

	Evrak Tarih ve Sayısı: 10.04.2025-E.49/102 HASSAS GÖREV TESPİT FORMU	Yayın Tarihi	08/05/2025
		Revizyon No	-
		Revizyon Tarihi	-

Birim: Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü

Alt Birim: Tanıtım ve Pazarlama

Sıra No	Hassas Görevler (Hizmetin/Görevin Adı)	Hassas Görevi Olan Personel	Riskler	Risk Düzeyi*	Kontroller/Tedbirler
1.	Ürün ve hizmetlerin doğru kanallarda tanıtımı ve pazarlanması	Pazarlama Sorumlusu	Yanılıcı bilgi yayılması, kamu itibarının zedelenmesi	Yüksek	Yöneticinin onayı ile tanıtım materyallerinin hazırlanması, içerik denetimi
2.	Siparişlerin alınması ve iletilmesi	Pazarlama Sorumlusu	Siparişin yanlış iletilmesi, hizmet aksaması	Orta	Siparişlerin yazılı olarak alınması, kontrol listesiyle takip
3.	Müşteriyle iletişim ve memnuniyetin yönetilmesi	Pazarlama Sorumlusu	Şikayetlerin zamanında çözülememesi, olumsuz algı	Orta	Periyodik memnuniyet anketleri, şikayet takip sistemi
4.	Fiyat bilgisi yönetimi	Pazarlama Sorumlusu	Kar zarar dengesinin bozulması, müşteri güveninin kaybı	Yüksek	Düzenli piyasa analizi yapılması
5.	Pazarlama verilerinin raporlanması ve analizi	Pazarlama Sorumlusu	Veri kaybı, yanlış analiz sonucu stratejik hatalar	Orta	Verilerin düzenli yedeklenmesi, analizlerin yönetici onayıyla sunulması
6.	Web sitesi ve dijital platformların yönetimi	Pazarlama Sorumlusu	Yanlış bilgi paylaşımı, sistem erişim sorunları	Yüksek	İçerik onay süreci, düzenli erişim kontrolü ve yedekleme

*Risk düzeyi görevin ve belirlenen risklerin durumuna göre **Yüksek**, **Orta** veya **Düşük** olarak belirlenecektir.

Düzenleyen Öğr. Gör. Mustafa YALÇIN	Onaylayan Doç. Dr. Hakkı KIYMIK İşletme Müdür V.
--	---