



3.LİDERLİK, YÖNETİM VE PLANLAMA PROSESİ

Doküman No:	GAZİ.PK.0010
Yayın Tarihi:	22.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	1/2

Prosesin Adı	3.2.Teknik Hizmetler Prosesi	
Prosesin Sahipleri	Bilgi İşlem Yapı Daire Başkanlığı, İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	
Prosesin Amacı	Üniversitemizde kullanılmakta olan teçhizat, donanım, yapı ve alt yapıların, bakım, onarım ve yapım hizmetlerinin kalite hedeflerine uygun olarak gerçekleştirilmesi.	
Prosesin Girdisi	Arıza Talepleri, Kontrol Faaliyetler, Modernizasyon İhtiyaçları	
Prosesin Kaynakları	Bütçe, Personel, Zaman, Teçhizat, Donanım, Yazılım, Taşınmazlar, Mevzuatlar	
Prosesin Çıktıları	Yazılım, Hizmet, Verimlilik, Taşınmaz Yapımı veya İyileştirilmesi	
İlişkili Prosesler	Mali Hizmetler Prosesi Destek Hizmetleri Prosesi	
HEDEFLER / EYLEMLER / GÖSTERGELER		
H.1.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından birimlerin hizmetine sunulan Gazi Destek Süreç Yönetim Sisteminin tüm bakım, onarım ve destek taleplerinin iletilmesinin sağlanması amacıyla bakım, onarım ve destek hizmeti sunan diğer birimler tarafından kullanımının sağlanması.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı / Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
E.1.1	Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığının Gazi Destek Süreç Yönetim Sistemine entegrasyonunun sağlanması ve belirlenen tarih itibari ile tüm destek taleplerinin ilgili sistem üzerinden alınması.	
G.1.1.1	Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığına Gazi Destek Süreç Yönetim Sistemini entegrasyonu sonrasında ilgili sistem üzerinde gelen ve çözümlenen talep sayısı.	
G.1.1.2	Bilgi İşlem Daire Başkanlığına Gazi Destek Süreç Yönetim Sistemini üzerinde gelen ve çözümlenen talep sayısı.	
G.1.1.3	Paydaş memnuniyet anketleri	
H.2.	Üniversitemiz paydaşları tarafından kullanılan veya ihtiyaç duyulan bilişim sistemlerinin temin edilmesi, bilgi güvenliğinin sağlanması ve verimliliği arttırmak amacı ile yazılımların güncel tutulması.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
E.2.1	Güncel olmayan ve üretici destek süresi dolmuş işletim sistemlerinin tespiti ve güncellenmesi.	
G.2.1.1	Güncellenen son kullanıcı bilgisayar sayısı.	
E.2.2	Üniversitemiz tarafından sağlanan lisanslı antivirüs yazılımı kullanımını arttırmak.	
G.2.2.1	Lisanslı antivirüs kullanan bilgisayar sayısı.	
H.3.	Üniversitemizde taşınmaz onarım faaliyetlerinin ilgili takvim yılı içerisinde tamamlanarak kullanıma sunulması.	Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
E.4.1	Taşınmaz onarım faaliyetlerinin eğitim öğretim faaliyetleri yürütülen alanlarda akademik takvime göre planlanarak eğitim öğretimi aksatmayacak şekilde yürütülmesi	
G.4.1.1	Memnuniyet anketleri	
G.4.1.2	Eğitim öğretim faaliyeti alanları içerisinde yürütülen bakım, onarım faaliyetleri istatistikleri	
E.4.2	Taşınmaz onarım faaliyetlerine ayrılan ödeneklerin öncelikler göz önünde bulundurularak yıllık Yatırım Detay Planında yer verilmesi	
G.4.2.1	Faaliyetlerin Yatırım Detay Planına uygun yürütülmesi	



3.LİDERLİK, YÖNETİM VE PLANLAMA PROSESİ

Doküman No:	GAZİ.PK.0010
Yayın Tarihi:	22.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	1/2

H.4.	Üniversitemizin sahip olduğu Engelsiz Üniversite Turuncu Bayrak Ödülü gerekliliklerinin sürdürülebilirliğini sağlamak ve tüm açık ve kapalı alanlara ilgili yasal mevzuata uygun olarak engelli bireylerin erişimini kolaylaştırmak.		Genel Sekreterlik / Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
E.4.1	Engelli bireylerin erişimi kısıtlarının bulunduğu alanları tespit edilerek erişilebilirliğin artırılması		
G.4.1.1	Memnuniyet anketleri		
G.4.2.2	YÖK Engelsiz Üniversite Turuncu Bayrak Ödülünün sürdürülebilirliği		
H.5.	Üniversitemizde taşınmaz yapım faaliyetlerinin planlanan süre içerisinde tamamlanarak kullanıma sunulması.		Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
E.5.1	Yapım faaliyetlerini aksatacak iş kazası, planlama hatası vb. önlenabilir aksaklıklara karşı önleyici tedbir ve kontrol faaliyetlerinin artırılması.		
G.5.1.1	İş süresi uzatım istatistikleri		
G.5.1.2	İş kazası istatistikleri		
G.5.1.3	İş sürecinde yapılan proje değişikliği istatistikleri		
E.5.2	Taşınmaz yapım faaliyetlerine ayrılan ödeneklerin öncelikler göz önünde bulundurularak yıllık Yatırım Detay Planında yer verilmesi		
G.5.2.1	Faaliyetlerin Yatırım Detay Planına uygun yürütülmesi		

Göstergelerin Değerlendirme Yöntemleri	Anket değerlendirme sonuçları, üretilen dokümanlar, gözlemler, istatistikler, sızma testi analiz ve test sonuçları.
Göstergelerin Değerlendirme Periyotları	Eylemlerin tamamlanması sonrası ve yıllık olarak değerlendirilir.
Proses Yönelik Riskler	Bütçe, zaman, iklim koşulları, paydaşların süreci sahiplenme düzeyleri, siber saldırı tehditleri, dış hizmet sağlayıcılar tarafında oluşacak riskler, iş sağlığı ve güvenliği açısından oluşacak riskler, bakım onarım faaliyetleri sırasında çevreye verilecek zararlar
İlgili Risklerin Etkileri	Eğitim öğretim ve araştırma faaliyetlerinin aksaması Kamu kaynaklarının etkin kullanılmaması Personel, iş gücü ve mali kayıplar Kişisel veri ihlalleri ve kritik veri kayıpları
Hazırlayan KYS Çalışma Grubu	Onaylayan Rektör Yardımcısı