



MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ

İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi Başvuru Kılavuzu

Temmuz 2026

İçindekiler

1. Başvuru Ekranı Kullanımı	3
1.1 Kurum İçi (Öğrenci ve Personel İşlemleri).....	3
1.2 Kurum Dışı (Dış Paydaş İşlemleri)	4
2. Sistem Kullanım Kuralları ve Önemli Uyarılar	4
3. Yeni Başvuru Formu Ekranı	5
3.1. Kurum İçi Kullanıcı Başvuru Ekranı	6
3.2. Kurum Dışı Kullanıcı Başvuru Ekranı	7
4. İş Akış Süreci	8

1. Başvuru Ekranı Kullanımı

Bu ekran, üniversitemiz paydaşlarının istek, şikâyet ve memnuniyet bildirimlerini doğru kanallar üzerinden iletebilmesi ve takip edebilmesi amacıyla tasarlanmıştır. Sistem, kullanıcı profilinize uygun işlem yapabilmeniz için "**Kurum İçi**" ve "**Kurum Dışı**" olmak üzere iki ana kategoriye ayrılmıştır.



1.1 Kurum İçi (Öğrenci ve Personel İşlemleri)

Bu bölüm; üniversitemiz öğrencileri, akademik ve idari personeli için özel olarak ayrılmış giriş alanıdır.

- **Kimler Kullanmalı?** Aktif öğrenciler ve üniversite personeli (akademik ve idari kadro).
- **Nasıl Kullanılır?**
 - Kurum içi işlemleri gerçekleştirmek için sol tarafta bulunan karttaki "**Sisteme Giriş Yap**" butonuna tıklayınız.
 - Açılacak olan sayfada, üniversite tarafından size verilmiş olan kurumsal kimlik bilgilerinizle (kullanıcı adı ve şifre) giriş yapmanız gerekecektir.
 - Giriş yaptıktan sonra, kendi kişisel paneliniz üzerinden yeni bildirim oluşturabilir ve geçmiş başvurularınızın güncel durumunu takip edebilirsiniz.

1.2 Kurum Dışı (Dış Paydaş İşlemleri)

Bu bölüm; üniversitemiz ile doğrudan bağı olmayan ancak iletişim kurmak isteyen dış paydaşların başvuru oluşturma ve durum takip alanıdır.

- **Kimler Kullanmalı?** Mezunlar, öğrenci aileleri, iş dünyası temsilcileri, kamu kurumu temsilcileri ve diğer vatandaşlar.
- **Nasıl Kullanılır?** Sağ tarafta bulunan "Kurum Dışı" kartı üzerinden iki farklı işlem gerçekleştirebilirsiniz:
 - **Yeni Başvuru Yap:** Sisteme daha önce kayıtlı bir başvurunuz yoksa ve yeni bir istek, şikâyet veya memnuniyet bildirimi iletmek istiyorsanız bu butona tıklayınız. Karşınıza çıkacak formdaki gerekli bilgileri doldurarak başvurunuzu kuruma iletebilirsiniz.
 - **Başvuru Sorgula:** Daha önceden kurum dışı olarak oluşturduğunuz bir başvurunuz varsa, sürecin hangi aşamada olduğunu öğrenmek için bu butona tıklayınız. Size daha önceden verilmiş olan başvuru/takip numarası ile sorgulama işleminizi gerçekleştirebilirsiniz.

2. Sistem Kullanım Kuralları ve Önemli Uyarılar

Ana giriş ekranı üzerinden "**Kurum İçi**" kullanıcı girişi işlemini tamamladıktan veya "**Kurum Dışı**" işlem seçeneğine (Yeni Başvuru Yap vb.) tıkladıktan sonra, başvuru formuna geçmeden hemen önce karşınıza **Sistem Kullanım Kuralları** ekranı çıkacaktır.

Sistem Kullanım Kuralları

Resmî Belge Talebi Yapılamaz

Transkript, öğrenci belgesi, mezuniyet belgesi, diploma, diploma eki, ders içerikleri, not dökümü, disiplin belgesi, askerlik durum yazısı, öğrenim durum belgesi, kimlik kartı işlemleri, resmî yazılar, onaylı evraklar ve benzeri tüm resmî belge talepleri bu sistem kapsamında değerlendirilmez.

Dilekçe ile yürütülmesi gereken başvurular, itirazlar, resmî başvuru süreçleri ve mevzuat gereği kayıt altına alınması gereken işlemler bu sistem üzerinden gerçekleştirilemez. Bu tür işlemler için **EBYS, Öğrenci İşleri, Personel Daire Başkanlığı** vb. resmî kanallar kullanılmalıdır.

Bildiriminizin daha hızlı değerlendirilebilmesi için **konu başlığını doğru seçmeniz** ve açıklama kısmında yeterli, açık ve anlaşılır bilgi vermeniz zorunludur.

Gerçeğe aykırı, hakaret içeren, kişilik haklarını ihlal eden, reklam amacı taşıyan veya konu dışı içerikler **değerlendirmeye alınmayacaktır**.

Kuralları Okudum ve Anladım ✓

- **Resmî Belge Talepleri İşleme Alınmaz:** Bu sistem bir belge talep platformu değildir. Transkript, öğrenci/öğrenim durum belgesi, mezuniyet belgesi, diploma, diploma eki, ders içerikleri, not dökümü, disiplin belgesi, askerlik durum yazısı, kimlik kartı işlemleri veya onaylı evrak gibi her türlü resmî belge talebi bu sistem kapsamının dışındadır ve kesinlikle değerlendirilmez.
- **Resmî Süreçler ve Dilekçeli Başvurular:** Dilekçe ile yürütülmesi zorunlu olan başvurular, resmi itiraz süreçleri ve mevzuat gereği resmiyet kazanarak kayıt altına alınması gereken işlemler bu sistem üzerinden gerçekleştirilemez. Bu tür resmi işlemlerinizi için lütfen **EBYS, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Personel Daire Başkanlığı** gibi kurumun ilgili resmî iletişim kanallarını kullanınız.
- **Bildirimlerin İçeriği ve Sınıflandırılması:** İlettiğiniz bildirimin ilgili birimlere en kısa sürede ulaşip değerlendirilebilmesi için **konu başlığını doğru seçmeniz** gerekmektedir. Bununla birlikte, açıklama kısmında sorununuzu veya talebinizi eksiksiz, açık ve anlaşılır bir şekilde ifade etmeniz gerekmektedir.
- **Değerlendirmeye Alınmayacak İçerikler:** Sistem üzerinden iletilen mesajlarda saygı kuralları çerçevesinde kalınması esastır. Gerçeğe aykırı, hakaret içeren, kişilik haklarını ihlal eden, reklam ve tanıtım amacı taşıyan ya da üniversite/sistem ile ilgisi olmayan konu dışı içerikler hiçbir şekilde değerlendirmeye alınmayacaktır.

3. Yeni Başvuru Formu Ekranı

Neler Söylemek İstersin?

Fikirlerin bizim için değerli, lütfen yıldızlı (*) alanları eksiksiz doldur.

T.C / YABANCI KİMLİK NO *

Kimlik Numaranız

AD *

Adınız

SOYAD *

Soyadınız

E-POSTA ADRESİ *

ornek@posta.mu.edu.tr

DOĞUM TARİHİ *

gg.aa.yyyy

CEP TELEFONU *

(5__) - - - - -

BAŞVURU TÜRÜ *

Lütfen Seçiniz

MESAJINIZ *

0 / 5000

Genişlet

Paragraf

B I :: != ↶ ↷

EK BELGELER (OPSİYONEL)

1. Belgeyi Seçin

Tıkla veya Sürükle

2. Belgeyi Seçin

Tıkla veya Sürükle

☐ Kişisel Bilgilerim Gizli Kalsın

☐ Aydınlatma Metnini Okudum Anladım *

BAŞVURUYU GÖNDER

Yeni başvuru esnasında uygulanan bazı temel kural ve güvenlik önlemleri aşağıda sunulmuştur:

- **Bekleyen Başvuru Kuralı:** Taleplerinizin titizlikle incelenebilmesi ve süreçlerin aksamaması kurumumuz için son derece önemlidir. Bu doğrultuda, sistemimizde inceleme aşamasında olan ve henüz cevaplanmamış bir başvurunuz bulunuyorsa, mükerrer kayıtları ve sistem yoğunluğunu önlemek amacıyla yeni bir başvuru oluşturmanıza geçici olarak izin verilmemektedir. Lütfen yeni bir bildirimde bulunmadan önce mevcut başvurunuzun sonuçlanmasını bekleyiniz.
- **Kimlik Doğrulama İşlemi:** Kurum dışı (misafir) olarak yapılan başvurularda, işlemlerin güvenilirliğini sağlamak ve sahte bildirimlerin önüne geçmek amacıyla resmi kurum veri tabanları üzerinden T.C. Kimlik Numarası ve kimlik bilgileri doğrulaması yapılmaktadır. Girdiğiniz bilgilerin resmi kayıtlarla uyuşmaması durumunda başvuru işlemine devam edilemez.
- **Sistem Güvenliği ve İşlem Sınırlandırması:** Sistemimiz, dışarıdan gelebilecek siber saldırılara, otomatik yazılımlara (bot) ve sistemi yavaşlatmayı amaçlayan kötü niyetli girişimlere karşı özel bir güvenlik kalkanı ile korunmaktadır. Bu kapsamda, kısa süre içerisinde arka arkaya çok sayıda başvuru veya hatalı işlem denemesi yapılması durumunda sistem, güvenliği sağlamak amacıyla işlem yapmanızı geçici bir süreliğine sınırlandırabilir.
- **Kayıt ve İzlenebilirlik:** Üniversitemizin bilgi güvenliği politikaları ve ilgili yasal mevzuatlar gereğince, sistem üzerinden gerçekleştirdiğiniz tüm işlemlerin güvenliğini sağlamak amacıyla başvuru esnasında kullanılan cihazın IP adresi ve işlem zamanı kayıt altına alınmaktadır.

3.1. Kurum İçi Kullanıcı Başvuru Ekranı

Bu ekran, sisteme kurumsal kimlik bilgileriyle giriş yapmış kullanıcıların istek, şikâyet veya memnuniyet bildirimlerini kuruma ilettikleri başvuru formudur.

- **Kimlik ve İletişim Bilgileri:** Sisteme giriş yaptığınız için Ad, Soyad, E-Posta ve Doğum Tarihi bilgileriniz kurumsal veri tabanından otomatik olarak çekilip forma yansıtılır. Gerekli durumlarda size hızlıca ulaşılabilmesi adına yalnızca **Cep Telefonu** alanını eksiksiz olarak doldurmanız gerekmektedir. (Yanında kırmızı yıldız * bulunan alanların doldurulması zorunludur).
- **Başvuru Türü:** Açılır menüden bildiriminizin konusuna en uygun başlığı (İstek, Şikâyet, vb) seçiniz.
- **Mesajınız:** Metin editörünü kullanarak, iletmek istediğiniz konuyu açık, net ve anlaşılır bir şekilde yazınız. Bu alanda en fazla 5000 karakterlik metin girişi yapabilirsiniz.
- **Ek Belgeler (Opsiyonel):** Başvurunuzla ilgili bir kanıt, fotoğraf, dilekçe veya destekleyici belge sunmak isterseniz, ekranda yer alan "1. Belgeyi Seçin" ve "2. Belgeyi Seçin" alanlarını kullanarak en fazla 2 adet dosya yükleyebilirsiniz.
- **Kişisel bilgilerim gizli kalsın:** Başvurunuzu inceleyecek birimlerin kimlik bilgilerinizi görmemesini talep ediyorsanız bu kutucuğu işaretleyebilirsiniz.
- **Aydınlatma Metni Onayı:** Başvurunuzun yasal süreçlere (KVKK) uygun olarak işleme alınabilmesi için "Aydınlatma Metnini Okudum Anladım" kutucuğunun işaretlenmesi zorunludur.
- **Gönderim İşlemi:** Gerekli tüm bilgileri girdikten ve onay kutucuklarını işaretledikten sonra, formun en altındaki "**BAŞVURUYU GÖNDER**" butonuna tıklayarak bildiriminizi sisteme kaydedebilirsiniz. Sol menüde yer alan "**Geçmiş Başvurularım**" sekmesinden başvurunuzun güncel durumunu takip edebilirsiniz.

Geçmiş Başvurularım.

Geçmiş Başvurularım

Sistem üzerinden oluşturduğunuz tüm geri bildirim, istek ve şikayetlerin durumunu buradan takip edebilirsiniz.

# GB-106-6e6	Görüş ve Öneri	09 Temmuz 2026, 10:04	İşlemde		
# GB-105-d49	Memnuniyet	08 Temmuz 2026, 13:18	İşlemde		
# GB-101-342	Görüş ve Öneri	02 Temmuz 2026, 09:05	Sonuçlandı		
# GB-104-584	Şikayet	07 Haziran 2026, 13:16	İşlemde		
# GB-103-8c5	İstek	08 Mayıs 2026, 13:14	İşlemde		

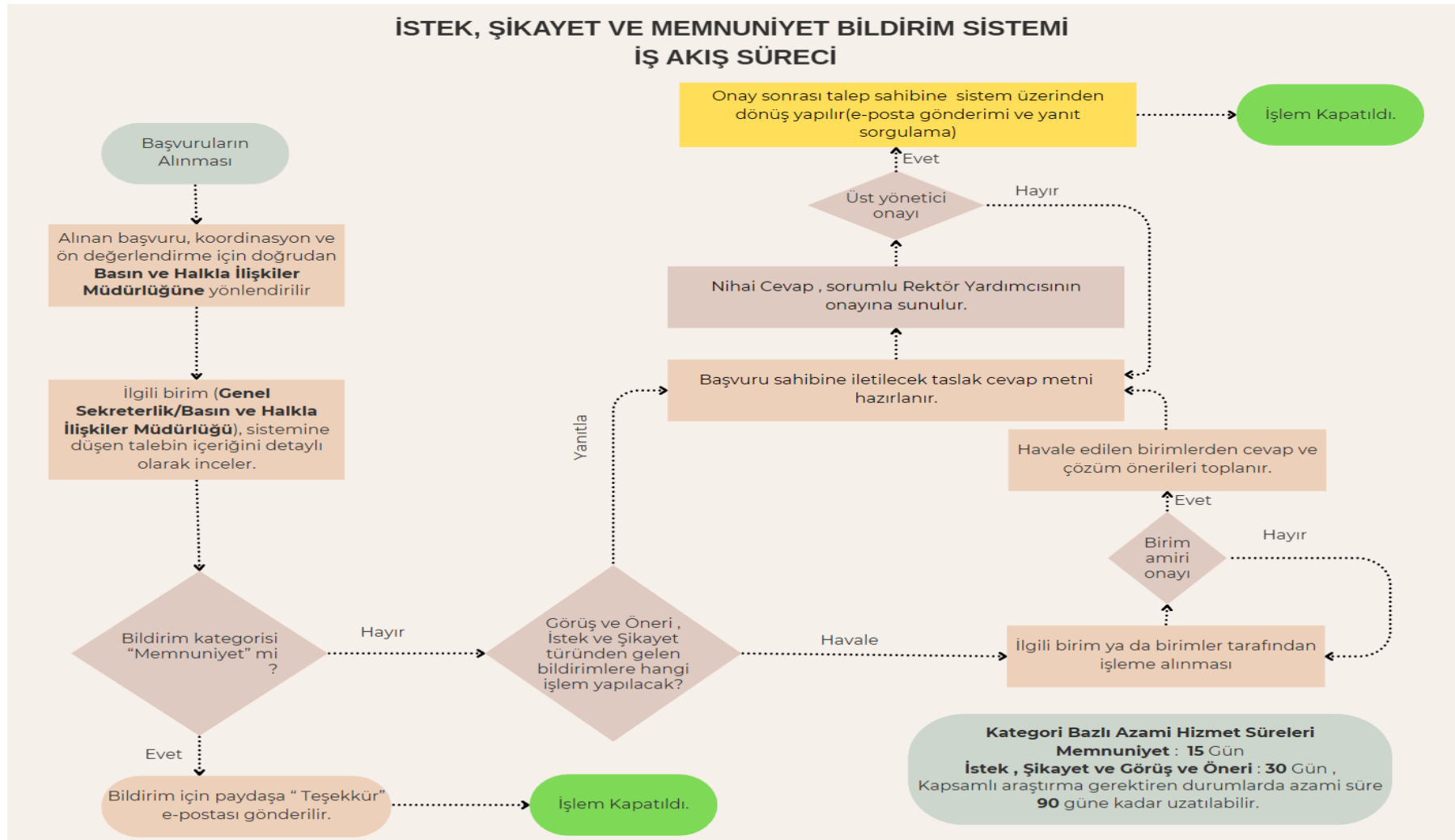
Bu ekran, sistem üzerinden daha önce oluşturduğunuz tüm istek, şikâyet, memnuniyet ile görüş ve öneri bildirimlerinizin güncel durumunu tek bir panel üzerinden, karmaşadan uzak ve net bir şekilde takip edebilmeniz için tasarlanmıştır.

3.2. Kurum Dışı Kullanıcı Başvuru Ekranı

Bu ekran, sisteme kayıtlı olmayan dış paydaşların (misafir kullanıcıların) istek, şikâyet veya memnuniyet bildirimlerini kuruma ilettikleri temel başvuru formudur.

- Kimlik ve İletişim Bilgileri:** T.C. Kimlik No, Ad, Soyad, E-Posta, Doğum Tarihi ve Cep Telefonu alanları, başvurunuzun yasal takibi ve size geri dönüş yapılabilmesi için doğru girilmelidir. (Yanında kırmızı yıldız * bulunan alanların doldurulması zorunludur).
- Başvuru Türü:** Açılır menüden bildiriminize en uygun seçeneği (İstek, Şikayet, vb.) seçiniz.
- Mesajınız:** Gelişmiş metin editörünü kullanarak, bildiriminizin içeriğini açık ve anlaşılır bir dille yazınız. Bu alanda en fazla 5000 karakter kullanabilirsiniz.
- Ek Belgeler (Opsiyonel):** Başvurunuzu destekleyecek fotoğraf, dilekçe örneği veya belge bulunuyorsa, ayrılan dosya yükleme alanlarını kullanarak sisteme en fazla 2 adet ek belge yükleyebilirsiniz.
- Kişisel bilgilerim gizli kalsın:** Bildiriminizin incelenme sürecinde kişisel verilerinizin ilgili birimlerden gizlenmesini isterseniz bu kutucuğu işaretleyebilirsiniz.
- Aydınlatma Metni Onayı:** KVKK kapsamında başvurunuzun işleme alınabilmesi için "Aydınlatma Metnini Okudum Anladım" kutucuğunu işaretlemeniz zorunludur.
- Gönderim İşlemi:** Gerekli tüm alanları doldurduktan sonra sayfanın en altındaki "**BAŞVURUYU GÖNDER**" butonuna tıklayarak bildiriminizi kuruma iletebilirsiniz.

4. İş Akış Süreci



Hazırlayan: Kalite Koordinasyon Ofisi