

MUSKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
ABONE İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
BATI ve DOĞU BÖLGESİ ABONE İŞLERİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Sicil Kayıt İşlemleri	A- Gerçek kişiler için, kayıt sırasında nüfus cüzdanı aslı görülür. B- Tüzel kişiler için ise imza sirküleri veya yetki belgesi istenir. C- Vergi levhası (İşyerleri için.)	Aynı gün içerisinde en geç 10 dakika
2	Yeni Abone Kayıt İşlemleri	A- Yapı Kullanma İzin Belgesi B- -Yapı Kayıt Belgesi C- -3194 sayılı Kanununun geçici 11.maddesine istinaden ilgili belediyeden yazı, elektrik ve/veya doğalgaz abonelik sözleşmesi, D- Bina Tespit ve Değerlendirme Raporu Formu E- Matbu Dilekçe (MUSKİ'den temin edilecek) F- Gerçek kişiler için, kayıt sırasında nüfus cüzdanı aslı görülür. Tüzel kişiler için ise imza sirküleri veya yetki belgesi istenir. G- Vergi levhası (İşyerleri için.) H- Zorunlu deprem sigorta poliçe fotokopisi veya numarası I- Su ve Kanalizasyon Bağlantı Belgesi	Başvuru yapıldıktan sonra İlk Tesis Ekipleri gözetiminde başvuru sahibi tarafından tesisat yapılır. Tesisatın yapılmasına müteakip İdaremize haber verilir. Tesisat muayenesi yapıldıktan 7 iş günü sonra başvuru sahibi abone işlemleri için davet edilir.
3	Sözleşme Yenileme İşlemleri (Tahliye Devir Aboneliği)	A- Matbu Dilekçe (MUSKİ'den temin edilecek) B- Gerçek kişiler için, kayıt sırasında nüfus cüzdanı aslı görülür. Tüzel kişiler için ise imza sirküleri veya yetki belgesi istenir. C- Vergi levhası (İşyerleri için) D- Varsa Kira Kontratı örneği, ikametgah belgesi E- Zorunlu deprem sigorta poliçe fotokopisi veya numarası	Aynı gün içerisinde en geç 2 saat
4	İnşaat Aboneliği Almak İçin	A- İnşaat Ruhsatı B- Gerçek kişiler için, kayıt sırasında nüfus cüzdanı aslı görülür. Tüzel kişiler için ise imza sirküleri veya yetki belgesi istenir. C- Matbu Dilekçe (MUSKİ den temin edilecek) D- Su ve Kanalizasyon Durum Belgesi	Başvuru yapıldıktan sonra İçme Suyu Dairesi Başkanlığı ekipleri tarafından branşman imalatı yapıldıktan sonra başvuru sahibi tarafından tesisat yapılır. Tesisatın yapılmasına müteakip İdaremize haber verilir. Tesisatın muayenesi yapıldıktan 7 iş günü sonra başvuru sahibi abone işlemleri için davet edilir.
5	İnşaat Aboneliğinden Mesken Aboneliğine Geçmek İçin	A- Yapı kullanma izin belgesi B- Zorunlu deprem sigorta poliçe fotokopisi veya numarası C- Matbu Dilekçe (MUSKİ den temin edilecek) D- Su ve Kanal Bağlantı Belgesi	Başvuru yapıldıktan sonra 7 iş günü içerisinde keşif yapılır. Başvuru sahibince tesisatın yapıldığı İdaremize haber verilir. Tesisat muayenesi yapıldıktan sonra 3 iş günü içerisinde başvuru sahibi abone işlemleri için davet edilir.
6	Depozito İade Evraklarının Alımı	A- Matbu Dilekçe (MUSKİ'den temin edilecek) B- Gerçek kişiler için, kayıt sırasında nüfus cüzdanı aslı görülür. Tüzel kişiler için ise imza sirküleri veya yetki belgesi istenir. C- Online Başvuru (http://www.muski.gov.tr)	Başvuru yapıldıktan sonra abone işleri birimi tarafından depozito iade işlemi sistemden aynı gün içinde yapılır ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına aynı gün içinde iş emri oluşturulur. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından en geç 15 gün içinde iade işlemi gerçekleştirilir.

7	Bilgi ve Taleplerin Cevaplandırılması	A- Dilekçe, telefon, internet, faks vasıtalarından her hangi biriyle başvuru.	3 iş günü içerisinde ön bilgi 15 gün içerisinde kati bilgi
8	Vatandaş Tarafından 10 yılını doldurmuş sayaçların değiştirilmesi talebi	A- Dilekçe ile bildirim B- İhbarname ile bildirim C- Sayaç Talep Formu	İş emri başlatıldıktan sonra 3 iş günü
9	Sayaç, vana, musluk v.b arıza bildirimini	A- Dilekçe ile bildirim B- Telefon ile bildirim C- Online Başvuru (http://www.muski.gov.tr) D- Faks vasıtalarından her hangi biriyle başvuru E- Veya personel tarafından yerinde tespit	İş emri başlatıldıktan sonra 2 iş günü
10	Faturaya itiraz (Okuma sonucu çıkan tüketim miktarı ve tahakkukla alakalı itirazların, sayaç karışıklıklarının değerlendirilmesi)	A- Dilekçe ile bildirim B- Telefon ile bildirim C- Online Başvuru (http://www.muski.gov.tr)	Hatalı sayaç okumalarında veya endeks bildirimlerinde iş emri başlatılarak; yapılan tespitte istinaden 3 iş günü içinde gerekli düzeltme işlemi yapılır.
11	Abone bilgilerini güncelleme (Fatura adres ve grup kodlarındaki yanlışlıkların düzeltilmesi)	A- T.C. Kimlik Numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı	5 Dakika
12	Borçtan dolayı kapalı suyu açma (Borcunu ödeyen abonenin suyunun açılması)		Ödeme yapıp açma iş emri oluştuktan sonra aynı iş günü içerisinde
13	Abonelik kapatma (Sözleşme feshi)	A- Matbu Dilekçe (MUSKİ den temin edilecek)	Aynı iş günü içerisinde 3 saat
14	Tek Sayaç Aboneliğinden Çoklu Sayaç Aboneliğine Geçiş	A-Karar defterine bireysel aboneliğe geçiş için oy çokluğu ile alınmış karar. B-Binanın Yapı Kullanım İzin belgeleri C- Matbu Dilekçe (MUSKİ den temin edilecek)	Başvuru yapıldıktan sonra 3 iş günü içerisinde keşif yapılır. Başvuru sahibince tesisatın yapıldığı İdaremize haber verilir. Tesisat muayenesi yapıldıktan sonra 3 iş günü içerisinde başvuru sahipleri abone işlemleri için davet edilir.

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi veya başvuru eksiksiz belge ile yapıldığı halde, hizmetlerin belirtilen sürede tamamlanmaması durumunda ilk müracaat yerine yada ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri

İsim : Hakan Halil YILDIRIM
Unvan : Abone İşleri Şefi
Adres : Orhaniye Mah. 125 nolu Sok. No:6/A Menteşe/MUĞLA

Telefon : 0 252 441 46 01 (4603)
Faks :
E-posta : hakanhalil.yildirim@muski.gov.tr

İlk Müracaat Yeri

İsim : Naz KÖSE
Unvan : Abone İşleri Şube Müdürü
Adres : Orhaniye Mah. 125 nolu Sok. No:6/A Menteşe/MUĞLA

Telefon : 0 252 441 46 01 (4610)
Faks :
E-posta : naz.kose@muski.gov.tr

MUSKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
ABONE İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
TAHAKKUK ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Alacak İade İşleminin Evraklarının Alınması	A- Dilekçe ile bildirim B- Gerçek kişiler için, kayıt sırasında nüfus cüzdanı aslı görülür. Tüzel kişiler için ise imza sirküleri veya yetki belgesi istenir. C- Online Başvuru (http://www.muski.gov.tr)	Başvuru yapıldıktan sonra abone işleri birimi tarafından tahakkuk birimine dilekçe havale edilir. 1 hafta içinde gerekli araştırma yapılır; yapılan tespitte istinaden iade edilecek bir bedel var ise Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına havale edilir. En geç 15 gün içinde Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından iade işlemi gerçekleştirilir. Başvuru sahibine bilgi yazısı yazılır.
2	İhbar Üzerine Kaçak ve Usulsüz Su Bildirimi veya Tespitlerinin Yapılması	A- Dilekçe ile bildirim B- Telefon ile bildirim C- Online Başvuru (http://www.muski.gov.tr) D- Veya personel tarafından yerinde tespit	Başvuru yapıldıktan sonra Tahakkuk Şube Müdürlüğüne iş başlatılır. İlgili iş emrine istinaden bulunduğu bölgedeki kayıp kaçak ekibi tarafından en geç 24 saat içinde tespit için adrese gidilir. Yapılan tespit tutanaklandırılarak Şube Müdürlüğüne ilgili birimine aynı gün içinde gönderilir.
3	Kaçak ve Usulsüz Su Bildirimi ve Tespitlerinde Tahakkukların Yapılması	A- Dilekçe ile bildirim B- Telefon ile bildirim C- Online Başvuru (http://www.muski.gov.tr) D- Veya personel tarafından yerinde tespit	Bölge kayıp kaçak ekibi tarafından yapılan tutanaklı tespit, aynı gün içinde tahakkuk ekibine iş emri oluşturularak gönderilir. Tahakkuk ekibi tarafından eğer abone tarafından tebliğ alınmadıysa 1 hafta içinde tebliğ yazısı yazılarak aboneye bildirim yapılır. Yazı tarihi itibarıyla abone tarafından yapılan herhangi bir itiraz dilekçesinin olmaması durumunda; 15 gün içinde gerekli tahakkuk işlemi yapılarak; idareimiz tarafından yazılı olarak tebliğ edilir.
4	Atıksu Tahakkuklarına İtirazın Değerlendirilmesi	A- Dilekçe ile bildirim B- Gerçek kişiler için, kayıt sırasında nüfus cüzdanı aslı görülür. Tüzel kişiler için ise imza sirküleri veya yetki belgesi istenir. C- Online Başvuru (http://www.muski.gov.tr)	Başvuru yapıldıktan sonra Tahakkuk Şube Müdürlüğüne iş başlatılır. İlgili iş emrine istinaden İçme Suyu Daire Başkanlığına kanalizasyon hattının tespitiyle ilgili yazı yazılır. İlgili Başkanlıktan gelen cevap yazısına istinaden; 1 hafta içinde iade tutanağı hazırlanarak; Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına iade işlemi için yazı yazılır. En geç 15 gün içinde Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından iade işlemi gerçekleştirilir. Başvuru sahibine bilgi yazısı yazılır.
5	Ön Ödemeli Sayaç İade Talebi Değerlendirilmesi	A- Dilekçe ile bildirim B- Gerçek kişiler için, kayıt sırasında nüfus cüzdanı aslı görülür. Tüzel kişiler için ise imza sirküleri veya yetki belgesi istenir. C- Online Başvuru (http://www.muski.gov.tr)	Başvuru yapıldıktan sonra Tahakkuk Şube Müdürlüğüne iş başlatılır. İlgili iş emrine istinaden 1 hafta içinde gerekli araştırma yapılır; yapılan tespitte istinaden iade edilecek bir bedel var ise Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına havale edilir. En geç 15 gün içinde Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından iade işlemi gerçekleştirilir. Tarafınıza bilgi yazısı yazılır.
6	Sayaç Rapor Talebi Değerlendirilmesi	A- Dilekçe ile bildirim B- Gerçek kişiler için, kayıt sırasında nüfus cüzdanı aslı görülür. Tüzel kişiler için ise imza sirküleri veya yetki belgesi istenir. C- Online Başvuru (http://www.muski.gov.tr)	Başvuru yapıldıktan sonra Tahakkuk Şube Müdürlüğüne dilekçe havale edilir. İlgili dilekçeye istinaden saha ekibi tarafından itiraz edilen sayac sökülerek, tahakkuk ekibine teslim edilmesi için iş başlatılır. En geç 1 hafta içinde itiraz edilen sayaç Muğla İl Sanayi ve Teknoloji Müdürlüğüne gönderilir. Aboneye sayacın raporun gönderildiğiyle ilgili bilgi yazısı yazılır. İtiraz edilen tahakkuk dönemiyle ilgili kıyas tahakkuk bırakılarak; faturada düzeltme işlemi yapılır; iptal edilen tahakkuk bedeli rapor sonucuna istinaden değerlendirilip, gerekli tahakkuk işlemi yapılarak aboneye bilgi verilir.

7	Bilgi ve Taleplerin Cevaplandırılması	A- Dilekçe, telefon, internet, faks vasıtalarından her hangi biriyle başvuru.	3 iş günü içerisinde ön bilgi 15 gün içerisinde kati bilgi
8	Faturaya itiraz (Okuma sonucu çıkan tüketim miktarı ve tahakkukla alakalı itirazların, sayaç karışıklıklarının değerlendirilmesi)	A- Dilekçe ile bildirim B- Telefon ile bildirim C- Online Başvuru (http://www.muski.gov.tr)	Hatalı sayaç okumalarında veya endeks bildirimlerinde iş emri başlatılarak; yapılan tespit istinaden 3 iş günü içinde gerekli düzeltme işlemi yapılır.

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi veya başvuru eksiksiz belge ile yapıldığı halde, hizmetlerin belirtilen sürede tamamlanmaması durumunda ilk müracaat yerine yada ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri

İsim : Adile ATÇAKAN
Unvan : Tahakkuk Şef V.
Adres : Orhaniye Mah. 125 nolu Sok. No:6/A Menteşe/MUĞLA

Telefon : 0 252 441 46 01 (4601)
Faks :
E-posta : adile.atcakan@muski.gov.tr

İlk Müracaat Yeri

İsim : Hatice KARADAŞ
Unvan : Tahakkuk Şube Müdür V.
Adres : Orhaniye Mah. 125 nolu Sok. No:6/A Menteşe/MUĞLA

Telefon : 0 252 441 46 01 (4620)
Faks :
E-posta : hatice.karadas@muski.gov.tr

MUSKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
ABONE İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
TAHSİLAT ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Taksitlendirme İşlemi	A- İmza sirküsü, (yetki belgesi ile) B- Vekaletname C- En son tarihli ve şirketçe imzalanmış bilanço	15 Dakika
2	Tecil İşlemi	Gerçek kişiler için A- Kimlik belgesi fotokopisi, B- Noter tasdikli vekaletname, vasilik belgesi, mirasçılık belgesi vb belge istenir. Başka abone adına başvurulması halinde ise, Kira kontratı, borçlu abonenin noter onaylı muvafakat namesi (borçlu abonenin üçüncü kişi ile birlikte İdareye başvurusu halinde noter tasdiki aranmaz) ayrıca istenir. Tüzel kişiler için A- İmza sirküsü, (yetki belgesi ile) B- Vekaletname C- Başvuru dilekçesi ve talep formu.	30 Dakika
3	Bilgi ve Taleplerin Cevaplandırılması	A- Dilekçe, telefon, internet, faks vasıtalarından her hangi biriyle başvuru.	3 iş günü içerisinde ön bilgi 15 gün içerisinde katı bilgi
4	Ön ödemeli sayaçlara ait kartlara kontör yükleme	A- Kontör kartı.	5 Dakika

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi veya başvuru eksiksiz belge ile yapıldığı halde, hizmetlerin belirtilen sürede tamamlanmaması durumunda ilk müracaat yerine yada ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri

İsim : Emin GİRİNCİ
Unvan : Tahsilat Şube Müdür V.
Adres : Orhaniye Mah. 125 nolu Sok. No:6/A Menteşe/MUĞLA

Telefon : 0 252 441 46 01 (4640)
Faks :
E-posta : emin.girinci@muski.gov.tr

İlk Müracaat Yeri

İsim : İkbâl ZEHİR
Unvan : Abone İşleri Daire Başkanı
Adres : Orhaniye Mah. 125 nolu Sok. No:6/A Menteşe/MUĞLA

Telefon : 0 252 441 46 01 (4600)
Faks :
E-posta : ikbal.yozcu@muski.gov.tr