

# ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUK YÖNERGESİ

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar

#### Amaç

**MADDE 1-** (1) Bu Yönergenin amacı; Abone İşleri Dairesi Başkanlığı'nın görev yetki ve sorumluluğuna ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

#### Kapsam

**MADDE 2-** (1) Bu yönerge, Abone İşleri Dairesi Başkanlığı bünyesinde bulunan Daire Başkanı, Şube Müdürleri ve bağlı Şeflikler ile Daire Başkanlığı bünyesinde çalışan diğer personeli kapsar.

#### Dayanak

**MADDE 3-** (1) Bu yönerge, 20/11/1981 tarih ve 2560 sayılı İSKİ Kanununun 12, Ek 5 ve Geçici 10. maddeleri ile 1989/14524 sayılı Bakanlar Kurulu Kararına dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

**MADDE 4-** (1) Bu Yönergenin uygulanmasında;

- a) KOSKİ : Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi'ni
- b) Genel Müdürlük : KOSKİ Genel Müdürlüğü'nü,
- c) İdare : KOSKİ Genel Müdürlüğü'nü,
- ç) Genel Müdür : KOSKİ Genel Müdürü'nü,
- d) Yönetim Kurulu : KOSKİ Yönetim Kurulu'nu,
- e) Daire Başkanı : Abone İşleri Dairesi Başkanı'nı,
- f) Şube Müdürü : Abone İşleri Dairesi Başkanlığı'na bağlı ilgili Şube Müdürü'nü,
- g) Bağlı Şeflik : Şube Müdürlüklerine bağlı hizmet veren Şeflik'leri,
- ğ) Personel : Daire Başkanlığı bünyesinde çalışan diğer personeli,
- h) Müşteri/Abone : KOSKİ hizmetlerinden faydalanan gerçek ve tüzel kişileri,
- ı) Tenzil : Müşterilere ait hatalı veya tahmini fatura düzeltilmesi işlemini,
- i) EKS : Elektronik Kartlı Su Sayacı'nı,
- j) BYS : Bilgi Yönetim Sistemini ifade eder.

#### Teşkilat

**MADDE 5-** (1) Abone İşleri Dairesi Başkanlığı: bir Daire Başkanı, Abone, Tahakkuk, Savaş İşleri, Müşteri Hizmetleri ve **Yenilebilir Enerji Şube Müdürlüğü** olmak üzere **beş** Şube Müdürlüğü ve bunlara bağlı altı adet Şeflikten oluşur.

## İKİNCİ 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 bağlatmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin talepleri ile ilgili dilekçelerin neticelendirilmesini sağlamak,
- b) Yeni abone kaydı, yer değiştirme ve abonelikten çıkma işlemlerinin yapılmasını sağlamak,
- c) Abone sözleşmelerini Genel Müdür adına imzalamak,
- ç) Tüketilen su ve atıksu miktarlarını tespit ederek tahakkukunu yapmak ve faturaların abonelere tebliğ edilmesini veya bırakılmasını sağlamak,
- d) Kaçak veya usulsüz su kullanan aboneler hakkında, idari, hukuki ve cezai işlem yapılmasını sağlamak,
- e) Kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge ve genelgeler çerçevesinde, Genel Müdür tarafından verilecek diğer görevleri yürütmek
- f) Su savaçlarının montaj ve demontajı ile bakım ve kontrolünün yapılmasını sağlamak,

g) Müşteri İstek ve şikâyetlerinin tek noktadan çözümlenmesini sağlamak,  
ğ) Abonelerle ilgili diğer iş ve işlemlerin yapılmasını sağlamak,  
h) 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu uyarınca, Daire Başkanlığı ile ilgili, harcama sürecinde Harcama Yetkilisi olarak, tahakkuk ve verile emirleri ile bunlara bağlı evrakları kontrol ederek imzalamak.

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

i) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Daire Başkanlığı'nın görev ve sorumluluk alanına giren konularda, kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilerden gelen yazılara, yasal süresi içinde cevap verilmesini ve bu yazıların düzenli bir şekilde dosyalanmasını / arşivlenmesini sağlamak,

j) Yenilenebilir enerji kaynaklarından üretilen elektrik üretimine ait resmi süreçlerin takibini yapmak, sözleşmelerini hazırlamak veya hazırlatarak imzalamak,

k) Yeni yapılması planlanan yenilenebilir enerji kaynaklı santrallerin fizibilite raporlarının hazırlanması, projelendirilmesi, yapım süreçlerinin takibi, kabul ve işletilmesi işlemlerini sağlamak,

l) GES ,HES ve diğer yenilenebilir enerji tesislerinin işletme süreçlerini takip etmek,

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

### **Abone İşleri Dairesi Başkanı'nın Sorumlulukları**

**MADDE 7-** (1) Abone İşleri Dairesi Başkanı'nın sorumlulukları şunlardır:

a) Genel Müdürlükçe, Abone İşleri Dairesi Başkanlığı'na verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,

b) Daire Başkanlığı'nca yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur.

c) Daire Başkanlığı ile Genel Müdürlük arasındaki ilişkilerin düzenli ve verimli olmasını sağlamaktan sorumludur,

ç) Personelin, azami verimle çalışmasını sağlamaktan sorumludur.

### **Abone İşleri Şube Müdürü'nün Görev ve Yetkileri**

**MADDE 8-** (1) Abone İşleri Şube Müdürü'nün görev ve yetkileri şunlardır:

a) Gayrimenkulüne su ve kanalizasyon bağlatmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin talepleri ile ilgili dilekçelerin neticelendirilmesini sağlamak,

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

c) Abone sözleşmelerini Genel Müdür adına imzalamak,

ç) Müdürlüğün görevleri ile ilgili aylık ve yıllık faaliyet raporlarını hazırlayarak, Abone İşleri Dairesi Başkanı'na sunmak,

d) 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu uyarınca, Müdürlüğü ile ilgili harcama sürecinde Gerçekleştirme Görevlisi olarak, tahakkuk ve verile emirleri ile buna bağlı evrakı düzenleyerek Harcama Yetkilisi'ne sunmak,

e) Abone İşleri Şube Müdürlüğü ile ilgili, yıllık ve takip eden 2 yılın tahmini gelir ve gider bütçesini, gerçekçi bir şekilde hazırlamak ve uygulanmasını sağlamak,

f) Cimer, Genel Müdüre Mesaj ve diğer nedenlerle, Abone İşleri Şube Müdürlüğü'nün görev ve sorumluluk alanına giren konularda, kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilerden gelen yazılara, yasal süresi içinde cevap verilmesini ve bu yazıların düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak,

g) Abonelerin bilgilendirilmesi amacıyla, gerekli duyuruların zamanında yapılmasını, bu kapsamda, KOSKİ Web Sitesi ile Mobil Uygulamadaki ilgili yerlerin etkin bir şekilde kullanılmasını ve güncelliğini yitiren bilgi ve duyuruların yenilenmesini sağlamak,

ğ) KOSKİ Tarifeler Yönetmeliği ile ilgili değişiklik taleplerini almak ve bu taleplerin yönetmeliğe dâhil edilmesi amacıyla, Daire Başkanı'na sunmak,

h) Görevi ile ilgili aylık ve yıllık faaliyetler çerçevesinde gerekli raporlamaların yapılmasını ve belirlenen süre dâhilinde Raporlama Birimi'ne gönderilmesini sağlamak,

ı) İdaremizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ISO 22000, TSE COVID-19 ve diğer kalite belgelerinin, Şube Müdürlüğü ile ilgili amaç, hedef ve programların belirlenmesi ve takibini sağlamak,

i) Su ve kanalizasyon abone hattı, abone şube yolu, sayaç yeri ve bağlantılarının esas ve usullerini belirlemek, bu hususta ilgili kurum ve kuruluşlarla protokol yapılmasını veya söz konusu işlerin ihalesi uygun görüldüğünde, ihale işlemlerinin yapılmasını ve abone bağlantılarının ve buna bağlı iş ve işlemlerin sağlıklı bir şekilde yürütülmesini sağlamak,

j) Kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge ve genelgeler çerçevesinde, Daire Başkanı'nca verilecek diğer görevleri yürütmek.

k) Su ve atıksu abonelik işlemlerinin, e-Devlet portalı, KOSKİ Web Sitesi ve Mobil Uygulaması üzerinden yapılmasını sağlamak,

l) Su ve atıksu abonelik işlemlerinin, telefon destek hattı üzerinden personel veya otomasyon sistemleri aracılığı ile yapılmasını sağlamak,

### **Abone İşleri Şube Müdürü'nün Sorumlulukları**

**MADDE 9-** (1) Abone İşleri Şube Müdürü'nün sorumlulukları şunlardır:

a) Daire Başkanı tarafından verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,

b) Müdürlüğünce yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur.

c) Müdürlük bünyesinde çalışan personelin, azami verimle çalışmasından sorumludur,

### **Abone İşleri Şube Müdürlüğü'ne Bağlı Şefliklerin Görev ve Yetkileri**

**MADDE 10-** (1) Abone İşleri Şube Müdürlüğü'ne bağlı Şefliklerin görev ve yetkileri şunlardır:

#### **a) Su ve Kanalizasyon Müracaat ve Tesisat Kontrol İşleri Şefi'nin Görev ve Yetkileri:**

1) Gayrimenkulüne su ve kanalizasyon bağlatmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin talepleri ile ilgili dilekçelerin kayda alınarak neticelendirilmesini sağlamak,

2) Yapı ruhsatı alınmış ve Kat İrtifakı tesis edilmiş yerler ile Yapı Kullanma İzin Belgesi alınmış ancak, tek sayaçtan su kullanan birden fazla birimlerin sayaç ayırma işlemlerinin yapılmasını sağlamak,

3) Abone şube yolu ıslahı ve abone türü değiştirme ile ilgili işlemlerin yapılmasını sağlamak,

4) Su ve kanalizasyon bağlantısı talep edilen yerlerin 3 iş günü içerisinde keşfinin yapılmasını, talebi uygun görülen müracaatlarda, 4. iş gününden itibaren kazı ruhsatının alınması için elektronik ortamda Büyükşehir Belediyesi AYKOME Şube Müdürlüğüne müracaat edilmesini sağlamak,

5) Kazı Ruhsatı alındıktan sonra su ve/veya kanal bağlantı işlemlerinin yapılmasını, müsaade belgesi ile su sayaçlarının verilmesini sağlamak,

6) Su ve/veya kanal bağlantı işlemlerinin belirlenen süreler dahilinde güvenli, hızlı ve sağlıklı bir şekilde yapılmasını sağlamak,

7) Yapı ruhsatı alarak inşaatını bitiren ve ilgili ilçe belediyesinden yapı kullanma izin belgesini alan yapı sahiplerinin, abone türü değişikliği ile ilgili taleplerini değerlendirerek rapor düzenlenmesini sağlamak,

8) Gayrimenkulüne su ve kanalizasyon bağlatmak veya sayacını ayırtmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin müracaatına istinaden, Tesisat Yaptırma Müsaade Belgesi doğrultusunda yapılması gereken tesisatın, Su-Atıksu Abone Kayıt Evrakı'nın İdaremize teslim tarihini takip eden 5 iş günü içerisinde muayene edilmesini sağlamak,

9) Muayene işlemi esnasında, abone geçişlerinin yapılmasını ve bu süreçte su kullanımı olan veya olmayan yerlere ait durum kontrollerinin ve su kesme işlemlerinin yapılmasını sağlamak,

10) Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporları ile ilgili bilgileri, Raporlama Birimi'ne göndererek, bu birim tarafından raporların oluşturulmasını sağlamak,

11) İdaremizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ISO 22000, TSE COVID-19 ve diğer kalite belgelerinin, Şefliği ile ilgili amaç, hedef ve programların belirlenmesi ve takibini yapmak,

12) Şefliğe gelen yazılara, gereği yapıldıktan sonra, süresi içinde cevap vermek.

13) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu Şube Müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak,

14) Su ve atıksu abonelik işlemlerinin, e-Devlet portalı, KOSKİ Web Sitesi ve Mobil Uygulaması üzerinden yapılmasını sağlamak,

15) Su ve atıksu abonelik işlemlerinin, telefon destek hattı üzerinden personel veya otomasyon sistemleri aracılığı ile yapılmasını sağlamak,

**b) Su ve Kanalizasyon Müracaat ve Tesisat Kontrol İşleri Şefliğine Bağlı Büro Personelinin Görev ve Yetkileri:**

- 1) Su ve Kanalizasyon Müracaat ve Tesisat Kontrol Şefi'nin görevini yapmasına yardım etmek,
- 2) Gayrimenkulüne su ve kanalizasyon bağlatmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin dilekçelerini kayda alarak keşif ücretlerinin tahsilini sağlamak,
- 3) Keşif neticelerini bilgisayara girmek, ilgisine cep telefonu aracılığıyla SMS ile haber vermek ve bu işlemlerin abone kayıt aşamasına kadar olan prosedürlerini eksiksiz ve zamanında yerine getirmek,
- 4) Yapılan keşif neticesinde, müracaat tarihini takip eden 4'üncü iş gününden itibaren, abone hattı bağlantısı yapılacak taleplere ait kazı ruhsatının alınması için, elektronik ortamda Büyükşehir Belediyesi AYKOME Şube Müdürlüğüne müracaat etmek,
- 5) Kazı ruhsatı alınan yerlerle ilgili, abone hatlarının yapılması için yüklenici firmaya gerekli evrakların teslimini sağlamak ve yapılan abone hatlarından sonra abonelik yapılmak üzere müşterilere cep telefonu aracılığıyla SMS ile bilgi verilmesini sağlamak,
- 6) Abonelik aşamasında alınması gereken bedellerin (Şebeke maliyet bedeli, kazı ruhsatı, yol bozma, su ve kanal abone hattı, su ve kanalizasyon katılım bedelleri ile sayaç ve muayene ücretlerinin) tahsilini sağlamak,
- 7) Yapı kullanma izin belgesi almak için müşterilerden gelen talepler üzerine o parseldeki yapılara ait su ve kanalizasyon abone hattı durum belgesinin düzenlenmesini sağlamak,
- 8) Başvuru türlerine göre bilgi ve belgelerin tam ve eksiksiz olduğunu kontrol ederek kayıtlarını yapmak,
- 9) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu Şube Müdürü ve Şef'inin vereceği diğer görevleri yapmak,

**c) Su ve Kanalizasyon Müracaat ve Tesisat Kontrol İşleri Şefliğine Bağlı Saha Personelinin Görev ve Yetkileri:**

- 1) Su ve kanalizasyon müracaat memuru tarafından kayda alınan dilekçeleri, 3 iş günü içinde yerinde tetkik ederek keşfini yapmak ve keşif neticesini BYS programına manuel veya online olarak kaydetmek, keşif sonrası çıkan olumlu veya olumsuz durum bilgisinin, ilgisine kısa mesaj ile iletilmesini sağlamak,
- 2) Su ve/veya kanal bağlantısı talep edilen yere/yerlere ait alt yapı durumlarını CBS programından veya KOSABİS servisinden incelemek,
- 3) Keşfi yapılan yerlerde mevcut olan su şebeke boru çapını, abone hattı ve şube yolu boru çapını, sayaç kutrunu, su veya kanalizasyon şebekesinin geçip geçmediğini ve adresini kontrol ederek BYS programına manuel veya online olarak kaydetmek.
- 4) Çevre sulama suyu taleplerine ait dilekçelerin yerinde yapılan tetkiki neticesinde, KOSKİ Tarifeler Yönetmeliği'ndeki şartlara göre değerlendirmesini yaparak buna göre keşif raporunu tanzim etmek,
- 5) Su ve/veya kanal bağlantı işlemlerinin gerekli güvenlik tedbirlerini aldirtmak suretiyle hızlı ve sağlıklı bir şekilde yapılmasını sağlamak,
- 6) Ferdileşme talebinde bulunulan yerlere ait her bağımsız birimin, kapı numarası, sayaç yeri, sayaç muhafaza, yangın tesisatı depo, hidrofor ve sıcak su boyler tesisat bağlantılarının İdareimiz ile Makine Mühendisleri Odası ve Konya Sıhhi Tesisatçılar ve Kaloriferciler Esnaf ve Sanatkarlar Odası arasında yapılan protokol hükümlerine göre yapılıp yapılmadığının kontrol ederek tesisat muayene işlemini yapmak.
- 7) İdareimize teslim edilen Su-Atıksu Abone Kayıt Evrakı'nın teslim tarihini takip eden günden itibaren, Tesisat Yaptırma Müsaade Belgesi'ne uygun olarak yapılıp yapılmadığına dair tesisat muayene işlemini, 5(beş) iş günü içinde tamamlamak ve bu evrakı, Abone Servisi'ne göndermesi için, su ve kanalizasyon müracaat personeline teslim etmek,
- 8) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu Şube Müdürü ve Şefi'nin vereceği diğer görevleri yapmak,

**ç) Abone İşleri Şefi'nin Görev ve Yetkileri:**

- 1) Gayrimenkulüne su ve atıksu aboneliği olmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin, abone kayıt işlemlerinin yapılmasını sağlamak,
- 2) Abone kaydı sırasında, kimlik ve adres bilgilerine ait kayıtların sağlıklı tutulmasını sağlamak,
- 3) Tahliye nedeniyle aboneliğini iptal ettirmek isteyen gerçek ve tüzel kişilerin, sözleşme fesih işlemlerinin yapılmasını sağlamak,
- 4) Aboneliğini tahliyeden dolayı kestiren abonelerin, öncelikle su borçları var ise tahsil edilmesini, daha sonra teminatlarının iade edilmesini sağlamak,

5) Şehit, gazi ve engelli aboneler, 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Gücsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun ile 5774 Sayılı Başarılı Sporculara Aylık Bağlanması ile Devlet Sporcusu Unvanı verilmesi Hakkındaki Kanun kapsamına giren sporculara ait abonelerin her yılın Şubat ayı sonuna kadar, yıllık vize işlemlerinin yapılmasını sağlamak,

6) Abonelik kaydı ve tahliyeden su kapatma işlemi yaptırmak isteyen % 40 ve üzeri engelli raporu olan ve İdaremiz hizmet noktalarına gelemeyecek kadar engeli bulunan müşterilerimizin, Alo 185 çağrı merkezi aracılığıyla alınan talepleri değerlendirildikten sonra, abonelik kaydı yaptırmak isteyenlerin öncelikle suyu kesikse aynı gün içinde suyun açılmasını ve 3 iş günü içerisinde, abonelik sözleşmesinin imzalatırılması için, abonelik mahalline gidilmesini ve abonelik sözleşmesinin yapılmasını sağlamak,

7) Abone servisi tarafından yapılan işlemlere ait evrakların düzenli bir şekilde arşivlenmesini sağlamak,

8) Kaydı yapılan Su ve Atıksu Sözleşme dosyalarını diğer evrakı ile birlikte, abone numarasına göre arşive gönderilmesini sağlamak,

9) Abonelerle ilgili gelen her türlü evrakın, dosyalarına takılmasını sağlamak,

10) Abone sözleşmelerini Genel Müdür adına imzalamak,

11) Şefliğe gelen yazılara, gereği yapıldıktan sonra, süresi içinde cevap vermek,

12) Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporları ile ilgili bilgileri, Raporlama Birimi'ne göndererek, bu birim tarafından raporların oluşturulmasını sağlamak,

13) İdaremizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ISO 22000, TSE COVID-19 ve diğer kalite belgelerinin, şefliği ile ilgili amaç, hedef ve programların belirlenmesi ve takibini yapmak,

14) Mevzuat çerçevesinde Şube Müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak,

15) Su ve atıksu abonelik işlemlerinin, e-Devlet portalı, KOSKİ Web Sitesi ve Mobil Uygulaması üzerinden yapılmasını sağlamak,

16) Su ve atıksu abonelik işlemlerinin, telefon destek hattı üzerinden personel veya otomasyon sistemleri aracılığı ile yapılmasını sağlamak,

#### **d) Abone İşleri Şefliğine Bağlı Abone Personelinin Görev ve Yetkileri:**

1) Abonelik kaydını yaptırmak isteyen gerçek kişinin, kiracı ise; müracaat dilekçesi, adres beyan formu, kira kontratı, gayrimenkul sahibi ise; müracaat dilekçesi, adres beyan formu, tapu fotokopisi veya tahsis belgesindeki bilgilere göre abonelik kaydını yapmak,

2) Abonelik kaydını yaptırmak isteyen tüzel kişiden müracaat dilekçesi, imza sirküleri, yetki belgesi, ticaret sicil, vakıf sicil numarası ve benzeri resmi belgeleri istemek,

3) Aboneliğini kapattırmak isteyen tüzel kişilerden, tahliyeden su kapatma dilekçesini alarak, varsa su borçlarını ödettirerek kesme iş emri oluşturmak ve suyu kesilen abonelerin sözleşme fesih işlemlerini yapmak,

4) Tahliyeden dolayı suyu kesilmiş olan bir aboneliğe, kendi adına sözleşme imzalamak için, müracaat eden gerçek veya tüzel kişilerin, Abone Talep Dilekçesi'ni alarak, abone kayıt işlemlerini yapmak,

5) Yıkım ve benzeri sebeplerle sayacını söktürmek isteyen gerçek ve tüzel kişilerden, dilekçesini alarak, varsa su borçlarını ödettirerek sökme iş emri oluşturmak ve sayacı sökülen abonelerin sözleşme fesih işlemlerini yapmak,

6) Yapı kullanma izin belgesi veya iş bitim belgelerine istinaden ferdileşmeye geçen yapılara ait abone işlemlerini, ana aboneye ait sayacın hesabı kapatıldıktan sonra yapmak,

7) Su ve Kanalizasyon Müracaat ve Tesisat Kontrol Servisi'nden gelen sayaç ayırma ile ilgili yerlere ait ana sayacın üzerindeki endekse göre hesabın tahakkuk ve tahsilini sağlamak ve diğer dairelerin abone kayıtlarını yapmak,

8) Yapı Kullanma İzin Belgesi'ni beyan eden abonelerin tarife kodu değişiklik işlemlerini yapmak,

9) Tahliyeden dolayı suyu kesilmemiş ve abone sözleşmesi feshedilmemiş olan bir aboneliğe, kendi adına sözleşme imzalamak için müracaat eden gerçek veya tüzel kişilerden, kiracı ise kira kontratı, mal sahibi ise tapu belgesini istemek. Bu belgelerin ibraz edilmemesi halinde, abone olunacak yerin su ve atıksu borçları var ise, mevcut borçlar ödettirildikten sonra veya borç yeni aboneye ait değil ise ibraname alınarak abone kayıt işlemini yapmak,

10) Tahliye nedeniyle suyunu kestirmiş olan abonelere ait teminatları, mevcut borçlarının tahsil edilmesi şartıyla, güncelleştirilmiş şekilde iadesini yapmak,

11) Abonelere ait kimlik bilgileri ile telefon ve mail bilgilerini düzenli bir şekilde bilgisayara kayıt etmek,

12) Büyükşehir Belediyesi Kent Bilgi Sistemi Müdürlüğü'nden gelen adres değişikliği yazılarına istinaden, abonelerin adres kayıtlarını düzeltmek,

13) Vatani hizmet tertibinden aylık bağlananlar ile malul gazi olarak aylık bağlanmış olanlar ve şehit dul ve yetimi sıfatıyla aylık veya gelir bağlanmış bulunan ve engel oranı % 40 ve üzerinde olan engelli kişiler(Bu indirimden, sürekli engelli raporu bulunan reşit olmayan çocuğu olan kişiler de, aynı meskende ikamet ettiklerini belgelemeleri şartıyla faydalanabilirler.), 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Gücsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun ile 5774 Sayılı Başarılı Sporculara Aylık Bağlanması ile Devlet Sporcusu Unvanı verilmesi Hakkındaki Kanun kapsamına giren sporcuların ikamet ettikleri, müstakil sayaç takılı olan, yalnız bir mesken için, gerekli belgeleri ibraz etmeleri halinde, abone kayıtlarını yapmak,

14) Abone kayıt işlemlerine ait evrakı, arşive göndermek, kaydı yapılan Su ve Atıksu Sözleşme dosyalarını diğer evrakı ile birlikte, abone numarasına göre arşive gönderilmesini sağlamak,

15) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu Şube Müdürü ve Şefi'nin vereceği diğer görevleri yapmak,

#### **e) Abone İşleri Şefliğine Bağlı Arşiv Personelinin Görev ve Yetkileri:**

1) Kaydı yapılan Su ve Atıksu Sözleşme dosyalarını diğer evrakı ile birlikte, abone numarasına göre arşivlemek,

2) Abonelerle ilgili gelen her türlü evrakı, dosyalarına takmak,

3) Abone dosyalarında bulunan evrakın asıllarını hiçbir sebep ve suretle arşivden veya bulundukları yerden İdare haricindeki kişilere vermemek,

4) İdare içinden talep edilen abone dosyalarını imza karşılığı teslim etmek ve teslim almak,

5) Mahkeme ve resmi makamlarca yazılı olarak istenen sözleşme asıllarının onaylı sureti dosyaya konduktan sonra, gönderilen sözleşmenin kaydını tutmak ve takibini yapmak,

6) Arşive gelen ve arşivden çıkan evrakın, tarih saat ve abone numarasını göstermek suretiyle deftere kaydını yapmak,

7) Arşivde olası yangın, hırsızlık, rutubet, su baskını, toza ve her türlü hayvan ve haşaratın tahripine karşı gerekli tedbirleri almak,

8) Yılda en az bir defa mikroorganizmalara karşı koruyucu tedbir almak, arşivin dezenfekte edilmesini sağlamak,

9) Her yıl Ocak ayının sonuna kadar, arşivde kayıtlı bütün dosyaları, numara sırasına göre yerinde olup olmadığını kontrol edip, bağlı olduğu Şube Müdür'üne sonucunu yazılı olarak bildirmek,

10) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu Şube Müdürü ve Şefi'nin vereceği diğer görevleri yapmak,

#### **Abone İşleri Şube Müdürlüğü'ne Bağlı Şef ve Personelin Sorumlulukları:**

**MADDE 11-** (1) Abone İşleri Şube Müdürlüğü'ne bağlı Şef ve personelin sorumlulukları şunlardır:

##### **a) Şeflerin Sorumlulukları:**

1) Abone İşleri 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.

##### **b) Şefliklere Bağlı Personelin Sorumlulukları:**

1) Bağlı olduğu Şef tarafından verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,

2) Görev alanı içerisinde yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur,

3) Azami verimle çalışmaktan sorumludur,

4) Müşteri ilişkilerinde güler yüzlü olma ve müşterilere karşı duyarlı davranmaktan sorumludur,

#### **Tahakkuk İşleri Şube Müdürü'nün görev ve yetkileri**

**MADDE 12-** (1) Tahakkuk İşleri Şube Müdürü'nün görev ve yetkileri şunlardır:

a) Sivil, resmi ve kuyu- atıksu abonelerinin tüketimlerinin tespit edilmesi, faturalandırılması ve kontrol işlemlerinin eksiksiz ve zamanında yapılmasını sağlamak,

b) Müdürlüğün görevleri ile ilgili aylık ve yıllık faaliyet raporlarını hazırlayarak, Abone İşleri Dairesi Başkanı'na sunmak,

c) 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu uyarınca, Müdürlüğü ile ilgili harcama sürecinde, Gerçekleştirme görevlisi olarak, tahakkuk ve verile emirleri ile buna bağlı evrakı düzenleyerek Harcama Yetkilisi 'ne sunmak,

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

d) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Tahakkuk İşleri Şube 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,

e) Talep edilen istatistikî mahiyetteki bilgilere cevap vermek,

f) Ön Ödemeli Elektronik Kartlı Su Sayacı (EKS) abonelerinin sayaç endekslerinin kontrol edilmesi, okunan endekslere göre kontör satış miktarları ile karşılaştırılması, arızalı değişen sayaçlarla ilgili KOSKİ Tarifeler Yönetmeliği uyarınca gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak,

g) Su ve atık su tarife tespit çalışmalarının yapılması ile su ve atık su abonelerinin tüketim tahminlerini yapmak ve gerçekleşme oranlarını kontrol etmek,

ğ) Kanun ve Yönetmeliklere aykırı bir şekilde, kaçak ve usulsüz su kullananlara tutanak tanzim edilerek su kapama işlemlerinin yapılmasını ve Cumhuriyet Savcılığına suç duyurusunda bulunulmasını sağlamak.

h) İçme, kullanma, sulama, endüstriyel vb. amaçlı olarak, ruhsatsız açılan kuyuların tespit ve kontrolünü mahallinde yaparak, kapatılması için D.S.İ. 4.Bölge Müdürlüğüne bildirilmesini sağlamak.

ı) İdaremizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ISO 22000, TSE COVID-19 ve diğer kalite belgeleri kapsamında Şube Müdürlüğü'yle ilgili amaç, hedef ve programları belirlemek ve takibini sağlamak,

i) Şube Müdürlüğü'ne ait evrakların düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak,

j) Kanun, tüzük, yönetmelik ve genelgeler çerçevesinde, Daire Başkanı'nca verilecek diğer görevleri yürütmek,

k) Kaçak ve usulsüz su kullananların abone şube yolu hatlarının şebekeden kesilmesi için, Su Tesisleri Dairesi Başkanlığına bildirilmesini sağlamak.

l) Ruhsatsız kuyu açanlar için düzenlenen Kuyu tespit tutanağına istinaden kaçak kuyu açmaktan vazgeçerek bu durumu yazılı olarak Kurumumuza bildirenlerin kuyularının kapatıldığını yerinde kontrol edilmesini sağlamak.

m) Kaçak su kontrol elemanlarınca düzenlenen tutanakların KOSKİ Tarifeler Yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre hesabını çıkartarak abonelere gönderilmesi için gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak.

### **Tahakkuk İşleri Şube Müdürü'nün sorumlulukları**

**MADDE 13-** (1) Tahakkuk İşleri Şube Müdürünün sorumlulukları şunlardır:

- a) Daire Başkanınca verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,
- b) Müdürlüğünce yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur,
- c) Müdürlük bünyesinde çalışan personelin, azami verimle çalışmasından sorumludur.

### **Tahakkuk İşleri Şube Müdürlüğüne bağlı Şefliklerin görev ve yetkileri**

**MADDE 14-** (1) Tahakkuk İşleri Şube Müdürlüğüne bağlı şefliklerin görev ve yetkileri şunlardır:

#### **a) Sayaç Okuma ve Tahakkuk Kontrol İşleri Şefi'nin görev ve yetkileri**

1) Sivil, resmi ve kuyu- atık su abonelerinin tüketimlerinin tespit edilmesi, faturalandırılması ve kontrol işlemlerinin eksiksiz ve zamanında yapılmasını sağlamak,

2) Resmi daire, kuyu-atıksu aboneleri ile sivil su ve atıksu abonelerinin su sayaç endekslerinin tespiti işlerinin, idarece belirlenen okuma planı ve bilgi formatı dâhilinde, günlük periyotta, elektronik ortamda, el bilgisayarlarına yüklenmesini ve okuma bilgilerinin BYS' ye geri aktarılmasını sağlamak,

3) Sayaç okuma elemanlarınca, sivil, resmi ve kuyu-atık su aboneliklere ait sayaç endekslerinin okunması esnasında, aboneliğin durumu, sayaç ve sayaç yerinin durumu, kaçak ve usulsüz su kullanımlarıyla ilgili hususların kontrol edilmesini ve kontrol sonuçlarına göre el bilgisayarlarına rapor kodları kullanılarak kaydedilmesini ve BYS' ye aktarılmasını sağlamak,

4) Sayaç okuma elemanlarınca, sivil, resmi ve kuyu- atık su aboneliklerine ait sayaç endekslerinin okunması için gidilen aboneliklerden su sayacının çalışmadığı tespit edilen veya diğer nedenlerle tüketim

endeksi belirlenemeyen abonelere, KOSKİ Tarifeler Yönetmeliği'nin ilgili maddelerine göre, kıyas usulü veya tahmini olarak tahakkuk yapılmasını sağlamak,

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

6) Sayaç okuma elemanlarınca oluşturulan rapor bildirimlerinin bilgisayar kayıtlarından incelenmesi, gerektiğinde de bölgede incelenmesi için iş emirlerinin hazırlanması ve iş emri sonuçlarının BYS' ye kaydedilmesini sağlamak,

7) İş emri sonucuna göre sayaçları çalışmaz, patlak, endeksi okunmaz, ters çalışır vb. şekilde değiştirilen abonelerle ilgili bilgisayar sistemi tarafından, KOSKİ Tarifeler Yönetmeliği'nin ilgili maddelerine göre oluşturulan kıyas miktarlarının incelenmesini ve onaylanmasını sağlamak,

8) Sayaçları çalışmayan, ters çalışan, patlak, buharlı, endeksi okunmaz, camı kırık, mührü kopuk ve vanası arızalı olanlar ile sarfiyatında düşüklük görülen abonelikler için oluşturulan iş emirleriyle ilgili olumsuzluk raporlarının incelenmesini sağlamak,

9) Yapılan tahakkuklarla ilgili, sarfiyat mukayese raporlarının alınmasını, sarfiyattaki düşme sebeplerinin bilgisayar kayıtlarından ve gerektiğinde bölgede incelenmesini, inceleme sonucunda sarfiyatlarında düşme olduğu görülen abonelerin su sayaçlarının kontrol edilmesi veya değiştirilmesi için iş emirlerinin hazırlanması ve iş emri sonuçlarının BYS'ye kaydedilmesini sağlamak,

10) KOSKİ Tarifeler Yönetmeliği'nin ilgili maddelerinde yasak fiil olduğu belirtilen ve cezai işlem gerektiren hususlarla ilgili, sayaç okuma elemanlarınca yapılan tespitlerin ve belirlenen kaçak ve usulsüz su kullanımlarının ilgili birimlere bildirilmesini sağlamak,

11) Yeni sözleşme yapılan abonelerin, bölgelerine göre, defter sıralarının tespit edilerek kayıtlara yansıtılmasını sağlamak,

12) İdarenin belirlediği dönemlerde, verilecek terminal okuma raporlarının incelenmesini ve varsa okunmayan abonelerin tespit edilip işlem yapılmasını sağlamak,

13) Uzun süredir tahakkuk yapılmayan abonelerin bilgisayar kayıtlarından incelenmesi, gerektiğinde bölgede incelenmesi için iş emirlerinin hazırlanması ve iş emri sonuçlarının BYS' ye kaydedilmesini sağlamak,

14) Şefliği bünyesinde çalışan saha kontrol elemanlarının, iş emirlerinin hazırlanması, iş emirlerinin sonuçlandırılması ve iş emri sonuçlarının BYS' ye kaydedilmesini sağlamak,

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

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

17) Talep edilen istatistikî mahiyetteki bilgilerin hazırlanmasını sağlamak,

18) İdaremizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ve diğer kalite belgeleri kapsamında, şefliğiyle ilgili amaç, hedef ve programları belirlemek ve takibini sağlamak,

19) Su ve atık su tarife tespit çalışmalarında ve bütçede kullanılmak üzere, Şefliğinin sorumluluğundaki abonelerin su ve atık su tüketim tahminlerini yapmak ve gerçekleştirme oranlarını kontrol etmek,

20) Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporları ile ilgili bilgileri, Raporlama birimine göndererek, bu birim tarafından raporların oluşturulmasını sağlamak,

21) Sayaç Okuma ve Tahakkuk Kontrol İşleri Şefliği 'ne ait evrakların düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak,

22) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Sayaç Okuma ve Tahakkuk Kontrol İşleri Şefliğinin görev ve sorumluluk alanına giren konularda, gerçek ve tüzel kişilerden gelen dilekçe, e-mail ve yazılarla ilgili gerekli incelemelerde bulunmak ve süresi içinde cevap vermek,

23) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu Şube Müdürü tarafından verilen diğer görevleri yapmak,

**b) Sayaç Okuma ve Tahakkuk Kontrol İşleri Şefliği Büro Personelinin görev ve yetkileri**

1) Yeni sözleşme yapılan abonelerin, bölgelerine göre, defter sıralarının sayaç okuma elemanlarınca tespit edilerek kayıtlara yansıtılmasını sağlamak,

2) Sayaç okuma elemanlarınca, sayaçların kontrolü sonucunda çalışmayan, ters çalışan, patlak, buharlı, endeksi okunmaz, camı kırık, mührü kopuk ve vanası arızalı olanlarla ilgili iş emirleri oluşturmak ve ilgili birimlerce belirlenen arızaların giderilmesini sağlamak,

3) Sayaç okuma elemanlarınca oluşturulan rapor bildirimlerini bilgisayar kayıtlarından incelemek, gerektiğinde de bölgede incelenmesi için iş emirlerini hazırlamak ve iş emri sonuçlarını BYS' ye kaydetmek,

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

5) Sayaçları çalışmayan, ters çalışan, patlak, buharlı, endeksi okunmaz, camı kırık, mührü kopuk ve vanası arızalı olanlar ile sarfiyatında düşüklük veya fazlalık görülen abonelikler için oluşturulan iş emri olumsuzluk raporlarını incelemek ve inceleme sonuçlarını Şefliğe sunmak,

6) Yapılan tahakkuklarla ilgili, sarfiyat mukayese raporlarını almak, sarfiyattaki düşme sebeplerini bilgisayar kayıtlarından incelemek, gerektiğinde bölgede incelenmesi için iş emirlerini oluşturmak, inceleme sonucunda sarfiyatlarında düşme olduğu görülen abonelerin su sayaçlarının kontrol edilmesi veya değiştirilmesi için iş emirlerini hazırlamak ve iş emri sonuçlarını BYS' ye kaydetmek,

7) KOSKİ Tarifeler Yönetmeliği'nin 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) İdarenin belirlediği dönemlerde, verilecek terminal okuma raporlarını incelemek ve varsa okunmayan aboneleri tespit edip, mevcut sözleşme hükümlerine göre işlem yapılması için Şefliğe bildirmek,

9) İdarenin belirlediği dönemlerde okunan, Ön Ödemeli Elektronik Kartlı Su Sayacı (EKS) abonelerinin sayaç endekslerine göre su kontör satış miktarlarını karşılaştırmak ve arızalı değişen sayaçlarla ilgili KOSKİ Tarifeler Yönetmeliği uyarınca gerekli işlemleri yapmak,

10) Uzun süredir tahakkuk yapılmayan aboneleri BYS kayıtlarından incelemek, gerektiğinde bölgede incelenmesi için iş emirlerini hazırlamak ile iş emri sonuçlarını BYS' ye kaydetmek,

11) Şeflik bünyesinde çalışan saha kontrol elemanlarının, iş emirlerini hazırlamak ve iş emri sonuçlarına göre gerekli işlemleri yaparak sonuçlarını BYS' ye kaydetmek,

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

13) Talep edilen istatistikî mahiyetteki bilgileri hazırlayıp Şefliğe sunmak,

14) İdaremizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ISO 22000, TSE COVID-19 ve diğer kalite belgeleri kapsamında, Şeflikle ilgili belirlenen amaç, hedef ve programların gerçekleştirilebilmesi için gerekli çalışmalarda bulunmak,

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

16) Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporları, istatistik raporları ile icmalleri hazırlayarak Şefliğe sunmak,

17) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Sayaç Okuma ve Tahakkuk Kontrol İşleri Şefliğinin görev ve sorumluluk alanına giren konularda, gerçek ve tüzel kişilerden gelen dilekçe, e-mail ve yazılarla ilgili gerekli incelemede bulunmak ve inceleme sonuçlarını Şefliğe sunmak,

18) Sayaç Okuma ve Tahakkuk Kontrol İşleri Şefliği 'ne ait evrakları düzenli bir şekilde dosyalamak,

19) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu Şube Müdürü ve Şefinin vereceği diğer görevleri yapmak,

### **c) Sayaç Okuma Saha Elemanlarının Görev Ve Yetkileri:**

- 1) El bilgisayarlarına yüklenen abonelik bilgileriyle birlikte ilgili bölgeye giderek, bölgede, el bilgisayarında kayıtlı aboneliklere ulaşmak, su sayaçlarını okumak ve fatura bilgilerini on-line olarak BYS' ye aktarmak,
- 2) Aboneliğin durumu, sayaç ve sayaç yerinin durumu ile kaçak ve usulsüz su kullanımlarıyla ilgili hususlar kontrol edildikten sonra okuma durum kodlarını kullanarak fatura düzenleme işlemini tamamlamak,
- 3) Endekslerini tespit etmek için gittiği aboneliklerin, el bilgisayarında kayıtlı olan abone türü, tarife türü, faaliyet türü, atık su ve Ç.T.V. durumlarında değişiklik olanlar ile adres bilgilerinde değişiklik olanları tespit edip el bilgisayarına kaydetmek,
- 4) Düzenlenen faturaları; abonelik mahallinde abonenin kendisine veya birlikte bulunduğu yakınına, Resmi Kurumların faturalarını ise ilgili Kurum görevlilerine teslim etmek,
- 5) Abonelikte kimsenin bulunmaması durumunda, faturaları posta kutusuna, komşusuna, bina görevlisine veya yöneticiye teslim etmek. Bunların hiçbirinin mümkün olmadığı durumlarda faturaları, abonenin ulaşabileceği ve kaybolmayacak uygun bir yere bırakmak,
- 6) Abonelere teslim edilecek faturaların okunaklı olup olmadığını kontrol ederek yırtık, eksik, silik veya okunmaz durumda olan faturaları abonelere vermemek,
- 7) Abonelerin bilgilendirilmesi amacıyla hazırlanmış broşür, bildiri vb. evrakların sayaç endekslerinin tespiti esnasında abonelere teslim etmek.

### **ç) Resmi Daire, Kaçaksu ve Kuyu Atıksu Tahakkuk Kontrol İşleri Şef'inin görev ve yetkileri**

- 1) Sayaç okuma elemanlarınca, resmi daire ve kuyu atıksu aboneleri ile ilgili oluşturulan rapor bildirimlerinin BYS kayıtlarından incelenmesi, gerektiğinde de bölgede incelenmesi için iş emirlerinin hazırlanması ile iş emri sonuçlarının BYS' ye kaydedilmesini sağlamak,
- 2) İş emri sonucuna göre sayaçları çalışmaz, patlak, endeksi okunmaz, ters çalışır vb. şekilde değiştirilen resmi daire ve kuyu atıksu aboneleri ile ilgili bilgisayar sistemi tarafından, KOSKİ Tarifeler Yönetmeliği'nin ilgili maddelerine göre oluşturulan kıyas miktarlarının incelenmesini ve onaylanmasını sağlamak,
- 3) Sayaçları çalışmayan, ters çalışan, patlak, buharlı, endeksi okunmaz, camı kırık, mührü kopuk ve vanası arızalı olanlar ile sarfiyatında düşüklük veya fazlalık görülen resmi daire ve kuyu atıksu aboneleri için oluşturulan iş emirleriyle ilgili olumsuzluk raporlarının incelenmesini sağlamak,
- 4) Resmi daire ve kuyu atıksu abonelerine yapılan tahakkuklarla ilgili sarfiyat mukayese raporlarının alınmasını, sarfiyattaki düşme sebeplerinin bilgisayar kayıtlarından ve gerektiğinde bölgede incelenmesini, inceleme sonucunda sarfiyatlarında düşme olduğu görülen abonelerin su sayaçlarının kontrol edilmesi veya değiştirilmesi için iş emirlerinin hazırlanması ile iş emri sonuçlarının BYS' ye kaydedilmesini sağlamak,
- 5) KOSKİ Tarifeler Yönetmeliği'nin ilgili maddelerinde yasak fiil olduğu belirtilen ve cezai işlem gerektiren hususlarla ilgili, sayaç okuma elemanlarınca resmi daire ve kuyu atıksu abonelerinde yapılan tespitlerin ve belirlenen kaçak ve usulsüz su kullanımlarının ilgili birimlere bildirilmesini sağlamak,
- 6) İdarenin belirlediği dönemlerde, resmi daire ve kuyu atıksu aboneleriyle ilgili verilecek terminal okuma raporlarının incelenmesini ve varsa okunmayan abonelerin tespit edilip mevcut şartname hükümlerine göre işlem yapılmasını sağlamak,
- 7) Ön Ödemeli Elektronik Kartlı Su Sayacı (EKS) abonelerinin sayaç endekslerinin kontrol edilmesi, okunan endekslere göre kontör satış miktarları ile karşılaştırılması, arızalı değişen sayaçlarla ilgili KOSKİ Tarifeler Yönetmeliği uyarınca gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak,
- 8) Uzun süredir tahakkuk yapılmayan, resmi daire ve kuyu atıksu abonelerinin, BYS kayıtlarından incelenmesi, gerektiğinde bölgede incelenmesi için iş emirlerinin hazırlanması ile iş emri sonuçlarının BYS' ye kaydedilmesini sağlamak,
- 9) Her türlü kaçak ve usulsüz su kullananların tespitini yapmak, bu gibiler hakkında tutanak tanzim edilmesini ve ilgililer hakkında Cumhuriyet Savcılığına suç duyurusunda bulunulmasını sağlamak.
- 10) Kaçak su kullananların abone şube yolu hatlarının şebekeden kesilmesi için, Su Tesisleri Dairesi Başkanlığına bildirilmesini sağlamak.

11) İçme, kullanma, sulama ve endüstriyel amaçlı olarak, ruhsatsız açılan kuyuların tespitini / kontrolünü yapmak ve kapatılması için D.S.İ. 4. Bölge Müdürlüğüne bildirilmesini sağlamak.

12) Ruhsatsız kuyu açanlar için düzenlenen Kuyu Tespit Tutanağına istinaden kaçak kuyu açmaktan vazgeçerek bu durumu yazılı olarak Kurumumuza bildirenlerin kuyularının kapatıldığını yerinde kontrol edilmesini sağlamak.

13) Kaçak su kontrol elemanlarınca düzenlenen tutanaklar için verilen 10 günlük itiraz süresi içerisinde müracaat edip tahakkuk yaptırmayan abonelere ait tutanakların hesabını, KOSKİ Tarifeler Yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre çıkartarak abonelere gönderilmesi için gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak.

14) İdaremizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ISO 22000, TSE COVID-19 ve diğer kalite belgeleri kapsamında, Şefliğiyle ilgili amaç, hedef ve programların belirlenmesini ve takibini sağlamak,

15) Su ve atık su tarife tespit çalışmalarında ve bütçede kullanılmak üzere, Şefliğinin sorumluluğundaki abonelerin su ve atık su tüketim tahminlerini yapmak ve gerçekleştirme oranlarını kontrol etmek,

16) Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporları ile ilgili bilgileri, Raporlama birimine göndererek, bu birim tarafından raporların oluşturulmasını sağlamak,

17) Resmi Daire, Kaçak su ve Kuyu Atık su Tahakkuk Kontrol İşleri Şefliği 'ne ait evrakın düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak,

18) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Resmi Daire, Kaçak su ve Kuyu Atık su Tahakkuk Kontrol İşleri Şefliğinin görev ve sorumluluk alanına giren konularda, kamu kurum ve kuruluşlarından ile gerçek ve tüzel kişilerden gelen dilekçe, e-mail ve yazılarla ilgili gerekli incelemede bulunmak ve süresi içinde cevap vermek,

19) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu Şube Müdürü tarafından verilen diğer görevleri yapmak,

#### **d) Resmi Daire, Kaçak su ve Kuyu Atık su Tahakkuk Kontrol İşleri Şefliği Büro Personelinin görev ve yetkileri**

1) Sayaç okuma elemanlarınca, resmi daire ve kuyu atık su aboneleri ile ilgili oluşturulan rapor bildirimlerini BYS kayıtlarından incelemek, gerektiğinde bölgede incelenmesi için iş emirlerini hazırlamak ve iş emri sonuçlarını BYS' ye kaydetmek,

2) İş emri sonucuna göre sayaçları çalışmaz, patlak, endeksi okunmaz, ters çalışır vb. şekilde değiştirilen resmi daire ve kuyu atık su aboneleri ile ilgili bilgisayar sistemi tarafından, KOSKİ Tarifeler Yönetmeliği'nin ilgili maddelerine göre oluşturulan kıyas miktarlarını incelemek ve onaylamak,

3) Sayaçları çalışmayan, ters çalışan, patlak, buharlı, endeksi okunmaz, camı kırık, mührü kopuk ve vanası arızalı olanlar ile sarfiyatında düşüklük veya fazlalık görülen resmi daire, kaçak su ve kuyu atık su aboneleri için oluşturulan iş emri olumsuzluk raporlarını incelemek ve inceleme sonuçlarını Şefliğe sunmak,

4) Resmi daire ve kuyu atıksu abonelerine yapılan tahakkuklarla ilgili, sarfiyat mukayese raporlarının almak, sarfiyattaki düşme sebeplerini BYS kayıtlarından incelemek ve gerektiğinde bölgede incelenmesi için iş emirlerini oluşturmak, inceleme sonucunda sarfiyatlarında düşme olduğu görülen abonelerin su sayaçlarının kontrol edilmesi veya değiştirilmesi için iş emirlerini hazırlamak ve iş emri sonuçlarını BYS' ye kaydetmek,

5) KOSKİ Tarifeler Yönetmeliği'nin ilgili maddelerinde yasak fiil olduğu belirtilen ve cezai işlem gerektiren hususlarla ilgili, sayaç okuma elemanlarınca, resmi daire ve kuyu atıksu abonelerinde yapılan tespitlerin ve belirlenen kaçak ve usulsüz su kullanımlarının ilgili birimlerce incelenmesi ve gerekli işlemlerin yapılması için iş emirlerini hazırlamak ve iş emirlerinin sonuçlarını kontrol etmek,

6) İdarenin belirlediği dönemlerde, resmi daire ve kuyu atık su aboneleriyle ilgili verilecek terminal okuma raporlarını incelemek ve varsa okunmayan aboneleri tespit edip işlem yapılmasını sağlamak,

7) Ön Ödemeli Elektronik Kartlı Su Sayacı (EKS) abonelerinin sayaç endekslerinin kontrol edilmesi, okunan endekslere göre kontör satış miktarları ile karşılaştırılması, arızalı değişen sayaçlarla ilgili KOSKİ Tarifeler Yönetmeliği uyarınca gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak,

8) Uzun süredir tahakkuk yapılmayan resmi daire ve kuyu atık su abonelerini BYS kayıtlarından incelemek, gerektiğinde bölgede incelenmesi için iş emirlerini hazırlamak ve iş emri sonuçlarını BYS' ye kaydetmek,

9) Her türlü kaçak ve usulüz su kullananların tespitinin yapılmasını, bu gibiler hakkında tutanak tanzim edilmesini ve ilgililer hakkında Cumhuriyet Savcılığına suç duyurusunda bulunulmasını sağlamak.

10) Kaçak su kullanan abonelerin belediye vanasından suyunun kesilmesi için Sayaç İşleri Şube Müdürlüğüne, kesilememesi halinde, abone şube yolu hattının şebekeden kesilmesi için, Su Tesisleri Dairesi Başkanlığına bildirilmesini sağlamak,

11) İçme, kullanma, sulama ve endüstriyel amaçlı olarak, ruhsatsız açılan kuyuların kontrol edilmesini sağlamak.

12) İdaremizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ISO 22000, TSE COVID-19 ve diğer kalite belgeleri kapsamında, Şeflikle ilgili belirlenen amaç, hedef ve programların gerçekleştirilebilmesi için gerekli çalışmalarda bulunmak,

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

14) Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporları, istatistik raporları ile icmalleri hazırlayarak Şefliğe sunmak,

15) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Resmi Daire ve Kuyu Atık su Tahakkuk Kontrol İşleri Şefliğinin, görev ve sorumluluk alanına giren konularda, kamu kurum ve kuruluşlarından gelen dilekçe, e-mail ve yazılarla ilgili gerekli incelemede bulunmak ve inceleme sonuçlarını Şefliğe sunmak,

16) Resmi Daire ve Kuyu Atık su Tahakkuk Kontrol İşleri Şefliği 'ne ait evrakları düzenli bir şekilde dosyalamak,

17) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu Şube Müdürü ve şefinin vereceği diğer görevleri yapmak,

18) Kaçak su kontrol elemanlarınca düzenlenen tutanaklar için verilen 10 günlük itiraz süresi içerisinde müracaat edip tahakkuk yaptırmayan abonelere ait tutanakların hesabını, KOSKİ Tarifeler Yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre çıkartarak abonelere gönderilmesi için gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak.

**e) Resmi Daire, Kaçak su ve Kuyu Atık su Tahakkuk Kontrol İşleri Şefliğine bağlı saha personelinin görev ve yetkileri:**

1) Çeşitli birimler ve müşterilerden gelen zabıt bildirimlerine istinaden, olay mahallinde gerekli incelemeleri yapmak, varsa kaçak ve usulsüz su kullanan aboneler hakkında tutanak tanzim ederek suyu kesmek,

2) Kontrol edilen yerde, herhangi bir kaçak ve usulsüz su kullanımı söz konusu değilse, bir rapor halinde resmi daire, kaçak su ve kuyu- atıksu tahakkuk kontrol şefliğine bildirmek,

3) İçme, kullanma, endüstriyel ve sulama amaçlı açılan kuyuları tespit etmek ve bu gibiler hakkında kuyu tespit tutanağı tanzim etmek,

4) Ruhsatsız kuyu açanlar için düzenlenen Kuyu tespit tutanağına istinaden kaçak kuyu açmaktan vazgeçerek bu durumu yazılı olarak Kurumumuza bildirenlerin kuyularının kapatıldığını yerinde kontrol etmek.

**f) Bilgi Yönetim ve Raporlama birimi personelinin görev ve yetkileri**

1) Daire Başkanlığımız birimleri tarafından bilgileri oluşturulan faaliyet raporları, faaliyet raporlarının geliştirilmesi ve tasarlanması, bütçe, stratejik plan, amaç, hedef ve program, amaç, hedef ve program gerçekleştirmeleri, aksiyon planları, performans tabloları, performans tabloları gerçekleştirmeleri, iç kontrol eylem planları, eğitim ihtiyaç analiz forumları, iyileştirme faaliyetleri, çalışmalarıyla ilgili istatistik ve raporları oluşturmak ve bunların sonuçlarına göre önerilerde bulunmak.

2) Dış kurumlardan gelen başkanlığımız ile ilgili istatistiksel verilerin birimlerden toplanması ve hazırlanması

3) İdaremizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ISO 22000, TSE COVID-19 ve diğer kalite belgelerinin, oluşturulmasını sağlamak ve revizyon numaralandırma işlemlerinin takibini yapmak.

4) Daire Başkanlığımız personel bilgilerinin takibi ve güncelleştirilmesini yapmak.

5) Su fiyat güncellemelerinin her ay TÜİK'e bildirilmesini sağlamak.

6) Daire Başkanlığımızla ilgili rapor ve istatistiklerin KOSKİ Veri Bank ve Abone İşleri Dairesi Başkanlığının ortak paylaşım dosyasında yer almasını sağlamak.

7) Müşteri memnuniyeti ve yapılan diğer anket sonuçlarını değerlendirmek.

8) TSE yönetim sistemleri dokümanlarının hazırlanmasını sağlamak.

9) Daire başkanlığımıza ait matbu form, bilgilendirme evrakı, ilan, broşür, grafik tasarım, kitapçık hazırlanmasının sağlanması.

10) Daire başkanlığımıza ait dijital verilerin paylaşılmasını sağlamak ve bu verilerin sürekli olarak yedeklemesini yapmak ve denetimini sağlamak.

11) Daire Başkanlığımız ile ilgili tanıtım ve organizasyon işlemlerinin takibi ve tanıtımının yapılmasını sağlamak.

12) Daire Başkanlığımıza bağlı birimlerimize, EBYS kullanımı ve sorunların takibi, bilgisayar kullanımı ile eğitimi ve elektronik belgelerin düzenlenmesi konularında teknik destek sağlamak.

#### **Tahakkuk İşleri Şube Müdürlüğü'ne bağlı Şefliklerin sorumlulukları**

**MADDE 15-** (1) Tahakkuk İşleri Şube Müdürlüğü'ne bağlı Şefliklerin sorumlulukları şunlardır:

##### **a) Sayaç Okuma ve Tahakkuk Kontrol İşleri Şef'inin sorumlulukları**

1) Tahakkuk İşleri Şube Müdürü'nce verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,

2) Şefliğinde yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur.

3) Şeflik bünyesinde çalışan personelin, azami verimle çalışmamasından sorumludur,

4) Müşteri ilişkilerinde güler yüzlü olma ve müşterilere karşı duyarlı davranmamaktan sorumludur.

5) Şeflikte çalışan görevlilerin, kamu kuruluşlarında uygulanan kıyafet yönetmeliğine uyması noktasında sorumludur.

##### **b) Resmi Daire, Kaçaksu ve Kuyu Atıksu Tahakkuk Kontrol İşleri Şef'inin sorumlulukları**

1) Tahakkuk İşleri Şube Müdürü'nce verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,

2) Şefliğinde yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur.

3) Şeflik bünyesinde çalışan personelin, azami verimle çalışmamasından sorumludur,

4) Müşteri ilişkilerinde güler yüzlü olmak ve müşterilere karşı duyarlı davranmamaktan sorumludur.

5) Şeflikte çalışan görevlilerin, kamu kuruluşlarında uygulanan kıyafet yönetmeliğine uyması noktasında sorumludur.

##### **c) Sayaç Okuma ve Tahakkuk Kontrol İşleri Şefliği Personelinin sorumlulukları**

1) Sayaç Okuma ve Tahakkuk Kontrol İşleri Şef'ince verilen talimatların yerine getirmesinden sorumludur,

2) Şeflikte çalışan görevliler, bu birimde yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur,

3) Şeflik bünyesinde çalışan görevliler, azami verimle çalışmaktan sorumludur,

4) Müşteri ilişkilerinde güler yüzlü olmak ve müşterilere karşı duyarlı davranmaktan sorumludur.

##### **ç) Resmi Daire, Kaçaksu ve Kuyu Atıksu Tahakkuk Kontrol İşleri Şefliği Personelinin sorumlulukları**

1) Sayaç Okuma ve Tahakkuk Kontrol İşleri Şef'ince verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,

2) Şeflikte çalışan görevliler, bu birimde yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur,

3) Şeflik bünyesinde çalışan görevliler, azami verimle çalışmakla sorumludur,

4) Müşteri ilişkilerinde güler yüzlü olmak ve müşterilere karşı duyarlı davranmaktan sorumludur.

5) Daire Başkanlığımızın, online iletişiminin sağlanması için gerekli bilgisayar platformların kullanılarak, yönetimini ve sürdürülebilirliğini sağlamak.

6) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu daire başkanının ve şube müdürünün vereceği diğer görevleri yapmak.

### **Sayaç İşleri Şube Müdürü'nün Görev ve Yetkileri**

**MADDE 16-** (1) Sayaç İşleri Şube Müdürü'nün görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Su ve atıksu abonelerine ait sayaçlardan çalışmayan, ters çalışan, patlak, buharlı, arızalı, okunamaz durumda vb. nedenlerden dolayı çalışamaz durumda olanlarının yenileri ile değiştirilmesini, sayaç bağlantı elemanlarında meydana gelen arızaların yerinde giderilmesini, sayaç yerleri uygun olmayan yerlerin uygun hale getirilmesi veya getirilmesi sayaçların kontrolünü, bakım ve takip işlemlerinin yaptırılmasını sağlamak,
- b) Su ve atıksu abonelerinden tahliyeden dolayı boşaltılan, süresi içerisinde abonelik kaydı yaptırılmayan ve gecikmiş borçları bulunan yerlere ait suların sayaçtan ve/veya KOSKİ vanasından kesilmesini, abonelik sözleşmesi yapan ve borçlarını ödeyen abonelerin sularının sayaçtan ve/veya KOSKİ vanasından açılmasını sağlamak,
- c) Su ve atıksu abonelerine ait sayaçların, değişme sökme-takma, kesme-açma, yerinde giderilen arıza, sayaç yeri ıslahı işlerinin zamanında ve uygun şekilde yerine getirilmesini sağlamak,
- ç) Damga süresi 10 yılı geçen sayaçların, periyodik muayenelerinin yapılmasını sağlamak,
- d) Elektronik kartlı su sayacı yeni abone kayıt işlemleri yapılan müşterilerimize ait sayaçların yerine takılmasını sağlamak,
- e) Sayaç tamir bakım ve test atölyesinin işletilmesini sağlamak
- f) Su ve atıksu abonelerinden mekanik sayaçların elektronik ile ya da elektronik sayaçların mekanik sayaçlar ile değişimlerini sağlamak,
- g) Müdürlüğün görevleri ile ilgili aylık ve yıllık faaliyet raporlarını hazırlayarak, Abone İşleri Daire Başkanlığı'na sunmak,
- ğ) 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu uyarınca, müdürlüğü ile ilgili harcama sürecinde, gerçekleştirme görevlisi olarak, tahakkuk ve ödeme emirlerini ve buna bağlı evrakı düzenleyerek Harcama Yetkilisi 'ne sunmak,
- h) Sayaç İşleri Şube Müdürlüğü ile ilgili, yıllık ve takip eden 2 yılın tahmini gelir ve gider bütçesini, gerçekçi bir şekilde hazırlamak ve uygulanmasını sağlamak,
- ı) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Sayaç İşleri Şube Müdürlüğü'nün görev yetki ve sorumluluk alanına giren konularda, kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilerden gelen yazılara yasal süresi içinde cevap vermek ve bu yazıları düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak,
- i) Müdürlüğünün görev alanında yer alan mal ve hizmet alımları işleriyle ilgili ihale iş ve işlemlerin yapılmasını ve yürütülmesini sağlamak,
- j) Müdürlüğü ile ilgili alanlarda abonelerin bilgilendirilmesi amacıyla, gerekli duyuruların zamanında yapılmasını, bu kapsamda, KOSKİ web sitesinin etkin bir şekilde kullanılmasını ve güncelliğini yitiren bilgi ve duyuruların yenilenmesini sağlamak,
- k) İdaremizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ISO 22000, TSE COVID-19 ve diğer kalite belgelerinin, müdürlüğü ile ilgili amaç, hedef ve programların belirlenmesi ve takibini yapmak,
- l) Görevi ile ilgili aylık ve yıllık faaliyetler çerçevesinde gerekli raporlamaların yapılmasını ve belirlenen süre dâhilinde Raporlama Birimi'ne gönderilmesini sağlamak,
- m) Raporlama Birimi tarafından Daire Başkanlığı kapsamında hazırlanacak raporlama süreci için aylık ve yıllık faaliyet raporları ile ilgisine istinaden gerekli bilgilerin hazırlanması ve Raporlama Birimine gönderilmesini sağlamak,
- n) Kanun, tüzük, yönetmelik ve genelgeler çerçevesinde, Daire Başkanı'nca verilecek diğer görevleri yürütmek.

### **Sayaç İşleri Şube Müdürü'nün Sorumlulukları**

**MADDE 17-** (1) Sayaç İşleri Şube Müdürü'nün sorumlulukları şunlardır:

- a) Daire Başkanınca verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,
- b) Müdürlüğünce yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur,
- c) Müdürlük bünyesinde çalışan personelin, azami verimle çalışmasından sorumludur.

### **Sayaç İşleri Şube Müdürlüğü'ne Bağlı Şefliklerin Görev ve Yetkileri**

**MADDE 18-** (1) Sayaç İşleri Şube Müdürlüğü'ne bağlı Şefliklerin görev ve yetkileri şunlardır:

**a) Sayaç İşleri Şef'inin Görev ve Yetkileri:**

- 1) Su ve atıksu abonelerine ait sayaçlardan, değişme sökme-takma, kesme-açma, yerinde giderilen arıza, sayaç yeri ıslahı ile ilgili Abone İşleri Dairesi Başkanlığına bağlı birimlerden ve su veznelerinden gelen iş emirlerinin ilgili personellere elektronik ortamda gönderilmesini sağlamak,
- 2) Su ve atıksu abonelerine ait sayaçlardan, değişme sökme-takma, kesme-açma, yerinde giderilen arıza, sayaç yeri ıslahı ile ilgili Abone İşleri Dairesi Başkanlığına bağlı birimlerden ve su veznelerinden gelen iş emirlerinin, gün sonunda yapıp yapılmadığının BYS üzerinden kontrolünün yapılmasını sağlamak,
- 3) Sayaç İşleri Şube Müdürlüğünün görevleri ile ilgili aylık ve yıllık faaliyet raporlarını tamamlayarak, Sayaç İşleri Şube Müdürü'ne sunmak,
- 4) Sayaç İşleri Şube Müdürlüğü ile ilgili, yıllık ve takip eden 2 yılın tahmini gelir ve gider bütçesini, gerçekçi bir şekilde hazırlamak ve uygulanmasını yapmak,
- 5) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Sayaç İşleri Şube Müdürlüğü'nün görev yetki ve sorumluluk alanına giren konularda, kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilerden gelen yazılara yasal süresi içinde cevap vermek ve bu yazıları düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak,
- 6) Müdürlüğü ile ilgili alanlarda abonelerin bilgilendirilmesi amacıyla, gerekli duyuruların zamanında yapılmasını, bu kapsamda, KOSKİ web sitesinin etkin bir şekilde kullanılmasını ve güncelliğini yitiren bilgi ve duyuruların yenilenmesini yapmak,
- 7) İdaremizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ISO 22000, TSE COVID-19 ve diğer kalite belgelerinin, müdürlüğü ile ilgili amaç, hedef ve programların belirlenmesi ve takibini yapmak,
- 8) Görevi ile ilgili aylık ve yıllık faaliyetler çerçevesinde gerekli raporlamaların yapılmasını ve belirlenen süre dâhilinde Raporlama Birimi'ne göndermek,
- 9) Raporlama Birimi tarafından Daire Başkanlığı kapsamında hazırlanacak raporlama süreci için aylık ve yıllık faaliyet raporları ile ilgisine istinaden gerekli bilgileri hazırlamak ve Raporlama Birimine göndermek,
- 10) Elektronik kartlı su sayacı yeni abone kayıt işlemleri yapılan müşterilerimize ait sayaçların yerine takılmasını sağlamak,
- 11) Müdürlüğünün görev alanında yer alan mal ve hizmet alımları işleriyle ilgili Teknik Şartnamelerin hazırlanması, ihale yapılmasını ve yürütülmesini sağlamak,
- 12) Abonelerde takılı olup ta 10 yıllık damga süresini dolduran sayaçların periyodik muayenelerinin yapılmasını sağlamak,
- 13) Su ve atıksu abonelerimize ait arıza vb. nedenlerden sökülen sayaçların kayıt altına alınmasını sağlamak,
- 14) Mevcut aboneliklerde takılı olan su sayaçlarının, su kullanan birim sayısına göre, sayacın çalışma debisine uygun olup olmadığının tespitinin yapılmasını sağlamak,
- 15) Sayaçların her türlü donmaya, yanmaya, çalınmaya karşı korunması için abonelere gerekli duyuruların yapılmasını sağlamak,
- 16) Saha çalışmaları ile ilgili gelişen teknolojileri dikkate alarak Ar-Ge çalışmaları yapılmasını sağlamak,
- 17) Yeni su sayacı ve sarf malzemesi alımı ile ilgili ihale prosedürlerinin yerine getirilmesini sağlamak,
- 18) Umuma ait yerler, Cami şadırvanları tatlı su ve sokak çeşmeleri vb. yerlerdeki musluk ve vanaların arızalarının giderilmesi ve periyodik kontrolünün yapılmasını sağlamak,
- 19) Şefliğe gelen yazılara, gereği yapıldıktan sonra, süresi içinde cevap vermek.
- 20) Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporları ile ilgili bilgileri, Raporlama birimine göndererek, bu birim tarafından raporların oluşturulmasını sağlamak,
- 21) İdaremizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ISO 22000, TSE COVID-19 ve diğer kalite belgelerinin, müdürlüğü ile ilgili amaç, hedef ve programların belirlenmesi ve takibini yapmak,
- 22) Kanun, tüzük, yönetmelik ve genelgeler çerçevesinde, Şube Müdürü'nce verilecek diğer görevleri yürütmektir.

## **b) Sayaç İşleri Şefliğine Bağlı Büro Personelinin Görev ve Yetkileri**

1) Abone İşleri Dairesi Başkanlığına bağlı birimlerden ve su veznelerinden elektronik ortamda gelen, su ve atıksu abonelerimize ait açma-kesme, değişme, sökme-takma, sayaç yeri ıslahı ve yerinde giderilen arıza, fazla sarfiyat vb. iş emirlerinin kontrol ve sonuçlanması aşamalarındaki işlemlerin bilgisayardan takibini yapmak,

2) Abone İşleri Dairesi Başkanlığına bağlı birimlerce sayaçlara ait arıza, okunmaz, patlak vb. nedenlerle gönderilen işleri tetkik ederek neticelendirilmesini sağlamak,

3) Elektronik kartlı su sayacı abone kayıt işlemleri yapılan müşterilerimizin sayaçlarının takılmasını sağlamak,

4) Elektronik kartlı su sayacı ile ilgili gelen arıza iş emirlerini, tetkik ederek neticelendirilmesini saha personeli tarafından sağlamak,

5) Müşteri hizmetleri ve tahakkuk servisleri tarafından gönderilen sayaç ( yanlış daireye hizmet, ters takılma ) kontrol işlerine ait iş emirlerini tetkik ederek saha personeli tarafından neticelendirmesini sağlamak,

6) Sayaç kayıp olarak gönderilen iş emirlerini tetkik ederek yerinde tespitin yapılması ve isteğe bağlı olarak yeni sayaç takılması için iş emri oluşturmak suretiyle, saha personeli tarafından sayacın takılmasını sağlamak,

7) Aboneler tarafından sayaç yeri değişimleri ile ilgili yapılan dilekçeli başvurular için iş emri üreterek, saha personeline online olarak göndermek,

8) Sayaç yeri ıslahı yapılacak yerler için iş emri üreterek takibini yapmak,

9) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Sayaç İşleri Şefliği ve Ar-Ge-Atölye Şefliği 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 Şefliğe sunmak,

10) Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporları, istatistik raporları ile icmalleri hazırlayarak Şefliğe sunmak,

11) Neticelendirilemeyen işlerin içerisinde kapalı, boş, yıkık vb. nedenlerden dolayı işlem görmeyen iş emirlerinin yerinde kontrolünü yapılmasını sağlamak,

12) Müşteri hizmetleri tarafından, sayacın doğru ölçüm yapmadığı iddiası ile şikâyetinde bulunan abonelerin sayaçları için üretilen iş emirlerinin neticelendirilmesini sağlamak,

13) Umuma ait yerler, tarihi cami şadırvanları tatlı su ve sokak çeşmeleri vb. yerlerdeki musluk ve vanaların arızalarının giderilmesi ve periyodik kontrolünün yapılmasını sağlamak,

14) Açma kesme ve sökme takma hizmetlerinde kullanılmak üzere talep edilen çeşitli ebatlardaki yeni su sayaçlarını zimmet karşılığı ilgiliye teslim etmek,

15) Neticelendirilemeyen işler içerisinde kapalı, eksik adres vb. nedenlerden dolayı işlem görmeyen iş emirlerinin yeniden oluşturulmasını sağlamak,

16) Satın alınan sayaçların kaydı yapıp ambar stoğundan Sayaç Müdürlüğü depo stoğuna çekmek

17) Müteahhit firmalar ve şahıs abonelere Su Müracaat Şefliğince oluşturulan Müsaade Belgesine istinaden belirlenen miktarda sayacın sisteme kaydını yaparak teslim etmek,

18) Üretilen iş emirlerine istinaden Sökme takma personeli tarafından abonelere takılan sayaçların Sayaç Müdürlüğü depo stoğundan düşürülmesini sağlamak

19) Tekli abonelere verilmek üzere Su müracaat şefliğine sayaçları teslim edip Sayaç Müdürlüğü depo stoğundan düşürülmesini sağlamak

20) İşletmeler Dairesi başkanlığına bağlı bölge müdürlüklerine talep edilen miktarda sayacı teslim etmek Sayaç Müdürlüğü depo stoğundan düşürülmesini sağlamak

21) Saha personeli tarafından kullanılacak sarf malzemelerini ambardan temin edip saha personeline vermek

22) Kayıp ve çalıntı sebebiyle değiştirilen sayaçların bedellerini abone hesabına işlenmesini sağlamak,

23) Tamirden gelen EKS sayaç bedellerini abone hesabına işlenmesini sağlamak

24) Tanker ile Yangın Hidrantlarından su almak isteyenlere abonelik oluşturulmasını sağlamak ve EKS kartı vermek

25) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu şube müdürü ve şefinin tarafından verilecek diğer görevleri yapmaktır.

### **c) Sayaç İşleri Şefliğine Bağlı Saha Personelinin Görev ve Yetkileri**

- 1) Tahliyeden dolayı boşaltılan abonelerle ilgili, elektronik ortamda gönderilen su kesme iş emirlerini yerinde kontrol ederek, sularını saatten önceki vanadan kapatıp su kesme aparatını taktıktan sonra fotoğraf çekip su kesme tutanağı bırakmak,
- 2) Su borçlarını zamanında ödemeyen abonelerle ilgili, elektronik ortamda gönderilen su kesme iş emirlerini yerinde kontrol ederek aboneye bilgilendirme yapıldıktan sonra, sularını saatten önceki vanadan kapatıp su kesme aparatını takarak fotoğraf çekip su kesme tutanağı bırakmak,
- 3) İdareimizce verilen süre zarfında abonelik kaydı yaptırmayanlarla ilgili, elektronik ortamda gönderilen su kesme iş emirlerini yerinde kontrol ederek, sularını saatten önceki vanadan kapatıp su kesme aparatını taktıktan sonra fotoğraf çekip su kesme tutanağı bırakmak,
- 4) Abone İşleri Dairesi Başkanlığına bağlı birimler ve su vezneleri tarafından elektronik ortamda gönderilen su açma iş emirlerine istinaden ilgili abonenin suyunu kesme aparatını çıkartarak fotoğraf çekip vanasını kapalı bırakmak
- 5) Abone İşleri Dairesi Başkanlığına bağlı birimler tarafından elektronik ortamda gönderilen su sayacı ve tesisat bağlantı elemanlarından kaynaklanan arızalara ait iş emirlerini yerinde kontrol ederek fotoğraf çekip neticelendirmek,
- 6) Abone İşleri Dairesi Başkanlığına bağlı birimler tarafından elektronik ortamda gönderilen dilekçe, inşaat bitirme, yıkım vb. nedenlerle sökülecek olan sayaçlara ait iş emirlerinin adreslerine giderek, sayaçları söküp fotoğraf çekip şebeke tarafındaki vanaya su kesme aparatı aynı kısımdaki rekora kör tapa takmak, Toplu abone olan yerlerde son sayaç sökölünce Şube yolu körlenmek üzere otomatik iş emri üretilip, Abone İşleri Şube Müdürlüğüne iş aktarılır.
- 7) Abone İşleri Dairesi Başkanlığına bağlı birimler tarafından elektronik ortamda gönderilen sayaç arızalı, çalışmaz, patlak vb. iş emirlerinin adreslerine giderek, sayaçların durumuna göre olumlu veya olumsuz olarak neticelendirmek,
- 8) Tahliyeden kesme-açma, borçtan açma, yerinde giderilen arıza iş emirlerine ait yapılan işlemlerde, abonelerin adresleri kapalı ise işlerin niteliğine göre belirlenen süre zarfında tekrar giderek iş emrini neticelendirmek,
- 9) Yapılan bazı işlemlerde abonelere bilgilendirme evrakı bırakmak,
- 10) Gün içerisinde arıza, dilekçe vb. nedenlerden sökülen sayaçları Atölyeye teslim etmek,
- 11) Tahsildarlar tarafından tespiti yapılan endeks okuma ve sayaç değiştirmede zorluk çekilen sayaç yerlerinin tesisatlarını ıslah etmek,
- 12) Elektronik kartlı su sayacı abone kayıt işlemleri yapılan müşterilerimizin sayaçlarını takmak, takılı olan EKS'ler ile ilgili gelen arızaları yerinde tetkik ederek neticelendirmek,
- 13) Abone İşleri Dairesi Başkanlığına bağlı ilgili birimler tarafından gönderilen sayaç (yanlış daireye hizmet, ters takılma) kontrol işlerini yerinde neticelendirmek,
- 14) Aboneler tarafından dilekçe ile başvuru olan sayaç yeri değişikliği ile ıslah yapılacak yerlere ait iş emirlerini yerinde neticelendirmek
- 15) Neticelendirilemeyen işler içerisinde kapalı, adres yetersiz vb. nedenlerden dolayı işlem görmeyen iş emirlerinin yerinde kontrol ederek sonuçlandırmak,
- 16) Abone İşleri Dairesi Başkanlığına bağlı ilgili birimler aracılığıyla su sayacının doğru ölçüm yapmadığı iddiası ile şikâyet de bulunan abonelerin sayaçlarına ait iş emirlerini yerinde kontrol yapmak suretiyle neticelendirmek,
- 17) Cami şadırvanları, tatlı su ve sokak çeşmeleri vb. yerlerdeki musluk ve vanaların, takip ve kontrollerini periyodik olarak yapmak, varsa arızalarını gidermek,
- 18) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu şube müdürü ve şeflerinin vereceği diğer görevleri yapmaktır.

### **d) Sayaç Ar-Ge ve Atölye Şefi'nin Görev ve Yetkileri**

- 1-Sayaç İşleri Şube Müdürlüğü'nün görev alanında yer alan mal ve hizmet alımları işleriyle ilgili Teknik Şartnamelerin hazırlanması, ihale yapılmasını ve yürütülmesini sağlamak,
- 2-İhale veya doğrudan alım ile alınan uzaktan okumalı modül ve sayaçların testlerini kontrol etmek,
- 3-Su sayaçları ile ilgili gelişen teknolojileri dikkate alarak Ar-Ge çalışmaları yapılmasını sağlamak,
- 4- Sayaç atölyesinin çalışma düzenini sağlamak;
- 5-Yeni su sayacı ve sarf malzemesi alımı ile ilgili ihale prosedürlerinin yerine getirilmesini sağlamak,

6-Sayaçların her türlü donmaya, yanmaya, çalınmaya karşı korunması için abonelere gerekli duyuruların yapılmasını sağlamak,

7-Sayacının doğru ölçüm yapmadığı iddiası ile şikâyet eden abonelere ait sökülen sayaçların Ölçü ve Ölçü Aletleri Yönetmeliğine göre, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü Ölçüler ve Ayar Şube Müdürlüğü elemanlarınca kontrol edilmesini ve raporlanmasını sağlamak,

8-Abonelerden sökülen sayaçlardan tamir edilmesi gereken sayaçların tamir ve damgalanma işlerinin yapılmasını sağlamak,

9-Arıza vb. nedenlerle sökülen sayaçların test ayar istasyonunda ölçüm değerlerinin alınmasını sağlamak,

10-Sayaç atölyenin görevleri ile ilgili aylık ve yıllık faaliyet raporlarını tamamlayarak, Sayaç İşleri Şube Müdürü'ne sunmak

11-Sayaç Atölye ile ilgili yapılan yenilik, değişim vb. durumları projelendirmek,

12-Ar-Ge çalışması olarak yapılan Uzaktan okumalı sayaç bölgelerinin fizibilitesini yapmak,

13-Gateway bağlantısı, sisteme entegrasyonunu için Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personeline yardım ve destek sağlamak,

14-Sahada takılı uzaktan okumalı sayaçların arıza ve okuma olmayan arızalı sayaçların değiştirilmesi ve sisteme okumalarının düşmesini takip etmek,

15-Saha personeli tarafından sökülen sayaçların kontrol, tamir ve bakımlarının yapılmasını sağlamak,

16-Ar-Ge çalışmalarında sayaçlar ile harici modüllerin entegrasyonlarını sağlamak,

17-Sayaç İşleri bünyesinde alınan malzemelerin muayene kabullerini yapmak,

18-Şefliğe gelen yazılara, gereği yapıldıktan sonra, süresi içinde cevap vermek.

19-Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporları ile ilgili bilgileri, Raporlama birimine göndererek, bu birim tarafından raporların oluşturulmasını sağlamak,

20-Sayaç İşleri Şube Müdürlüğü ile ilgili, yıllık ve takip eden 2 yılın tahmini gelir ve gider bütçesini, gerçekçi bir şekilde hazırlamak ve uygulanmasını yapmak,

21-Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve diğer nedenlerle, Sayaç İşleri Şube Müdürlüğü'nün görev yetki ve sorumluluk alanına giren konularda, kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilerden gelen yazılara yasal süresi içinde cevap vermek ve bu yazıları düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak,

22-Müdürlüğü ile ilgili alanlarda abonelerin bilgilendirilmesi amacıyla, gerekli duyuruların zamanında yapılmasını, bu kapsamda, KOSKİ web sitesinin etkin bir şekilde kullanılmasını ve güncelliğini yitiren bilgi ve duyuruların yenilenmesini yapmak,

23-İdaremizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ISO 22000, TSE COVID-19 ve diğer kalite belgelerinin, müdürlüğü ile ilgili amaç, hedef ve programların belirlenmesi ve takibini yapmak,

24-Görevi ile ilgili aylık ve yıllık faaliyetler çerçevesinde gerekli raporlamaların yapılmasını ve belirlenen süre dâhilinde Raporlama Birimi'ne göndermek,

25-Raporlama Birimi tarafından Daire Başkanlığı kapsamında hazırlanacak raporlama süreci için aylık ve yıllık faaliyet raporları ile ilgisine istinaden gerekli bilgileri hazırlamak ve Raporlama Birimine göndermek,

26-Kanun, tüzük, yönetmelik ve genelgeler çerçevesinde, Şube Müdürü'nce verilecek diğer görevleri yürütmektir.

#### **e) Sayaç Ar-Ge ve Atölye Şefliğine bağlı Saha ve Atölye Personelinin Görev ve Yetkileri**

1) Açma-kesme ve sökme-takma hizmetleri sonucu, arıza vb. nedenlerden sökülen ve listelenen su sayaçlarını teslim almak

2) Teslim alınan sayaçları bilgisayar programından söküm endeksi, sayaç kutru ve sayaç seri numaralarını kontrol ettikten sonra yanlış veri kaydı varsa gerekli düzeltmeyi yapmak

3) Sayaç sökme-takma personeli tarafından arıza vb. nedenlerden dolayı sökülüp getirilen sayaçları su ile temizlemek,

4) Temizlenmiş sayaçları test istasyonuna bağlayarak test etmek.

5) Test istasyonundan çıkan sayaçları seri numaraları ve endekslerine göre listeleyerek istiflemek,

6) Tamir edilmesi gereken sayaçları tamir etmek,

7) Tamiri yapılan sayaçlardan, test ayar istasyonundaki testte doğru çıkan sayaçlara mühür teli ve mühür kurşunu takarak, sayaçları damga tereğine yerleştirmek,

8) Damgaya hazır olan sayaçları, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü muayene memuru tarafından damgalandıktan sonra tereğe yerleştirmek,

9) Borçtan, zabıttan ve Şikâyetli muayeneden dolayı sökülen sayaçları ayırmak ve ayrı bir tereğe yerleştirmek,

10) Ar-Ge çalışmalarında Su Sayaçlarına, Modüllerin montajlarını yapmak,

11) Verilen Tüm Uzaktan Okumalı Modül ve sayaçları kayıt altında tutmak,

12-Sahada takılı uzaktan okumalı sayaçların arızalarını gidermek,

13-İhale veya doğrudan alım ile alınan uzaktan okumalı modül ve sayaçların testlerini yapmak,

14) Şikâyetli muayeneden dolayı sökülen sayaçların, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü muayene memuru tarafından kontrollerinin yapılmasını sağlayarak sayaçlardan doğru çıkanları sayaç tereğine istiflemek. Arızalı çıkan sayaçları ise, listeleyerek istiflemek veya tamir edilecek sayaçlar için ayrılan tereğe yerleştirmek,

15) Şikâyetli muayenesi yapılan sayaçların neticelerini bilgisayara işlemek,

16) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu şube müdürü ve şefinin vereceği diğer görevleri yapmaktır.

### **Sayaç İşleri Şube Müdürlüğüne Bağlı Şeflerin ve Personelin Sorumlulukları**

**MADDE 19-** (1) Sayaç İşleri Şube Müdürlüğüne bağlı şef ve personelin sorumlulukları şunlardır:

#### **a) Şeflerin Sorumlulukları;**

1) Sayaç İşleri Şube Müdürünce verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,

2) Şeflik bünyesinde yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur,

3) Şeflik bünyesinde çalışan personelin, azami verimle çalışmasından sorumludur,

4) Müşteri ilişkilerinde güler yüzlü olma ve müşterilere karşı duyarlı davranma noktasında sorumludur,

5) Şeflikte çalışan görevlilerin, kamu kuruluşlarında uygulanan kıyafet yönetmeliğine uyması noktasında sorumludur.

#### **b) Şefliklere Bağlı Personelin Sorumlulukları**

1) Sayaç İşleri Şeflerince verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,

2) Şefliklerde çalışan görevliler, bu birimde yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur,

3) Şeflikler bünyesinde çalışan görevliler, azami verimle çalışmaktan sorumludur,

4) Müşteri ilişkilerinde güler yüzlü olma ve müşterilere karşı duyarlı davranma noktasında sorumludur,

5) Şefliklerde çalışan görevliler, kamu kuruluşlarında uygulanan kıyafet yönetmeliğine uyması noktasında sorumludur.

### **Müşteri Hizmetleri Şube Müdürü'nün görev ve yetkileri**

**MADDE 20-** (1) Müşteri Hizmetleri Şube Müdürünün görev ve yetkileri şunlardır:

a) Müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik olarak tek noktadan hizmet verilmesini, talep ve şikâyetlerin alınmasını ve en kısa sürede neticelendirilmesini sağlamak,

b) Fatura bedelini yüksek bulan müşterilerin şikâyetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve gerekli incelemenin yapılması için iş emirleri oluşturulmasını sağlamak,

c) Müşteri talep ve şikâyetlerin incelenmesi sonucunda, hatalı bulunan su ve atıksu tahakkukları ile ilgili tenzil veya eksiltme işlemlerinin yapılmasını sağlamak,

ç) Elektronik Kartlı Sayaç aboneliği ile ilgili şikâyet başvurularının değerlendirilmesi ve gerekli incelemenin yapılmasını sağlamak,

d) İnşaatları bittiğinden dolayı, sözleşmelerini fesih ettirmek için, inşaat hesabı için Abone İşleri Şube Müdürlüğüne müracaat eden inşaat aboneliklerinde kullanılan suyun hesaplanmasını sağlamak,

e) Su ve atıksu borçları ile ilgili ek süre veya taksitlendirme talebinde bulunan müşterilerimizin taleplerinin karşılanmasını sağlamak,

f) Birimlerimize müracaat ederek kaçak, usulsüz v.b. şekilde su kullanımından dolayı tutulan zabıtların, tahakkuklarının yapılmasını sağlamak,

g) Merkez bina dışında bulunan birimlerde, diğer müşteri hizmetleri birimlerinde verilen hizmetler ile birlikte, abonelik kayıt, tahliye devir abonelik sözleşmesi, sözleşme fesih ve teminat iade işlemlerinin de yapılmasını sağlamak,

- ğ) Sıramatik sistemiyle müşterilerimizin çağrılması işlemlerinin düzenli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak,
- h) Herhangi bir nedenle Müşteri Hizmetleri Birimlerine ulaşarak bilgi güncelleme talebinde bulunan müşterilerimizin T.C. Kimlik No, Telefon ve e-posta bilgilerinin güncellenmesini sağlamak,
- ı) ALO 185 Çağrı Merkezi aracılığı ile telefon destek hattına gelen fatura itirazı vb. hususlarda talep ve şikâyetlerin alınmasını ve bu talep ve şikâyetlerle ilgili gerekli değerlendirmelerinin yapılarak düzeltmelerin yapılmasını sağlamak,
- i) Tahliyeden Dolayı Kesme ile ilgili telefon hattına gelen ve robot sisteminden düşen çağrılarını alınarak kesme taleplerinin yapılmasını sağlamak,
- j) Sayaçları herhangi bir sebeple okunamayan veya son borç durumunu öğrenmek isteyen abonelerin beyan ettikleri endekse göre ara tahakkuk yapılmasını sağlamak,
- k) Peşin su satın alma talebinde bulunan abonelerin talep ettikleri su miktarı kadar tahakkuk yapılmasını sağlamak,
- l) Talep eden müşterilere, kendi adına kayıtlı olan abonelikleri ya da yeni sözleşme başvurusunda bulunacakları abonelikleri ile ilgili mevcut borç durumu bilgisinin verilmesini sağlamak,
- m) Şube Müdürlüğünün görevleri ile ilgili, aylık ve yıllık faaliyet raporlarının hazırlanmasını sağlamak,
- n) Müdürlüğüne gelen yazılara, gereği yapıldıktan sonra süresi içerisinde cevap verilmesini sağlamak,
- o) İdaremizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22000 ve TSE COVID-19 diğer kalite belgelerinin, şube müdürlüğü ile ilgili amaç, hedef ve programların belirlenmesini, Daire Başkanlığımızla ilgili birimler tarafından bilgileri oluşturulan, amaç, hedef ve programlarının kayıt altına alınmasını ve takibinin yapılmasını sağlamak,
- ö) 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu uyarınca müdürlüğü ile ilgili harcama sürecinde “Gerçekleştirme Görevlisi” olarak, tahakkuk ve verile emirleri ve buna bağlı evrakları düzenleyerek harcama yetkilisine sunmak,
- p) Müşteri Hizmetleri Şube Müdürlüğü ile ilgili, yıllık ve 2 yıllık tahmini gelir ve gider bütçesini gerçekçi bir şekilde hazırlamak ve uygulamasını takip etmek,
- r) Abonelerin bilgilendirilmesi amacıyla, gerekli duyuruların zamanında yapılmasını, bu kapsamda, KOSKİ web sitesinin etkin bir şekilde kullanılmasını ve Abone İşleri Dairesi Başkanlığına ait güncelliğini yitiren bilgi ve duyuruların yenilenmesini sağlamak.
- s) Daire Başkanlığımıza, Genel Müdüre Mesaj, E-Dilekçe, CİMER, Büyükşehir Belediyesi Açık Kapı Birimi, ALO 185 Çağrı Merkezi ve Müşteri Hizmetleri Birimleri aracılığıyla ulaşan, şikâyet ve talep başvurularının incelenmesini ve cevaplandırılmasını sağlamak,
- ş) Daire Başkanlığımız birimleri tarafından bilgileri oluşturulan faaliyet, bütçe, stratejik plan, amaç, hedef ve program vb. çalışmalarla ilgili istatistiklerin ve raporların oluşturulmasını ve bunların sonuçlarına göre önerilerde bulunulmasını sağlamak,
- t) TUIK’LE ilgili her türlü istatistik çalışmasının ve yazışmaların yapılmasını sağlamak,
- u) Daire Başkanlığımızla ilgili rapor ve istatistiklerin toplanmasını sağlamak,
- ü) Müşteri talep ve şikâyetlerinin sınıflandırılmasını, rapor haline getirilmesini ve ilgili birimlerle bu raporların paylaşılmasını sağlamak,
- v) Müşteri Hizmetleri Müdürlüğüne ait evrakların düzenli bir şekilde dosyalanmasını ve arşivlenmesini sağlamak,
- y) Kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge ve genelgeler çerçevesinde, Daire Başkanınca verilecek diğer görevleri yürütmek,

#### **Müşteri Hizmetleri Şube Müdürü’nün sorumlulukları**

**MADDE 21-** (1) Müşteri Hizmetleri Müdürünün sorumlulukları şunlardır:

- a) Daire başkanınca verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,
- b) Müdürlüğünce yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur.
- c) Müdürlük bünyesinde çalışan personelin, azami verimle çalışmasından sorumludur.

## **Müşteri Hizmetleri Şefi'nin görev ve yetkileri**

**MADDE 22-** (1) Müşteri Hizmetleri Şefi'nin görev ve yetkileri şunlardır:

### **a) Müşteri Hizmetleri Şefi'nin görev ve yetkileri**

1) Müşteri talep ve şikâyetlerinin alınmasını, bilgisayar kayıtlarında incelemenin yapılmasını veya diğer birim görevlilerinden bilgi alınmasını müteakip talep veya şikâyetlerle ilgili tespit edilen hususlar konusunda müşterilerin bilgilendirilmesini sağlamak,

2) Fatura ödeme veya yaptıracakları herhangi bir işlemde kullanılmak üzere abone numarasını öğrenmek isteyen müşterilerimizin abone numaralarını tespit edilmesini sağlamak,

3) Herhangi bir nedenle birimlerimize ulaşan müşterilerimizin talep ve şikâyetlerinin değerlendirilmesi öncesinde, T.C. Kimlik No, Telefon ve e-posta bilgilerini güncellenmesini sağlamak,

4) Aboneliğin veya abonenin durumuyla ilgili müşteriler tarafından verilen bilgilerin, abonelik ile ilgili yapılacak her türlü işlemde dikkate alınması için BYS' ye kaydedilmesini sağlamak,

5) Sayaçları herhangi bir sebeple okunamayan veya son borç durumunu öğrenmek isteyen abonelerin beyan ettikleri endekse göre ara tahakkuk yapılmasını sağlamak,

6) Peşin su satın alma talebinde bulunan abonelerin talep ettikleri su miktarı kadar tahakkuk yapılmasını sağlamak,

7) Talep eden müşterilere, kendi adına kayıtlı olan abonelikleri ya da yeni sözleşme başvurusunda bulunacakları abonelikleri ile ilgili mevcut borç durumu bilgisi veya belge talep eden müşterilere müracaat tarihi itibarıyla sayaç endeksi okunmuş ve düzenlenen fatura ödenmiş ise “ borcu yoktur” belgesi verilmesini sağlamak,

8) Büyükşehir Belediyesi Kent Bilgi Biriminden, abonelik işlemleri esnasında kullanmak üzere talep ettikleri “Adres Beyan Formu” başvurusu ile ilgili müşterilerin beyan ettikleri abone ve adres bilgilerini içeren belgenin verilmesini sağlamak,

9) Müşterilerimizin, şahsen, telefonla, e-mail ve dilekçeyle başvurarak, kendilerine veya adreslerine tebliğ edilen faturalarda gösterilen bedele itiraz şikâyetlerinin alınmasını, değerlendirilmesini, abonelik mahallinde gerekli incelemenin yapılması için iş emirlerinin oluşturulması ile tenzil veya eksiltme işlemlerinin yapılmasını sağlamak,

10) Sayaç okuma elemanlarınca el bilgisayarından faturası bırakılan, fazla sarfiyattan itiraza gelen abonelerin faturalarını incelenmesini sağlamak,

11) Elektronik Kartlı Sayaç aboneliği ile ilgili şikâyet başvurularının değerlendirilmesi ve gerekli incelemenin yapılmasını sağlamak,

12) İnşaatları bittiğinden dolayı, sözleşmelerini fesih ettirmek için, Abone İşleri Şube Müdürlüğüne müracaat eden inşaat aboneliklerinde kullanılan suyun hesaplanmasını sağlamak,

13) Su ve atıksu borçları ile ilgili ek süre veya taksitlendirme talebinde bulunan müşterilerimizin taleplerinin karşılanmasını sağlamak,

14) Birimlerimize müracaat ederek kaçak, usulsüz v.b. şekilde su kullanımından dolayı tutulan zabıtların, tahakkuklarının yapılmasını sağlamak,

15) Merkez bina dışında bulunan birimlerde, diğer müşteri hizmetleri birimlerinde verilen hizmetler ile birlikte, abonelik kayıt, tahliye devir abonelik sözleşmesi, sözleşme fesih ve teminat iade işlemlerinin de yapılmasını sağlamak,

16) Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporları ile ilgili bilgileri, Raporlama birimine göndermek,

17) Şefliğe gelen yazılara, gereği yapıldıktan sonra süresi içerisinde cevap verilmesini sağlamak,

18) Sıramatik sistemiyle müşterilerimizin çağırılması işlemlerinin düzenli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak,

19)ALO 185 Çağrı Merkezi aracılığı ile telefon destek hattına gelen fatura itirazı vb. hususlarda talep ve şikâyetlerin alınmasını ve bu talep ve şikâyetlerle ilgili gerekli değerlendirmelerinin yapılarak düzeltmelerin yapılmasını sağlamak,

20)Tahliyeden Dolayı Kesme ile ilgili telefon hattına gelen ve robot sisteminden düşen çağrılarının alınarak kesme taleplerinin yapılmasını sağlamak,

21) Müşteri Hizmetleri şefliğine ait evrakların düzenli bir şekilde dosyalanmasını ve arşivlenmesini sağlamak,

22) İdareimizin sahip olduğu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22000, TSE COVID-19 ve diğer kalite belgelerinin, şefliği ile ilgili amaç, hedef ve programların belirlenmesi ve takibini yapmak,

23) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu şube müdürünce verilecek diğer görevleri yapmak.

**b) Müşteri Hizmetleri Şefliğine bağlı personelin görev ve yetkileri**

1) Müşteri talep ve şikâyetlerinin alınması, bilgisayar kayıtlarında incelemenin yapılmasını veya diğer birim görevlilerinden bilgi alınmasını müteakip talep veya şikâyetlerle ilgili tespit edilen hususlar konusunda müşterileri bilgilendirmek,

2) Fatura ödeme veya yaptıracakları herhangi bir işlemde kullanılmak üzere abone numarasını öğrenmek isteyen müşterilerimizin abone numaralarını tespit etmek,

3) Herhangi bir nedenle birimlerimize ulaşan müşterilerimizin talep ve şikâyetlerinin değerlendirilmesi öncesinde, T.C. Kimlik No, Telefon ve e-posta bilgilerini güncellemek,

4) Aboneliğin veya abonenin durumuyla ilgili müşteriler tarafından verilen bilgilerin, abonelik ile ilgili yapılacak her türlü işlemde dikkate alınması için BYS' ye kaydetmek,

5) Sayaçları herhangi bir sebeple okunamayan veya son borç durumunu öğrenmek isteyen abonelerin beyan ettikleri endekse göre ara tahakkuk yapmak,

6) Peşin su satın alma talebinde bulunan abonelerin talep ettikleri su miktarı kadar tahakkuk yapmak,

7) Talep eden müşterilere, kendi adına kayıtlı olan abonelikleri ya da yeni sözleşme başvurusunda bulunacakları abonelikleri ile ilgili mevcut borç durumu bilgisi veya belge talep eden müşterilere, müracaat tarihi itibarıyla sayaç endeksi okunmuş ve düzenlenen fatura ödenmiş ise “ borcu yoktur” belgesi vermek,

8) Büyükşehir Belediyesi Kent Bilgi Biriminden, abonelik işlemleri esnasında kullanmak üzere müşterilerin talep ettikleri “Adres Beyan Formu” başvurusu ile ilgili abone ve adres bilgilerini içeren belgeyi vermek,

9) Müşterilerimizin, şahsen, telefonla, e-mail ve dilekçeyle başvurarak, kendilerine veya adreslerine tebliğ edilen faturalarda gösterilen bedele itiraz şikâyetlerini almak, değerlendirmek, abonelik mahallinde gerekli incelemenin yapılması için iş emirleri oluşturmak ile tenzil veya eksiltme işlemlerini yapmak,

10) Sayaç okuma elemanlarınca el bilgisayarlarından faturası bırakılan, fazla sarfiyattan itiraza gelen abonelerin faturalarının incelenmesini sağlamak

11) Elektronik Kartlı Sayaç aboneliği ile ilgili şikâyet başvurularını değerlendirmek,

12) İnşaatları bittiğinden dolayı, sözleşmelerini fesih ettirmek için, inşaat hesabı için Abone İşleri Şube Müdürlüğüne müracaat eden inşaat aboneliklerinde kullanılan suyu hesaplamak,

13) Su ve atıksu borçları ile ilgili ek süre veya taksitlendirme talebinde bulunan müşterilerimizin taleplerini karşılamak,

14) Birimlerimize müracaat ederek kaçak, usulsüz v.b. şekilde su kullanımından dolayı tutulan zabıtların tahakkuklarını yapmak,

15) Merkez bina dışında bulunan birimlerde, yukarıdaki maddelerde sayılan hizmetler ile birlikte, abonelik kayıt, tahliye devir abonelik sözleşmesi, sözleşme fesih ve teminat iade işlemlerini yapmak,

16) Müşteri Hizmetleri şefliğine ait evrakların düzenli bir şekilde dosyalanmasını ve arşivlenmesini sağlamak,

17) Mevzuat çerçevesinde, bağlı olduğu şube müdürü ve şefinin vereceği diğer görevleri yapmak.

18) Tesisatında kaçak olmuş, bina dışında tesisatı patlamış, su toprağa akmış ve tesisatını yaptırmış abonelerin dilekçeli müracaatları sonucu yerinde tespit ve kontrol sonucunda yönetmeliğimize göre değerlendirilip gerekli tenzil işlemi yapmak,

19) ALO 185 Çağrı Merkezi veya diğer hatlar aracılığı ile telefon destek hattına gelen fatura itirazı vb. hususlarda talep ve şikâyetlerin almak, bu talep ve şikâyetlerle ilgili gerekli düzeltmeleri yapmak,

20) Tahliyeden Dolayı Kesme ile ilgili telefon hattına gelen ve robot sisteminden düşen çağrılara cevap verip kesme taleplerini almak,

**Müşteri Hizmetleri Şube Müdürlüğü'ne bağlı Şef ve Personelin sorumlulukları**

**MADDE 23-** (1) Müşteri Hizmetlerine bağlı şeflerin ve personelin sorumlulukları şunlardır:

**a) Şefin sorumlulukları**

1) Müşteri Hizmetleri 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.

**b) Şefliğe bağlı personelin sorumlulukları**

- 1) Bağlı olduğu şefi tarafından verilen talimatların yerine getirilmesinden sorumludur,
- 2) Görev alanı içerisinde yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumludur,
- 3) Azami verimle çalışmaktan sorumludur,
- 4) Müşteri ilişkilerinde güler yüzlü olmak ve müşterilere karşı duyarlı davranmaktan sorumludur,

**Yenilenebilir Enerji Şube Müdürü'nün görev ve yetkileri**

**MADDE 24-** (1) Yenilenebilir Enerji Şube Müdürü'nün görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Yenilenebilir enerji tesislerinin kurulması uygun olan yerleri değerlendirmek ve sonuçlandırmak,
- b) Yenilenebilir enerji tesislerinin şebekeye bağlantı şartlarını belirlemek ve teknik uygunluk değerlendirmelerini yapmak,
- c) GES, HES ve diğer yenilenebilir enerji tesislerinin kurulum öncesi ve sonrası teknik kontrol ve muayenelerini koordine etmek,
- d) Yenilenebilir enerji mevzuatı ve düzenlemelerini takip etmek, İdaremiz uygulamalarını güncel mevzuata uygun hale getirmek,
- e) GES, HES ve diğer yenilenebilir enerji tesislerinin ölçüm ve sayaç sistemlerinin kurulumu, kalibrasyonu ve bakımını denetlemek,
- f) İlgili kamu kurum ve kuruluşları (EPDK, TEİAŞ, TEDAŞ vb.) ile koordinasyonu sağlamak,
- g) Şube personelinin eğitim ihtiyaçlarını belirlemek ve eğitim programları düzenlemek,
- h) Daire Başkanı tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

**Yenilenebilir Enerji Şube Müdürü'nün sorumlulukları**

**MADDE 25-** (1) Yenilenebilir Enerji Şube Müdürü'nün sorumlulukları şunlardır:

- a) Şube faaliyetlerinin yürürlükteki mevzuat, yönetmelik ve İdaremiz prosedürlerine uygun olarak yürütülmesinden sorumludur,
- b) Yenilenebilir enerji tesislerinin güvenli ve mevzuata uygun şekilde şebekeye entegrasyonundan sorumludur,
- c) Teknik kontrol ve muayenelerin standartlara uygun olarak gerçekleştirilmesinden sorumludur,
- d) Şube personelinin görevlerini etkin ve verimli şekilde yerine getirmesinden sorumludur,
- e) Şube bünyesindeki doküman, kayıt ve arşiv sistemlerinin düzenli tutulmasından sorumludur,
- f) İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınması ve uygulanmasından sorumludur,
- g) Üst yönetime düzenli olarak faaliyet raporları sunmaktan sorumludur,
- h) Şube bütçesinin etkin ve verimli kullanılmasından sorumludur.

**Yenilenebilir Enerji Şube Müdürlüğüne bağlı Personelinin Görev ve Yetkileri:**

**MADDE 26-** (1) Yenilenebilir Enerji Şube Müdürlüğüne bağlı personelin Görev ve Yetkileri şunlardır:

- a. Yenilenebilir enerji tesisleri ile ilgili hizmet ve uygulamaları takip, kontrol, denetim ve koordine etmek
- b. Yaptığı her türlü çalışmaya dair ilgililerince ulaşılabilecek şekilde gerekli raporları hazırlamak ve işler biçimde tutmak,
- c. Yenilenebilir enerji tesislerinin enerji üretim verilerini doğru, güncel ve eksiksiz tutmak,
- d. Yenilenebilir enerji tesislerinin üretim faaliyetlerini aksamaması için bakım ve onarımlarını yaparak çalışır halde tutmak,

**Yenilenebilir Enerji Şube Müdürlüğüne bağlı personelin sorumlulukları**

**MADDE 27-** (1) Yenilenebilir Enerji Şube Müdürlüğüne bağlı personelin sorumlulukları şunlardır:

- a. Şube Müdürünün direktifleri doğrultusunda görevlerini eksiksiz ve zamanında yerine getirmekten sorumludur,
- b. Saha kontrolleri, teknik muayeneler ve ölçüm işlemlerinin standartlara uygun gerçekleştirilmesinden sorumludur,
- c. Teknik dokümanları hazırlamak, kontrol etmek ve onaya sunmaktan sorumludur,
- d. İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uymaktan ve gerekli önlemleri almaktan sorumludur,

- e. Kullandığı araç, gereç ve ekipmanların bakım ve korunmasından sorumludur,
- f. Mesleki gelişimini sürdürmek için eğitim ve seminerlere katılmaktan sorumludur,
- g. Görev alanıyla ilgili gizli ve hassas bilgilerin güvenliğini sağlamaktan sorumludur,
- h. Üstlendiği projelerin zamanında ve başarıyla tamamlanmasından sorumludur.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Son Hükümler

#### Kaldırılan Hükümler

**MADDE 28-(1)** 27/09/2023 tarih ve 2023/183 sayılı KOSKİ Yönetim Kurulu Kararı ile değiştirilen, Abone İşleri Dairesi Başkanlığı Görev, Yetki ve Sorumluluk Yönergesi yürürlükten kaldırılmıştır.

#### Yürürlük

**MADDE 29-** (1) Bu Yönerge KOSKİ Yönetim Kurulu'nun kabulü ile yürürlüğe girer.

#### Yürütme

**MADDE 30-** (1) Bu Yönerge hükümlerini KOSKİ Genel Müdürü yürütür.