

ESKİ

STRATEJİK PLAN

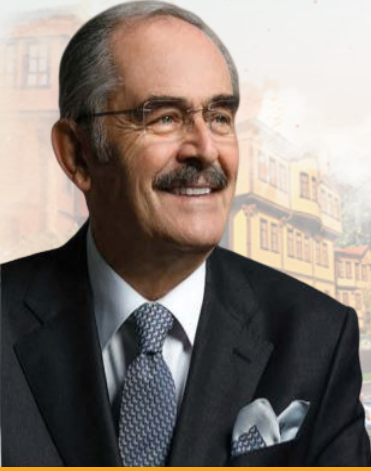
2020-2024





“Tek bir Őeye ihtiyacımız vardır; alışkan olmak!”

K. Atatürk



Prof. Dr. Yılmaz BÜYÜKERŞEN
Eskişehir Büyükşehir Belediye Başkanı

Değerli Hemşehrilerim,

Dünyadaki kabul görmüş standartlara göre yeterli ölçüde su tüketmek her insanın hakkı olup, bu hizmetin vatandaşın en sağlıklı şekilde sunulması belediyelerin sorumluluğundadır. Bu kapsamda; su temini, dağıtım, atık suyun toplanması, uzaklaştırılması ve arıtılması günümüzde yerel yönetimlerin en önemli görevleri arasında yer almaktadır. ESKİ Genel Müdürlüğü hayati önem arz eden bu görevleri en iyi şekilde yerine getirme çabası içindedir.

ESKİ Genel Müdürlüğü, son 20 yıldaki altyapı ve şehircilik başarısı ile gerek ülkemizde, gerekse yurt dışındaki belediyelere örnek bir kurum olan Eskişehir Büyükşehir Belediyesi bünyesinde hizmet veren önemli bir idaredir. 01.01.2014 tarih ve 6360 sayılı Kanun'un yürürlüğe girmesi sonrası, merkez ilçe belediyelerinde yaşayan hemşehrilerimize sunmakta olduğumuz yerel hizmetleri tüm il geneline götürmek yükümlülüğü de Belediyemize verilmiştir. Bu kapsamda önümüzdeki dönemde de ilimizin sahip olduğu altyapı ve şehircilik alanındaki başarılı hizmetleri tüm kırsala, yani il geneline yaygınlaştırmayı hedeflemekteyiz.

Bununla birlikte iklim değişikliği nedeniyle suyun önemi bir kez daha anlaşılmıştır. Suyun kıt ve insan tarafından üretilmeyen bir kaynak olması bu konuda önlemler alınması ve doğru yönetilmesi gerekliliğini ortaya koymuştur. ESKİ Genel Müdürlüğü bu bilinçle yola çıkarak çalışmalarında; kamu kaynaklarını israf etmeden, çevreyi koruyan, halkın ihtiyaç ve önceliklerini göz önünde bulunduran bir anlayışla 2015-2019 Stratejik Planını tamamlamış bulunmaktadır.

ESKİ Genel Müdürlüğünün önümüzdeki beş yılda gerçekleştireceği faaliyetlerin yol haritası niteliğinde olan 2020-2024 Stratejik Planı, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun 9 uncu maddesi uyarınca hazırlanmıştır. Bu plandaki yol haritamız, her zaman olduğu gibi, halkımıza hak ettiği yaşam kalitesini sunmak için; su ve kanalizasyon hizmetlerini çevreye zarar vermeden, kaliteli, adil ve sürekli olarak sağlayıp, gelecek nesiller için yaşanabilir sağlıklı bir şehir bırakmaktır.

Stratejik plan hazırlanması sürecinde katkı sunan tüm iç ve dış paydaşlarımıza, ESKİ Genel Müdürlüğü çalışanlarına, Strateji Geliştirme Kurulu ve Stratejik Planlama Ekibinde yer alan tüm çalışma arkadaşlarıma teşekkür eder, planın Eskişehirimize hayırlı olmasını dilerim.



Suat BALCI
ESKİ Genel Müdürü



Sayın Büyükşehir Belediye Başkanım,
Sayın Genel Kurul Üyeleri,

Su, insanlığın en temel gereksinimi olma özelliği ile yaşamsal bir öneme sahiptir.

Günümüzde yaşanmakta olan hızlı kentleşme ve sanayileşme, sürekli artan nüfus, tarımsal faaliyetler ile küresel iklim değişiklikleri nedeniyle ortaya çıkan kuraklık, su kaynaklarını olumsuz yönde etkilemekte, suyun korunmasını ve yönetimini zorlaştırmaktadır. Kısaca ifade etmek gerekirse, bir taraftan dünya nüfusu hızla artarken, diğer taraftan su kaynakları hızla kirlenmekte ve tükenmektedir.

Bu nedenle su kaynaklarının ekonomik kullanımı ile bu bilincin yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası her düzeyde geliştirilmesi insanlığın geleceği açısından büyük önem taşımaktadır.

Bu gerçeklerden hareketle, ESKİ Genel Müdürlüğü olarak; doğayı ve su kaynaklarını koruyan, halkına kaliteli ve temiz içme suyunu en ekonomik şekilde sunan, kullanılmış atık suların doğaya faydalı dönüşümünü sağlayan ve tüm faaliyetlerimizde ileri teknolojileri uygulamayı hedefleyen bir anlayışla çalışmalarımızı sürdürmekteyiz.

Bu kapsamda; Genel Müdürlüğümüzün önümüzdeki beş yılda gerçekleştireceği faaliyetlerin yol haritası niteliğinde olan 2020-2024 Stratejik Planı, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun 9 uncu maddesi uyarınca hazırlanmıştır. Stratejik Plan; her zaman olduğu gibi halkımıza hak ettiği yaşam kalitesini sunmak, su ve kanalizasyon hizmetlerini çevreye zarar vermeden, kaliteli, adil, hızlı ve sürekli sağlayıp, gelecek nesiller için yaşanabilir sağlıklı bir şehir bırakmak anlayışı ile hazırlanmıştır. Planda, hedeflerimizin en önemli göstergeleri olan, içme suyu ve kanalizasyon şebekesinin nüfusa götürülme oranı, atıksu tesisi ile hizmet verilen nüfus oranı, içme suyu kayıp kaçak oranı ve tahsilat oranı vb. kriterlerde gelişmiş ülkeler ile kıyaslanabilir seviyeye ulaşılmıştır.

Stratejik Plan hazırlanması sürecinde katkı sunan, destek veren, Eskişehir Büyükşehir Belediye Başkanlığımıza, tüm kamu kurum ve kuruluşlarına, Genel Müdürlüğümüz çalışanlarına, Strateji Geliştirme Kurulu ve Stratejik Planlama Ekibinde yer alan tüm çalışma arkadaşlarıma teşekkür eder, planın Eskişehirimize hayırlı olmasını dilerim.

İçindekiler

BİR BAKIŞTA STRATEJİK PLAN	11
TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	14
STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ	18
DURUM ANALİZİ	22
Kurumsal Tarihçe	22
Uygulanmakta Olan Stratejik Planının Değerlendirilmesi.....	23
Mevzuat Analizi	24
Üst Politika Belgeleri Analizi	28
Faaliyet Alanları ile Ürün ve Hizmetlerin Belirlenmesi	32
Paydaş Analizi	33
Kuruluş İçi Analiz	34
PESTLE Analizi	46
GZFT Analizi	50
Tespitler ve İhtiyaçların Belirlenmesi	53
GELECEĞE BAKIŞ	60
Misyon, Vizyon ve Temel Değerler	60
Hedef Kartları.....	62
Maliyetlendirme	88
İZLEME VE DEĞERLENDİRME	91

Misyon, Vizyon ve Temel Değerler

MİSYONUMUZ

Çevre ve insan sağlığını gözeterek; içme suyu ile kanalizasyon hizmetlerini etkin, verimli, kesintisiz ve kaliteli olarak halkımıza sunmak

MİSYON

VİZYONUMUZ

Sürdürülebilir, yenilikçi ve çevreye duyarlı çözümlerle yaşam kaynağımız olan suyun yönetimi konusunda yetkin ve öncü bir kurum olmak

VİZYON

DEĞERLER

DEĞERLERİMİZ

- Katılımcılık
- Şeffaflık
- Hesap Verebilirlik
- Sürdürülebilirlik
- Paydaş Memnuniyeti
- Verimlilik
- Etik İlkelere Uyum
- Çevreye Duyarlılık
- Güvenilirlik
- Yenilikçilik

Amaç ve Hedefler

Amaç:1 Kesintisiz ve Kaliteli İçme Suyu Sağlamak

Hedefler

- H.1.1** İçme suyu ihtiyacına ait talepleri vatandaş ihtiyaçları doğrultusunda etkin olarak projelendirmek
- H.1.2** İçme suyu temin ve dağıtım sisteminin alt ve üst yapı hizmetlerinin sürekliliğini sağlamak için planlama, yatırım ve inşaat yapmak
- H.1.3** İçme suyu arıtma tesisinden 365 gün şehir şebeke sistemini beslemek
- H.1.4** İçme suyu dağıtım sistemini aktif halde tutmak ve kayıp kaçak ile etkin bir şekilde mücadele etmek
- H.1.5** İçme suyu hatlarının kesintisiz şekilde işletilmesini ve yaygınlaştırılmasını sağlamak

Amaç:2 Çevre Sağlığını Gözeterek Kentsel Atıksuyun Etkin ve Verimli Yönetilmesini Sağlamak

Hedefler

- H.2.1** Atıksu arıtma tesislerinin mevzuat çerçevesinde etkin olarak işletilmesini sağlamak
- H.2.2** Endüstriyel atıksu denetimlerini ve atıksu ruhsatlandırma işlemlerini hızlı ve etkin bir şekilde yürütmek
- H.2.3** Atıksu arıtma tesislerinden elde edilen biyogaz ile yenilenebilir enerji kaynağını verimli şekilde kullanarak enerji üretimini sağlamak
- H.2.4** Kentsel atıksuları çevreye zarar vermeden bertaraf etmek için atıksu arıtma tesislerinin planlama, yatırım ve inşaat faaliyetlerini yürütmek

Amaç:3 Kanalizasyon ve Yağmur Suyu Hatlarını İşletmek ve İhtiyaç Duyulan Bölgelere Yeni Hatlar Tesis Etmek

Hedefler

- H.3.1** Kanalizasyon ve yağmur suyu ihtiyacına ait talepleri vatandaş ihtiyaçları doğrultusunda etkin olarak projelendirmek
- H.3.2** Kanalizasyon ve yağmur suyu alt ve üst yapı hizmetlerinin sürekliliğini sağlamak için planlama, yatırım ve inşaat işlerini yapmak
- H.3.3** Kanalizasyon ve yağmur suyu hatlarının faal olarak işletilmesini ve yaygınlaştırılmasını sağlamak

Amaç:4 Su Kaynaklarını Korumak, İşletmek ve Geliştirmek

Hedefler

- H.4.1** Ham su kalitesini korumak ve iyileştirmek
- H.4.2** Su dolum tesislerinin kapasitesini arttırarak talep ve ihtiyaçları karşılamak
- H.4.3** Kaynak suyu depolama kapasitesini arttırmak ve ıslah çalışmaları yapmak

Amaç:5 Abone Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyetini En Üst Düzeye Çıkarmak**Hedefler**

- H.5.1** Abone memnuniyeti odaklı olarak verilen hizmetleri geliştirmek ve iyileştirmek
- H.5.2** Çağrı merkezi hizmetlerini güçlendirmek ve geliştirmek
- H.5.3** Elektronik kartlı sayacı (EKS) geliştirmek ve gelen talepleri etkin olarak karşılamak

Amaç:6 Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek ve Etkin Yönetim Anlayışını Geliştirmek**Hedefler**

- H.6.1** Kurum personelinin mesleki gelişimine katkı sağlamak ve motivasyonunu arttırmak
- H.6.2** Faaliyetlerin yürütülmesinde sürekliliği sağlamak için destek hizmetlerini etkin olarak yürütmek
- H.6.3** Kurum personelinin daha iyi fiziki koşullarda görev yapmasını sağlamak için hizmet binalarını nitelik ve nicelik yönünden geliştirmek
- H.6.4** Kurum menfaatlerini koruyucu, anlaşmazlıkları engelleyici tedbirleri zamanında alarak hukuki uyuşmazlıkları en aza indirmek
- H.6.5** Kesintisiz, sürdürülebilir ve etkin bir bilgi yönetim sistemi oluşturmak

Amaç:7 Mali Yapıyı Güçlü ve Sürdürülebilir Kılmak**Hedefler**

- H.7.1** Stratejik yönetim anlayışına uygun olacak şekilde güçlü bir mali yapı oluşturmak
- H.7.2** Su kayıplarının azaltılmasını ve tahsilat gerçekleştirme oranının arttırılmasını sağlamak

TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

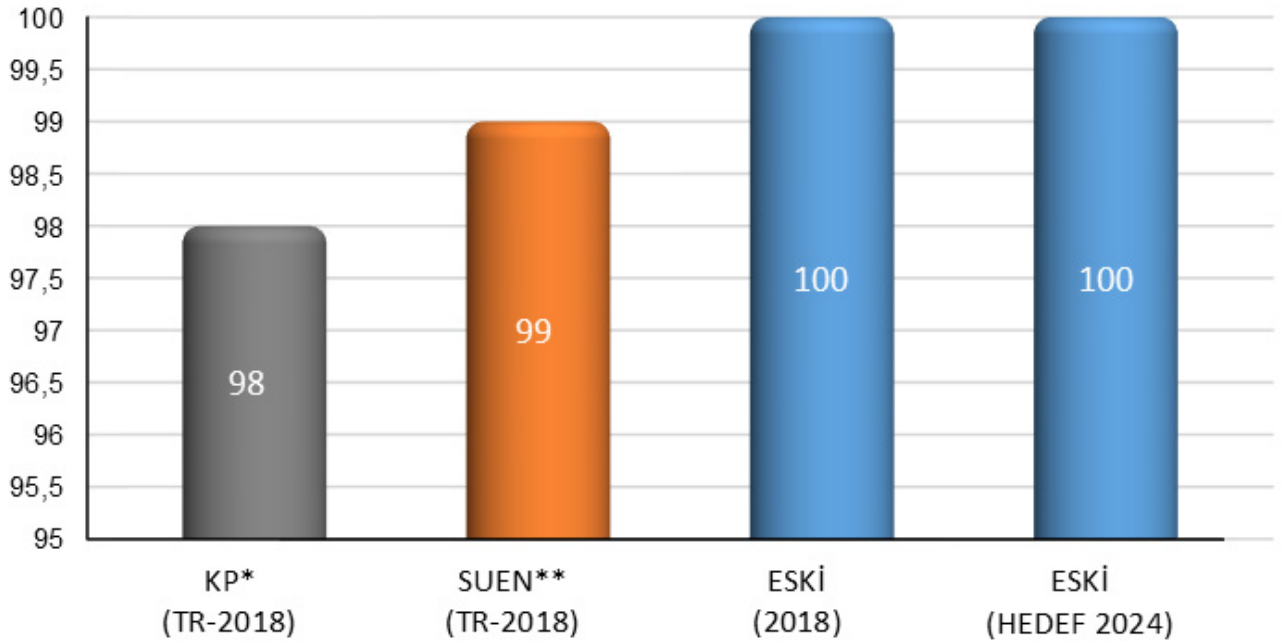
Kalkınma Planında Belirtilen Temel Performans Göstergeleri

On Birinci Kalkınma Planı*	Su Enstitüsü (SUEN) **	ESKİ Gn. Md.lüğü Plan Dönemi Başlangıç Değeri	Temel Performans Göstergeleri	ESKİ Gn. Md.lüğü Plan Dönemi Sonu Hedeflenen Değeri
98	99	100	İçme Suyu Şebekesine Bağlı Nüfus Oranı (%)	100
90	86	91	Kanalizasyon Şebekesine Bağlı Nüfus Oranı (%)	95
87	71	90	Atıksu Arıtma Tesisi ile Hizmet Verilen Nüfus Oranı (%)	95
36	42	25	İçme Suyu Kayıp Kaçak Oranı (%)	20
-	92	96,7	Su Tüketiminin Tahsilat/Tahakkuk Oranı (m ³) (%)	98,2

* On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) Kentsel Altyapı Hedefleri Tablosunda (Tablo 46) paylaşılan 2018 yılı Türkiye ortalamalarıdır.

** Su Enstitüsünün Mart 2019 tarihli Büyükşehir Su ve Kanalizasyon İdareleri arasında Mukayeseli Değerlendirme Raporundan alınan Türkiye ortalamalarıdır.

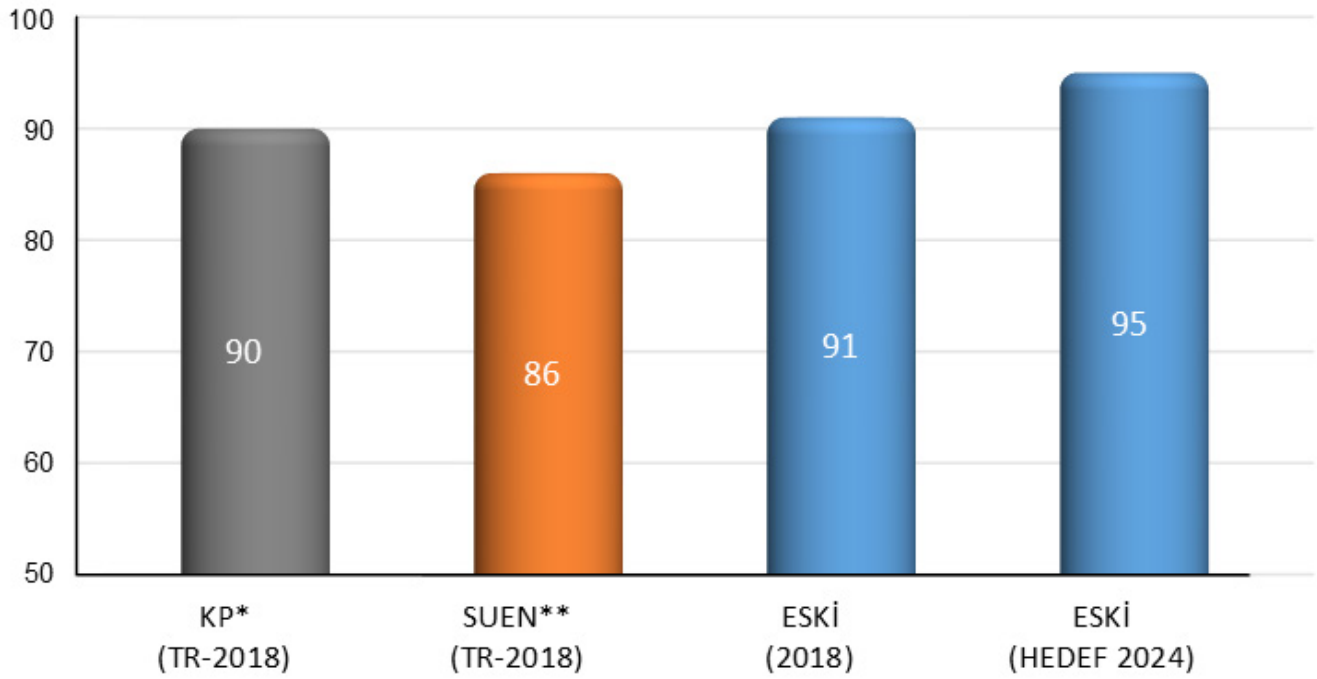
İçme Suyu Şebekesine Bağlı Nüfus Oranı (%)



* On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) Kentsel Altyapı Hedefleri Tablosunda (Tablo 46) paylaşılan 2018 yılı Türkiye ortalamalarıdır.

** Su Enstitüsünün Mart 2019 tarihli Büyükşehir Su ve Kanalizasyon İdareleri arasında Mukayeseli Değerlendirme Raporundan alınan Türkiye ortalamalarıdır.

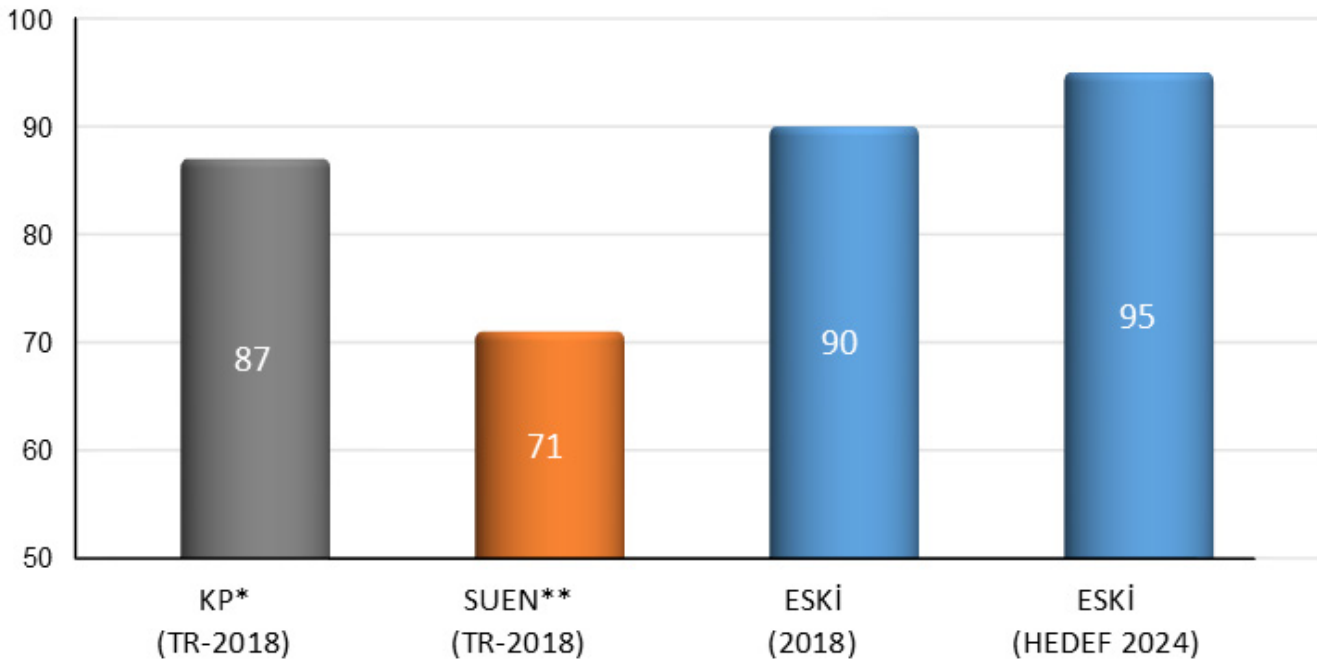
Kanalizasyon Şebekesine Bağlı Nüfus Oranı (%)



* On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) Kentsel Altyapı Hedefleri Tablosunda (Tablo 46) paylaşılan 2018 yılı Türkiye ortalamalarıdır.

** Su Enstitüsünün Mart 2019 tarihli Büyükşehir Su ve Kanalizasyon İdareleri arasında Mukayeseli Değerlendirme Raporundan alınan Türkiye ortalamalarıdır.

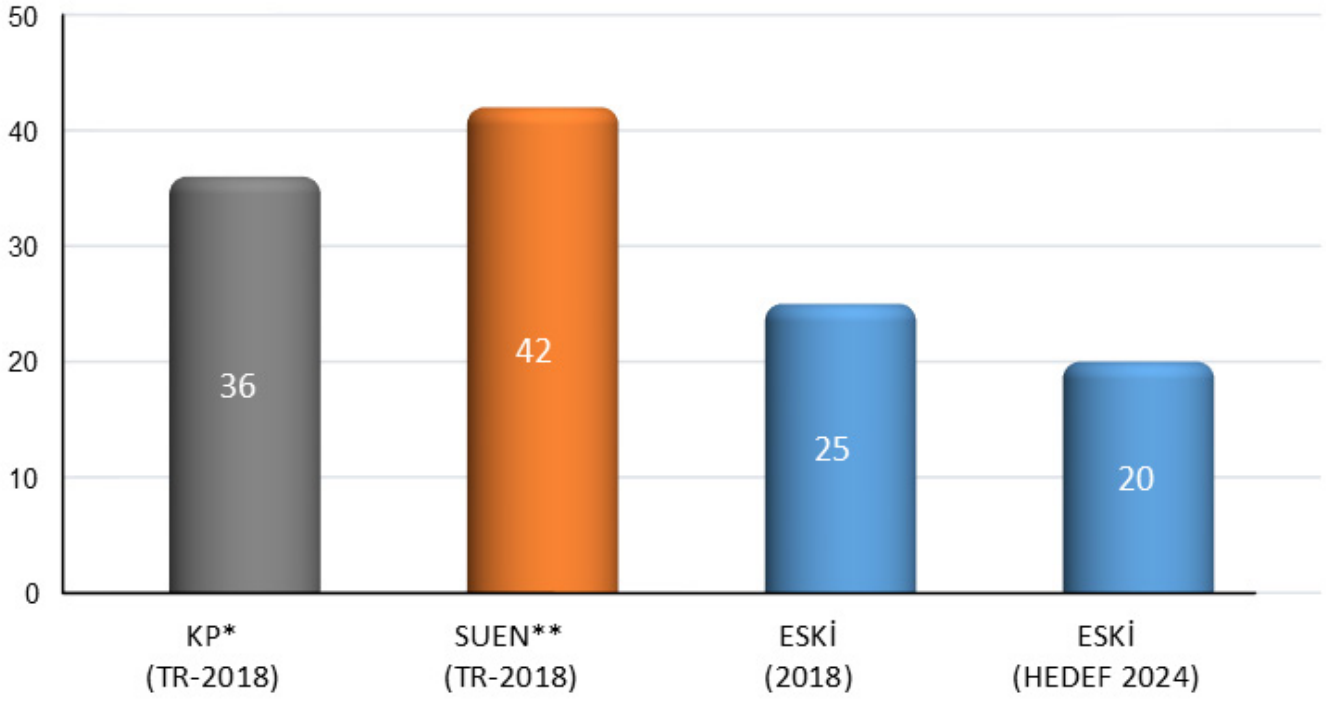
Atıksu Arıtma Tesisi ile Hizmet Verilen Nüfus Oranı (%)



* On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) Kentsel Altyapı Hedefleri Tablosunda (Tablo 46) paylaşılan 2018 yılı Türkiye ortalamalarıdır.

** Su Enstitüsünün Mart 2019 tarihli Büyükşehir Su ve Kanalizasyon İdareleri arasında Mukayeseli Değerlendirme Raporundan alınan Türkiye ortalamalarıdır.

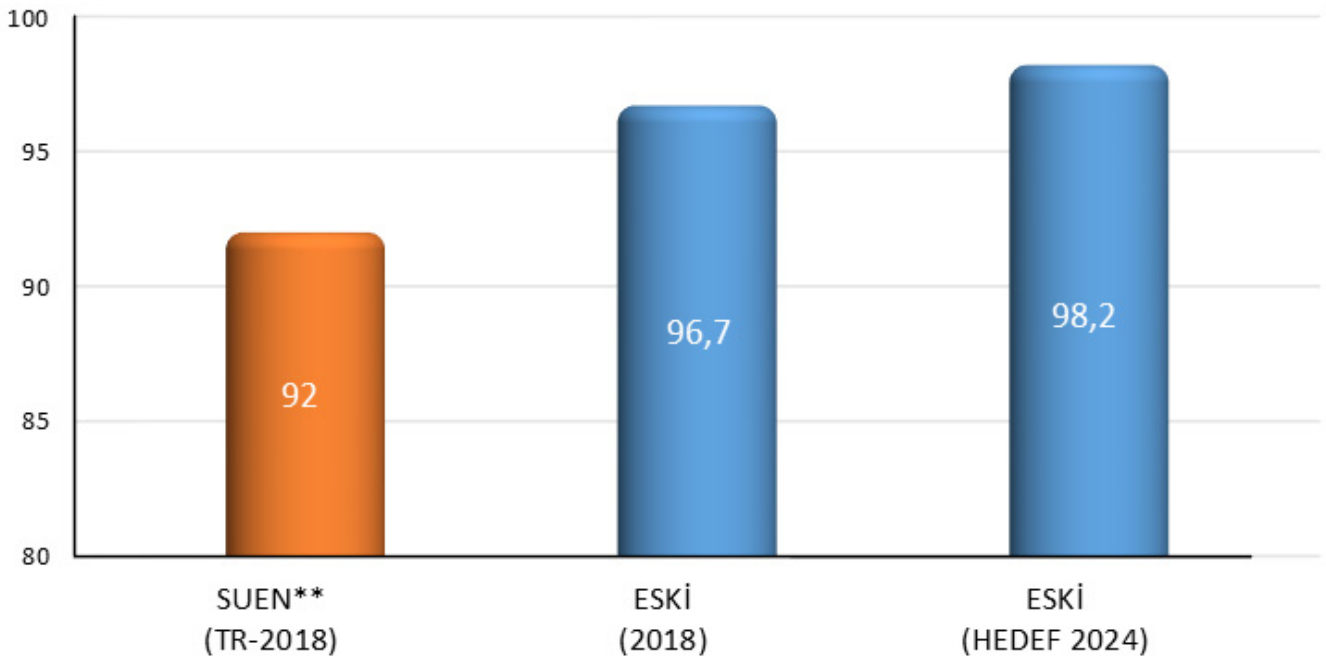
İçme Suyu Kayıp Kaçak Oranı (%)



* On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) Kentsel Altyapı Hedefleri Tablosunda (Tablo 46) paylaşılan 2018 yılı Türkiye ortalamalarıdır.

** Su Enstitüsünün Mart 2019 tarihli Büyükşehir Su ve Kanalizasyon İdareleri arasında Mukayeseli Değerlendirme Raporundan alınan Türkiye ortalamalarıdır.

Su Tüketimi Tahsilat/Tahakkuk Oranı (%)



** Su Enstitüsünün Mart 2019 tarihli Büyükşehir Su ve Kanalizasyon İdareleri arasında Mukayeseli Değerlendirme Raporundan alınan Türkiye ortalamalarıdır.

Diğer Temel Performans Göstergeleri

Plan Dönemi Başlangıç Değeri	Temel Performans Göstergeleri	Plan Dönemi Sonu Hedeflenen Değeri
742	İçme Suyu Hattı Proje Uzunluğu (km)	992
2370	İnşa Edilen İçme Suyu Hattı Uzunluğu (km)	2815
34	İnşa Edilen Su Deposu Sayısı (adet)	70
38	Bakım ve Onarımı Yapılan Depo Sayısının Toplam Depo Sayısına Oranı (%)	100
10	İnşa Edilen İçme Suyu Arıtma Tesisi Sayısı (adet)	16
90	Gelen Su Şebeke Talep ve Şikâyetlerinin Bir Gün İçerisinde Giderilme Oranı (%)	98
100	365 Gün İçme Suyu Tesisinin Kesintisiz İşletilme Oranı (%)	100
90	Gelen Su Şebeke Talep ve Şikâyetlerinin bir Gün İçinde Giderilme Oranı (%)	98
85	Açılan Derinkuyu Sayısı (adet)	160
140	Bakımı Tamamlanan Kaptaj Sayısı (adet)	215
100	Atıksu Arıtma Tesislerinde Çevre İle İlgili Mevzuatta Belirtilen Sınır Değerleri Sağlama Yüzdesi (%)	100
8000	Biyogaz İle Üretilen Ortalama Elektrik Enerji Miktarı (mwh/yıl)	8200
10	İnşa Edilen Atıksu Arıtma Tesisi Sayısı (adet)	21
1020	Kanalizasyon ve Yağmur Suyu Hattı Proje Uzunluğu (km)	1320
1689	İnşa Edilen Kanalizasyon Hattı Uzunluğu (km)	1929
90	Kanalizasyon Ana Kanal Tıkanıklığı Arızalarının Bir Gün İçerisinde Giderilme Oranı (%)	95
250	İçme Suyu Kalitesinin İzlenmesi Amacıyla Alınan Numune Sayısı (adet)	1500
80	Su Kaynaklarının Islah Oranı (%)	100
93,5	Abone Memnuniyet Oranı (%)	95
47	Hizmet Veren Sumatik Sayısı (adet)	55
85	Çağrı Merkezinden Hizmet Alan Vatandaşların Memnuniyet Oranı (%)	90
53	Personel Memnuniyet Oranı (%)	65
10	Mevcut Dijital Verilerin Birleştirilerek CBS Ortamına Aktarılma Oranı (%)	100
100	Sistem Kesintisizlik Oranı (%)	100
70	İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı Gerçekleşme Oranı (%)	75
82	Gider Gerçekleşme Oranı (%)	87
75	Gelir Gerçekleşme Oranı (%)	80
93	Gelirlerin Giderleri Karşılama Oranı (%)	100

STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ

Hazırlık Süreci

Kurumumuz 2020-2024 dönemi Stratejik Plan çalışmaları, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, “Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” ve “Belediyeler için Stratejik Planlama Rehberi” doğrultusunda yürütülmüştür.

Bu kapsamda 11.07.2018 tarih ve 116 sayılı Yönetim Kurulu Kararı ile ESKİ Genel Müdürlüğü Strateji Geliştirme Kurulu oluşturularak söz konusu Kurula ilişkin Görev ve Çalışma Yönergesi yürürlüğe girmiştir.

Stratejik Plan ile ilgili genelge oluşturulmadan önce yapılması gereken analizler ve stratejik plan hazırlık aşamaları hakkında bilgi vermek amacıyla 13.03.2019 tarihinde Daire Başkanlarına bilgilendirme toplantısı yapılmıştır.



Üst yöneticinin onayı ile 18.06.2019 tarih ve 644 sayılı Genelge kapsamında oluşturulan Strateji Geliştirme Kurulu, Strateji Planlama Ekibi ve hazırlanan ESKİ Strateji Geliştirme Kurulu Görev ve Çalışma Yönergesi ile 18.06.2019 tarih ve 665 sayılı Hazırlık Programı tüm daire başkanlıkları ile paylaşılmıştır.

21.06.2019 tarih ve 670-3819 sayılı yazı ile 2020-2024 Stratejik Plan Hazırlık Programı hazırlanarak, T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığına sunulmuştur. Söz konusu Hazırlık Programı kapsamında, stratejik plan hazırlık çalışmalarında istenen verilerin elde edilmesi amacıyla iç ve dış paydaşlarla anketler gerçekleştirilmiştir. Dış paydaş anketi web sitemiz duyurular altındaki linkte paylaşılmış olup kurum kültürü anketi ise kısa mesaj yoluyla yapılmıştır.

27.06.2019 tarihinde Stratejik Planlama Ekibi ile plan hazırlık çalışmalarındaki rolleri ve sorumlulukları, yapılan ve planlanan çalışmalar hakkında bilgilendirme toplantısı yapılmıştır.



Müteakiben durum analizi kapsamında GZFT (Güçlü ve Zayıf yönler, Fırsat ve Tehditler) ve PESTLE (Politik, Ekonomik, Sosyal ve Kültürel, Teknolojik, Yasal, Çevresel Etkiler) analizlerinin yanı sıra misyon-vizyon çalışmaları ile taslak hedef kartları değerlendirilmiştir.

Bu çalışmaların ardından stratejik planda yer alacak amaçlar, hedefler, faaliyet ve projeler, performans göstergeleri ile hedef kartlarına yönelik olarak Stratejik Planlama Ekibi üyeleri tarafından hazırlanan çalışmalar koordineli olarak derlenmiştir. Stratejik Planlama Ekibi tarafından hazırlık programında yer alan takvime uygun olarak hazırlanan taslak plan Strateji Geliştirme Kuruluna sunulmuştur.



Stratejik Planlama Ekibi

1	Veyis TAŞKIN	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı
2	Fikriye ATAŞ	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
3	Duygu BOZKURT	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
4	Nevin GEÇKİN	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
5	Ceyhan KÜKRER	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
6	Asuman DÖNMEZ	Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı
7	Simge ŞENOĞLU	Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı
8	Erhan VAROL	İçme Suyu Dairesi Başkanlığı
9	Emre COŞKUNLAR	İçme Suyu Dairesi Başkanlığı
10	Batur YAŞAROĞLU	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı
11	Mehmet ÖZCAN	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı
12	Nesrin GÜVERCİN	1.Hukuk Müşavirliği
13	Seçkin BİRİCİK	1.Hukuk Müşavirliği
14	Hacı Ali BAĞCI	Su ve Kanal İşletme Dairesi Başkanlığı
15	İlker KURTGÖZ	Su ve Kanal İşletme Dairesi Başkanlığı
16	Elvan KIDAN	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı
17	Uğur MEMİŞOĞLU	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı
18	Gülsüm TEKİN KARAGÖZ	Planlama Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı
19	Ebru ACAR	Planlama Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı
20	Eylem Sıla ÖZER	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
21	Sezen AKA	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
22	Nalan AFACAN ÜNALDI	Projeler Dairesi Başkanlığı
23	Arda AYVAZ	Projeler Dairesi Başkanlığı
24	Önder CEBECİ	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
25	Zeynep KARABAK	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
26	Nergis UYGUN BAŞ	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
27	Önder ŞENEL	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
28	Mesut ARSLAN	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
29	Ayşenur ERGÜL	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
30	Bekir PAÇACI	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
31	Metin ÇALIŞKAN	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı

Stratejik planın hazırlık aşamasında, durum analizlerinin yapılmasında, hedef kartlarının oluşturulması ve plana son şeklinin verilmesi aşamalarında İç Denetçi Engin KÜKRER'den danışmanlık desteği alınmıştır.

Strateji Geliştirme Kurulu

1	Suat BALCI	Genel Müdür
2	Soner BOSTANCI	Genel Müdür Yardımcısı V. Projeler Dairesi Başkanı
3	Erdem USLU	Genel Müdür Yardımcısı V. Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanı
4	Veyis TAŞKIN	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı
5	Mehmet Recai ERDİR	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanı
6	Selattin ARPACI	Bilgi İşlem Dairesi Başkanı
7	Suna ÖZGÜR	1.Hukuk Müşaviri
8	Ercan YILDIZ	Abone İşleri Dairesi Başkanı
9	Murat PİROĞLU	Atıksu Arıtma Dairesi Başkanı
10	Metin ARSLANBAY	Planlama Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanı
11	Ali Hikmet CANŞER	Su ve Kanal İşletme Dairesi Başkanı
12	Ahmet ŞEKERCİ	İçme Suyu Dairesi Başkanı
13	Ali ÇALIŞKAN	Teftiş Kurulu Başkanı



Hazırlık Takvimi

Hazırlık Çizelgesi

	ŞUBAT				MART				NİSAN				MAYIS				HAZİRAN				TEMMUZ				AĞUSTOS			
SÜREÇ ADIMLARI	1.HAFTA	2.HAFTA	3.HAFTA	4.HAFTA	1.HAFTA	2.HAFTA	3.HAFTA	4.HAFTA	1.HAFTA	2.HAFTA	3.HAFTA	4.HAFTA	1.HAFTA	2.HAFTA	3.HAFTA	4.HAFTA	1.HAFTA	2.HAFTA	3.HAFTA	4.HAFTA	1.HAFTA	2.HAFTA	3.HAFTA	4.HAFTA	1.HAFTA	2.HAFTA	3.HAFTA	4.HAFTA
Genelge Öncesi Hazırlıklar için Program Oluşturma																												
Mevzuat Analizi																												
Kurum İçi Analiz/İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi																												
Kurum İçi Analiz/Kurum Kültürü Analizi																												
Kurum İçi Analiz/Fiziki Kaynak Analizi																												
Kurum İçi Analiz/Teknoloji ve Bilişim Altyapı Analizi																												
Kurum İçi Analiz/Mali Kaynak Analizi																												
Üst Politika Belgeleri Analizi																												
Faaliyet Alanları ile Ürün Hizmetlerin Belirlenmesi																												
Genelge/Yayımlanacak Hazırlık Programı Eğitim İhtiyacı Belirlenmesi																												
Paydaş Analizi (İç-Dış)																												
PESTLE Analizi																												
GZFT Analizi																												
Tespitler ve İhtiyaçlar Tablosu																												
Kurumsal Tarihçe-Üst Yönetici Sunuş																												
Mevcut Stratejik Planın Değerlendirilmesi																												
Misyon-Vizyon-Temel Değer Belirleme																												
Amaç-Hedef-Performans Göstergesi-Faaliyet Hedef Riskleri Maliyetlendirme																												
SP'nin oluşturulması																												

DURUM ANALİZİ

Kurumsal Tarihçe

ESKİ Genel Müdürlüğü, 20.11.1981 tarih ve 2560 sayılı Kanun'un geçici 10 uncu maddesi ile 190 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin 5 inci maddesine göre, Bakanlar Kurulu'nun 28.12.1994 tarih 94/6516 sayılı Kararları ile anılan kararında 18.02.1995 gün ve 22206 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanarak; bu tarihinden itibaren Eskişehir Büyükşehir Belediyesi' ne bağlı, müstakil bütçeli ve kamu tüzel kişiliğine haiz bir idare olarak kurulmuştur.

Bu tarihten itibaren şehrin su ve kanalizasyon hizmetlerini yürüten ESKİ Genel Müdürlüğü, 2014 yılında 6360 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun yürürlüğe girmesiyle yetki ve görev alanı genişleyerek 14 ilçenin tamamına hizmet vermeye başlamıştır. ESKİ Genel Müdürlüğü, 425.497 adet aboneye; 2 adet İçme Suyu Arıtma Tesisi, 8 adet Paket İçme Suyu Arıtma Tesisi, 3 adet Atıksu Arıtma Tesisi, 7 adet Paket Atıksu Arıtma Tesisi, 486 adet Su Deposu ve 30 adet Terfi Merkezi, 47 adet sumatik, 22 adet vezne ve 1 adet mobil vezne ile su ve kanalizasyon hizmetlerini sürdürmektedir.

Kalabak Suyu Tarihçesi

Eskişehir halkı, yirminci asrın başlarına kadar sıcak termal suyunu testilerde soğutarak içmeye çalışırken 1900 yılında Asarcıklı Ali Efendi tarafından şehre 15 km uzaklıktaki Sarıungur Suyu, Odunpazarı semtine pişmiş toprak künklerle getirilmiş, kapalı dağıtım yerlerinden, dirhem hesabıyla evlere ve mahalle çeşmelerine dağıtılmıştır. Ancak bu su aşağı mahallelere kadar götürülemediği.

1930'lu yıllarda kadarnüfusu 15 bini geçmeyen şehrin içme suyu ihtiyacı bu şekilde karşılanmıştır. Cumhuriyetin ilanından sonra, Eskişehir'den sık sık geçen Mustafa Kemal Atatürk yine bir seyahatinde, aşağı mahallede bulunan tren garında mola verir. İşte bu mola, Eskişehir'in içme suyu ihtiyacında yeni bir dönemin başlamasına sebep olur. Bir bardak su isteyen Atatürk'e testide soğutulmuş termal suyu sunulur. Değişik bir tadı olan su, Atatürk'ün hoşuna gitmez, Eskişehir'in içme suyu ile ilgili bilgi ister. En kısa süre de içme suyu ihtiyacının karşılanması için orada bulunan dönemin Belediye Başkanı Kâmil Kaplanlı'dan (Kara Kâmil lakaplı) sorunun halledilmesini ister.

hınssma hey'et

uamlanmış olan Halkevi binası- kler görülmüş ve l muamelesi geri ihhit tarafından bitirildiği haber 2 gün Bilecikten türk direktörü andırık yarbaş ile birlikte bina- aşılamıştır. Mu- pulduğu takdirde, bu binaya taşı- nışında, yeni- nda parlak bir : Balodan bir- sanın açılma tö- İkinci kânuu da iki müsa- her Cumartesi toplantısı yapı- g'idir.

gitti

Öncel bir ay- ılı günü akşamı : İstanbula git- İstanbulda on- sonra Anka- izilerinin geri- ünlüde orada- lıyısı istasyonda- ıdan ve sarı- ndama esb- u Rüşti ve di- riamışlardır.

1931

Eskişehirin Su Derdi

İki aya kadar suya kavuşacağımızı düşünüp sevinirken, gelişti güzel ve uyu orta savrulan bulandırıcı sözlerin anlamı nedir?...

Tabiatın en verimli bir buca- ında, her bakımdan yücelip- yücelen şarımızın, kurulduğu- gündenberi uzayıp giden bir su- derdi vardır. Gerçi şarın orta- sudan koca porsuk, nazlı nazlı- alar, ve göbeğinde sıcak- sular fışkırır. Fakat bunlar, bi- zim sağlık durumumuzu düzete- cek vasıflar taşıyan sular olma- dığı için ancak, mahdut alanlar- da işimize yararlar... Beriyandan, bütün şar halkı, 23 — 24 ke- safetindeki sıcak suyu içmek- zorluğunda ve her yıl, bir mide, bir barsak ve böbrek hastalığı- boğuşmak güçlüğüde kalmış- tır... İşte bundan ötürüdürki- Atatürk'ün şarımıza buvurduğu- zaman verdikleri direktif, Eski- şehir Urayı için kutsal bir ölü- anlamını taşıyor ve şara evi bir- içme suyu getirmek dileği yü- reklerimizi çarpıyordu...

Uray, uzun araştırmalardan- sonra, şardan elli kilometre- uzaklık ve Kaplangı dağılarında- güzel bir su buldu. Bu su, An- kara ve İstanbulda en ince bi- ritine ve dikkatle bir kaç kere- tahlii edildi. Bütün tahlii soğuc- ları, umulduğundan çok daha- eyi ve elverişli çıktı. Suyun en- çok 1,5 kesafet derecesinde ol- duğu anlaşıldı.

Ankara halkı bile istifade ede- cekti. Çünkü Eskişehir Anka- raya en yakın bir şar olduğun- dan, Taşdelen, Kocataş ve Çene- suları bizimkine rekabet edemi- yeceklerdi... Fakat ne yazıkki, bu kadar önemli, bu kadar fay- dalı ve geniş bir sağlık ve ha- yat teşebbüsü tamamlanmak- üzere iken, yine bir kaç bozuk- kafalı adam, fikirleri bulandır- mak için şahlımsı buluyorlar. Hemen otuz kırk gün vakti biz- bu adamların, avuçlarını ağzıla- rına kapayarak boğuk ve iğrenç- bir sesle:

— : Yeni gelecek su bozuk- mus...

— : Pismiş...

— : Mikroplu imiş...

— : İçilmeğe elverişli de- ğil- miş. Gisi bir takım sağma sa- pan tevizatı savurdıklarını du- yuyor ve bunların yurdaşlık- duygularının ne dereceye kadar- var olduğunda kuşkulanı- yoruz.

Sosyal bir hey'etin ortak- menfaatlerini reddediycek ola- bu çeşit kirlil ve gizli dedikodu- ların hümeysi nasıl bir zevk- duyurlar... Bizim bildiğimiz bir- gerçek varsa oda ancak şudur: Eskişehirin Kaplangı suyu, Kocataş ve Taşdelen sularından,

bir tahlii raporunu sütunlarımızı- geçirmekle cevap veriyoruz.

Kaplangı Suyu ANALİZ RAPORU

İçra edilen muayeneler ve- neticeleri :

1.000 ml. suyun ısıncısı (FRANCO)	1,5
2.000 ml. suyun ısıncısı (FRANCO)	1
3.000 ml. suyun ısıncısı (FRANCO)	0,5

Muayene neticelerinin tefsiri- ve izahı :

Eskişehir Belediye Riyasetinin- tahlii için Laboratuvarımıza- yolladığı su numunesinin rengi bu- lanlıktı. Berrak kılınan numune- tahlii tabii tutularak iltih- etti- ği ana unsur miktar ve nevileri- tayin edildi.

Bulunan miktarlara göre- yollanmış su numunesi meuba- suları bulundu.

İltihva ettiği mevadi üzyiye- nin miktarını meubanda 'tayini- icap ettiğinden laboratuvarımız- da yapılmamıştır. Numunenin- salisbet derecesi (1) bulasai ya- bicesi (37) miligram, olduğundan- ve terizibide nitrat nitrit fosfat- bulunmadığından kabili şübh- bir meuba suyu olduğuna mübeyyin- raporudur.

27.2.1934 İstanbul- Kimya Laboratuvarı Şefi- Müdürü- NURETTİN

Bunun üzerine Kâmil Kaplanlı kaynak arayışına girer. Türkmen Dağının kuzey yamacında Kalabak Köyü yakınlarındaki kaynaklardan Kalabak Suyu olarak bildiğimiz memba suyu bulunur. Şehre giren tahıl ürünleri, kesim hayvanları üzerinden alınan rüsum ile şehrin zenginlerinden toplanan bağışlarla isale hattı ve deponun finansmanı sağlanır. Hattın geçtiği bölgede yaşayan köy halkı ile birlikte çalışılır, kazılar elle yapılır, tamamen insan gücüyle orman geçilir, 45 kilometreye yakın bir hat inşa edilir. Uzun bir çaba ve zorlu bir çalışma sonucu 1936 yılında Kalabak Suyu 10 cm çapında pik döküm borularla Eskişehir'e ulaştırılır. Bademlik'de de 500 tonluk Kalabak Suyu deposu yapılır. Muhtelif bölgelere halkın içme suyu temini için çeşmeler konulur. 1970'li yıllarda Bademlik deposundan çekilen bir hatla Akarbaşı semtinde basit bir dağıtım istasyonu da kurulur.



Uygulanmakta Olan Stratejik Planının Değerlendirilmesi

2015-2019 yılları Stratejik Planında 22 adet amaç, 47 adet stratejik hedef ve 127 adet performans göstergesi belirlenmiştir. Bu 47 hedeften 44 tanesinin plan dönemi sonunda tamamlanacağı ön görülmekte olup kalan 3 hedefin ise gerçekleştirilemeyeceği değerlendirilmektedir.

Bir önceki stratejik planda gerçekleştirilemeyen stratejik hedefler şunlardır:

- Elektronik belge yönetimine geçilmesi, üretilen ve/veya muhtemel elektronik belgelerin arşiv belgesi niteliğinin korunabilmesi için gerekli standartların belirlenmesi,
- Elektronik imza sistemine geçilmesi ile iş süreçlerinin hızlandırılmasının sağlanması, kağıt, posta, telefon, iş gücü gibi kaynakların israfının önlenmesi,
- Kurumun istatistik bilgi sisteminin kurulması, hizmetlerle ilgili çeşitli raporların hızlı ve tek elden hazırlanması.

Genel olarak önceki dönem incelendiğinde; plan dönemi içerisinde içme suyu yönetimi, atıksu ve yağmur suyu yönetimi hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve kesintisiz hizmet verilmesi konularına öncelik verildiği görülmektedir. Ayrıca geçmiş plan döneminde su havzalarının korunması, abonelerimize kesintisiz hizmet verilmesi ve bütüncül yönetimin sağlanması çalışmaları da sürdürülmüştür. 2015-2019 yılları Stratejik Planında belirtilen vizyon, misyon, amaç ve hedefler; yapılan durum analizleri çerçevesinde; günümüzün ihtiyaçları, teknolojik gelişmeler, mevzuat ve üst politika belgelerindeki değişiklikler de göz önünde bulundurularak revize edilmiştir.



Mevzuat Analizi

Yasal Yükümlülükler

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 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 Belediyesi'nin görevleri ve yetkileri arasında sayılmıştır. Söz konusu su ve kanalizasyon hizmetleri ile ilgili görev ve sorumluluk dağılımına bakıldığında; Büyükşehir Belediyelerinin bu tür hizmetleri kendilerine bağlı olan su ve kanalizasyon idareleri aracılığıyla, diğer belediyelerin ise genel olarak teşkilatlarında bulunan su ve kanalizasyon müdürlükleri vasıtasıyla yürüttüğü görülmektedir.

Büyükşehirlerde; 2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi (İSKİ) Genel Müdürlüğü Kuruluş Görevleri Hakkında Kanun'un EK-5 inci maddesi uyarınca bu Kanun hükümleri diğer 29 büyükşehir belediyesinin su ve kanalizasyon idarelerince de uygulanmaktadır.

Söz konusu Kanun'un 2 nci maddesi uyarınca ESKİ Genel Müdürlüğünün görev ve yetkileri şunlardır:

a) İçme, kullanma ve endüstri suyu ihtiyaçlarının her türlü yer altı ve yer üstü 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,

b) 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 ya da kurdurmak; kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım ve onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenilemelere girişmek,

c) Bölge içindeki su kaynaklarının, deniz, göl, akarsu kıyıların ve yer altı 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,

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

e) Her türlü taşınır ve taşınmaz malı satın almak, kiralamak, ekonomik değeri kalmamış araç ve gereçleri satmak, ESKİ'nin 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,

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

Mevzuat İncelemesi

Mevzuat analizi kapsamında Genel Müdürlüğümüzü doğrudan ve dolaylı olarak ilgilendiren ve aşağıda belirtilen Kanun, Yönetmelik, Tebliğ ve diğer mevzuat incelenmiştir:

Kanunlar

- 167 sayılı Yer Altı Suları Hakkında Kanun
- 193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu
- 197 sayılı Motorlu Taşıtlar Vergisi Kanunu
- 213 sayılı Vergi Usul Kanunu
- 237 sayılı Taşıt Kanunu
- 488 sayılı Damga Vergisi Kanunu
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu
- 831 sayılı Sular Hakkında Kanun
- 1593 sayılı Umumi Hıfzısıhha Kanunu
- 2004 sayılı İcra İflas Kanunu
- 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu
- 2560 sayılı İSKİ Kanunu
- 2872 sayılı Çevre Kanunu
- 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu
- 2942 sayılı Kamulaştırma Kanunu
- 3065 sayılı KDV Kanunu
- 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılması Kanunu
- 3194 sayılı İmar Kanunu
- 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu
- 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu
- 3628 sayılı Mal Bildiriminde Bulunması, Rüşvet ve Yolsuzluklarla Mücadele Kanunu
- 4342 sayılı Mera Kanunu
- 4483 sayılı Memurlar ve Diğer Kamu Görevlilerinin Yargılanması Hakkında Kanun
- 4688 sayılı Kamu Görevlileri Sendikaları ve Toplu Sözleşme Kanunu
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- 4857 sayılı İş Kanunu
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
- 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun
- 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu
- 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu
- 5393 sayılı Belediye Kanunu
- 5434 sayılı Emekli Sandığı Kanunu
- 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu
- 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun
- 6245 sayılı Harcırah Kanunu
- 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
- 6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu
- 6360 sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun
- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Kanunu
- 6698 sayılı Kamu Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
- 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu
- 6831 sayılı Orman Kanunu
- 7201 sayılı Tebligat Kanunu

Yönetmelikler

- Su Kirliliği Kontrol Yönetmeliği
- İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkındaki Yönetmelik
- Kentsel Atıksu Arıtımı Yönetmeliği
- Atıksu Altyapı ve Evsel Katı Atık Bertaraf Tesisleri Tarifelerinin Belirlenmesinde Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik
- İçme Suyu Elde Edilen veya Elde Edilmesi Planlanan Yüzeysel Suların Kalitesine Dair Yönetmelik
- İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliği
- Atıksu Toplama ve Uzaklaştırma Sistemleri Hakkında Yönetmelik
- Yağmursuyu Toplama, Depolama ve Deşarj Sistemleri Hakkında Yönetmelik
- İçme ve Kullanma Suyu Temini ve Dağıtım Sistemleri Hakkında Yönetmelik
- İçme-Kullanma Suyu Havzalarının Korunmasına Dair Yönetmelik
- Su Havzalarının Korunması ve Yönetim Planlarının Yönetmelik Hazırlanması Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
- Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları Hakkındaki Yönetmelik
- Kamu İdarelerince Hazırlanacak Performans Programı Hakkındaki Yönetmelik
- Taşınır Mal Yönetmeliği
- Mahalli İdareler Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği
- Mahalli İdareler Harcama Belgeleri Yönetmeliği
- Mal Bildiriminde Bulunulması Hakkında Yönetmelik
- Ambalaj ve Ambalaj Atıkları Kontrolü Yönetmeliği

Tebliğ

- Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği Numune Alma ve Analiz Metodları Tebliği
- Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği İdari Usuller Tebliği
- Atıksu Arıtma Tesisleri Teknik Usuller Tebliği
- Sürekli Atıksu İzleme Sistemleri Tebliği
- İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliği Teknik Usuller Tebliği

ESKİ Genel Müdürlüğünün Yetki ve Sorumluluklarını Düzenleyen Yönetmelikler

- ESKİ Genel Müdürlüğü Kuruluş, Görev Yetki ve Teşkilat Yönetmeliği
- Yönetim Kurulunun Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik
- Disiplin Amirleri Yönetmeliği
- Tarifeler Yönetmeliği
- Atıksuların Kanalizasyon Şebekesine Deşarj Yönetmeliği
- Hukuk Müşavirliği Kuruluş ve Görev Yönetmeliği
- Kalabak Suyu Dağıtım ve Uygulama Yönetmeliği
- İçme Suyu Havzaları Koruma Yönetmeliği

Mevzuat Analizi Bulguları

Analiz kapsamında, İdaremizin görev ve sorumluluklarını içeren ilgili mevzuat incelenerek yasal yükümlülüklerimiz belirlenmiştir. Ayrıca harcama birimlerimizden,

- Yürütmekte oldukları hizmetlerle ilgili mevzuattan kaynaklanan görev ve yetki çatışmasının yaşanıp yaşanmadığı,
- Mevzuatta yer alan yasal yükümlülüklerin tümüyle yerine getirilip getirilmediği,
- Getirilemiyorsa bunun sebepleri,
- Birimin yerine getirdiği ancak mevzuatta yer almayan hizmetlerin var olup olmadığı hakkında görüş ve öneriler alınmıştır.

Yapılan analizler sonucunda, görev ile yetki çatışmaları, mükerrer verilen görevler, mevzuattaki boşluklar vb. hususlar belirlenmiş olup, birimlerin çalışma yönergeleri, görev tanımları ve iş akış şemalarında gerekli düzenlemelerin yapılması için alt yapı oluşturulmuştur.

Söz konusu analizde özellikle; 6360 sayılı Kanun ile birlikte büyükşehirlerin sınırları il mülki sınırı olarak genişletilmesi sonucu yaşanan idari ve mali problemler göze çarpmaktadır. 6360 sayılı Kanun ile beraber İstanbul, İzmit gibi birkaç büyükşehirin dışında genişleyerek ilgili belediyenin sorumluluk sahasına giren ilçe, belde, mahalle ile köyler altyapı ve üstyapı yönünden genel olarak yetersiz seviyededir. Büyükşehirlerin ve bağlı idarelerin mevcut personel, araç ve ekipman sayıları ile ekonomik yapıları bu ihtiyaçların karşılanması noktasında yetersiz kalmaktadır. Bu nedenle büyükşehir belediyeleri ve bağlı idarelerinin merkezi bütçeden daha fazla desteklenmesi ve/veya gelirlerini artırıcı yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

Ayrıca su ve kanalizasyon idarelerinin görev, yetki ve sorumluluklarını düzenleyen 2560 sayılı Kanun; 1981 tarihli bir kanundur. Söz konusu Kanun'un, zaman içerisinde yapılan bazı güncellemelere rağmen, hali hazırda işlevselliğini yitirdiği değerlendirilmektedir. Bu nedenle 2560 sayılı Kanun'un günümüz koşulları ve ihtiyaçları çerçevesinde, su ve kanalizasyon idarelerinin katılımı ve katkısıyla, revize edilmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Üst Politika Belgeleri Analizi

Stratejik planlar, kalkınma planlarından başlayarak üst politika belgeleri ile belirli bir hiyerarşi çerçevesinde birbirleriyle uyumlu olarak hazırlanır. Bu sebeple, 11 inci Kalkınma Planı, Yeni Ekonomi Programı (2019-2021), 2019 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı, Ulusal Su Programı (2019-2023), OECD Çevresel Performans Değerlendirme Raporu ve Sürdürülebilir Kalkınma İçin 2030 Gündemi detaylı olarak incelenmiştir.

11. Kalkınma Planı

İlgili Bölüm/Referans

Verilen Görev/İhtiyaçlar

2.4.5 Kentsel Altyapı

696. Nüfusun sağlıklı ve güvenilir içme ve kullanma suyuna erişiminin sağlanması ve atık suyun insan ve çevre sağlığına etkilerinin en aza indirilerek etkin yönetiminin gerçekleştirilmesi; atıkların insan ve çevre sağlığına etkilerinin en aza indirilerek etkin yönetiminin gerçekleştirilmesi için azaltılması temel amaçtır.

697. Su kaynaklarının korunması, geliştirilmesi ve sürdürülebilir kullanımı kapsamında havza bazında yapılan plan, strateji ve eylem planları bir bütünlük içinde uygulamaya konulacaktır.

697.1. 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.

697.2. Arıtılmış atıksuların başta tarım olmak üzere yeniden kullanılması için havza bazında planlama yapılacak ve su kaynakları üzerindeki baskı azaltılacaktır.

697.3. Yer altı suyu kütlelerinin kalite ve miktar durumu belirlenecektir.

697.4. Ulusal su bilgi sisteminin yaygınlaştırılması ve sürdürülebilirliği sağlanacaktır.

698. İçme suyu ve atıksu hizmetlerinin verimli, yeterli ve standartlara uygun şekilde sunulması sağlanacak, sorumlu kurumların işletme performansı ve yatırım verimliliği iyileştirilecektir.

Kalkınma Planında bulunan “Kentsel Altyapı Hedefleri”nden (Tablo.46) idaremizle ilgili olan performans göstergeleri stratejik plana dahil edilmelidir.

11. Kalkınma Planı

İlgili Bölüm/Referans	Verilen Görev/İhtiyaçlar
2.4.6 Kırsal Kalkınma	706. Kırsal yerleşimlerin sosyal ve fiziki altyapısı, iskânı ve yeniden yerleşim işleri için yatırım ve hizmet ihtiyaçlarının tespiti, takibi ve bu ihtiyaçların giderilmesi sağlanacaktır.
2.5.2.2 Kamuda Stratejik Yönetim	792.1. Başta kalkınma planı olmak üzere üst politika belgeleri ve kurumsal stratejik planların etkin bir biçimde raporlanmasına yönelik bir izleme ve değerlendirme sistemi oluşturulacaktır. 793. Kamu idarelerinde iç kontrol sistemleri ve iç denetim uygulamalarının etkinliği güçlendirilecektir.
2.5.2.3 Yerel Yönetimler	799. Yerel yönetimlerde insan kaynağının uzmanlaşma düzeyi ve kapasitesi artırılacaktır.
2.5.2.4 Kamuda İnsan Kaynakları	804. Kamu personeline ilişkin kamu hizmetlerinin sunumunda önemli bir role sahip olan insan kaynağının temini, etkin ve verimli bir şekilde hizmet sunumu ve çalışan memnuniyeti artırılacaktır. 805. Kamu kurumlarının insan kaynakları yönetimi konusunda kapasiteleri güçlendirilecektir. 806. Kamu kurum ve kuruluşlarında personele yönelik eğitimler çeşitlendirilecek ve geliştirilecektir. 806.2. Kamu personelinin niteliğini artırmaya yönelik hizmet içi eğitim programlarının oluşturulması ve düzenli olarak yürütülmesi sağlanacak ve her düzeydeki personele yönetim becerisi kazandırmayı amaçlayan eğitim programları geliştirilecektir.

Yeni Ekonomi Programı
(2019-2021)

İlgili Bölüm/Referans	Verilen Görev/İhtiyaçlar
İşgücü Piyasası	İş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin alınması ile ilgili süreçler planlama ve tasarım aşamasından başlayacak şekilde yeniden düzenlenecektir.
Çevre ve Şehircilik	Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi kurularak akıllı şehirlere geçişin altyapısı hazırlanacaktır.

2019 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı

İlgili Bölüm/Referans	Verilen Görev/İhtiyaçlar
2.2.3.2 Mekânsal Gelişme ve Planlama	Tedbir 387. Coğrafi Bilgi Sistemleri Strateji ve Eylem Planı tamamlanacaktır. Coğrafi bilgi sistemlerinin ulusal düzeydeki işlerliğini sağlamak üzere gerekli stratejiler belirlenecek ve bu doğrultuda eylem planı hazırlanacaktır. Bu alandaki proje ve faaliyetlerin uyumlaştırılması ve kaynak kullanımında etkinliğin sağlanmasına yönelik strateji ve eylemler ortaya konulacaktır.
Finans, Bütçe ve İşletme	5.4.1.1 Belediyelerin, gelecek yatırım planlamalarını doğru yapmalarını teminen su ve atık su ile ilgili personel ve teknik kapasiteleri arttırılmalıdır. 5.4.2.1 Çevresel altyapı yatırımlarına öncelik verilmelidir. 5.4.2.2 İçme suyu ve kentsel atıksu arıtma tesislerinin tamamlanması, rehabilitasyonu ve işletilebilmesi için, finansman sorunlarını giderebilecek yeni finansman modelleri, ihtiyaç duyulan yerlerde (özellikle yeni kurulan büyükşehir belediyelerinde) hibeyi de kapsayacak şekilde geliştirilmeli, SUKAP vb. modeller birbiri ile entegre edilmeli ve arıtma tesisi yatırımlarında kamu-özel sektör işbirliği teşvik edilmelidir. 5.4.2.5 Su tarifeleri yatırım ve işletme maliyetleri karşılanacak şekilde belirlenmeli ve elde edilen tarife gelirleri sadece tahsil edildiği maksat için kullanılması yönünde gerekli yasal ve idari düzenlemeler yapılmalıdır. 5.4.2.6 Büyükşehirler başta olmak üzere her bir il için, havza yönetim planı, master planları, havza taşkın yönetim planları, havza kuraklık yönetimi ve tahsis planları ile uyumlu su ve atıksu master planları hazırlanmalı ve yatırımlar bu master planlar üzerinden kontrollü bir şekilde yürütülmelidir.
Su Verimliliği	6.4.1.1 İlgili kurumlar ve STK'lar tarafından su tasarrufu konusunda toplumu bilinçlendirici faaliyetlere ağırlık vermelidir. 6.4.1.6 Belediyelerin içme ve kullanma suyu kayıplarını azaltmak için gereken çalışmaları ve yatırımları yapmaları gerekmektedir. 6.4.1.7 Maliyetleri karşılayacak ve tasarrufu teşvik edecek şekilde oluşturulacak hacim esaslı fiyatlandırma mekanizmaları bütün su kullanıcıları için uygulanmalıdır. 6.4.1.9 Belediyelerin içme suyu şebekelerinde kayıp-kaçak yönetimi daha etkili yapılmalı ve buna yönelik finansal destek mekanizmaları oluşturulmalıdır. 6.4.1.10 Su verimliliğini artırıcı yöntemlerin uygulanmasını teknik ve ekonomik olarak destekleyici mekanizmalar geliştirilmelidir.
Su Güvenliği	9.4.1.10 Suyun etkin ve verimli kullanılmasına ilişkin tedbirler geliştirilmelidir. 9.4.2.2 Kullanılmış suların yeniden kullanılmasına yönelik teşvik mekanizmaları geliştirilmelidir.
Su Politikası	9.10.1.4 Su ile ilgili planlamalarda, havza yönetim planları ile eşgüdüm ve uyum sağlanmalıdır.

OECD Çevresel Değerlendirme Raporu

İlgili Bölüm/Referans

Verilen Görev/İhtiyaçlar

Kentsel Atıksu Toplama ve
Aritma Altyapısı Durumu ve
Yağmur Suyu Yönetimi

Bu raporda geliştirilmiş yönetim, artan kurumsal kapasite ve atıksu yönetimine ilişkin alt yapının iyileştirilmesinin önemi üzerinde durulmuştur. Aynı zamanda raporda mali açıdan uygun olduğu sürece arıtılan atıksuların yeniden kullanılması ve biyolojik çamur çürütmeyi özendiren politikaların benimsenmesi teşvik edilmektedir. Bu politikalar maliyetleri düşürmek suretiyle hem ekonomi, hem de çevre ile ilgili amaçlara hizmet ederek su ve enerji güvenliğine katkı sağlayabilmektedir.

Yine bu raporda yağmur suyu yönetimine öncelik verilmesinden ve su temelli kentsel tasarım, doğal su tutma sistemlerinden yararlanılması ve arıtma tesislerine bağlı ağların daha iyi yönetilmesi sayesinde yağmur suyu yönetimi, yağmur suyu taşkınlarının kirletici etkilerini azaltacağından bahsedilmiştir.

Birleşmiş Milletler (BM) Sürdürülebilir Kalkınma için 2030
Gündemi

İlgili Bölüm/Referans

Verilen Görev/İhtiyaçlar

Temiz Su ve Sıhhi Koşullar
(Amaç 6)

BM'nin 2030 sürdürülebilir kalkınma amaçları (Amaç 6) uyarınca; 2030 yılına kadar herkesin güvenli ve erişilebilir içme suyuna kavuşmasını sağlamak için, altyapıya yatırım yapılması, sıhhi tesislerin inşa edilmesi ve her düzeyde hijyenin teşvik edilmesi öngörülmüştür.

Bu kapsamda su kıtlığını azaltmak için ormanlar, dağlar, sulak alanlar ve nehirler gibi suyla bağlantılı eko-sistemler korunmalı ve eski haline getirilmelidir. Ayrıca, gelişmekte olan ülkelerde su verimliliği teşvik edilmeli ve arıtma teknolojilerini desteklemek için uluslararası işbirliği yapılmalıdır.

Faaliyet Alanları ile Ürün ve Hizmetlerin Belirlenmesi

Mevzuat analizi çıktılarından yararlanılarak idaremizin sunduğu temel ürün ve hizmetler belirlenmiştir.

Faaliyet Alanı	Ürün/Hizmetler
1) İçme Suyu Yönetimi	1.1 İçme Suyunun Temini 1.2 İçme Suyunun Arıtılması 1.3 İçme Suyunun Dağıtımı 1.4 Kayıp ve Kaçakların Kontrolü
2) Atıksu ve Yağmur Sularının Yönetimi	2.1 Atıksu ve Yağmur Sularının Toplanması 2.2 Atıksu ve Yağmur Sularının Uzaklaştırılması 2.3 Atıksuyun Arıtılması 2.4 Çevre Sağlığı ve Güvenliğinin Sağlanması
3) Yer Altı ve Yer Üstü Sularının Yönetimi	3.1 Su Kaynaklarının ve Havzaların Korunması 3.2 Su Kaynaklarında Ölçüm, Analiz ve İyileştirme Yapılması 3.3 Su Kaynaklarının İşletilmesi
4) Abone Hizmetlerinin Yönetimi	4.1 Abone İş ve İşlemlerinin Yürütülmesi 4.2 Çağrı Merkezi Hizmetlerinin Sağlanması 4.3 Elektronik Kartlı Sayacın (EKS) Üretilmesi ve Bakımının Yapılması
5) İnsan Kaynakları, Çevre ve Destek Hizmetlerinin Yönetimi	5.1 İnsan Kaynaklarının Yönetilmesi 5.2 Fiziki Kaynakların Yönetilmesi 5.3 Bilgi İşlem Faaliyetlerinin Yürütülmesi 5.4 Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi 5.5 Hukuki Süreçlerin Yürütülmesi
6) Mali Süreçlerin Yönetimi	6.1 Stratejik Yönetimin Güçlendirilmesi 6.2 Mali Hizmetlerin Yürütülmesi



Paydaş Analizi

Stratejik plan hazırlıkları kapsamında Genel Müdürlüğümüzün mevcut durumunu ortaya koymak ve yürütülen faaliyetler ile hizmetlerden yararlanan paydaşlarımızın görüş, öneri ve beklentileri tespit edilerek ihtiyaçları ölçümlenmiştir. Eskişehir halkının idaremizi algılama seviyelerini tespit etmek amacıyla iç ve dış paydaşlarımıza yönelik olarak çeşitli paydaş analizleri yapılmıştır.

Bu çerçevede iç paydaşlara yönelik olarak elektronik ortamda hazırlanan kurum kültürü anketi kısa mesaj yoluyla, personel memnuniyet anketi ise yazılı olarak gönderilmiş ve anketlere kurum personelinin katılımı sağlanmıştır. Dış paydaşlara yönelik ise ilk olarak paydaş önceliklendirilme çalışması yapılmış, bu çalışma sonucunda tespit edilen dış paydaşlara elektronik ortamda hazırlanan dış paydaş anketi gönderilmiştir. Ayrıca söz konusu anket kurum web sitesinde de paylaşılarak paydaşların ankete katılımı arttırılmıştır. İç paydaş anket uygulaması; kurum kültürü anketiyle desteklenmiş olup çalışanlara kısa mesaj üzerinden gönderilmiştir. Dış paydaş anket uygulaması; Valilik, İlçe Kaymakamlıkları, İlçe Belediye Başkanlıkları, Üniversiteler, İl Müdürlükleri, DSİ 3. Bölge Müdürlüğü, İller Bankası, Sivil Toplum Kuruluşlarına yazılı ve e-posta aracılığı ile gönderilmiştir. Ayrıca anket web sitesinde yayımlanarak vatandaşların da ankete katılımı sağlanmıştır.

Dış paydaş anketi uygulamasında aşağıdaki sorular sorularak bu konulardaki paydaş görüşleri alınmıştır:

- ESKİ' nin görev, yetki ve sorumlulukları hakkında yeterli seviyede bilgiye sahip misiniz?
- ESKİ' den bilgi, belge, doküman vs. gibi taleplerinizi zamanında temin edebiliyor musunuz?
- ESKİ kamuoyu ile yeterli bilgi paylaşımı yapıyor mu?
- ESKİ' nin yetkililerine kolay ve hızlı bir şekilde ulaşabiliyor musunuz?
- ESKİ' nin kurum imajını ne ölçüde başarılı buluyorsunuz?
- ESKİ' nin kurum olarak hizmet kalitesini ne ölçüde başarılı buluyorsunuz?
- ESKİ' yi çevreye duyarlılık açısından ne ölçüde başarılı buluyorsunuz?
- ESKİ' nin sunmuş olduğu içme suyu temini, arıtılması ve dağıtımı hizmetlerinden ne ölçüde memnunsunuz?
- ESKİ' nin sunmuş olduğu atıksuların toplanması, arıtılması ve uzaklaştırılması hizmetlerinden ne ölçüde memnunsunuz?
- ESKİ' nin sunmuş olduğu yağmur sularının toplanması ve uzaklaştırılması hizmetlerinden ne ölçüde memnunsunuz?
- ESKİ' nin su tasarrufu bilinçlendirme çalışmalarından ne ölçüde memnunsunuz?
- ESKİ' nin abonelik hizmetlerinden ne ölçüde memnunsunuz?
- ALO 185 çağrı merkezi hizmetlerinden ne ölçüde memnunsunuz?
- ESKİ' nin arızalara zamanında müdahale etme hizmetlerinden ne ölçüde memnunsunuz?

Anket sonucunda katılımcılar genel olarak ESKİ' nin hizmet kalitesini yeterli bulmuşlar, idaremizden bilgi, belge, doküman vs. gibi talepleri zamanında temin ettiklerini beyan etmişler, abonelik hizmetleri ve çağrı merkezi hizmetlerinden memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte; özellikle kurum imajının geliştirilmesi, yağmur suyu yönetimi ve su tasarrufu bilinçlendirme çalışmaları konularında paydaş beklentilerinin ön plana çıktığı görülmüştür.

2020-2024 Stratejik Plan çalışmalarında paydaşlarımızın beklenti ve görüşleri göz önünde bulundurularak, anketlerde öne çıkan güçlü yönlerimizin devamlılığı ve iyileşmeye açık alanlarımızın geliştirilmesi yönünde amaç ve hedeflerimiz belirlenmiştir.

Kuruluş İçi Analiz

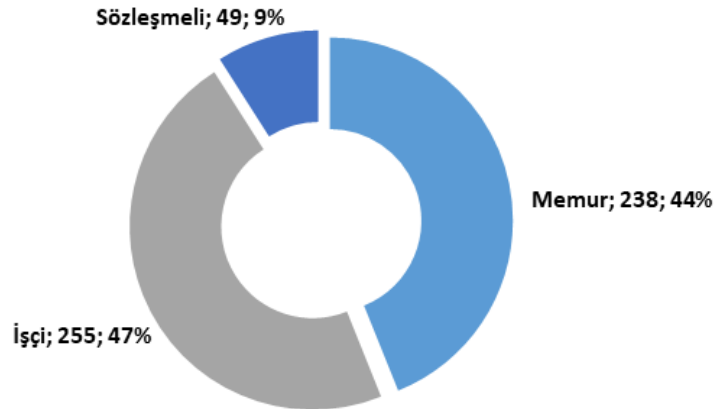
Kuruluş içi analiz, insan kaynaklarının yetkinlik düzeyi, kurum kültürü, teknoloji ve bilişim altyapısı, fiziki ve mali kaynaklara ilişkin analizlerin yapılarak idarenin mevcut kaynaklarının belirlenmesidir. Bu kapsamda yapılan analizler aşağıda belirtilmiştir:

İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi

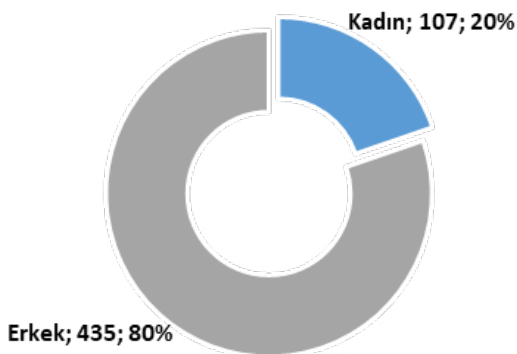
İnsan kaynakları yetkinlik analizi, Genel Müdürlüğümüz personeline ilişkin nicel veriler ile personelin sahip olduğu niteliklerin analizini içermektedir. Genel Müdürlüğümüz insan odaklı, sürekli gelişimi teşvik eden, kurum kültürüne ve ihtiyaçlara uygun personel politikalarını geliştiren ve bu yönüyle kurum yönetiminde kilit işlevi gören insan kaynakları yönetimini benimsemiştir.

Genel Müdürlüğümüzde 2018 yılı sonu itibarıyla istihdam edilen toplam personel sayısı 542'dir. İdaremizde görev yapmakta olan 238 memur personel toplam personelin % 44'ünü, 255 işçi ve geçici işçi personel toplam personelin % 47'sini, 49 sözleşmeli personel toplam personelin % 9'unu oluşturmaktadır. Kurum personeline yönelik olarak istatistiki bilgiler aşağıda sunulmuştur:

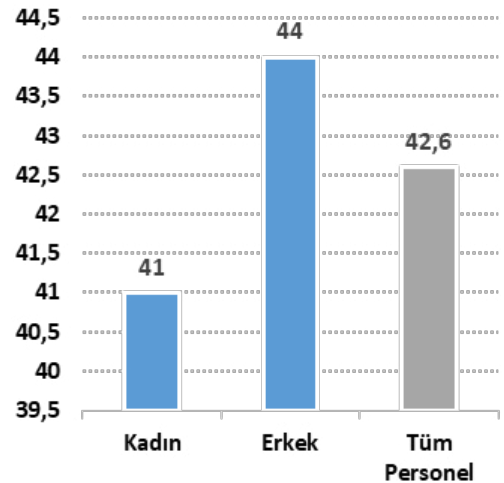
Personelin Kadrolarına Göre Dağılımı



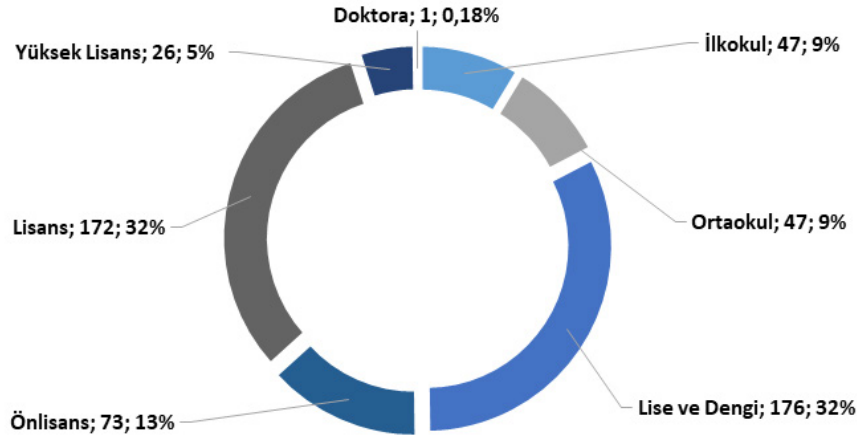
Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı



Personelin Yaş Ortalaması



Personelin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı



Personel Sayısının Bir Önceki Yıla Göre Oranı

Yıl	2015	2016	2017	2018
Personel Sayısı	558	564	551	542
Oran	-4%	1%	-2%	-2%

Memur Personel Sayısının Hizmet Sınıflarına Göre Dağılımı

Yıl	2015	2016	2017	2018
GİH	141	146	144	141
THS	83	84	87	86
SHS	6	6	6	6
AH	1	2	2	2
YHS	5	5	4	4
Toplam	236	243	243	238

Sözleşmeli Personel Sayıları

Yıl	2015	2016	2017	2018
Toplam	23	33	37	49

İşçi Personel Sayıları

Yıl	2015	2016	2017	2018
Toplam	299	288	271	255

Yukarıda istatistiki verileri paylaşılan çalışanlarımızın kişisel gelişimi ve kariyer planlaması için hizmet içi eğitim programları uygulanmaktadır. İdarenin stratejik amaçlarına ulaşabilmesi için insan kaynaklarının etkin ve verimli bir şekilde organize edilmesi gerekmektedir. Bu nedenle personelin bilgi, beceri ve yeteneklerine uygun pozisyonlarda istihdam edilmesi ve bu alanlarda kariyer yapmalarına imkan sağlanması gerekmektedir. Bu gerekliliğin bilincinde olarak idaremiz insan kaynakları politikalarını nitelikli personel, liyakat ve sürekli mesleki gelişim ilkelerini esas alarak sürdürmektedir.

ESKİŞEHİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

GENEL KURUL
DENETÇİLER

YÖNETİM KURULU

GENEL MÜDÜR

GENEL MÜDÜR YARDIMCISI

İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRESİ BŞK.	DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BŞK.	BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BŞK.	PLANLAMA YATIRIM VE İNŞAAT DAİRESİ BŞK.	ELEKTRİK MAKİNA VE MALZEME İKMAL DAİRESİ BŞK.	SU VE KANAL İŞLETME DAİRESİ BŞK.	İÇME SUYU DAİRESİ BŞK.
ŞUBE MÜDÜRÜ (İnsan Kaynakları)	ŞUBE MÜDÜRÜ (Destek Hizmetleri)	ŞUBE MÜDÜRÜ (Bilgi İşlem)	ŞUBE MÜDÜRÜ (Kalabak Su)	ŞUBE MÜDÜRÜ (Satınalma)	ŞUBE MÜDÜRÜ (Atölyeler)	ŞUBE MÜDÜRÜ (İçme Suyu)
ŞUBE MÜDÜRÜ (Eğitim)	ŞUBE MÜDÜRÜ	ŞUBE MÜDÜRÜ (Coğrafi Bilgi Sistemleri)	ŞUBE MÜDÜRÜ (Yatırım ve İnşaat)	ŞUBE MÜDÜRÜ (Anbar)	ŞUBE MÜDÜRÜ (Kanal ve Yağmur Suyu Drenaj Hatları)	ŞUBE MÜDÜRÜ
ŞUBE MÜDÜRÜ (İş Sağlığı ve Güvenliği)	ŞUBE MÜDÜRÜ		ŞUBE MÜDÜRÜ (Barajlar ve İsale Hatları)	ŞUBE MÜDÜRÜ (Elektronik Kartlı Sayaç)	ŞUBE MÜDÜRÜ	
	SİVİL SAVUNMA		ŞUBE MÜDÜRÜ (Porsuk ve Kanallar)			

ESKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ TEŞKİLAT ŞEMASI

ÖZEL KALEM

TEFTİŞ KURULU BŞK.

1.HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ

ŞB. MD.(BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER)

İÇ DENETÇİLER

DAİRE BAŞKANI

GENEL MÜDÜR YARDIMCISI

GENEL MÜDÜR YARDIMCISI

ATIKSU
ARITMA
DAİRESİ BŞK.

PROJELER
DAİRESİ BŞK.

SU
ARITMA
DAİRESİ BŞK.

STRATEJİ
GELİŞTİRME
DAİRESİ BŞK.

ABONE
İŞLERİ
DAİRESİ BŞK.

İŞLETMELER
DAİRESİ BŞK.

TİCARET
İŞLERİ
DAİRESİ BŞK.

ŞUBE MÜDÜRÜ
(Atıksu)

ŞUBE MÜDÜRÜ
(Plan Proje)

ŞUBE MÜDÜRÜ
(Temizsu)

ŞUBE MÜDÜRÜ
(Mali İşler)

ŞUBE MÜDÜRÜ
(Abone ve Tahakkuk)

ŞUBE MÜDÜRÜ
(İşletmeler)

ŞUBE MÜDÜRÜ
(İhale)

ŞUBE MÜDÜRÜ
(Atıksu Deşarj ve
Ruhsat)

ŞUBE MÜDÜRÜ

ŞUBE MÜDÜRÜ
(Elektrifikasyon)

ŞUBE MÜDÜRÜ
(İdari İşler)

ŞUBE MÜDÜRÜ
(Tahsilat)

ŞUBE MÜDÜRÜ

ŞUBE MÜDÜRÜ

ŞUBE MÜDÜRÜ
(İçme Suyu Havzaları
Koruma)

ŞUBE MÜDÜRÜ
(Strateji Geliştirme)

ŞUBE MÜDÜRÜ

ŞUBE MÜDÜRÜ

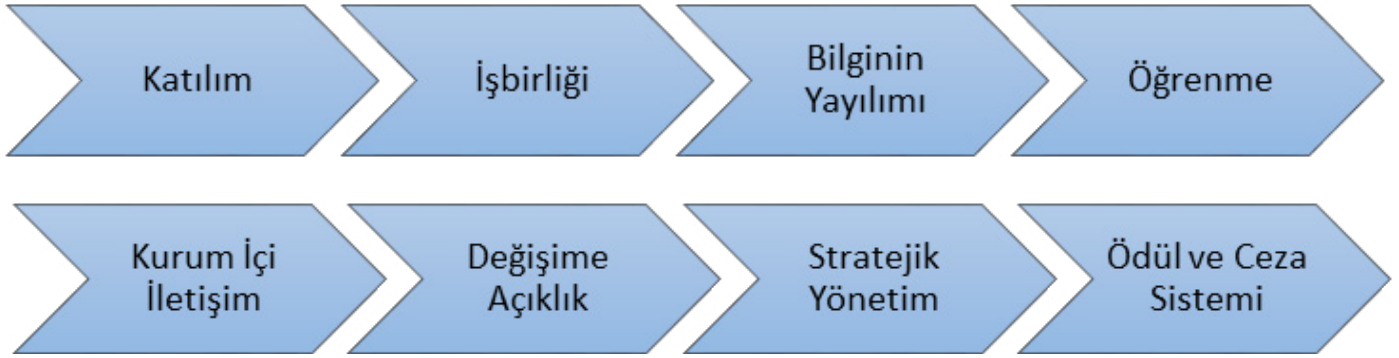
ŞUBE MÜDÜRÜ

ŞUBE MÜDÜRÜ
(İç Kontrol ve Ön Mali
Kontrol)

Kurum Kültürü Analizi

ESKİ Genel Müdürlüğü 2020-2024 Stratejik Plan çalışmaları kapsamında, katılımcılığa oldukça önem vermiş ve katılımcılığı sağlamanın stratejik planın oluşturulmasında temel faktör olduğunu kabul etmiştir. İlgili mevzuat, Kamu İdareleri İçin Stratejik Planlama Kılavuzu, Belediyeler İçin Stratejik Planlama Rehberi ve ilgili akademik araştırmalar doğrultusunda, idare personeline kurum hakkında değerlendirme yapma fırsatı sunan bir anket hazırlanmıştır. Bu çerçevede iç paydaşlara yönelik olarak elektronik ortamda hazırlanan kurum kültürü anketi kısa mesaj yoluyla, personel memnuniyet anketi ise yazılı olarak gönderilmiş ve anketlere kurum personelinin katılımı sağlanmıştır.

5'li likert ölçeğine göre tasarlanmış olan kurum kültürü anketi; katılım, işbirliği, bilginin yayılımı, öğrenme, kurum içi iletişim, değişime açıklık, stratejik yönetim ve ödül ceza sistemi alt bileşenlerinden oluşmaktadır.



Bu çerçevede gerçekleştirilen ankette tüm birimlerde çalışanlara kısa mesaj yoluyla 22 adet soru iletilmiştir.

İç paydaşlara yönelik gerçekleştirilen kurum kültürü anketi sonuçları alt bileşenler bazında değerlendirildiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- Çalışanların karar alma süreçlerine katılım düzeyinin arttırılması ve karar alma mekanizmalarının geliştirilmesi,
- Üst yönetimin katılımcılığı destekleme düzeyi ile bilgi paylaşımına ve işbirliğine açıklık düzeyinin yeterli bulunduğu,
- Çalışanların işbirliği mekanizmalarının yeterlilik ve etkililik düzeyinin arttırılması,
- Birimler arası koordinasyonun arttırılması,
- Bilginin ilgili çalışanlara, birimlere zamanında iletilme düzeyinin yeterli bulunduğu,
- Karar alma süreçlerinin bilgiyle desteklenme düzeyinin yeterli bulunduğu,
- Çalışanların yöneticilerine ulaşmada iletişim kanallarının varlığının ve iletişim mekanizmalarının yeterli bulunduğu,
- Sürekli ilerlemeyi teşvik eden insan kaynakları yönetiminin geliştirilmesi,
- Yeni fikirlerin ve farklı görüşlerin desteklenmesi,
- Dış çevrede meydana gelen değişiklikleri takip ederek önlem alma yani değişime açıklığın geliştirilmesi,
- Çalışanların karar ve inisiyatif kullanmalarının sağlanması,
- Üst yönetimin stratejik plan hazırlanması, uygulanması ve izlenmesi süreçlerindeki sahiplik düzeyinin yeterli olduğu,
- Çalışanların stratejik plana yönelik sorumluluklarına ilişkin farkındalık düzeyinin yeterli olduğu,
- Ödül sisteminin daha etkin uygulanması neticelerine ulaşılmıştır.

Fiziki Kaynak Analizi

Fiziki kaynak analizi; idarenin bina, arazi ve altyapısı ile sahip olduğu taşıtların özellikleri ve sayıları belirlendiği ve bu kaynakların amaç ve hedeflerimize etkisinin değerlendirildiği bir analizdir. Bu kapsamda idaremize ait fiziki kaynaklara ait sayısal bilgiler aşağıda sunulmuştur:

İlçelere Göre Altyapı, Su Deposu, Terfi Merkezi, Arıtma Tesisleri							
İlçe	İçme Suyu (m)	Kanalizasyon (m)	Yağmur Suyu (m)	Su Deposu (adet)*	Terfi Merkezi	Arıtma Tesisi (adet)	
						İçme Suyu	Atıksu
Odunpazarı	1.013.858	661.578	148.092	56	6	2	1
Tepebaşı	969.967	684.138	131.742	42	6		
Sivrihisar	72.958	60.639	113	79	4	0	1
Çifteler	119.302	106.368	2.157	28	1	2	1
Seyitgazi	28.398	18.329	1.196	63	2	2	2
Alpu	63.413	24.939	0	39	4	2	0
Mihalıççık	57.406	12.042	53	73	2	0	2
Mahmudiye	75.722	39.059	6.017	17	1	0	1
Beylikova	31.850	39.050	1.134	24	1	1	1
İnönü	49.294	3.589	993	14	1	0	0
Günyüzü	45.781	138	0	19	2	1	0
Sarıcakaya	19.712	16.479	0	13	4	0	0
Mihalgazi	8.518	1.590	0	5	0	0	0
Han	20.286	16.494	0	14	0	0	1
Toplam	2.576.465	1.684.433	291.499	486	34	10	10

*6360 sayılı Kanun sonrası idaremizce inşa edilen depo sayısı 34 adettir.



İçme Suyu Arıtma Tesisleri		Kapasite
1	Orhangazi İçme Suyu Arıtma Tesis	320.000 m ³ /gün
2	Sarısungur Arıtma Tesis	8.035 m ³ /gün
3	Günyüzü Merkez ve Atlas Filtrasyon ve Mangan Giderim Sistemi	23 l/sn
4	Seyitgazi Akin, Gemiş ve Kırka Arsenik Giderim Sistemi	45 l/sn
5	Alpu Arsenik Giderim Sistemi	33 l/sn
6	Alpu Bozan Arsenik Giderim Sistemi	17,20 l/sn
7	Çifteler Arsenik Giderim Sistemi	55 l/sn
8	Seyitgazi Üçsaray, Beşsaray ve Göknebi Arsenik Giderim Sistemi	5 l/sn
9	Beylikova İlçesi Rahmiye (Akgüney) Paket Arıtma Tesis	3 l/sn
10	Çifteler Körhasan Paket Arıtma Tesis	3,5 l/sn
Atıksu Arıtma Tesisleri		Kapasite
1	Atıksu Arıtma Tesis (Odunpazarı-Tepebaşı)	105.000 m ³ /gün
2	Sivrihisar İlçesi Atıksu Arıtma Tesis	1.242 m ³ /gün
3	Çifteler İlçesi Atıksu Arıtma Tesis	1.497 m ³ /gün
4	Seyitgazi İlçesi Atıksu Arıtma Tesis	400 m ³ /gün
5	Mihallıçık İlçesi Atıksu Arıtma Tesis	600 m ³ /gün
6	Mahmudiye İlçesi Atıksu Arıtma Tesis	1.000 m ³ /gün
7	Beylikova İlçesi Atıksu Arıtma Tesis	600 m ³ /gün
8	Han İlçesi Atıksu Arıtma Tesis	200 m ³ /gün
9	Seyitgazi İlçesi Kırka Atıksu Arıtma Tesis	800 m ³ /gün
10	Mihallıçık İlçesi Kayı Atıksu Arıtma Tesis	100 m ³ /gün



Şehir Merkezi Şebeke Sistemi Depoları ve Kapasiteleri

Temizsu Deposu	10.000 m ³
D1 Deposu	15.000 m ³
D2/1 Deposu	15.000 m ³
D2/2 Deposu	15.000 m ³
D2/3 Deposu	15.000 m ³
D4/1 Deposu	10.000 m ³
D4/2 Deposu	10.000 m ³
D11 Deposu	2.000 m ³
D12 Deposu	10.000 m ³
D21 Deposu	5.000 m ³
D31 Deposu	5.000 m ³
Sultandere Deposu	2.500 m ³

Şehir Merkezi İçme Suyu Şebeke Sistemi Terfi Merkezleri

Terfi-1 Merkezi	4 adet pompa	Q= 165 lt/sn Hm=105 mSS
Terfi-2 Merkezi	3 adet pompa	Q= 277 lt/sn Hm=54 mSS
Terfi-3 Merkezi	5 adet pompa (hidrafor seti)	Q= 108 m ³ /h Hm=56 mSS
Terfi-4 Merkezi	3 adet pompa	Q= 95 lt/sn Hm=120 mSS
Temizsu Terfi Merkezi-1	6 adet pompa	Q= 1000 lt/sn Hm=63 mSS
Temizsu Terfi Merkezi-2	4 adet pompa	Q= 220 lt/sn Hm=78 mSS



İlçelere Göre Abone Sayıları ve Sumatik-Vezne Sayıları

İlçe	Abone Sayısı	Sumatik (adet)	Vezne (adet)
Odunpazarı	193.864	24	8
Tepebaşı	172.783	23	0
Sivrihisar	12.105	0	2
Çifteler	7.601	0	1
Seyitgazi	8.056	0	1
Alpu	5.100	0	1
Mihallıççık	5.687	0	1
Mahmudiye	3.547	0	1
Beylikova	3.313	0	1
İnönü	4.001	0	1
Günyüzü	3.492	0	1
Sarıcakaya-Kırka	2.762	0	2
Mihalgazi	1.796	0	1
Han	1.390	0	1
Toplam	425.497	47	22
			Mobil Vezne: 1



Araç ve İş Makinesi Sayıları

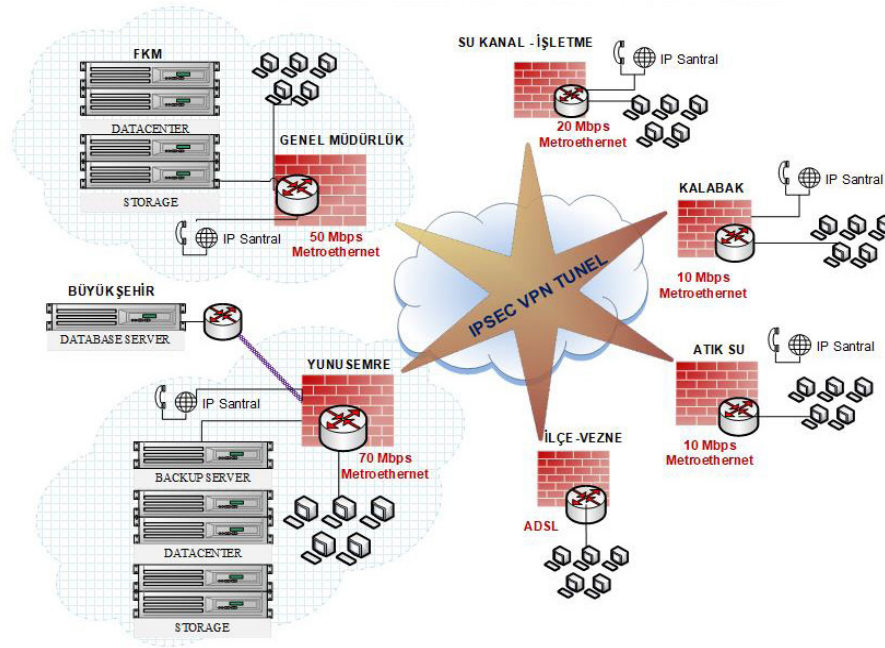
Otomobil (Binek Araç)	18	Kamyon (Açık Sac Kasalı)	20
Kamyonet (Pick Up)	24	Kamyon (Su Tankeri)	2
Kamyonet (Kapalı Kasa Yemek Aracı)	1	Kamyon (Akaryakıt Tankeri)	1
Kamyonet (Panelvan)	35	Kamyon (Vinç)	5
Kamyonet (Kapalı Kasa Vezne Aracı)	3	Kamyon (Kayar Kasalı Rampalı Kurtarma Aracı)	3
Kamyonet (Su Arıza Onarım Aracı)	6	Kamyon (Sondaj Makinalı)	2
Kamyonet (Kapalı Kasa Minibüs)	1	Çekici (Tır)	1
Arazi Aracı	1	Bisiklet	8
Minibüs	7	Yarı Römork	2
Otobüs	3	Kanal Kazıcı - Yükleyici	28
Kamyon (Teleskopik Plat.Vinç)	1	Mini Yükleyici	1
Kamyon (Hid.Tah.Acil Bak.Onarım Aracı)	9	Mini Ekskavatör	2
Kamyon (Kanal Açma)	8	Ekskavatör	9
Kamyon (Vidanjör)	9	Silindir	2
Kamyon (Konteyner Taşıma Aracı)	1	Yükleyici	3
Kamyon (Damperli)	34	Greyder	1
Kamyon (Kapalı Sac Kasalı)	2	Dozer	1



Teknoloji ve Bilişim Alt Yapı Analizi

Genel Müdürlüğümüz teknolojik ve bilişim altyapısı mimarisinde, 7 gün 24 saat hizmet esasına göre sorunsuz, kesintisiz ve hatasız çalışmasını ve aynı zamanda verilerin gizliliğini, güvenliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini sağlamayı amaç edinmiş olup bunun için gerek donanım ürünleri, gerekse yazılım tarafında gerekli altyapı oluşturulmuştur.

Network yapısı IPSEC-VPN bağlantı yöntemine uygun şekilde yapılandırılmıştır. Uzak lokasyon replikasyonu ile veri yedeklemesi (FKM) sağlanmaktadır.



Sunucu altyapımız; hizmetlerin sorunsuz ve yüksek performansla hizmet verilebilmesi amacıyla sanal yapıya geçirilmiştir.

Teknolojik gelişmelere uygun olacak şekilde tüm donanımlarımız (modemler, güvenlik duvarı, istemci makineler, yazıcılar, kesintisiz güç kaynakları, tarayıcılar vb.) düzenli olarak yenilenmektedir.

Bilgi işlem sistem odasındaki donanım sistemleri iki farklı yedekli (redundant) UPS ve jeneratör sistemi ile beslenerek, kurumun bilişim hizmetlerinin kesintisiz çalışması sağlanmaktadır. Aynı zamanda ortam izleme (sensaway), FM 200 yangın söndürme ve parmak izi okuma kapı giriş/çıkış sistemleri ile her iki sistem odalarının fiziksel güvenliği sağlanmıştır.

Ayrıca; DB2 ve Oracle veritabanlarımız lisanslı olup sanal yapı üzerinde çalışmaktadır.

Dışarıdan gelecek dijital saldırılara karşı Fortigate güvenlik duvarı cihazları her lokasyonumuzda bulunmakta olup sistem ve network içerisinde meydana gelebilecek anomalileri gözlemleyip muhtemel saldırı tespiti yapabilecek ve analiz yapıp aksiyon geliştirecek bir yazılıma ihtiyaç bulunmaktadır.

Network Yapısı	Adet	Donanım	Adet
Ethernet Switch	88	Bilgisayar (PC)	435
Backbone (omurga) Switch	7	Yazıcı	291
Firewall	23	Notebook	21
Antivirüs	1	Mega Tablet	2
Access Point	7	Tablet	46
SDH ve PRI(30 kanal)	1	Plotter	1
Ethernet Switch	4	PDKS Kart Yazıcı	1
ADSL İnternet	62	KVM Switch + Monitör	2
		Sumatik Terminal	47

Mali Kaynak Analizi

2015-2018 yılları arasında idaremizin toplam harcamalarının ve toplam gelirlerinin gerçekleşme seviyeleri aşağıda verilmiştir.

Yıllara Göre Gider Gerçekleşmeleri				
	2015	2016	2017	2018
Gider Bütçesi	230.000.000,00	240.000.000,00	245.000.000,00	260.000.000,00
Gerçekleşen	147.712.631,91	181.630.810,48	174.783.301,77	234.340.971,26
Gerçekleşme Yüzdesi	% 64,22	% 75,68	% 71,34	% 90,13

Yıllara Göre Gelir Gerçekleşmeleri				
	2015	2016	2017	2018
Gelir Bütçesi	229.400.000,00	237.600.000,00	242.300.000,00	258.700.000,00
Gerçekleşen	157.754.781,30	179.058.923,70	201.872.919,70	223.085.819,80
Gerçekleşme Yüzdesi	% 68,77	% 75,36	% 83,32	% 86,23

Tahmini Kaynaklar					
Kaynaklar	2020 Yılı	2021 Yılı	2022 Yılı	2023 Yılı	2024 Yılı
Genel Bütçe	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Vergi Gelirleri	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri	266.905.000,00	282.065.000,00	296.799.000,00	308.000.000,00	324.000.000,00
Alınan Bağış ve Yardımlar ile Özel Gelirler	8.000,00	8.000,00	8.000,00	8.000,00	8.000,00
Diğer Gelirler	75.288.000,00	79.053.000,00	83.005.000,00	87.000.000,00	91.000.000,00
Sermaye Gelirleri	15.500.000,00	16.275.000,00	17.089.000,00	18.793.000,00	20.053.000,00
Alacaklardan Tahsilat	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Red ve İadeler (-)	-1.000,00	-1.000,00	-1.000,00	-1.000,00	-1.000,00
Diğer Gelirler (Borçlanma)	12.300.000,00	11.600.000,00	11.100.000,00	14.200.000,00	14.940.000,00
TOPLAM	370.000.000,00	389.000.000,00	408.000.000,00	428.000.000,00	450.000.000,00

PESTLE Analizi

PESTLE analiziyle İdareimiz üzerinde etkili olan veya olabilecek politik, ekonomik, sosyokültürel, teknolojik, yasal ve çevresel dış etkenlerin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

	Tespitler (Etkenler/Sorunlar)	İdareye Etkisi		Ne yapılmalı?
		Fırsatlar	Tehditler	
P O L İ T İ K	Eskişehir Büyükşehir Belediyesinin altyapı ve üstyapı yatırımlarına önem vermesi ve öncelik tanınması	✓		- İçme suyu hattı, içme suyu isale hattı, içme suyu arıtma tesisi ile içme suyu depolarının yapımı ve bakım faaliyetlerine devam edilmelidir. - Atıksu arıtma tesislerinin kapasiteleri ve sayıları arttırılmalıdır. - Mevcut kanalizasyon ve yağmur suyu sistemleri iyileştirilmelidir.
	Eskişehir Büyükşehir Belediyesinin vatandaş memnuniyetini esas alan politikalar yürütmesi	✓		- İdareimiz tarafından verilen hizmetlerin daha etkin yürütülebilmesi için nitelikli personel sayısı arttırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi arttırılmalıdır. - Abone memnuniyeti görüşme, anket vb. yöntemlerle ölçülmelidir.
	Paydaş kurumlardan resmi izinlerin alınamamasından kaynaklı olarak projelerin hayata geçirilebilmesinde gecikmelerin yaşanması		✓	Paydaş kurumlar arası işbirliği ve koordinasyon; komisyonlar ve/veya imzalanacak protokoller vasıtasıyla geliştirilmelidir.

E K O N O M İ K	Tespitler (Etkenler/Sorunlar)	İdareye Etkisi		Ne yapılmalı?
		Fırsatlar	Tehditler	
	İçme suyu kayıp kaçak oranımızın Türkiye ortalamasının (%36) altında olması(%25)	✓		- Su kayıp ve kaçak oranları daha düşük seviyelere indirilmelidir. - Su kayıp ve kaçaklarının denetimleri daha etkin yürütülmesi için ekip, ekipman ve araç sayısı artırılmalıdır. - Kaçak su kullanımına ait denetim sayısı arttırılmalıdır.
	Arıtma ve atıksuların bertarafında kullanılan hammaddelerin maliyetlerinin döviz kuruna ve ekonomik dalgalanmalara bağlı olarak yüksek oranda artış eğilimi göstermesi		✓	- Dışa bağımlılığın azaltılması amacıyla yerli tedarikçilerle işbirliği yapılmalıdır. - Ar-Ge çalışmalarına önem verilerek muadil ürünler tespit edilmeli ve kullanılmalıdır.
	Atıksu arıtma ve içme suyu arıtma tesislerinin kurulum maliyetlerinin yüksek olması		✓	- Yüksek maliyetli yatırımlar fayda maliyet analizine göre yapılmalıdır. - Etkin bir planlama yapılarak yatırımların öncelikle özkaynaklarla karşılanması hedeflenmelidir. - Özkaynakların yetmediği durumlarda iller Bankasından ve diğer kaynaklardan uygun şartlarda kredi alınarak finansman ihtiyacı karşılanmalıdır.
	Atıksu arıtma tesisinin işletilmesinde gerekli bazı yedek parçaların yurt dışından getirilmesi ve yetkili tek tedarikçinin olması		✓	Ar-Ge çalışması yapılarak muadil ürünler araştırılmalıdır.
	Ekonomideki kırılgan yapı		✓	- Kaynakların etkin ve ekonomik olarak kullanılması sağlanmalıdır. - Mali yönetim yapısı güçlendirilmelidir. - Risk yönetim sistemi geliştirilmeli ve bu sistemden etkin olarak faydalanılmalıdır. - Planlama, bütçeleme ve izleme süreçleri arasındaki uyum arttırılmalıdır.

S O S Y O K Ü L T Ü R E L	Tespitler (Etkenler/Sorunlar)	İdareye Etkisi		Ne yapılmalı?
		Fırsatlar	Tehditler	
S O S Y O K Ü L T Ü R E L	Eskişehir halkının eğitim seviyesinin ve çevre duyarlılığının yüksek olması	✓		Mevcut duyarlılığı korumak ve gelecek neslin de çevreye duyarlılığını arttırmak amacıyla tasarruflu su kullanımına yönelik etkinlikler planlanmalıdır.
	Merkez Atıksu Arıtma Tesisinin kapasitesinin nüfus artışına bağlı olarak yetersiz kalacak olması		✓	Merkez Atıksu Arıtma Tesisi kapasitesi arttırılmalıdır.
	Yoğun yapılaşma ve hızlı nüfus artışı nedeniyle altyapı hizmetlerinin bazı yerleşim bölgelerinde yetersiz kalması		✓	- İhtiyaç duyulan bölgelere kanalizasyon ve yağmur suyu hatları inşa edilmelidir. - Mevcut kanalizasyon ve yağmur suyu hatları iyileştirilmelidir.
	Kaynak suyu ve içme suyu taleplerinin artış eğiliminde olması		✓	- Artan tüketici taleplerinin karşılanması için mevcut tesislerin kapasiteleri artırılmalıdır. - Kaynak suyu ıslah faaliyetlerine devam edilmelidir. - Kaynak ve içme suyu depolama kapasiteleri arttırılmalıdır.
T E K N O L O J İ K	Denetleyici kontrol ve veri toplama sistemi(SCADA) ve Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) gelişmiş olması nedeniyle kayıt ve kontrol faaliyetlerinin daha hızlı ve etkin yapılır hale gelmesi	✓		Kullanmış olduğumuz SCADA ve CBS sistemlerine teknolojik alandaki gelişmeler entegre edilmelidir.
	Yenilenebilir ve çevre dostu teknolojilerin kullanımlarının yaygınlaşması	✓		Yapılacak olan yatırımlarda ve verilecek ürün ve hizmetlerde çevre dostu, yenilenebilir teknolojiler tercih edilmelidir.
	Bilgi teknolojileri alanında teknolojinin hızlı ilerleme göstermesi ve otomasyon sistemlerinin yaygınlaştırılması	✓		- Bilgi ve belge akışının güvenli, hızlı ve etkin olarak yapılabilmesi için yönetim bilgi sistemi gelişen teknoloji doğrultusunda güncellenmelidir. - Bilgi işlem hizmetlerin daha etkin yürütülebilmesi için mevcut yazılım ve donanım sistemleri arttırılmalı ve geliştirilmelidir. - Bilgi sistemleri ile ilgili AR-GE çalışmaları yapılmalıdır.
	Dünya’da ve Türkiye’de çamur bertaraf yöntemiyle ilgili fikir ve uygulama birliğinin bulunmaması		✓	Çamur bertarafına yönelik çimento vb. sanayi kuruluşları ile arıtma çamurlarının bertarafını kolaylaştıracak şekilde protokol ve anlaşmaların yapılabilmesi için ilgili Bakanlıkça yasal düzenlemeler yapılmalıdır.

	Tespitler (Etkenler/Sorunlar)	İdareye Etkisi		Ne yapılmalı?
		Fırsatlar	Tehditler	
YASAL	6360 sayılı Kanun sonrası İdaremizin görev sahasının genişlemesi		✓	Mevzuat gereği genişleyen görev sahamızda hizmetlerin daha etkin yürütülebilmesi için ekip, ekipman, araç ve iş makinesi sayısı artırılmalıdır.
	Yakın zamanda Kentsel Atıksu Arıtımı Yönetmeliği'nin yürürlüğe girmesi	✓		Yeni yönetmeliğe uygun olarak atıksu parametreleri ile ilgili çalışmalar yapılarak mevzuatta belirtilen kriterler sağlanmalıdır.
	İdaremizi ilgilendiren konularda mevzuatın sık olarak değişmesi ve/veya yetersiz kalması		✓	- Sık değişen mevzuata idaremizin uyum sağlayabilmesi için mevzuat takip mekanizması geliştirilmelidir. - Değişen mevzuat ile ilgili olarak duyuru, yayım ve eğitim faaliyetleri gerçekleştirilerek değişiklikler hakkında kurum personeli bilgilendirilmelidir.
	Değişen Çevre Kanunu uyarınca nüfusu mevzuatta belirtilen sınırları aşan ilçe belediyelerinin atıksu arıtma tesislerinin ivedilikle tamamlanarak işletilmesinin istenmesi		✓	Muhtelif ilçelerde atıksu arıtma tesisi yapılması faaliyetlerine devam edilmelidir.
ÇEVRESEL	Porsuk Havzasındaki su kaynaklarının kirletilmesi		✓	- Saha denetim sayıları artırılmalıdır. - Bu konuda diğer paydaşlarla etkin olarak işbirliği ve koordinasyon faaliyetleri yürütülmelidir. - İçme suyu havzalarının koruma planları tamamlanmalıdır. - Denetimlerin daha etkin yürütülmesi için ekip, ekipman ve araç sayısı artırılmalıdır.
	Bazı yerleşim bölgelerinde su kaynaklarının bilinçsiz kullanılması		✓	- Tasarruflu su kullanımına yönelik etkinlikler (eğitim, broşür basımı, gösteri vb.) planlanmalıdır. - Özellikle içme suyunun tarımsal sulamada aşırı kullanılmasının önüne geçilmesi için yasal düzenlemeler yapılmalıdır. - Denetim, kontrol ve bilinçlendirme faaliyetleri artırılmalıdır.
	İklim değişiklikleri ve küresel ısınma nedeniyle su kaynaklarının azalması		✓	Mevcut su kaynakları, korunmalı ve alternatif su kaynakları araştırılmalıdır.
	Doğal afetlerin yaşanma riskinin bulunması		✓	- Kuraklık, sel, deprem vb. gibi doğal afetlere karşı acil durum eylem planları yapılmalıdır. - İnşa edilecek olan bina, tesis ve diğer yapılar doğal afetlere dayanaklı olacak şekilde projelendirilmelidir.

GZFT Analizi



- İdaremizin özel bir kanunla kurulmuş, idari ve mali özerkliğe sahip köklü bir kurum olması
- Finansal yapının güçlü olması
- Gelir ve gider gerçekleşme oranlarının önceki yıllara göre artış eğilimi göstermesi
- Eskişehir'e kesintisiz ve kaliteli içme suyu sağlanıyor olması
- Tahsilat/tahakkuk oranının (%96,7) Türkiye ortalamasının (%92) üzerinde olması
- İçme suyu kayıp kaçak oranımızın (%25) Türkiye ortalamasının (%36) altında olması
- Çevreye duyarlı bir yönetim anlayışına sahip olunması
- Kurum çalışanlarının deneyimli, özverili ve takım çalışmasına yatkın olması
- Çok kapsamlı ve akredite bir laboratuvarın idaremiz bünyesinde hizmet vermesinden dolayı havzadan toplanan su numunelerinin kalite analizlerinin etkin ve hızlı bir şekilde yapıyor olması
- Mevcut tesislerimizin ve laboratuvarlarımızın uluslararası ve ulusal geçerliliğe sahip belgelere (ISO 9001:2015, ISO 22000:2005, TS EN ISO/IEC 17025, LGC Standarts Proficiency Testing-AquaCheck, Çevre Ölçüm ve Analizleri Yeterlilik Belgesi) sahip olması
- SCADA sisteminin kurulu olması
- Arızalara 24 saat esasına göre müdahale ediliyor olması
- Arıtma tesislerinde otomasyon sistemine geçirilmesi sonucu kalite ve verimlilik açısından su parametrelerinin sürekli olarak takip edilebilmesi
- Çağrı merkezinin kullanmış olduğu ekipman ile bulunduğu fiziki alanın 2017 yılında yenilenmiş olması
- Çağrı merkezinin istatistiki verilerinin otomasyon yardımıyla anlık olarak takip ediliyor olması
- Kesinti arıza vb. durumlarda basın, internet ve kısa mesaj yoluyla vatandaşın zamanında ve etkin olarak bilgilendiriliyor olması
- Sayaç üretim, montaj ve tamirinin İdaremize ait uluslararası belge ile yapılması sonucunda hizmetin hızlı ve etkin olarak veriliyor olması
- Mevcut fiziksel sunucuların, gelişmiş sunucular üzerinde sanallaştırılması, böylece yedekleme ve bakım hizmetlerinin daha hızlı ve kolay yapılabilir hale gelmesi
- Sunucu sistem odasının 24 saat esasına göre izleniyor olması, ayrıca alarm sistemleri vasıtasıyla yangın, fiziki güvenlik, oda sıcaklığı vb. konularda koruyucu ve önleyici tedbirlerin alınmış olması

Z

Zayıf Yönler

- Yatırım ve hizmetlerin etkin tanıtılamaması
- Mevzuat gereği genişleyen görev sahamızda hizmetlerin daha etkin yürütülebilmesi için ekip, ekipman, araç ve iş makinesi sayısının yetersiz kalması
- Kırsalda bazı bölgelerde içme suyu, kanalizasyon hatlarının yenilenme ihtiyacı
- Bazı yerleşim alanlarında kanalizasyon ile yağmur suyu hatlarının birleşik sistem olması
- İl genelinde master planın henüz tamamlanamamış olması
- Kurumda istatistik/yönetim bilgi sisteminin yetersiz kalması
- Mevcut idari ve hizmet binalarının yetersiz kalması
- Mevcut elektronik bilgi sistemleri ile stok takip otomasyon sistemlerinin etkin kullanılmaması ve ihtiyaçları tam olarak karşılayamaması
- Dijital ortamda bulunan altyapı ve üst yapı verilerinin kontrol edilerek ve birleştirilerek Coğrafi Bilgi Sistemine (CBS) aktarılma faaliyetinin tamamlanamamış olması
- Emeklilik, iş değiştirme vb. nedenlerle personel sayısında azalma meydana gelmesi
- Takdir ve ödül mekanizmasının yetersizliği
- Personele yönelik sosyal imkânların yetersiz olması
- Risk yönetimi sisteminden etkin faydalanılamaması
- Arşivin sayısallaştırılması faaliyetinin tamamlanamamış olması

F

Fırsatlar

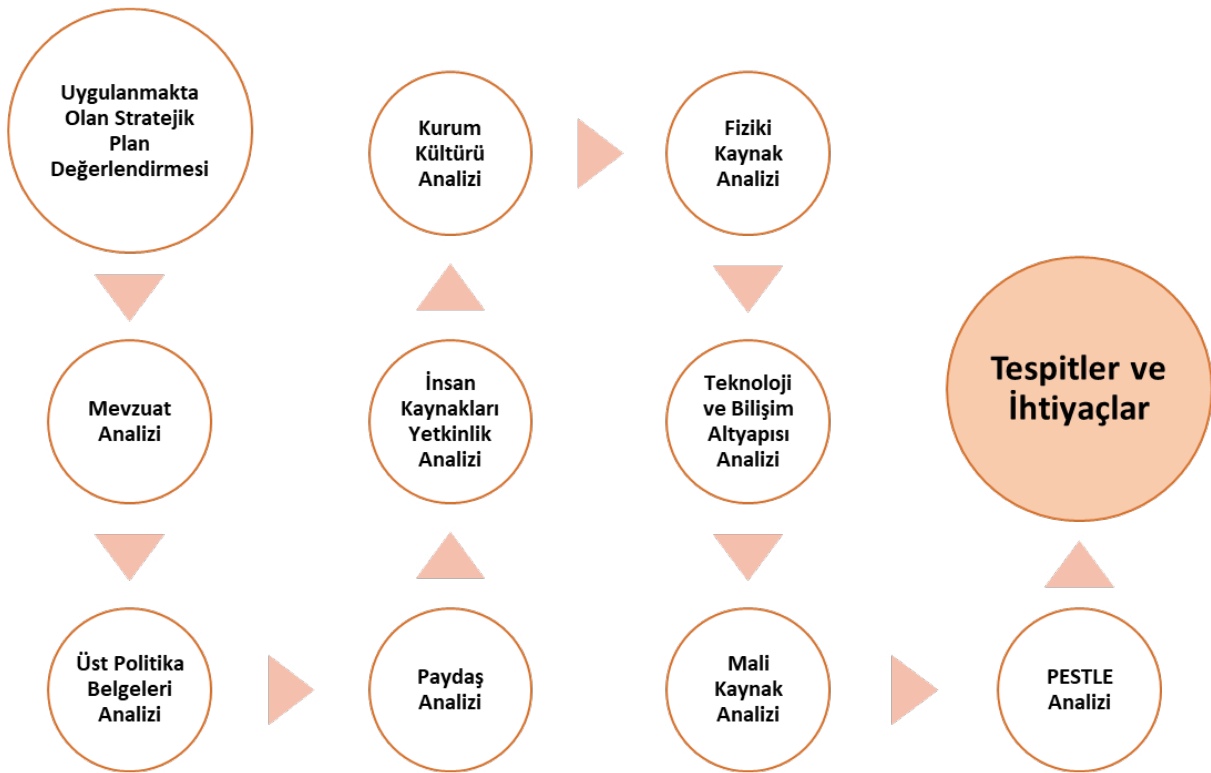
- Eskişehir Büyükşehir Belediyesinin altyapı ve üstyapı yatırımlarına önem vermesi ve öncelik tanıması
- Eskişehir Büyükşehir Belediyesinin vatandaş memnuniyetini esas alan politikalar yürütmesi
- Yakın zamanda Kentsel Atıksu Arıtımı Yönetmeliği'nin yürürlüğe girmesi
- Eskişehir halkının eğitim seviyesinin ve çevre duyarlılığının yüksek olması
- Ülke genelinde suya verilen önemin ve tasarruflu su kullanımı bilincinin gittikçe artması
- Tedarikçi kullanımı açısından özel sektörün güçlenmesi ve alternatif hizmet yöntemlerinin gelişmesi
- Gelişen teknolojiye bağlı olarak kayıt ve kontrol sistemlerinin daha etkin hizmet vermesi
- Atıksu ve içme suyu alanında yeni teknolojilerin yaygınlaşması
- Yenilenebilir ve çevre dostu teknolojilerin kullanımlarının yaygınlaşması
- Bilgi teknolojileri alanında teknolojinin hızlı ilerleme göstermesi ve otomasyon sistemlerinin yaygınlaştırılması
- Su ve çevre konularında farkındalığın artmasıyla kurumlarla işbirliği imkânının artması

T Tehditler

- 6360 sayılı Kanun sonrası idaremizin görev sahasının genişlemesi
- Ülkemizde sık sık ekonomik problemler yaşanması
- Dünya’da ve Türkiye’de çamur bertaraf yöntemiyle ilgili fikir ve uygulama birliğinin bulunmaması
- Arıtma ve atıksuların bertarafında kullanılan hammaddelerin maliyetlerinin döviz kuruna ve ekonomik dalgalanmalara bağlı olarak yüksek oranda artış eğilimi göstermesi
- Atıksu arıtma ve içme suyu arıtma tesislerinin kurulum maliyetlerinin yüksek olması
- Atıksu arıtma tesisinin işletilmesinde gerekli bazı yedek parçaların yurt dışından getirilmesi ve yetkili tek tedarikçinin olması
- Merkez Atıksu Arıtma Tesisinin kapasitesinin nüfus artışına bağlı olarak yetersiz kalacak olması
- Kaynak suyu ve içme suyu taleplerinin artış eğiliminde olması
- İdaremizi ilgilendiren konularda mevzuatın sık olarak değişmesi ve/veya yetersiz kalması
- Sanayi ve üretim merkezlerinin yer üstü ve yer altı su kaynaklarını kirletmesi su kaynaklarının bilinçsiz kullanılması
- İklim değişiklikleri ve küresel ısınma nedeniyle su kaynaklarının azalması
- Doğal afetlerin yaşanma riskinin bulunması
- Porsuk Havzasının dış etkenler tarafından kirletilmesi
- Uygunsuz endüstriyel deşarjlarda mevcut mevzuat çerçevesinde yaptırımların yetersiz kalması
- Altyapı çalışmalarının yürütülmesinde diğer kurumlarla koordinasyonun yeterli düzeyde olmaması, eşgüdümlü çalışamama ve bürokratik engeller
- Yükselen enerji maliyetleri
- Küresel ısınma ve kirletici faktörlerin artmasına bağlı olarak ham su kalitesinin düşmesi
- Vahşi sulama ve bilinçsiz su kullanımı sebebiyle içme suyunun bazı yerleşim yerlerinde aşırı tüketilmesi
- Mevzuatta usulsüz su kullanımlarındaki yaptırımların yetersiz olması

Tespitler ve İhtiyaçların Belirlenmesi

Genel olarak önceki dönem incelendiğinde; plan dönemi içerisinde içme suyu yönetimi, atıksu ve yağmur suyu yönetimi hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve kesintisiz hizmet verilmesi konularına öncelik verildiği görülmektedir. Ayrıca geçmiş plan döneminde su havzalarının korunması, abonelerimize kesintisiz hizmet verilmesi ve bütüncül yönetimin sağlanması çalışmaları da sürdürülmüştür. 2015-2019 yılları Stratejik Planında belirtilen vizyon, misyon, amaç ve hedefler; yapılan durum analizleri çerçevesinde; günümüzün ihtiyaçları, teknolojik gelişmeler, mevzuat ve üst politika belgelerindeki değişiklikler de göz önünde bulundurularak revize edilmiştir.



Uygulanmakta Olan Stratejik Planın Değerlendirilmesi

Tespitler/Sorun Alanları	İhtiyaçlar/Gelişim Alanları
Önceki plan döneminde içme suyu yönetimi, atıksu ve yağmur suyu yönetimi hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve kesintisiz hizmet verilmesi konularına öncelik verilmiş olması	2015-2019 yılları Stratejik Planında belirtilen vizyon, misyon, amaç ve hedefler; yapılan durum analizleri çerçevesinde; günümüzün ihtiyaçları, teknolojik gelişmeler, mevzuat ve üst politika belgelerindeki değişiklikler de göz önünde bulundurularak revize edilmelidir.

Mevzuat Analizi

Tespitler/Sorun Alanları	İhtiyaçlar/Gelişim Alanları
2560 sayılı Kanun'un eski tarihli bir kanun olması nedeniyle işlevselliğini yitirmesi 2560 sayılı Kanun ve ilgili mevzuatın uygunsuz endüstriyel deşarjların yaptırımlarıyla ilgili yetersiz kalması 2560 sayılı Kanun'da yağmur sularının uzaklaştırılma bedelinin hangi belediyeden (büyükşehir/ilçe belediyeleri) alınacağı hususunda boşluk bulunması	2560 sayılı Kanun günümüz koşulları ve ihtiyaçları çerçevesinde, su ve kanalizasyon idarelerinin katılımı ve katkılarıyla güncellenmelidir. Uygunsuz deşarjlarla ilgili olarak yaptırımlar arttırılmalıdır. Mevzuatta yer alan "ilgili belediye" ibaresinin tanımlanarak yağmur sularının uzaklaştırmasına yönelik olarak yapılan harcamaların tahsil edilme esasları belirlenmelidir.
6360 sayılı Kanun sonrası idaremizin görev sahasının genişlemesi	Mevzuat gereği genişleyen görev sahamızda hizmetlerin daha etkin yürütülmesi için ekip, ekipman, araç ve iş makinesi sayısı arttırılmalıdır. 6360 sayılı Kanun sonrası oluşan mevcut durum dikkate alınarak il genelinde master plan hazırlanmalıdır. Özellikle 6360 sayılı Kanun ile sorumluluk alanımıza giren bazı yerleşim yerlerindeki mevcut içme suyu temin ve dağıtım sistemleri ile kanalizasyon ve yağmur suyu sistemleri iyileştirilmelidir.
4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nda kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde vatandaş odaklı yaklaşımın benimsenmesi	Bilgi ve belge akışının güvenli, hızlı ve etkin olarak yapılması için mevcut yönetim bilgi sistemleri güncellenmelidir.
İçme sularının kalite parametre ve kriterleriyle ilgili olarak mevzuatta farklılıklar bulunması	"İçme Suyu Elde Edilen veya Edilmesi Planlanan Yüzeysel Suların Kalitesine Dair Yönetmelik"te yer alan kalite parametreleri ve kriterleri ile "İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmelik" te yer alan insani tüketim maksatlı suların kalite parametre ve kriterleri uyumlaştırılmalıdır.
Çamur bertarafına yönelik mevzuatın yetersiz olması	Çamur bertarafına yönelik çimento vb. sanayi kuruluşları ile arıtma çamurlarının bertarafını kolaylaştıracak şekilde protokol ve anlaşmaların yapılabilmesi için ilgili Bakanlıkça mevzuat düzenlenmelidir.

Üst Politika Belgeleri Analizi

Tespitler/Sorun Alanları	İhtiyaçlar/Gelişim Alanları
	Sağlıklı ve güvenilir içme ve kullanma suyuna erişimi sağlanmalıdır. (11.KP) Atıksuyun insan ve çevre sağlığına etkilerinin en aza indirilerek etkin yönetimi gerçekleştirilmelidir. (11.KP) Kırsal yerleşimlerin fiziki altyapısı, iskânı ve yeniden yerleşim işleri için yatırım ve hizmet ihtiyaçlarının tespiti, takibi gerçekleştirilmeli ve bu ihtiyaçlar giderilmelidir. (11.KP) Yetenek ölçümü, tekrar yerleştirme ve norm kadro çalışmaları yapılmalı, insan kaynağının ödül ve performans sistemleri vasıtasıyla etkin yönetimi sağlanmalıdır. (OVP) İş sağlığı ve güvenliği önlemleri alınmalıdır. (OVP) Akıllı şehirlere geçiş için Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sisteminin kurulması gereklidir. (OVP) Atıksuların yeniden kullanılması ve biyolojik çamur çürütmeyi özendiren politikalar teşvik edilmelidir. (OECD Çevresel Performans Değerlendirme Raporu) Yağmur suyu yönetimine öncelik verilmelidir. (OECD Çevresel Performans Değerlendirme Raporu) Altyapı yatırımları arttırılmalıdır. (Sürdürülebilir Kalkınma İçin 2030 Gündemi) Su verimliliği teşvik edilmeli ve arıtma teknolojileri desteklenmelidir. (Sürdürülebilir Kalkınma İçin 2030 Gündemi)

Paydaş Analizi

Tespitler/Sorun Alanları	İhtiyaçlar/Gelişim Alanları
Yapılan anketlerde kurum imajının geliştirilmesi, yağmur suyu yönetimi ve su tasarrufu bilinçlendirme çalışmaları yönündeki paydaş beklentilerinin ön plana çıkması	Paydaşlarımıza yapılan anket sonuçlarının verileri esas alınarak kurum imajının geliştirilmesi hususunda çalışmalar yapılmalıdır. Alt yapıyla ilgili paydaş görüşleri dikkate alınarak özellikle yağmur sularının uzaklaştırılması konusunda çalışmalara hız verilmelidir. Su tasarrufu hakkında bilinçlendirme faaliyetleri arttırılmalıdır.

İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi

Tespitler/Sorun Alanları	İhtiyaçlar/Gelişim Alanları
İdarenin stratejik amaçlarına ulaşabilmesi için insan kaynaklarının etkin ve verimli bir şekilde organize edilmesi	Personel bilgi, beceri ve yeteneklerine uygun pozisyonlarda istihdam edilmeli ve bu alanda kariyer yapmalarına imkan sağlanmalıdır. Personelin motivasyonunu arttırıcı faaliyetler yapılmalıdır. İyi performansları ödüllendirecek mekanizmalar geliştirilmelidir. Personelin düzenlenen eğitimlere katılım oranı arttırılmalıdır.

Kurum Kültürü Analizi

Tespitler/Sorun Alanları	İhtiyaçlar/Gelişim Alanları
Başta ödül sistemi olmak üzere kurum kültürü anketinde tespit edilen hususların geliştirilmesi	Çalışanların karar alma süreçlerine katılım düzeyi arttırılmalıdır. Çalışanların işbirliği mekanizmalarının yeterlilik ve etkililik düzeyi arttırılmalıdır. Birimler arası işbirliği ve koordinasyon arttırılmalıdır. Yeniliklere açık olunmalı ve farklı fikirler desteklenmelidir. Sürekli mesleki ve kişisel gelişim teşvik edilmelidir. Ödül ve performans ölçen sistemler geliştirilmelidir.

Fiziki Kaynak Analizi

Tespitler/Sorun Alanları	İhtiyaçlar/Gelişim Alanları
Hizmet alanının genişlemesiyle birlikte mevcut ekip, ekipman, araç ve iş makinesi sayısının yetersiz kalması	Mevzuat gereği genişleyen görev sahamızda hizmetlerin daha etkin yürütülmesi için ekip, ekipman, araç ve iş makinesi sayısı arttırılmalıdır.
Artan kurum personeli sayısı ve genişleyen görev sahasına bağlı olarak idari ve hizmet binalarının yetersiz kalması	Artan ihtiyaca bağlı olarak yeni idari ve hizmet binası yapılmalıdır. Mevcut binaların bakım ve onarımları yapılmalıdır.

Teknoloji ve Bilişim Altyapısı Analizi

Tespitler/Sorun Alanları	İhtiyaçlar/Gelişim Alanları
7 gün 24 saat hizmet esasına göre hatasız çalışan ve aynı zamanda verilerin gizliliğini, güvenliğini, bütünlüğü ile erişilebilirliğini sağlayacak donanım ve yazılım alt yapısı oluşturulması Mevcut dijital verilerin birleştirilerek Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) ortamına aktarılma işleminin devam ediyor olması Kırsal kesimde bazı bölgelerde su yönetim ve otomasyon sistemlerinin bulunmaması	Network içerisinde meydana gelebilecek anomalileri gözlemleyip muhtemel saldırı tespiti yapabilecek ve analiz yapıp aksiyon geliştirecek bir yazılım temin edilmelidir. Mevcut dijital veriler birleştirilerek Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) ortamına aktarılma işlemi tamamlanmalıdır. Kırsal kesimde su yönetim ve otomasyon sistemleri ile ilgili eksiklikler giderilmelidir.

Mali Kaynak Analizi

Tespitler/Sorun Alanları	İhtiyaçlar/Gelişim Alanları
Gider azaltıcı ve gelir arttırıcı çalışmalar yapılarak mali yapının daha da güçlendirilmesi Stratejik yönetim, risk yönetimi ve iç kontrol mekanizmalarından yeterince faydalanılamaması	Kayıp ve kaçakların önlenmesine yönelik olarak yapılan denetimler arttırılmalıdır. Yüksek olan tahsilat/tahakkuk oranımız (%96,6) korunmalı ve geliştirilmelidir. Mali yönetim yapısı güçlendirilmelidir. Stratejik yönetim algısı kurumda yerleştirilmelidir. İç kontrol uyum eylem planı çerçevesinde birimler arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamaya yönelik mekanizmalar geliştirilmelidir. Risk yönetim sistemi geliştirilmeli ve sistemden etkin olarak faydalanılmalıdır. Planlama, bütçeleme ve izleme süreçleri arasındaki uyum arttırılmalıdır. Performans takip ve izleme sistemi temin edilmeli/ oluşturulmalıdır.

PESTLE Analizi

Tespitler/Sorun Alanları	İhtiyaçlar/Gelişim Alanları
Eskişehir Büyükşehir Belediyesinin altyapı ve üstyapı yatırımlarına önem vermesi ve öncelik tanıması	İçme suyu hattı, içme suyu isale hattı, içme suyu arıtma tesisi ile içme suyu depolarının yapım ve bakım faaliyetlerine devam edilmelidir. Atıksu arıtma tesislerinin kapasiteleri ve sayıları artırılmalıdır. Mevcut kanalizasyon ve yağmur suyu sistemleri iyileştirilmelidir.
Eskişehir Büyükşehir Belediyesinin vatandaş memnuniyetini esas alan politikalar yürütmesi	İdareimiz tarafından verilen hizmetlerin daha etkin yürütülebilmesi için nitelikli personel sayısı artırılmalıdır. Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi artırılmalıdır. Abone memnuniyeti görüşme, anket vb. yöntemlerle ölçülmelidir.
Paydaş kurumlardan resmi izinlerin alınamamasından kaynaklı olarak projelerin hayata geçirilebilmesinde gecikmelerin yaşanması	Paydaş kurumlar arası işbirliği ve koordinasyon; komisyonlar ve/veya imzalanacak protokoller vasıtasıyla geliştirilmelidir.
Arıtma ve atıksuların bertarafında kullanılan hammaddelerin maliyetlerinin döviz kuruna ve ekonomik dalgalanmalara bağlı olarak yüksek oranda artış eğitimi göstermesi	Dışa bağımlılığın azaltılması amacıyla yerli tedarikçilerle işbirliği yapılmalıdır. Ar-Ge çalışmalarına önem verilerek muadil ürünler tespit edilmeli ve kullanılmalıdır.
Atıksu arıtma ve içme suyu arıtma tesislerinin kurulum maliyetlerinin yüksek olması	Yüksek maliyetli yatırımlar fayda maliyet analizine göre yapılmalıdır. Etkin bir planlama yapılarak yatırımların öncelikle özkaynaklarla karşılanması hedeflenmelidir. Özkaynakların yetmediği durumlarda İller Bankasından ve diğer kaynaklardan uygun şartlarda kredi alınarak finansman ihtiyacı karşılanmalıdır.
Ülkemizde sık sık ekonomik problemler yaşanması	Kaynakların etkin ve ekonomik olarak kullanılması sağlanmalıdır. Mali yönetim yapısı güçlendirilmelidir.
Eskişehir halkının eğitim seviyesinin ve çevre duyarlılığının yüksek olması	Mevcut duyarlılığı korumak ve gelecek neslin de çevreye duyarlılığını arttırmak amacıyla tasarruflu su kullanımına yönelik etkinlikler planlanmalıdır.
Kaynak suyu ve içme suyu taleplerinin artış eğiliminde olması	Artan tüketici taleplerinin karşılanması için mevcut tesislerin kapasiteleri artırılmalıdır. Kaynak suyu ıslah faaliyetlerine devam edilmelidir. Kaynak ve içme suyu depolama kapasiteleri artırılmalıdır.

Denetleyici kontrol ve veri toplama sistemlerinin(SCADA) ve Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) gelişmiş olması nedeniyle kayıt ve kontrol faaliyetlerinin daha hızlı ve etkin yapılır hale gelmesi	Kullanmış olduğumuz SCADA ve CBS sistemlerine teknolojik alandaki gelişmeler entegre edilmelidir.
Yenilenebilir ve çevre dostu teknolojilerin kullanımlarının yaygınlaşması	Yapılacak olan yatırımlarda ve verilecek ürün ve hizmetlerde çevre dostu, yenilenebilir teknolojiler tercih edilmelidir.
Bilgi teknolojileri alanında teknolojinin hızlı ilerleme göstermesi ve otomasyon sistemlerinin yaygınlaştırılması	Bilgi ve belge akışının güvenli, hızlı ve etkin olarak yapılabilmesi için yönetim bilgi sistemi gelişen teknoloji doğrultusunda güncellenmelidir. Bilgi işlem hizmetlerin daha etkin yürütülebilmesi için mevcut yazılım ve donanım sistemleri artırılmalı ve geliştirilmelidir. Bilgi sistemleri ile ilgili Ar-Ge çalışmaları yapılmalıdır.
Paydaş kurumlar arası veri paylaşımı konusunda teknik eksiklikler bulunması	Kurumlar ve birimler arası işbirliği ve koordinasyon artırılmalıdır.
Dünya’da ve Türkiye’de çamur bertaraf yöntemiyle ilgili fikir ve uygulama birliğinin bulunmaması	Çamur bertarafına yönelik çimento vb. sanayi kuruluşları ile arıtma çamurlarının bertarafını kolaylaştıracak şekilde protokol ve anlaşmaların yapılabilmesi için ilgili Bakanlıkça yasal düzenlemeler yapılmalıdır.
6360 sayılı Kanun sonrası idaremizin görev sahasının genişlemesi	Mevzuat gereği genişleyen görev sahamızda hizmetlerin daha etkin yürütülebilmesi için ekip, ekipman, araç ve iş makinesi sayısı artırılmalıdır.
İdaremizi ilgilendiren konularda mevzuatın sık olarak değişmesi ve/veya yetersiz kalması	Sık değişen mevzuata idaremizin uyum sağlayabilmesi için mevzuat takip mekanizması geliştirilmelidir. Değişen mevzuat ile ilgili olarak duyuru, yayım ve eğitim faaliyetleri gerçekleştirilerek değişiklikler hakkında kurum personeli bilgilendirilmelidir.
Porsuk havzasındaki su kaynaklarının kirletilmesi	Saha denetim sayıları artırılmalıdır. Denetimlerin daha etkin yürütülmesi için ekip, ekipman ve araç sayısı artırılmalıdır. Bu konuda diğer paydaşlarla etkin olarak işbirliği ve koordinasyon faaliyetleri yürütülmelidir. İçme suyu havzalarının koruma planları tamamlanmalıdır.
Su kaynaklarının bilinçsiz kullanılması	Tasarruflu su kullanımına yönelik etkinlikler (eğitim, broşür basımı, gösteri vb.) planlanmalıdır. Özellikle içme suyunun tarımsal sulamada aşırı kullanılmasının önüne geçilmesi için yasal düzenlemeler yapılmalıdır. Denetim, kontrol ve bilinçlendirme faaliyetleri artırılmalıdır.
İklim değişiklikleri ve küresel ısınma nedeniyle su kaynaklarının azalması	Mevcut su kaynakları, korunmalı ve alternatif su kaynakları araştırılmalıdır.
Doğal afetlerin yaşanma riskinin bulunması	Kuraklık, sel, deprem vb. doğal afetlere karşı acil durum eylem planları yapılmalıdır. İnşa edilecek olan bina, tesis ve diğer yapılar doğal afetlere dayanıklı olacak şekilde projelendirilmelidir.

GELECEĞE BAKIŞ

Misyon, Vizyon ve Temel Değerler

ESKİ Genel Müdürlüğü 2020-2024 Stratejik Plan çalışmaları kapsamında geleceğe bakış bileşenleri olan misyon, vizyon ve temel değerlerin tespitinde stratejik planlama ekibi, öncelikli olarak mevcut stratejik plandaki misyon, vizyon ve temel değerleri gözden geçirmiş ve bu çerçevede gerekli olan tartışmalar yapıldıktan sonra alternatif misyon, vizyon ve temel değerler üretilmiş ve üst yönetimin takdirine sunulmuştur.

MİSYONUMUZ

Çevre ve insan sağlığını gözeterek; içme suyu ile kanalizasyon hizmetlerini etkin, verimli, kesintisiz ve kaliteli olarak halkımıza sunmak

MİSYON

VİZYONUMUZ

Sürdürülebilir, yenilikçi ve çevreye duyarlı çözümlerle yaşam kaynağımız olan suyun yönetimi konusunda yetkin ve öncü bir kurum olmak

VİZYON

DEĞERLER

DEĞERLERİMİZ

- Katılımcılık
- Şeffaflık
- Hesap Verebilirlik
- Sürdürülebilirlik
- Paydaş Memnuniyeti
- Verimlilik
- Etik İlkelere Uyum
- Çevreye Duyarlılık
- Güvenilirlik
- Yenilikçilik

Temel Değerler

Katılımcılık: ESKİ Genel Müdürlüğü, halka sunduğu hizmetleri ve yönetim süreçlerini vatandaş odaklı olarak ele alır.

Şeffaflık: ESKİ Genel Müdürlüğünün hizmetlerinden etkilenenler sistemin ayrılmaz parçalarıdır. Tüm paydaşlar; kurumun çalışmalarıyla ilgili değerlendirmelere ulaşabilirler ve sonuçlar hakkında “Bilgi Edinme Yasası” çerçevesinde bilgi edinebilirler.

Sürdürülebilirlik: ESKİ Genel Müdürlüğü Eskişehir halkına kaliteli, kesintisiz ve sürdürülebilir olarak içme suyu, kanalizasyon, abonelik ve diğer yükümlü olduğu hizmetleri sağlar.

Paydaş Memnuniyeti: Kamu hizmetlerinin yararlanıcılarının ihtiyaçlarına uygun olarak gerçekleştirilebilmesi için, etkileşimde olduğu paydaşların görüşlerinin alınarak paydaş memnuniyeti esas alınır.

Verimlilik: ESKİ Genel Müdürlüğü, nitelikli ve rasyonel yöntemlerle hizmetlerini sunar ve en az girdiyle en fazla çıktının elde edilmesi prensibi ile çalışır.

Etik İlkelere Uyum: ESKİ Genel Müdürlüğü; karar, eylem ve işlemlerinde etik değerler ile ilkelere bağlı hareket eder.

Çevreye Duyarlılık: ESKİ Genel Müdürlüğü yaptığı tüm çalışmalarda çevreye verilecek rahatsızlığı en aza indirmek amacıyla her türlü tedbiri alır ve tüm stratejilerini de çevresel koşullara uygun olarak belirler.

Güvenilirlik: ESKİ Genel Müdürlüğü ürettiği raporlarda yer alan veri, bilgi, tespit ve önerilerin doğrulanabilir olması hususuna dikkat ederek çalışmalarını gerçekleştirir.

Yenilikçilik: ESKİ Genel Müdürlüğü, Ar-Ge çalışmaları desteklemek suretiyle yerli ve yeni teknoloji kullanımına önem vererek çalışmalarını gerçekleştirir.

Hesap Verebilirlik: ESKİ Genel Müdürlüğünde görev yapan tüm personel; her türlü kamu kamu kaynağının etkili, ekonomik, verimli ve hukuka uygun olarak elde edilmesinden, kullanılmasından, muhasebeleştirilmesinden, raporlanmasından ve kötüye kullanılmaması için gerekli önlemlerin alınmasından sorumludur. Bu kapsamda İdareміz; tüm paydaşlara düzenli aralıklarla duyuru, belge, rapor ve diğer kanıtlayıcı dokümanlar vasıtasıyla bilgi verir.

Hedef Kartları

Hedeflerden Sorumlu ve İşbirliği Yapacak Birimler

Hedefler	Atıksu Arıtma D. B.	Abone İşleri D. B.	Bilgi İşlem D. B.	Destek Hizmetleri D. B.	Elektrik Ma.ve Mlz. İkmal D. B.	1.Hukuk Müşavirliği	İçme Suyu D. B.	İnsan Kaynakları ve Eğitim D. B.	Planlama Yatırım ve İnşaat D. B.	Projeler D. B.	Strateji Geliştirme D. B.	Su Arıtma D. B.	Su ve Kanal İşletme D. B.	Teftiş Kurulu B.	İşletmeler D. B.	Ticaret İşleri D. B.	Özel Kalem
H.1.1							İ		İ	S		İ					
H.1.2		İ	İ				İ		S	İ		İ					
H.1.3					İ							S					
H.1.4		İ					S		İ	İ		İ					
H.1.5							S			İ		İ					
H.2.1	S				İ				İ								
H.2.2	S	İ											İ				
H.2.3	S				İ												
H.2.4	İ								S	İ							
H.3.1									İ	S			İ				
H.3.2									S	İ			İ				
H.3.3	İ								İ	İ			S				
H.4.1	İ									İ		S					
H.4.2			S		İ												
H.4.3			İ				İ		S	İ							
H.5.1		S	İ						İ	İ							
H.5.2				S				İ									
H.5.3		İ	İ	İ	S												
H.6.1	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	S	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ
H.6.2	İ	İ	İ	S	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ
H.6.3									S	İ							
H.6.4	İ	İ	İ	İ	İ	S	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ
H.6.5	İ	İ	S	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ
H.7.1	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	S	İ	İ	İ	İ	İ	İ
H.7.2		S			İ		İ										

Hedef Kartları Tabloları

Amaç (A1)	Kesintisiz ve Kaliteli İçme Suyu Sağlamak								
Hedef (H.1.1)	İçme suyu ihtiyacına ait talepleri vatandaş ihtiyaçları doğrultusunda etkin olarak projelendirmek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
P.G.1.1.1. İçme Suyu Hattı Proje Uzunluğu (km)	75	742	792	842	892	942	992	3 ay	6 ay
P.G.1.1.2. Enerji Nakil Hattı Proje Sayısı (adet)	25	30	42	54	66	78	90	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	Projeler Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Planlama Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı, İçme Suyu Dairesi Başkanlığı, Su Arıtma Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Yerleşim yerlerinde suyun bilinçsiz kullanılması - Bürokratik süreçlerde aksaklıklar yaşanması								
Faaliyet ve Projeler	- Muhtelif ilçe ve mahallelerde içme suyu projesi yapılması - İçme suyu gölet, isale, şebeke hatları, arıtma tesis yerleri kamulaştırma, tahsis ve izin işlemlerinin yapılması								
Maliyet Tahmini	2.950.000,00 ₺								
Tespitler	- Su kaynaklarında iklim değişiklikleri nedeniyle azalma olması - Yeni yerleşime açılan alanlarda içme suyu şebekesi ihtiyacı olması 6360 sayılı Kanun sonrası idaremizin görev sahasının genişlemesi - Paydaş kurumlardan resmi izinlerin alınamamasından kaynaklı gecikmeler yaşanması								
İhtiyaçlar	- Kurumlar ve birimler arası işbirliği ile koordinasyon artırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi artırılmalıdır. - İl genelinde master plan hazırlanmalıdır.								

Amaç (A1)	Kesintisiz ve Kaliteli İçme Suyu Sağlamak								
Hedef (H.1.2)	İçme suyu temin ve dağıtım sisteminin alt ve üst yapı hizmetlerinin sürekliliğini sağlamak için planlama, yatırım ve inşaat yapmak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.1.2.1. İçme Suyu Şebekesine Bağlı Nüfus Oranı (%)	30	100	100	100	100	100	100	3 ay	6 ay
PG.1.2.2. İnşa Edilen İçme Suyu Hattı Uzunluğu (km)	20	2.230	2.270	2.310	2.350	2.400	2.450	3 ay	6 ay
PG.1.2.3. İnşa Edilen Ana İsale Hattı Uzunluğu (km)	10	101	106	111	113	121	127	3 ay	6 ay
PG.1.2.4. İnşa Edilen Su Deposu Sayısı (adet)	10	34	41	47	55	63	70	3 ay	6 ay
PG.1.2.5. Bakım ve Onarımı Yapılan Depo Sayısının Toplam Depo Sayısına Oranı (%)	10	38	50	60	75	85	100	3 ay	6 ay
PG.1.2.6. İnşa Edilen İçme Suyu Arıtma Tesisi Sayısı (adet)	20	10	11	12	13	14	16	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	Planlama Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Projeler Dairesi Başkanlığı, İçme Suyu Dairesi Başkanlığı, Su Arıtma Dairesi Başkanlığı, Abone İşleri Dairesi Başkanlığı, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Mevsimsel zorluklar - Ekonomik faktörler - İhale sürecinin uzun sürmesi - Bürokratik süreçlerde aksaklıklar yaşanması								
Faaliyet ve Projeler	- Muhtelif ilçe ve mahallelerde içme suyu hattı yapımı - Muhtelif ilçe ve mahallelerde içme suyu isale hattı yapımı - Muhtelif ilçe ve mahallelerde içme suyu arıtma tesisi yapımı - Muhtelif ilçe ve mahallelerdeki içme suyu depolarının yapımı ve bakımı								
Maliyet Tahmini	141.500.000,00 ₺								
Tespitler	- Kalkınma Planında kentsel alt yapı başlığı altında yer alan yerleşim yerlerinin içme ve kullanma suyu ihtiyaçlarının tamamının karşılanması gerekliliği 6360 sayılı Kanun sonrası idaremizin görev sahasının genişlemesi - Kırsalda bazı bölgelerde içme suyu şebeke hatlarının yenilenme ihtiyacı - Paydaş kurumlardan resmi izinlerin alınamamasından kaynaklı olarak projelerin hayata geçirilebilmesinde gecikmelerin yaşanması								
İhtiyaçlar	- Yapımı planlanan projelerin gerçekleştirilebilmesi için finansman ihtiyacı karşılanmalıdır. - Mevcut içme suyu temin ve dağıtım sistemi iyileştirilmelidir. - Kurumlar ve birimler arası işbirliği ile koordinasyon artırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi artırılmalıdır.								

Amaç (A1)	Kesintisiz ve Kaliteli İçme Suyu Sağlamak								
Hedef (H.1.3)	İçme suyu arıtma tesisinden 365 gün şehir şebeke sistemini beslemek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.1.3.1. 365 Gün Tesisin Kesintisiz İşletilme Oranı (%)	100	100	100	100	100	100	100	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Aritma tesisi proseslerinde kullanılan kimyasal maddelerin temininde öngörülemeyen aksamalar - Uzun süreli elektrik kesintileri								
Faaliyet ve Projeler	- İçme suyu arıtma proseslerinde kullanılan kimyasal maddelerin temini - Elektrik enerjisi temini - Aritma tesisi mekanik ve elektronik ekipmanların bakım ve onarımı								
Maliyet Tahmini	125.099.000,00 ₺								
Tespitler	- Elektrik kesintisi durumunda ham su terfi pompalarının çalıştırılmaması - Aritma tesisinin tamamen otomasyon sistemine geçirilmesi sonucu kalite ve verimlilik açısından su parametrelerinin sürekli olarak takip edilebilmesi								
İhtiyaçlar	- Kurumlar ve birimler arası işbirliği ile koordinasyon artırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi artırılmalıdır. - Tesisin kesintisiz işletilebilmesi için yeterli güçte jeneratör temin edilmelidir.								

Amaç (A1)	Kesintisiz ve Kaliteli İçme Suyu Sağlamak								
Hedef (H.1.4)	İçme suyu dağıtım sistemini aktif halde tutmak ve kayıp kaçak ile etkin bir şekilde mücadele etmek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.1.4.1. İnşa Edilen İçme Suyu Hattı Uzunluğu (ihalesiz işler) (km)	40	140	180	220	265	315	365	3 Ay	6 Ay
PG.1.4.2. Gelen Su Şebeke Talep ve Şikâyetlerinin Bir Gün İçinde Giderilme Oranı (%)	40	90	92	94	95	97	98	3 Ay	6 Ay
PG.1.4.3. İçme Suyu Kayıp Kaçak Oranı (%)	20	25	24	23	22	21	20	3 Ay	6 Ay
Sorumlu Birim	İçme Suyu Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Planlama Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı, Abone İşleri Dairesi Başkanlığı, Su Arıtma Dairesi Başkanlığı, Projeler Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Mevsimsel zorluklar - Teçhizat, yedek parça ve sarf malzemelerin zamanında temin edilememesi - Ekonomik etkenler								
Faaliyet ve Projeler	- Muhtelif ilçe ve mahallelerde içme suyu hattı yapımı - Muhtelif ilçe ve mahallelerde şebeke hattının bakım onarımı - Yerleşim yerlerine bölge ölçüm alanları kurulması - Kayıp kaçakların azaltılması için özel dinleme ekipmanları ile dinleme yapılması								
Maliyet Tahmini	54.946.000,00 ₺								
Tespitler	- On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) kentsel altyapı hedeflerinde, içme suyu Türkiye geneli kayıp kaçak oranı 2018 yılı değeri % 36 olarak ölçülmesi ve 2023 hedefi olarak ise % 25 oranı belirlenmesi ve buna istinaden idareimizce kayıp kaçak oranının % 20'ye indirilmesinin hedeflenmesi 6360 sayılı Kanun sonrası idareimizin görev sahasının genişlemesi								
İhtiyaçlar	- Kurumlar ve birimler arası işbirliği ile koordinasyon artırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi artırılmalıdır. - Birim malzeme stoklarının daha etkin takip edilebilmesi için otomasyon sistemi kurulmalıdır. - Mevzuat gereği genişleyen görev sahamızda hizmetlerin daha etkin yürütülebilmesi için ekip, ekipman, araç ve iş makinesi sayısı artırılmalıdır.								

Amaç (A1)	Kesintisiz ve Kaliteli İçme Suyu Sağlamak								
Hedef (H.1.5)	İçme suyu hatlarının kesintisiz şekilde işletilmesini ve yaygınlaştırılmasını sağlamak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.1.5.1. Açılan Derinkuyu Sayısı (adet)	30	85	100	115	130	145	160	3 Ay	6 Ay
PG.1.5.2. Bakımı Tamamlanan Kaptaj Sayısı (adet)	20	140	155	170	185	200	215	3 Ay	6 Ay
PG.1.5.3. İnşa Edilen İsale Hattı Uzunluğu (ihalesiz işler) (km)	20	85	90	95	100	105	110	3 Ay	6 Ay
PG.1.5.4. İnşa Edilen Terfi Hattı Uzunluğu (ihalesiz işler) (km)	15	55	60	65	70	75	80	3 Ay	6 Ay
PG.1.5.5. Elektriksel Arızalarla İlgili Taleplerin Bir Gün İçinde Giderilme Oranı (%)	15	85	88	90	92	93	94	3 Ay	6 Ay
Sorumlu Birim	İçme Suyu Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Projeler Dairesi Başkanlığı, Su Arıtma Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Mevsimsel zorluklar - Teçhizat, yedek parça ve sarf malzemelerin zamanında temin edilememesi - Ekonomik etkenler								
Faaliyet ve Projeler	- Muhtelif ilçe ve mahallelerde içme suyu amaçlı derin kuyu açılması - Muhtelif ilçe ve mahallelerdeki kaptajların bakımı - Muhtelif ilçe ve mahallelerde içme suyu isale hattı yapılması - Muhtelif ilçe ve mahallelerde içme suyu terfi merkezleri yapılması - Muhtelif ilçe ve mahallelerde içme suyu terfi hattı yapılması - Muhtelif ilçe ve mahallelerdeki mevcut sondaj kuyularının pompa-motor arızaları ile elektrik arızalarının giderilmesi								
Maliyet Tahmini	51.412.000,00 ₺								
Tespitler	6360 sayılı Kanun sonrası idaremizin görev sahasının genişlemesi - Yurtdışı bağlantılı olarak satın alınan makine ve teçhizatların temin süresinin uzaması								
İhtiyaçlar	- Kurumlar ve birimler arası işbirliği ile koordinasyon artırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi artırılmalıdır. - Birim malzeme stoklarının daha etkin takip edilebilmesi için otomasyon sistemi kurulmalıdır. - Mevzuat gereği genişleyen görev sahamızda hizmetlerin daha etkin yürütülebilmesi için ekip, ekipman, araç ve iş makinesi sayısı artırılmalıdır. - Kırsal kesimde su yönetim ve otomasyon sistemleri ile ilgili eksiklikler giderilmelidir.								

Amaç (A2)	Çevre Sağlığını Gözeterek Kentsel Atıksuyun Etkin ve Verimli Yönetilmesini Sağlamak								
Hedef (H.2.1)	Atıksu arıtma tesislerinin mevzuat çerçevesinde etkin olarak işletilmesini sağlamak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.2.1.1. Çevre ile İlgili Mevzuatta Belirtilen Sınır Değerleri Sağlama Oranı (%)	80	100	100	100	100	100	100	3 ay	6 ay
PG.2.1.2. Arıtma Çamurlarının Bertaraf Oranı (%)	20	5	20	20	20	50	100	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Planlama Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı, Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Mevsimsel zorluklar - Makine yedek parçası ve kimyasalların zamanında temin edilememesi - Aşırı nüfus artışına paralel olarak tesise gelen atıksuyun artması nedeniyle tesis kapasitelerinin yetersiz kalması								
Faaliyet ve Projeler	- Atıksu arıtma tesislerinde kullanılan kimyasalların ve sarf malzemelerin temin edilmesi - Atıksu arıtma tesislerinde kullanılan makine ve ekipmanların bakım ve arıza durumları için gerekli olan yedek parça ve hizmet alımının temin edilmesi - Tesislerin işletilmesi								
Maliyet Tahmini	105.148.000,00 ₺								
Tespitler	6360 sayılı Kanun sonrası idaremizin görev sahasının genişlemesi - Merkez atıksu arıtma tesisinin kapasitesinin nüfus artışına bağlı olarak yetersiz kalacak olması - Bazı yerleşim yerlerinde atıksu arıtma tesisinin bulunmaması - İşletilmekte olan atıksu arıtma tesislerinde nitelikli personel eksikliği - Mevcut durumda Dünya’da ve Türkiye’de çamur bertaraf yöntemi ile ilgili fikir birliğinin bulunmaması								
İhtiyaçlar	- Merkez atıksu arıtma tesisinin kapasitesinin artırılması için gerekli finansman sağlanmalıdır. 6360 sayılı Kanun sonrası idaremizin görev sahasının genişlemesi sonucunda atıksu hizmetlerini etkin olarak devam ettirebilmek için ilave nitelikli personel sayısı artırılmalıdır. - Çamur bertarafına yönelik çimento vb. sanayi kuruluşları ile arıtma çamurlarının bertarafını kolaylaştıracak şekilde protokol ve anlaşmaların yapılabilmesi için ilgili Bakanlıkça mevzuat düzenlenmelidir.								

Amaç (A2)	Çevre Sağlığını Gözeterek Kentsel Atıksuyun Etkin ve Verimli Yönetilmesini Sağlamak								
Hedef (H.2.2)	Endüstriyel atıksu denetimlerini ve atıksu ruhsatlandırma işlemlerini hızlı ve etkin bir şekilde yürütmek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.2.2.1. Endüstriyel Atıksuların Denetim Sayısı (adet)	50	150	160	170	180	190	200	3 ay	6 ay
PG.2.2.2. Atıksu Ruhsatlandırma Başvurularının Cevaplandırılma Oranı (%)	50	100	100	100	100	100	100	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Su ve Kanal İşletme Dairesi Başkanlığı, Abone İşleri Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Mevsimsel zorluklar - Kaçak deşarjlar								
Faaliyet ve Projeler	- Denetimler esnasında alınan numunelerin analizlerinde kullanılmak üzere laboratuvar sarf malzemelerinin temin edilmesi - Denetimlerin gerçekleştirilmesi								
Maliyet Tahmini	494.000,00 ₺								
Tespitler	- Uygunsuz endüstriyel deşarjlarda mevcut mevzuat çerçevesinde yaptırımların yetersiz kalması 6360 sayılı Kanun sonrası idaremizin görev sahasının genişlemesi								
İhtiyaçlar	- Atıksu denetimleri ve denetim sonucu yaptırımlar hususunda su ve kanalizasyon idarelerini ilgilendiren kanunlar güncellenmelidir. - Denetimler esnasında kullanılmak üzere laboratuvar sarf malzemeleri temin edilmelidir.								

Amaç (A2)	Çevre Sağlığını Gözeterek Kentsel Atıksuyun Etkin ve Verimli Yönetilmesini Sağlamak								
Hedef (H.2.3)	Atıksu arıtma tesislerinden elde edilen biyogaz ile yenilenebilir enerji kaynağını verimli şekilde kullanarak enerji üretimini sağlamak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.2.3.1. Merkez Atıksu Arıtma Tesisinde Biyogazdan Elde Edilen Elektrik Enerjisinin Toplam Tüketilen Elektrik Enerjisine Oranı (%) (MWh)	50	50	50	50	50	50	50	3 ay	6 ay
PG.2.3.2. Biyogaz ile Üretilen Ortalama Elektrik Enerjisi Miktarı (MWh/yıl)	50	8.000	8.000	8.000	8.000	8.100	8.200	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Mevsimsel zorluklar - Beklenmeyen uzun süreli arızalar - Yetkili tedarikçinin tek olması ve yedek parça temininin yurt dışına bağımlı olması sebebiyle yedek parça ve sarf malzemelerin zamanında temin edilememesi								
Faaliyet ve Projeler	- Jeneratörlerde kullanılan makine ve ekipmanların bakım ve arıza durumları için gerekli olan yedek parça ve hizmet alımının temin edilmesi - Jeneratörlerin işletilmesi								
Maliyet Tahmini	6.356.000,00 ₺								
Tespitler	Kurumumuzda ve yetkili servislerde gaz jeneratörlerinin teknik olarak stok maliyetlerinin yüksek olması nedeniyle makinelere ait tüm malzemelerin stokta bulundurulamaması; bu nedenle beklenmeyen bir arıza olduğu zaman, malzeme teminine bağlı olarak, arızaya müdahale süresinin uzaması								
İhtiyaçlar	Enerji üretiminin sürdürülebilirliğinin sağlanması için periyodik bakımda kullanılan sarf malzemeleri temin edilmelidir.								

Amaç (A2)	Çevre Sağlığını Gözeterek Kentsel Atıksuyun Etkin ve Verimli Yönetilmesini Sağlamak								
Hedef (H.2.4)	Kentsel atıksuları çevreye zarar vermeden bertaraf etmek için atıksu arıtma tesislerinin planlama, yatırım ve inşaat faaliyetlerini yürütmek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.2.4.1. Atıksu Arıtma Tesisi ile Hizmet Verilen Nüfus Oranı (%)	50	90	91	92	93	94	95	3 ay	6 ay
PG.2.4.2. İnşa Edilen Atıksu Arıtma Tesisi Sayısı (adet)	50	10	13	15	17	19	21	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	Planlama Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Projeler Dairesi Başkanlığı, Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Mevsimsel zorluklar - Bürokratik süreçlerde aksaklık yaşanması - İhale sürecinin uzun sürmesi - Ekonomik faktörler								
Faaliyet ve Projeler	Muhtelif ilçe ve mahallelerde atıksu arıtma tesisi yapımı								
Maliyet Tahmini	24.000.000,00 ₺								
Tespitler	- Nüfus artışına bağlı olarak atıksu arıtma tesislerinin yetersiz kalacak olması 6360 sayılı Kanun sonrası idaremizin görev sahasının genişlemesi - Paydaş kurumlardan resmi izinlerin alınamamasından kaynaklı olarak projelerin hayata geçirilebilmesinde gecikmelerin yaşanması								
İhtiyaçlar	6360 sayılı Kanun sonrası atıksu arıtma tesisi bulunmayan yerlere atıksu arıtma tesisi yapılmalıdır. - Yapımı planlanan projelerin gerçekleştirilebilmesi için finansman ihtiyacı karşılanmalıdır. - Kurumlar ve birimler arası işbirliği ile koordinasyon artırılmalıdır.								

Amaç (A3)	Kanalizasyon ve Yağmur Suyu Hatlarını İşletmek ve İhtiyaç Duyulan Bölgelere Yeni Hatlar Tesis Etmek								
Hedef (H.3.1)	Kanalizasyon ve yağmur suyu ihtiyacına ait talepleri vatandaş ihtiyaçları doğrultusunda etkin olarak projelendirmek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.3.1.1. Kanalizasyon ve Yağmur Suyu Hattı Proje Uzunluğu (km)	100	1.020	1.080	1.140	1.200	1.260	1.320	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	Projeler Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Planlama Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı, Su ve Kanal İşletme Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Bürokratik süreçlerde aksaklıklar yaşanması - Küresel iklim değişikliğine bağlı olarak yağış rejiminin değişmesi								
Faaliyet ve Projeler	- Muhtelif ilçe ve mahallelerde kanalizasyon ve yağmur suyu projesi yapılması - Kanalizasyon ve yağmur suyu hatları, arıtma tesisi yerleri kamulaştırma, tahsis ve izin işlemlerinin yapılması								
Maliyet Tahmini	2.450.000,00 ₺								
Tespitler	- İklim değişiklikleri nedeniyle yağışların şiddetinin ve yağmur suyu taşkınlarının artması - Yeni yerleşime açılan alanlarda kanalizasyon ve yağmur suyu şebekesi gereksinimi 6360 sayılı Kanun sonrası idaremizin görev sahasının genişlemesi - Paydaş kurumlardan resmi izinlerin alınamamasından kaynaklı gecikmeler yaşanması								
İhtiyaçlar	- Yağmur suları yerleşim yerlerine zarar vermeyecek şekilde uzaklaştırılmalıdır. 6360 sayılı Kanun sonrası kanalizasyon şebekesi olmayan yerlere kanalizasyon şebekesi yapılmalıdır. - İl genelinde master plan hazırlanmalıdır.								

Amaç (A3)	Kanalizasyon ve Yağmur Suyu Hatlarını İşletmek ve İhtiyaç Duyulan Bölgelere Yeni Hatlar Tesis Etmek								
Hedef (H.3.2)	Kanalizasyon ve yağmur suyu alt ve üst yapı hizmetlerinin sürekliliğini sağlamak için planlama, yatırım ve inşaat işlerini yapmak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.3.2.1. Kanalizasyon Şebekesine Bağlı Nüfus Oranı (%)	40	91	92	93	94	95	95	3 ay	6 ay
PG.3.2.2. İnşa Edilen Kanalizasyon Hattı Uzunluğu (km)	40	1.639	1.677	1.715	1.753	1.791	1.829	3 ay	6 ay
PG.3.2.3. İnşa Edilen Yağmur Suyu Hattı Uzunluğu (km)	20	274	294	314	334	354	374	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	Planlama Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Projeler Dairesi Başkanlığı, Su ve Kanal İşletme Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Mevsimsel zorluklar - Ekonomik faktörler - İhale sürecinin uzun sürmesi - Bürokratik süreçlerde aksaklıklar yaşanması - Küresel iklim değişikliğine bağlı olarak yağış rejiminin değişmesi								
Faaliyet ve Projeler	Muhtelif ilçe ve mahallelerde kanalizasyon ve yağmur suyu hattı yapımı								
Maliyet Tahmini	137.000.000,00 ₺								
Tespitler	- Kalkınma Planında kentsel altyapı başlığı altında kanalizasyon ve atıksu arıtma altyapısının geliştirilmesi - Bazı yerleşim alanlarında kanalizasyon ile yağmur suyu hatlarının birleşik sistem olması 6360 sayılı Kanun sonrası idaremizin görev sahasının genişlemesi - Paydaş kurumlardan resmi izinlerin alınamamasından kaynaklı olarak projelerin hayata geçirilebilmesinde gecikmelerin yaşanması								
İhtiyaçlar	- Yapımı planlanan projelerin gerçekleştirilebilmesi için finansman ihtiyacı karşılanmalıdır. 6360 sayılı Kanun sonrası kanalizasyon şebekesi olmayan yerlere kanalizasyon şebekesi yapılmalıdır. - Mevcut kanalizasyon ve yağmur suyu sistemi iyileştirilmelidir. - Kurumlar ve birimler arası işbirliği ile koordinasyon artırılmalıdır.								

Amaç (A3)	Kanalizasyon ve Yağmur Suyu Hatlarını İşletmek ve İhtiyaç Duyulan Bölgelere Yeni Hatlar Tesis Etmek								
Hedef (H.3.3)	Kanalizasyon ve yağmur suyu hatlarının faal olarak işletilmesini ve yaygınlaştırılmasını sağlamak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.3.3.1. İnşa Edilen Kanalizasyon Hattı Uzunluğu (km) (ihalesiz işler)	45	50	60	70	80	90	100	3 Ay	6 Ay
PG.3.3.2. İnşa Edilen Yağmur Suyu Hattı Uzunluğu (km) (ihalesiz işler)	45	25	30	35	40	45	50	3 Ay	6 Ay
PG.3.3.3. Kanalizasyon Ana Kanal Tıkanıklığı Arızalarının Bir Gün İçerisinde Giderilme Oranı (%)	10	90	91	92	93	94	95	3 Ay	6 Ay
Sorumlu Birim	Su ve Kanal İşletme Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Planlama Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı, Projeler Dairesi Başkanlığı, Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Mevsimsel zorluklar - Küresel iklim değişikliğine bağlı olarak yağış rejiminin değişmesi								
Faaliyet ve Projeler	- Muhtelif ilçe ve mahallelerde kanalizasyon hattı yapımı - Muhtelif ilçe ve mahallelerde kanalizasyon hattı bakımı, onarımı, temizliği - Muhtelif ilçe ve mahallelerde kanalizasyon parsel bacası yapımı - Muhtelif ilçe ve mahallelerde yağmur suyu hattı yapımı - Muhtelif ilçe ve mahallelerde yağmur suyu hattı bakım ve onarımı - Muhtelif ilçe ve mahallelerde yağmur suyu ızgara kovası temizliği - Muhtelif ilçe ve mahallelerde yağmur suyu ızgarası yapımı - İdareye ait tüm makine parkının işletilmesi								
Maliyet Tahmini	243.607.000,00 ₺								
Tespitler	6360 sayılı Kanun sonrası idaremizin görev sahasının genişlemesi - Bazı yerleşim alanlarında kanalizasyon ile yağmur suyu hatlarının birleşik sistem olması - Afet riskli alanların mevcudiyeti - Kentsel dönüşümün gerçekleşecek olması								
İhtiyaçlar	- Kurumlar ve birimler arası işbirliği ile koordinasyon arttırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi arttırılmalıdır. - Birim malzeme stoklarının daha etkin takip edilebilmesi için otomasyon sistemine ihtiyaç duyulmaktadır. - Mevzuat gereği genişleyen görev sahamızda hizmetlerin daha etkin yürütülebilmesi için ekip, ekipman, araç ve iş makinesi sayısı arttırılmalıdır.								

Amaç (A4)	Su Kaynaklarını Korumak, İşletmek ve Geliştirmek								
Hedef (H.4.1)	Ham su kalitesini korumak ve iyileştirmek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.4.1.1. İçme Suyu Kalitesinin İzlenmesi Amacıyla Alınan Numune Sayısı (adet)	30	250	500	750	1000	1250	1500	3 ay	6 ay
PG.4.1.2. Saha Denetim Sayısı (adet)	40	0	1	5	10	15	20	3 ay	6 ay
PG.4.1.3 İçme Suyu Havzalarına Koruma Planı Hazırlanma Oranı (%)	30	0	0	33	33	66	100	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Projeler Dairesi Başkanlığı, Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Su numunelerinin analizlerinin yapılabilmesi için kurulan Su Analiz Laboratuvarında beklenmedik arızaların oluşması - Çevre kirliliğindeki artış								
Faaliyet ve Projeler	- İçme suyu havzalarından numune alınması - Saha denetimi yapılması - Havza koruma planı hazırlanması								
Maliyet Tahmini	9.940.000,00 ₺								
Tespitler	"İçme ve Kullanma Suyu Havzalarının Korunmasına Dair Yönetmelik" uyarınca İçme-Kullanma Suyu Havza Koruma planlarının 5 yıl içinde hazırlanması - Çok kapsamlı ve akredite bir laboratuvarın idareміз bünyesinde hizmet vermesinden dolayı havzadan toplanan su numunelerinin kalite analizlerinin etkin ve hızlı bir şekilde yapılıyor olması - İçme suyu havzalarında daha etkin denetim yapılabilmesi için personel ve araç sayısının artırılma gerekliliğі								
İhtiyaçlar	- Kurumlar ve birimler arası işbirliği ile koordinasyon artırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi artırılmalıdır. - Denetimlerin daha etkin yürütülebilmesi için ekip, ekipman ve araç sayısı artırılmalıdır.								

Amaç (A4)	Su Kaynaklarını Korumak, İşletmek ve Geliştirmek								
Hedef (H.4.2)	Su dolum tesislerinin kapasitesini arttırarak talep ve ihtiyaçları karşılamak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.4.2.1. Ortalama Damacana Dolum Miktarı (adet-günlük)	50	55.000	57.500	60.000	62.500	65.000	67.500	3 Ay	6 Ay
PG.4.2.2. Ortalama Pet Dolum Miktarı (litre-günlük)	50	45.000	48.000	51.000	54.000	57.000	60.000	3 Ay	6 Ay
Sorumlu Birim	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Büyük çaplı makine ve ekipman arızaları - Kaynak debisinin azalması - Mevsimsel zorluklar								
Faaliyet ve Projeler	5 litrelik pet ambalaj üretim hattı yapılması 12 litrelik geri dönüşümsüz pet üretim hattı yapılması - Cam şişe suyu üretim hattı yapılması - Damacana ve pet dolum tesisleri için hammadde alımı - Makine, teçhizat ve yedek parça alımı - Damacana ve pet dolum tesislerinin işletilmesi								
Maliyet Tahmini	140.021.000,00 ₺								
Tespitler	- Güncellenen mevzuat uyarınca damacana dolum ve kullanım esasları ile ilgili kriterlerin değişmesi - Tüketici taleplerinin artış eğiliminde olması - Ürün çeşitliliğinin geniş bir yelpazede sunuluyor olması - Mevcut tesislerimizin ve laboratuvarlarımızın uluslararası ve ulusal geçerliliğe sahip belgelere(ISO 9001:2015, ISO 22000:2005, TS EN ISO/IEC 17025, LGC Standarts Proficiency Testing- AquaCheck, Çevre Ölçüm ve Analizleri Yeterlilik Belgesi) sahip olması								
İhtiyaçlar	Artan tüketici taleplerinin karşılanması için mevcut tesislerin kapasitesi arttırılmalıdır.								

Amaç (A4)	Su Kaynaklarını Korumak, İşletmek ve Geliştirmek								
Hedef (H.4.3)	Kaynak suyu depolama kapasitesini arttırmak ve ıslah çalışmaları yapmak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.4.3.1. Su Kaynaklarının Islah Oranı (%)	30	80	100	100	100	100	100	3 Ay	6 Ay
PG.4.3.2. Kaynak Suyu Depo Sayısı (adet)	70	4	4	5	5	5	5	3 Ay	6 Ay
Sorumlu Birim	Planlama Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Projeler Dairesi Başkanlığı, İçme Suyu Dairesi Başkanlığı, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Kaynak debisinin azalması - Kaynak sularında yapılacak yasal düzenlemeler - Küresel iklim değişikliğine bağlı olarak yağış rejiminin değişmesi								
Faaliyet ve Projeler	- Mevcut kaynakların bakım onarımı 10.000 m³ depo yapımı								
Maliyet Tahmini	9.750.000,00 ₺								
Tespitler	- Küresel iklim değişikliğine bağlı olarak su debisinin azalması - Tüketici taleplerinin artış eğiliminde olması								
İhtiyaçlar	- Yapımı planlanan projelerin gerçekleştirilebilmesi için finansman ihtiyacı karşılanmalıdır. - Kaynak suyu depolama kapasitesi artırılmalıdır. - Kaynak suyu ıslah çalışmaları yapılmalıdır.								

Amaç (A5)	Abone Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyetini En Üst Düzeye Çıkarmak								
Hedef (H.5.1)	Abone memnuniyeti odaklı olarak verilen hizmetleri geliştirmek ve iyileştirmek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.5.1.1. Abone Memnuniyet Oranı (%)	10	93,50	93,80	94,10	94,40	94,70	95	3 Ay	6 Ay
PG.5.1.2. Hizmet Veren Sumatik Sayısı (adet)	30	47	49	51	52	54	55	3 Ay	6 Ay
PG.5.1.3. Bakımı/ Güncellemesi Yapılan Sumatik Sayısı (adet)	20	-	10	20	30	40	55	3 Ay	6 Ay
PG.5.1.4. Tasarruflu Su Kullanımına Yönelik Yapılacak Etkinlik Sayısı (adet)	10	-	1	2	3	4	5	3 Ay	6 Ay
PG.5.1.5. Bakım, Onarımı Tamamlanan ve Modernize Edilen Hizmet Ofisi Sayısı (adet)	30	-	3	7	11	14	17	3 Ay	6 Ay
Sorumlu Birim	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Planlama Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Projeler Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Kullanılan teknolojinin güncelliğini yitirmesi - Büyük çaplı elektrik ve internet kesintileri								
Faaliyet ve Projeler	- Sumatiklerin hizmete alınması - Sumatiklerin bakımlarının ve güncellemelerinin yapılması - Abone memnuniyet anketi ile tasarruflu su kullanımına yönelik broşür bastırılması ve dağıtılması - Mevcut hizmet ofislerinin gelişmekte olan teknoloji doğrultusunda modernize edilmesi								
Maliyet Tahmini	27.339.000,00 ₺								
Tespitler	- Kalkınma planı kentsel altyapı, mahalli idareler ve çevrenin korunması hedefleri ışığında vatandaş memnuniyetinin artırılması, vatandaşların hizmete erişimlerinin kolaylaştırılması ve daha etkin, hızlı, nitelikli ve katılımcı hizmet hedeflenmesi - Yapılan dış paydaş anketi sonucunda tasarruflu su kullanımının yaygınlaştırılmasının hedeflenmesi 6360 sayılı Kanun sonrası idaremizin görev sahasının genişlemesi								
İhtiyaçlar	- Kurumlar ve birimler arası işbirliği ile koordinasyon artırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi artırılmalıdır. - Mevcut yazılım ve donanım sistemleri artırılmalı ve geliştirilmelidir. - Abone hizmet ofisleri gelişmekte olan teknoloji doğrultusunda modernize edilmelidir. - Hizmetin daha etkin yürütülebilmesi için ekip, ekipman ve araç sayısı artırılmalıdır.								

Amaç (A5)	Abone Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyetini En Üst Düzeye Çıkarmak								
Hedef (H.5.2)	Çağrı merkezi hizmetlerini güçlendirmek ve geliştirmek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.5.2.1. Çağrı Merkezinden Hizmet Alan Vatandaşların Memnuniyet Oranı (%)	50	85	86	87	88	89	90	3 ay	6 ay
PG.5.2.2. Çağrı Merkezine Gelen Çağrıların İlk 20 Saniyede Karşılama Oranı (%)	50	70	75	76	77	78	80	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Doğal afetler - Büyük çaplı elektrik ve internet kesintileri								
Faaliyet ve Projeler	- Çağrı merkezi hizmetinin yürütülmesi - Personel eğitimi								
Maliyet Tahmini	7.457.000,00 ₺								
Tespitler	- Kalkınma Planında mahalli idareler kısmında vatandaş memnuniyetinin artırılmasının sağlanmasının hedeflenmesi - Çağrı merkezinin kullanmış olduğu ekipman ile bulunduğu fiziki alanın 2017 yılında yenilenmiş olması - Çağrı merkezinin istatistiki verilerinin otomasyon yardımıyla anlık olarak takip ediliyor olması - Kesinti, arıza vb. durumlarda basın, internet ve kısa mesaj yoluyla vatandaşın zamanında ve etkin olarak bilgilendiriliyor olması - Personel sayısına bağlı olarak çağrı merkezi hizmetlerinin 24 saat esasına göre yürütülmesinde güçlüklerle karşılaşılması								
İhtiyaçlar	- Birimler arası işbirliği ile koordinasyon artırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi artırılmalıdır. - Çağrı merkezi hizmetlerinin daha etkin yürütülebilmesi için nitelikli personel sayısı artırılmalıdır.								

Amaç (A5)	Abone Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyetini En Üst Düzeye Çıkarmak								
Hedef (H.5.3)	Elektronik kartlı sayacı (EKS) geliştirmek ve gelen talepleri etkin olarak karşılamak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.5.3.1. Kullanılacak Olan EKS'ye Yönelik Alınan MID* Belgesi Sayısı (adet)	20	2	3	3	3	4	4	3 Ay	6 Ay
PG.5.3.2. Gelen Taleplerin Karşılama Oranı (%)	80	100	100	100	100	100	100	3 Ay	6 Ay
Sorumlu Birim	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı, Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Malzeme temin süresinin uzaması - Mevsimsel zorluklar - Yoğun yapılaşma ve hızlı nüfus artışı - Denetimci kuruluştan kaynaklanan belirsizlikler								
Faaliyet ve Projeler	- EKS üretimi - EKS servis ve bakım hizmetleri - EKS sisteminin gelişen teknoloji doğrultusunda geliştirilmesi								
Maliyet Tahmini	49.229.000,00 ₺								
Tespitler	- EKS'nin gelişen teknolojik koşullara uyum sağlaması - Sayaç üretim, montaj ve tamirinin idaremize ait uluslararası belge ile yapılması sonucunda hizmetin hızlı ve etkin olarak veriliyor olması								
İhtiyaçlar	- Kurumlar ve birimler arası işbirliği ile koordinasyon arttırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi arttırılmalıdır. - Üretim, bakım, onarım hizmetlerinin daha etkin yürütülebilmesi için ekip, ekipman ve araç sayısı arttırılmalıdır.								
*MID: Measuring Instruments Directive									

Amaç (A6)	Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek ve Etkin Yönetim Anlayışını Geliştirmek								
Hedef (H.6.1)	Kurum personelinin mesleki gelişimine katkı sağlamak ve motivasyonunu arttırmak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.6.1.1. Personel Memnuniyet Oranı (%)	30	53	55	57	60	62	65	3 Ay	6 Ay
PG.6.1.2. Yıllık Eğitim Planındaki Eğitimlerin Gerçekleştirilme Oranı (%)	30	80	90	100	100	100	100	3 Ay	6 Ay
PG.6.1.3. İSG*Eğitimlerine Katılım Oranı (%)	20	81	83	85	87	89	90	3 Ay	6 Ay
PG.6.1.4. Personele Yönelik Motivasyon Arttırıcı Etkinlik Sayısı (adet)	20	-	1	2	3	4	5	3 Ay	6 Ay
Sorumlu Birim	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Tüm Daire Başkanlıkları								
Riskler	- Personelin izinli veya raporlu olması - Eğitim planlanan günlerde personelin zorunlu olarak iş mahalinde bulunma durumu								
Faaliyet ve Projeler	İnsan kaynakları ve eğitim hizmetlerinin yürütülmesi								
Maliyet Tahmini	9.805.000,00 ₺								
Tespitler	- Personelin eğitime katılım isteğinin düşük olması - Mevzuatta başarılı personelin ödüllendirilmesine ilişkin mekanizmaların sınırlı olması								
İhtiyaçlar	- Personelin motivasyonunu arttırıcı faaliyetler yapılmalıdır. - İyi performansları ödüllendirilecek mekanizmalar geliştirilmelidir. - Personelin düzenlenen eğitimlere katılım oranı arttırılmalıdır. - Birimler arası koordinasyon arttırılmalıdır.								
*İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği									

Amaç (A6)	Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek ve Etkin Yönetim Anlayışı Geliştirmek								
Hedef (H.6.2)	Faaliyetlerin yürütülmesinde sürekliliği sağlamak için destek hizmetlerini etkin olarak yürütmek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.6.2.1. Güvenliği Sağlanan Birimlerin Tüm Birimlere Oranı (%)	50	100	100	100	100	100	100	3 Ay	6 Ay
PG.6.2.2. Bakımı Gerçekleştirilen Yeşil Alanların Toplam Yeşil Alana Oranı (%)	50	100	100	100	100	100	100	3 Ay	6 Ay
Sorumlu Birim	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Tüm Birimler								
Riskler	- Mevsimsel zorluklar - Doğal afetler								
Faaliyet ve Projeler	- ESKİ Genel Müdürlüğü yerleşkelerinin 24 saat kesintisiz güvenliğinin sağlanması - Yeşil alanların bakımının yapılması								
Maliyet Tahmini	18.852.000,00 ₺								
Tespitler	- Yeşil alanlarda çalışan personelin çoğunlukla mevsimlik işçi olmasından dolayı personel sürekliliğinin sağlanamaması - İlkbahar döneminde yeşil alan ile ilgili görev ve sorumlulukların artması - Tüm birimlerin 24 saat kesintisiz güvenliğinin sağlanması - Güvenlik hizmetinin kameralar vasıtasıyla destekleniyor olması - Emeklilik, iş değiştirme vb. nedenlerle personel sayısında azalma meydana gelmesi								
İhtiyaçlar	- Güvenlik noktalarının periyodik bakımları yaptırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi artırılmalıdır. - Destek hizmetlerin daha etkin yürütülebilmesi için ekip, ekipman ve araç sayısı artırılmalıdır. - Yeşil alanların bakımı için kullanılan ekipmanların depolama koşulları geliştirilmelidir.								

Amaç (A6)	Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek ve Etkin Yönetim Anlayışını Geliştirmek								
Hedef (H.6.3)	Kurum personelinin daha iyi fiziki koşullarda görev yapmasını sağlamak için hizmet binalarını nitelik ve nicelik yönünden geliştirmek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.6.3.1. Mevcut Binaların Bakım ve Onarım Taleplerinin Karşılama Oranı (%)	70	100	100	100	100	100	100	3 ay	6 ay
PG.6.3.2. Yeni Hizmet Binası Tamamlanma Oranı (%)	30	0	15	50	70	90	100	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	Planlama Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Projeler Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Artan kurum personeli sayısına bağlı olarak idari ve hizmet binalarının yetersiz kalması - Ekonomik faktörler - İhale sürecinin uzun sürmesi								
Faaliyet ve Projeler	Mevcut binaların büyük bakım ve onarımlarının yapılması ve ihtiyaç duyulan yerlere idari ve hizmet binası yapılması								
Maliyet Tahmini	45.000.000,00 ₺								
Tespitler	- Kalkınma Planında afet yönetimi başlığı altında bina ve altyapı tesislerinin afetlere karşı daha dayanıklı olarak inşa edilmesinin ifade edilmesi - Mevcut binaların bazılarında büyük bakım ve onarıma ihtiyaç duyulması - Mevcut idari ve hizmet binalarının yetersiz kalması								
İhtiyaçlar	- Artan ihtiyaca bağlı olarak yeni idari ve hizmet binası yapılmalıdır. - Mevcut binaların bakım ve onarımı ile yeni hizmet binalarının yapılabilmesi için gerekli finansman sağlanmalıdır.								

Amaç (A6)	Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek ve Etkin Yönetim Anlayışını Geliştirmek								
Hedef (H.6.4)	Kurum menfaatlerini koruyucu, anlaşmazlıkları engelleyici tedbirleri zamanında alarak hukuki uyumsuzlukları en aza indirmek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.6.4.1. Dava Açma ve Açılan Davaya Otuz Gün İçerisinde Cevap Verme Oranı (%)	75	100	100	100	100	100	100	3 ay	6 ay
PG.6.4.2. Mütalaa Taleplerine On Beş Gün İçinde Cevap Verme Oranı (%)	25	100	100	100	100	100	100	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	1. Hukuk Müşavirliği								
İşbirliği Yapılacak Birim	Tüm Birimler								
Riskler	- Birimlerden istenen belge ve bilgilerin zamanında tamamlanamaması - Personelin izinli, istirahatli veya raporlu olması - Mevzuatın kısa aralıklarla değişikliğe uğraması								
Faaliyet ve Projeler	1. Hukuk Müşavirliği hizmetlerinin yürütülmesi								
Maliyet Tahmini	5.590.000,00 ₺								
Tespitler	4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nda kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde vatandaş odaklı yaklaşımların benimsenmesi								
İhtiyaçlar	- Bilgi ve belge akışının güvenli, hızlı ve etkin olarak yapılması için yönetim bilgi sistemi gelişen teknoloji doğrultusunda güncellenmelidir. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi artırılmalıdır.								

Amaç (A6)	Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek ve Etkin Yönetim Anlayışını Geliştirmek								
Hedef (H.6.5)	Kesintisiz, sürdürülebilir ve etkin bir bilgi yönetim sistemi oluşturmak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
6.5.1. Mevcut Dijital Verilerin Birleştirilerek CBS Ortamına Aktarılma Oranı (%)	30	10	20	40	60	80	100	3 ay	6 ay
6.5.2. Sistem Kesintisizlik Oranı (%)	35	100	100	100	100	100	100	3 ay	6 ay
6.5.3. Afet Yedekleme Oranı (%)	35	100	100	100	100	100	100	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Tüm Birimler								
Riskler	- Birimler arası veri akışında yaşanabilecek zorluklar - Doğal afetler - Büyük çaplı elektrik ve internet kesintileri - Yazılım ve donanım hizmetlerinin teknik servis ve destek sürecinde yaşanabilecek aksaklıklar								
Faaliyet ve Projeler	Bilgi işlem hizmetlerinin yürütülmesi								
Maliyet Tahmini	8.789.000,00 ₺								
Tespitler	- Mevcut fiziksel sunucuların, gelişmiş sunucular üzerinde sanallaştırılması, böylece yedekleme ve bakım hizmetlerinin daha hızlı ve kolay yapılabilir hale gelmesi - Kurumlar ve birimler arasındaki bilişim altyapısı ve veri aktarım hizmetlerinin geliştirilerek sürdürülmesi - Sunucu sistem odasının yenilenerek 24 saat esasına göre izleniyor olması, ayrıca alarm sistemleri vasıtasıyla yangın, fiziki güvenlik, oda sıcaklığı vb. konularda koruyucu ve önleyici tedbirlerin alınmış olması								
İhtiyaçlar	- Mevcut dijital veriler birleştirilerek Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) ortamına aktarılma işlemi tamamlanmalıdır. - Kurumlar ve birimler arası işbirliği ile koordinasyon artırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi artırılmalıdır. - Bilgi işlem hizmetlerin daha etkin yürütülebilmesi için mevcut yazılım ve donanım sistemleri artırılmalı ve geliştirilmelidir. - Bilgi sistemleri ile ilgili Ar-Ge çalışmaları yapılmalıdır.								

Amaç (A7)	Mali Yapıyı Güçlü ve Sürdürülebilir Kılmak								
Hedef (H.7.1)	Stratejik yönetim anlayışına uygun olacak şekilde güçlü bir mali yapı oluşturmak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.7.1.1. Gider Gerçekleşme Oranı (%)	25	82	83	84	85	86	87	3 ay	6 ay
PG.7.1.2. Gelir Gerçekleşme Oranı (%)	25	75	76	77	78	79	80	3 ay	6 ay
PG.7.1.3. İç Kontrol Uyum Eylem Planı Gerçekleşme Oranı (%)	20	70	71	72	73	74	75	3 ay	6 ay
PG.7.1.4. Gelirlerin Giderleri Karşılama Oranı (%)	30	93	100	100	100	100	100	3 ay	6 ay
Sorumlu Birim	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Tüm Birimler								
Riskler	- Ekonomik etkenler - Birimler arası işbirliğinin sağlanamaması								
Faaliyet ve Projeler	Stratejik yönetim ve iç kontrol hizmetlerinin yürütülmesi								
Maliyet Tahmini	7.612.000,00 ₺								
Tespitler	- Faaliyetlerin 5018 sayılı Kanun, Kalkınma Planı ve diğer üst politika belgelerine uygun olarak yürütülmesi - Kurumumuzun görev, yetki ve sorumluluklarını düzenleyen 2560 sayılı Kanun ile belediye mevzuatı arasında uyumsuzlukların olması - Kamu iç kontrol standartlarına kurumumuzun uyum seviyesinin % 67 seviyesinde olması - Gelir ve gider gerçekleşme oranlarının önceki yıllara göre artış eğilimi göstermesi								
İhtiyaçlar	- Mali yönetim yapısı güçlendirilmelidir. - Stratejik yönetim algısı kurumda yerleştirilmelidir. - İç kontrol uyum eylem planı çerçevesinde birimler arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamaya yönelik mekanizmalar geliştirilmelidir. - Risk yönetim sistemi geliştirilmeli ve sistemden etkin olarak faydalanılmalıdır. - Planlama, bütçeleme ve izleme süreçleri arasındaki uyum artırılmalıdır. - Performans takip ve izleme sistemi temin edilmeli/oluşturulmalıdır. - Kurumlar ve birimler arası işbirliği ile koordinasyon artırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi artırılmalıdır.								

Amaç (A7)	Mali Yapıyı Güçlü ve Sürdürülebilir Kılmak								
Hedef (H.7.2)	Su kayıplarının azaltılmasını ve tahsilat gerçekleştirme oranının artırılmasını sağlamak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Rapor Sıklığı
PG.7.2.1. Saha/ Sistem Kontrol Sayısı (adet)	50	-	12	24	36	48	60	3 Ay	6 Ay
PG.7.2.2. Su Tüketiminin Tahsilat/Tahakkuk Oranı (m ³) (%)	50	96,66	97,00	97,50	97,80	98,00	98,20	3 Ay	6 Ay
Sorumlu Birim	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı, İçme Suyu Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Hukuki prosedürler - Uzun süreli sistemsel ve mekanik arızalar								
Faaliyet ve Projeler	- Kaçak su kullanımına yönelik saha/sistem kontrolü - Aşırı düşük ve aşırı yüksek tüketimli abonelere yönelik kontrol - Park, bahçe ve ibadethanelerin su tesisatı ve sayaçları kontrolü								
Maliyet Tahmini	15.249.000,00 ₺								
Tespitler	- Kalkınma Planı Kentsel Altyapı hedefleri ışığında su kayıp, kaçaklarının daha düşük seviyelere indirilmesinin hedeflenmesi - Akıllı kartlı sayaç kullanımının yaygınlaşmasına paralel olarak idaremizin tahsilat/tahakkuk oranının Türkiye ortalamasının üzerinde olması - Yürürlükteki mevzuatta usulsüz su kullanımlarındaki yaptırımların yetersiz olması								
İhtiyaçlar	- Kaçak su kullanımına yönelik denetim sayıları artırılmalıdır. - Birimler arası işbirliği ile koordinasyon artırılmalıdır. - Mevcut personele mesleki eğitimler verilerek yetkinlik seviyesi artırılmalıdır. - Denetimlerin daha etkin yürütülebilmesi için ekip, ekipman ve araç sayısı artırılmalıdır.								

Maliyetlendirme

Tahmini Maliyetlendirme

		2020 Yılı	2021 Yılı	2022 Yılı	2023 Yılı	2024 Yılı	Toplam Maliyet
Amaç 1	Kesintisiz ve Kaliteli İçme Suyu Sağlamak	67.300.000	71.301.000	74.450.000	79.229.000	83.627.000	375.907.000
H.1.1	İçme suyu ihtiyacına ait talepleri vatandaş ihtiyaçları doğrultusunda etkin olarak projelendirmek	550.000	570.000	590.000	610.000	630.000	2.950.000
H.1.2	İçme suyu temin ve dağıtım sisteminin alt ve üst yapı hizmetlerinin sürekliliğini sağlamak için planlama, yatırım ve inşaat yapmak	23.000.000	26.000.000	28.500.000	31.000.000	33.000.000	141.500.000
H.1.3	İçme suyu arıtma tesisinden 365 gün şehir şebeke sistemini beslemek	23.450.000	23.623.000	24.751.000	25.989.000	27.286.000	125.099.000
H.1.4	İçme suyu dağıtım sistemini aktif halde tutmak ve kayıp kaçak ile etkin bir şekilde mücadele etmek	10.000.000	10.224.000	11.020.000	11.562.000	12.140.000	54.946.000
H.1.5	İçme suyu hatlarının kesintisiz şekilde işletilmesini ve yaygınlaştırılmasını sağlamak	10.300.000	10.884.000	9.589.000	10.068.000	10.571.000	51.412.000
Amaç 2	Çevre Sağlığını Gözeterek Kentsel Atıksuyun Etkin ve Verimli Yönetilmesini Sağlamak	22.737.000	29.022.000	30.598.000	26.228.000	27.413.000	135.998.000
H.2.1	Atıksu arıtma tesislerinin mevzuat çerçevesinde etkin olarak işletilmesini sağlamak	18.499.000	19.720.000	21.231.000	22.292.000	23.406.000	105.148.000
H.2.2	Endüstriyel atıksu denetimlerini ve atıksu ruhsatlandırma işlemlerini hızlı ve etkin bir şekilde yürütmek	88.000	94.000	99.000	104.000	109.000	494.000
H.2.3	Atıksu arıtma tesislerinden elde edilen biyogaz ile yenilenebilir enerji kaynağını verimli şekilde kullanarak enerji üretimini sağlamak	1.150.000	1.208.000	1.268.000	1.332.000	1.398.000	6.356.000

		2020 Yılı	2021 Yılı	2022 Yılı	2023 Yılı	2024 Yılı	Toplam Maliyet
H.2.4	Kentsel atıksuları çevreye zarar vermeden bertaraf etmek için atıksu arıtma tesislerinin planlama, yatırım ve inşaat faaliyetlerini yürütmek	3.000.000	8.000.000	8.000.000	2.500.000	2.500.000	24.000.000
Amaç 3	Kanalizasyon ve Yağmur Suyu Hatlarını İşletmek ve İhtiyaç Duyulan Bölgelere Yeni Hatlar Tesis Etmek	70.372.000	80.831.000	74.760.000	77.244.000	79.850.000	383.057.000
H.3.1	Kanalizasyon ve yağmur suyu ihtiyacına ait talepleri vatandaş ihtiyaçları doğrultusunda etkin olarak projelendirmek	450.000	470.000	490.000	510.000	530.000	2.450.000
H.3.2	Kanalizasyon ve yağmur suyu alt ve üst yapı hizmetlerinin sürekliliğini sağlamak için planlama, yatırım ve inşaat işlerini yapmak	27.000.000	35.000.000	25.000.000	25.000.000	25.000.000	137.000.000
H.3.3	Kanalizasyon ve yağmur suyu hatlarının faal olarak işletilmesini ve yaygınlaştırılmasını sağlamak	42.922.000	45.361.000	49.270.000	51.734.000	54.320.000	243.607.000
Amaç 4	Su Kaynaklarını Korumak, İşletmek ve Geliştirmek	27.280.000	45.293.000	29.019.000	28.357.000	29.762.000	159.711.000
H.4.1	Ham su kalitesini korumak ve iyileştirmek	1.800.000	1.889.000	1.983.000	2.082.000	2.186.000	9.940.000
H.4.2	Su dolun tesislerinin kapasitesini arttırarak talep ve ihtiyaçları karşılamak	24.480.000	35.404.000	26.786.000	26.025.000	27.326.000	140.021.000
H.4.3	Kaynak suyu depolama kapasitesini arttırmak ve ıslah çalışmaları yapmak	1.000.000	8.000.000	250.000	250.000	250.000	9.750.000
Amaç 5	Abone Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyetini En Üst Düzeye Çıkarmak	15.298.000	15.562.000	16.865.000	17.707.000	18.593.000	84.025.000
H.5.1	Abone memnuniyeti odaklı olarak verilen hizmetleri geliştirmek ve iyileştirmek	4.948.000	5.195.000	5.455.000	5.727.000	6.014.000	27.339.000
H.5.2	Çağrı merkezi hizmetlerini güçlendirmek ve geliştirmek	1.350.000	1.417.000	1.488.000	1.562.000	1.640.000	7.457.000

		2020 Yılı	2021 Yılı	2022 Yılı	2023 Yılı	2024 Yılı	Toplam Maliyet
H.5.3	Elektronik kartlı sayacı (EKS) geliştirmek ve gelen talepleri etkin olarak karşılamak	9.000.000	8.950.000	9.922.000	10.418.000	10.939.000	49.229.000
Amaç 6	Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek ve Etkin Yönetim Anlayışını Geliştirmek	12.928.000	23.145.000	23.553.000	13.980.000	14.430.000	88.036.000
H.6.1	Kurum personelinin mesleki gelişimine katkı sağlamak ve motivasyonunu arttırmak	1.775.000	1.863.000	1.956.000	2.054.000	2.157.000	9.805.000
H.6.2	Faaliyetlerin yürütülmesinde sürekliliği sağlamak amacıyla destek hizmetlerini etkin olarak yürütmek	3.550.000	3.550.000	3.728.000	3.914.000	4.110.000	18.852.000
H.6.3	Kurum personelinin daha iyi fiziki koşullarda görev yapmasını sağlamak için hizmet binalarını nitelik ve nicelik yönünden geliştirmek	5.000.000	15.000.000	15.000.000	5.000.000	5.000.000	45.000.000
H.6.4	Kurum menfaatlerini koruyucu, anlaşmazlıkları engelleyici tedbirleri zamanında alarak hukuki uyumsuzlukları en aza indirmek	1.012.000	1.062.000	1.115.000	1.171.000	1.230.000	5.590.000
H.6.5	Kesintisiz, sürdürülebilir ve etkin bir bilgi yönetim sistemi oluşturmak	1.591.000	1.670.000	1.754.000	1.841.000	1.933.000	8.789.000
Amaç 7	Mali Yapıyı Güçlü ve Sürdürülebilir Kılmak	4.138.000	4.344.000	4.561.000	4.790.000	5.028.000	22.861.000
H.7.1	Stratejik yönetim anlayışına uygun olacak şekilde güçlü bir mali yapı oluşturmak	1.378.000	1.446.000	1.519.000	1.595.000	1.674.000	7.612.000
H.7.2	Su kayıplarının azaltılmasını ve tahsilatın gerçekleştirilme oranının artırılmasını sağlamak	2.760.000	2.898.000	3.042.000	3.195.000	3.354.000	15.249.000
Hedef Maliyetleri		220.053.000	269.498.000	253.806.000	247.535.000	258.703.000	1.249.595.000
Genel Yönetim Giderleri		149.947.000	119.502.000	154.194.000	180.465.000	191.297.000	795.405.000
Toplam		370.000.000	389.000.000	408.000.000	428.000.000	450.000.000	2.045.000.000

Stratejik planların uygulanmasında, kurumların belirlenen amaç ve hedeflere ulaşabilmeleri için en önemli unsur “ Stratejik Planların İzlenmesi ve Değerlendirilmesi” sürecidir. Bu süreç; 5 (beş) yıllık dönemi kapsayan stratejik planların istenilen düzeyde uygulanmasını, her aşamada planın izleme, değerlendirme ve denetiminin yapılmasını ve sürekliliğini içermektedir.

İzleme ve değerlendirme sürecinde temel sorumluluk üst yöneticiye ait olup hedeflerin ve ilgili performans göstergeleri ile risklerin takibi, ilgili hedeften sorumlu birimin harcama yetkilisinin, harcama birimlerinden hedeflere ilişkin alınan gerçekleşme değerlerinin toplulaştırılması ve Genel Müdürlük Makamına sunulması Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığının sorumluluğundadır. Performans göstergeleri aracılığı ile amaç ve hedeflerin gerçekleşme sonuçlarının belirli bir sıklıkta izlenmesi ve belirlenen dönemler itibarıyla raporlanarak yöneticilerin değerlendirmesine sunulması izleme faaliyetlerini oluşturmaktadır. Değerlendirme ise devam eden veya tamamlanmış olan faaliyetlerin amaç ve hedeflere ne ölçüde ulaşıldığını ve karar alma sürecine ne ölçüde katkı sağladığını belirlemek amacı ile ayrıntılı bir incelemedir.

Stratejik Plan, ilgili birimler tarafından sürekli olarak izlenecek, hedeflenen ve gerçekleşen performans değerlerin karşılaştırmalı bir şekilde analiz edilerek 3 er aylık dönemler olarak Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına raporlanacaktır.

Stratejik planda yer alan hedef ve göstergelere ne oranda ulaşıldığının tespiti “Stratejik Plan İzleme Raporu” ve “Stratejik Plan Değerlendirme Raporu” aracılığı ile gerçekleştirilecektir. Bu kapsamda performans göstergelerine ilişkin veriler, yılın ilk altı aylık dönemine(Ocak-Haziran) ilişkin “ Stratejik Plan İzleme Raporu” aracılığı ile Temmuz ayının sonuna kadar; yıllık dönemine(Ocak-Aralık) ilişkin de “ Stratejik Plan Değerlendirme Raporu” aracılığı ile Şubat ayının sonunda kadar belirlenen tarihlerde harcama birimlerinden talep edilerek Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığınca hazırlanacaktır.

Bu raporların hazırlanmasına müteakip Strateji Geliştirme Kurulu altı aylık dönemlerde “izleme” toplantıları, bir yıllık dönemlerde ise “değerlendirme” toplantıları yapacaktır. Bu toplantıların sonucunda Genel Müdür, stratejik planının kalan süresi için hedeflere nasıl ulaşılabileceğine ilişkin önlemleri ortaya koyacak ve ilgili birimleri görevlendirecektir.

“Stratejik Plan Değerlendirme Raporu”, Genel Müdür başkanlığında yapılan değerlendirme toplantısında stratejik planın kalan süresi için hedeflere nasıl ulaşılabileceğine ilişkin alınacak gerekli önlemleri de içerecek şekilde hazırlanır.