



ALTYAPI VE BOYA İŞLERİ SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

Performans Kriteri	BOYA İŞLERİ	Performans Göstergesi	METREKARE	Performans Hedefi	Ölçüm Periyodu	1 YIL	
		F.N	Faaliyetler	Referans Doküman	Kayıt	Sorumlular	Zaman
		1.1	Gelen talep, şikâyet ve arıza bildirimleri gerek otomasyon ortamında gerek raporlama yönetimi ile kaydı yapılır.		Telefon, telsiz aracılığıyla gelen bildirimler, saha tespitleri		
		1.2	Saha çalışması esnasında tespit edilen sorun ve ihtiyaçlar birim amirine iletilir.	5018		Kalem	5 dakika
		2	Şube Müdürü ve Birim Sorumlusu tarafından aciliyetine göre işin durumu incelenir.	-	-	Şube Müdürü Birim Sorumlusu	5 dakika
		3	Birim Sorumlusu tarafından teknik personel müdahale edilecek noktaya yönlendirilir.	-	-	Birim Sorumlusu Teknik personel	5 dakika
		4	Teknik personel sorun yaşanan noktaya intikal eder.	-	-	Teknik Personel	30 dakika- 24 saat
		5	Arıza tespit edilir ve ihtiyaç duyulan malzeme belirlenir.				
		5.1	Malzeme araçta mevcut ise; arızanın giderilmesi işlemine hazırlanılır.				
		5.2	Malzeme araçta yok ise; depodan temin yoluna gidilir. Malzeme Depoda mevcut ise; depo çıkışı ile temin edilir.	-	-	Teknik Personel Birim Sorumlusu	5 dakika
		5.2.1					
		5.2.1.a					
		5.2.1.b	Malzeme depoda yok ise; depodan satın alma istek fişi yaparak gerekli malzeme en kısa sürede temin edilir.				
		6	Malzeme temini yapıldıktan sonra arızanın giderilmesi işine başlanır.	-	-	Teknik Personel	1 saat
		7	Giderilen sorunun sonucu, Günlük Çalışma Formuna kaydedilir. Birim Sorumlusuna ve Şube Müdürüne bilgi aktarılır.	-	Günlük Çalışma Formu	Teknik Personel	10 dakika
		8	Vatandaşın gelen şikâyet ve talebe istinaden yapılan çalışmayla ilgili cevap yazılması	-	-	Kalem	10 dakika
		9	Giderilen sorunun raporlaması yapılarak ilgili dosyasına kaldırılır.	5018	Raporlama	Kalem	10 dakika