

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 birimlerin görev, yetki, sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

(2) Bu Yönerge; Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığının görev, yetki ve sorumluluk alanında 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) 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun,
 - ç) Eskişehir Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş, Görev, Yetki ve Teşkilat Yönetmeliğinin 7 ve 12 nci maddesi,
 - d) Devlet Memurları Yiyecek Yardımı Yönetmeliği,
 - e) Taşınır Mal Yönetmeliği,
- hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3- (1) Bu yönergede 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: Daire Başkanlığının bağlı olduğu Genel Müdür Yardımcısını,
 - ğ) Kanun: 2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş Görevleri Hakkında Kanunu,
 - h) Şube Müdürü: Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığına bağlı ilgili 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) Çağrı Hizmetleri Şube Müdürlüğü,
- b) Güvenlik Şube Müdürlüğü,
- c) İdari İşler Şube Müdürlüğü

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) Genel Müdürlük yerleşkesinde ve diğer yerleşkelerde, ilgili birimlerle koordineli olarak koruma ve güvenlik, temizlik, çevre ve yeşil alanların bakımı faaliyetlerini yürütmek veya yaptırılmasını sağlamak,
- b) Çağrı merkezi çalışmalarının düzenli, sürekli ve verimli bir şekilde sürdürülmesini sağlamak,
- c) Çağrı Merkezine gelen talepleri ilgili Daire Başkanlıklarına iletilmesini sağlamak ve sonucunu takip etmek,
- ç) İdare tarafından Genel Müdürlük yerleşkesinde ve diğer yerleşkelerde sunulan yemekhane hizmetinin düzenli ve sağlıklı olarak yürütülmesini sağlamak,
- d) Daire Başkanlığının bütçesini hazırlamak ve yönetmek,
- e) İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuatı kapsamında gerekli önlemlerin alınmasını ve koordinasyonunu sağlamak,
- f) Daire Başkanlığının görev ve sorumluluklarının yerine getirilmesinde gerek duyulan araç, gereç, işgücü vb. ihtiyaçların tespitini yapmak ve temin etmek,
- g) Daire Başkanlığına gelen ve giden evraklarla ilgili dağıtım, kontrol ve takibini yapmak ve birimin arşiv hizmetlerini yürütmek ve yapılmasını sağlamak,
- ğ) Daire Başkanlığı bünyesinde çalışan personelin normal çalışma, fazla mesai, izin, rapor, puantaj vb. bilgilerin düzenli takibini yapmak/yaptırmak, kontrol etmek ve kayıt altına alınmasını sağlamak,
- h) Daire Başkanlığının taşınır kayıt ve kontrol işlemlerinin yürütülmesini sağlamak,
- ı) İlgili mevzuat çerçevesinde muayene ve kabul işlemlerinin yapılmasını sağlamak,
- i) Daire Başkanlığının faaliyet raporunu, performans programını, iç kontrol eylem planı ve risk değerlendirmesinin hazırlanmasını sağlamak,
- j) Personelin etkin ve verimli çalışmasını sağlamak amacıyla gerekli tespitleri yapmak ve uygulamak; bu kapsamda teknolojik gelişmeleri takip ederek ihtiyaç duyulan teknik eğitim, teknik gezi ve benzeri faaliyetlerin yürütülmesinde ilgili Daire Başkanlıkları ile koordineli çalışmak,
- k) 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; ilgili yasal düzenlemelerde belirtilen ve Genel Müdür

tarafından verilen görevler için kararlar almaya ve uygulatmaya yetkilidir. Ayrıca; verilen bu görevlerin zamanında ve uygun olarak yerine getirilmesinden Genel Müdür ve bağlı olduğu Genel Müdür Yardımcısına karşı sorumlu olup yürütülen çalışmalarla ilgili amirine düzenli aralıklarla rapor verir.

(2) Daire Başkanı; biriminde görev yapan personellerin disiplin işlemlerini yürütmek hususunda yetkilidir.

(3) 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

Çağrı Hizmetleri Şube Müdürlüğünün Görevleri

MADDE 8- (1) Çağrı Hizmetleri Şube Müdürlüğünün görevleri aşağıda sayılmıştır:

a) İdarenin çağrı merkezi hizmetlerini yürütmek; çağrı merkezi, resmi internet sitesi ve diğer iletişim kanalları aracılığıyla gelen abone talep ve şikâyetlerini almak, ilgili birimlerle gerekli koordinasyonu sağlayarak ihbar, talep ve şikâyet konularını en kısa sürede cevaplandırmak,

b) Planlanan su kesintileri veya şebeke hattında meydana gelen ani arızalar nedeniyle yaşanan kesintiler hakkında vatandaşları çeşitli yollarla (internet sitesi, SMS, çağrı merkezi vb.) bilgilendirmek,

c) Çağrı merkezi çalışmalarının düzenli, sürekli ve verimli bir şekilde sürdürülmesini sağlamak,

ç) Abonelerin verilen hizmetlerle ilgili memnuniyet derecesini ölçmek; talep, şikâyet ve hizmetlere ilişkin istatistiki veriler oluşturmak ve değerlendirmek,

d) Yeni ve iyi uygulama örneklerini takip etmek, çağrı merkezi teknolojisini güncel tutmak,

e) Afet ve acil durumlar, şebeke hattındaki büyük ölçekli arızalar veya yoğun yağış nedeniyle oluşan sel gibi olaylara ilişkin çağrı merkezine yapılan bildirimleri ivedilikle ilgili birimlere “Acil” koduyla iletmek ve alınan talimatlar doğrultusunda gerekli işlemleri yürütmek,

f) Daire Başkanı tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

Güvenlik Şube Müdürlüğünün Görevleri

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

a) Özel Güvenlik Hizmetlerini, 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun ve ilgili yönetmelikler kapsamında icra etmek,

b) Özel güvenlik hizmetlerinin yürütülmesi için gerekli planlama ve koordinasyonu sağlamak,

c) Herhangi bir olay vuku bulduğunda özel güvenlik personeli yetkileri çerçevesinde müdahale etmek,

ç) Yetkilerini aşan durumlarda en yakın emniyet ve jandarma birimine haber vermek ve olay ile ilgili tutanak düzenleyerek Daire Başkanına bildirmek,

d) Genel Müdürlük ve bağlı yerleşkelerin giriş çıkışların kontrolünü ve güvenliğini sağlamak,

e) Genel Müdürlük ve bağlı yerleşkelerin 5188 sayılı Kanuna göre korunması gereken alanları için güvenlik izni almak ve iptali için gerekli iş ve işlemleri yapmak,

f) Türk Bayrağının, Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ve ESKİ flamalarının teminini,

temizliğini, milli bayramlar vb. durumlarda asılmasını ve toplatılmasını sağlamak,

g) Daire Başkanı tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

İdari İşler Şube Müdürlüğünün Görevleri

MADDE 10-(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,
- b) İdarece yürütülen temizlik hizmetleri ile ilgili faaliyetleri yürütmek, gerekli kontrol ve koordinasyonu sağlamak,
- c) Daire Başkanlığın taşınır kayıt ve kontrol işlemlerinin yürütülmesini sağlamak,
- ç) Genel Müdürlük yerleşkesinde ve diğer yerleşkelerde küçük çaplı bakım ve onarım hizmetlerini yürütmek,
- d) Çevre ve yeşil alanların bakımı, temizliği ve peyzaj faaliyetlerini yürütmek,
- e) Daire Başkanlığına gelen ve giden evraklarla ilgili dağıtım, kontrol ve takibini yapmak ve Daire Başkanlığının arşiv hizmetlerini yürütmek,
- f) Vatandaşları su verimliliği konusunda bilinçlendirmek amacıyla eğitim ve bilgilendirme çalışmaları yürütmek,
- g) Daire Başkanı tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

Şube Müdürlerinin Ortak Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 11- (1) Şube Müdürleri; birim personelinin sevk, idare ve disiplini konusunda tam yetkili olmakla birlikte ilgili yasal düzenlemelerde belirtilen vazifeleri zamanında ve uygun şekilde yerine getirmekten Daire Başkanına karşı sorumlu olup, faaliyetlere ilişkin yürütülen çalışmalarla ilgili amirine düzenli aralıklarla rapor verir,

(2) Şube Müdürleri; birimlerinin görevlerine uygun olacak şekilde tüm personelin görev tanım formlarını ve birim iş akış şemalarını hazırlar, Daire Başkanının onayına müteakip ilgili personele yazılı olarak tebliğ eder,

(3) Şube Müdürleri; görev tanımlarında, iş akış şemalarında ve/veya personelin görev yerinde değişiklik olması hâlinde, söz konusu değişiklikleri Daire Başkanına onaylatarak, ilgililere imza karşılığı tebliğ eder,

(4) Şube Müdürleri; personele ait normal çalışma süresi, fazla mesai, izin, rapor, puantaj ve benzeri bilgileri düzenli olarak takip eder ve usulüne uygun şekilde kayıt altına alınmasını temin eder,

(5) Şube Müdürleri; personelin etkin ve verimli çalışmasını sağlamak amacıyla gerekli tespitleri yapar, uygular; bu kapsamda teknolojik gelişmeleri takip ederek ihtiyaç duyulan eğitim, teknik gezi ve benzeri imkânların temin edilmesini sağlar,

(6) Şube Müdürleri; görev ve sorumluluk alanına giren konularla ilgili gelen dilekçe ve elektronik iletilerin yasal süresi içinde cevaplandırılmasını sağlar,

(7) Şube Müdürleri; iş sağlığı ve güvenliği mevzuatının uygulanması için gerekli koordinasyonu sağlar.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

İzleme

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

(2) Bu toplantılarda yapılan değerlendirme ve kararlar toplantı tutanağı ile kayda 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 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 16- (1) Bu Yönergenin uygulanmasında ortaya çıkabilecek tereddütleri gidermeye Üst Yönetici yetkilidir.

Hüküm Bulunmayan haller

MADDE 17- (1) Bu yönergede hüküm bulunmayan hallerde ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

Yürürlükten kaldırılan yönerge

MADDE 18- (1) 15/08/2022 tarihli ve 187 sayılı Yönetim Kurulu 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 tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 20-(1) Bu Yönerge hükümlerini Üst Yönetici yürütür.

Ekler :

Ek-1 : Fonksiyonel Teşkilat Şeması

