



**ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ (ADYÜ)**  
**2020 YILI PROSES PLANLAMASI**

Doküman Kodu	KYT-PLN-05
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/No	20.12.2018/01
Sayfa No	1/11

PRS. KODU	PROSES ADI	HİZMET TANIMI	PROSES SORUMLUSU	KULLANILACAK CİHAZLAR	ÖLÇÜLECEK DEĞERLER	PERFORMANS HEDEFİ	PROSES HEDEFİ
SAT-PRS-01	SATIN ALMA	İhtiyaçlarının temin edildiği birim	Satın alma birim Sorumlusu	Bilgisayar, Faks, Telefon.	<ul style="list-style-type: none"><li>Tedarikçi Değerlendirme verileri</li><li>Yapılan İhale Sayısı</li><li>İptal Edilen İhale Sayısı</li><li>Yapılan Satın Alma Türleri</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Satın alınan Malzemenin Geri Dönüş Oranı (% oranı),</li><li>Termine uyum (% oranı)</li><li>Müşteri memnuniyeti oranı %?</li></ul>	<b>% 90</b>
EĞT-PRS-02	EĞİTİM PROSESİ	Üniversitemize bağlı fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokullarında yürütülen eğitim-öğretim ve sınav esaslarını belirlemek	Eğitimden Sorumlu Rektör Yardımcısı	Laboratuvarlar, Sınıflar, Eğitim araç ve gereçleri, Test cihazları, Bilgisayarlar	<ul style="list-style-type: none"><li>Verilen ders sayısı</li><li>Mezun sayısı</li><li>Mezuniyet türü/dalı</li><li>Başarı oranı</li><li>Müşteri memnuniyeti</li><li>Sınav sayısı</li><li>Sınav türleri</li><li>Devam/Devamsızlık(öğrenci-Akademik Personel)</li><li>Akademik takvime uyum</li><li>Özel öğrenci sayısı</li><li>Zamanında yapılmayan ders sayısı</li><li>İptal edilen sınav sayısı</li><li>Düzeltilen not sayısı</li><li>Ders veren öğretim elemanı başına düşen öğrenci sayısı</li><li>Ders vermeyen öğretim elemanı sayısı</li><li>Ders veren öğretim elemanı başına düşen ders saati</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyet oranı %?</li><li>Mezuniyet oranı % ?</li><li>Akademik takvime uyum % ?</li><li>Mezuniyet not oranı %?</li><li>Zamanında yapılmayan ders sayısı oranı %?</li></ul>	<b>% 90</b>

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR



**ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ (ADYÜ)**  
**2020 YILI PROSES PLANLAMASI**

Doküman Kodu	<b>KYT-PLN-05</b>
Yürürlük Tarihi	<b>04.04.2014</b>
Revizyon Tarihi/No	<b>20.12.2018/01</b>
Sayfa No	<b>2/11</b>

<b>LÜE-PRS-03</b>	<b>LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ</b>	Üniversitemize bağlı enstitülerde yürütülen lisansüstü eğitim-öğretim, sınav esaslarını belirlemek	Rektör Yardımcısı	Laboratuvarlar, Sınıflar, Eğitim araç ve gereçleri, Test cihazları, Bilgisayarlar	<ul style="list-style-type: none"><li>Tezli/Tezsiz sayısı</li><li>Verilen ders sayısı</li><li>Lisansüstü eğitim türleri</li><li>Özel öğrenci sayısı</li><li>Mezun sayısı</li><li>Başarı oranı</li><li>Müşteri memnuniyeti</li><li>Sınav sayısı</li><li>Devam/Devamsızlık(öğrenci-Akademik Personel)</li><li>Akademik takvime uyum</li><li>Projeye dönüştürülen tez sayısı</li><li>Zamanında mezun olma sayısı</li><li>Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı</li><li>Ders vermeyen öğretim üyesi sayısı</li><li>Ders veren öğretim üyesi başına düşen ders saati</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyeti oranı %?</li><li>Başvuru/mezuniyet oranı %?</li><li>Akademik takvime uyum oranı %?</li><li>Yapılamayan ders sayısı</li></ul>	<b>% 90</b>
<b>SEM-PRS-04</b>	<b>SÜREKLİ EĞİTİM PROSESİ</b>	Üniversitemizin eğitim alanları dışındaki eğitim programlarını düzenlemek, dış kuruluşlarla iş birliğinin gelişmesini belirlemek.	SEM Müdürü	Laboratuvarlar, Sınıflar, Eğitim araç ve gereçleri, Test cihazları, Bilgisayarlar	<ul style="list-style-type: none"><li>Açılan program sayısı</li><li>Programın türü</li><li>Verilen sertifika sayısı</li><li>Verilen katılım belgesi sayısı</li><li>Katılan kursiyer sayısı</li><li>Açılmayan program sayısı</li><li>Müşteri memnuniyeti</li><li>Devam/Devamsızlık (kursiyer-Akademik Personel)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyeti oranı %?</li><li>Programa uyum oranı % ?</li><li>Onaylanan/ Açılmayan program oranı %?</li><li>Yanlış yazılan sertifika/katılım belgesi oranı %?</li></ul>	<b>% 90</b>

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ (ADYÜ)  
2020 YILI PROSES PLANLAMASI

Doküman Kodu	KYT-PLN-05
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/No	20.12.2018/01
Sayfa No	3/11

BAP-PRS-05	BAP PROSESİ	Üniversitemiz tarafından verilen projeler, dış kaynaklı yürütülen projelerin takibi	BAP' tan Sorumlu Rektör Yardımcısı	Bilgisayar, Eğitim-Öğretim cihazları, İzleme, ölçme ve analiz cihazları	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje başvuru sayısı</li><li>Kabul/Red Proje sayısı</li><li>Proje türü</li><li>Tamamlanan proje sayısı</li><li>İptal edilen proje sayısı</li><li>Türü değiştirilen proje sayısı</li><li>Yayını yapılan proje sayısı</li><li>Dondurulan proje sayısı</li><li>Kapatılan proje sayısı</li><li>Ek süre verilen proje sayısı</li><li>İlave destek verilen proje sayısı</li><li>Projelerin birimlere göre dağılımı</li><li>Öğretim elemanlarının yürüttüğü proje sayısı</li><li>Dış kaynaklı proje sayısı ve öğretim elemanlarına göre dağılımı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje tasarım planına uyum oranı %</li><li>Müşteri memnuniyeti oranı %</li></ul>	% 90
LAB-PRS-06	LABORATUVAR PROSESİ	Laboratuvarlarımız ve sahada yapılan analiz hizmeti	Laboratuvar Sorumlusu	Laboratuvar cihazları, bilgisayar	<ul style="list-style-type: none"><li>Yapılan analiz sayısı</li><li>Tekrar edilen analiz sayısı</li><li>Reddedilen numune sayısı</li><li>Birimlerden laboratuvara ulaşma süresi</li><li>Laboratuvarlar arası karşılaştırma sayısı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tekrar edilen analiz sayısı %</li><li>Sonuç verme süresine uyum oranı %</li><li>Hatalı yapılan analiz oranı %</li><li>L.A.K. oranı %</li></ul>	% 90

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR



**ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ (ADYÜ)**  
**2020 YILI PROSES PLANLAMASI**

Doküman Kodu	<b>KYT-PLN-05</b>
Yürürlük Tarihi	<b>04.04.2014</b>
Revizyon Tarihi/No	<b>20.12.2018/01</b>
Sayfa No	<b>4/11</b>

<b>MFE-PRS-07</b>	<b>MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ EĞİTİM PROSESİ</b>	Üniversitemize bağlı Mühendislik Fakültesinde yürütülen eğitim-öğretim ve sınav esaslarını belirlemek	Eğitimden Sorumlu Rektör Yardımcısı	Laboratuvarlar, Sınıflar, Eğitim araç ve gereçleri, Test cihazları, Bilgisayarlar	<ul style="list-style-type: none"><li>Verilen ders sayısı</li><li>Mezun sayısı</li><li>Mezuniyet türü/dalı</li><li>Başarı oranı</li><li>Müşteri memnuniyeti</li><li>Sınav sayısı</li><li>Sınav türleri</li><li>Devam/Devamsızlık(öğrenci-Akademik Personel)</li><li>Akademik takvime uyum</li><li>Özel öğrenci sayısı</li><li>Zamanında yapılmayan ders sayısı</li><li>İptal edilen sınav sayısı</li><li>Düzeltilen not sayısı</li><li>Ders veren öğretim elemanı başına düşen öğrenci sayısı</li><li>Ders vermeyen öğretim elemanı sayısı</li><li>Ders veren öğretim elemanı başına düşen ders saati</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyet oranı %?</li><li>Mezuniyet oranı % ?</li><li>Akademik takvime uyum % ?</li><li>Mezuniyet not oranı %?</li><li>Zamanında yapılmayan ders sayısı oranı %?</li></ul>	<b>% 90</b>
<b>UZM-PRS-08</b>	<b>UZAKTAN EĞİTİM</b>	Üniversitemize bağlı fakülte ve yüksekokullarda yürütülen ortak derslerin uzaktan eğitim, öğretim ve sınavlarla ilgili esasları düzenlemektir.	Eğitimden Sorumlu Rektör Yardımcısı	Laboratuvarlar, Sınıflar, Eğitim araç ve gereçleri, Test cihazları, Bilgisayarlar	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyeti</li><li>Verilen ders sayısı</li><li>Başarı oranı</li><li>Devam/Devamsızlık(öğrenci-Akademik Personel)</li><li>Akademik takvime uyum</li><li>Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı</li><li>Ders vermeyen öğretim üyesi sayısı</li><li>Devam/Devamsızlık (kursiyer-Akademik Personel)</li><li>Açılan program sayısı</li><li>Programın türü</li><li>Verilen sertifika sayısı</li><li>Verilen katılım belgesi sayısı</li><li>Katılan kursiyer sayısı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyet oranı %?</li><li>Akademik takvime uyum oranı %</li><li>Programa uyum oranı % ?</li><li>Onaylanan/ Açılmayan program oranı %?</li><li>Yanlış yazılan sertifika/katılım belgesi oranı %?</li></ul>	<b>% 90</b>

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR



# ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ (ADYÜ)

## 2020 YILI PROSES PLANLAMASI

Doküman Kodu	KYT-PLN-05
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/No	20.12.2018/01
Sayfa No	5/11

<b>TMR-PRS-09</b>	<b>TÜRKÇE ÖĞRENME MERKEZİ PROSESİ</b>	Türkçenin yaygınlaşması ve bilim dili olması yolunda hizmet etmek ve Üniversitemizin eğitim alanları dışındaki eğitim programlarını düzenlemek, dış kuruluşlarla işbirliğinin gelişmesini belirlemek.	Eğitimden Sorumlu Rektör Yardımcısı	Laboratuvarlar, Sınıflar, Eğitim araç ve gereçleri, Test cihazları, Bilgisayarlar	<ul style="list-style-type: none"><li>Başarı Oranı</li><li>Müşteri Memnuniyet Oranı</li><li>Sınav sayısı</li><li>Akademik takvime uyum</li><li>Açılan program sayısı</li><li>Programın türü</li><li>Verilen sertifika sayısı</li><li>Verilen katılım belgesi sayısı</li><li>Katılan kursiyer sayısı</li><li>Açılmayan program sayısı</li><li>Müşteri memnuniyeti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyet oranı % ?</li><li>Akademik takvime uyum % ?</li><li>Programa uyum oranı % ?</li><li>Onaylanan/ Açılmayan program oranı %?</li><li>Yanlış yazılan sertifika/katılım belgesi oranı %?</li></ul>	<b>% 90</b>
<b>TFE-PRS-10</b>	<b>EĞİTİM PROSESİ</b>	Üniversitemiz Tıp Fakültesinde yürütülen eğitim-öğretim ve sınav esaslarını belirlemek	Eğitimden Sorumlu Rektör Yardımcısı	Laboratuvarlar, Sınıflar, Eğitim araç ve gereçleri, Test cihazları, Bilgisayarlar	<ul style="list-style-type: none"><li>Verilen ders sayısı</li><li>Mezun sayısı</li><li>Mezuniyet türü/dalı</li><li>Başarı oranı</li><li>Müşteri memnuniyeti</li><li>Sınav sayısı</li><li>Sınav türleri</li><li>Devam/Devamsızlık(öğrenci akademik personel)</li><li>Akademik takvime uyum</li><li>Özel öğrenci sayısı</li><li>Zamanında yapılmayan ders sayısı</li><li>İptal edilen sınav sayısı</li><li>Düzeltilen not sayısı</li><li>Ders veren öğretim elemanı başına düşen öğrenci sayısı</li><li>Ders vermeyen öğretim elemanı sayısı</li><li>Ders veren öğretim elemanı başına düşen ders saati</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyet oranı %?</li><li>Mezuniyet oranı % ?</li><li>Akademik takvime uyum % ?</li><li>Mezuniyet not oranı %?</li><li>Zamanında yapılmayan ders sayısı oranı %?</li></ul>	<b>% 90</b>

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ (ADYÜ)  
2020 YILI PROSES PLANLAMASI

Doküman Kodu	KYT-PLN-05
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/No	20.12.2018/01
Sayfa No	6/11

ÖĞRENCİ KAYIT	Üniversitemiz öğrenci kayıt faaliyetleri	Öğrenci işleri sorumlusu	Bilgisayar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Öğrenci başvuru sayısı</li><li>• Kayıt türü</li><li>• Hatalı kayıt</li><li>• Kayıt yenileme</li><li>• Mezun öğrenci sayısı</li><li>• Kayıt silme</li><li>• Yatay geçiş</li><li>• Kayıt dondurma</li><li>• Diploma verme süresi</li><li>• Çift anadal yapan öğrenci sayısı</li><li>• Yandal yapan öğrenci sayısı</li><li>• Yabancı uyruklu öğrenci sayısı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Müşteri memnuniyeti oranı %</li><li>• Hatalı verilen diploma oranı %</li><li>• Hatalı kayıt oranı %</li></ul>	%88
EVRAK HİZMETLERİ	Gelen ve giden evrakların kontrolünün yapıldığı birim	Evrak Sorumlusu	Bilgisayar, Gelen-Giden evrak kayıt defterleri	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gelen evrak sayısı</li><li>• Giden evrak sayısı</li><li>• İç yazışma evrak sayısı</li><li>• Birimlere havale edilen evrak sayısı</li><li>• Birimlerden çıkan evrak sayısı</li><li>• Hatalı havale edilen evrak sayısı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hatalı havale edilen evrak sayısı (% oranı)</li><li>• Aylık gelen evrak sayısı(% oranı)</li><li>• Aylık giden evrak sayısı(% oranı)</li><li>• Süresinde teslim edilmeyen evrak sayısı(% oranı)</li></ul>	%92

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ (ADYÜ)  
2020 YILI PROSES PLANLAMASI

Doküman Kodu	KYT-PLN-05
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/No	20.12.2018/01
Sayfa No	7/11

KÜTÜPHANE HİZMETLERİ	Üniversite merkez ve şube kütüphanelerinde yapılan faaliyetler	Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanı	Kitap, Bilgisayar, Okuma salonu,	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verilen Kitap sayısı</li><li>• Okunan Kitap Türü</li><li>• Kullanıcı Profili</li><li>• Müşteri memnuniyeti</li><li>• Kütüphaneye gelen kişi sayısı</li><li>• Elektronik kitap okuyucu sayısı</li><li>• Veritabanı kullanıcı sayısı</li><li>• Kütüphanelerarası ödünç verme sayısı ve konusu</li><li>• Konuya göre kitap sayısı</li><li>• Basılı ve elektronik dergi sayısı</li><li>• Tez değişim sayısı</li><li>• Uzaktan erişim sayısı</li><li>• Yıllık elektronik kaynak kullanım sayısı</li><li>• Kitap talep ve karşılama sayısı</li><li>• İade edilmeyen kitap sayısı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Müşteri memnuniyet oranı %?</li><li>• Kullanıcı Oranı(akademik ve idari Personelin, öğrencinin) % ?</li><li>• Toplam okunan kitap sayısında</li><li>• Elektronik kitap okuma oranı % ?</li></ul>	% 88
BÜTÇE HAZIRLAMA	Üniversitemiz birimlerinde bütçe hazırlama faaliyeti	Strateji Geliştirme Dai.Bşk.lığı, Döner Sermaye İşl.Md.lüğü	Bilgisayar, Elektronik Ağ Ofis, Teknik ve idari personel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bütçe hazırlama takvimine uyum</li><li>• Gerçekleşme miktarı</li><li>• Aktarma sayısı</li><li>• Ekleme sayısı</li><li>• AHP revize sayısı</li><li>• Proje sayısı</li><li>• Revize edilmiş proje sayısı</li><li>• Ödenek gönderme- tenkis belgesi sayısı</li><li>• Harcama birimlerine göre gerçekleşme miktarı</li><li>• Ödenek üstü harcama yapan birim ve miktar sayısı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bütçeye uyum oranı %?</li><li>• Birimlere göre yatırım projesi gerçekleştirme oranı ?</li><li>• Yasal sürelerle uyum oranı ?</li></ul>	% 94

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR



**ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ (ADYÜ)**  
**2020 YILI PROSES PLANLAMASI**

Doküman Kodu	KYT-PLN-05
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/No	20.12.2018/01
Sayfa No	8/11

STRATEJİK YÖNETİM FAALİYETLERİ	Üniversitemiz Birimlerinde uygulanan stratejik yönetim faaliyetleri	SGD Başkanı	Bilgisayar, Elektronik Ağ Ofis, Teknik ve idari personel, Resmi Yazışmalar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stratejik Plana Uyum</li><li>• Birimlere ait performans göstergelerinin yıllık gerçekleşme sayısı</li><li>• Birim faaliyet raporlarının süresi içinde yayımlanması</li><li>•</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stratejik Plana Uyum oranı (%)</li><li>• Birimlere ait performans göstergelerinin yıllık gerçekleşme oranı</li><li>• İdari birim faaliyet raporlarının süresi içinde yayımlanmama oranı</li></ul>	<b>% 90</b>
PERSONEL İŞLEMLERİ	Üniversitemiz birimlerinde çalışan personelin iş ve işlemleri faaliyetleri	Personel Dairesi Başkanlığı, Birim Personel Sor.	Bilgisayar, Elektronik Ağ Ofis, Teknik ve idari personel	<ul style="list-style-type: none"><li>• İzin sayısı; saatlik/yıllık/mazeret</li><li>• Rapor sayısı</li><li>• Yeni atama sayısı</li><li>• İstifa/emeklilik sayısı</li><li>• Terfi sayısı</li><li>• Geçici Görevlendirme ve nakil sayısı</li><li>• Disiplin cezası sayısı</li><li>• Kadro iptal/ihdas sayısı</li><li>• Mesai saatlerine uyum</li><li>• Ödül sayısı</li><li>• İdari ve Akademik personel sayısı</li><li>• Yabancı uyruklu öğretim elemanı sayısı</li><li>• 2547/35. Madde kapsamında giden-gelen öğretim elemanı sayısı</li><li>• SGK işlem sayısı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Çalışan memnuniyet oranı % ?</li><li>• Hatalı yapılan terfi oranı %?</li><li>• Mesai saatlerine uyum oranı %?</li></ul>	<b>% 88</b>

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR





# ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ (ADYÜ)

## 2020 YILI PROSES PLANLAMASI

Doküman Kodu	KYT-PLN-05
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/No	20.12.2018/01
Sayfa No	9/11

TAŞINIR İŞLEMLERİ	Üniversitemiz birimlerinde yapılan taşınır iş ve işlemleri faaliyetleri	Taşınır kayıt kontrol yetkilileri	Bilgisayar, Elektronik Ağ Ofis, Teknik ve idari personel	<ul style="list-style-type: none"><li>Girişi yapılan taşınır sayısı</li><li>Zimmet sayısı</li><li>Zimmetten düşen taşınır sayısı</li><li>Kayıttan düşen taşınır sayısı</li><li>Taşınır devir sayısı</li><li>Depo envanteri</li><li>Talep sayısı</li><li>Talep türleri</li><li>Depodaki malzemelerin girdi muayene raporları</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Depo envanteri uyum oranı % ?</li><li>Müşteri memnuniyet oranı % ?</li><li>Taleplerin karşılanma oranı % ?</li><li>Zamana uyum oranı % ?</li></ul>	% 88
KURUN İÇİ EĞİTİM	Üniversitemiz tarafından yapılan eğitim faaliyetleri	Eğitim ve Yayın Daire başkanı	Laboratuvarlar, Sınıflar, Eğitim araç ve gereçleri, Test cihazları, Bilgisayarlar	<ul style="list-style-type: none"><li>Verilen eğitim sayısı</li><li>Başarı oranı</li><li>Müşteri memnuniyeti</li><li>Eğitim türleri</li><li>Eğitim Planına uyum</li><li>Eğitime katılan kişi sayısı</li><li>Verilen sertifika sayısı</li><li>Eğitim veren birimler</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyeti oranı %?</li><li>Eğitim planına uyum oranı ?</li><li>Yeni Atananlar ve yer değiştirenler sayısı ile verilen eğitim sayısı oranı % ?</li></ul>	% 90
BİLGİ EDİNME SİSTEMİ	Üniversitemiz Bilgi Edinme Sistemine yapılan başvuru faaliyetleri	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi	Bilgisayar, e-posta	<ul style="list-style-type: none"><li>Başvuru sayısı</li><li>Bilgi edinme konuları</li><li>İlgili birimler</li><li>Bilgi edinme konularının ilgili birimlere dağılımı</li><li>Cevaplama süresi</li><li>Müşteri memnuniyeti</li><li>Başvuru/cevaplama sayısı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyet oranı %?</li><li>Başvuru/cevaplama oranı %?</li><li>Cevaplama süresi oranı %?</li><li>Hizmet Standartları Tablosuna uyum oranı %?</li></ul>	% 90

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR



**ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ (ADYÜ)**  
**2020 YILI PROSES PLANLAMASI**

Doküman Kodu	<b>KYT-PLN-05</b>
Yürürlük Tarihi	<b>04.04.2014</b>
Revizyon Tarihi/No	<b>20.12.2018/01</b>
Sayfa No	<b>10/11</b>

<b>BAKIM ONARIM</b>	Makine ve cihazların bakım-onarımının yapılması	Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı	Bakım onarım, ölçüm cihazları	<ul style="list-style-type: none"><li>Gelen bakım onarım talepleri</li><li>Yıllık arıza sayısı</li><li>Tamir / bakım süresi</li><li>Arıza çeşitleri</li><li>Tamir / bakım talep eden birimler</li><li>Taleplerin kendi imkanlarımız veya dış hizmet alımı ile karşılama sayıları</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tamir süresi</li><li>Tamir / bakım adedi (%oranı)</li><li>Cihaz kullanıcıların memnuniyet anketi (%oranı)</li><li>Taleplere cevap verme süresi</li><li>Bakım onarım planına uyum oranı</li><li>Taleplerin kendi imkanlarımız veya dış hizmet alımı ile karşılama oranı</li></ul>	<b>%88</b>
<b>KURUMSAL İLETİŞİM BİRİMİ</b>	Üniversitemiz ile ilgili basında çıkan faaliyetlerin bilgilendirilmesi ve takibi	Kurumsal İletişim Birimi	Bilgisayar, Elektronik Ağ Ofis, İdari personel, kamera, fotoğraf makinası	<ul style="list-style-type: none"><li>Yazılı basında çıkan haber sayısı</li><li>Görsel basında çıkan haber sayısı</li><li>Sosyal medyada çıkan haber sayısı</li><li>Hazırlanan basın bülteni sayısı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyet oranı %?</li></ul>	<b>%86</b>
<b>DIŞ İLİŞKİLER FAALİYETİ</b>	Üniversitemiz yabancı ülkeler/ kuruluşlar ile yapmış olduğu faaliyetler	Dış İlişkiler ve AB Koordinasyon Birimi	Bilgisayar, Elektronik Ağ Ofis, Teknik ve idari personel,	<ul style="list-style-type: none"><li>Dış ülkelerle Yapılan İkili anlaşma sayısı</li><li>Dış kuruluşlarla Yapılan İkili anlaşma sayısı</li><li>İptal edilen anlaşma sayıları</li><li>Hazırlanan Dış Kaynaklı Proje sayısı</li><li>Kabul edilen Dış Kaynaklı Proje sayısı</li><li>Çıkarılan yurtdışı olur sayısı ve kişilere/birimlere göre dağılımı</li><li>Uluslararası toplantılara katılma sayısı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Hazırlanan/kabul edilen dış kaynaklı proje oranı %?</li><li>Dış ülkelerle Yapılan İkili anlaşma sayısı, kabul oranı %?</li><li>Dış kuruluşlarla Yapılan İkili anlaşma sayısı, kabul oranı %?</li><li>Müşteri memnuniyet oranı %?</li></ul>	<b>%84</b>

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR



**ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ (ADYÜ)**  
**2020 YILI PROSES PLANLAMASI**

Doküman Kodu	<b>KYT-PLN-05</b>
Yürürlük Tarihi	<b>04.04.2014</b>
Revizyon Tarihi/No	<b>20.12.2018/01</b>
Sayfa No	<b>11/11</b>

BİLGİ İŞLEM FAALİYETLERİ	Üniversitemizde yapılan Bilgi İşlem faaliyetleri	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	Bilgisayar, Elektronik Ağ Ofis, Teknik ve idari personel,	<ul style="list-style-type: none"><li>Gelen bakım onarım talepleri</li><li>Yıllık arıza sayısı (bilgisayar / donanım)</li><li>Tamir / bakım süresi</li><li>Arıza çeşitleri</li><li>Tamir / bakım talep eden birimler</li><li>Taleplerin kendi imkanlarımız veya dış hizmet alımı ile karşılama sayıları</li><li>Verilen E-posta sayısı</li><li>Web sayfası (alan adı ) açma sayısı</li><li>Sunucu güvenlik cihazlarının yapılandırma sayısı</li><li>Kullanıcılara erişim şifresi verilme sayısı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tamir süresi</li><li>Tamir / bakım adedi (%oranı)</li><li>Taleplere cevap verme süresi</li><li>Yıllık bakım planına uyum oranı</li><li>Taleplerin kendi imkanlarımız veya dış hizmet alımı ile karşılama oranı</li><li>Müşteri Memnuniyet oranı %?</li></ul>	<b>%82</b>
SAĞLIK-KÜLTÜR VE SPOR FAALİYETLERİ	Üniversitemizde yapılan sağlık-kültür ve spor faaliyetleri	Sağlık Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı	Bilgisayar, Elektronik Ağ Ofis, Teknik ve idari personel,	<ul style="list-style-type: none"><li>Yapılan etkinlik sayısı</li><li>Yapılan etkinlik türleri</li><li>Yıllık yapılan sportif karşılaşma sayısı</li><li>İptal edilen etkinlik sayısı</li><li>Planlı etkinlik sayısı</li><li>Plansız etkinlik sayısı</li><li>Ulusal/uluslararası Ödül sayısı</li><li>Ücretsiz yemek verilen öğrenci sayısı</li><li>Yurttan kalan öğrenci sayısı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri Memnuniyet oranı %?</li><li>Taleplerin karşılama oranı %?</li></ul>	<b>%86</b>
HUKUK FAALİYETLERİ	Üniversitemizde yapılan hukuksal faaliyetler	Hukuk Müşavirliği	Bilgisayar, Elektronik Ağ Ofis, güvenlik ve idari personel	<ul style="list-style-type: none"><li>Açılan dava sayısı</li><li>Kazanılan dava sayısı</li><li>Kaybedilen dava sayısı</li><li>Dava türleri</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyet oranı %?</li></ul>	<b>%88</b>

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR