

**ESKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ
BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ**

İÇİNDEKİLER

BİRİNCİ BÖLÜM

- Madde 1- Amaç
- Madde 2- Kapsam
- Madde 3- Dayanak
- Madde 4- Tanımlar

İKİNCİ BÖLÜM

- Madde 5- Teşkilat ve Bağlılık

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

- Madde 6- Müşteri Hizmetleri Ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı. Görev ve Yetkileri
- Madde 7- Müşteri Hizmetleri Ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanının Görev ve Yetkileri
- Madde 8- İdari İşler Şube Müdürünün Görev ve Yetkileri
- Madde 9- İdari İşler Şefliğinin Görev ve Yetkileri
- Madde 10- Taşra Abone İşleri Şube Müdürlüğünün Görev ve Yetkileri
- Madde 11- **Kuzey İlçeleri** Abone İşleri Şefliği (Tortum, Uzundere, Narman, Oltu, Şenkaya, Olur), **Güney İlçeleri** Abone İşleri Şefliği (Pasinler, Horasan, Hımıs, Tekman, Karayazı, Karaçoban, Köprüköy), **ve Batı İlçeleri** (Aşkale, Çat, İspir, Pazaryolu) Abone İşleri Şefliğinin Görev ve Yetkileri
- Madde 12- Basın ve Halkla İlişkiler Bürosu görev, yetki ve sorumlulukları

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

- Madde 13- Memur, Büro İşçisi, İşçi ve Sözleşmeli personelin Görev ve Yetkileri
- Madde 14- Şoförün Görev ve Yetkileri
- Madde 15- İşçinin Görev ve Yetkileri

BEŞİNCİ BÖLÜM

- Madde 16- Yönergede Olmayan Hususlar

ALTINCI BÖLÜM

- Madde 17- Yürürlükten Kaldırma
- Madde 18- Yürürlük
- Madde 19- Yürütme

1

ESKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ
BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Tanım ve Dayanaklar

Amaç

MADDE 1- Bu Yönergenin amacı: Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığının görev, yetki ve sorumlulukları ile iş ve işlemlerin yürütülmesinde izlenecek yöntem ve kurallara ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2- Bu yönerge, Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı organlarının teşkilatı ile bunların görev ve yetkilerini, iş ve işlemlerin yürütülmesinde takip edilecek yol ve kuralları kapsar.

Dayanak

MADDE 3- Bu Yönerge, 2560 sayılı Kanun ve Mevzuat Hazırlama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik ile ESKİ Genel Kurulunun **09.05.2023 tarih ve 2023/03 sayılı** kararı ile kabul edilen ESKİ Kuruluş Görev Yetki ve Teşkilat Yönetmeliğinin 21. ve 32. maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4- (1) Bu yönerge de adı geçen:

- a) ESKİ: Erzurum Su ve Kanalizasyon İdaresini,
- b) İdare: ESKİ Genel Müdürlüğü`nü,
- c) Yönetim Kurulu: 2560 Sayılı İSKİ Kanununun 3 ve 7 inci maddesi ile oluşturulan karar organını,
- ç) Genel Kurul: 2560 Sayılı Kanunun 4 üncü maddesi ile belirtilen üst karar organını,
- d) Daire Başkanı: Erzurum Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü, Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanını,
- e) Şube Müdürü: ESKİ Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığına bağlı Şube Müdürlerini,
- f) Şeflik: ESKİ Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığına bağlı Şeflerini,
- g) Personel: ESKİ Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı bünyesinde görev yapan tüm memur, sözleşmeli, işçi ve diğer personeli, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Teşkilat Yapısı

MADDE 5- Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı ESKİ Genel Müdür Yardımcısına bağlı olup, Daire Başkanı, Şube Müdürlükleri, Şube Şeflikleri, . Memur, Sözleşmeli, Şoför, İşçi, ve diğer personellerden oluşur.

2

ESKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ
BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 6- (1) Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığının görev ve yetkileri şunlardır:

Erzurum Büyükşehir Belediyesi imar hudutları dışında, ESKİ'nin hizmet sınırları içerisindeki Daire Başkanlıklarına bağlı taşra ilçe, taşra belde ve bağlı taşra mahallelerde bulunan:

- a) Abone sözleşmelerinin yapılması, abonelerin sarfiyatının tespiti ve bunlara ilişkin hesapların tutulması, gerekli istatistikî verilerin oluşturulması, aboneli veya abonesiz su/atıksu kullanımının tahakkuklandırılması, tahakkukların tebligatının yapılması, abonelere abone istek, şikâyet ve itirazlarının tetkiki ve neticelendirilmesini sağlamak.
- b) Abonelik sözleşme hükümleri doğrultusunda sularının açılması veya kapatılması, gerektiğinde sayaçların değiştirilmesi işlemlerini yaptırmak.
- c) Abonelerin eski dönemlere ait borçlarının tespit edilmesi ve tahsilini sağlamak.
- ç) Abonelere yönelik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin yürütülmesini sağlamak.
- d) Abone sayaçlarının değiştirilmesi, sularının kapatılıp açılması, su kayıp ve kaçaklarının aranarak bulunması ve kaçak su kullanımının önlenmesi işlemlerini yürütmek.
- e) Abone tesisatlarında kullanılacak sayaçların özelliklerini belirlemek ve sayaç stok durumuna göre senelik sayaç ihtiyacını tespitinin yapılarak sayaç değişim planlarını hazırlamak.
- f) Abonelerin itirazı veya İdarece resen yapılan kontrol neticesi sayacın eksik veya fazla sarfiyatını belirlemek üzere ölçüye çıkartılan sayaçların muayenelerini usulü dairesinde yaptırmak.
- g) Elemanlarının iş emniyeti kurallarına ve kaza önleme talimatlarındaki esaslara titizlikle uymalarını sağlamak.

(2) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Bürosunun görev, yetki ve sorumlulukları:

- a) ESKİ'nin faaliyetleri doğrultusunda yazılı ve görsel basın yayın organlarıyla temaslarda bulunmak, gerektiğinde basında çıkan idaremizle ilgili haberleri Daire Başkanına sunmak.
- b) ESKİ'nin faaliyetleri hakkında basını bilgilendirmek için Daire Başkanına bilgi sunmak.
- c) ESKİ ile ilgili ulusal ve yerel basında çıkan haberlerin fotoğraf ve görüntülerini dijital ortamda ve dosya ortamında arşivlemek.
- ç) ESKİ'nin diğer kurum ve kuruluşlarla iletişimini sağlayacak telefon, adres, faks elektronik posta bilgilerini temin ederek güncellemek, kurumumuzun gerçekleştirdiği faaliyet ve hizmetlerden Erzurum halkının haberdar edilmesini sağlamak.
- d) ESKİ'nin faaliyetleri hakkında basını ve kamuoyunu bilgilendirecek yayınları hazırlamak veya hazırlatmak.
- e) Abonelerin talep ve şikâyetlerini araştırmak amacıyla anket yapmak veya yaptırmak, sonuçlarını ve alınması gereken tedbirlere yönelik önerileri Daire Başkanına raporlamak.
- f) Hizmetlerin etkililiğini ve memnuniyet düzeyini analiz etmek ve genel araştırmalar yapmak.
- g) Genel Müdür tarafından görevi ile ilgili vereceği diğer görevleri yapmak.

Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanının görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 7- (1) Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanının görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Temel Görevi: ESKİ'nin, yaptırılması planlanan ve yatırım programlarına alınan, taşra ilçe ve bağlı taşra mahallelerdeki abone sözleşmelerinin yapılmasını sağlamak ve ESKİ'nin

ESKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ
BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

faaliyetleri doğrultusunda yazılı ve görsel basın yayın organlarıyla temaslarda bulunmak, gerektiğinde basında çıkan idaremizle ilgili haberleri Genel Müdüre sunmak,

b) Kuruluş içindeki yeri:

1) Emir alacağı makamlar: Genel Müdür Yardımcısı, Genel Müdür.

2) Emir vereceği makamlar: Daire Başkanlığına bağlı Şube Müdürleri ve diğer görevliler.

c) Görev ve Yetkileri:

1) Genel Müdürlük Kuruluş Görev Yetki ve Teşkilat Yönetmeliğinin 32. maddesinde yer alan görevleri yapmak,

2) Başkanlığa bağlı birimlerin görevlerini programa uygun olarak yürütmek ve birimler arasında koordinasyonu sağlamak.

3) Başkanlığa bağlı Müdürlüklerce yapılan teklifleri incelemek ve değerlendirmek, Kanun ve Yönetmeliklere uymayan değişiklikleri inceleyip, Genel Müdürlüğün onayına sunmak.

4) Faaliyet sahasına giren; Kanun, Tüzük, Kararname, Genel Kurul, Yönetim Kurulu Kararı ve Genel Müdürlük emirleri ile kendisine verilen diğer görevleri yapmaktır.

5) Şube Müdürlüğüne bağlı personelin çalıştığı konuları incelemek, en iyi şekilde sonuçlanmasını sağlamak, faaliyet alanına giren mevzuat hükümlerini ve emirleri personele duyurarak gecikme ve aksamalara meydan vermeden uygulamasını sağlamak.

6) Kuruma yararlı teknik gelişmeleri takip edip uygulanmasını sağlamak.

7) İstenildiğinde ilgili makamlara sunulmak üzere Şube Müdürlüğü ve Daire Başkanlığı faaliyetleri ile ilgili belge ve bilgileri hazırlamak, faaliyet raporları ile denetim ve bilgi için istenen yazı ve raporları vermek ve cevaplarını hazırlamak,

8) Malzeme ve araç gereç teminini sağlamak,

9) Sorumluluğundaki işlere ait yazışmaları yaptırmak,

10) Müdürlüğü ile ilgili işleyişin; Yasal mevzuat, Yönetmelik, Yönerge, ESKİ Genel ve Yönetim Kurulu Kararları Genelge ve Emirlere uygun olarak yürütülmesini sağlamak, gerekli koordinasyon ve kontrolleri gerçekleştirmek,

11) 5018 Sayılı Kanunu uyarınca, Daire Başkanlığı ile ilgili, harcama sürecinde Gerçekleştirme Görevlisi olarak, birim ile ilgili evrakı kontrol ederek imzalamak,

12) Şube Müdürlüğü çalışanları ve üçüncü şahıslara ilişkin olarak şube müdürlüğü çalışmalarında gerekli tedbirlerin alınmasını ve iş güvenliği konusunda eğitim alınmasını sağlamak.

13) Personelin iş sağlığı ve iş güvenliği konusunda yürürlükteki mevzuata uygun tedbirler içerisinde çalışması için, iş sağlığı ve iş güvenliği tedbirlerini almak ve takibini sağlamak,

ç) Sorumluluğu: Genel Müdürlükçe verilecek görev ve yetki sınırları içerisinde kalan iş ve işlemlerin mevcut yasa, yönetmelik, yönerge ve talimat hükümlerine göre yürütülmesinden, gereken çaba ve basireti göstermekle yükümlü, aksine davranışlardan ihmal ve ilgisizliklerden sorumludur.

İdari İşler Şube Müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 8- (1) Şube Müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Temel Görevi:

1) ESKİ'nin vizyon, misyon ve politikaları doğrultusunda taşra ilçe genelinde kurum kültürü ve yetkinlik geliştirmek, kalite ve verimlilik sağlamak,

2) Müdürlüğüne bağlı şefliklerin iş ilişkileri ve iş akışına ilişkin prosedür ve talimatları hazırlamak,

4

ESKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ
BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

b) Kuruluş İçindeki Yeri:

- 1) Emir alacağı makamlar: Daire Başkanı, Genel Müdür Yardımcısı, Genel Müdür.
- 2) Emir vereceği makamlar: Müdürlüğüne bağlı şefler ve personel.

c) Görev ve Yetkiler:

1) Daire Başkanlığına bağlı taşra ilçe merkezi ve taşra mahallelerinde yapılan işlere ait dokümanları birleştirme, rapor hazırlama ve işlerle ilgili tüm yazışmaların yapılması ve takibini sağlamaktır.

2) Şube Müdürlüğüne bağlı personelin çalıştığı konuları incelemek, en iyi şekilde sonuçlanmasını sağlamak, faaliyet alanına giren mevzuat hükümlerini ve emirleri personele duyurarak gecikme ve aksamalara meydan vermeden uygulanmasını sağlamak.

3) İstenildiğinde ilgili makamlara sunulmak üzere Şube Müdürlüğü ve Daire Başkanlığı faaliyetleri ile ilgili belge ve bilgileri hazırlamak, faaliyet raporları ile denetim ve bilgi için istenen yazı ve raporları vermek ve cevaplarını hazırlamak.

4) Daire Başkanlığınca ihtiyaç duyulan her türlü malzeme ve araç gereç teminini sağlamak.

5) Sorumluluğundaki işlere ait yazışmaları yaptırmak.

6) Müdürlüğü ile ilgili işleyişin: Yasal mevzuat , Yönetmelik, Yönerge, ESKİ Genel ve Yönetim Kurulu Kararları Genelge ve Emirlerle uygun olarak yürütülmesini sağlamak, gerekli koordinasyon ve kontrolleri gerçekleştirmek.

7) 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu uyarınca, Daire Başkanlığı ile ilgili, harcama sürecinde Gerçekleştirme Görevlisi olarak, birim ile ilgili evrakı kontrol ederek imzalamak.

8) Şube Müdürlüğü çalışanları ve üçüncü şahıslara ilişkin olarak şube müdürlüğü çalışmalarında gerekli tedbirlerin alınmasını ve iş güvenliği konusunda eğitim alınmasını sağlamak.

9) Personelin iş sağlığı ve iş güvenliği konusunda yürürlükteki mevzuata uygun tedbirler içerisinde çalışması için, iş sağlığı ve iş güvenliği tedbirlerini almak ve takibini sağlamak.

10) İhale işlem dosyası hazırlamak.

11) Daire Başkanının görevi ile ilgili vereceği diğer görevleri yapmaktır.

ç) Sorumluluğu: İdari İşler Şube Müdürü kendisine verilen ve müdürlüğü ilgilendiren bütün karar ve çalışmalarda gereken çaba ve basireti göstermekle yükümlü olup aksine davranışlardan, ihmal ve ilgisizliklerden sorumludur.

İdari İşler Şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 9- (1) Şube Şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Temel Görevleri: Daire Başkanlığına bağlı taşra ilçe merkezi ve taşra mahallelerinde yapılan işlere ait dokümanları birleştirme, rapor hazırlama ve işlerle ilgili tüm yazışmaların yapılması ve takibini sağlamaktır.

1) Bağlı bulunduğu şefliğin faaliyet alanına giren tüm mali ve idari işleri ile ilgili tüm yazışmalar ve istatistiki tabloları tanzim etmek.

2) Daire Başkanlığı çalışmalarında ihtiyaç duyulan malzemelerin alımlarının yapılması veya yaptırılması ile sistem üzerinden takip ve evrakların hazırlanmasını yapmaktır.

b) Kuruluş İçindeki Yeri:

- 1) Emir alacağı makamlar: Şube Müdürü, Daire Başkanı, Genel Müdür Yard., Genel Müdür.

ESKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ
BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

2) Emir vereceği makamlar: Şefliğe bağlı personel.

c) Görev ve Yetkiler:

1) Şefliği, Müdürlüğün çalışma usul ve esaslarına göre ve meri mevzuat hükümleri doğrultusunda yönetir.

2) Daire Başkanlığına bağlı personellerin izin, mesai ve puantajlarını yapmak.

3) Her türlü yazışmayı yasal süresi içinde takip eder. Gizlilik arz eden yazışma ve işlemlerde gizliliğe uyar ve sonuçlandırır.

4) Şefliğe bağlı personeli denetler ve üst makamların mevzuat hükümleri gereğince kendisine vereceği diğer görevleri yerine getirir.

5) İstatistiki bilgileri düzenler.

ç) Sorumluluğu: Şube Şefleri, kendisine verilen ve müdürlüğü ilgilendiren bütün karar ve çalışmalarda gereken çaba ve basireti göstermekle yükümlü, aksine davranışlardan ihmal ve ilgisizliklerden sorumludur.

Taşra Abone İşleri Şube Müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 10- (1) Şube Müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Temel Görevleri: Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığının görev alanı içerisindeki taşra ilçe, taşra belde ve bağlı taşra mahallelerinde bulunan:

1) ESKİ'nin vizyon, misyon ve politikaları doğrultusunda taşra ilçe genelinde kurum kültürü ve yetkinlik geliştirmek, kalite ve verimlilik, sağlamak.

2) Müdürlüğüne bağlı şefliklerin iş ilişkileri ve iş akışına ilişkin prosedür ve talimatları hazırlamak.

3) Bağlı İlçe Şeflikleri ile koordinasyonu sağlamak.

b) Kuruluş İçindeki Yeri:

1) Emir alacağı makamlar: Daire Başkanı, Genel Müdür Yardımcısı, Genel Müdür.

2) Emir vereceği makamlar: Şube Müdürlüğüne bağlı personel.

c) Görev ve Yetkiler:

1) Bağlı bulunduğu Şube Müdürlüğünün faaliyet alanına giren tüm taşra ilçe merkezleri ve bağlı taşra mahallelerdeki abonelere yönelik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin yürütülmesini, abone sözleşmeleri, abonelerin sarfiyatının tespiti ve bunlara ilişkin hesapların tutulması, gerekli istatistiki verilerin oluşturulması, aboneli veya abonesiz su/atık su kullanımının tahakkuklandırılması, tahakkukların tebligatının yapılması, abonelere abone istek şikâyet ve itirazlarının tetkiki ve neticelendirilmesini sağlamak.

2) Abonelik sözleşme hükümleri doğrultusunda suların açılması veya kapatılması, gerektiğinde sayaçların değiştirilmesi işlerini yapmak veya yaptırmak, abonelerin eski dönemlere ait borçlarının tespit edilmesi ve tahsilini sağlamak, su kayıp ve kaçaklarının aranarak bulunması ve kaçak su kullanımının önlenmesi işlerini yürütmek, abone tesisatlarında kullanılacak sayaçların özelliklerinin belirlemek ve sayaç stok durumuna göre senelik sayaç ihtiyacını tespit ederek, sayaç değişim planlarını hazırlamak.

3) Abone itirazı veya idarece resen yapılan kontrol neticesi sayacın eksik veya fazla sarfiyatını belirlemek üzere ölçüye çıkartılan sayaçların muayenelerini usulü dairesinde yaptırmak

ESKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ
BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

veya yaptırılmasını sağlamak. Endeks okuma elemanlarının sözleşme ve şartnamelere uygun olarak çalışmalarını takip etmek.

Kuzey, Güney ve Batı İlçeleri Abone İşleri Şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 11- (1) **Kuzey, Güney ve Batı İlçeleri** Abone İşleri Şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Temel Görevi: Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığının görev alanı içerisindeki taşra ilçe, taşra belde ve bağlı taşra mahallelerde bulunan;

1) Abone sözleşmelerinin yapılması, abonelerin sarfiyatının tespiti ve bunlara ilişkin hesapların tutulması, gerekli istatistikî verilerin oluşturulması, aboneli veya abonesiz su/atıksu kullanımının tahakkuku, tahakkukların tebligatının yapılması, abonelere abone istek, şikayet ve itirazlarının tetkiki ve neticelendirilmesini sağlamak.

2) Abonelik sözleşme hükümleri doğrultusunda sularının açılması veya kapatılması, gerektiğinde sayaçların değiştirilmesi işlemlerini yapmak veya yaptırmak.

3) Abonelerin eski dönemlere ait borçlarının tespit edilmesi ve tahsilini sağlamak.

4) Abonelere yönelik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin yürütülmesini sağlamak.

5) Abone sayaçlarının değiştirilmesi, sularının kapatılıp açılması, su kayıp ve kaçaklarının aranarak bulunması ve kaçak su kullanımının önlenmesi işlemlerini yürütmek.

6) Abone tesisatlarında kullanılacak sayaçların özelliklerini belirlemek ve sayaç stok durumuna göre senelik sayaç ihtiyacını tespit ederek, sayaç değişim planlarını hazırlamak.

7) Abonelerin itirazı veya İdarece resen yapılan kontrol neticesi sayacın eksik veya fazla sarfiyatını belirlemek üzere ölçüye çıkartılan sayaçların muayenelerini usulü dairesinde yaptırmak.

8) Daire Başkanı ve Şube Müdürü tarafından görevi ile ilgili vereceği diğer görevleri yapmaktır.

b) Kuruluş İçindeki Yeri:

1) Emir alacağı makamlar: Taşra Abone İşleri Şube Müdürü, Daire Başkanı, Genel Müdür Yardımcısı, Genel Müdür.

2) Emir vereceği makamlar: Şefliğe bağlı personel.

c) Görev ve Yetkiler:

1) İlgili Şube Müdürlüğünden gelen talepler doğrultusunda gerekli abone çalışmalarını, kayıp kaçak ve kasma bağlama işlemlerini yapmak.

2) İstenildiğinde ilgili makamlara sunulmak üzere şube müdürlüğünün faaliyetleri ile ilgili belge ve bilgileri hazırlamak.

3) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu şube müdürünün vereceği diğer görevleri yapmak.

4) Kanun, Tüzük, Yönetmelik ve Genelgeler çerçevesinde amirler tarafından verilecek diğer işleri yürütmek.

5) Yeni sözleşme yapılan abonelerin, bölgelerine göre defter sıralarının, tespit edilmesini ve kayıtlara yansıtılmasını sağlamak.

7 

ESKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ
BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

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

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

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

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

10) 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,

11) ESKİ Tarifeler Yönetmeliği'nin ilgili maddelerinde yasak fiil olduğu belirtilen ve cezai işlem gerektiren hususlarla ilgili, yüklenici firma 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,

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

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

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

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

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

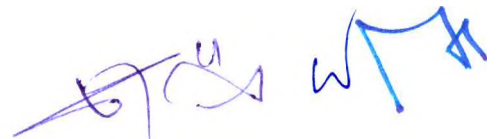
17) Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) ile Büyükşehir Belediye Başkanlığınca, su ve atıksu abone sayıları, tahakkuk ve tahsilât miktarları, kayıp ve kaçak oranları gibi, talep edilen istatistiki mahiyetteki bilgileri hazırlayıp Müdürlüğe sunmak,

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

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

20) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, 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 Müdürlüğe sunmak,

8



ESKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ
BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

21) Sayaç Okuma ve Tahakkuk Kontrol İşlerine ait evrakları düzenli bir şekilde dosyalamak.

ç) Sorumluluğu: Abone işler şefliğine bağlı memur ve personel, kendisine verilen ve müdürlüğü ilgilendiren bütün karar ve çalışmalarda gereken çaba ve basireti göstermekle yükümlü, aksine davranışlardan ihmal ve ilgisizliklerden sorumludur.

d) Görev ve Yetkiler:

1) Şefliği, Müdürlüğün çalışma usul ve esaslarına göre ve meri mevzuat hükümleri doğrultusunda yönetir.

2) Şeflik bünyesindeki tüm iş ve işlemlerini zamanında ve doğru olarak yerine getirilmesini sağlar.

3) Her türlü yazışmayı yasal süresi içinde takip eder. Gizlilik arz eden yazışma ve işlemlerde gizliliğe uyar ve sonuçlandırır.

4) Şefliğe bağlı personeli denetler, üst makamların mevzuat hükümleri gereğince kendisine vereceği diğer görevleri yerine getirir.

5) İstatistiki bilgileri düzenlemek.

f) Sorumluluğu: Şube Şefleri, kendisine verilen ve müdürlüğü ilgilendiren bütün karar ve çalışmalarda gereken çaba ve basireti göstermekle yükümlü, aksine davranışlardan ihmal ve ilgisizliklerden sorumludur.

Basın ve Halkla İlişkiler Bürosu görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 12- (1) Büro Personelinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Temel Görevi: Basın yayın kapsamında kurum faaliyetlerinin medyada tanıtılması için gerekli çalışmaları yapar. Basın bülteni hazırlanması, duyuruların yapılması ve kurum organizasyonları ile basın arasındaki köprünün kurulmasında görevlidir.

b) Kuruluş İçindeki Yeri:

1) Emir alacağı makamlar: Daire Başkanı, Genel Müdür Yardımcısı, Genel Müdür.

c) Görev ve Yetkileri:

a) ESKİ'nin faaliyetleri doğrultusunda yazılı ve görsel basın yayın organlarıyla temaslarda bulunmak, gerektiğinde basında çıkan idaremizle ilgili haberleri Daire Başkanına sunmak,

b) ESKİ'nin faaliyetleri hakkında basını bilgilendirmek için Daire Başkanına bilgi sunmak,

c) ESKİ ile ilgili ulusal ve yerel basında çıkan haberlerin fotoğraf ve görüntülerini dijital ortamda ve dosya ortamında arşivlemek,

ç) ESKİ'nin diğer kurum ve kuruluşlarla iletişimini sağlayacak telefon, adres, faks elektronik posta bilgilerinin temin ederek güncellemek, kurumumuzun gerçekleştirdiği faaliyet ve hizmetlerden Erzurum halkının haberdar edilmesini sağlamak,

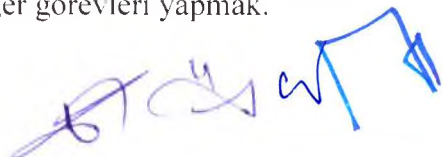
d) ESKİ'nin faaliyetleri hakkında basını ve kamuoyunu bilgilendirecek yayınları hazırlamak veya hazırlatmak,

e) Abonelerin talep ve şikâyetlerini araştırmak amacıyla anket yapmak veya yaptırmak, sonuçlarını ve alınması gereken tedbirlere yönelik önerileri Daire Başkanına raporlamak,

f) Hizmetlerin etkililiğini ve memnuniyet düzeyini analiz etmek ve genel araştırmalar yapmak."

g) Daire Başkanı tarafından görevi ile ilgili vereceği diğer görevleri yapmak.





ESKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

ç) Sorumluluğu: Daire Başkanına bağlı olup, yapmakla yükümlü olduğu görevleri ile kendisine verilecek diğer görevleri zamanında ve düzenli olarak yapmakla yükümlüdür. Aksine davranış, ihmal ve ilgisizliklerden sorumludur.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Memur, Büro İşçisi, İşçi ve Sözleşmeli Personelin görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 13- (1) Memur, Büro İşçisi, İşçi ve Sözleşmeli personelin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Temel Görevi: Başkanlığa ve Şube Müdürlüklerine ait tüm yazıları yazmak, her türlü evrak kayıt işlemleri ile evrakların ilgili yerlere zimmetle teslimini yapmak, Amirlerince görevlendirildiği yapmakla yükümlü görevler ile branşları ve statüleri ile ilgili yapabileceği diğer işleri fiilen yapmaktır.

b) Kuruluş İçindeki Yeri:

1) Emir alacağı makamlar: Şube Şefi, Şube Müdürü, Daire Başkanı, Genel Müdür Yardımcısı, Genel Müdür.

c) Görev ve yetkileri:

1) Daire Başkanlığının tüm evrak ve yazışma işlemlerinin aksatmadan yürütülmesini sağlamak, Daire Başkanlığına gelen ve dışarıya giden evrakların kayıt, dağıtım ve gönderme işlemlerini kanun, yönetmelik ve yönerge hükümlerine göre yapmak.

2) Başkanlıkça yayımlanan resmi yazışma kuralları dahil tüm yazışma kurallarına uymak, yazımlarını resmi yazışma kuralları ve kuruluş yazışma yönergesine göre yapmak.

3) Yıllonlarında kaydı tutulan defterlerin onayını yaptırmak, evrakların kaydını ve dağıtımını yapmak.

4) Daire içinde yazışmalarda gizlilik gerektiren hususlarda gizlilik kurallarına uymak. Evrakları gizli zimmet defteri karşılığı vermek.

5) Daire Başkanına gelen telefonları kayda almak ve iletmek.

6) Kendisine verilen demirbaş eşyaları korumak.

7) Bağlı bulunduğu şefliğin faaliyet alanına giren işleri yapar, kullanılan ekipman, araç ve gereçleri amacına ve kullanım talimatına uygun şekilde kullanır. Şube Şeflerince verilen diğer görevleri yapmak.

ç) Sorumluluğu: Şube Şefine bağlı olup, yapmakla yükümlü olduğu görevleri ile kendisine verilecek diğer görevleri zamanında ve düzenli olarak yapmakla yükümlüdür. Aksine davranış ve ihmalden sorumludur.

Şoförün görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 14- (1) Şoförün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Temel Görevi: Bağlı bulunduğu şefliğin faaliyet alanına giren işlerinde yük taşıma, personel ve malzeme nakillerini mevzuata uygun bir şekilde yapar, verilen malzemeleri doğru ve ekonomik olarak kullanır, kullandığı ekipman, araç ve gereçlerin periyodik bakımını yapmak veya yaptırmakla görevlidir.

b) Kuruluş İçindeki Yeri:

1) Emir alacağı makamlar: Şube Şefi, Şube Müdürü, Daire Başkanı, Genel Müdür Yardımcısı, Genel Müdür.

10

ESKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ
BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

c) Görev ve Yetkileri:

- 1) Amirlerince görevlendirildiği şoförlükle ilgili yapabileceği işleri fiilen yapmaktır.
 - 2) Bölgede üst amirlerine bağlı olarak ekiplerin dağıtımı, gerekli malzemenin taşınması ve araç kullanma talimatı içeriğine uygun çalışmaktır.
 - 3) Kullandığı ekipman, araç ve gereçlerin temizliğini ve periyodik bakımını yapmak veya yaptırmaktır.
 - 4) Kanun, tüzük ve yönetmelikler çerçevesinde, bağlı olduğu şefi tarafından verilen diğer görevleri yapmaktır.
 - 5) Kendisine teslim edilen demirbaş eşyalarını korumak.
 - 6) Çalışma öncesi kişisel hazırlık yapmak, iş elbisesi vs. giymek, gerekli malzemeleri hazırlamak, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetmeliğine uygun çalışmak.
- ç) Sorumluluğu: Üst Amirlerine bağlı olup, yapmakla yükümlü olduğu görevleri ile kendisine verilecek diğer görevleri zamanında ve düzenli olarak yapmakla yükümlüdür. Aksine davranış, ihmal ve ilgisizliklerden sorumludur.

İşçinin görev, yetki ve sorumlulukları

MADDE 15- (1) İşçinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Temel Görevi: Bağlı bulunduğu şefliğin faaliyet alanına giren her türlü görevi yerine getirmek, verilen malzemeleri doğru ve ekonomik olarak kullanır, kullandığı ekipman, araç ve gereçlerin periyodik bakımını yapmak veya yaptırmakla görevlidir.

b) Kuruluş İçindeki Yeri:

1) Emir alacağı makamlar; Şube Şefi, Şube Müdürü, Daire Başkanı, Genel Müdür Yardımcısı, Genel Müdür.

c) Görev ve Yetkileri:

- 1) Taşıma, kaldırma, istifleme, vb. işleri kol gücünü kullanarak yerine getirmek.
- 2) Birimde bulunan tüm makine ve teçhizatı kurallarına uygun kullanmak.
- 3) İş emniyeti kurallarına ve kaza önleme talimatlarındaki esaslara titizlikle uymak.
- 5) Meydana gelecek iş kazalarına vakit geçirilmeden ilk müdahalenin yapılmasını sağlamak ve durumu en kısa zamanda amirine bildirmek.
- 6) Amirlerince kanun, tüzük, yönetmelik, genel emirler ve diğer mevzuata uygun olarak verilecek görevleri zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirmek.
- 7) Çalışma öncesi kişisel hazırlık yapmak, iş elbisesi vs. giymek, gerekli malzemeleri hazırlamak.
- 8) Kullandığı malzeme ve donanımdan sorumludur.

ESKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ
BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

9) İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetmeliğine uygun çalışmak.

ç) Sorumluluğu: Üst Amirlerine bağlı olup, yapmakla yükümlü olduğu görevleri ile kendisine verilecek diğer görevleri zamanında ve düzenli olarak yapmakla yükümlüdür. Aksine davranış, ihmal ve ilgisizliklerden sorumludur.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler
Yönergede yer almayan hususlar

MADDE 16- Bu yönergede, lüzum görülen değişiklikler Yönetim Kurulu tarafından yapılır.

ALTINCI BÖLÜM

Yürürlükten Kaldırma, Yürürlük ve Yürütme

Yürürlükten kaldırma

MADDE 17-

Yürürlük

MADDE 18- Bu Yönerge 19 (ondokuz) maddeden ibaret olup, ESKİ Yönetim Kurulu'nun kabulü ile yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 19- Bu Yönerge hükümleri ESKİ Genel Müdürü tarafından yürütülür.

ONAY
25./05/2023
Yönetim Kurulu

Mehmet SEKMEN
BAŞKAN

Remzi ERTEK
ÜYE

Özcan ALKAN
ÜYE

İrfan SALIN
ÜYE

Mürsel ÖZARPALI
ÜYE