የኢ-ሰርቪስ አስተዳደርና አጠቃቀም መመሪያ ቁጥር 727/2013

E-Service Management and Usage Directive No. 727/2013

የከተማ ልማትና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር
Ministry of Urban Development and Construction

የካቲት 12፥ 2013

727/2013

በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ
የከተማ ልማት፣ ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር
THE FEDERAL DEMOCRATIC REPUBLIC OF ETHIOPIA
MINISTRY OF URBAN DEVELOPMENT, HOUSING AND CONSTRUCTION

ቁጥር Ref.No. ዘ1-3/0/325/4
ቀን Date 10/3/2006
አዲስ አበባ-ኢትዮጵያ ADDIS ABABA - ETHIOPIA

ለኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂና ዳታቤዝ ልማት ቢሮ

ከ/ል/ቤ/ኮ/ሚ/ር

ጉዳዩ:- **የፀደቀ መመሪያ ስለመላክ፤**

በከተማ ልማት፣ ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር ሥር በሚገኙ ሁሉም ቢሮዎች እና የፕሮጀክት ጽ/ቤቶች ተፈጻሚ የሚሆነውን የኢ-ሰርቪስ አስተዳደርና አጠቃቀም መመሪያ ቁጥር 31/2006 ከጥቅምት 29 ቀን 2006 ዓ.ም. ጀምር የፀደቀ መሆኑ ይታወቃል::

በዚህ መሠረት የመመሪያውን አፈጻጸም እንድትከታተሉ የፀደቀ አንድ ጥራዝ ከዚህ ደብዳቤ ጋር አባሪ ተደርጉ የተላከ መሆኑን እየገለጽን የሠንዱ ግልባጭ የተመዘገበላችሁም መመሪያውን እንድታስፈጽሙት እናሳስባለን::

ከሠላምታ ጋር

መኩሪያ ኃይሌ ተ/ማርያም
ሚኒስትር

ግልባጭ፤

- ለክቡር ሚኒስትር ዴኤታ /ከተማ ልማት ዘርፍ/
- ለክቡር ሚኒስትር ዴኤታ /ኮንስትራክሽን ዘርፍ/
- ለማስፈፀም አቅም ግንባታና የለውጥ ስራ አመራር ቢሮ
- ለሚኒስቴር ጽ/ቤትና የሚኒ ካቢኔ ጉዳዮች ቢሮ
- ለፖሊሲና ፕሮግራም ቢሮ
- ለመኖሪያ ቤቶች ልማትና የመንግሥት ሕንፃዎች ኮንስትራክሽን ቢሮ
- ለኮንስትራክሽን ኢንዱስትሪ ልማትና ሬጉላቶሪ ቢሮ
- ለከተማ መሬት ልማትና ማኔጅመንት ቢሮ
- ለከተማ መሬትና መሬት ነክ ቋሚ ንብረት ምዝገባ ኤጀንሲ
- ለተቀናጀ የመሬት መረጃ ፕሮጀክት ጽ/ቤት
- ለከተሞች መልካም አስተዳደርና አቅም ግንባታ ቢሮ
- ለከተማ ፕላን፣ ጽዳትና ውበት ቢሮ
- ለሃብት ስራ አመራርና ማስተባበሪያ ቢሮ
- ለሕዝብ ግንኙነትና ኮሙኒኬሽን ጽ/ቤት
- ለኦዲት መምሪያ
- ለሕግ መምሪያ

ከ/ል/ቤ/ኮ/ሚ/ር

ስልክ / Tel. 011-553-16-88 011-553-16-72 011-553-16-73
የፖ.ሳ.ቁ/P.o.Box 24134/1000
ፋክስ / Fax 011-554-12-68
ድረ ገጽ / web. site www.mudc.Gov.et
E-mail: wud-sm@ethionet.et

መግቢያ

ኢ-ሰርቪስ ዜጎችና የንግድ ማህበረሰብ አካላት ኤሌክትሮኒካዊ የአገልግሎት መጠየቂያ ቅጾችን በመሙላትና አስፈላጊ ሰነዶችን ስካን አድርጎ በማያያዝ ከየትኛውም ቦታና ጊዜ የአገልግሎት ጥያቄያቸውን ማቅረብ የሚችሉበት የኢንተርኔት አገልግሎት ነው። ከዚህም በላይ የአገልግሎት ሂደት መከታተያ ልዩ ቁጥርን በመጠቀም የጠየቁት አገልግሎት የደረሰበትን ሂደት መከታተል፣ በአካል መቅረብ በሚያስፈልግበት ወቅት የቀጠሮ ቀን መያዝ፣ ወቅታዊ መልዕክቶችን በኢ-ሜይል እና በአጭር የፅሑፍ መልዕክት መቀበል፣ እንዲሁም ለቀጣዩ አገልግሎት አሰጣጥ ጠቃሚ የሆኑ አስተያየቶችን ለመስጠት ይችላሉ።

እነዚህን የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቶች ጠቀሜታ በመረዳት፣ የመገናኛና የመረጃ ቴክኖሎጂ ሚኒስቴር ከግብርና ሚኒስቴር፣ ከውጭ ጉዳይ ሚኒስቴር፣ ከከተማ ልማት፣ቤቶችና ኮንስራክሽን ሚኒስቴር፣ ከመንግስት ቤቶች ኤጀንሲ፣ ከኢትዮጵያ የምግብ፤ የመድሃኒትና ጤና እንክብካቤ አስተዳደርና ቁጥጥር ባለስልጣን፣ ከአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር፣ ከንግድ ሚኒስቴር፣ ከመንግስት ሰራተኞች ማህበራዊ ጥበቃ ባለስልጣን የተወጣጣ ከ60 በላይ ትራንዛክሽናል አገልግሎቶችን ተግባራዊ አድርጓል።

ኤሌክትሮኒካል አገልግሎቶች ከሚሰጡ መንግስታዊ ተቋማት መካከልም የከተማ ልማት፣ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር አንዱ ሲሆን አራት አገልግሎቶች ተመርጠው ኤሌክትሮኒካዊ በሆነ መልኩ ተገልጋዮች እንዲጠቀሙባቸው አገልግሎት መስጠት ጀምረዋል። በሚኒስቴር መሥሪያ ቤታችን ኤሌክትሮኒካዊ በሆነ መልኩ ለጊዜው ለተገልጋይ ጥቅም መስጠት የጀመሩት አራቱ ሰርቪሶች፤

1. የኮንስትራክሽን አገልግሎት ሰጪዎች ምዝገባ አገልግሎት፣
2. የኮንስትራክሽን ባለሙያዎች ምዝገባ አገልግሎት፣
3. የፕራክቲሲንግ ባለሙያዎች ምዝገባ አገልግሎት፣
4. የኮንስትራክሽን መሳሪያዎች ምዝገባ አገልግሎት ናቸው።

ከላይ የተጠቀሱትና ሌሎች ወደፊት የሚካተቱ ኤሌክትሮኒካል አገልግሎቶችን ለአገልግሎት ተጠቃሚዎች (ደንበኞች) የተቀላጠፈና ዘመናዊ የሆነ አገልግሎት እንዲያገኙ የሚያስችል እንዲሁም አላስፈላጊ ምልልስን በማስቀረት ጊዜያቸው፣ ጉልበታቸውና ሃብታቸው ከብክነት

ተጠብቆ ደንበኞች አጥጋቢና ውጤታማ አገልግሎት ማግኘት እንዲችሉና አገልግሎት የሚሰጡትና የሚያስተዳድሩ ሠራተኞችም ተጠያቂነትና ኃላፊነት እንዲኖራቸው ለማድረግ የኢ-ሰርቪስ አስተዳደርና አጠቃቀም መመሪያ ማዘጋጀት አስፈልጓል፡፡

ክፍል አንድ

ጠቅላላ ድንጋጌ

1. **አጭር ርዕስ**

ይህ መመሪያ "የከተማ ልማት፣ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር የኢ-ሰርቪስ አስተዳደርና አጠቃቀም መመሪያ ቁጥር 31/2006 ዓ.ም." ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

2. **ትርጓሜ**

የቃሉ አገባብ ሌላ ትርጉም የሚያሰጠው ካልሆነ በስተቀር በዚህ መመሪያ ውስጥ:

1) "ሚኒስቴር ወይም ሚኒስትር" ማለት እንደ ቅደም ተከተሉ የከተማ ልማት፣ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር ወይም ሚኒስትር ነው፡፡
2) "ኢ.ቴ.ዳ.ል.ቢ" ማለት ኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂና ዳታቤዝ ልማት ቢሮ ማለት ነው፡፡
3) ኢ-ሰርቪስ ማለት ኤሌክትሮኒክ በሆነ መልኩ በኢንተርኔት ዜጎች ወይም ደንበኞች አገልግሎት የሚያገኙበት ዘዴ ነው፡፡
4) "ኢ.ኮ.ቴ." ማለት ኢንፎርሜሽንና ኮሙኒኬሽን ቴክኖሎጂ ማለት ነው፡፡
5) "አካውንት" ማለት ኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱን ለመጠቀም ወይም ለማስተዳደር የሚያስችል መጠቀሚያ ስም ማለት ነው፡፡
6) "የይለፍ ቃል" ማለትየኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎትን ለመጠቀም ወይም ለማስተዳደር የሚፈልግ ተጠቃሚ በደህንነት ሥርዓት ውስጥ ለማለፍ የሚያስችላቸው ሚስጥራዊ ኮድ ወይም "ፓስወርድ" ነው፡፡
7) "ኢ-ሜይል" ማለት መልዕክትን በኤሌክትሮኒክ መንገድ የመላኪያና የመቀበያ ቴክኖሎጂ ነው፡፡
8) "ኢንተርኔት" ማለት ዓለም አቀፍ የመረጃ መረብ ነው፡፡

9) "የዜጎች ቻርተር" ማለት ዜጎች በተቀመጠው የአገልግሎት ስታንዳርድ መሠረት ጊዜ፣ ጉለበትና ገንዘብ ሳያበክኑ ቀልጣፋና ጥራ ያለው አገልግሎት የሚያገኙበት የቃል ኪዳን ሰነድ ነው፡፡

10) በዚህ መመሪያ ውስጥ በወንድ ፆታ የተጻፈው የሴትንም ፆታ ይጨምራል፡፡

3. <u>የመመሪያው ዓላማ</u>

ኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎት የሚሰጡና የሚያስተዳድሩ የሚኒስቴር መ/ቤቱ ሠራተኞችም ሆነ የአገልግሎቱ ተጠቃሚዎች ኃላፊነታቸውንና ተጠያቂነታቸውን አውቀው አገልገሎቱን ሥርዓት ባለው መልኩ እንዲያስተዳድሩ፣ አገልግሎቱን እንዲሰጡና እንዲጠቀሙበት ለማድረግ ነው፡፡

4. <u>የተፈፃሚነት ወሰን</u>

ይህ መመሪያ በከተማ ልማት፣ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር በተዘጋጀው የኢ-ሰርቪስ አፕሊኬሽን ላይ አገልግሎት በሚሰጡ፣ በሚያስተዳድሩና በአገልግሎቱ ተጠቃሚዎች ላይ ሁሉ ተፈፃሚ ይሆናል፡፡

<u>ክፍል ሁለት</u>

<u>ቅድመ ሁኔታ</u>

5. <u>የኤልክትሮኒክ አገልግሎቱን ለመጠቀም መሟላት ያለበቸው ቅደመ ሁኔታዎች</u>

1. የመሠረታዊ የሥራ ሂደት ለውጥ ጥናት ወይም ቢ.ፒ.አር አጥንቶ እንዲጸድቅ ማደርግ፣
2. በመሠረታዊ የሥራ ሂደት ለውጥ ጥናት መሠረት የዜጎችን ቻርተር ማዘገጀት፣
3. ሥራውን ለማስጀመር በቂ የሰው ኃይል፣ ኮምፒውተር፣ ስካነር፣ ፕሪንተር፣ ፋክስ፣ ደንበኞችም ሆነ ሠራተኞች ማስተናገድ የሚችል ደረጃውን የጠበቀ የሥራ ቦታ፣
4. ደንበኞች ወይም ተጠቃሚዎች የኢንተርኔት ኮኔክሽን፣ አገልግሎቱን የሚሰጡና የሚያስተዳድሩ ሠራተኞች የወረዳኔት ወይም የመንግስት ኔትወርክ ኮኔክሽን እንዲኖር ማደረግ፣
5. አገልግሎቱን የሚሰጡ ሠራተኞች በቂ የኮምፒወተር ክህሎትና ዕውቀት እንዲኖራቸው ማድረግ፣

ክፍል ሦስት

የደህንነት አጠባበቅ

6. የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱን ደህንነት ለመጠበቅ የሚከናወኑ ተግባራት

1. የተጠቃሚ ስም (User Name) እና የይለፍ ቃል (Password) ጥያቄ፣ ቅያሬና ስረዛ

ሀ) የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱ ውስጥ ያሉ ተጠቃሚዎች በሚወክላቸው ኃላፊ በኩል ለኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂና ዳታቤዝ ልማት ቢሮ በደብዳቤ ጥያቄ አቅርበው የተጠቃሚ ስም (User Name) እና የይለፍ ቃል (Passwords) መውሰድ አለባቸው፣

ለ) በአንቀጽ 5 ንዑስ አንቀጽ 1/ሀ መሠረት የተወሰደን የተጠቃሚ ስም እና የይለፍ ቃል ለውጥ ወይም ስረዛ ቢያስፈልግ በመምሪያ ኃላፊው ወይም በቢሮ ኃላፊው በኩል ለኢ.ቴ.ዳ.ል.ቢ. በደብዳቤ ወይም በኢሜል ወይም አስቸኳይ ሁኔታ ሲገጥም በስልክ ወይም በአካል ጥያቄ አቅርቦ እንዲቀየር ያደርጋል፣

ሐ) አንድ የመጠቀሚያ ስም ወይም የይለፍ ቃል መጥፋቱ ወይም መሰረቁ በኢ.ቴ.ዳ.ል.ቢ. ከታወቀ ወዲያውኑ መዘጋት ወይም ጥቅም ላይ እንዳይውል መደረግ አለበት፣

መ) ማንኛውም ተጠቃሚ ወይም አስተዳዳሪ 727/2013 ተጠቃሚ ስም (User Name) እና የይለፍ ቃላት (password) ወዲያው በመቀየር ሚስጥራዊነቱ በመጠበቅ መጠቀም አለበት፣

ሠ) የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱ የማስተዳደሪያ የተጠቃሚ ስም (User Name) ወይም/እና የይለፍ ቃላት (password) ቢጠፋ፣ ቢረሳ ወይም ስም እንዲቀየር ከተፈለገ የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂና ዳታቤዝ ልማት ቢሮ ለመገናኛና ኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሚኒስቴር በማሳወቅ እንዲስተካከል ወይም እንዲፈጠር ማድረግ አለበት፡፡

2. የይለፍ ቃልና የመጠቀሚያ ስም አያያዝ

ሀ) በኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱ ላይ ማንኛውንም ዓይነት ለውጦችን ማድረግ የሚያስችል አንድ አስተዳደራዊ መጠቀሚያ ስምና የይለፍ ቃል በኢ.ቴ.ዳ.ል.ቢ. የዳታቤዝ ወይም አፕሊኬሽን አስተዳዳሪ ባለሙያ በባለቤትነት እንዲጠቀምበት ይደረጋል፣

ሐ) የአስተዳደራዊ መጠቀሚያ ስምና የይለፍ ቃል የኢ.ቴ.ዳ.ል.ቢ.ኃላፊ ወይም የዳታቤዝ ሲስተም ልማት መምሪያ ኃላፊ በሚስጥር እንዲይዙትና በአስፈላጊ ጊዜ መጠቀሚያነት እንዲቆይ ይደረጋል፣

ለ) የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎት የማስተዳደሪያ መጠቀሚያ ስምና የይለፍ ቃል የያዘ ባለሙያ ወይም ኃላፊ ለረዥም ጊዜ በእረፍትም ሆነ በስራ መልቀቅ ምክንያት ከስራ ገበታው ቢለይ ከኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱ ጋር የተያያዙ ማንኛውንም መረጃዎች ለዳታ ቤዝና ሲስተም መምሪያ ኃላፊ ወይም ለቢሮው ኃላፊ ማስረከብ ይኖርበታል፣

ሐ) የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎት አስተዳዳሪ የኢ.ቴ.ዳ.ል.ቢ. ኃላፊ ወይም የዳታቤዝ ሲስተም ልማት መምሪያ ኃላፊ በሚሠጠው ትዕዛዝ መሠረት የተጠቃሚ ስም እና የይለፍ ቃል ፈጥሮ ወይም የነበረውን ለውጦ ለዳታ ቤዝ ሲስተም ልማት መምሪያ ኃላፊ ወይም ለቢሮው ኃላፊ ማሳወቅ አለበት፣

መ) የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎት አስተዳዳሪ የፈጠረውን የተጠቃሚ ስምና የይለፍ ቃል የኢ.ቴ.ዳ.ል.ቢ. ኃላፊ ወይም የዳታቤዝ ሲስተም ልማት መምሪያ ኃላፊ ለጠየቀው መምሪያ ወይም ቢሮ በውስጥ መጻጻፊያ ደብዳቤ ወይም በኢ-ሜይል ወይም አስቸኳይ ሲሆን በስልክ ያሳውቃሉ፣

ሠ) የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎት አስተዳዳሪ በየጊዜው በኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱ ላይ የሚደረጉ ማንኛውንም ለውጦች በተመሳሳይ የመመዝገቢያ መንገድ (Common document) ሚስጢራዊነቱን በጠበቀ መልኩ ተመዝግቦ መያዝ አለበት፣

ረ) ማንኛውም የተጠቃሚ ስምና የይለፍ ቃል ያለው ሠራተኛም ይሁን የኢሌክትሮኒክ አስተዳዳሪ የተጠቃሚ ስምና የይለፍ ቃል ለሌላ ሰው አሳልፎ መስጠት የለበትም።

ክፍል አራት

ተግባርና ኃላፊነት

7. **ኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱን የሚጠቀሙ ቢሮ ኃላፊዎች ተግባርና ኃላፊነት**

1) የኤልክትሮኒክ አግልግሎቱ የሚሰጡ ባለሙያዎች መሟላታቸውን ያረጋግጣሉ፣
2) ለኤልክትሮኒክ አገልግሎት የሚውሉ ቁሳቁሶች (ኮምፒውተር፣ ፕሪንተር፣ ስካነር፣ ኢንተርኔት፣ ኔትወርክ ግንኙነትና ሌሎች) መሟላታቸውን ያረጋግጣሉ፣
3) የኤሊክትሮኒክ አገልግሎቱ የተሳለጠና ሙሉ እንዲሆን ከበስተኂላ /Back office/ መረጃዎችን አቶሜት እንዲሆኑ ሁኔታዎችን ማመቻቸት ይኖርባቸዋል፣

727/2013

4) የመመሪያ ኃላፊዎችና ሠራተኞች የኤሌክትሮኒክ አገልግሎቱን እንዲተገብሩ ይከታተላል ይቆጣጠራል፣እንዲተገበር ያደርጋል፡፡

8. **ኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱን የሚጠቀሙ መምሪያ ኃላፊዎች ተግባርና ኃላፊነት**

1) አገልግሎት ሰጭ ሰራተኞችም ሆነ ደንበኞች አገልግሎት ኤሌክትሮኒካሊ በኢንተርኔት አማካኝነት ጥያቄዎች እንዲያቀርቡና እንዲስተናገዱ ያደርጋሉ፣
2) ስራውን የሚሰሩ ሰራተኞችን (ኬዝ ወርከርስ) ስምና፣ መረጃ ለኢ.ቴ.ዳ.ል.ቢ. በመላክ አካውንት እንዲፈጠርላቸው ማድረግ፣
3) ስራውን የሚሰሩ ሰራተኞች (ኬዝ ወርከርስ) በሚኒስቴር መ/ቤቱ ተግባራዊ በሆነው የዜጎች ቻርተርን ባማከለ መልኩ በተገቢው (ለስራው በተመደበለት) ፍጥነትና ጥራት አገልግሎቱን እየሰጡ መሆኑን ይከታተላሉ፣
4) በኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎት መስጫው ችግሮች ሲያጋጥሙ ለኢ.ቴ.ዳ.ል.ቢ. ሪፖርት ያደርጋሉ፣
5) ኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱን የተሻለ ለማድረግ ከኢ.ቴ.ዳ.ል.ቢ. ጋር አብረው ይሰራሉ፣
6) ደንበኞችን በኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎት እንዲጠቀሙ ያበረታታሉ፣ ከህዝብ ግንኙነትና ኮሚዩኒኬሽን ጽ/ቤት ጋር በመሆን ያስተዋውቃሉ፣
7) የተጠቃሚ ስም እና የይለፍ ቃል የያዘ ባለሙያ ሥራውን ሲለቅ ወይም በሰራተኛው ላይ ጥርጣሬ ሲኖራቸው በአስቸኳይ ለኢ.ቴ.ዳ.ል.ቢ. በስልክ ወይም በደብዳቤ ወይም በውስጥ ኢ-ሜይል ወይም በአካል ያሳውቃሉ፡፡

9. ኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱን የሚሰጡ ሠራተኞች ተግባርና ኃላፊነት

1) ደንበኞች ሞልተው የሚልኳቸውን ፎርሞችና የሚያያይዟቸውን ኤሌክትሮኒካል መረጃዎች መመርምር፣
2) የሞሏቸው ፎርሞችና ያያያዟቸው መረጃዎች ጉድለት ካለባቸው በኢ-ሜይላቸው ወይም በሞባይላቸው አጭር መልዕክት እንዲያውቁትና እንዲያስተካክሉ ማድረግ አላባቸው፣
3) የሞሉት ፎርምና ያያዙት መረጃ ትክክል መሆኑን ሲያረጋግጡ ሰርተፊኬታቸውን አዘጋጅተው የሚወስዱበትን የቀጠሮ ቀን፣ሰዓትና አስፈላጊ ቅድመ ሁኔታዎችን በኢ-ሜይላቸው ወይም በሞባይላቸው አጭር መልዕክት ማሳወቅ አለባቸው፣
4) በቀጠሮ ቀንና ሰዓት ደንበኞች የሚያመጡትን ኦሪጂናል መረጃ ከኤሌክትሮኒክ ዶክመንቱ ጋር አገናዝቦ አስፈላጊውን ክፍያ ፈጽሞ ሰርተፊኬቱን ማስረከብ ይኖርባቸዋል፣
5) በቀጠሮአቸው ቀን የማይመጡ ደንበኞችን ሌላ ቀጠሮ በኢ-ሜይላቸው ወይም በሞባይላቸው አጭር መልዕክት ማሳወቅና ያለቀጠሮ ቀን የሚመጡ ደንበኞች አገልግሎቱን አለመስጠት፣
6) ደንበኞች በሚያቀርቡት ኤሌክትሮኒካሊም ሆነ ኦሪጂናል ዶክምት እውነተኝነት ላይ ጥርጣሬ ሲኖራቸው ለመምሪያ ኃላፊው ወይም ለቢሮ ኃላፊው ማቅረብና ህጋዊ ምርመራ እንዲደረግበት ማድረግ፣
7) ከደንበኞች የሚመጡ የአገልግሎት ጥያቄዎችን በቅንነትና በታማኝነት መሥራት ይኖርባቸዋል።

10. የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂና ዳታቤዝ ልማት ቢሮ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት

1. ከሚኒስቴር መስሪያ ቤታችን ባለሙያዎች አቅም በላይ የሆኑ ጉዳቾ ወይም ሊስተካከሉ የማይችሉ ሥራዎችን ለመገናኛና ኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሚኒስቴር በማሳወቅ እንዲካተቱ ያደርጋል፣
2. በሚኒስቴር መሥሪያ ቤቱና በመገናኛና ኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሚኒስቴር መካከል በተፈረመው የጋራ ስምምነት ሰነድ መሠረት የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱ ያለማቋረጥ ለአገልግሎት ሰጪዎችና ለደንበኞች አገልግሎት የሚሰጥበትን መንገድ ያረጋግጣል፣

3. አዳዲስ ሰርቪሶችን እንደ አስፈላጊነታቸው የሚተገበሩበትን መንገድ ከመገናኛና ኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሚኒስቴር ጋር ሆኖ በማመቻቸት ተግባራዊ እንዲሆኑ ያደርጋል፣

4. የኤሌክትሮኒካል አገልግሎቱን የሚያስተዳድር ባለሙያና የመምሪያ ኃላፊው ለረጅም ጊዜ ለዕረፍት ሲወጡ ወይም ሲለቁ የአስተዳደራዊ ስምና የይለፍ ቃል ሚስጥራዊነቱን ጠብቆ ይዛል፣

5. የኤሌክትሮኒክ አገልግሎት የሚጠቀሙ ቢሮዎችና መምሪያዎች የኔትወርክና የኢንተርኔት ግንኙነት እንዲኖራቸው ያስደርጋል፣

6. አጠቃላይ የኤሌክትሮኒክ አገልግሎትን ይከታተል፣ይቆጣጠራል፣ ያስተገብራል ችግሮች ሲኖሩም ከሚመለከታቸው ጋር በመቀናጀት ይፈታል።

11. <u>የዳታቤዝና ሲስተም ልማት መምሪያ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት</u>

1. የኤሌክትሮኒክ አገልግሎቱን ከሚጠቀሙ ቢሮዎች ወይም መመሪያዎች የመጠቀሚያ ስምና የይለፍ ቃል እንዲፈጠርላቸው ወይም እንዲቀየርላቸው ጥያቄቸውን ተቀብሎ እንዲፈጠርላቸውና እንዲደርሳቸው ያደርጋል፣

2. በመምሪያቸው ወይም በቢሮአቸው አዲስ፣ ወይም ተጨማሪ ወይም የሚስተካከሉ ተግባራትና የስራ ሂደቶች ሲጠየቁ እንዲጨምራለቸው ያደርጋል፣

3. የኤለክትሮኒካል አገልግሎቱን የሚያስተዳድር ባለሙያ ለረጅም ጊዜ ለዕረፍት ሲወጣ ወይም ሲለቅ የአስተዳደራዊ ስምና የይለፍ ቃል ሚስጥራዊነቱን ጠብቆ ይዛል፣

4. የኢንተርኔት መስመር ለማያገኙ ደንበኞች በሚኒስቴር መሥሪያ ቤቱ ለዚሁ አገልግሎት ተብለው ከመገናኛና ኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሚኒስቴር የመጡ ኮምፒውተሮች እንዲጠቀሙባቸው ያደርጋል፣

5. የኤሌክትሮኒክ አገልግሎትን ይከታተል፣ ይቆጣጠራል፣ ያስተገብራል ችግሮች ሲኖሩም ከሚመለከታቸው ጋር በመቀናጀት ይፈታል፣

6. የኤሌክትሮኒክ አገልግሎቶች ከባክ ኦፊስ ኦቶሜሽን ጋር የሚቀናጁበትን መንገድ እንዲመቻች ያደርጋል፡፡

12. <u>የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱን የሚስተዳድር ባለሙያ ተግባርና ኃላፊነት</u>

1. የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱን ለማስተዳደርና ለማስተካከል ከመገናኛና ኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ሚኒስቴር በተሰጠው ፈቃድ መሠረት ይሠራል፣
2. አዲስ፣ ወይም ተጨማሪ ወይም የሚስተካከሉ ተግባራትና የስራ ሂደቶችን በመጨመር፣ ያስተካክላል፣
3. ከመምሪያው ወይም ከቢሮው በሚሰጠው ትዕዛዝ መሠረት ስራውን የሚሰሩ ሰራተኞችን (ኬዝ ወርከርስ) የመጠቀሚያ ስም እና የይለፍ ቃል ይፈጥራል፣ እንደገና አስተካክሎ ይሰጣል ወይም ይሰርዛል፣ ስለሠራው ሥራም ሪፖርት አጠናቅሮ ያቀርባል፣
4. የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱ ዙሪያ ወቅታዊ ስልጠናዎችንና ድጋፎችን አገልግሎቱን ለሚሠጡና አዲስ ለሚቀጠሩ ሠራተኞች ይሰጣል፣
5. የአስተዳደራዊ የመጠቀሚያ ስምና የይለፍ ቃል ሚስጥራዊነቱን ጠብቆ ለተፈለገው አገልግሎት ብቻ ያውላል፣
6. የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎት አስተዳዳሪ በየጊዜው በኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱ ላይ የሚደረጉ ማንኛውንም ለውጦች በተመሳሳይ የመመዝገቢያ መንገድ (Common document) ሚስጢራዊነቱን በጠበቀ መልኩ መዝግቦ ይይዛል፡፡

13. <u>የህዝብ ግንኙነትና ኮሚዩኒኬሽን ጽ/ቤት ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት</u>

1. የኤሌክትሮኒክ አግልግሎቱን በተለያዩ ሚዲያዎች (ጋዜጣ፣ ሬዲዮ፣ ቴሌቭዥን፣ ብሮሸር ወዘተ) እንዲተዋወቅ ያደርጋል፣
2. በኤሌክትሮኒክ አገልግሎቱ ላይ ደንበኞች በፖርታሉ አማካኝነት የሚያቀርቡትን ቅሬታ ይመረምራል፣ምላሽ ይሰጣል ወይም እንዲሰጥ ያደርጋል፣

3. በፖርታሉ አማክኝነት የሚቀርቡ ቅሬታዎችን በመሰብሰብ የማስተካከያ ሃሳቦችን ያቀርባል።

14. <u>የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎት ተጠቃሚ ደንበኞች ተግባርና ኃላፊነት</u>

1. http://www.eservices.gov.et በመግባት በተዘጋጀው ቅጽ አድራሻቸውን በመመዝገብ የራሳቸውን የመጠቀሚያ ስምና የይለፍ ቃል ፈጥረው ሚስጥራዊነቱን ጠብቀው መጠቀም አለባቸው፤
2. አገልግሎቱን ከጠየቁበት ቀን ጀምሮ ሥራው ያለበትንና የደረሰበትን ሁኔታ በኢንትርኔት መከታተል ይኖርባቸዋል፤
3. በኤሌክትሮኒካዊ መልኩ የሚላኩት መረጃዎችና አባሪዎች ትክክለኛ፣ እውነተኛና ሙሉ መሆናቸውን አረጋግጠው ይልካሉ፤
4. በአካል መምጣት በሚያስፈልግበት ወቅት ለማመሳከሪያ አስፈላጊ የሆኑ ኦሪጂናል መረጃዎችንና ቅድመ ሁኔታዎችን አሟልተው በተያዘላቸው ቀጠሮ ቀን ብቻ ይመጣሉ፤
5. በተያዘው የቀጠሮ ቀን ካልመጡ አገልግሎቱን እንደገና ፕሮሰስ አድረገው ቀጠሮ አስይዘው መምጣት አለባቸው፤
6. ቀጠሮ ሳይሰጣቸው የሚመጡ ደንበኞች ቀጠሮ የተሰጣቸው ደንበኞች ቅድሚያ ተስተናግደው ካለቁና ጊዜ ካለ ብቻ ሊስተናገዱ ይችላሉ፤
7. አገልግሎቱ በዜጎች ቻርተር ከተቀመጠው ጊዜና ቅድመ ሁኔታ በላይ ከዘገየባቸው ወይም ከተጠየቁ ለመምሪያ ኃላፊው ወይም ለቢሮ ኃላፊው ወይም በሚኒስቴር መስሪያ ቤቱ ዌብ ፖርታሉ የቅሬታ ማስተናገጃ ገጽ ገብተው ቅሬታቸውን ማቅረብ ይችላሉ።

<u>ክፍል አምስት</u>

<u>ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች</u>

15. የሚያስቀጡ ተግባራት

1. ደንበኞችን በተገቢው ፍጥነትና ጥራት በማያስተናግዱ አገልግሎት ሰጪዎች (ሠራተኞች)፤

2. ከደንበኞች የቀረበውን መረጃና አባሪ በአግባቡ ከዋና ማስረጃ ጋር ባለማገናዘብ መመዝገብና ፈቃድ እንዲሰጥ ወይም እንዲታደስ በሚያደርጉ አገልግሎት ሰጪዎች (ሠራተኞች)፣
3. የተሰጣቸው የተጠቃሚ ስምና ፓስወርድ ላልተፈቀደላቸው ለሌላ ሰዎች አሳልፈው የሚሰጡና የሚቀበሉ ሠራተኞች፣
4. የተሰጣቸውን የማስተዳደሪያ ስምና የይለፍ ቃል ላልተፈቀደላቸው ተግባር የሚያውሉ ሠራተኞችና ኃላፊዎችና
5. ፎርጅድ ወይም ትክክለኛ ያልሆነ መረጃን የሚያቀርቡ ደንበኞች በሀገሪቱ ህግና በሚኒስቴር መሥሪያ ቤቱ የዲሲፕሊን መመሪያ መሠረት ተጠያቂ ይሆናሉ፡፡

16. መመሪያውን ስለማሻሻል

ሚኒስቴር መሥሪያ ቤቱ አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘው ይህን መመሪያ በማንኛውም ጊዜ ሊያሻሽል ይችላል፡፡

17. መመሪያው የሚፀናበት ጊዜ

ይህ መመሪያ ከ ጥቅምት 29 ቀን 2006 ዓ.ም. ጀምሮ የፀና ይሆናል፡፡

መኩሪያ ኃይሌ ተ/ማሪያም

የከተማ ልማት፣ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር

ሚኒስትር