

ABONE İŞLERİ 1. BÖLGE DAİRESİ BAŞKANLIĞI
ABONE İŞLERİ 2. BÖLGE DAİRESİ BAŞKANLIĞI
ABONE İŞLERİ 3. BÖLGE DAİRESİ BAŞKANLIĞI



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



S. NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
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; Gerçek kişi için; 1- İnternet üzerinden T.C. kimlik 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 alınan vekâletname aslı, 5- Kooperatif, dernek, vakıf, site ve apartman yönetimlerinde karar defteri ibraz edilmek şartıyla sureti,</p> <p>Tüzel kişi için; 1- Vergi numarası, 2- Yetki belgesi, 3- Ticari gayesi olmayan dernek ve vakıflar için resmi belgeler,</p> <p>Not: a) Binanın yapım tarihi 31.12.2021 tarihi öncesine ait yapı kayıt belgesi, doğalgaz, telefon, elektrik sözleşmelerinden herhangi biri veya ilgili belediyesinden alınan bilgilerin doğruluğu belediyesince onaylanmış emlak vergisi beyannamesinin tasdikli, imzalı sureti. b) Binanın yapım tarihi 31.12.2021 – 01.07.2022 tarihleri arasında ise; yapı ruhsatı c) Binanın yapım tarihi 01.07.2022 'den sonra ise; yapı kullanım izin belgesi (İskân) d) Binanın yapım tarihi 01.07.2022 'den sonra olan binalarda; henüz yapı kullanma izin belgesi (iskân) alınmamış yapılara %95 ve üzerinde orana sahip "iş bitirme" belgesi'nin veya yapı kayıt belgesinin ibraz edilmesi durumunda geçici ferdi konut - iş yeri aboneliği yapılır.</p> <p>İnşaatlar için; Gerçek kişi için; 1- Yapı ruhsatı aslı ibraz edilmek şartı ile sureti, 2- T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı, 3- Başkasının adına işlem yapılacaksa noterden alınan vekâletname aslı, 4- Onaylı sıhhi tesisat projesinin ilk sayfa fotokopisi,</p> <p>Tüzel kişi için; 1- Vergi numarası, 2- İmza sirküleri ve yetki belgesi.</p> <p>İndirim uygulanan aboneler için; Şehit, gazi ve engelli indirimine (engeli %40 ve üzerinde olduğuna dair raporu bulunanlar) durumlarını belirtir resmi belgeleri.</p>	<p>Keşif işlemleri 3 iş günü</p> <p>Kazı ruhsatı alındıktan sonra şube yolu bağlantısı 5 iş günü</p>

2	Geçici Abonelikler (Çalışma izni almış ticari alanlar için geçici sözleşme yapılması ve suyun bağlanması)	Gerçek kişiler için; 1- T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı, 2- İlgili belediyesince verilmiş çalışma izni veya resmi yazı 3- Başkasının adına işlem yapılacaksa, noterden alınan vekâletname aslı, Tüzel kişi için; a) Vergi numarası b) Yetki belgesi	Keşif işlemleri 3 iş günü Kazı ruhsatı alındıktan sonra şube yolu bağlantısı 5 iş günü
3	Resmi Daire Aboneliği (İçme suyu hizmetinden faydalanmak için idare ile abonelik sözleşmesi yapılması ve suyun bağlanması)	1- Aslı görülmek üzere yapı ruhsatı veya valilik, kaymakamlık veya ilgili belediyeden alınacak resmi 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
4	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, Tüzel kişi için; a) Vergi numarası b) Yetki belgesi c) Ticari gayesi olmayan dernek ve vakıflar için resmi belgeler Not: Konut veya işyeri aboneliği olmayan binalara bahçe suyu ve ortak alan kullanım aboneliği yapılamaz.	3 iş günü
5	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 alınan vekâletname aslı, Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) Yetki belgesi. c) Ticari gayesi olmayan dernek ve vakıflar için resmi belgeler.	3 iş günü

6	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">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 alınan vekâletname aslı,5- kooperatif, dernek, vakıf, site ve apartman yönetimlerinde karar defteri ibraz edilmek şartıyla sureti, <p>Tüzel kişi için;</p> <ol style="list-style-type: none">a) Vergi numarası,b) Yetki belgesi,c) Ticari gayesi olmayan dernek ve vakıfların resmi belgeleri <p>Not:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Binanın yapım tarihi 31.12.2021 tarihi öncesi ise; 31.12.2021 öncesine ait yapı kayıt belgesi, doğalgaz, telefon, elektrik sözleşmelerinden herhangi biri veya ilgili belediyesinden alınan ve bilgilerin doğruluğu belediyesince onaylanmış emlak vergisi beyannamesinin tasdikli, imzalı sureti.b) Binanın yapım tarihi 31.12.2021 – 01.07.2022 tarihleri arasında ise; yapı ruhsatıc) Binanın yapım tarihi 01.07.2022 'den sonra ise; yapı kullanım izin belgesi (İskân) <p>İnşaatlar için;</p> <ol style="list-style-type: none">1- T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı,2- Yapı ruhsatı aslı ibraz edilmek şartı ile sureti3- Başkasının adına işlem yapılacaksa, noterden alınan vekâletname aslı,4- Tüzel kişi için; <ol style="list-style-type: none">a) Vergi numarası,b) Yetki belgesi.c) Ticari gayesi olmayan dernek ve vakıflar için resmi belgeler, <p><u>İndirim uygulanan aboneler için;</u> Şehit, gazi ve engelli indirimine (engeli %40 ve üzerinde olduğuna dair raporu bulunanlar) tabi olanlardan durumlarını belirtir resmi belgeleri.</p>	3 iş günü
---	---	--	-----------

7	<p>Tesisat Ayrımı-Ferdi Abonelik (Tek sayaçtan su kullanmakta olan birden çok birime ayrı ayrı sözleşme yapılması)</p>	<p>1- T.C. kimlik numarasını gösteren kimlik belgesi ibrazı 2- Zorunlu deprem sigorta poliçesi varlığının kontrolü, 3- Başkasının adına işlem yapılacaksa, noterden alınan vekâletname aslı, 4- Kooperatif, dernek, vakıf, site ve apartman yönetimlerinde karar defterinin aslı ibraz edilmek şartıyla sureti,</p> <p>Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) Yetki belgesi, c) Ticari gayesi olmayan dernek ve vakıflar için resmi belgeler,</p> <p>Tesisat ayırma için; a) Binanın yapım tarihi 31.12.2021 tarihi öncesi ise; 31.12.2021 öncesine ait yapı kayıt belgesi, doğalgaz, telefon, elektrik sözleşmelerinden herhangi biri veya ilgili belediyesinden alınan ve bilgilerin doğruluğu belediyesince onaylanmış emlak vergisi beyannamesinin tasdikli, imzalı sureti. b) Binanın yapım tarihi 31.12.2021 – 01.07.2022 tarihleri arasında ise; yapı ruhsatı c) Binanın yapım tarihi 01.07.2022 'den sonra ise; yapı kullanım izin belgesi (iskân)</p> <p>Not: Binanın yapım tarihi 01.07.2022 'den sonra olan binalarda; henüz yapı kullanma izin belgesi (iskân) alınmamış yapılara %95 ve üzerinde orana sahip "iş bitirme" belgesi'nin veya yapı kayıt belgesinin ibraz edilmesi durumunda geçici ferdi konut - iş yeri aboneliği yapılır.</p> <p><u>İndirim uygulanan aboneler için;</u> Şehit, gazi ve engelli indirimine (engeli %40 ve üzerinde olduğuna dair raporu bulunanlar) tabi olanlardan durumlarını belirtir resmi belgeleri.</p>	<p>3 iş günü</p>
8	<p>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>	<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 alınan vekâletname aslı, 5- Kooperatif, dernek, vakıf, site ve apartman yönetimlerinde karar defterinin aslı ibraz edilmek şartıyla sureti, 6- Sayacın son tüketim metreküp (m³) beyanı, 7- Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) Yetki belgesi, c) Ticari gayesi olmayan dernek ve vakıflar için resmi belgeler,</p> <p><u>İndirim uygulanan aboneler için;</u> Şehit, gazi ve engelli indirimine (engeli %40 ve üzerinde olduğuna dair raporu bulunanlar) tabi olanlardan durumlarını belirtir resmi belgeleri.</p>	<p>3 iş günü</p>

9	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 alınan vekâletname aslı, 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.	2 iş günü
10	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 alınan vekâletname aslı, 4- Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) Yetki belgesi.	Keşif işlemleri ve ruhsat alındıktan sonra suyun ana borudan kapatılması 2 iş günü
11	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
12	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 1 ay Ölçü raporuna veya beyana göre itirazın değerlendirilmesi 2 iş günü
13	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 alınan vekâletname aslı, 3- Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) Yetki belgesi.	Keşif işlemleri 3 iş günü Kazı ruhsatı alındıktan sonra şube yolu bağlantısı 5 iş günü
14	Şube Yolu 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 alınan vekâletname aslı, 3- Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) Yetki belgesi.	Keşif işlemleri 3 iş günü Kazı ruhsatı alındıktan sonra şube yolu bağlantısı 5 iş günü
15	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 alınan vekâletname aslı, 3- Tüzel kişi için; a) Vergi numarası, b) Yetki belgesi.	Keşif işlemleri 3 iş günü Sayaç yeri hazır olması halinde nakil işlemi 1 iş günü

16	Su Arızalarının Giderilmesi (Su şebekelerinde meydana gelen arızaların giderilmesi)	1- Dilekçe, 2- Telefon (ALO 153 veya ALO 185), 3- İnternet (www.iski.gov.tr , online kanallar)	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)	1- Dilekçe, 2- Telefon (ALO 153 veya ALO 185), 3- İnternet (www.iski.gov.tr , online kanallar)	8 saat Kazı yapılması gereken arızalar için ruhsat alındıktan sonra 2 iş günü
18	Vidanjör Çekimi (Kanalizasyonu olmayan gerçek ve tüzel kişilerin foseptiklerinin boşaltılması)	1- Dilekçe, 2- Telefon (ALO 153 veya ALO 185), 3- İnternet (www.iski.gov.tr , online kanallar) 4- Aboneliği olmayan yerlerde ödeme makbuzunun ibrazı.	1 iş günü
19	Bina Atık Su Bağlantısı (Yeni binalarda kanal bağlantısı yapılması)	1- Dilekçe, 2- Telefon (ALO 153 veya ALO 185), 3- İnternet (www.iski.gov.tr , online kanallar) 4- 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 , online kanallar)	2 iş günü
21	Çalınan Sayaçların Yerine Sayaç Takılması	1- Emniyet/Jandarma tutanağı, 2- Resmi dairelerde İdare yazısı.	Tutanağın ibrazından sonra sayaç takma işi 1 iş günü
22	Arızalı Sayaç Değişirme	1- Dilekçe, 2- Telefon (ALO 153 veya ALO 185), 3- İnternet (www.iski.gov.tr , online kanallar) 4- Tespit	5 iş günü

23	Kaçak Su Bildirim ve Tespitlerinin Değerlendirilmesi	1- Dilekçe, 2- Telefon (ALO 153 veya ALO 185), 3- İnternet (www.iski.gov.tr , online kanallar) 4- Tespit.	1 iş günü
24	Bilgi ve Taleplerin Cevaplandırılması (İdareimiz hizmetleri hakkında bilgi verilmesi)	1- Dilekçe, 2- Telefon (ALO 153 veya ALO 185), 3- İnternet (www.iski.gov.tr , online kanallar)	3 hafta
25	Yapının İçme Suyu ve Atık Su Proje Onayı	Proje onay işlemleri ilgili belediyesinde web uygulaması üzerinden yapılması halinde; 1- Standart başvuru formu, 2- Tapu, 3- Son 1 yıl içerisinde alınmış imar durum belgesi, 4- Röperli kroki, 5- Müracaat eden mal sahibinin veya proje müellifinin vekili olması halinde noterden alınan vekâletname aslı, 6- Aplikasyon krokisi, 7- İnşaat istikamet rölevesi, 8- Kot kesit ve çap kesit, 9- Numarataj belgesi, 10- Sayısal ortamda içme suyu ve atık su sıhhi tesisat projeleri, (dwg, dxf, dgn, vb.) 11- Sayısal ortamda son kısmında içme suyu ve atık su sıhhi tesisat projeleri ve kesitleri (dwg, dxf, dgn, vb.) bulunan projeler, 12- Taşkın bölgesinde ise dere kret kotu	5 iş günü
26	Yapıya Temel Üstü Görüşü Verilmesi	1- Standart başvuru formu 2- İSKİ tasdikli projesi 3- Yapı ruhsatı 4- Adına işlem yapılacak kişi yerine vekaleten işlem yapılacaksa noterden alınan vekâletname aslı	5 iş günü
27	Yapı Kullanma İzin Belgesi Görüşü (İskan Müsaadesi)	1- Standart başvuru formu 2- İSKİ tasdikli projesi 3- Yapı ruhsatı 4- Adına işlem yapılacak kişi yerine vekaleten işlem yapılacaksa noterden alınan vekâletname aslı	5 iş 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.

Abone İşleri 1. Bölge Dairesi Başkanlığı	İlk Müracaat Yeri			
	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü
İsim:	Alper ŞENOĞLU	Zeynep Selma BAYMAN	Fuat ORHAN	Mustafa Muharrem TERZİ
Ünvan:	Arnavutköy Şube Müdürü	Bayrampaşa Şube Müdürü	Beşiktaş-Sarıyer Şube Müdürü	Beyoğlu-Şişli 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 02	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:	asenoglu@iski.gov.tr	zsbayman@iski.gov.tr	forhan@iski.gov.tr	muterzi@iski.gov.tr
İsim:	Naci DOYMAZ	Nazlı UĞUR	Serhad KAPLAN	Tayyar AKDAĞ
Ünvan:	Esenler Şube Müdürü	Eyüpsultan Şube Müdürü	Fatih Şube Müdürü	Gaziosmanpaşa Şube Müdürü
Adres:	Havaalanı Mh. Kışla Cd. No:3 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/İstanbul
Tel:	0 (212) 301 73 02	0 (212) 301 56 51	0 (212) 301 50 01	0 (212) 301 57 05
Faks:	0 (212) 301 61 30	0 (212) 301 61 19	0 (212) 301 61 11	0 (212) 301 61 15
E-Posta:	ndoymaz@iski.gov.tr	nugur@iski.gov.tr	sekaplan@iski.gov.tr	takdag@iski.gov.tr
İsim:	Ufuk YILMAZ	Tayyar ÖZ	Sezgin ŞAHİN	Sefine ÖZTÜRK KILIÇ
Ünvan:	Kağıthane Şube Müdürü	Sultangazi Şube Müdürü	Abone İşlemleri ve Tarifeler Şube Müdürü	Muhtarlıklar Şube Müdürü
Adres:	Merkez Mah. Cendere Cd. Gelişim Sk. No:12 Kağıthane/İstanbul	Malkoçoğlu Mahallesi 307 Sokak. No: 47 Sultangazi/İstanbul	Güzeltepe Mahallesi Osmanpaşa Caddesi No:7 PK: 34060 Eyüpsultan/İstanbul	Güzeltepe Mahallesi Osmanpaşa Caddesi No:7 PK: 34060 Eyüpsultan/İstanbul
Tel:	0 (212) 301 52 02	0 (212) 301 51 51	0 (212) 301 39 20	0 (212) 301 39 80
Faks:	0 (212) 301 61 17	0 (212) 301 62 54	0 (212) 301 60 00	--
E-Posta:	ufukyilmaz@iski.gov.tr	toz@iski.gov.tr	sezsahin@iski.gov.tr	sokilic@iski.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri	
Abone İşleri 1. Bölge Dairesi Başkanlığı	
İsim:	Berkay ÖTÜMLÜ
Unvan:	Abone İşleri 1. Bölge Dairesi Başkanı
Adres:	Güzeltepe Mahallesi, Osmanpaşa Caddesi No:7 PK: 34060 Eyüpsultan/İstanbul
Tel:	0 (212) 301 39 60
Faks:	0 (212) 321 77 86
E-Posta:	botumlu@iski.gov.tr

Abone İşleri 2. Bölge Dairesi Başkanlığı	İlk Müracaat Yeri			
	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü
İsim:	Cihan DANIŞMAZ	Melih DENGİ	Aysun TURAN	Özgür DOĞAN
Ünvan:	Şebeke İşletme ve Teknik İşler Şube Müdürü	Avcılar 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 Avcılar/İstanbul	Kirazlı Mh. Mevlana Cd. No: 98 Bağcılar/İstanbul	Bahçelievler Mh. Bağcılar Cd. No: 77 İlkyuva Durağı Bahçelievler/İstanbul
Tel:	0 (212) 301 39 60	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:	cdanismaz@iski.gov.tr	mdengi@iski.gov.tr	aturan1@iski.gov.tr	odogan@iski.gov.tr
İsim:	Maksuni ALKAN	Hüseyin AYDIN	Berat ERKUŞ	Nurhak KORKMAZ
Ünvan:	Bakırköy-Zeytinburnu Şube Müdürü	Başakşehir Şube Müdürü	Büyükçekmece-Beylikdüzü Şube Müdürü	Çatalca Şube Müdürü
Adres:	Beştelsiz Mahallesi Dr. Sadık Ahmet Cad. No:4 Zeytinburnu/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) 583 29 06	0 (212) 301 69 51	0 (212) 301 75 02	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:	makalkan@iski.gov.tr	haydin@iski.gov.tr	berkus@iski.gov.tr	nkorkmaz@iski.gov.tr
İsim:	Yener KAYA	Serin HAMZAÇEBİ	Semih ŞEN	Gülay ÖZVATAN
Ünvan:	Esenyurt Şube Müdürü	Güngören Şube Müdürü	Küçükçekmece Şube Müdürü	Silivri Şube Müdürü
Adres:	İnönü Mahallesi Doğan Araslı 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.gov.tr	shcebi@iski.gov.tr	mdengi@iski.gov.tr	gozvatan@iski.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri	
Abone İşleri 2. Bölge Dairesi Başkanlığı	
İsim:	Salih Keskiner ÖNGÜL
Ünvan:	Abone İşleri 2. Bölge Dairesi Başkanı
Adres:	Güzeltepe Mahallesi, Osmanpaşa Caddesi No:7 PK: 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
Tel:	0 (212) 301 39 30
Faks:	0 (212) 321 77 86
E-Posta:	skongul@iski.gov.tr

Abone İşleri 3. Bölge Dairesi Başkanlığı	İlk Müracaat Yeri			
	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü	İlgili Şube Müdürlüğü
İsim:	Atacan ÇOHADAR	Aslı YAVUZ	Leyla BABACAN	Rezzan ZÜMRÜT
Ünvan:	Beykoz Şube Müdürü	Kadıköy-Ataşehir Şube Müdürü	Kartal-Maltepe Şube Müdürü	Ümraniye 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	Armağaneyler Mh. 23 Nisan Cd. No: 10 Ümraniye/İstanbul
Tel:	0 (216) 413 15 11	0 (216) 345 80 02	0 (216) 451 49 40	0 (216) 446 57 19
Faks:	-	0 (216) 939 42 30	0 (216) 939 40 00	0 (216) 939 42 50
E-Posta:	acohadar@iski.gov.tr	asyavuz@iski.gov.tr	lbabacan@iski.gov.tr	rzumrut@iski.gov.tr
İsim:	Müşerref EPSİLELİ	Gülşah EFİLOĞLU	Can Ergun ÖZDEMİR	Levent Çağlayan KURTAL
Ünvan:	Sancaktepe-Çekmeköy Şube Müdürü	Sultanbeyli Şube Müdürü	Şile Şube Müdürü	Tuzla Şube Müdürü
Adres:	Eyüp Sultan Mahallesi Abdülhamit Caddesi No:76 Sancaktepe/İstanbul	Adil Mh. Mehmet Zahit Kotku Cd. No: 35-39 Sultanbeyli/İstanbul	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:	mepsileli@iski.gov.tr	gfiloglu@iski.gov.tr	ceozdemir@iski.gov.tr	lkurtal@iski.gov.tr
İsim:	Büşra ÇELİK	Şahin PUR	Onur GÜMÜŞ	Çetin TATAR
Ünvan:	Üsküdar Şube Müdürü	Adalar İşletme Şube Müdürü	Pendik Şube Müdürü	Sayaç İşleri ve Tahakkuk Şube Müdürü
Adres:	Altunizade Mh. Tophanelioğlu Cd. No:48 Üsküdar/İstanbul	Maden Mh. Kumsal Sk. No:74 Büyükada Adalar/İstanbul	Kaynarca Mahallesi Sahil Bulvarı No:58 Pendik/İstanbul	Altunizade Mh. Tophanelioğlu Cd. No:48 Üsküdar/İstanbul
Tel:	0 (216) 651 21 33	0 (216) 301 66 50	0 (216) 493 37 00	0 (212) 301 65 20
Faks:	0 (216) 939 42 40	--	0 (216) 939 42 60	--
E-Posta:	bcelik@iski.gov.tr	spur@iski.gov.tr	ongumus@iski.gov.tr	ctatar@iski.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri	
Abone İşleri 3. Bölge Dairesi Başkanlığı	
İsim:	Mehmet Zeki BAL
Ünvan:	Abone İşleri 3. Bölge Dairesi Başkanı
Adres:	Altunizade Mh. Tophanelioğlu Cd. No: 48 Üsküdar/İstanbul
Tel:	0 (216) 301 65 00
Faks:	0 (216) 939 43 01
E-Posta:	mzbal@iski.gov.tr

ATIK SU KONTROL VE RUHSAT DENETİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI



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



S. NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Deşarj İzin Belgesi (DİB) Verme	1- DİB başvuru formu 2- Atık su arıtma bedeli borcunun olmadığını veya taksitlendirildiğini gösterir belge 3- Kanal katılım bedelinin ödendiğine dair yazı 4- (Varsa) analiz ücretinin yatırıldığına dair belge 5- (Arıtma tesisi varsa) arıtma tesisinden sorumlu teknik personel bulundurması.	1 hafta
2	Atık su Görüşü Verme	1- Atık su görüşü başvuru formu 2- Atık su arıtma bedeli borcunun olmadığını veya taksitlendirildiğini gösterir belge 3- Kanal katılım bedelinin ödendiğine dair yazı 4- (Varsa) analiz ücretinin yatırıldığına dair belge 5- (Arıtma tesisi varsa) arıtma tesisinden sorumlu teknik personel bulundurması.	1 hafta
3	Su ve Atık Su Analizleri	1- Müşteri Analiz Talep Formu 2- Özel analiz fiyat listesinde belirtilen bedelin yatırılması makbuzun ibraz edilmesi.	2 hafta

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	İkinci Müracaat Yeri
	Atık Su Kontrol ve Ruhsat Denetim Dairesi Başkanlığı	Genel Müdür Yardımcılığı
İsim:	İmdat DEMİR	Begüm ÇELİKDELEN
Ünvan:	Atık Su Kontrol ve Ruhsat Denetim Dairesi Başkanı	Genel Müdür Yardımcısı
Adres:	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Caddesi No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Caddesi No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
Tel:	(0212) 301 12 01	(0212) 301 18 20
Faks:	(0212) 321 77 19	(0212) 301 60 12
E-Posta:	imdatdemir@iski.gov.tr	begumcelikdelen@iski.gov.tr

ÇEVRE KORUMA VE KONTROL DAİRESİ BAŞKANLIĞI



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



S. NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	İçme Suyu Havzalarında Yer Alan Taşınmazlarla İlgili Yapılaşma Görüşünün Bildirilmesi	1- Talep konusunun belirtildiği dilekçe veya kamu kurumundan gelen yazı. (Dilekçe ve yazıda taşınmaz sahibinin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, imzası, açık yazışma adresi, telefonu belirtilmelidir.) 2- Parsele ait tapunun aslı veya noter onaylı sureti 3- Müracaat eden kişi taşınmaz sahibinin vekili ise vekâletname aslı veya noter onaylı sureti	1 ay
2	İçme Suyu Havzalarındaki Mevcut Yapılarla İlgili Tamirat ve Tadilat Görüşü Bildirilmesi	1- Talep konusunun belirtildiği dilekçe veya kamu kurumundan gelen yazı. (Dilekçe ve yazıda taşınmaz sahibinin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, imzası, açık yazışma adresi, telefonu belirtilmelidir.) 2- Parsele ait tapunun aslı veya noter onaylı sureti 3- Müracaat eden kişi taşınmaz sahibinin vekili ise vekâletname aslı veya noter onaylı sureti 4- İlgili belediyesinden alınacak tadilat izin yazısının aslı veya noter onaylı sureti (Yazıda iznin kapsamı ve sınırları açık olarak belirtilmelidir.)	1 ay
3	İçme Suyu Havzalarındaki Tarım ve Hayvancılık Faaliyetleri Hakkında Görüş Bildirilmesi	1- Talep konusunun belirtildiği dilekçe veya kamu kurumundan gelen yazı (Dilekçe ve yazıda taşınmaz sahibinin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, imzası, açık yazışma adresi, telefonu belirtilmelidir.) 2- Parsele ait tapunun aslı veya noter onaylı sureti. 3- Müracaat eden kişi taşınmaz sahibinin vekili ise vekâletname aslı veya noter onaylı sureti.	1 ay
4	İçme Suyu Havzalarındaki Madencilik Faaliyetleri Hakkında Görüş Bildirilmesi	1- Talep konusunun belirtildiği dilekçe veya kamu kurumundan gelen yazı. (Dilekçe ve yazıda taşınmaz sahibinin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, imzası, açık yazışma adresi, telefonu belirtilmelidir.) 2- Görüş istenen sahaya ait maden İşleri Genel Müdürlüğünden alınmış maden ruhsatının müracaat eden kurumca onaylanmış sureti. 3- Maden ruhsat sahası içinde yer alan proje sahasına ait ITRF sisteminde düzenlenmiş köşe koordinatlarını gösteren müracaat eden kurumca onaylanmış harita örneği.	1 ay
5	İçme Suyu Havzalarındaki Döküm Talepleri Hakkında Görüş Bildirilmesi	1- Talep konusunun belirtildiği dilekçe veya kamu kurumundan gelen yazı. (Dilekçe ve yazıda taşınmaz sahibinin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, imzası, açık yazışma adresi, telefonu belirtilmelidir.) 2- Talep konusu sahaya ait ITRF sisteminde düzenlenmiş köşe koordinatlarını gösteren müracaat eden kurumca onaylanmış harita örneği.	1 ay
6	İçme Suyu Havzalarındaki İmar Planı Hakkında Görüş Bildirilmesi	1-Talep konusunun belirtildiği dilekçe veya kamu kurumundan gelen yazı. 2-Taslak imar planları.	2 hafta
7	Melen Havzası Bölgesinde İş Yeri Açma ve Çalışma Ruhsat Görüşü Verme	1- Talep konusunun belirtildiği kamu kurumu yazısı (İş yeri açma ve çalışma ruhsatı müracaatları il özel idarelerine ve belediyelere yapılır. Bu kurumlardan gelen müracaatlara İdare görüşü bildirilir.) 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, telefonu belirtilmelidir.) 3- Parsele ait tapunun aslı veya noter onaylı sureti veya açılmak/çalışılmak istenilen iş yerinin yer aldığı faaliyet sahasına ait ITRF Sisteminde düzenlenmiş köşe koordinatlarını gösteren müracaat eden kurumca onaylanmış harita örneği.	1 ay

8	Melen İçme Suyu Havzalarında, Hazine Arazilerinin Satışı, Kiralanması ve Orman Alanlarında Planlanan Faaliyetler Hakkında İdare Görüşü Verme.	1- Talep konusunun belirtildiği kamu kurumundan gelen yazı. 2- Talep konusu sahaya ait ada parsel bilgilerini ve alanın vasfını bildirir ilgili İdarece verilmiş onaylı belge 3- Talep konusu sahaya ait ada parsel bilgilerini bildirir ilgili İdarece verilmiş onaylı belge ya da talep konusu sahaya ait ITRF sisteminde düzenlenmiş köşe koordinatlarını gösteren müracaat eden kurumca onaylanmış harita örneği.	1 ay
9	İmar Plan Görüşlerinin Verilmesi	1- Talep konusunun belirtildiği dilekçe veya kamu kurumundan gelen yazı. 2- İmar plan paftaları 3- Plan açıklama Raporu 4- Sayısal plan verileri	1 ay
10	Altyapı Görüşlerinin Verilmesi	1- Talep konusunun belirtildiği dilekçe veya kamu kurumundan gelen yazı. 2- Tapu bilgileri 3- Alana ilişkin uydu fotoğrafı 4- Alana ilişkin sayısal veriler	2 hafta

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	İkinci Müracaat Yeri
	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı	Genel Müdür Yardımcılığı
İsim:	Adem ŞANLISOY	Begüm ÇELİKDELEN
Ünvan:	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanı	Genel Müdür Yardımcısı
Adres:	İSKİ Laboratuvar Ek Hizmet Binası, Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. 34060 Eyüpsultan/İstanbul	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Caddesi No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
Tel:	0 (212) 301 42 01	0 (212) 301 18 20
Faks:	0 (212) 321 77 15	0 (212) 301 60 12
E-Posta:	asanlisoy@iski.gov.tr	begumcelikdelen@iski.gov.tr

İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI



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



S. NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Su Tasarrufu Seminerlerinin Düzenlenmesi ve Seminerlere Katılım Taleplerinin Yanıtlanması	- Başvuru dilekçesi veya resmi yazı	1 hafta
2	Öğrencilere Yönelik Ek Eğitim Gezisi Taleplerinin Cevaplanması	- Başvuru dilekçesi veya resmi yazı	1 hafta
3	Tarihi Su Yapıları Gezi Talepleri	- Gezi katılım formu	1 iş günü
4	Suyun Hafızası Kısa Film Yarışması	1- Öğrenci belgesi 2- Başvuru belgesi, 3- Başvuru yapılacak film	1 iş günü
5	Kuzguncuk Kültür Evi Sergileri	- Başvuru formu	2 hafta
6	Çok Amaçlı Salon Etkinlikleri	- Başvuru dilekçesi	1 iş 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	İkinci Müracaat Yeri
	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	Genel Müdür Yardımcılığı
İsim:	Aykut DARENDELİ	Suat YILDIZ
Ünvan:	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanı	Genel Müdür Yardımcısı
Adres:	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
Tel:	0 (212) 301 16 01	0 (212) 301 18 15
Faks:	0 (212) 301 60 01	0 (212) 301 60 10
E-Posta:	adarendeli@iski.gov.tr	suatyildiz@iski.gov.tr

KANALİZASYON DAİRESİ BAŞKANLIĞI



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



S. NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Ø700 mm. Çaplı ve Üstü Atık Su Tünel ve Kollektörlerin Temizlenmesi	- Dilekçe	3 hafta
2	Derelerin Temizlenmesi	- Dilekçe	3 hafta
3	Ø700 mm.ve Üstü Atık Su Tünel ve Koll. Kayıp, Kırık Muayene Baca Kapaklarının Yerine Konulması, Bacaların Yükseltilmesi, Yeni Baca Yapılması	- Dilekçe	3 iş günü
4	Ø700 mm. Çaplı ve Üstü Atık Su Kolektörlerin Çöküntü Tamiratının Yapılması	- Dilekçe	5 iş günü
5	Tünel Şaftlarında Koku Giderici Madde Değişimi	- Dilekçe	2 iş günü
6	Kum Tutucu, Su Alma ve Çevirme Yapılarının Temizlenmesi	- Dilekçe	2 hafta
7	Koku İle İlgili Şikayetlerin Yerinde Tespiti	- Dilekçe - E-posta - CİMER - CRM - Twitter	3 iş 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	İkinci Müracaat Yeri
	Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı	Genel Müdür Yardımcılığı
İsim:	Seyit TÜRKÖZ	Begüm ÇELİKDELEN
Ünvan:	Kanalizasyon Dairesi Başkanı	Genel Müdür Yardımcısı
Adres:	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. 34060 Eyüpsultan/İstanbul	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Caddesi No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
Tel:	0 (212) 301 24 50	0 (212) 301 18 20
Faks:	0 (212) 301 60 85	0 (212) 301 60 12
E-Posta:	sturkoz@iski.gov.tr	begumcelikdelen@iski.gov.tr

SU ARITMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI



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



S. NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Su Analizi Talebi	Müşteri analiz talep formu	2 hafta

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	İkinci Müracaat Yeri
	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı	Genel Müdür Yardımcılığı
İsim:	Zeki GÜNGÖR	Bülent SOLMAZ
Ünvan:	Su Arıtma Dairesi Başkanı	Genel Müdür Yardımcısı
Adres:	İSKİ Genel Müdürlüğü Laboratuvar Ek Hizmet Binası Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 34060 Eyüpsultan/İstanbul	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
Tel:	0 (212) 301 43 00	0 (212) 301 18 50
Faks:	0 (212) 301 60 63	0 (212) 321 77 19
E-Posta:	zgungor@iski.gov.tr	bsolmaz@iski.gov.tr

STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI



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



S. NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Su Tüketim Bedelleri Ve Tahakkuksuz Gelirlerin Tahsilatının Yapılması	1- Ödenmesi istenen su tüketim faturası 2- Ödemenin yapılacağı mukavele numarası veya müracaat numarası 3- İlgili mukavele sahibinin T.C. kimlik numarası	20 saniye
2	Müşteri Hizmetleri Tarafından Düzenlenip Tarafımıza Yönlendirilen Abone Para İade İşlemleri	1- Müşteri hizmetleri tarafından hazırlanan para iade formu 2- Veraset ilamı (mirasçılık belgesi) veya vekâlet belgesi 3- Tahsilat makbuzu veya banka dekontu 4- Gerçek kişilerde kimlik aslı 5- Şirketler için imza sirküleri ve şirket kaşesi	40 saniye
3	Kredi Kartı ile Yapılan Fazla ve Yersiz Tahsilatların İptali	1- Tahsilata ait slip veya banka dekontu 2- Para iade formu 3- Kredi kartı sahibinin iptal talebine ilişkin dilekçe	1 iş günü
4	Çek Tahsilatları	1- İski Genel Müdürlüğü adına, tahsilat gününün tarihine düzenlenen günlük blokeli çekler 2- Çeklerin, Kurumumuz adına bloke edildiğine dair banka tarafından kaşe ve imza	1 iş günü
5	Toplu Teminat ve Tahsilat İadeleri ve Yapılamayan Ödemelerin Düzeltme İşlemleri	1- Ödeme emri belgesi ve harcama talimatı veya muhasebe işlem fişi 2- İadeleri yapılan abonelerin listesi 3- Hesap hareket raporu 4- Düzeltme ve iade belgelerinin eklenmesi ve tailmat ile işlemlerin tamamlanması	10 dakika
6	İcra Ödemeleri ve Müracat İadeleri	1- Müşteri hizmetleri tarafından hazırlanan ödeme emri belgesi ve harcama talimatı, 2- Serbest meslek makbuzu 3- Avukatlık asgari ücreti hesap tablosu 4- İcra emri ve mahkeme kararı 5- İadenin başka şahsa/ kuruma istenmesi halinde vekâletname 6- Müracat iadelerinde harcama pusulası ve dekont	1 iş günü
7	Verasetli Ödemelerin İadeleri	1- Muhasebe işlem fişi veya ödeme emri belgesi ve harcama talimatı 2- İmzalı iade formu 3- Mali işlerden para iade makbuzu 4- Dilekçe ve ekleri 5- Verasetname 6- Abone föyü	1 iş günü
8	Senetlerin Alınması ve Bankaya İadesi	1- Şubelerden gelen günlük senet listeleri 2- Kasa muhasebe işlem fişi 3- Makbuz ve mahsup fiş listesi 4- Teslimat müzakkeresi 5- Banka muhasebe işlem fişi	Aylık

9	Senetlerin Hukuk İadeleri/ İptal Senetler ve Aylık KHF	1- Bankadan gelen ödenmeyen senet listesi 2- İptal senet banka yazısı/ iptal senet hukuk yazısı 3- Muhasebe işlem fişi 4- Genel Müdür olur yazısı 5- İade senetler banka hukuk yazısı 6- Akıbetine göre senet raporu 7- Şube müdürlükleri tarafından düzenlenen khf üst yazı ile gönderilen ödeme emri belgesi ve muhasebe işlem fişi, khf raporları	3 iş günü
---	--	--	-----------

Yukarıda belirtilen işlemlerin ilk başvuruları Başkanlığımızca alınmadığından söz konusu hizmet süreleri, taleplerin Başkanlığımıza iletiildiği tarihten itibaren geçerlidir.

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	İkinci Müracaat Yeri
	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Genel Müdür Yardımcılığı
İsim:	Sadık KARABIYIK	Suat YILDIZ
Ünvan:	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Genel Müdür Yardımcısı
Adres:	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Caddesi No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
Tel:	0 (212) 301 13 00	0 (212) 301 18 15
Faks:	0 (212) 301 60 24 - 0(212) 321 78 48	0 (212) 321 60 10
E-Posta:	skarabiyik@iski.gov.tr	suatyildiz@iski.gov.tr

SU İNŞAAT DAİRESİ BAŞKANLIĞI



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



S. NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	İdaremiz görev, yetki ve sorumluluk sahası içerisinde; gerçek veya tüzel kişilerce içmesuyu talebinde bulunulmasına müteakip ihtiyacın temini için gerekli etüt ve projelendirme çalışmaları	1- Dilekçe (dilekçede taşınmaz sahibinin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, imzası, açık yazışma adresi, ev ve iş telefonu belirtilmelidir.) 2- Parsele ait tapunun aslı veya noter onaylı sureti veya yapı kayıt belgesi. 4- Müracaat eden kişi taşınmaz sahibinin vekili ise vekâletname aslı veya noter onaylı sureti - Parselin imar planının olup olmadığı idaremiz kayıtlarında yok ise ilgili belediyesinden temin edilir. 1/1000 ölçekli imar planı (ilgili belediye tarafından onaylı)	3 hafta
2	Kooperatif veya sitelerin içmesuyu şebeke projelerinin onayı	1- 1/1000 ölçekli imar planı (İlgili belediye tarafından onaylı) 2- Vaziyet planı (İlgili belediye tarafından onaylı) 3- Yapı ruhsatları (İlgili belediye tarafından onaylı) 4- İSKİ içmesuyu teknik şartnamesine göre hazırlanmış şebeke projesi 5- Proje inceleme ve onay ücreti	1 ay 2 hafta
3	Şebeke deplase projelerinin hazırlanması	1- Dilekçe 2- 1/1000 ölçekli imar planı (İlgili belediye tarafından onaylı) 3- Kadastral plan/istikamet rölövesi (ilgili kurum tarafından onaylı) 4- Onaylı yol projesi (plan/profil) (gerekmesi durumunda)	3 hafta
4	Şebeke deplase projelerinin onaylanması	1- Dilekçe 2- 1/1000 ölçekli imar planı (İlgili belediye tarafından onaylı) 3- İSKİ içmesuyu teknik şartnamesine göre hazırlanmış deplase projesi	3 hafta
5	İsale deplase projelerinin hazırlanması	1- Dilekçe 2- 1/1000 ölçekli imar planı (ilgili belediye tarafından onaylı) 3- Kadastral plan/ istikamet rölövesi (ilgili kurum tarafından onaylı) 4- Onaylı yol projesi (plan/profil) (gerekmesi durumunda)	3 hafta
6	İsale deplase projelerinin onaylanması	1- 1/1000 ölçekli imar planı (ilgili belediye tarafından onaylı) 2- Kadastral plan/ istikamet rölövesi (ilgili kurum tarafından onaylı) 3- Onaylı yol projesi (plan/profil) (gerekmesi durumunda)	3 hafta
7	Altyapı bilgilerinin ve İdaremiz altyapı görüşlerinin hazırlanması	1- Dilekçe (dilekçede taşınmaz sahibinin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, imzası, açık yazışma adresi, ev ve iş telefonu belirtilmelidir.) 2- Altyapı görüşü istenen alan sınır bilgisi	2 hafta

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	İkinci Müracaat Yeri
	Su İnşaat Dairesi Başkanlığı	Genel Müdür Yardımcılığı
İsim:	Mustafa ÖZDEMİR	Mahmut KAHRAMAN
Ünvan:	Su İnşaat Dairesi Başkanı	Genel Müdür Yardımcısı
Adres:	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 B-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Caddesi No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
Tel:	0 (212) 301 35 00	0 (212) 301 18 30
Faks:	0 (212) 301 60 50	0 (212) 321 77 24
E-Posta:	muozdemir@iski.istanbul	mkahraman@iski.gov.tr

SU VE ATIK SU TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI



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



S. NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Ar-Ge Proje Başvurularının Cevaplanması	- Dilekçe	1 Ay
2	İdarenin Görev Ve Faaliyet Alanlarına Giren Konularla İlgili Bilgi Paylaşımı Başvurularını Cevaplandırmak	- Dilekçe ve bilgi talep formu	1 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	İkinci Müracaat Yeri
	Su ve Atık Su Teknolojileri Dairesi Başkanlığı	Genel Müdür Yardımcılığı
İsim:	İsmail AYDIN	Bülent SOLMAZ
Ünvan:	Su ve Atık Su Teknolojileri Dairesi Başkanı	Genel Müdür Yardımcısı
Adres:	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Caddesi No:7 İSKOM 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Caddesi No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
Tel:	0 (212) 301 21 50	0 (212) 301 18 50
Faks:	0 (212) 301 62 19	0 (212) 321 77 19
E-Posta:	iaydin@iski.gov.tr	bsolmaz@iski.gov.tr

SU VE YAPI İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI



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



S. NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	İhale Dosyası Satış İşlemleri	1- İhale kayıt numarası 2- Doküman bedelinin ödendiğini gösteren banka dekontu	1 iş günü
2	İhale İtiraz Başvurularını Sonuçlandırma	- Dilekçe Ekler; 1- İmza sirküleri, 2- Vekaletname, 3-Ticaret sicil gazetesi.	2 hafta
3	Teklif Zarfı Kabul İşlemi	- İhale teklif zarflarının elden makbuz karőılıđında teslim alınması	1 iş günü
4	Geçici Teminatların İadesi	- Dilekçe	2 iş günü
5	İş Deneyim Belgesi Verilmesi	- Dilekçe	1 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	İkinci Müracaat Yeri
	Su ve Yapı İşleri Dairesi Başkanlığı	Genel Müdür Yardımcılığı
İsim:	Serkan ÇOBAN	Mahmut KAHRAMAN
Ünvan:	Su ve Yapı İşleri Dairesi Başkanı	Genel Müdür Yardımcısı
Adres:	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. A Blok Osmanpaşa Cad. No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. A Blok Osmanpaşa Cad. No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
Tel:	0 (212) 301 15 00	0 (212) 301 18 30
Faks:	0 (212) 301 78 34	0 (212) 321 77 24
E-Posta:	scoban@iski.gov.tr	mkahraman@iski.gov.tr

TİCARET İŞLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI



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



S. NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Şikâyet Başvurularını Sonuçlandırma	Dilekçe Ekler: 1- Temsile yetkili olduğuna ilişkin belgeler 2- Şikâyet başvuru dilekçesi 3- Ticaret sicil gazetesi ve benzer belgelerin aslı veya noter onaylı suretleri, 4- Faaliyet belgesi (ihale dokümanına yönelik başvurularda)	2 hafta
2	Geçici Teminatların İadesi	- Dilekçe	5 iş günü
3	İş Deneyim Belgesi Verilmesi	- Dilekçe	1 ay 2 hafta
4	İhaleye İlişkin Açıklama Talebi	- Dilekçe	2 hafta
5	Satış ve Kiralama İhalesi İçin İhale Dosyası Satış	- Banka dekontu	1 iş 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	İkinci Müracaat Yeri
	Ticaret İşleri Dairesi Başkanlığı	Genel Müdür Yardımcılığı
İsim:	Neşe ÖZGÜN	Suat YILDIZ
Ünvan:	Ticaret İşleri Dairesi Başkanı	Genel Müdür Yardımcısı
Adres:	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
Tel:	0 (212) 301 11 00	0 (212) 301 18 15
Faks:	0 (212) 301 60 35	0 (212) 301 60 10
E-Posta:	nozgun@iski.gov.tr	suatyildiz@iski.gov.tr

DIŞ İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ



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



S. NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Yurt İçi- Yurt DıŐı Heyet Temsil, Tören ve Ağırılama Hizmetleri	- Resmi başvuru dilekçesi ve ziyaret talebi bilgi formu	5 iş 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	İkinci Müracaat Yeri
	Dış İlişkiler Şube Müdürlüğü	Genel Müdür
İsim:	Necla AKÇA	Doç. Dr. Şafak BAŞA
Ünvan:	Dış İlişkiler Şube Müdürü	Genel Müdür
Adres:	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Caddesi No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
Tel:	0 (212) 301 12 50	0 (212) 301 19 00
Faks:	0 (212) 321 77 19	0 (212) 321 77 19
E-Posta:	neclaakca@iski.gov.tr	safakbasa@iski.gov.tr

KURUMSAL İLETİŞİM ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ



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



S. NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Bilgi Edinme ve CİMER Başvurularının Cevaplandırılması	- Başvuru dilekçesi/formu, e-posta veya resmi yazı	2 hafta
2	Öneri- Şikayet Başvurularının Cevaplandırılması	- Başvuru içeriğinin sisteme kaydedilmesi (Web sitesi Alo 153 veya 185 İSKİ çağrı merkezi)	2 hafta
3	Planlı Su Kesintilerinin Bildirilmesi	- Abone iletişim bilgilerinin sisteme kaydedilmesi (Web sitesi Alo 153 veya 185 İSKİ çağrı merkezi)	1 iş günü
4	İSKİ Sosyal Medya Hesaplarına Gelen Şikayetlerin Yanıtlanması	- Sosyal medya hesabına şikayetin ulaşması	30 dakika
5	İSKİ Tesislerinde Çekim Taleplerinin Cevaplandırılması	- Dilekçe, e-posta	1 hafta

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	İkinci Müracaat Yeri
	Kurumsal İletişim Şube Müdürlüğü	Genel Müdür
İsim:	Fatma KOÇ	Doç. Dr. Şafak BAŞA
Ünvan:	Kurumsal İletişim Şube Müdürü	Genel Müdür
Adres:	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Cad. No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL	İSKİ Genel Müdürlüğü Güzeltepe Mah. Osmanpaşa Caddesi No:7 A-Blok 34060 Eyüpsultan/İSTANBUL
Tel:	0 (212) 301 10 25	0 (212) 301 19 00
Faks:	0 (212) 321 77 19	0 (212) 321 77 19
E-Posta:	fakoc@iski.gov.tr	safakbasa@iski.gov.tr