|  |
| --- |
| T.C.Cumhuriyet ÜniversitesiBİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI**Kamu Hizmet Standartları Tablosu** |
| **SIRA NO** | **HİZMETİN ADI** | **BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER** | **HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ**  |
| **1** | Bilgisayar Laboratuvarı Kurulumu | Resmi Yazı ile Talep | 5 gün |
| **2** | Bina İnternet Bağlantısı | Resmi Yazı ile Talep | 10 gün |
| **3** | Canlı Yayın | Resmi Yazı ile Talep | 1 gün |
| **4** | Güvenlik Yönetimi |   | 1 yıl |
| **5** | Konfigürasyon Yönetimi |   | 1 yıl |
| **6** | Network Arızaları | Telefonla Talep | 1 gün |
| **7** | Network Odalarının Bakımı |   | 5 saat |
| **8** | Olağanüstü Durum Yönetimi | Telefonla Talep | 1 yıl |
| **9** | Personel İnternet Bağlantısı | Telefonla Talep | 1 saat |
| **10** | Sabit IP Atamaları | Resmi Yazı ile Talep | 1 saat |
| **11** | Wi-Fi Kurulumu | Resmi Yazı ile Talep | 1 gün |
| **12** |  Personel Kimlik Kartları | Başvuru Formu | 3 dakika |
| **13** | Öğrenci Kimlik Kartları | Başvuru Formu | 3 Dakika |
| **14** | Bilgi İşlem Daire Başkanlığına bağlı birimlerinde görev yapan personelin özlük işlerinin takibi | İzin Formu, Dilekçe, Yazı | 5 gün |
| **15** | Gelen evrakların kayıtlanması (içerden ve havale yoluyla dışardan gelen evraklar) | Yazı, Dilekçe | 1 gün |
| **16** | Giden evrakların kayıt altına alınması | İş İstek Belgesi, İhtiyaç Belgesi, Diğer Talepler | 15 Gün |
| **17** | Kurum içi ve dışından gelen evrakların cevaplanması | Yazı, Dilekçe | 5 Gün |
| **18** | Konfigürasyon Yönetimi |   | 1 yıl |
| **19** | Sistem Odası Bakımı |   | 15 gün |
| **20** | Fiziksel ve Sanal Sunucu Kurulumu |   | 3 gün |
| **21** | Hosting Talebi | Resmi yazı | 3 saat |
| **22** | Yedekleme |   | 2 saat |
| **23** | Teknisyenlik Hizmetleri | Resmi yazı, E-Posta, Telefon | 2 gün |
| **24** | A) Bilgi Sistemleri İle İlgili Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri Firmalarla İlgili İşlemler | Resmi Yazı, Dilekçe, E-posta, telefon | 1 Gün |
| **25** | B)Bilgi Sistemleri İle İlgili Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri Firmalarla İlgili İşlemler |   | 10 gün |
| **26** | C)Bilgi Sistemleri İle İlgili Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri Firmalarla İlgili İşlemler |   | 3 Dakika |
| **27** | Değişiklik Yönetimi | E-Posta, Telefonla talep | 1 yıl |
| **28** | Ders Kayıt İşlemleri |   | 30 dk |
| **29** | Ders Kayıt İşlemleri |   | 120 dk |
| **30** | Dönem Geçiş İşlemleri |   | 1 Gün |
| **31** | Dönem Geçiş İşlemleri |   | 1 Gün |
| **32** | Katkı payı işlemleri | Katkı Payı Tablosu | 180 dk |
| **33** | Katkı payı işlemleri |   | 1 Gün |
| **34** | Katkı payı işlemleri |   | 30 dk |
| **35** | KYK İşlemleri |   | 5 Gün |
| **36** | Not İşlemleri |   | 30 dk |
| **37** | Olağanüstü Durum Yönetimi | Telefon | 1 yıl |
| **38** | Tek E.Posta Açılması | E-Posta Başvuru Formu  | 5 Dakika |
| **39** | Telefonla Destek | Telefon, E-posta | 3 Dakika |
| **40** | Toplu E.posta Hesabı Açılması | Üniversitemize kayıt olan herkese otomatik açılır. Belge istenmez. | 10 Dakika |
| **41** | TUİK İşlemleri |   | 10 Gün |
| **42** | Yazılım  |   | 20 Gün |
| **43** | Yeni Öğrenci İşlemleri | Osym 'den alınan data | 1 Gün |
| **44** | Yeni Öğrenci İşlemleri |   | 1 Gün |
| **45** | Bütçe İşlemleri |   | 4 Gün |
| **46** | e-mail cevaplandırma |   | 5 dk |
| **47** | Problem Yönetimi |   | 1 yıl |
| **48** | Donanım ve Yazılım Alım İşlemleri | Resmi Yazı ile Talep | 1 yıl |
| Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz. |
| **İlk Müracaat Yeri** | Bilgi İşlem Daire Başkanlığı | **İkinci Müracaat Yeri** | Bilgi İşlem Daire Başkanlığı |
| **İsim** | Şahin Çirkin | **İsim** | Ayhan ÖZDEMİR |
| **Unvan** | Programcı Tekniker  | **Unvan** | Bilgi İşlem Daire Başkan V. |
| **Adres** | Cumhuriyet Üniversitesi Rektörlüğü | **Adres** | Cumhuriyet Üniversitesi Rektörlüğü |
| **Tel** | +90.346.2191135 | **Tel** | +90.346.2191135 |
| **Faks** | +90.346.2191136 | **Faks** | +90.346.2191136 |
| **e-posta** | sahin.cirkin@cumhuriyet.edu.tr | **e-posta** | bilgiislem@cumhuriyet.edu.tr |