

DEĞERLENDİRME TARİHİ : 01/01/2024 -31/12/2024

SIRA NO	SÜREÇ/HİZMET/FAALİYET		HEDEFİ	TOPLAM İŞLEM SAYISI	SÜREÇ ŞARTLARINDA		GERÇEKLEŞEN		DEĞERLENDİRME
	KODU	ADI			GERÇEKLEŞEN İŞLEM SAYISI	GERÇEKLEŞMEYEN İŞLEM SAYISI	PERFORMANS	HEDEF SAPMA*	
1	1	Donanım ve Teknik Hizmetler		593	593	0	100	0	
	1.1	Yazılım İşlemleri: İşletim Sistemi, Ofis Programı, Yardımcı Program Kurulumu	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	449	449	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
	1.2	Donanım İşlemleri: SSD, RAM, Power Supply, Yazıcı, Diğer Donanım İşlemleri	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	144	144	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
2	2	Geçiş Kontrol Hizmetleri		61.244	61.244	0	100	0	
	2.1	Basılan Kartlar: Toplu Basım Hazırlık+ Basım Sonrası Kart ve Yetki Kontrol	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	26.000	26.000	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
	2.2	Basılan Kartlar: Birimde Karşılanan Basım Talebi (Evrak İşlemi/Basım Hazırlık/Basım/Yetkilendirme/Teslimat) (400*5)	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	20.000	20.000	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
	2.3	Verilen Sticker: Karşılanan Talep (Evrak İşlemi/Teslimat)	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	10.264	10.264	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum

	2.4	İmha Edilen Kart: İade Alma/Tutanak/İmha	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	4.980	4.980	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
3	3	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Hizmetleri		2.222	2.222	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
	3.1	EBYS Kullanıcı Hesap İşlemleri Açılan Hesap	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	471	471	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
	3.2	EBYS Kullanıcı Hesap İşlemleri Kapatılan Hesap	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	322	322	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
	3.3	EBYS Kullanıcı Hesap İşlemleri Güncellenen Hesap	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	279	279	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
	3.4	E-İmza Hizmetleri: Ön Sipariş işlemleri	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	614	614	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum
	3.5	E-İmza Hizmetleri: Posta/Kurye Gönderim	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum	66	66	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum

3.6	Birim İşlemleri: Birim Tanımlama	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	47	47	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
3.7	Birim İşlemleri: Birim Kapatma	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	2	2	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
3.8	Birim İşlemleri: Bilgi Güncelleme	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	8	8	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
3.9	Birim İşlemleri: Yetkilendirme	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	400	400	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
3.10	Birim İşlemleri: Birim Arşiv Devri	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	8	8	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
3.11	Şablon/Form İşlemleri	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	0	0	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum
3.12	Elektronik Mühür/Kurumsal Şifreleme: Elektronik Mühür Yenileme Siparişi	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum	1	1	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100

			-Mevzuata %100 Uyum						Uyum
	3.13	Elektronik Mühür/Kurumsal Şifreleme: Kurumsal Şifreleme Siparişi	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Mevzuata %100 Uyum	1	1	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Standartlara Uyum %100
	3.14	Sunucu İşlemleri: Sunucu Taşıma	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum - Standartlara Uyum %100	1	1	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Standartlara Uyum %100
	3.15	Sunucu İşlemleri: Sunucu Yükseltme	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum - Standartlara Uyum %100	1	1	0	100	0	-Hizmet Standartlarına 100% Uyum -Standartlara Uyum %100
	3.16	Saklama Süreli Dosya Planı Değişikliği		1	1	0	100	0	
4	4	İdari Hizmetler		32.514	32514	0	100	0	
	4.1	Birim Evrak Hizmetleri: Gelen Evrak (İç Yazışma)	Mevzuata Uyum %100- Hizmet Standartlarına Uyum %100	1590	1590	0	100	0	Mevzuata Uyum %100-Hizmet Standartlarına Uyum %100
	4.2	Birim Evrak Hizmetleri: Gelen Evrak (Dış Kurum)	Mevzuata Uyum %100- Hizmet Standartlarına Uyum %100	132	132	0	100	0	Mevzuata Uyum %100-Hizmet Standartlarına Uyum %100
	4.3	Birim Evrak Hizmetleri Giden Evrak	Mevzuata Uyum	1068	1068	0	100	0	Mevzuata Uyum %100-Hizmet

			%100- Hizmet Standartlarına Uyum %100						Standartlarına Uyum %100
	4.4	Birim Arşiv Hizmetleri Birim Arşivine Giren Evrak	Mevzuata Uyum %100- Hizmet Standartlarına Uyum %100	0	0	0	100	0	Mevzuata Uyum %100- Hizmet Standartlarına Uyum %100
	4.5	Birim Arşiv Hizmetleri Kurum Arşivine Devir Evrak	Mevzuata Uyum %100- Hizmet Standartlarına Uyum %100	0	0	0	100	0	Mevzuata Uyum %100- Hizmet Standartlarına Uyum %100
	4.6	Stratejik Yönetim Faaliyetleri Bütçe Hazırlama	Mevzuata Uyum %100	1	1	0	100	0	Mevzuata Uyum %100
	4.7	Stratejik Yönetim Faaliyetleri Briefing-Rapor Hazırlama-Performans Girişi	Mevzuata Uyum %100	14	14	0	100	0	Mevzuata Uyum %100
	4.8	Stratejik Yönetim Faaliyetleri Mevzuat Hazırlıkları-Değişiklikleri	Mevzuata Uyum %100	1	1	0	100	0	Mevzuata Uyum %100
	4.9	Web Sayfası Düzenleme Haber-Duyuru	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100	13	13	0	100	0	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100
	4.10	Web Sayfası Düzenleme Birim Sayfa Düzenleme	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100	19	19	0	100	0	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100
	4.11	Personel Hizmetleri Saatlik İzin	Mevzuata Uyum %100 Hizmet	242	242	0	100	0	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100

			Standartlarına Uyum %100						
	4.12	Personel Hizmetleri Yıllık İzin	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100	93	93	0	100	0	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100
	4.13	Personel Hizmetleri Mazeret İzni	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100	2	2	0	100	0	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100
	4.14	Personel Hizmetleri Sağlık Raporu	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100	21	21	0	100	0	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100
	4.15	Personel Hizmetleri Geçici Görevlendirme/Nakil	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100	1	1	0	100	0	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100
	4.16	Personel Hizmetleri Kadro İptal/İhdas	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100	0	0	0	100	0	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100
	4.17	Personel Hizmetleri Görevlendirme	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100	13	13	0	100	0	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100

4.18	Personel Hizmetleri Görev Yetki Sorumluluk Dağıtım Listesi Güncelleme	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100	2	2	0	100	0	Mevzuata Uyum %100 Hizmet Standartlarına Uyum %100
4.19	Taşınır Hizmetleri Giriş Yapılan Taşınır	Mevzuata Uyum %100, Depo Envanter Uyumu %100	15.217	15.217	0	100	0	Mevzuata Uyum %100, Depo Envanter Uyumu %100
4.20	Taşınır Hizmetleri: Zimmetleme	Mevzuata Uyum %100, Depo Envanter Uyumu %100	49	49	0	100	0	Mevzuata Uyum %100, Depo Envanter Uyumu %100
4.21	Taşınır Hizmetleri Çıkış Yapılan Taşınır	Mevzuata Uyum %100, Depo Envanter Uyumu %100	13.536	13.536	0	100	0	Mevzuata Uyum %100, Depo Envanter Uyumu %100
4.22	Taşınır Hizmetleri Depo Sayımı	Mevzuata Uyum %100, Depo Envanter Uyumu %100	12	12	0	100	0	Mevzuata Uyum %100, Depo Envanter Uyumu %100
4.23	Taşınır Hizmetleri Genel Sayım	Mevzuata Uyum %100, Depo Envanter Uyumu %100	3	3	0	100	0	Mevzuata Uyum %100, Depo Envanter Uyumu %100
4.24	Taşınır Hizmetleri Hurda Tespit	Mevzuata Uyum %100, Depo	164	164	0	100	0	Mevzuata Uyum %100, Depo Envanter Uyumu %100

			Envanter Uyumu %100						
	4.25	Taşınır Hizmetleri İmha İşlemi İçin Hurda Deposundan Çıkış	Mevzuata Uyum %100, Depo Envanter Uyumu %100	164	164	0	100	0	Mevzuata Uyum %100, Depo Envanter Uyumu %100
	4.26	Eğitim Planlama ve Sunum Eğitim Planlama ve Sunum Sayısı	Hizmet Envanterine Uyum %100-Planlara Uyum %100	5	5	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100-Planlara Uyum %100
	4.27	Eğitim Planlama ve Sunum Düzenlenen Hizmet İçi Eğitim Talep Formu	Hizmet Envanterine Uyum %100-Planlara Uyum %100	70	70	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100-Planlara Uyum %100
	4.28	Memnuniyet Anketi	%80 Kullanıcı Memnuniyeti	1	458	0	79,20	0,80	%80 Kullanıcı Memnuniyeti, Kalite Hedefi %85 olarak eklenmiştir.
	4.30	Destek Sistemi	Hizmet Envanterine Uyum %100-	97	97	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100-
	5	Ağ Hizmetleri		1.598	1598	0	100	0	
	5.1	İnternet Bağlantısı Güvenlik Yönetimi-Raporlama	Hizmet Envanterine Uyum %100-Standartlara Uyum %100	12	12	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100-Standartlara Uyum %100
	5.2	İnternet Bağlantısı Switch Yenileme	Hizmet Envanterine Uyum %100-Standartla	53	53	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100-Standartlara Uyum %100

			ra Uyum %100						
	5.3	İnternet Bağlantısı Konfigürasyon Yönetimi	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	425	425	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	5.4	İnternet Bağlantısı İnternet Bağlantı Hızı Artırımı	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	0	0	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	5.5	İnternet Bağlantısı Bina İnternet Bağlantısı	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	1	1	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	5.6	İnternet Bağlantısı Network Arızaları	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	247	247	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	5.7	İnternet Bağlantısı Network Odalarının Bakımı	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	0	0	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	5.8	İnternet Bağlantısı Personel İnternet Bağlantısı	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	55	55	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	5.9	İnternet Bağlantısı Wi-Fi Kurulumu	Hizmet Envanterine	20	20	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100-

			e Uyum %100- Standartla ra Uyum %100						Standartlara Uyum %100
	5.10	İnternet Bağlantısı Olağanüstü Durum Yönetimi	Hizmet Envanterin e Uyum %100- Standartla ra Uyum %100	8	8	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	5.11	İnternet Bağlantısı Bilgisayar Laboratuvarı Kurulumu/Yenileme	Hizmet Envanterin e Uyum %100- Standartla ra Uyum %100	4	4	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	5.12	İnternet Bağlantısı Ağ Güvenliği Testi	Hizmet Envanterin e Uyum %100- Standartla ra Uyum %100	0	0	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	5.13	VOIP: IP Telefon (VOİP) 1) Kurulum 2) Montaj 3) Sistem Abone Girişi 4) Tutanak Devir İşlemleri (192*4)	Hizmet Envanterin e Uyum %100- Standartla ra Uyum %100	768	768	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	6	Sistem Hizmetleri		9.215	9215	0	100	0	
	6.1	Sunucu Sunucu Yenileme	Hizmet Envanterin e Uyum %100- Standartla ra Uyum %100	5	5	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	6.2	Sunucu Mevcut Sunucuların Bakımı	Hizmet Envanterin e Uyum %100-	10	10	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100

			Standartlara Uyum %100						
	6.3	Sunucu Dış Sunucu Barındırma Talebi	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	0	0	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	6.4	Port Yönlendirme Port Yönlendirme	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	0	0	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	6.5	Subdomain Hesap Tanımlama	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	2	2	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	6.6	Subdomain Hesap Kapatma	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	3	3	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	6.7	VPN Yeni Bağlantı İsteği	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	40	40	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	6.8	VPN Yetki Sonlandırma	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	5	5	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100

6.9	Kişisel E-posta İstekleri Öğrenci Hesap Açma	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	7002	7002	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
6.10	Kişisel E-posta İstekleri Öğrenci Hesap Kapatma	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	6800	6800	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
6.11	Kişisel E-posta İstekleri Personel Hesap Açma	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	261	261	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
6.12	Kişisel E-posta İstekleri Personel Hesap Kapatma	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	57	57	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
6.13	Kurumsal E-posta İstekleri Hesap Açma	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	11	11	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
6.14	Kurumsal E-posta İstekleri Hesap Kapatma	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	14	14	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
6.15	E-Posta Listesi İstekleri Liste Açma	Hizmet Envanterine Uyum %100-	1	1	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100

			Standartlara Uyum %100						
	6.16	E-Posta Listesi İstekleri Liste Kapatma	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	1	1	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	6.17	Güvenlik Yönetimi Olay Bildirim	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	70	70	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	6.18	Güvenlik Yönetimi Olay Sonlandırma Bildirim	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	70	70	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	6.19	Güvenlik Yönetimi Gerçekleştirilen Sızıntı Testi	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	4	4	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	7	Yazılım Hizmetleri				0	100		
	7.1	Gelen Yazılım Talebi	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100	7	7	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100
	7.2	Destek Hizmetleri	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum	28	28	0	100	0	Hizmet Envanterine Uyum %100- Standartlara Uyum %100



T.C.
MERSİN ÜNİVERSİTESİ
SÜREÇ/ FAALİYET İZLEME FORMU



			%100						
--	--	--	------	--	--	--	--	--	--

* Hedeflerde sapma (negatif/pozitif) oluşması durumunda "Riskler Fırsatlar Listesi" doldurulur.

BİRİM ADI :

SÜREÇ / HİZMET/FAALİYET SORUMLUSU:

ADI SOYADI:

TARİH:

İMZA