



CRRSA

የልደታ ክፍለ ከተማ የሲቪል ምዝገባ እና የነዋሪዎች አገልግሎት ጽ/ቤት

**በልደታ ክፍለ ከተማ አስተዳደር
የሲቪል ምዝገባና የነዋሪነት
አገልግሎት ጽ/ቤት**

**የ2018 በጀት ዓመት የተዘጋጀ የዜጎች
የስምምነት ሰነድ**

መጋቢት 2018 ዓ.ም

ልደታ

ክፍል አንድ

1. መግቢያ

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የሲቪል ምዝገባና የነዋሪነት አገልግሎት ኤጀንሲ የከተማውን የአስፈጻሚ አካላት እንደገና ለማቋቋም በወጣው አዋጅ ቁጥር 79/2015 ዓ.ም መሰረት የከተማውን ነዋሪዎች የመመዘገብ እና በከተማው የሚከሰቱትን ኩነት በመመዘገብ፣ ማስረጃ በመስጠት በማደራጀትና በመተንተን ለሚመለከተው የፌደራል አካል ለህግ፣ ለአስተዳደርና ለስታቲስቲክስ የመረጃ ምንጭነት እንዲውል በሚያስችል መልኩ አደራጅቶ የማስተላለፍ ስልጣን ያለው ሲሆን ይህን የወሳኝ ኩነት ምዝገባና የነዋሪዎች አገልግሎት ተግባራት በቴክኖሎጂ የታዘዘ እንዲሆን ይሰራል፣ ያስተባብራል እንዲሁም ይቆጣጠራል።

በመሆኑም ኤጀንሲው የወሳኝ ኩነት ምዝገባ እና የብሔራዊ መታወቂያ አዋጅ 760/2004 ዓ.ም እና በተሻሻለው አዋጅ 1049/2009 ዓ.ም እንዲሁም የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አስፈጻሚ አካላትን ሥልጣንና ተግባር ለመወሰን የወጣ ማሻሻያ አዋጅ 84/2016 በተጨማሪም በነዋሪነት አገልግሎት መመሪያ ቁጥር 145/2015 መሰረት በማድረግ ልደት፣ ጋብቻ፣ ፍቺ፣ ሞት፣ አባትነትን በፍርድ ቤት መቀበል፣ ልጅነትን በፍርድ ቤት መቀበል እንዲሁም የነዋሪነት አገልግሎቶችን ማለትም የነዋሪነት መታወቂያ፣ ያላገባ፣ የነዋሪነት፣ መሸኛ፣ የነዋሪነት ማረጋገጫ፣ በህይወት ስለመኖር፣ ለማህበራዊ ዋስትና የእናትነት፣ የአባትነት፣ የልጅነት እህትነት፣ ወንድምነትና አያትነት ከቅጽላይ በማየት የማረጋገጥ እና ለማህበራዊ ዋስትና ብቻ ያላገባ ማስረጃ በደብዳቤ የመስጠት አገልግሎቶች ይሰጣሉ።

በመሆኑም ተቋሙ አገልግሎት ሰጪ ተቋም እንደመሆኑ መጠን የተቋሙን ራዕይና ተልዕኮን ከግብ ለማድረስ ዜጎች የሚፈልጉትን አገልግሎት ግልጽነትና ተጠያቂነት የሰፈነበት አሰራር ስርዓት በመዘርጋት ለዜጎች አገልግሎቶች የሚሰጥባቸውን ቦታ፣ የአገልግሎት ቅድመ ሁኔታና ደጋፊ ማስረጃዎች ስታንዳርድ(ጊዜና ጥራት) በግልጽ በማስቀመጥ በተቋሙ እና በዜጎች መካከል ባለው የአሰራር ሂደት ላይ መብትና ግዴታቸውን እንዲረዱ እና የአገልግሎት አሰጣጡን ፈጣንና ቀልጣፋ በማድረግ የዜጎችን የእርካታ ደረጃ ከፍ ማድረግ ያስችላል።

1.1. የዜጎች ስምምነት ሰነድ አላማ

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የሲቪል ምዝገባ እና የነዋሪነት አገልግሎት ጽ/ቤት የተጀመረውን የለውጥ ሂደት ቀጣይነት ለማረጋገጥ ተቋሙ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች በዝርዝር ዜጎች እንዲያውቁት በማድረግ ግልጽና ተጠያቂነት የሰፈነበት አሰራር በመዘርጋት፤ ብልሹ አሰራር እና ተግባራት በማስወገድ፤ መልካም አስተዳደር የሰፈነበት በማድረግ የአገልግሎት አሰጣጡን ቀልጣፋ እና ውጤታማ እንዲሁም የላቀ ውጤት ማምጣት ነው። የዜጎች ስምምነት አስፈላጊነት፡-

የዜጎች የስምምነት ሰነድ ለማዘጋጀት አስፈላጊ የሚያደርጉት ዋና ዋና መሰረታዊ ጉዳዮች የሚከተሉት ናቸው።

- ተገልጋዮችን/customers/ እና ባለድርሻ አካላት /stakeholders/ ፍላጎቶችን መሰረት በማድረግ ተገቢውን አገልግሎት ለመስጠት ያለው ሚና ከፍተኛ በመሆኑ፤
- የዜጎችን የመረጃ ማግኘት መብት ለማረጋገጥና በጽ/ቤቱ የሚሰጡትን አገልግሎቶች በምን ዓይነት ደረጃ/standard/ ማግኘት እንደሚገባቸው ለማሳወቅ
- ፈጣን ቀልጣፋና ውጤታማ አሰራር ስርዓትን በመዘርጋት ተቋሙ ለሚሰጠው አገልግሎት በቂ የሆነ የመረጃ ልውውጥ እንዲኖር ለማድረግ እና
- የተገልጋዮችን እንግልት በመቀነስ የአገልግሎት እርካታውን እንዲጨምር ለማድረግ ነው።

1.2. የተቋሙ ስልጣን፣ ተግባርና ኃላፊነት

1. በከተማ አስተዳደሩ የወሳኝ ኩነት ምዝገባን በበላይነት ይመራል፤ ያስተባብራል፤ ይመዘግባል፤ መመዝገቡንም ይቆጣጠራል ይከታተላል
2. የነዋሪዎች መታወቂያና ሌሎችንም አገልግሎቶቹ ይሰጣል
3. የክብር መዝገቦች ዝግጅትና ስርጭትን መረጃ አጠቃቀም ስርዓት አግባብ ካለው የፌደራል አካላት ጋር በመተባበር ይሰራል፤ ድጋፍ ይሰጣል፤ የክብር መዝገቦች ለሁሉም ወሳኝ ኩነት ምዝገባና መረጃ ደህንነት ጽ/ቤቶች መሰራጨታቸውን ያረጋግጣል።
4. የፈወሳኝ ኩነት ምዝገባ አስፈላጊነትን አስመልክቶ የተለያዩ ዘዴዎችን በመጠቀም ግንዛቤ ይፈጥራል ወይም እንዲፈጠር ያደርጋል፤

5. የወሳኝ ኩነት ምዝገባ የጥራትና የሽፋን ደረጃ ለመገምገምና ለመቆጣጠር የሚያስችል ጥናት ያካሂዳል፤ ተግባራዊ ያደርጋል፤
6. የወሳኝ ኩነት ምዝገባና ብሔራዊ መታወቂያ አዋጅ መሰረት የተሰበሰቡ መረጃዎችን አግነባብ ላለው ለፌደራል አካላት በወቅቱ ያስተላልፋል፤
7. በቴክኖሎጂ በመታገዝ የዲሞክራሲና የባዮሜትሪክ የሰዎችን መረጃ ይመዘግባል፤ አገልግሎት ይሰጣል፤ ያስተዳደራል፤ ይቆጣጠራል፤
8. መንግስታዊ ተቋማት ማህበራትና የበጎ አድራጊዎች ድርጅቶች የሚደረገው የወሳኝ ኩነት ምዝገባ ስርዓት የተሟላ እንዲሆን ተገቢውን ድጋፍ እንዲያደርጉ ያስተባብራል፤
9. የድጂታል አገልግሎትን በከተማዋ በማሳለጥ የግለሰብ መረጃ መብትን በጠበቀ መልኩ የተመዘገቡዎችን መረጃ እንደ አስፈላጊነቱ ለተቋማት ያጋራል፤ ደህንነቱንም ያስጠብቃል ወይም ይቆጣጠራል፤

1.3. ራዕይ/Vision/

በ2022 ዓ.ም የወሳኝ ኩነት እና የነዋሪዎች ምዝገባ አገልግሎቶች በማዘመን ዋነኛ የመረጃ ምንጭ ሆኖ ማየት፡፡

1.4. ተልዕኮ/Mission/

አገልግሎቶችን በማዘመን፤ በወሳኝ ኩነት መርሆችን መሰረት የሚከሰቱ ኩነቶችን እና ነዋሪዎች መመዝገብና አገልግሎት ቀልጣፋ እና ተደራሽ ማድረግ

1.5. እሴቶች/Core Values)

- አገልጋይነት
- ስነ-መግቢራ
- ግልፅነትና ተጠያቂነት
- በቡድን መስራት
- የመረጃ ደህንነትና ሚስራዊነት መጠበቅ
- ለለውጥ ዝግጁ መሆን

ክፍል ሁለት

2. ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮችና ውጤቶች

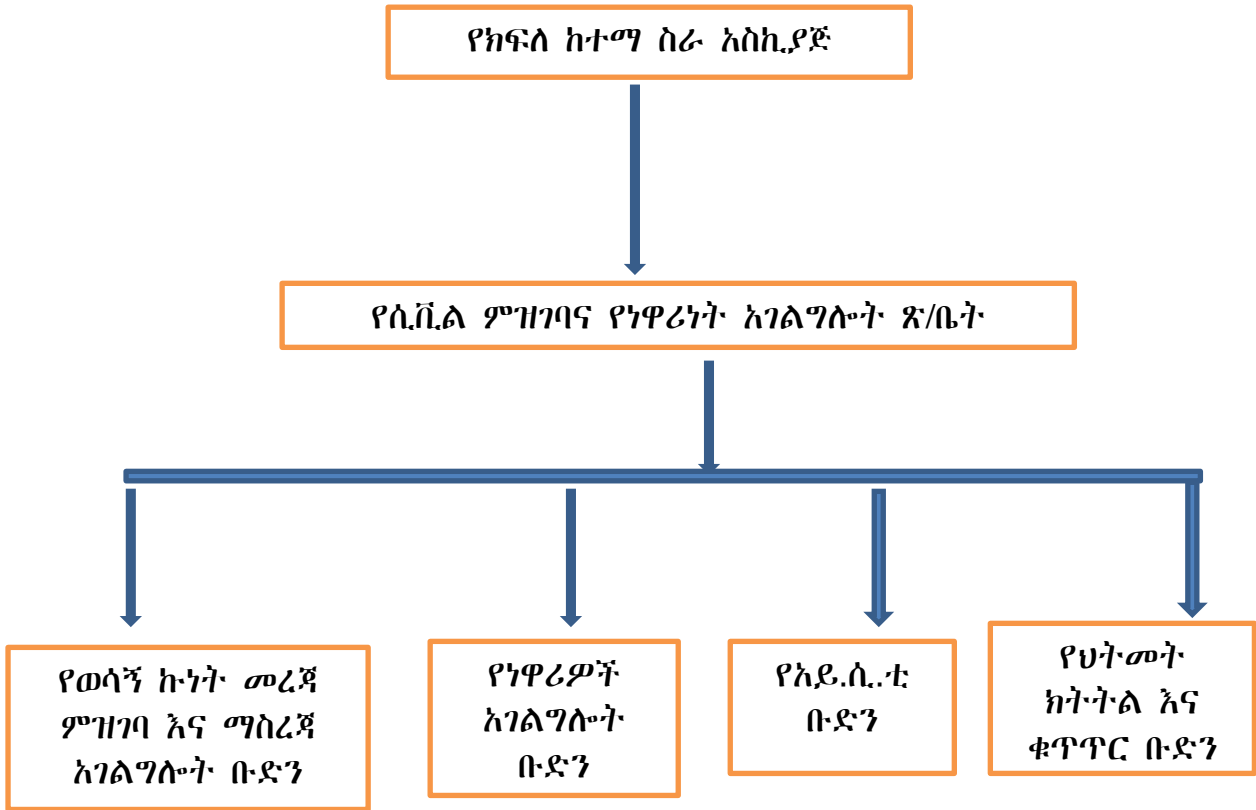
ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮችና ውጤቶች	
ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮች	ስትራቴጂያዊ ውጤቶች
❖ የላቀ የወሳኝ ኩነት ምዝገባ፣ መረጃና ማስረጃ መስጠት፤	✓ የሚከሰጡ የወሳኝ ኩነቶችን በመመዘገብ የምዝገባ መረጃ ለሚመለከተው አካል ተደራሽ ማድረግ
❖ የላቀ የነዋሪዎች ምዝገባ እና አገልግሎት መስጠት፤	✓ ከነዋሪዎች ምዝገባ የተገኙ መረጃዎች ለታለመላቸው ዓላማ እንዲውሉ ማስቻል
❖ የላቀ የወሳኝ ኩነትና የነዋሪዎች ምዝገባና መረጃ አገልግሎት ማዘመን፤	✓ የወሳኝ ኩነት እና የነዋሪዎች ምዝገባ፣ መረጃና ማስረጃ አገልግሎትን በማዘመን ጥራት ያለው፣ ቀልጣፋና ተደራሽ ማድረግ

2.1. ሰነድ የተዘጋጀበት ስልት

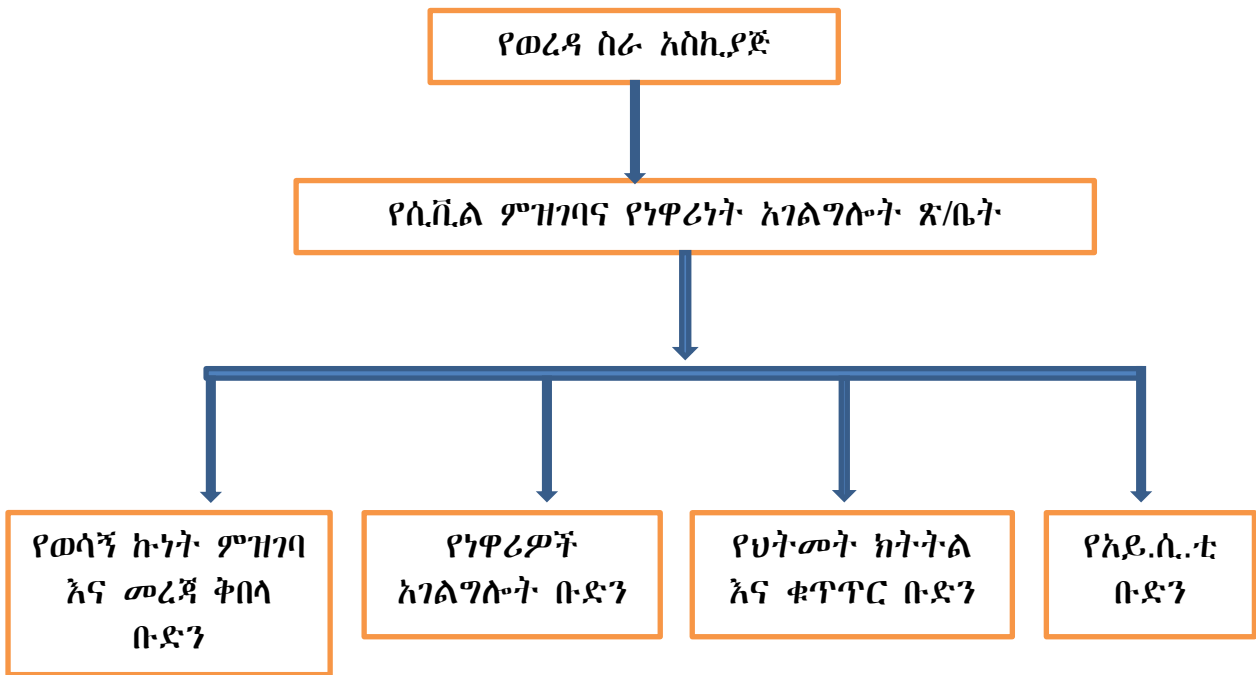
ይህ ሰነድ ተቋሙ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች ለዜጎች ግልጽ በማድረግ ፈጣን፣ ቀልጣፋና ታማኝነት እንዲሁም ተጠያቂነት የሰፈነበት አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል በመሆኑ ሰነዱን ለማዘጋጀት ተቋሙ የተሰጠውን ስልጣንና ተግባር የመሰረታዊ የስራ ሂደት ለውጥ/BPR/ ጥናት ከተዘረዘሩት ተግባሮች ውስጥ አገልግሎቶችን ለይቶ በማውጣት፣ የተቋሙን መዋቀራዊ አደረጃጀት፣ ቀድሞ የነበረውን የዜጎች የስምምነት ሰነድ፣ የወሳኝ ኩነት ምዝገባ እና የብሔራዊ መታወቂያ አዋጅ ቁጥር 760/2004 ዓ/ም እና በተሻሻለው አዋጅ 1049/2009 ዓ.ም እንዲሁም የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አስፈጻሚ አካላትን ስልጣንና ተግባር ለመወሰን የወጣ መሻሻያ አዋጅ 84/2016 በተጨማሪም በነዋሪነት አገልግሎት መመሪያ ቁጥር 145/2015 በወጣው የነዋሪዎች አገልግሎት መመሪያ የወሳኝ ኩነት ምዝገባ እና የነዋሪነት አገልግሎት መመሪያዎችን በመጠቀም ሰነዱን ማዘጋጀት ተችሏል።

በተቋሙ የሚገኙ የስራ ክፍሎች(ተቋማዊ አደረጃጀት የሲቪል ምዝገባና የነዋሪነት አገልግሎት ጽ/ቤት የመዋቀራዊ አደረጃጀት)

በክፍለ ከተማ ደረጃ ያለ የአደረጃጀት ስዕላዊ መግለጫ



በወረዳ ደረጃ ያለ የአደረጃጀት ስዕላዊ መግለጫ



2.2. ቁልፍ ተገልጋዮች፣ ባለድርሻ አካላትና የህዝብ ክንፎች

ተ.ቁ	የጽ/ቤቱ ባለድርሻ አካላት	የህዝብ ክንፍ	የጽ/ቤቱ ቁልፍ ተገልጋዮች
1.	የልደታ ክፍለ ከተማ ጤና ጽ/ቤት	ሴት ማህበር	<ul style="list-style-type: none"> • የልደታ ክፍለ ከተማ ነዋሪዎች • የክልል ነዋሪዎች • የውጪ ሃገር ዜጎች
2.	የልደታ ክፍለ ከተማ ሴቶች፣ ህጻናትና ማህበራዊ ጉዳዮች ጽ/ቤት	ወጣት ማህበር	
3.	የልደታ ክፍለ ከተማ ትምህርት ጽ/ቤት		
4.	የልደታ ክፍለ ከተማ ወጣቶችና ስፖርት ጽ/ቤት		
5.	የልደታ ክፍለ ከተማ ፐብሊክ ስርቪስና የሰው ሀብት ልማት ጽ/ቤት		

2.3. በልደታ ክፍለ ከተማ አስተዳደር የሲቪል ምዝገባና የነዋሪነት አገልግሎት ጽ/ቤት

2.3.1. ዋና እና ዝርዝር አገልግሎቶች

ዋና ዋና አገልግሎቶች

1. የወሳኝ ኩነት ምዝገባ እና ማስረጃ አገልግሎት
2. የነዋሪዎች ምዝገባ እና ማስረጃ አገልግሎት ጽ/ቤት
3. በሶፍት ዌር የተመዘገቡ መረጃዎችን ስህተት ማረም እና ማዘመን አገልግሎት

2.4. በክፍለ ከተማ የሚሰጡ አገልግሎቶች

ተ.ቁ	ዋና ዋና እና ንዑስ አገልግሎቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት የስራ ክፍል	በጥናት የተቀመጠው ስታንዳርድ		የሚሰጥበት ሁኔታ	ቅድመ ሁኔታዎች
			ጊዜ	ጥራት		
የወሳኝ ከተማ ምዝገባ እና ማስረጃ አገልግሎት						
1.	የጋብቻ ምዝገባ እድሳት፤ ከ2001-2008 አገልግሎት	የወሳኝ ከተማ ምዝገባ እና ማስረጃ አገልግሎት	20 ደቂቃ	100%	በአካል በመገኘት ወይም በውክልና	<ul style="list-style-type: none"> ➢ የጠያቂው የታደሰ መታወቂያ ወይም ፓስፖርት እና ቪዛ ወይም የመኖሪያ ፈቃድ ➢ ከ6 ወር ወዲህ በተመሳሳይ ጊዜ የተነሱት ሁለት ሁለት 304 የሆነ የተጋቢዎች ፎቶ-ግራፍ መቅረብ አለበት ➢ የእድሳት አገልግሎት ሲሆን የቀድሞውን ሰርተፍኬት ዋናውንና ኮፒውን መቅረብ አለበት፤ ➢ የኢምባሲ ማረጋገጫ ሲሆን ከኢምባሲው ስለጉዳይ የሚገልጽ ደብዳቤ እና የኢምባሲው ተወካይ የታደሰ መታወቂያ ወይም ፓስፖርት እና ቪዛ ወይም የመኖሪያ ፍቃድ ይዞ መቅረብ አለበት፤ ➢ ጥያቄው በውክልና ከሆነ ስለ ጉዳይ በግልጽ የሚያሳይ ልዩ /specific/ ህጋዊ የውክልና ማስረጃ የወካይ የተወካይ በዘመኑ የታደሰና ሙሉ መረጃ የያዘ መታወቂያ ወይም ፓስፖርት የወካይ ኮፒ የተወካይ ዋናውንና ኮፒ፣ ከውጭ ከሆነ የታደሰ ፓስፖርት ዜግነቱን የሚገልጽ የመኖሪያ ፈቃድ ወይም የስደተኞች መታወቂያ የተወካይ ዋናውንና ኮፒ የወካይ ኮፒ ለእርማት ለሚቀርቡ ጥያቄዎች ፍርድ ቤት የተሰጠ ውሳኔ መቅረብ አለበት፤ ➢ የአገልግሎት ክፍያን በሚመለከት ለኢትዮጵያዊያን ብር 150/ አንድ መቶ ሃምሳ ብር/፣ ለውጭ ሀገር ዜጋ ብር 900 /ዘጠኝ መቶ ብር/ ➢ ከውጭ ሀገር ወደ ኢትዮጵያ የገቡ የከተማ ምዝገባ ደጋፊ ሰነዶች በውጪ ጉዳይ ሚኒስቴር መረጋገጥ እና በሰነዶች ምዝገባ እና ማረጋገጫ ኤጀንሲ መመዘገብ እና መረጋገጥ አለበት፤
2.	የጋብቻ ምዝገባ ግልባጭ/ምትክ		20 ደቂቃ	100%		
3.	የጋብቻ ምዝገባ እርማት አገልግሎት		20 ደቂቃ	100%		
ንኡስ	ጋብቻ ዕርማት ምዝገባ እና ማስረጃ አገልግሎት		20 ደቂቃ	100%		
	ጋብቻ ግልባጭ/ምትክ ምዝገባ እና ማስረጃ አገልግሎት		20 ደቂቃ	100%		
4.	የፍቺ ምዝገባ እድሳት፤ ከ2001-2008 አገልግሎት	20 ደቂቃ	100%		<ul style="list-style-type: none"> ➢ የጠያቂው የታደሰ መታወቂያ ወይም ፓስፖርት እና ቪዛ ወይም የመኖሪያ ፈቃድ ➢ የእድሳት አገልግሎት ሲሆን የቀድሞውን ሰርተፍኬት መቅረብ አለበት፤ 	
5.	የፍቺ ምዝገባ					

	ግልባጭ/ምትክ		ደቂቃ				<p>➢ የፍርድ ቤት የፍጩ ውሳኔ በፊት ገቢ ካልተደረገ ዋናውን እና ኮፒው መቅረብ አለበት፤</p> <p>➢ የኢምባሲ ማረጋገጫ ሲሆን ከኢንባሲው ስለጉዳዩ የሚገልጽ ደብዳቤ እና የኢምባሲው ተወካይ የታደሰ መታወቂያ ወይም ፓስፖርትና ቪዛ ወይም የመኖሪያ ፈቃድ ማቅረብ አለባቸው፤</p> <p>➢ ጥያቄው በውክልና ከሆነ ስለ ጉዳዩ በግልጽ የሚያሳይ ልዩ /specific/ ህጋዊ የውክልና ማስረጃ የወካይ የተወካይ በዘመኑ የታደሰና ሙሉ መረጃ የያዘ መታወቂያ ወይም ፓስፖርት የወካይ ኮፒ የተወካይ ዋናውንና ኮፒ፣ ከውጭ ከሆነ የታደሰ ፓስፖርት ዜግነቱን የሚገልጽ የመኖሪያ ፈቃድ ወይም የስደተኞች መታወቂያ የተወካይ ዋናውንና ኮፒ የወካይ ኮፒ ለእርማት ለሚቀርቡ ጥያቄዎች ፍርድ ቤት የተሰጠ ውሳኔ መቅረብ አለበት፤</p> <p>➢ ከውጭ ሀገር ወደ ኢትዮጵያ የገቡ የኩነት ምዝገባ ደጋፊ ሰነዶች በውጪ ጉዳይ ሚኒስቴር መረጋገጥ እና በሰነዶች ምዝገባ እና ማረጋገጫ ኤጀንሲ መመዝገብ እና መረጋገጥ አለበት፤</p> <p>➢ የአገልግሎት ክፍያን በሚመለከት ለኢትዮጵያውያን ብር 150/ አንድ መቶ ሃምሳ ብር/፣ ለውጭ ሀገር ዜጋ ብር 600 /ስድስት መቶ ብር/</p>
6.	የፍቺ ምዝገባ እርማት አገልግሎት		20 ደቂቃ	100%			
ንኡስ	ፍቺ ዕርማት ምዝገባ እና ማስረጃ አገልግሎት		20 ደቂቃ	100%			
	ፍቺ ግልባጭ/ምትክ ምዝገባ እና ማስረጃ አገልግሎት		20 ደቂቃ	100%			
የነዋሪዎች ምዝገባ እና ማስረጃ አገልግሎት							
7.	የዲጂታል ነዋሪነት ምዝገባ እርማት አገልግሎት	የነዋሪዎች	20 ደቂቃ	100%	በአካል በመገኘት		<p>➢ አገልግሎት ከወሰደበት ወረዳ ስለ አለመግባታቸው ማስረጃ ትክክለኛነት እና ከወረዳው ስለመውሰዱ የተጻፈ ህጋዊ ደብዳቤ መቅረብ አለበት፤</p> <p>➢ የታደሰ መታወቂያ ወይ ፓስፖርት፤</p> <p>➢ የአገልግሎት ክፍያ ብር 250/ሁለት መቶ ሃምሳ ብር/</p>
8.	የመሸኛ ማረጋገጥ አገልግሎት	ምዝገባ እና	20 ደቂቃ	100%	ኘት ወይም		
9.	የሲስተም ምዝገባ አገልግሎት የጋብቻ ሁኔታ ለውጥ ሲኖር እንዲስተካከል በደብዳቤ መጠየቅ	ማስረጃ አገልግሎት	20 ደቂቃ	100%	በውክልና		

ማሳሰቢያ:-

- መታወቂያ በውክልና አይሰጥም አይታደስም
- በውጪ የሚኖሩ ኢትዮጵያውያንና የውጪ ሀገር ዜጎች የነዋሪነት መታወቂያ አይሰጣቸውም
- በማንኛውም ንግድ ቤት የነዋሪዎች መታወቂያ አይሰጥም
- ድጂታል የነዋሪነት መታወቂያ የተሰጠው ማንኛውም ነዋሪ የነዋሪነት መታወቂያ እስከ 4 ዓመት የሚያገለግል ሆኖ የአገልግሎት ዘመን ሲያበቃ መታወቂያው ተመላሽ ሆኖ አዲስ መታወቂያ ይሰጣል።

2.5.የተገልጋዮች መብትና ግዴታ

2.5.1. የተገልጋዮች አገልግሎት የማግኘት መብቶች

ተገልጋዩ ህብረተሰብ ያሏቸው መብቶች እንደሚከተለው ቀርቦዋል:-

1. የምክር አገልግሎት የማግኘት
2. ተገልጋዮች በሚኖሩበት ክፍለ ከተማና ወረዳዎች አገልግሎቶችን የማግኘት
3. በተቋሙ ውስጥ ስለሚሰጡ አገልግሎቶች ሙሉ መረጃ የማግኘት
4. ለሚፈጠሩ ቅሬታዎች ምላሽ የማግኘት
5. ጥራቱ የተወሰነ ፍትሃዊና አድሎ የሌለበት አገልግሎት የማግኘት
6. በተቀመጠው የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ መሰረት የመስተናገድ

ለበለጠ መረጃ:- ጥቆማ ወይም ማብራሪያ በተገልጋይ የስልክ መስመራችን 7533 ደውለው ያግኙን

1. ዌብ ሳይት(Website): <https://www.lidetacrrsa.gov.et>
2. ፌስቡክ(Facebook): <https://www.lidetaCRRSA>
3. ቲሌግራም(Telegram): <https://t.lidetasubcityCRRSA>
4. ኢሜል(Email): <https://www.lidetacrrsa@gmail.com>

2.5.2. የተገልጋዮች ግዴታ

1. በተቋሙ አገልግሎት ለማግኘት ሲመጡ ትክክለኛ መረጃዎችን የማግኘት
2. የአገልግሎት ቅድመ ሁኔታዎችን የማሟላትና የማቅረብ
3. የተቋሙን ህግና ስርዓት የማክበር

2.5.3. የተቋሙ ግዴታ

1. በተቋሙ ውስጥ በሚሰጡ አገልግሎቶች ዙሪያ ተገልጋዩን ህብረተሰብ የማሳተፍ
2. በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት አገልግሎት መስጠት
3. በተቋሙ ለሚሰጡ አገልግሎቶች የሚያስፈልጉ ቅድመ ሁኔታዎችን የማሳወቅ
4. ለተገልጋዩ ህብረተሰብ የምክር አገልግሎት የመስጠት
5. ለተገልጋዩ ህብረተሰብ ስለ አገልግሎት ሙሉ መረጃ መስጠት
6. ለተገልጋዩ ህብረተሰብ ለሚፈጠሩ ቅሬታዎች ምላሽ የመስጠት
7. ለተገልጋዩ ህብረተሰብ ፍትሃዊ፣ አድሎ የሌለበት አገልግሎት የመስጠት እና በእኩልነት የማገልገል
8. በየጊዜው የተገልጋዩን እርካታ ያለበትን ደረጃ የመጠየቅ
9. ዜጎች በተቋሙ ምዘና እንዲሳተፉ የማድረግ
10. የተቋሙን ህግና ደንብ የማሳወቅ
11. አገልግሎቱን ለማቅረብ የሚያስፈልጉ ግብዓቶችን የማሟላት

2.6. የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት

በምንሰጣቸው አገልግሎቶች ቅሬታ ያለው አካል በቃል፣ በጽሁፍ፣ በስልክና በኢሜል ማቅረብ የሚችል ሲሆን በየደረጃው ለሚገኝ ለፈጻሚ፣ ለቅርብ ኃላፊ፣ ለቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ በዚህም ካልተፈታ ለጽ/ቤት የበላይ ኃላፊ ለወረዳ እና ለክፍለ ከተማ ስራ አስፈጻሚ ከ3/ሶስት/ ቀን ባልበለጠ ጊዜ ምላሽ የሚያገኝ ሲሆን በዚህም ካልተፈታ አቤቱታውን በተዋረድ በክፍለ ከተማው ስራ አስኪያጅ ጽ/ቤት፣ ለኤጀንሲው አመራሮች፣ ለከንቲባ ጽ/ቤት፣ ለአምባ ጠባቂ፣ ለጸረ-ሙስናና ለጽ/ቤት በማቅረብ ምላሽ ማግኘት የሚችል ሲሆን በጽ/ቤቱ ለሚፈጠሩ የአፈጻጸም ክፍተቶች የእርምጃ አርምጃ በመውሰድ ማስተካከያ የሚደረግ ይሆናል።

2.7. የአስተያየት መቀበያና መስጫ ስርዓት

በተቋሙ በየደረጃው በምንሰጣቸው አገልግሎቶች ቅሬታ ያለው አካል ቅሬታውን በቃል፣ በጽሁፍ፣ በሀሳብ-መስጫ መዝገብና ሳጥን፣ በስልክ፣ በኢሜልና ዌብሳይት ማቅረብ የሚቻል ሲሆን ተገቢውን አወንታዊም ሆነ አሉታዊ አስተያየቶችን በመቀበልና በመጠመር በቃል፣ በስልክ፣ በጽሁፍ በማስታወቂያ ሰሌዳ በመለጠፍ ግብረ-መልስ የሚሰጥ ይሆናል።

2.8. የክትትል ግምገማና ምዘና አግባቦች፡-

በስምምነት ሰነዱ ውስጥ የተዘረዘሩ ተግባራት በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት በዕየሉቱ በመመዘገብ በሳምንታዊ የፈጻሚዎች የአፈጻጸም ግምገማ በማካሄድ ውጤታማነቱን ለመገምገም ሶስቱን የክትትልና ድጋፍ አግባቦች በመጠቀም ተግባራት ቀጣይነት ባለው መንገድ እንዲመዘኑ ይደረጋል።

ሀ). በአካል በመውረድ ሱፐርቪዥን በሪፖርት እና በአካል ግምገማ በማድረግ

- በአካል ወርዶ ስራዎችን በማየትና በመደገፍ ሪፖርቶች በየሩብ ዓመቱ በጋራ ተገምግመው በእውነተኛ እና ተጨባጭ መሆናቸውን ተረጋግጦ እንዲደርሱና በጊዜው ግብረ መልስ እንዲሰጣቸው ይፈጸማል።
- በየሶስት ወራት በአፈጻጸም ደረጃቸው ላይ ከፈጻሚ አካላትና ከሚመለከታቸው አካላት ጋር የጋራ መድረክ በመፍጠር የተቋሙን አገልግሎት አሰጣጥ ይገመገማል።
- በየሶስት ወራት በአፈጻጸም ደረጃቸው ላይ ከፈጻሚ አካላትና ከሚመለከታቸው አካላት ጋር የጋራ መድረክ በመፍጠር የተቋሙን አገልግሎት አሰጣጥ በተቀመጠላቸው መርሐ ግብር መሰረት መፈጸማቸውን ህብረተሰቡ በአደረጃጀቶች በማሳተፍ እንዲመዘኑ ይደረጋል።
- በክፍለ ከተማና በወረዳዎች እንደ አስፈላጊነቱ ክትትልና ድጋፍ ስራዎችን በሱፐርቪዥን እንዲጠናከር ይደረጋል።

ለ). በስምምነት ሰነዱ ውስጥ በተመለከተው መሰረት የአገልግሎት አሰጣጥ ያለበትን ደረጃ መከታተል፡-

- በአገልግሎት አሰጣጥ በተሸለ ደረጃ ከደረሰ እውቅና የመስጠት

- በአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ ላይ ማስተካከያ ካስፈለገ ክለሳ/preview/ ማድረግ
- በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ክፍተት ካለ ለሚመለከተው አካል እርምጃ እንዲወሰድ ማስተላለፍ
- የጽሁፍና የቃል መጠይቆች በማዘጋጀት አስተያየት መሰብሰብና ደረጃውን የመለየት ስራ ይሰራል።

2.9. የመረጃ ማስተላለፊያ አግባቦች፡-

ተቋሙ የሚሰጣቸውን አገልግሎቶችና የዜጎች ስምምነት ሰነዱን ተደራሽ ከማድረግ አንጻር ከዚህ በታች የተገለጹ የመረጃ ማስተላለፊያ መንገዶች በዋናነት የሚጠቀሙ ይሆናል።

- በብሮሽር፣ በመጽሔት
- የመስኮት ፎቶግራፍ ኢግዚቪሽን በማዘጋጀት
- የውይይት መድረኮችን በማዘጋጀት
- የተለያዩ ኤሌክትሮኒክስና ፕሬስ ሚዲያዎችን በመጠቀም
- መረጃዎችን በማደራጀት በድህረ ገጽ ማሰራጨት

2.10. መረጃ ለማግኘት የሚያስችሉ

የልደታ ክፍለ ከተማ ሲቪል ምዝገባና የነዋሪነት አገልግሎት ጽ/ቤት ከሰኞ እስከ ቅዳሜ ባሉት የስራ ሰዓቶች አገልግሎቱን የሚሰጥ ሲሆን ማንኛውንም አስተያየትና ቅሬታዎች ማቅረብና መረጃዎችን ከዚህ በታች በተዘረዘሩት አድራሻዎች ማግኘት ይቻላል።

የልደታ ክ/ከተማ ሲቪል ምዝገባና የነዋሪነት አገልግሎት ጽ/ቤት የኃላፊና የቡድኖች ስምና ስልክ ቁጥር

ተ.ቁ	ስም	ኃላፊነት	ስልክ ቁጥር
1.	ዘነበች እረና	የሲቪል ምዝገባና የነዋሪነት አገልግሎት ጽ/ቤት ኃላፊ	09 13 07 68 04
2.	ደለለኝ ቤተማሪያም	የከተማ ቡድን መሪ	09 11 43 67 61
3.	ትርጉሳ ሙላት	የነዋሪዎች ቡድን መሪ	09 11 72 15 14
4.	ደረጃ በዩቻ	የህ/ቁ/ስርጭት ቡድን መሪ	09 23 75 36 40
5.	ትክበር አላምረው	የአይ.ሲ.ቲ ቡድን መሪ	09 45 94 74 32

ለበለጠ መረጃ፡- ጥቆማ ወይም ማብራሪያ በተገልጋይ የስልክ መስመራችን 7533 ደውለው ያግኙን

1. ዌብ ሳይት(Website): <https://www.lidetacrrsa.gov.et>
2. ፌስቡክ(Facebook): <https://www.lidetaCRRSA>
3. ቴሌግራም(Telegram): <https://t.lidetasubcityCRRSA>
4. ኢሜል(Email): <https://www.lidetacrrsa@gmail.com>