

ALAN	KAYDEDİLECEK BİLGİ
Değişim İhtiyacı	<p>Sorun ve Gerekçe: Üniversitemizin akademik ve idari birimlerinde meydana gelen elektrik, su tesisatı, ısıtma-soğutma, inşaat, mobilya ve diğer teknik arızalara ilişkin bakım ve onarım taleplerinin standart bir yöntemle alınması, kayıt altına alınması ve takip edilmesi ihtiyacı bulunmaktadır. Taleplerin farklı iletişim kanalları üzerinden iletilmesi; taleplerin önceliklendirilmesi, ilgili teknik personele yönlendirilmesi ve işlerin tamamlanma durumunun izlenmesi süreçlerinde koordinasyon güçlüğüne neden olabilmektedir.</p> <p>Mevcut Durum: Bakım ve onarım taleplerinin alınması, değerlendirilmesi, ilgili personele yönlendirilmesi ve sonuçlandırılmasına ilişkin süreçlerin daha sistematik, izlenebilir ve raporlanabilir hâle getirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.</p>
Hedef	<p>Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinden gelen arıza ve bakım-onarım taleplerinin standart bir Arıza Talep Formu aracılığıyla alınmasını sağlayan, talepleri kayıt altına alan, ilgili teknik personele yönlendiren ve tamamlanma durumlarını izlemeye imkân veren bir sistemin oluşturulması hedeflenmektedir.</p> <p>Bu kapsamda taleplerin değerlendirilmesi, önceliklendirilmesi, işlem süreçlerinin izlenmesi ve hizmet kalitesinin artırılması amaçlanmaktadır.</p>
Faaliyet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Üniversite birimlerinin kullanabileceği standart bir Arıza Talep Formunun hazırlanması. 2. Formda arızanın meydana geldiği birim, bina, kat, oda, arıza türü, açıklama, talep tarihi ve öncelik bilgilerine yer verilmesi. 3. Arıza taleplerinin elektronik ortamda iletilmesini sağlayacak bir başvuru ve kayıt yönteminin oluşturulması. 4. Gelen taleplerin değerlendirilerek ilgili teknik personele veya görevli ekibe yönlendirilmesi. 5. Her talep için kayıt numarası oluşturulması ve talebin beklemede, işlemde veya tamamlandı şeklinde takip edilmesi. 6. Yapılan bakım ve onarım çalışmalarının sonuç bilgilerinin sisteme işlenmesi. 7. Tamamlanan işlere ilişkin kayıtların saklanması ve belirli dönemlerde arıza türü, birim, müdahale süresi ve tamamlanma durumuna göre raporlanması. 8. Uygulamanın belirlenen pilot birimlerde denenmesi, elde edilen sonuçlar doğrultusunda gerekli iyileştirmelerin yapılması ve üniversite genelinde yaygınlaştırılması.
Sorumlu	<p>Yetkili Birim: Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı.</p> <p>Görevliler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanı, • İlgili şube müdürleri ve teknik personel, • Arıza taleplerini ileten akademik ve idari birimlerin yetkilileri,

	<ul style="list-style-type: none"> Elektronik başvuru ve takip altyapısının oluşturulması gerektiğinde Bilgi İşlem Daire Başkanlığı.
Takvim	<p>Başlangıç Tarihi: 2 Kasım 2026 – Mevcut arıza talep süreçlerinin değerlendirilmesi ve form taslağının hazırlanması.</p> <p>Ara Kontrol Tarihi: 30 Kasım 2026 – Arıza Talep Formunun oluşturulması, kayıt ve yönlendirme sürecinin belirlenmesi, pilot uygulamanın başlatılması.</p> <p>Bitiş Tarihi: 15 Ocak 2027 – Pilot uygulamanın değerlendirilmesi, gerekli düzenlemelerin yapılması ve uygulamanın yaygınlaştırılması.</p>
Gösterge	<ul style="list-style-type: none"> Arıza Talep Formu aracılığıyla kayıt altına alınan talep sayısı. Kayıt altına alınan taleplerin toplam taleplere oranı. Sonuçlandırılan arıza taleplerinin toplam taleplere oranı. Ortalama arıza müdahale ve sonuçlandırma süresi. Belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılan taleplerin oranı. Tekrarlayan arızaların tespit edilmesine yönelik oluşturulan kayıt ve rapor sayısı. Arıza ve bakım-onarım hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi.
Risk ve Kaynak	<p>Riskler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Akademik ve idari birimlerin yeni başvuru yöntemini kullanmaya uyum sağlamasında yaşanabilecek güçlükler. Arıza taleplerinin eksik veya hatalı bilgilerle iletilmesi. Teknik personel ve iş yoğunluğu nedeniyle taleplerin planlanan sürelerde sonuçlandırılmaması. Elektronik kayıt ve takip altyapısının oluşturulmasında teknik veya idari gecikmeler yaşanması. Acil arızaların rutin talepler arasında önceliğini kaybetmesi. <p>Kaynaklar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığının mevcut teknik personeli. Mevcut bilgisayar, ağ ve kurumsal bilişim altyapısı. Arıza Talep Formu ve kayıt-takip çizelgeleri. İhtiyaç duyulması hâlinde Bilgi İşlem Daire Başkanlığının teknik desteği. Gerekli görülmesi durumunda mevcut yazılım altyapısının geliştirilmesi için teknik ve idari kaynaklar.
Kanıt ve Sonuç	<p>Kanıtlar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hazırlanan Arıza Talep Formu. Arıza talep kayıtları ve başvuru listeleri. Teknik personele yapılan iş yönlendirme kayıtları. Tamamlanan bakım ve onarım işlerine ilişkin sonuç kayıtları.

	<ul style="list-style-type: none">• Aylık arıza takip ve değerlendirme raporları.• Pilot uygulama değerlendirme sonuçları.• Uygulamaya ilişkin birim görüşleri ve memnuniyet geri bildirimleri. <p>Beklenen Sonuç: Arıza ve bakım-onarım taleplerinin standart bir yöntemle alınması, kayıt altına alınması ve izlenmesi sağlanacaktır. Taleplerin ilgili teknik personele daha düzenli yönlendirilmesi, işlerin tamamlanma durumunun takip edilmesi, tekrar eden arızaların tespit edilmesi ve kaynakların daha etkin kullanılması amaçlanmaktadır. Böylece Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığının hizmet sunumunda etkinlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve kurumsal koordinasyonun artırılmasına katkı sağlanacaktır.</p>
--	--