



HAKKARI ÜNİVERSİTESİ

2023/2024 HEDEF EYLEM PLANI

Doküman Kodu	KYT-PLN-01
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/No	-
Sayfa No	1/2

MEVCUT DURUM : Müşteri Memnuniyet Oranı %72

HEDEFLenen DURUM : Müşteri Memnuniyetini yılsonunda en az %75 oranına ulaştırmak

SIRA NO	STRATEJİ	FAALİYET	KAYNAK	PLANLANAN TERMİN		SORUMLU
				PLANLANAN	GERÇEKLEŞEN	
1	Teknik Destek Taleplerinin Karşılama Oranı	Teknik destek hizmetlerinde kullanılacak araç-gereç tedarik etmek. Personelin iş alanıyla ilgili gerekli eğitimleri almasını sağlamak.	Mali, Üst-Yönetim Desteği, Ağ ve Bilgi Sistemleri, Personel ve İlgili Mevzuatlar	%60	% 86,80	Ağ ve Sistem Hizmetleri Şubesi Teknik Hizmetler Şubesi Yazılım & Web Şubesi EBYS Şubesi
2	Teknik Destek Taleplere Cevap Verme Süresi Oranı	Personelin iş alanıyla ilgili gerekli eğitimleri almasını sağlamak. Personel sayısını arttırmak.	Mali, Üst-Yönetim Desteği, Ağ ve Bilgi Sistemleri, Personel ve İlgili Mevzuatlar	%60	% 100	Ağ ve Sistem Hizmetleri Şubesi Teknik Hizmetler Şubesi Yazılım & Web Şubesi EBYS Şubesi
3	Satın Alma Taleplerinin Karşılama Oranı	Bütçe arttırmak ve satın alma taleplerini hızlı karşılamak.	Mali, Üst-Yönetim Desteği, Ağ ve Bilgi Sistemleri, Personel ve İlgili Mevzuatlar	%60	% 61,76	Daire Başkanı

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan .../.../20.....
REKTÖR



HAKKARI ÜNİVERSİTESİ

2023/2024 HEDEF EYLEM PLANI

Doküman Kodu	KYT-PLN-01
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/No	-
Sayfa No	2/2

4	Müşteri Memnuniyet Oranı	İç ve dış paydaşların Üniversitemizden aldığı bilişim hizmetlerinde memnuniyeti arttırmak	Mali, Üst-Yönetim Desteği, Ağ ve Bilgi Sistemleri, Personel ve İlgili Mevzuatlar	%75	% 72	Daire Başkanlığı ve Tüm Hizmet Birimleri
---	--------------------------	---	--	-----	------	--

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan .../.../20.....
REKTÖR