



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ: fyazici@omu.edu.tr

SÜREÇTEN SORUMLU BİRİMLER: SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI

YETKİ VE SORUMLULUKLAR: Görev tanımlarında belirlenmiştir.

SÜRECİN AMACI: Başta öğrencilerin barınma, beslenme, çalışma, dinlenme ve ilgi alanlarına göre boş zamanlarını değerlendirme, yeni ilgi alanları kazanmalarına imkan sağlayarak, sosyal durumlarının iyileşmesine, yetenek ve kişiliklerinin sağlıklı bir şekilde gelişmesine imkan verecek hizmetler olmak üzere tüm paydaşlarına kaliteli hizmet sunmak.

GİRDİLER

KAYNAKLAR

ÇIKTILAR



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

• Aylık Yemek Menüsü • Araç Ruhsatı • Başvuru Formu/Dilekçesi • Birimler Arası Yazışma • Davet Yazısı • Görevlendirme Belgesi • Kafiye Listesi • Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırma Talep Formu • Kısmi Zamanlı Öğrenci Başvuru ve Değerlendirme Formu • Kimlik Kartı • Kimlik Talep Formu • Kurum Dışı Yazışma • Konaklama Formu • Öğrenci Belgesi • Pasaport • Sağlık Raporu • Topluluk Kurucu Üye Formu • Üyelik Formu • Üye Sözleşmesi • Vesikalık Fotoğraf	• Basım Makinesi • EBYS • Eğitim Materyalleri • Enerji (doğalgaz, elektrik vb.) • Fiziki Mekân • KAYSİS • Kimlik Kartı -Yemek Sevk Araçları • Konaklama Demirbaşları • İnsan Kaynağı • Mutfak ve Yemekhane Demirbaşları • Ofis Ortamı • OMÜ İş Takvimi • Plaka Tanıma Sistemi • Spor Malzemeleri • Spor ve Salon Demirbaşları • Tanıtım Materyalleri • Teknolojik Altyapı, Donanım ve Yazılımlar • Turnike ve Geçiş Sistemleri • TÜSF Ekstranet Programı • Yasal Mevzuat • Yemek Üretim Malzemeleri	• Erişilebilirlik Ödülleri • Fidan Sertifikası • Gündüz Bakımevi Kayıt Protokolü • Hizmet Faturası veya Tahsilat Makbuzu • Kısmi Zamanlı Öğrenci Listesi • Kısmi Zamanlı SGK Tescili • Kısmi Zamanlı Ücret Bordrosu • Kimlik/Giriş Kartı • İş Bitirme Tutanağı • Malzeme Teslim Tutanağı • Mezun Hologramı • Organizasyon Destek Hizmeti • Öğrenci Butiği Cari Hesap Kartı • Öğrenci Temsilciliği Seçim Sonuç Tutanağı • Öğrenci Topluluğu Kuruluş Kararı • Öğrenci Topluluk Etkinlikleri • Öğrenci Yurdu Kesin Kayıtları • Turnike Geçişleri • Üniversite Seçim Kurulu Kararı • Üretilen Kimlik Kartı • Üretilen Yemek • Üye Kaydı • Üyelik Kartı • Sporcu Lisansı • Salon Tahsis Kaydı • Yemek Bursu Öğrenci Listesi
---	---	--

Faaliyetler



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

F4.7.1 Beslenme Hizmetleri

Faaliyetin Amacı: Üniversitemiz personel ve öğrencilerine uygun şartlarda, sağlıklı ve dengeli bir beslenme hizmeti sunmak.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
Yemek Hazırlama ve Sunum İşlemleri	SKSDB Aşçı SKSDB Başaşçı SKSDB Başgarson SKSDB Beslenme Hizmetleri Birim Sorumlusu	PP.4.7.PRS.0002 OMÜ SAĞLIK, KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI BESLENME HİZMETLERİ YÖNERGESİ PP.4.7.PRS.0009 OMÜ ÖĞRENCİ YEMEK BURSUYÖNERGESİ	• EBYS
Yemekhane Hazırlık ve Temizlik İşlemleri	SKSDB Beslenme Hizmetleri Birim Yöneticisi ORT Bütçe Ofisi Personeli SKSDB Garson	PP.4.5.İŞA.0012-Beslenme destek hizmetleri araç görevlendirme iş akış süreci PP.4.2.İŞA.0013-Günlük Yemek Geliri Takibi İş Akış Süreci	
Yemek Geliri Takip İşlemleri	SKSDB Mutfak Ön Hazırlık Personeli	PP.4.2.İŞA.0025-Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Özgelirleri İş Akış Süreci	
Yemek Ödemeleri İşlemleri	SKSDB Yemekhane Gelirleri Sorumlusu SKSDB Yemekhane Otomasyon Görevlisi SKSDB Yemek Sevk Personeli SKSDB Yemek Üretim ve Kontrol Sorumlusu İMİD İdari ve Destek Hizmetleri Ofis Personeli SKSDB Birim Koordinatörü Teknik Destek Personeli	PP.4.2.İŞA.0033-Yemekhane Gelirleri İş Akış Süreci PP.4.2.İŞA.0059-Yemek Ödemeleri İş Akış Süreci PP.4.7.FR.0065-Beslenme ve Destek Hizmetleri Nöbet Çizelgesi PP.4.7.FR.0063-Atık Yemek Teslim Formu PP.4.7.FR.0080-Günlük Yemek Üretimi ve Kontrol Formu PP.4.7.FR.0083-İmha Edilen Yemeklerin Teslim Formu PP.4.7.FR.0085-Kemikli Et İşleme Formu PP.4.7.FR.0105-Yemek Bursu Alacak Öğrenci Listesi PP.4.7.FR.0096 Soğuk Oda Isı-Nem Takip Çizelgesi PP.4.7.FR.0106-Yemek İmha Tutanağı PP.4.7.FR.0107-Yemek Sevk ve Dönüş Formu PP.4.7.FR.0109-Yemek Üretim Sayısı Tespit Formu PP.4.7.FR.0110-Yemekhane Denetim Formu PP.4.7.FR.0111-Yemekhane Malzeme Ön İstek Formu PP.4.7.FR.0112-Yemekhane Malzeme Sayım Çizelgesi PP.4.7.FR.0114-Yemekhaneler Ücretli - Ücretsiz Geçiş İcmal Formu PP.4.7.FR.0115-Yemekhanelerin Malzeme Takip ve Kullanım Çizelgesi PP.4.2.FR.0013-Aylık Yemek	



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

Gelir Formu
PP.4.7.FR.0177-Ziyaret Talep Formu
PP.4.7.FR.0162-Aylık Yemek Listesi Formu
PP.4.7.FR.0016-Yemek Numunesi Alma ve Saklama Formu
PP.4.7.FR.0022-Yemek Hizmeti Bildirim Formu
PP.4.7.İŞA.0002-Yemek Fiş Talep İş Akış Süreci
PP.4.7.İŞA.0003-Yemekhane Hazırlık ve Temizleme İş Akış Süreci
PP.4.7.İŞA.0004-Yemek Hazırlama ve Sunumu İş Akış Süreci
PP.4.7.İŞA.0020-Yemek Bursu İş Akış Süreci
PP.4.8.İŞA.0003-Beslenme ve Destek Hizmetleri Teknik Bakım İş Akış Süreci

İzleme Kriterleri:

F4.7.2 Barınma hizmetleri

Faaliyetin Amacı: Öğrenci yurtlarının ilgili mevzuatlar kapsamında işletilmesi, yönetimi ve denetimi ile üniversitemiz öğrencilerine güvenli ortamlarda kaliteli bir barınma hizmeti sunmak.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI, ULUSLARARASI İLİŞKİLER BİRİMİ

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- Öğrenci Yurdu Başvuru ve Kayıt İşlemleri - Öğrenci Yurdu Aidat ve Güvence Bedeli Tahsilat İşlemleri - Öğrenci Yurdu Gelir Takip İşlemleri - Yurttan Ayrılış İşlemleri	ORT Bütçe Ofisi Personeli SKSDB Birim Koordinatörü SKSDB Sosyal Hizmetler Birim Yöneticisi SKSDB Sosyal Hizmetler Ofisi Personeli ORT-Taşınır Kontrol Yetkilisi SKSDB Yurt Personeli SKSDB Yurt Yöneticisi SKSDB Yurt Yönetim Personeli İMİD Bakım Onarım Servisi Personeli İMİD Destek Hizmetleri Personeli	PP.4.7.PRS.0008 OMÜ ÖĞRENCİ YURTLARI YÖNERGESİ	

İzleme Kriterleri:



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

F4.7.3 Konaklama Hizmetleri

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	SKSDB Çamaşırhane Personeli SKSDB İktisadi İşletme Birim Yöneticisi SKSDB İktisadi İşletme Konukevi Genel Sorumlusu SKSDB Birim Koordinatörü SKSDB Kat Hizmetleri Personeli SKSDB Ön Büro Personeli SKSDB Ön Muhasebe Personeli SKSDB Sosyal Hizmetler Birim Yöneticisi SKSDB Sosyal Hizmetler Ofisi Personeli ORT-Taşınır Kayıt Yetkilisi İMiD Bakım Onarım Servisi Personeli İMiD Destek Hizmetleri Personeli	PP.4.7.PRS.0004 OMÜ SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI İKTİSADİ İŞLETME YÖNERGESİ	
İzleme Kriterleri:			

F4.7.4 Öğrenci Toplulukları ve Spor Takımları Yönetimi

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	SKSDB Birim Koordinatörü SKSDB Kostüm Görevlisi SKSDB Kültür Hizmetleri Ofisi Personeli SKSDB Kültür ve Spor Birimi Yöneticisi SKSDB Spor Saha/Salon Personeli ORT-Taşınır Kayıt Yetkilisi İMiD Bakım Onarım Servisi Personeli Spor Hizmetleri Ofisi Personeli	PP.4.7.PRS.0007 OMÜ ÖĞRENCİ TOPLULUKLARI YÖNERGESİ	
İzleme Kriterleri:			



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

F4.7.5 Salonlardan ve Spor Tesislerinden Yararlandırma Hizm..

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	SKSDB Antrenör SKSDB Berber SKSDB Cankurtaran Personeli SKSDB Havuz Operatörü SKSDB İktisadi İşletme Birim Yöneticisi SKSDB İktisadi İşletme Konukevi Genel Sorumlusu SKSDB Birim Koordinatörü SKSDB Kültür Hizmetleri Ofisi Personeli SKSDB Kültür Merkezi Personeli SKSDB Kültür Merkezi Sorumlusu SKSDB Kültür ve Spor Birimi Yöneticisi SKSDB Tesis Amiri SKSDB Ön Büro Personeli SKSDB Ön Muhasebe Personeli SKSDB Spor Saha/Salon Personeli ORT-Taşınır Kayıt Yetkilisi Spor Hizmetleri Ofisi Personeli ORT-Temizlik ve Destek Hizmetleri Personeli	PP.4.7.PRS.0004 OMÜ SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI İKTİSADİ İŞLETME YÖNERGESİ	
İzleme Kriterleri:			



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

F4.7.6 Burs ve Yardım

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	SKSDB Öğrenci Butiği Personeli SKSDB Sosyal Hizmetler Birim Yöneticisi SKSDB Sosyal Hizmetler Ofisi Personeli	PP.4.7.PRS.0002 OMÜ SAĞLIK, KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI BESLENME HİZMETLERİ YÖNERGESİ PP.4.7.PRS.0009 OMÜ ÖĞRENCİ YEMEK BURS YÖNERGESİ	
İzleme Kriterleri:			

F4.7.7 Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırılması

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	SKSDB Sosyal Hizmetler Birim Yöneticisi SKSDB Sosyal Hizmetler Ofisi Personeli	PP.4.7.PRS.0005 OMÜ KİSMİ ZAMANLI ÖĞRENCİ ÇALIŞTIRMA YÖNERGESİ	
İzleme Kriterleri:			



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

F4.7.8 Gündüz Bakımevi Hizmetleri

Faaliyetin Amacı:

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	SKSDB Aşçı SKSDB Garson SKSDB Gündüz Bakımevi Eğitmen SKSDB Gündüz Bakımevi Eğitmen Yardımcısı SKSDB Gündüz Bakımevi Yardımcı Personel SKSDB Gündüz Bakımevi Müdürü SKSDB İktisadi İşletme Birim Yöneticisi SKSDB İktisadi İşletme Konukevi Genel Sorumlusu SKSDB Sosyal Hizmetler Birim Yöneticisi SKSDB Sosyal Hizmetler Ofisi Personeli ORT-Taşınır Kayıt Yetkilisi İMİD Bakım Onarım Servisi Personeli İMİD Destek Hizmetleri Personeli	PP.4.7.PRS.0004 OMÜ SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI İKTİSADİ İŞLETME YÖNERGESİ PP.4.7.PRS.0003 OMÜ GÜNDÜZ BAKİMEVİ ÇALIŞMA VE İŞLEYİŞİNE İLİŞKİN USUL VE ESASLARI	
İzleme Kriterleri:			



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

F4.7.9 Üniversite Kimlik Kartı Basım Hizmeti

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	SKSDB Beslenme Hizmetleri Birim Yöneticisi SKSDB Kimlik ve Otomasyon Ofisi Personeli SKSDB Kimlik ve Otomasyon Ofisi Sorumlusu ORT-Taşınır Kayıt Yetkilisi SKSDB Yemekhane Gelirleri Sorumlusu SKSDB Yemekhane Otomasyon Görevlisi		
İzleme Kriterleri:			

F4.7.10 Otopark Hizmetleri

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	SKSDB İktisadi İşletme Birim Yöneticisi SKSDB İktisadi İşletme Konukevi Genel Sorumlusu SKSDB Ön Muhasebe Personeli SKSDB Otopark Sorumlusu SKSDB Otopark Personeli	PP.4.7.PRS.0004 OMÜ SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI İKTİSADİ İŞLETME YÖNERGESİ	
İzleme Kriterleri:			



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

F4.7.11 Organizasyon Destek Hizmetleri

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	SKSDB Baskı Atölyesi Personeli SKSDB Beslenme Hizmetleri Birim Yöneticisi SKSDB İktisadi İşletme Birim Yöneticisi SKSDB Birim Koordinatörü SKSDB Kültür ve Spor Birimi Yöneticisi SKSDB Sosyal Hizmetler Birim Yöneticisi		
İzleme Kriterleri:			

F4.7.12 Tanıtım Faaliyetleri

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	SKSDB Baskı Atölyesi Personeli SKSDB Beslenme Hizmetleri Birim Yöneticisi SKSDB İktisadi İşletme Birim Yöneticisi SKSDB Birim Koordinatörü SKSDB Kültür ve Spor Birimi Yöneticisi SKSDB Sosyal Hizmetler Birim Yöneticisi		
İzleme Kriterleri:			



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

F4.7.13 Engelli Öğrenci Hizmetleri

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	Engelli Öğrenci Ofisi Personeli SKSDB Sosyal Çalışmacı SKSDB Sosyal Hizmetler Birim Yöneticisi SKSDB Sosyal Hizmetler Ofisi Personeli	PP.4.7.PRS.0001 OMÜ ENGELLİ ÖĞRENCİ BİRİMİ YÖNERGESİ PP.1.2.PRS.0006 OMÜ ENGELLİ ÖĞRENCİLER EĞİTİM-ÖĞRETİM UYGULAMALARI USUL VE ESASLAR	
İzleme Kriterleri:			

F4.7.14 Öğrenci Temsilciliği Faaliyetleri

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	SKSDB Kültür Hizmetleri Ofisi Personeli SKSDB Kültür ve Spor Birimi Yöneticisi		
İzleme Kriterleri:			

İzleme Kriterleri

Kod	İzleme Kriteri	İzleme Sıklığı	İlgili Birimler	Gerçekleşen Değer
İK4.7.1.1	İmha edilen yemek sayısının üretilen yemek sayısına oranı	12		0
İK4.7.1.3	Yemek ile ilgili yapılan şikayet sayısı (olumsuz geri bildirim)	12		0
İK4.7.1.4	Yemek sunumu ile ilgili müşteri memnuniyeti oranı	12		0
İK4.7.2.1	Barınma ile ilgili şikayet sayısı	12		0
İK4.7.2.2	Barınma ile ilgili müşteri (öğrenci) memnuniyeti oranı	12		0
İK4.7.3.1	Konaklama ile ilgili şikayet sayısı	12		0
İK4.7.3.2	Konaklama ile ilgili müşteri memnuniyeti oranı	12		0



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

İK4.7.4.1	Desteklenemeyen öğrenci faaliyeti sayısı	12	0
İK4.7.5.1	Salonlarla ilgili şikayet sayısı	12	0
İK4.7.5.2	Salonlarla ilgili müşteri memnuniyeti oranı	12	0
İK4.7.5.3	Olumsuz havuz suyu numunesi sayısı	12	0
İK4.7.6.1	Yemek bursu verilen öğrenci sayısının toplam öğrenci sayısına oranı	12	0
İK4.7.6.2	İmha edilen ürün sayısının bağışlanan ürün sayısına oranı	12	0
İK4.7.7.1	Kısmi zamanlı çalışan öğrencilerin çalışma karşılıklarının ödenmesi ile ilgili şikayet sayısı	12	0
İK4.7.8.1	Kreşte gerçekleşen kaza vb. olumsuz olay sayısı	12	0
İK4.7.8.2	Kreşten yararlanan şikayetçi sayısı	12	0
İK4.7.8.3	Uygun olmayan yemek numunesi sayısı	12	0
İK4.7.8.4	Kreşten yararlananların toplam kapasiteye oranı	12	0
İK4.7.9.1	Hatalı veya eksik basılan kimlik sayısı	12	0
İK4.7.10.1	Otoparklarda yaşanan kaza sayısı	12	0
İK4.7.11.1	Organizasyon desteği memnuniyet oranı	12	0
İK4.7.12.1	Etkin gerçekleştirilmeyen tanıtım faaliyeti sayısı	12	0
İK4.7.13.1	Kampüs erişilebilirlik (asansör, kılavuz yol, tuvalet, rampa vb.) oranı	12	0
İK4.7.14.1	Seçim sonuçlarına yapıla itiraz sayısı	12	0