ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜGÜ
ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIGI SAYAÇ SÖKME TAKMA VE KONTROL MÜDÜRLÜGÜ
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (ENGEÇ SÜRE)
1	Kartlı veya Mekanik Sayaç Arızalı ve Şikâyetli Sayaç Değişikliği Başvurusu	1. Başvuru Formu (TC numarası, Abone Numarası yazılacak) 2. Şirket ise; Yetkiyi de Kapsayan İmza Sirküsü 3. Resmi Kurum ise; Yetki İçerikli Talep Yazısı	Başvurudan 1 İş Günü Sonra
2	Yeni Aboneliklerinde Abone Tarafından Alınan Sayaçlarda Sayaç Kaydı	1. Güvence Makbuzu 2. Yeni Sayaca Ait Fatura	3 Dakika
3	Zayii veya Sayacı İptal İşlemi Gören Aboneliğe Sayaç Bağlanması İşlemleri	1. Dilekçe (TC Numaralı) 2. Faturalı Yeni Bir Sayaç 3. Sökme ve Takma Bedeli Makbuzu (Zayide Takma Bedeli Makbuzu) 4. Sayaç Çalınmışsa Polis Tutanak 5. Şirket ise; Yetkiyi de Kapsayan İmza Sirküsü 6. Resmi Kurum ise; Yetki İçerikli Talep Yazısı 7. İptallerde Abone İsterse İdare Ambarından Sayaç takılması.	Başvurudan 1 İş Günü Sonra
4	Sökülen Sayacın Takılması Başvurusu (Borçtan, isimsiz, Hukuk Müşavirliği Yazısı, Proje ihtilafı ve İmar Mevzuatına Aykırı vb.)	1. Borçların Ödenmesi Veya Taksitlendirilmesi 2. İsimsiz İse Abone olunması 3. Sökme Takma Bedelinin Ödenmesi 4. İşlemini Üç Ay içerisinde Tamamlamayan Abone İse; Faturalı Yeni Sayaç ya da İdare Ambarından yeni sayaç. 5. Hukuk Müşavirliği Yazısı İle Sökülmüş ise; İlgili Müşavirliğin Sayaç Takma Yazısı veya İlgili Belediyeden Sayaç Takma Yazısı.	4-8 Saat

5	Sayaç Hurdasının İadesi İşlemleri	1. Şahsen Başvuru (Sayaç Değişiminden Sonra Yedi Gün İçerisinde Abone Tarafından Alınmayan sayaçlar Hurdaya Ayrılır)	3-5 Dakika
6	Kartlı Sayaç Abonelerinin Sayaç Yenilenmesinde	1. Sayaç Üzerindeki Endeks Yeni Sayaca Yüklenir. (Kartlı Sayaç – Kartına)	3 Dakika
7	Para İadesi (Kartlı Sayaç)	1. Başkanlık Oluru 2. T.C. Numarası	1 İş Günü
8	Bozuk, Kırık ve Arızalı Kart Değişimi	1. Abone Numarası	3 Dakika

Belirtilen süreler abonenin bankoya geldiği anda başlamaktadır.

"Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi veya başvuru eksiksiz belge ile yapıldığı halde, hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz."

İlk Müracaat Yeri : ASKİ Genel Müdürlüğü
İsim : Nevzat KABAKÇI
Unvan : Sayaç Sökme-Takma ve Kontrol Şb. Md. V.
Adres : Fuat Börekçi Cad. No: 70 Ulus/ANK.
Tel : 0(312) 306 74 03
Faks : 0(312) 311 54 35
E-Posta : nevzat.kabakci@aski.gov.tr

İlk Müracaat Yeri : ASKİ Genel Müdürlüğü
İsim : Mustafa EKİNCİ
Unvan : Abone İşleri Dairesi Başkanı
Adres : Fuat Börekçi Cad. No: 70 Ulus/ANK.
Tel : 0(312) 306 74 00-01
Faks : 0(312) 311 59 65
E-Posta : mustafa.ekinci@aski.gov.tr

KAMU HİZMET STANDARTLARI TESPİT TABLOSU

KURUM	ASKİ GENELMÜDÜRLÜĞÜ (ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI)
SORUMLU BİRİM	Kaçak Su Şube Müdürlüğü

	HİZMETİN ADI	HİZMETİN TALEP EDİLME SAYISI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	BELGE TALEBİNİN DAYANAĞI MEVZUAT	HİZMET İÇİN GEREKLİ İMZALAR ONAYLAR	HİZMET ELEKTRONİK ORTAMDA SUNULABİLİYOR MU?	HİZMET ELEKTRONİK ORTAMDA SUNULMUYOR İSE SUNULMA İMKANI VAR MI?	HİZMETİN İŞ SÜRECİNİN DOKÜMANTASYONU VAR MI?	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ	ÖNERİLER
1	Kaçak su ihbarları hakkında	250	Telefon, 185,	Tarifeler Yönetmeliğimizin ilgili maddelerinde yok.	Şef, Müdür	Hayır	Hayır	Var (Bildirim)	Azami 24 Saat	
			E-mail, Haberalma							
			Faks, Kurum içi birimlerden gelen yazılar							
			Dilekçe,							
2	Tutulan tutanakların hesaplaması	Günlük	İnşaatlarda yapı ruhsatı, Hazır Beton faturaları ve Ölçüm tutanağı		Hesaplama Servisi	Hayır	Gizli belge olduğundan dolayı sunulamıyor, Ancak bilgi alma yasasına istinaden dilekçe vermesi halinde bilgilendirilmektedir.		7 (yedi) gün	
			Konutlarda, Nakil İlmuh., tapu fotokopisi, Kiracılar için Noter Tasdikli Kira kontratı	Tarifeler Yönetmeliğimizin 55. ve 56. Maddeleri gereği işlem yapılmaktadır.	Şef, Müdür					
			İşyerileri için, Vergi lev. Aslı, iş yeri açma belgesi, Kiracılar için noter tasdikli kira kontratı		Daire Başkanı					
3	Tutulan tutanaklar	Günlük	T.C. Kimlik No			Hayır	Tutanakların bir sureti ilgili adrese bırakılmaktadır.		10 (on) gün	
			Konutlarda, Nakil İlmuh., tapu fotokopisi, Kiracılar için Noter Tasdikli Kira	Tarifeler Yönetmeliğimizin 55. ve 56. Maddeleri gereği işlem yapılmaktadır.	Kaçak Su Tespit Görevlileri ve Haber alma Görevlileri					
			İşyerileri için, Vergi lev. Aslı, iş yeri açma belgesi, Kiracılar için noter tasdikli kira kontratı							
			ihbarlarda Kaçak Kullanılan adres ile ilgili detaylı bilgi							
4	Ödenmeyen tutanakların yasal yollardan tahsili için Makam onayı ile birlikte Hukuk Müşavirliğine gönderilmektedir.	Aylık	Tutanaklara ait listeler		Şef, Müdür	Hayır	gizli belge olduğundan dolayı sunulamıyor,		17 (on yedi) gün	
			Tahakkuk Fişleri	Yönetim Kurulunun 3.10.2007 tarih ve 283 sayılı Kararı gereği	Daire Başkanı					
			Makam Oluru		Genel Müdür Yrd.					
			Kaçak olarak kullanılan adrese gönderilen tebligatın bir sureti		Genel Müdür					

ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI ~~ABONE~~ TAHAKKUK VE İTİRAZ MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (ENGEÇ SÜRE)
1	İnşaat Hesap Kesme İşlemleri	1. Dilekçe 2. Nüfus Cüzdanı Fotokopisi 3. Güvence Makbuzu 4. Şirket İse; Yetkiyi de Kapsayan İmza Sirküsü	Sayacın sökülme ve muayene işlemleri 2 İş günü. Hesaplama İşlemleri 15 Dakika. Güvence İadesi Var ise;20 Dakika. Çek İle İade İse; 1 Saat
2	Abonenin Hesabını Kapatması İşlemi (Hesap Kesme, Tahliye, Perakende, İptal)	1. T.C. Numarası 2. Güvence Makbuzu 3. Sayacın Son Göstergesi 4. Abone Vefat Etmiş İse; Veraset İlam Fotokopisi 5. Şirket İse; Yetkiyi de Kapsayan İmza Sirküsü	5 dakika. Güvence İadesi Var İse; 15 Dakika. Çek İle İade İse; 1 Saat
3	Faturaya İtiraz ve Düzeltme İşlemleri	1. Dilekçe 2. Düzeltme İadesi Var ise; Nüfus Cüzdanı Fotokopisi	10 Dakika. Düzeltme İadesi Var İse; 30 Dakika. Tespit İsteniyorsa 3-7 İş Günü. Ölçü Ayar Raporu Gerekiyorsa 20-30 İş Günü.
4	Sayaç Karışıklığı Düzeltme İşlemleri	1. Dilekçe	Tespit İşlemi Yapıldıktan Sonra 1 İş Günü *Keşif İşlemi Süresi Binadaki Abonelerin Hazır olmaları Durumuna Göre Değişmektedir.

5	Seyahat Kodu İşleme	1. Şahsen, Telefon veya e-posta ile Başvurulur. 2. T.C. Numarası 3. Abone Numarası	1-3 Dakika
6	Atıksu Kodu İşleme	1. Dilekçe	Su ve Kanal İşletme Dai. Bşk. Yazısı Varsa 1-3 Dakika *Yerinde Tespit Yapılması ve Yazının Gönderilmesi Süresi 5-15 İş Günü Arasında Değişmektedir.

Belirtilen süreler abonenin bankoya geldiği anda başlamaktadır.

"Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi veya başvuru eksiksiz belge ile yapıldığı halde, hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz."

İlk Müracaat Yeri : ASKİ Genel Müdürlüğü
İsim : Mehmet COŞAR
Unvan : ~~Abone~~ Tahakkuk ve İtiraz Müdür V.
Adres : Fuat Börekçi Cad. No:70 Ulus/ANKARA
Tel : 0(312) 306 74 09
Faks : 0(312) 311 59 65
E-Posta : mehmet.cosar@aski.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : ASKİ Genel Müdürlüğü
İsim : Mustafa EKİNCİ
Unvan : Abone İşleri Dairesi Başkanı V.
Adres : Fuat Börekçi Cad. No:70 Ulus/ANK.
Tel : 0(312) 306 74 00-01
Faks : 0(312) 311 59 65
E-Posta : mustafa.ekinci@aski.gov.tr

ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI ABONELİK İŞLEMLERİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (ENGEÇ SÜRE)
1	**İnşaat Aboneliği**	1. Kimlik Belgesi yerine geçecek evrakın aslı (aslı görüldükten sonra iade edilecektir.) 2. Yapı Ruhsatı (Fotokopisi) 3. Onaylı Sıhhi Tesisat Projesinin İlk Sayfa Fotokopisi 4. Arsa Çapı 5. Numarataj Yazısı	Keşif İşlemi Yapıldıktan Sonra 30 Dakika *Keşif işlemi Süresi AYKOME' den alınan Kazı izin Belgesine göre Değişmektedir.
2	**Yeni Abonelik/Sayaç Ayırımı** Konut, İşyeri, Geçici Konut, Geçici İşyeri, Şehit, Gazi, Özürlü, Yurt, Özel Okul, Muhtarlık, İbadet Yeri , Kuran Kursu	1. Kimlik Belgesi yerine geçecek evrakın aslı (aslı görüldükten sonra iade edilecektir.) 2. Yapı Kullanma İzni Belgesi. Bu Belge Yok İse; İskana Başvuru Yazısı, Binanın Statik Raporu ve İlgili Adrese Ait; Telefon Doğalgaz Veya Elektrik Faturası 3. Zorunlu Deprem Sigortası Fotokopisi veya T.C.-Poliçe Numarası * **İşyeri İse;** İşyeri Açma Ruhsatı (Abonelikte Borç Yoksa Kartlı Sayaç Abonelerinden İstenmez) * **Şirket İse;** Yetkiyi de Kapsayan İmza Sirküsü * **Şehit İse;** Maaş Bordrosu * **Gazi İse;** Serbest Kart ile Maaş Bordrosu Fotokopisi, * **Özürlü İse;** % 40 ve Üzeri Özürlü Sağlık Raporu (veya özürlü kimlik fotokopisi), Abonenin 18 Yaşında olması, * **Yurt İse;** Yurt Açma Ruhsatı, * **Özel Okul İse;** M.E.B. Özel Okul Belgesi, * **Muhtarlık İse;** Mazbata Fotokopisi, * **İbadet Yeri veya Kuran Kursu İse;** Müftülükten Camii veya Kuran Kursu Olduğuna Dair Yazı.	3-7 Dakika
3	**Gecekondu Aboneliği**	1. Kimlik Belgesi yerine geçecek evrakın aslı (aslı görüldükten sonra iade edilecektir.) 2.Numarataj Yazısı 3.İlgili Adresin, 12.10.2004 Tarihi Öncesine Ait Telefon Veya Elektrik Faturası 4.Zorunlu Deprem Sigortası Fotokopisi veya T.C.-Poliçe Numarası	Keşif İşlemi Yapıldıktan Sonra 30 Dakika *Keşif işlemi Süresi AYKOME' den alınan Kazı izin Belgesine göre Değişmektedir

4	**Resmi Kurum Aboneliği**	**İnşaat Hesabı kesilmiş ise;** 1. Kimlik Belgesi yerine geçecek evrakın aslı (aslı görüldükten sonra iade edilecektir.) 2.Yapı ruhsatı fotokopisi 3.Onaylı Sıhhi Tesisat Projesi fotokopisi 4.Arsa Çapı fotokopisi 5.Yetkili Kurumdan Yetki Belgesi	1-5 Dakika
5	**Abone Değişikliği İşyeri, Konut, Şehit, Gazi, Özürlü, Yurt, Özel Okul, Muhtarlık, İbadet Yeri, Kuran Kursu**	1.Kimlik Belgesi yerine geçecek evrakın aslı (aslı görüldükten sonra iade edilecektir.) 2.Abone No (eski faturalardan öğrenilebilir) 3.Zorunlu Deprem Sigortası Fotokopisi veya T.C.-Poliçe Numarası * **İşyeri İse;** İşyeri Açma Ruhsatı (Abonelikte Borç Yoksa Kartlı Sayaç Abonelerinden İstenmez) * **Şirket İse;** Yetkiyi de Kapsayan İmza Sirküsü * **Şehit İse;** Maaş Bordrosu * **Gazi İse;** Serbest Kart ile Maaş Bordrosu Fotokopisi, * **Özürlü İse;** % 40 ve Üzeri Özürlü Sağlık Raporu (veya özürlü kimlik fotokopisi), Abonenin 18 Yaşında olması * **Yurt İse;** Yurt Açma Ruhsatı * **Özel Okul İse;** M.E.B. Özel Okul Belgesi * **Muhtarlık İse;** Mazbata Fotokopisi, * **İbadet Yeri veya Kuran Kursu İse;** Müftülükten Cami veya Kuran Kursu Olduğuna Dair Yazı. **Not: Abone olacağınız yerde borç var ise kira kontratının fotokopisi, tapunu fotokopisi ve adres beyanı istenmektedir.**	1-5 Dakika
6	**Yönetim Adına Müştemilat veya Kapıcı Dairesi Aboneliği**	1- Apartman Yönetim Kararı (Karar Defterinin ilk sayfasının Fotokopisi) 2- Apartman Yöneticisinin Kimlik Belgesi yerine geçecek evrakın aslı (aslı görüldükten sonra iade edilecektir.) 3- Kaşe	5 Dakika
7	**İş Yerinden Konuta Dönüş Aboneliği**	1. Abone numarası 2. Zorunlu Deprem Sigortası Fotokopisi veya T.C.-Poliçe Numarası 3. Gecekondu ise; Gecekondu Aboneliği Evrakları	Tespit İşlemi Yapıldıktan Sonra 1-5 Dakika *Tespit İşlemi Süresi 2 İş Günüdür.
8	**Köyden Mahalleye Dönüşen Yerlerin**	1. Kimlik Belgesi yerine geçecek evrakın aslı (aslı görüldükten sonra iade edilecektir.) 2. İlgili Adresin, 12.10.2004 Tarihinden Öncesine Ait Telefon veya Elektrik Faturası	Keşif İşlemi Yapıldıktan Sonra 30 Dakika *Keşif işlemi Süresi 5-15 İş Günü Arasında

	Konut, İşyeri Aboneliği		Değişmektedir.
9	**Bahçe Aboneliği (Yönetim Adına)**	1. Apartman Yönetimi Karar Defterinin ilk sayfasının Fotokopisi 2. Apartman Yönetiminin Bahçe Aboneliği Kararı 3. Apartman Yöneticisinin Kimlik Belgesi yerine geçecek evrakın aslı (aslı görüldükten sonra iade edilecektir.) 4. Kaşe	Keşif İşlemi Yapıldıktan Sonra 5 Dakika *Keşif işlemi Süresi 5–15 İş Günü Arasında Değişmektedir
10	**Bahçe Aboneliği (Şahıs Adına)**	1. Bağlı bulunduğu Belediyeden İmarlı Olduğuna Dair Yazı (Kaç Adet Ağaç vs. tespiti) 2. İmarsız yerler için imarlı bahçe yazısı istenmemektedir 3. Fen İşlerinden Numarataj Yazısı (Fotokopisi) 4. Arsa Çapı 5. Kimlik Belgesi yerine geçecek evrakın aslı (aslı görüldükten sonra iade edilecektir.	Keşif İşlemi Yapıldıktan Sonra 5 Dakika *Keşif işlemi Süresi 5–15 İş Günü Arasında Değişmektedir
11	**Atık Su Aboneliği**	1.Kimlik Belgesi yerine geçecek evrakın aslı (aslı görüldükten sonra iade edilecektir.) 2. Fen İşlerinden Numarataj Yazısı 3.İşyeri İse İşyeri Açma Ruhsatı	Keşif İşlemi Yapıldıktan Sonra 5 Dakika *Keşif işlemi Süresi 5-15 İş Günü Arasında Değişmektedir

Bu işlemler sırasıyla yapılması halinde Abonelik İşlemi gerçekleşmiş olmaktadır.

1 -Belirtilen süreler abonenin bankoya geldiği anda başlamaktadır.

2- Kartlı sayaç aboneliklerinde abonelik işleminden 15–20 dakika sonra sayaç kartı verilir.

3- Abonenin tesisatına sayaç 1 iş günü sonra takılır.

4. Abonelik için şahsen başvuru gerekmektedir.

"Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi veya başvuru eksiksiz belge ile yapıldığı halde, hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurulur."

İlk Müracaat Yeri: ASKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

İsim : Huriye ERDOĞAN
Unvan : Abonelik İşlemleri Müdür V.
Adres : Fuat Börekçi Caddesi No:70
Ulus / ANKARA
Tel : 0 312 306 74 24
Fax : 0 312 311 59 65
e-posta : huriye.erdogan@aski.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : ASKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Mustafa EKİNCİ
Abone İşleri Dairesi Başkanı
Fuat Börekçi Caddesi No:70
Ulus / ANKARA
0 312 306 74 00 – 01
0 312 311 59 65
mustafa.ekinci@aski.gov.tr

ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI SAYAÇ OKUMA VE KONTROL ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMET	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMET TAMAMLAMA RÜRESİ
1	BİNA NO ADRES DEĞİŞİKLİĞİ VE ADRES KODU AÇMA İŞLEMİ	ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ FEN İŞLERİ DAİRESİ NUMARATAJ ŞUBESİ MÜ DÜRLÜĞÜ NUMARATAJ YAZISI	5 DAKİKA
2	ABONE NUMARASI ARAMA İŞLEMİ	1.ABONELİĞE AİT AÇIK ADRES 2.ABONELİK ADI SOYADI 3.ADA PARSEL NUMARASI 4.KOMŞU ABONE NUMARASI 5.TC KİMLİK NUMARASI	5 DAKİKA
3	HATALI SAYAÇ OKUMA VE ABONE ŞİKAYETLERİ	MAVİ MASA BAŞVURUSU	5 İŞGÜNÜ

ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI MUAMELAT ŞEFLİĞİ HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMET	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMET TAMAMLANMA SÜRESİ
1	Başkanlıklar ve Genel evrak kanalıyla gelen evrakları zimmetleriyle beraber almak		5 dakika
2	Evrak kayıt işlemleri yapıp ilgili birimlere zimmet karşılığı yollamak		5 Dakika
3	Elden evrak takip eden abonelere zimmet karşılığı evrak teslim edip ilgili birimlere yollamak		5 Dakika
4	Bölgelerden ve Başkanlığımıza ait yazışmaları yapmak.		5 Dakika
5	Yazışma evraklarını postaya vermek üzere hazırlayıp yollamak.		30 dakika