

T.C.
ERZURUM BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
ERZURUM SU VE KANALİZASYON İDARESİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

**ABONE İŞLERİ
DAİRE
BAŞKANLIĞI
GÖREV VE
ÇALIŞMA
YÖNERGESİ**

ZABIT VE KARARLAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ

2017

YÖNERGENİN TARİFİ		
1	YÖNERGENİN ADI	<i>ESKİ Genel Müdürlüğü Abone İşleri Daire Başkanlığı Görev ve Çalışma Yönergesi</i>
2	HAZIRLAYAN BİRİM	<i>Abone İşleri Daire Başkanlığı, 1.Hukuk Müşavirliği.</i>
3	YÖNETİM KURULU KARAR TARİHİ VE SAYISI	<i>19/09/2017 Tarihli 2017/194 Sayılı Yönetim Kurulu Kararı</i>
4	YÜRÜRLÜK TARİHİ	<i>19/09/2017</i>
5	TADİL EDİLEN MADDELER	<i>İHDAS</i>
6	TADİLAT NO	<i>-</i>
7	YÜRÜRLÜKTEN KALDIRMA	<i>03/01/2017 tarih ve 2017/2 sayılı Yönetim Kurulu Kararı ile kabul edilen Abone İşleri Dairesi Başkanlığı Görev ve Çalışma Yönergesi Yürürlükten kaldırılmıştır.</i>

TEŞKİLAT ŞEMASI

DAİRE BAŞKANI

**TAHAKKUK ŞUBE
MÜDÜRLÜĞÜ**

**BORÇLAR TAKİP ŞUBE
MÜDÜRLÜĞÜ**

**MÜŞTERİ HİZMETLERİ
ŞEFLİĞİ**

İDARİ İŞLER ŞEFLİĞİ

SAYAÇ İŞLEMLERİ ŞEFLİĞİ

**KAÇAK SU VE BORÇ TAKİP
ŞEFLİĞİ**

ESKİ

ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

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 SK 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) ESK : Erzurum Su ve Kanalizasyon İdaresi'ni
- b) Genel Müdürlük : ESK Genel Müdürlüğü'nü,
- c) İdare : ESK Genel Müdürlüğü'nü,
- ç) Genel Müdür : ESK Genel Müdürü'nü,
- d) Yönetim Kurulu : ESK Yönetim Kurulu'nu,
- e) Daire Başkanı : Abone İşleri Dairesi Başkanı'nu,
- f) Şube Müdürü : Abone İşleri Dairesi Başkanlığı'na bağlı ilgili Şube Müdürünü,
- g) Bağılı Şeflik : Şube Müdürlüklerine bağlı hizmet veren Şeflikleri,
- ğ) Personel : Daire Başkanlığı bünyesinde çalışan diğer personeli,
- h) Müşteri/Abone : ESK hizmetlerinden faydalanan gerçek ve tüzel kişiler,

Teşkilat

MADDE 5- (1) Abone İşleri Dairesi Başkanlığı: bir Daire Başkanı, Tahakkuk Şube Müdürlüğü, Borçlar Takip Şube Müdürlüğü olmak üzere iki Şube Müdürlüğü ve bunlara bağlı birimlerden oluşur.

KONU 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 sağlamak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin talepleri doğrultusunda abonelik başvurularının neticelendirilmesini sağlamak,

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

c) Tüketilen su ve atık su miktarlarının tespit edilmesi ile tahakkukunu yaptırmak ve faturaların abonelere tebliğ edilmesini sağlamak,

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

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

e) Abone tesisatlarında kullanılacak sayaçların özelliklerini belirlemek, ileri sayaç teknolojilerini ve standartları takip etmek, senelik sayaç ihtiyacının temini için talepte bulunmak,

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

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

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

h) 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 yazıların düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak,

ı) Abonelerin itirazı neticesinde ölçüye çıkarılan sayaçların muayenesinin yapılmasını sağlamak ve raporlandırılmasını temin ettirmek,

i) Abone sayaçlarındaki okuma, faturalama, tahakkuk, sayaç değişimi, kaçak su tespiti, sayaç kontrolü gibi hizmetleri gerektiğinde ihale yoluyla yapmak,

j) Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ile birlikte endeks okuma ve faturalama tarihlerinin tespitini yapmak, yüklenicilerin yapacağı işin şartnamelere uygun yapılmasını sağlamak,

k) Tarifeler ve Abone Hizmetleri Yönetmeliğinde belirtilen ESK Hizmet Bedelleri ile alakalı tarifenin tespitini Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı ile birlikte yapmak,

l) Mahiyetindeki personelin yıllık, aylık, stratejik plan ve performans programına uygun, verimli çalışmalarını sağlamak. Bununla ilgili tedbir ve düzenlemelerde ve öneride bulunmak, personelin çalışmasını gözlemlemek,

m) Genel Müdürlüğün vizyon, misyon ve ilkelerine uygun olarak, stratejik planın yapılmasına yardımcı olmak.

n) Kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge ve genelgeler çerçevesinde Genel Müdür tarafından verilecek diğer görevleri yürütmek.

Abone Ölçüleri 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 Übe Müdürü'nün görev ve yetkileri

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

a) Su ve atıksu abonelerinin tüketimlerinin tespit edilmesi, faturalandırılması, kontrol işlemlerinin eksiksiz ve zamanında yapılması ile tahakkuku artırıcı tedbirleri almak ve aldirmek, veri akışının düzenli bir şekilde yapılmasını sağlamak,

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

c) Ay içerisinde yapılan tahakkuklarla ilgili icmal bilgilerinin, Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına gönderilmesini sağlamak,

ç) 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu uyarınca, Müdürlüğü ile ilgili harcama sürecinde, gerçekleştirme görevlisi olarak, tahakkuk ve verilen emirlerini ve buna bağlı evrakı düzenleyerek harcama yetkilisine sunmak,

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

e) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Tahakkuk Übe 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 vermek,

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

g) 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,

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

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

ı) Su ve kanalizasyon başlatmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin talepleri doğrultusunda her türlü Su ve/veya Atıksu abonelik başvuruları ile yeni abone kaydı, abone devir, yer değiştirme ve abonelikten çıkma işlemlerini sonuçlandırmak, yeni abone kaydı, abone devir, yer değiştirme ve abonelikten çıkma işlemlerine ilişkin evrakları (mukavele vb.) imzalamak,

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

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

k) 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,

l) Tahakkuk Şube Müdürlüğü bünyesindeki işleri yapan Yüklenicilerin yapacağı işin şartnamelere uygun yapılmasını sağlamak,

m) 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,

n) 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,

o) 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,

ö) Şube Müdürlüğü bünyesindeki araçların Taahhüt Görev Emirlerini imzalamak, araçların km. kontrollerini yapmak, göreve çıkan personelin Görev Emirlerini imzalamak,

p) 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,

r) Kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge ve genelgeler çerçevesinde Daire Başkanınca verilecek diğer görevleri yürütmek.

s) İşçi personelin mesai ve puantajlarını takip etmek,

Tahakkuk Şube Müdürü'nün sorumlulukları

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

- Müdürlüğün sevk, idare ve disiplininden sorumludur,
- Performans hedeflerinin gerçekleştirilmesinden sorumludur.
- Mevzuat çerçevesinde Müdürlüğüne verilen görevlerinin 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

- Tahakkuk Şube Müdürlüğü bünyesindeki işleri yapan Yüklenicilerin yapacağı işin şartnamelere uygun yapılmasını sağlamak,
- Su ve atıksu abonelerinin tüketimlerinin tespit edilmesi, faturalandırılması, kontrol işlemlerinin eksiksiz ve zamanında yapılması ile veri akışının düzenli bir şekilde yapılmasını sağlamak,
- Sayaç okuma elemanlarınca, sayaç endekslerinin okunması esnasında, aboneliğin durumu, sayaç ve sayaç yerinin durumu ile kaçak ve usulsüz su kullanımlarıyla ilgili hususların kontrol edilmesini ve kontrol sonuçlarına göre el bilgisayarlarına rapor kodları kullanılarak kaydedilmesini ve ana bilgisayar sistemine aktarılmasını sağlamak,
- Sayaç okuma elemanlarınca, sayaç endekslerinin okunması için gidilen aboneliklerden su sayacının çalışmadığı tespit edilen veya diğer nedenlerle tüketim endeksi belirlenemeyen abonelere, ESKİ Tarifeler Yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre, kıyas usulü ile tahmini olarak tahakkuk yapılmasını sağlamak,
- 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,

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

7) i emri sonucuna göre sayaçları, çalışmaz, patlak, endeksi okunmaz, ters çalışır vb. nedenlerle değiştirilen abonelerle ilgili bilgisayar sistemi tarafından, ESK Tarifeler Yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre oluşturulan kıyas miktarlarının incelenmesini ve onaylanmasını sağlamak,

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

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

10) ESK Tarifeler ve Abone Hizmetleri Yönetmeliğinin ilgili maddelerinde yasak fiil olduğu belirtilen ve cezai işlem gerektiren hususlarla ilgili, sayaç okuma elemanlarınca yapılan tespitlerin ilgili birimlere bildirilmesini sağlamak,

11) 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,

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

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

14) ifli bünyesinde çalışan saha kontrol elemanlarına verilecek i emirlerinin hazırlanması, sonuçlandırılması ve bu sonuçların ana bilgisayar sistemine kaydedilmesini sağlamak,

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

16) Ay içerisinde yapılan tahakkuklarla ilgili icmal bilgilerinin, Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına gönderilmesini sağlamak,

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

- 18) Türkiye İstatistik Kurumu (TUİK) ile Büyükşehir Belediye Başkanlığınca, su ve atıksu abone sayıları, tahakkuk miktarları gibi talep edilen istatistikî mahiyetteki bilgileri hazırlamak,
- 19) Abonelerin bilgilendirilmesi amacıyla, gerekli duyuruların zamanında yapılmasını, ifliyle ilgili güncelliğini yitiren bilgi ve duyuruların yenilenmesini sağlamak,
- 20) Su ve atıksu tarife tespit çalışmalarında ve bütçede kullanılmak üzere, iflinin sorumluluğundaki abonelerin su ve atıksu tüketim tahminlerini yapmak ve gerçekleştirme oranlarını kontrol ve takip etmek,
- 21) iflin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporları, istatistik raporları ile icmalleri hazırlayarak müdürlüğe sunmak,
- 22) Müteri Hizmetleri ifline ait evrakın düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak,
- 23) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Müteri Hizmetleri iflinin 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,
- 24) İlgili teknik birimlerden gelen sayaç bilgilerine göre hatalı faturaların düzeltilmesini sağlamak,
- 25) 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,
- 26) 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,
- 27) Su ve kanalizasyon bağlatmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin talepleri doğrultusunda her türlü abonelik başvuruları ile yeni abone kaydı, abone devir, yer değiştirme ve abonelikten çıkma işlemlerini bağlı bulunduğu Şube Müdürü ile birlikte sonuçlandırmak, yeni abone kaydı, abone devir, yer değiştirme ve abonelikten çıkma işlemlerine ilişkin evrakları (mukavele vb.) bağlı bulunduğu Şube Müdürü ile birlikte imzalamak,
- 28) Şube Müdürlüğü'ne ait evrakın düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak, Arşivdeki dosyalama işlemlerini takip etmek, Şube Müdürlüğü bünyesinde kullanılan malzemelerin (su faturası, kırtasiye vb.) stok durumunu takip etmek,
- 29) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu Şube Müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

b) Müteri Hizmetleri ifli Personelinin görev ve yetkileri

- 1) Yeni sözleşme yapılan abonelerin, bölgelerine göre defter sıralarının, 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 Yönetmeliğinin 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 eflîe 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 Yönetmeliğinin 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) Darenin belirlediği dönemlerde, verilecek terminal okuma raporlarını incelemek ve varsa okunmayan aboneleri tespit edip, mevcut sözleşme hükümlerine göre işlem yapılması için eflîe 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) Eflîk bünyesinde çalışan saha kontrol elemanlarının, iş emirlerini hazırlamak ve iş emri sonuçlarına göre gerekli işlemleri yapmak ile sonuçları ana bilgisayar sistemine kaydetmek,
- 11) Eflîe ait işlerde kullanılan bilgisayar programlarının etkin bir şekilde kullanılması için gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamak,

- 12) Ay içerisinde yapılan tahakkuklarla ilgili icmal bilgilerini hazırlamak ve Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı'na gönderilmesi için eflie sunmak,
- 13) Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) ile Büyükşehir Belediye Başkanlığına, su ve atıksu abone sayıları, tahakkuk miktarları gibi talep edilen istatistikî mahiyetteki bilgileri hazırlayıp eflie sunmak,
- 14) Su ve atıksu tarife tespit çalışmalarında ve bütçede kullanılmak üzere, eflinin sorumluluğundaki abonelerin su ve atıksu tüketim tahminlerini yapmak,
- 15) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Müteri Hizmetleri eflinin 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 eflie sunmak,
- 16) Müteri Hizmetleri efline ait evrakları düzenli bir şekilde dosyalamak,
- 17) İlgili teknik birimlerden gelen sayaç bilgilerine göre hatalı faturaları güncelleyerek düzeltilmesini sağlamak,
- 18) Su ve kanalizasyon sağlamak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin talepleri doğrultusunda her türlü abonelik başvuruları ile yeni abone kaydı, abone devir, yer değiştirme ve abonelikten çıkma işlemlerini başlı bulunduğube Müdürü ve efl ile birlikte sonuçlandırmak, yeni abone kaydı, abone devir, yer değiştirme ve abonelikten çıkma işlemlerine ilişkin evrakları (mukavele vb.) başlı bulunduğube Müdürü ve efl ile birlikte imzalamak, (kendisine verilen görev ile ilgili olarak)
- 19) Şube Müdürlüğü'ne ait evrakın düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak, Arşivdeki dosyalama işlemlerini düzenli yapmak, Şube Müdürlüğü bünyesinde kullanılan malzemelerin (kırtasiye vb.) stok durumunu takip etmek,
- 20) Mevzuat çerçevesinde, başlı olduğu Şube Müdürü ve eflinin vereceği diğer görevleri yapmak.

c) Sayaç Hareketleri eflinin 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) Gelen yazılara süresi içinde cevap vermek,

11) Aylık ve yıllık faaliyet raporlarının hazırlanması için gerekli bilgileri Şube Müdürüne sunmak,

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,

ç) Sayaç Hareketleri Şefliğine bağlı personelin görev ve yetkileri.

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

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

3) Bilgisayar programından, teslim alınan sayaçların söküm endeksi, 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 sıkarak,

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 teline 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) Bağılı 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:

- 1) Kaçak ve kayıp su taraması yapmak yaptırmak, kaçak su kullandığı tespit edilenlerle ilgili her türlü inceleme ve araştırmayı yaparak Şehirdari, Mali ve Hukuki işlemlerin yapılması için ilgili birimlere bilgi vermek,
- 2) Borçlu abonelerin takibi için yazışmalar yapmak, tebligat yapmak ve gerekli durumlarda abone sözleşmelerini feshederek borcun tahsilatı için takibat yapılmak

üzere Hukuk Müavirliğine göndermek, Su ve atık su borçlarını süresi içinde ödemeyen abonelerle, kaçak veya usulsüz su kullanan aboneler hakkında, idari, hukuki ve cezai işlem yapılmasını sağlamak,

3) Kayıp ve kaçak su kullanımı ile ilgili olarak etkin tedbirler almak, bu konuda teknolojiyi takip etmek, sahada denetim ekipleri kurmak, ekiplerin belirlediği kaçak ve usulsüz su kullanımlarıyla ilgili olarak gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak,

4) Abone ile yeni mukavele yapılması gerektiren durumlarda abonenin eski borcunun olup olmadığını kontrol ederek eski borçlarının ödenmesini sağlamak,

5) Abonelerin eski borçlarının takibini yapmak, abonenin borcunu ödemesi için gerekli işlemleri yapmak,

6) Abonelerin eski dönemlere ait borçlarının tespit edilmesi ve tahsili için ilgili birimlere bildirilmesini sağlamak,

7) Eski dönemlere ait borcunun olmadığını kanıtlayan abonenin borcunun olup olmadığını teyit etmek,

8) İlgili mevzuatça belirlenen esaslar ve süreler içinde, borcunu ödemeyen abonelerin tespiti ve gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak,

9) 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,

10) Şube Müdürlüğünün, Bilgi İşlem birimi ile bağlantılı işlerini takip etmek ve sonuçlandırmak,

11) 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.

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

13) Mahiyetindeki personelin yıllık, aylık, stratejik plan ve performans programına uygun, verimli çalışmalarını sağlamak, bununla ilgili tedbir ve düzenlemelerde ve öneride bulunmak, personelin çalışmasını gözlemlemek,

14) Müdürlüğünün görev alanında yer alan mal ve hizmet alımları işlemleriyle ilgili ihale işlemlerinin yapılmasını ve yürütülmesini sağlamak,

15) Borçlar Takip Şube Müdürlüğü bünyesindeki işleri yapan Yüklenicilerin yapacağı işin şartnamelere uygun yapılmasını sağlamak,

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

17) Yüklenici firma elemanlarının sözleşme ve şartnamelere uygun olarak çalışmalarını takip etmek, sözleşme ve şartnamelere aykırı davranan elemanlar hakkında tutanak düzenleyerek Daire Başkanına sunmak,

18) Şube Müdürlüğü bünyesindeki araçların Taahhüt Görev Emirlerini imzalamak, araçların km. kontrollerini yapmak, göreve çıkan personelin Görev Emirlerini imzalamak,

19) 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, deflikleri ve bağlı personeli çalıştırmak,

20) Başkanlığa gelen ve giden her türlü evrakın usulüne uygun olarak kaydının yapılmasını ve ilgili birimlere eksiksiz ve zamanında dağıtılmasını sağlamak,

21) Dağıtılan evrak ve dosyalar hakkında gereğinin yapıp yapılmadığını takip etmek, işlemleri tamamlanmış evrakların kapanış kayıtlarının en kısa sürede yapılmasını sağlamak,

22) Başkanlık personelinin özlük hakları ve sosyal hakları ile ilgili evrak ve yazılaşma işlerini mevzuat hükümlerine göre yapılmasını sağlamak,

23) Başkanlık demirbaşı, kırtasiye ve diğer malzeme ihtiyaçlarının karşılanmasını ve birimlere usulüne uygun olarak dağıtılmasını temin etmek, bunlarla ilgili kayıt, kayıttan düzme, onarım-bakım ve sayım işlemlerini ilgili mer'î mevzuata göre yapmak,

24) Yılsonunda yapılan demirbaşı sayımlarına nezaret etmek, hurdaya ayrılacak demirbaşların tespitini yapmak ve gerekli işlemlerini takip etmek,

25) Yazılaşma, dosyalama ve arşiv işlemlerinin muntazam bir şekilde yapılmasını sağlamak, şmha edilecek evrakla ilgili işlemleri, ilgili yönetmelik hükümleri doğrultusunda yapmak,

26) Başkanlığın fotokopi, baskı, cilt ve benzeri işlemlerinin yapılmasını sağlamak,

27) Evraklara zamanında cevap verilmesini takip etmek,

28) Personelin işe devam durumlarını ve izinlerini takip etmek,

29) İşçi personelin mesai ve puantajlarını takip etmek,

30) Araçlar ile ilgili evrakların takibini yapmak,

31) İşyerlerinin temizliğinin yapılmasını sağlamak ve bunlar için gerekli malzemenin teminini sağlamak,

32) İşyerlerinin tamir, bakım ve onarım işlerini takip etmek, güvenlik ile ilgili hizmetlerin yerine getirilmesi hususunu izleyerek, gerekli olan durumlarda Başkanlığa bilgi vermek, işyerine 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,

33) Avans işlemlerini takip etmek,

34) Yıllık bütçe tahminleri ile ilgili çalışmalarını takip etmek ve sonuçlandırmak,

35) Başkanlığın yazılaşmalarının sonuçlarını takip etmek,

36) Gelen evrakları ilgili Şube Müdürlüğüne teslim etmek,

37) Kanun, Tüzük, Yönetmelik, Yönerge ve Genelgeler çerçevesinde Daire Başkanı'nca verilecek diğer görevleri yürütmek.

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 bağılı bulunduğu Daire Başkanı'na karşı sorumludur.

Borçlar Takip Şube Müdürlüğüne Bağılı Şefliklerin Görev ve Yetkileri:

MADDE 14 - (1) Borçlar Takip Şube Müdürlüğüne bağılı şefliklerin görev ve yetkileri şunlardır;

a) Kaçak Su Şefinin Görev ve Yetkileri:

- 1) Periyodik 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 sayaçlarının 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 itirazların abonelere bildirilmesini sağlamak,
- 4) Borcunu ödemeyen abonelerin sularının kapatılmasını sağlamak, borcundan dolayı kapatılan suların kontrolünü yaptırmak ve açık olanları tekrar kapattırmak,
- 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 yapıp 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 ve bilgi düzeltme işlemlerini yapmak ve yaptırmak,
- 10) Şube Müdürlüğünce müteride yönelik alınan kararları (borçtan kapama, fesih vb.) iş emri ile yürütmek,
- 11) Kaçak ve usulsüz su kullanımını önlemek, zabıtlarını tutturarak evrakin ilgili birimlere sevkini sağlamak,
- 12) İptal edilen sözleşmelerin sayaçlarının sökülmesi için sayaç hareketleri şefliğine bildirimde bulunmak,
- 13) Tahliye nedeniyle boşalan bir yere yeni bir abonelik sözleşmesi yapan müşterilere ait suların açılmasını sağlamak,

- 14) Borçlarını süresi içinde ödemeyen ve tahliyeden dolayı boşaltılan aboneliklere ait suların kesilmesini sağlamak,
- 15) İfline gelen su açma-kesme, sayaç takma, belediye vanasından su kesme-açma, dilekçe ile sayaç sökme vb. iş emirlerinin neticelendirilmesini sağlamak,
- 16) Abone servisine 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,
- 18) İfline gelen yazılara, gereği yapıldıktan sonra süresi içinde cevap vermek,
- 19) İfline görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporlarını hazırlayarak, Müdürlüğe sunmak,
- 20) 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,
- 21) Mevzuat çerçevesinde bağlı olduğu Şube Müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

b) Kaçak Su İfline Personelinin Görev ve Yetkileri:

- 1) Periyodik 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 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 ve bilgi düzeltme işlemlerini yapmak ve yaptırmak,
- 10) Şube Müdürlüğünce mütereye 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) iptal edilen sözleşmelerin sayaçlarının sökülmesi için sayaç hareketleri eflisine bildirimde bulunmak,
- 13) Su açma-kesme, sayaç sökme-takma işlemlerine ait iş emirlerinin sonuçlarının bilgisayardan takibini yapmak,
- 14) Borçtan su kesme-açma, sayaç sökme-takma hizmetleri yapıldıktan sonra, yapılan işlemlerin, örnekleme usulüyle yerinde kontrol edilmesini sağlamak,
- 15) eflinin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporlarını hazırlayarak müdürlüğe sunmak,
- 16) eflie gelen yazılara, gereği yapıldıktan sonra süresi içinde cevap vermek,
- 17) Abone işleri, tahsilât işleri ve diğer birimler tarafından elektronik ortamda gönderilen su açma iş emirleri doğrultusunda abonelerin sularının açılmasını sağlamak,
- 18) Abone servisince gönderilen dilekçe, inşaat bitirme, yıkım vb. nedenlerle sökülecek olan sayaçlara ait iş emirlerinin adreslerine giderek, sayaçları söküp ebeke tarafındaki vanaya su kesme aparatını takmak,
- 19) 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,
- 20) Su ve atıksu borçlarını süresinde ödemeyen abonelerin suları, aboneliğin kapalı olması vb. sebeplerle kesilememiş ise o aboneliğe borçlarını ödemeleri hususunda bilgi formu bırakmak,
- 21) Tahliyeden kesme ve açma, borçtan açma iş emirlerine ait yapılan işlemlerde abonelerin adresleri kapalı ise bunlarla ilgili ertesi gün tekrar gönderilecek iş emirlerini neticelendirmek,
- 22) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu Şube Müdürü ve Şefi tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

c) Şimdi 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 yapıp yapılmadığını takip etmek, işlemleri tamamlanmış evrakların kapanmış kayıtlarını en kısa sürede yapmak,
- 3) Başkanlık personelinin özlük hakları ve sosyal hakları ile ilgili evrak ve yazılaşma işlemlerini 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 düzme, onarım-bakım ve sayım işlemlerini ilgili mer'î

mevzuata göre yapmak,

- 5) Yıllonda yapılan demirbaş sayılarına nezaret etmek, hurdaya ayrılacak demirbaşların tespitini yapmak ve gerekli işlemlerini takip etmek,
- 6) Yazılaşma, dosyalama ve arşiv işlemlerinin muntazam bir şekilde yapılmasını sağlamak, imha edilecek evrakla ilgili işlemleri, ilgili yönetmelik hükümleri doğrultusunda yapmak,
- 7) Başkanlığın fotokopi, baskı, cilt ve benzeri işlemlerinin yapılmasını sağlamak,
- 8) Evraklara zamanında cevap verilmesini takip etmek,
- 9) Abone ile yeni mukavele yapılması gerektiren durumlarda abonenin eski borcunun olup olmadığını kontrol ederek eski borçlarının ödenmesini sağlamak,
- 10) Abonelerin eski borçlarının takibini ve herhangi bir döneme ait borç tespiti yapılan abonenin bu borcu ödemesini temin etmek için gerekli işlemleri yapmak,
- 11) Abonelerin eski dönemlere ait borçlarının tespit edilmesi ve tahsili için ilgili birimlere bildirilmesini sağlamak,
- 12) Eski dönemlere ait borcunun olmadığını kanıtlayan abonenin borcunun olup olmadığını teyit etmek,
- 13) İlgili mevzuatça belirlenen esaslar ve süreler içinde borcunu ödemeyen abonelerin tespiti ve gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak,
- 14) Personelin işe devam durumlarını ve izinlerini takip etmek,
- 15) İşçi personelin mesai ve puantajlarını takip etmek,
- 16) Araçlar ile ilgili evrakların takibini yapmak,
- 17) İşyerlerinin temizliğinin yapılmasını sağlamak ve bunlar için gerekli malzemenin teminini sağlamak,
- 18) İşyerlerinin tamir bakım ve onarım işlemlerini takip etmek, güvenlik ile ilgili hizmetlerin yerine getirilmesi hususunu izleyerek, gerekli olan durumlarda Başkanlığa bilgi vermek,
- 19) Avans işlemlerini takip etmek,
- 20) Yıllık bütçe tahminleri ile ilgili çalışmalarını takip etmek ve sonuçlandırmak,
- 21) Başkanlığın yazılaşmalarının sonuçlarının gerçekleştirilmesini takip etmek,
- 22) Gelen evrakları ilgili Şube Müdürlüğüne teslim etmek,
- 23) Mevzuat çerçevesinde bağlı olduğu Şube Müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

ç) İdari İşler Şefliği Personelinin Görev ve Yetkileri:

- 1) Kurum iç ve dış yazılaşmalarında resmi yazılaşma kuralları ve Şema Yetkileri Yönergesi 'ne uymak,
- 2) Yazı makinesinin (Daktilo-Bilgisayar) bakımını ve korunmasını sağlamak,
- 3) Kendisine teslim edilen demirbaş eşyayı korumak,
- 4) Abone ile yeni mukavele yapılması gerektiren durumlarda abonenin eski borcunun olup olmadığını kontrol ederek eski borçlarının ödenmesini sağlamak,
- 5) Abonelerin eski borçlarının takibini ve herhangi bir döneme ait borç tespiti yapılan abonenin bu borcu ödemesini temin etmek için gerekli işlemleri yapmak,

- 6) Abonelerin eski dönemlere ait borçlarının tespit edilmesi ve tahsili için ilgili birimlere bildirmek,
- 7) Eski dönemlere ait borcunun olmadığını kanıtlayan abonenin borcunun olup olmadığını teyit etmek,
- 8) İlgili mevzuatça belirlenen esaslar ve süreler içinde, borcunu ödemeyen abonelerin tespiti ve gerekli işlemleri yapmak,
- 9) Servis işince verilecek benzer nitelikteki ve servis içindeki diğer görevleri yerine getirmek,

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) Tahakkuk 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) Başlı 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 03.01.2017 tarih ve 2017/2 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
19/09/2017
Yönetim Kurulu

Mehmet SEKMEN
BAŞKAN

Mevlüt VURAL
ÜYE

Özcan ALKAN
ÜYE

Remzi ERTEK
ÜYE

İrfan SALIN
ÜYE

ESKİ