

ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIKLARI



T.C.  
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
İSKİ  
İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
1	Yeni Su Aboneliği (Binada su olmayıp ilk defa içme suyu hizmetinden faydalanmak için İdare ile abonelik sözleşmesi yapılması ve suyun bağlanması)	<p>Konutlar, iş yerleri için;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1- İnternet üzerinden TC kimlik numarasıyla başvuru,</li><li>2- Şube Müdürlüğünde T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı ile başvuru,</li><li>3- Zorunlu Deprem Sigorta Poliçesi varlığının kontrolü,</li><li>4- Başkasının adına işlem yapılacaksa noterden vekâletname,</li><li>5- Kooperatif, dernek, vakıf, site ve apartman yönetimlerinde karar defteri ibraz edilmek şartıyla sureti,</li><li>6- Tüzel kişi için;</li></ol> <p>a) Vergi numarası, b) İmza sirküleri ve yetki belgesi, c) Ticari gayesi olmayan dernek ve vakıflar için resmi belgeler, 7- İnşaatın bitim tarihi;</p> <p>a) Yapı ruhsatı olmayan binalar için; 12.10.2004 tarihinden önce yapının mevcut olduğuna dair, ilgili belediyesinden alınan Emlak Vergisi Beyannamesinin tasdikli sureti, doğalgaz, telefon, elektrik sözleşme veya faturalarından herhangi birisi, b) Yapı ruhsatı tarihi 26.07.2008 tarihinden önce olan binalar için; Yapı ruhsatı aslı ibraz edilmek şartıyla sureti, c) Yapı ruhsatı tarihi 26.07.2008 tarihinden sonra olan binalar için; Yapı Kullanma İzin Belgesinin veya kat mülkiyeti tapusunun aslı ibraz edilmek şartıyla sureti veya binanın statik sisteminin oturmaya elverişli olduğuna dair ilgili belediyesinden alınan yazı,</p> <p>İnşaatlar için;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1- Yapı Ruhsatı aslı ibraz edilmek şartı ile sureti,</li><li>2- T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı,</li><li>3- Başkasının adına işlem yapılacaksa noterden vekâletname,</li><li>4- Onaylı Sıhhi Tesisat Projesinin ilk sayfa fotokopisi,</li><li>5- Tüzel kişi için ;</li></ol> <p>a) Vergi numarası, b) İmza sirküleri ve yetki belgesi.</p> <p>Not: İndirim uygulanan aboneler İçin; Şehit, gazi ve engelli indirimine (engelliliği %40 ve üzerinde olduğuna dair raporu bulunanlar) tabi olanlardan durumlarını belirtir resmi belgeleri.</p>	<p>Keşif işlemleri 3 iş günü</p> <p>Kazı ruhsatı alındıktan sonra şube yolu bağlantısı 5 iş günü</p> <p>Toplam 8 iş günü</p>
2	Su Şebeke Talebi (İçme suyu şebeke altyapısı bulunmayan yerlerde yapılacak işlemler)	Talep Dilekçesi.	Dilekçe cevaplama süresi 5 iş günü

3	Geçici Abonelikler (Çalışma izni almış ticari alanlar için geçici sözleşme yapılması ve suyun bağlanması)	1- T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı, 2- İlçe Belediyesinden alınan çalışma izni yazısı, 3- Başkasının adına işlem yapılacaksa, noterden vekâletname, 4- Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) İmza sirküleri ve yetki belgesi.	Keşif işlemleri 3 iş günü  Kazı ruhsatı alındıktan sonra şube yolu bağlantısı 5 iş günü  Toplam 8 iş günü
4	Resmi Daire Aboneliği (İçme suyu hizmetinden faydalanmak için İdare ile abonelik sözleşmesi yapılması ve suyun bağlanması)	1- Yapı ruhsatı aslı ibraz edilmek şartı ile sureti veya valilik, kaymakamlık, belediyesinden alınan talep yazısı, 2- Sözleşmeyi imzalayacak kişinin; a) Yetki belgesi, b) T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı.	Keşif işlemleri 3 iş günü  Kazı ruhsatı alındıktan sonra şube yolu bağlantısı 5 iş günü  Toplam 8 iş günü
5	Bahçe Suyu ve Ortak Alan Kullanım Aboneliği (İçme suyu olan mesken, iş yeri, kurum ve kuruluşlara ait bahçelere ve ortak kullanım alanlarına sözleşme yapılması)	1- T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı 2- Kooperatif, dernek, vakıf, site ve apartman yönetimlerinde karar defteri ibraz edilmek şartıyla sureti, 3- Tüzel kişi için; a) Vergi numarası b) İmza sirküleri ve yetki belgesi c) Ticari gayesi olmayan dernek ve vakıflar için resmi belgeler  Not: 1- Konut veya işyeri aboneliği olmayan binalara bahçe suyu ve ortak alan kullanım aboneliği yapılamaz.	Keşif işlemleri 3 iş günü
6	Tanker veya Kuyu Suyu Aboneliği (Kuyu ve tanker vasıtası ile su temini yapan yerlere verilen kullanılmış su uzaklaştırma hizmetine ait sözleşme yapılması)	1- T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı, 2- Başkasının adına işlem yapılacaksa, noterden vekâletname, 3- Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) İmza sirküleri ve yetki belgesi. c) Ticari gayesi olmayan dernek ve vakıflar için resmi belgeler.	Keşif işlemleri 3 İş Günü

7	Tesisata Ek Aboneliği (Suyu bağılı binalarda yeni yapılmış veya su kullanmayan birimlere sözleşme yapılması)	<p>Konutlar, iş yerleri için;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1- İnternet, ALO 153 veya ALO 185 üzerinden sözleşme numarasıyla başvuru,</li><li>2- Şube Müdürlüğünde T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı ile başvuru,</li><li>3- Zorunlu Deprem Sigorta Poliçesi varlığının kontrolü,</li><li>4- Başkasının adına işlem yapılacaksa, noterden vekâletname,</li><li>5- Kooperatif, dernek, vakıf, site ve apartman yönetimlerinde karar defteri ibraz edilmek şartıyla sureti,</li><li>6- Tüzel kişi için ;<ol style="list-style-type: none"><li>a) Vergi numarası,</li><li>b) İmza sirküleri ve yetki belgesi,</li><li>c) Ticari gayesi olmayan dernek ve vakıfların resmi belgeleri</li></ol></li><li>7- İnşaatın bitim tarihi;<ol style="list-style-type: none"><li>a) Yapı ruhsatı olmayan binalar için; 12.10.2004 tarihinden önce yapının mevcut olduğuna dair, ilgili belediyesinden alınan Emlak Vergisi Beyannamesinin tasdikli sureti, doğalgaz, telefon, elektrik sözleşme veya faturalarından herhangi birisi,</li><li>b) Yapı ruhsatı tarihi 26.07.2008 tarihinden önce olan binalar için; Yapı ruhsatı aslı ibraz edilmek şartıyla sureti,</li><li>c) Yapı ruhsatı tarihi 26.07.2008 tarihinden sonra olan binalar için; Yapı Kullanma İzin Belgesinin veya kat mülkiyeti tapusunun aslı ibraz edilmek şartıyla sureti veya binanın statik sisteminin oturmaya elverişli olduğuna dair ilgili belediyesinden alınan yazı,</li></ol></li></ol> <p>İnşaatlar için;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1- T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı,</li><li>2- Yapı ruhsatı aslı ibraz edilmek şartı ile sureti</li><li>3- Başkasının adına işlem yapılacaksa, noterden vekâletname,</li><li>4- Tüzel kişi için;<ol style="list-style-type: none"><li>a) Vergi numarası,</li><li>b) İmza sirküleri ve yetki belgesi.</li><li>c) Ticari gayesi olmayan dernek ve vakıflar için resmi belgeler,</li></ol></li></ol> <p>Not: İndirim uygulanan aboneler için; Şehit ve gazi ve engelli indirimine (engelliliği %40 ve üzerinde olduğuna dair raporu bulunanlar) tabi olanlardan durumlarını belirtir resmi belgeleri</p>	Keşif işlemleri 3 iş günü
---	---	---	---------------------------

8	Tesisat Ayırımı-Ferdi Abonelik (Tek sayaçtan su kullanmakta olan birden çok birime ayrı ayrı sözleşme yapılması)	<p>1- T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı 2- Tesisat ayırmada oy çokluğu ile alınmış apartman yönetim karar defterinin aslı ibraz edilmek şartı ile sureti. 3- Zorunlu Deprem Sigorta Poliçesi varlığının kontrolü, 4- Başkasının adına işlem yapılacaksa, noterden vekâletname, 5- Kooperatif, dernek, vakıf, site ve apartman yönetimlerinde karar defterinin aslı ibraz edilmek şartıyla sureti, 6- Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) İmza sirküleri ve yetki belgesi, c) Ticari gayesi olmayan dernek ve vakıflar için resmi belgeler, 7- Tesisat Ayırma için; a) Yapı ruhsatı olmayan binalar için; 12.10.2004 tarihinden önce yapının mevcut olduğuna dair, ilgili belediyesinden alınan Emlak Vergisi Beyannamesinin tasdikli sureti, doğal gaz, telefon, elektrik sözleşme veya faturalarından herhangi birisi, b) Yapı ruhsatı tarihi 26.07.2008 tarihinden önce olan binalar için; Yapı ruhsatı aslı ibraz edilmek şartıyla sureti, c) Yapı ruhsatı tarihi 26.07.2008 tarihinden sonra olan binalar için; Yapı Kullanma İzin Belgesinin veya kat mülkiyeti tapusunun aslı ibraz edilmek şartıyla sureti veya binanın statik sisteminin oturmaya elverişli olduğuna dair ilgili belediyesinden alınan yazı,</p> <p>Not: İndirim uygulanan aboneler için; Şehit ve gazi ve engelli indirimine (engelliliği %40 ve üzerinde olduğuna dair raporu bulunanlar) tabi olanlardan durumlarını belirtir resmi belgeleri.</p>	Keşif işlemleri 3 iş günü
9	Abone Değişikliği (İsim Değişikliği-Yenileme) (Sözleşmesi mevcut olan veya sözleşmesi iptal edilmiş bir yere önceki abone ile yapılan sözleşmenin iptal edilerek başkası adına yeniden sözleşme yapılması)	<p>1- İnternet, ALO 153 veya ALO 185 üzerinden sözleşme numarasıyla başvuru, 2- Şube Müdürlüğünde T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı ile başvuru, 3- Zorunlu Deprem Sigorta Poliçesi varlığının kontrolü, 4- Başkasının adına işlem yapılacaksa, noterden vekâletname, 5- Kooperatif, dernek, vakıf, ,site ve apartman yönetimlerinde karar defterinin aslı ibraz edilmek şartıyla sureti, 6- Sayacın son tüketim metre küp (m<sup>3</sup>) işareti, 7- Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) İmza sirküleri ve yetki belgesi, c) Ticari gayesi olmayan dernek ve vakıflar için resmi belgeler,</p> <p>Not: İndirim uygulanan aboneler için; Şehit ve gazi ve engelli indirimine (engelliliği %40 ve üzerinde olduğuna dair raporu bulunanlar) tabi olanlardan durumlarını belirtir resmi belgeleri.</p>	Teknik İnceleme gerektiren işlemlerde keşif süresi 3 iş günü

10	Mukavele (İstek) İptal (Aboneye ait mukavelenin abone isteği üzerine iptal edilmesi)	1- İnternet, ALO 153 veya ALO 185 üzerinden sözleşme numarasıyla başvuru, 2- Şube Müdürlüğünde T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı ile başvuru, 3- Başkasının adına işlem yapılacaksa, noterden vekâletname, 4- Kooperatif, dernek, vakıf, site ve apartman yönetimlerinde karar defterinin aslı ibraz edilmek şartıyla sureti, 5- Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) İmza sirküleri ve yetki belgesi.	Sayacın son endeksinin alınması ve suyun kapatılması 2 iş günü
11	Tesisat İptal (Aktif sözleşmenin abonenin isteği üzerine sayaç dâhil tesisatla birlikte iptal edilmesi)	1- T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı 2- İlgili resmi kurumdan binanın yıkılacağı, faaliyetten men edileceğine dair alınmış yazı veya mülk sahibinin talep dilekçesi, 3- Başkasının adına işlem yapılacaksa noterden vekâletname, 4- Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) İmza sirküleri ve yetki belgesi.	Keşif işlemleri ve ruhsat alındıktan sonra suyun ana borudan kapatılması 2 iş günü
12	Abone Bilgilerini Güncelleme (Fatura adres ve grup kodlarındaki yanlışlıkların düzeltilmesi)	T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı,	Teknik inceleme gerektiren keşif süresi 3 iş günü
13	Faturaya İtiraz (Okuma sonucu çıkan tüketim miktarı ve tahakkukla alakalı itirazların, sayaç karışıklıklarının değerlendirilmesi)	1- İnternet, ALO 153 veya ALO 185 üzerinden sözleşme numarasıyla başvuru, 2- Şube Müdürlüğünde T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı ile başvuru.	Keşif işlemleri 3 iş günü Sayacın değiştirilmesi ve ölçü raporların alınması 30 iş günü Ölçü raporuna veya beyana göre itirazın değerlendirilmesi 2 iş günü

14	Şubeyolu Çap Büyütme (Abone müracaatına istinaden veya gerekli hallerde şube yolunun çapının büyütülmesi)	1- T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı, 2- Başkasının adına işlem yapılacaksa, noterden vekâletname, 3- Tüzel kişi için ; a) Vergi numarası, b) İmza sirküleri ve yetki belgesi.	Keşif işlemleri 3 iş günü Kazı ruhsatından sonra Şube yolu borusunun değiştirilmesi 5 iş günü Toplam 8 iş günü
15	Şubeyolu Nakli (Abone müracaatına istinaden veya gerekli hallerde şube yolunun yerinin değiştirilmesi)	1- T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı, 2- Başkasının adına işlem yapılacaksa, noterden vekâletname, 3- Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) İmza sirküleri ve yetki belgesi.	Keşif işlemleri 3 iş günü Kazı ruhsatından sonra Şube yolu borusunun değiştirilmesi 5 iş günü Toplam 8 iş günü
16	Su Arızalarının Giderilmesi (Su şebekelerinde meydana gelen arızaların giderilmesi)	a) Dilekçe, b) Telefon (ALO 153 veya ALO 185), c) İnternet (www.iski.gov.tr), d) Faks vasıtalarından herhangi biriyle başvuru.	Dilekçe cevaplama süresi 5 iş günü Şubeyolu veya boru kırığı arızaları 8 saat İsale hattından su kesilmesinin gerektiği durumlarda arıza giderilme süresi 10 saat
17	Rabıt ve Kanal Arızalarının Giderilmesi (Kanalizasyon şebekelerinde ve yapı bağlantılarında meydana gelen arızaların giderilmesi)	a) Dilekçe, b) Telefon (ALO 153 veya ALO 185), c) İnternet (www.iski.gov.tr), d) Faks vasıtalarından herhangi biriyle başvuru.	8 saat Kazı yapılması gereken arızalar için Ruhsat alındıktan sonra 48 saat
18	Vidanjör Çekimi (Kanalizasyonu olmayan gerçek ve tüzel kişilerin foseptiklerinin boşaltılması)	a) Dilekçe, b) Telefon (ALO 153 veya ALO 185), c) İnternet (www.iski.gov.tr), d) Faks vasıtalarından herhangi biriyle başvuru, e) Aboneliği olmayan yerlerde ödeme makbuzunun ibrazı.	24 saat
19	Bina Atık Su Bağlantısı (Yeni binalarda kanal bağlantısı yapılması)	a) Dilekçe, b) Telefon (ALO 153 veya ALO 185), c) İnternet (www.iski.gov.tr), d) Faks vasıtalarından herhangi biriyle başvuru, e) İdaremizce Onaylı Atıksu Bağlantı projesi.	Kazı ruhsatı alındıktan sonra 5 iş günü
20	Kanal Kapağının Yol Seviyesine Getirilmesi (Yoldan yüksek veya çukurda kalan kanal baca kapağının yol seviyesine getirilmesi)	1- Dilekçe, 2- Telefon (ALO 153 veya ALO 185), 3- İnternet (www.iski.gov.tr), 4- Faks vasıtalarından herhangi biriyle başvuru.	2 iş günü
21	Tankerle Su Taşıma	1- Dilekçe, 2- Telefon (ALO 153 veya ALO 185), 3- İnternet (www.iski.gov.tr), 4- Faks vasıtalarından herhangi biriyle başvuru. Not; Taşınan su sayaçtan geçmemesi halinde bedeli ilgili cari hesaba yansıtılır.	5 saat

22	Sayaç Nakli Yapılması (Abone müracaatına istinaden veya gerekli hallerde sayaç yerinin değiştirilmesi)	1- T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı, 2- Başkasının adına işlem yapılacaksa, noterden vekâletname, 3- Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) İmza sirküleri ve yetki belgesi.	Keşif işlemleri 3 iş günü  Sayaç yeri hazır olması halinde nakil işlemi 1 iş günü
23	Çalınan Sayaçların Yerine Sayaç Takılması	1- Emniyet/Jandarma Tutanağı, 2- Resmi dairelerde İdare yazısı.	Emniyet veya Jandarma birimlerince düzenlenen tutanağın ibrazından sonra sayaç takma işi 1 iş günü
24	Arızalı Sayaç Değiştirme	1- Dilekçe, 2- Telefon (ALO 153 veya ALO 185), 3- İnternet (www.iski.gov.tr), 4- Faks vasıtalarından herhangi biriyle başvuru, 5- Tespit.	5 iş günü
25	10 Yılı Doldurmuş Sayaçların Değiştirilmesi	Yok.	İş emri basıldıktan sonra 1 iş günü
26	Kartlı Sayaç İşlemleri (Ön ödemeli sayaçla su kullanan veya kullanacak olan abonelerin işlemleri)	1 - İnternet, ALO 153 veya ALO 185 üzerinden sözleşme numarasıyla başvuru, 2- T.C. Kimlik Numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı, 3- Eski kontör kartı.	Mekanik/Kartlı Sayaç değiştirme 3 iş günü  Arızalı kartlı sayaç işlemleri 3 iş günü
27	Bilgi ve Taleplerin Cevaplandırılması (İdaremiz hizmetleri hakkında bilgi verilmesi)	1- Dilekçe, 2- Telefon (ALO 153 veya ALO 185), 3- İnternet (www.iski.gov.tr), 4- Faks vasıtalarından herhangi biriyle başvuru.	Yazılı cevaplanma süresi 15 iş günü
28	Borçtan Dolayı Su Kapama (Borcunu ödemeyen abonenin suyunun kesilmesi)	Yok.	İş emri basıldıktan sonra 1 iş günü
29	Borçtan Dolayı Kapalı Suyu Açma (Borcunu ödeyen abonenin suyunun açılması)	Yok.	Ödeme yapıp açma iş emir oluştuktan sonra 12 Saat
30	Kaçak Su Bildirim ve Tespitlerinin Değerlendirilmesi	a) Dilekçe, b) Telefon (ALO 153 veya ALO 185), c) İnternet (www.iski.gov.tr), d) Faks vasıtalarından herhangi biriyle başvuru, e) Tespit.	24 saat
<b>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.</b>			

Avrupa 1. Bölge Abone İşleri Dairesi Başkanlığı	İlk Müracaat Yeri:	İlk Müracaat Yeri:	İlk Müracaat Yeri:	İlk Müracaat Yeri:
	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü
İsim:	Burhan ÇITAK	Mehmet GÖKSU	Cihan DANIŞMAZ	Faruk BEKTAŞOĞLU
Unvan:	Arnavutköy Şube Müdürü	Bayrampaşa Şube Müdürü	Beşiktaş Şube Müdürü	Beyoğlu Şube Müdürü
Adres:	Nenehatun Mahallesi Hasan Tahsin Caddesi No:34 Arnavutköy / İstanbul	Cevatpaşa, Eski Edirne Asf. No:415 34045 Bayrampaşa/İstanbul	Pınar Mh. Balabandere Cd. No: 1 Sarıyer / İstanbul	Yay Meydanı Cd. (Sondurak) Feriköy Şişli / İstanbul
Tel:	0(212) 301 67 01	0(212) 301 72 03	0(212) 301 74 01	0(212) 301 53 10
Faks:	0(212) 301 61 16	0(212) 301 61 10	0(212) 301 61 14	0(212) 301 61 18
E-Posta:	bcitak@iski.gov.tr	mgoksu@iski.istanbul	cdanismaz@iski.istanbul	fbektasoglu@iski.istanbul
İsim:	İbrahim YILDIZ	Kenan YILMAZ	Kerem ÇELİK	Tayyar AKDAĞ
Unvan:	Esenler Şube Müdürü	Eyüpsultan Şube Müdürü	Fatih Şube Müdürü	Gaziosmanpaşa Şube Müdürü
Adres:	Menderes Mahallesi 368 Sk. No: 14 Esenler/İstanbul	Defterdar Mahallesi Münzevi Kışla Caddesi No: 2 Eyüpsultan/İstanbul	Defterdar Mahallesi Münzevi Kışla Caddesi No:2 Eyüpsultan/İstanbul	Merkez Mh. Aladağ Sk. No: 3 (Gaziosmanpaşa Belediyesi yanı) Gaziosmanpaşa/İstanbul
Tel:	0(212) 301 73 02	0(212) 301 56 51	0(212) 301 50 01	0(212) 301 57 05 / 0(531) 080 61 87
Faks:	0(212) 301 61 30	0(212) 301 61 19	0(212) 301 61 11	0(212) 301 61 15
E-Posta:	iyildiz@iski.gov.tr	keyilmaz@iski.gov.tr	kcelik@iski.istanbul	takdag@iski.gov.tr
İsim:	Ufuk YILMAZ	Kıvanç ÇİFTÇİ		
Unvan:	Kağıthane Şube Müdürü	Sultangazi Şube Müdürü		
Adres:	Merkez Mah. Cendere Cd. Gelişim Sk. No:12 Kağıthane / İstanbul	Malkoçoğlu Mahallesi 307 Sokak. No: 47 Sultangazi		
Tel:	0(212) 301 52 02 / 0(536) 026 88 30	0(212) 301 51 51		
Faks:	0(212) 301 61 17	0(212) 301 62 54		
E-Posta:	ufukyilmaz@iski.istanbul	kciftci@iski.istanbul		



<b>İkinci Müracaat Yeri:</b>	
<b>Avrupa 1. Bölge Abone İşleri Dairesi Başkanlığı</b>	
<b>İsim:</b>	<b>Secaattin GÜÇLÜ</b>
<b>Unvan:</b>	<b>Avrupa 1. Bölge Abone İşleri Dairesi Başkanı</b>
<b>Adres:</b>	<b>İSKİ Abone İşleri Avrupa 1. Bölge Dairesi Başkanlığı Güzeltepe Mahallesi, Osmanpaşa Caddesi No:7 PK: 34060 Eyüpsultan / İstanbul</b>
<b>Tel:</b>	<b>0(212) 301 44 01 / 0(534) 362 73 42</b>
<b>Faks:</b>	<b>0(212) 321 77 86</b>
<b>E-Posta:</b>	<b>sguclu@iski.gov.tr</b>

Avrupa 2. Bölge Abone İşleri Dairesi Başkanlığı	İlk Müracaat Yeri:	İlk Müracaat Yeri:	İlk Müracaat Yeri:	İlk Müracaat Yeri:
	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü
İsim:	Berkay ÖTÜMLÜ	Semih ŞEN	Mesut KAYHAN	Gülay ÖZVATAN
Unvan:	Abone İşleri Koordinasyon Şube Müdürü	Avçılar Şube Müdürü	Bağcılar Şube Müdürü	Bahçelievler Şube Müdürü
Adres:	Güzeltepe Mahallesi, Osmanpaşa Caddesi No:7 PK: 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL	Denizköşkler Mh. Reşitpaşa Cd. No: 3/2 Avçılar/İstanbul	Kirazlı Mh. Mevlana Cd. No: 98 Bağcılar/İstanbul	Bahçelievler Mh. Bağcılar Cd. No: 77 İlkyuva Durağı Bahçelievler/İstanbul
Tel:	0(212) 301 44 20	0(212) 301 77 01	0(212) 301 70 02	0(212) 301 58 01
Faks:		0(212) 301 61 25	0(212) 301 61 24	0(212) 301 61 28
E-Posta:	botumlu@iski.gov.tr	semsen@iski.istanbul	mkayhan@iski.gov.tr	gozvatan@iski.gov.tr
İsim:	Özgür DOĞAN	Fatih AĞCABAL	İbrahim Engin YÜCEL	Berat ERKUŞ
Unvan:	Bakırköy Şube Müdürü	Başakşehir Şube Müdürü	Büyükçekmece Şube Müdürü	Çatalca Şube Müdürü
Adres:	Zuhuratbaba Gençler Cd. No: 34 Bakırköy/İstanbul	Altınşehir Mah. 1102. Sk. No:4 Başakşehir/İstanbul	Barbaros Hayrettin Paşa Mah. 1999. Sokak No: 6 Esenyurt/İstanbul	F. Paşa Mh. Tahta Köprü Sk. No: 20 Çatalca/İstanbul
Tel:	0(212) 301 59 01	0(212) 301 69 51	0(212) 301 75 02 / 0(533) 470 48 45	0(212) 301 76 01
Faks:	0(212) 301 61 23	0(212) 979 80 70	0(212) 301 61 00	0(212) 301 60 95
E-Posta:	odogan@iski.istanbul	fagcabal@iski.istanbul	iyucel@iski.gov.tr	berkus@iski.gov.tr
İsim:	Halil İbrahim ÇAL	Aysun TURAN	Melih DENGİ	Hayrettin EREN
Unvan:	Esenyurt Şube Müdürü	Güngören Şube Müdürü (V)	Küçükçekmece Şube Müdürü	Silivri Şube Müdürü
Adres:	İnönü Mahallesi Doğan Ararış Caddesi No: 100 Esenyurt/İstanbul	Tozkoparan Mh. Hatemi Sk. No: 1 Güngören/İstanbul	Cumhuriyet Mh. Kule Cd. No: 8 Küçükçekmece/İstanbul	Alibey Mah. Kartal Sk. No: 41 Silivri/İstanbul
Tel:	0(212) 301 51 01	0(212) 301 71 01	0(212) 301 73 31	0(212) 301 78 01
Faks:	0(212) 301 62 30	0(212) 301 61 31	0(212) 301 61 31	0(212) 301 61 27
E-Posta:	hcal@iski.istanbul	aturan1@iski.gov.tr	mdengi@iski.istanbul	heren@iski.gov.tr

<b>İkinci Müracaat Yeri:</b>	
<b>Avrupa 2. Bölge Abone İşleri Dairesi Başkanlığı</b>	
<b>İsim:</b>	<b>Vahit DOĞAN</b>
<b>Unvan:</b>	<b>Avrupa 2. Bölge Abone İşleri Dairesi Başkanı</b>
<b>Adres:</b>	<b>İSKİ Abone İşleri Avrupa 2. Bölge Dairesi Başkanlığı Güzeltepe Mahallesi, Osmanpaşa Caddesi No:7 PK: 34060 Eyüpsultan / İSTANBUL</b>
<b>Tel:</b>	<b>0(212) 301 4450 / 0(536) 215 15 86</b>
<b>Faks:</b>	<b>0(212) 321 77 86</b>
<b>E-Posta:</b>	<b>vdogan@iski.gov.tr</b>

Asya Bölge Abone İşleri Dairesi Başkanlığı	İlk Müracaat Yeri:	İlk Müracaat Yeri:	İlk Müracaat Yeri:	İlk Müracaat Yeri:
	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü
İsim:	Oğuz KAYA	Mehmet BEKAR	Mehmet Zeki BAL	İsmail GÜZELKOKAR
Unvan:	Beykoz Şube Müdürü	Kadıköy Şube Müdürü	Kartal Şube Müdürü	Pendik Şube Müdürü
Adres:	Çiğdem Mh. Çiğdem Cd. No: 2 Beykoz / İstanbul	Caferağa Mh. Mühürdar Cd. Damga Sk. No: 98 Kadıköy / İstanbul	Çavuşoğlu Mahallesi Spor Caddesi No :66 Kartal / İstanbul	Kaynarca Mahallesi Sahil Bulvarı No:58 Pendik / İstanbul
Tel:	0(216) 413 15 11	0(216) 345 03 04	0(216) 451 49 40	0(216) 493 37 00
Faks:	-	0(216) 939 42 30	0(216) 939 40 00	0(216) 939 42 60
E-Posta:	ogkaya@iski.istanbul	mbekar@iski.gov.tr	mzbal@iski.istanbul	iguzelkok@iski.gov.tr
İsim:	Birol BAŞAR	Gökhan SEMİZOĞLU	Sedat DEĞİRMENÇİ	Onur GÜMÜŞ
Unvan:	Sancaktepe Şube Müdürü	Sultanbeyli Şube Müdürü (V)	Şile Şube Müdürü	Tuzla Şube Müdürü (V)
Adres:	Eyüp Sultan Mahallesi Abdülhamit Caddesi No:76 Sancaktepe	Eyüp Sultan Mahallesi Abdülhamit Caddesi No:76 Sancaktepe	Balibey Mh. Fener Cd. No: 22 Şile / İstanbul	Kaynarca Mahallesi Sahil Bulvarı No:58 Pendik / İstanbul
Tel:	0(216) 622 37 23	0(216) 419 21 44	0(216) 712 09 79	0(216) 493 37 14
Faks:	0(216) 939 42 20	0(216) 939 42 10	0(216) 939 42 80	0(216) 939 42 70
E-Posta:	bbasar@iski.gov.tr	gsemizoglu@iski.istanbul	sdegirmenci@iski.gov.tr	ongumus@iski.istanbul
İsim:	Battal KAMILOĞLU	Mustafa ÖZKUL		
Unvan:	Ümraniye Şube Müdürü	Üsküdar Şube Müdürü		
Adres:	Armağanlar Mh. 23 Nisan Cd. No: 10 Ümraniye / İstanbul	Altunizade Mh. Tophanelioğlu Cd. No: 48 Üsküdar / İstanbul		
Tel:	0(216) 446 57 19	0(216) 651 21 33		
Faks:	0(216) 939 42 50	0(216) 939 42 40		
E-Posta:	bkamiloglu@iski.istanbul	mozkul@iski.istanbul		

<b>İkinci Müracaat Yeri:</b>	
<b>Asya Abone İşleri Dairesi Başkanlığı</b>	
<b>İsim:</b>	<b>Fatih CİHANGİR</b>
<b>Unvan:</b>	<b>Asya Abone İşleri Dairesi Başkanı</b>
<b>Adres:</b>	<b>Altunizade Mh. Tophanelioğlu Cd. No: 48 Üsküdar / İstanbul</b>
<b>Tel:</b>	<b>0(216) 301 65 00 / 0(530) 497 90 43</b>
<b>Faks:</b>	<b>0(216) 939 43 01</b>
<b>E-Posta:</b>	<b>fcihangir@iski.gov.tr</b>

ÇEVRE KORUMA VE KOTROL DAİRESİ BAŞKANLIĞI



T.C.  
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
İSKİ  
İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
1	İçme Suyu Havzalarında Yer Alan Taşınmazlarla İlgili Yapılaşma Görüşünün Bildirilmesi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Talep konusunun belirtildiği dilekçe (Dilekçede taşınmaz sahibinin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, imzası, açık yazışma adresi, ev ve iş telefonu belirtilmelidir.)</li><li>2. Parsele ait tapunun aslı veya noter onaylı sureti</li><li>3. Koordinatlı Çap (ITRF Sisteminde düzenlenmiş ilgili kadastro müdürlüğünce onaylı) aslı veya noter onaylı sureti.</li><li>4. Müracaat eden kişi taşınmaz sahibinin vekili ise vekâletname aslı veya noter onaylı sureti -İstenen evrakların asılları ile müracaat edilmesi halinde, evrakı kayda alan görevli tarafından fotokopisi alınır, isim ve unvan yazılarak "Aslı Gibidir" kaşesi basılıp imzalanarak evrak aslı müracaat sahibine teslim edilir. -Parselin havza konumu bilgisinin kurum içi yazışma ile Harita Şube Müdürlüğünden temin edilmesini müteakip müracaat sahibine görüş bildirilir.</li></ol>	30 gün
2	İçme Suyu Havzalarındaki Mevcut Yapılarla İlgili Tamirat ve Tadilat Görüşü Bildirilmesi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Talep konusunun belirtildiği dilekçe (Dilekçede taşınmaz sahibinin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, imzası, açık yazışma adresi, ev ve iş telefonu belirtilmelidir.)</li><li>2. Parsele ait tapunun aslı veya noter onaylı sureti</li><li>3. Koordinatlı Çap (ITRF Sisteminde düzenlenmiş ilgili Kadastro Müdürlüğünce onaylı) aslı veya noter onaylı sureti.</li><li>4. Müracaat eden kişi taşınmaz sahibinin vekili ise vekâletname aslı veya noter onaylı sureti</li><li>5. İlgili belediyesinden alınacak tadilat izin yazısının aslı veya noter onaylı sureti (Yazıda iznin kapsamı ve sınırları açık olarak belirtilmelidir.) -İstenen evrakların asılları ile müracaat edilmesi halinde, evrakı kayda alan görevli tarafından fotokopisi alınır, isim ve unvan yazılarak "Aslı Gibidir" kaşesi basılıp imzalanarak evrak aslı müracaat sahibine teslim edilir. -Parselin havza konumu bilgisi kurum içi yazışma ile Harita Şube Müdürlüğünden temin edilir. -İdare elamanlarınca tadilat öncesinde yapının ölçüleri ve fotoğrafları arazide tespit edilir. -Müracaat sahibinden İdarece istenecek şartlara uyulacağına dair noter onaylı taahhütname alınır ve bu işlemlerin bitirilmesini müteakip görüş bildirilir.</li></ol>	30 gün
3	İçme Suyu Havzalarındaki Tarım ve Hayvancılık Faaliyetleri Hakkında Görüş Bildirilmesi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Talep Konusunun Belirtildiği Dilekçe (Dilekçede taşınmaz sahibinin adı, soyadı, T.C. Kimlik Numarası, imzası, açık yazışma adresi, ev ve iş telefonu belirtilmelidir.)</li><li>2. Parsele ait tapunun aslı veya noter onaylı sureti.</li><li>3. Koordinatlı Çap (ITRF Sisteminde düzenlenmiş ilgili Kadastro Müdürlüğünce onaylı) Aslı veya Noter Onaylı Sureti.</li><li>4. Müracaat Eden Kişi Taşınmaz Sahibinin Vekili ise Vekâletname Aslı veya Noter Onaylı Sureti. -İstenen evrakların asılları ile müracaat edilmesi halinde evrakı kayda alan görevli tarafından fotokopisi alınır, isim ve unvan yazılarak "Aslı gibidir" kaşesi basılıp imzalanarak evrak aslı müracaat sahibine teslim edilir. -Parselin havza konumu bilgisinin kurum içi yazışma ile Harita Şube Müdürlüğünden temin edilmesini müteakip Dairemiz görüşü İdare içi yazışma yapılarak Planlama ve Yatırım Dairesi Başkanlığına bildirilir. (Müracaat sahibine İdare Görüşü Planlama ve yatırım Dairesi Başkanlığınca bildirilir.)</li></ol>	30 gün

4	İçme Suyu Havzalarındaki Madencilik Faaliyetleri Hakkında Görüş Bildirilmesi	<p>1. Talep Konusunun Belirtildiği Kamu Kurumu Yazısı (Madencilik ile ilgili tüm müracaatlar İl Özel İdarelerine ve ilgili kurumlara yapılır. Bu kurumlardan gelen müracaatlara İdare görüşü bildirilir.)</p> <p>2. Görüş İstenen Sahaya Ait Maden İşleri Genel Müdürlüğünden Alınmış Maden Ruhsatının Müracaat Eden Kurumca Onaylanmış Sureti.</p> <p>3. Maden Ruhsat sahası içinde yer alan proje sahasına ait ITRF sisteminde düzenlenmiş köşe koordinatlarını gösteren müracaat eden kurumca onaylanmış harita örneği.</p> <p>-Sahanın havza konumu bilgisi kurum içi yazışma ile Harita Şube Müdürlüğünden temin edildikten sonra Dairemiz görüşü İdare içi yazışma yapılarak Planlama ve Yatırım Dairesi Başkanlığına bildirilir. (İlgili kuruma İdare Görüşü Planlama ve yatırım Dairesi Başkanlığınca bildirilir.)</p>	30 gün
5	İçme Suyu Havzalarındaki Döküm Talepleri Hakkında Görüş Bildirilmesi	<p>1. Talep Konusunun Belirtildiği Kamu Kurumu Yazısı (Döküm izni ile ilgili tüm müracaatlar ruhsatı verecek kurum olan İstanbul il sınırları dâhilinde İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığına, il sınırları dışında ise yetkili idarelere yapılacak olup, İdarece sadece bu kurumlardan gelen taleplere cevap verilir.)</p> <p>2. Talep Konusu Sahaya Ait ITRF Sisteminde Düzenlenmiş Köşe Koordinatlarını Gösteren Müracaat Eden Kurumca Onaylanmış Harita Örneği.</p> <p>-Sahanın havza konumu bilgisi kurum içi yazışma ile Harita Şube Müdürlüğünden temin edildikten sonra Dairemiz görüşü idare içi yazışma yapılarak Planlama ve Yatırım Dairesi Başkanlığına bildirilir. (İlgili kuruma İdare Görüşü Planlama ve Yatırım Dairesi Başkanlığınca bildirilir.)</p>	30 gün
6	İçme Suyu Havzalarındaki Kaynak ve Yer Altı Suları Hakkında Görüş Bildirilmesi	<p>1. Talep Konusunun Belirtildiği Dilekçe (Dilekçede taşınmaz sahibinin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, imzası, açık yazışma adresi, ev ve iş telefonu belirtilmelidir.)</p> <p>2. Parsele Ait Tapunun Aslı Veya Noter Onaylı Sureti.</p> <p>3. Koordinatlı Çap (ITRF Sisteminde Düzenlenmiş) Aslı Veya Noter Onaylı Sureti</p> <p>4. Müracaat Eden Kişi Taşınmaz Sahibinin Vekili ise Vekâletname Aslı veya Noter Onaylı Sureti</p> <p>5. DSİ'den Alınacak İzin veya Ruhsat Örneğinin Aslı ve Noter Onaylı Sureti</p> <p>-İstenen evrakların asılları ile müracaat edilmesi halinde evrakı kayda alan görevli tarafından fotokopisi alınır, isim ve unvan yazılarak "Aslı gibidir" kaşesi basılıp imzalanarak evrak aslı müracaat sahibine teslim edilir.</p> <p>-Sahanın havza konumu bilgisi kurum içi yazışma ile Harita Şube Müdürlüğünden temin edildikten sonra Dairemiz görüşü idare içi yazışma yapılarak Abone İşleri Koordinasyon Şube Müdürlüğüne bildirilir. (Müracaat sahibine İdare Görüşü Abone İşleri Koordinasyon Şube Müdürlüğünce bildirilir.)</p>	30 gün
7	Melen Havza Koruma Şube Müdürlüğü İş Yeri Açma ve Çalışma Ruhsatı Görüşü Verme	<p>1-Talep konusunun belirtildiği Kamu Kurumu yazısı (İş Yeri Açma ve Çalışma Ruhsatı müracaatları İl Özel İdarelerine ve Belediyelere yapılır. Bu kurumlardan gelen müracaatlara İdare görüşü bildirilir.)</p> <p>2-Bireysel başvuru yapılmak istenilmesi durumunda ise talep konusunun belirtildiği dilekçe (Dilekçede iş yeri sahibinin adı, soyadı, T.C. Kimlik Numarası, imzası, açık yazışma adresi, ev ve iş telefonu belirtilmelidir.)</p> <p>3-Açılmak/çalışılmak istenilen iş yerinin yer aldığı faaliyet sahasına ait ITRF Sisteminde düzenlenmiş köşe koordinatlarını gösteren müracaat eden kurumca onaylanmış harita örneği.</p> <p>4-Yapılmak istenilen faaliyet konusuna ait iş akış şemasının sunulması üzerine,</p> <p>-Sahanın havza konumu bilgisi kurum içi yazışma ile Harita Şube Müdürlüğünden temin edildikten sonra Dairemiz görüşü İdare içi yazışma yapılarak Planlama ve Yatırım Dairesi Başkanlığına bildirilir. (İlgili kurum/vatandaşa İdare Görüşü Planlama ve Yatırım Dairesi Başkanlığınca bildirilir.)</p>	30 gün
<p><b>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.</b></p>			

	<b>İlk Müracaat Yeri:</b>	<b>İkinci Müracaat Yeri:</b>
	<b>Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcılığı</b>
<b>İsim:</b>	<b>Adem ŞANLISOY</b>	<b>Begüm ÇELİKDELEN</b>
<b>Unvan:</b>	<b>Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcısı</b>
<b>Adres:</b>	<b>İSKİ Laboratuvar Ek Hizmet Binası, Osmanpaşa Cad. 34060 Eyüpsultan/İstanbul</b>	<b>Güzeltepe Mahallesi Osmanpaşa Caddesi No:7 PK: 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL</b>
<b>Tel:</b>	<b>(0212) 301 42 01</b>	<b>0(212) 301 18 20</b>
<b>Faks:</b>	<b>(0212) 321 77 15</b>	<b>0(212) 321 77 19</b>
<b>E-Posta:</b>	<b>asanlisoy@iski.gov.tr</b>	<b>begumcelikdelen@iski.istanbul</b>



İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI



T.C.  
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
İSKİ  
İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN MAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
1	Su Tasarrufu Seminerlerinin Düzenlenmesi ve Seminerlere Katılım Taleplerinin Yanıtlanması	1) Genel Müdürdan ve İl Milli Eğitim Müdürlüğünden Onay, 2) Okullardan Talep Yazısı	15 gün
2	Öğrencilere Yönelik Ek Eğitim Gezisi Taleplerinin Cevaplanması	Başvuru Dilekçesi-Formu veya E-posta veya Resmi Yazı	15 gün
<b>Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi veya başvuru eksiksiz belge ile yapıldığı halde, hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması durumunda ilk müracaat yerine yada ikinci müracaat yerine başvurunuz.</b>			

	<b>İlk Müracaat Yeri:</b>	<b>İkinci Müracaat Yeri:</b>
	<b>İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcılığı</b>
<b>İsim:</b>	<b>Meral OLGUN</b>	<b>Dr. Şafak BAŞA</b>
<b>Unvan:</b>	<b>İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcısı</b>
<b>Adres:</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL</b>
<b>Tel:</b>	<b>0(212) 301 16 01</b>	<b>0(212) 301 18 60</b>
<b>Faks:</b>	<b>0(212) 301 60 01</b>	<b>0(212) 301 60 10</b>
<b>E-Posta:</b>	<b>molgun@iski.gov.tr</b>	<b>safakbasa@iski.istanbul</b>

KANALİZASYON DAİRESİ BAŞKANLIĞI



T.C.  
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
İSKİ  
İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
1	Şikâyetlerin En Kısa Sürede Çözümü ve Vatandaşlara Bilgi Edinme Konusunda Hizmet Vermek	Dilekçe veya mail aracılığı ile şikâyet veya talepte bulunulması halinde şikâyet-talep konusu olan bölge, mevki ve adres bilgileri gerekmektedir.	15 iş günü
2	Koku ile İlgili Şikâyetlerin Yerinde Tespiti	Şikâyet konusu olan bölge, mevki ve adres bilgileri gerekmektedir.	1 iş günü
<b>Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi veya başvuru eksiksiz belge ile yapıldığı halde, hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması durumunda ilk müracaat yerine yada ikinci müracaat yerine başvurunuz.</b>			

	<b>İlk Müracaat Yeri:</b>	<b>İkinci Müracaat Yeri:</b>
	<b>Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcılığı</b>
<b>İsim:</b>	<b>İsa YILMAZ</b>	<b>Begüm ÇELİKDELEN</b>
<b>Unvan:</b>	<b>Kanalizasyon Dairesi Başkanı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcısı</b>
<b>Adres:</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 B-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 B-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL</b>
<b>Tel:</b>	<b>0(212) 301 24 50</b>	<b>0(212) 301 18 20</b>
<b>Faks:</b>	<b>0(212) 301 60 85</b>	<b>0(212) 321 77 19</b>
<b>E-Posta:</b>	<b>iyilmaz@iski.gov.tr</b>	<b>begumcelikdelen@iski.istanbul</b>

MALİ HİZMETLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI



T.C.  
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
İSKİ  
İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ(EN GEÇ SÜRE)
1	Kredi Kartı ile Yapılan Fazla ve Yersiz Tahsilatların İptali	1-Tahsilata ait slip 2-Para İade Formu 3-Kredi kartı sahibinin iptal talebine ilişkin dilekçe.	1 iş günü
2	Bilgi Edinme Başvuruları	Başvuru dilekçesi veya formu. E-Posta	5 iş günü
Not	Yukarıda belirtilen işlemlerin ilk başvuruları Başkanlığımızca alınmadığından söz konusu hizmet süreleri, taleplerin Başkanlığımıza iletildiği tarihten itibaren geçerlidir.		
	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.		

	<b>İlk Müracaat Yeri:</b>	<b>İkinci Müracaat Yeri:</b>
	<b>Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcılığı</b>
<b>İsim:</b>	<b>Sadık KARABIYIK</b>	<b>Dr. Şafak BAŞA</b>
<b>Unvan:</b>	<b>Mali Hizmetler Dairesi Başkanı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcısı</b>
<b>Adres:</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. A Blok Osmanpaşa Cad. No:7 A Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. A Blok Osmanpaşa Cad. No:7 A Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL</b>
<b>Tel:</b>	<b>0(212) 301 13 00</b>	<b>0(212) 301 18 30</b>
<b>Faks:</b>	<b>0(212) 301 60 24 - 0(212) 321 78 48</b>	<b>0(212) 321 60 10</b>
<b>E-Posta:</b>	<b>skarabiyik@iski.gov.tr</b>	<b>safakbasa@iski.gov.tr</b>

PLANLAMA VE YATIRIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI



T.C.  
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
İSKİ  
İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
1	İhale dosyası satış işlemleri (İdareden satın alınması durumunda)	İhale kayıt numarası ve doküman bedelinin ödendiğini gösteren banka dekontu	1 iş günü
2	Şikayet Başvurularını Sonuçlandırma	Konuya ilişkin dilekçe (Kamu İhale Mevzuatında belirtilen şekli ve ekleriyle) Ekler 1. İmza Sirküleri, 2. Vekaletname, 3. Ticaret Sicil Gazetesi.	10 iş günü
3	Teklif Zarfı Kabul İşlemi	İhale teklif zarflarının elden makbuz karşılığında teslim alınması	1 iş günü
4	İhale İlanlarının İSKİ'nin İnternet Sitesinde Yayınlanması	İhale tarihi ve saatinin, ihale konusu işin niteliği ve miktarının ilan edilmesi	1 iş günü
5	Geçici Teminatların İadesi	Konuya ilişkin dilekçe	2 iş günü
6	İş Deneyim Belgesi Verilmesi	Konuya ilişkin dilekçe (Diğer Harcama Birimlerinden Gelen Matbu İş Deneyim Belgesi)	20 iş günü
<b>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.</b>			

	<b>İlk Müracaat Yeri:</b>	<b>İkinci Müracaat Yeri:</b>
	<b>Planlama ve Yatırım Dairesi Başkanlığı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcılığı</b>
<b>İsim:</b>	<b>Halit ALPHAN</b>	<b>Selami TAŞER</b>
<b>Unvan:</b>	<b>Planlama ve Yatırım Dairesi Başkanı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcısı</b>
<b>Adres:</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 PK:34060 Eyüpsultan/İSTANBUL</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. A Blok Osmanpaşa Cad. No:7 A Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL</b>
<b>Tel:</b>	<b>0(212) 301 15 00</b>	<b>0(212) 301 18 30</b>
<b>Faks:</b>	<b>0(212) 301 78 34</b>	<b>0(212) 321 77 24</b>
<b>E-Posta:</b>	<b>halphan@iski.gov.tr</b>	<b>staser@iski.gov.tr</b>



SU ARITMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI



T.C.  
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
İSKİ  
İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
1	Su Analizi	Su Analizi Talep Formu	10 iş günü
<b>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.</b>			

	<b>İlk Müracaat Yeri:</b>	<b>İkinci Müracaat Yeri:</b>
	<b>Su Arıtma Dairesi Başkanlığı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcılığı</b>
<b>İsim:</b>	<b>Zeki GÜNGÖR</b>	<b>Bülent SOLMAZ</b>
<b>Unvan:</b>	<b>Su Arıtma Dairesi Başkanı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcısı</b>
<b>Adres:</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Laboratuvar Ek Hizmet Binası Güzeltepe Mahallesi Osmanpaşa Caddesi No:7 Eyüpsultan/ İstanbul</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. A Blok Osmanpaşa Cad. No:7 A Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL</b>
<b>Tel:</b>	<b>0(212) 301 43 00</b>	<b>0(212) 301 18 50</b>
<b>Faks:</b>	<b>0(212) 301 60 63</b>	<b>---</b>
<b>E-Posta:</b>	<b>zgungor@iski.gov.tr</b>	<b>bsolmaz@iski.gov.tr</b>

## SU İSALE VE DAĞITIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI



T.C.  
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
İSKİ  
İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
1	Ekonomik Ömrünü tamamlamış ve Devamlı Arıza Yapan Hatların Yenilenmesi veya Rehabilitasyonunun Yapılması	Değişim gereken bölgenin tespiti	90 gün
2	Yer Altı Suyu Satış İzin Belgesi Düzenlenmesi	Gerçek Kişiler için; 1. Tankere ait ruhsatın aslı veya noter onaylı fotokopisi 2. Vergi levhası aslı veya noter onaylı fotokopisi 3. Kimlik fotokopisi (Aslı Görülecektir) 4. İkametgah belgesi 5. Tapu aslı veya noter onaylı fotokopisi 6. Vekaletname 7. İmza Sirküleri	15 gün
3	Yer Altı Suyu Taşıma İzin Belgesi Düzenlenmesi	Gerçek Kişiler için; 1. Tapu aslı veya noter tasdikli fotokopisi, kira ise kira kontratı 2. Vergi levhası aslı veya noter tasdikli fotokopisi 3. DSİ. Arama ve Kullanma Belgesi 4. İkametgah Belgesi 5. Kimlik fotokopisi (Aslı görülecektir) Şirketler için; 1. Tapu aslı veya noter tasdikli fotokopisi, kira ise kira kontratı 2. Vergi levhası aslı veya noter tasdikli fotokopisi 3. DSİ. Arama ve Kullanma Belgesi 4. İkametgah Belgesi 5. Kimlik fotokopisi (Aslı görülecektir) 6. Vekaletname 7. İmza Sirküleri 8. Faaliyet Belgesi 9. Kaşe	15 gün
<b>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.</b>			

	<b>İlk Müracaat Yeri:</b>	<b>İkinci Müracaat Yeri:</b>
	<b>Su İsale Ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcılığı</b>
<b>İsim:</b>	<b>Halil İbrahim TIRYAKIOĞLU</b>	<b>Bülent SOLMAZ</b>
<b>Unvan:</b>	<b>Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcısı</b>
<b>Adres:</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mahallesi Osmanpaşa Caddesi No:7 PK:34060 Eyüpsultan / İSTANBUL</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. A Blok Osmanpaşa Cad. No:7 A Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL</b>
<b>Tel:</b>	<b>0(212) 301 36 00</b>	<b>0(212) 301 18 50</b>
<b>Faks:</b>	<b>0(212) 321 77 86</b>	<b>---</b>
<b>E-Posta:</b>	<b>hitiryakioglu@iski.gov.tr</b>	<b>bsolmaz@iski.gov.tr</b>

SU VE ATIK SU TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI



T.C.  
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
İSKİ  
İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
1	Mahkemeden Gelen Harita Talebi	Uydu görüntüsü ve altyapı bilgisi	2 gün
<b>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.</b>			

	<b>İlk Müracaat Yeri:</b>	<b>İkinci Müracaat Yeri:</b>
	<b>Su ve Atık Su Teknolojileri Dairesi Başkanlığı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcılığı</b>
<b>İsim:</b>	<b>Halil İbrahim TİRYAKİOĞLU</b>	<b>Bülent SOLMAZ</b>
<b>Unvan:</b>	<b>Su ve Atık Su Teknolojileri Dairesi Başkanı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcısı</b>
<b>Adres:</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mahallesi Osmanpaşa Caddesi No:7 PK:34060 Eyüpsultan / İSTANBUL</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. A Blok Osmanpaşa Cad. No:7 A Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL</b>
<b>Tel:</b>	<b>0(212) 301 36 00</b>	<b>0(212) 301 18 50</b>
<b>Faks:</b>	<b>0(212) 321 77 86</b>	<b>---</b>
<b>E-Posta:</b>	<b>hitiryakioglu@iski.gov.tr</b>	<b>bsolmaz@iski.gov.tr</b>

TİCARET İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI



T.C.  
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
İSKİ  
İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
1	Şikâyet Başvurularını Sonuçlandırma	Konuya İlişkin Dilekçe ( Kamu İhale Mevzuatında belirtilen Şekli ve Ekleriyle) EKLER: İmza Sirküsü Vekâletname (Noter Onaylı) ve İmza Beyannamesi Ticaret Sicil Gazetesi ve Benzer Belgelerin Aslı veya Noter Onaylı Suretleri Faaliyet Belgesi ( İhale Dokümanına yönelik başvurularda)	10 iş günü
2	Geçici Teminatların İadesi	Konuya İlişkin Dilekçe.	5 İş günü
3	İş Deneyim Belgesi Verilmesi	Konuya İlişkin Dilekçe. (Bütçesi Başkanlığımızda Olan İşlerle İlgili) Diğer Harcama Birimlerinden gelen Matbu İş Bitirme Belgesi	20 iş günü
<b>Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi veya başvuru eksiksiz belge ile yapıldığı halde, hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması durumunda ilk müracaat yerine yada ikinci müracaat yerine başvurunuz.</b>			

	<b>İlk Müracaat Yeri :</b>	<b>İkinci Müracaat Yeri :</b>
	<b>Ticaret İşleri Dairesi Başkanlığı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcılığı</b>
<b>İsim:</b>	<b>Abdullah YÜCEL</b>	<b>Dr. Şafak BAŞA</b>
<b>Unvan:</b>	<b>Ticaret İşleri Dairesi Başkanı</b>	<b>Genel Müdür Yardımcısı</b>
<b>Adres:</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL</b>	<b>İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL</b>
<b>Tel:</b>	<b>0212 301 11 01</b>	<b>0212 301 18 62</b>
<b>Faks:</b>	<b>0212 301 60 35</b>	<b>0212 301 60 10</b>
<b>E-Posta:</b>	<b>ayucel@iski.gov.tr</b>	<b>safakbasa@iski.gov.tr</b>



KURUMSAL İLETİŞİM ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ



T.C.  
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
İSKİ  
İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ SÜRE)
1	Çağrı Merkezi Hizmetlerinin Sunulması	Çağrı merkezine çağrının ulaşması	Çağrıların karşılanma süresi 20 saniye Ortalama görüşme süresi 2 dakika
2	Bilgi Edinme ve CİMER Başvurularının Cevaplandırılması	Başvuru dilekçesi-formu veya e-posta veya resmi yazı	15 iş günü
3	Öneri-Şikayet Başvurularının Cevaplandırılması	Başvuru içeriğinin sisteme kaydedilmesi (Web sitesi veya ALO 185 İSKİ çağrı merkezi üzerinden)	15 iş günü
4	Planlı Su Kesintilerinin Bildirilmesi	Abone iletişim bilgilerinin sisteme kaydedilmesi (Web sitesi veya ALO 185 İSKİ çağrı merkezi üzerinden)	24 saat
5	İSKİ Sosyal Medya Hesaplarına Gelen Şikayetlerin Yanıtlanması	Sosyal medya hesaplarına şikayetin ulaşması	30 dakika
<b>Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi veya başvuru eksiksiz belge ile yapıldığı halde, hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması durumunda ilk müracaat yerine yada ikinci müracaat yerine başvurunuz.</b>			

	İlk Müracaat Yeri:	İkinci Müracaat Yeri:
	Kurumsal İletişim Şube Müdürlüğü	Genel Müdürlük
İsim:	Raci KARACA	Raif MERMUTLU
Unvan:	Kurumsal İletişim Şube Müdürü	İSKİ Genel Müdürü
Adres:	İSKİ Kurumsal İletişim Şube Müdürlüğü Güzeltepe Mahallesi Osmanpaşa Caddesi No:7 PK: 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mahallesi Osmanpaşa Caddesi No:7 PK: 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
Tel:	0(212) 321 10 26	0(212) 321 19 00
Faks:	0(212) 321 78 19	0(212) 321 77 19
E-Posta:	racikaraca@iski.istanbul	raifmermutlu@iski.istanbul