

ESKİŞEHİR SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
DESTEK HİZMETLERİ 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 Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı ve alt birimlerinin görev, yetki, sorumluluk, çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

(2) Bu Yönerge; Destek Hizmetleri 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) 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun,
- b) 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,
- c) Eskişehir Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş, Görev, Yetki ve Teşkilat Yönetmeliğinin 7 ve 12 nci maddesi,
- ç) Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3- (1) Bu Yönergede adı geçen:

- a) Birim: Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığına bağlı şube müdürlüklerini,
- b) Çağrı Merkezi: ESKİ Genel Müdürlüğünde hizmet veren ALO 185 Çağrı Merkezini,
- c) Daire Başkanı/Birim Amiri: Destek Hizmetleri Dairesi Başkanını,
- ç) Daire Başkanlığı: Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığını,
- d) ESKİ/İdare: Eskişehir Su ve Kanalizasyon İdaresini,
- e) Genel Kurul: Eskişehir Büyükşehir Belediye Meclisini,
- f) Genel Müdür/Üst Yönetici: ESKİ Genel Müdürünü,
- g) Genel Müdür Yardımcısı: ESKİ Genel Müdür Yardımcısını,

ğ) Kanun: 2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanunu,

h) Şube Müdürü/Birim Yöneticisi: Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığına bağlı şube müdürlerini,

ı) Yönerge: Bu Yönergeyi,

i) Yönetmelik: ESKİ Genel Müdürlüğü Kuruluş, Görev, Yetki ve Teşkilat Yönetmeliğini,

j) Yönetim Kurulu: ESKİ Genel Müdürlüğü Yönetim Kurulunu,

ifade eder.

Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığının Misyonu

MADDE 4- (1) ESKİ Genel Müdürlüğünün ihtiyaç duyduğu alanlarda destek hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde yürütmektir.

İKİNCİ BÖLÜM

Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığının Teşkilat Yapısı,

Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Teşkilat yapısı

MADDE 5- (1) Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı aşağıda sıralanan:

a) İdari İşler Şube Müdürlüğü,

b) Çağrı Hizmetleri Şube Müdürlüğü,

c) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü,

ç) Sivil Savunma

ile bunlara bağlı diğer alt birimlerden oluşur.

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

Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığının Görevleri

MADDE 6- (1) Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığının görevleri şunlardır:

a) Bulunduğu yerleşkede binaların iç ve dış temizliğini ile bina ve tesislerin emniyet, ufak çaplı bakım ve onarımlarını sağlamak,

b) Çevre sağlığı ve güvenliğinin sağlanması kapsamında çöp ve atıkların toplanması, geçici depolanması ve bertaraf edilmesini sağlamak,

c) Çevre ve yeşil alanların bakım, temizlik, sulama ve peyzaj faaliyetlerini yürütmek,

ç) Kent merkezindeki yerleşke ve tesislerin, bağlı olduğu birimlerle koordineli olarak, koruma ve güvenlik işlerini yürütmek,

d) Çağrı merkezi (ALO 185) çalışmalarının düzenli, sürekli ve verimli bir şekilde

aksamadan sürdürülmesini sağlamak için gerekli tedbirleri almak,

e) İdarenin sivil savunma ile ilgili iş ve işlemlerini yürütmek,

f) İdare tarafından Genel Müdürlük yerleşkesinde ve diğer yerleşkelerde sunulan yemekhane hizmetinin, düzenli ve sağlıklı olarak yürütülmesini sağlamak,

g) Daire Başkanlığının bütçesini hazırlamak ve yönetmek,

ğ) İş sağlığı ve güvenliği mevzuatı kapsamında gerekli önlemlerin alınmasını ve koordinasyonunu sağlamak,

h) ALO 185 Çağrı Merkezine gelen talepleri diğer Daire Başkanlıklarına iletmek ve sonucunu takip etmek,

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

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

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

k) Daire Başkanlığına ait taşınır kayıt ve kontrol işlemlerinin yürütülmesini sağlamak,

l) İdarenin basın, yayın ve halkla ilişkiler faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak,

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

n) Daire Başkanlığının faaliyet raporunu ve performans programını hazırlamak,

o) 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,

ö) 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, idare 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

İdari İşler Şube Müdürlüğünün Görevleri

MADDE 8- (1) İdari İşler Şube Müdürlüğünün görevleri aşağıda sayılmıştır:

a) İdare tarafından Genel Müdürlük ve diğer yerleşkelerde sunulan yemekhane hizmetinin, düzenli ve sağlıklı olarak yürütülmesini sağlamak ve kullanılan malzeme stokunu sürekli kontrol ve tasnif etmek,

b) İdarede yürütülen temizlik hizmetleri ile ilgili gerekli kontrol ve koordinasyonu sağlamak,

c) Daire Başkanlığının sorumluluk alanındaki tesis ve odaların küçük tadilatlarını yapmak/ yaptırmak,

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

d) Bulunduğu yerleşkede binaların dış temizliğini yapmak, bina ve tesislerin emniyet, ısınma ve ufak çaplı bakım, onarımlarını sağlamak,

e) Çevre sağlığı ve güvenliğinin sağlanması kapsamında çöp ve atıkların toplanması, geçici depolanması ve bertaraf edilmesini sağlamak,

f) Çevre ve yeşil alanların bakım, onarım ve temizliğini yapmak,

g) Ağaçlandırma, sulama ve peyzaj faaliyetlerini yürütmek,

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

h) Türk Bayrağının, Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ve ESKİ flamalarının teminini, temizliğini, dini ve milli bayramlar vb. durumlarda asılmasını ve toplatılmasını sağlamak,

ı) ESKİ Genel Müdürlüğü bünyesinde görevli özel güvenlik personelinin 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanuna dayalı özel güvenlik faaliyetlerinin yerine getirilmesini, koordinasyonunu sağlamak ve takip etmek,

i) Koruma ve Güvenlik personelinin günün 24 saati süreklilik arz eden görevlerini yaptırmak ve olumsuzlukları Daire Başkanına bildirmek,

j) Nöbet ve grup çizelgeleri ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek,

k) Daire Başkanlığında görev yapan personelin izin, rapor vb. işlemlerini yürütmek,

l) İdarede görev yapan koruma güvenlik personelinin bağlı olduğu şirketle gerekli yazışma ve diğer işlemlerin yürütülmesini sağlamak,

m) Faaliyetleri ile ilgili gerekli iş sağlığı ve güvenliği konularında önlemlerini almak /aldırmak,

n) Daire Başkanı tarafından verilen görevleri yapmak,

Çağrı Hizmetleri Şube Müdürlüğünün Görevleri

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

a) İdarenin çağrı merkezi hizmetlerinin yürütülmesini sağlamak; çağrı merkezi, resmi internet sitesi ve diğer iletişim unsurları vasıtasıyla gelen abone talep ve şikâyetlerini almak, gelen ihbar ve şikâyetlere dair ilgili birimlerle gerekli koordinasyonu sağlayarak ihbar, talep ve şikâyet konularını en kısa sürede cevaplandırmak ve ilgisini bilgilendirmek,

b) Eskişehir genelinde planlanmış su kesintisi veya şebeke hattında ani oluşan arızalar nedeniyle bölgelerde yaşanan su kesintileri hakkında vatandaşları çeşitli yollarla (internet sitesi, SMS, çağrı merkezi vb.) bilgilendirmek,

c) Çağrı merkezi çalışmalarının düzenli, sürekli ve verimli bir şekilde aksamadan sürdürülmesini sağlamak için gerekli tedbirleri almak, bu kapsamda her bir vardiyada çalışacak Çağrı Merkezi temsilcilerin sayısını düzenlemek, gerekli görevlendirmeleri yapmak,

ç) Abonelerin verilen hizmetlerle ilgili memnuniyet derecesini ölçmek, talep, şikâyet ve verilen hizmetle ilgili istatistikî veriler oluşturmak ve değerlendirmek,

d) Yeni ve iyi uygulama örneklerini takip etmek ve çağrı merkezi teknolojisinin güncel tutulmasını sağlamak,

e) Afet ve acil durumlar, şebeke hattındaki büyük ölçekli arızalar, yoğun yağmur yağışı nedeniyle sel gibi olaylara ilişkin çağrı merkezine yapılan bildirimleri ivedilikle ilgili birimlere “Acil” kodla iletmek ve aldığı talimatlar doğrultusunda gerekli işlemleri yürütmek,

f) Çağrı merkezinin haberleşme sistemlerinin çalışır halde olmasını gözetmek, aksaklıkların giderilmesine yardımcı olmak,

g) Acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri ile telli, telsiz bağlantılarının sağlanması için ilgili kurumlarla koordinasyonu sağlamak,

ğ) Daire Başkanı tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünün Görevleri

MADDE 10- (1) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünün görevleri aşağıda sayılmıştır:

a) İdarenin faaliyetleri doğrultusunda yazılı ve görsel basın yayın organlarıyla temaslarda bulunmak, gerektiğinde basında çıkan idare ile ilgili haberleri değerlendirerek gerekli açıklamaları yapmak,

b) İdarenin faaliyetleri hakkında basını bilgilendirmek,

c) İdare adına çıkarılacak haber ve yayınların (kitapçık, broşür, billboard vb.) idare amaçlarına uygun çıkarılmasını sağlamak,

ç) İdare ile ilgili ulusal ve yerel basında çıkan haberleri dijital ortamda arşivlemek,

d) İdarenin diğer kurum ve kuruluşlarla iletişimini sağlayacak bilgileri temin ederek güncellemek, idarenin gerçekleştirdiği faaliyetler ve hizmetleri yazılı ve görsel haber haline getirerek yerel ve ulusal basınla paylaşmak ve sosyal medya vasıtasıyla halkın haberdar edilmesini sağlamak,

e) İdare ve faaliyetleri hakkında basını ve kamuoyunu bilgilendirecek yayınları hazırlamak veya hazırlatmak,

f) İdarenin web sitesinde yayımlanan haberlerin içerik yönetimini ve güncelliğini sağlamak,

g) Daire Başkanı tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

Sivil Savunmanın Görevleri

MADDE 11- (1) Sivil Savunma Uzmanının görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır;

a) Sivil savunma planlarını hazırlamak ve bu planları güncellemek,

b) İdarenin tahliyeyle ilişkin planlamasını koordine etmek,

c) Afet, sivil savunma ve acil durum hizmetleri için gerekli olan araç, gereç ve malzemenin tedarik ve teminini ilgili birimlerle koordine ederek planlamak, bakım ve korunmalarının takibini yapmak,

ç) Afet, sivil savunma, acil durum ve seferberlik hizmetleri için gerekli ödeneği ilgili birimlerle koordine ederek belirlemek ve bütçeye konulmasını sağlamak,

d) Afet ve acil durum hallerinde müdahaleyi koordine etmek ve üst yöneticileri bilgilendirmek, Hizmetlerle ilgili mevzuat, yayın ve direktifleri izlemek, incelemek ve bunların gereklerini yerine getirmek,

e) Mevzuatta belirtilen görevlerin yerine getirilmesi amacıyla; İdare ile İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü ve diğer kamu kurum ve kuruluşları arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak,

f) Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleer tehdit ve tehlikelere karşı savunma ile ilgili

iş ve işlemleri Daire Başkanlıkları ile ortak yürütülmesini sağlamak,

g) Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik hükümlerinin İdarede uygulanmasını takip etmek ve yangın önleme tedbirlerini denetlemek,

ğ) İdare içerisinde ikaz ve alarm haberlerinin alınıp verilmesi ve siren sistemini işletilmesine ilişkin işlemleri yürütmek,

h) İdarenin sığınaklarla ilgili hizmetlerini düzenlemek ve yürütmek,

ı) Afet, sivil savunma, acil durum, kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleer tehdit ve tehlikeler, koruyucu güvenlik ve ilk yardım konularında İdare personeli ile İdarenin denetimine tabi özel kuruluş personeline İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı ile koordineli olarak eğitim vermek veya bu konularla ilgili eğitim alınmasını sağlamak,

i) Afet, sivil savunma, acil durum ve seferberlikle ilgili düzenlenen tatbikatlarda İdare adına sekreteryaya hizmetlerini yapmak, bu konularla ilgili İdarede tatbikatlar düzenlenmesini ve yürütülmesini sağlamak,

j) İdarenin denetimine tabi kamu kurum ve kuruluşlarında yürütülen afet, sivil savunma, acil durum, seferberlik ve koruyucu güvenlik hizmetlerini denetlemek,

k) Seferberlik ve savaş hali hazırlıkları ile ilgili iş ve işlemlerini yapmak ve yaptırılmasını sağlamak,

l) İdarenin Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezinin sekreteryaya hizmetini yapmak,

m) İl Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezi ile koordinasyonu sağlamak,

n) Koruyucu güvenlik hizmetlerinin koordinasyonunu sağlamak, kamu kurum ve kuruluşlarının üst amiri adına hizmetin takip ve denetimini yapmak,

o) Daire Başkanı tarafından verilen görevleri yapmak.

Şube Müdürlerinin Ortak Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 12- (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 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 13- (1) Tüm birimlerin faaliyetlerinin değerlendirilmesi, koordine edilmesi, izlenmesi ve raporlanması amacıyla; Daire Başkanı, birim yöneticileri ve gerekli görölen 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 14- (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 15- (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 16- (1) Yönergede, yer alan tüm iş ve işlemlerden, ilgili düzenlemeler doğrultusunda, riskli ya da zorluk değeri 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 17- (1) Bu Yönergenin uygulanmasında ortaya çıkabilecek tereddütleri gidermeye Üst Yönetici yetkilidir.

Yürürlükten kaldırılan yönerge

MADDE 18- (1) 5/8/2021 tarihli ve 113 sayılı Genel Kurul Kararı ile kabul edilen Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönergesi yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 19- (1) Bu Yönerge; Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarihi müteakiben usulüne uygun olarak yayımlandığında yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 20- (1) Bu Yönerge hükümlerini Genel Müdür adına Destek Hizmetleri Dairesi Başkanı yürütür.

Ekler :

Ek-1 : Fonksiyonel Teşkilat Şeması

Destek Hizmetleri Dairesi
Başkanlığı

