

ፌዴራል ነጋሪት ጋዜጣ

FEDERAL NEGARIT GAZETTE

OF THE FEDERAL DEMOCRATIC REPUBLIC OF ETHIOPIA

፴፪ኛ ዓመት ቁጥር ፲
አዲስ አበባ ጥር ፳ ቀን ፪ሺ፲፰

በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ
የሕዝብ ተወካዮች ምክር ቤት ጠባቂነት የወጣ

32th Year No. 10
ADDIS ABABA, 28th January, 2026

<u>ማውጫ</u>	<u>Content</u>
<p>ደንብ ቁጥር ፭፻፹፫/፪ሺ፲፰ የመሥሪታ አገልግሎትን ለማቋቋም የወጣ የሚኒስትሮች ምክር ቤት ደንብ.....ገጽ ፲፱ሺ፬፻፵</p>	<p>Regulation No. 583/2026 The Establishment of MESOB Service Council of Ministers Regulation.....Page19440</p>
<p>ደንብ ቁጥር ፭፻፹፫/፪ሺ፲፰ የመሥሪታ አገልግሎትን ለማቋቋም የወጣ የሚኒስትሮች ምክር ቤት ደንብ</p> <p>የሚኒስትሮች ምክር ቤት በፌዴራል መንግስት ሠራተኞች አዋጅ ቁጥር ፩ሺ፫፻፶፫/፪ሺ፲፯ አንቀፅ ፵፬ ንዑስ አንቀፅ (፮) መሠረት ይህን ደንብ አውጥቷል።</p> <p>ክፍል አንድ ጠቅላላ ድንጋጌ</p> <p>፩. አጭር ርዕስ ይህ ደንብ “የመሥሪታ አገልግሎትን ለማቋቋም የወጣ የሚኒስትሮች ምክር ቤት ደንብ ቁጥር ፭፻፹፫/፪ሺ፲፰” ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል።</p> <p>፪. ትርጓሜ የቃሉ አገባብ የተለየ ትርጉም የማያሰጠው ካልሆነ በስተቀር በዚህ ደንብ ውስጥ፡- ፩/ “አዋጅ” ማለት የፌዴራል መንግሥት ሠራተኞች አዋጅ ቁጥር ፩ሺ፫፻፶፫/፪ሺ፲፯ ነው።</p>	<p>REGULATION No. 583/2026 <u>THE ESTABLISHMENT OF MESOB SERVICE COUNCIL OF MINISTERS REGULATION</u></p> <p>The Council of Ministers has issued this Regulation in accordance with Article 44 Sub-Article (6) of the Federal Civil Servants Proclamation No. 1353/2025.</p> <p><u>SECTION ONE</u> <u>GENERAL PROVISIONS</u></p> <p>1. <u>Short Title</u> This Regulation may be cited as the “The Establishment of MESOB Service Council of Ministers Regulation No. 583/2026”.</p> <p>2. <u>Definition</u> In this Regulation unless otherwise context requires: 1/ “Proclamation” mean Federal Civil Servants Proclamation No. 1353/2025;</p>

፪/“የመንግስት አገልግሎት አሰጣጥ” ማለት በዋነኛነት ለተገልጋዮች በመንግስት የሚቀርቡ አገልግሎቶች እና ተያያዥ የሆኑ አገልግሎቶችን ለማሳለጥ የሚያገዙ የመንግስት፣ የግል ተቋም ወይም የመንግስት ልማት ድርጅት አገልግሎቶች ያጠቃልላል፤

፫/“መሶብ ዲጂታል አገልግሎት” ማለት በመሶብ አገልግሎት ማዕከላት የሚሰጥ ዲጂታል የመንግሥት እና ተዛማጅ አገልግሎት ሲሆን ዘመናዊ የኢትዮጵያዊያን የተደራጀ አገልግሎት አጠቃቀምን ያመለክታል፤

፬/“አገልግሎት ሰጭ እናት ተቋም” ማለት ለተገልጋይ አገልግሎት የሚሰጥ የመንግስት መሥሪያ ቤት፣ በመንግስት ለሦስተኛ ወገን በውል የተላለፉ ሥራዎችን የሚያከናውን ወይም ከመንግስት አገልግሎት አቅርቦት ጋር የተያያዙ አገልግሎቶችን ለተገልጋይ፣ ለግል ዘርፍ እና ለመንግስት ልማት ድርጅቶች የሚያቀርብ ተቋማትን ያጠቃልላል፤

፭/“ተንቀሳቃሽ አገልግሎት” ማለት ለተገልጋዮች ከሥራ ወይም ከመኖሪያ ቦታቸው ባለበት ሆነው አገልግሎት የሚሰጥበት ወይም ለዚህ አገልግሎት ተብለው በተዘጋጁ የአገልግሎት ውጤቶችን ወደ ግለሰብ መኖሪያ ወይም የሥራ ቦታ በማድረስ የማስረከብ ተግባር ያጠቃልላል፤

፮/“የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንደርድ” ማለት ጥራት፣ መጠን፣ ቅልጥፍና እና ወጪ መሰረት አድርጎ ለተገልጋይ መሰጠት የሚገባውን የአገልግሎት መስፈርት አጠቃሎ የያዘ ሥርአት ነው፤

2/ “Public Service Delivery” means services provided primarily on the MESOB centres to customers by private, public institutions and enterprises that enhance the delivery of integrated services in one roof;

3/ “MESOB Digital Service” means a digital government and related service provided by MESOB Service Centers and refers to the use of modern Ethiopian services for organized benefit;

4/ “Service Providing Parent Institution” means a government agency, outsourced third party or institutions that deliver services related with public institutions’ service which may include services provided to a customer, private sectors or state owned enterprises;

5/ “Mobile Service” means providing services to consumers at their place of work or residence, or delivering service products prepared for this service to an individual's residence or place of work;

6/ “Service Delivery Standard” means a system that includes the quality, quantity, efficiency, and cost-based service requirements that should be provided to the consumer;

፯/ “የአገልግሎት ማውጫ” ማለት በመሰብ አገልግሎት አንድ ጣራ ሥር የሚሰጡ የጊዜ፣ የወጭ፣ አገልግሎት የሚቀርብበት ሁኔታ እና ቦታ የመሳሰሉትን ያጠቃልላል፤

፰/ “የአገልግሎት አቅርቦት ውል ስምምነት” ማለት በአገልግሎት ሰጭ እናት ተቋም እና አገልግሎት ከሚያቀርበው የመሰብ አገልግሎት ጋር በአንድ ጣራ ሥር ለተገልጋይ አገልግሎት የሚሰጡበት የስምምነት ሰነድ ነው፤

፱/ “የአገልግሎት ክፍያ” ማለት በመሰብ አገልግሎት እና በመሰብ አገልግሎት ማዕከላት ውስጥ የአገልግሎት ሰጭ እናት ተቋም እና ሌሎች አገልግሎት ሰጪ ተቋማት መደበኛ አገልግሎት እና የተሻለ አገልግሎት መስጫ ዋጋን ጨምሮ ከተገልጋይ የሚሰበሰቡት ክፍያ ነው፤

፲/ “የተገልጋዮች ሪፖርት ካርድ” ማለት ተገልጋይ ለአገልግሎት የተሰማውን የእርካታ ደረጃ የሚገልጽበት የአሰራር ሥርዓት ነው፤

፲፩/ በአዋጁ አንቀጽ ፪ የተመለከቱ ትርጓሜዎች ለዚህ ደንብም ተፈጻሚ ይሆናሉ፡፡

፫. የተፈጻሚነት ወሰን

ይህ ደንብ በመንግስት መሥሪያ ቤት፣ በመንግስት ለሦስተኛ ወገን በውል የተላለፉ ሥራዎችን በሚያከናውን ወይም ከመንግስት አገልግሎት አቅርቦት ጋር የተያያዙ ሥራዎችን አስመልክቶ ለሦስተኛ ወገን በሚተላለፉ አገልግሎቶች ላይ ተፈጻሚ ይሆናል፡፡

7/ “Service Catalogue” means MESOB providing one roof service that consist time, expense, service providing situations and the place of service and similar requirements;

8/ “Service Level Agreement” means the agreement sign between Service-providing parent institutions and MESOB Service that provide service under one roof;

9/ “Service Fee” means the fee paid by the customer for the services provided by the Service providing parent institutions and the premium service fee paid for better Service provide by MESOB Service and MESOB Service Centers;

10/ “Customer Report Card” means a system of procedures in which a customer provides or expresses information on the level of satisfaction with the service provided at the respective centers;

11/ The definitions provided in Article 2 of the Proclamation shall also apply to this Regulation.

3. Scope of Application

This Regulation shall apply to the government office, tasks outsourced by the government or tasks related to the government services transferred to the third party.

፬. መርህ

- ፩/ ዲጂታል እና ተደራሽ፤
- ፪/ ግልጽ እና አግባብነት ያለው፤
- ፫/ ተጠያቂነት፤
- ፬/ ቅልጥፍና እና ውጤታማነት፤
- ፭/ ተገልጋይ ተኮር እና ሥነ ምግባራዊ፤
- ፮/ ቅንጅታዊ እና ትብብር፡፡

ክፍል ሁለት

የመሥሪያ ቤቅ አገልግሎት መቋቋም፣ አደረጃጀት፣ ተግባር እና ኃላፊነት

፭. መቋቋም

- ፩/ የአንድ ማዕከል ዲጂታል የህዝብ አገልግሎት ከዚህ በኋላ “የመሥሪያ ቤቅ አገልግሎት” ተብሎ የሚጠራ የህግ ሰውነት ያለው ራሱን የቻለ የፌዴራል መንግስት መሥሪያ ቤት ሆኖ በዚህ ደንብ ተቋቁሟል፡፡
- ፪/ የመሥሪያ ቤቅ አገልግሎት ተጠሪነት ለፌዴራል ሲቪል ሰርቪስ ኮሚሽን ይሆናል፡፡

፮. ዋና መሥሪያ ቤት

የመሥሪያ ቤቅ አገልግሎት ዋና መሥሪያ ቤት አዲስ አበባ ሆኖ እንደአስፈላጊነቱ በማንኛውም ሥፍራ ቅርንጫፍ ማዕከላት ሊኖረው ይችላል፡፡

፯. ዓላማ

የመሥሪያ ቤቅ አገልግሎት የሚከተሉት ዓላማዎች ይኖሩታል፡-

- ፩/ ለተገልጋዩ ቀላል፣ ግልጽ እና በቴክኖሎጂ የታገዘ ቀልጣፋ አገልግሎት በአንድ ማዕከል በማቅረብ እርካታ መጨመር፣ የአገልግሎት አሰጣጥ ማቀላጠፍ፤
- ፪/ በመንግስት የሚቀርቡ አገልግሎቶች የግልጽነት እና የተጠያቂነት መርሆዎችን በማክበር ከሙስና የፀዱ እንዲሆኑ ማድረግ፤

4. Principles

- 1/ Digital and accessible;
- 2/ Fair and transparent;
- 3/ Accountable;
- 4/ Efficient and effective;
- 5/ Customer-centrist and ethical;
- 6/ Coordinated and collaborative.

SECTION TWO

ESTABLISHMENT, ORGANIZATION, POWERS AND DUTIES OF THE MESOB SERVICE

5. Establishment

- 1/ The “One-Stop Shop Digital Public Service”, hereinafter referred to as the “MESOB Service”, hereby established as an independent Federal Government Office with legal personality.
- 2/ The MESOB Service shall be accountable to the Federal Civil Service Commission.

6. Head Office

The MESOB Service has its Head Office in Addis Ababa and may have MESOB Service Centres elsewhere, as may be necessary.

7. Objectives

- The MESOB Service has the following objective:
- 1/ Increasing satisfaction and streamline service delivery for customers via simple, transparent, coordinated, and technologically-enabled approach afforded by a one-stop shop centre;
 - 2/ Ensuring government services provided adhere to the principles of transparency, accountability, thereby becoming free from corruption;

- ፫/ የዜጎችን እርካታ ለመጨመር የጊዜ ብክነትን መቀነስ፤
- ፬/ ለተገልጋዩ ሥነምግባር እና ጨዋነት የተሞላበት ባህሪን በማሳየት የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ ወይም ስታንደርድ የጠበቀ መሆኑን ማረጋገጥ፤
- ፭/ የሙያ ደረጃን ማሳደግ፤
- ፮/ በመንግስት መዋቅሮች ላይ እምነትን ማጠናከር፤
- ፯/ የዲጂታል አገልግሎቶች አጠቃቀምን በስፋት ማሳደግ፤ እና
- ፰/ ተቋማዊ የሪፎርም ማሻሻያ ውጤታማነት ማሳደግ፡፡

፹. የመሥሪያ ቤቅ አገልግሎት ሥልጣን እና ተግባር

የመሥሪያ ቤቅ አገልግሎት የሚከተለው ሥልጣን እና ተግባር ይኖሩታል፡-

- ፩/ የአገልግሎት ሰጪ እናት ተቋማት በመሥሪያ ቤቅ አገልግሎት ማዕከላት በተቀናጀ እና ግልጽነት ባለው መንገድ አገልግሎት እንዲሰጡ የሚያስችላቸውን ሥርዓት በመዘርጋት በቦርዱ ሲፈቀድ ተግባራዊ ያደርጋል፤
- ፪/ መሥሪያ ቤቅ አገልግሎት ማዕከሎችን በተቀናጀ መንገድ ያስተዳድራል፤ የአሰራር ሥርዓት ይዘረጋል፤
- ፫/ የመሥሪያ ቤቅ አገልግሎት ማዕከላት እና ለተገልጋይ አገልግሎት የሚሰጡ የአገልግሎት ሰጪ እናት ተቋማት ሠራተኞችን ያስተዳድራል፤ ይቆጣጠራል፤ ይከታተላል፤ ይገመግማል፤
- ፬/ የተገልጋይ ቅሬታ ማቅረቢያ ግብዓቶች ማሻሻያ ሥርዓት ይዘረጋል፤
- ፭/ የተገልጋይ ሪፖርት ካርዶችን ይሰበስባል፤ ይተነትናል፤ በተገኘው ግኝት መሰረት ተገቢውን የእርምጃ እርምጃ ይወስዳል፤

- 3/ Minimizing additional time loss for increased citizen satisfaction;
- 4/ Ensuring adherence to ethical standards and courteous behaviour towards customers;
- 5/ Increasing the level of professionalism;
- 6/ Strengthening trust in government structures;
- 7/ Promoting broader use of digital services;and
- 8/ Increasing the effectiveness of institutional reforms in this area.

8. Powers and duties of MESOB Service

The MESOB Service shall have the following Powers and duties:

- 1/ Establish a system enabling the Service-providing parent institutions to provide service at the MESOB Service Centres in a coordinated, transparent manner and implement it upon approval by the Board;
- 2/ Manage MESOB Service Centres in a coordinated manner, prepare procedures and guidelines;
- 3/ Manage, control, monitor and evaluate the MESOB Service Centres and the Service-providing parent institutions employees that provide services to customers;
- 4/ Establish a system for customer grievance handling and improvement inputs;
- 5/ Collect and analyse customer report cards and take appropriate corrective action based on the finding obtained;

፮/ የመሥሪብ አገልግሎት ማዕከላት መዋቅራዊ አደረጃጀት፣ የሰው ኃይል፣ የደመወዝ እና የጥቅማጥቅም ጥናቶችን ለቦርዱ ያቀርባል፤ ሲፀድቅም ተግባራዊ ያደርጋል፤

፯/ የመሥሪብ አገልግሎት ማዕከላት የሠራተኞች ሥራ አፈጻጸም ላይ የተመሰረተ የማበረታቻ ሥርዓት ጥናት አዘጋጅቶ ለቦርዱ ያቀርባል፤ ሲፀድቅም ተግባራዊ ያደርጋል፤

፰/ ለሁሉም የመሥሪብ አገልግሎት ማዕከላት እና የመሥሪብ ዲጂታል አገልግሎቶች ለሚሰጡ አካላት ሥልጠና ይሰጣል፤ በሥራ ላይ የተሰማሩ ባለሙያዎች የደንበኞችን ፍላጎት ለማሟላት የሚያስችል አቅም እንዲኖራቸው ያደርጋል፤

፱/ የመሥሪብ አገልግሎት ማዕከላት የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንደርድ የጠበቀ እና ውጤታማ እንዲሆን ያደርጋል፤

፲/ በመሥሪብ አገልግሎት ማዕከላት የሚሰጡ አገልግሎቶችን ይከታተላል፤ ይገመግማል፤ አስፈላጊ የሆኑ የማሻሻያ እርምጃዎችን በመደበኛነት በመውሰድ የአፈጻጸም ምዘና ሪፖርቶችን በማዘጋጀት ለቦርዱ ያቀርባል፤

፲፩/ የዋና መሥሪያ ቤት እና ማዕከላት የአገልግሎት አመላካች ጊዜ፣ የሥራ የአፈጻጸም ምጣኔ፣ መፍትሄ ያገኙ የቅሬታና አቤቱታ እና የተገልጋዮች እርካታ መጠን ወቅታዊ ሪፖርት ለኮሚሽኑ ያቀርባል፤

፲፪/ የመሥሪብ አገልግሎት ማዕከላት የዲጂታል ለውጥ፣ የዲጂታል ትራንስፎርሜሽን እና ፈጠራን ለማበረታታት እና ለማረጋገጥ ጥናትና ምርምር ያካሄዳል፤

6/ Submit a study to the Board about the structural organization of the MESOB Service Centres human resource, salaries and benefits and implement upon on approval the same;

7/ Prepare a study about MESOB Service Centres staff performance-based incentive schemes, and submit for the decision of the Board and implement upon approval;

8/ Provide training to all employees of the MESOB Service Centres and entities that provide MESOB digital services, thereby ensuring the professionals engaged in the work have the capacity to attend to the needs of customers;

9/ Ensure that the service delivery procedures at the MESOB Service Centres are standardized and effective;

10/ Monitor and evaluate the services provided at the MESOB Service Centres and take necessary improvement measures on a regular basis, while preparing performance evaluation reports and submitting them to the Board;

11/ Submit to the commission, MESOB Service Head and the centers real time dash board reporting of the service response time, performance rating, resolved complaints and grievances, and customer satisfaction rate;

12/ Conduct study and research for ensuring robust digital transformation and innovation of the MESOB Service Centres;

፲፫/ በፌዴራል አስፈፃሚ አካላት፣ በመንግሥት የልማት ድርጅቶች፣ በክልል አስፈፃሚ አካላት እና በግል ድርጅቶች አጋርነት የመሰብ አገልግሎት ማዕከላት የአገልግሎት አሰጣጥን ያቀናጃል፤ ያመቻቻል፤

፲፬/ የመሰብ አገልግሎትን ላቋቋሙ የክልል እና ከተማ አስተዳደሮች ጋር በትብብር ይሰራል፤ የቴክኒክ ድጋፍ እና የአቅም ግንባታ ሥራዎችን ያከናውናል፤

፲፭/ በሌሎች ሕጎች ወይም በፍርድ ቤት ውሳኔ ካልተከለከለ በስተቀር በተገልጋይ የቀረቡ መሠረታዊ መረጃዎች ለሌሎች የአገልግሎት ጥያቄዎች ጥቅም ላይ እንዲውል ሥርዓት ይዘረጋል፤

፲፮/ የአገልግሎት ሰጪ እናት ተቋማት ወደ መሰብ አገልግሎት ገብተው አገልግሎት ለማቅረብ የሚያስችል ዘዴ በመፍጠር የአገልግሎት ውል ስምምነት ይፈፅማል፤

፲፯/ አግባብ ባለው ሕግ መሠረት ተገልጋይ ላገኘው አገልግሎት ሊከፍል የሚገባውን በህግ አግባብ የተሰበሰበ ክፍያ ለአገልግሎት ሰጪ እናት ተቋማት ያስተላልፋል፤ ገቢ ያደርጋል፤

፲፰/ የመሰብ አገልግሎት ማዕከላት ጥራት፣ ደህንነት እና ቀጣይነት ከሚመለከታቸው ባለድርሻ አካላት ጋር በመተባበር ያረጋግጣል፤

፲፱/ ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በመተባበር የተሰበሰበ መረጃ ደህንነትን ይጠብቃል፤ የመሰብ አገልግሎት ማዕከላት የመረጃ ጥበቃ ሥርዓትን ያቋቁማል፤ ይተገብራል፤

፳/ በመሰብ አገልግሎት ማዕከላት የሚሰጡ አገልግሎቶች ለአካል ጉዳተኞች ተደራሽ መሆናቸውን ያረጋግጣል፤

፳፩/ የሞባይል ዘዴዎች አገልግሎት አቅርቦትን ይወስናል፤

13/ Organize and Facilitate service delivery through the MESOB Service Centres by federal executive bodies, public enterprise organizations, regional executive bodies and private organizations;

14/ Provide technical support and capacity-building activities for the Regional and City Administrations that establish the MESOB Service;

15/ Unless prohibited by court decision or other laws, a system shall be established to ensure that the basic information provided by customers shall be utilized for other service requests;

16/ Enter into service level agreement with the Service-providing parent institutions to create a mechanism for providing their services at the MESOB Service Centres;

17/ Collect the service fees that paid by the service provider in accordance with the relevant law, this fee will be sent to the relevant parent institutions;

18/ Ensure the quality, security and continuity of the MESOB Service Centres in collaboration with relevant stake holders;

19/ Establish and implement, in cooperation with relevant bodies, a data protection system under the MESOB Service Centres to protect the security of the information collected;

20/ Ensure that the services provided at the MESOB Service Centres are accessible to persons with disabilities;

21/ Determine the provision of services provide via mobile means;

፳፪/ የቦርድ አባላት ክፍያና ጥቅማጥቅም ለጠቅላይ ሚኒስትር ጽሕፈት ቤት አቅርቦ ያስወስናል፤

፳፫/ የንብረት ባለቤት ይሆናል፤ ውል ይዋዋላል፤ ይከሳል፤ ይከሰሳል፤

፳፬/ በሚኒስትሮች ምክር ቤት ደንብ በፀደቀ ተመን መሰረት አገልግሎት መስጫ ክፍያ ይሰበስባል፤

፳፭/ የመሥሪብ አገልግሎት ማዕከላት ሠራተኞች የደንብ ልብስ አለባበስ፣ የግል ሥነ-ምግባር አጠባበቅ እና የደንበኞች አያያዝን በሚመለከት አሰራር ይዘረጋል፤ ማሻሻያ እርምጃዎችን ይወስዳል፤

፳፮/ ከቦርዱ የሚሰጡ ተዛማጅ ተግባራት እና ኃላፊነቶችን ያከናውናል፤ ዓላማውን ለማስፈጸም የሚረዱ ሌሎች ህጋዊ ተግባራትን ያከናውናል።

ህ. የመሥሪብ አገልግሎት ማዕከላት ተግባር እና ኃላፊነት

፩/ በዚህ ደንብ በተደነገገው መሠረት የመሥሪብ አገልግሎት ማዕከላት ውስጥ የፌዴራል መንግሥት የማህበራዊ፣ ኢኮኖሚያዊ፣ አስተዳደራዊ እና ሌሎች ሴክተሮች አስፈላጊ አገልግሎቶችን በዲጂታል ሥርዓት ያቀርባል።

፪/ በህጋዊ ሰነዶች መሰረት ተደራሽ፣ ለተገልጋይ ምቹ፣ ዲጂታል እና ደንበኛ ተኮር አገልግሎትን ይሰጣል።

፫/ የተገልጋይ መብት እና ፍላጎት በማክበር አገልግሎቶች ቀልጣፋ፣ ግልጽ፣ ተጠያቂ እና ምቹ በሆነ መንገድ መሰጠቱን ያረጋግጣል።

22/ Submit to the decision of the Prime Minister Office about the remuneration and benefits payable to the members of the Board;

23/ Own property, enter into contracts, sue and sued;

24/ Collect premium service fee from the customers as per Council of Ministers Regulation;

25/ Develop a system and take corrective measures concerning employee uniform cloth wearing, personal ethics and customers handling of the MESOB Service Centres;

26/ Perform related powers and duties assigned by the Board and perform other legal functions that help to carry out its objectives.

9. Powers and Duties of MESOB Service Centers

1/ provide the Federal government social, economic, administrative and other sectors' essential services through a digital system at the MESOB Service Centres in accordance with the provisions of this Regulation.

2/ Provide convenient, accessible, user-friendly, digital and customer-oriented services in accordance with a legal documents.

3/ Ensure that services are provided as an efficient, transparent, accountable and in a convenient manner, while respecting the rights and need of customers.

፬/ በመሥሪታ አገልግሎት ማዕከል ውስጥ ለአካል ጉዳተኞች ተደራሽ የሆነ አገልግሎት እንዲሰጥ ያደርጋል፤ አገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ እርምጃዎችን ይወስዳል።

፭/ በሚኒስትሮች ምክር ቤት ደንብ በፀደቀ ተመን መሰረት በመሥሪታ አገልግሎት ማዕከላት የሚሰጡ የተሻለ አገልግሎት መስጫ ክፍያ ይሰበስባል።

፮/ ከአገልግሎት ሰጪ እናት ተቋማት ጋር በተደረገው የውል ስምምነት መሰረት ተዛማጅ የመንግስት አገልግሎቶችን ማመቻቸት እና የአገልግሎት ክፍያዎችን በመሰብሰብ አገልግሎት ይሰጣል።

፲. የመሥሪታ አገልግሎት አካላት

የመሥሪታ አገልግሎት አካላት የሚከተሉትን ያካትታል፡-

፩/ ቦርድ፤

፪/ ዋና ሥራ አስፈጻሚ፤

፫/ እንደአስፈላጊነቱ ምክትል ዋና ሥራ አስፈጻሚዎች፤ እና

፬/ አስፈላጊ ሠራተኞች።

፲፩. የቦርድ መቋቋም

፩/ የመሥሪታ አገልግሎት ተቆጣጣሪ አካል (ከዚህ በኋላ “ቦርድ” እየተባለ የሚጠራ) በዚህ ደንብ ተቋቁሟል።

፪/ የቦርዱ ሰብሳቢና አባላት በኮሚሽኑ አቅራቢነት በጠቅላይ ሚኒስትሩ ይሰየማሉ።

፫/ የመሥሪታ አገልግሎት የቦርዱ ሴክሬታሪያት ሆኖ ያገለግላል።

4/ Take measures to render services provided at the MESOB Service Center accessible to persons with disabilities.

5/ Collect service charge fees for services provided by the MESOB Service Centres in accordance with Regulations approved by the Council of Ministers.

6/ Facilitate related government services and provide services by collecting service fees in accordance with an agreement made with the service providing parent institutions.

10. MESOB Services Organs

The Organs of the MESOB Service shall comprise the following:

1/ The Board;

2/ The Chief Executive Officer;

3/ Deputy Chief Executive Officers, as necessary;

4/ Necessary staff.

11. Establishment of the Board

1/ The supervisory body of the MESOB Services (hereinafter referred to as the “Board”) is hereby established by this Regulation.

2/ The Chairperson and Members of the Board shall be appointed by the Prime Minister up on the recommendation of the Commissioner.

3/ The MESOB Services shall be the Secretariat of the Board.

፲፪. የቦርዱ ተግባር እና ኃላፊነት

፩/ አገልግሎት ማዕከላትን የዲጂታል ትራንስፎርሜሽን የአገልግሎት ማዕቀፍ ያፀድቃል፤ የዲጂታል ቴክኖሎጂ አጠቃቀም ቀጣይነት ያለው ማሻሻያዎች ተግባራዊ መደረጋቸውን ያረጋግጣል።

፪/ በመሶብ ዲጂታል አገልግሎት አቅርቦት ከአንድ ተቋም በላይ ቅንጅታዊ አሰራር የሚፈልጉ ጉዳዮችን ያደራጃል።

፫/ የመሶብ አገልግሎት ማዕከላት ውስጥ አዳዲስ አሰራሮች እና ፈጠራዎች ተግባራዊ ለማድረግ የሚያስችሉ አቅጣጫዎችን ይሰጣል፤ ተግባራዊነታቸውን ይከታተላል።

፬/ የግል መረጃ ጥበቃ፣ የሳይበር ደህንነት እና የዲጂታል ቴክኖሎጂ መሠረተ ልማትን የሚያረጋግጡ ተቋማትን በማስተባበር አቅጣጫ ይሰጣል፤ ለመሶብ አገልግሎት ማዕከላት በሚመጥን እና በሚፈለገው አግባብ እንዲቀርብ ያደርጋል።

፭/ የመሶብ አገልግሎት የሚጠበቅበትን ሚና ለመወጣት የሚያስችል የፋይናንስ አቅርቦት እና የፋይናንስ አመዳደብ ሥርዓት እንዲዘረጋ ያደርጋል።

፮/ የመሶብ አገልግሎት ማዕከላት ዓመታዊ የሥራ ውጤት እና የተሰበሰበ አገልግሎት ክፍያ ገቢ መጠን በመገምገም ለሠራተኞች በወጣ መመሪያ መሰረት ማበረታቻ ክፍያ እንዲከፈል ይወስናል።

፯/ የመሶብ አገልግሎት ማዕከላት ርዕይ እና ግቦች ከክልል የመሶብ አገልግሎት ጋር ተናበው የሚስፋፉበትን ሥርዓት ይዘረጋል፤ ፍፍተ ካርታ እንዲዘጋጅ ያደርጋል።

12. Powers and Duties of the Board

1/ Approve the digital transformation framework of the MESOB Service Centers, ensure the continuous improvements in the use of digital technology and confirm its implementation.

2/ organize issues that require coordination between more than one institution in the provision of MESOB digital services.

3/ Provide direction for the implementation of new practices, innovations in the MESOB Service Centres.

4/ Provide direction in order to coordinate institutions that ensure personal data protection, cyber security and digital technology infrastructure should align with the MESOB Service Centers.

5/ Ensure a system of financial arrangement and financial allocation that enables the MESOB Service to fulfil its expected role.

6/ Determine incentive payments shall be paid to employees in accordance with the Directive, based on the annual planned performance of the Service Centres and the amount of service fee revenue collected.

7/ Determine the road-map that is useful for expansion of the vision and goals of the MESOB Service Centres throughout the Regional MESOB Service and monitor its implementation.

፰/ የመሪብ አገልግሎት አሰጣጥ ሀገራዊ ማዕቀፍ እና ማሻሻያ ለማድረግ ጠቅላይ ሚኒስትሩን ያማክራል፤ ምክረ ሀሳብ ያቀርባል፤ ሪፖርት ለጠቅላይ ሚኒስቴሩ ያቀርባል።

፱/ ቦርዱ ተልዕኮውን ለማሳካት አጋዥ የሆኑ ንዑሳን ኮሚቴዎችን ሊያዋቅር ይችላል።

፲፫. የቦርዱ ስብሰባ እና የአሰራር ሥርዓት

ቦርዱ፡-

፩/ በየሦስት ወሩ አንድ ጊዜ መደበኛ ስብሰባ ያካሂዳል፤

፪/ በማንኛውም ጊዜ አስቸኳይ ስብሰባ በቦርዱ አባላት ወይም በሰብሳቢው ጥያቄ መሰረት ሊጠራ ይችላል፤

፫/ ሰብሳቢው በማይኖርበት ጊዜ ሰብሳቢውን ተክቶ ምክትል ሰብሳቢው ይሰራል፤

፬/ ከግማሽ በላይ የሚሆኑ አባላት በስብሰባው ከተገኙ ምልክተ-ጉባኤ ይሆናል፤

፭/ ማንኛውም አባል፣ የቦርዱ ሰብሳቢ ወይም ምክትል ሰብሳቢ የጥቅም ግጭት ሲያጋጥመው ይህንኑ ለአባላት በመግለፅ እራሱን ከስብሰባ ማግለል አለበት፤ እና

፮/ ቦርዱ የአብላጫ ድምፅ ውሳኔ አሰጣጥ ሥርዓት ይከተላል፤ እኩል ድምፅ በሚኖርበት ጊዜ ሰብሳቢው ያለበት ድምፅ የቦርዱ ውሳኔ ይሆናል።

፲፬. የዋና ሥራ አስፈጻሚ ተግባር እና ኃላፊነት

፩/ ዋና ሥራ አስፈጻሚ የመሪብ አገልግሎት ሥራዎችን በበላይነት ይመራል ያስተዳድራል፤

8/ Provide advice and makes recommendation to the Prime Minister about the MESOB Service national framework and reform implementations.

9/ Establish Sub-Committees that are helpful for achieving its mission.

13. Working and Meeting Procedure of the Board

The Board:

1/ Holds regular meeting at least once in every three month;

2/ An emergency meeting may be called by the Members of the Board or at the request of the Chairman;

3/ In the absence of the Chairman, the Deputy Chairperson shall act in his place;

4/ A quorum shall be established if more than half of the members are present at the meeting;

5/ Any member, the Chairperson or the Deputy Chairperson of the board who has a conflict of interest must inform the members and withdraw him from the meeting; and

6/ The committee shall follow a majority vote system; in the event of a tie, the chairman's vote shall be the decision of the Board.

14. Powers and Duties of the Chief Executive Officer

1/ The Chief Executive Officer direct and administer the MESOB Service.

፪/ የዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፩) አጠቃላይ አገላለጽ አነጋገር እንደተጠበቀ ሆኖ ዋና ሥራ አስፈጻሚው የሚከተሉት ሥልጣንና ተግባራት ይኖሩታል፡-

- ሀ) በኮሚሽኑ በወጣ መመሪያ መሰረት ሠራተኞች ይቀጥራል፤ ያስተዳድራል፤ ያሰናብታል፤
- ለ) የሥራ ፕሮግራምና እቅድ ያዘጋጃል፤ በኮሚሽኑ ሲጸድቅም ተግባራዊ ያደርጋል፤
- ሐ) በፀደቀ በጀት፣ በኢትዮጵያ የፋይናንስ እና ግዥ አዋጅ መሠረት የገንዘብ ወጪን ያስፈፅማል፤
- መ) ከሦስተኛ ወገኖች ጋር በሚያደርጋቸው ግንኙነቶች የመሰብ አገልግሎትን ይወክላል፤ እና
- ሠ) የሥራ አፈጻጸምና የሂሳብ ሪፖርቶች አዘጋጅቶ ለሚመለከታቸው አካላት ያቀርባል።

፫/ ዋና ሥራ አስፈጻሚው ለሥራ ቅልጥፍና ባስፈለገ መጠን ከሥልጣንና ተግባሩ በከፊል ለምክትል ዋና ሥራ አስፈጻሚ እና ለሌሎች ኃላፊዎች ውክልና ሊሰጥ ይችላል።

፲፭. የምክትል ዋና ሥራ አስፈጻሚ ተግባር እና ኃላፊነት

ምክትል ዋና ሥራ አስፈጻሚ የሚከተሉት ተግባርና ኃላፊነቶች ይኖሩታል፡-

፩/ ተግባሮችን በማቀድ፣ በማደራጀት፣ በመምራት እና በማስተባበር ዋና ሥራ አስፈጻሚን ይረዳል፤

2/ Subject to the general provisions of Sub-Article (1) of this Article, the Chief Executive Officer shall exercise the powers and duties of the MESOB service as specified in the following:

- a) recruit employee, manage and dismiss employees of the MESOB service based on the Directive issued by the Commission;
- b) Prepare a work program and budget plan and implement it when approved by the Commission;
- c) Effect expenditure in accordance with the approved budget and in accordance with the Ethiopian laws of financial matters and procurement;
- d) Represent the MESOB Service in all its dealings with third parties; and
- e) Prepare and submit performance and accounting reports to the relevant bodies.

3/ The Chief Executive Officer may, to the extent necessary for the efficiency of the work of the MESOB service delegate part of his powers and duties to Deputy Chief Executive Officer or other employee of the service.

15. Powers and Duties of the Deputy Chief Executive Officer

The Deputy Chief Executive Officer shall have the following Powers and duties:

1/ Assist the Chief Executive Officer in planning, organizing, directing and coordinating activities;

፪/ ዋና ሥራ አስፈጻሚ በማይኖርበት ጊዜ ውክልና በግልጽ ካልተሰጠ በስተቀር በሹመት ቅድሚያ ያለው ምክትል ዋና ሥራ አስፈጻሚ የተሰጡትን ሥራዎች ያከናውናል፤ እና

፫/ በዋና ሥራ አስፈጻሚ ተለይተው የሚሰጡ ሌሎች ተግባራት ያከናውናል።

ክፍል ሦስት

የመሥሪብ አገልግሎት አሰጣጥ እና

ዓይነቶች

፲፮. የአገልግሎት ማውጫ ይዘት

የመሥሪብ አገልግሎት በአንድ ጣራ ሥር የሚከተሉት የአገልግሎት ማውጫዎች ይኖሩታል፦

- ፩/ የአገልግሎት ዓይነት፤
- ፪/ የአገልግሎት ሰጪ እናት ተቋማት ዝርዝር፤
- ፫/ ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታ እና ሰነዶች፤
- ፬/ አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ በአካል ወይም አንላይን በመሳሰሉት፤
- ፭/ የአገልግሎት ስታንደርድ ጊዜ፣ ወጭ፣ መጠን እና ጥራት፤ እና
- ፮/ አገልግሎት የሚሰጥበት ቦታ።

፲፯. የአገልግሎት አቅርቦት ፍሰት

በመሥሪብ አገልግሎት አንድ ጣራ ሥር የሚከተሉት የአገልግሎት አቅርቦት ፍሰት ይገኛል፦

- ፩/ የእንግዳ መቀበያ እና የአገልግሎት መለያ ቁጥር ማግኘት፤
- ፪/ የብሄራዊ መታወቂያ ቁጥር፤
- ፫/ የአገልግሎት ዓይነት መለያ፤
- ፬/ የሁሉ አገልግሎት ማግኘት፤
- ፭/ የሚመለከተው ተቋም ካውንተር፤
- ፮/ አገልግሎት ለማግኘት የሚያስፈልገው ውሳኔ፤
- ፯/ የአገልግሎት ክፍያ መፈጸም፤ እና
- ፰/ አገልግሎት ማግኘት።

- 2/ In the absence of the Chief Executive Officer unless otherwise expressly delegated the Deputy Chief Executive Officer who have priority on appointment Perform the duties on behalf of him; and
- 3/ Perform other duties assigned by the Chief Executive Officer.

SECTION THREE

MESOB SERVICE DELIVERY AND

TYPES OF SERVICE

16. Service Catalogue Content

The MESOB Service at one roof shall have the following service catalogue:

- 1/ Types of service delivery;
- 2/ The Service providing parent institutions;
- 3/ Customer pre conditions and related testimonials evidence;
- 4/ Service delivery conditions such as per head or online service;
- 5/ Service delivery standard such as time, expense, quantity and quality; and
- 6/ Service providing places.

17. Service Delivery Process Mapping

The MESOB Service at one roof shall have the following service delivery process mapping:

- 1/ Customer and obtaining service identification No;
- 2/ National identification No,
- 3/ Service identification;
- 4/ universal service document capture;
- 5/ processing the service delivery through concerned institutions;
- 6/ decision for obtaining the service;
- 7/ Payment made for service provided; and
- 8/ Obtained Service.

፲፰. የደንበኞች አገልግሎት ዓይነት

፩/ የመሥሪብ አገልግሎት በሚከተሉት መንገዶች ይሰጣል፡-

- ሀ) ዲጂታል፤
- ለ) የጥሪ ማዕከል፤
- ሐ) በተንቀሳቃሽ፤ እና
- መ) በአካል።

፪/ ተገልጋዮች ተገቢውን አገልግሎት ለማግኘት የሚያስፈልጉትን ሰነዶች ወደ አገልግሎት መስጫ ጠረጴዛ አቅርበው ለአገልግሎት በተያዘ የጊዜ ገደብ ውስጥ የጠየቁትን አገልግሎት ያገኛሉ።

፫/ ለተገልጋይ የመረጃ ተደራሽነትን ለማመቻቸት የኤሌክትሮኒክስ ሰሌዳዎች እና ምልክቶች በአገልግሎት መስጫ ቦታ መጫን አለበት።

፬/ በሁሉም ቀናት የሥራ ሰዓታት ያለማቋረጥ ለህዝብ ክፍት ሆኖ አገልግሎት መሰጠት አለበት።

፭/ የአገልግሎት ክፍያ በባንክ፣ በክፍያ ቦታዎች ወይም በሞባይል አገልግሎት በሚሰጥበት መስመር ላይ ሊፈጸም ይችላል።

፮/ የአገልግሎት መስጫ ክፍል ግድግዳዎች በግልጽ የሚታዩ ቁሳቁሶች መገንባት እና የአገልግሎት አሰጣጥ በቪዲዮ ክትትል ካሜራዎች ያለማቋረጥ መመዝገብ አለበት።

፲፱. የመሥሪብ አገልግሎት ማዕከላት ሠራተኞች አስተዳደር

፩/ በቦርዱ በፀደቀ የመመልመያ መስፈርት እና በወጣ መመሪያ መሰረት አገልግሎትን ከሚያቀርቡ የአገልግሎት ሰጪ እናት ተቋማት የመሥሪብ አገልግሎት ሠራተኞች የሚመደቡ ይሆናል።

18. Types of Customer Service

1/ MESOB Services delivery ways comprise the following:

- a) Digital,
- b) Call Centre,
- c) Mobile, and
- d) In person.

2/ Customers shall submit the documents required to obtain the appropriate service to the service desk and receive the service requested within the time limit set for the service.

3/ Electronic boards and signs shall be installed at the service area to facilitate customer access to information.

4/ The service must be open to the public for work hours on all days.

5/ Payments of service charge fee may be made through banks, payment places or at mobile service lines.

6/ The walls of the service area must be clearly visible and the service must be continuously recorded by video surveillance cameras.

19. Staff Management of the MESOB Service Centres

1/ In accordance with the recruitment criteria and Directive approved by the Board, the staff of the MESOB Service Centres shall be recruited from the Service-providing parent institutions.

፪/ በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፩) የተደነገገው እንደተጠበቀ ሆኖ ለመሰብ አገልግሎት ማዕከላት ሥራዎች አስፈላጊ የሆኑ ሠራተኞችን ይቀጥራል።

፫/ የመሰብ አገልግሎት ማዕከላት የሠራተኞች የሥራ አፈፃፀም ውጤት ለአገልግሎት ሰጪ እናት ተቋማት ይተላለፋል።

፳. የኮሚሽኑ ኃላፊነቶች

ኮሚሽኑ የሚከተሉት ኃላፊነቶች ይኖሩታል፡-

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

፪/ የአገልግሎት አሰጣጥ በዲጂታል ቴክኖሎጂ የተደገፈ ተናባቢ እና የተቀናጀ እንዲሆን የሚያስችል የመንግስት አገልግሎት የዲጂታል ማሻሻያዎችን እንዲከናወን ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በትብብር ይሰራል፤

፫/ የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎችን፣ አስፈላጊ ሁኔታዎችን መለየት እና የመንግስት አገልግሎቶችን ለማሻሻል እና ለመለወጥ ስልቶችን ያዘጋጃል፤

፬/ በመንግስት አገልግሎት ሰጪ ተቋማት ውስጥ በዲጂታል አማራጭ ይሰጡ ያልነበሩና ወደ ደጂታል አገልግሎት መቀየር ያለባቸውን አገልግሎቶች በመለየት ወደ ዲጂታል መሰብ አገልግሎት እንዲገቡ ያደርጋል፤ ለቦርዱ ውሳኔ ያቀርባል፤

2/ Subject to the provisions of Sub-Article (1) of this Article, the MESOB Service may recruit employee that are necessary for MESOB Service Centres operations.

3/ The MESOB Service Centres shall fill the performance appraisal of the staff and notify the Service-providing parent institutions.

20. Responsibilities of the Commission

The Commission shall have the following responsibilities:

1/ Develop policies and proposals in order to encourage continuous improvement in service delivery; submit to the relevant body for approval after receiving feedback from the Board;

2/ Work in collaboration with relevant bodies to implement digital improvements in government services and enable service delivery be supported with digital technology integration;

3/ Develop standards, identify necessary conditions, and develop strategies for improving, transforming government services;

4/ Identify services that are not provided by digital means, the government service to be transformed to the MESOB digital services and be submitted to the Board for decision;

፮/ የአገልግሎት አሰጣጥ የአፈፃፀም መመዘኛ ሥርዓትን ይዘረጋል፤ ለሰርድ ቀርቦ እንዲጸድቅ ያደርጋል፤ ሲፈቀድም ተግባራዊ መደረጉን ይከታተላል፤

፯/ አገልግሎቶች በሥራ ላይ ባሉ ህጎች እና ስታንደርዶች መሰረት እየተሰጡ መሆናቸውን ክትትል፤ መደበኛ አዲት እና ግምገማ ያደርጋል፤ የመሰብ አገልግሎት አሰጣጥ የሚሻሻልበትን ምክረ ሀሳብ ለሰርድ ያቀርባል፤

፲፬/ በፌዴራል አስፈፃሚ አካላት፣ ክልሎች እና ከተማ አስተዳደር የመንግስት መሥሪያ ቤቶች አንድ ማዕከል ዲጂታል አገልግሎት አሰጣጥን ለማስፋፋት የማስተባበር እና ማስተዋወቅ ሥራ ያከናውናል፤

፲፭/ የመሰብ አገልግሎት ሀገር አቀፍ የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ ወይም ስታንደርድን በመከተል የክልል መንግስት መሰብ አገልግሎት ማዕከላትን ይደግፋል፤ ያስተባብራል፤

፲፮/ የመሰብ አገልግሎት ተልዕኮን ለማሳካት በሚያግዝ መንገድ ከዓለም አቀፍ እና ከውጭ ሀገራት ተቋማት ግንኙነት የሚፈጠርበትን ሁኔታ ያመቻቻል፤ ይደግፋል፤

፲፯/ ግመታዊ የመሰብ አገልግሎት ዕቅድ፣ በጀት እና የሥራ አፈፃፀም ሪፖርት ይገመግማል፤ ያፀድቃል፤

፲፰/ የመሰብ አገልግሎት ማዕከላት የሠራተኞች የማበረታቻ እና የጥቅማ ጥቅም መመሪያ ከጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት ጋር በመመካከር ያወጣል።

5/ Develop a performance measurement system of service delivery; submit it to the Board and monitor its implementation upon approval;

6/ Monitor, conduct regular audits and evaluates whether centres are being operated in accordance with applicable laws and standards and submit recommendation to the Board for improving service delivery;

7/ Coordinate and promote service delivery through a one stop shop among Federal Executive Bodies, Regional Governments and City Administrations;

8/ The Regional MESOB Service Centres shall be support and coordinate by the MESOB Service through designing national services standard;

9/ Facilitate and support relationship with international and foreign institutions in a manner that helps to achieve the mission of the “MESOB Service”;

10/ Organize and submit performance plans and budget utilization reports to relevant bodies;

11/ Issue Directive for the implementation of incentives and benefit packages decided in consultation with the Prime Minister Office for the MESOB Service Centres.

ክፍል አራት

የአገልግሎት ሰጭ እናት ተቋማት ተግባርና

ኃላፊነት

፳፩. የአገልግሎት ሰጭ እናት ተቋማት ተግባርና

ኃላፊነት

፩/ በመሰብሰብ አገልግሎት ማዕከላትና የመሰብሰብ አገልግሎት ውስጥ ሊሰጡ ከሚችሉ አገልግሎቶች ጋር በማዋሃድ አገልግሎት ይሰጣሉ።

፪/ በመመሪያ ወይም በአሰራር ሥርዓት መሰረት በጊዜ፣ በጥራት፣ በመጠን፣ በወጪ እና ተደራሽነት አኳያ የሚሰጡ አገልግሎቶችን ያዘጋጃሉ፣ ይወስናሉ።

፫/ አገልግሎት ለማግኘት የሚያስፈልገውን ቅድመ ሁኔታን በግልፅ ለተገልጋይ ያሳውቃሉ።

፬/ ከመሰብሰብ አገልግሎት ማዕከላት አገልግሎቶች ጋር እርስ በርስ ለማናበብ ፖርታሎችን፣ የሞባይል ማስተግበሪያ ወይም የዲጅታል ቴክኖሎጂ የአሰራር ሂደትን ተግባራዊ ያደርጋሉ።

፭/ ተመሳሳይ የአገልግሎት አሰጣጥ ባህሪ ያላቸውን በጥምረትና በቅንጅት አገልግሎት ለመስጠት በጥናት ለይተው ዝርዝር መረጃውን በመሥሪያ ቤቱ የበላይ ኃላፊ በማፀደቅ ወደ መሰብሰብ አገልግሎት ይልካሉ።

፮/ በመሰብሰብ አገልግሎት የሚሰጠውን አገልግሎት ተቀባይነት በማረጋገጥ እና በአገልግሎት ኦዲት ግኝት መሰረት የማስተካከል ኃላፊነት አለባቸው።

SECTION FOUR

POWERS AND DUTIES OF THE

SERVICE-PROVIDING PARENT

INSTITUTIONS

21. Powers and Duties of the Service-Providing Parent Institutions

1/ Integrate and provide the services that can be provided at the MESOB Service Centres.

2/ Prepare and approve the service in terms of time, quality, quantity, cost and accessibility in accordance with Directive or Guidelines.

3/ Clearly communicate the prerequisites that expected from customers to access the service.

4/ Utilize portals, mobile applications or digital technology processes to communicate services with the MESOB Service Centres.

5/ Identify institutions with similar service delivery characteristics through study to provide services in collaboration, coordination and send the detail information to the MESOB Service after approval by the Head of the government office.

6/ Ensure the acceptance of the services provided by the MESOB Service Centres and adjust based on the audit findings.

፯/ በመሰብ አገልግሎት የሰው ኃይል ምደባ ከፍተኛ ጥንቃቄ የተሞላበት፣ በኃላፊነት የሚሰራ፣ የሙያና ተግባራት ችሎታ ያለው እና በተሰማራበት ሥራ ብቃትና ሥነምግባሩ የተመሰከረ ባለሙያ መሰማራቱን ያረጋግጣሉ።

፰/ ከደንበኞች ፍላጎት እና አስተያየት ጋር በተጣጣመ መልኩ አዳዲስ የአገልግሎት ማሻሻያዎችን እና አገልግሎቶችን በቀጣይነት የማሻሻል ተግባራትን ያከናውናሉ።

፱/ ለመሰብ አገልግሎት ማዕከላት አጋዥ የሆኑ ማንኛውንም ተግባራት ያከናውናሉ።

፲/ በመሰብ አገልግሎት ማዕከላት አሰጣጥ ላይ ችግር ካጋጠመ አገልግሎት ሰጪ እናት ተቋማት በመሥሪያ ቤታቸው ለተገልጋይ አገልግሎት ይሰጣሉ።

ክፍል አምስት
የቅሬታ አቀራረብ ሥነ-ሥርዓት

፳፪. የቅሬታና አቤቱታ ሥርዓት ዓላማ

፩/ ተደራሽ ቅሬታ ማቅረቢያ መገናኛ ዘዴዎች ለመዘርጋት፣ ለቀረበ ቅሬታ በፍጥነት መፍትሄ፣ ግብረ መልስ ለመስጠት እና በወቅቱ ችግሮችን ለመፍታት፣ እና

፪/ የአገልግሎት አሰጣጥ ድክመቶችንና ስህተቶችን ለማረም እና አገልግሎት በማሻሻል እርካታን ለማሳደግ ነው።

፳፫. የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል ስለማቋቋም

የመሰብ አገልግሎት የሚከተሉትን ይኖረዋል፡-

፩/ ዘመናዊ እና በቴክኖሎጂ የታገዘ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ሥርዓት ይዘረጋል፤

7/ Assign a competent and ethically certified person, possessing the skills of a responsible, professional communicator, to the MESOB Service centres.

8/ Continuously improve new service reforms and services provided in line with customers need and feedback.

9/ Carry out any activities that are helpful to the MESOB Service Centres.

10/ Continue to provide service of the service provider parent institution offices, if problems happen at the MESOB Service Centres.

SECTION FIVE
GRIEVANCE AND COMPLAINT

SUBMISSION PROCEDURE

22. The Purpose of Grievance and Complaint Procedure

1/ To establish accessible grievance and Complaint submission channels in order to provide quick solutions; to provide feedback and resolve problems in a timely manner; and

2/ To correct weaknesses and errors in service delivery, to induce improvements for maximizing citizen satisfaction.

23. Establishment of Grievance and Complaint Unit

The MESOB Service shall comprise the following:

1/ Establish a modern and technologically support grievance and complaint handling system;

፪/ ቅሬታ ተቀብሎ የሚያስተናግድ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል ይኖረዋል፤ እና

፫/ ቅሬታና አቤቱታ በተገልጋዮች ቅሬታና አቤቱታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ መሠረት ለቅሬታና አቤቱታ ሠራተኛው ቀርቦ ፈጣን ውሳኔ እንዲሰጥ ያደርጋል፡፡

፳፬. ለሠራተኛው የቅርብ ሃላፊ የሚቀርብ ቅሬታ

፩/ ተገልጋዩ ተገቢነት የሌለው ነው ብሎ ባመነው አሰራር ሂደት ላይ ምላሽ እንዲሰጠው ቅሬታ በማቅረብ ማስተካከያ ወይም የመፍትሔ እርምጃ እንዲወሰድ አገልግሎት ለሰጠው ሠራተኛ የቅርብ ኃላፊ ወይም የመሰብ አገልግሎት በዘረጋው ተደራሽ ቅሬታ ማቅረቢያ ዘዴ ያለውን ቅሬታና አቤቱታ ማቅረብ ይችላል፡፡

፪/ ለቀረበው ቅሬታና አቤቱታ በሥራ ክፍል ኃላፊ በተሰጠ ውሳኔ ያልረካ ተገልጋይ ጉዳዩ እንደገና እንዲታይ ለቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል አቤቱታ ማቅረብ ይችላል፡፡

፳፭. የቅሬታና አቤቱታ ምክንያቶች

፩/ በዚህ ደንብ አንቀጽ ፳፬ ላይ በተደነገገው አሰራር መሰረት በሚከተሉት ምክንያቶች ቅሬታና አቤቱታ ሊቀርብ ይችላል፡-

- ሀ) በአገልግሎት ስታንዳርድ መሰረት አገልግሎት ካልተሰጠ ፣ ወይም
- ለ) የሠራተኛ ሥነ ምግባር መንደል፣ አድሎ፣ የጥቅም ግጭት፣ ሆን ተብሎ ጉዳት ማድረስ ወይም የሙስና ድርጊት ወይም ሌሎች የቅሬታ ምክንያቶች ሲኖር፡፡

2/ Grievance and Complaint Unit will receive and process customer grievance and complaint; and

3/ Cause appeals to be submitted to the employee in accordance with customer grievance; complainant submission and handling Directive; prompt decision shall be made on the appeal submitted.

24. Grievance and Complaint that Submit to Employee's Immediate Supervisor

1/ Any customer may submit compliant and grievance regarding a process he deems in appropriate to the immediate supervisor of the employee who provide the service, or through the accessible compliance service channels establish by the MESOB service, in order to receive a response, correction or remedial action.

2/ A customer who is not satisfied with the decision of immediate supervisor of the employee may appeal to grievance and complaint unit.

25. Grounds for Grievance and Complaint

1/ Pursuant to the provisions of Article 24 of this Regulation, grievance and complaint petition may be filed on the following grounds:

- a) Failure to receive service in accordance with the service standard;
- b) Due to discrimination, intentional harm or conflict of interest, corruption, employee misconduct or other grounds of grievance.

፪/ የሚቀርበው ቅሬታና አቤቱታ በተዘጋጀ ቅፅ ተሞልቶ ከማስረጃ ጋር ተያይዞ ለቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍል ማቅረብ ይቻላል።

፳፮. ውሳኔ አሰጣጥ

፩/ የቅሬታና አቤቱታ ማስተናገጃ ክፍሉ የቀረበለትን ቅሬታ በሁለት የሥራ ቀናት ውስጥ አጣርቶ ውሳኔ ይሰጣል፤ ለዋና ሥራ አስፈጻሚ ያሳውቃል።

፪/ በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (፩) ድንጋጌ መሰረት በተሰጠ ውሳኔ ያልረካ ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢ ቅሬታውን በሁለት የሥራ ቀናት ውስጥ ለዋና ሥራ አስፈጻሚ ያቀርባል፤ ዋና ሥራ አስፈጻሚ የቀረበለትን የውሳኔ ሃሳብ ተመልክቶ በሦስት የሥራ ቀናት ውስጥ ውሳኔ መስጠት አለበት።

፫/ ዋና ሥራ አስፈጻሚ በሰጠው አስተዳደራዊ ውሳኔ ቅሬታ የተሰማው ቅሬታና አቤቱታ አቅራቢ ውሳኔው ከተሰጠበት ቀን ጀምሮ በ፱ (ሰላሳ) ተከታታይ ቀናት ውስጥ ጉዳዩን ለመዳኘት ሥልጣን ለተሰጠው ፍርድ ቤት ማቅረብ ይችላል።

ክፍል ስድስት
ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

፳፯. በጀት

፩/ የመሥሪቤት አገልግሎት የሚከተለው የበጀት ምንጭ ይኖረዋል፦

- ሀ) መንግስት ከሚመድበው በጀት፤
- ለ) በመሥሪቤት አገልግሎት ከሚሰበሰብ የአገልግሎት ክፍያ፤ እና
- ሐ) በአጋር ድርጅቶች ከሚሰጥ የገንዘብ እና ማቴሪያል ድጋፍ።

2/ An appeal may be lodged with attaching evidence to the Complaints and Appeals Unit through the form prepared for this purpose.

26. Decision Making

1/ The Complaints and Appeals Unit shall promptly investigate the complaint submitted to it within two working days, issue a decision and notify to the Chief Executive Officer.

2/ A grievance and complaint petitioner, who is not satisfied with the decision made in accordance with the provisions of Sub-Article (1) of this Article shall submit the matter to the Chief Executive Officer within two working days; The Chief Executive Officer shall consider the matter submit to him and issue a decision within three working days.

3/ A grievance and complaint petitioner, who is not satisfied with the decision of the Chief Executive Officer may bring the case to the Court authorized to adjudicate the matter within 30 (thirty) consecutive days from the date of the decision provided.

SECTION SIX
MISCELLANEOUS PROVISIONS

27. Budget

1/ The budget of the MESOB Service shall be drawn from the following sources:

- a) The budget allocated by the government;
- b) The service fee collect by the MESOB Service Centres;
- c) Financial and material support provide by partner organizations.

፪/ በጸደቀ የሥራ እቅድ መሠረት ያገኘውን ገቢ ይጠቀማል፤ አጠቃቀሙ በኮሚሽኑ እና በገንዘብ ሚኒስቴር የጋራ ስምምነት በሚወጣ መመሪያ ይወሰናል።

፳፰. የሂሳብ መዛግብት

የመሰብ አገልግሎት፡-

፩/ የተሟላና ትክክለኛ የሆነ የሂሳብ መዛግብት ይይዛል፤

፪/ የሂሳብ መዛግብትና ገንዘብ ነክ ሰነዶች በዋናው አዲተር ወይም ዋና አዲተር በሚሰይመው አዲተር በየዓመቱ ይመረመራል።

፳፱. መመሪያ ስለማውጣት

ኮሚሽኑ ይህን ደንብ ለማስፈጸም የሚያስፈልጉ መመሪያዎችን ሊያወጣ ይችላል።

፴. ተፈጻሚነት ስለማይኖራቸው ሕጎች

ከዚህ ደንብ ጋር የሚቃረን ማንኛውም ደንብ፣ መመሪያ ወይም ልማዳዊ አሠራር በዚህ ደንብ የተሸፈኑ ጉዳዮችን በተመለከተ ተፈጻሚነት አይኖረውም።

፴፩. ደንቡ የሚጸናበት ጊዜ

ይህ ደንብ በፌዴራል ነጋሪት ጋዜጣ ታትሞ ከወጣበት ቀን ጀምሮ የፀና ይሆናል።

አዲስ አበባ ጥር ፳ ቀን ፪ሺ፲፰ ዓ.ም

አብይ አህመድ (ዶ/ር)

የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ጠቅላይ ሚኒስትር

2/ The MESOB service Shall use its income, in accordance with its approved business plan; The implementation shall be determined in accordance with the Directive to be issued through joint agreement of the Commission and Ministry of Finance.

28. Book of Accounts

The MESOB Service shall have:

1/ Keep complete and accurate books of records;

2/ The book of accounts and financial documents shall be audit annually by the Auditor General or an Auditor designate by the Auditor General.

29. The Power to Issue Directives

The Commission may issue Directives necessary to implement this Regulation.

30. Inapplicable Laws

Any Regulation, Directive or Customary Practice that is inconsistent with this Regulation shall not be applicable to the matters covered by this Regulation.

31. Effective Date

This Regulation shall come into force on the date of its publication in the Federal Negarit Gazette.

Done at Addis Ababa, on this 28th day of January, 2026

ABIY AHMED (Dr.)

PRIME MINISTER OF THE FEDERAL DEMOCRATIC REPUBLIC OF ETHIOPIA