



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

ቁጥር
Ref.No. H1-310/25/4
ቀን
Date 10/3/2008
አዲስ አበባ-ኢትዮጵያ
ADDIS ABABA - ETHIOPIA

ሰዲንፎርሚሽን ቴክኖሎጂና ዳታቤዝ ልማት ቢሮ ከ/ል/ቤ/ኮ/ሚ/ር

ጉዳዩ:- የፀደቀ መመሪያ ስለመሰጠት

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

በዚህ መሠረት የመመሪያውን አፈጻጸም እንድትከታተሉ የፀደቀ እንደ ፕራዝ ከዚህ ደብዳቤ ጋር አባሪ ተደርጎ የተሰኘ መሆኑን እየገለጽን የሠነዱ ገልባጭ የተመዘገበላችሁም መመሪያውን እንድትሰፈጽሙት እናሳስባለን።

ገልባጭ፡

- ሰከቡር ሚኒስትር ዳኤታ /ከተማ ልማት ዘርፍ/
 - ሰከቡር ሚኒስትር ዳኤታ /ኮንስትራክሽን ዘርፍ/
 - ለማስፈጸም አቅም ገንባታና የሰው ሀብት ስራ አመራር ቢሮ
 - ለሚኒስቴር ጽ/ቤትና የሚኒ ካቢኔ ጉዳዮች ቢሮ
 - ለፖሊስና ነጥራዎች ቢሮ
 - ለመኖሪያ ቤቶች ልማትና የመንገድ ስራ ስራዎች ኮንስትራክሽን ቢሮ
 - ለኮንስትራክሽን ኢንዱስትሪ ልማትና ረገጥነት ቢሮ
 - ለከተማ መሪት ልማትና ማኔጅመንት ቢሮ
 - ለከተማ መሪትና መሪት ነክ ቋሚ ንብረት ምዝገባ ኢደንሲ
 - ለተቀናጀ የመሪት መሪዳ ፕሮጀክት ጽ/ቤት
 - ለከተሞች መልካም አስተዳደርና አቅም ገንባታ ቢሮ
 - ለከተማ ነገንጠላ ጽ/ቤትና ወበት ቢሮ
 - ለሃብት ስራ አመራርና ማስተባበሪያ ቢሮ
 - ለሕዝብ ገንኘትና ኮሙኒኬሽን ጽ/ቤት
 - ለሶዲት መምሪያ
 - ለሕግ መምሪያ
- ከ/ል/ቤ/ኮ/ሚ/ር

ከሠላምታ ጋር
Wibler
መሪያ ኃይሌ ተ/ማርያም ሚኒስትር





በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ
የከተማ ልማት፣ ቤቶችና ኮንስትራክሽን ሚኒስቴር

FEDERAL DEMOCRATIC REPUBLIC OF ETHIOPIA
MINISTRY OF URBAN DEVELOPMENT, HOUSING & CONSTRUCTION



የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂና ዳታቤዝ ልማት ቢሮ

**የኢ-ሰርቪስ አስተዳደርና አጠቃቀም መመሪያ
መመሪያ ቁጥር 31/2006**



ህዳር 2006 ዓ.ም

አዲስ አበባ

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” ማለት የኤሌክትሮኒካዊ 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።



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** የተጠቃሚ 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።



፡፡ ልዩ ልዩ ተሰጥቶ ማለፊያ ለሆነ ሁሉም ግንባታ ስራዎች ለመከናወን የሚያስፈልጉትን ገንዘብ ለማግኘት ይረዳሉ (ገ)

፡፡ ልዩ ልዩ ደብዳቤ ለማግኘት የሚያስፈልጉትን ገንዘብ ለማግኘት ይረዳሉ (Common Document) ይህንን ደብዳቤ ለማግኘት የሚያስፈልጉትን ገንዘብ ለማግኘት ይረዳሉ (ገ)

፡፡ ልዩ ልዩ ሰነድ ለማግኘት የሚያስፈልጉትን ገንዘብ ለማግኘት ይረዳሉ (ገ)

፡፡ ልዩ ልዩ ሰነድ ለማግኘት የሚያስፈልጉትን ገንዘብ ለማግኘት ይረዳሉ (ገ)

፡፡ ልዩ ልዩ ሰነድ ለማግኘት የሚያስፈልጉትን ገንዘብ ለማግኘት ይረዳሉ (ገ)

፡፡ ልዩ ልዩ ሰነድ ለማግኘት የሚያስፈልጉትን ገንዘብ ለማግኘት ይረዳሉ (ገ)

፡፡ ልዩ ልዩ ሰነድ ለማግኘት የሚያስፈልጉትን ገንዘብ ለማግኘት ይረዳሉ (ገ)

2. የልዩ ልዩ ሰነድ ለማግኘት የሚያስፈልጉትን ገንዘብ ለማግኘት ይረዳሉ

ክፍል አራት

ተግባርና ኃላፊነት

7. ኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱን የሚጠቀሙ ቢሮ ኃላፊዎች ተግባርና ኃላፊነት

- 1) የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱ የሚሰጡ ባለሙያዎች መሟላታቸውን ያረጋግጣሉ፤
- 2) በኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎት የሚውሉ ቁሳቁሶች (ኮምፒውተር፣ ፕሪንተር፣ ስካነር፣ ኢንተርኔት፣ ኔትወርክ ግንኙነትና ሌሎች) መሟላታቸውን ያረጋግጣሉ፤
- 3) የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱ የተሳለጠነ ሙሉ እንዲሆን ከበስተጋላ /Back office/ መረጃዎችን አቶሜት እንዲያገኙ ዜና ተወካዎችን ማመቻቸት ይኖርባቸዋል፤
- 4) የመመሪያ ኃላፊዎችና ሠራተኞች የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱን እንዲተገብሩ ይከታተላል ይቆጣጠራል፤ እንዲተገበር ያደርጋል።

727/2013

8. ኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎቱን የሚጠቀሙ መምሪያ ኃላፊዎች ተግባርና ኃላፊነት

- 1) አገልግሎት ሰጭ ሰራተኞችም ሆነ ደንበኞች አገልግሎት ኤሌክትሮኒካዊ 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።



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. የኤሌክትሮኒካል አገልግሎት የሚጠቀሙ ቢሮዎችና መምሪያዎች የኔትወርክና የኢንተርኔት ግንኙነት እንዲኖራቸው ያስደርጋል፤

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

11. የዳታቤዝና ሲስተም ልማት መምሪያ ኃላፊ ተግባርና ኃላፊነት

1. የኤሌክትሮኒካል አገልግሎቱን ከሚጠቀሙ ቢሮዎች ወይም መምሪያዎች የመጠቀሚያ ስምና የይለፍ ቃል እንዲፈጠርላቸው ወይም እንዲቀየርላቸው ጥያቄቸውን ተቀብሎ እንዲፈጠርላቸውና እንዲደርላቸው ያደርጋል፤

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

3. የኤሌክትሮኒካል አገልግሎቱን የሚያስተዳድር ባለሙያ ለረጅም ጊዜ ለዕረፍት ሲወጣ ወይም ሲለቁ የአስተዳደራዊ ስምና የይለፍ ቃል ሚስጥራዊነቱን ጠብቆ ይዛል፤

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

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



፡፡ ለገንዘብ ልማት ለሚያስፈልጉት ሰው ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

2. ለአላክትሮኒክ አገልግሎት ላይ የሚሰጡት ሰው ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

ወዘተ) እንደተቀመጠ ያሳያል፡፡

1. የአላክትሮኒክ አገልግሎት ላይ የሚሰጡት ሰው ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

13. የህዝብ ግንኙነትና የሚያስፈልጉትን ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

document) ማህበራዊና ሰው ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

6. የአላክትሮኒክ አገልግሎት ላይ የሚሰጡት ሰው ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

አገልግሎት ላይ ያሳያል፡፡

5. የአላክትሮኒክ አገልግሎት ላይ የሚሰጡት ሰው ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

4. የአላክትሮኒክ አገልግሎት ላይ የሚሰጡት ሰው ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

፡፡ ለገንዘብ ልማት ለሚያስፈልጉት ሰው ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

3. የአላክትሮኒክ አገልግሎት ላይ የሚሰጡት ሰው ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

ያሳያል፡፡

2. የአላክትሮኒክ አገልግሎት ላይ የሚሰጡት ሰው ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

፡፡ ለገንዘብ ልማት ለሚያስፈልጉት ሰው ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

1. የአላክትሮኒክ አገልግሎት ላይ የሚሰጡት ሰው ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

12. የአላክትሮኒክ አገልግሎት ላይ የሚሰጡት ሰው ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

እንደሚታዩ ያሳያል፡፡

6. የአላክትሮኒክ አገልግሎት ላይ የሚሰጡት ሰው ለሚሰጡት ገንዘብ ለማግኘት ማቻላቸውን ያሳያል፡፡

3. በፖርታሉ አማካኝነት የሚቀርቡ ቅሬታዎችን በመሰብሰብ የማስተካከያ ሃሳቦችን ያቀርባል።

14. የኤሌክትሮኒካዊ አገልግሎት ተጠቃሚ ደንቦች ተግባርና ኃላፊነት

1. <http://www.eservices.gov.et> በመግባት በተዘጋጀው ቅጽ አድራሻቸውን በመመዝገብ የራሳቸውን የመጠቀሚያ ስምና የይሌክትሮኒካዊ 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 አረጂናል 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 ደንቦች ቀጠሮ የተሰጣቸው ደንቦች 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።

ክፍል አምስት

ልዩ ልዩ ደንጋጌዎች

15. የሚያስቀጡ ተግባራት

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





ጋብጥን

ጋብጥን ለህዝብ ጥቅም ላይ የዋለው ጥራት

መስጫ ስራ ስራ

[Handwritten signature]

ጋብጥን ለህዝብ ጥቅም ላይ የዋለው ጥራት

17. መስጫ ስራ ስራ

ጋብጥን ለህዝብ ጥቅም ላይ የዋለው ጥራት

ጋብጥን ለህዝብ ጥቅም ላይ የዋለው ጥራት

16. መስጫ ስራ ስራ

ጋብጥን ለህዝብ ጥቅም ላይ የዋለው ጥራት

5. ጋብጥን ለህዝብ ጥቅም ላይ የዋለው ጥራት

ጋብጥን ለህዝብ ጥቅም ላይ የዋለው ጥራት

4. ጋብጥን ለህዝብ ጥቅም ላይ የዋለው ጥራት

ጋብጥን ለህዝብ ጥቅም ላይ የዋለው ጥራት

3. ጋብጥን ለህዝብ ጥቅም ላይ የዋለው ጥራት

ጋብጥን ለህዝብ ጥቅም ላይ የዋለው ጥራት

ጋብጥን ለህዝብ ጥቅም ላይ የዋለው ጥራት

2. ጋብጥን ለህዝብ ጥቅም ላይ የዋለው ጥራት