|  |
| --- |
| **Süreç Bilgileri** |
| Kodu |  |
| Adı | Hizmet yönetimi |
| Türü | [ ]  Yönetim Süreci | XTemel Süreç | X Destek Süreç |
| Kategorisi | KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ |
| Grubu | Garaj İdari Amirliği |
|  **Sürecin Özet Tanımı** |
| Üniversitemizde iç ve dış paydaşlar tarafından istek de bulunulan Araçların (97 Araç) sevk ve idaresi, Araçlarda İş sağlığı ve İş Güvenliği ile ilgili önlemlerin alınması, Araçların bakım onarımının yapılmasını ve malzeme ihtiyaçlarının alınması, periyodik bakım onarımlarının takibi, muayene ve trafik sigortalarının günlerinin takip edilmesi , mesaiye kalan personelin takibinin yapılması, yakıt sarfiyatının rapor edilmesi ve kayıtlı araçlarının taşıma ve ulaştırma hizmetleri kapsamında ekonomik ve verimli kullanılmasını sağlamaktır. |
|  **Süreç Katılımcıları** |
| Süreç Sahibi | İdari ve Mali İşler Daire Başkanı |
| Süreç Sorumluları | Garaj İdari Amirliği |
| Paydaşlar | Akademik Personelİdari Amir (İlgili Birim)İdari PersonelÖğrenciler |
|  **Süreç Unsurları** |
| Girdiler | Akademik ve İdari Birimlerin Talepleri |
| Kaynaklar | İnsan Kaynağı (Süreç Sorumluluları) |
| Çıktılar | İşlemi tamamlanmış doküman ve kayıtlar, yapılan işler, yapılan yazışmalar |
| Etkilendiği Süreçler | TÜM SÜREÇLER |
| Etkilediği Süreçler | Tüm Süreçler |
|  **Süreç Faaliyetleri** |
| No | Süreç Faaliyetinin Tanımı | Süreç Katılımcıları |
| F1 | Garaj İdari amirliğimizden istenen araç Birimimizden istenen personel görevlendirilmeleri EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi)’nden veya bizzat İlgili Birim ya da ilgili amire bildirilir. | Daire Başkanıİlgili amirlerİlgili Birim |
| F2 | Garaj İdari Amirliğinden istek oluşumu ihtiyaç duyulan Araç ve Şoförleri görevlendirme yoluyla Üniversitemiz birimlerinden ilgili amire iletilir.  | Daire Başkanıİlgili Amiriİlgili Birimİlgili Personeller |
| F3 | Üniversitemizde iç ve dış paydaşlar tarafından yazılı veya sözlü istek de bulunulan Araçların, gerekli birimlerin olur ve onayı alınarak sevk ve idaresi  | Daire BaşkanıGaraj AmiriŞoförler |
| F4 | Üniversitemiz Birimlerimizin isteği değerlendirilip ihtiyaç duyulan sayıda personel görevlendirilmesi yapılır. | Daire Başkanıİlgili AmirİlgiliFakülteler,Yüksekokul Sekreteriİlgili Personel |
| F5 | Ulaştırma, taşıma hizmetleri yürütmek,Öğrenci topluluklarının düzenlediği/iştirak ettikleri sosyal etkinliklerde ulaşımlarının sağlanması,Kongre ve sempozyumlarda katılımcıların ve görevlilerinin ulaşımının sağlanması Üniversitemiz çalışanlarının resmi görevleri ile ilgili ulaşımlarının sağlanması,  Araçların periyodik bakımlarını zamanında yaptırmak. Araçların gerektiği zamanlarda bakım-onarımını yaptırmak. | Talep eden birimDaire BaşkanlığımızGaraj Amiri |
| F6 |  |  |
|  **Süreç Kontrol Noktaları** |
| No | Kontrol Noktası | Kontrol Faaliyetinin Tanımı |
| K1 | Girdi F1 | Elektronik Belge Sistemi (EBYS) üzerinden Fakülteler,Yüksekokul,Rektörlüğe Bağlı Birim ve Merkezlerden araç ve İç Hizmet personel yardımı istenir. İstekler değerlendirilir. Daha sonra onay alınması yetkili Daire Başkanı bildirilir. |
| K2 |  | EBYS de yapılan isteklerde ilgili birim, istek türü istek görüş, teşekkür ) istek kanalı (EBYS) istek sahibi ( Akademik personel, İdari personel, Öğrenci ve diğer paydaşlar ) ve ilgili bilgiler kontrol edilerek gerekli düzenlemeler yapılır. |
| K3 |  | Birimler tarafından Garaj İdari Amirliğinden araç temin etmek için, aracın cinsi, saati, hangi birim tarafından istendiğini gösteren resmi belge. Garaj İdari Amirliği tarafından düzenlenen; göreve gidecek personelin adı, görevin konusu, var ise görevli kişinin adı, gideceği yer gösterir belge. Rektörlük Makamı hariç bütün paydaşlar araç isteklerini, EBYS den yazılı olarak talep ederler. Araçlar taşıt görev emri ile görevlendirilir. Taşıt görev emri görev sonuna kadar araçta bulundurulur. |
| **İzleme, Ölçme ve Değerlendirme**  |
|  |
| **İzleme, Ölçme ve Değerlendirme**  |
| Süreç Hedefi | Performans/İzleme Göstergesi | Yönü | Gösterge Birimi | İzleme Periyodu | Raporlama Sorumlusu |
| **Paydaş başvurularını hızlı bir şekilde sonuçlandırmak** | İstek sürecinden memnuniyet düzeyi [Birim-İstek Sahibi-Başvuru Türü]  | **↑** | Geri bildirim puanı% Değişim | 1-7 Günlük | İdari ve Mali İşler D. Bşk. İlgili Amirler |
| **Gelen Taleplerin Zamanında Sonuçlandırılma Oranı** | İstek sonuçlandırma süresi[Birim-Başvuru Türü-İstek Aşaması] | **↑** | Gün% Değişim | 1-7 gün | İlgili BirimDaire Bşk.İlgili Amir |
| **Eğitim-Öğretim Yılı Süresince Yapılan Toplam Araç Tahsisi Sayısı** | Geri dönen (tekrarlanan) istek sayısı[Birim- İstek Sahibi -Başvuru Türü] | **↑** | Sayı% Değişim | 1 Aylık | İlgili BirimDaire Bşk.İlgili Amir |