



GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ SÜREÇ KARTI

ANKÜ-GS/GSS/SK.001

ANA SÜREÇ ADI	Genel Sekreterlik Ofis İşleri							
ALT SÜREÇ ADI	Ofis İşlemleri							
SÜREÇ SAHİBİ	Genel Sekreter							
SÜREÇ KATILIMCILARI	Genel Sekreter, Genel Sekreterlik Şube Personeli							
ETKİLEŞİLEN SÜREÇLER	Tüm Süreçler							
TEDARİKÇİLER		SÜREÇ / FAALİYET ADIMLARI				MÜŞTERİLER		
SAĞLAYAN	GİRDİLER					KULLANICI	ÇIKTILAR	
Rektörlük Birimleri	Evrak	Ofise Gelen Tüm Evrakların İşlerinin yapılması				Ofis Personeli	İşlemi Yapılan Evraklar	
Fakülteler	Dilekçe	Faliyet Raporlarını Hazırlanması				Gen. Sek. Yrd.	Faaliyet Raporları	
YÖK	Kararlar	Komisyon ve Kurulların Sekreterya Hizmetlerini Yapmak				Genel Sekreter	Sekreterya Hizmetleri	
Senato ve Yönetim Kurulu		Sıralı Amirlerin verdiği Diğer İşleri Yapmak				Rektör Yrd.		
SÜREÇ KAYNAKLARI								
RİSK SEVİYESİ (High / Medium / Low / None)	İSG: M	Çevre: M	Finansal: M	Operasyonel: M	Süreç: M			
PERFORMANS PARAMETRELERİ								
KRİTER	ÖLÇÜM METODU	PERİYODU	ÖLÇÜMÜN VERİ KAYNAĞI	RAPORLAMA YÖNTEMİ	RAPORLAMA SORUMLUSU	İYİLEŞTİRME SORUMLUSU	HEDEF	MEVCUT DURUM
Ofis İşleri	Gelen Giden Evrak	Sürekli	Evrak ve Toplantılar	Sayısal	Genel Sekreterlik Şube Sorumlusu	Genel Sekreter	Evrak işlemleri ve Toplantıların yapılması	
Sayfa/Topl. Sayfa No	1/1	Hazırlayan			Onaylayan			
İlk Yayın Tarihi	13.08.2018	Neriman KANTARCI			GÜLŞEN KAPUCU			
Son Revizyon Tarihi		Şev Vekili			Genel Sekreter Yardımcısı			
Revizyon No								

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ SÜREÇ KARTI

ANKÜ-GS/GSS/SK.002

ANA SÜREÇ ADI	Genel Sekreterlik Yetkili Kurul Toplantıları
ALT SÜREÇ ADI	Tüm Toplantılar
SÜREÇ SAHİBİ	Genel Sekreter
SÜREÇ KATILIMCILARI	Genel Sekreter, Genel Sekreterlik Şube Personeli
ETKİLEŞİLEN SÜREÇLER	Tüm Süreçler

TEDARİKÇİLER		SÜREÇ / FAALİYET ADIMLARI	MÜŞTERİLER	
SAĞLAYAN	GİRDİLER		KULLANICI	ÇIKTILAR
Rektörlük Birimleri	Yazı	İlgili Evrakların Kayıt Aytına Alınması ve İncelenmesi	Ofis Personeli	İşlemi Yapılan Evraklar
Fakülteler	Sözlü Talep	Gündem Taslağının Oluşturulması ve Genel Sekretere Sunulması	Gen. Sek. Yrd.	Faaliyet Raporları
YÖK		Kararların Yazılması ve Kontrolü	Genel Sekreter	Sekreteryaya Hizmetleri
Senato ve Yönetim Kurulu		Genel Sektere ve İlgili Rektör Yardımcısından Olur Alınması		
		Kararların İlgili Birimlere Teslimi		
		Zabıtların Ciltlenerek Arşive Kaldırılması		
		Alınan Kararların Web Sayfasında Yayınlanması		

SÜREÇ KAYNAKLARI								
RİSK SEVİYESİ (High / Medium / Low / None)	İSG: M	Çevre: M	Finansal: M	Operasyonel: M	Süreç: M			

PERFORMANS PARAMETRELERİ								
KRİTER	ÖLÇÜM METODU	PERİYODU	ÖLÇÜMÜN VERİ KAYNAĞI	RAPORLAMA YÖNTEMİ	RAPORLAMA SORUMLUSU	İYİLEŞTİRME SORUMLUSU	HEDEF	MEVCUT DURUM
Toplantı	Toplantı Sayıları	Sürekli	Toplantılar	Sayısal	Genel Sekreterlik Şube Sorumlusu	Genel Sekreter	Evrak işlemleri ve Toplantıların Yapılması Raporlarının Hazırlanması	

Sayfa/Topl. Sayfa No	1/1	Hazırlayan			Onaylayan			
İlk Yayın Tarihi	13.08.2018	Neriman KANTARCI			GÜLŞEN KAPUCU			
Son Revizyon Tarihi		Şev Vekili			Genel Sekreter Yardımcısı			
Revizyon No								

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ SÜREÇ KARTI

ANKÜ-GS/BHB/SK.003

ANA SÜREÇ ADI	Basın Hakla İlişkiler - Ankara Üniversitesi Bülteni							
ALT SÜREÇ ADI	Yerel Süreli Yayının Hazırlanması							
SÜREÇ SAHİBİ	Ankara Üniversitesi Adına Ankara Üniversitesi Rektörü							
SÜREÇ KATILIMCILARI	Bülten Sorumlusu							
ETKİLEŞİLEN SÜREÇLER	Bilimsel, Kültürel ve Sportif Faliyetler							
TEDARİKÇİLER		SÜREÇ / FAALİYET ADIMLARI			MÜŞTERİLER			
SAĞLAYAN	GİRDİLER				KULLANICI	ÇIKTILAR		
Ankara Üniversitesi Rektörlüğü	Telefon	Üniversitemizde gerçekleşen bilimsel, kültürel ve sportif etkinliklerin takip edilmesi			Bülten Sorumlusu	Haber Takibi		
Fakülte/MYO	E-posta	Haber ve fotoğraflarının alınması				Fotoğraf Çekimi		
Öğretim Üyeleri	Sözlü Talep	Haber metinlerinin ve fotoğrafların hazırlanması				Baskıya Hazırlık		
Öğrenciler		Dergi mizanpajının yapılması				Basılmış derginin alınması		
Personel		Baskı için onay alınması				Paketleme ve Etiketleme		
		Baskıdan sonra teslim alınması				İç ve dış dağıtımın yapılması		
		Paketleme ve etiketleme yapılması						
		Dağıtım yapılması						
SÜREÇ KAYNAKLARI								
RİSK SEVİYESİ (High / Medium / Low / None)	İSG: L	Çevre: L	Finansal: L	Operasyonel: L	Süreç: L			
PERFORMANS PARAMETRELERİ								
KRİTER	ÖLÇÜM METODU	PERİYODU	ÖLÇÜMÜN VERİ KAYNAĞI	RAPORLAMA YÖNTEMİ	RAPORLAMA SORUMLUSU	İYİLEŞTİRME SORUMLUSU	HEDEF	MEVCUT DURUM
Haber Metinleri	Haberlerin Doğruluğu	Aylık	Haberler ile ilgili geri dönüşler	Yazılı Doküman	Bülten Sorumlusu	Rektör Yardımcısı	Aylık Derginin Çıkartılması ve Dağıtımı	
Sayfa/Topl. Sayfa No	1/1		Hazırlayan		Onaylayan			
İlk Yayın Tarihi	13.08.2018		Ahmet ÖZMAYA Şube Müdürü		GÜLŞEN KAPUCU Genel Sekreter Yardımcısı			
Son Revizyon Tarihi								
Revizyon No								

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ SÜREÇ KARTI

ANKÜ-GS/BHB/SK.004

ANA SÜREÇ ADI	Basın Hakla İlişkiler - Bilgi Edinme
ALT SÜREÇ ADI	Bilgi Edinme Faliyetleri
SÜREÇ SAHİBİ	Bilgi Edinme Sorumlusu
SÜREÇ KATILIMCILARI	Birim Sorumlusu - Birim Memuru
ETKİLEŞİLEN SÜREÇLER	Bilgi Edinme Faliyetleri

TEDARİKÇİLER		SÜREÇ / FAALİYET ADIMLARI	MÜŞTERİLER	
SAĞLAYAN	GİRDİLER		KULLANICI	ÇIKTILAR
CİMER	Dilekçe	Bilgi ve Belge Taleplerinin Alınması	Birim Sorumlusu	Yazı
Öğrenci	E-Posta	Kanunun ve Yönetmeliğe Uygunluğunun Kontrolü		E-Posta
E-Posta		İlgili Birime/Fakülte veya MYO'ya Sevk Edilmesi		Yıllık Rapor
Vatandaş		Yasal Süresi İçinde Cevap Verilmesinin Denetlenmesi		
Personel		Dosyalama İşlemlerinin Yapılması		

SÜREÇ KAYNAKLARI								
RİSK SEVİYESİ (High / Medium / Low / None)	İSG: L	Çevre: L	Finansal: L	Operasyonel: L	Süreç: L			

PERFORMANS PARAMETRELERİ								
KRİTER	ÖLÇÜM METODU	PERİYODU	ÖLÇÜMÜN VERİ KAYNAĞI	RAPORLAMA YÖNTEMİ	RAPORLAMA SORUMLUSU	İYİLEŞTİRME SORUMLUSU	HEDEF	MEVCUT DURUM
Yasal Süresi İçinde Cevaplanması	Başvurusu Sayısı ve Başvuru Tarihi	Sürekli	Başvuru Sayıları	Sayısal	Bilgi Edinme Sorumlusu	Birim Sorumlusu	Tüm başvurulara olumlu veya olumsuz cevap verilmesi	

Sayfa/Topl. Sayfa No	1/1	Hazırlayan			Onaylayan			
İlk Yayın Tarihi	13.08.2018	Ahmet ÖZMAYA Şube Müdürü			GÜLŞEN KAPUCU Genel Sekreter Yardımcısı			
Son Revizyon Tarihi								
Revizyon No								

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ SÜREÇ KARTI

ANKÜ-GS/BHB/SK.005

ANA SÜREÇ ADI	Organizasyon - Protokol - Halkla İlişkiler - Tanıtım İşleri							
ALT SÜREÇ ADI	Halkla İlişkiler - Tanıtım (Fuar ve Okul Tanıtımı)							
SÜREÇ SAHİBİ	Basın Hakla İlişkiler Birim Sorumlusu							
SÜREÇ KATILIMCILARI	Birim Sorumlusu - Birim Memuru							
ETKİLEŞİLEN SÜREÇLER	Tüm Sürüçler							
TEDARİKÇİLER		SÜREÇ / FAALİYET ADIMLARI				MÜŞTERİLER		
SAĞLAYAN	GİRDİLER					KULLANICI	ÇIKTILAR	
Fuar Organizasyonları	Delikçe	Katılım Yapılacak Tanıtım Fuarlarının Belirlenmesi				Tanıtım Sorumlusu	Tanıtım Metaryalleri	
Dersaneler	E-posta	Tanıtım Metaryallerinin Gözden Geçirilmesi				Birim Sorumlusu	İstatistiki veriler	
Okullar	Yazı	Gerekli İzinlerin Alınması					Ulaşım Hizmeti	
Öğrenciler	Sözlü Talep	Fuar Yerinde Standının Kurulması					Tanıtım Hizmeti	
Vatandaş		Hedef Kitleye Ulaşılması						
		Üniversiteyi Tanıtıcı Basılı Materyallerin Dağıtılması						
		Tanıtımın Sonlanması						
SÜREÇ KAYNAKLARI								
RISK SEVİYESİ (High / Medium / Low / None)	İSG: L	Çevre: L	Finansal: L	Operasyonel: L	Süreç: L			
PERFORMANS PARAMETRELERİ								
KRİTER	ÖLÇÜM METODU	PERİYODU	ÖLÇÜMÜN VERİ KAYNAĞI	RAPORLAMA YÖNTEMİ	RAPORLAMA SORUMLUSU	İYİLEŞTİRME SORUMLUSU	HEDEF	MEVCUT DURUM
Tanıtım	Tanıtım ve Katılım Sayısı	Tanıtım Programı ve Tanıtım Talepleri	Hedef kitle	Hedef kitle sayısı	Tanıtım Sorumlusu	Birim Sorumlusu	Aday öğrencilere üniversite tanıtımının yapılması	
Sayfa/Topl. Sayfa No	1/1		Hazırlayan		Onaylayan			
İlk Yayın Tarihi	13.08.2018		Ahmet ÖZMAYA Şube Müdürü		GÜLŞEN KAPUCU Genel Sekreter Yardımcısı			
Son Revizyon Tarihi								
Revizyon No								

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ SÜREÇ KARTI

ANKÜ-GS/BHB/SK.006

ANA SÜREÇ ADI	Organizasyon - Protokol - Halkla İlişkiler - Tanıtım İşleri
ALT SÜREÇ ADI	Halkla İlişkiler - Tanıtım (Kampüs Tanıtımı)
SÜREÇ SAHİBİ	Basın Hakla İlişkiler Birim Sorumlusu
SÜREÇ KATILIMCILARI	Birim Sorumlusu - Birim Memuru
ETKİLEŞİLEN SÜREÇLER	Tüm Sürüşler

TEDARİKÇİLER		SÜREÇ / FAALİYET ADIMLARI	MÜŞTERİLER	
SAĞLAYAN	GİRDİLER		KULLANICI	ÇIKTILAR
Lise Öğrencileri	Delikçe	Tanıtım Programının Belirlenmesi	Tanıtım Sorumlusu	Tanıtım Metaryalleri
Üniversiteye Hazırlanan öğrenci adayları	E-posta	Tanıtım Metaryallerinin Gözden geçirilmesi		İstatistiki veriler
Dersaneler		Gerekli İzinlerin Alınması		Tanıtım Hizmeti
Okullar		Tanıtım için salon planlanması		
Tanıtım Şirketleri		Tanıtıcı film gösterimi		
		Soru -Cevap Bölümü		
		Üniversiteyi tanıtıcı basılı materyallerin dağıtılması		
		Kampüs Gezisi		
		Tanıtımın Sonlanması		

SÜREÇ KAYNAKLARI								
RISK SEVİYESİ (High / Medium / Low / None)	İSG: L	Çevre: L	Finansal: L	Operasyonel: L	Süreç: L			

PERFORMANS PARAMETRELERİ

KRİTER	ÖLÇÜM METODU	PERİYODU	ÖLÇÜMÜN VERİ KAYNAĞI	RAPORLAMA YÖNTEMİ	RAPORLAMA SORUMLUSU	İYİLEŞTİRME SORUMLUSU	HEDEF	MEVCUT DURUM
Tanıtım	Tanıtım ve Katılım Sayısı	Tanıtım Programı ve Tanıtım Talepleri	Hedef kitle	Hedef kitle sayısı	Tanıtım Sorumlusu	Birim Sorumlusu	Aday öğrencilere üniversite tanıtımının yapılması	

Sayfa/Topl. Sayfa No	1/1	Hazırlayan			Onaylayan			
İlk Yayın Tarihi	13.08.2018	Ahmet ÖZMAYA Şube Müdürü			GÜLŞEN KAPUCU Genel Sekreter Yardımcısı			
Son Revizyon Tarihi								
Revizyon No								

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ SÜREÇ KARTI

ANKÜ-GS/BHB/SK.007

ANA SÜREÇ ADI	Organizasyon - Protokol - Halkla İlişkiler - Tanıtım İşleri							
ALT SÜREÇ ADI	Sosyal Medya							
SÜREÇ SAHİBİ	Sosyal Medya Uzmanı							
SÜREÇ KATILIMCILARI	Sosyal Medya Uzmanı, Bülten Sorumusu, Birim Sorumlusu							
ETKİLEŞİLEN SÜREÇLER	Tüm Sürüşler							
TEDARİKÇİLER		SÜREÇ / FAALİYET ADIMLARI				MÜŞTERİLER		
SAĞLAYAN	GİRDİLER					KULLANICI	ÇIKTILAR	
Sosyal Medya Takipçileri	Sözlü Talep	Sosyal Medyada paylaşılacak etkinliğin belirlenmesi				Sosyal Medya Uzmanı	İçerik Paylaşım	
Üniversiteye hazırlanan öğrenci adayları	E-posta	İçeriğin hazırlanması					Takipçi sayısı	
		Gerekli onayın alınması					Tanıtım Hizmeti	
		Paylaşım ve Takipçi sayısının takibi						
SÜREÇ KAYNAKLARI								
RİSK SEVİYESİ (High / Medium / Low / None)	İSG: L	Çevre: L	Finansal: L	Operasyonel: L	Süreç: L			
PERFORMANS PARAMETRELERİ								
KRİTER	ÖLÇÜM METODU	PERİYODU	ÖLÇÜMÜN VERİ KAYNAĞI	RAPORLAMA YÖNTEMİ	RAPORLAMA SORUMLUSU	İYİLEŞTİRME SORUMLUSU	HEDEF	MEVCUT DURUM
Tanıtım	Sayısal	Sürekli	Hedef kitle	Hedef kitle sayısı	Sosyal Medya Uzmanı	Rektör Yardımcısı	Sosyal Medyada takipçi sayısının artırılması ve Üniversite Faliyetlerinin duyurulması	
Sayfa/Topl. Sayfa No	1/1	Hazırlayan			Onaylayan			
İlk Yayın Tarihi	13.08.2018	Ahmet ÖZMAYA Şube Müdürü			GÜLŞEN KAPUCU Genel Sekreter Yardımcısı			
Son Revizyon Tarihi								
Revizyon No								

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ SÜREÇ KARTI

ANKÜ-GS/BHB/SK.009

ANA SÜREÇ ADI	Organizasyon - Protokol - Halkla İlişkiler - Tanıtım- Basın- Medya Takip
ALT SÜREÇ ADI	Organizasyon
SÜREÇ SAHİBİ	Birim Sorumlusu
SÜREÇ KATILIMCILARI	Tüm Personel
ETKİLEŞİLEN SÜREÇLER	Tüm Süreçler

TEDARİKÇİLER		SÜREÇ / FAALİYET ADIMLARI	MÜŞTERİLER	
SAĞLAYAN	GİRDİLER		KULLANICI	ÇIKTILAR
Rektörlük	Sözlü Talep	Gerçekleştirilecek etkinliğin planlaması	Tüm Personel	Yazışmalar
Bakanlıklar	E-posta	Davetiye, Afış vb Duyuru araçlarının hazırlanması		Davetiyeler
YÖK	Yazılı Talep	Talep Olması halinde medya mensuplarına haber servisi yapılması		İkramlar
Enstitüler		Yazılı ve görsel medyaya duyurulması i		Fotoğraf
Fakülte ve MYO'lar		Etkinlik alanının belirlenmesi, Güvenlik Şube ile koordine edilmesi		Bayrak ve Flamalar
Başkanlıklar		Salon Hazırlıklarının yapılması		Güvenlik Tedbirleri
Öğrenci Grupları		Sunucu ve Ses cihazlarının ile varsa ikram ürünlerinin hazırlanması		
		Davetlilerin karşılanması		
		Etkinliğin gerçekleştirilmesi		
		Bülten Haberleri için ses kaydı ve fotoğraf alınması		

SÜREÇ KAYNAKLARI	
------------------	--

RİSK SEVİYESİ (High / Medium / Low / None)	İSG: L	Çevre: L	Finansal: L	Operasyonel: L	Süreç: L		
---	--------	----------	-------------	----------------	----------	--	--

PERFORMANS PARAMETRELERİ								
KRİTER	ÖLÇÜM METODU	PERİYODU	ÖLÇÜMÜN VERİ KAYNAĞI	RAPORLAMA YÖNTEMİ	RAPORLAMA SORUMLUSU	İYİLEŞTİRME SORUMLUSU	HEDEF	MEVCUT DURUM
Memnuniyet	Geri Dönüşler	Sürekli	Hedef kitle	Hedef kitle sayısı	Birim Sorumlusu	Rektör Yrd.	Tören ve Etkinliklerin Eksiksiz Yapılması	

Sayfa/Topl. Sayfa No	1/1	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	13.08.2018	Ahmet ÖZMAYA Şube Müdürü	GÜLŞEN KAPUCU Genel Sekreter Yardımcısı
Son Revizyon Tarihi			
Revizyon No			

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ SÜREÇ KARTI

ANKÜ-GS/BHB/SK.010

ANA SÜREÇ ADI	Genel Evrak Şube Müdürlüğü-Gelen Evrak							
ALT SÜREÇ ADI	Kep Gelen Evrak süreci							
SÜREÇ SAHİBİ	Genel Evrak Şube Müdürü							
SÜREÇ KATILIMCILARI	Genel Evrak Şube Müdürü - Birim Memuru							
ETKİLEŞİLEN SÜREÇLER	Genel Evrak Faaliyetleri							
TEDARİKÇİLER		SÜREÇ / FAALİYET ADIMLARI				MÜŞTERİLER		
SAĞLAYAN	GİRDİLER					KULLANICI	ÇIKTILAR	
Üniversitemiz Birimleri	Belgeler	Gelen belgelerin teslim alınması				Birim Sorumlusu ve memuru	Kamu Kurumları	
		e-BEYAS sistemine aktarılması						
		Havale yapılarak onaya sunulması						
SÜREÇ KAYNAKLARI								
RİSK SEVİYESİ (High / Medium / Low / None)	İSG: L	Çevre: L	Finansal: L	Operasyonel: L	Süreç: L			
PERFORMANS PARAMETRELERİ								
KRİTER	ÖLÇÜM METODU	PERİYODU	ÖLÇÜMÜN VERİ KAYNAĞI	RAPORLAMA YÖNTEMİ	RAPORLAMA SORUMLUSU	İYİLEŞTİRME SORUMLUSU	HEDEF	MEVCUT DURUM
Genel Evrak Şube Müdürlüğü	Gelen belge sayısı	Sürekli	Belge sayısı	Belge sayısı	Birim sorumlusu	Genel Evrak Şube Müdürü	Evraklerin Kontrol Edilip Makam Onayından Sonra ilgili Yere Sevkinin Yapılması	
Sayfa/Topl. Sayfa No	1/1		Hazırlayan			Onaylayan		
İlk Yayın Tarihi	13.08.2018		Kazım KUŞ Şube Müdürü			GÜLŞEN KAPUCU Genel Sekreter Yardımcısı		
Son Revizyon Tarihi								
Revizyon No								

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ SÜREÇ KARTI

ANKÜ-GS/BHB/SK.011

ANA SÜREÇ ADI	Genel Evrak Şube Müdürlüğü-Gelen Evrak
ALT SÜREÇ ADI	Postalık Evrak süreci
SÜREÇ SAHİBİ	Genel Evrak Şube Müdürü
SÜREÇ KATILIMCILARI	Genel Evrak Şube Müdürü - Birim Memuru
ETKİLEŞİLEN SÜREÇLER	Genel Evrak Faaliyetleri

TEDARİKÇİLER		SÜREÇ / FAALİYET ADIMLARI	MÜŞTERİLER	
SAĞLAYAN	GİRDİLER		KULLANICI	ÇIKTILAR
Kamu Kurumları	Belgeler	Gelen belgelerin teslim alınması	Birim Sorumlusu ve memuru	
Vatandaş		Kargo ve posta tunağına işlenmesi		
Öğrenci		Kargo personeli ve postaneye teslim edilmesi		
Üniversitemiz Birimleri				

SÜREÇ KAYNAKLARI	
------------------	--

RİSK SEVİYESİ (High / Medium / Low / None)	İSG: L	Çevre: L	Finansal: L	Operasyonel: L	Süreç: L		
---	--------	----------	-------------	----------------	----------	--	--

PERFORMANS PARAMETRELERİ								
KRİTER	ÖLÇÜM METODU	PERİYODU	ÖLÇÜMÜN VERİ KAYNAĞI	RAPORLAMA YÖNTEMİ	RAPORLAMA SORUMLUSU	İYİLEŞTİRME SORUMLUSU	HEDEF	MEVCUT DURUM
Genel Evrak Şube Müdürlüğü	Gelen belge sayısı	Sürekli	Belge sayısı	Belge sayısı	Birim sorumlusu	Genel Evrak Şube Müdürü	Evraklerin Kontrol Edilip Makam Onayından Sonra ilgili Yere Sevkinin Yapılması	

Sayfa/Topl. Sayfa No	1/1	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	13.08.2018	Kazım KUŞ Şube Müdürü	GÜLŞEN KAPUCU Genel Sekreter Yardımcısı
Son Revizyon Tarihi			
Revizyon No			

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ SÜREÇ KARTI

ANKÜ-GS/BHB/SK.012

ANA SÜREÇ ADI	Genel Evrak Şube Müdürlüğü-Gelen Evrak							
ALT SÜREÇ ADI	Gelen Evrak süreci							
SÜREÇ SAHİBİ	Genel Evrak Şube Müdürü							
SÜREÇ KATILIMCILARI	Genel Evrak Şube Müdürü - Birim Memuru							
ETKİLEŞİLEN SÜREÇLER	Genel Evrak Faaliyetleri							
TEDARİKÇİLER		SÜREÇ / FAALİYET ADIMLARI				MÜŞTERİLER		
SAĞLAYAN	GİRDİLER					KULLANICI	ÇIKTILAR	
Kamu Kurumları	Evrak	Gelen belgelerin teslim alınması				Birim Sorumlusu ve memuru	Evrak	
Vatandaş	Dilekçe	Kayıt altına alınarak doğruluğunun kontrol edilmesi					Beyas	
Öğrenci		Havale onayına göndelmesi					KEP	
Üniversitemiz Birimleri		İlgili birime teslim edilmesi						
SÜREÇ KAYNAKLARI								
RİSK SEVİYESİ (High / Medium / Low / None)	İSG: L	Çevre: L	Finansal: L	Operasyonel: L	Süreç: L			
PERFORMANS PARAMETRELERİ								
KRİTER	ÖLÇÜM METODU	PERİYODU	ÖLÇÜMÜN VERİ KAYNAĞI	RAPORLAMA YÖNTEMİ	RAPORLAMA SORUMLUSU	İYİLEŞTİRME SORUMLUSU	HEDEF	MEVCUT DURUM
Genel Evrak Şube Müdürlüğü	Gelen belge sayısı	Sürekli	Belge sayısı	Belge sayısı	Birim sorumlusu	Genel Evrak Şube Müdürü	Evraklerin Kontrol Edilip Makam Onayından Sonra ilgili Yere Sevkinin Yapılması	
Sayfa/Topl. Sayfa No	1/1	Hazırlayan			Onaylayan			
İlk Yayın Tarihi	13.08.2018	Kazım KUŞ Şube Müdürü			GÜLŞEN KAPUCU Genel Sekreter Yardımcısı			
Son Revizyon Tarihi								
Revizyon No								

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ SÜREÇ KARTI

ANKÜ-GS/BHB/SK.014

ANA SÜREÇ ADI	Organizasyon - Protokol - Halkla İlişkiler - Tanıtım İşleri
ALT SÜREÇ ADI	Çağrı Merkezi Hizmetleri
SÜREÇ SAHİBİ	Çağrı Merkezi Görevlileri
SÜREÇ KATILIMCILARI	Çağrı Merkezi Görevlileri, Birim Sorumlusu, Genel Sekreter, Rektör Yardımcısı
ETKİLEŞİLEN SÜREÇLER	Tüm Süreçler

TEDARİKÇİLER		SÜREÇ / FAALİYET ADIMLARI	MÜŞTERİLER	
SAĞLAYAN	GİRDİLER		KULLANICI	ÇIKTILAR
Personel	Telefon çağrısı	44 5946 Numaralı Çağrı Merkezine gelen çağrılara cevap vermek	Çağrı Merkezi Görevlileri	Sözlü Bilgi
Öğrenci		Talep Olması Halinde personelimize hastaneden randevu almak		Haftalık Rapor
Vatandaş		Talep Olması Halinde personelimize il dışı misafirhanelerden kalacak yer bulmak		
		Öğrencilerden gelen bilgi taleplerine cevap vermek veya ilgili birime yönlendirmek		
		Aylık çağrı merkezi raporunu hazırlamak		

SÜREÇ KAYNAKLARI								
RİSK SEVİYESİ (High / Medium / Low / None)	İSG: L	Çevre: L	Finansal: L	Operasyonel: L	Süreç: L			

PERFORMANS PARAMETRELERİ

KRİTER	ÖLÇÜM METODU	PERİYODU	ÖLÇÜMÜN VERİ KAYNAĞI	RAPORLAMA YÖNTEMİ	RAPORLAMA SORUMLUSU	İYİLEŞTİRME SORUMLUSU	HEDEF	MEVCUT DURUM
Tanıtım	Sayısal	Haftalık	Hedef kitle	Çağrı Sayısı	Birim Sorumlusu	Rektör Yardımcısı	Tüm Çağrılara Cevap Vermek	

Sayfa/Topl. Sayfa No	1/1	Hazırlayan			Onaylayan			
İlk Yayın Tarihi	13.08.2018	Ahmet ÖZMAYA Şube Müdürü			GÜLŞEN KAPUCU Genel Sekreter Yardımcısı			
Son Revizyon Tarihi								
Revizyon No								

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ SÜREÇ KARTI

ANKÜ-GS/BHB/SK.011

ANA SÜREÇ ADI	Genel Sekreterlik Birimleri Kalite Çalışmaları
ALT SÜREÇ ADI	Tüm Süreçler
SÜREÇ SAHİBİ	Genel Sekreterlik
SÜREÇ KATILIMCILARI	Tüm Birim Kalite Sorumluları
ETKİLEŞİLEN SÜREÇLER	Kalite Çalışmaları

TEDARİKÇİLER		SÜREÇ / FAALİYET ADIMLARI	MÜŞTERİLER	
SAĞLAYAN	GİRDİLER		KULLANICI	ÇIKTILAR
Genel Sekreterlik Birimleri	Süreç Kartları	Yılda 2 defa YGG Toplantısının yapılması	Kalite Yönetim Temsilcisi	YGG Toplantı sonuçları
	YGG Toplantıları	Döktümanlarda yapılabilecek değişiklik ve düzeltmeler hakkında karar alıp gerekli düzenlemenin yapılması	Birim Kalite Sorumluları	
	Görev Atama Formları	İç tetkik sonuçlarının değerlendirilmesi, sonuçlarına göre yapılması gereken düzeltmelerin planlanması		
	Görev Talimatları	İç paydaş ve Dış Paydaş anketlerinin değerlendirilmesi ve sonuçlarına göre yapılması gereken düzeltmelerin planlanması		
	Proses Şemaları	Risk Değerlendirme Analizi ile Analizleri Düzeltici Önleyici Faliyetlerin üzerinde çalışmalar yapılması		
	Risk Analizleri	Belirlenen Kalite Hedeflerinin değerlendirilmesi ve Kalite Hedeflerine ulaşmak için yapılması gereken çalışmaların neler olduğunun kararının alınması varsa yeni hedeflerin belirlenmesi		
	DÖF Formları	Alınan Kararların Üst Yönetimin onayına sunulması		
	Diğer Kalite Çalışmaları			

SÜREÇ KAYNAKLARI	
------------------	--

RISK SEVİYESİ (High / Medium / Low / None)	İSG: L	Çevre: L	Finansal: L	Operasyonel: L	Süreç: L		
---	--------	----------	-------------	----------------	----------	--	--

PERFORMANS PARAMETRELERİ

KRİTER	ÖLÇÜM METODU	PERİYODU	ÖLÇÜMÜN VERİ KAYNAĞI	RAPORLAMA YÖNTEMİ	RAPORLAMA SORUMLUSU	İYİLEŞTİRME SORUMLUSU	HEDEF	MEVCUT DURUM
kalite çalışmalarını kapsamındaki standartlar	Kalite çalışmalarını kapsamında yapılan iç tetkik, iç ve dış paydaş anket sonuçları, döf sonuçlarının değerlendirilmesi, üsr eç takibi	Sürekli	Kalite Çalışmaları Sonuçları	Kalite Faliyetlerinin Uygulanabilirliği	Birim Kalite Sorumluları	Genel Sekreter Yardımcısı	Tüm süreçlerinin kontrolü, gerekli iyileştirmenin yapılması ve alınan kararların Üst Yönetim ile paylaşılması	

Sayfa/Topl. Sayfa No	1/1	Hazırlayan			Onaylayan			
İlk Yayın Tarihi	13.08.2018							
Son Revizyon Tarihi		Neriman KANTARCI	Kazım KUŞ	Ahmet ÖZMAYA	GÜLŞEN KAPUCU			
Revizyon No		Şef Vekili	Şube Müdürü	Şube Müdürü	Genel Sekreter Yardımcısı			

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR