

YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

DESTEK HİZMETLERİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
FAALİYET RAPORU
2016

OCAK - 2017

DESTEK HİZMETLERİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ

İÇİNDEKİLER

I GENEL BİLGİLER

A- Misyon ve Vizyon

B- Görev, Yetki ve Sorumluluklar

C- Müdürlüğe İlişkin Bilgiler

- 1- Örgüt Yapısı
- 2- İnsan Kaynağı
- 3- Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar
- 4- Araç Parkı

D- Sunulan Hizmetler

- 1- Temizlik Hizmeti
- 2- Personel Servis Hizmeti
- 3- Kiralık Araç Hizmeti
- 4- Akaryakıt Alım Hizmeti
- 5- Resmi Araçlarla Sunulan Hizmetler
- 6- Tabela Hizmeti

E- Birim Anketleri

- 1- Temizlik Hizmet Memnuniyet Anketi
- 2- Personel Servis Hizmeti Memnuniyet Anketi

II KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

A- Misyon ve Vizyon

Misyon:

Üniversitemizin başta temizlik ve ulaşım hizmetleri olmak üzere birim bünyesindeki görev ve sorumluluk alanına giren diğer hizmetlerin; hızlı, ekonomik, verimli ve çözüm odaklı olma prensibiyle daha mükemmel hale gelmesini sağlamaktır.

Vizyon:

Yürürlükteki mevzuat hükümlerine uygun, şeffaf, ulaşıla bilir, katılımcı, insan ve çözüm odaklı, hizmet alan kişilerin memnuniyeti ile verilen hizmetlerin kalitesi bakımından ön sıralarda yer almaktır.

B- Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Görev ve Yetki:

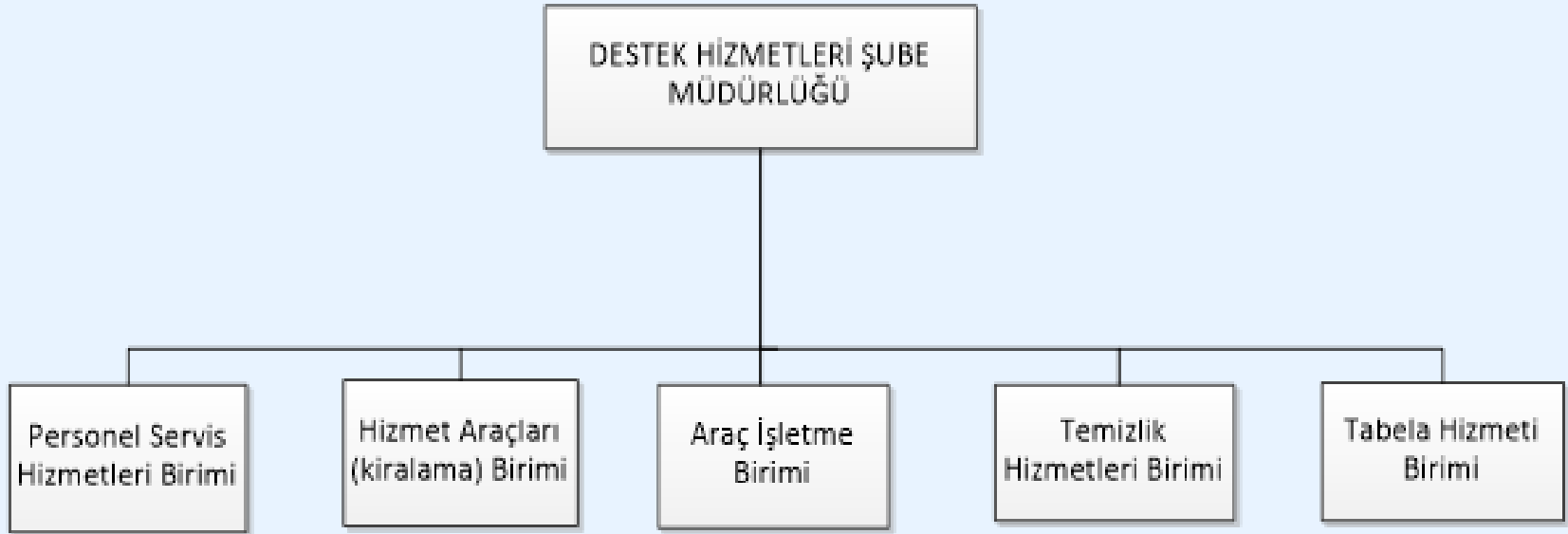
Sorumluluk alanımız içerisinde yer alan temizlik, personel taşıma ve diğer hizmetleri yürütmek, bunların kontrol ve denetimini yapmak.

Sorumluluklar:

Görev ve yetki sahamız içerisinde bulunan hizmetlerin yasal ve yönetsel düzenlemelere uygun olarak yürütülmesini sağlamak.

C-Müdürlüğe İlişkin Bilgiler

1-Örgüt Yapısı



2-İnsan Kaynağı

- * 1 Şube M¼d¼r¼
- * 9+2 B¼ro Personeli
- * 2 Teknik Personel
- * 16+6 Őof¼r

Toplam: **36** Personel

3-Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar

Masaüstü Bilgisayar: 11 Adet

Fotokopi Makinası: 2 Adet

Faks Makinası: 1 Adet

Yazıcı: 6 Adet

PDKS Kontrol Kamerası: 2 Adet

Tarayıcı: 1 Adet

PDKS Cihazı: 4 Adet

PDKS Yazılımı: 1 Adet

4- Araç Parkı

Minibüs: $3+2 = 5$ Adet

Otobüs: $3+2 = 5$ Adet

Kamyonet: $3+4 = 7$ Adet

Binek: $8+7 = 15$ Adet

Traktör: $0+1 = 1$ Adet

Toplam: 33 Adet

D- Sunulan Hizmetler

- * 1- Temizlik ve Büro / Destek Hizmeti
- * 2- Personel Servis Hizmeti
- * 3- Kiralık Araç Hizmeti
- * 4- Akaryakıt Alım Hizmeti
- * 5- Resmi Araç Hizmeti
- * 6- Tabela Hizmeti

1-Temizlik ve Büro / Destek Hizmeti

- * 1 Proje Müdürü
- * 4 Kampüs Sorumlusu
- * 48 Büro ve Destek personeli
- * 197 Temizlik Personeli

Toplam: 250 Adet Personel

Yıldız Kampüsü, Davutpaşa Kampüsü, Gaziosmanpaşa Kampüsü,
Yedikule Tarihi Yarımada Araştırma ve Uygulama Merkezi

- Açık Alan Miktarı: **1.147.335 m²**
- Kapalı Alan Miktarı: **303.489 m²**

Nitelik	Alt Birim	Hizmet Tanımı	Miktar (kişi)
Genel Temizlik ve Büro – Destek Personeli	Destek Hizmetleri Şube	Proje Sorumlusu	1
		Kampüs Sorumlusu	4
		Temizlik ve Yardımcı Hizmet işleri ile düzenleme, bakım işlerinin yapılması (8 adedi engelli personel olmak üzere)	197
	Genel Sekreterlik	Genel düzenleme, bakım ofis yardımcı hizmet işleri	18
	Sağ.Kült.Spor D.B.	Öğrenci yurtları, kreş ile fitness salonunda çalışmak üzere	10
	Ağaç İşleri Atölyesi	Ahşap ve Mobilyaların bakım-onarımının yapılması	2
	Demir İşleri Atölyesi	Demir ve Metal eşyaların bakım-onarımının yapılması	2
	Bakım Onarım Şube Müdürlüğü	Üniversitenin muhtelif yerlerinde boya, badana,tarihi binaların restorasyonu tamir ve bakım işlerinin yapılması	4
		Üniversitedeki klima ve soğutucuların bakım ve onarımının yapılması	2
		Üniversitedeki telefonların bakımı, onarımı ve üniversite içi hat bağlanması	1
	Bilgi İşlem Teknik Şube Müdürlüğü	Bilgisayarların tamir, bakım ve yazılım onarımının yapılması	3
	Halkla İlişkiler	Üniversitemizde yapılan konferans, seminer vb. organizasyonlarının gerçekleştirilmesi	6
Toplam:			250

2-Personel Servis Hizmeti

25.02.2004 Tarih 25384 Sayılı Resmi Gazetede yayımlanan «**Kamu Kurum ve Kuruluşları Personel Servis Hizmet Yönetmeliği**» mevzuatı gereğince Yıldız ve Davutpaşa kampüslerinde hizmete sunulan bu çalışmadan Üniversitemizin akademik ve idari personeli ile bunların kreşe ve ilköğretime giden çocukları yararlanmıştır.

34 Güzergahta Yıldız Kampüsü

44 Güzergahta Davutpaşa Kampüsü
olmak üzere

78 Güzergahta hizmet sunulmuştur.

NO	SERVİS İSMİ	NO	SERVİS İSMİ
1	DAVUTPAŞA - MİMAROBA	1	YILDIZ - BÜYÜKÇEKMECE
2	DAVUTPAŞA - BEYLİKDÜZÜ	2	YILDIZ - BAŞAKŞEHİR - ESENYURT
3	DAVUTPAŞA - ESENYURT	3	YILDIZ - YENİBOSNA
4	DAVUTPAŞA - BAHÇEŞEHİR - BOĞAZKÖY	4	YILDIZ - Y.T.Ü.HALKALI LOJMANLARI
5	DAVUTPAŞA - PARSELLER	5	YILDIZ - BAĞCILAR - TABYA
6	DAVUTPAŞA - KÜÇÜKÇEKMECE	6	YILDIZ - KOCASINAN
7	DAVUTPAŞA - YENİBOSNA	7	YILDIZ - YEŞİLPINAR
8	DAVUTPAŞA - BAKIRKÖY	8	YILDIZ - NURTEPE
9	DAVUTPAŞA - BAŞAKŞEHİR-KAYAŞEHİR	9	YILDIZ - BEŞYÜZEVLER
10	DAVUTPAŞA - HALKALI - ATAKENT	10	YILDIZ - CEBECİ - TAŞOLUK
11	DAVUTPAŞA - YAYLA	11	YILDIZ - EYÜP - ÜÇŞEHİTLER
12	DAVUTPAŞA -Z.BURNU - K.M.PAŞA	12	YILDIZ - KASIMPAŞA
13	DAVUTPAŞA - Y.T.Ü. LOJMANLARI	13	YILDIZ - BAYRAMPAŞA
14	DAVUTPAŞA - HALKALI ASKERİ LOJMAN.	14	YILDIZ - ZEYTİNBURNU - OSMANİYE
15	DAVUTPAŞA - YILDIZ	15	YILDIZ - AYAZAĞA
16	BALMUMCU-DAVUTPAŞA	16	YILDIZ - GÜLTEPE
17	DAVUTPAŞA - FATİH	17	YILDIZ - SARIYER
18	DAVUTPAŞA -G.O.PAŞA - YEŞİLPINAR	18	YILDIZ - BAHÇEKÖY
19	DAVUTPAŞA - BEŞYÜZEVLER	19	YILDIZ - KADIKÖY
20	DAVUTPAŞA - GAZİ MAH- SULTANÇİFT.	20	YILDIZ - TATLISU
21	DAVUTPAŞA - YÜZYIL	21	YILDIZ - MUSTAFA KEMAL MAH
22	DAVUTPAŞA - BAĞCILAR-GÖZTEPE-MAH	22	YILDIZ - BEYKOZ
23	DAVUTPAŞA - SARIYER	23	YILDIZ - BOSTANCI
24	DAVUTPAŞA - KAĞITANE	24	YILDIZ - GEBZE
25	DAVUTPAŞA - AYAZAĞA	25	YILDIZ - KURTKÖY
26	DAVUTPAŞA - GÜLTEPE - ÇELİKTEPE	26	YILDIZ - KARTAL
27	DAVUTPAŞA - MECİDİYEKÖY- ETİLER	27	YILDIZ - YENİDOĞAN
28	DAVUTPAŞA - İÇERENKÖY	28	YILDIZ - ÇEKMEKÖY
29	DAVUTPAŞA - KADIKÖY	29	YILDIZ - SARIGAZİ - SULTANBEYLİ
30	DAVUTPAŞA - ACIBADEM	30	YILDIZ - KÜÇÜKBAKKALKÖY
31	DAVUTPAŞA - ÇAMLICA	31	YILDIZ - UĞURMUMCU
32	DAVUTPAŞA - BOSTANCI	32	YILDIZ - MALTEPE
33	DAVUTPAŞA - ÜMRANİYE - ATAKENT	33	YILDIZ - ÜMRANİYE - K.K.BEKİR
34	DAVUTPAŞA - KAVACIK - BEYKOZ	34	YILDIZ - YAVUZTÜRK - RASATHANE
35	DAVUTPAŞA-ÇAKMAK MAH-M.AKİF.MAH		
36	DAVUTPAŞA-M.KEMAL-ÖRNEK MAH.		
37	DAVUTPAŞA - BULGURLU - M.KEMAL		
38	DAVUTPAŞA - TUZLA		
39	DAVUTPAŞA - ZÜMRÜTEVLER		
40	DAVUTPAŞA - KURTKÖY - PENDİK		
41	DAVUTPAŞA - SULTANBEYLİ		
42	DAVUTPAŞA - TAŞDELEN		
43	DAVUTPAŞA-KARTAL		
44	DAVUTPAŞA-KÜÇÜKKÖY		

3-Kiralık Araç Hizmeti

17.03.2006 Tarih ve 2006/10193 Sayılı BKK. İle yürürlüğe konulan «**Hizmet Alımı Suretiyle Taşıt Edinilmesine İlişkin Usul ve Esaslar**» gereğince **13** adet binek tip (sürücülü) araçla hizmet verilmiştir. Bu araçların **kiralama** ücreti yanında **akaryakıt** ücretleri ile **sürücü** ücretleri Üniversitemiz tarafından karşılanmıştır. 2016 yılında ortalama **240.000** km yol yapılmıştır.

Kiralık Hizmet Araçlarıyla Hizmet Sunulan Birimler

- * Fen Bilimleri Enstitüsü
- * Sosyal Bilimler Enstitüsü
- * Eğitim Fakültesi
- * Elektrik-Elektronik Fakültesi
- * Fen-Edebiyat Fakültesi
- * Gemi İnşaatı ve Denizcilik Fakültesi
- * İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
- * İnşaat Fakültesi
- * Kimya Metalürji Fakültesi
- * Makine Fakültesi
- * Mimarlık Fakültesi
- * Meslek Yüksekokulu
- * Yabancı Diller Yüksekokulu

4-Akaryakıt Alım Hizmeti

Alınan Toplam Akaryakıt Miktarı (lt)	Toplam Akaryakıt Maliyeti	Kiralık Araç Yakıt Tüketim Miktarı (lt)	Kiralık Araç Yakıt Maliyeti	Resmi Araç Yakıt Tüketim Miktarı (lt)	Resmi Araç Yakıt Maliyeti
62.392,71	238.736,86	16.060,94	59.415,59	46.331,77	179.321,27
33 adet resmi araç yanında 13 adet kiralama hizmet aracı toplam 46 araç					

5-Resmi Araçlarla Yapılan Hizmetler

Şehir İçi Görev Sayısı (Adet)	Şehir Dışı Görev Sayısı (Adet)	Toplam
753 (403+350)	97 (80+17)	850
Not: Bu sayı ya Yıldız-Davutpaşa ile Yıldız-GOP ring servisleri dahil değildir.		

6-Resmi Araçların Bakım ve Onarım Hizmeti

Resmi araçların bakım ve onarım hizmetleri Müdürlüğümüz teknik personeli kontrolünde yetkili servisler başta olmak üzere uzman servislere yaptırılmaktadır.

* 2016 Yılında resmi araçlara **97.261,32** TL bakım ve onarım harcaması yapılmıştır.

7-Tabela Hizmeti

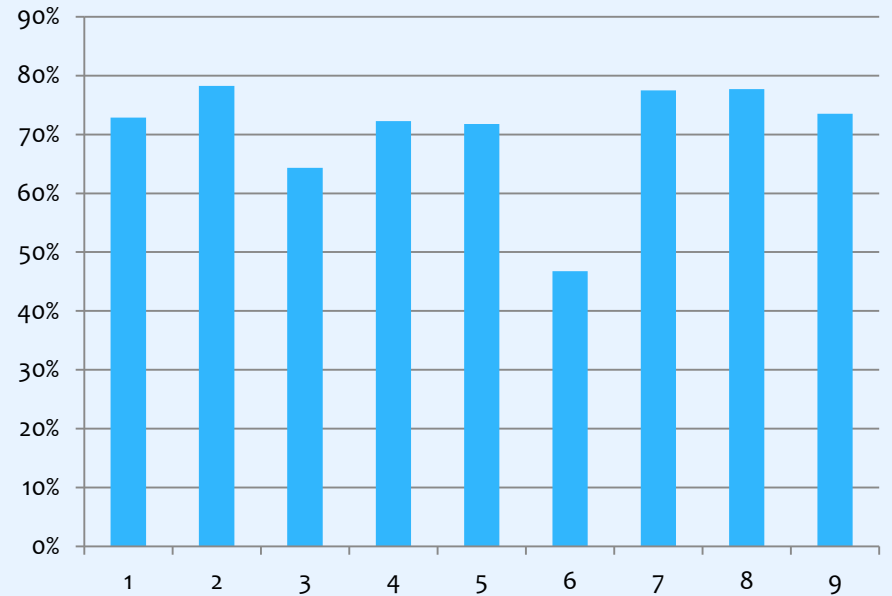
Yapılan İşin Türü	Talep Edilen İş Miktarı (Adet)
Personel isim ve ünvanları, sınıf isimleri,yönlendirme,uyarı ve tanıtım levhaları	206

E- Kurumsal Anketler

1- 2016 YILI TEMİZLİK HİZMETİ MEMNUNİYET ANKETİ

ANKET SONUÇ ANALİZİ / TOPLAM KATILIMCI: 711

Sorular	5 (Çok İyi)	4 (İyi)	3 (Orta)	2 (Kötü)	1 (Çok Kötü)	Toplam Kişi	Sonuç Puanı	Başarı %
1	112	274	140	47	31	604	2201	73%
2	200	334	116	33	27	710	2777	78%
3	104	230	179	99	93	705	2268	64%
4	142	298	163	62	43	708	2558	72%
5	142	295	146	86	38	707	2538	72%
6	48	114	141	129	274	706	1651	47%
7	174	347	114	44	20	699	2708	77%
8	193	291	137	34	22	677	2630	78%
9	141	294	156	51	34	676	2485	74%
ORTALAMA PERFORMANS								71%
HEDEF								75%
HEDEFTEN SAPMA ORANI								-6%
SONUÇ								HEDEF TUTMADI

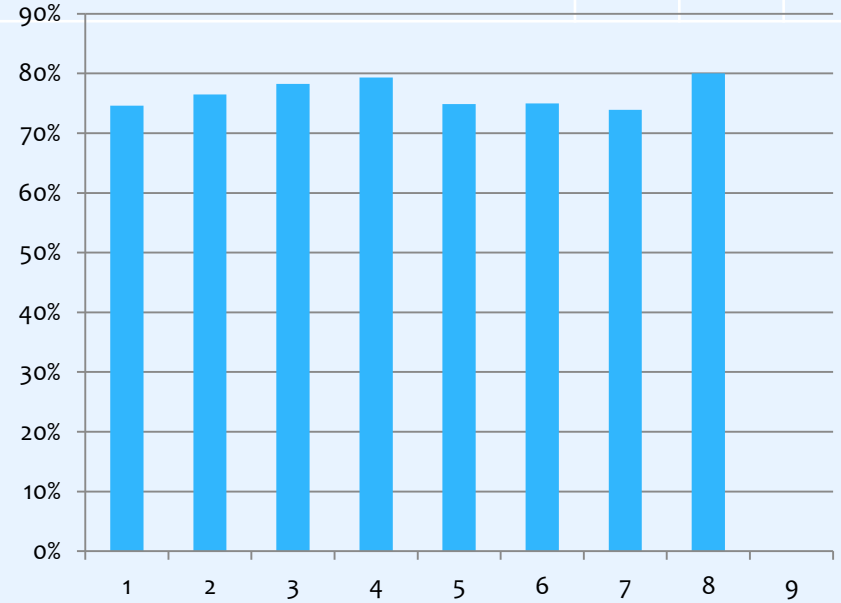


E- Kurumsal Anketler

2-2016 YILI PERSONEL SERVİS HİZMETİ MEMNUNİYET ANKETİ

ANKET SONUÇ ANALİZİ /TOPLAM KATILIMCI: 230

Sorular	5 (Çok İyi)	4 (İyi)	3 (Orta)	2 (Kötü)	1 (Çok Kötü)	Toplam Kişi	Sonuç Puanı	Başarı %
1	79	74	27	28	19	227	847	75%
2	82	76	37	14	19	228	872	76%
3	82	90	26	14	16	228	892	78%
4	75	94	39	13	6	227	900	79%
5	61	93	42	16	15	227	850	75%
6	57	104	33	21	13	228	855	75%
7	58	94	42	22	14	230	850	74%
8	83	101	18	16	11	229	916	80%
ORTALAMA PERFORMANS								77%
HEDEF								75%
HEDEFTEN SAPMA ORANI								2%
SONUÇ								HEDEF TUTTU



II- Kurumsal Kabiliyet ve Kapasitenin Değerlendirilmesi

A-Üstünlükler

- İşbirliğine açık, şeffaf ve hesap verebilir bir birim,
- İç ve dış paydaşlarla etkili iletişim,

B- Zayıflıklar

- Sosyal imkan yetersizliği,

D- Deęerlendirme

Müdürlüğümüz tarafından yürütölen iş ve hizmetler yürürlükteki yasal mevzuat, parasal ödenek ile personel sayı ve niteliğiyle orantılı olarak yürütölmektedir. İmkan ve kabiliyetlerin yeterli düzeyde olması hizmet kalitesinin artmasında önemli rol oynamaktadır.