

ESKİŞEHİR SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI
ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI HAKKINDA YÖNERGE

BİRİNCİ BÖLÜM

Başlangıç Hükümleri

Amaç ve Kapsam

MADDE 1- (1) Bu Yönergenin amacı; Eskişehir Su ve Kanalizasyon İdaresi (ESKİ) Genel Müdürlüğü Abone İşleri Dairesi Başkanlığı ve alt birimlerinin görev, yetki, sorumluluk, çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

(2) Bu Yönerge; Abone İşleri Dairesi Başkanlığı bünyesinde faaliyet gösteren birimlerin görev, yetki ve sorumluluğunda bulunan iş ve işlemlerin düzenlenmesi ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları kapsar.

Dayanak

MADDE 2- (1) Bu Yönerge,

a) 2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğünün Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanunun 9 uncu maddesinin a ve h fıkrası ve 11 inci maddesinin a ve f fıkrası,

b) 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu,

c) 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu,

ç) 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu,

d) 5393 sayılı Belediye Kanunu,

e) 7201 sayılı Tebligat Kanunu,

f) 3065 sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu,

g) 3516 sayılı Ölçüler ve Ayarlar Kanunu,

ğ) 1593 sayılı Umumi Hıfzısıhha Kanunu,

h) 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu,

ı) 2872 sayılı Çevre Kanunu,

i) Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliđi,

j) Taşınır Mal Yönetmeliđi,

k) Eskişehir Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş, Görev, Yetki ve Teşkilat Yönetmeliđinin 7, 12 ve 13 üncü Maddesi,

l) ESKİ Genel Müdürlüğü Tarifeler Yönetmeliđi,

m) ESKİ Genel Müdürlüğü Su Havzaları Koruma Yönetmeliđi

hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3- (1) Bu Yönergede adı geçen;

- a) Birim: Abone İşleri Dairesi Başkanlığına bağlı Şube Müdürlüklerini,
- b) Daire Başkanı: Abone İşleri Dairesi Başkanını,
- c) Daire Başkanlığı: Abone İşleri Dairesi Başkanlığını,
- ç) ESKİ / İdare: Eskişehir Su ve Kanalizasyon İdaresini,
- d) Genel Kurul: Eskişehir Büyükşehir Belediye Meclisini,
- e) Genel Müdür: ESKİ Genel Müdürünü,
- f) Genel Müdür Yardımcısı: ESKİ Genel Müdür Yardımcısını,
- g) Kanun: 2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanunu,
- ğ) Şube Müdürü: Abone İşleri Dairesi Başkanlığına bağlı Şube Müdürlerini,
- h) Yönerge: Bu Yönergeyi,
- ı) Yönetmelik: ESKİ Genel Müdürlüğü Kuruluş, Görev, Yetki ve Teşkilat Yönetmeliğini,
- i) Yönetim Kurulu: ESKİ Genel Müdürlüğü Yönetim Kurulunu, ifade eder.

Abone İşleri Dairesi Başkanlığının Misyonu

MADDE 4- (1) Abone memnuniyetini en üst seviyeye çıkaran ve dinamik, saygılı bir hizmet anlayışı içerisinde, tasarruflu su kullanma konusunda farkındalık yaratarak insani tüketim amaçlı sular ile ilgili en iyi hizmeti sunmaktır.

İKİNCİ BÖLÜM

Abone İşleri Dairesi Başkanlığının Teşkilat Yapısı, Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Teşkilat yapısı

MADDE 5- (1) Abone İşleri Dairesi Başkanlığı aşağıda sıralanan:

- a) Abone İşlemleri Şube Müdürlüğü,
- b) Altyapı Şube Müdürlüğü,
- c) Kayıp Kaçak Önleme Şube Müdürlüğü

ile bunlara bağlı diğer alt birimlerden oluşur.

(2) Daire Başkanlığının fonksiyonel teşkilat şeması Ek-1’de belirtilmiştir.

Abone İşleri Dairesi Başkanlığının Görevleri

MADDE 6- (1) Abone İşleri Dairesi Başkanlığının görevleri şunlardır:

Odunpazarı ve Tepebaşı İlçeleri (Merkez İlçeler) ve mahalleleri kapsamında;

- a) Gayrimenkulüne su ve kanalizasyon bağlamak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin talepleri ile ilgili dilekçelerinin neticelendirilmesini sağlamak,
- b) Abone kaydı, yer değiştirme, abonelik kapatma, abonelik iptali ve tahakkuk işlemlerinin yapılmasını sağlamak,
- c) Mekanik su sayaçlarının montaj ve demontaj ile kontrolünün yapılmasını sağlamak,
- ç) Kaçak su kullananları takip etmek ve haklarında gerekli yasal işlemlerin yapılmasını sağlamak,
- d) İlgili Daire Başkanlıklarından/komisyonlardan gelen maliyet hesaplarına göre su ve atık su ücret tarifelerini hazırlayarak Yönetim Kuruluna sunmak,
- e) Abonelere ait her türlü istatistikî bilgileri çıkarmak ve dokümanlar hazırlamak,
- f) Mekanik su sayaçlarının düzenli olarak okunarak faturalandırılmasını sağlamak,
- g) Elektronik Kartlı Sayaç Şube Müdürlüğünden gelen Servis Bakım Raporlarının sisteme işlenmesini, tahakkukunun ve takibinin yapılmasını, gerektiğinde su satışının engellenmesini sağlamak,
- ğ) Mevzuata göre kanalizasyon ve su tesisleri harcamalarına katılma paylarının tahakkukunu sağlamak,
- h) Yetki ve sorumluluk alanındaki satış, hizmet ve su bedeli, vergi ve ücretler ile bu kanunlara bağlı alınacak ceza, gecikme zammı gibi, diğer tüm alacakların tahakkukunu sağlamak,
- ı) Sayaç satış ve hizmet gelirlerinin tahakkukunu yapmak,
- i) Kendi alanına giren konularda kurum görüşü vermek,
- j) Bulunduğu yerleşkedeki güvenlik, temizlik ile yemek hizmetlerinin gözetim ve denetimini yapmak, bina ve tesislerin emniyet, ısınma hizmetleri ile basit bakım onarımlarını sağlamak,
- k) Daire Başkanlığının bütçesini hazırlamak ve yönetmek,
- l) Daire Başkanlığının faaliyet raporunu ve performans programını hazırlamak,
- m) İş sağlığı ve güvenliği mevzuatı kapsamında gerekli önlemlerin alınmasını ve koordinasyonunu sağlamak,
- n) ALO 185 Çağrı Merkezi ile diğer Daire Başkanlıklarından birime ulaşan mobil iş emirlerini değerlendirmek, iş programını yapmak ve işi sonuçlandırmak, sonucundan ilgili

Daire Başkanlığına ve çağrı merkezine geri bildirimde bulunmak, gerektiğinde yeni iş emri oluşturulmasını sağlamak,

o) Daire Başkanlığının görev ve sorumluluklarının yerine getirilmesinde ihtiyaç duyulacak olan araç, gereç, ekipman, işgücü ve tüm sarf malzemelerinin tespitini yapmak ve temin etmek,

ö) Daire başkanlığına gelen ve birimden giden evraklarla ilgili dağıtımını yapmak, dosya düzenini sağlamak arşiv kontrol ve takibini yapmak,

p) Daire Başkanlığı bünyesinde çalışan personelin izin, puantaj bilgilerinin düzenlenmesini ve takibinin yapılarak kayıt altına alınmasını sağlamak,

r) Daire Başkanlığına ait taşınır kayıt ve kontrol işlemlerini yürütülmesini sağlamak,

s) Satın alınan malzemelerin ilgili mevzuat çerçevesinde muayene, kabul ve ayniyat işlemlerinin yapılmasını sağlamak,

ş) Personelin etkin ve verimli çalışması için gerekli tespitleri yapmak, uygulamak ve bu amaç doğrultusunda teknolojik gelişmeleri takip etmek, teknik eğitim ve teknik gezi vb. faaliyetlerde ilgili Daire Başkanlıkları ile koordineli çalışmak,

t) Genel Müdür ve/veya bağlı bulunduğu Genel Müdür Yardımcısı tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Daire Başkanının Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 7- (1) Daire Başkanı; Kanun, ilgili mevzuat, İdare tarafından çıkarılan yönetmelik ile yönergelerde tespit edilen ve Genel Müdür tarafından verilen görevler için kararlar almaya ve uygulamaya yetkilidir. Ayrıca; Kanun, Yönetmelik, Yönerge ve göreviyle ilgili diğer mevzuatta belirtilen vazifelerin zamanında ve uygun olarak yerine getirilmesinden öncelikle Genel Müdüre ve bağlı olduğu Genel Müdür Yardımcısına karşı sorumludur ve yürütülen çalışmalar ile ilgili amirine düzenli aralıklarla rapor verir.

(2) Daire Başkanı, görev ve yetkilerinden bazılarını sınırlarını açıkça belirtmek, yazılı olmak, mevzuata aykırı olmamak şartıyla ve Genel Müdürün onayıyla alt birim yöneticilerine devredebilir. Yetki devri, uygun araçlarla ilgililere duyurulur. Yetki devredilen personel, yetkinin kullanımına ilişkin olarak, düzenli aralıklarla yetki devredene rapor verir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Birimlerin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Abone İşlemleri Şube Müdürlüğünün Görevleri

MADDE 8- (1) Abone İşlemleri Şube Müdürlüğünün görevleri aşağıda sayılmıştır:

Odunpazarı ve Tepebaşı (Merkez İlçeler) İlçeleri ve mahalleleri kapsamında;

- a) Su ve atık su abonelerinin tüketimlerinin tespit edilerek faturalandırılmasını eksiksiz ve zamanında yapılmasını sağlamak,
- b) Abone kaydı, yer değiştirme, abonelik kapatma, abonelik iptali ve tahakkuk işlemlerinin yapılmasını sağlamak,
- c) Abone olan veya olmak isteyenlerin karşılaştığı sorunları yetkisi çerçevesinde, yasa ve yönetmeliklere uygun olarak çözümlmek,
- ç) Mekanik su sayaçlarının düzenli olarak okunarak faturalandırılmasını sağlamak,
- d) İlgili Daire Başkanlıklarından/komisyonlardan gelen maliyet hesaplarına göre su ve atık su ücret tarifelerini hazırlamak,
- e) Daire Başkanlığı bünyesinde çalışan personelin izin, puantaj bilgilerinin düzenlenmesini ve takibinin yapılarak kayıt altına alınmasını sağlamak,
- f) Elektronik Kartlı Sayaç Şube Müdürlüğünden gelen Servis Bakım Raporlarını sisteme işleyerek, tahakkukunu ve takibini yapmak, gerektiğinde su satışını engellemek,
- g) Görev ve sorumluluk alanına giren konularla ilgili gelen dilekçe ve elektronik iletilere yasal süresi içinde cevap vermek,
- ğ) Abone sayıları, tahakkuk miktarları gibi istatistiki bilgi ve dokümanları hazırlamak,
- h) Daire Başkanlığına gelen ve birimden giden evraklarla ilgili iş, işlemleri ve dağıtımını yapmak, dosya düzenini sağlamak arşiv kontrol ve takibini yapmak,
- ı) Yetki ve sorumluluk alanındaki satış, hizmet ve su bedeli, vergi, resim, harç ve ücretler ile bu kanunlara bağlı alınacak ceza, gecikme zammı gibi, diğer tüm alacakların tahakkukunu sağlamak,
- i) Görev alanı ile ilgili tüm kayıt, evrak ve değerlerin korunmasından sorumlu olmak, arşiv oluşturmak ve düzenini sağlamak,
- j) Faaliyetlerine ilişkin bilgilerin kullanıma hazır bir biçimde bulundurulmasını, rapor ve benzerlerinin dosyalanmasını sağlamak, gerektiğinde konuya ilişkin belge ve bilgileri sunmak,
- k) Daire Başkanı tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

Altyapı Şube Müdürlüğünün Görevleri

MADDE 9- (1) Altyapı Şube Müdürlüğünün görevleri aşağıda sayılmıştır:

Odunpazarı ve Tepebaşı (Merkez İlçeler) İlçeleri ve mahalleleri kapsamında;

- a) Gayrimenkulüne su ve kanalizasyon bağlantısı yaptırmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin başvurularını almak,
- b) 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanununun ilgili maddeleri uyarınca kanalizasyon ve su tesislerinden yararlananların paylarının tahakkukunu yapmak,

c) Yeni abonelik için başvuru yapan gerçek ve tüzel kişilerin başvurularını değerlendirip gerekli keşif ve incelemelerden sonra mevzuata uygun olarak abonelik işlemlerini gerçekleştirmek,

ç) İçme Suyu ile Su ve Kanal Dairesi Başkanlıklarının yapmış olduğu arıza onarımlarının tahakkukunu yapmak,

d) Mekanik su sayaçlarının montaj ve demontaj ile kontrolünün yapılmasını sağlamak,

e) Görev ve sorumluluk alanına giren konularla ilgili yazı, dilekçe ve e-maillere yasal süresi içinde cevap hazırlamak,

f) Daire Başkanlığına ait hizmet binaları ile ilgili olarak taşınmaz kiralama, kiralama süresi ve sonrası iş ve işlemleri, kiralamalara ilişkin sözleşmeleri ve protokolleri, belediye, kamu kurum ve kuruluşları, özel ve tüzel kişiler ile ilgili hukuki mevzuata göre takas ve trampa işlemleri ile ilgili iş ve işlemleri, birim görev ve hizmetlerinin sunulması için gerekli olan bina kiralamalarına vb. yönelik araştırma, takip ve koordinasyonu yürütmek,

g) Abone İşleri Dairesi Başkanlığının mülkiyetinde ve kullanımında bulunan taşınır ve taşınmazlara ilişkin kayıt ve kontrol işlemlerinin yürütülmesini koordine etmek,

ğ) Bulunduğu yerleşkedeki güvenlik, temizlik ile yemek hizmetlerinin gözetim ve denetimini yapmak, bina ve tesislerin emniyet, ısınma hizmetleri ile basit bakım onarımlarını sağlamak,

h) İlgili mevzuata uygun olarak Daire Başkanlığının bütçesini hazırlamak ve takibini yapmak,

ı) Görev ve sorumlulukların yerine getirilmesinde ihtiyaç duyulacak olan araç, gereç, ekipman, işgücü ve tüm sarf malzemelerinin tespitini yapmak ve temin etmek,

i) Çalışmaları ile ilgili yıllık istatistikî bilgi ve dokümanlar hazırlamak,

j) Faaliyetlerine ilişkin bilgi ve raporların dosyalanması ve istenildiğinde sunulmasını sağlamak, tüm kayıt ve evrak değerlerinden sorumlu olup dosya ve arşiv düzenini sağlamak,

k) Yaptığı işin kalitesinden sorumlu olmak ve gerçekleştirilen işin kalitesini kontrol etmek,

l) Daire Başkanı tarafından verilen diğer işleri yapmak.

Kayıp Kaçak Önleme Şube Müdürlüğünün Görevleri

MADDE 10- (1) Kayıp Kaçak Önleme Şube Müdürlüğünün görevleri aşağıda sayılmıştır:

Odunpazarı ve Tepebaşı (Merkez İlçeler) İlçeleri ve mahalleleri idari su kayıpları kapsamında;

a) Kaçak su kullanımının engellenmesi için gerekli kontrolleri yapmak,

b) ESKİ Tarifeler Yönetmeliğinde ve diğer ilgili mevzuatta belirtilen kaçak su tüketimi kapsamında bulunan fiillerin takibi ve bunlarla ilgili kaçak su ve ceza bedellerinin hesaplanması ve tahakkukunun yapılması iş ve işlemlerini yürütmek, her türlü yasal işlemlerin başlatılmasını sağlamak,

c) Kurum tarafından (borç, iptal, mahkeme kararları vb. nedenlerle) kapatılmış olan suyu kullanan, usulsüz su kullanan, kaçak su tüketen abonelerin takibi ve bunlarla ilgili kaçak su ve ceza bedellerinin hesaplanması ve tahakkukunun yapılması iş ve işlemlerini yürütmek, her türlü yasal işlemlerin başlatılmasını sağlamak,

ç) İdarenin haberi olmadan mühür koparan, sayaç yerini değiştiren veya söken abonelerin kaçak kullanım yönünden incelemesini ve takibini yapmak,

d) Birime gelen şikâyet veya ihbarlarla ilgili gerekli iş ve işlemleri yapmak,

e) Kaçak takip vb. işlerle ilgili iş emri oluşturulması ve sonuçlandırılması sürecini takip etmek,

f) Abone gruplarının kontrolünü yapmak, yapılan kontrol ve tespit sonucuna göre ilgili mevzuat çerçevesinde kaçak veya usulsüz su kullananlar hakkında gerekli iş ve işlemleri yapmak,

g) Sayaç ve okuma hataları ile kayıt hatalarından ve izinsiz tüketimden kaynaklanan su kayıplarının azaltılması yönünde, ilgili belediyesinden gelen ruhsatların takip, kontrol ve bunlarla ilgili her türlü iş ve işlemleri yapmak,

ğ) Daire Başkanlığının faaliyet raporunu ve performans programını hazırlamak,

h) Görev ve sorumluluk alanına giren konularla ilgili yazı, dilekçe ve e-maillere yasal süresi içinde cevap hazırlamak,

ı) Görev alanı ile ilgili tüm kayıt, evrak ve değerlerin korunmasından sorumlu olmak, arşiv oluşturmak ve düzenini sağlamak,

i) Faaliyetlerine ilişkin bilgilerin kullanıma hazır bir biçimde bulundurmasını, rapor ve benzerlerinin dosyalanmasını sağlamak, gerektiğinde konuya ilişkin belge ve bilgileri sunmak,

j) Daire Başkanlığına gelen ve birimden giden evraklarla ilgili iş, işlemleri ve dağıtımını yapmak, dosya düzenini sağlamak arşiv kontrol ve takibini yapmak,

k) Daire Başkanı tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

Şube Müdürlerinin Ortak Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 11- (1) Şube Müdürleri; görevlerine ilişkin olarak birim personelinin sevk, idare ve disiplini konusunda tam yetkilidir. Ayrıca; Kanun, Yönetmelik, Yönerge ve göreviyle ilgili diğer mevzuatta belirtilen vazifelerin zamanında ve uygun olarak yerine getirilmesinden

Daire Başkanına karşı sorumludur ve yürütülen çalışmalarla ilgili amirine düzenli aralıklarla rapor verir.

(2) Şube Müdürleri; birimlerinin görevlerine uygun olacak şekilde tüm personelin görev tanım formları ile birim iş akış şemalarını hazırlar/hazırlatır ve Daire Başkanının onayını müteakip ilgili personele yazılı olarak tebliğ eder.

(3) Görev tanımlarında, iş akış şemalarında ve/veya personelin görev yerinde bir değişiklik olması halinde değişiklikler, Şube Müdürü tarafından Daire Başkanına onaylatılarak ilgililere imza karşılığı tebliğ edilir.

(4) İş sağlığı ve güvenliği mevzuatının uygulanması için biriminde koordineyi sağlayarak gerekli tüm çalışmayı yapar ya da yaptırır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

İzleme

MADDE 12- (1) Tüm birimlerin faaliyetlerinin değerlendirilmesi, koordine edilmesi, izlenmesi ve raporlanması amacıyla; Başkan, birim yöneticileri ve gerekli görülen diğer personelin katılımıyla aylık olarak düzenli toplantı yapılması esastır.

(2) Bu toplantılarda yapılan değerlendirme ve kararlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır.

(3) Daire Başkanı, toplantı tutanağını bağlı olduğu Genel Müdür Yardımcısına göndermekle yükümlüdür.

Görevin devir ve teslimi

MADDE 13- (1) Çeşitli nedenlerle görevinden ayrılan personel; üzerinde bulunan görevlerle ilgili belge, evrak, dosya, defter, makine, araç, gereç ile diğer doküman ve malzemeleri birim yöneticisinin belirlediği sorumluya eksiksiz olarak teslim eder ve devir ile ilgili düzenlenen tutanağı birim yöneticisine verir.

(2) Devir ve teslim ile yükümlü olanlar, bu işlemleri mevzuatında belirlenen hükümlere göre yapar.

Vekil personel görevlendirilmesi

MADDE 14- (1) Daire Başkanları tarafından, görevinden geçici olarak ayrılan (geçici görevlendirme, izin, kurs, rapor vb.) personel yerine kimin vekâlet edeceği belirlenir.

(2) Vekil personelin; ilgilinin görev tanım formunda belirlenen yedek personel göz önünde bulundurularak, ayrılan kişiye makam ve unvan olarak en yakın personel arasından görevlendirilmesi esastır.

Hassas görevlerin belirlenmesi

MADDE 15- (1) Yönergede, yer alan tüm iş ve işlemlerden, ilgili düzenlemeler doğrultusunda, riskli ya da zorluk derecesi yüksek olduğu tespit edilenler hassas görevler olarak belirlenerek Hassas Görevler Listesine kaydedilir.

(2) Hassas görevler, sorumluları tarafından her yıl gözden geçirilir ve gerekli görülürse güncellenir.

(3) Belirlenen hassas görevlere ilişkin olarak ilgili düzenlemeler doğrultusunda prosedürler hazırlanır ve tüm personele duyurulur.

Tereddütlerin giderilmesi

MADDE 16- (1) Bu Yönergenin uygulanmasında ortaya çıkabilecek tereddütleri gidermeye Üst Yönetici yetkilidir.

Yürürlükten kaldırılan yönerge

MADDE 17- (1) 5/8/2021 tarihli ve 113 sayılı Genel Kurul Kararı ile kabul edilen Abone İşleri Dairesi Başkanlığı Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönergesi yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 18- (1) Bu Yönerge; Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarihi müteakiben usulüne uygun olarak yayımlandığında yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 19- (1) Bu Yönerge hükümlerini Genel Müdür adına Abone İşleri Dairesi Başkanı yürütür.

Ekler _____ :

Ek-1 : Fonksiyonel Teşkilat Şeması

ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI FONKSİYONEL TEŞKİLAT ŞEMASI

