HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ
GÖREV TANIMI FORMU

BİRİMİ	:	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı – Teknik Hizmetler Şubesi (Santral ve IP Telefon Hizmetleri Birimi)
GÖREV ADI	:	Sürekli İşçi (Santral Görevlisi)
AMİRİ	:	Şube Müdürü (nihai amiri Bilgi İşlem Daire Başkanı)
SORUMLULUK ALANI	:	Üniversitenin telefon haberleşme sistemi kapsamında çağrı karşılama, yönlendirme ve telefon rehberi hizmetleri.
YERİNE GÖREVLENDİRİLECEK KİŞİ	:	Santral ve IP Telefon Hizmetleri Birimi görevlerinde Meryem ARAZ.
GÖREV AMACI	:	Üniversiteye gelen telefon çağrılarının karşılanmasını ve ilgili birime doğru biçimde yönlendirilmesini sağlamak; telefon haberleşme sisteminin ve kullanıcılara tahsis edilen telefon cihazlarının çalışır durumda tutulmasına katkı vererek hizmetin kesintisiz sürdürülmesini temin etmek.
TEMEL İŞ VE SORUMLULUKLAR	:	1- T.C. Hakkari Üniversitesi Rektörlüğü ve Bağlı İşyerleri ile Türkiye Ticaret, Kooperatif, Eğitim, Büro ve Güzel Sanatlar İşçileri Sendikası (TEZ-KOOP-İŞ) arasında imzalanan İşletme Toplu İş Sözleşmesinin 16 ncı maddesi ile 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun 13/b-4 maddesi uyarınca Bilgi İşlem Daire Başkanlığında görevlendirilmiş olarak, eğitim durumu, meslek bilgisi ve uzmanlık alanı doğrultusunda Başkanlıkça verilen görevler ile meslekten doğan görevleri yerine getirmek. **A. Santral ve IP Telefon Hizmetleri Birimi** 2- Üniversiteye gelen telefon çağrılarını karşılamak, ilgisine göre yönlendirmek ve gerekli bilgilendirmeleri yapmak. 3- Santral üzerinden iç ve dış hatların düzenli ve kesintisiz çalışmasını izlemek; tespit ettiği aksaklıkları ilgili teknik personele bildirmek. 4- Telefon hattı açılması, kapatılması ve numara yönlendirme taleplerini almak, kayda geçirmek ve ilgili birime iletmek. 5- Kullanıcı taleplerini kayıt altına almak; çözebildiklerini sonuçlandırmak, diğerlerini ilgili birimlere iletmek ve takibini yapmak. 6- Telefon rehberinin güncel tutulmasını sağlamak; değişiklikleri ilgili birimlere bildirmek. 7- Kullanıcılara tahsis edilen IP telefon cihazlarının kurulumu, yer değişikliği ve arızalarının giderilmesi işlemlerini yürütmek. 8- Telefon haberleşme sistemlerine ilişkin bakım, onarım ve güncelleme işlemlerini yürütmek; yetki alanını aşan arızaları ilgili teknik personele iletmek. 9- Çağrı ve santral kayıtlarını mevzuata uygun biçimde tutmak ve gerekli raporlamaları yapmak. **B. Komisyon ve kurumsal görevler** 10- Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Komisyonu üyesi olarak çalışmalara katkı sağlamak. 11- Görevlendirildiği bilgi güvenliği ve mesleki eğitim ile farkındalık faaliyetlerine katılmak. 12- Görevini, kamu görevlilerine ilişkin etik davranış ilkelerine uygun biçimde yürütmek.

HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ
GÖREV TANIMI FORMU

		13- Görevi gereği eriştiği kişisel verileri 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ile kurum politikalarına uygun olarak işlemek; bu verileri yetkisiz kişilerle paylaşmamak. 14- Bilgi güvenliği ihlali veya şüphesini gecikmeksizin amirine bildirmek. 15- TS EN ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında bilgi güvenliği politikalarına uymak. 16- 5651 sayılı Kanun, Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi ve ilgili mevzuat çerçevesinde iş ve işlemleri yerine getirmek. 17- HUBİS Online Talep Formları üzerinden tarafına atanan görevleri, Başkanlığın Hizmet Envanteri ve Kamu Hizmet Standartları doğrultusunda sonuçlandırmak ve raporlamak. 18- Başkanlığın stratejik plan ve performans hedeflerine ilişkin verilerin üretilmesine, izlenmesine ve faaliyet raporunun hazırlanmasına görev alanı çerçevesinde katkı sağlamak. 19- Görev alanı kapsamında gerekli iç ve dış yazışmaları hazırlamak, takip etmek ve sonuçlandırmak. 20- Amirinin vereceği, görev alanıyla ilgili diğer görevleri mevzuata uygun biçimde yerine getirmek.
YETKİLERİ	:	1- Telefon santrali yönetim arayüzüne; çağrı karşılama, yönlendirme ve rehber yönetimi kapsamıyla sınırlı erişim yetkisi. 2- IP telefon sisteminde tanımlı dahili numaralar üzerinde, görev alanıyla sınırlı işlem yetkisi. 3- Santral sisteminin programlama, bakım ve alarm işlemlerinin uzaktan yapılmasına imkân veren web tabanlı yönetim uygulamasına erişim yetkisi. 4- Görevi gereği, telefon santrali ve bağlı donanımın bulunduğu oda ve sistem dolaplarına erişim yetkisi.

GÖREV TANIMINI HAZIRLAYAN		
ADI SOYADI: Yeşim ÖZBULUT	TARİH: 13.10.2026	İMZA:
ONAYLAYAN		
ADI SOYADI: Ümmü Gülsüm ÜMİT	TARİH: 13.10.2026	İMZA:

Bu dokümanda açıklanan görev tanımımı okudum. Görevimi burada belirtilen kapsamda yerine getirmeyi kabul ediyorum.

Ad Soyadı: Ayşe ÇİFTÇİ

Tarih:

İmza: