

**ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**  
**Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü Kuruluş, Görev, Yetki, Sorumluluk ve**  
**Çalışma Esasları Yönergesi**

**BİRİNCİ BÖLÜM**  
**Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1-** (1) Bu Yönergenin amacı; Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü'nün görev, yetki ve sorumluluğuna ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2-** (1) Bu yönerge, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü bünyesinde bulunan birimlerin ve birimlere bağlı çalışan diğer personeli kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3-** (1) Bu yönerge, 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 2560 sayılı İSKİ Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik ve Ankara Büyükşehir Belediye Meclisinin 16/09/2022 tarih ve 1840 sayılı kararı ile yürürlüğe giren "Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi, Kuruluş, Görev, Yetki ve Yönetimine İlişkin Teşkilat Yönetmeliğine" dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4-** (1) Bu Yönergede geçen;

- |                   |   |
|-------------------|---|
| a) ASKİ           | : Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi'ni  |
| b) Genel Müdürlük | : ASKİ Genel Müdürlüğü'nü,  |
| c) İdare          | : ASKİ Genel Müdürlüğü'nü,  |
| ç) Genel Müdür    | : ASKİ Genel Müdürü'nü,   |
| d) Yönetim Kurulu | : ASKİ Yönetim Kurulu'nu,   |
| e) Şube Müdürü    | : Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürü'nü  |
| g) Bağlı Birim    | : Halkla İlişkiler Şefliği'ni   |
| ğ) Personel       | : Şube Müdürlüğü ve Halkla İlişkiler Şefliği bünyesinde çalışan diğer personeller,  |
| h) Abone          | : ASKİ hizmetlerinden faydalanan gerçek ve tüzel kişileri,  |
| ı) Yönerge        | : Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü Yönergesini, ifade eder. |

**İKİNCİ BÖLÜM**  
**Teşkilat Yapısı**

**Teşkilat Yapısı**

**MADDE 5-** (1) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü, 1 (Bir) Şube Müdürü ve 1 (Bir) Şeflikten oluşmaktadır.

(2) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü teşkilat yapısı aşağıdaki şekildedir.

*[Handwritten Signature]*

ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ  
Basın Yayın ve Halkla İlişkiler  
Şube Müdürlüğü



Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü

Halkla İlişkiler Şefliği

Uluslararası İlişkiler Şefliği

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**  
**Görev, Yetki ve Sorumluluklar**

**Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü**

**MADDE 6-**Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Şube Müdürünün uygun gördüğü kurum ve kuruluşlara arşivden fotoğraf ve görüntü temin etmek.
- b) Personel arasında görev dağılımını yapmak, uyuşmazlıkları önlemek ve koordinasyonu sağlamak, görevlendirdiği şeflik bünyesindeki tüm iş ve işlemlerin zamanında ve doğru olarak yerine getirilmesini sağlamak ve kontrol etmek,
- c) İdarenin faaliyetleri doğrultusunda yazılı ve görsel basın yayın organlarıyla temaslarda bulunmak, gerektiğinde basında çıkan idaremizle ilgili haberleri değerlendirerek gerekli açıklamaları yapmak,
- d) İdare adına çıkarılacak yayınların kurum amaçlarına uygun çıkarılmasını temin etmek,
- e) İdare içi ve dışı yazışmaları gerçekleştirmek,
- f) İdare ile ilgili ulusal ve yerel basında çıkan haberleri dijital ortamda arşivlemek,
- g) İdarenin diğer kurum ve kuruluşlarla iletişimini sağlayacak bilgileri temin ederek güncellemek, kurumumuzun gerçekleştirdiği faaliyet ve hizmetlerden halkın haberdar edilmesini sağlamak,
- h) İdare ve faaliyetleri hakkında basını ve kamuoyunu bilgilendirecek yayınları hazırlamak veya hazırlatmak,
- i) İdarenin su kullanımında bilinçlendirme faaliyetleri kapsamında web siteleri açılması ile, içeriklerinin yönetimi ve güncellenmesini sağlamaktır.
- j) Halkla İlişkiler Şefliğinde Başkent 153 Çağrı Merkezinde yapılan işlemlerin, resmi tatiller dahil, 7 gün 24 saat vardiya sistemi ile yürütülmesini sağlamak,
- k) İş güvenliği ve işçi sağlığı, çevre sağlığı, salgın hastalıklar vb. gibi şartların biriminde uygulanmasını sağlamak.
- l) Kanun, tüzük, yönetmelik ve genelgeler çerçevesinde, Genel Müdürlük tarafından verilecek Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü görev tanımına uygun diğer görevleri yerine getirmek.
- m) Günlük gazetelerin taranması ve gündem takibinin yapılmasını sağlamak,
- n) Haber kurgu (bilgi alma, yazma, servis etme, fotoğraf, video çekimi, video montajı) yapılmasını sağlamak,
- o) Basın ilişkilerinin (Kamu basın müşavirlikleri, STK'lar ve yerel basın ile ilişkilerin sıcak tutulması) iyileştirilmesine katkı sağlamak,
- p) Metin hazırlanması (Basın metni, önsöz, röportaj, basın bilgilendirme mesajları) konusunda metin yazarını yönlendirmek,
- q) Yayıncılık faaliyetlerinin (Dergi, kitap, broşür, etiket, CD, animasyon) koordinesini sağlamak,
- r) Reklam faaliyetlerinin (Radyo ve TV'lerde su tasarrufunu anlatan kamu spotları hazırlamak) koordinesini sağlamak,

*[Handwritten Signature]*

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler  
Şube Müdürlüğü



ASLI GIBIDIR

- s) Sosyal Medya ve video paylaşım siteleri takibi (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube vb.) için personelini yönlendirmek,
- t) Kurumumuzca yapılan ihalelerin canlı yayınlanmasını sağlamak,
- u) Kültürel organizasyonlar (Tiyatro, animasyon, kısa/uzun metraj film, konser) tertip etmek,
- v) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporlarını ilgili birimlere göndermek,
- w) Basın Yayın birimi ile ilgili kayıtların tutulmasını ve muhafazasını yapmak, süresi dolan kayıtları arşivlemek,
- x) Kullanımlarına verilen demirbaş eşyayı korumak ve korunmasını sağlamak, araç ve cihazların gerekli bakımlarını yaptırmak ve bunları sürekli çalışır halde bulundurmak,
- y) Kalite politikası çerçevesinde tarafsızlık, dürüstlük, gizlilik ve güvenlik esaslarına uymak,

### **Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürünün Sorumlulukları**

**MADDE 7-** Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürü, görev ve çalışmaları yönünden Genel Müdüre karşı sorumludur.

### **Halkla İlişkiler Şefliğinin Görevleri**

**MADDE 8-** (1) Halkla İlişkiler Şefliği Görevleri şunlardır:

- a) BAŞKENT 153 Çağrı Merkezi aracılığı ile talep ve şikâyetlerin alınması ve bu talep ve şikâyetlerle ilgili iş ve işlemlerin yapılması için ilgili birimlere kayıt oluşturulmasını sağlamak,
- b) Halkla İlişkiler Şefliğinde yapılan işlemlerin, resmi tatiller dahil, 7 gün 24 saat, vardiya sistemi ile yürütülmesini sağlamak,
- c) BAŞKENT 153 çağrı Merkezi'ne gelen aramaların "BAŞKENT 153 Çağrı Merkezi Çalışma Talimatı" doğrultusunda karşılanmasını sağlamak.
- d) Herhangi bir nedenle Çağrı Merkezine ulaşarak bilgi güncelleme talebinde bulunan Abonelerimizin T.C. Kimlik No, Telefon ve e-posta bilgilerinin güncellenmesini sağlamak,
- e) Sayaçları herhangi bir sebeple okunamayan veya son borç durumunu öğrenmek isteyen abonelerin beyan ettikleri endekse göre ilgili birimlere aktarılmasını sağlamak,
- f) Talep eden Abonelere, kendi adına kayıtlı olan abonelikleri ya da yeni sözleşme başvurusunda bulunacakları abonelikleri ile ilgili mevcut borç durumu bilgisinin verilmesini sağlamak,
- g) Sayaç Arıza ihbarlarının Başkent 153 sistemi üzerinden kaydederek ilgili birimlere aktarmak,
- h) Su arıza veya başka nedenlerle yapılan/oluşan mahallî veya genel su kesintileri ile ilgili aramalarda abonelerimizin bilgilendirilmesini sağlamak,
- i) Abonelik kaydı ve tahliyeden su kapatma işlemi yaptırmak isteyen % 40 ve üzeri özürlü raporu olan ve İdaremiz hizmet noktalarına gelemeyecek kadar engeli bulunan Abonelerimizin taleplerinin alınmasını ve ilgili birime ulaştırılmasını sağlamak,
- j) Mesai saatleri dışında ASKİ Çağrı Merkezinin kesintisiz hizmet vermesini sağlamak,
- k) Şefliğin görevleri hakkında, aylık ve yıllık faaliyet raporlarını müdürlüğe sunmak ve bu bilgilerin ASKİ Veritabanı ve Şube Müdürlüğümüzde ortak paylaşım dosyasında yer almasını sağlamak,
- l) Birimi ile ilgili kayıtların tutulmasını ve muhafazasını yapmak, süresi dolan kayıtları arşive teslim etmek,
- m) Kullanımlarına verilen demirbaş eşyayı korumak ve korunmasını sağlamak, araç ve cihazların gerekli bakımlarını yaptırmak ve bunları sürekli çalışır halde bulundurmak

*[Handwritten signature]*

Md. Arif AKGÖR  
Basın Yayın ve Halkla İlişkiler  
Şube Müdürü



ASLI GIBİDİR

- n) Yazışmaları yapmak ve buna ait evraklar ile birim bünyesindeki tüm dokümanların düzenli olarak arşivlenmesini sağlamak,
- o) Kamu görevlisi anlayışına uygun hareket etmek,
- p) Amirlerince kendisine verilen diğer görevleri düzenli bir şekilde yapmak,
- q) Kalite politikası çerçevesinde tarafsızlık, dürüstlük, gizlilik ve güvenlik esaslarına uymak,
- r) Kanun, tüzük, yönetmelik ve genelgeler çerçevesinde, amirlerince verilecek diğer görevleri yerine getirmek,
- s) Aksine davranışlardan, ihmal ve ilgisizlikten sorumludur.

### **Halkla İlişkiler Şefliğinin Sorumluluğu**

**MADDE 9 (1)** Halkla İlişkiler Şefliği, Mevzuatta verilen görevlerin yerine getirilmesinden ve yetkilerin kullanılmasından Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürüne karşı sorumludur.

### **Uluslararası İlişkiler Şefliğinin Görevleri**

**MADDE 10- (1)** Uluslararası İlişkiler Şefliğinin Görevleri Şunlardır:

- a) İdarenin uluslararası ilişkilerini geliştirmek üzere; uluslararası kurum, kuruluşlar ve ajanslar ile koordineli iletişim sağlamak,
- b) Dünyadaki gelişmeleri takip ederek uluslararası sempozyum, fuar gibi etkinliklerde İdaremizi temsil etmek için araştırmalarda bulunmak, katılım sağlanan platformlarda kurulacak tanıtım standı için gerekli işlemleri hazırlamak, yurtdışı kuruluşlarla irtibata geçerek gerekli anlaşmaları yapmak,
- c) Yurt dışı organizasyonlarda konu ile ilgili yazılı ve görsel malzemeleri hazırlamak veya hazırlanmasına katkıda bulunup, bunların basımını sağlamak,
- d) İdaremiz heyetlerinin yurt dışı seyahatleri sırasında gereken bilgi ve dokümanları kullanılabilir hale getirmek,
- e) İdaremize intikal eden çeşitli dillerdeki yazı, belge ve dokümanlarına incelenip gerekli görülenlerin tercümesi ile birlikte ilgili birimlerimize ve ilgili kurumlara ulaştırmak,
- f) İdaremizi çeşitli nedenlerle ziyaret eden yabancı konukları ağırlamak için gerekli programları yapmak ve yetkililerle görüşmelerini sağlamak, üst düzey temsilciler ile yaptıkları görüşmelerde tercümanlık hizmetlerini sağlamak,
- g) İdaremizce yapılan çalışmalarını yabancı temsilcilere tanıtmak, yurt içinde ve yurt dışında düzenlenen çeşitli toplantılarda sunulması için yazılı ve görsel materyal geliştirmek,
- h) İdaremizin uluslararası kurum ve kuruluşlarla kurduğu ve kuracağı kardeş kent anlaşmalarını yapmak, ilişkilerin geliştirilmesine ve yeni ilişkilerin kurulmasına öncülük etmek, bilgi akışı sağlamak, gerekli diyalogları canlı tutup devamlılığını sağlamak,
- i) Yaptığı çalışmalarla ilgili kamuoyunu aydınlatmak, toplumun ilgi ve bilinçli seviyesini yükseltmek için; yerli ve yabancı, yerel, ulusal, uluslararası basın yayınlar yapmak, yaygınlaşmasını sağlamak,
- j) Su ve Kanalizasyon sorunları ile ilgili dünya kentleri ile ortak çözümler üretmek için bilgi ve belge alışverişinde bulunmak; çeşitli uluslararası sosyal, kültürel, bilimsel aktiviteler yapmak, sempozyumlar düzenlemek,
- k) Dış medyada idaremiz ile ilgili haberleri takip etmek, elde edilen bilgileri ilgili makamlara ileterek ASKİ'nin imaj ve prestij sahibi yerine korumasını sağlamak için gerekli çalışmaları yapmak.

*[Handwritten signature]*

Müfettiş ANİTGAOĞLU  
Basın Yayın ve Halkla İlişkiler  
Şube Müdürü



ASLI GIBİDİR

## Uluslararası İlişkiler Şefliğinin Sorumluluğu

**MADDE 11** – (1) Uluslararası İlişkiler Şefliğinin personeli, yapması gerekli işlemleri zamanında ve noksansız yapmakla Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürüne karşı sorumludur.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM Son Hükümler

### Yürürlükten Kaldırılan Yönerge

**MADDE 12** – (1) Yönetim Kurulunun 22/02/2019 tarih ve 2019/42 sayılı kararı ile kabul edilen “ASKİ Genel Müdürlüğü Basın Yayın Şube Müdürlüğü İç Yönergesi” yürürlükten kaldırılmıştır.

### Yürürlük

**MADDE 13** - (1) Bu Yönerge, Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Yönetim Kurulunun kabul tarihi itibari ile yürürlüğe girer.

### Yürütme

**MADDE 14** - (1) Bu Yönerge hükümleri, Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürü tarafından yürütülür.

  
Hülya ARIFÇAOĞLU  
Basın Yayın ve Halkla İlişkiler  
Şube Müdürü



ASLI GIBİDİR