

MALATYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Yeni Abonelik	<p>Tüm abonelikler için ortak belgeler</p> <p>1- Kimlik belgesi yerine geçecek evrakın aslı (aslı görüldükten sonra iade edilecektir.)</p> <p>2- Yapı kullanma izni belgesi. Bu belge yok ise; yapı ruhsatı, iskana başvuru yazısı ve ilgili adrese ait; telefon doğalgaz veya elektrik faturası</p> <p>3-Zorunlu deprem sigortası fotokopisi veya T.C. poliçe numarası</p> <p>4-Sayaç marka model ve seri numarası bilgileri</p> <p>5-Tapu fotokopisi</p> <p>Konut mesken aboneliği;</p> <p>1-Şehit ise; maaş bordrosu, şehit yakını olduğunu gösterir belge</p> <p>2-Gazi ise; gazi yakını olduğunu gösterir belge, serbest kart ile maaş bordrosu fotokopisi</p> <p>3-Engelli ise; % 40 ve üzeri engelli sağlık raporu (veya engelli kimlik fotokopisi)</p> <p>4-Köyden mahalleye dönüşen yerlerde 2014 yılından önce abone olduğuna dair muhtarlık formu</p> <p>İnşaat aboneliği;</p> <p>1-Kimlik belgesi yerine geçecek evrakın aslı (aslı görüldükten sonra iade edilecektir.)</p> <p>2-Yapı ruhsatı (Fotokopisi)</p> <p>3-Onaylı sıhhi tesisat projesinin ilk sayfa fotokopisi</p> <p>4-Numarataj yazısı</p> <p>5-Sayaç marka model ve seri numarası</p> <p>6-Tapu fotokopisi</p> <p>7-Sıhhi tesisatçı belgeleri</p> <p>Ticarethane aboneliği;</p> <p>1- İşyeri açma ruhsatı,</p> <p>2- Şirket ise; yetkiyi de kapsayan imza sirküsü</p> <p>3- Özel okul ise; M.E.B. özel okul belgesi</p>	İNŞAAT ABONELİĞİNDE; OFİS İŞLEMİ 30 DAKİKA KEŞİF İŞLEMİ MERKEZ İLÇELERDE 1 GÜN DİĞER İLÇELERDE 2 GÜN. DİĞER ABONELİKLERDE 15 DAKİKA

		Bedelsiz aboneliği; 1-İbadet yeri veya Kuran kursu ise; müftülükten camii veya Kuran kursu olduğuna dair yazı. Atıksu aboneliği Diğer abone türleri için istenilen belgeler atık su aboneliği için de geçerlidir.	
2	Resmi Kurum Aboneliği	1-Kimlik belgesi yerine geçecek evrakın aslı (aslı görüldükten sonra iade edilecektir.) 2- Yapı ruhsatı fotokopisi 3.Onaylı sıhhi tesisat projesi fotokopisi 4- Yetkili kurumdan yetki belgesi	15 DAKİKA
3	Abone Sözleşme Devir	1-Kimlik belgesi yerine geçecek evrakın aslı (aslı görüldükten sonra iade edilecektir.) 2- Abone numarası (eski faturalardan öğrenilebilir) 3-Zorunlu deprem sigortası fotokopisi veya T.C. Poliçe Numarası 4- İşyeri ise; işyeri açma ruhsatı (abonelikte borç yoksa kartlı sayaç aboneslerinden istenmez) 5-Şirket ise; yetkiyi de kapsayan imza sirküsü 6-Şehit ise; maaş bordrosu 7-Gazi ise; serbest kart ile maaş bordrosu fotokopisi 8-Engelli ise; % 40 ve üzeri engelli sağlık raporu (veya engelli kimlik fotokopisi) 9-Yurt ise; yurt açma ruhsatı 10-Özel okul ise; M.E.B. Özel okul belgesi 11-Tapu fotokopisi 12-İbadet yeri veya Kuran kursu ise; müftülükten cami veya Kuran kursu olduğuna dair yazı	15 DAKİKA
4	Ortak Kullanım Aboneliği	1-Apartman yönetim kararı (karar defterinin ilk sayfasının fotokopisi) 2-Apartman yöneticisinin kimlik belgesi yerine geçecek evrakın aslı (görüldükten sonra iade edilecektir.) 3-Kaşe 4-Sayaç marka model seri numarası bilgileri	15 DAKİKA
5	Abone Türü Değişikliği	1- Abone numarası 2- Zorunlu deprem sigortası fotokopisi veya T.C. poliçe numarası 3-Yapıya ait yeni ruhsat	OFİS HİZMETİ 15 DAKİKA, KEŞİF HİZMETİ MERKEZ İLÇELERDE 1 GÜN DİĞER İLÇELERDE İSE 2 GÜN
6	Kanal İştirak Bedeli	1-Dilekçe 2-Tapu 3-Bağımsız birim sayısını ve metrekaresini gösteren ıslak imzalı proje	15 DAKİKA

7	İçmesuyu İştirak Bedeli	1-Dilekçe 2-Tapu 3-Bağımsız birim sayısını ve metrekaresini gösteren ıslak imzalı proje	15 DAKİKA
8	Adres Bilgilerinin Güncellenmesi	1-Dilekçe (güncel bilgileri içeren) 2-Numarataj yazısı	15 DAKİKA
9	Kaçak Yapıların Yıkımı İle İlgili Yazılara İstinaden Abonelerin İptali Ve Suyun Kesilmesi	Resmi yazı	SAYAÇ İÇERDE VE KAPI KAPALI İSE YIKIM ESNASINDA, SAYAÇ DIŞARDA İSE 1 GÜN
10	Güvence Bedeli İade Başvuru İşlemleri	1-Dilekçe formu (Güncel iletişim bilgileri, IBAN bilgileri ve abone numarasını içeren) 2- Nüfus cüzdanı fotokopisi 3. Vekaletname 4. Borcu yoktur belgesi	15 DAKİKA
11	İsim Değişikliği	1- Resmi yazı veya dilekçe 2- Yetki belgesi 3- Mevcutsa mahkeme kararı	15 DAKİKA
12	Sözleşmeyi Pasife Alma	1-Dilekçe formu (güncel iletişim bilgileri ve abone numarasını içeren) 2- Kimlik fotokopisi,	15 DAKİKA
13	Alacak İadesi Başvuru İşlemleri	1-Alacakla ilgili dekont, 2-Dilekçe formu (TC Kimlik Numarası, güncel iletişim bilgileri, IBAN bilgileri ve abone numarasını içeren) 3- Kimlik fotokopisi	15 DAKİKA
14	Abone İstek ve Dilekleri	Dilekçe	15 GÜN
15	İçmesuyu, Kanalizasyon Bağlantı Başvuru ve İtiraz İşlemleri	1-Dilekçe formu (güncel iletişim bilgileri ve abone numarasını içeren) 2-Kimlik fotokopisi	1 GÜN
16	Yaşlı ve Engellilere Yerinde Hizmet	1-Sözlü veya yazılı talep	1 GÜN

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgeler dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : Abone Hizmetleri Şube Müdürlüğü
İsim : Muhammed Kutluhan SUROĞLU
Unvan : Şube Müdürü
Adres : İkizce Mah. Ankara Yolu Cd. No: 35
Yeşilyurt / Malatya
Tel : 0422 377 74 44-430
Faks : -
e-Posta : mkutluhansuroglu@maski.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : Abone İşleri Dairesi Başkanlığı
İsim : İsmail GÜNEY
Unvan : Daire Başkanı
Adres : İkizce Mah. Ankara Yolu Cd. No: 35
Yeşilyurt/ Malatya
Tel : 0422 3777444-480
Faks :-
e-Posta : ismailguney@maski.gov.tr

MALATYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Kaçak Su Kullanımı İhbarı	Dilekçe, telefon, online ihbar yada şahsi başvuru	MERKEZ İLÇELERDE 2 GÜN DİĞER İLÇELERDE 4 GÜN
2	Kaçak Su Kullanımı İtirazı	1- Dilekçe 2- Tapu fotokopisi 3- Ruhsat sayaç bilgileri 4- Abone bilgileri 5- Keşif raporu 6- Kira kontratı 7- Maliye kaydı 8- Adres kayıt bilgileri 9- Diğer resmi kurumlardaki abone kayıt bilgileri 10-İkametgâh ve oturma süreleri ödeme makbuzları 11-Ölüm belgesi veraset ilanı 12-Tapu devir teslim tarihini gösterir belgeler 13-Mahkeme kararları	KOMİSYON TOPLANTISINDAN (AYDA 1 TOPLANIR) SONRA 7 İŞ GÜN İÇİNDE
3	Yasal Takip İtiraz Başvuru İşlemleri	1-Dilekçe formu (güncel iletişim bilgileri ve abone numarasını içeren) 2-Kimlik fotokopisi 3-Varsa mahkeme kararları 4-Ödeme makbuzları 5 Tapu tescil belgesi 6 Kira kontratı	KOMİSYON (AYDA 1 TOPLANIR) KARARINDAN SONRA 10 GÜN
4	Borç, İcra Taksit ve Yapılandırma İşlemleri	1- Dilekçe (güncel iletişim bilgilerini içeren) 2- Resmi yazı 3- Kimlik fotokopisi	15 DAKİKA

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgeler dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : Kaçaksu Kontrol Şube Müdürlüğü
İsim : Ömer CİCİ
Unvan : Şube Müdürü
Adres : İkizce Mah. Ankara Yolu Cd. No: 35
Yeşilyurt /Malatya
Tel : 0422 377 74 44-400
Faks :-
e-Posta : omercici1@maski.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : Abone İşleri Dairesi Başkanlığı
İsim : İsmail GÜNEY
Unvan : Daire Başkanı
Adres : İkizce Mah. Ankara Yolu Cd. No: 35
Yeşilyurt/ Malatya
Tel : 0422 377 74 44-480
Faks :-
e-Posta : ismailguney@maski.gov.tr

MALATYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
ABONE İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Arızalı ve Şikâyetli Sayaç Değişikliği Başvurusu	1-Başvuru formu (TC numarası, abone numarası yazılacak) 2- Şirket ise; yetkiyi de kapsayan imza sirküsü 3-Resmi kurum ise; yetki içerikli talep yazısı	MERKEZ İLÇELERDE 1 GÜN DİĞER İLÇELERDE 2 GÜN
2	Zayii veya Sayacı İptal İşlemi Gören Aboneliğe Sayaç Bağlanması İşlemleri	1- Dilekçe (TC Numaralı) 2- Sayaç çalınmışsa polis tutanağı 3- Şirket ise; yetkiyi de kapsayan imza sirküsü 4- Resmi kurum ise; yetki içerikli talep yazısı	MERKEZ İLÇELERDE 1 GÜN DİĞER İLÇELERDE 2 GÜN
3	Sökülen Sayacın Takılması Başvurusu (Borçtan, İsimsiz, Proje İhtilafı ve İmar Mevzuatına Aykırı vb.)	1- Borçların ödenmesi veya taksitlendirilmesi 2- İsimsiz ise abone olunması 3- Sökme takma bedelinin ödeme makbuzu 4-İdare ambarından takılan yeni sayaç bilgileri 5-Varsa mahkeme kararı yazısı	MERKEZ İLÇELERDE 1 GÜN DİĞER İLÇELERDE 2 GÜN
4	Sayaç Hurdasının İadesi İşlemleri	Dilekçe ile birlikte şahsen başvuru (Sayaç değişiminden sonra iki okuma dönemi içerisinde abone tarafından alınmayan sayaçlar hurdaya ayrılır)	30 DAKİKA
5	Kartlı Sayacın Mekanik Sayaca Dönüştürülmesi	Başvuru Formu (TC numarası, abone numarası yazılacak)	1 GÜN
6	Suyun Kullanıma Kapatılması	1-Dilekçe formu (güncel iletişim bilgileri ve abone numarasını içeren) 2-Kimlik fotokopisi, 3- Aboneye ait borcun ödendiğine dair makbuz	MERKEZ İLÇELERDE 1 GÜN DİĞER İLÇELERDE 2 GÜN
7	Sayaç Karışıklığı	1- Dilekçe Formu (Güncel iletişim bilgileri ve abone numarasını içeren) 2- Kimlik fotokopisi	MERKEZ İLÇELERDE 1 GÜN DİĞER İLÇELERDE 2 GÜN

8	Su Parası İtirazı (Yanlış Endeks Okuma Kaynaklı)	1- Dilekçe (güncel iletişim bilgileri ve abone numarasını içeren) 2- Kimlik fotokopisi 3- Sayaç endeksi ve sayaç bilgilerini net gösterir fotoğraf	OKUMADAN SONRAKİ 5 İŞ GÜNÜ İÇERİSİNDE İSE DÜZELTME 15 DAKİKA, DEĞİLSE 1 AY
9	Sayaç Yeri Değişikliği	1- Dilekçe (Güncel iletişim bilgileri ve abone numarasını içeren) 2- Kimlik fotokopisi	1 GÜN
10	Sayaç Birleştirme ve Sayaç Ayrıştırma	1- Ortak kullanım aboneliğinde; Apartman yönetim kurulu kararı 2- Tapu 3- Dilekçe (güncel iletişim bilgileri ve abone numarasını içeren) 4- Kimlik fotokopisi 5- Kamu kurumlarında; resmi yazı (abonelik ve tahsisi bilgilerini içeren)	MERKEZ İLÇELERDE 1 GÜN DİĞER İLÇELERDE 2 GÜN
11	Sayaç İtiraz İşlemleri	1- Dilekçe (güncel iletişim bilgileri ve abone numarasını içeren) 2- Kimlik fotokopisi, 3- Elektrik sarfiyat dökümü belgesi 4- Sayaç muayene raporu 5- İlgili fotoğraflar 6- Sayaç sökme takma formu 7- Mahkeme bilirkişi raporu 8- Kira kontratı 9- Maliye kayıt bilgileri 10- Ödeme makbuzları 11- Uydu görüntüsü 12- Resmi kurum belgeleri	KOMİSYON (AYDA 1 TOPLANIR) KARARINDAN SONRA 10 GÜN

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgeler dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : Sayaç Hizmetleri Şube Müdürlüğü
İsim : Saim KURT
Unvan : Şube Müdürü
Adres : İkizce Mah. Ankara Yolu Cd. No: 35
Yeşilyurt /Malatya
Tel : 0422 377 74 44-410
Faks :
e-Posta : saimkurt@maski.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : Abone İşleri Dairesi Başkanlığı
İsim : İsmail GÜNEY
Unvan : Daire Başkanı
Adres : İkizce Mah. Ankara Yolu Cd. No: 35
Yeşilyurt /Malatya
Tel : 0422 377 74 44-480
Faks :
e-Posta : ismailguney@maski.gov.tr

