

ASAT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



2020-2024 STRATEJİK PLAN

www.asat.gov.tr



ASAT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2020-2024 STRATEJİK P L A N



“İCRA EDEN, TATBİK EDEN,
KARAR VERENDEN DAİMA DAHA KUVVETLİDİR”

K. Atatürk



Muhittin BÖCEK
Antalya Büyükşehir Belediye Başkanı

Sevgili Hemşehrilerim;

İnsanları ne kadar mutlu ederseniz, kendi mutluluğunuz da o derece artar. Bu anlayışı çeyrek asra dayanan belediyeçilik hayatımda aklımdan hiç çıkarmadım. Şimdi Antalya'ya siz değerli hemşehrilerime daha iyi bir hayat, daha mutlu bir gelecek inşa etmek için yola çıktım. Bu zorlu yolda en büyük destekçilerimin siz değerli Antalyalıların olacağını biliyorum.

Antalya'mız doğası, tarımı, turizmi, ticareti ve sanayisi ile ülkemizin en kıymetli kentlerinin başında gelmektedir. Yerelden kalkınmayla refah düzeyi daha yüksek yaşam kalitesi daha artmış bir kent haline gelmek için önümüzde hiçbir engel bulunmuyor. Birlikte olduğumuz zaman her şeyi yapabilecek güçte olduğumuzu biliyoruz. Bizler siz değerli Antalyalıların her derdini düşünüyor ve ona göre adımlarımızı atıyoruz. Hizmette eşitlik ilkesi temelinde, kim olduğuna bakmadan 7'sinden 77'sine tüm Antalyalılara hizmet edeceğiz. Daha yaşanır daha güzel bir Antalya'nın temellerini "Ben, sen yok biz varız" anlayışıyla atacağız.

Önümüzdeki 5 yılın stratejik planını yaparken sizlerin ihtiyaçlarını düşünerek ve titizlikle çalışarak hedeflerimizi ortaya koyduk. Kentimizin ihtiyaçları doğrultusunda çalışmalarımızı hız kesmeden çağın gereksinimlerine uygun bir şekilde yapmaya devam edeceğiz.

Değerli hemşehrilerim, biz Antalya için çok çalışacağız, birlikte başaracağız ve Antalyalıya biz kazandıracacağız.



Av. İbrahim KURT
ASAT Genel Müdürü

Değerli Genel Kurul Üyeleri,

Su yeryüzünde en bol bulunan maddelerden biridir ve yaşamın temelidir. Eğer su olmasaydı yaşam da olmazdı. ASAT Genel Müdürlüğü bu bilinç ve sorumlulukla gerçekleştirdiği ve gerçekleştireceği yatırım ve projelerle vatandaşın yaşam kalitesini yükseltecek, hizmet yarışında bayrağı hep en önde hep ileriye taşıyacaktır ayrıca halk sağlığı ve çevrenin korunması açısından son derece önemli bir hizmet olan kanalizasyon altyapı hizmetlerinde de yatırım ve projeler kesintisiz devam etmektedir.

Antalya sadece turizmin göz bebeği bir kent değil sosyal, kültürel ve ekonomik faaliyetlerin hızla geliştiği küresel bir odak merkezidir. Türkiye'nin turizm başkentinde atıksu arıtma tesislerimiz sayesinde 2019 yılında 215 mavi bayraklı plajda, 324 işletme hizmet vermiştir. Türkiye'de bulunan toplam 500 mavi bayraklı plajın yarısına yakınının kentimizde bulunması ve mavi bayrak sayısında dünya birinciliği unvanı sahibi olmamız bizim için bir gurur kaynağıdır.

6360 sayılı kanunla birlikte hizmet alanımız 10 kat, yerleşik nüfus sayımız 2 kat, hizmet verdiğimiz mahalle sayımız 4 kat, abone sayımız 2,5 kat, su şebekemiz 5 kat, kanalizasyon şebekemiz 3 kat artmış olmasına rağmen hizmet kalitemizde bir azalma olmamıştır. İlimizin nüfusu her sene %2,5 artmaktadır. Kaş'tan, Gazipaşa'ya tüm zor coğrafi şartlara rağmen yatırımlarımız durmadan, duraksamadan devam etmektedir. 2020-2024 yılları arasında da ASAT Genel Müdürlüğü olarak siz değerli hemşehrilerimize eksiksiz hizmet sunmayı planlamaktayız. Devam eden yatırımların yanı sıra GES ve HES yatırımlarımızla enerjiye olan bağımlılığımızı azaltmayı amaçlıyoruz. Okullarda verdiğimiz ve İstanbul Su Kongresi ve Fuarı'nda (İSTSU) özel ödülüne layık görülen "Su Hayattır" projemiz etkisini artırarak daha fazla öğrenciye ulaşma hevesiyle devam etmektedir. Geleceğimiz olan çocuklarımıza su tasarrufu ve kurumumuz hakkında bilgiler verilmekte, "Su Hayattır" sloganıyla su tasarrufu ve suyun önemine dair su bilincini yaymak hedeflenmektedir. Ayrıca Kurumumuzun tarihi ve Antalya su tarihi hakkında çalışmalar yaparak bu konularda da geçmişten günümüze suyun serüvenini anlatma yolunda birer kitap çıkarmayı hedefliyoruz. Gelecek odaklı akıllı şehirler oluşturmak için teknolojinin tüm olanaklarından yararlanmak gerektiğine inan ASAT Genel Müdürlüğü günümüz teknolojileri sayesinde havanın ve suyun izlenmesi, kaynak ve altyapı yönetimi, felaket ve acil durum hizmetleri, insan kaynakları yönetimi ile verimlilik artışı sağlayacaktır. Bu hedef doğrultusunda Kurumumuzun gelecek vizyonunu belirleyerek teknolojiyi her hizmet alanında kullanmak için dijital dönüşüm çalışmalarını yürütmekteyiz.

Kurumumuzu yarınlara daha güçlü bir şekilde taşıyacak vizyonumuz doğrultusunda büyük yatırımlara, güzel çalışmalara imza atacağız. Kentimizin yarınlara yönelik her çalışmada emeği geçen tüm arkadaşlarıma teşekkür ederken 2020-2024 dönemi Stratejik Planının kentimize hayırlı olmasını diliyorum.

ASAT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2020-2024 YILLARI STRATEJİK AMAÇ VE STRATEJİK HEDEFLERİ

S.AMAÇ: 1

YENİ SU KAYNAKLARI TESPİT ETMEK VE SU KAYNAKLARIMIZI VERİMLİ BİR ŞEKİLDE İŞLETEREK ŞEBEKEYE AKTARIMINI SAĞLAMAK

S.HEDEF

1. İhtiyaçlar doğrultusunda yeni içme suyu şebeke imalatları yapılması, mevcut hatların kesintisiz işleyişinin sağlanması
2. Yeni içme suyu üretim tesisleri yapılması ve mevcut tesislerin ihtiyaç ve bakımlarının gerçekleştirilmesi

S.AMAÇ:2

KANALİZASYON VE YAĞMUR SUYU SİSTEMİNİN SORUNSUZ BİR ŞEKİLDE İŞLETİLMESİNİ SAĞLAMAK VE ALTYAPI AĞINI GENİŞLETMEK

S.HEDEF

1. Kanalizasyon altyapı sisteminin sorunsuz olarak işletilmesi ve ihtiyaçlar doğrultusunda yeni imalatların yapılması
2. Yasal hükümler çerçevesinde yağmur suyu altyapı sisteminin sorunsuz olarak işletilmesi ve ihtiyaçlar doğrultusunda yeni imalatların yapılması.

S.AMAÇ:3

ATIKSU ARITMA TESİSLERİNİ VE TERFİ İSTASYONLARINI VERİMLİ BİR ŞEKİLDE İŞLETMEK VE YENİ TESİSLER YAPMAK

S.HEDEF

1. Atıksu arıtma tesisleri ve terfi istasyonlarının kesintisiz işleyişinin sağlanması için gerekli çalışmaların yapılması
2. Artan nüfusun ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde gerekli yeni tesislerin yapılması

S.AMAÇ:4

SU KALİTESİNİ KORUMAK VE GELİŞTİRMEK

S.HEDEF

1. Yeraltı ve yerüstü su kaynaklarının yasal mevzuatlar doğrultusunda korunmasının sağlanması
2. Su kaynaklarının korunması için gerekli tedbirlerin alınması ve su kalitesinin devamlı gözlem altında tutularak gerekli analizlerin yapılması
3. Laboratuvar hizmetlerinin dünya standartlarında sunulması ve bu doğrultuda gerekli tedbirlerin alınması

S.AMAÇ:5

VATANDAŞ MEMNUNİYETİNE VE ÇEVREYE DUYARLI, TEKNOLOJİK ALTYAPISI GÜÇLÜ, YENİLİKLERE AÇIK SÜRDÜRÜLEBİLİR KURUMSAL YAPI OLUŞTURARAK İŞ VERİMLİLİĞİNİ YÜKSELTMEK

S.HEDEF

1. Genel Müdürlüğümüzün her türlü bilişim altyapısının kesintisiz işleyişinin sağlanması
2. Uluslararası geçerliliği olan kalite sistemlerinin kurularak geliştirilmesi ve paydaş memnuniyetine yönelik ölçümlerlerin gerçekleştirilmesi
3. Kurumumuza yapılan talep ve şikayetlerin en kısa zaman zarfında sonuçlandırılması
4. Yapılan altyapı imalatları ve tamiratları sonucunda oluşan çevre tahribatlarının giderilmesi
5. Su kültürü ve su kullanımı konusunda bilinçlendirici çalışmaların yapılması ve bu doğrultuda kurum arşivinin oluşturulması
6. Organizasyon yapısının daha etkin ve verimli hale getirilmesi, mevcut yönetmelik ve yönergelerde yapılan değişikliklerin güncelliğinin sağlanması
7. Sürdürülebilir kurumsal yapı doğrultusunda personellerimizin bilgi, beceri ve motivasyonlarının yükseltilmesi
8. İş sağlığı ve güvenliği mevzuatları doğrultusunda hareket ederek tesislerimizde kaliteli ve güvenli bir çalışma ortamının sağlanması
9. Mevzuatlar doğrultusunda kurumumuzun iş ve işlemlerinin sürdürülebilirliğinin sağlanması
10. Kurumsal kimliğin sürdürülebilirliğinin sağlanabilmesi için denetim ve kontrol faaliyetlerinin yürütülmesi

S.AMAÇ:6

KALİTELİ HİZMET ANLAYIŞINDAN ÖDÜN VERMEDEN KURUM GİDERLERİNİ EN AZA İNDİRMEK VE KURUM MALİ YAPISININ GÜÇLÜ OLMASINI SAĞLAMAK

S.HEDEF

1. Kurumun ihtiyaçları doğrultusunda makina parkının oluşturulması ve mevcut araçların bakım, onarım vb. işlemlerinin aksaksız yerine getirilmesi
2. Üretilen su miktarı ile tahakkuk edilen su miktarı arasındaki farkın en aza indirilmesi için faturalandırma ve tahsilat kayıplarının azaltılması
3. Fiziki kayıp/kaçak ile mücadele etmek için tüm ekipmanlardan yararlanılarak kaçak su kullanıcılarının tespit edilmesi ve caydırıcı önlemler alınması
4. İdaremizin yatırım ve işletme faaliyetlerine verimlilik ve etkinlik kazandırılması

İÇİNDEKİLER

1

STRATEJİK PLAN SÜRECİ VE YÖNTEMİ

2

1.1 Stratejik Plan Yasal
Dayanakları

2

1.2 Strateji Geliştirme
Yöntemi ve Hazırlama
Süreci

3

2

KURUMSAL YAPI, YETKİ ve SORUMLULUKLAR

8

2.1 Tarihçe
2.2 İlgili Mevzuatlar

8

2.3 Yönetim ve
Organizasyon Yapısı
2.3.1 Yönetim

8

2.3.2 Organizasyon
Şeması

16

3

GÖREV ALANI VE GELECEĞE BAKIŞ

20

3.1 Misyon
3.2 Vizyon

20

3.3 İlke ve Değerler

21

4

STRATEJİK ANALİZLER

24

- 4.1 Suyun Önemi
- 4.2. İçme Suyu ve Atık Su Faaliyetleri
- 4.2.1 İçme Suyu Faaliyetleri

24

- 4.2.2 Atık Su ve Kanalizasyon Faaliyetleri

25

- 4.2.3 Genel Hizmet Faaliyetleri
- 4.3 Kurumsal G.Z.F.T. Analizi
- 4.3.1 Güçlü Yönler

26

- 4.3.2 Zayıf Yönler
- 4.3.3 Fırsatlar

27

- 4.3.4 Tehditler
- 4.4 Paydaş Analizleri

28

- 4.4.1 Dış Paydaş Analizi

29

- 4.4.2 İç Paydaş Analizi

34

5

STRATEJİK PLANIN UYGULANMASI

- 5.1 Stratejik Alanlar, Amaçlar, Hedefler ve Faaliyetler

40

6

İZLEME ve DEĞERLENDİRME

52



1. BÖLÜM

1. STRATEJİK PLAN SÜRECİ VE YÖNTEMİ

- 1.1. STRATEJİK PLAN YASAL DAYANAKLARI
- 1.2. STRATEJİ GELİŞTİRME YÖNTEMİ VE
HAZIRLAMA SÜRECİ

1. STRATEJİK PLAN SÜRECİ VE YÖNTEMİ

1.1 Stratejik Plan Yasal Dayanakları

5018 sayılı Kanun'da stratejik plan, "kamu idarelerinin orta ve uzun vadeli amaçlarını, temel ilke ve politikalarını, hedef ve önceliklerini, performans ölçütlerini, bunlara ulaşmak için izlenecek yöntemler ile kaynak dağılımlarını içeren plan" olarak tanımlanmıştır. Kanun'la, kamu idarelerine kalkınma planları, programlar, ilgili mevzuat ve benimsedikleri temel ilkeler çerçevesinde misyon ve vizyonlarını oluşturmak, amaçlar ve ölçülebilir hedefler saptamak, performanslarını önceden belirlenmiş olan göstergeler doğrultusunda ölçmek ve uygulamanın izleme ve değerlendirmesini yapmak amacıyla katılımcı yöntemlerle stratejik plan hazırlama görevi verilmiştir.

5018 sayılı Kanun'un dokuzuncu maddesine göre, stratejik plan hazırlamakla yükümlü olacak kamu idarelerinin ve stratejik planlama sürecine ilişkin takvimin tespitine, stratejik planların kalkınma planı ve programlarla ilişkilendirilmesine yönelik usul ve esasların belirlenmesine Kalkınma Bakanlığı yetkili kılınmıştır. Bu çerçevede hazırlanan Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik 26/05/2006 tarihli ve 26179 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır.

Kamuda stratejik planlamaya ilişkin elde edilen deneyimler ve kamu idarelerinden gelen talepler doğrultusunda Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in yenilenmesi ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda yenilenen Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik 26/02/2018 tarihli ve 30344 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır.

5018 sayılı Kanun'da belirtilen kamu idarelerinin yanı sıra 13/07/2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanunu'yla nüfusu 50.000 ve üzerindeki tüm belediyeler ve 23/07/2004 tarihli ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'yla büyükşehir belediyeleri stratejik plan hazırlamakla yükümlüdür. Ayrıca 04/03/2005 tarihli ve 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu'yla il özel idarelerine de stratejik planlama yükümlülüğü getirilmiştir.

Bakanlar Kurulunun 15/10/2007 tarihli ve 2007/12702 sayılı Kamu İktisadi Teşebbüsleri ve Bağlı Ortaklıklarının 2008 Yılına Ait Genel Yatırım ve Finansman Programının Tespiti Hakkında Kararı gereğince 5018 sayılı Kanun'un ekli cetvelinde sayılmayan kamu iktisadi teşebbüsleri için de stratejik planlama uygulaması zorunlu hale getirilmiştir.

22/12/2005 tarihli ve 5436 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun'la tüm kamu idarelerinde strateji geliştirme birimleri (SGB) oluşturulmuştur. Bu birimler, 18/02/2006 tarihli ve 26084 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Strateji Geliştirme Birimlerinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik ile stratejik planlama çalışmalarının koordinasyonu ile görevlendirilmiştir.

1.2 Strateji Geliştirme Yöntemi ve Hazırlama Süreci

Stratejik planlama, farklı görevlere ve donanımlara sahip birçok kişiyi bir araya getiren, başta üst yönetici olmak üzere idare genelinde sahiplenmeyi gerektiren zaman alıcı bir süreçtir. Stratejik planlama çalışmalarının başarısı büyük ölçüde plan öncesi hazırlıkların yeterli düzeyde yapılmasına bağlıdır. İdarenin gelecek tasarımı olan stratejik planın hazırlık çalışmalarında SGB, eşgüdüm ve uyumu sağlayan sekreteryaya rolünü yerine getirir.

Stratejik planlama hazırlık çalışmaları üç temel aşamadan oluşur. Bunlar;

- ✓ Planın sahiplenilmesi
- ✓ Planlama sürecinin organizasyonu
- ✓ Hazırlık programının oluşturulmasıdır.

STRATEJİ NEDİR

Yönetim biliminde strateji kavramı genel olarak, “**Bir kurumun kısa, orta ve uzun vadeli amaçlarına ulaşabilmesi için izleyeceği yol(lar)**” olarak tanımlanmaktadır.

Kurumları yürüttüğü **faaliyet ve hizmetlerde verimlilik ve etkinliğin ölçülebilir göstergelerle objektif bir şekilde değerlendirilmesini** sağlayan ve amaçlarına ulaşmada kurumun gidişatı gösteren bir yönetim aracıdır. Performans yönetiminin en önemli ayağı **sürekli iyileştirme ve geliştirmenin** sağlanmasıdır.

5018 Sayılı Kanunda Stratejik Plan;

“**Kamu idarelerinin orta ve uzun vadeli amaçlarını, temel ilke ve politikalarını, hedef ve önceliklerini, performans ölçütlerini, bunlara ulaşmak için izlenecek yöntemler ile kaynak dağılımlarını içeren plan**” olarak tanımlanmıştır.

- ✓ Stratejik Planlar, 5 yıllık dönemi kapsar.
- ✓ Tüm kamu idareleri stratejik plan hazırlamakla yükümlüdür.
- ✓ Nüfusu 50.000’in üzerindeki tüm belediyeler Stratejik Plan hazırlamakla yükümlüdür.
- ✓ Stratejik Planlar, en az 2 yıl uygulandıktan sonra kalan süre için güncellenebilir. Güncelleme, sadece hedeflerde yapılan nicel değişiklikleri içerir.

Kurum yöneticisinin değişmesi, doğal afetler durumunda, görev-yetki-sorumlulukların değişmesi durumunda Stratejik Plan yenilenerek tamamı ile yeniden hazırlanır

DURUM ANALİZİ

Stratejik planlama sürecinin ilk adımı olan durum analizinde “neredeyiz” sorusunun cevabı aranır. İdarenin geleceğe yönelik amaç, hedef ve stratejiler geliştirebilmesi için geçmişte neleri başardığı, hangi alanlarda hedeflerine ulaşamadığı ve bunun nedenleri, mevcut durumda hangi kaynaklara sahip olduğu, hangi yönlerinin gelişmeye açık olduğu ve idarenin kontrolü dışındaki olumlu ya da olumsuz gelişmeler değerlendirilir. Dolayısıyla bu analiz, idarenin kendisini ve çevresini daha iyi tanımasına yardımcı olarak stratejik planlamanın diğer aşamaları için güçlü bir temel oluşturur.

Stratejik planlama ekibi, gerekli görülmesi durumunda alt çalışma grupları oluşturmak suretiyle durum analizi çalışmalarını yürütür. Alt çalışma grupları stratejik planlama ekibi üyelerinin liderlik edeceği şekilde harcama birimlerinden katılımcılarla oluşturulur.

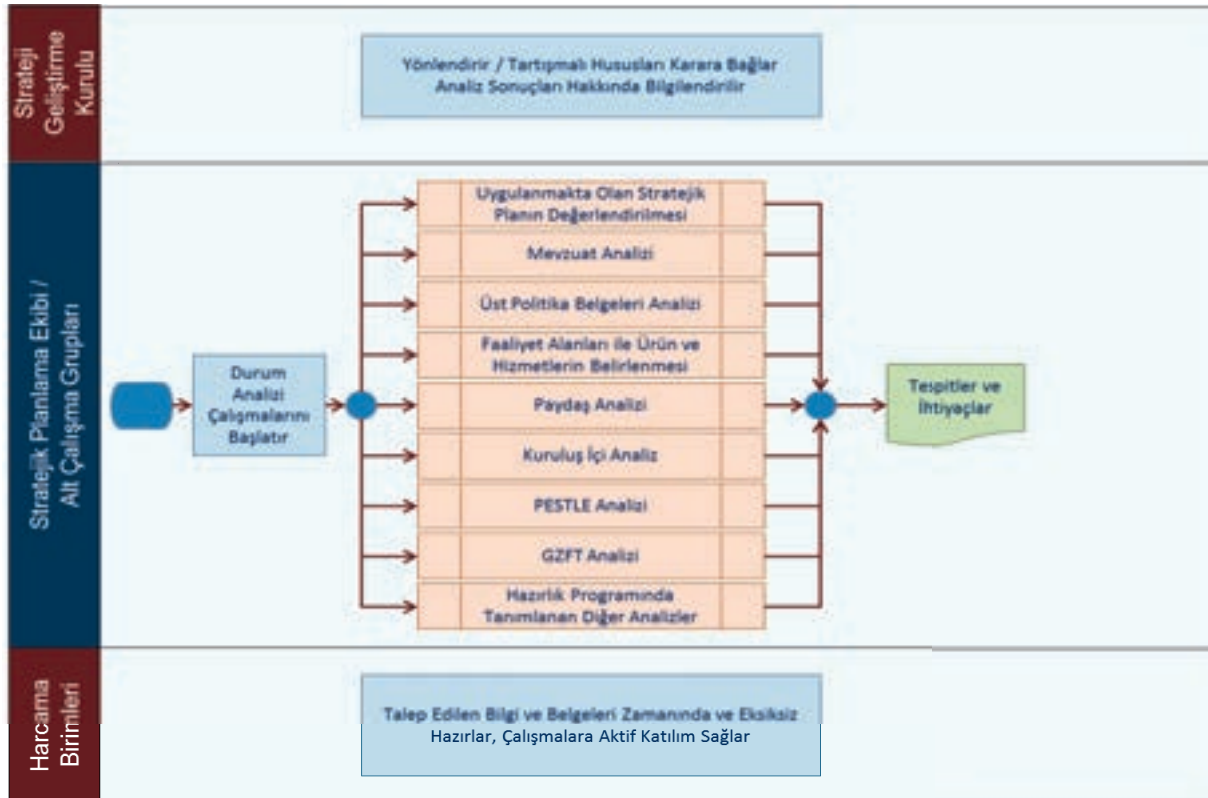
Durum analizinde aşağıdaki hususlarla ilgili analiz ve değerlendirmeler yapılır:

- ✓ Kurumsal tarihçe
- ✓ Uygulanmakta olan stratejik planın değerlendirilmesi
- ✓ Mevzuat analizi
- ✓ Üst politika belgeleri analizi
- ✓ Faaliyet alanları ile ürün ve hizmetlerin belirlenmesi
- ✓ Paydaş analizi
- ✓ Kuruluş içi analiz
- ✓ Politik, ekonomik, sosyal, teknolojik, yasal ve çevresel (PESTLE) analiz
- ✓ Güçlü ve zayıf yönler ile fırsatlar ve tehditler (GZFT) analizi

Söz konusu çalışmalara ilave olarak idarenin ihtiyaç duyacağı farklı analizler de yapılabilir. Ayrıca stratejik plan hazırlıklarında iç denetim ve dış denetim raporları ile idarenin önceki dönem taslak stratejik planlarına yönelik Kalkınma Bakanlığınca hazırlanmış değerlendirme raporlarından da yararlanılır.

Durum analizi sonucunda, analiz bulgularının bütünleştirilerek değerlendirilmesi, tespitler ve ihtiyaçlarla ilgili analizin bu çerçevede yapılması beklenmektedir. Durum analizi idarenin misyonuyla uyumlu faaliyet gösterip göstermediğini ortaya koyarak vizyona ulaşmak için gerekli ihtiyaçların tespitine ve bu doğrultuda amaç ve hedeflerin belirlenmesine yardımcı olur.

DURUM ANALİZİ SÜRECİ



KURUM İÇİ ANALİZ

Kurum içi analiz, kuruluşun mevcut durumunu ve geleceğini etkileyebilecek, iç ortamdan kaynaklanan ve kuruluşun kontrol edebildiği koşulların ve eğilimlerin incelenerek **güçlü ve zayıf yönlerin** belirlenmesi ve değerlendirilmesidir.

DIŞ ÇEVRE ANALİZİ

Dış çevre analizi, kuruluşun kontrolü dışındaki koşulların ve eğilimlerin incelenerek, kuruluş için kritik olan **fırsat ve tehditlerin** belirlenmesidir.

PAYDAŞ ANALİZLERİ

Paydaş, kuruluşun ürün ve hizmetleri ile ilgisi olan, kuruluştan doğrudan veya dolaylı, olumlu yada olumsuz yönde etkilenen veya kuruluşu etkileyen kişi, grup veya kurumlardır.

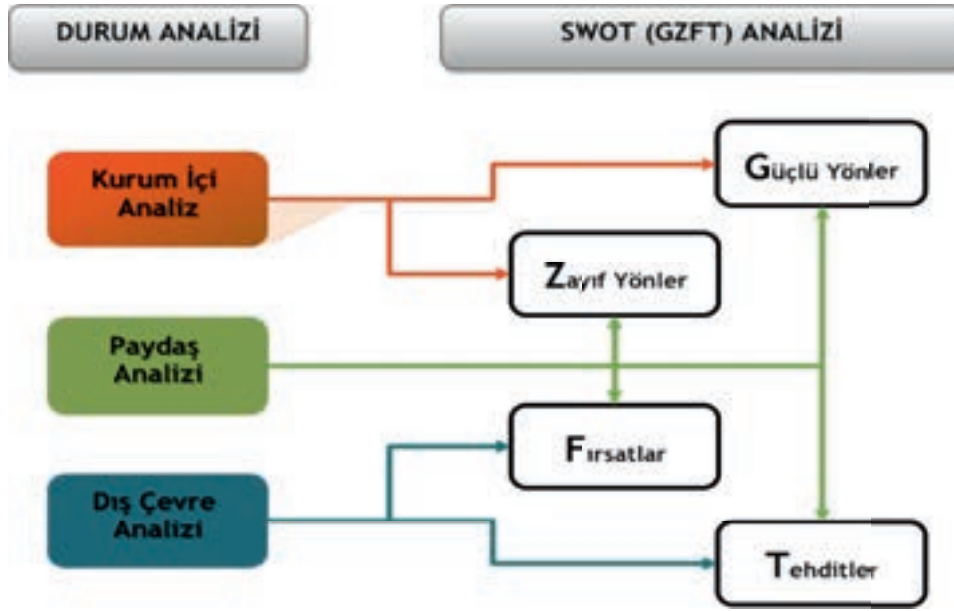
Paydaşlar, **iç ve dış paydaşlar** ile **müşteriler** olarak sınıflandırılabilir.

Paydaş analizi, kuruluşun hedef kitlesi ve kuruluş faaliyetlerinden olumlu/olumsuz yönde etkilenenlerin, ilgili tarafların analizidir.

SWOT (GZFT) ANALİZİ

SWOT (GZFT) Analizi, kuruluşun kendisinin ve kuruluşu etkileyen koşulların sistematik olarak incelendiği bir yöntemdir. Bu kapsamda, kuruluşun güçlü ve zayıf yönleri ile kuruluş dışında oluşabilecek fırsatlar ve tehditler belirlenir. **Bu analiz stratejik planlama sürecinin diğer aşamalarına temel teşkil eder.**

S	G	Güçlü Yönler	Güçlü yönler kuruluşun <u>amaçlarına ulaşması için yararlanılabileceği olumlu hususlar</u> dır.	Kurum İçi Analiz
W	Z	Zayıf Yönler	Zayıf yönler ise <u>kuruluşun başarılı olmasına engel teşkil edebilecek eksiklikler</u> , diğer bir ifadeyle, <u>aşılması gereken olumsuz hususlar</u> dır.	Kurum İçi Analiz
O	F	Fırsatlar	Fırsatlar, <u>kuruluşun kontrolü dışında gerçekleşen ve kuruluşa avantaj sağlaması muhtemel olan etkenler ya da durumlar</u> dır.	Dış Çevre Analizi
T	T	Tehditler	Tehditler ise, <u>kuruluşun kontrolü dışında gerçekleşen, olumsuz etkilerinin engellenmesi veya sınırlandırılması gereken unsurlar</u> dır.	Dış Çevre Analizi



Misyon, vizyon, temel değerler ve politikalar kuruluşun üst yönetimi tarafından yapılan analizler neticesinde, paydaşların da görüşleri de dikkate alınarak geliştirilir.



2. BÖLÜM

2. KURUMSAL YAPI, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

2.1. TARİHÇE

2.2 İLGİLİ MEVZUATLAR

2.3 YÖNETİM VE ORGANİZASYON YAPISI

2.3.1 YÖNETİM

2.3.2 BİRİMLERİN GÖREVLERİ

2.3.3 ORGANİZASYON ŞEMASI

2.KURUMSAL YAPI, YETKİ ve SORUMLULUKLAR

2.1 Tarihçe

2560 sayılı kanun çerçevesinde, Bakanlar Kurulunun 94 / 6516 sayılı kararı ile su ve atıksu hizmetleri ayrı bir kurumsal haline getirilmiştir. ASAT Genel Müdürlüğü'nün (Antalya Su ve Atıksu İdaresi Genel Müdürlüğü) kuruluş kararı 18/02/1995 tarihli 22206 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. 2560 sayılı kanuna istinaden kurulan ASAT Genel Müdürlüğü Antalya Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı müstakil bütçeli ve kamu tüzel kişiliğine haiz bir kuruluştur.

2.2 İlgili Mevzuatlar

ASAT Genel Müdürlüğü'nün görev ve yetkileri;

- ✓ 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu,
 - ✓ 5393 sayılı Belediye Kanunu,
 - ✓ 2560 sayılı İSKİ Kanunu,
 - ✓ 2872 sayılı Çevre Kanunu,
 - ✓ 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu,
 - ✓ 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
- ile başka kanun ve ilgili yönetmeliklerle belirlenmiştir.

KANUNLARCA VERİLMİŞ YETKİ VE SORUMLULUKLAR

ASAT Genel Müdürlüğü'nün yetki ve sorumluluklarına ilişkin temel kanunlar ve ilgili hükümleri ana hatlarıyla;

2560 SAYILI KANUN;

İçme, kullanma ve endüstri suyu ihtiyaçlarının her türlü yeraltı ve yerüstü kaynaklarından sağlanması ve ihtiyaç sahiplerine dağıtılması için; kaynaklardan abonelere ulaşıncaya kadar her türlü tesisin etüt ve projesini yapmak veya yaptırmak, bu projelere göre tesisleri kurmak veya kurdurmak, kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım ve onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenilemelere girişmek.

Kullanılmış sular ile yağış sularının toplanması, yerleşim yerlerinden uzaklaştırılması ve zararsız bir biçimde boşaltma yerine ulaştırılması veya bu sulardan yeniden yararlanılması için abonelerden başlanarak bu suların toplanacakları veya bırakılacakları noktaya kadar her türlü tesisin etüt ve projesini yapmak veya yaptırmak; gerektiğinde, bu projelere göre tesisleri kurmak yada kurdurmak; kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım ve onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenilemelere girişmek,

Bölge içindeki su kaynaklarının; deniz, göl, akarsu kıyılarının ve yeraltı sularının kullanılmış sularla ve endüstri artıkları ile kirletilmesini, bu kaynaklarda suların kaybına veya azalmasına yol açacak tesis kurulmasını ve bu tür faaliyetlerde bulunulmasını önlemek, bu konuda her türlü teknik, idari ve hukuki tedbiri almak,

Su ve kanalizasyon hizmetleri konusunda hizmet alanı içindeki belediyelere verilen görevleri yürütmek ve bu konulardaki yetkileri kullanmak,

Her türlü taşınır ve taşınmaz malı satın almak, kiralamak, ekonomik değeri kalmamış araç ve gereçleri satmak, ASAT' ın hizmetleriyle ilgili tesisleri doğrudan doğruya yahut diğer kamu veya özel kuruluşlarla ortak olarak kurmak ve işletmek, bu maksatla kurulmuş veya kurulmakta olan tesislere iştirak etmek,

Kuruluş amacına dönük çalışmaların gerekli kılması halinde her türlü taşınmaz malı kamulaştırmak veya üzerinde kullanma hakları tesis etmek.

5216 SAYILI BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ KANUNU;

5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun 7/r maddesine göre “Su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek, bunun için gerekli baraj ve diğer tesisleri kurmak, kurdurmak ve işletmek; derelerin ıslahını yapmak; kaynak suyu veya arıtma sonunda üretilen suları pazarlamak.” büyükşehir belediyelerinin görevleri ve yetkileri arasında sayılmıştır.

Yönetmeliklerle Düzenlenmiş Yetki ve Sorumluluklar:

- ✓ Belediye Meclis Çalışma Yönetmeliği
- ✓ ASAT Genel Müdürlüğü Kurulu, Görev, Yetki ve Teşkilat Yönetmeliği
- ✓ ASAT Genel Müdürlüğü Yönetim Kurulunun Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik
- ✓ ASAT Genel Müdürlüğü Teftiş Kurulu Başkanlığı Yönetmeliği
- ✓ ASAT Genel Müdürlüğü Hukuk Müşavirliği Kurulu, Görev ve Yetki Yönetmeliği
- ✓ ASAT Genel Müdürlüğü Aday Memurların Yetiştirilmesine İlişkin Yönetmelik
- ✓ ASAT Genel Müdürlüğü Disiplin Kurulları ve Disiplin Amirleri Yönetmeliği
- ✓ ASAT Genel Müdürlüğü Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği
- ✓ ASAT Genel Müdürlüğü Tarifeler Yönetmeliği
- ✓ ASAT Genel Müdürlüğü İhale Yönetmeliği
- ✓ ASAT Genel Müdürlüğü Atıksuların Kanalizasyon Şebekesine Deşarj Yönetmeliği
- ✓ ASAT Genel Müdürlüğü Temsil, Tören ve Ağırhlama Yönetmeliği
- ✓ ASAT Genel Müdürlüğü Su Kaynaklarının Ticari, Tarımsal ve Kullanım Amaçlı Kiralanması ve Denetlenmesine İlişkin Yönetmelik
- ✓ ASAT Genel Müdürlüğü Su Havzaları Koruma ve Kontrol Yönetmeliği

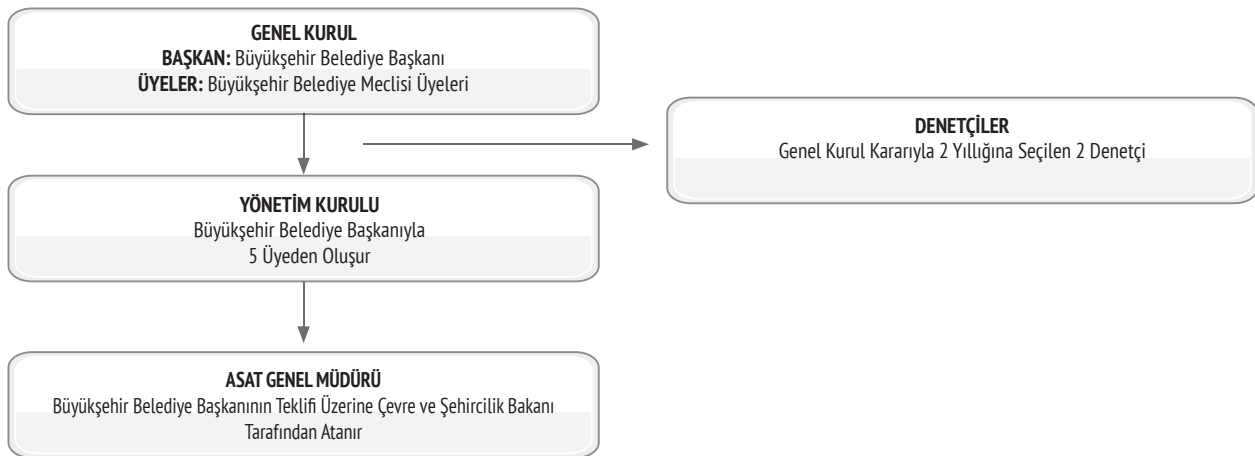
KALKINMA PLANI

11. KALKINMA PLANI

İlgili Bölüm/Referans	Verilen Görev / İhtiyaçlar
2.4.5. Kentsel Alt yapı	Su kaynaklarının etkin kullanımı ve korunması amacıyla 25 havza için nehir havzası yönetim planları, sektörel su tahsis planları, havza master planları, kuraklık yönetim planları, taşkın yönetim planları, içme suyu havzaları koruma eylem planları tamamlanacaktır. Aritılmış atık suların başta tarım olmak üzere yeniden kullanılması için havza bazında planlama yapılacak ve su kaynakları üzerindeki baskı azaltılacaktır. Yeraltı suyu kütlelerinin kalite ve miktar durumu belirlenecektir. Ulusal su bilgi sisteminin yaygınlaştırılması ve sürdürülebilirliği sağlanacaktır. İçme suyu ve atık su hizmetlerinin verimli, yeterli ve standartlara uygun şekilde sunulması sağlanacak, sorumlu kurumların işletme performansı ve yatırım verimliliği iyileştirilecektir. İçme suyu yatırım ve hizmetlerinin sağlanmasında DSİ'nin içme suyu proje finansmanının sürdürülebilir bir yapıya kavuşturulmasını teminen geri ödeme sistemi geliştirilecektir. SUKAP programı fiziki kayıpların azaltılmasına yönelik olarak geliştirilecektir. Atık su arıtma tesislerinin etkin şekilde çalıştırılması için KÖİ modeli yaygınlaştırılacak, atık suya ilişkin denetim, teknik bilgi eksikliği ve kapasite gibi mevcut engellerin hızlı ve etkin şekilde üstesinden gelinecektir.

2.3 Yönetim ve Organizasyon Yapısı

2.3.1 Yönetim



GENEL KURUL

Genel Kurul her yıl Mayıs ve Kasım ayları içerisinde özel gündemle toplanır. Genel Kurulun toplanma ve çalışma esasları 2560 Sayılı Kanunun 5'inci maddesinde belirtilmiş olup, bu kanunda düzenlenmemiş hususlarda 5393 Sayılı Belediye ve 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyeleri Kanununun hükümleri uygulanır.

Genel Kurulun Görevleri

- ✓ Beş yıllık yatırım planını karara bağlamak,
- ✓ Yıllık yatırım planlarını inceleyerek karara bağlamak,
- ✓ Bütçeyi inceleyerek karara bağlamak,
- ✓ Personel kadrolarının ihdas, değiştirilme ve kaldırılmasına karar vermek,
- ✓ Mayıs ayı toplantısında, Yönetim Kurulunun, bir önceki yıl çalışmalarına ilişkin faaliyet raporunu, bilançosunu ve denetçiler raporunu inceleyip karara bağlamak,
- ✓ Su satışı ve kullanılmış suların boşaltılmasına ilişkin tarifeleri inceleyerek karara bağlamak,
- ✓ İki asıl ve iki yedek denetçiyi seçmek,
- ✓ 10 yıldan fazla süreli veya 10 milyon ₺' den fazla bedelli kiralama, kiraya verme veya intifa sözleşmeleri için Yönetim Kurulu'na izin vermek,
- ✓ Dava değeri 100 bin ₺ sinin üstünde olan davaların anlaşma ile ortadan kaldırılmasını kararlaştırmak,
- ✓ Yurt içi ve yurt dışı borçlanmalar hakkında Yönetim Kurulu'na yetki vermek,
- ✓ Yapılan çalışmaların Kanun ve Kanunla gözetilen amaçlara uygun olup, olmadığını karara bağlamak,
- ✓ Yönetim Kurulunca ön incelemeleri yapılan yönetmelikleri inceleyip karara bağlamak,
- ✓ Antalya Büyükşehir Belediye Başkanı veya Yönetim Kurulunun Genel Kurulda görüşülmesini önerdiği diğer işleri görüşüp karara bağlamak,

YÖNETİM KURULU

- ✓ Yönetim Kurulu bir başkanla beş üyeden oluşur.
- ✓ Antalya Büyükşehir Belediye Başkanı Yönetim Kurulunun başkanıdır. Büyükşehir Belediye Başkanının bulunmaması halinde Genel Müdür, Yönetim Kuruluna başkanlık eder.
- ✓ Genel Müdür ile Genel Müdür yardımcılarında hizmette en eski olanı, hizmette eşitlik halinde yaşlı bulunanı Yönetim Kurulunun tabi üyesidir. Yönetim Kurulunun diğer üç üyesi Antalya Büyükşehir Belediye Başkanının teklifi ve Çevre ve Şehircilik Bakanı'nın onayı ile atanır.
- ✓ Yönetim Kuruluna atanan üyelerin hizmet süresi 3 yıldır. Süresi dolanlar yeniden atanabilirler. Bir üyeliğin herhangi bir sebeple boşalması halinde, yerine atananlar daha önceki üyenin süresini tamamlarlar.

- ✓ Yönetim Kuruluna atanacak olanların, ASAT' ın konusuna giren teknik işlerde; yöneticilikte veya işletmecilikte uzmanlaşmış bulunmaları ve uzmanlıklarına uygun yüksek öğrenim görmüş olmaları gerekir.
- ✓ Üyeler, Devlet Memurlarına ilişkin mevzuatta yer alan istisnalar dışında, özel veya kamu sektöründe başka bir görev alamazlar. Genel, Katma ve Özel bütçeli İdarelerin Kamu İktisadi Teşebbüslerinin kadrolarından Yönetim Kuruluna getirilenler, asıl görevlerinden maaşsız izinli sayılırlar. Bu kimselerin memuriyetleri ile buna ait her türlü hak ve yükümlülükleri saklıdır. İzinli oldukları müddet, terfi ve emekliliklerinde fiili hizmet olarak hesaba katılacağı gibi bunlardan izinli oldukları sırada terfi hakkını kazananlar, başkaca hiçbir işleme gerek kalmaksızın terfi ettirilirler.
- ✓ Yönetim Kurulu üyelerinin ücretleri, izinli sayıldıkları kurumlarda ellerine geçen ücretlerden daha az olursa aradaki fark tazminat olarak kendilerine ödenir.

Yönetim Kurulunun Toplanma Ve Çalışma Esasları

- ✓ Yönetim Kurulunun çalışma şekil ve şartları ayrı bir yönetmelikle belirlenir.
- ✓ Yönetim Kurulu, olağan olarak her hafta belirli günlerde toplanır.
- ✓ Toplanma, salt çoğunluğun sağlanması ile olur. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Çekimser oy kullanılamaz. Oylar eşit olması halinde başkanın bulunduğu tarafın oyu üstün sayılır.
- ✓ Kararlar gerekçeli olur. Kararda karşı oy kullananlar gerekçelerini belirtirler.
- ✓ Yönetim Kurulu, Genel Kurul tarafından kararlaştırılan yatırımları kısıtlayıcı kararlar alamaz.

Yönetim Kurulunun Görevleri

- ✓ Kuruluş amacına uygun olarak ASAT' ın çalışmasına ilişkin esasları tespit etmek ve bunların Genel Müdürlükçe uygulanmasını izlemek,
- ✓ Genel Müdürlükçe hazırlanacak yönetmelik, bütçe, bilanço ve kadro taslaklarına ilişkin önerilerin ön incelemelerini yaparak Genel Kurula sunmak,
- ✓ Yıl içinde bütçenin maddeleri veya fasılları arasında aktarma yapmak,
- ✓ Beş yıllık ve yıllık yatırım plan ve programlarını inceleyip Genel Kurula sunmak,
- ✓ Genel Müdürlükçe önerilecek satma, satın alma ve ihale işlemlerini karara bağlamak ve her bütçe yılında Genel Müdürlükçe yapılabilecek alım, satım, ihale ve kira bedellerinin üst sınırını belirleyerek Genel Müdüre yetki vermek,
- ✓ Genel Müdürlükçe önerilecek kamulaştırma işlerini karara bağlamak,
- ✓ Genel Kurul tarafından verilecek yetki çerçevesinde yurt içi ve yurt dışı borçlanmaları karara bağlamak,
- ✓ Hizmetin gerektirdiği düzenlemeler hakkında Genel Müdürlük tarafından yapılacak önerileri inceleyip karar bağlamak,
- ✓ 10 yıldan az süreli veya yıllık 10 milyon ₺'den az bedelli kiralama, kiraya verme veya intifa sözleşmeleri için Genel Müdüre izin vermek,

- ✓ Dava değeri 100 bin ₺'sinin altında olan davaların anlaşma ile ortadan kaldırılmasını kararlaştırmak,
- ✓ Genel Müdürlükçe hazırlanan su satışı ve kullanılmış suların boşaltılmasına ilişkin tarifeleri tespit ederek Genel Kurulun onayına sunmak,
- ✓ Hizmetlerin ekonomik verimlilik ilkelerine göre yürütülmesi için gerekli önlemleri saptamak, yetkisi içinde olanları almak, yetkisi dışında olanları ilgili kurum ve mercilere iletmek,
- ✓ Genel Müdürün öneri üzerine Teftiş Kurulu Başkanı, 1 inci Hukuk Müşaviri, Daire Başkanları, Uzman Tabip, Şube Müdürü, Teknik Elemanlar, Avukatlar ve Müfettişlerin atama, nakil, terfi ve işten çıkarılmaları hakkında karar vermek ve sözleşmeli personellerin işe alınmalarını onaylamak,
- ✓ Gerektiğinde Genel Kurulun olağan üstü toplantıya çağırılması konusunda Antalya Büyükşehir Belediye Başkanına öneride bulunmak,
- ✓ Genel Müdürlükçe önerilecek diğer konuları inceleyip karara bağlamak,
- ✓ Genel Kurulun, sınırlarını tespit ederek devrettiği yetkileri kullanmak.

DENETÇİLER

- ✓ ASAT'ın işlemleri hizmet süreleri içinde sürekli olarak çalışacak olan iki denetçi tarafından denetlenir.
- ✓ Denetçi seçilebilmek için mühendislik, hukuk, ekonomi ve işletme konularından en az birinde yüksek öğrenim görmüş ve uzmanlaşmış bulunmak ve aynı konuda en az 10 yıl görev yapmış olmak gerekir.
- ✓ Denetçilerin hizmet süreleri 2 yıl olup, süre sonunda yeniden seçilebilirler.
- ✓ Denetçiler ASAT'ın çalışmalarına ilişkin olarak hazırladıkları raporlarını Genel Kurula verirler. Raporun bir örneği, Antalya Büyükşehir Belediye Başkanı'na sunulur. Ayrıca Denetçiler Genel Kurulun Mayıs ayı toplantısında, Yönetim Kurulunun bir yıllık faaliyeti hakkında rapor verirler.
- ✓ Denetçilerin istedikleri bilgi ve belgelerin Yönetim Kurulu ve Genel Müdürlük tarafından verilmesi zorunludur.
- ✓ Denetçilerin ücretleri, Devlet memurlarına verilen 1 inci derecenin son kademesi ek gösterge hariç aylık tutarını aşmamak üzere Genel Kurulca kararlaştırılır.

GENEL MÜDÜRLÜK

Genel Müdürlük; Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları, danışma ve denetim birimleri ile hizmet birimlerinden oluşur.

Genel Müdür

- ✓ ASAT Genel Müdürü Antalya Büyükşehir Belediye Başkanının teklifi üzerine Çevre ve Şehircilik Bakanı tarafından atanır.
- ✓ Yönetim Kurulu üyelerinde aranan şartlar Genel Müdürlüğe atanacaklar içinde aranır.
- ✓ Genel Müdür, Kanunda sayılan görev ve yetkilere dayanarak kanun, tüzük, yönetmelik, Genel Kurul ve Yönetim Kurulu kararlarına göre idareyi yönetir.
- ✓ Genel Müdür, Antalya Büyükşehir Belediye Başkanının bulunmadığı zamanlarda Yönetim Kuruluna başkanlık eder.
- ✓ Teşkilat ve personel, Genel Müdüre bağlı olup, birinci derecede emir ve görevleri ondan alırlar ve onun yönetimi altında bulunurlar.
- ✓ Genel Müdür yetkilerinin bir kısmını genel hükümler uyarınca alt makamlara devredebilir ve geri alabilir. Ancak, bu durum Genel Müdürün mesuliyetini ortadan kaldırmaz.

Genel Müdürün Görev ve Yetkileri

- ✓ ASAT'ın Kanun ve bu yönetmelik hükümleri ile gayesi istikametinde çalışmasını ve yönetilmesini sağlamak,
- ✓ İdare ve yargı organlarında üçüncü şahıslara karşı ASAT'ı temsil etmek,
- ✓ Yönetmelikleri, yıllık bütçeyi, beş yıllık plan ve yıllık yatırım programlarını, bilanço ve personel kadro taslaklarını hazırlayıp Yönetim Kuruluna sunmak,
- ✓ Bütçe, iş ve yatırım programlarına uygun olarak harcama yapmak,
- ✓ Kanununun 23 üncü maddesine göre çıkarılacak yönetmeliğine uygun olarak su satışına ve kullanılmış suların uzaklaştırılması giderlerine dair tarifeyi hazırlayıp Yönetim Kuruluna sunmak,
- ✓ Gerekğinde Yönetim Kurulu Kararı ile kuruluştaki yeni düzenlemeler yapmak,
- ✓ Alım, satım ihale işlerinin hazırlıkları ile Yönetim Kurulunun vereceği yetki dahilinde alım, satım ihale ve kira işlerini yapmak, bunlardan yetkisi haricinde kalanları Yönetim Kuruluna sunmak,
- ✓ Genel Kurul ve Yönetim Kurulu kararını uygulamak,
- ✓ Yönetim Kurulu kararı ile atananlar haricinde kalan memurları atamak ve işçi almak,
- ✓ Genel Müdürlüğün vizyon ve misyon ilkelerine uygun olarak stratejik planın yapılmasını sağlamak,
- ✓ Karara bağlanmasını lüzumlu gördüğü konu ve teklifleri Yönetim Kuruluna veya Genel Kurula sunmak,

- ✓ Bütçeyle konulan temsil, tören ve ağırlama giderlerine ilişkin ödeneğin harcanmasına onay vermek,
- ✓ Gelir ve alacakların ve tahsilini sağlamak.

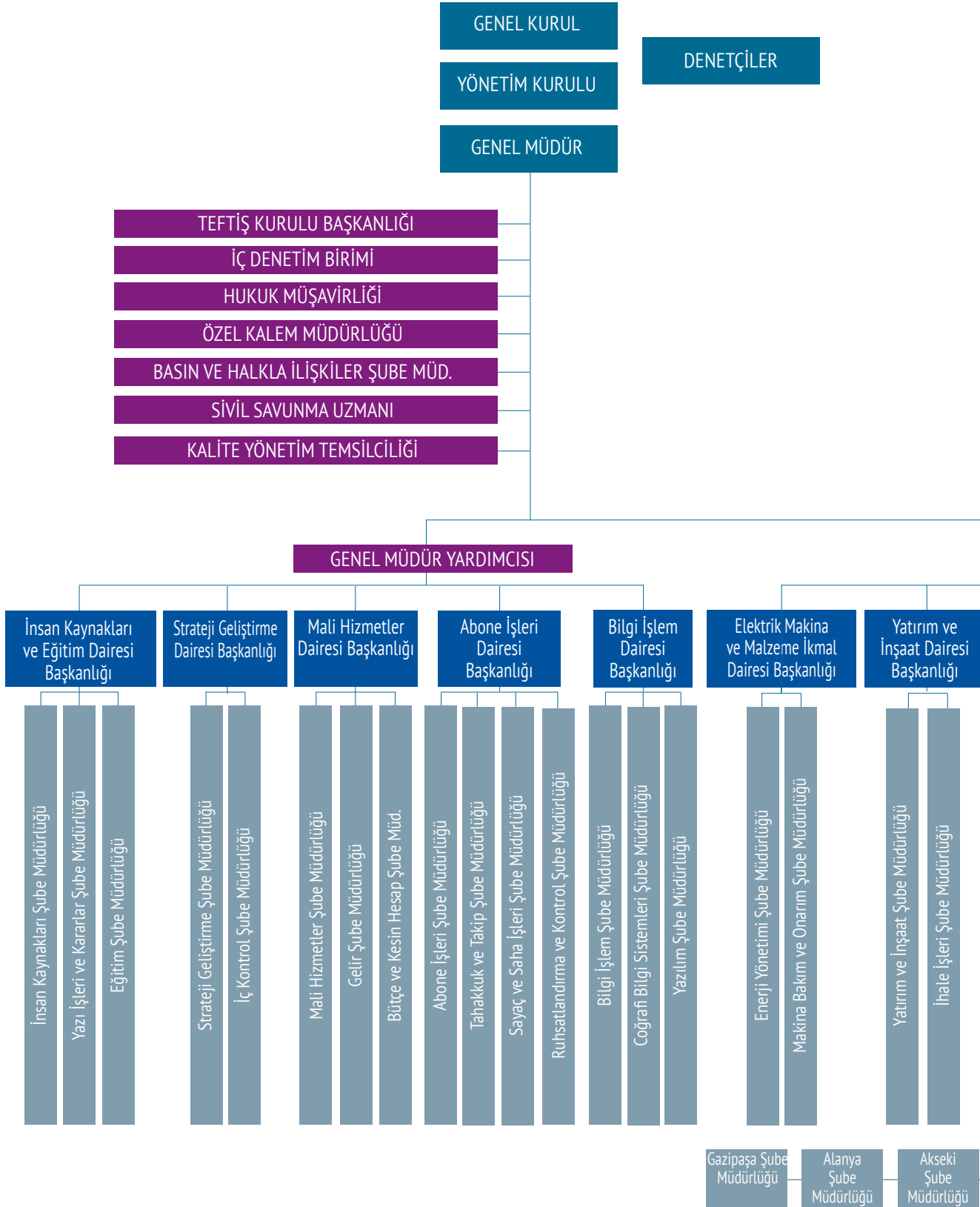
Genel Müdür Yardımcıları

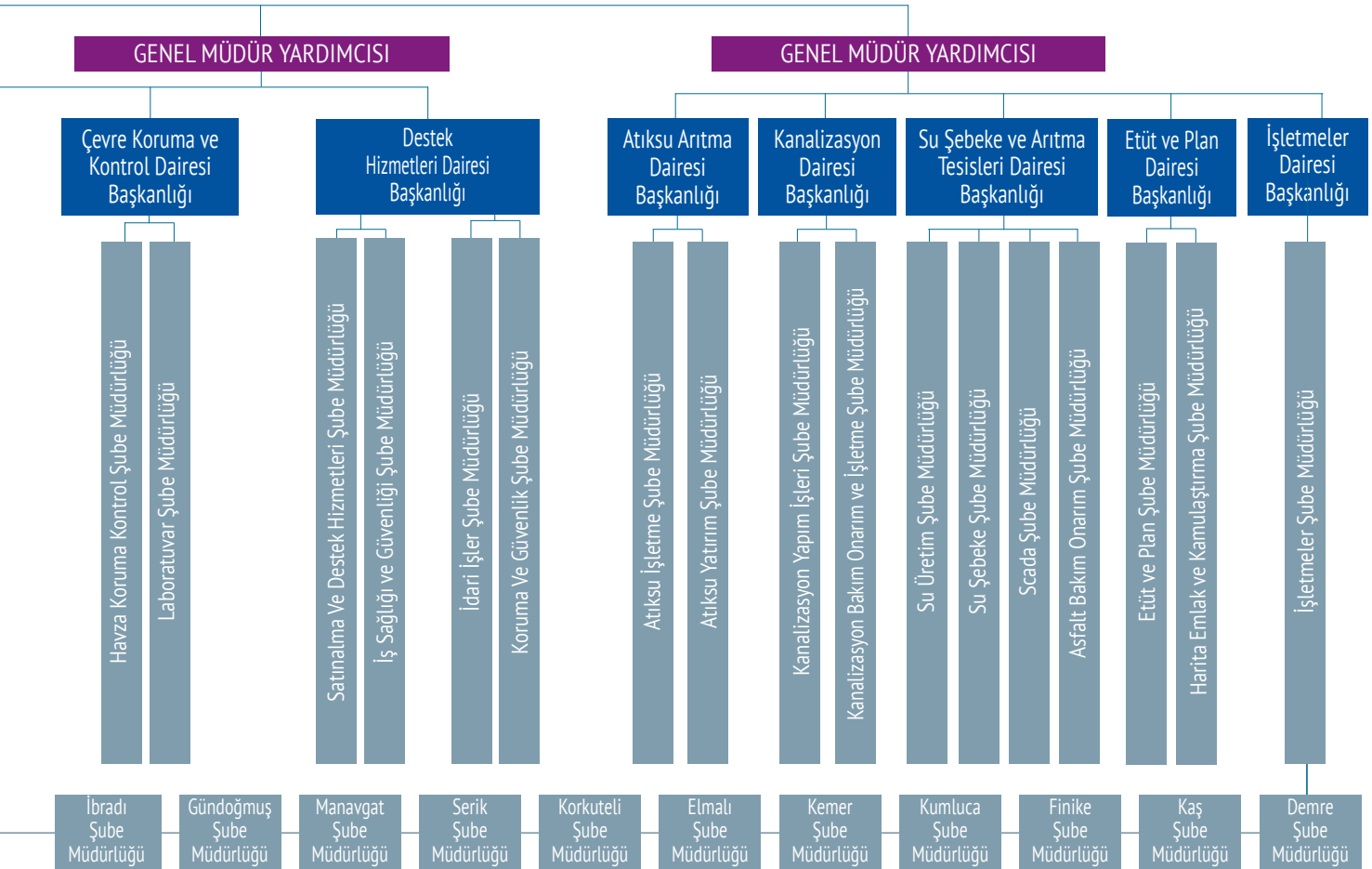
- ✓ Genel Müdürlük hizmetlerinin yürütülmesinde Genel Müdüre yardımcılık etmek üzere Genel Müdür yardımcıları bulunur.
- ✓ Genel Müdür yardımcıları Genel Müdürün teklifi üzerine Antalya Büyükşehir Belediye Başkanının onayı ile atanır.
- ✓ Genel Müdür Yardımcıları hizmet alanı ile ilgili konularda yüksek öğrenim görmüş ve en az 10 yıl uzmanlık dalında görev yapmış olmalıdır.

Genel Müdür Yardımcılarının Görev, Yetki ve Sorumlulukları

- ✓ Genel Müdür tarafından kendilerine yazılı olarak devredilen yetkileri kullanmak,
- ✓ Kendilerine bağlı birimleri sevk ve idare etmek,
- ✓ Denetim birimleri tarafından Genel Müdüre sunulan raporların kendilerine havalesi üzerine raporda teklif edilen hususların uygulanmasını ve koordinesini sağlamak,
- ✓ Genel Müdür tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ASAT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ ORGANİZASYON ŞEMASI







3. BÖLÜM

3. GÖREV ALANI GELECEĞE BAKIŞ

3.1 MİSYON

3.2 VİZYON

3.3 İLKE VE DEĞERLER

3. GÖREV ALANI VE GELECEĞE BAKIŞ

3.1 Misyon

Çevre ve insan odaklı hizmet anlayışıyla hareket ederek, sunduğumuz tüm hizmetleri bilgiye dayalı, etkin, verimli ve kaliteli bir şekilde yerine getirmek.

3.2 Vizyon

Yüksek standartlarda hizmet veren, su yönetiminde insanı ve çevreyi esas alan, alanında örnek gösterilen bir kurum olmak

3.3 İlke ve Değerler

“

- *Şeffaflık, hesap verilebilirlik*
 - *Geleceği planlama*
- *Çevreye ve insana saygı*
- *Vatandaş memnuniyeti*
- *Gelişime ve değişime açık*
- *Sürdürülebilir kalite yönetimi*
 - *Verimli ve etkin çalışma*
 - *Güvenilirlik*
 - *Kararlılık*
 - *Bilimsellik*
 - *Adil ve dürüst olma*
- *Hizmet bilinci ve hizmet aşkı*

”



4. BÖLÜM

4. STRATEJİK ANALİZLER

4.1 SUYUN ÖNEMİ

4.2 İÇME SUYU VE ATIK SU FAALİYETLERİ

4.2.1 İÇME SUYU FAALİYETLERİ

4.2.2 ATIK SU VE YAĞMUR SUYU FAALİYETLERİ

4.2.3 GENEL HİZMET FAALİYETLERİ

4.3 KURUMSAL GZFT ANALİZİ

4.3.1 GÜÇLÜ YÖNLER

4.3.2 ZAYIF YÖNLER

4.3.3 FIRSATLAR

4.3.4 TEHDİTLER

4.4 PAYDAŞ ANALİZLERİ

4.4.1 DIŞ PAYDAŞ ANALİZİ

4.4.2 İÇ PAYDAŞ ANALİZİ

4. STRATEJİK ANALİZLER

4.1 Suyun Önemi

Su canlıların yaşaması için hayati öneme sahiptir. En küçük canlı organizmadan en büyük canlı varlığa kadar, bütün biyolojik yaşamı ve bütün insan faaliyetlerini ayakta tutan sudur. Dünyamızın %70'ini kaplayan su, bedenimizin de önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Ancak yeryüzündeki su kaynaklarının yaklaşık %0.3'ü kullanılabilir ve içilebilir özelliktedir.

Bu suyun % 98'i okyanuslarda ve iç denizlerde bulunmakta, fakat tuzlu olduğu için, içme suyu olarak kullanıma, sulamaya ve endüstriyel kullanıma uygun değildir. Dünyadaki suların ancak %2.5'i tatlı sudur. Bunun da %87'si buzullarda, toprakta, atmosferde, yeraltı sularında bulunur ve kullanılamaz durumdadır.

İnsanoğlu, su ihtiyacını yüzeysel sular ve yeraltı su kaynaklarından temin etmektedir. Tatlı suların en önemli kaynağı yağışlardır. Küresel yıllık yağış 500 bin m³ olup, her yıl yeryüzüne inen yağış aynı miktardadır.

Ülkemizde ise tatlı su kaynakları oldukça sınırlıdır ve ihtiyaca ancak cevap vermektedir. Türkiye'nin kullanılabilir su potansiyeli 110 milyar m³ olup, bunun %16'sı içme ve kullanmada, %72'si tarımsal sulamada, %12'si de sanayide tüketilmektedir.

Kişi başına düşen su kullanımı, toplumun gelişmişlik seviyesiyle doğru orantılıdır. Gelişmiş ülkelerde bu oran oldukça yüksek olmasına rağmen, gelişmekte olan ülkelerde ise düşüktür. (ABD'de 1692m³, Avrupa'da 726m³, Afrika'da 244m³'tür.)

Dünyanın yıllık yağış ortalaması 1000 mm olup, Türkiye'nin yıllık yağış ortalaması ise 643 mm. dir. Türkiye su kıtlığı çeken ülkeler arasında yer almamakla birlikte, hızlı nüfus artışı, kirlenme ve yıllık yağış ortalamasının dünya ortalamasından düşük olması; mevcut kaynakların daha dikkatli kullanılmasını ve kirlenmeye karşı gerekli tedbirlerin bir an önce alınmasını gerektirmektedir.

4.2. İçme Suyu ve Atık Su Faaliyetleri

4.2.1 İçme Suyu Faaliyetleri

İçme suyu hizmetleri kapsamında;

- ✓ 20.591 km²'lik sorumluluk alanı içindeki 19 Belediyede yaşayan yaklaşık 2.500.000 kişiye (yerli ve yabancı yaklaşık 20 milyon misafirlerimize) hijyenik koşullarda ve kaynakları optimum düzeyde kullanarak sağlıklı, içilebilir, kesintisiz içmesuyu temin etmek için yapılan tüm üretim ve işletme hizmetleri sunmaktadır.
- ✓ Üreterek şebeke sistemi ile abonelerine dağıtmış olduğu bu suyun sürekli olarak kontrollerini yaparak ve yaşanabilecek standart dışı herhangi bir olayda derhal müdahale ederek "Sağlık Bakanlığı İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkındaki Yönetmeliğe" uygun olması için yapılan tüm numune alma, laboratuvar analizleri, tahliye ve diğer hizmetler.

- ✓ Mevcut kaynakların sürdürülebilir kullanılması ve korunması amacıyla 28.12.2009 tarih ve 27446 sayılı R.G. Koruma Alanları İlanı yayımlanmış olup takiben ASAT Su Havzaları Koruma Kontrol Yönetmeliği yürürlüğe girerek uygulanmaktadır.
- ✓ İçmesuyu şebeke sistemini oluşturan tüm borularda ve parçalarda meydana gelen arızaları, gerekli ekipman ve işgücünü kullanarak tamir etmek için yapılan tüm organizasyon, işgücü ve lojistik hizmetleri.
- ✓ Mevcut şebekeye ek olarak imara yeni açılan ve altyapısı olmayan bölgelerde ihtiyaç duyulan anahat ve şube yolu borularını belirlemek, ihtiyacı belirten talepleri toplamak ve bir iş programı doğrultusunda kendi öz kaynakları ile yapabildiği yeni şebeke hattı ve şube yollarını imal etmek, diğerlerinin ise ihale edilerek yüklenicilere yaptırılmasını sağlamak için yapılan tüm organizasyon, işgücü ve mühendislik hizmetleri.
- ✓ İçmesuyu tamiratları sonucu asfalt yollarda meydana gelen arızaları gerekli ekipman ve işgücünü kullanarak tamir ederek ve yama yaparak bozulan asfaltı eski haline getirmek için yapılan tüm organizasyon, işgücü ve mühendislik hizmetleri.
- ✓ İlk defa su alacak yapılarda, anahat şebeke borusundan kollektöre olan bağlantı tesisatını kontrol etmek için yapılan tüm organizasyon ve işgücü hizmetleri.
- ✓ Yeni aboneliklerde sayaç mahallinin kontrol edilerek su sayacın yerine montajı için yapılan tüm organizasyon ve işgücü hizmetleri.
- ✓ İçmesuyu şebeke sisteminde var olan fiziki kayıp ve kaçak ile etkin mücadele sonucu sürdürülebilir şebeke yönetim mekanizması geliştirmek için yapılan tüm organizasyon, işgücü ve mühendislik hizmetleri.

ASAT Genel Müdürlüğü bir taraftan mevcut İçmesuyu Üretim Tesisleri ile il sınırları içinde kalan yerleşim alanlarındaki tüketicilere yeterli ve sağlıklı içmesuyu temin ederken, diğer taraftan da hızlı bir şekilde nüfusu artarak hizmet alanı genişleyen kentimizin içme ve kullanma suyunu temin amacıyla etüt ve planlama çalışmaları yapmaktadır.

4.2.2 Atık Su ve Kanalizasyon Faaliyetleri

Atıksu hizmetleri kapsamında;

Merkezde 2 adet (Hurma AAT, Lara AAT), Batı Bölgesinde 16 adet, Doğu Bölgesinde 21 adet olmak üzere toplam 39 adet Atıksu Arıtma Tesisi ve 205 adet Atıksu Terfi İstasyonu bulunmakta olup Atıksu Arıtma Tesisleri ve Atıksu Terfi İstasyonlarına ait bütün işletme, rehabilitasyon ve yatırım faaliyetleri Genel Müdürlüğümüzce tarafından yürütülmekte ve Tesisler 24 saat kesintisiz çalıştırılarak çevre ve insan sağlığı korunmakta, 215 adet mavi bayraklı plaja sahip Akdeniz'in deniz suyu kalitesi garanti altına alınmaktadır.

Atıksu Arıtma Tesislerimizin tamamı Biyolojik tip Atıksu Arıtma Tesisi olup atıksuların %95 arıtma veriminin üzerinde organik madde giderimi yapıldıktan sonra klor ile dezenfeksiyonu yapılmakta ve derin deniz deşarj sistemi ile Akdeniz'e deşarjı sağlanmaktadır. 31 adet betonarme Atıksu Arıtma Tesislerinden 19 tanesi derin deniz deşarj hattına sahiptir.

Gazipaşa Membran Atıksu Arıtma Tesisi ve 5 adet Membran Tip Paket Atıksu Arıtma Tesislerinde 1. Sınıf tarımsal sulama suyu kalitesinde çıkış suyu elde edilmektedir. Korkuteli Atıksu Arıtma Tesisi çıkışına Filtrasyon ve Dezenfeksiyon Üniteleri kurularak aynı şekilde tarımsal sulama suyu kalitesinde çıkış suyu elde edilmekte ve geri kazanımı sağlanmaktadır.

Kapasitesi 10.000 m³/gün üzeri 22 adet Atıksu Arıtma Tesislerinin çıkışlarına Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın zorunlu kıldığı SAİS (Sürekli Atıksu İzleme Sistemi) aktif halde olup Bakanlık tarafından Arıtma Tesislerinin çıkış suyu kalitesi 24 saat online olarak izlenmektedir.

Kanalizasyon hizmetleri kapsamında;

- ✓ Kanalizasyon plan ve projelerinin oluşturulması
- ✓ Kanalizasyon yatırımlarının gerçekleştirilmesi
- ✓ Kanalizasyon sisteminin işletilmesi
- ✓ Vidanjör hizmetlerinin kontrolü ve takibi

4.2.3 Genel Hizmet Faaliyetleri

İLİN TOPLAM NUFUSU	2.426.356
İLİN TOPLAM YÜZÖLÇÜMÜ	20.591 km ²
ABONE SAYISI	1.296.233
KANALİZASYON HAT UZUNLUĞU	5.300 km
İÇME SUYU HAT UZUNLUĞU	15.000 km
ATIKSU ARITMA TESİSİ SAYISI	39

4.3 Kurumsal G.Z.F.T. Analizi

4.3.1 Güçlü Yönler

- ✓ Kamuoyunda olumlu kurum imajı,
- ✓ İdari ve mali özerklik,
- ✓ Eğitimli, deneyimli, çözüm odaklı ve özverili çalışan personel,
- ✓ Etkin, yenilikçi ve sürdürülebilir hizmet kalitesi,
- ✓ TS-EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetim Sistemi ve TS-ISO-EN 14000 Çevre Yönetim Sisteminin uygulanması,
- ✓ Merkezde SCADA sisteminin kurulu olması ve arızalara 7/24 müdahale ediliyor olması,
- ✓ Yeraltı su kaynaklarının kaliteli ve içilebilir olması,
- ✓ Fiziki kayıp kaçak ile mücadele etmek için son teknoloji ürünü fiziki kaçak arama cihazlarına sahip olması,
- ✓ Çevrenin korunması, kontrolü amacıyla kurulmuş olan donanımlı ve teknolojik bir çevre laboratuvarı,
- ✓ Kullanışlı, teknolojik donanımlı, temiz ve erişilebilir bir ana hizmet binası,
- ✓ Modern araç ve teçhizatla abonelere hizmet sunulması,
- ✓ Abonelere çeşitli ödeme seçeneklerinin sunulması (banka, internet, vezne ve PTT),
- ✓ e-imza sisteminin uygulanması,

- ✓ CBS altyapısının bulunması ve yaygın bir şekilde kullanılması,
- ✓ Ana faaliyet alanlarında dünyadaki gelişmelerin yakından takip edilmesi,
- ✓ ASAT personelinin bu kurumda çalışmaktan duyduğu memnuniyet oranının yüksek olması,
- ✓ Atıksu hizmetlerinin 14001 Çevre Yönetim Kalite Standartlarına uygun olması ve sürdürülebilir faaliyetlerle birlikte kalite standartlarının yükseltilebiliyor olması,
- ✓ Atıksu SCADA sisteminin modern yeteneğe sahip olmasından dolayı kesintisiz hizmetlerin güvencede olması,
- ✓ Atıksu veri tabanı oluşturulmuş olması ve enerji verimliliği çalışmasının sonuçlarının alınmaya başlanmış olmasıyla birlikte veri tabanı bilgilerinin doğruluğunun teyit edilmiş olması,
- ✓ Laboratuvar ölçüm sonuçları ile atıksu SCADA sisteminin ölçüm sonuçlarının hızlı bir şekilde süreç işletmeciliğine yansıtılabiliyor olması,
- ✓ Su Kalite Kontrol Laboratuvarı ve Çevre Koruma Kontrol Laboratuvarı TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalite Laboratuvarlarının yeterliliği için Genel Şartlar Standardına göre TÜRKAK tarafından akredite edilmiş olup, Çevre Koruma Kontrol Laboratuvarının Çevre ve Şehircilik Bakanlığına yetkilendirilmiş bir laboratuvar olması,
- ✓ Hizmet alanına yeni dahil olan bölgelerde yeterli hizmet binalarının bulunuyor olması.

4.3.2 Zayıf Yönler

- ✓ 6360 sayılı kanun ile hizmet sınırlarına dahil olan bazı bölgelerde su ve atıksu altyapısının eski/yetersiz olması, hizmetlerin yürütülmesindeki aksaklıklar ve yatırım maliyetlerinin artması,
- ✓ Antalya'nın jeolojik yapısından dolayı fiziksel kayıpların belirlenmesinde yaşanan güçlükler,
- ✓ Atıksu arıtma sisteminde kullanılan cihazların ekonomik değerinin çok yüksek olmasından dolayı çoğu ekip ve ekipmanların zorunlu olarak yedeklerinin alınamıyor olması,
- ✓ Bir çok atıksu arıtma sistemi ekipmanlarının ve sarf malzemelerinin yurtdışı tedariği olması ve acil durumlarda kurumun hızlı reaksiyon göstermesine rağmen malzemelerin zamanında sağlanamaması,
- ✓ Kentin topografik yapısı nedeniyle yatırım maliyetlerinin yüksek olması.

4.3.3 Fırsatlar

- ✓ Bölgenin su zenginliği,
- ✓ İçme suyu temin ve dağıtım sistemlerindeki su kayıplarının kontrolü yönetmeliğinin yayınlanmış olması,
- ✓ 6360 sayılı kanunun yerel kaynakların etkin kullanımına fırsat tanınması,
- ✓ Antalya'nın bölgenin lider kenti olması, turizm ve kentsel açıdan hızla gelişmesi nedeniyle kurumumuzun ülke genelinde ki olumlu imajı,
- ✓ Kamu kurumlarıyla yürütülen uyumlu çalışmalar,
- ✓ Suyun ve çevrenin korunmasına ilişkin su ayak izi gibi önemli metotların, araştırmaların toplumsal oluşumlar aracılığı ile artması,
- ✓ Son yıllarda atıksu arıtma teknolojilerinin Avrupa Birliği Uyum Çalışmaları kapsamında olması,

- ✓ Atıksu arıtma tesis düzenlerinin geleceğin enerji tesislerine dönüşüyor olması,
- ✓ Atıksu arıtma sistemlerinde gelişen teknoloji ile birlikte çıkış suyunun geri kullanımının kolaylaşması ve daha ekonomik koşulların sağlanmış olması,
- ✓ Atıksu arıtma sistemlerinde geliştirilen pompaların Avrupa Standartları IE3 formunda olması ve bununla birlikte enerji verimliliklerinin artmasının sağlanmış olması,
- ✓ Geliştirilen özel cihazlar sayesinde atıksu pompalarının arıtma süreçlerinde daha doğru hizmet verebiliyor olması ve buna bağlı olarak en az düzeyde arıza ve en çok düzeyde performans hedefine yaklaşılabilmesi.
- ✓ Kentin coğrafi konumunun yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımına uygun olması.

4.3.4 Tehditler

- ✓ Hizmet sunulan alanın ve nüfus yoğunluğunun artması,
- ✓ Şebeke suyunun içilebilir ve sağlıklı olmasına rağmen ticari sebeplerden dolayı kötülenmesi,
- ✓ Mutlak koruma alanlarında bulunan özel mülkiyetlerin kamulaştırma maliyetlerinin yüksek olması,
- ✓ Yükselen enerji maliyetleri,
- ✓ Uzun süreli ve şiddetli yağış alan coğrafi konumda bulunmanın altyapı ve tesislere etkisi,
- ✓ Su Kanunu, İSKİ Kanunu vb. yasalarımızdan kaynaklanan yetersizliklerin etkisi,
- ✓ Yaz ve kış aylarındaki yüksek nüfus değişikliklerinden dolayı sunulan hizmetin ve çalışma koşullarının farklılaşması,
- ✓ Yoğun yağış dönemlerinde yağmur suyunun kanalizasyon hatlarına girmesi sonucunda atıksu arıtma tesislerinin hidrolik ve proses olarak olumsuz etkilenmesi,
- ✓ Kontrolsüz ve bilinçsiz sondaj çalışmaları nedeniyle yeraltı su kaynaklarının tehlikeye girmesi.

4.4 Paydaş Analizleri

Katılımcılık stratejik planlamanın ana unsurlarındandır. Kurumumuzun faaliyet alanı gereği; aboneler, sivil toplum kuruluşları, ASAT Genel Müdürlüğü çalışanları, kurum ve kuruluşlar yapılan hizmetlere doğrudan etki etmekte veya hizmetlerden etkilenmektedir. Bu doğrultuda, stratejik plan hazırlık çalışmalarında, uzun vadeli bir perspektif ve ortak hedeflerin oluşturulması için paydaş analizi çalışması yapılmıştır.

Paydaşlar iç paydaşlar ve dış paydaşlar olarak kategorize edilebilir.

İç Paydaşlar: Kuruludan etkilenen veya kuruluşu etkileyen kuruluş içindeki kişi, grup veya ilgili/bağlı kuruluşlardır.

Dış Paydaşlar: Kuruludan etkilenen veya kuruluşu etkileyen kuruluş dışındaki kişi, grup veya kurumlardır. Aboneler(Antalya Halkı) dış paydaşların alt kümesidir.

Paydaş görüşleri alınırken; toplantı, mülakat ve anket yöntemlerinden faydalanılmıştır. ASAT Genel Müdürlüğü çalışanlarının “Çalışan Memnuniyet Anketi” ile kamu kurum/ kuruluşlarının, sivil toplum kuruluşlarının, yerel yönetimlerin “ Paydaş Anketi” ile görüşleri alınmış ve değerlendirilmiştir.

4.4.1 Dış Paydaş Analizi

2020-2024 yıllarını kapsayan asat stratejik plan için hazırlanan dış paydaş anketinde 19 soru sorulmuştur. Sorulan sorulara verilen cevaplar güvenilirlik analizine tabi tutulmuş olup 0,967 cronbach's alpha katsayısıyla güvenilir bulunmuştur.

S1) ASAT TANINAN VE BİLİNER BİR KURUMDUR.			
	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	294	45,7	45,7
Katılıyorum	296	46	91,8
Kararsızım	37	5,8	97,5
Katılmıyorum	13	2	99,5
Kesinlikle Katılmıyorum	3	0,5	100
TOPLAM	643	100	

S2) ASAT İL GENELİNDE ETKİLİ VE ÖNEMLİ BİR KURUMDUR			
	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	234	36,4	36,4
Katılıyorum	326	50,7	87,1
Kararsızım	57	8,9	96
Katılmıyorum	15	2,3	98,3
Kesinlikle Katılmıyorum	11	1,7	100
TOPLAM	643	100	

S3) ASAT GENİŞLEYEN HİZMET ALANI VE ARTAN NÜFUSA RAĞMEN HİZMET VE YATIRIMLARINA DÜZENLİ OLARAK DEVAM EDEBİLMEKTEDİR			
	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	157	24,4	24,4
Katılıyorum	285	44,3	68,7
Kararsızım	129	20,1	88,8
Katılmıyorum	51	7,9	96,7
Kesinlikle Katılmıyorum	21	3,3	100
TOPLAM	643	100	

S4) ASAT BİLİNÇLİ SU KULLANIMINA YÖNELİK ETKİNLİKLERE BÜYÜK ÖNEM VERMEKTEDİR			
	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	99	15,4	15,4
Katılıyorum	191	29,7	45,1
Kararsızım	203	31,6	76,7
Katılmıyorum	110	17,1	93,8
Kesinlikle Katılmıyorum	40	6,2	100
TOPLAM	643	100	

S5) ASAT HİZMETLERİNİ PLANLARKEN VE YÜRÜTÜRKEN PAYDAŞLARI İLE BİRLİKTE HAREKET ETMEKTEDİR

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	85	13,2	13,2
Katılıyorum	193	30	43,2
Kararsızım	229	35,6	78,8
Katılmıyorum	109	17	95,8
Kesinlikle Katılmıyorum	27	4,2	100
TOPLAM	643	100	

S6) ASAT KURUMUN TANITIMI VE HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA TÜM İLETİŞİM KANALLARINI YETERLİ DÜZEYDE KULLANMAKTADIR

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	84	13,1	13,1
Katılıyorum	250	38,9	51,9
Kararsızım	207	32,2	84,1
Katılmıyorum	72	11,2	95,3
Kesinlikle Katılmıyorum	30	4,7	100
TOPLAM	643	100	

S7) ASAT HAKKINDAKİ BİLGİLERE WEB SİTESİ ÜZERİNDEN KOLAYLIKLA ULAŞILABİLMEKTEDİR

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	108	16,8	16,8
Katılıyorum	370	57,5	74,3
Kararsızım	136	21,2	95,5
Katılmıyorum	22	3,4	98,9
Kesinlikle Katılmıyorum	7	1,1	100
TOPLAM	643	100	

S8) PAYDAŞLAR OLASI PROBLEMLERDE YETKİLİLERE/İLGİLİLERE KOLAYLIKLA ULAŞABİLMEKTEDİR

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	105	16,3	16,3
Katılıyorum	321	49,9	66,3
Kararsızım	149	23,2	89,4
Katılmıyorum	48	7,5	96,9
Kesinlikle Katılmıyorum	20	3,1	100
TOPLAM	643	100	

S9) ASAT ORTAYA ÇIKAN SORUNLARA HIZLI VE UYGUN ÇÖZÜMLER ÜRETEBİLMEKTEDİR

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	117	18,2	18,2
Katılıyorum	281	43,7	61,9
Kararsızım	148	23	84,9
Katılmıyorum	63	9,8	94,7
Kesinlikle Katılmıyorum	34	5,3	100
TOPLAM	643	100	

S10) ASAT'IN SUNMUŞ OLDUĞU HİZMETLERİNDEN MEMNUNUM

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	112	17,4	17,4
Katılıyorum	327	50,9	68,3
Kararsızım	125	19,4	87,7
Katılmıyorum	42	6,5	94,2
Kesinlikle Katılmıyorum	37	5,8	100
TOPLAM	643	100	

S11) ASAT İLE İLİŞKİLERDE İLGİLİ KİŞİLERE KOLAY ULAŞILIYOR

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	102	15,9	15,9
Katılıyorum	300	46,7	62,5
Kararsızım	167	26	88,5
Katılmıyorum	49	7,6	96,1
Kesinlikle Katılmıyorum	25	3,9	100
TOPLAM	643	100	

S12) ASAT'TA İŞLEMLER ZAMANINDA GÖRÜLÜYOR

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	97	15,1	15,1
Katılıyorum	317	49,3	64,4
Kararsızım	146	22,7	87,1
Katılmıyorum	41	6,4	93,5
Kesinlikle Katılmıyorum	42	6,5	100
TOPLAM	643	100	

S13) ASAT'TA İSTEK VE SORUNLAR İLE İLGİLİ TATMİN EDİCİ AÇIKLAMALAR YAPILIYOR

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	109	17	17
Katılıyorum	276	42,9	59,9
Kararsızım	182	28,3	88,2
Katılmıyorum	47	7,3	95,5
Kesinlikle Katılmıyorum	29	4,5	100
TOPLAM	643	100	

S14) ASAT PERSONELİ VATANDAŞA KARŞI İLGİLİ, NEZAKETLİ VE GEREKLİ ANLAYIŞI GÖSTERMEKTEDİR

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	110	17,1	17,1
Katılıyorum	336	52,3	69,4
Kararsızım	148	23	92,4
Katılmıyorum	27	4,2	96,6
Kesinlikle Katılmıyorum	22	3,4	100
TOPLAM	643	100	

S15) ASAT BİLDİRİLEN SU KANALİZASYON VE BENZERİ ARIZALARA GEREKLİ MÜDAHALELERİ EN KISA SÜREDE VE YETERLİ DÜZEYDE YAPIYOR

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	135	21	21
Katılıyorum	270	42	63
Kararsızım	139	21,6	84,6
Katılmıyorum	67	10,4	95
Kesinlikle Katılmıyorum	32	5	100
TOPLAM	643	100	

S16) ASAT'IN HİZMET KALİTESİ YETERLİDİR

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	107	16,6	16,6
Katılıyorum	278	43,2	59,9
Kararsızım	150	23,3	83,2
Katılmıyorum	82	12,8	96
Kesinlikle Katılmıyorum	26	4	100
TOPLAM	643	100	

S17) ASAT SU TASARRUFU KONUSUNDA YETERLİ BİLİNÇLENDİRME ÇALIŞMASI YAPMAKTADIR.

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	80	12,4	12,4
Katılıyorum	164	25,5	37,9
Kararsızım	214	33,3	71,2
Katılmıyorum	126	19,6	90,8
Kesinlikle Katılmıyorum	59	9,2	100
TOPLAM	643	100	

S18) ASAT WEB SİTESİ ÜZERİNDEN HER TÜRLÜ İŞLEMİ YAPMAK KOLAYDIR.

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Kesinlikle Katılıyorum	96	14,9	14,9
Katılıyorum	321	49,9	64,9
Kararsızım	172	26,7	91,6
Katılmıyorum	34	5,3	96,9
Kesinlikle Katılmıyorum	20	3,1	100
TOPLAM	643	100	

S19) ASATA HANGİ İLETİŞİM KANALINDAN ULAŞIYORSUNUZ

	SIKLIK	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Yüzyüze Görüşme	99	15,4	15,4
Web Sitesi	122	19	34,4
Alo Asat Çağrı Merkezi	357	55,5	89,9
CİMER	28	4,4	94,2
Dilekçe Resmi Yazı	37	5,8	100
TOPLAM	643	100	

OLUMLU SONUÇLAR

Yapılan dış paydaş anketinde alınan olumlu sonuçları sıralayacak olursak, öncelikle ASAT'ın tanınan ve etkili bir kurum olduğunu söyleyebiliriz. ASAT yatırımlarını genişleyen hizmet alanına rağmen yapmaktadır. Ankete katılan kişiler tarafından da bu şekilde algılanmıştır. ASAT kurumunun iletişim kanallarının yeterli olduğunu, sorunların çözümünün hızlı ve müşteri odaklı olduğunu da yine anket sonuçlarından çıkarabiliriz.

OLUMSUZ SONUÇLAR

ASAT dış paydaş anket sonuçlarına göre kurumun geliştirmesi gerektiği alanlar; bilinçli su kullanımı ve su tasarrufu konusunda ortaya çıkmaktadır. Yapılan çalışmalar ve yatırımlar anket katılımcıları tarafından yeterli görülse de planlama ve birlikte hareket etme konusunda ASAT'ın yeterli olmadığı kurumun bu yönünü geliştirmesi gerektiği görülmektedir.

4.4.2 İç Paydaş Analizi

ASAT ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ

Bu çalışmadaki amaç da ASAT Genel Müdürlüğü'nde çalışanların memnuniyet düzeylerinin ve çalışan memnuniyetini artıracak faktörlerin belirlenmesidir. Çalışanların işlerini yerine getirme aşamasına etkisi olan pek çok faktör vardır. Çalışanların memnuniyetine; kuruma bağlılık, kurum kültürü, iş süreçlerinin proses – prosedürlerin belirlenmiş olması, motivasyon, iş doyumu (tatmini), ücret, iş güvencesi, iş yerindeki fiziksel koşullar, eğitim kişisel gelişim imkanları ve iletişim gibi faktörler etki etmektedir. Bu ana başlıklar doğrultusunda hazırlanan anket, ASAT Genel Müdürlüğü çalışanlarına %68 katılım oranına ulaşılarak uygulanmıştır. İlçeler ve merkezde 1810 çalışanın önermelere verdiği cevaplar doğrultusunda çalışan memnuniyetine etki eden faktörler tanımlayıcı istatistikler ve çok sayıda önermenin temel boyuta indirildiği faktör analizi ile değerlendirilmiştir. Çalışan memnuniyeti psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşulların karışımıyla da tanımlanmaktadır. Koşullar tek tek liderler veya idareciler tarafından sağlandığında çalışan memnuniyeti artacaktır. Yöneticiler çalışanları belirli şekilde motive eden faktörleri anlayabilirlerse, bu faktörlere hitap ederek, kontrol altında tutarak çalışanları daha iyi yönetebilir ve çalışanları kurum amaçları doğrultusunda yönlendirebilirler. İş çevresine ilişkin hijyen faktör şeklinde anılan; yönetim politikasının ve yönetimin kötüye gitmesi; çalışanın yetkilisi ile beşeri ilişkilerinin kötü olması; iş yerindeki fiziksel koşullarının uygun olmaması, maaş ve maaş artış oranının yetersizliği, aynı unvan sınıfında bulunan iş arkadaşlarıyla geçimsizlikler, çalışanın kişisel yaşamına saygı gösterilmemesi; istihdam güvenliğinin yetersizliği gibi faktörlerin olmaması çalışanı kötümserliğe, devamsızlığa, yabancılaşılmaya, iş stresi yaşamaya, sabotaja ve hatta istifasına sebep olabilirken fakat bu faktörlerin olması çalışan memnuniyetine sebep olmayacaktır. Bu faktörler çalışmada temel gereklilikler olarak gözlenmiş ve dış faktörler olarak kategorize edilmiştir.

İşin kendisine ilişkin; çalışanın işini başarıyla tamamlamasından kaynaklı mutluluk; başarılı bir çalışan olarak tanınma, bundan dolayı ödül ve takdir alma; istekli olduğu, yetenek ve bilgilerini değerlendirebileceği uygun bir işte çalışma; işiyle ilgili yeterli yetki ve sorumluluğa, karar otonomisine sahip olma; iş ile ilgili yaptığı yenilik araştırma ve katkılarla çevresine olumlu katkı sağlama; kariyer olanaklarına sahip olma, örnek usta çırak ilişkisi ile ustalığın arttırılması gibi içsel faktörler olarak kategorize edilen hususlar çalışanın memnun olmasına katkı sağlayacak motive edici bulgular olarak gözlenmiştir.

Çift etken olarak içsel ve dışsal faktörlerin sağlanması çalışan memnuniyetini arttıracaktır. Çalışan memnuniyetsizliğinin önüne geçme açısından dışsal faktörler temelde olması gereken hususlardır. Çalışan memnuniyetini arttırmak için ise içsel faktörlerin yöneticiler tarafından teşvik edilmesi gerekmektedir.

ASAT Genel Müdürlüğü Çalışan Memnuniyet Analizi çalışmasında anket yöntemi uygulanmış, anketler hizmet alanlarında dağıtılmış, belirlenen noktalarda kurulan anket sandıklarına atılmak suretiyle formlar toplanmıştır. Çalışan kimliğinin ortaya çıkmaması açısından demografik sorular kısıtlı tutulmuş, formlarda isim belirtilmemesi istenmiş ve genel sonuca ulaşılmaya çalışılmıştır. Çalışmada kullanılan anket demografik bilgiler, çalışan memnuniyeti ile ilgili önermeler, açık uçlu sorular ve diğer görüş öneriler olmak üzere dört bölümden meydana gelmektedir. Önermeler 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Anket güvenilirliğini gösteren Cronbach's Alpha değerleri oldukça güvenilir düzeyde ölçülmüştür ($\alpha > 0,7$).

Demografik Değişkenler İçin Frekans Dağılımları

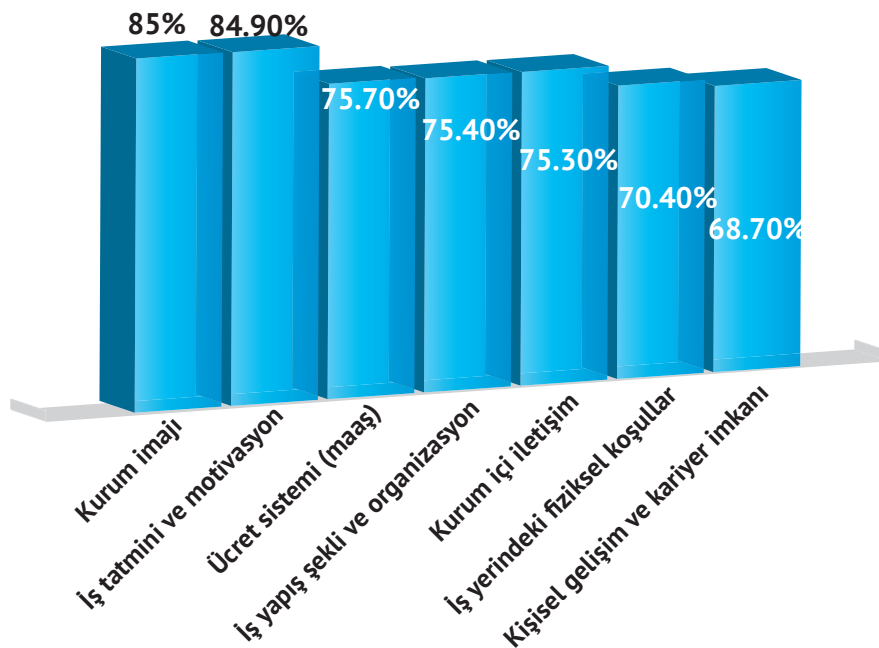
Demografik değişken	Alt değişken	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Unvan	Sözleşmeli-Diğer	54	3,0
	Taşeron Personel	1048	57,9
	İşçi	450	24,9
	Memur	229	12,7
	Cevapsız	29	1,6
Kadro Ünvanı	Daire Başkanı	3	0,2
	Müdür	32	1,8
	Şube Personeli	1651	91,2
	Cevapsız	124	6,9
Hizmet Süresi	6 Yıl ve Üzeri	620	34,3
	3-6 Yıl	499	27,6
	1-3 Yıl	611	33,8
	Cevapsız	80	4,4
Eğitim Düzeyi	Yüksek Lisans-Doktora	40	2,2
	Lisans	308	17,0
	Önlisans	205	11,3
	İlköğretim-Lise	1172	64,8
	Cevapsız	85	4,7
Cinsiyet	Erkek	1490	82,3
	Kadın	247	13,6
	Cevapsız	73	4,0
Çalışma Ortamı	Saha Çalışanı	768	42,4
	Ofis Çalışanı	401	22,2
	Cevapsız	641	35,4
Çalışılan İlçe	Merkez	925	51,1
	Serik	85	4,7
	Manavgat	173	9,6
	Kemer	61	3,4
	Gazipaşa	39	2,2
	Alanya	188	10,4
	Akseki	30	1,7
	Demre	27	1,5
	İbradı	15	0,8
	Kumluca	75	4,1
	Finike	36	2,0
	Gündoğmuş	22	1,2
	Korkuteli	52	2,9
	Elmalı	46	2,5
	Kaş	36	2,0
	Toplam	1810	100,0

Çalışan memnuniyet anketinde toplam 84 önerme bulunmaktadır. Bu önermeler yedi ana ölçekte kategorize edilerek yani temel boyuta indirgenerek faktör analizi ile değerlendirilmiştir. Çalışmaya katılanların genel ölçek ortalamalarına bakıldığında; en düşük ortalama değerini Kişisel gelişim ve kariyer olanakları (%68,7) faktörü alırken, en yüksek ortalama değerini Kurum imajı, kuruma duyulan güvenin arttırılması (%85) faktörü almıştır.

Ölçek Ortalamaları Dağılımı

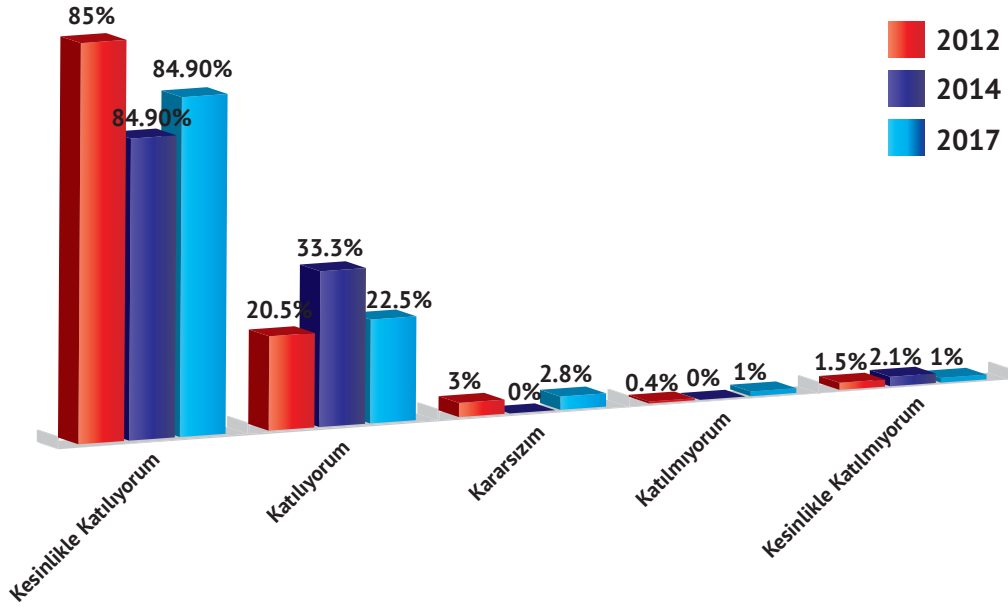
	Ortalama%	Cevap veren kişi	Ölçekteki Önerme Sayısı	Std. Sapma
İş yapış şekli ve genel organizasyon	75.4	1804	33	,70872
Kurum içi iletişim	75.3	1786	12	,77037
İş tatmini ve motivasyon	84.9	1778	8	,56029
Kişisel gelişim ve kariyer imkanı	68.7	1781	9	,73275
İş yerindeki fiziksel koşullar	70.4	1771	10	,86312
Kurum imajı, kuruma duyulan güvenin artırılması	85.0	1754	8	,66415
Ücret sistemi (maaş)	75.7	1738	4	,93782
Toplam ortalama	76,62	1804	84	,58805

ASAT’ ta çalışanların bir ayrıcalık olduğunu, bu durumdan gurur duyduklarını ve ASAT’ in hizmetlerinin kamu yararına olduğunu ve çevreye duyarlı olmasından çoğunlukla olumlu görüş bildiren kurum çalışanları; ***kurum imajı ve kuruma duyulan güvenden*** son derece memnun olduklarını, öte yandan yeni başlayan personeller için oryantasyon eğitimlerini yeterli bulmadıklarını, eğitim ihtiyaçlarının yeterli düzeyde tespit edilmediğini, eğitimlere katılmak için yeterli zaman bulamadıklarını ve özellikle ilçelerde ilçe içi rotasyon yapılması gerektiğini çoğunlukla belirten çalışanlar ***kişisel gelişim ve kariyer olanaklarını*** ASAT’ ta yetersiz bulduklarını belirtmişlerdir.



Anket çalışmasında çalışanların ünvanlarına, çalışma süresine eğitim düzeyine ve cinsiyetine göre çalışan memnuniyetine etki eden faktörlere bakış açısı farklılık gösterdiği gözlenmiştir.

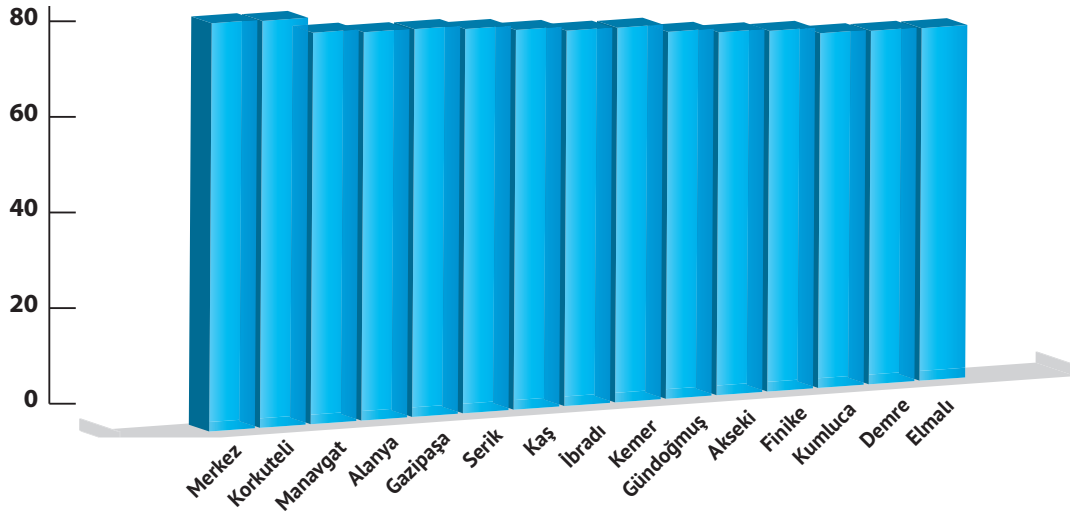
Öte yandan yıllara göre karşılaştırma yapmak gerekirse ASAT' ta çalışıyor olmaktan memnunun önermesine verilen cevaplar;



İlçelere göre memnuniyet oranlarına bakıldığında, her ilçenin kendine has farklılıklar gösterdiğini söylemek mümkündür.

İlçe	Memnuniyet Oranı (%)	İlçe	Memnuniyet Oranı (%)
Elmalı	86.50	Kaş	79.40
Demre	86.22	Serik	77.76
Kumluca	82.96	Gazipaşa	76.89
Finike	82.29	Alanya	76.43
Akseki	82.19	Manavgat	75.16
Gündoğmuş	81.44	Korkuteli	74.90
Kemer	80.47	Merkez	74.69
İbradı	79.54		

Çalışılan İlçeye Göre Memnuniyet Oranları



Elmalı, Demre ve Kumluca Şube Müdürlükleri çalışanları memnuniyet oranları yüksek çıkarken, Korkuteli, Manavgat Şube Müdürlükleri ve merkezde memnuniyet oranları düşük gözükmemektedir.

Çalışan memnuniyetini arttırmaya yönelik çalışan görüş, öneri ve şikayetleri ilçe raporları düzeltme/ düzeltici faaliyetler ile ilgili birimlere iletilerek iyileştirmeler yapılmıştır.

ASAT Genel Müdürlüğü Stratejik amaçlarını ulaşmak için belirlenen hedeflerin başarı performansını belirli periyotlarla ölçmekte ve faaliyetlerini bu amaçlara göre öncelendirmektedir.

	2015		2016		2017		2018	
	Faaliyet Sayısı	Başarı Oranı	Faaliyet Sayısı	Başarı Oranı	Faaliyet Sayısı	Başarı Oranı	Faaliyet Sayısı	Başarı Oranı
STRATEJİK AMAÇ 1. SAĞLIKLI İÇME SUYU TEMİN ETMEK VE KESİNTİSİZ AKTARIMINI SAĞLAMAK	30	%81	24	%92	17	%93	25	%92
STRATEJİK AMAÇ 2. KANALİZASYON ALTYAPI AĞINI VERİMLİ BİR ŞEKİLDE İŞLETME VE GENİŞLETMEK	17	%78	20	%98	6	%89	7	%79
STRATEJİK AMAÇ 3. ATIKSU TESİSLERİNİ EN ÜST SEVİYEDE İŞLETMEK VE GENİŞLETMEK	17	%90	24	%81	13	%69	13	%89
STRATEJİK AMAÇ 4. SU KAYNAKLARINI KORUMAK VE SU KALİTESİNİ KONTROL ALTINDA TUTMAK	11	%100	10	%100	9	%98	12	%93
STRATEJİK AMAÇ 5. SÜRDÜRÜLEBİLİR KURUMSAL BİR YAPI OLUŞTURMAK	19	%99	14	%92	13	%91	21	%94
STRATEJİK AMAÇ 6. İŞ VERİMLİLİĞİNİ VE HİZMET KALİTESİNİ YÜKSELTMEK	22	%80	24	%85	31	%92	21	%96
TOPLAM	116	%88	116	%91	89	%89	99	%91

*2019 yılı tamamlanmadığından değerlendirme dışı bırakılmıştır.



5. BÖLÜM

5. STRATEJİK PLANIN UYGULANMASI

5.1 STRATEJİK ALANLAR, AMAÇLAR, HEDEFLER VE FAALİYETLER

5. STRATEJİK PLANIN UYGULANMASI

5.1 Stratejik Alanlar, Amaçlar, Hedefler ve Faaliyetler

- 1 Su Yönetimi
- 2 Atık Suların Yönetimi
- 3 Su Kalitesi
- 4 Kurumsal Yapı ve Hizmet Kalitesi
- 5 Mali Yönetim

STRATEJİK ALAN - 1: Su Yönetimi

Sorumluluk sahamızda planlı bölgelerde yeni içme suyu şebeke imalatlarının gerçekleştirilmesi, içme suyu şebeke sisteminin debi ve basınç yönünden sürekli gözlem altında tutularak olası fiziki kayıp ve kaçakların önüne geçilebilmesi, yeni su üretim tesislerinin planlı ve ihtiyaçlar doğrultusunda yapılması ve mevcut tesislerin de tüm bakım ve onarımlarının yapılması

STRATEJİK AMAÇ:1

YENİ SU KAYNAKLARI TESPİT ETMEK VE SU KAYNAKLARIMIZI VERİMLİ BİR ŞEKİLDE İŞLETEREK ŞEBEKEYE AKTARIMINI SAĞLAMAK

STRATEJİK HEDEF

- 1-İhtiyaçlar doğrultusunda yeni içme suyu şebeke imalatları yapılması, mevcut hatların kesintisiz işleyişinin sağlanması
- 2-Yeni içme suyu üretim tesisleri yapılması ve mevcut tesislerin ihtiyaç ve bakımlarının gerçekleştirilmesi

STRATEJİK ALAN - 2: Atık Suların Yönetimi

Kentimizin altyapı sorunlarının giderilerek mevcut kanalizasyon şebekesini etkin bir şekilde işletilmesi, ihtiyaçlar doğrultusunda kanalizasyon şebeke hat imalatlarının yapılması ve çevreye herhangi bir zarar vermeden atıksu arıtma tesislerimize bertaraf edilebilmesi için sorunsuz ulaştırılması, atıksu tesislerimizin etkin ve verimli bir şekilde işletilmesi için yatırımların yapılması

STRATEJİK AMAÇ:2

KANALİZASYON VE YAĞMUR SUYU SİSTEMİNİN SORUNSUZ BİR ŞEKİLDE İŞLETİLMESİNİ SAĞLAMAK VE ALTYAPI AĞINI GENİŞLETMEK

STRATEJİK HEDEF

- 1-Kanalizasyon altyapı sisteminin sorunsuz olarak işletilmesi ve ihtiyaçlar doğrultusunda yeni imalatların yapılması
- 2-Yasal hükümler çerçevesinde yağmur suyu altyapı sisteminin sorunsuz olarak işletilmesi ve ihtiyaçlar doğrultusunda yeni imalatların yapılması.

STRATEJİK AMAÇ:3

ATIKSU ARITMA TESİSLERİNİ VE TERFİ İSTASYONLARINI VERİMLİ BİR ŞEKİLDE İŞLETMEK VE YENİ TESİSLER YAPMAK

STRATEJİK HEDEF

- 1-Atıksu arıtma tesisleri ve terfi istasyonlarının kesintisiz işleyişinin sağlanması için gerekli çalışmaların yapılması
- 2-Artan nüfusun ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde gerekli yeni tesislerin yapılması

STRATEJİK ALAN - 3: Su Kalitesi

Şehrimize içilebilir ve sağlıklı su temin edilebilmesi amacıyla yeraltı ve yüzeysel su kaynaklarını kirlетici etmenlerin tespitinin yapılarak gerekli tüm önlemlerin alınması, Asat Su Havzalarını Koruma Kontrol Yönetmeliğinin istisnasız olarak uygulanması, uluslararası standartlarda hizmet vermekte olan laboratuvar hizmetlerimizin sürdürülebilirliğinin sağlanması,

STRATEJİK AMAÇ:4

SU KALİTESİNİ KORUMAK VE GELİŞTİRMEK

STRATEJİK HEDEF

- 1-Yeraltı ve yerüstü su kaynaklarının yasal mevzuatlar doğrultusunda korunmasının sağlanması
- 2-Su kaynaklarının korunması için gerekli tedbirlerin alınması ve su kalitesinin devamlı gözlem altında tutularak gerekli analizlerin yapılması
- 3-Laboratuvar hizmetlerinin dünya standartlarında sunulması ve bu doğrultuda gerekli tedbirlerin alınması

STRATEJİK ALAN - 4: Kurumsal Yapı ve Hizmet Kalitesi

Genel müdürlüğümüzün kurumsal yapısının ve hizmet kalitesinin daha etkin hale getirilebilmesi için her türlü bilişim alt yapısının kesintisiz olarak işleyişinin sağlanması, uluslararası geçerliliği olan kalite sistemlerinin kurularak geliştirilmesi, tüm paydaşlarımızın memnuniyetlerinin artırılması, yapılan altyapı çalışmaları neticesinde ortaya çıkan çevre tahribatlarının giderilmesi, su kültürü ve kullanımı hakkında çalışmalar yapılması, insan kaynaklarının etkin ve verimli hale getirilmesi, iş sağlığı ve güvenliği mevzuatları doğrultusunda tüm tesislerimizde kaliteli ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulması

STRATEJİK AMAÇ:5

VATANDAŞ MEMNUNİYETİNE VE ÇEVREYE DUYARLI, TEKNOLOJİK ALTYAPISI GÜÇLÜ, YENİLİKLERE AÇIK SÜRDÜRÜLEBİLİR KURUMSAL YAPI OLUŞTURARAK İŞ VERİMLİLİĞİNİ YÜKSELTMEK

STRATEJİK HEDEF

1. Genel Müdürlüğümüzün her türlü bilişim altyapısının kesintisiz işleyişinin sağlanması
2. Uluslararası geçerliliği olan kalite sistemlerinin kurularak geliştirilmesi ve paydaş memnuniyetine yönelik ölçümlerinin gerçekleştirilmesi
3. Kurumumuza yapılan talep ve şikayetlerin en kısa zaman zarfında sonuçlandırılması
4. Yapılan altyapı imalatları ve tamiratları sonucunda oluşan çevre tahribatlarının giderilmesi
5. Su kültürü ve su kullanımı konusunda bilinçlendirici çalışmaların yapılması ve bu doğrultuda kurum arşivini oluşturulması
6. Organizasyon yapısının daha etkin ve verimli hale getirilmesi, mevcut yönetmelik ve yönergelerde yapılan değişikliklerin güncelliğinin sağlanması
7. Sürdürülebilir kurumsal yapı doğrultusunda personellerimizin bilgi, beceri ve motivasyonlarının yükseltilmesi
8. İş sağlığı ve güvenliği mevzuatları doğrultusunda hareket ederek tesislerimizde kaliteli ve güvenli bir çalışma ortamının sağlanması
9. Mevzuatlar doğrultusunda kurumumuzun iş ve işlemlerinin sürdürülebilirliğinin sağlanması
10. Kurumsal kimliğin sürdürülebilirliğinin sağlanabilmesi için denetim ve kontrol faaliyetlerinin yürütülmesi

STRATEJİK ALAN - 5: MALİ YÖNETİM

Genel müdürlüğümüzün ihtiyaçları gözönünde bulundurularak tüm araçların etkin ve ekonomik kullanılması, üretilen suların tahakkuk, tahsilat ve fiziki kayıp/kaçak oranlarının azaltılması ayrıca idaremiz yatırım ve işletme faaliyetlerine verimlilik ve etkinlik kazandırılarak mali yönden tasarruf edilmesi

STRATEJİK AMAÇ:6

KALİTELİ HİZMET ANLAYIŞINDAN ÖDÜN VERMEDEN KURUM GİDERLERİNİ EN AZA İNDİRMEK VE KURUM MALİ YAPISININ GÜÇLÜ OLMASINI SAĞLAMAK

STRATEJİK HEDEF

1. Kurumun ihtiyaçları doğrultusunda makina parkının oluşturulması ve mevcut araçların bakım, onarım vb. işlemlerinin aksaksız yerine getirilmesi
2. Üretilen su miktarı ile tahakkuk edilen su miktarı arasındaki farkın en aza indirilmesi için faturalandırma ve tahsilat kayıplarının azaltılması
3. Fiziki kayıp/kaçak ile mücadele etmek için tüm ekipmanlardan yararlanılarak kaçak su kullanıcılarının tespit edilmesi ve caydırıcı önlemler alınması
4. İdaremizin yatırım ve işletme faaliyetlerine verimlilik ve etkinlik kazandırılması

S.AMAÇ: 1

YENİ SU KAYNAKLARI TESPİT ETMEK VE SU KAYNAKLARIMIZI VERİMLİ BİR ŞEKİLDE İŞLETEREK ŞEBEKEYE AKTARIMINI SAĞLAMAK

S.HEDEF: 1

İHTİYAÇLAR DOĞRULTUSUNDA YENİ İÇME SUYU ŞEBEKE İMALATLARI YAPILMASI, MEVCUT HATLARIN KESİNTİSİZ İŞLEYİŞİNİN SAĞLANMASI

GÖSTERGELER

- ✓ ÖZKAYNAKLARIMIZLA İÇME SUYU HATTI İMALATI METRAJİ
- ✓ HİZMET ALIMI YÖNTEMİ İLE İMALATI YAPILAN İÇME SUYU METRAJİ

S.HEDEF: 2

YENİ İÇME SUYU ÜRETİM TESİSLERİ YAPILMASI VE MEVCUT TESİSLERİN İHTİYAÇ VE BAKIMLARININ GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

GÖSTERGELER

- ✓ MODERNİZE EDİLEN İÇME SUYU TESİS SAYISI
- ✓ ELEKTRİK HATTI ÇEKİLEN LOKAL İÇME SUYU KAYNAĞI SAYISI
- ✓ LOKAL KUYU SUYU VE KAYNAK SULARININ KLORLANMA MİKTARI
- ✓ YAPILAN İÇME SUYU TESİSİ SAYISI
- ✓ İÇME SUYU TESİSLERİNE ALINAN JENERATÖR SAYISI
- ✓ YAPILAN İÇME SUYU DEPOSU VE REVİZYONU SAYISI

S.AMAÇ: 2

KANALİZASYON VE YAĞMUR SUYU SİSTEMİNİN SORUNSUZ BİR ŞEKİLDE İŞLETİLMESİNİ SAĞLAMAK VE ALTYAPI AĞINI GENİŞLETMEK

S.HEDEF 2.1

KANALİZASYON ALTYAPI SİSTEMİNİN SORUNSUZ OLARAK İŞLETİLMESİ VE İHTİYAÇLAR DOĞRULTUSUNDA YENİ İMALATLARIN YAPILMASI

GÖSTERGELER

- ✓ ÖZKAYNAKLARIMIZLA KANALİZASYON ŞEBEKE HATTI İMALATI METRAJİ
- ✓ ÖNLEYİCİ BAKIMI YAPILAN KANALİZASYON ŞEBEKE HATTI METRAJİ
- ✓ YOL VE KALDIRIM KOTUNA GETİRİLEN KAPAK SAYISI

S.HEDEF 2.2

YASAL HÜKÜMLER ÇERÇEVESİNDE YAĞMUR SUYU ALTYAPI SİSTEMİNİN SORUNSUZ OLARAK İŞLETİLMESİ VE İHTİYAÇLAR DOĞRULTUSUNDA YENİ İMALATLARIN YAPILMASI.

GÖSTERGELER

- ✓ MASTER PLANI DOĞRULTUSUNDA YAPILAN YAĞMUR SUYU HAT METRAJİ
- ✓ TEMİZLİĞİ YAPILAN YAĞMUR SUYU HATTI METRAJİ

S.AMAÇ: 3

ATIKSU ARITMA TESİSLERİNİ VE TERFİ İSTASYONLARINI VERİMLİ BİR ŞEKİLDE İŞLETMEK VE YENİ TESİSLER YAPMAK

S.HEDEF: 3.1

ATIKSU ARITMA TESİSLERİ VE TERFİ İSTASYONLARININ KESİNTİSİZ İŞLEYİŞİNİN SAĞLANMASI İÇİN GEREKLİ ÇALIŞMALARIN YAPILMASI

GÖSTERGELER

- ✓ İNFİLTASYON ÇALIŞMASI YAPILAN TESİS SAYISI
- ✓ ATIKSU ARITMA TESİSLERİNDE SON ÇÖKELTME YAPIMI GERÇEKLEŞME ORANI
- ✓ KOKU GİDERME ÜNİTESİ YAPILAN ATIKSU ARITMA TESİS SAYISI
- ✓ ATIKSU ARITMA TESİSLERİNİN VE TERFİ İSTASYONLARININ REHABİLİTASYONUNUN GERÇEKLEŞME ORANI
- ✓ ATIKSU ARITMA TESİSLERİ İÇİN MUHTELİF EKİPMAN TEMİN EDİLME ORANI

S.HEDEF: 3.2

ARTAN NÜFUSUN İHTİYAÇLARINI KARŞILAYACAK ŞEKİLDE GEREKLİ YENİ TESİSLERİN YAPILMASI

GÖSTERGELER

- ✓ ATIKSU ARITMA TESİSLERİ VE BAĞLANTILI ALTYAPI TESİSLERİ YAPILMA ORANI
- ✓ ÇAMUR YAKMA TESİSİ YAPILMA ORANI

S.AMAÇ: 4

SU KALİTESİNİ KORUMAK VE GELİŞTİRMEK

S.HEDEF: 4.1

YERALTI VE YERÜSTÜ SU KAYNAKLARININ YASAL MEVZUATLAR DOĞRULTUSUNDA KORUNMASININ SAĞLANMASI

GÖSTERGELER

- ✓ HAVZA İÇERİSİNDE PLANLANAN FAALİYETLER HAKKINDA VERİLEN GÖRÜŞ VE RAPOR ORANI
- ✓ KORUMA ALTINDAKİ DÜDENLERİN KORUMA VE KONTROL İŞLEM SAYISI
- ✓ İÇME SUYU KAYNAKLARININ KORUNMA ORANI
- ✓ NOKTASAL VE YAYILI KİRLETİCİLERİN TESPİT EDİLME ORANI
- ✓ KİRLLENME RİSKİ OLAN SU KAYNAKLARININ KONTROL EDİLME ORANI

S.HEDEF: 4.2

SU KAYNAKLARININ KORUNMASI İÇİN GEREKLİ TEDBİRLERİN ALINMASI VE SU KALİTESİNİN DEVAMLİ GÖZLEM ALTINDA TUTULARAK GEREKLİ ANALİZLERİN YAPILMASI

GÖSTERGELER

- ✓ SU, ATIKSU VE DENİZLERDEN ALINAN NUMUNELERİN ANALİZ SAYISI
- ✓ ANALİZ İÇİN KULLANILAN CİHAZLARIN PARAMETRE SAYISI
- ✓ İÇME SUYU KAYNAKLARI VE İÇME SUYU ŞEBEKESİNDEN ALINAN MİKROBİYOLOJİK VE KİMYASAL NUMUNE SAYISI
- ✓ ALINAN MİKROBİYOLOJİK VE KİMYASAL NUMUNELERİN ANALİZ SAYISI

S.HEDEF: 4.3

LABORATUVAR HİZMETLERİNİN DÜNYA STANDARTLARINDA SUNULMASI VE BU DOĞRULTUDA GEREKLİ TEDBİRLERİN ALINMASI

GÖSTERGELER

- ✓ ULUSLARARASI STANDARTLARDA HİZMET VERMEK İÇİN AKREDİTASYON SERFİTİKALARININ SÜREKLİLİĞİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMİŞ ORANI
- ✓ ÇEVRE KORUMA KONTROL LABORATUVARININ YETKİ BELGESİNİN SÜREKLİLİĞİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMİŞ ORANI
- ✓ KALİTELİ HİZMETİN SÜREKLİLİĞİNİN SAĞLANMASI İÇİN İYİLEŞTİRME YAPILAN LABORATUVAR SAYISI

S.AMAÇ: 5

VATANDAŞ MEMNUNİYETİNE VE ÇEVREYE DUYARLI, TEKNOLOJİK ALTYAPISI GÜÇLÜ, YENİLİKLERE AÇIK SÜRDÜRÜLEBİLİR KURUMSAL YAPI OLUŞTURARAK İŞ VERİMLİLİĞİNİ YÜKSELTMEK

S.HEDEF 5.1

GENEL MÜDÜRLÜĞÜMÜZÜN HER TÜRLÜ BİLİŞİM ALTYAPISININ KESİNTİSİZ İŞLEYİŞİNİN SAĞLANMASI

GÖSTERGELER

- ✓ FELAKET KURTARMA SİSTEMİNİN KURULMA ORANI
- ✓ AĞ ERİŞİM SİSTEMİNİN ALTYAPISININ OLUŞTURULMA ORANI
- ✓ KURUMSAL KABLOSUZ AĞ ALTYAPISININ YENİLENME ORANI
- ✓ PENETRASYON VE SIZMA TESTİ HİZMETİNİN TEMİN ORANI
- ✓ BİLİŞİM CİHAZI VE YAZILIMLARININ TEMİN EDİLMESİ, BAKIM VE ONARIMLARININ GERÇEKLEŞME ORANI
- ✓ EKONOMİK ÖMRÜNÜ DOLDURMUŞ TÜM BİLİŞİM CİHAZLARININ YENİLENME SAYISI
- ✓ İŞLETME EKİPLERİNE GPS CİHAZI TEMİN SAYISI
- ✓ KURUMUMUZA KURULAN GPS SABİT REFERANS İSTASYON SAYISI

S.HEDEF 5.2

ULUSLARARASI GEÇERLİLİĞİ OLAN KALİTE SİSTEMLERİNİN KURULARAK GELİŞTİRİLMESİ VE PAYDAŞ MEMNUNİYETİNE YÖNELİK ÖLÇÜMLEMELERİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

GÖSTERGELER

- ✓ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN UYGULANMA VE SÜREKLİLİĞİNİN SAĞLANMA ORANI
- ✓ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİNİN UYGULANMA VE SÜREKLİLİĞİNİN SAĞLANMA ORANI
- ✓ ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİNİN UYGULANMA VE SÜREKLİLİĞİNİN SAĞLANMA ORANI
- ✓ İÇ VE DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMA SAYISI

S.HEDEF 5.3

KURUMUMUZA YAPILAN TALEP VE ŞİKAYETLERİN EN KISA ZAMAN ZARFINDA SONUÇLANDIRILMASI

GÖSTERGELER

- ✓ ABONELİK HİZMETLERİ KAPSAMINDA YAPILAN BAŞVURULARIN SONUÇLANDIRILMA ORANI
- ✓ ŞEBEKE HATLARINDA MEYDANA GELEN ARIZALARA MÜDAHALE ORANI

S.HEDEF 5.4

YAPILAN ALTYAPI İMALATLARI VE TAMİRATLARI SONUCUNDA OLUŞAN ÇEVRE TAHRİBATLARININ GİDERİLMESİ

GÖSTERGELER

- ✓ KURUM İMKANLARI İLE YAPILAN ASFALT MİKTARI
- ✓ HİZMET ALIM YÖNTEMİ VE PROTOKOL İLE YAPILAN ASFALT ALANI

S.HEDEF 5.5

SU KÜLTÜRÜ VE SU KULLANIMI KONUSUNDA BİLİNÇLENDİRİCİ ÇALIŞMALARIN YAPILMASI VE BU DOĞRULTUDA KURUM ARŞİVİNİN OLUŞTURULMASI

GÖSTERGELER

- ✓ KURUM TARİHİ HAKKINDA YAPILAN KİTAP SAYISI
- ✓ İLİMİZ SU TARİHİ VE SU YAPILARI HAKKINDA ARAŞTIRMA YAPILARAK HAZIRLANAN TASLAK ORANI
- ✓ İLİMİZ OKULLARINDA SU KÜLTÜRÜ VE KULLANIMI HAKKINDA DÜZENLENEN KONFERANS,SUNUM VE GEZİ SAYISI
- ✓ KURUMUN GERÇEKLEŞTİRDİĞİ HİZMETLER HAKKINDA YAZILI VE GÖRSEL ARŞİV OLUŞTURULMA ORANI
- ✓ KURUM HİZMETLERİ HAKKINDA VİDEO HAZIRLAMA ORANI
- ✓ KURUM HAKKINDA BASINDA ÇIKAN HABERLERİN TAKİP EDİLMESİ VE DİJİTAL ORTAMDA ARŞİVLENME ORANI

S.HEDEF 5.6

ORGANİZASYON YAPISININ DAHA ETKİN VE VERİMLİ HALE GETİRİLMESİ, MEVCUT YÖNETMELİK VE YÖNERGELERDE YAPILAN DEĞİŞİKLİKLERİN GÜNCELLİĞİNİN SAĞLANMASI

GÖSTERGELER

- ✓ ÇALIŞAN PROFİLİNİN NORM KADRO STANDARTLARINA UYGUN HALE GETİRİLME ORANI
- ✓ YÖNETMELİK VE YÖNERGELERDEKİ DEĞİŞİKLİKLERİN GÜNCELLİĞİNİN SAĞLANMA ORANI

S.HEDEF 5.7

SÜRDÜRÜLEBİLİR KURUMSAL YAPI DOĞRULTUSUNDA PERSONELLERİMİZİN BİLGİ, BECERİ VE MOTİVASYONLARININ YÜKSELTİLMESİ

GÖSTERGELER

- ✓ DÜZENLENEN SOSYAL FAALİYET SAYISI
- ✓ TEMEL İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KONUSUNDA VERİLEN EĞİTİM SAYISI
- ✓ VERİLEN YANGIN BİLGİSİ EĞİTİMİ SAYISI
- ✓ KİŞİSEL GELİŞİM, MESLEKİ VE TEKNİK KONULARDA VERİLEN EĞİTİM SAYISI
- ✓ FAALİYET ALANLARIMIZLA ALAKALI KATILIM SAĞLANAN SEMİNER, KONGRE, SEMPOZYUM VB. ETKİNLİK SAYISI

S.HEDEF 5.8

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ MEVZUATLARI DOĞRULTUSUNDA HAREKET EDEREK TESİSLERİMİZDE KALİTELİ VE GÜVENLİ BİR ÇALIŞMA ORTAMININ SAĞLANMASI

GÖSTERGELER

- ✓ KAMERA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ İÇİN TEMİN EDİLEN SİSTEM SAYISI
- ✓ SAVAŞ HASARI ONARIM PLANI VE ACİL DURUM PLANLARININ GÜNCELLENME SAYISI
- ✓ RİSK DEĞERLENDİRME REHBERİNİN GÜNCELLENME SAYISI
- ✓ İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNE YÖNELİK YAPILAN SAHA DENETİM SAYISI
- ✓ ÇALIŞANLARA YÖNELİK YAPILAN PERİYODİK SAĞLIK MUAYENE SAYISI
- ✓ YANGIN TALİMATININ GÜNCELLENME SAYISI
- ✓ YANGIN TÜPLERİNE YAPILAN BAKIM SAYISI
- ✓ TESİSLERİMİZDEKİ KLİMA, JENERATÖR, ASANSÖR VB. CİHAZLARIN BAKIMLARININ YAPILMA ORANI
- ✓ MEVCUT BİNA VE YEŞİL ALANLARIN BAKIM VE ONARIMLARININ YAPILMA ORANI

S.HEDEF 5.9

MEVZUATLAR DOĞRULTUSUNDA KURUMUMUZUN İŞ VE İŞLEMLERİNİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİN SAĞLANMASI

GÖSTERGELER

- ✓ İDAREMİZ ADINA YAPILAN TAHSİS İŞLEM SAYISI
- ✓ MEVZUATLAR DOĞRULTUSUNDA YAPILAN KAMULAŞTIRMA ALANI

S.HEDEF 5.10

KURUMSAL KİMLİĞİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİN SAĞLANABİLMESİ İÇİN DENETİM VE KONTROL FAALİYETLERİNİN YÜRÜTÜLMESİ

GÖSTERGELER

- ✓ BİRİMLERİMİZİN İŞ VE İŞLEMLERİNİN KONTROL VE DENETLENME ORANI

S.AMAÇ: 6

KALİTELİ HİZMET ANLAYIŞINDAN ÖDÜN VERMEDEN KURUM GİDERLERİNİ EN AZA İNDİRMEK VE KURUM MALİ YAPISININ GÜÇLÜ OLMASINI SAĞLAMAK

S.HEDEF 6.1

KURUMUN İHTİYAÇLARI DOĞRULTUSUNDA MAKİNA PARKININ OLUŞTURULMASI VE MEVCUT ARAÇLARIN BAKIM, ONARIM VB. İŞLEMLERİNİN AKSAKSIZ YERİNE GETİRİLMESİ

GÖSTERGELER

- ✓ EKONOMİK ÖMRÜ DOLMUŞ ARAÇLARIN HURDAYA AYIRMA VE TRAFİK İŞLEM SAYISI
- ✓ MAKİNA PARKINA TEMİN EDİLEN ARAÇ SAYISI
- ✓ MKE'YE TESLİM EDİLEN ARAÇ SAYISI

S.HEDEF 6.2

ÜRETİLEN SU MİKTARI İLE TAHAKKUK EDİLEN SU MİKTARI ARASINDAKİ FARKIN EN AZA İNDİRİLMESİ İÇİN FATURALANDIRMA VE TAHSİLAT KAYIPLARININ AZALTILMASI

GÖSTERGELER

- ✓ TEMİN EDİLEN STANDART SU SAYACI VE DEBİMETRE SAYISI
- ✓ YENİLERİ İLE DEĞİŞTİRİLEN SU SAYAÇLARI SAYISI
- ✓ OKUMA VE FATURALANDIRMADA KULLANICI İNŞİYATİFİNİ ORTADAN KALDIRAN OTOMASYONUN KURULMA ORANI
- ✓ HAZIRLANAN PLAN DOĞRULTUSUNDA TÜM SAYAÇ BÖLGESİNE ULAŞMA VE FATURALANDIRMA SAYISI

S.HEDEF 6.3

FİZİKİ KAYIP/KAÇAK İLE MÜCADELE ETMEK İÇİN TÜM EKİPMANLARDAN YARARLANILARAK KAÇAK SU KULLANICILARININ TESPİT EDİLMESİ VE CAYDIRICI ÖNLEMLER ALINMASI

GÖSTERGELER

- ✓ AKUSTİK OLARAK DİNLENEN HAT UZUNLUĞU
- ✓ KAÇAK SU KULLANICILARI İÇİN MEVZUATLAR DOĞRULTUSUNDA YAPILAN SUÇ DUYURUSU SAYISI
- ✓ HİZMETİN DURDURULMASINA RAĞMEN BORCUNU ÖDEMEYENLER HAKKINDA BAŞLATILAN İCRA TAKİP SAYISI
- ✓ SU ABONELİĞİ HİZMETLERİ KAPSAMINDA YAPILAN KESİM/AÇIM SAYISI
- ✓ OLUŞTURULAN DMA NOKTASI SAYISI

S.HEDEF 6.4

İDAREMİZİN YATIRIM VE İŞLETME FAALİYETLERİNE VERİMLİLİK VE ETKİNLİK KAZANDIRILMASI

GÖSTERGELER

- ✓ YAPIMI GERÇEKLEŞTİRİLEN GES VE HES SAYISI
- ✓ ÜRETİM TESİSLERİNE ENERJİ TASARRUFU SAĞLAMAK AMACIYLA TAKILAN ELEKTRONİK TAKİP CİHAZI SAYISI
- ✓ ŞEBEKEYE KAZANDIRILAN SU MİKTARI
- ✓ İÇME SUYU ŞEBEKE SİSTEMİNİN TAKİP EDİLME ORANI
- ✓ ABONE VERİLERİNİN İÇME SUYU ŞEBEKESİ İLE ENTEGRASYON SAYISI
- ✓ VERİ TABANIMIZDA OLMAYAN MEVCUT ALTYAPI HATLARININ TESPİTİ İÇİN YERİNDE ÇALIŞILAN HAT UZUNLUĞU
- ✓ YAPILAN ALTYAPI İMALATLARININ VERİ TABANINA İŞLENME ORANI
- ✓ KURUMUMUZ ANA HİZMET BİNASINDA BULUNAN KONFERANS SALONU, YEMEKHANE VB. ORTAK KULLANIM ALANLARININ HAZIR BULUNDURULMA ORANI
- ✓ YAPILAN İÇME SUYU HATTI PROJE SAYISI
- ✓ KİRALANAN KAYNAK SUYU SAYISI
- ✓ YAPILAN KANALİZASYON VE YAĞMUR SUYU HATTI PROJE SAYISI
- ✓ PROJELENDİRİLEN ÜST YAPI SAYISI
- ✓ ALTERNATİF FATURA ÖDEME KANALI İLE YÜKSELTİLEN TAHSİLAT ORANI
- ✓ YENİ YAPILMASI DÜŞÜNÜLEN KÜÇÜK ÖLÇEKLİ YAPILARIN PROJELENDİRİLMİ SAYISI
- ✓ İLAN VE TEKNİK ŞARTNAMESİ HAZIRLANAN İHALE SAYISI



6. BÖLÜM

6. İZLEME VE DEĞERLENDİRME

6. İZLEME ve DEĞERLENDİRME

Stratejik planın etkin bir şekilde oluşturulması ne kadar önemliyse uygulama sonuçlarının takibi, izlenmesi ve değerlendirilmesi de o kadar önemlidir. Bu yüzden stratejik planın etkin bir şekilde takip edilmesi ve buna yönelik sistemlerin sürekli iyileştirilerek en verimli hale getirilmesi gerekmektedir. Stratejik plan, uygulama noktasında etkin bir takip ve geri bildirim gerektiren bir sistemdir. Etkin bir izlemenin olması, planının sürekli takip edilmesi ve aksayan yönlerin iyileştirilmesi için zamanında müdahale imkânı sağlar. İzleme; stratejik planda ortaya konulan stratejik amaç, hedef ve yıllık performans hedeflerine ilişkin gerçekleştirmelerin takip edilmesi ve raporlanmasıdır. Değerlendirme ise, uygulama sonuçlarının stratejik amaç ve hedeflere kıyasla ölçülmesi ve söz konusu amaç ve hedeflerin tutarlılık ve uygunluğunun analizidir. İzleme ve değerlendirme süreci kurumsal öğrenmeyi ve buna bağlı olarak faaliyetlerin sürekli olarak iyileştirilmesini sağlar. Ayrıca, hesap verme sorumluluğunun oluşturulmasına katkıda bulunur. Stratejik Plan dâhilindeki faaliyetlerin izleme ve değerlendirmeye tabi tutulması şarttır. Aksi takdirde, ilgililerin hesap verme sorumluluğu ilkesinin hayata geçirilmesinde zorluklarla karşılaşılacaktır. Bu durumda stratejik plan sadece bir belge olmaktan öteye gidemeyecektir. Bu kapsamda stratejik planın yıllık uygulama adımları olan performans programlarını ve sonuçlarını 6 aylık periyotlarla sonuçlar birimlerden istenerek sonuçlar inceleyecek ve etkin bir şekilde takip etmeye devam edilecektir.

İZLEME VE DEĞERLENDİRME VERİLERİN TOPLANMASI

Stratejik planın uygulama adımları olan performans programlarına ilişkin detaylar yıl başında birimlerle birlikte görüşülerek göstergelerin yıl içinde sorgulanabilmesi için her birime kendi hedef ve göstergeleri ile ilgili planları iletilmekte ve performansla ilişkin takipler bu yapı temel alınarak yapılmaktadır.

PERFORMANS ANALİZİ

Yılbaşında belirlenen takvime göre her 6 aylık dönemlerde birimlerden ilgili hedef ve göstergelerin gerçekleştirmelerine ilişkin veriler ve kaynakları istenmekte ve bu verilere ilişkin performans sonuçları, birimler arası kıyaslama, kurumsal performans, ayrıntılı performans analizleri yapılmaktadır.

RAPORLAMA VE DEĞERLENDİRME

Performans sonuçları ile analiz edilen veriler kurum yöneticilerine sunulmak üzere performans raporlarına dönüştürülmektedir. Performans raporları 6 aylık periyotlarda üst düzey yöneticilerin katıldığı toplantılarda değerlendirilmekte ve sonuçlara ilişkin gerekli önlemlerin alınması için planlama yapılmaktadır.

STRATEJİK PLANIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Stratejik plan, performans programı sonuçlarına göre takip edilmekte, her yıl kurum üst yöneticilerin katıldığı öz değerlendirme toplantılarında da stratejik plan ve uygulama sonuçları detaylı olarak analiz edilmektedir.

YAYILIM VE GERİ BİLDİRİM

Stratejik plan ve uygulama sonuçları raporlama, değerlendirme çalışmaları kurum üst yöneticileri ile yapılmakta, kurum üst yöneticileri bu toplantıların sonuçlarını ilgili yöneticileriyle paylaşarak gerekli önlemlerin alınması sağlanmaktadır.

KEMER



Fabrikalar Mah. Dumlupınar Bulvarı No:3 / ANTALYA
T: 0242 310 12 00 (pbx) F: 0242 310 12 01
www.asat.gov.tr



WHATSAPP İHBAR HATTI
0530 676 67 67