



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

İdari Destek Hizmetleri Süreci

SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ: ckurnaz@omu.edu.tr

SÜREÇTEN SORUMLU BİRİMLER: İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI

YETKİ VE SORUMLULUKLAR: Görev tanımlarında belirlenmiştir.

SÜRECİN AMACI: Taşınmazların yönetim işlemlerinin, Koruma ve Güvenlik hizmetlerinin, Araç İşletme işlemlerinin, Posta ve Kargo Hizmetlerinin, Temizlik Hizmetlerinin mevzuata uygun, ekonomik ve etkin bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak

GİRDİLER

KAYNAKLAR

ÇIKTILAR



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

İdari Destek Hizmetleri Süreci

• Taşınmaz Tahsis ve Devir Protokolü • Tapu Kaydı • Araç Talep Formları (Kampus içi, İl içi, İl dışı) • Araç Görevlendirme Formları • Personel Başvurusu • Araç Bakım Talep Formu • Posta/Kargo Gönderisi • Kiralama İhale Onay Formu • Araç Tanıtım Formu • Konut Tahsis Talep Beyannamesi • Ziyaret ve Giriş Talebi • Telefon Çağrıları • Görev Planı • Birimlerarası Yazışmalar • Görev Tanım Formu • Nöbet Çizelgeleri • Kurumlararası Yazışmalar • Özel Güvenlik Görev Planı • Günlük Temizlik Takip Çizelgesi • Kargo Gönderi Fişi	• Ofis Ortamı • Teknolojik Altyapı, Donanım ve Ofis Yazılımları • İnsan Kaynağı • EBYS • KAYSİS-Yasal Mevzuat • Kampus İzleme Merkezi • Kamera Sistemleri • İhbar Hattı • Motorlu Araçlar • Araç Bakım İstasyonu • Güvenlik Ekipmanları • Temizlik Araçları • Tur Kontrol Sistemi • Temizlik Malzemeleri Sistemi • MYS Harcama Yönetim Sistemi • KBS (Kamu Taşıt Kontrol Sistemi) • Taşınır Kayıt Sistemi • Takip Sistemi Otomasyonu (Arvento)	• Taşınmaz Cetvelleri • Taşıt Görev Emri • Araç Bakım-Onarım Formu • Araç Malzeme İstek Formu • Taşıt Tanıtım Kartı • Kamera Görüntü Kayıtları • Lojman Tahsis Belgesi • Olay Tutanağı • Ziyaretçi Kayıtları • Temizlik Kontrol Çizelgeleri • Devir Teslim Defteri Kayıtları • Kargo Teslim Tutanağı • Posta Alındısı • İhale Komisyon Kararı • İhale Onayı • İhale Komisyonu Görevlendirme Yazısı • Kurumlararası Yazışmalar • Araç Takip Sistemi Verisi (Arvento) • Tahsis Kararı • Kamu Konutları Giriş Tutanağı (6 sayılı cetvel) • Kamu Konutları Geri Alma Tutanağı (8 sayılı cetvel) • Ödeme Emri • Harcama Talimatı • Kira Tahsilat Listesi
--	--	---

Faaliyetler

F4.5.1 Taşınmazların Yönetimi



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

İdari Destek Hizmetleri Süreci

Faaliyetin Amacı: Üniversitemiz taşınmazların kiralama, tahsis, satış, devir, kayıt, ecrimisil işlemlerinin yapılmasını sağlamak.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- Lojman tahsisi - Lojmanın teslim edilmesi - Lojmanın teslim alınması - Taşınmaz kiralama işlemleri - Kantin denetimleri - Taşınmaz tahsis işlemleri - Taşınmaz icmal cetvellerinin oluşturulması ve kontrolü - Kira artışı, elektrik, su ve ısınma giderlerinin tahakkuk işlemleri - Ecrimisil işlemleri - Taşınmaz işlemleri sekreteryası	Genel Sekreter Genel Sekreter Yardımcısı İdari ve Mali İşler Daire Başkanı İMİD Lojman Yönetim Ofisi Personeli İMİD Lojman Yönetim Ofisi Sorumlusu İMİD Taşınmaz Kira, Tahsis ve Kayıt Ofisi Personeli İMİD Taşınmaz Kira, Tahsis ve Kayıt Ofisi Sorumlusu İMİD Taşınmazlar Birim Yöneticisi Rektör Rektör Yardımcısı	PP.4.5.FR.0013-Tahsisli Taşınmaz Teslim Ve Tesellüm Tutanağı PP.4.5.FR.0014-Taşınmaz Teslim Ve Tesellüm Tutanağı PP.4.5.FR.0015-İhale Dökümanı Teslim Tutanağı PP.4.5.FR.0018-Lojman Teslim Etme Tutanağı PP.4.5.FR.0019-Lojman Teslim Alma Tutanağı PP.4.5.FR.0023-Konut Tahsis Talep Beyannamesi PP.4.5.FR.0024-Lojman Başvuru Dilekçesi PP.4.5.FR.0035-İhale Onay Formu (Kiralama) PP.4.5.FR.0026-Lojman Başvuru Puanlama Tablosu PP.4.5.FR.0027-Dönemsel Kira Takip Rapor Formu PP.4.5.FR.0028-Ciro Takip Tablosu.xlsx PP.4.5.FR.0030-Isınma Giderleri Takip Tablosu PP.4.5.FR.0031-Kantin Denetimleri Takip Tablosu PP.4.5.FR.0033-Su Tüketim Bedelleri Takip Tablosu PP.4.5.FR.0034-Taşınmazlar Birimi Elektrik Bedeli Takip Çizelgesi PP.4.5.FR.0032-Kira Takip Tablosu PP.4.5.FR.0029-Kantin Denetim Formu PP.4.5.İŞA.0006-Taşınmaz kiralama işlemi İş Akış Süreci PP.4.5.İŞA.0001-Lojman tahsis ve teslim İş Akış Süreci PP.4.5.İŞA.0002-Lojman teslim alma İş Akış Süreci PP.4.5.İŞA.0003-Tahsis edinme işlemleri İş Akış Süreci PP.4.5.İŞA.0004-Taşınmaz irtifak ve trampa İş Akış Süreci PP.4.5.İŞA.0005-Taşınmaz kayıt işlemleri İş Akış Süreci PP.4.5.PRS.0003 OMÜ KONUT TAHSİS VE YÖNETİM YÖNERGESİ PP.4.5.PRS.0005 OMÜ TAŞINMAZLARININ İDARESİ HAKKINDA YÖNERGE	- Dijital Ortam (Bilgisayar, e-posta vb.) - Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) - Kamu İhale Bülteni - Basın İlan Kurumu İlan Bilgi Sistemi (İLANBİS) - OMÜ Kalite Yönetim Sistemi (ÜNİKYS)

İzleme Kriterleri:



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

İdari Destek Hizmetleri Süreci

KG705 Taşınmazlara ait itiraz veya şikayet sonrası iptal edilen ihale sayısı
KG706 Kantin Kafeteryalarda yapılan denetimlerde bulunan olumsuzluk sayısı

Riskler:

Taşınmazların kiralanamaması nedeni ile hizmet sunulamaması -aksaması
Kantin denetimlerinin periyodik olarak yapılmaması nedeniyle hizmet kalitesinin düşmesi
Üniversite taşınmaz envanterinin takip edilmemesi nedeni ile taşınmazlar mülkiyetinin kaybedilmesi
Bakım, onarım ve tadilat işlemlerinin sürmesi nedeniyle lojman tahsis edilememesi
Tahsis edilecek taşınmazın tahmini bedelinin doğru tespit edilmemesi nedeni ile Üniversitenin maddi kayıplara uğraması

Fırsatlar:

Lojmanların tahsis edilemediği süreçte bakım, onarım ve tadilat işlemlerinin yapılması

F4.5.2 Koruma ve Güvenlik

Faaliyetin Amacı: Ondokuzmayıs Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı yerleşkeler, hizmet binaları ve alanlarının korunması, huzur ve güven ortamını sağlamak.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- Günlük/Aylık görev planlarının hazırlanması - Koruma Güvenlik personelinin sevk ve kontrolünün yapılması - Kampüs izleme faaliyetlerinin yürütülmesi - Vukuatlara ilişkin işlemlerin gerçekleştirilmesi - Araç giriş tanıtım pulunun verilmesi - Koruma Güvenlik Birimini ilgilendiren İdari yazışmaları yapmak	Genel Sekreter Genel Sekreter Yardımcısı İdari ve Mali İşler Daire Başkanı İMİD Koruma ve Güvenlik Birimi Yöneticisi İMİD Koruma ve Güvenlik İdari Personeli İMİD Koruma ve Güvenlik İzleme Personeli İMİD Koruma ve Güvenlik Koordinasyon Personeli Koruma ve Güvenlik İdari Ofis Grup Şefi Koruma ve Güvenlik İzleme Grup Şefi Koruma ve Güvenlik Koordinasyon Grup Şefi Koruma ve Güvenlik Koordinasyon Ofis Güvenlik Şefi Rektör Rektör Yardımcısı	PP.4.3.FR.0047-İşçi Gece Vardiyası Puantajı PP.4.5.FR.0076-Elektronik Veri ve Doküman Teslim Tutanağı (İMİDB Kamera İzleme Merkezi) PP.4.5.FR.0001-Araç Bakım Formu PP.4.5.FR.0005-Araç Giriş Tanıtım Pulı İstek Formu PP.4.5.FR.0007-Nizamiye Çıkış Pusulası PP.4.5.FR.0010-Nöbet Çizelgesi (Koruma ve Güvenlik Müdürlüğü) PP.4.5.FR.0011-Özel Güvenlik Aylık Görev.xlsx PP.4.5.FR.0022-Koruma ve Güvenlik Olay Tutanağı PP.4.8.FR.0009-Malzeme Çıkış Formu PP.4.3.FR.0095-Sürekli İşçi Fazla Çalışma Talep Formu PP.4.3.FR.0048-İşçi Ulusal Bayram, Genel Tatil Çalışma Puantajı PP.4.5.PRS.0004 OMÜ KORUMA VE GÜVENLİK MÜDÜRLÜĞÜ ULAŞIM GÜVENLİĞİ YÖNERGESİ PP.4.5.İŞA.0008-Güvenlik hizmetleri yönetimi İş Akış Süreci PP.4.5.İŞA.0007-Araç tanıtım kartı iş akış süreci PP.4.5.PRS.0008 OMÜ GÜVENLİK HİZMETİ EDİNİMİ	- Dijital Ortam (Bilgisayar, e-posta vb.) - Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) - OMÜ Kalite Yönetim Sistemi (ÜNİKYS)



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

İdari Destek Hizmetleri Süreci

YÜREK HİZMETLERİNİN YÜRÜTÜLMESİNE DAİR YÖNERGE

İzleme Kriterleri:

KG707 Tutanak altına alınan trafik kazası sayısının gerçekleşen trafik kazası sayısına oranı
KG708 Müdahale edilemeyen asayiş olayları (hırsızlık, yaralama vb, protesto, bildiri ve basın açıklaması) sayısının; toplam gerçekleşen asayiş olaylarına oranı

Riskler:

Kampüs izleme merkezinde kayıt altına alınan görüntülere (elektrik kesintisi, su baskını, internet erişimi vb.) olumsuzlukların oluşması sebebiyle ulaşılamaması.
Görev tanımına uygun hizmet yapılmaması nedeni ile ; mali kayıplar yaşanması (oluşabilecek hırsızlık, elektriklerinin ve suların açık bırakılması, yerleşkelere izinsiz giriş yapılması vb..) ve faaliyeti yürüten kişilerle ilgili bu konularda disiplin sorunlarının yaşanması.
Yerleşkelerde ve halka açık alanların oluşturduğu güvenlik ve kontrol gücünün nedeniyle üniversitemiz ile ilgili yapılması gereken faaliyetlerin sekteye uğraması ve paydaşlarımızla ilgili rahatsızlıkların meydana gelmesi
Yerleşkelere ve halka açık alanlara ateşli, delici ve kesici aletlerle giriş yapılması nedeniyle yaralanmaların, sakatlanmaların veya can kaybının meydana gelmesi
Yerleşkelerde öğrenci yaşam alanlarına yetkisiz giriş yapılması nedeniyle huzur bozucu veya asayiş olayların meydana gelmesi
Üniversitemiz Kurupelit Yerleşkesinde faaliyet gösteren firmaların malzeme giriş ve çıkışlarının denetlenmemesi nedeniyle; Mali kayıplar, faaliyetin bir kısmının belli süre ile yürütülememesi gibi sorunların meydana gelmesi

Fırsatlar:

Yerleşkede ihtiyacın karşılanması için otopark sayısının artırılması
Yerleşkede Trafik akışının rahatlaması ve güvenlik kontrollerinin daha sağlıklı yapılması için kavşak genişletilmesi, orta refüj yapılması ve trafik levhalarının düzenlenerek ihtiyaca göre çoğaltılması
Kampüs izleme merkezinin kamera sayıları artırılarak daha verimli çalışması için sistem güncellemesinin yapılması
Eğitim Öğretim faaliyetinin uzaktan eğitim şeklinde yapılması nedeni ile nöbet kulübelerinin bakım onarımının yapılması
Güvenlik personelinin birbirleri ile iletişimini daha sağlıklı yapabilmesi için yeni nesil cihazlar (sayısal role ve el telsizleri) kullanılmaya başlanması



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

İdari Destek Hizmetleri Süreci

F4.5.3 Araç İşletme

Faaliyetin Amacı: Üniversitenin Araç İşletme Müdürlüğünün emrinde bulunan araçlar ile paydaşlarına nitelikli hizmet sunmak.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- İl içi, il dışı ve Kampüs içi araç görevlendirme işlemleri (personel servisi, öğrenci faaliyetleri, malzeme nakli, personel yakınlarına cenaze servisi verilmesi, evrak gönderimi) - Araç bakım onarım işlemleri - Araç muayene işlemleri - Taşıt akaryakıt alım ve takip işlemleri	Araç İşletme İdari Ofisi Personeli Başşoför Genel Sekreter Genel Sekreter Yardımcısı İdari ve Mali İşler Daire Başkanı İMİD Araç İşletme Birimi Yöneticisi İMİD Bakım Onarım Servisi Personeli ORT-Şoför Rektör Rektör Yardımcısı	PP.4.5.FR.0001-Araç Bakım Formu PP.4.5.FR.0002-Araç Bakım, Onarım ve Malzeme Tespit Formu PP.4.5.FR.0003-Araç Talep Formu PP.4.5.FR.0004-Kampüs içi Araç Talep Formu PP.4.5.FR.0006-Araç Yakıt Takip Çizelgesi PP.4.5.FR.0008-Taşıt Görev Emri PP.4.5.FR.0009-Araç Görevlendirme Faaliyet Raporu PP.4.5.FR.0077 Araç Sürücüsü Yıllık Performans Tablosu PP.4.5.PRS.0004 OMÜ KORUMA VE GÜVENLİK MÜDÜRLÜĞÜ ULAŞIM GÜVENLİĞİ YÖNERGESİ PP.4.5.İŞA.0010-Araç görevlendirme iş akış süreci PP.4.5.İŞA.0011-Araç muayene işlemleri iş akış süreci PP.4.5.İŞA.0013-Servisi araçlarının görevlendirmesi iş akış süreci PP.4.5.İŞA.0014-Taşıtlara akaryakıt alımı iş akış süreci PP.4.5.İŞA.0009-Araç bakım onarım işlemleri iş akış süreci PP.4.5.PRS.0007 OMÜ ARAÇLARI KULLANIM YÖNERGESİ	- Dijital Ortam (Bilgisayar, e-posta vb.) - Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) - OMÜ Kalite Yönetim Sistemi (ÜNİKYS) - FİLO (Kamu Taşıtları Yönetim Sistemi)

İzleme Kriterleri:

KG709 Hizmet sırasında oluşan trafik kazalarındaki kusurlu şoför sayısı nın toplam kaza sayısına oranı

KG710 Hizmet sırasında oluşan trafik kazalarının sayısı

Riskler:

Hizmetin yoğunluğundan rutin araç bakımlarının gecikmesinden dolayı mali kayıpların oluşması, kişilerin yaralanması ve faaliyetin kısmen sekteye uğraması riski

Şoför eksikliğinden dolayı personel servis hizmetinin zamanında yürütülemez riski



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

İdari Destek Hizmetleri Süreci

F4.5.4 Posta ve Kargo Hizmetleri

Faaliyetin Amacı: Ondokuz Mayıs Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı birimlere gelen postaların, kargoların ilgili birim, kişilere teslimi ve birimlerden gelen postaların, kargoların gönderilmesi sağlamak.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- Gelen postaların/kargoların ilgili birim/kişilere dağıtımı ve teslimi - Birimlerden gelen postaların/kargoların gönderilmesi	Genel Sekreter Genel Sekreter Yardımcısı İdari ve Mali İşler Daire Başkanı İMiDB İdari ve Destek Hizmetleri Ofis Sorumlusu İMiD İdari ve Destek Hizmetleri Birimi Yöneticisi İMiD Posta Hizmetleri Ofis Personeli İMiD Posta Hizmetleri Ofis Sorumlusu	PP.4.5.FR.0068-Posta Gönderileri İzlenimi PP.4.5.FR.0069-Giden Evrak Zimmet Fişi PP.4.5.FR.0067-Kargo Gönderi Fişi PP.4.5.İŞA.0015-Gelen posta ve kargo hizmetleri iş akış süreci PP.4.5.İŞA.0016-Giden posta ve kargo hizmetleri iş akış süreci	- Dijital Ortam (Bilgisayar, e-posta vb.) - Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) - OMÜ Kalite Yönetim Sistemi (ÜNİKYS)

İzleme Kriterleri:

KG711 Zamanında postayla veya kargo ile gönderilmeyen kayıtlı süreli evrak sayısı
KG712 Kaybolma vb gibi nedenlerle teslim edilemeyen posta sayısı

Riskler:

Süreli evrakların zamanında posta veya kargo ile gönderilememesi nedeniyle idari, hukuki ve mali sorunların ortaya çıkması



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

İdari Destek Hizmetleri Süreci

F4.5.5 Temizlik Hizmetleri

Faaliyetin Amacı: Ondokuz Mayıs Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı yerleşkeler, hizmet binaları ve alanlarının temizliğinin yapılmasını sağlamak

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Araştırma Merkezleri, Enstitü Müdürlükleri, Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, Hastaneler

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- Temizlik Hizmetlerinin sevk ve idaresi - Temizlik hizmetlerinin gerçekleştirilmesi - Temizlik Hizmetlerinin kontrol ve denetimi	Dekan Dekan Yardımcısı Enstitü/YO/MYO/Merkez Müdürü Fakülte/Yüksekokul/MYO/Enstitü Sekreteri Genel Sekreter Genel Sekreter Yardımcısı İdari ve Mali İşler Daire Başkanı İMİDB İdari ve Destek Hizmetleri Ofis Sorumlusu İMİD Destek Hizmetleri Personeli İMİD İdari ve Destek Hizmetleri Birimi Yöneticisi İMİD İdari ve Destek Hizmetleri Ofis Personeli ORT-Temizlik ve Destek Hizmetleri Personeli Rektör Rektör Yardımcısı	PP.4.5.FR.0040-Günlük Temizlik Takip Çizelgesi PP.4.5.FR.0073-Günlük Temizlik Takip Çizelgesi(Büro ve Odalar) PP.4.5.FR.0074-Günlük Temizlik Takip Çizelgesi (Sınıf ve Amfiler) PP.4.5.İŞA.0018-Temizlik hizmetleri iş akış süreci	- Dijital Ortam (Bilgisayar, e-posta vb.) - Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) - OMÜ Kalite Yönetim Sistemi (ÜNİKYS)

İzleme Kriterleri:

KG713 Temizlik Kontrollerinde karşılaşılan olumsuzluklara tutulan tutanak sayısı

KG714 Temizlikle ilgili alınan şikayet sayısı

Riskler:

Kazaların olma riski Temizlik sırasında "Islak Zemin Uyarı Tabelası" kullanılmaması sonucunda yaşanacak kaza oluşması riski. Cam temizliği yapılırken "Güvenlik Kemer" kullanılmaması nedeniyle yaralanma ve can kaybı yaşanması riski

Temizliğin uygun yapılmaması nedeniyle memnuniyetsizlik oluşması

Yüksekokulumuzda iki temizlik personeli olarak görev yapan personellerimizin birisinin emekli olması nedeniyle bir temizlik personeli; çay ocağı ve müdürlük makamının çay servisi işlerini, öğrenci derslikleri, akademik, idari personel ofisleri, wc.ler, koridorlar ve kış koşullarında yağmurların yağması ile yerlerin çamur olması hastalıkları da beraber getirmesi, özellikle temizliğe ihtiyaç duyulduğu şu günlerde temizlik yapacak personelin yetersiz olması.