

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

MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE
KURUMSAL İLETİŞİM
DAİRESİ BAŞKANLIĞI
GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

2026

ŞUSKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HALİLİYE/ŞANLIURFA

**MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI
GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ**

YÖNERGENİN TARİFİ		
1	Yönergenin Adı	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı Görev ve Çalışma Yönergesi
2	Hazırlayan Birim	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı
3	Yönetim Kurulu Karar Tarihi ve Sayısı	06.07.2026 Tarihli ve 2026/76 Nolu Yönetim Kurulu Kararı
4	Yürürlük Tarihi	06.07.2026
5	Tadil Edilen Maddeler	
6	Tadilat No	
7	Yönetim Kurulu Karar Tarihi ve Sayısı	
8	Tadil Edilen Maddelerin Yürürlük Tarihi	

MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM Amaç, Kapsam, Dayanak

Amaç ve Kapsam:

MADDE 1- Bu yönergenin amacı, ŞUSKİ Genel Müdürlüğü Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı'nın esas yönetmeliğinde belirtilen görev ve sorumlulukların, ilgili birimler ve personel tarafından etkin, verimli ve standart bir şekilde yerine getirilmesini sağlamaktır. Bu yönerge, ŞUSKİ Genel Müdürlüğü Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı bünyesinde görev yapan tüm personel ile Başkanlıkça yürütülen tüm faaliyetleri kapsar.

Dayanak:

MADDE 2- Bu yönerge, ŞUSKİ Genel Müdürlüğü Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı Esas Yönetmeliği'ne ve ŞUSKİ Genel Kurulu tarafından kabul edilen, 18.12.2020 Tarih ve 2020/14 Sayılı Genel Kurul Kararı ŞUSKİ Genel Müdürlüğü Esas Yönetmeliğinin 7. Maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar:

MADDE 3- Bu yönergede geçen;

- İdare: ŞUSKİ Genel Müdürlüğü'nü ifade eder.
- Başkanlık: Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı'nı ifade eder.
- Esas Yönetmelik: ŞUSKİ Genel Müdürlüğü Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı Esas Yönetmeliği'ni ifade eder.
- Abone: ŞUSKİ hizmetlerinden faydalanan gerçek ve tüzel kişileri ifade eder.
- CİMER: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ni ifade eder.
- Basın: Yazılı, görsel ve dijital medya organlarını ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM Teşkilat, Görev Yetki ve Sorumluluklar

Teşkilat Yapısı:

MADDE 4- (1) Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı teşkilat yapısı:

- a) Kurumsal İletişim Şube Müdürlüğü
- b) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü birimlerinden oluşur.

Daire Başkanlığının Görevleri

MADDE 5-

- a) Çağrı Merkezi hizmetlerini yürütmek, gelen talep ve şikayetleri almak ve ilgili birimlerle koordinasyonu sağlamak.
- b) Bilgi Edinme Kanunu ve CİMER başvurularını cevaplamak.
- c) Abone memnuniyet anketleri yapmak, analiz etmek, raporlamak.
- ç) İdarenin web sitesi içerik yönetimini ve güncelliğini sağlamak.

MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

- d) Resmi internet sitesi ve sosyal medya hesaplarını yönetmek ve güncel tutmak.
- e) Planlı su kesintileri, acil duyurular ve hizmetlerle ilgili bilgilendirme yapmak.
- f) Medya ve basın ilişkilerini yürütmek, basın bültenleri hazırlamak.
- g) Açılış ve temel atma organizasyonlarının tertip edilmesini sağlamak.
- ğ) Kurumun kamuoyu ve basın açıklamalarını yapmak.
- h) Basında çıkan haberlerin takibini yapmak ve arşivlemek.
- ı) Vatandaş ve çalışan Hizmetlerine yönelik geri bildirim mekanizmaları kurmak.
- i) Kurumsal kimlik standartlarını oluşturmak ve uygulamak.
- j) Su tasarrufu, çevre bilinci ve benzeri konularda bilinçlendirme kampanyaları düzenlemek.
- k) Kamuoyunun kuruma yönelik algısını ölçmek ve geliştirmeye yönelik raporlar hazırlamak.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Daire Başkanının Görev Yetki ve Sorumlulukları

Daire Başkanının Görev, Yetki ve Sorumlulukları:

MADDE 6-

- a) Başkanlığın esas yönetmelikte belirlenen tüm görevlerinin yürütülmesini sağlamak.
- b) Başkanlık bütçesini hazırlamak ve etkin kullanımını sağlamak.
- c) Başkanlık personelinin sevk ve idaresini sağlamak, performanslarını değerlendirmek.
- ç) Başkanlığın diğer birimlerle ve kurum dışı paydaşlarla koordinasyonunu sağlamak.
- d) Yönetmelik ve diğer mevzuat çerçevesinde kendisine verilen diğer görevleri yürütmek.
- e) Başkanlık faaliyetleri hakkında Genel Müdürlük Makamına düzenli rapor sunmak.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Daire Başkanlığına Doğrudan Bağlı Şefliklerin Görev Yetki ve Sorumlulukları

Şeflikler

MADDE 7- İdari işler şefliğinin görev, yetki ve sorumlulukları Yönetim Kurulu tarafından belirlenir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Şube Müdürlüklerinin Görev Yetki ve Sorumlulukları

Kurumsal İletişim Şube Müdürlüğü Görevleri:

MADDE 8-

- a) Çağrı merkezi çalışma saatleri, personel vardiyaları, gelen aramaların yönlendirilmesi ve kayıt altına alınması süreçlerinin yürütülmesi
- b) Gelen şikâyet ve ihbarların hangi sistemlere kaydedileceği, ilgili birimlere aktarım süresi, takibi ve geri bildirim mekanizmalarının belirlenmesi.
- c) Şikâyet ve taleplerin durumu hakkında abonelerin hangi kanallardan (SMS, e-posta, telefon) ve ne sıklıkla bilgilendirileceğinin açıklanması.
- ç) AÇIK KAPI üzerinden gelen bilgi edinme taleplerinin kabulü, ilgili birimlere yönlendirilmesi, cevaplandırma süresi ve yasal sürelerle uyum prosedürlerinin belirtilmesi.

MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

- d) CİMER üzerinden gelen başvuruların takibi, ilgili dairelere yönlendirilmesi, cevapların hazırlanması ve CİMER sistemine yüklenmesi süreçlerinin detaylandırılması.
- e) Müşteri memnuniyet anketlerinin (telefon, online, yüz yüze) hangi sıklıkla, hangi yöntemlerle ve kimler tarafından yapılacağının tanımlanması.
- f) Anket sonuçlarının nasıl analiz edileceği, hangi kriterlere göre değerlendirileceği ve Yönetim Kurulu'na sunulacak rapor formatı ve periyodunun belirlenmesi.
- g) Tespit edilen sorunlara yönelik çözüm önerilerinin nasıl geliştirileceği ve ilgili birimlere nasıl iletileceğinin açıklanması.
- h) Abone hizmetlerinde belirlenen kalite standartları ve bunların periyodik olarak denetlenme mekanizmalarının tanımlanması.
- ı) Hizmet kalitesini artırmaya yönelik pilot projeler, eğitimler ve iyileştirme çalışmaları için öneri geliştirme ve uygulama süreçlerinin belirlenmesi.
- i) Ortak projeler, işbirlikleri veya önemli gelişmeler hakkında diğer kurum ve kuruluşlarla bilgi paylaşım protokollerinin belirlenmesi.
- j) Planlı su kesintileri, arızalar veya acil durumlarda hangi kanallardan (web sitesi, sosyal medya, SMS, basın) ve ne kadar süre önceden duyuru yapılacağının belirlenmesi.
- k) Duyuruların içeriği (kesinti nedeni, süresi, etkilenen bölgeler) ve formatının standartlaştırılması.
- l) Paydaşlarla işbirliği yapılabilecek alanlar ve ortak proje geliştirme süreçlerinin tanımlanması.
- m) Geri bildirimlerin düzenli olarak değerlendirilmesi, analiz edilmesi ve Hizmetleri artırmaya yönelik aksiyon planlarının oluşturulması.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü Görevleri:

MADDE 9-

- a) Yazılı, görsel ve dijital basında İdare ile ilgili çıkan haberlerin düzenli olarak takip edilmesi ve arşivlenmesi prosedürünün belirlenmesi.
- b) Hazırlanan açıklamaların hangi medya organlarına, hangi formatta ve ne zaman servis edileceğinin açıklanması.
- c) Yeni projeler, önemli duyurular veya başarı hikâyeleri için basın bültenlerinin hazırlanması ve dağıtımı süreçlerinin belirlenmesi.
- ç) Basın toplantılarının, lansmanların ve tanıtım etkinliklerinin organizasyon süreçleri, davetiyeler, basın materyalleri ve konuşmacıların belirlenmesinin detaylandırılması.
- d) İdare adına çıkarılacak yayınların (broşür, dergi, rapor vb.) içeriği, tasarımı ve dağıtımına ilişkin politikaların belirlenmesi.
- e) Basın toplantıları ve organizasyonlar için etkinlik yönetimi, bütçeleme, mekân seçimi gibi konuların detaylandırılması.
- f) Ulusal ve yerel basında çıkan haber, fotoğraf ve görüntülerin dijital ve fiziksel olarak nasıl arşivleneceğinin (dosya adlandırma standardı, etiketleme vb.) belirlenmesi.
- g) Web sitesindeki duyurular, haberler, hizmet bilgileri ve diğer içeriklerin ne sıklıkla ve kimler tarafından güncelleneceğinin belirlenmesi.
- ğ) Logo kullanımı, kurumsal renkler, fontlar, antetli kağıt, kartvizit ve diğer kurumsal materyallerin tasarım ve kullanım standartlarının belirlenmesi.

MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ

- h) Resmi internet sitesi ve sosyal medya hesaplarının (Facebook, Twitter, Instagram vb.) yönetimi, içerik paylaşım sıklığı ve yetkililerin belirlenmesi.
- i) Sosyal medya üzerinden gelen yorum, mesaj ve şikâyetlere yanıt verme süresi ve prosedürlerinin açıklanması.
- ı) Etkinliklerin (fuarlar, açılışlar, seminerler) planlama, bütçeleme, mekân seçimi ve lojistik süreçlerinin belirlenmesi.
- j) Etkinlikler için gerekli tanıtım materyallerinin (broşür, stant tasarımı, hediye vb.) hazırlanması ve onay süreçlerinin tanımlanması.
- k) Etkinliklere katılım sağlayacak personelin belirlenmesi ve görevlendirilmesinin açıklanması.
- l) Su tasarrufu, çevre bilinci ve benzeri konularda kamuoyu bilinçlendirme kampanyalarının (içerik, hedef kitle, bütçe, zamanlama) planlanması.
- m) Kampanyaların etkinliğinin ölçülmesi ve raporlanması.
- n) Düzenli aralıklarla kamuoyu algı araştırmaları yapılması veya yaptırılması.
- o) Araştırma sonuçlarının analiz edilerek raporlanması ve kurum imajını iyileştirmeye yönelik iletişim stratejilerinin geliştirilmesi.

ALTINCI BÖLÜM Müteferrik Hususlar

Şube Müdürlerinin Görev Yetki ve Sorumlulukları:

MADDE 10- Şube Müdürleri, kendi şubelerinin görevlerini mevzuata uygun şekilde yürütmek, denetlemek ve raporlamakla yükümlüdür.

Şeflerin Görev Yetki ve Sorumlulukları:

MADDE 11- Şeflikler, kendilerine verilen görevleri zamanında, eksiksiz ve mevzuata uygun şekilde yerine getirmekle sorumludur.

YEDİNCİ BÖLÜM Çeşitli ve Son Hükümler

Yönergede Yer Almayan Hususlar:

MADDE12- Bu Yönergede yer almayan hususlarda yürürlükteki mevzuat hükümleri uygulanır.

Yürürlük:

MADDE13- Bu Yönerge hükümleri yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme:

MADDE14- Bu Yönerge hükümlerini Genel Müdür yürütür.