

| ÖİDB HİZMETLERİ AKSİYON PLANI | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--|---------------------------|--|---|-----------------|---------------------------|------------------|-------------------|---------------------------------------|--|
| ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI | | | | | | | | | | |
| Birim Adı: | | | | | | | | | | |
| Anket İfade Numarası | Anket İfadesi | İfadenin Memnuniyet Oranı | Öngörülen Eylem veya Eylemler | Sorumlu Çalışma grubu Üyeleri | Kaynak İhtiyacı | İşbirliği Yapılacak Birim | Başlangıç Tarihi | Tamamlanma Tarihi | Çıktı/Sonuç | |
| 1 | İstenilen bilgi ve belgelerin uygun sürede verilmesinden | 81% | ÖİDB hizmetleri ile ilgili yapılan iş ve işlemlere ait süreler ÖİDB hizmet envanteri ve hizmet standartları olarak birimiz web sayfasında yayınlanmış olup, bilgi ve belgeler verilirken hizmet envanterinde verilen ortalama süreler esas alınmaktadır. İşlem süresinin yetersiz görülebilmesi ortalama süreler bilinmediği takdirde bireysel olarak yanıt değerlendirilebilir. Bu sebeple tüm paydaşlarımızla hizmet envanterimiz yeniden paylaşılarak bilgilendirme yapılacaktır. | Daire Başkanlığı ve Bağlı Tüm Birimler | Yok | -- | 10.02.2022 | 10.02.2022 | | |
| 2 | Dönem ders plan-program SABİS giriş sürecinde destek hizmeti verilmesinden | 80% | Ders plan ve programı giriş işlemleri tüm ÖİDB merkez ekibince kısıtlı süreye rağmen zamanında teslim edilmeye çalışılmış, konuyla doğrudan ilgili/ilgisiz tüm personel belirtilen haftalar boyunca belirtilen işe yönlendirilmiş ancak zaman kısıtı beraberinde gelen süreçlerinde gereğinden hızlı bu sebeple hataya meyilli olmasına sebep olmuştur(birim personellerine işi öğretme eğitimi), birimlere sonrasında verilen simülasyon testi). Bu sebeple mevcut durumdan çıkarılan derslerle birlikte yeni otomasyon sisteminin de devreye alınmasıyla birimlere ders plan-program girişlerinin verimli şekilde anlatılması sağlanacak yanısıra akademik takvimde ders plan giriş işlemlerinin öne çekilmesi sağlanarak dönem başlamadan tüm işlem ve testlerin doğru şekilde yapılması sağlanacak şekilde akademik plan oluşturulacaktır. | Eğitim-Öğretim Şb. Md. Otomasyon Raporlama Şb. Md. | Yok | Bilgi İşlem Dairesi Bşk. | 1.05.2022 | 1.07.2022 | İdari Akademik Takvim Revizesi | |
| 3 | Eğitim öğretim süreçlerine (kayıt-kayıt yenileme-derse yazılma vb.) koordinasyon hizmeti verilmesinden | 78% | Kayıt yenileme döneminde daha önce yapılmayan bir işleştirmeye yapılarak birimlere simülasyon test ekranı açılmış bu sayede derse yazılma döneminde oluşabilecek hataların önceden farkedilip önlemeye yönelik işlem yapılmıştır. Ancak zaman kısıtı sebebiyle sürecin hızlı ilerlemesi tüm personelin çalışma ve memnuniyet düzeyini olumsuz etkilemiştir. Konuyla ilgili önceki maddede belirtilen çözümlerin yanısıra birimlerle eğitim öğretim süreçlerindeki koordinasyonsuzlukların tespitine yönelik toplantı yapılarak karşılıklı görüş alınacaktır. | Daire Başkanlığı ve Bağlı Tüm Birimler | Yok | -- | 8.02.2022 | 9.02.2022 | | |
| 4 | Talep Yönetim Sisteminin yeterliliğinden | 79% | Daire başkanlığına bağlı birimler ve şube müdürleri ile toplantı yapıp Talep Yönetim Sisteminin etkin kullanımına yönelik bilgilendirme yapılacaktır. Gerek birimiç gerek birimler arası taleplerin TYS üzerinden toplanması sağlanacak, mail ve EBYS hariç diğer kanallardan gelen talepler dikkate alınmayacaktır. | Daire Başkanlığı ve Bağlı Tüm Birimler | Yok | -- | 8.02.2022 | 9.02.2022 | TYS Talep ve Geri Bildirim Oranları | |
| 5 | Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından | 84% | Daire başkanlığımız merkezde bulunan 13 personelin yanısıra ilçelerde bulunan 30 birim öğrenci işleri persolini de kapsamaktadır. Bu sebeple anket oranının tüm personellerimize yönelik ortaya çıktığı düşünülerek hem merkezde bulunan personellerimiz hem birimlerimiz ziyaret edilerek konuyla ilgili hassasiyet talep edilecek yanısıra öğrenci ve diğer birim personelleri görüşleri alınacak birim bazlı memnuniyet değerlendirmeleri yapılacaktır. | Daire Başkanlığı ve Bağlı Tüm Birimler | Yok | -- | 7.02.2022 | 31.05.2022 | | |
| 6 | İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından | 80% | İş akış süreçleri oluşturulurken birebir personelin yaptığı işlem esas alınmıştır. Bu sebeple iş akışlarına uyulmaması noktasında çıkan oran tüm birimlerin birbirinin iş akış süreçlerine tam anlamıyla vakıf olamayacağı gerçeği sebebiyle çıkması gereken oranın altında kalabilir. Yine de birimdeki tüm çalışma arkadaşlarımızla iş akış süreçlerimiz yeniden paylaşılarak süreçlere uyum konusunda hassasiyet rica edilecektir. | Daire Başkanlığı ve Bağlı Tüm Birimler | Yok | -- | 10.02.2022 | 10.02.2022 | | |
| 7 | Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden | 81% | ÖİDB ana web sayfası akademik takvimle paralel gitmektedir, duyuruların gecikmeden yapılabilmesi adına Eğitim-Öğretim Şube Md. ile koordinasyon artırılacaktır ayrıca eksik içerik olmaması adına sayfa içerik ve doğrulukları yeniden gözden geçirilmiştir. Birim sayfalarında yapılması gereken ortak duyuruların bağimsız olmaması adına örnek birim seçilerek ana duyuru bu birimden yapılacak diğer birimlerin de kendi sayfalarına uyarlamaları talep edilecek bunun için de geçmiş duyurulara bakılarak en uygun birim seçilecektir. | ÖİDB Web Sayfası Sorumlusu, Birim Web Sayfaları Sorumluları, Eğitim Öğretim Şb. Md. | Yok | -- | 7.02.2022 | 11.02.2022 | Web Sayfası İçerikleri | |
| 8 | Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden | 81% | Birim web sayfamızda başkanlığımızın hizmetlerine yönelik iş akış süreçlerimiz, faaliyet raporlarımız ve hizmet envanterimiz bulunmaktadır. Konuyla ilgili bilgi alışıverişimiz bulunan birimlerden görüş alınacaktır. | Daire Başkanlığı | Yok | Diğer Birimler | 14.02.2022 | 23.02.2022 | Görüşlere Bağlı İyileştirme Çalışması | |