



## SİNYALİZASYON ARIZA, BAKIM VE ONARIM SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

Performans Kriteri	SİNYALİZASYON ARIZASI	Performans Göstergesi	ADET	Performans Hedefi	ZAMAN	Ölçüm Periyodu	1 YIL
		F.N	Faaliyetler	Referans Doküman	Kayıt	Sorumlular	Zaman
	1.1 TALEP, ŞİKÂYET VE ARIZA BİLDİRİMİNİN GELMESİ VE KAYDI	1.1	Gelen talep, şikâyet ve arıza bildirimleri gerek otomasyon ortamında gerek raporlama yönetimi ile kaydı yapılır.	5018	Telefon, telsiz aracılığıyla gelen bildirimler, saha tespitleri	Kalem	5 dakika
	1.2 SAHA ÇALIŞMASINDA TESPİT EDİLEN ARIZALAR VE FİZİKİ İHTİYAÇLAR	1.2	Saha çalışması esnasında tespit edilen sorun ve ihtiyaçlar birim amirine iletilir.				
	2- TALEP, ŞİKÂYET VE ARIZA BİLDİRİMİNİN İNCELENMESİ	2	Şube Müdürü ve Birim Sorumlusu tarafından aciliyetine göre işin durumu incelenir.	-	-	Şube Müdürü Birim Sorumlusu	5 dakika
	3- BİLDİRİLEN ARIZANIN TEKNİK PERSONELE BİLDİRİLMESİ	3	Birim Sorumlusu tarafından teknik personel arıza noktasına yönlendirilir.	-	-	Birim Sorumlusu Teknik personel	5 dakika
	4- TEKNİK PERSONELİN ARIZA YERİNE ULAŞMASI	4	Teknik personel arızanın meydana geldiği sinyalizasyonlu kavşağa intikal eder.	-	-	Teknik Personel	30 dakika- 24 saat
	5- ARIZANIN VE ARAÇ MALZEME DURUMUNUN TESPİTİ	5	Arıza tespit edilir ve ihtiyaç duyulan malzeme belirlenir.				
	5.1 ARAÇTA MALZEME VAR	5.1	Malzeme araçta mevcut ise; arızanın giderilmesi işlemine hazırlanılır.				
	5.2 ARAÇTA MALZEME YOK	5.2	Malzeme araçta yok ise; depodan temin yoluna gidilir. Malzeme Depoda mevcut ise; depo çıkışı ile temin edilir.				
	5.2.1 DEPODAN MALZEME TEMİNİ	5.2.1					
	5.2.1.a MALZEME DEPODA VAR	5.2.1.a					
	5.2.1.b MALZEME DEPODA YOK	5.2.1.b	Malzeme depoda yok ise; depodan satın alma istek fişi yaparak gerekli malzeme en kısa sürede temin edilir.				
	6. ARIZANIN GİDERİLMESİ	6	Malzeme temini yapıldıktan sonra arızanın giderilmesi işine başlanır.	-	-	Teknik Personel	1 saat
	7- SONUCUN KAYIT ALTINA ALINMASI VE BİLGİLENDİRME	7	Giderilen arızanın sonucu, Günlük Çalışma Formuna kaydedilir. Birim Sorumlusuna ve Şube Müdürüne bilgi aktarılır.	-	Günlük Çalışma Formu	Teknik Personel	10 dakika
	8. ŞİKÂYET VE VE TALEBİN CEVAPLANDIRILMASI	8	Vatandaşın gelen şikâyet ve talebe istinaden yapılan çalışmayla ilgili cevap yazılması	-	-	Kalem	10 dakika
	9- ARŞİVLEME		Giderilen arızanın raporlaması yapılarak ilgili dosyasına kaldırılır.	5018	Raporlama	Kalem	10 dakika