

T.C.

MARDİN BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
MARDİN SU VE KANALİZASYON İDARESİ  
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

ABONE İŞLERİ  
DAİRESİ  
BAŞKANLIĞI  
ÇALIŞMA USUL  
VE ESASLARI  
YÖNERGESİ

2022

**ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI**  
**ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ**

**MARDİN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**  
**ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI**  
**ÇALIŞMA USUL VE ESASLARIYÖNERGESİ**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam ve Dayanak**

**Amaç ve kapsam**

**MADDE 1 -** (1)Bu Yönerge; Abone İŞleri Dairesi Başkanlığının teşkilat yapısını, hukuki statüsünü, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını belirlemek suretiyle, birimlerin iş ve işlemlerinin uyumlu, hizmetlerin daha etkin, süratli ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla düzenlenmiştir.

(2) Bu Yönerge, Mardin Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (MARSU) Abone İŞleri Dairesi Başkanlığını, personelini, iş ve işlemlerini, Başkanlığın görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 2 -** (1) Bu Yönerge, Mardin Büyükşehir Belediye Meclisinin(Genel Kurul sıfatıyla) 08.12.2021 tarihli ve 2021/222 sayılı Kararı ile kabul edilen “Mardin Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş, Görev, Yetki ve Yönetimine İlişkin Teşkilat Yönetmeliğinin 11, 27, 28, 29 ve 30 uncu maddesi 2 inci fıkrasına istinaden hazırlanmıştır.

**Tanım ve kısaltmalar**

**MADDE 3 -**(1) Bu Yönergenin uygulanmasında geçen;

- a) Bağlı Şeflik: Şube müdürlüklerine bağlı şeflikleri,
  - b) Başkanlık/Daire Başkanı: Abone İŞleri Dairesi Başkanlığını, Abone İŞleri Dairesi Başkanını,
  - c) Büyükşehir Belediyesi: Mardin Büyükşehir Belediyesini,
  - ç) Genel Kurul: Mardin Büyükşehir Belediye Meclisini,
  - d) Genel Müdür Yardımcısı: Abone İŞleri Dairesi Başkanlığının bağlı bulunduğu Genel Müdür Yardımcısını,
  - e) Genel Müdür/Üst Yönetici: MARSU Genel Müdürünü,
  - f) İdare/Kurum/Genel Müdürlük: Mardin Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğünü, kısaca MARSU’yu,
  - g) Kanun/İSKİ Kanunu: 2560 Sayılı İSKİ Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanunu,
  - ğ) Personel: Bağlı olduğu birim sorumlusunun verdiği görev ve hizmetleri tam ve noksansız olarak yerine getirmekle görevli çalışanları,
  - h) Şeflik/Şef: Müdürlüklere bağlı olarak kurulan şeflikleri ve bu şefliklerde görev yapan şefleri,
  - ı) Şube Müdürlüğü/Müdür: Abone İŞleri Dairesi Başkanlığına bağlı olarak kurulmuş Şube Müdürlüklerini ve bu Şube Müdürlüklerinde görev yapan Şube Müdürlerini,
  - i) Yönerge: Abone İŞleri Dairesi Başkanlığı Çalışma Usul ve Esasları Yönergesini,
  - j) Yönetim Kurulu: MARSU Yönetim Kurulunu,
  - k) Müşteri/Abone: MARSU hizmetlerinden faydalanan gerçek ve tüzel kişileri,
  - l) Tenzil: Müşterilere ait hatalı veya tahmini fatura düzeltilmesi işlemini,
  - m) ABYS: Abone Bilgi Yönetim Sistemini,
- ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM**

**Teşkilat, Görev, Yetki ve Sorumluluklar**

**Teşkilat**

**MADDE 4 -**(1) Abone İŞleri Dairesi Başkanlığı; ‘Abone İŞleri Şube Müdürlüğü’, ‘Sayaç Takma, Sökme ve Onarım Şube Müdürlüğü’, ‘Tahakkuk Şube Müdürlüğü’ ve ‘Kaçak Kontrol Şube Müdürlüğü’ ile Şube Müdürlüklerine bağlı şefliklerden oluşur.

**ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI**  
**ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ**

**Abone işleri dairesi başkanlığının görevleri**

**MADDE 5-** (1) Abone İşleri Dairesi Başkanlığı, MARSU Genel Müdürlüğü Kuruluş, Görev, Yetki ve Yönetimine İlişkin Teşkilat Yönetmeliğinde ve aşağıda belirtilen görevler ile Şube Müdürlükleri ve Şeflikler düzeyinde sıralanan görevlerin tamamının yürütülmesi ile görevli, yetkili ve sorumludur.

(2) Abone İşleri Dairesi Başkanlığı'nın görev, yetki ve sorumlulukları:

- a) Abonelerce tüketilen su miktarını tespit ederek tahakkukunu yapmak, bu tahakkuka göre borçlarını belirlemek, tahakkuka ilişkin itirazları değerlendirerek sonuçlandırmak, gerekli hallerde düzeltme işlemlerini yapmak, yeni abone kaydı, yer değiştirme, abonelikten çıkma ve abonelerle ilgili her türlü işlerin düzenli bir şekilde yapılmasını sağlamak,
- b) Kaçak su kullananları takip etmek ve haklarında gerekli yasal işlemleri yapmak,
- c) Mevzuata göre güvence bedeli miktarını idarenin mali iş ve işlemlerinden sorumlu birimi ile birlikte hazırlayarak Yönetim Kuruluna sunmak,
- ç) İdarenin mali iş ve işlemlerinden sorumlu birimi ile birlikte su ve atık su ücret tarifelerini hazırlamak,
- d) Su tüketim miktarı, abone sayısı, abonelere düşen tüketim miktarı,...vb. hususlara ilişkin istatistiki bilgi ve verileri hazırlamak,
- e) İdarenin ihtiyacı olan her tip su sayacının temini ve aboneliklere bağlanması işlemlerini gerçekleştirmek, ihtiyaç duyulduğunda abonelerden sökülen su sayaçlarının tamiratını yapmak,
- f) Su tüketimini tespit için su sayaçlarını okumak veya okutturmak. Tüketim bildirimlerini abonelere ulaştırmak,
- g) Elemanlarının iş emniyeti kurallarına ve kaza önleme talimatlarındaki esaslara titizlikle uymalarını sağlamak,
- ğ) Genel Müdür ve bağlı bulunduğu Genel Müdür Yardımcısının verdiği görevleri yapmak.

**Daire başkanının görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 6 –** (1) Daire Başkanının görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır;

- a) Daire Başkanlığını temsil etmek, Daire Başkanlığı ile diğer birimler arasındaki koordinasyonu sağlamak,
- b) Daire Başkanlığı bünyesindeki şube müdürlüklerinin tüm iş ve işlemlerinin zamanında ve doğru olarak yerine getirilmesini sağlamak, koordine ve kontrol etmek,
- c) Daire Başkanlığının çalışmalarını birimin en üst yöneticisi olarak düzenlemek, yönetmek, Başkanlık içi talimatlar yayımlamak, Başkanlığın çalışmalarını yazılı emirler ve sözlü talimatlarla yürütmek, Başkanlığa gelen evrakı, gereği yapılmak üzere ilgili birime havale etmek,
- ç) Disiplin ve performans hükümleri gereğince, Daire Başkanlığında çalışan personel için başarı ve performans değerlendirmesini yapmak, personelin mesleki bilgi ve becerilerinin artırılmasına yönelik gerekli çalışmaları yapmak,
- d) Başkanlığın en üst yöneticisi olarak 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu gereğince sahip olduğu görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak, stratejik planın ve performans programının hazırlanmasını, uygulanmasını, izlenmesini ve değerlendirilmesini sağlamak,
- e) Başkanlığın görev ve sorumluluklarının yerine getirilebilmesi amacıyla tahsis edilmiş tüm kamu kaynaklarının etkili, ekonomik, verimli ve mevzuata uygun bir şekilde kullanılmasını sağlamak,
- f) Başkanlığın görev, yetki ve sorumluluk sahasında iş sağlığı ve güvenliği hususunda gerekli tedbirleri almak, aldırarak ve bu hususta birimindeki uygulamaları koordine etmek,
- g) Bu Yönerge ve diğer mevzuat ile verilen görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak,
- ğ) Genel Müdür ve bağlı olduğu Genel Müdür Yardımcısı tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

(2) Daire Başkanı kendisine verilen görevlerin zamanında ve gereği gibi yapılmasından, yetkilerin zamanında ve gereğince kullanılmasından üst yöneticilere karşı sorumludur.

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

**Şube Müdürlüklerinin Görevleri**

**Abone işleri şube müdürlüğü**

**MADDE 7-** (1) Abone İşleri Şube Müdürlüğünün görevleri aşağıda sayılmıştır;

- a) Bağlı bulunduğu Daire Başkanından emir almak, Müdürlük çalışanlarına emir vermek,
- b) İlçe Şube Müdürlüklerinde görevli olup; Abone İşleri Şube Müdürlüğünün iş ve işlemlerini yürüten personellere gerekli eğitimleri vermek,
- c) İlçe Şube Müdürlüklerinde görevli olup; Abone İşleri Şube Müdürlüğünün sorumluluk ve yetkisinde olan iş ve işlemleri kontrol etmek, denetlemek, personellere gerekli eğitimleri vermek, İşlerin sağlıklı ve düzenli yapılmasını sağlamak.
- d) Genel Müdürlüğün Tarifeler ve Abone Hizmetleri Yönetmeliğini, Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı ile birlikte hazırlar,
- e) Genel Müdürlüğün Su, Atıksu, Yaptırım ve Hizmet Tarifesini, Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı ile birlikte hazırlar,
- f) Depozito (güvence) bedellerinin, tespit edilerek artırılmasını Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı ile birlikte hazırlar,
- g) Daire Başkanlığı bütçesini hazırlamak,
- h) Şube Müdürlüğü alanındaki konularla ilgili abonelerden gelen istek, şikâyet ve itirazları inceleyerek gereğini yapmak ve sonucunda ilgisine bilgi vermek,
- i) İlçe Şube Müdürlüklerinde yapılan abone iş ve işlemlerin takibini yapmak,
- j) Abonelik sözleşme iş ve işlemlerinin yapılmasını ve adres, kimlik, telefon vb. bilgilerinin güncellenmesini sağlamak,

**Sayaç takma, sökme ve onarım şube müdürlüğü**

**MADDE 8** -(1) Sayaç Takma, Sökme ve Onarım Şube Müdürlüğünün görevleri aşağıda sayılmıştır;

- a) Bağlı bulunduğu Daire Başkanından emir almak, Müdürlük çalışanlarına emir vermek,
- b) İlçe Şube Müdürlüklerinde görevli olup; Sayaç Takma, Sökme ve Onarım Şube Müdürlüğünün iş ve işlemlerini yürüten personellere gerekli eğitimleri vermek,
- c) İlçe Şube Müdürlüklerinde görevli olup; Sayaç Takma, Sökme ve Onarım Şube Müdürlüğünün sorumluluk ve yetkisinde olan iş ve işlemleri kontrol etmek, denetlemek, personellere gerekli eğitimleri vermek, işlerin sağlıklı ve düzenli yapılmasını sağlamak.
- ç) Açma-kapama, sökme-takma, keşif bedelini ve sayaç bedellerinin, tespit edilerek artırılmasını Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı ile birlikte hazırlayarak Yönetim Kuruluna sunmak,
- d) Abonelik, Su Sayaçları Test ve Kalibrasyonu iş ve işlemleri ile ilgili her türlü matbu evrakı, avadanlık ve yedek parça satın alma işlemlerini hazırlamak ve satın almak,
- e) İdarenin ihtiyacı olan her tip su sayacının temin işlemlerini gerçekleştirmek. İlçe Şube Müdürlüklerine dağıtımını yapmak ve abone tesisatlarına bağlanmasını sağlamak. İhtiyaç duyulduğunda abonelerden sökülen su sayaçlarının yetkili servislerinde tamirinin yapılmasını sağlamak,
- f) Test ve muayene edilmesi gereken sayaçların, Su Sayaçları Test ve Muayene
- g) İstasyonu'nda test ve işlemlerini yapmak, yaptırmak.
- ğ) Sayaç test ve muayene işlemleri ile ilgili muayene ücretlerinin abonenin siciline veya abonesine tahakkukunu sağlamak,
- h) Muayene ve test işlemleri için istasyona gelen ve giden sayaçların kayıtlarını tutarak muayene sonuç raporlarının arşivlenmesini sağlamak,
- ı) Damga Yılı 10 (on) Yılı Geçmiş Sayaçların Değişimini yapmak veya yaptırmak.
- i) Sayaç, montaj bedellerine yapılan itirazları değerlendirmek, Daire Başkanı onayıyla karara bağlamak, gerekli görülmesi durumunda terkin, tenzil ve tahakkuk işlemlerini yapmak,
- j) Kamu kurum ve kuruluşlarınca veya vatandaş tarafından yapılan talep üzerine su açma ve kapatma işlemlerini gerçekleştirmek,
- k) Borçlu aboneleri takip etmek, borçlu abonelerle ilgili su açma-kesme işlemlerini yürütmek, icra işlemleri için ilgili aboneleri Hukuk Müşavirliğine bildirmek,

**ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI**  
**ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ**

**Tahakkuk Şube Müdürlüğü**

**MADDE 9 – (1)** Tahakkuk Şube Müdürlüğünün görevleri aşağıda sayılmıştır;

- a) Bağlı bulunduğu Daire Başkanından emir almak, Müdürlük çalışanlarına emir vermek,
- b) İlçe Şube Müdürlüklerinde görevli olup; Tahakkuk Şube Müdürlüğünün iş ve işlemlerini yürüten personellere gerekli eğitimleri vermek,
- c) Su tüketiminin tespiti için su sayaçlarını okumak ya da okutturmak, tüketim bildirimlerini ya da faturalarını abonelere ulaştırmak,
- ç) Sayaç okuma raporlarını hazırlayarak gerekli analizleri yapmak, analizler sonucunda tespit edilen; olması gerekenden daha düşük tüketimli okumaların incelenmesi, okuma dönemi geçen okunmayan abonelerin okunması ve tahakkukun arttırılması noktasında çalışmalar yapmak,
- d) Sahada karşılaşılan usulsüz ve kaçak su tüketimlerini Kaçak Kontrol Şube Müdürlüğüne bildirmek,
- e) Sayaç okuma personellerine gerekli eğitimleri vermek,
- f) Sayaç okuma işinde kullanılan el terminali, yazıcı ve gerekli ekipmanların yedeğini bulundurmak,
- g) Sayaç yeri uygun olmayan ve okuma personeli için tehlike arz eden abonelere gerekli uyarıları yapmak, sayaç yerinin düzeltilmemesi durumunda sayaç yerinin düzeltilmesi için Sayaç Takma, Sökme ve Onarım Şube Müdürlüğüne bilgi vermek,
- ğ) Su tahakkuk ve vidanjör faturaları ile Kaçak Kontrol ve Abone İşleri Şube Müdürlükleri sorumluluk alanları dışında kalan itirazları değerlendirerek Daire Başkanı onayıyla karar bağlamak, gerekli hallerde terkin, tenzil, tahakkuk ve ek tahakkuk düzeltme işlemlerini yapmak,
- h) Sayaç ayar test istasyonundan gelen sayaç test raporuna göre abonelere tahakkuk veya tenzil işlemi yapmak,
- ı) Sayacı bozuk olan ve geriye dönük tahakkuk çıkarılması gereken abonelere ek tahakkuk çıkarmak,
- i) Tahakkuk ve itirazlarla ilgili her türlü matbu evrakı, avadanlık ve yedek parça satın alma işlemlerini hazırlamak ve satın almak,

**Kaçak kontrol şube müdürlüğü**

**MADDE 10 - (1)** Kaçak Kontrol Şube Müdürlüğünün görevleri şunlardır;

- a) Bağlı bulunduğu Daire Başkanından emir almak, Müdürlük çalışanlarına emir vermek,
- b) İlçe Şube Müdürlüklerinde görevli olup; Kaçak Kontrol Şube Müdürlüğünün iş ve işlemlerini yürüten personellere gerekli eğitimleri vermek,
- c) Kaçak su kullananları tespit ederek, kaçak su ceza işlem ve tahakkuklarını yapmak,
- ç) Kaçak su cezalarına yapılan itirazları değerlendirmek, Daire Başkanı onayıyla karara bağlamak, gerekli görülmesi durumunda terkin, tenzil ve tahakkuk işlemlerini yapmak,
- d) Kaçak su kullananlar haklarında gerekli yasal işlemlerin yapılmasını için Hukuk Müşavirliğine bildirmek,
- e) Kaçak Kontrol işlemleri ile ilgili her türlü matbu evrakı, avadanlık ve yedek parça satın alma işlemlerini hazırlamak ve satın almak,

**DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

**Müteferrik Hususlar**

**Şube müdürlerinin görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 11-(1)** Şube Müdürlerinin görev, yetki ve sorumlulukları aşağıda sıralanmıştır;

- a) Şube Müdürlüğü bünyesindeki şefliklerin tüm iş ve işlemlerinin zamanında ve doğru olarak yerine getirilmesini sağlamak ve kontrol etmek,
- b) Gerçekleştirme görevlisi olmasına ilişkin görev, yetki ve sorumluluklarını yerine getirmek,

**ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI**  
**ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ**

- c) Stratejik plan ve performans programında belirlenmiş hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik gerekli tedbirleri almak,
- ç) Müdürlüğe bağlı çalışan personeli denetlemek, Personelin özlük işlemlerinin yürütülmesini sağlamak, emrinde çalışanların yıllık, mazeret, ücretsiz ve diğer izin taleplerini birimin iş akışını aksatmayacak şekilde hazırlayarak amirine sunmak,
- d) Disiplin ve performans hükümleri gereğince, sahip olduğu görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak,
- e) Daire Başkanının talep etmesi durumunda, müdürlüğün görevleri ile ilgili aylık ve yıllık faaliyet raporlarını hazırlayarak, Dairesi Başkanı'na sunmak,
- f) Bu Yönerge ve diğer mevzuat ile verilen görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak,
- (2) Şube Müdürlüğüne verilen görevler ile Daire Başkanı tarafından verilen diğer görevlerin gereği gibi yerine getirilmesinden; yetkilerin zamanında ve gereğince kullanılmasından bağlı olduğu Daire Başkanına ve üst yöneticilere karşı sorumludur.

**Şeflerin görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 12-** (1) Şeflerin görev yetki ve sorumlulukları aşağıda sıralanmıştır;

- a) Şefler; kanunlar, tüzükler, yönetmelikler ve bu Yönerge uyarınca belirlenen görev ve yetkilerin yanı sıra, Daire Başkanı ve Şube Müdürü tarafından verilen diğer yetkileri kullanarak görev yapar.
- b) Şefliğine tevdi edilen işleri plan ve programa bağlayarak yapmak ve yaptırmak,
- c) Personel arasında görev dağılımını yapmak, uyuşmazlıkları önlemek ve koordinasyonu sağlamak, görevlendirildiği şeflik bünyesindeki tüm iş ve işlemlerin zamanında ve doğru olarak yerine getirilmesini sağlamak ve kontrol etmek,
- ç) Şeflik personelinin verimli bir şekilde çalışmasını temin etmek, genelge ve talimatlara riayet etmelerini sağlamak,
- d) Şefliğin görevleri ile ilgili aylık ve yıllık faaliyet raporlarını hazırlayarak, bağlı olduğu müdürlüğü sunmak,
- e) Şefliğe bağlı iş ve işlemlerle ilgili belge ve evrakların dosyalanmasını, korunması ve arşivlenmesini sağlamak.
- (2) Şefliğine verilen görevler ile Daire Başkanı veya bağlı olduğu Şube Müdürü tarafından verilen diğer görevlerin gereği gibi yerine getirilmesinden, yetkilerin zamanında ve gereğince kullanılmasından, bağlı bulunduğu Şube Müdürüne, Daire Başkanına ve üst yöneticilere karşı sorumludur.

**Personelin görev ve sorumlulukları**

**MADDE 13-** (1) Personelin görev ve sorumlulukları aşağıda sıralanmıştır;

- a) Şube Müdürü ve şeflerin verdiği tüm görevleri tam ve zamanında yapmak,
- b) Çalışma düzenine uygun olarak iş ve işlemlerin etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmek,
- c) Görevi gereği kendisine zimmetlenen taşınırların özenle kullanılması ve muhafazasından sorumludurlar.

**BEŞİNCİ BÖLÜM**  
**Çeşitli ve Son Hükümler**

**Yönergede yer almayan hususlar**

**MADDE 14-** (1) İş bu Yönergede yer almayan hususlarda yürürlükteki ilgili diğer mevzuat hükümleri uygulanır.

**Yürürlük**

**MADDE 15-** (1) Bu Yönerge hükümleri Yönetim Kurulunun kabulü ile yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 16-** (1) Bu Yönerge hükümlerini Genel Müdür yürütür.

MARSU Genel Müdürlüğü Yönetim Kurulunun 27.09.2022 tarih ve 2022/94 sayılı Karar Ekidir