የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር

አዲስ ነጋሪ ጋዜጣ

ADDIS NEGARI GAZETA

OF THE CITY GOVERNMENT OF ADDIS ABABA

ሰላሳ ሦስተኛ ዓመት ቁጥር ፻፫
አዲስ አበባ ግንቦት ፳፯ ቀን ፪ሺ፲፯ ዓ.ም.

በአዲስ አበባ ከተማ
ምክር ቤት ጠባቂነት የወጣ

33th Year No.103
Addis Ababa 4th, June 2025

ማውጫ

ደንብ ቁጥር ፻፺፫/፪ሺ፲፯
የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር
አዲስ መሶብ የአንድ ማዕከል ዲጂታል የመንግሥት አገልግሎት ማቋቋሚያ ደንብ

ገጽ ....፫ሺ፱፻፹፰

CONTENT

REGULATION NUMBER 193/2025
THE ADDIS ABABA CITY GOVERNMENT ADDIS 'MESOB' ONE-STOP SHOP DIGITAL PUBLIC SERVICE PROVISION ESTABLISHMENT REGULATION

Page 3988

ደንብ ቁጥር ፻፺፫/፪ሺ፲፯
የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር
አዲስ መሶብ የአንድ ማዕከል ዲጂታል የመንግሥት አገልግሎት ማቋቋሚያ ደንብ

የመንግሥት አገልግሎት ቀልጣፋ፣ አስተማማኝ እና ተደራሽ በማድረግ ወደ ተቀናጀ ዲጂታል የመንግስት አገልግሎትና አስተዳደር ደረጃ በደረጃ በማሸጋገር የአገልግሎት አሰጣጥን፣ ፍትሃዊ፣ ዘመናዊ እና ቀልጣፋ በማድረግ የዜጎችን ወጪና ጊዜ በመቆጠብ የተገልጋይ ዕርካታ ለማሳደግ የሚያስችል ተቋም ማቋቋም በማስፈለጉ፤

የአዲስ አበባ ከተማ ካቢኔ በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የመንግሥት ሠራተኞች አዋጅ ቁጥር ፹፯/፪ሺ፲፯ አንቀጽ ፵፩ ንዑስ አንቀጽ (፭) መሠረት ይህን ደንብ አውጥቷል፡፡

REGULATION NUMBER 193/2025
THE ADDIS ABABA CITY GOVERNMENT ADDIS 'MESOB' ONE-STOP SHOP DIGITAL PUBLIC SERVICE PROVISION ESTABLISHMENT REGULATION

WHEREAS, it has been deemed necessary to establish a center that meets the demands of customers to minimize their expenses and time through providing a fair, modern, and efficient service by enhancing government efficiency, trustworthiness, and accessibility, while gradually transforming it into an integrated digital public service and governance system;

NOW, THEREFORE, in accordance with Sub-Article (5) of Article 41 of the Addis Ababa city government civil servants' proclamation number 87/2024, the Addis Ababa City Cabinet has issued this Regulation.

ክፍል አንድ
ጠቅላላ ድንጋጌ

፩. አጭር ርዕስ

ይህ ደንብ "አዲስ መሶብ የአንድ ማዕከል ዲጂታል የመንግሥት አገልግሎት ማቋቋሚያ ደንብ ቁጥር ፻፺፫/፪ሺ፲፯" ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

፪. ትርጓሜ

የቃሉ ወይም የሐረጉ አገባብ የተለየ ትርጉም የሚያሰጠው ካልሆነ በስተቀር በዚህ ደንብ ውስጥ፡-

፩. **"ከተማ"** ማለት የአዲስ አበባ ከተማ ነው ፤

፪. **"ከተማ አስተዳደር"** ማለት የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ነው፤

፫. **"አዋጅ"** ማለት የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የመንግሥት ሠራተኞች አዋጅ ቁጥር ፹፯/፪ሺ፲፯ ነው፤

፬. **"ቢሮ"** ማለት የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የፐብሊክ ሰርቪስና የሠው ኃብት ልማት ቢሮ ነው፤

፭. **"አገልግሎት"** ማለት የተገልጋዮችን ፍላጎት መሠረት ያደረገ ዓላማ ተኮር ተግባር ሲሆኑ ስኬታማና ኢኮኖሚያዊ ቅልጥፍናን በተላበሰ መልኩ የሚከናወኑ እና በአገልግሎት ተቀባዩ ዘንድ ፋይዳ ያለው እሴት የሚጨምር በአገልግሎት አቅራቢው የሚከናወን ተግባር ነው፤

፮. **"አንድ መስኮት አገልግሎት"** ማለት በተለያዩ መሥሪያ ቤቶች ውስጥ የሚገኙ ተዛማጅ አገልግሎቶችን አቀናጅቶ ዲጂታል በማድረግ አገልግሎቱን በአንድ መስኮት የመስጠት ተግባር ነው፤

፯. **"አዲስ መሶብ የአንድ ማዕከል ዲጅታል አገልግሎት"** ማለት አገልግሎት ሰጭ ተቋማት በቴክኖሎጂ የተደገፈ አገልግሎት በቀላሉ ለተገልጋዮች አደራጅተው የሚሰጡበት ማዕከል ወይም ተቋም ነው፤

፰. **"አገልግሎት ሰጪ እናት ተቋም"** ማለት ለተገልጋይ አገልግሎት የሚሰጥ የመንግሥት መሥሪያ ቤት፣ በመንግሥት ለሦስተኛ ወገን በውል የተላለፉ ሥራዎችን የሚያከናውን ወይም ከመንግስት አገልግሎት አቅርቦት ጋር የተያያዙ ሥራዎችን የሚያከናውን የግል ተቋም እና የመንግሥት ልማት ድርጅትን ያጠቃልላል፤

PART ONE
GENERAL PROVISIONS

1. Short Title

This Regulation may be cited as: **"Addis 'Mesob' One-Stop Shop Digital Public Service Provision Establishment Regulation number 193/2025."**

2. Definition

In this Regulation, unless the context requires otherwise:

1. **"City"** means the Addis Ababa city;
2. **"City Government"** means the Addis Ababa city government;
3. **"Proclamation"** means the Addis Ababa city government public servants' Regulation number 87/2024;
4. **"Bureau"** means the Addis Ababa City Government Public Service and Human Resource Development Bureau;
5. **"Service"** means a goal-oriented activity rendered by the service provider to meet the needs of the customer and adds value to the customer by ensuring successful, economical, and efficient service delivery;
6. **"One-Stop Shop Service"** means the provision of related services of various institutions using a one-stop shop mechanism by integrating and making it digitalized;
7. **"Addis Mesob One-Stop Shop Digital Service"** means a center or institution where service-providing institutions provide organized and technology-based services to their customers easily;
8. **"Service Providing Mother Institution"** means a private institution, including a public enterprise, that carries out the provision of services to customers, undertakes activities transferred by the government to a third party through a contract, or activities related to the provision of public services;

፱. **"ዋና ዳይሬክተር"** ማለት አዲስ መሶብ የአንድ ማዕከል ዲጂታል የመንግሥት አገልግሎት መስጫ ማዕከልን በበላይነት የሚመራ በከንቲባ የሚሾም የሥራ ኃላፊ ነው፤

፲. **"የተገልጋዮች ሪፖርት ካርድ"** ማለት ተገልጋይ ለተሰጠው አገልግሎት የተሰማውን የእርካታ ደረጃ መረጃ የሚሰጥበት ወይም የሚገልጽበት የተዘረጋ አሠራር ሥርዓት ነው፤

፲፩. **"ተንቀሳቃሽ አገልግሎት"** ማለት ለተገልጋዮች ከሥራ ወይም ከመኖሪያ ቦታቸው ባሉበት ሆነው አገልግሎት የሚሰጥበት የአገልግሎት ውጤቶችን ወደ ግለሰብ መኖሪያ ወይም የሥራ ቦታ በማድረስ የማስረከብ ተግባር ያጠቃልላል፣

፲፪. በአዋጁ አንቀጽ ፪ የተመለከቱ ትርጓሜዎች እንደአግባቡ ለዚህ ደንብም ተፈጻሚ ይሆናሉ፡፡

፫. <u>የተፈጻሚነት ወሰን</u>

ይህ ደንብ በመንግሥት መሥሪያ ቤት እና በመንግሥት ለሦስተኛ ወገን በውል የተላለፉ ሥራዎችን በሚያከናውኑ አካላት ላይ ወይም ከመንግሥት አገልግሎት አቅርቦት ጋር የተያያዙ ሥራዎችን አስመልክቶ ለሦስተኛ ወገን በሚተላለፉ አገልግሎቶች ላይ ተፈጻሚ ይሆናል፡፡

፬. <u>ዓላማ</u>

በመንግሥት የሚሰጡ አገልግሎቶችን ቴክኖሎጂ በማስደገፍ፣ ግልጽነትና ተጠያቂነትን በማስፈን፣ በውስን የሠው ኃይል ሰፊ ተግባራትን በማከናወን ተገልጋዩ በቀላሉ ከመንግሥት መረጃና አገልግሎትን እንዲያገኝ በማድረግ የተገልጋይን ዕርካታ ማሳደግ ነው፡፡

ክፍል ሁለት
አዲስ መሶብ የአንድ ማዕከል ዲጂታል የመንግሥት አገልግሎት ስለማቋቋም አደረጃጀት፣ ተግባርና ኃላፊነት

፭. <u>መቋቋም</u>

፩. አዲስ መሶብ የአንድ ማዕከል ዲጂታል የመንግሥት አገልግሎት (ከዚህ በኋላ **"አዲስ መሶብ አገልግሎት"** እየተባለ የሚጠራ) የሕግ ሰውነት ያለው የከተማው አስተዳደር መሥሪያ ቤት ሆኖ በዚህ ደንብ ተቋቁሟል፤

9. **"Director General"** means a head who is appointed by the Mayor, superiorly leads the Addis 'Mesob' one-stop shop center digital public service provision center;
10. **"Customers Report Card"** means an established procedure that enables the customer to give information regarding his satisfaction level or describe the thereof about the given service;
11. **"Mobile Service"** means the provision of services for customers that enable them to access the services from their workplace or residence, and it includes the delivery of services to the workplace or residence of an individual;
12. The definitions stated under Article 2 of the Proclamation shall be applied to this Regulation as per the context.

3. <u>Scope of Application</u>

This Regulation shall be applicable to public offices and organs that carry out public services that are transferred to a third party through a contract or to services that are related to the provision of public services that are transferred to a third party through a contract.

4. <u>Objective</u>

To maximize the satisfaction of customers by integrating public services with technology, ensuring transparency and accountability, carrying out extensive activities with limited manpower, and enabling customers to access information and services of the government easily.

PART TWO
ESTABLISHMENT, ORGANIZATION, AND DUTIES AND RESPONSIBILITIES OF THE ADDIS MESOB ONE-STOP SHOP DIGITAL PUBLIC SERVICES

5. <u>Establishment</u>

1. Addis Mesob one-stop shop digital public service (hereinafter referred to as **"Addis Mesob Service"**) is hereby established as an office of the city administration by this Regulation having its own legal personality;

፪. የአዲስ መሶብ አገልግሎት ተጠሪነቱ ለቢሮው ይሆናል፤

፫. አዲስ መሶብ አገልግሎት እንደአስፈላጊነቱ ቅርንጫፎች ሊኖሩት ይችላል፡፡

፮. <u>የአዲስ መሶብ አገልግሎት አቋም</u>

የአዲስ መሶብ አገልግሎት አደረጃጀት፡-

፩. ቦርድ፤

፪. ዋና ዳይሬክተር፤

፫. እንደአስፈላጊነቱ ምክትል ዋና ዳይሬክተሮች፤ እና

፬. አስፈላጊ የሥራ ክፍሎችና ሠራተኞች ይኖሩታል፡፡

፯. <u>የአዲስ መሶብ አገልግሎት ተግባር እና ኃላፊነት</u>

የአዲስ መሶብ አገልግሎት የሚከተሉት ተግባርና ኃላፊነት ይኖሩታል፡-

፩. በቢሮ የተለዩ እና በቦርድ የፀደቁ አገልግሎቶች ከአገልግሎት ሰጪ እናት ተቋማት ወደ አዲስ መሶብ አገልግሎት እንዲመጡ በማድረግ አገልግሎቱን ይሰበስባል፤

፪. የከተማ አስተዳደሩ በዚህ ደንብ እየተጠና እንዲወሰን በተደነገገው አግባብ የማኅበራዊ፣ የኢኮኖሚ፣ የአስተዳደር እና ሌሎች አስፈላጊ አገልግሎቶችን በዲጂታል ሥርዓት በአንድ ማዕከል ይሰጣል፣

፫. የመንግስት አገልግሎትን እና ተያያዥ የሆኑ አገልግሎቶችን ለማቀላጠፍ የሚያግዙ ከአገልግሎት ሰጪ እናት ተቋማት ጋር በሚያደርገው ስምምነት መሰረት ክፍያ በመሰብሰብ አገልግሎት እንዲሰጡ ያመቻቻል፤

፬. በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፫) የተደነገገው እንደተጠበቀ ሆኖ አግባብ ባለው ሕግ መሠረት በአዲስ መሶብ አገልግሎት ለሚሰጡ አገልግሎቶች የአገልግሎት ክፍያ አስወስኖ ይሰበስባል፤

፭ በቦርድ በጸደቀው ፍኖተ ካርታ መሠረት ምቹ፣ ተደራሽ፣ የተገልጋዮችን ክብር የጠበቀ፣ ዲጂታል እና ተገልጋይ ተኮር አገልግሎት ይሰጣል፤ እንዲሰጥ ያደርጋል፤

2. The Addis Mesob Service shall be accountable to the bureau;
3. The Addis Mesob Service may have branches as deemed necessary.

6. <u>Organization of the Addis Mesob Service</u>

The organizational structure of the Addis Mesob Service shall have the following:

1. Board;
2. Director General;
3. Deputy Director Generals, as deemed necessary; and
4. Necessary departments and employees.

7. <u>Duties and Responsibilities of the Addis Mesob Service</u>

The Addis Mesob Service shall have the following duties and responsibilities:

1. Collect services that are identified by the bureau and approved by the board from the service-providing mother institutions and avail it at the Addis Mesob Service;
2. Provide a digitalized one-stop-shop for social, economic, administrative, and other necessary services as per the provisions promulgated under this Regulation through a study and to be decided by the city government;
3. Facilitate the provision of services by collecting payments based on an agreement to be made with the service-providing mother institutions in order to make government services and other related services efficient;
4. Notwithstanding Sub-Article (3) of this Article, as per the relevant laws, get decided and collect service charges for the services to be provided at the Addis Mesob Service;
5. Provide or cause the provision of conducive, accessible, comfortable, digitalized, and customer-oriented service as per the road map approved by the board;

፮. ለተገልጋዮች የሚሰጡ አገልግሎቶችን በውጤታማነት፣ በግልፅነት፣ የአገልግሎት ተጠቃሚን መብት እና ፍላጎት በሚያከብር መልክ በኃላፊነት እና በምቹነት መሰጠቱን ያረጋግጣል፤

፯. የአገልግሎት ሰጪ እናት ተቋማት አገልግሎቶች በተቀናጀ እና በተናበበ አግባብ በሰለጠኑ ባለሙያዎች በአዲስ መሶብ አገልግሎት ውስጥ በሚገኝ አንድ መስኮት የሚሰጥበትን ሥርዓት ይዘረጋል፤ በቦርዱ ሲፀድቅ ተግባራዊ ያደርጋል፤

፰. የአዲስ መሶብ አገልግሎት ማዕከል ውስጥ አገልግሎት የሚሰጡ የአዲስ መሶብ አገልግሎት ሠራተኞችን ያስተዳድራል፣ ዝርዝር አፈጻጸሙ በመመሪያ ይወሰናል፤

፱. የተገልጋይ አስተያየት፣ ቅሬታ እና የማሻሻያ ሀሳብ ግብዓት የሚሰጥበት ሥርዓት ይዘረጋል፣ ተግባራዊ ያደርጋል፤ ከተገልጋይ ሪፖርት ካርድ ይሰበስባል፤ ይተነትናል፤ በውጤቱ መሰረት ተገቢውን የማስተካከያ እርምጃ ይወስዳል፤

፲. የሠው ኃይል ስምሪት፣ የደመወዝ እና ጥቅማ ጥቅም ጥናት ከሚመለከተው አካላት ጋር አጥንቶ ቦርድ እንዲመክርበት ያደርጋል፤ በከንቲባ ሲወሰን ተግባራዊ ያደርጋል፤

፲፩. በአገልግሎት አፈፃፀም ላይ የተመሰረተ የአዲስ መሶብ ሠራተኞች ማትጊያ ሥርዓት ያዘጋጃል፤ ለቦርድ ያቀርባል፤ የቦርዱን የውሳኔ ሀሳብ ለከንቲባ ያቀርባል፤ ሲጸድቅ ሥራ ላይ ያውላል፤

፲፪. ተገልጋይ ተኮር አገልግሎት መስጠት፣ የተገልጋዮችን ፍላጎት መረዳት እና ማዳመጥ የሚችሉ ባለሙያዎች በሥራ ላይ እንዲሰማሩ የሚያስችል ሥልጠናዎች ለሠራተኞች እና በአዲስ መሶብ አገልግሎት ለሚሰጡ አካላት ይሰጣል፤

፲፫. በአዲስ መሶብ አገልግሎት ውስጥ እንዲካተት በቦርድ ውሳኔ የተሰጠበት አገልግሎት ደረጃውን የጠበቀ፣ ፈጣን፣ ቀልጣፋ፣ እሴት የሚጨምር እና ውጤታማ እንዲሆን ያደርጋል፤

፲፬. የሚሰጡ አገልግሎቶች ላይ ክትትልና ግምገማ ያከናውናል፤ አስፈላጊውን የማሻሻያ እርምጃዎች ይወስዳል፤ የአፈፃፀም ግምገማ ሪፖርቶችን ያዘጋጃል፤ ለሚመለከታቸው አካላት ያቀርባል፤

፲፭. ከሀገር ውስጥ ተቋማት ጋር በአንድ ማዕከል አገልግሎት አሰጣጥ ላይ ትብብርና ስምምነት ያደርጋል፤ የሚመለከተውን አካል በማስፈቀድ ወይም በማስወሰን ከውጪ ሀገር አቻ ተቋም ጋር የትብብር ግንኙነት ሊመሰርት ይችላል፤

6. Ensure that the services are provided in an effective, transparent, and in a way that respects the rights and needs of customers in a responsible and conducive manner;
7. Establish a system to provide the services of service rendering mother institutions in an integrated and smooth way with trained professionals through a one-stop shop at the Addis Mesob Service; implement same upon the approval of the thereof by the board;
8. Manage employees of the Addis Mesob Service who are working at the Addis Mesob Service center; the implementation details shall be decided through a directive;
9. Establish a system that helps to collect comments, complaints, and suggestions of customers that will be used as inputs; implement same; collect report cards of customers and analyze them; take the relevant corrective measures based on the findings;
10. Conduct a study on human resource deployment, salary, and benefits packages with the concerned organs and submit it to the board for deliberation; implement same upon the approval of the Mayor;
11. Design an incentive system for employees of Addis Mesob based on service provision performance; present it to the board; submit the decision of the board to the Mayor; implement same upon approval;
12. Give training for employees and institutions that are operating in the Addis Mesob service for the deployment of employees that provide customer-oriented service, understand the needs of customers, and listen to them;
13. Make sure that the services that are decided to be included in the Addis Mesob Service by the board are up to the standard, fast, efficient, add value, and effective;
14. Conduct supervision and evaluation activities on the rendered services; take the necessary corrective measures; prepare performance evaluation reports; present same to the concerned organs;
15. Collaborate and establish agreements with local institutions regarding the provision of one-stop shop services; may establish cooperative relations with mutual foreign institutions through the permission or decision of the relevant organ;

፲፮. በአስፈፃሚ አካላት፣ በመንግሥት የልማት ድርጅቶች እና በግል ድርጅቶች በአዲስ መሶብ አገልግሎት መስጫ ማዕከል ውስጥ አገልግሎት በተቀናጀ እና በተመጋጋቢነት የሚሰጥበት የአገልግሎት መስጫ ስፍራዎችን ያመቻቻል፤

፲፯. በሌላ ሕግ ተቃራኒ ሁኔታ እስከሌለ ድረስ ተገልጋዮች በአዲስ መሶብ አገልግሎት ለአገልግሎት ያቀረቡት ማስረጃዎች ለሌሎች የአገልግሎት ጥያቄዎች ጥቅም ላይ እንዲውል የሚያደርግ ሥርዓት ይዘረጋል፤

፲፰. አገልግሎት ሰጪ እናት ተቋማት አዲስ መሶብ አገልግሎት ውስጥ ገብተው አገልግሎት የሚሰጥበትን አግባብ ለመፍጠር ውል ይፈፅማል፤

፲፱. ከሚመለከታቸው ባለድርሻ አካላት ጋር በመሆን የአዲስ መሶብ አገልግሎት ጥራት፣ መረጃ ደህንነት እና ቀጣይነትን ለማረጋገጥ የመረጃ አጠባበቅ ሥርዓት ይዘረጋል፣ ተግባራዊ ያደርጋል፤

፳. አገልግሎቱን በተንቀሳቃሽ የአገልግሎት አቅርቦት አማራጭ ሊሰጥ ይችላል፤

፳፩. ቅሬታ ተቀብሎ የሚያስተናግድ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ይዘረጋል፤ አግባብ ባለው ሕግ መሠረት ውሳኔ ይሰጣል፤ እንዲሰጥ ያደርጋል፤

፳፪. የሠራተኞች አለባበስ፣ የሥነ-ምግባር እና የደንበኛ አያያዝ የአሠራር ሥርዓት ይዘረጋል፤ ተግባራዊ ያደርጋል፤

፳፫. ዓላማውን ለማስፈፀም የሚረዱ ወይም ከቦርዱ የሚሰጡ ሌሎች ተግባራትን ያከናውናል፡፡

፰. <u>የዋና ዳይሬክተር ተግባርና ኃላፊነት</u>

የአዲስ መሶብ አገልግሎት ዋና ዳይሬክተር የሚከተሉት ተግባርና ኃላፊነት ይኖሩታል፡-

፩. ዋና ዳይሬክተሩ የአዲስ መሶብ አግልግሎት ዋና ሥራ አስፈጻሚ በመሆን ሥራዎች ይመራል፤ ያስተዳድራል፤

፪. የዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፩) አጠቃላይ ድንጋጌ እንደተጠበቀ ሆኖ ዋና ዳይሬክተሩ፡-

16. Facilitate the availability of service-providing spaces in the Addis Mesob Service provision center to render an integrated and coordinated service by executive bodies, public enterprises, and private institutions;
17. Unless contradictory conditions are specified in other laws, it implements a system that helps to use the documents presented by customers for the services of the Addis Mesob Service for other service requests;
18. Enter into a contract to make sure that service-providing mother institutions are engaged in the Addis Mesob Service and provide services;
19. Establish an information security system to ensure the quality, information safety, and sustainability of the Addis Mesob Service together with the concerned stakeholders; implement the same;
20. May provide the services in a mobile service provision alternative;
21. Establish a system that receives and handles grievances and complaints; make decisions or cause the provision of a decision as per the relevant laws;
22. Establish a procedure regarding the dressing code, ethics, and customer handling of employees; implement same;
23. Carry out other activities to attain its objective or given by the board.

8. <u>Duties and Responsibilities of the Director General</u>

The Director General of the Addis Mesob Service shall have the following duties and responsibilities:

1. The Director General shall act as the chief executive officer of the Addis Mesob Service and lead and manage activities;
2. Without prejudice to the general provision of Sub-Article (1) of this Article, the Director General shall:

ሀ) በዚህ ደንብ አንቀጽ ፯ የተመለከቱትን የአዲስ መሶብ አግልግሎትን ተግባርና ኃላፊነት በሥራ ላይ ያውላል፣

ለ) አግባብ ባለው ሕግ መሰረት ሠራተኞችን ይቀጥራል፣ ያስተዳድራል፣ ያሰናብታል፣

ሐ) ዓመታዊ የሥራ ፕሮግራም እና በጀት አዘጋጅቶ ለቦርድ ያቀርባል፣ ሲጸድቅ ሥራ ላይ ያውላል፣

መ) በተፈቀደው በጀትና የሥራ ፕሮግራም መሰረት ገንዘብ ወጪ ያደርጋል፣

ሠ) የሥራ ክንውንና የሒሳብ ሪፖርቶች አዘጋጅቶ በየሩብ ዓመቱ ለቦርዱ ያቀርባል፣

ረ) ከሦስተኛ ወገኖች ጋር በሚደረጉ ግንኙነቶች የአዲስ መሶብ አግልግሎትን ይወክላል፣

ሰ) ውስጣዊ አሰራሮችን እና መመሪያዎችን ያዘጋጃል፣ ለቦርድ ያቀርባል፣ ሲጸድቅ ተግባራዊ ያደርጋል፣

ሸ) የአዲስ መሶብ አግልግሎትን ዓላማና ግብ ለማሳካት የሚያስችሉ ከቢሮው ወይም ከቦርዱ የሚሰጡትን ሌሎች ተግባራትን ያከናውናል፣

፫. ዋና ዳይሬክተሩ አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ የአዲስ መሶብ አግልግሎት ሥራ ቅልጥፍና በሚያስፈልግ መጠን ከሥልጣንና ተግባሩ በከፊል ለአዲስ መሶብ አግልግሎት ሌሎች ኃላፊዎችና ሠራተኞች በውክልና ሊያስተላልፍ ይችላል።

፱. <u>የምክትል ዋና ዳይሬክተሮች ተግባርና ኃላፊነት</u>

የአዲስ መሶብ ምክትል ዋና ዳይሬክተሮች የሚከተሉት ተግባር እና ኃላፊነት ይኖራቸዋል፡-

፩. ተግባሮችን በማቀድ፣ በማደራጀት፣ በመምራት እና በማስተባበር ዋና ዳይሬክተር ይረዳሉ፣

፪. ዋና ዳይሬክተሩ በማይኖርበት ጊዜ ውክልና በግልጽ ካልተሰጠ በስተቀር በሹመት ቅድሚያ ያለው ምክትል ዋና ዳይሬክተር ለአዲስ መሶብ አገልግሎት የተሰጡትን ሥራዎች ያከናውናል፣ እና

፫. በዋና ዳይሬክተር ተለይተው የሚሰጡ ሌሎች ተግባራት ያከናውናሉ፡፡

A. Execute the duties and responsibilities of Addis Mesob Service specified under Article 7 of this Regulation;

B. Hire, manage, and dismiss employees according to the relevant laws;

C. Prepare the annual working plan and budget and submit it to the board; implement same upon approval;

D. Effect payments according to the approved work plan and budget;

E. Prepare work performance and financial reports and present it to the board quarterly;

F. Represent Addis Mesob Service in its dealings with a third party;

G. Prepare internal procedures and directives; present it to the board; implement same upon approval;

H. Carry out other activities given by the bureau or the board to attain the objectives and goals of Addis Mesob Service;

3. The Director General may delegate part of his powers and duties to other heads and employees of the Addis Mesob Service to the extent necessary for the effective performance of the activities of the Addis Mesob Service.

9. <u>Duties and Responsibilities of the Deputy Director Generals</u>

The Deputy Director Generals of Addis Mesob Service shall have the following duties and responsibilities:

1. Assist the General Director in planning, organizing, leading, and coordinating activities;
2. Iin the absence of the General Director, unless a specific delegation is given, the Deputy General Director who was appointed first shall carry out the activities of Addis Mesob Service; and
3. Carry out other activities that are particularly given to him.

፲. ስለአዲስ መሶብ አገልግሎቶች

፩. የአዲስ መሶብ አገልግሎት

ሀ) በዲጂታል፣

ለ) በቪዲዮ ኮንፈረንስ፣

ሐ) በተንቀሳቃሽ፣ እና

መ) በአካል፣

ሊሰጥ ይችላል፤

፪. ተገልጋይ ተገቢውን አገልግሎት ለማግኘት የሚያስፈልጉትን ሠነዶች ወደ አገልግሎት መስጫ ጠረጴዛ አቅርቦ ለአገልግሎት በተያዘ ጊዜ ውስጥ የጠየቀውን አገልግሎት ያገኛል፤

፫. ለተገልጋይ የመረጃ ተደራሽነትን ለማመቻቸት የኤሌክትሮኒክስ ሠሌዳዎች እና ምልክቶች በአገልግሎት መስጫ ቦታ መጫን አለበት፤

፬. እንደአስፈላጊነቱ ከሥራ ሠዓት ውጭ በሁሉም ቀናት አገልግሎት ያለማቋረጥ ክፍት ሆኖ ለተገልጋይ ይሰጣል፤

፭. ለአገልግሎት የሚያስፈልግ ክፍያ በባንክ፣ በመክፈያ ቦታዎች ወይም የሞባይል ክፍያ አገልግሎት በሚሰጥበት መስመር ላይ ሊፈጸም ይችላል፡፡

ክፍል ሶስት

ቦርድ ስለማቋቋም እና ኃላፊነት

፲፩.መቋቋም

፩. የአዲስ መሶብ አገልግሎትን በበላይነት የሚመራ የአዲስ መሶብ አገልግሎት ሥራ አመራር ቦርድ (ከዚህ በኋላ “ቦርድ” እየተባለ የሚጠራ) በዚህ ደንብ ተቋቁሟል፤

፪. የቦርዱ አባላት፡-

ሀ) ከንቲባው ወይም በከንቲባው የሚሰየም ………................…..…….……..…. ሰብሳቢ፣

ለ) የቢሮው ኃላፊ …………….ምክትል ሰብሳቢ፣

ሐ) የኢኖቬሽንና ቴክኖሎጂ ልማት ቢሮ ኃላፊ ………......…......…………………… አባል፣

መ) የንግድ ቢሮ ኃላፊ ………………......አባል፣

ሠ) የፋይናንስ ቢሮ ኃላፊ ………………. አባል፣

ረ) የኢንቨስትመንት ኮሚሽን ኮሚሽነር ……………...............…………… አባል፣

10. About Services of Addis Mesob

1. The services of Addis Mesob shall be given:
   - A. Digitally;
   - B. Virtual conference;
   - C. Mobile; and
   - D. In-person
2. Customers shall get the services they need within the specified time upon presenting the necessary documents to obtain the relevant service;
3. Electronic boards and signs will be available at service providing spaces to facilitate information accessibility for customers;
4. Services shall be provided beyond office hours in all days without interruption, as may be necessary;
5. The necessary service charge payments may be paid through banking, assigned payment areas, or using a mobile payment system.

PART THREE

ESTABLISHMENT AND RESPONSIBILITIES OF THE BOARD

11. Establishment

1. A management board that superiorly leads Addis Mesob Service (hereinafter referred to as **“Board”**) is hereby established by this Regulation;
2. Members of the board are:
   - A. The Mayor or an individual assigned by him -------------------------- Chairperson;
   - B. Head of the Burea----------------- Deputy Chairperson;
   - C. Head of the Innovation and Technology Development Bureau ---------- member;
   - D. Head of the Trade Bureau ----- member;
   - E. Head of the Finance Bureau -------------- member;
   - F. Commissioner of the Investment Commission ------------- member;

ሰ) የአዲስ መሶብ አገልግሎት ዋና ዳይሬክተር .... ድምፅ የማይሰጥ ፀሐፊ፣

ሸ) ሌሎች እንዳስፈላጊነቱ በከንቲባ የሚሰየሙ አባላት ይኖሩታል፤

፫. የቦርዱ ተጠሪነት ለከንቲባ ይሆናል፤

፬. የአዲስ መሶብ አገልግሎት የቦርዱ ሴክሬቴሪያት ሆኖ ያገለግላል፡፡

፲፪. <u>የቦርዱ ተግባርና ኃላፊነት</u>

ቦርዱ የሚከተሉት ተግባርና ኃላፊነት ይኖሩታል፡-

፩. የአዲስ መሶብ አገልግሎት ራዕይ እና ግቦች በከተማ አስተዳደሩ የሚስፋፉበትን ፍኖታ ካርታ ይወስናል፤ ተግባራዊነቱን ይቆጣጠራል፤

፪. የዲጂታል ትራንስፎርሜሽን የአገልግሎት ማዕቀፍ ያፀድቃል፤ የዲጂታል ቴክኖሎጂ አጠቃቀም ቀጣይነት ያለው ማሻሻያዎች ተግባራዊ መደረጋቸውን ያረጋግጣል፤

፫. በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ አዳዲስ አሰራሮች እና ፈጠራዎች ተግባራዊ ለማድረግ የሚያስችሉ አቅጣጫዎችን ያስቀምጣል፤ ተግባራዊነታቸውን ይከታተላል፤

፬. የተገልጋይ መረጃ ጥበቃ፣ የሳይበር ደህንነት፣ የዲጂታል ቴክኖሎጂ መሰረተ ልማቶች እና አገልግሎቶች በሚመለከታቸው አካላት ለአዲስ መሶብ አገልግሎት በሚመጥን እና በሚፈለገው አግባብ እንዲቀርብ ተቋማት የሚቀናጁበትን አቅጣጫ ያስቀምጣል፤ ተግባራዊነቱን ያረጋግጣል፤

፭. የአዲስ መሶብ አገልግሎትን ዕቅድ፣ በጀት እና አፈፃፀም ሪፖርት ይገምግማል፤ ያፀድቃል፤

፮. የአዲስ መሶብ አገልግሎት አሰጣጥን ማዕቀፍ ዝግጅት እና አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ የሚደረግን ማሻሻያ በተመለከተ ከንቲባውን ያማክራል፤

፯. የአዲስ መሶብ አገልግሎት በሚያቀርበው የውሳኔ ሃሳብ መሠረት የውስጥ ሥራ ክፍሎች አደረጃጀትን፣ ዓርማ፣ ሎጎ እና ሌሎች ምልክቶችን ያፀድቃል፤

፰. የአሠራር ማኑዋሎች ያፀድቃል፤

G. General Director of Addis Mesob Service ------------------ Secretary without a vote;

H. Addis Mesob Service shall have other board members assigned by the Mayor as may be necessary;

3. The board shall be accountable to the Mayor;
4. Addis Mesob Service shall be used as the secretariat of the board.

12. <u>Duties and Responsibilities of the Board</u>

The board shall have the following duties and responsibilities:

1. Decide a road map to expand the vision and goals of Addis Mesob Service in the city administration; control its implementation;
2. Approve the digital transformation service framework; ensure the implementation of continuous improvement is conducted in the utilization of digital technology;
3. Set directions that enable to implement new procedures and innovations in the service provision process; follow up the implementation of the thereof;
4. Set directions for the integration of institutions to avail customer information safety, cyber security, digital technology infrastructure, and services by the concerned stakeholders as per the standards and demands of Addis Mesob Service; ensure the implementation of same;
5. Evaluate the plan, budget, and performance report of Addis Mesob Service; approve the thereof;
6. Consult the Mayor, if such is found necessary, regarding the preparation of the Addis Mesob Service provision framework and the amendments to be made;
7. Approve the organization of internal departments, emblems, logos, and other symbols according to the decision and suggestion of Addis Mesob Service;
8. Approve procedural manuals;

፱. ለቦርድ አባላት የሚከፈል አበልና ጥቅማ ጥቅም ለከንቲባ በማቅረብ ያስወስናል፤

፲. ተገልጋዮች በሚያቀርቡት አስተያየት፣ የእርካታ መጠንና ደረጃ መሰረት የአገልግሎት ሰጭ እናት ተቋማትን ደረጃ በማውጣት ይወስናል፣ አገልግሎት ማሻሻያ ላይ ውሳኔ ይሰጣል፣ ለከንቲባ ሪፖርት ያቀርባል፤

፲፩. የራሱን የስብሰባ እና የውስጥ የአሠራር ሥርዓት መመሪያ ያወጣል፤

፲፪. ቢሮው ተጨማሪ የአገልግሎት ማዕከላት እንዲደራጅ ጥናት ሲያቀርብ መርምሮ ያጸድቃል፤ አፈፃፀሙን ይገመግማል፤ አቅጣጫ ያስቀምጣል፡፡

፲፫. የቦርዱ ስብሰባ እና የአሠራር ሥርዓት

ቦርዱ፡-

፩. በየወሩ ቢያንስ አንድ ጊዜ መደበኛ ስብሰባ ያካሂዳል፤

፪. የቦርዱ ሰብሳቢ አስቸኳይ ጉዳይ ሲያጋጥም ወይም ቢያንስ ሁለት ሶስተኛ አባላት ሲጠይቁ በማናቸውም ጊዜ አስቸኳይ ስብሰባ ሊጠራ ይችላል፤

፫. ሰብሳቢው በማይኖርበት ጊዜ ሰብሳቢውን ተክቶ ምክትል ሰብሳቢው ስብሰባውን ይመራል፤

፬. ከግማሽ በላይ የሚሆኑ አባላት በስብሰባው ከተገኙ ምልአተ-ጉባኤ ይሆናል፤

፭. ማንኛውም አባል ወይም የቦርዱ ሰብሳቢ የጥቅም ግጭት ሲያጋጥመው ይህንኑ ለአባላት በመግለፅ እራሱን ከስብሰባ ማግለል አለበት፤

፮. ቦርዱ የአብላጫ ድምፅ ውሳኔ አሰጣጥ ሥርዓት ይከተላል፣ እኩል ድምፅ በሚኖርበት ጊዜ ሰብሳቢው ያለበት ድምፅ የቦርዱ ውሳኔ ይሆናል፡፡

ክፍል አራት
የቢሮው እና የአገልግሎት ሰጭ እናት ተቋማት ኃላፊነት

፲፬. የቢሮው ኃላፊነት

ቢሮው የአዲስ መሶብ አገልግሎትን፡-

፩. የአገልግሎት አሰጣጥን ቀጣይነት ያለው መሻሻል ለማረጋገጥ ፖሊሲዎችን እና የማሻሻያ ሀሳቦችን ያመነጫል፤ በቦርድ አስተያየት እንዲሰጥበት በማድረግ በሚመለከተው አካል እንዲፀድቅ ለውሳኔ ያቀርባል፤

9. Present allowances and benefits to be paid for board members to the Mayor and get it decided;
10. Give ranks for service-providing mother institutions according to the comments, satisfaction extent, and level of customers; gives decisions on service improvement; presents a report to the Mayor;
11. Approve its own meeting and internal working procedures;
12. Examine and approve a study presented by the bureau regarding the establishment of additional service centers; evaluates its implementation; sets direction.

13. Meeting and Working Procedure of the Board

The board shall:

1. Convene its ordinary meeting at least once a month;
2. Hold extraordinary meetings at any time as may be necessary when the chairperson of the board announces the presence of an urgent matter or two-thirds of the board members call for it;
3. The deputy chairperson shall preside over the meeting in the absence of the chairperson;
4. There shall be a quorum where more than half of the members of the board are present at a meeting;
5. In the presence of a conflict of interest, any member or chairperson of the board should notify the same and exclude himself from a meeting;
6. The decision of the board shall be passed by majority vote. In case of a tie, the chairperson shall have a casting vote.

PART FOUR
RESPONSIBILITIES OF THE BUREAU AND SERVICE-PROVIDING MOTHER INSTITUTIONS

14. Responsibilities of the Bureau

For the benefit of Addis Mesob Service, the bureau shall:

1. Generate policies and revise ideas to ensure the continuous improvement of service delivery; makes sure that the board provides suggestions and presents it to the concerned organ for approval;

፪. የአገልግሎት አሰጣጥ በዲጂታል ቴክኖሎጂ የተደገፈ ተናባቢ እና የተቀናጀ እንዲሆን የሚያስችል የመንግሥት አገልግሎት የዲጂታል ማሻሻያዎችን እንዲተገበር ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በትብብር ይሰራል፤

፫. በመንግሥት አካላት የሚሰጡ አገልግሎቶች የሚሻሽሉበትን፣ ወደ ዲጂታል የሚቀይሩበት እና ወደ አዲስ መሶብ አገልግሎት አሠጣጥ የሚገቡበትን የቴክኒካል መስፈርት እና ስታንድርድ ያወጣል፤ አስፈላጊ ሁኔታዎችን ይለያል፣ ስትራቴጂ ይቀይሳል፤ ተጨማሪ በዲጂታል አማራጭ ይሰጡ ያልነበሩና ወደ ዲጂታል አገልግሎት መቀየር ያለባቸውን አገልግሎቶች በጥናት በመለየት ወደ ዲጂታል አገልግሎቱ እንዲገቡ ለቦርዱ ለውሳኔ ያቀርባል፡፡

፲፭.የአገልግሎት ሰጪ እናት ተቋማት ኃላፊነት

ማንኛውም አገልግሎት ሰጪ እናት ተቋም፡-

፩. ቢሮው በሚያወጣው መመሪያ መሰረት በጊዜ፣ በጥራት፣ በመጠን፣ በወጪ እና ተደራሽነት አኳያ የሚሰጡ አገልግሎቶችን በማዘጋጀት ለቢሮው አቅርቦ ያጸድቃል፤

፪. አገልግሎት ለማግኘት የሚያስፈልግ ቅድመ ሁኔታን ዝርዝር ለአዲስ መሶብ አገልግሎት ያሳውቃል፤

፫. አገልግሎቶችን እርስ በርስ ለማናበብ ፖርታሎችን፣ የሞባይል ማስተግበሪያ እና የዲጅታል ቴክኖሎጂ የአሰራር ሂደትን ይደግፋል፣

፬. በአዲስ መሶብ አገልግሎት የሚሰጠውን አገልግሎት ተቀባይነትን በማረጋገጥ እና በአገልግሎት ኦዲት ግኝት መሠረት ያስተካክላል፤

፭. በአዲስ መሶብ አገልግሎት የሠው ኃይል ምደባ በመስፈርቱ መሠረት ብቃት ያላቸውን ባለሙያዎች መልምሎ ይልካል፤

፮. አዳዲስ የአገልግሎት ሪፎርሞችን ከተገልጋይ ፍላጎት እና ከተሰጠ ግብረ መልስ ጋር በማጣጣም በቀጣይነት የማሻሻል ተግባራትን ያከናውናል፤

፯. ለአዲስ መሶብ አገልግሎት ውጤታማ እንዲሆን የሚያስችሉ ድጋፎችን ያደርጋል፡፡

2. Work in collaboration with the concerned stakeholders to implement public service digital improvements in order to ensure the service delivery is digitally supported, smooth, and integrated;

3. Set technical criteria and standards, identifies necessary conditions, and designs strategies for the improvement and digitalization of services provided by government organs and inclusion of same to Addis Mesob Service provision; identifies additional services that were not given digitally but should be transformed into digital service through study and submit same to the board for its inclusion into the digital service scheme.

15. Responsibilities of Service-Providing Mother Institutions

Any service-providing mother institution shall:

1. Prepare the services to be provided in terms of time, quality, quantity, cost, and accessibility as per the directive issued by the bureau and submit it to the bureau for approval;
2. Notify Addis Mesob Service of the necessary detailed pre-conditions to get services;
3. Support portals, mobile applications, and digital technology procedural processes in order to integrate services to one another;
4. Improve the service delivery by ensuring the acceptance of the Addis Mesob Service provision based on the findings of the service audit;
5. Recruit and sends competent professionals according to the human resource deployment criteria of the Addis Mesob Service;
6. Harmonize new service reforms with the needs of customers and feedback given to implement continuous improvement activities;
7. Provide supports that make Addis Mesob Service successful.

ክፍል አምስት

ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

፲፮.በጀት

የአዲስ መሶብ አገልግሎት የበጀት ምንጭ የሚከተሉት ናቸው፡-

፩. በመንግሥት ከሚመደብ በጀት፣ እና

፪. ከአገልግሎት ከሚሰበሰብ የውስጥ ገቢ፡፡

፲፯.የሂሣብ መዛግብት

በአዲስ መሶብ አገልግሎት፡-

፩. የተሟላና ትክክለኛ የሆነ የሂሣብ መዛግብት ይይዛል፤

፪. የሂሣብ መዛግብትና ገንዘብ ነክ ሰነዶች በዋናው ኦዲተር ወይም ዋና ኦዲተር በሚሰይመው ኦዲተር በየዓመቱ ይመረመራል።

፲፰.መመሪያ ስለማውጣት

ቦርዱ ይህን ደንብ ለማስፈጸም የሚያስፈልግ መመሪያ ሊያወጣ ይችላል፡፡

፲፱. ተፈጻሚነት ስለማይኖራቸው ሕጎች

ከዚህ ደንብ ጋር የሚቃረን ማንኛውም የከተማው አስተዳደር ካቢኔ ደንብ፣ መመሪያ ወይም ልማዳዊ አሠራር በዚህ ደንብ በተሸፈኑ ጉዳዮች ላይ ተፈጻሚነት አይኖረውም፡፡

፳. ደንቡ የሚጸናበት ጊዜ

ይህ ደንብ ከግንቦት ፳፯ ቀን ፪ሺ፲፯ ዓ/ም ጀምሮ የፀና ይሆናል፡፡

አዲስ አበባ ግንቦት ፳፯ ቀን ፪ሺ፲፯ ዓ/ም

አዳነች አቤቤ

የአዲስ አበባ ከተማ ከንቲባ

PART FIVE

MISCELLANEOUS PROVISIONS

16. Budget

The following are the budget sources of Addis Mesob Service:

1. The budget allocated by the government; and
2. Internal revenue collected from service provision.

17. Books of Accounts

1. Addis Mesob Service shall keep complete and accurate books of accounts;
2. The books of accounts and financial documents of Addis Mesob Service shall be audited annually by the Auditor General or an auditor assigned by him.

18. Issuance of Directives

The board may issue a directive for the implementation of this Regulation.

19. Inapplicable Laws

Any Regulation, directive, or customary practices of the cabinet that are inconsistent with this Regulation shall have no effect.

20. Effective Date

This Regulation shall enter into force as of this 4th day of June 2025.

Done at Addis Ababa, this 4th day of June 2025.

Adanech Abiebie

Mayor of Addis Ababa City