

## Ek 2 İç kalite güvencesi mekanizmaları (PUKÖ Çevrimleri, takvim, birimlerin yapısı) Kanıtları

### STANDART UYGULAMALAR VE MEVZUAT

#### Mevzuat



#### POLİTİKALAR

\* Bilgi Güvenliği Politikası

#### YÖNERGELER

\* Bilgisayar, Ağ ve Bilişim Kaynakları Kullanım Usul ve Esaslarına İlişkin Yönerge

\* Geçiş Kontrol Sistemi Yönergesi (Güncelleme tarihi: 19.11.2024)

\* Elektronik Belge Yönetim Sistemi Uygulama Yönergesi

\* Sorumluluk Reddi Beyanı

\* BİDB Dış Kaynaklı Doküman Listesi - 2024

<https://bidb.mersin.edu.tr/idari/bilgi-islem-daire-baskanligi/baskanlik/mevzuat>



Bilgi İşlem Daire Başkanlığı



Ağ Hizmetleri Şube Müdürlüğü



Donanım ve Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü



Elektronik Belge Yönetim Sistemi Şube Müdürlüğü



Geçiş Kontrol Hizmetleri Şube Müdürlüğü



İdari Hizmetler Şube Müdürlüğü



Sistem Hizmetleri Şube Müdürlüğü



Yazılım Hizmetleri Şube Müdürlüğü



Akademik ve İdari Personel Görev, Yetki ve Sorumluluklar Dağıtım Listesi [Son Güncelleme Tarihi: 09 Aralık 2024]



Akademik ve İdari Personel Görev, Yetki ve Sorumluluklar Dağıtım Listesi [Son Güncelleme Tarihi: 09 Aralık 2024]

T.C. MERSİN ÜNİVERSİTESİ  
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI  
AKADEMİK VE İDARİ PERSONEL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR DAĞITIM LİSTESİ

PERSONELİN UNVANI ADI VE SOYADI	YEDEK PERSONEL UNVANI ADI VE SOYADI	GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI
Bilgi İşlem Daire Başkanı V. Prof. Dr. Erteğ. AVARÖĞÜ	Şube Müdür V. Öğr. Gör. Murat KAYA Şube Müdür V. Öğr. Gör. Erdem UYSAL Şube Müdür V. Fakülte Sekreteri Mehmet İLBAĞ Şube Müdür V. Müşerref Mehmet TORUNLU Şube Müdür V. Şef Tesisler ÖZKÖÇÜN Şube Müdür V. Bilgi İşlem İşletmeni Alphan ÖZKAN	1. Başkanlık bünyesindeki işlerin usulüne göre yapılması için gerekli önlemleri almak ve gerekli talimatları vermek. 2. Şube müdürlüklerinin çalışmalarını planlamasını, kendi aralarında ve diğer başkanlıklarda olan işlemlerde koordinasyonu sağlanmasını ve görevlerin yürütülmesini takip ve kontrol etmek. 3. Kurum ile kendisine verilen bütçeyi, harcama yetkilisi safahatle mevzuata uygun şekilde kullanmak. 4. Bilgi ve iletişim sistemleri stratejileri oluşturmak, bu alandaki teknolojik gelişmeleri yakından takip etmek, eğitim personelinin güncel bilgileri edinmesini sağlamak, orta ve uzun vadeli planlar geliştirmek, bu planlar çerçevesinde proje çalışmalarını yürütmek, sonuçlandırmak ve izlemek. 5. Üniversite bünyesinde bilgi ve iletişim sistemlerini kurulumu, kullanılması ve taleplerini karşılamaına yönelik standartları belirlemek, bilgi işlem hizmetlerini etkin, verimli, süratli ve koordineli yürütülmesi açısından gerekli önlemleri almak, denetim ve düzenlemeleri yapmak. 6. Bilgi ve iletişim sistemlerini verimli bir şekilde kullanılabilmesi için kalite ve iyileştirme çalışmalarını yapmak, sistemlerin ve üzerindeki uygulamaların aksama olmadan çalışması için gerekli önlemleri almak, iş planları çerçevesinde öncelikli belirlenerek bakım ve onarım çalışmalarını yapılmasını sağlamak. 7. Donanım, yazılım ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeleri takip ederek Üniversitenin bilgi ve iletişim sistemleri konusundaki her türlü yazılım ve donanım ihtiyaçlarını karşılamak, teknik şartnamelerin hazırlanmasını ve alınmasını yapılmasını sağlamak. 8. Üniversitenin internet ve intranet ağı üzerinden bilgi akışının düzenli bir şekilde yapılmasını sağlamak. 9. Bilgi ve iletişim sistemleri ile ilgili olarak ihtiyaç duyulan konularda, Rektörlük ve diğer akademik / idari birimlere danışarak hizmetleri ile kullanıcılara eğitim ve destek vermek. 10. Üniversitenin misyonuna ve vizyonuna uygun olarak görevlerini etkin, verimli ve güvenli biçimde yerine getirebilmesini temin etmek amacıyla gerekli bilgi ve iletişim sistemlerini tasarlamak, geliştirmek, yürütmek ve teknolojik gelişmelere uyumlu şekilde güncelleştirilmesini sağlamak. 11. Üniversitenin görev alanına giren konularda ulusal ve uluslararası kapalı, sistemler arası çevrimiçi ve çevrimdışı veri akışı ve koordinasyonu sağlamak. 12. Üniversite merkez ve başka birimlerinin internet üzerinden bilgi paylaşım, bilgi toplama, yayınlama, e-konferans hizmetleri ve benzeri iş ve işlemleri için gerekli çalışmalar yapmak ve yürütmek. 13. Etkin bir iç kontrol sistemi oluşturmak, uygulanmasını sağlamak, işlem ve zayıf yönleri geliştirmek. İdari ve mali karar ve işlemlere ilişkin olarak iç kontrol standartlarının gerekliliklerini yerine getirmek. 14. İç kontrol standartları gereğince, bağlı birimlerin yıllık değerlendirilmelerini yer alması. Birim içi Değerlendirme Raporlarına dayanaklı Birim içi Değerlendirme Raporunu yıllık olarak hazırlamak. Dış Yönetim Kalite Koordinatörlüğüne kurmak ve internet sitesinde yayımlamak. 15. Başkanlık ve bağlı birimlerde Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) kurulmasını ve geliştirilmesini sağlamak ve kalite hizmet anlayışını geliştirmek, önemliliği öncelikli düzenlemeleri yapmak, yönetim sistemin diğer standartlar ve düzenlemelerle uyum içerisinde çalışmasını sağlamak.

MEÜİD-FR-016/01 Sayfa 1/25 Yayın Tarihi: 18/04/2018

<https://bidb.mersin.edu.tr/idari/bilgi-islem-daيره-baskanligi/baskanlik/yetki-gorev-ve-sorumluluklar>

## Komisyonlar

AYIKLAMA VE İMHA KOMİSYONU	▼
BİLİŞİM MALZEME TALEP DEĞERLENDİRME KOMİSYONU	▼
BİRİM KALİTE KOMİSYONU	▼
DEĞER TESPİT KOMİSYONU	▼
DEMİRBAŞ EŞYALARI KAYITTA DÜŞÜRME KOMİSYONU	▼
KART İMHA KOMİSYONU	▼
SAYIM KOMİSYONU	▼
SIFIR ATIK ALT KOMİSYONU	▼
TEKNİK ŞARTNAME HAZIRLAMA VE ÜRÜN İNCELEME KOMİSYONU	▼
ZAYIF AKIM TEKNİK İNCELEME KOMİSYONU	▼
RİSK YÖNETİMİ ÇALIŞMA EKİBİ	▼

© 2024 T.C. Mersin Üniversitesi

## Komisyenlar

### AYIKLAMA VE İMHA KOMİSYONU

#	Adı Soyadı	Komisyen Görevi
1	Mehmet TORUNLU	Komisyen Başkanı
2	Yasemin GÖKGÜN	Üye
3	Doğuş ÜMİT	Üye
4	Berk YILDIZ	Üye
5	Seymen ÇELİK	Üye
6	Döndü ŞAMDAN	Üye
7	Nihat ÖZEL	Üye

#### Çalışma Esasları:

İçerik Hazırlanıyor...

## https://bidb.mersin.edu.tr/idari/bilgi-islem-daire-baskanligi/baskanlik/komisyenlar

### Hizmet Standartları Tablosu

Sıra	Hizmetin Adı	Başvuru Şekli	KYK Form Kodu	KYK Form Adı	Hizmetin Tamamlanma Süresi	Sorumlu Birim
1	IP Telefon (VOIP) Abonelik İşlemleri	1) KYK Formu 2) Resmi Talep Yazısı (EBYS)	MEÜ.ID.FR-245/01	IP Telefon Abonelik Sözleşmesi Formu	1-3 İş Günü	Ağ Hizmetleri Şube Müdürlüğü
2	Kullanıcı Ağ Kablosunun Çekilmesi	1) KYK Formu 2) Resmi Talep Yazısı (destek.mersin.edu.tr)	MEÜ.ID.FR-162/00	Network Arıza ve Talep Formu	1-3 İş Günü	Ağ Hizmetleri Şube Müdürlüğü
3	Birim Ağ Kablolarının Çekilmesi	1) KYK Formu 2) Resmi Talep Yazısı (destek.mersin.edu.tr)	MEÜ.ID.FR-162/00	Network Arıza ve Talep Formu	1-3 İş Günü	Ağ Hizmetleri Şube Müdürlüğü
4	İnternet Ucu Aktiflenmesi	1) KYK Formu 2) Resmi Talep Yazısı (destek.mersin.edu.tr)	MEÜ.ID.FR-162/00	Network Arıza ve Talep Formu	1-3 İş Günü	Ağ Hizmetleri Şube Müdürlüğü
5	İnternet Ucu Problemleri	1) KYK Formu 2) Resmi Talep Yazısı (destek.mersin.edu.tr)	MEÜ.ID.FR-162/00	Network Arıza ve Talep Formu	1-3 İş Günü	Ağ Hizmetleri Şube Müdürlüğü
6	Kablosuz Cihaz Keşifleri	1) KYK Formu 2) Resmi Talep Yazısı (EBYS)	MEÜ.ID.FR-162/00	Network Arıza ve Talep Formu	1-3 İş Günü	Ağ Hizmetleri Şube Müdürlüğü
7	Bilgisayar Donanım Arızaları	1) KYK Formu 2) Resmi Talep Yazısı (destek.mersin.edu.tr)	MEÜ.ID.FR-161/05	Onarım Talep ve Takip Formu	2-5 İş Günü	Donanım ve Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü
8	Bilgisayar Yazılım Arızaları	1) KYK Formu 2) Resmi Talep Yazısı (destek.mersin.edu.tr)	MEÜ.ID.FR-161/05	Onarım Talep ve Takip Formu	1-2 İş Günü	Donanım ve Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü
9	Bilgisayar Formatlama	1) KYK Formu 2) Resmi Talep Yazısı (destek.mersin.edu.tr)	MEÜ.ID.FR-161/05	Onarım Talep ve Takip Formu	2-3 İş Günü	Donanım ve Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü
10	KGS Kimlik Kartı Talebi (Akademik-İdari Personel)	1) KYK Formu 2) Resmi Talep Yazısı (EBYS)/ Şahsen Başvuru 3) Kayıp/Yenileme/Hasarlı İşlemlerinde Banka Dekontu Eklenmelidir. 4) Yenileme/Hasarlı İşlemlerinde Eski Kartlar KGS Bürosuna Teslim Edilecektir.	MEÜ.ID.FR-367/03	Personel Kimlik Kartı İstek Formu	1-2 İş Günü	Geçiş Kontrol Hizmetleri Şube Müdürlüğü-KGS Bürosu İletişim: kgs@mersin.edu.tr

## https://bidb.mersin.edu.tr/idari/bilgi-islem-daire-baskanligi/baskanlik/hizmet-standartlari

### İÇ DEĞERLENDİRME RAPORLARI

İç Değerlendirme Raporu 2023

İç Değerlendirme Raporu 2022

İç Değerlendirme Raporu 2021

İç Değerlendirme Raporu 2020

İç Değerlendirme Raporu 2019

### FAALİYET RAPORLARI

Faaliyet Raporu 2019

### KALİTE HEDEFLERİ VE EYLEM PLANI

Kalite Hedefleri ve Eylem Planı 2023

Kalite Hedefleri ve Eylem Planı 2022

Kalite Hedefleri ve Eylem Planı 2021

Kalite Hedefleri ve Eylem Planı 2020

Kalite Hedefleri ve Eylem Planı 2019

### RİSK/FİRSAT LİSTESİ

Risk/Fırsat Listesi 1

Risk/Fırsat Listesi 2

### KALİTE HEDEFLERİ VE EYLEM PLANI

Kalite Hedefleri ve Eylem Planı 2023

Kalite Hedefleri ve Eylem Planı 2022

Kalite Hedefleri ve Eylem Planı 2021

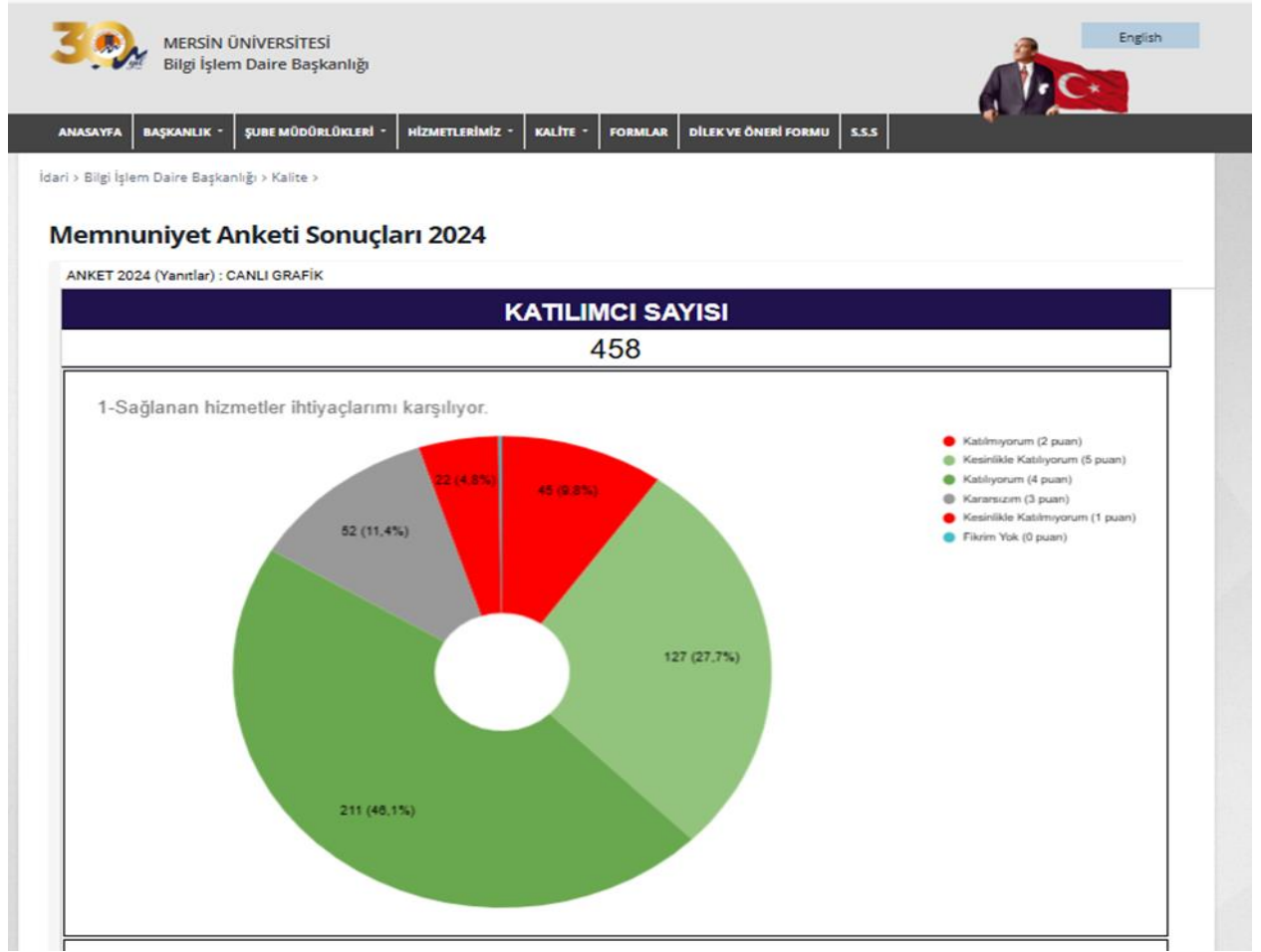
Kalite Hedefleri ve Eylem Planı 2020

Kalite Hedefleri ve Eylem Planı 2019

Sıra No	KALİTE HEDEFLERİ	Değerlendirme Yöntemi	Kıyaset	YAPILACAK FAALİYETLER	FAALİYET				
					Başlangıç Tarihi	Bu Yıla Kadar	Bitiş Tarihi	Oran (%)	Açıklama
1	Eğitim öğretim ve yönetim süreçlerinde kalite artırma, geliştirme, iyileştirme faaliyetleri	İç denetim, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001, ISO 22301, ISO 26000, ISO 28000, ISO 31000, ISO 33000, ISO 34000, ISO 35000, ISO 36000, ISO 37000, ISO 38000, ISO 39000, ISO 40000, ISO 41000, ISO 42000, ISO 43000, ISO 44000, ISO 45000, ISO 46000, ISO 47000, ISO 48000, ISO 49000, ISO 50000, ISO 51000, ISO 52000, ISO 53000, ISO 54000, ISO 55000, ISO 56000, ISO 57000, ISO 58000, ISO 59000, ISO 60000, ISO 61000, ISO 62000, ISO 63000, ISO 64000, ISO 65000, ISO 66000, ISO 67000, ISO 68000, ISO 69000, ISO 70000, ISO 71000, ISO 72000, ISO 73000, ISO 74000, ISO 75000, ISO 76000, ISO 77000, ISO 78000, ISO 79000, ISO 80000, ISO 81000, ISO 82000, ISO 83000, ISO 84000, ISO 85000, ISO 86000, ISO 87000, ISO 88000, ISO 89000, ISO 90000, ISO 91000, ISO 92000, ISO 93000, ISO 94000, ISO 95000, ISO 96000, ISO 97000, ISO 98000, ISO 99000, ISO 100000	2023	2023	2023	100%	Yüksek maddi destek sağlanarak, kalite iyileştirme çalışmaları için gerekli olan teknik personel, ekipman ve hizmetlerin sağlanması için çalışmalar devam ettirilecektir.		

#	Form Adı	Form Kodu	Form Durumu	Sorumlu Birim
1	IP Telefon Abonelik Sözleşmesi Formu	MEU.ID.FR-245/01	KULLANIMDA	Ağ hizmetleri Ş.M.
2	Network Arıza ve Talep Takip Formu	MEU.ID.FR-162/02	KULLANIMDA	Ağ hizmetleri Ş.M.
3	Network Talep ve Arıza İnceleme Formu	MEU.ID.FR-244/00	KULLANIMDA	Ağ hizmetleri Ş.M.
4	İlişik Kesme Formu	MEU.ID.FR-249/00	KULLANIMDA	Başkanlık
5	Staj Başvurusu	MEU.ID.FR-375/02	KULLANIMDA	Başkanlık
6	Staj Ön Bilgi Ölçme ve Değerlendirme Formu	MEU.ID.FR-376/01	KULLANIMDA	Başkanlık
7	Stajyer Öğrenci Staj ve Staj Yeri Değerlendirme Anketi Formu	MEU.ID.FR-377/01	KULLANIMDA	Başkanlık
8	Bilgi Malzemesi Demirbaş Raporu	MEU.ID.FR-248/00	KULLANIMDA	Donanım ve Teknik Hizmetler Ş.M.
9	Birim Bilgisayar Analiz Raporu	MEU.ID.FR-247/00	KULLANIMDA	Donanım ve Teknik Hizmetler Ş.M.
10	Onarım Talep ve Takip Formu	MEU.ID.FR-161/05	KULLANIMDA	Donanım ve Teknik Hizmetler Ş.M.
11	Teknik Servis İnceleme Formu	MEU.ID.FR-242/02	KULLANIMDA	Donanım ve Teknik Hizmetler Ş.M.
12	Ürün İnceleme ve Kabul Formu	MEU.ID.FR-340/01	KULLANIMDA	Donanım ve Teknik Hizmetler Ş.M.
13	Yazılım/Donanım Sorumluluk Formu	MEU.ID.FR-241/03	KULLANIMDA	Donanım ve Teknik Hizmetler Ş.M.
14	Firma Personel Tanıtım Kartı İstek Formu	MEU.ID.FR-369/05	KULLANIMDA	Geçiş Kontrol Hizmetleri Ş.M.
15	Misafir Taahhüt Sticker İstek Formu	MEU.ID.FR-329/02	KULLANIMDA	Geçiş Kontrol Hizmetleri Ş.M.
16	Öğrenci Kimlik Kartı İstek Formu	MEU.ID.FR-368/05	KULLANIMDA	Geçiş Kontrol Hizmetleri Ş.M.
17	Personel Kimlik Kartı İstek Formu	MEU.ID.FR-367/03	KULLANIMDA	Geçiş Kontrol Hizmetleri Ş.M.
18	Personel ve Öğrenci Taahhüt Sticker İstek Formu	MEU.ID.FR-327/01	KULLANIMDA	Geçiş Kontrol Hizmetleri Ş.M.
19	Dış Sunucu Barındırma Formu	MEU.ID.FR-364/03	KULLANIMDA	Sistem Hizmetleri Ş.M.
20	Kişisel E-posta İstek Formu	MEU.ID.FR-328/02	KULLANIMDA	Sistem Hizmetleri Ş.M.
21	Kurumsal E-posta Hesabı İşlemleri İstek Formu	MEU.ID.FR-326/01	KULLANIMDA	Sistem Hizmetleri Ş.M.
22	E-posta Listesi İstek Formu	MEU.ID.FR-109/00	KULLANIMDA	Sistem Hizmetleri Ş.M.
23	Port Yönlendirme İstek Formu	MEU.ID.FR-110/04	KULLANIMDA	Sistem Hizmetleri Ş.M.
24	Subdomain İstek Formu	MEU.ID.FR-111/10	KULLANIMDA	Sistem Hizmetleri Ş.M.
25	VPN Bağlantı Formu	MEU.ID.FR-253/02	KULLANIMDA	Sistem Hizmetleri Ş.M.
26	Yazılım Geliştirme Talep Formu	MEU.ID.FR-373/01	KULLANIMDA	Yazılım Hizmetleri Ş.M.

# PAYDAŞ KATILIMI



<https://bidb.mersin.edu.tr/idari/bilgi-islem-daire-baskanligi/kalite/memnuniyet-anketi-sonuclari-2024>



İdari > Bilgi İşlem Daire Başkanlığı >

## Dilek ve Öneri Formu

Ünvan*	<input type="text" value="Seçiniz"/>
TC Kimlik Numarası*	<input type="text" value="TC Kimlik Numarası"/>
Adı*	<input type="text" value="Adı"/>
Soyadı*	<input type="text" value="Soyadı"/>
Doğum Yılı*	<input type="text" value="Seçiniz"/>
Biriminiz*	<input type="text" value="Biriminiz"/>
E-posta Adresi*	<input type="text" value="E-posta Adresi"/>
Cep Telefonu*	<input type="text" value="(0r:5xxx1234567)"/>
Açıklama / Mesaj*	<input type="text" value="Metni buraya yazınız"/>

Gönder



Bilgi Edinme



Stratejik Planlar



Bologna Süreci



MDU Radyosu



Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkez



Osym İl Sınav Koordinatörlüğü



Akademik Takvim



Kurumsal İy ve Dış Değerlendirme Raporları



Mesun İletişim



Yeşil Kampüs



İlan Portalı



# Bilgi Yönetim Sistemi

Güvenli değil | destek.mersin.edu.tr/otrs/customer.pl

## Mersin Üniversitesi Destek Sistemi

### Oturum aç

@mersin.edu.tr

Güvenli değil destek.mersin.edu.tr/otrs/index.pl

PANO Müşteriler TAKVİM BİLETLER Reports YÖNETİCİ

#### eni Biletler

İzlenilen biletlerim (0) | Kuyruğumdaki biletler (0) | Tüm biletler (166)

	TICKET#	YAŞ	BAŞLIK
	2025010950000047	11 g 1 s	İnternet bağlantım gidip geliyor
	2025010650000016	14 g 6 s	admin girişi sorunu
	2025010250000014	18 g 2 s	Bilgisayar Yavaşlığı
	2024123050000032	21 g 4 s	internet bağlantı sorunu sürekli yaşıyorum
	2024123050000023	21 g 7 s	Genel Memnuniyet Anketi Son Hatırlatma ve Yeni Yıl Mesajı
	2024123050000014	21 g 7 s	Genel Memnuniyet Anketi Son Hatırlatma ve Yeni Yıl Mesajı
	2024122750000021	24 g 3 s	BİDB Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Görüntüleme <hk
	2024122750000011	24 g 3 s	BİDB Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Görüntüleme <hk
	2024122350000037	28 g 5 s	EBYS giriş sorunu
	2024122350000028	28 g 6 s	Hatırlatma 3: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Genel Memnuniyet Anketi (2024)

#### ık Biletler

İzlenilen biletlerim (1) | Kuyruğumdaki biletler (0) | Tüm biletler (9)

	TICKET#	YAŞ	BAŞLIK
	2025011450000019	6 g 6 s	KİDBİS şifresi
	2025011350000039	7 g 1 s	İnternet bağlantım yok
	2025011350000011	7 g 2 s	İnternet bağlantım yok
	2025010750000023	12 g 15 s	apbs.mersin.edu.tr giriş yapamıyorum account not found hatası veriyor
	2024122750000039	24 g 2 s	Axsis
	2024112250000013	59 g 2 s	EBYS
	2024110850000013	73 g 5 s	vekalet verme
	2024110450000011	77 g 6 s	Klima
	2024110150000035	80 g 1 s	Bilgisayar talebi

PANO Müşteriler TAKVİM BİLETLER Reports YÖNETİCİ

Statistics Management

Eylemler

- Add Statistics
- Import Statistics

İstatistikler

STAT#	BAŞLIK	NEŞNE	DIŞARIYA AKTAR	SİL	RUN
10001	List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires	Ticketlist	▲	☐	☐
10002	List of tickets closed, sorted by response time.	Ticketlist	▲	☐	☐
10003	Changes of status in a monthly overview	StateAction	▲	☐	☐
10004	New Tickets	TicketAccumulation	▲	☐	☐
10005	List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires	Ticketlist	▲	☐	☐
10006	List of tickets closed last month	Ticketlist	▲	☐	☐
10007	List of tickets created last month	Ticketlist	▲	☐	☐
10008	List of tickets closed, sorted by solution time	Ticketlist	▲	☐	☐
10009	List of the most time-consuming tickets	Ticketlist	▲	☐	☐
10010	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation	▲	☐	☐
10011	List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires	Ticketlist	▲	☐	☐

<https://destek.mersin.edu.tr>

