

<b>YÖNERGENİN TARİFİ</b>		
1	<b>YÖNERGENİN ADI</b>	<i>ESKİ Genel Müdürlüğü Abone İşleri Daire Başkanlığı Görev ve Çalışma Yönergesi</i>
2	<b>HAZIRLAYAN BİRİM</b>	<i>Abone İşleri Daire Başkanlığı.</i>
3	<b>YÖNETİM KURULU KARAR TARİHİ VE SAYISI</b>	<i>18/12/2018 tarih ve 2018/241 sayılı Yönetim Kurulu Kararı</i>
4	<b>YÜRÜRLÜK TARİHİ</b>	
5	<b>TADİL EDİLEN MADDELER</b>	<i>İHDAS</i>
6	<b>TADİLAT NO</b>	-
7	<b>YÜRÜRLÜKTEN KALDIRMA</b>	<i>Bu Yönerge ile 19/09/2017 tarih ve 2017/194 sayılı Yönetim Kurulu Kararı ile kabul edilen Abone İşleri Dairesi Başkanlığı Görev ve Çalışma Yönergesi yürürlükten kaldırılmıştır.</i>

## ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ TASLAĞI

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar

##### Amaç

**MADDE 1-** (1) Bu yönergenin amacı; Abone İşleri Dairesi Başkanlığının teşkilat yapısını, hukuki statüsünü, görev, yetki, sorumlulukları ile ilgili çalışma usul ve esaslarını belirleyerek; hizmetlerin daha etkin, ekonomik ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamaktır.

##### Kapsam

**MADDE 2-** (1) Bu yönerge; Erzurum Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (ESKİ) Abone İşleri Dairesi Başkanlığının görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını kapsar.

##### Dayanak

**MADDE 3-** (1) Bu yönerge, 20.11.1981 tarih ve 2560 sayılı İSKİ Kanunu'nun 12, Ek 5 ve Geçici 10. Maddeleri ile 08.11.2016 tarih ve 2016/11 sayılı Genel Kurul kararı ile kabul edilen "Erzurum Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş Görev Yetki ve Teşkilat Yönetmeliği" nin 25. Maddesine istinaden hazırlanmıştır.

##### Tanımlar

**MADDE 4-** (1) Bu Yönergenin uygulanmasında;

- a) ESKİ : Erzurum Su ve Kanalizasyon İdaresi'ni
- b) Genel Müdürlük : ESKİ Genel Müdürlüğü'nü,
- c) İdare : ESKİ Genel Müdürlüğü'nü,
- ç) Genel Müdür : ESKİ Genel Müdürü'nü,
- d) Yönetim Kurulu : ESKİ Yönetim Kurulu'nu,
- e) Daire Başkanı : Abone İşleri Dairesi Başkanı'nı,
- f) Şube Müdürü : Abone İşleri Dairesi Başkanlığı'na bağlı ilgili şube

Müdürünü,

- g) Bağlı Şeflik : Şube Müdürlüklerine bağlı hizmet veren şeflikleri,
- ğ) Personel : Daire Başkanlığı bünyesinde çalışan diğer personeli,
- h) Müşteri/ Abone : ESKİ hizmetlerinden faydalanan gerçek ve tüzel kişileri,

##### Teşkilat

**MADDE 5-** (1) Abone İşleri Dairesi Başkanlığı: Daire Başkanı, Tahakkuk Şube Müdürlüğü, Borçlar Takip Şube Müdürlüğü olmak üzere iki Şube Müdürlüğü ve bunlara bağlı, Müşteri Hizmetleri Şefliği, Sayaç Hareketleri Şefliği, Kaçak Su ve Borç Takip Şefliği, İdari İşler Şefliği birimlerinden oluşur.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Görev, Yetki ve Sorumluluklar

#### Abone İşleri Dairesi Başkanı'nın Görev ve Yetkileri

**MADDE 6-** (1) Abone İşleri Dairesi Başkanı'nın görev ve yetkileri şunlardır:

a) Gayrimenkulüne su ve kanalizasyon bağlatmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin talepleri doğrultusunda abonelik başvurularının neticelendirilmesini sağlamak,

b) Yeni abone kaydı, yer değiştirme ve abonelikten çıkma işlemlerinin yapılmasını sağlamak,

c) **Abone sözleşmelerini Genel Müdür adına imzalamak,**

ç) Tüketilen su ve atık su miktarlarını tespit ederek tahakkukunu yapmak ve Faturaların abonelere tebliğ edilmesini sağlamak,

d) Su ve atık su borçlarını süresi içinde ödemeyen abonelerle, kaçak veya usulsüz su kullanan aboneler hakkında, idari, hukuki ve cezai işlem yapılmasını sağlamak,

e) Su sayaçlarının montaj ve demontajı ile bakım ve kontrolünün yapılmasını sağlamak,

f) Abone tesisatlarında kullanılacak sayaçların özelliklerini belirlemek, ileri sayaç teknolojilerini ve standartları takip etmek, stok durumunu gözlemlemek, senelik sayaç ihtiyacının tespit ve temini için talepte bulunmak, sayaç değişimi ve ayar planı yapmak, yaptırmak,

g) Daire Başkanlığına ilişkin çağrı merkezine gelen müşteri istek ve şikâyetlerinin tek noktadan değerlendirilerek gereğinin yapılmasını sağlamak,

ğ) 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu uyarınca, Daire Başkanlığı ile ilgili, harcama sürecinde Harcama Yetkilisi olarak, tahakkuk, verile emri ve buna bağlı evrakı kontrol ederek imzalamak.

h) Daire Başkanlığı ile ilgili, yıllık ve takip eden 2 yılın tahmini gelir ve gider bütçesini, gerçekçi bir şekilde hazırlamak ve uygulanmasını sağlamak,

ı) Daire Başkanlığının görev ve sorumluluk alanına giren konularda, kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilerden gelen yazılarla, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında yapılan yazılı başvurulara yasal süresi içinde cevap verilmesini ve bu yazışmaların düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak,

i) Abonelerin itirazı neticesinde ölçüye çıkarılan sayaçların muayene ve raporlandırılmasını temin ettirmek,

j) Abone sayaçlarındaki okuma, faturalama, tahakkuk, sayaç değişimi, kaçak su tespiti sayaç kontrolü gibi hizmetleri gerektiğinde ihale suretiyle yapılmasını sağlamak,

- k) Bilgi İşlem Dairesince, guruplarına göre döneminde endeks okuma ve faturalama tarihlerinin tespitini yaptırmak ve koordinasyonunu sağlamak,
- l) Tarifeler ve Abone Hizmetleri Yönetmeliğinde belirtilen ESKİ Hizmet Bedelleri ile (Abone İşleri Daire Başkanlığı ile ilgili hizmet bedelleri) alakalı tarifenin tespitini Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı ile yapmak,
- m) **Müşteri İstek ve şikâyetlerinin tek noktadan çözümlenmesini sağlamak,**
- n) Mahiyetindeki personelin yıllık, aylık, stratejik plan ve performans programına uygun, verimli çalışmalarını sağlamak, bununla ilgili tedbir ve düzenlemelerde ve öneride bulunmak, personelin çalışmasını gözlemlemek,
- o) Genel Müdürlüğün vizyon, misyon ve ilkelerine uygun olarak, stratejik planın yapılmasına yardımcı olmak.
- ö) Kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge ve genelgeler çerçevesinde, Genel Müdür tarafından verilecek diğer görevleri yürütmek.

#### **Abone İşleri Dairesi Başkanının sorumlulukları**

**MADDE 7-** (1) Daire Başkanının sorumlulukları aşağıda sıralanmıştır:

- a) Daire Başkanlığının sevk, idare ve disiplininden sorumludur,
- b) Stratejik plan ve performans hedeflerinin gerçekleştirilmesinden sorumludur,
- c) Mevzuat çerçevesinde Daire Başkanlığına verilen görevlerin gereği gibi yerine getirilmesinden, yetkilerin zamanında ve gereğince kullanılmasından, Genel Müdür'e ve yetki devri yapılan ilgili Genel Müdür Yardımcısına karşı sorumludur.

#### **Tahakkuk Şube Müdürü'nün görev ve yetkileri**

**MADDE 8-** (1) Tahakkuk Şube Müdürü'nün görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Gayrimenkulüne su ve kanalizasyon bağlatmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin talepleri doğrultusunda abonelik başvurularının neticelendirilmesini sağlamak,
- b) Yeni abone kaydı, yer değiştirme ve abonelikten çıkma işlemlerinin yapılmasını sağlamak,
- c) **Abone sözleşmelerini Daire Başkanı adına imzalamak,**
- ç) Ay içerisinde yapılan tahakkuklarla ilgili icmal bilgilerinin, Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı'na gönderilmesini sağlamak,
- d) 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu uyarınca, müdürlüğü ile ilgili harcama sürecinde, gerçekleştirme görevlisi olarak, tahakkuk ve verile emirlerini ve buna bağlı evrakı düzenleyerek harcama yetkilisine sunmak,
- e) Tahakkuk Şube Müdürlüğü ile ilgili, yıllık ve takip eden 2 yılın tahmini gelir ve gider bütçesini, gerçekçi bir şekilde hazırlamak ve uygulanmasını sağlamak,
- f) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Tahakkuk Şube Müdürlüğü'nün görev ve sorumluluk alanına giren konularda, kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilerden gelen dilekçe, e-mail ve yazılara yasal süresi içinde cevap verilmesini sağlamak,

g) Abonelerin bilgilendirilmesi amacıyla, gerekli duyuruların zamanında yapılmasını, bu kapsamda, ESKİ Web sitesinin etkin bir şekilde kullanılmasını ve güncelliğini yitiren bilgi ve duyuruların yenilenmesini sağlamak,

ğ) Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) ile Büyükşehir Belediye Başkanlığınca, su ve atıksu abone sayıları, tahakkuk gibi talep edilen istatistikî mahiyetteki bilgilere cevap verilmesini sağlamak,

h) Ön Ödemeli Elektronik Kartlı Sayaç Sisteminin kurulması durumunda; Ön Ödemeli EKS takılmasını talep eden abonelere ait iş emirlerinin sonuçlandırılmasını ve EKS abonelerinin sayaç endekslerinin kontrol edilmesi, okunan endekslere göre kontör satış miktarları ile karşılaştırılması, arızalı değişen sayaçlarla ilgili ESKİ Tarifeler ve Abone Hizmetleri Yönetmeliği uyarınca gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak,

ı) Su ve atıksu abonelerinin tüketimlerinin tespit edilmesi, faturalandırılması ve kontrol işlemlerinin eksiksiz ve zamanında yapılmasını sağlamak,

i) Su ve atıksu tarife tespit çalışmalarının yapılması ile su ve atıksu abonelerinin tüketim tahminlerini yapmak ve gerçekleşme oranlarını kontrol ve takip ettirmek, ölçülen su miktarı ile verilen su miktarı sonucunda oluşan farkın sebeplerini araştırmak, bulmak, buldurmak ve giderilmesi için gerekli tedbir ve düzenlemelerde bulunmak,

j) Müdürlüğünün görev alanında yer alan mal ve hizmet alımları işleriyle ilgili ihale iş ve işlemlerin yapılmasını ve yürütülmesini sağlamak,

k) Şube Müdürlüğü'ne ait evrakın düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak, Arşivdeki dosyalama işlerini takip etmek, Şube Müdürlüğü bünyesinde kullanılan malzemelerin (su faturası, kırtasiye vb.) stok durumunu takip etmek,

l) Kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge ve genelgeler çerçevesinde Daire Başkanı'nca verilecek diğer görevleri yürütmek.

m) Müdürlüğün görevleri ile ilgili aylık ve yıllık faaliyet raporlarını hazırlayarak Abone İşleri Dairesi Başkanına sunmak,

n) Tahakkuk Şube Müdürlüğü ile ilgili, yıllık ve takip eden 2 yılın tahmini gelir ve gider bütçesini, gerçekçi bir şekilde hazırlamak ve uygulanmasını sağlamak,

o) Su ve atıksu abonelerinin tüketim endekslerinin tespiti, faturalandırılması ve faturaların tebliğ edilmesini sağlamak ve faturası çıkmayan veya eline ulaşmayan abone kalmaması için gerekli tedbirleri almak,

ö) Resmi kurumların su ve atıksu faturalarının tahakkuku ile ilgili gerekli her türlü çalışmanın eksiksiz ve zamanında yapılmasını sağlamak,

p) Su ve kanalizasyon bağlatmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin talepleri doğrultusunda her türlü Su ve/veya Atıksu abonelik başvuruları ile yeni abone kaydı, abone devir, abonelikten çıkma işlemlerini sonuçlandırmak, yeni abone kaydı, abone devir, abonelikten çıkma işlemlerine ilişkin evrakları (teminat iadesi) imzalamak,



- r) Abonelerin itirazı neticesinde ölçüye çıkarılan sayaçların muayene ve raporlandırılmasını temin ettirmek,
- s) Mahiyetindeki personelin yıllık, aylık, stratejik plan ve performans programına uygun, verimli çalışmalarını sağlamak, bununla ilgili tedbir ve düzenlemelerde ve öneride bulunmak, Şube Müdürlüğü bünyesindeki Şef ve personelin çalışmalarını kontrol etmek, gözlemek, personelin mesai saatlerine geliş ve gidişlerini kontrol etmek, Personelin işe devam durumlarını ve izinlerini takip etmek,
- ş) Tahakkuk Şube Müdürlüğü bünyesindeki işleri yapan Yüklenicilerin yapacağı işin şartnamelere uygun yapılmasını sağlamak,
- t) Abone tesisatlarında kullanılacak sayaçların özelliklerini belirlemek, ileri sayaç teknolojilerini ve standartları takip etmek, stok durumunu gözlemek, senelik sayaç ihtiyacını tespit etmek, sayaç değişimi planı yapılmasını sağlamak, Su sayaçlarının montaj ve demontajı ile bakım ve kontrolünün yapılmasını sağlamak,
- u) Endeks okuma elemanlarının sözleşme ve şartnamelere uygun olarak çalışmalarını takip etmek, sözleşme ve şartnamelere aykırı davranan endeks okuma elemanları hakkında tutanak düzenleyerek Daire Başkanına sunmak,
- ü) Şube Müdürlüğü bünyesindeki araçların Taşıt Görev Emirlerini imzalamak, araçların km. kontrollerini yapmak, göreve çıkan personelin Görev Emirlerini imzalamak,
- v) Tahakkuk Şube Müdürlüğü görev alanında bulunup ta Yönergede belirtilmeyen hususlarla ilgili olarak; Tarifeler ve Abone Hizmetleri Yönetmeliği, Genel Müdürlük Teşkilat Yönetmeliği ve ilgili diğer mevzuat hükümleri çerçevesinde işlerin yürütülmesini sağlamak, Şeflikleri ve bağlı personeli çalıştırmak,
- y) İşçi personelin mesai ve puantajlarını takip etmek,

#### **Tahakkuk Şube Müdürü'nün sorumlulukları**

**MADDE 9-** (1) Tahakkuk Şube Müdürünün sorumlulukları şunlardır:

- a) Müdürlüğün sevk, idare ve disiplininden sorumludur,
- b) Performans hedeflerinin gerçekleştirilmesinden sorumludur.
- c) Mevzuat çerçevesinde Müdürlüğüne verilen görevlerin gereği gibi yerine getirilmesinden, yetkilerin zamanında ve gereğince kullanılmasından, bağlı bulunduğu Daire Başkanına karşı sorumludur.

#### **Tahakkuk Şube Müdürlüğü'ne bağlı Şefliklerin görev ve yetkileri**

**MADDE 10-** (1) Tahakkuk Şube Müdürlüğüne bağlı şefliklerin görev ve yetkileri şunlardır:

##### **a) Müşteri Hizmetleri Şefinin görev ve yetkileri**

- 1) Su ve atıksu abonelerinin tüketim endekslerinin tespiti, faturalandırılması ve faturaların tebliğ edilmesi işleriyle ilgili hizmet ihalesi ile sözleşmesinin yapılmasını

ve sözleşme kapsamındaki işlerin, yüklenici firma tarafından sözleşmeye uygun yerine getirilmesini sağlamak,

2) Su ve atıksu abonelerinin sayaç endekslerinin tespiti işlerinin, yüklenici firma tarafından, İdarece belirlenen okuma planı ve bilgi formatı dâhilinde, günlük periyotta, elektronik ortamda, el bilgisayarlarına yüklenmesini ve okuma bilgilerinin ana bilgisayar sistemine geri aktarılmasını sağlamak,

3) **Abone sözleşmelerini Şube Müdür adına imzalamak,**

4) Sayaç okuma elemanlarınca, sayaç endekslerinin okunması esnasında, aboneliğin durumunun kontrol edilmesini ve kontrol sonuçlarına göre el bilgisayarlarına rapor kodları kullanılarak kaydedilmesini ve ana bilgisayar sistemine aktarılmasını sağlamak,

5) Sayaç okuma elemanlarınca, sayaç endekslerinin okunması için gidilen aboneliklerden su sayacının çalışmadığı tespit edilen veya diğer nedenlerle tüketim endeksi belirlenemeyen abonelere, ESKİ Tarifeler Yönetmeliği'nin ilgili maddelerine göre, kıyas usulü ile tahmini olarak tahakkuk yapılmasını sağlamak,

6) Sayaç okuma elemanlarınca, sayaçların kontrolü sonucunda çalışmayan, ters çalışan, patlak, buharlı, okunmaz durumda olan, camı kırık, mührü kopuk olan, vanası arızalı olanlarla ilgili iş emirlerinin oluşturulmasını ve belirlenen arızaların, ilgili birimlerce giderilmesini sağlamak,

7) Sayaç okuma elemanlarınca oluşturulan rapor bildirimlerinin bilgisayar kayıtlarından incelenmesi, gerektiğinde de bölgede incelenmesi için iş emirlerinin hazırlanması ile iş emri sonuçlarının ana bilgisayar sistemine kaydedilmesini sağlamak,

8) İş emri sonucuna göre sayaçları, çalışmaz, patlak, endeksi okunmaz, ters çalışır vb. nedenlerle değiştirilen abonelerle ilgili bilgisayar sistemi tarafından, ESKİ Tarifeler Yönetmeliği'nin ilgili maddelerine göre oluşturulan kıyas miktarlarının incelenmesini ve onaylanmasını sağlamak,

9) Sayaçları çalışmayan, ters çalışan, patlak, buharlı, okunmaz durumda olan, camı kırık, mührü kopuk olan, vanası arızalı olanlar ile sarfiyatında düşüklük veya fazlalık görülenlerle ilgili oluşturulan iş emirleriyle ilgili olumsuzluk raporlarının incelenmesini sağlamak,

10) Yapılan tahakkuklarla ilgili, sarfiyat mukayese raporlarının alınmasını, sarfiyattaki düşme sebeplerinin bilgisayar kayıtlarından ve gerektiğinde bölgede incelenmesini, inceleme sonucunda sarfiyatlarında düşme olduğu görülen abonelerin su sayaçlarının kontrol edilmesini sağlamak,

11) ESKİ Tarifeler ve Abone Hizmetleri Yönetmeliği'nin ilgili maddelerinde yasak fiil olduğu belirtilen ve cezai işlem gerektiren hususlarla ilgili, sayaç okuma elemanlarınca yapılan tespitlerin ilgili birimlere bildirilmesini sağlamak,

12) Yeni sözleşme yapılan abonelerin, bölgelerine göre, defter sıralarının tespit edilerek kayıtlara yansıtılması ile aboneye verilen hizmet bedelinin hesaplanmasında alınan tarife türüne (konut, işyeri, atıksu) ilişkin hatalı bilgilerin düzeltilmesi ve gerekli değişikliklerin yapılması ile ilgili “Tarife Düzeltme” işlemlerine ilişkin teklifleri üst makamlara sunmak,

13) İdarenin belirlediği dönemlerde, verilecek terminal okuma raporlarının incelenmesini ve varsa okunmayan abonelerin tespit edilip mevcut sözleşme hükümlerine göre işlem yapılmasını sağlamak,

14) Uzun süredir tahakkuk yapılmayan abonelerin bilgisayar kayıtlarından incelenmesi, gerektiğinde bölgede incelenmesi için iş emirlerinin hazırlanması ile iş emri sonuçlarının ana bilgisayar sistemine kaydedilmesini sağlamak,

15) Şefliği bünyesinde çalışan saha kontrol elemanlarına verilecek iş emirlerinin hazırlanması, iş emirlerinin sonuçlandırılması ve iş emri sonuçlarının ana bilgisayar sistemine kaydedilmesini sağlamak,

16) Şefliğine ait işlerde kullanılan bilgisayar programlarının etkin bir şekilde kullanılması için gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamak,

17) Ay içerisinde yapılan tahakkuklarla ilgili icmal bilgilerinin, Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı'na gönderilmesini sağlamak,

18) Şefliğiyle ilgili, yıllık ve takip eden 2 yılın tahmini gelir ve gider bütçesini, gerçekçi bir şekilde hazırlamak,

19) Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) ile Büyükşehir Belediye Başkanlığınca, su ve atıksu abone sayıları, tahakkuk miktarları gibi talep edilen istatistikî mahiyetteki bilgileri hazırlamak,

20) Ön Ödemeli Elektronik Kartlı Sayaç Sisteminin kurulması durumunda; Ön Ödemeli EKS takılmasını talep eden abonelere ait iş emirlerinin sonuçlandırılmasını ve EKS abonelerinin sayaç endekslerinin kontrol edilmesi, okunan endekslere göre kontör satış miktarları ile karşılaştırılması, arızalı değişen sayaçlarla ilgili ESKİ Tarifeler ve Abone Hizmetleri Yönetmeliği uyarınca gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak,

21) Abonelerin bilgilendirilmesi amacıyla, gerekli duyuruların zamanında yapılmasını, bu kapsamda, Şefliğiyle ilgili güncelliğini yitiren bilgi ve duyuruların yenilenmesini sağlamak,

22) Su ve atıksu tarife tespit çalışmalarında ve bütçede kullanılmak üzere, Şefliğinin sorumluluğundaki abonelerin su ve atıksu tüketim tahminlerini yapmak ve gerçekleşme oranlarını kontrol ve takip etmek,

23) Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporları, istatistik raporları ile icmalleri hazırlayarak müdürlüğe sunmak ve bu bilgilerin ESKİ Veri Tabanı ve Abone İşleri Dairesi Başkanlığının ortak paylaşım dosyasında yer almasını sağlamak,



24) Müşteri Hizmetleri Şefliğine ait evrakın düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak,

25) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Müşteri Hizmetleri Şefliğinin görev ve sorumluluk alanına giren konularda, kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilerden gelen dilekçe, e-mail ve yazılarla ilgili gerekli incelemede bulunmak ve süresi içinde cevap vermek,

26) İlgili teknik birimlerden gelen sayaç bilgilerine göre hatalı faturaların düzeltilmesini sağlamak,

27) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu şube müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

28) Endeks okuma elemanlarının sözleşme ve şartnamelere uygun olarak çalışmalarını takip etmek, sözleşme ve şartnamelere aykırı davranan endeks okuma elemanları hakkında bağlı bulunduğu Şube Müdürü ile birlikte tutanak düzenlemek,

29) Şube Müdürlüğü bünyesindeki araçların Taşıt Görev Emirlerini Şube Müdürü ile birlikte imzalamak, araçların km. kontrollerini yapmak, göreve çıkan personelin Görev Emirlerini Şube Müdürü ile birlikte imzalamak,

30) Su ve kanalizasyon bağlatmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin talepleri doğrultusunda her türlü abonelik başvuruları ile yeni abone kaydı, abone devir, ve abonelikten çıkma işlemlerini sonuçlandırmak, yeni abone kaydı, abone devire ilişkin evrakları imzalamak, abonelikten çıkma işlemlerine ilişkin evrakları (teminat iadesi) bağlı bulunduğu Şube Müdürü ile birlikte imzalamak,

31) Şube Müdürlüğü'ne ait evrakın düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak, Arşivdeki dosyalama işlerini takip etmek, Şube Müdürlüğü bünyesinde kullanılan malzemelerin (su faturası, kırtasiye vb.) stok durumunu takip etmek,

32) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu Şube Müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

#### **b) Müşteri Hizmetleri Şefliği Personelinin görev ve yetkileri**

1) Yeni sözleşme yapılan abonelerin, bölgelerine göre defter sıralarınının, sayaç okuma elemanlarına tespit ettirmek ve kayıtlara yansıtılmasını sağlamak,

2) Sayaç okuma elemanlarınca, sayaçların kontrolü sonucunda çalışmayan, ters çalışan, patlak, buharlı, okunmaz durumda olan, camı kırık, mührü kopuk olan, vanası arızalı olanlarla ilgili iş emirlerini oluşturmak ve belirlenen arızaların giderilmesi için ilgili birimlere intikal ettirmek,

3) Sayaç okuma elemanlarınca oluşturulan rapor bildirimlerini bilgisayar kayıtlarından incelemek, gerektiğinde de bölgede incelenmesi için iş emirlerini hazırlamak ve iş emri sonuçlarını ana bilgisayar sistemine kaydetmek,

4) İş emri sonucuna göre sayaçları arızalı, patlak, endeksi okunmaz, ters çalışır vb. nedenlerle değiştirilen abonelerle ilgili bilgisayar sistemi tarafından, ESKİ

Tarifeler ve Abone Hizmetleri Yönetmeliği'nin ilgili maddelerine göre oluşturulan tahakkuk miktarlarını kontrol etmek,

5) Sayaçları arızalı, ters çalışan, patlak, buharlı, okunmaz durumda olan, camı kırık, mührü kopuk olan, vanası arızalı olanlar ile sarfiyatında düşüklük veya fazlalık görülenlerle ilgili oluşturulan iş emri olumsuzluk raporlarını incelemek ve inceleme sonuçlarını Şefliğe sunmak,

6) Yapılan tahakkuklarla ilgili, sarfiyat mukayese raporlarını almak, sarfiyattaki düşme sebeplerini bilgisayar kayıtlarından incelemek ve gerektiğinde bölgede incelenmesi, inceleme sonucunda sarfiyatlarında düşme olduğu görülen abonelerin su sayaçlarının kontrol edilmesi, gerekiyor ise değiştirilmesi için iş emirlerini hazırlamak ve iş emri sonuçlarını ana bilgisayar sistemine kaydetmek,

7) ESKİ Tarifeler ve Abone Hizmetleri Yönetmeliği'nin ilgili maddelerinde yasak fiil olduğu belirtilen ve cezai işlem gerektiren hususlarla ilgili, sayaç okuma elemanlarınca yapılan tespitlerin ilgili birimlerce incelenmesi ve belirlenen kaçak ve usulsüz su kullanımlarıyla ilgili gerekli işlemlerin yapılması için iş emirlerini hazırlamak ve iş emirlerinin sonuçlarını kontrol etmek,

8) İdarenin belirlediği dönemlerde, verilecek terminal okuma raporlarını incelemek ve varsa okunmayan aboneleri tespit edip, mevcut sözleşme hükümlerine göre işlem yapılması için Şefliğe bildirmek,

9) Uzun süredir tahakkuk yapılmayan aboneleri bilgisayar kayıtlarından incelemek, gerektiğinde bölgede incelenmesi için iş emirlerini hazırlamak ile iş emri sonuçlarını ana bilgisayar sistemine kaydetmek,

10) Şeflik bünyesinde çalışan saha kontrol elemanlarının, iş emirlerini hazırlamak ve iş emri sonuçlarına göre gerekli işlemleri yapmak ile sonuçları ana bilgisayar sistemine kaydetmek,

11) Şefliğe ait işlerde kullanılan bilgisayar programlarının etkin bir şekilde kullanılması için gerekli düzenlemeleri yapmak,

12) Ay içerisinde yapılan tahakkuklarla ilgili icmal bilgilerini hazırlamak ve Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı'na gönderilmesi için Şefliğe sunmak,

13) Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) ile Büyükşehir Belediye Başkanlığınca, su ve atıksu abone sayıları, tahakkuk miktarları gibi talep edilen istatistikî mahiyetteki bilgileri hazırlayıp Şefliğe sunmak,

14) Abonelerin bilgilendirilmesi amacıyla, gerekli duyuruların zamanında yapılmasında, ESKİ Web sitesini etkin bir şekilde kullanmak ve Şeflikle ilgili güncelliğini yitiren bilgi ve duyuruların yenilenmesini sağlamak,

15) Su ve atıksu tarife tespit çalışmalarında ve bütçede kullanılmak üzere, Şefliğin sorumluluğundaki abonelerin su ve atıksu tüketim tahminlerini yapmak,

16) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Müşteri Hizmetleri Şefliğinin görev ve sorumluluk alanına giren konularda, kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilerden gelen dilekçe, e-mail ve yazılarla ilgili gerekli incelemede bulunmak ve inceleme sonuçlarını Şefliğe sunmak,

17) Müşteri Hizmetleri Şefliğine ait evrakları düzenli bir şekilde dosyalamak,

18) İlgili teknik birimlerden gelen sayaç bilgilerine göre hatalı faturaları güncelleyerek düzenlemek ve Şefliğine sunmak,

19) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu şube müdürü ve şefinin vereceği diğer görevleri yapmak.

### c) Sayaç Hareketleri Şefinin görev ve yetkileri

1) Su ve atık su abonelerinin çeşitli nedenlerden dolayı (şikâyetli, patlak, on yılını doldurmuş) sökülen sayaçlarının test ayar istasyonunda ölçüm değerlerinin tespit edilerek kayıt altına alınmasını sağlamak,

2) Mevcut aboneliklerde takılı olan su sayaçlarının, su kullanan birim sayısına göre, sayacın çalışma debisine uygun olup olmadığının tespitinin yapılmasını sağlamak,

3) Sayaçların her türlü donmaya, yanmaya, çalınmaya karşı korunması için abonelere gerekli duyuruların yapılmasını sağlamak,

4) Su sayaçları ile ilgili gelişen teknolojileri dikkate alarak Ar-Ge çalışmaları yapmak,

5) Aboneliklerde takılı olan sayaçların abone türüne göre ölçüm değerlerini almak, test ayar istasyonunda teste tabi tutmak ve ölçüm hassasiyetini kaybeden sayaçların değiştirilmesini sağlamak,

6) Yeni su sayacı ve sarf malzemesi alımı ile ilgili ihale işlemlerinin yerine getirilmesini sağlamak,

7) Sayacının doğru ölçüm yapmadığı iddiası ile şikâyet eden abonelere ait sökülen sayaçların Ölçü ve Ölçü Aletleri Yönetmeliğine göre, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Ölçüler ve Ayar Şube Müdürlüğü elemanlarınca kontrol edilmesini sağlamak,

8) Abonelerden sökülen sayaçlardan tamir edilmesi gereken sayaçların tamir edilmesini ve damgalanmasını sağlamak,

9) Sökülen sayaçların kontrol, tamir ve bakımlarının yapılmasını sağlamak, su sayaçları ve bağlantı elemanlarının aylık ve yıllık raporlarını tutmak,

10) Şefliğe gelen yazılara, gereği yapıldıktan sonra, süresi içinde cevap vermek,

11) Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporları hazırlayarak müdürlüğe sunmak ve bu bilgilerin ESKİ Veri Tabanına ve Abone İşleri Dairesi Başkanlığı ortak paylaşım dosyasında yer almasını sağlamak,

12) Hurdaya ayrılan sayaçların depoda muhafaza edilmesini sağlamak,

13) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu şube müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

14) Sökülen sayaçların söküm endeks bilgilerini, yeni takılan sayaçların ise sayaç bilgilerini sisteme girmek.

15) Şube Müdürlüğü bünyesindeki araçların Taşıt Görev Emirlerini Şube Müdürü ile birlikte imzalamak, araçların km. kontrollerini yapmak, göreve çıkan personelin Görev Emirlerini Şube Müdürü ile birlikte imzalamak,

**ç) Sayaç Hareketleri Şefliğine bağlı personelin görev ve yetkileri.**

1) Abonelere takılmak üzere talep edilen çeşitli ebatlardaki yeni su sayaçlarını zimmet karşılığı ilgili birim sorumlusuna teslim etmek,

2) Çeşitli nedenlerle sökülen su sayaçlarını, sökme listesiyle birlikte, imza karşılığında teslim almak,

3) Teslim alınan sayaçları bilgisayar programından söküm endeksi, sayaç kutru ve sayaç seri numaralarını kontrol etmek, yanlış veriler varsa kayıtlarda gerekli düzeltmeyi yapmak,

4) Sayaç sökme-takma elemanları tarafından abone tesisatından sökülerek getirilen sayaçları, su ile temizlemek,

5) Temizlenmiş sayaçları test istasyonuna bağlayarak test yapmak. Dış etkenlerden dolayı patlamış veya arızalanmış olan sayaçları ayrı bir yerde istiflemek,

6) Fazla sarfiyattan dolayı sökülen sayaçları ayırmak ve ayrı bir yerde istiflemek,

7) Test istasyonundan çıkan sayaçları sayaç sökme ve sıkma makinesi ile sökmek,

8) Arızalı sayacın seri numarası ve endeksini arıza listesine kaydetmek,

9) Tamir edilmesi gereken sayaçları tamir ederek üst gövdesini sayaç sıkma ve sökme makinesi ile sıkmak,

10) Sayaçları test istasyonuna bağlayarak doğruluk testlerini yapmak ve doğruluk testinden hatalı çıkan sayaçların ayarlarını yaparak tekrar test makinesine bağlamak,

11) Ayar istasyonundan çıkan sayaçlara mühür teli takarak damgası yapılacak sayaç tereğine yerleştirmek,

12) Damgaya hazır olan sayaçları, Bilim Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü muayene memuru tarafından damgalandıktan sonra istiflemek,

13) Fazla sarfiyattan sökülen sayaçların test istasyonundan doğruluk değerlerini alarak, Bilim Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü kontrol evrakına abone bilgileri ile sayaç değerlerini yazmak,

14) Bilim Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü muayene memuru tarafından kontrolü yapılan sayaçlardan doğru çıkanları istiflemek. Arızalı çıkan sayaçları ise, tamir edilecek sayaçların içerisine götürmek,

15) Muayene ve kontrolü yapılan sayaçların neticelerini bilgisayara işlemek,

16) Hurdaya ayrılan sayaçların ambar edilmesini sağlamak,



17) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu şube müdürü ve şefi tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

### **Tahakkuk Şube Müdürlüğü'ne bağlı şef ve personelin sorumlulukları**

**MADDE 11-** (1) Tahakkuk Şube Müdürlüğü'ne bağlı şef ve personelin sorumlulukları şunlardır:

#### **a) Şeflerin sorumlulukları:**

- 1) Tahakkuk Şube Müdürü'nce verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,
- 2) Şefliğinde yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur,
- 3) Şeflik bünyesinde çalışan personelin azami verimle çalışmasından sorumludur,
- 4) Müşteri ilişkilerinde güler yüzlü olmak ve müşterilere karşı duyarlı davranmaktan sorumludur,
- 5) Şeflikte çalışan görevlilerin, kamu kuruluşlarında uygulanan kıyafet yönetmeliğine uymasından sorumludur.

#### **b) Şefliklere bağlı personelin sorumlulukları:**

- 1) Bağlı olduğu şefi tarafından verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,
- 2) Görev alanı içerisinde yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur,
- 3) Müşteri ilişkilerinde güler yüzlü olmak ve müşterilere karşı duyarlı davranmaktan sorumludur,
- 4) Kamu kuruluşlarında uygulanan kıyafet yönetmeliğine uymaktan sorumludur.

#### **Borçlar Takip Şube Müdürünün Görev ve Yetkileri:**

**MADDE 12** -(1) Borçlar Takip Şube Müdürünün görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Bölgelerinde periyodik olarak abonesiz, kaçak ve kayıp su taraması yapmak yaptırmak, kaçak su kullandığı tespit edilenlerle ilgili her türlü araştırmayı yaparak İdari, Mali ve Hukuki işlemleri yapılması için ilgili birimlere bilgi vermek,
- b) Borçlu abonelerin takibi için mevzuat gereği yazışmalar yapmak, tebligat yapmak ve gerekli durumlarda borcun tahsilatı için takibat yapılmak üzere Hukuk Müşavirliğine göndermek,
- c) Kayıp ve kaçak su kullanımını ile ilgili olarak etkin tedbirler almak bu konuda teknolojiyi takip etmek sahada denetim ekipleri kurmak,
- ç) Abone ile yeni mukavele yapılması gerektiren durumlarda abonenin eski borcunun olup olmadığını kontrol ederek eski borçlarının ödenmesini sağlamak,
- d) Abonelerin eski borçlarının takibini ve herhangi bir döneme ait borç tespiti yapılan abonenin bu borcu ödemesini temin etmek için gerekli işlemleri yapmak,



- e) Abonelerin eski dönemlere ait borçlarının tespit edilmesi ve tahsili için gerekli işlemleri yaparak ilgili birimlere bildirilmesini sağlamak,
- f) Eski dönemlere ait borcunun olmadığını kanıtlayan abonenin borcunun olup olmadığını kontrol teyit etmek,
- g) İlgili mevzuatça belirlenen esaslar ve süreler içinde, borcunu ödemeyen abonelerin tespiti ve gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak,
- ğ) Yargıya intikal eden hizmet bedeli katılma payları ile ilgili davalarda yapılacak savunmaya ait bilgi ve belgeleri hazırlamak, hazırlatmak, konu ile ilgili teknik, idari ve hukuki gerekçelere ait rapor tanzim etmek,
- h) Abonelerin eski borçlarının takibini ve herhangi bir döneme ait borç tespiti yapılan abonenin bu borcu ödemesi için gerekli işlemi yapmak,
- ı) Borçlu abonelerin takibi için mevzuat gereği yazışmalar yapmak, tebligat yapmak ve gerekli durumlarda abone sözleşmelerini feshederek, borcun tahsilâtı için takibat yapılmak üzere Hukuk Müşavirliğine göndermek,
- i) Herhangi bir nedenle aboneliği iptal olunan sayaçların kullanıma kapatılmasını sağlamak,
- j) Tahliye nedeniyle boşalan bir yere yeni bir abonelik sözleşmesi yapan aboneye ait suların açılmasını sağlamak,
- k) Kayıp ve kaçak su kullanımı hususlarında etkin tedbirler almak, bu konuda teknolojiyi takip etmek, sahalarında denetim ekipleri kurmak, ekiplerin belirlediği kaçak ve usulsüz su kullanımlarıyla ilgili gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak,
- l) Şube Müdürlüğünün Bilgi İşlem birimi ile bağlantılı işlerini takip etmek ve sonuçlandırmak,
- m) Kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge ve genelgeler çerçevesinde Daire Başkanı'nca verilecek diğer görevleri yürütmek.
- n) 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu uyarınca, Daire Başkanlığı ile ilgili, harcama sürecinde Gerçekleştirme Görevlisi olarak, kendi birimi ile ilgili evrakı kontrol ederek imzalamak.
- o) Daire Başkanlığı ile ilgili, yıllık ve takip eden 2 yılın tahmini gelir ve gider bütçesini, gerçekçi bir şekilde hazırlatmak ve uygulanmasını sağlamak,
- ö) Mahiyetindeki personelin yıllık, aylık, stratejik plan ve performans programına uygun, verimli çalışmalarını sağlamak, bununla ilgili tedbir ve düzenlemelerde ve öneride bulunmak, personelin çalışmasını gözlemek,
- p) Müdürlüğünün görev alanında yer alan mal ve hizmet alımları işleriyle ilgili ihale iş ve işlemlerin yapılmasını ve yürütülmesini sağlamak,
- r) Borçlar Takip Şube Müdürlüğü bünyesindeki işleri yapan Yüklenicilerin yapacağı işin şartnamelere uygun yapılmasını sağlamak,
- s) Şube Müdürlüğü'ne ait evrakın düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak, Arşivdeki dosyalama işlerini takip etmek, Şube Müdürlüğü bünyesinde kullanılan malzemelerin (kırtasiye vb.) stok durumunu takip etmek,

- ş) Yüklenici firma elemanlarının sözleşme ve şartnamelere uygun olarak çalışmalarını takip etmek, sözleşme ve şartnamelere aykırı davranan elemanlar hakkında tutanak düzenleyerek Daire Başkanına sunmak,
- t) Şube Müdürlüğü bünyesindeki araçların Taşıt Görev Emirlerini imzalamak, araçların km. kontrollerini yapmak, göreve çıkan personelin Görev Emirlerini imzalamak,
- o) Borçlar Takip Şube Müdürlüğü görev alanında bulunup ta Yönergede belirtilmeyen hususlarla ilgili olarak; Tarifeler ve Abone Hizmetleri Yönetmeliği, Genel Müdürlük Teşkilat Yönetmeliği ve ilgili diğer mevzuat hükümleri çerçevesinde işlerin yürütülmesini sağlamak, Şeflikleri ve bağlı personeli çalıştırmak,
- ö) Başkanlığa gelen ve giden her türlü evrakın usulüne uygun olarak kaydının yapılmasını ve ilgili birimlere eksiksiz ve zamanında dağıtılmasını sağlamak,
- p) Dağıtılan evrak ve dosyalar hakkında gereğinin yapıp yapılmadığını takip etmek, işlemleri tamamlanmış evrakların kapanış kayıtlarının en kısa sürede yapılmasını sağlamak,
- r) Başkanlık personelinin özlük hakları ve sosyal hakları ile ilgili evrak ve yazışma işlerini mevzuat hükümlerine göre yapılmasını sağlamak,
- s) Başkanlık demirbaş, kırtasiye ve diğer malzeme ihtiyaçlarının karşılanmasını ve birimlere usulüne uygun olarak dağıtılmasını temin etmek, bunlarla ilgili kayıt, kayıttan düşme, onarım-bakım ve sayım işlemlerini ilgili mer'î mevzuata göre yapmak,
- ş) Yılsonunda yapılan demirbaş sayımlarına nezaret etmek, hurdaya ayrılacak demirbaşların tespitini yapmak ve gerekli işlemlerini takip etmek,
- t) Yazışma, dosyalama ve arşiv işlemlerinin muntazam bir şekilde yapılmasını sağlamak, İmha edilecek evrakla ilgili işlemleri, ilgili yönetmelik hükümleri doğrultusunda yapmak,
- u) Başkanlığın fotokopi, baskı, cilt ve benzeri işlerinin yapılmasını sağlamak, Evraklara zamanında cevap verilmesini takip etmek, Personelin işe devam durumlarını ve izinlerini takip etmek, İşçi personelin mesai ve puantajlarını takip etmek,
- ü) Araçlar ile ilgi evrakların takibini yapmak, İşyerlerinin temizliğinin yapılmasını sağlamak ve bunlar için gerekli malzemenin teminini sağlamak, İşyerlerinin tamir, bakım ve onarım işlerini takip etmek, güvenlik ile ilgili hizmetlerin yerine getirilmesi hususunu izleyerek, gerekli olan durumlarda Başkanlığa bilgi vermek, İşyerine ait jeneratörün bakımını takip etmek ve çalışır durumda bulunmasını sağlamak, kameraların görüntü alıp almadığını kontrol etmek herhangi bir olumsuzluk durumunda ilgili birimleri bilgilendirmek, elektrik ve su tesisatında olumsuzluk bulunması durumunda ilgili birimleri bilgilendirmek,
- v) Avans işlemlerini takip etmek, Yıllık bütçe tahminleri ile ilgili çalışmaları takip etmek ve sonuçlandırmak, Başkanlığın yazışmalarının sonuçlarını takip etmek.

### **Borçlar Takip Şube Müdürünün Sorumlulukları:**

**MADDE 13-** (1) Borçlar Takip Şube Müdürün sorumlulukları aşağıda sıralanmıştır;

- a) Müdürlüğün sevk, idare ve disiplininden sorumludur.
- b) Performans hedeflerinin gerçekleştirilmesinden sorumludur.
- c) Mevzuat çerçevesinde Müdürlüğüne verilen görevlerinin gereği gibi yerine getirilmesinden, yetkilerin zamanında ve gereğince kullanılmasından bağlı bulunduğu Daire Başkanına karşı sorumludur.

### **Borçlar Takip Şube Müdürlüğüne Bağlı Şefliklerin Görev ve Yetkileri:**

**MADDE 14 -** (1) Borçlar Takip Şube Müdürlüğüne bağlı Şefliklerin görev ve yetkileri şunlardır;

#### **a) Kaçak Su Şefinin Görev ve Yetkileri:**

- 1) Periyodik olarak abonesiz, kaçak ve kayıp su taraması yapmak, yaptırmak, elemanlarca tespit edilen “kaçak ve usulsüz su kullanımlarına” ait gerekli işlemleri yapmak, tüketim ve ceza bedellerini hesaplamak, tahsili için ilgili birimlere bildirmek,
- 2) Kaçak su kullandığı belirlenen abonelerin sayaçlarını kullanıma kapatarak sözleşmenin iptali için Şube Müdürü’ne bilgi vermek,
- 3) Kendi yetkisi dâhilinde çözüme kavuşturamayacağı /kavuşturamadığı itirazları ilgili birimlere havale etmek ve neticesini takip etmek, sonuçlanan itirazların abonelere bildirilmesini sağlamak,
- 4) Borcunu ödemeyen abonelerin sularının kapatılmasını sağlamak, su borcundan dolayı gerekli görülmesi durumunda sayaç sökmek, borcunu ödeyen abonelerin sayacını takmak,
- 5) Suyu kapatılan abonenin suyunun tekrar açılması için asıl borcunu, gecikme cezasını ve açma kapama bedelini ödemesini sağlamak ve suyunu açtırmak,
- 6) Açma ve Kapama İş Emri çıkan abonelerin açma ve kapama işlemlerinin yapılıp yapılmadığının ilgili elemanlarca kontrol edilmesini sağlamak,
- 7) Tahakkuk ve itiraz servisi elemanlarınca yazılan kontrol listelerinin mahallinde tetkikini sağlamak,
- 8) Abonelerin veya kaçak ve usulsüz su kullanan kişilerin tarife tiplerinin (konut, işyeri v.s.) gerçek duruma uygun olup olmadığını belirlemek; uygunsuzluk varsa, uygunsuzluğun giderilmesini sağlamak,
- 9) Bulunamayan abonelerle ilgili araştırma yaparak bilgi düzeltme işlemlerini yapmak ve yaptırmak,
- 10) Şube Müdürlüğünce aboneye yönelik alınan kararları (borçtan kapama, fesih vb.) iş emri ile yürütmek,
- 11) Kaçak ve usulsüz su kullanımını önlemek, zabıtlarını tutturarak evrakın ilgili birimlere sevkini sağlamak,

- 12) Herhangi bir nedenle aboneliği iptal olunan sayaçların kullanıma kapatılmasını sağlamak,
- 13) Tahliye nedeniyle boşalan bir yere yeni bir abonelik sözleşmesi yapan aboneye ait suların açılmasını sağlamak,
- 14) Borçlarını süresi içinde ödemeyen ve tahliyeden dolayı boşaltılan aboneliklere ait suların kesilmesini sağlamak,
- 15) Şefliğine gelen su açma-kesme, sayaç takma, belediye vanasından su kesme-açma, dilekçe ile sayaç sökme vb. iş emirlerinin neticelendirilmesini sağlamak,
- 16) Abone servisince gönderilen dilekçe, inşaat bitirme, yıkım vb. nedenlerle sökülecek olan sayaçlara ait iş emirlerinin neticelendirilmesini sağlamak,
- 17) Su açma-kesme, sayaç sökme-takma vb. hizmet alımı ile ilgili ihale iş ve işlemlerin yapılmasını ve yürütülmesini sağlamak, Su açma-kesme, sayaç sökme-takma vb. iş ve işlemlerin yapılmasını ve yürütülmesini sağlamak,
- 18) Şefliğe gelen yazılara, gereği yapıldıktan sonra süresi içinde cevap vermek,
- 19) Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporlarını hazırlayarak, müdürlüğe sunmak ve bu bilgilerin, ESKİ Veri Tabanı ve Abone İşleri Dairesi Başkanlığı ortak paylaşım dosyasında yer almasını sağlamak,
- 20) Mevzuat çerçevesinde bağlı olduğu şube müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.
- 21) **Şube Müdürlüğü bünyesindeki araçların Taahhüt Görev Emirlerini Şube Müdürü ile birlikte imzalamak, araçların km. kontrollerini yapmak, göreve çıkan personelin Görev Emirlerini Şube Müdürü ile birlikte imzalamak,**

#### **b) Kaçak Su Şefliği Personelinin Görev ve Yetkileri:**

- 1) Periyodik olarak abonesiz, kaçak ve kayıp su taraması yapmak, yaptırmak, tespit edilen "kaçak ve usulsüz su kullanımlarına" ait gerekli işlemleri yapmak, tüketim ve ceza bedellerini hesaplamak, tahsili için ilgili birimlere bildirmek,
- 2) Kaçak su kullandığı belirlenen abonelerin sayaçların kapatılması ve sözleşmenin iptali için ilgili Şube Müdürü'ne bilgi vermek,
- 3) Kendi yetkisi dâhilinde çözüme kavuşturamayacağı /kavuşturamadığı itirazları ilgili birimlere havale etmek ve neticesini takip etmek, sonuçlanan itirazları abonelere bildirmek,
- 4) Borcunu ödemeyen abonelerin sularının kullanıma kapatmak, borcundan dolayı kapatılan suların kontrolünü yapmak ve açık olanları tekrar kapatmak ve kapattırmak,
- 5) Suyu kapatılan abonenin suyunun tekrar açılması için, asıl borcunu, gecikme cezasını ve açma kapama bedelini ödemesini sağlamak, suyunu açmak ve açtırmak,
- 6) Açma ve Kapama İş Emri çıkan abonelerin açma ve kapama işlemlerinin yapılıp yapılmadığının ilgili elemanlarca kontrol edilmesini sağlamak,
- 7) Tahakkuk ve itiraz servisi elemanlarınca yazılan kontrol listelerinin mahallinde tetkikini yapmak,



- 8) Abonelerin veya kaçak ve usulsüz su kullanan kişilerin tarife tiplerinin (konut, işyeri v.s.) gerçek duruma uygun olup olmadığını belirlemek; uygunsuzluk varsa, uygunsuzluğun giderilmesini yapmak,
- 9) Bulunamayan abonelerle ilgili araştırma ve bilgi düzeltme işlemlerini yapmak ve yaptırtmak,
- 10) Şube Müdürlüğünce müşteriye yönelik alınan kararları (borçtan kapama, fesih vb.) iş emri ile yürütmek,
- 11) Kaçak ve usulsüz su kullanımını önlemek, zabıtlarını tutturarak evrakın ilgili birimlere sevkini yapmak,
- 12) Herhangi bir nedenle aboneliği iptal olunan sayaçları kullanıma kapatmak,
- 13) Tahliye nedeniyle boşalan bir yere yeni bir abonelik sözleşmesi yapan aboneye ait suları kullanıma açmak,
- 14) Su açma-kesme, sayaç sökme-takma işlemlerine ait iş emirlerinin sonuçlarının bilgisayardan takibini yapmak,
- 15) Borçtan su kesme-açma, sayaç sökme-takma hizmetleri yapıldıktan sonra, yapılan bu işlerin, örnekleme usulüyle yerinde kontrol edilmesini sağlamak,
- 16) Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporlarını hazırlayarak müdürlüğe sunmak,
- 17) Şefliğe gelen yazılara, gereği yapıldıktan sonra süresi içinde cevap vermek,
- 18) Abone işleri, tahsilât işleri ve diğer birimler tarafından elektronik ortamda gönderilen su açma iş emirleri doğrultusunda abonelerin sularının açılmasını sağlamak,
- 19) Abone servisinde gönderilen dilekçe, inşaat bitirme, yıkım vb. nedenlerle sökülecek olan sayaçlara ait iş emirlerinin adreslerine giderek, sayaçları söküp Şebeke tarafındaki vanaya su kesme aparatını takmak,
- 20) Su ve atıksu borçlarını süresi içerisinde ödemeyen ve tahliyeden dolayı boşaltılan abonelerle ilgili, elektronik ortamda gönderilen su kesme iş emirlerini yerinde kontrol ederek, sularını sayaçtan önceki vanadan kapatmak ve kesme aparatını takıp bilgilendirme etiketini aparatın üzerine yapıştırmak,
- 21) Su ve atıksu borçlarını süresinde ödemeyen abonelerin suları, aboneliğin kapalı olması vb. sebeplerle kesilememiş ise o aboneliğe borçlarını ödemeleri hususunda bilgi formu bırakmak,
- 22) Tahliyeden kesme ve açma, borçtan açma iş emirlerine ait yapılan işlemlerde abonelerin adresleri kapalı ise bunlarla ilgili ertesi gün tekrar gönderilecek iş emirlerini neticelendirmek,
- 23) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu şube müdürü ve şefi tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

### c) İdari İşler Şefinin Görev ve Yetkileri

- 1) Başkanlığa gelen ve giden her türlü evrakın usulüne uygun olarak kaydının yapılmasını ve ilgili birimlere eksiksiz ve zamanında dağıtılmasını temin etmek,



- 2) Dağıtılan evrak ve dosyalar hakkında gereğinin yapılıp yapılmadığını takip etmek, işlemleri tamamlanmış evrakların kapanış kayıtlarını en kısa sürede yapmak,
- 3) Başkanlık personelinin özlük hakları ve sosyal hakları ile ilgili evrak ve yazışma işlerini mevzuat hükümlerine göre takip etmek,
- 4) Başkanlık demirbaş, kırtasiye ve diğer malzeme ihtiyaçlarının karşılanmasını ve birimlere usulüne uygun olarak dağıtılmasını temin etmek, bunlarla ilgili kayıt, kayıttan düşme, onarım-bakım ve sayım işlemlerini ilgili mer'î mevzuata göre yapmak,
- 5) Yıl sonunda yapılan demirbaş sayımlarına nezaret etmek, hurdaya ayrılacak demirbaşların tespitini yapmak ve gerekli işlemlerini takip etmek,
- 6) Yazışma, dosyalama ve arşiv işlemlerinin muntazam bir şekilde yapılmasını sağlamak, İmha edilecek evrakla ilgili işlemleri, ilgili yönetmelik hükümleri doğrultusunda yapmak,
- 7) Başkanlığın fotokopi, baskı, cilt ve benzeri işlerinin yapılmasını sağlamak,
- 8) Evraklara zamanında cevap verilmesini takip etmek,
- 9) Personelin işe devam durumlarını ve izinlerini takip etmek,
- 10) İşçi personelin mesai ve puantajlarını takip etmek,
- 11) Araçlar ile ilgili evrakların takibini yapmak,
- 12) İşyerlerinin temizliğinin yapılmasını sağlamak ve bunlar için gerekli malzemenin teminini sağlamak,
- 13) İşyerlerinin tamir bakım ve onarım işlerini takip etmek,
- 14) Avans işlemlerini takip etmek,
- 15) Yıllık bütçe tahminleri ile ilgili çalışmaları takip etmek ve sonuçlandırmak,
- 16) Başkanlığın yazışmalarının sonuçlarının gerçekleşmesini takip etmek,
- 17) Gelen evrakları ilgili Şube Müdürlüğüne teslim etmek,
- 18) Mevzuat çerçevesinde bağlı olduğu şube müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.
- 19) Abone ile yeni mukavele yapılması gerektiren durumlarda abonenin eski borcunun olup olmadığını kontrol ederek eski borçlarının ödenmesini sağlamak,
- 20) Abonelerin eski borçlarının takibini ve herhangi bir döneme ait borç tespiti yapılan abonenin bu borcu ödemesini temin etmek için gerekli işlemleri yapmak,
- 21) Abonelerin eski dönemlere ait borçlarının tespit edilmesi ve tahsili için ilgili birimlere bildirilmesini sağlamak,
- 22) Eski dönemlere ait borcunun olmadığını kanıtlayan abonenin borcunun olup olmadığını teyit etmek,
- 23) İlgili mevzuatça belirlenen esaslar ve süreler içinde borcunu ödemeyen abonelerin tespiti ve gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak,
- 24) Borçlu abonelerin takibi için mevzuat gereği yazışmalar yapmak, tebligat yapmak ve gerekli durumlarda borcun tahsilatı için takibat yapılmak üzere Hukuk Müşavirliğine göndermek.

25) Şube Müdürlüğü bünyesindeki araçların Taşıt Görev Emirlerini Şube Müdürü ile birlikte imzalamak, araçların km. kontrollerini yapmak, göreve çıkan personelin Görev Emirlerini Şube Müdürü ile birlikte imzalamak,

**ç) İdari İşler Şefliği Personelinin Görev ve Yetkileri:**

- 1) Kurum İç ve dış yazışmalarında resmi yazışma kuralları ve İmza Yetkileri Yönergesi 'ne uymak,
- 2) Yazı makinesinin (Daktilo-Bilgisayar) bakımını ve korunmasını sağlamak,
- 3) Kendisine teslim edilen demirbaş eşyayı korumak,
- 4) İlgili mevzuatça belirlenen esaslar ve süreler içinde, yazışmaları yapmak
- 5) Servis Şefince verilecek benzer nitelikteki ve servis içindeki diğer görevleri yerine getirmek,
- 6) Borçlu abonelerin takibi için mevzuat gereği yazışmalar yapmak, tebligat yapmak ve gerekli durumlarda borcun tahsilatı için takibat yapılmak üzere Hukuk Müşavirliğine göndermek.
- 7) Abone ile yeni mukavele yapılması gerektiren durumlarda abonenin eski borcunun olup olmadığını kontrol ederek eski borçlarının ödenmesini sağlamak,
- 8) Abonelerin eski borçlarının takibini ve herhangi bir döneme ait borç tespiti yapılan abonenin bu borcu ödemesini temin etmek için gerekli işlemleri yapmak,
- 9) Abonelerin eski dönemlere ait borçlarının tespit edilmesi ve tahsili için ilgili birimlere bildirilmesini sağlamak,
- 10) Eski dönemlere ait borcunun olmadığını kanıtlayan abonenin borcunun olup olmadığını teyit etmek,
- 11) İlgili mevzuatça belirlenen esaslar ve süreler içinde borcunu ödemeyen abonelerin tespiti ve gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak.

**Borçlar Takip Şube Müdürlüğüne bağlı Şef ve Personelin Sorumlulukları**

**MADDE 15 - (1)** Borçlar Takip Şube Müdürlüğüne bağlı Şef ve Personelin Sorumlulukları şunlardır:

**a) Şeflerin sorumlulukları:**

- 1) Borçlar Takip Şube Müdürünce verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,
- 2) Şefliğinde yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur,
- 3) Şeflik bünyesinde çalışan personelin azami verimle çalışmasından sorumludur,
- 4) Müşteri ilişkilerinde güler yüzlü olmamak ve müşterilere karşı duyarlı davranmaktan sorumludur,
- 5) Şeflikte çalışan görevlilerin kamu kuruluşlarında uygulanan kıyafet yönetmeliğine uymasından sorumludur.

**b) Şefliklere bağlı personelin sorumlulukları:**

- 1) Bağlı olduğu şefi tarafından verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,
- 2) Görev alanı içerisinde yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur,
- 3) Müşteri ilişkilerinde güler yüzlü olmak ve müşterilere karşı duyarlı davranmaktan sorumludur,
- 4) Şeflikte çalışan görevliler, kamu kuruluşlarında uygulanan kıyafet yönetmeliğine uymaktan sorumludur.

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**  
**Çeşitli ve Son Hükümler**

**Yönergede yer almayan hususlar**

**MADDE 16** – (1) İş bu Yönergede yer almayan hususlarda yürürlükteki ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

**Yürürlükten kaldırılan hükümler**

**MADDE 17** - (1) Bu Yönerge ile **19/09/2017** tarih ve **2017/194 sayılı** Yönetim Kurulu Kararı ile kabul edilen Abone İşleri Dairesi Başkanlığı Görev ve Çalışma Yönergesi yürürlükten kaldırılmıştır.

**Yürürlük**

**MADDE 18** – (1) Bu Yönerge hükümleri Yönetim Kurulunun kabulü ile yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 19** – (1) Bu Yönerge hükümlerini Genel Müdür yürütür.

**ONAY**  
18/12/2018  
Yönetim Kurulu

**Mehmet SEKMEN**  
**BAŞKAN**

**Remzi ERTEK**  
**ÜYE**

**Özcan ALKAN**  
**ÜYE**

**İrfan SALIN**  
**ÜYE**



