



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ 2022 YILI KALİTE HEDEFLERİ

HEDEF NO	HEDEF ADI	Mevcut Hedef	Sapma	Yeni Hedef
1	E-posta Destek Talepleri	13 iş günü	%30	10 iş günü
2	EBYS Destek Talepleri	10 iş günü	-	10 iş günü
3	Yazılım & Web Destek Talepleri	3-90 iş günü	-	3-90 iş günü
4	Teknik Destek Talepleri	5-90 iş günü	-	5-90 iş günü
5	Ağ ve Sistem Destek Talepleri	3-60 iş günü	-	1-60 iş günü
6	Siber Olaylara Müdahale	3 iş günü	-	3 iş günü
7	Ulaknet Uç Yönetim Sistemi Talepleri	30 iş günü	-	30 iş günü
8	Satın Alma	60 iş günü	-	60 iş günü
9	Evrak İşlemleri (Gelen-Giden Evrak)	5 iş günü	-	5 iş günü
10	Taşınır Malzeme Giriş-Çıkış İşlemleri	5 iş günü	-	5 iş günü
11	Personel Özlük İşlemleri	5 iş günü	-	5 iş günü
12	Müşteri Memnuniyeti	≥ %60	20	≥ %75

NOT: Sapma değeri aşağıdaki formüllere göre hesaplanmıştır.

- 1- Mevcut hedef, yeni hedeflenen değerden **yüksek olması** istenen bir durum ise;
Hedef Sapma: $[(\text{Mevcut Hedef} - \text{Yeni Hedef}) / \text{Yeni Hedef}] \times 100$
- 2- Mevcut hedef, yeni hedeflenen değerden **düşük olması** istenen bir durum ise;
Hedef Sapma: $[(\text{Yeni Hedef} - \text{Mevcut Hedef}) / \text{Yeni Hedef}] \times 100$

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan/.../20... REKTÖR	Sayfa No 1/1