



T.C.
MUĞLA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
SU VE KANALİZASYON İDARESİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ

MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM
DAİRESİ BAŞKANLIĞI

2026

İÇİNDEKİLER

MADDE ADI

MADDE NO

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar

Amaç	1
Kapsam.....	2
Dayanak.....	3
Tanımlar	4

İKİNCİ BÖLÜM

Teşkilat Yapısı

Teşkilat Yapısı.....	5
----------------------	---

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı	6
İdari ve Mali İşler Birimi	7
Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü	8
Basın ve Medya İlişkileri Birimi	9
Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü Personeli Görev, Yetki ve Sorumlulukları.....	10
Çağrı Merkezi	11
Kurumsal Gelişim Şube Müdürlüğü	12
Kalite ve Süreç Geliştirme Birimi	13
Kurumsal Gelişim Şube Müdürlüğü Personeli Görev, Yetki ve Sorumlulukları.....	14
Muhtarlık İşleri ve Vatandaş Talepleri Birimi	15

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Son hükümler

Yürürlük	16
Yürütme.....	17

MUĞLA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI
ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1- (1) Bu yönerge, MUSKİ Genel Müdürlüğü, Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı ve birimlerinin kuruluşunu, bu birimlerde görevli personelin görev, yetki ve sorumluluklarını belirlemek suretiyle birimlerin iş ve işlemlerinin uyumlu, süratli ve verimli bir şekilde, güvenli bir çalışma düzeni içinde yapılmasını sağlamak amacıyla düzenlenmiştir.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu yönerge, MUSKİ Genel Müdürlüğü Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı ve birimlerinin kuruluş, görev ve sorumlulukları ile çalışma düzenine ilişkin kuralları kapsar.

Hukuki Dayanak

MADDE 3- (1) Bu yönerge, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 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, MUSKİ Genel Kurulunun 14.05.2026 tarih ve 6 sayılı kararı ile MUSKİ Genel Müdürlüğü resmi web sitesinde yayımlanarak yürürlüğe giren "MUSKİ Genel Müdürlüğü Çalışma Usul ve Esasları Yönetmeliği" ne dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4- (1) Bu yönergede geçen;

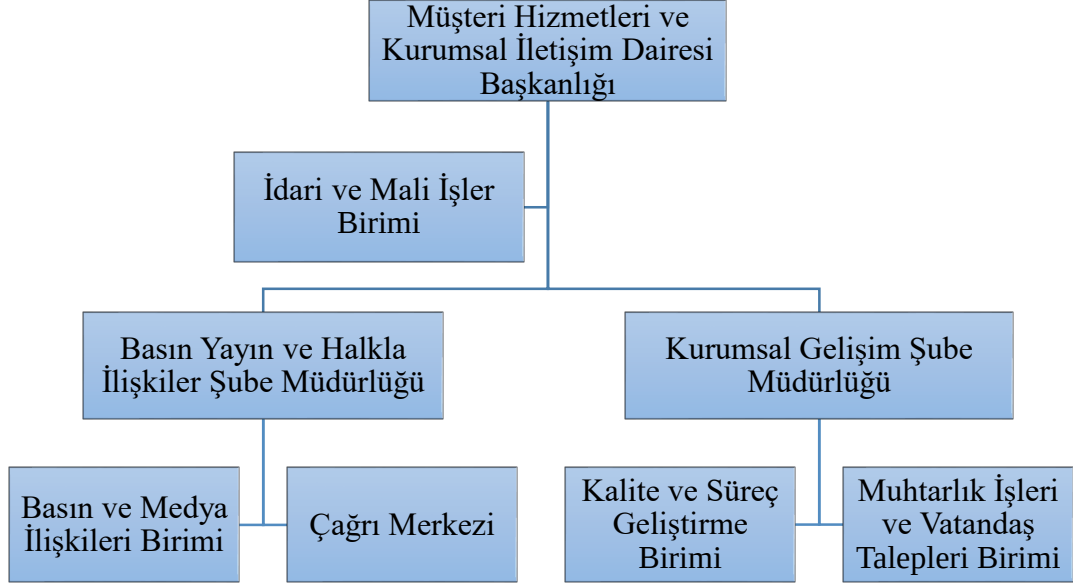
- a) Belediye: Muğla Büyükşehir Belediyesini,
- b) Genel Kurul: MUSKİ Genel Kurulunu,
- c) Genel Müdür: MUSKİ Genel Müdürünü,
- ç) Genel Müdür Yardımcısı: MUSKİ Genel Müdür Yardımcısını,
- d) Genel Müdürlük: MUSKİ Genel Müdürlüğünü,
- e) Daire Başkanlığı: Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığını,
- f) Şube Müdürlüğü: Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı müdürlüklerini,
- g) Birim: Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı müdürlüklerine bağlı birimleri,
- ğ) Personel: Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığında görevli personeli,
- h) Yönerge: Muğla Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı Yönergesini, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Teşkilat Yapısı

Teşkilat Yapısı

MADDE 5- (1) Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı; Daire Başkanı, Daire Başkanına bağlı İdari ve Mali İşler Birimi, iki (2) Şube Müdürlüğünden oluşur.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı

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

- MUSKİ Çağrı Merkezi Alo 185 numaralı telefon hattı üzerinden halkın su ve kanalizasyon hizmetlerine ilişkin şikâyet, talep ve sorunlarıyla ilgili birim yöneticileri ile koordinasyon sağlayarak sorunların hızlı bir şekilde çözümünü sağlamak, çağrı ve santral sistemini işletmek,
- Kurumun faaliyetleri doğrultusunda yatırım ve projelerin kamuoyuna aktarılması amacıyla haber, duyuru, tanıtım ve sosyal medya içerikleri üretmek veya ettirmek, halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütmek, çözüm odaklı iletişim ve kurumsal imaj çalışmalarını gerçekleştirmek,
- Genel Müdürlük Makamının talimatı doğrultusunda, Kurum hizmetlerine yönelik kamu memnuniyetini ölçmeye ilişkin araştırma, ölçümleme ve anket çalışmalarını yürütmek; bu kapsamda kalite artırımı ve hizmet iyileştirmeye yönelik her türlü iş birliği ve koordinasyonu sağlamak, sonuçlarını Genel Müdürlük Makamına ve/veya bağlı bulunduğu Genel Müdür Yardımcısına sunmak,
- Kurum ile ilgili ulusal ve yerel basında çıkan haberleri ilgili birimlerle değerlendirerek, üst amire gerekli bilgilendirmeyi sağlamak,

- d) Kurumun faaliyetleri hakkında üst yönetimin talebi doğrultusunda iletişim kanalları aracılığıyla basını ve kamuoyunu bilgilendirmek, ilgili yayınları hazırlamak ve yayımlamak, basın toplantıları düzenlemek,
- e) Çevre bilincini yaygınlaştırma, suyun ve doğanın korunması amacıyla, su tasarrufuna yönelik idarenin hizmetleri kapsamında tanıtımları yapmak, ulusal ve uluslararası fuarlara katılımı sağlamak, kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ile işbirliği sağlamak,
- f) İç ve dış paydaşlarla iletişim süreçlerini yönetmek ve geliştirmek,
- g) Arızadan kaynaklı planlı ve plansız su kesintileri ile ilgili duyuru metinlerini hazırlamak ve yayımlamak, vatandaşların mesaj, sosyal medya ve ilgili iletişim araçları ile bilgilendirilmesini sağlamak,
- ğ) Mahalle Muhtarlıklarından gelen yazılı ve sözlü talepleri almak, ilgili Daire Başkanlıkları ile koordineli olarak raporlanmasını sağlamak ve konuya ilişkin bilgiyi Genel Müdürlük Makamına sunmak,
- h) Kurumun web sitesinin içerik yönetimini ve güncelliğini, ilgili birimlerden bilgileri temin ederek Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ile koordineli şekilde sağlamak,
- ı) Diğer Daire Başkanlıklarından talep olması ve kendi görev kapsamlarında bulunması kaydıyla bu birimlere teknik ve idari destek sağlamak,
- i) Taşınır Mal Yönetmeliğine uygun olarak, birimindeki taşınır kayıt ve kontrol işlemlerini yürütmek,
- j) Türk Standartları Enstitüsü ve uluslararası kuruluşlar tarafından yapılacak belgelendirme ve gözetim tetkiklerinde koordinasyonu sağlamak,
- k) Genel Müdür ve/veya bağlı bulunduğu Genel Müdür Yardımcısının verdiği diğer görevleri yapmak.

İdari ve Mali İşler Birimi

MADDE 7- (1) İdari ve Mali İşler Biriminin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Taşınır Mal Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde Daire Başkanlığına ait taşınırın kayıt ve kontrol işlemlerini yürütmek,
- b) Daire Başkanlığının Stratejik Planı, Performans Programı, Faaliyet Raporu ve diğer kurumsal raporlara ilişkin veri ve bilgileri ilgili şube müdürlüklerinden temin ederek konsolide etmek,
- c) 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu kapsamında Daire Başkanlığına ilişkin faaliyet raporları ve diğer mali/ıdari bilgi ve belgeleri hazırlamak, ilgili makamlara sunulmasını ve ilgili birimlere iletilmesini sağlamak,
- ç) Daire Başkanlığının iç kontrol, risk yönetimi, hassas görevler ve kurumsal yönetim çalışmalarına ilişkin koordinasyonu sağlamak,
- d) Daire Başkanlığı personeline ilişkin özlük, izin, görevlendirme ve diğer idari işlemleri ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde yürütmek,
- e) Daire Başkanlığının bütçe hazırlık çalışmalarına ilişkin koordinasyonu sağlamak ve gerekli bilgi ve belgeleri hazırlamak,
- f) Daire Başkanı tarafından verilen ve görev alanına giren diğer iş ve işlemleri yürütmek.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü

MADDE 8- (1) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü'nün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Kurumun faaliyetleri, yatırım ve projelerinin kamuoyuna etkin şekilde duyurulmasına yönelik basın, yayın, tanıtım ve halkla ilişkiler faaliyetlerini planlamak, koordine etmek ve yürütmek,
- b) Kurumsal iletişim faaliyetlerini yürütmek, kurumun imaj ve itibarının geliştirilmesine yönelik çalışmaları gerçekleştirmek,
- c) Ulusal ve yerel basın ile ilişkileri yürütmek, kurumla ilgili basın yayın organlarında yer alan haberleri takip etmek, ilgili birimlerle değerlendirmek ve gerekli bilgilendirmeleri yapmak,
- ç) Üst yönetimin talimatları doğrultusunda basın açıklamaları, bültenler ve diğer yayınları hazırlamak ve yayımlamak; basın toplantıları ile medya organizasyonlarını düzenlemek,
- d) Sosyal medya hesaplarının yönetimi ile içerik üretim, paylaşım ve takip süreçlerini yürütmek,
- e) Planlı ve plansız su kesintileri, arızalar ve kurum faaliyetlerine ilişkin duyuru ve bilgilendirme çalışmalarını yürütmek,
- f) MUSKİ Çağrı Merkezi (Alo 185) hizmetlerinin etkin şekilde yürütülmesini sağlamak, vatandaşlardan gelen talep, şikâyet, ihbar ve başvuruların ilgili birimlere yönlendirilmesi ve sonuçlandırılma süreçlerini koordine etmek, çağrı merkezi ve vatandaş iletişim süreçlerini yürütmek,
- g) Halkla ilişkiler, tanıtım, bilinçlendirme ve farkındalık çalışmalarını yürütmek,
- ğ) Kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ve diğer paydaşlarla iletişim ve iş birliği faaliyetlerini yürütmek,
- h) Kurumun internet sitesinin içerik yönetimi ve güncelliğini, ilgili birimlerden temin edilen bilgiler doğrultusunda Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ile koordineli olarak sağlamak,
- ı) Üst yönetim tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

Basın ve Medya İlişkileri Birimi

MADDE 9- (1) Basın ve Medya İlişkileri Birimi görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Kurumun faaliyet, yatırım ve projelerine ilişkin basın bülteni, haber ve duyuruları hazırlamak, yayımlanmasını sağlamak ve gerekli iletişim kanallarına uygun şekilde dağıtımını yürütmek,
- b) Ulusal ve yerel basın kuruluşları ile günlük iletişimi yürütmek, basın mensuplarıyla koordinasyonu sağlamak ve kurum faaliyetlerine ilişkin bilgi akışını düzenli hale getirmek,
- c) Basında yer alan kurumla ilgili haber, yorum ve içerikleri düzenli olarak takip etmek, sınıflandırmak, arşivlemek ve Şube Müdürlüğüne raporlamak,
- ç) Basın yansımalarına ilişkin veri toplamak, analiz etmek ve periyodik raporlar hazırlayarak Şube Müdürlüğüne sunmak,
- d) Basın toplantısı, röportaj, medya organizasyonu ve kurumsal tanıtım faaliyetlerinin hazırlık ve uygulama süreçlerini yürütmek,
- e) Kriz ve olağanüstü durumlarda basın bilgilendirme süreçlerinin hızlı ve doğru şekilde yürütülmesine destek olmak,
- f) Kurumun medya görünürlüğüne ilişkin içerik üretim süreçlerine katkı sağlamak ve yayımlanmasına destek olmak,
- g) Görev alanına ilişkin veri toplamak, kayıt altına almak ve raporlama çalışmalarına katkı sağlamak,
- ğ) Üst amirler tarafından verilen görevleri mevzuata uygun şekilde yerine getirmek.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü Personeli Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 10- (1) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü Personelinin görevleri şunlardır:

- a) Bağlı bulunduğu birim tarafından verilen görevleri mevzuata uygun şekilde yerine getirmek ve iş süreçlerine destek olmak,
- b) Basın bülteni, haber metni ve duyuru çalışmalarının hazırlanması, düzenlenmesi ve yayınlanmasına uygulama düzeyinde katkı sağlamak,
- c) Basın ve medya kuruluşları ile vatandaşlardan gelen bilgi ve içerikleri kayıt altına almak, ilgili birimlere iletmek ve süreç takibini yapmak,
- ç) Kurumsal duyuru ve bilgilendirme içeriklerinin hazırlanması ve ilgili iletişim kanallarında yayımlanmasına destek olmak,
- d) Kurumsal web sitesi, sosyal medya ve dijital iletişim kanallarına yönelik içeriklerin hazırlanması, düzenlenmesi ve güncellenmesine katkı sağlamak,
- e) Basın toplantısı, organizasyon, kampanya ve farkındalık çalışmalarının hazırlık ve uygulama süreçlerinde görev almak,
- f) Görev alanına ilişkin verileri toplamak, düzenlemek ve raporlama çalışmalarına katkı sağlamak,
- g) Kendisine teslim edilen araç, gereç ve ekipmanları korumak ve verimli kullanmak,
- ğ) Üst amirler tarafından verilen görevleri mevzuata uygun şekilde yerine getirmek.

Çağrı Merkezi

MADDE 11- (1) Çağrı Merkezinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- a) MUSKİ Çağrı Merkezi (Alo 185) üzerinden vatandaşlardan gelen su ve kanalizasyon hizmetlerine ilişkin talep, şikâyet, ihbar ve başvuruları almak,
- b) Alınan başvuruları, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile CİMER, Açık Kapı, MBB İnfö ve MUSKİ İnfö sistemlerinden gelen başvurulara ilişkin sevk ve idare işlemleri hariç olmak kaydıyla, ilgili birimlere yönlendirmek ve sonuçlandırılma süreçlerini takip etmek,
- c) Vatandaş iletişim süreçlerinde kayıt, yönlendirme ve bilgilendirme faaliyetlerini yürütmek,
- ç) Çağrı merkezi hizmetlerinin etkin ve düzenli yürütülmesini sağlamak,
- d) Çağrı kayıtlarına ilişkin bilgi ve verileri düzenlemek,
- e) Üst amirler tarafından verilen görevleri yerine getirmek.

Kurumsal Gelişim Şube Müdürlüğü

MADDE 12- (1) Kurumsal Gelişim Şube Müdürlüğü'nün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Genel Müdürlük Makamının talimatları doğrultusunda, kurum hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyini ölçmeye yönelik araştırma, anket, analiz ve değerlendirme çalışmalarını yürütmek; hizmet kalitesinin artırılması ve hizmet iyileştirmeye yönelik süreçlerle ilgili gerekli koordinasyonu sağlamak ve sonuçlarını raporlayarak üst yönetime sunmak,
- b) Mahalle muhtarlıkları ve diğer yerel paydaşlardan gelen talep, öneri ve bildirimlerin değerlendirilmesi, ilgili birimlerle koordinasyonu, raporlanması ve üst yönetime sunulmasına yönelik çalışmaları yürütmek,

- c) Kurum hizmetlerine ilişkin memnuniyet, kalite ve performans verilerini analiz etmek, değerlendirmek ve hizmetlerin geliştirilmesine yönelik öneriler hazırlamak,
- ç) Kurum hizmetlerine ilişkin süreçleri ve iş akışlarını incelemek, hizmet kalitesinin ve kurumsal verimliliğin artırılmasına yönelik iyileştirme önerileri geliştirmek ve ilgili birimlerle koordineli olarak takip etmek,
- d) Çevre bilinci, su tasarrufu ve doğal kaynakların korunmasına yönelik tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerini yürütmek; ilgili kurum ve kuruluşlarla iş birliği yapmak,
- e) İç ve dış paydaşlardan elde edilen geri bildirimleri analiz etmek, değerlendirmek ve hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik öneriler geliştirmek,
- f) Kurum genelinde kalite yönetim sistemleri, standartlar ve sürekli iyileştirme çalışmalarını yürütmek; Türk Standartları Enstitüsü ve ilgili kuruluşlar tarafından gerçekleştirilen belgelendirme, gözetim ve denetim süreçlerinde koordinasyonu sağlamak,
- g) Kurum faaliyetlerine ilişkin istatistiksel verilerin değerlendirilmesine, raporlanmasına ve karar alma süreçlerinin desteklenmesine yönelik çalışmalar yürütmek,
- ğ) Diğer daire başkanlıklarının talep etmesi ve görev alanına girmesi halinde teknik ve idari destek sağlamak,
- h) Üst yönetim tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

Kalite ve Süreç Geliştirme Birimi

MADDE 13- (1) Kalite ve Süreç Geliştirme Birimi görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Kurum genelinde kalite yönetim sistemi uygulamalarının yürütülmesine ve sürekliliğinin sağlanmasına katkı sağlamak,
- b) Kurum hizmetlerine ilişkin süreçlerin iş akışlarının incelenmesi, veri toplanması ve süreç iyileştirme çalışmalarına esas olacak dokümanların hazırlanmasına destek olmak,
- c) Süreçlerin etkinlik ve verimliliğini artırmaya yönelik iyileştirme çalışmalarına katkı sağlamak ve uygulama süreçlerini takip etmek,
- ç) Kurumsal kalite standartlarına uygunluk süreçlerine ilişkin veri toplamak, kontrol etmek ve raporlamaya destek olmak,
- d) TSE ve ilgili ulusal/uluslararası kuruluşlar tarafından yürütülen belgelendirme ve denetim süreçlerine hazırlık çalışmalarında görev almak,
- e) TSE iç tetkik faaliyetlerine katılım sağlamak, bulguları derlemek ve raporlamaya katkı sunmak,
- f) Sürekli iyileştirme ve kalite kültürünün geliştirilmesine yönelik faaliyetlere katkı sağlamak,
- g) Görev alanına ilişkin verileri toplamak, analiz etmek ve Şube Müdürlüğüne raporlamak,
- ğ) Üst amirler tarafından verilen görevleri yerine getirmek.

Kurumsal Gelişim Şube Müdürlüğü Personeli Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 14- (1) Kurumsal Gelişim Şube Müdürlüğü Personelinin görevleri şunlardır:

- a) Bağlı bulunduğu birim tarafından verilen görevleri mevzuata uygun şekilde yerine getirmek,
- b) Kurum hizmetlerine ilişkin süreç verilerini ilgili birimlerden temin etmek, düzenlemek ve bağlı bulunduğu birime sunmak,
- c) Kalite yönetim sistemi uygulamalarına ilişkin veri ve dokümanları toplamak ve kayıt altına almak,
- ç) Kurumsal risk yönetimi ve iç kontrol çalışmalarına esas teşkil edecek veri ve bilgileri hazırlamak,

- d) İç ve dış paydaşlardan gelen geri bildirimleri toplamak, sınıflandırmak ve ilgili birimin değerlendirmesine sunmak,
- e) Kendisine teslim edilen araç ve gereçleri korumak ve verimli kullanmak,
- f) Görev alanına ilişkin veri hazırlama ve raporlama çalışmalarına katkı sağlamak,
- g) Üst amirler tarafından verilen görevleri yerine getirmek.

Muhtarlık İşleri ve Vatandaş Talepleri Birimi

MADDE 15- (1) Muhtarlık İşleri ve Vatandaş Talepleri Biriminin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Mahalle muhtarlıkları ile vatandaşlardan gelen başvuru, talep, öneri ve bildirimleri almak, kayıt altına almak, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile CİMER, Açık Kapı, MBB İnfö ve MUSKİ İnfö sistemlerinden gelen başvurulara ilişkin sevk ve idare işlemleri hariç olmak kaydıyla, ilgili birimlere iletmek ve sonuçlandırılma süreçlerini takip etmek,
- b) Taleplere ilişkin kayıt ve raporlama çalışmalarını yürütmek,
- c) Elde edilen geri bildirimleri ilgili birimlerle paylaşmak,
- ç) Üst amirler tarafından verilen görevleri yerine getirmek.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Son Hükümler

Yürürlük

MADDE 16- (1) Bu Yönerge, Yönetim Kurulunca kabul edilmesini müteakip İdarenin internet sitesinde yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 17- (1) Bu yönerge hükümleri, Muğla Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürü adına Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Daire Başkanı tarafından yürütülür.