



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ(EN GEÇ)
1	Su Faturası Tahsilatı	1- Abone numarası ya da su tüketim faturası	30-50 Saniye
2	Bilgi Edinme Başvuruları	1- Başvuru Dilekçesi veya formu E-Posta	15 iş günü
3	Yapılandırma İşlemleri	1- Kimlik Fotokopisi 2- Abone Bilgisi	5-10 Dakika
4	Resmi Kurum Fatura Düşümlerinin Yapılması	1- Ödeme Emri Evrağı	5-10 Dakika
5	Yapım İşlerinde Alınan Teminatların İade İşleri	1- İlgili birimin yazısı 2- S.G.K İlişiksiz Belgesi 3- Vekâletname 4- Kimlik 5- Geçici Kabul-Kesin Kabul Yazısı	5 İş Günü
6	Mal ve Hizmet Alımlarında Teminatların İade İşleri	1- İlgili birimin yazısı 2- Vergi Borcu Yoktur Yazısı 3- Vekâletname 4- Kimlik	5 İş Günü
7	Abone Teminatı(Depozito İadesi)	1- İlgili birimin yazısı 2- Dilekçe 3- Harcama Talimatı 4- Kimlik Fotokopisi 5- Vekâletname 6- İban Numarası	10 İş Günü
8	Hakediş Ödemeleri	1- Ödeme Emri Belgesi ve Ekleri 2- SGK ve Vergi Borcu Yazıları	10 İş Günü

“Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin 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	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Serdar ÖZBEK	İsim	Nezir EFEOĞLU
Ünvan	Tahsilat Şube Müdür V	Ünvan	Strateji Geliştirme Dairesi Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	0 432 217 17 43	Telefon	0 432 217 17 43
Fax	0 432 217 17 47	Fax	0 432 217 17 47
E-Posta	serdar.ozbek@vaski.gov.tr	E-Posta	nezir.efeoğlu@vaski.gov.tr



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Bayram GÜNDOĞDU	İsim	Nezir EFEOĞLU
Ünvan	Muhasebe Şube Müdürü	Ünvan	Strateji Geliştirme Dairesi Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	0432 217 17 43	Telefon	0432 217 17 43
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Posta	bayramg65@hotmail.com	E-Posta	nezir.efeoglu@vaski.gov.tr



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ(EN GEÇ)
1	İlk Mesken Aboneliği	1) Dilekçe (Matbu) 2) Mal sahibi ise tapu fotokopisi, kiracı ise kira kontratı 3) T.C. Kimlik nolu kimlik fotokopisi 4) Yapı Kullanma İzin Belgesi veya İnşaat Ruhsatı, bunlar yoksa İnşaat bitim tarihi 01.07.2022'ten önce Bitirilmiş olmak üzere emlak beyanı rayiç bedel tablosu 5) Abone olunacak yıla ait rayiç bedelli emlak beyan tablosu ve numarataj belgesi (belediyeden) 6) DASK (Zorunlu Deprem Sigortası)	1 Saat
2	İlk Şahıs Veya Şirket Ticari Aboneliği	1) Dilekçe (Matbu) 2) Mal sahibi ise tapu fotokopisi, Kiracı ise kira kontratı 3) T.C. Kimlik nolu kimlik fotokopisi 4) İşyeri Bildirim Formu veya Vergi Levhası 5) Şirket ise İmza sirküsü 6) Yapı Kullanma İzin Belgesi veya İnşaat Ruhsatı, bunlar yoksa İnşaat bitim tarihi 01.07.2022'ten önce Bitirilmiş olmak üzere emlak beyanı rayiç bedel tablosu 7) Abone olunacak yıla ait rayiç bedelli emlak beyan tablosu ve numarataj belgesi (belediyeden)	1 Saat
3	İlk İnşaat Aboneliği	1) Dilekçe (Matbu) 2) T.C. Kimlik nolu kimlik fotokopisi 3) İnşaat ruhsatı 4) Su Sayacı Şirket ise; 5) İmza sirküsü ve işyeri bildirim formu	1 Saat
4	Resmi Yerlerin Aboneliği	1) Görevlendirme yazısı ve görevlendirilen kişinin kimlik fotokopisi 2) Tapu 3) Yapı Kullanma izin belgesi **Resmi dairelerin kullandığı bina özel şahsa ait ise su ve kanal katılım payı tahsil edilecektir.	1 Saat
5	Abone Devir	Abonelik Devri İçin İstenen Evraklar: 1) Dilekçe (Matbu) 2) Kiracı ise kira kontratı mal sahibi ise tapu fotokopisi 3) Kimlik fotokopisi İşyeri ise; 4) İşyeri bildirim formu ya da vergi levhası fotokopisi 5) İmza sirküsü, Yetki belgesi * * Borçlu abone devir ise yukarıdaki evraklara ilaveten borcu bırakan kişinin kira kontratı ve TC Numarası 6) DASK (Zorunlu Deprem Sigortası)	1 Saat
6	Abone Terk	Aboneliği Şahsın Kendi Kapatacak İse	1 Saat



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



		1) Dilekçe (Matbu) 2) Kimlik fotokopisi 3) Sayacın son endeksi 4) Abone vefat etmişse veraset ilamı ve varislerden birinin müracaatı. 5) Terk edilecek yer şirket ise; imza sirküsü	
7	Endeks Ödeme	3194 sayılı kanuna göre abone olamayanlara (inşaat ruhsatı ve yapı kullanma izni olmayan mesken veya işyerlerine) müracaatına istinaden sayaç okutularak endeks ödettirilmektedir. Mevcut abonenin endeks ödemesi; 1) Dilekçe (matbu), sayacın son endeksi 2) T.C. numaralı kimlik fotokopisi	1 Saat
8	Abonelik Tarihleri İle İlgili Bilgi	Abone kişinin adına ise; 1)kimlik fotokopisi 2)Dilekçe (matbu) 3)Bilgiyi isteyen mal sahibi ise tapu ve kimlik fotokopisi	2 Saat
9	Arızalı Sayaçların Değişim İşlemi	1) Dilekçe 2) Kimlik fotokopisi	3-5 Gün
10	İndirimli Su Aboneliği <u>1. Hak Sahipleri (%50 İndirim)</u> -Gaziler -Şehit, Dul Ve Yetimleri -Gazi, Dul Ve Yetimler -Engelliler -65 Yaş Maaşı Alan Kimsesiz T.C. Vatandaşları <u>2. Hak Sahipleri (İkamet Edilen Tek Bir Meskene Abone Olmak Koşulu İle Yararlandırılanlar</u>	1) Dilekçe(matbu) 2) T.C. numaralı kimlik fotokopisi 3) İlgili Kurum ve Kuruluşlardan belgelendirmek kaydı ile şahsı adına alınmış resmi belge Engelli ise, Engelli sağlık kurulu raporu (%40 engel oranına sahip, sürekli rapor sahipleri). Aile bireylerinden Zihinsel engelli olan için ise veli ve vasilerinin adına abone olmak kaydı ile % 50 indirimden yararlandırılır.	1 Saat
11	Su Sayacı Endeksi Ve Fatura Bildirimine İtiraz	1) Dilekçe(matbu) 2) T.C. numaralı kimlik fotokopisi	2 Gün
12	Abone Bilgilerinde Değişiklik Talebi İşlemi	Adres değişikliği söz konusu ise; 1) Dilekçe(matbu) 2) T.C. numaralı kimlik fotokopisi 3) Bağlı bulunduğu belediyenin numarataj amirliğinden yazı. Abone tipi değişikliklerinden <u>İnşaattan Meskene veya Ticarethane tarife değişikliği için;</u>	1 Saat



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



		1) Dilekçe (Matbu) 2)T.C. numaralı kimlik fotokopisi 3) Yapı kullanma izni veya İnşaat ruhsatı 4) Emlak rayiç bedeli (Katılım Payı Alınmamış ise)	
13	Kullanılmayan Aboneliklerin Geçici Kapama ve Geçici Kapama İptal İşlemi	1) Dilekçe (Matbu) 2) T.C. numaralı kimlik fotokopisi 3) Sayacın son endeksi	3 Gün
14	Kiracı Şikâyeti	1) Dilekçe (Matbu) 2) Tapu Fotokopisi 3) Kira Kontratı	1 Gün
15	Mühürleme İşlemleri	1) Dilekçe (Matbu)	3 – 5 Gün
16	Kaçak Su Tutanak İtirazı	1) Dilekçe (Matbu)	3 – 5 Gün
17	Kaçak Su İhbarları	1) Dilekçe (Matbu)	1 - 5 Saat

NOT:

- Hizmetin tamamlanma süresi evrakların eksiksiz ve tesisatın kontrol edilmiş olması durumunda geçerlidir.
- Sırada bekleme süresi hizmetin tamamlanma süresine dâhil değildir.
- İş takibi ancak vekâlet ile yapılabilir.
- İşhanı, İş merkezi ve Resmi Kurumlardan DASK(Zorunlu Deprem Sigortası) istenmemektedir.

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.

Sıra No. 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17:			
İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	-	İsim	Mustafa Numan ÖZDAĞ
Ünvan	Abone İşleri Şube Müdürü V.	Ünvan	Abone İşleri Daire Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	0 (432) 217 17 43	Telefon	0 (432) 217 17 43
Fax	0 (432) 217 17 47	Fax	0 (432) 217 17 47
E-Posta		E-Posta	mustafanuman.ozdag@vaski.gov.tr



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



Sıra No. 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17:			
İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Burakhan YÖRÜK	İsim	Mustafa Numan ÖZDAĞ
Ünvan	Sayaç İşleri Şube Müdürü V.	Ünvan	Abone İşleri Daire Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	0 (432) 217 17 43	Telefon	0 (432) 217 17 43
Fax	0 (432) 217 17 47	Fax	0 (432) 217 17 47
E-Posta	burakhan.yoruk@vaski.gov.tr	E-Posta	mustafanuman.ozdag@vaski.gov.tr

Sıra No. 7-9-10-11-12-13-14-15-16-17:			
İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Burcu KORKMAZ	İsim	Mustafa Numan ÖZDAĞ
Ünvan	Kaçak Su Önleme Şube Müdürü V.	Ünvan	Abone İşleri Daire Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	0 (432) 217 17 43	Telefon	0 (432) 217 17 43
Fax	0 (432) 217 17 47	Fax	0 (432) 217 17 47
E-Posta	burcu.korkmaz@vaski.gov.tr	E-Posta	mustafanuman.ozdag@vaski.gov.tr

Sıra No. 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17:			
İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Yavuz KURT	İsim	Mustafa Numan ÖZDAĞ
Ünvan	Tahakkuk İşleri Şube Müdürü V.	Ünvan	Abone İşleri Daire Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	0 (432) 217 17 43	Telefon	0 (432) 217 17 43
Fax	0 (432) 217 17 47	Fax	0 (432) 217 17 47
E-Posta	Yavuz.kurt@vaski.gov.tr	E-Posta	mustafanuman.ozdag@vaski.gov.tr



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ(EN GEÇ)
1.	Sayısal Veri – Harita Web Servis Talebi	1) Dilekçe ya da resmi yazı 2) Hizmet ücrete tabi ise: 3) Ödeme Makbuzu 4) Sözleşme için imza yetkili irtibat	15 İş Günü
2.	Kurumsal CBS Uygulamaları Yetki Tanımlanması	1) Resmi Yazı 2) Personel bilgileri 3) Kurum dış static IP adresi	15 İş Günü
3.	Yazılım Desteği Talebi	1)Destek Talep Formu, İlgili Yazılım Detayları	3 İş Günü
4.	Yeni Yazılım Geliştirme Projesi Başvurusu	1)Proje Başvuru Formu, İlgili Belgeler	45 İş Günü
5.	Mevcut Yazılım Güncelleme Talebi	1)Güncelleme Talep Formu, Versiyon Detayları	21 İş Günü
6.	Veri Analitiği ve Raporlama Talebi	1)Raporlama Talep Formu, Veri Kapsamı	5 İş Günü
7.	Siber Güvenlik Denetimi Talebi	1)Güvenlik Denetim Formu, Sistem Detayları	21 İş Günü
8.	API Entegrasyon Hizmeti	1)API Talep Formu, Entegrasyon 1)Dokümantasyonu	21 İş Günü
9.	Ağ Kaynaklı Sorun Giderme (Ağ Network)	1)Kişisel Talep	1 saat ile 3 iş günü
10.	Anahtar (Switch) Konfigürasyonu	1) Resmi Talep Yazısı	1 saat ile 1 iş günü
11.	Bilgi Sistemleri İçin Kullanıcı (Yetkilendirme) Açılması	1)Kişisel Talep	10 ile 30 dk.
12.	DNS Tanımı Yapılması	1)Resmi Talep Yazısı 2)Kişisel Talep	10 dk.
13.	Ağ Güvenlik Hizmetleri	1)Kişisel Talep	1 saat ile 1 iş günü
14.	Sunucu Kurulumu ve Yapılandırma	1)Resmi Talep Yazısı	1 ile 2 iş günü
15.	Veri İletişim Portu Açma - Kapama	1)Talep Formu	1 saat ile 2 iş günü



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



16.	Teknik Servis Hizmetleri	1)Kişisel Talep 2)Yazısı Talep Formu	1 saat ile 3 iş günü
17.	Bilgisayar Sistem Sorunlarını Giderme (İşletim sistemi, sürücü, yapılandırma)	1)Kişisel Talep 2)Yazısı Talep Formu	1 saat ile 3 iş günü
18.	Bilişim Ürünleri Teknik Şartname Hazırlama	1)Resmi Talep Yazısı Talep Formu	1 gün ile 5 iş günü
19.	Taşınır İşlemleri	1)Resmi Talep Yazısı Taşınır İşlem Fişi	10 dk.ile 10 gün
20.	Kamera ve Güvenlik Sistemleri Şikayet ve Taleplerinin Değerlendirilmesi	1)Resmi Talep Yazısı Talep Formu	1 gün ile 5 iş günü
21.	Gelen Evrak Kayıt Hizmeti	1)Dilekçe, resmi yazı, ek belgeler	1 İş Günü
22.	Giden Evrak Kayıt Hizmeti	1)İlgili yazı, ek belgeler	1 İş Günü
23.	Yazılı Başvuru Kayıt Hizmeti	1)Dilekçe	1 İş Günü
24.	Arşiv Hizmeti	1)Arşiv Talep Formu	3 İş Günü
25.	Resmi Yazışma ve Belge Hazırlama	1)Talep edilen yazı, gerekli ek belgeler	2 İş Günü
26.	Bilgi Edinme Başvurusu Yanıtı	1)Bilgi edinme başvuru formu	15 İş Günü

“Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin 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	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Gamze ERKALAY	İsim	Denizhan BOZDOĞAN
Ünvan	CBS Şube Müdür V.	Ünvan	Bilgi İşlem Daire Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	0 432 217 17 43 (1263)	Telefon	0 432 217 17 43 (1162)
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Posta	gamze.erkalay@vaski.gov.tr	E-Posta	denizhan.bozdogan@vaski.gov.tr



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Furkan SİDAL	İsim	Denizhan BOZDOĞAN
Ünvan	Donanım Şube Müd. V.	Ünvan	Bilgi İşlem Daire Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	0 432 217 17 43 (1172)	Telefon	0 432 217 17 43 (1260)
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Posta	furkan.sidal@vaski.gov.tr	E-Posta	denizhan.bozdogan@vaski.gov.tr

İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Abdulaziz EBİNÇ	İsim	Denizhan BOZDOĞAN
Ünvan	Yazılım Şube Müd. V.	Ünvan	Bilgi İşlem Daire Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	(0432) 217 17 43	Telefon	0 432 217 17 43
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Posta	abdulaziz.ebinc@vaski.gov.tr	E-Posta	denizhan.bozdogan@vaski.gov.tr



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN DEĞERLENDİRİLME SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Başvuruların Cevaplanması	1. Yazılı başvuru işlemlerinde, konu ile ilgili talebin açıkça belirtildiği başvuru belgesinin (dilekçe) sunulması gerekmektedir. Söz konusu başvuru belgesi Ek'inde vekil ise vekâletnamesi; şirket ise adresi, şirket yetkilisinin yetki belgesi, imzası ve şirket unvanı vb. belgelerin) bulunması gerekmektedir.	10 (on) iş günü içerisinde cevaplanır.
2	Atıksu Kalite Kontrol Ruhsatı (AKKR) Belge Düzenlenmesi	1. AKKR başvuru dilekçesi 2. AKKR başvuru formu 3. Taahhütname 4. İşyeri yetkilisinin noter onaylı imza sirküleri/beyannameleri 5. İşyeri yetkilisine ait nüfus cüzdan fotokopisi Not: Diğer evraklar ve belgeler, işyerinde yapılan denetimler neticesinde, işyerinin faaliyet sektörüne göre denetim ekipleri tarafından belirlenerek, işyeri yetkilisine hazırlamaları için elden teslim edilir.	Talep edilen evrak ve belgelerin eksiksiz sunulması ve atıksu analiz sonuçlarının VASKİ Deşarj standartlarını sağlaması durumunda AKKR Belge düzenleme süresi 7 (yedi) iş günü içerisinde sonuçlanır. Not: Atıksu numune alma/aldırma süreleri dâhil değildir.
3	Atıksu Kalite Kontrol Ruhsatı (AKKR) kapsamından çıkarıldığına dair yazı	1. AKKR başvuru dilekçesi 2. AKKR başvuru formu 3. Taahhütname 4. İşyeri yetkilisinin noter onaylı imza sirküleri/beyannameleri 5. İşyeri yetkilisine ait nüfus cüzdan fotokopisi Not: Diğer evraklar ve belgeler, işyerinde yapılan denetimler neticesinde, işyerinin faaliyet sektörüne göre denetim ekipleri tarafından belirlenerek, işyeri yetkilisine hazırlamaları için elden teslim edilir.	Talep edilen evrak ve belgelerin eksiksiz sunulması ve işletmenin sadece evsel nitelikli atıksu oluşturduğu tespit edilmesi durumunda, İşletmenin AKKR Kapsamından çıkarıldığına dair yazının ve belgenin düzenlenme süresi 7 (yedi) iş günü içerisinde sonuçlanır.
4	Atıksu Kalite Kontrol Ruhsatı (AKKR) Belge Yenileme İşlemleri	1. AKKR başvuru dilekçesi 2. AKKR başvuru formu 3. Taahhütname 4. İşyeri yetkilisinin noter onaylı imza sirküleri/beyannameleri 5. İşyeri yetkilisine ait nüfus cüzdan fotokopisi Not: İşyerinde yapılan denetimler neticesinde işyerinin faaliyet sektöründe, atıksu üretim durumunda değişiklik olması, evrak ve belgelerin geçerlilik süreleri vb. sebeplerden dolayı VASKİ tarafından işyeri sahibinden evrak ve belge talebinde bulunulabilir. Eksik, hatalı veya yenilenmesi gereken evrak ve belgeler VASKİ tarafından belirlenip işyeri yetkilisine hazırlamaları için elden teslim edilir.	Talep edilen evrak ve belgelerin eksiksiz sunulması ve atıksu analiz sonuçlarının VASKİ Deşarj standartlarını sağlaması durumunda AKKR Belge düzenleme süresi 7 (yedi) iş günü içerisinde sonuçlanır. Not: Atıksu numune alma/aldırma süreleri dâhil değildir.
5	GSM/GSMR Görüş Yazısı	1. Başvuru dilekçesi 2. AKKR Başvuru Formu (İşletmenin Faaliyet Sektörü ve işletmeye ait diğer bilgilerin tespiti/kontrolü açısından zorunludur.)	5 (Beş) iş günü içerisinde sonuçlanır.

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin 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.”



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



İlk Müracaat Yeri	Atıksu Arıtma Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	Arıtma Tesisleri Dairesi Başkanlığı Evrak Kayıt Birimi
İsim	Ahmet DURAK	İsim	Ahmet DURAK
Ünvan	Atıksu Arıtma Şube Müdür V.	Ünvan	Arıtma Tesisleri Dairesi Başkan V.
Adres	İskele Mah. Şemsibey Cad. Van Merkez İleri Biyolojik AAT Yerleşkesi	Adres	İskele Mah. Şemsibey Cad. Van Merkez İleri Biyolojik AAT Yerleşkesi
Telefon	(0432) 223 46 77	Telefon	(0432) 223 46 77
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Posta	ahmet.durak@vaski.gov.tr	E-Posta	ahmet.durak@vaski.gov.tr

İlk Müracaat Yeri	İçme Suyu Arıtma Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	Arıtma Tesisleri Dairesi Başkanlığı Evrak Kayıt Birimi
İsim	Nida ATICI	İsim	Ahmet DURAK
Ünvan	İçme Suyu Arıtma Şube Müdr V.	Ünvan	Arıtma Tesisleri Dairesi Başkan V.
Adres	İskele Mah. Şemsibey Cad. Van Merkez İleri Biyolojik AAT Yerleşkesi	Adres	İskele Mah. Şemsibey Cad. Van Merkez İleri Biyolojik AAT Yerleşkesi
Telefon	(0432) 223 46 77	Telefon	(0432) 223 46 77
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Posta	nida.atici@vaski.gov.tr	E-Posta	ahmet.durak@vaski.gov.tr

İlk Müracaat Yeri	Atıksu Ruhsat Denetim Ve Laboratuvar Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	Arıtma Tesisleri Dairesi Başkanlığı Evrak Kayıt Birimi
İsim	İlhami SARIDAŞ	İsim	Ahmet DURAK
Ünvan	Atıksu Ruhsat Denetim Ve Laboratuvar Şube Müdür V.	Ünvan	Arıtma Tesisleri Dairesi Başkan V.
Adres	İskele Mah. Şemsibey Cad. Van Merkez İleri Biyolojik AAT Yerleşkesi	Adres	İskele Mah. Şemsibey Cad. Van Merkez İleri Biyolojik AAT Yerleşkesi
Telefon	(0432) 223 46 77	Telefon	(0432) 223 46 77
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Posta	ilhami.saridas@vaski.gov.tr	E-Posta	ahmet.durak@vaski.gov.tr



VAN 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	Kanalizasyon Şebeke Projeleri	1-Muhtar Ve Vatandaş Dilekçesi.	12 AY
2	İçmesuyu İsale Hatları, Depoları Terfi Merkezleri Ve Sanat Yapıları Projeleri	1-Muhtar Ve Vatandaş Dilekçesi.	12 AY
3	İçmesuyu Ve Atıksu Arıtma Tesisi Ve Projeler	1-Yerleşim Yerinin İçilebilir Su Standartlarına Göre Projelendirme Ve Yapım Hazırlıklarının Yapılması. 2-Yerleşim Yerinin Atıksu Standartlarına Göre Projelendirme Ve Yapım Hazırlıklarının Yapılması.	12 AY
4	Altyapı Bilgisi Talebi	1- İlgili Belediyesine Verilmek Üzere Alt Yapı Bilgisi Talebine Yönelik Dilekçe. 2- Altyapı Bilgisi Talep Edilen Parsele Ait Tapu Vb. Bilgiler Verilir.	1 AY
5	Kurum İşleyişindeki Tüm İhale İşlemleri	1-Kurumun İhtiyacına Göre Yapılması Planlanan İhalenin Belgeleri Gönderilir. 2-Şirketin Vergi Borcu Olmadığına Dair Bağlı Olduğu Vergi Dairesinden Aldığı Yazı. 3-İşçi Çalıştırıyor İse, Çalışanların Sgk Dökümleri Veya Bordroları. 4- Yüklenicilerin İş Bitirme Deneyim Belgeleri.	12 AY
6	Tüm Projelerin İhale Aşaması Öncesi Yaklaşık Maliyet, Proje Ve Etüt İşlemlerinin Hazırlanması	1- Muhtar Ve Vatandaştan Alınan Dilekçeler.	12 AY
7	İhale Sonrası Sonuçlanan Yapım İşlerinin Kontrollüğü Ve Hakkediş Düzenlemeleri	1-Yüklenici Firma Dilekçesi.	12 AY

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin 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	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Uğur KARABULUTOĞLU	İsim	Selim ŞAHİN
Ünvan	Yatırım ve İnşaat Şube Müdürü V	Ünvan	Plan Proje Ve Yatırım İnşaat Dairesi Başkan V.
Adres	İskele Mah. Şemsibey Cad. Van Merkez İleri Biyolojik AAT Yerleşkesi	Adres	İskele Mah. Şemsibey Cad. Van Merkez İleri Biyolojik AAT Yerleşkesi
Telefon	(0432) 223 46 77	Telefon	(0432) 223 46 77
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Posta	ugur.karabuluoglu@vaski.gov.tr	E-Posta	selim.sahin@vaski.gov.tr



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Serkan ÇAKAR	İsim	Selim ŞAHİN
Ünvan	Plan Proje Şube Müdür V.	Ünvan	Plan Proje Ve Yatırım İnşaat Dairesi Başkan V.
Adres	İskele Mah. Şemsibey Cad. Van Merkez İleri Biyolojik AAT Yerleşkesi	Adres	İskele Mah. Şemsibey Cad. Van Merkez İleri Biyolojik AAT Yerleşkesi
Telefon	(0432) 223 46 77	Telefon	(0432) 223 46 77
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Posta	serkan.cakar@vaski.gov.tr	E-Posta	selim.sahin@vaski.gov.tr

İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Müjdat BAŞTÜRK	İsim	Selim ŞAHİN
Ünvan	Harita ve Emlak İstimlak Şube Müdür V.	Ünvan	Plan Proje Ve Yatırım İnşaat Dairesi Başkan V.
Adres	İskele Mah. Şemsibey Cad. Van Merkez İleri Biyolojik AAT Yerleşkesi	Adres	İskele Mah. Şemsibey Cad. Van Merkez İleri Biyolojik AAT Yerleşkesi
Telefon	(0432) 223 46 77	Telefon	(0432) 223 46 77
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Posta	mujdat.basturk@vaski.gov.tr	E-Posta	selim.sahin@vaski.gov.tr

İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Didem AYTİN	İsim	Selim ŞAHİN
Ünvan	Havza Koruma Kontrol Şube Müdür V.	Ünvan	Plan Proje Ve Yatırım İnşaat Dairesi Başkan V.
Adres	İskele Mah. Şemsibey Cad. Van Merkez İleri Biyolojik AAT Yerleşkesi	Adres	İskele Mah. Şemsibey Cad. Van Merkez İleri Biyolojik AAT Yerleşkesi
Telefon	(0432) 223 46 77	Telefon	(0432) 223 46 77
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Posta	didem.aytin@vaski.gov.tr	E-Posta	selim.sahin@vaski.gov.tr



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ(EN GEÇ)
1	Şikayetlerin en kısa sürede çözümü ve bilgi edinme konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1-Dilekçe veya talepte bulunulması halinde şikayet - talep konusu olan bölge, mevki ve adres bilgileri gerekmektedir.	20 İş Günü
2	Yeni yapılan taşınmazların içme suyu ve kanalizasyon bağlantısı konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1-İçme suyu aboneliğinin yapılması, yapı ruhsatının fotokopisi, ilgili belediyeden kazı izinlerinin alınması ve bağlantı bedelinin ödenmesi gerekmektedir.	5 İş Günü
3	İçme suyu ve Kanalizasyon Abone bağlantılarının iptali veya yenilenmesi konusunda vatandaşa hizmet vermek	1) Abone Numarası ve irtibat bilgilerini içeren dilekçe	-
4	Vidanjör aracı ile foseptik kuyusu kullanan vatandaşlara kuyu çekimi konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1-Talepte bulunulması halinde talep konusu olan bölge, mevki, adres bilgileri ve vidanjörün saatlik ücretinin ödenmesi gerekmektedir.	1 İş Günü
5	Basınç aracı ile kanalizasyon hatlarında oluşan tıkanıklıkların giderilmesi konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1)Talepte bulunulması halinde talep konusu olan bölge, mevki ve adres bilgileri gerekmektedir.	1 İş Günü
6	Atıksu giderlerinde oluşan arızalar konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1)İlgili belediyeden kazı izinlerinin alınması ve bağlantı bedelinin ödenmesi gerekmektedir.	1 İş Günü
7	İçme suyu ve Kanalizasyon şebekesi talebi konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1) Şebeke istenen bölgenin adres veya tapu bilgileri, vatandaşın irtibat bilgileri gerekmektedir.	
8	Su Kesintisi. Kanalizasyon ve Arıza Tamiri konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1) 185'e sözlü bildirim yapılması gerekmektedir.	-
9	Sondaj Talebi konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1) İrtibat Bilgilerini içeren dilekçe ile başvurulması gerekmektedir.	-
10	Kompresör Talebi konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1) Dilekçe, 185, İnternet aracılığı ile başvuru yapılması gerekmektedir.	-

“Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin 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.”



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Doğan KURAK	İsim	M.Nuri ÇİFTÇİ
Ünvan	İlçe Hizmetleri Şube Müdür V.	Ünvan	İlçe Hizmetleri Dairesi Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	(0432) 217 17 44	Telefon	0432 217 17 44
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Posta	dogankurak@vaski.gov.tr	E-Posta	ciftcinuri13@gmail.com



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ(EN GEÇ)
1	Mal ve Hizmet Alımı İhaleleri	1)4734 -4735 Sayılı Kamu İhale Kanununun 19. Maddesi açık ihale usulüne uygun belgeler	12 ay
2	Mal ve Hizmet Alımı Doğrudan Temin	1)4734 - Sayılı Kamu İhale Kanununun Doğrudan temin usulüne uygun belgeler	7 gün
3	Araç Sigortalar	1)Araç sigorta belgeleri	12 ay
4	Araç Fenni Muayeneleri	1)Araç Ruhsatı	12 ay
5	Akaryakıt alımları	1)Vaski Genel Müdürlüğü ile Van Büyük Şehir Belediye Başkanlığı arasında yapılan protokol	12 ay
6	Resmi yazışmalar	1)Kurumlar arası ve Kurum içi	2- 15 gün
7	Cimer	1)Dilekçe ve Resmi Yazılar	15 gün
8	Resmi araçların Bakım ve Onarımları	1)Arıza durumuna göre	Günlük Periyodik olarak
9	Hakediş Dosyalarının düzenlenmesi	1)Fatura, Puantaj, İhale evrakları, SGK ve Vergi borcu yazıları	5 gün

“Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin 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	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Ali Osman YILMAZ	İsim	Hülya TALAY
Ünvan	Araç Sevk İdare ve Akaryakıt Şube Müdür V.	Ünvan	Makine İkmal ve Tesisleri Dairesi Başkan V.
Adres	Altıntepe Mahallesi Vaski Makine İkmal Garajı Tuşba /VAN	Adres	Altıntepe Mahallesi Vaski Makine İkmal Garajı Tuşba /VAN
Telefon	(0432) 217 17 43-45	Telefon	0432 217 17 43-45
Fax	0432 217 08 26	Fax	0432 217 08 26
E-Posta	aliosman.yilmaz@vaski.gov.tr	E-Posta	hulya.talay@vaski.gov.tr

İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Emrah ŞEN	İsim	Hülya TALAY
Ünvan	Araç ve Bakım-Onarım Şube Müdür V.	Ünvan	Makine İkmal ve Tesisleri Dairesi Başkan V.
Adres	Altıntepe Mahallesi Vaski Makine İkmal Garajı Tuşba /VAN	Adres	Altıntepe Mahallesi Vaski Makine İkmal Garajı Tuşba / VAN
Telefon	(0432) 217 17 43-45	Telefon	0432 217 17 43-45
Fax	0432 217 08 26	Fax	0432 217 08 26
E-Posta	emrah.sen@vaski.gov.tr	E-Posta	hulya.talay@vaski.gov.tr



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ(EN GEÇ)
1	Taleplerin/Şikayetlerin çözümü ve bilgi edinme konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1-Dilekçe ile talepte bulunulması halinde talep konusu olan bölge, mevki ve adres bilgileri gerekmektedir.	20 İş Günü
2	Yeni açılan veya mevcut imar yollarında yeni şebeke hattı çalışması konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1-Dilekçe ile talepte bulunulması halinde talep konusu olan bölge, mevki ve adres bilgileri gerekmektedir.	15 İş Günü
3	Yeni yapılan taşınmazların şebekeye bağlantısı konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1-İçme suyu aboneliğinin yapılması, yapı ruhsatının fotokopisi ilgili belediyeden kazı izinlerinin alınması ve bağlantı bedelinin ödenmesi gerekmektedir.	5 İş Günü
4	Vidanjör aracı ile foseptik kuyusu kullanan vatandaşlara kuyu çekimi konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1-Talepte bulunulması halinde talep konusu olan bölge, mevki, adres bilgileri ve vidanjörün saatlik ücretinin ödenmesi gerekmektedir.	1 İş Günü
5	Basınç aracı ile kanalizasyon ana şebeke hatlarında oluşan tıkanıklıkların giderilmesi konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1-Periyodik olarak kanalizasyon şebeke hatlarımızın bakımı basınç ve kombine araçları marifetiyle yapılmaktadır.	5 İş Günü
6	Ana şebeke hatlarımızda bulunan muayene bacalarının bakım onarımı ve yol kotuna yükseltilmesi	1-Mesai saatleri içerisinde mevcut muayene bacalarımızın bakım onarımın yapılması ve yol kotuna getirilmesi çalışması yapılmaktadır.	1 İş Günü
7	Abone(rabıt) bağlantılarında oluşan tıkanıklıkların giderilmesi konusunda Basınç Aracı marifetiyle vatandaşa hizmet vermek.	1-Talepte bulunulması halinde talep konusu olan bölge, mevki ve adres bilgileri ve basınç aracının saatlik ücretinin ödenmesi gerekmektedir.	1 İş Günü
8	Abone(rabıt) bağlantı giderlerinde oluşan arızalar konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1-Talepte bulunulması halinde ilgili belediyeden kazı izinlerinin alınması ve bağlantı bedelinin ödenmesi gerekmektedir.	10 İş Günü
9	Yeni yapıların ana şebekeye bağlantısı için gerekli olan kanal bağlantı onay ve durum belgelerinin düzenlenmesi konusunda vatandaşa hizmet vermek.	1-İlgili ilçe belediyesine ruhsat başvurusu yapılarak, ilçe belediyesinden kanal bağlantı onay ve durum yazısının kurumumuza yazılması, kanal bağlantı onay ve durum ücretlerinin ödenmesi gerekmektedir.	1 İş Günü



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin 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	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Ümit TURUNÇ	İsim	Uğur DEMİROĞLU
Ünvan	Merkez İlçeler Kanalizasyon İşletme Şube Müdür V.	Ünvan	Kanalizasyon Dairesi Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	(0432) 217 17 44	Telefon	0432 217 17 44
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Posta	umit.turunc@vaski.gov.tr	E-Posta	ugur.demiroglu@vaski.gov.tr

İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Ümit GÖKYER	İsim	Uğur DEMİROĞLU
Ünvan	Kanal Bağ.Ruh.Şb.Müdür V.	Ünvan	Kanalizasyon Dairesi Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	(0432) 217 17 43	Telefon	0432 217 17 44
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Post	umit.gokyer@vaski.gov.tr	E-Posta	ugur.demiroglu@vaski.gov.tr



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	İŞKUR aracılığıyla gönderilen Engelli ve Eski Hükümlü Personel ile İçişleri Bakanlığı tarafından gönderilen Terör mağdurlarının müracaat işlemleri.	1. Nüfus Cüzdanı Fotokopisi 2. Adli Sicil Kaydı Beyanı 3. Sağlık Raporu 4. 6 adet Vesikalık Fotoğraf 5. Diploma (Öğrenim Durum Belgesi)	30 Gün
2	İş başvurularının kayda alınarak yanıtlanması	1.Dilekçe 2. CV (Öz Geçmiş)	30 Gün
3	VASKİ Genel Müdürlüğümüzün ihtiyaç duyduğu kadrolara göre KPSS Sınav Sonuç Belgesi ve Bakanlık izni ile Sözleşmeli Personel Alımı	1. Başvuru Formu 2. 6 Adet Vesikalık Fotoğraf 3. Sağlık Raporu 4. Erkek Adaylar İçin Askerlik Durum Beyanı 5. Yerleşim yeri Belgesi 6. Diploma (Aslı ya da noter tasdikli sureti) 7. Nüfus Cüzdan Fotokopisi 8. Adli Sicil Kaydı Beyanı 9. KPSS Sonuç Belgesi	2-3 Ay
4	VASKİ Genel Müdürlüğümüzün ihtiyaç duyduğu kadrolara göre KPSS Sınav Sonuç Belgesi ve Bakanlık izni ile Devlet Memurluğuna Atama	1. Başvuru Formu 2. 6 Adet Vesikalık Fotoğraf 3. Sağlık Raporu 4. Erkek Adaylar İçin Askerlik Durum Beyanı 5. Yerleşim yeri Belgesi 6. Diploma (Aslı ya da noter tasdikli sureti) 7. Nüfus Cüzdan Fotokopisi 8. Adli Sicil Kaydı Beyanı 9. KPSS Sonuç Belgesi	2-3 Ay
5	Staj başvurularına verilen cevap	1. Kontenjan talebinde bulunulan üst yazı	Eğitim-Öğretim Yılı
6	Staj işlemleri (Üniversite)	1.Dilekçe (Form Doldurma) 2. 3 adet İşletmede Mesleki Eğitim/Staj Sözleşmesi 3. 2 adet vesikalık fotoğraf 4. Nüfus Cüzdan Fotokopisi ve Öğrenci Belgesi 5. Stajın zorunlu olduğuna dair belge 6. Okul üst yazısı ve onaylı staj dosyası 7. SGK Giriş Bildirim Formu	15-45 Gün



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



7	Staj İşlemleri (Mesleki ve Teknik Lise)	1.Dilekçe (Form Doldurma) 2. 3 adet İşletmede Mesleki Eğitim/Staj Sözleşmesi 3. 2 adet vesikalık fotoğraf 4. Nüfus Cüzdan Fotokopisi ve Öğrenci Belgesi 5. Stajın zorunlu olduğuna dair belge 6. Okul üst yazısı ve onaylı staj dosyası 7. SGK Giriş Bildirim Formu	15 Gün
8	GENEL KURUL: Van Su ve Kanalizasyon İdaresi (VASKİ) Genel Kurulu toplantılarına ilişkin ilgili Daire Başkanlıklarının teklifi geldikten sonra Genel Müdürlük Makamınca belirlenen tarihte hazırlanıp imza aşaması ve ilgili Daire Başkanlıklarına aynı gün içinde gönderilir.	1.Genel Müdürlük Makamından Teklif Yazı ve ekleri	7 Gün
9	YÖNETİM KURULU: Daire Başkanlıklarının teklif yazıları Genel Müdürlük Makamından geldikten sonra gündem hazırlanır ve üyelere dağıtımı yapıldıktan sonra aynı gün içinde karar yazılarak imzaya sunulur. İmza aşaması bittikten sonra ilgili Daire Başkanlıklarına gönderilir.	1.Genel Müdürlük Makamından Teklif Yazı ve ekleri	7 Gün
10	GELEN EVRAK: Kamu Kurum ve Kuruluşlardan gelen yazı ve Vatandaşlardan gelen dilekçeler kayıt altına alındıktan sonra zimmet karşılığı ilgili birimlere dağıtılması sağlanır.	1.Resmi Yazı ve Dilekçe	30 Gün
11	GİDEN EVRAK: Daire Başkanlıklarından gelen dış kurum ve Vatandaş cevap Yazıları dış evrakçı tarafından aynı gün içinde elden veya posta yolu ile gönderilir.	1.Resmi Yazı ve Dilekçe	2 Gün

“Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin 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	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	İlyas ACAR	İsim	Kemal BALKIŞ
Ünvan	İnsan Kaynakları Şube Müdürü	Ünvan	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	(0432) 217 17 43	Telefon	(0432) 217 17 43
Fax	(0432) 217 17 47	Fax	(0432) 217 17 47
E-Post	ilyas.acar@vaski.gov.tr	E-Posta	kemal.balkis@vaski.gov.tr



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Tuba ERTAŞ	İsim	Kemal BALKIŞ
Ünvan	Eğitim ve Bordro Tahakkuk Şube Müdür V.	Ünvan	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	(0432) 217 17 43	Telefon	(0432) 217 17 43
Fax	(0432) 217 17 47	Fax	(0432) 217 17 47
E-Post	tuba.ertas@vaski.gov.tr	E-Posta	kemal.balkis@vaski.gov.tr

İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Bülent ÖZBEY	İsim	Kemal BALKIŞ
Ünvan	Yazı İşleri ve Kararlar Şube Müdür V.	Ünvan	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	(0432) 217 17 43	Telefon	(0432) 217 17 43
Fax	(0432) 217 17 47	Fax	(0432) 217 17 47
E-Post	bulent.ozbey@vaski.gov.tr	E-Posta	kemal.balkis@vaski.gov.tr



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ(EN GEÇ)
1	İçme Suyu Bağlantısı	Yazılı başvuru işlemlerinde, konu ile ilgili talebin açıkça belirtildiği başvuru belgesinin (dilekçe) sunulması gerekmektedir. Söz konusu başvuru ekipler tarafından gerekli keşifler yapılır. Belediye Fen İşlerinden kazı ruhsatı ve kurum tarafından bağlantı ücreti alınarak vatandaşa bağlantı programı yapılır. Sırası geldiğinde saha ekipleri tarafından bağlantı verilir.	15 (onbeş) iş günü içerisinde yapılır.
2	İçme Suyu Şebeke veya Parsel Bağlantısı Arızası	185 hattına gelen arıza ihbarı sonucundan saha formenleri tarafından keşif yapılır. Ana şebeke arızalarına saha ekipleri genel su kesintisi bildirimi yaparak şebeke hattı onarımını yapar; Parsel arızalarında vatandaşa arıza tutanağı tutulur, arıza onarılır ve tutanağa göre arıza onarım işlemi faturaya yansıtılır	Şebeke ve parsel Arızaları Aciliyet durumuna göre değerlendirilir ve sırayla yapılır
3	İçme Suyu Ana Şebeke hattı Yapımı	Vatandaş başvurusu veya ihtiyaç olan bölgelerde tespit yapılır. Teknik Ekipler tarafından imar durumu, Proje ve kazı izni alınarak program yapılır. İhale ya da saha ekipleri tarafından ana şebeke hattı işi yapılır	Bütçe Ve Aciliyet Durumuna göre yapılır

Not: Hizmetlerin belirtilen sürede bitirilebilmesi için istenilen bilgi ve evrakların eksiksiz verilmesi gerekmektedir.

“Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin 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	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Şefik MANGAN	İsim	Adnan SOLMAZ
Ünvan	Merkez İlç. İçmesuyu İşl. Şube Müdür V	Ünvan	İçmesuyu Dairesi Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	0432 217 17 44	Telefon	0432 217 17 44
Fax	0432 217 17 47	Fax	0432 217 17 47
E-Post	sefik.mangan@vaski.gov.tr	E-Posta	adnan.solmaz@vaski.gov.tr



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ(EN GEÇ)
1	Bilgi Edinme / E - POSTA	1-Telefon Numarası 2-E-Posta Adresi 3-Adres	10 İş Günü
2	CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi)	1-Telefon Numarası 2-E-Posta Adresi	30-15 İş Günü
3	ALO 185 HATTI	Vatandaşdan herhangi bir evrak istenmemektedir.	Telefonda bekleme süresi hariç en az (En fazla 2 dakika)
4	BEYAZ MASA (Çözüm Mekezi/ Talep, Öneri, ve Şikayet değerlendirme birimi)	1-Telefon Numarası 2-E-Posta Adresi	10 İş Günü

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin 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	İlgili Şube Müdürlüğü	İlk Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
İsim	Yusuf BURAN	İsim	Esmâ GÖLGÜL ÖZDEMİR
Ünvan	Halkla İlişkiler Şube Müdür V.	Ünvan	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkan V.
Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN	Adres	Seyit Fehim Arvasi Mahallesi Özdemir Sk. No: 5 İpekyolu/VAN
Telefon	(0432) 217 17 43-47	Telefon	(0432) 217 17 43-47
Fax	(0432) 217 17 55	Fax	(0432) 217 17 55
E-Post	halklailiskiler@vaski.gov.tr	E-Posta	halklailiskiler@vaski.gov.tr



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ(EN GEÇ)
1	4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu Kapsamında Doğrudan Temin İşlemleri (22.Maddesi)	1- Piyasada yaklaşık maliyet araştırması yapmak üzere iş teklifi ve idari şartname düzenlemek, 2- Malzemeler için teklif dağıtılması, alınması,(1ile3 iş günü) 3- Standart formlara uygun teklif dağıtma tutanağı hazırlamak, 4- Firmalardan toplanan tekliflerin satın alma komisyonu tarafından açılması ve değerlendirilmesi, 5- Standart formlara uygun piyasa araştırma yaklaşık maliyet icmal cetveli ve teklif değerlendirme tutanağı, 6- Standart formlara uygun onay belgesi düzenlenmesi, 7- Onayı alınan mal/hizmet/ yapım alımı için ilgili firmaya bildirilmesi, 8- Malzeme alımlarını teslim tutanağı düzenlenerek ilgili birime teslim edilmesi, 9- Mal/hizmet/yapım alımı için düzenlenen doğrudan temin dosyalarına ait faturaların kestirilmesi ve ilgili birime zimmetle teslim edilmesi, 10- Satın alınan malzemenin giriş-çıkış taşınır işlem fişi ve zimmetinin düzenlenmesi.	4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu 22.Maddesi Gereği Sonuçlandırılır. (7 ile 30 İş Günü)
2	4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu ile 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi Kontrol Kanunu	1- Gelen doğalgaz, telefon,ttnet faturalarının olur ve onayını hazırlayarak ödenmesini sağlamak, 2- Hizmet binasının temizliğini, elektrik ve tesisat arızalarını giderip takibini sağlamak,(1 ay) 3- Destek Hizmetleri Daire Başkanlığında görev yapan memur ve işçi personellerin vardiya, mesai ve maaş puantajlarını hazırlamak, (1 ay) 4- Vaski Genel Müdürlüğüne bağlı tüm birimlerde görev yapmakta olan Özel Güvenlik personeli koordinesini sağlamak ve takibini yapmak.(1 ay)	4734 Sayılı Kanunda belirtildiği sürelerle uygun olarak sonuçlandırılır. (1 ile 7 gün arası)
3	6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu	Van Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü personellerine 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu çerçevesinde aşağıda belirtilen hizmetler verilmektedir. 1-İşe Giriş Muayeneleri (Yılda 1 kere) 2-Risk Değerlendirme Analizi ve Acil Durum Eylem Planları (Yılda 2 kere) 3-Sağlık Taramaları (Yılda 1 kere) 4-Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri (Yılda 1 kere)	6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununa göre sonuçlandırılır.
4	5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunun 44 üncü maddesi ve Taşınır Mal Yönetmeliği	1- Daire Başkanlığımıza ait, taşınırın giriş ve çıkışına ilişkin kayıtların tutulmasını, bunlara ilişkin belge ve cetvellerin düzenlenmesini ve taşınır yönetim hesap cetvellerinin düzenlenmesini sağlamak. 2- Harcama birimlerinin kayıt kontrol yetkililerine organizatörlük yapmak. 3- Taşınır Kayıt ve Kontrol Yetkililerinin (emeklilik, ölüm, istifa gibi nedenlerle görevden ayrılmaları) sorumluluğunda bulunan ambarların devir işlemlerinin yapılmasını sağlamak. 4- Arşiv Biriminin iş ve işlemlerini yürütmek.	5018 Sayılı Kanunda belirtildiği sürelerle uygun olarak sonuçlandırılır.
5	5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunun 44 üncü maddesi ve Taşınır Mal Yönetmeliği	5- Taşınır Mal Yönetmeliği çerçevesinde müdürlüğe bağlı merkez ambarda bulunan malzemelerin giriş ve çıkış hareketlerini izleyerek stok ikmalinin zamanında yapılmasını sağlamak. 6- Harcama birimlerine bağlı ambarların yılsonu sayım işlemlerinin yapılması, harcama birimi taşınır yönetim hesabına ilişkin cetvellerin düzenlenmesi ve Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına iletilerek istenildiğinde ibraz edilmesini sağlamak. 7- Harcama birimi yönetim hesabı cetvellerinin işlemlerini yapmak ve taşınır kesin hesabına ilişkin cetvelleri ilgili mercilere sunmak üzere Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına göndermek.	5018 Sayılı Kanunda belirtildiği sürelerle uygun olarak sonuçlandırılır.
6	5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunun 44 üncü maddesi ve Taşınır Mal Yönetmeliği	8- Harcama birimlince hurdaya ayrılan veya ekonomik ömrünü tamamlayan araç, gereç ve malzemelerin ilgili mevzuat hükümlerine göre satışlarının yapılmasını sağlamak. 9- Müdürlük bünyesinde çalışanları denetlemek, işlerin zamanında ve mevzuata uygun olarak yapılmasını sağlamak. 10- Yapılan iş ve işlemler ile ilgili yılsonunda birimize ait faaliyet raporu hazırlamak. 11- Daire Başkanı tarafından verilen diğer iş ve işlemleri yapmak.	5018 Sayılı Kanunda belirtildiği sürelerle uygun olarak sonuçlandırılır.



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



7	KURUM İŞLEYİŞİNDEKİ TÜM İHALE İŞLEMLERİ	1-Daire Başkanlıkların harcama sorumlulukları altında bulunan yapım, hizmet ve mal alımı ihalelerin sekreteryasını yapmak üzere gelen talepleri EKAP elektronik ortamda ihalelerin yapılmasına ilişkin iş ve işlemlerin yapılması, 2-Yapılan ihalelerin sonuçları EKAP'a bildirilmesi, ayrıca yapılan sözleşme sonucu tekrar işin kabul ve kontrol işlemlerin yapılması için harcama birimlerine bildirilmesi 3-Yüklenici firmaların taahhüdü altında bulunan işlerin bitirilmesi sonucu talepleri üzerine iş deneyim - iş bitirme belgelerin düzenlenmesi	12 AY
---	---	--	-------

İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
Adı Soyadı	Sedrettin BAYLAN	Adı Soyadı	M. Zahit MUTLU
Unvan	Satın Alma Şube Müdür V.	Unvan	Destek Hizmetleri Dairesi Başkan V.
Adres	Halilağa, İpekyolu Bulvarı No:86/A, 65140 İpekyolu/Van	Adres	Halilağa Mahallesi İpekyolu Üzeri 65040 İpekyolu-Van
Tel	(0432) 217 17 44 (Dahili:1221,120,1219)	Tel	(0 432) 217 17 43-218 17 44
Fax	(0432) 217 17 52	Fax	(0 432) 217 08 26
E-Posta	ihale@vaski.gov.tr	E-Posta	mzmutlu@hotmail.com

İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
Adı Soyadı	Seval TUĞRUL	Adı Soyadı	M. Zahit MUTLU
Unvan	İSG Şube Müdürü	Unvan	Destek Hizmetleri Dairesi Başkan V.
Adre	Halilağa Mahallesi İpekyolu Üzeri 65040 İpekyolu-Van	Adres	Halilağa Mahallesi İpekyolu Üzeri 65040 İpekyolu-Van
Tel	(0 432) 217 17 43-218 17 44	Tel	(0 432) 217 17 43-218 17 44
Fax	(0 432) 217 08 26	Fax	(0 432) 217 08 26
E-Posta	seval.tugrul@vaski.gov.tr	E-Posta	mzmutlu@hotmail.com



VAN SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI TABLOSU



İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
Adı Soyadı	Vedat TOPRAK	Adı Soyadı	M. Zahit MUTLU
Unvan	Taşınır Mal ve Ambarlar Şube Müdür V.	Unvan	Destek Hizmetleri Dairesi Başkan V.
Adres	Halilağa Mahallesi İpekyolu Üzeri 65040 İpekyolu-VAN	Adres	Halilağa Mahallesi İpekyolu Üzeri 65040 İpekyolu-Van
Tel	(0 432) 217 17 43-218 17 44	Tel	(0 432) 217 17 43-218 17 44
Fax	(0 432) 217 17 47	Fax	(0 432) 217 08 26
E-Posta	vedat.toprak@vaski.gov.tr	E-Posta	mzmutlu@hotmail.com

İlk Müracaat Yeri	İlgili Şube Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	İlgili Daire Başkanlığı
Adı Soyadı	M. Zahit MUTLU	Adı Soyadı	M. Zahit MUTLU
Unvan	İhale Şube Müdür V.	Unvan	Destek Hizmetleri Dairesi Başkan V.
Adres	Halilağa, İpekyolu Bulvarı No:86/A, 65140 İpekyolu/Van	Adres	Halilağa Mahallesi İpekyolu Üzeri 65040 İpekyolu-Van
Tel	(0432) 217 17 44 (Dahili:1221,120,1219)	Tel	(0 432) 217 17 43-218 17 44
Fax	(0432) 217 17 52	Fax	(0 432) 217 08 26
E-Posta	mzmutlu@hotmail.com	E-Posta	mzmutlu@hotmail.com

