፖርቶቹን በማጠናቀር ለሚመለከተው ክፍል የማስተላለፍ ሃላፊነት ይኖርበታል ፡፡

1. **የአፈፃፀም ስልት**

 በተቋሙ የተለዩትን የመልካም አስተዳደርና የአገልግሎት አሰጣጥ ችግሮችን ለመፍታት በሴክተሩ የሚገኘው አመራር እና ፈፃሚ የሚከተሉትን የአፈፃፀም ስልቶች በመከተል የሚፈፀም ይሆናል፡-

* በተቋም ደረጃ ተለይቶ የቀረቡትን የመልካም አስተዳደርና የኪራይ ሰብሳቢነት ችግሮች በመርሃ ግብሩ መሰረት እያንዳንዱ የሥራ ክፍል የራሱን ዕቅድ አዘጋጅቶ ወደ ተግባር ይገባል፣
* ፈፃሚው ተገልጋዩን በቅንነት የማገልገል፣ በትህትና የማስተናገድ፣ ፈጣን አገልግሎት የመስጠት እና የአገልጋይነት መንፈስ የማላበስ ሥራዎች በየጊዜው በለውጥ ሠራዊት ግንባታ አግባብ በመፈፀም የዕለት ተዕለት ተግባሩን በብቃት እንዲወጣ ይደረጋል፣
* በአጭር ጊዜለመፈታት የተለዩትን የመልካም አስተዳደር ችግሮች ፈጣን ለውጥ ማምጫ (Quick wins) መጠቀም፣ በስታንዳርድና በዕቅድ በተቀመጠው መርሃ- ግብር መሰረት በመተግበር የተቋሙ አመራርና ሠራተኞች ወራዊ የአፈፃፀም ግምገማ በማካሄድ ትግበራውን ቀጣይነት በማረጋገጥ ይፈፀማል፣
* ከአገልግሎት አሰጣጥ ጋር በተያያዘ የሚታዩ ክፍተቶችን ለመቅረፍ የሪፎርም መሣሪያዎችን በመጠቀም ወደ ቋሚ አሰራር ሥርዓት እንዲሸጋገሩ የማጠናከር ሥራ ይሰራል፣
* በየደረጃው የሚፈቱ ጉዳዮች ስለመፈታታቸው የተጠናከረ የመረጃ ልውውጥና ግንኙነት ስርዓት በመዘርጋት በተቋማት ማናጅመንት የመረጃ ልውውጥና የማደራጀት ሥራ ይሰራል፣

 በአጠቃላይ በየሳምንቱ በቡድንና ደረጃ እና በየወሩ በማናጅመንት ግምገማ በማካሄድ የመልካም አስተዳደርና የፀረ-ኪራይ ሰብሳቢነት ትግል አፈፃፀም በመገምገም በየወሩ በተቋም ደረጃ በማጠቃለል የአፈፃፀም ግምገማ በማካሄድ ቀጣይ አቅጣጫ እና ግብረ-መልስ በመስጠት ውጤታማ አፈፃፀም እንዲመዘገብ ጥረት ይደረጋል፡፡ በዚህ ሂደት የአገልግሎት አሰጣጥ እና የዕቅድ አፈፃፀም በሁሉም በቁርጠኝነት ፣ በተጠያቂነት እና በልማታዊ ኮሙኒኬሽን በማጀብ የልማታዊነትና ዲሞክራሲያዊነት አስተሳሰብ የሁሉም እንዲሆን እና ወቅታዊ የሆኑ መረጃዎችን በማደራጀት የተፈቱ ጉዳዮች ለተገልጋዩና ለፐብሊክ ሰርቪሱ የማሳወቅና መረጃዎችን ተደራሽ የማድረግ አቅጣጫ በመከተል ይፈፀማል፡፡

**ማጠቃለያ**

 ተቋሙ ከአመራሩ ጀምሮ እሰከ ፐብሊክ ሰርቫንት በጥልቀት መታደስ ንቅናቄ የተለዩ የመልካም አስተዳደርና የኪራይ ሰብሳቢነት ችግሮች መፍታት የሚያስችል ዓመታዊ ዕቅድ ዓላማ፣ ግቦችና የሚጠበቁ ውጤቶች በማካተት እንዲዘጋጅ ተደርጓል፡፡ ከዚህ አንፃር የመነሻ ሁኔታዎች ከአመራሩና ከፐብሊክ ሰርቪሱ በተግባር ከመታደስ አንፃር የዕቅዱን አስፈላጊነት ለመዳሰስ ተሞክሯል፡፡ በተጨማሪም የአገልግሎት አሰጣጥ ቅልጣፌና ውጤታማነት ከማሻሻል፣ የተገልጋይ ቅሬታና አቤቱታ ከመቀነስ እንዲሁም የተገልጋዩን እና የፈፃሚውን እርካታ ከማሳደግ አንፃር መሰራት የሚገባቸውን ተግባራት ተለይቶ ቀርቧል፡፡

 የመልካም አስተዳደርና የፀረ-ኪራይ ሰብሳቢነት ችግሮች የሚፈቱበት መንገድ ከተቋሙ ባህርያት አንፃር በመቃኘት ችግሮቹ የሚፈቱበትን መንገድ ለማማላከት ተሞክሯል፡፡ የአመራሩንና ፐብሊክ ሰርቫንቱን በተግባር የመታደስ ሂደት መሰረት በማድረግ የመልካም አስተዳደርና የኪራይ ሰብሳቢነት መሰረታዊ ፅንሰ ሃሳብ በመዳሰስ በሴክተሩ ከአጭር ጊዜ፤ መካከለኛ እና ረዥም ጊዜ አንፃር መፈታት የሚገባቸውን የመልካም አስተዳደርና የኪራይ ሰብሳቢነት ችግሮች፣ የችግሮቹ መንስኤ እና መፍትሄ እንዲሁም ፈፃሚ አካላትና የሚፈፀምበትን ወቅት በሚያሳይ ድርጊት መርሃ-ግብር ተለይቶ እንዲዘጋጅ ተደርጓል፡፡

 በመጨረሻም ውጤታማ አፈፃፀም ማስመዝገብ የሚያስችል በየሥራ ክፍሉና በማኔጅመንት ደረጃ የተጠናከረ ድጋፍና ክትትል ወራዊ የአፈፃፀም ግምገማ በማድረግ ዕቅዱ የሚፈፀምበት አግባብ የሚያሳይ ዓመታዊ የፐብሊክ ሰርቪስና የሰው ሀብት ልማት ጽ/ቤት የመልካም አስተዳደር እና የኪራይ ሰብሳቢነት ችግሮች መፍቻ ዕቅድ እንዲዘጋጅ ተደርጓል፡፡