



MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ

İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi Kurum İçi İşlem Kılavuzu

Temmuz 2026

İçindekiler

1. Giriş ve Genel Bakış	3
2. İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi Nedir?	3
3. Sistemin Amacı	3
4. Sistemi Kimler Kullanır?	3
5. Kullanıcı Roller ve Erişim Yetkileri	4
6. Sisteme Erişim	4
7. Bildirim Ekranları ve Kullanıcı İşlemleri.....	6
a. Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü	6
b. Genel Sekreter (Birime Havale Onay Mercii).....	16
c. İlgili Birimler (Çözüm ve Yanıt Merkezi).....	18
d. Üst Yönetim (Stratejik Karar ve Nihai Onay Mercii).....	24
8. İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi – Süreç Yönetim Merkezi	26

1. Giriş ve Genel Bakış

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, sürdürülebilir kalite güvencesi anlayışı ve öğrenci/paydaş odaklı yönetim ilkesi doğrultusunda Kurumsal Yönetim Bilgi Sistemi (YBS) ile entegre bir İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi geliştirmiştir.

Bu sistem; Üniversitemizin eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim süreçlerindeki hizmet kalitesini artırmak; tüm iç ve dış paydaşlarımızla kurulan iletişimi şeffaf, hızlı ve izlenebilir kılmak amacıyla hayata geçirilmiştir.

Günümüz yükseköğretim ekosisteminde kurumsal olgunluk düzeyi; paydaşların beklenti, öneri ve geri bildirimlerinin ne derece sistematik işlendiği ve karar alma mekanizmalarına nasıl entegre edildiği ile ölçülmektedir. Bu anlayış doğrultusunda geliştirilen yazılım; şikâyet ve isteklerin yalnızca tekil bir çözüme ulaştırılmasıyla sınırlı kalmayıp, elde edilen verilerin kurumsal öğrenme ve sürekli iyileştirme süreçlerine girdi sağlamasını hedeflemektedir.

2. İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi Nedir?

İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi; iç ve dış paydaşlarımızın Üniversitemize ilettiği her türlü görüş, talep, memnuniyet ve şikâyeti tek bir merkezden kayda alan, ilgili birimlere ileten ve süreçlerin takibini sağlayan entegre bir dijital platformdur.

Sistem;

- Tüm bildirimlerin KVKK ve veri güvenliği standartlarına uygun olarak zaman damgalı (log) kayıt altına alınmasını,
- Bildirimlerin birim amirleri, Genel Sekreterlik ve Üst Yönetim kademelerindeki onay, havale ve yanıt akışlarının adım adım takip edilebilmesini,
- Farklı kanallardan ve dağınık şekilde gelebilecek söz konusu geri bildirimlerin kurumsal bir disiplin içinde tek merkezde toplanarak konsolide edilmesini sağlar.

3. Sistemin Amacı

Sistemin, Üniversitemizin kurumsal gelişimi doğrultusunda spesifik amaçları şunlardır:

- İç ve dış paydaşların görüş, istek ve şikâyetlerinin yönetim mekanizmalarına katılımını kanıta dayalı ve sistematik hale getirmek.
- Şeffaf iletişim kanalları ile paydaş odaklı hesap verebilirliği güçlendirmek.
- Geri bildirimleri karar alma mekanizmalarına entegre etmek.
- Hizmet kalitesini izlemek ve süreç iyileştirmesi yapmak.
- Birimlerin geri bildirimlere yanıt verme sürelerini ve çözüm niteliklerini anlık metriklerle izleyerek kurumsal darboğazları tespit etmek.
- Elde edilen veriler doğrultusunda aksayan idari veya akademik süreçlerde gerekli iyileştirme adımlarını atmak.

4. Sistemi Kimler Kullanır?

Sistem; kurum içi paydaşlar olan akademik personel, idari personel ve öğrencilerin yanı sıra, kurum dışı paydaşlar olan mezunlar, aileler, iş dünyası temsilcileri ve kamu kurumlarının da kullanımına sunulmuştur.

5. Kullanıcı Roller ve Erişim Yetkileri

- **Veri Sorumlusu (Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü):** Bildirim süreçlerini genel hatlarıyla yönetir; bildirimlerin ilgili birimlere veya üst yöneticilere havalesini sağlar ve yanıtlama işlemlerini yürütür.
- **Veri Sorumlusu (Birim):** Birimine havale edilen bildirimlere taslak yanıt oluşturur ve/veya verilen yanıtlar için talep edilen revizyon (düzeltme) işlemlerini gerçekleştirir.
- **Birim Amiri:** Birimine havale edilen bildirimler için hazırlanan yanıtları inceler ve Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğüne iletmek üzere onaylar.
- **Genel Sekreter:** Bildirimlerin ilgili birimlere havalesine onay verir. Ayrıca doğrudan kendisine atanan bildirimleri değerlendirerek gerekli işlemleri yürütür.
- **Üst Yönetici- Rektör Yardımcısı (Sonuç E-postası Gönderim Onayı):** Nihai karara bağlanan ve sonuç e-postası hazırlanan bildirimlerin başvuru sahibine iletilmesine onay verir.
- **Üst Yönetici - Rektör Yardımcısı:** Doğrudan şahsına atanan bildirimlerle ilgili işlemleri yürütür ve sistem üzerinden tüm süreçlerin genel izlemesini gerçekleştirir.
- **Rektör:** Kendisine atanan bildirimleri işleme alır ve sistemdeki tüm süreçleri en üst düzeyde izleyip denetleme yetkisine sahiptir.

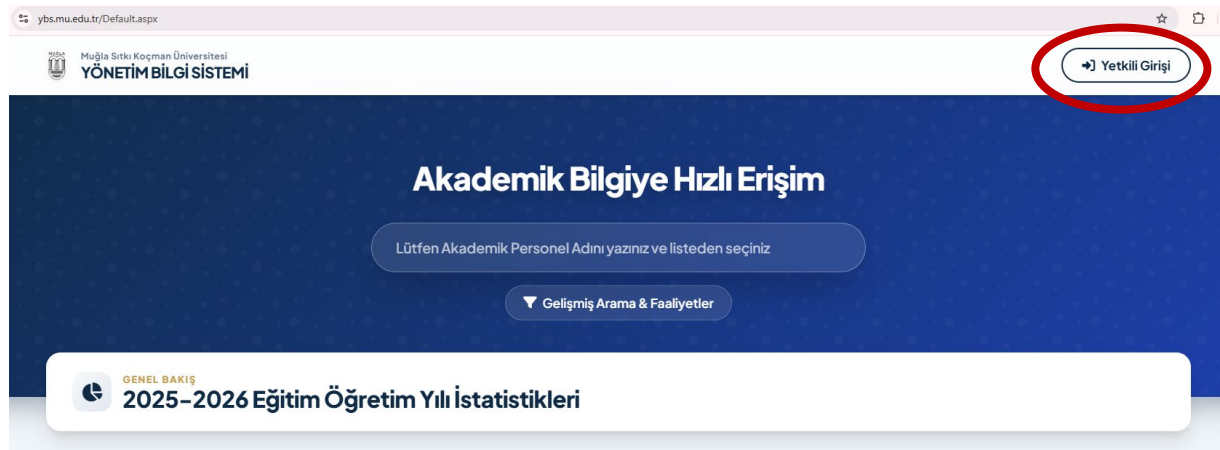
6. Sisteme Erişim

İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi, Yönetim Bilgi Sistemi'ne (YBS) entegre olarak hizmet vermektedir.

- **Başvuru ve Sorgulama:** Başvuru yapmak ve mevcut başvurularınızı sorgulamak için <https://ybs.mu.edu.tr/GeriBildirim/Default.aspx> adresini kullanabilirsiniz.
- **Yönetim ve Süreç Takibi:** Bildirimlerin işleme alınması, havale, onay, birim cevapları ve sonuçlandırma gibi işlemler YBS üzerinden yetkili personelin erişimine açılmıştır.

Örnek bir kullanıcı türü girişi nasıl yapılır aşağıdaki adımlarda (görsellerde) gösterilmiştir:

Adım 1: <https://ybs.mu.edu.tr> adresinde Yetkili Girişi tıklanır. Kılavuzda açıklanan roller kullanıcı türlerini seçerek sisteme erişim sağlayabilir.



Adım 2: Kullanıcı türü seçilir (Rektör, Rektör Yardımcısı, Genel Sekreter, Birim Amiri veya Veri Sorumlusu)

MUĞLA YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİ
Kullanıcı Giriş Ekranı

Kurumsal e-posta adresi ve şifrenizi kullanarak giriş yapabilirsiniz. Dış kullanıcılar yetkilendirilmiş e-posta adresi ve şifre ile sisteme giriş yapabilirler. Kullanıcı kılavuzu için lütfen [tıklayınız](#).

Kullanıcı Türü : **Kullanıcı Türü Seçiniz**

E-Posta Adresi :

Şifre :

Güvenlik Doğrulaması :

Giriş Yap

Kullanıcı Türü Seçiniz

Sistem Yöneticisi

Rektör

Rektör Yardımcısı

Genel Sekreter

Genel Sekreter Yardımcısı

Birim Amiri

Fakülte/Enstitü/Okul Sekreteri

Akademik Personel

İdari Personel

Veri Sorumlusu

Öğrenci

Dış Paydaş

Misafir

Adım 3: Aşağıda gösterildiği şekilde kullanıcı rolüne uygun olan Menüden İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi işlemi seçilir.

DİĞER İŞLEMLER

Stratejik Plan Birim Veri Girişi

Topluluk İsimleri

Anket İşlemleri

Duyurular

İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi

7. Bildirim Ekranları ve Kullanıcı İşlemleri

a. Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Bu rol, sistemdeki geri bildirimlerin kontrolünü ve genel iletişimini yöneten ana merkezdir.

Birime Ulaşan Talebi Görüntüleme:

İşlemler, Yönetim Bilgi Sistemi üzerinde tanımlanmış ekranlar aracılığıyla yürütülür. Kullanıcı rolüne göre ilgili ekranlara erişim adımları şu şekildedir:

Veri Sorumlusu Rolü ile Erişim:

- Sisteme "Veri Sorumlusu" rolü ile giriş yapılır.
- Açılan ekranda "Diğer İşlemler" menüsüne gidilir.
- "İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi" başlığına tıklanarak aşağıdaki ekranlara ulaşılır.
- Veri Sorumlusu; İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi üzerinden gönderilen bildirimleri işleme alma, teşekkür e-postası gönderme, bildirimleri ilgili birimlere veya üst yöneticilere havale etme ve süre uzatımı, birimlerden gelen cevapları kontrol ederek nihai bir sonuç e-postası hazırlama gibi işlemleri gerçekleştirir.

Birim Amiri Rolü ile Erişim:

- Sisteme "Birim Amiri" rolü ile giriş yapılır.
- Açılan ekranda "İdari İşlemler" üst menüsüne gidilir.
- "İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi" başlığına tıklanarak ilgili ekranlara ulaşılır.
- Veri sorumlusunun yaptığı tüm işlemlerin izlemesini yapar.

Bildirim Listesi Ekranı:

Gelen Bildirimler						
Q Kayıt No Hızlı Ara...						
Kullanıcı: Kurum İçi Öğrenci Dış Vekalet İşlemleri						
KAYIT NO	GÖNDEREN BİLGİSİ	KATEGORİ	DURUM & YANITLAR	KONU ÖZETİ	EKLER	TARİH/SÜRE
#109	DİDEM ŞENGÜN (222) 222 22 33 vedatyildiz@mu.edu.tr	İstek	Yeni Başvuru	DİKKAT: BU BİR DENEME İŞLEMİDİR, LÜTFEN DİKKATE ALMAYINIZ.Sayın... Tümünü Oku →	Ek Yok	20.07.2026 30 Gün Kaldı
#108	O*** K*** KVKK (22 *** ** 33 ve***@mu.edu.tr	Görüş ve Öneri	Yeni Başvuru	DİKKAT: BU BİR DENEME İŞLEMİDİR, LÜTFEN DİKKATE ALMAYINIZ.Sayın... Tümünü Oku →	Ek Yok	20.07.2026 30 Gün Kaldı
#107	VEDAT YILDIZ (555) 555 55 55 vedatyildiz@mu.edu.tr	Şikâyet	Yeni Başvuru	DİKKAT: BU BİR DENEME İŞLEMİDİR, LÜTFEN DİKKATE ALMAYINIZ.Sayın... Tümünü Oku →	Ek Yok	20.07.2026 30 Gün Kaldı

Bu ekran, sisteme gelen taleplerin, şikâyetlerin ve önerilerin takip edildiği ve yönetildiği ana kontrol panelidir.

Üst Menü ve Araçlar:

Ekranın en üst bölümü, arama yapmanızı ve genel kullanıcı türlerini anlamanızı sağlayan araçları içerir:

- Arama Çubuğu (Kayıt No Hızlı Ara):** Belirli bir bildirim veya başvuruyu bulmak için doğrudan başvuru numarasını (örneğin; 109) yazarak hızlıca arama yapabilirsiniz.

- **Kullanıcı İkonları (Lejant):** İsimlerin yanında yer alan simgelerin ne anlama geldiğini gösteren bilgi alanıdır. Bu simgeler yalnızca bilgi amaçlıdır, üstlerine tıklandığında herhangi bir işlevi bulunmamaktadır.
 - **Kurum İçi:** Kurum personeli veya çalışanlarını temsil eder (Bina ikonu).
 - **Öğrenci:** Kurumdaki öğrencileri temsil eder (Mezuniyet kepi ikonu).
 - **Dış Kullanıcı:** Kurum dışından, dış paydaşlardan gelen başvuruları temsil eder (Dünya/Küre ikonu).
- **Vekalet İşlemleri Butonu:** Yetki/görev devri durumlarında kullanılan yönetim alanıdır.

Bildirim Listesi Sütunları:

Tablodaki her bir sütun, başvuruya ait önemli bir detayı hızlıca görmeyi sağlar:

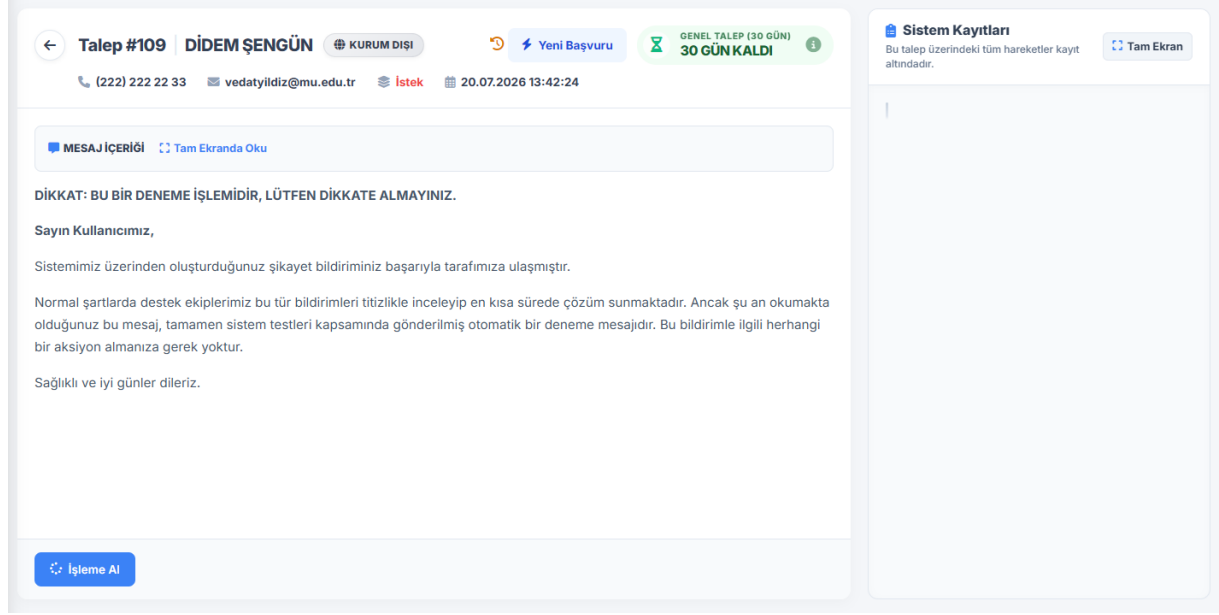
- **Kayıt No:** Sisteme düşen her bildirim sistem tarafından atanan benzersiz takip numarasıdır (Örn: #109, #108).
- **Gönderen Bilgisi:** Başvuruyu yapan kişinin adını, soyadını, telefon numarasını ve e-posta adresini içerir.
 - **Not:** İsimlerin yanında "KVKK" etiketi ve yıldızlanmış isimler (Örn: O*** K***) görüyorsanız, bu kişinin kişisel verilerinin gizlenmesini talep ettiği anlamına gelir.
- **Kategori:** Bildirimin türünü renk kodlarıyla ayırarak hızlı filtreleme sağlar.
- **Durum & Yanıtlar:** Başvurunun güncel aşamasını gösterir. Görseldeki tüm kayıtlar henüz işlem görmemiş **"Yeni Başvuru"** statüsündedir.
- **Konu Özeti:** Bildirimin içeriğine dair kısa bir ön izleme sunar. Ana ekrandan ayrılmadan metnin tamamını görmek için **Tümünü Oku ->** butonuna tıklayabilirsiniz.
- **Ekler:** Başvuruya eklenmiş bir dosya (fotoğraf, dilekçe, belge vb.) olup olmadığını gösterir (Örn: "- Ek Yok").
- **Tarih/Süre:** Başvurunun sisteme düştüğü tarihi (Örn: 20.07.2026) ve bu başvuruyu belirlenmiş süre içinde yanıtlamanız için kalan zamanı (Örn: 20 Gün Kaldı) gösterir.
- **İşlem Butonu (Sağdaki Ok İkonu):** Bildirimin detay sayfasına giderek, yanıt yazmak veya başvuruyla ilgili işlemleri yapmak için tıklamanız gereken butondur.

Hızlı İşlem Adımları (Nasıl Kullanılır?):

1. **Süreleri Kontrol Edin:** Listeye girdiğinizde öncelikle **Tarih/Süre** sütununa bakarak süresi daralan ("... Gün Kaldı") kayıtlara işlem önceliği verin.
2. **Ön Okuma Yapın:** Detay sayfasına girmeden önce "Tümünü Oku" diyerek talebin sizin veya departmanınızın sorumluluğunda olup olmadığını teyit edin.
3. **İşlemi Başlatın:** İlgili kaydın en sağında bulunan (->]) ok ikonuna tıklayarak bildirimin detayına gidin ve yanıt/çözüm sürecini başlatın.

Bildirim Detay Ekranı:

Bildirim detay ekranında yer alan işlemler ve sayfa görseli aşağıdaki gibidir.



Üst Bilgi ve Durum Paneli (Başlık Alanı)

Ekranın en üst kısmı, talebe ait özet bilgileri ve güncel durumunu gösterir:

- **Talep No ve Gönderen:** İşlem yapılan kaydın takip numarası (Örn: Talep #109) ve başvuruyu yapan kişinin adı (DİDEM ŞENGÜN). Sol üstteki ok (←) simgesi ile bir önceki listeye dönebilirsiniz.
- **Kullanıcı Türü:** Gönderenin sistemdeki rolünü belirten etikettir (Örn: KURUM DIŞI).
- **Durum:** Talebin sistemdeki aktif aşamasını gösterir. (Örn: İşleme Alındı).
- **Süre Sayacı:** Talebi sonuçlandırmak için kurumsal olarak belirlenmiş kalan süreyi gösterir (Örn: 30 GÜN KALDI). Yanındaki "i" (bilgi) ikonuna tıklayarak süre kuralları hakkında detay görebilirsiniz.
- **İletişim ve Tarih Bilgileri:** Gönderenin telefon numarası, e-posta adresi, talebin kategorisi (Örn: İstek) ve sisteme oluşturulduğu tam tarih ve saat bu alanda yer alır.

Mesaj İçeriği

Orta bölüm, kullanıcının sisteme ilettiği mesajın orijinal metnini barındırır:

- **Metin Alanı:** Talebin, şikâyetin veya önerinin detaylı açıklamasını buradan okuyabilirsiniz.
- **Tam Ekranda Oku:** Uzun metinleri, formları veya çok paragraflı şikayetleri daha rahat okuyabilmek için mesaj alanını genişletmeye yarayan araçtır.

İşlem Geçmişi Alanı (Sistem Kayıtları)

Bu alan, bildirim ile ilgili yapılan tüm işlemlerin kayıtlarının listelendiği alandır. Bildirimin sisteme kaydedilmesinden itibaren; birim havale işlemleri, genel sekreter onayı, birim cevapları, üst yönetici talimatları vb. işlemlerin zaman damgalı geçmişinin gösterildiği kısımdır. Kullanıcı, birime havale işleminden sonra bu kısımda birim havalesini iptal edebilir, sonuç metni hazırlayıp üst yöneticiye sunduğu metin üzerinde değişiklikler yapabilir.

Sistem Kayıtları

Bu talep üzerindeki tüm hareketler kayıt altındadır.

Tam Ekran

Yönetici Talimatı

21.07.2026 14:36

Basın Birimine Yönelik Yönetici Talimatı / Revizyon İsteği:
Lütfen noktalı virgöl işaretlerini düzeltelim.

Detayı Görüntüle

Talimatı Gördüm

Sonuçlandırıldı ve Mail Onayı Üst Yöneticiye Gönderildi

21.07.2026 14:38

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since 1966, when designers at Letras...

Detayı Görüntüle

Düzenle

Olumlu Sonuçlandı

Kısmen Çözüldü

21.07.2026 14:09

PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI

PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since 1966, when designers at Letras...

Detayı Görüntüle

Birime Havale Onayladı:

21.07.2026 14:06

MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ

MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ

Üst Yönetim Tarafından Birime Havale Onayı Yapıldı

Detayı Görüntüle

Birime Havale Edildi. (MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ) Havale Onay Sürecinde

21.07.2026 13:58

MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ

MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ

Havale Edilen Birim: MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ

dikkate almayın deneme maili

Detayı Görüntüle

İşleme Alındı

21.07.2026 13:17

İşleme Alındı

DAHA FAZLA KAYIT

Önemli Açıklamalar

Taslak Metni Düzenleme: İşleminiz "*Sonuçlandırıldı ve E-posta Onayı Üst Yöneticiye Gönderildi*" aşamasındayken, "**Düzenle**" butonuna tıklayarak onay bekleyen metin üzerinde değişiklik yapabilirsiniz.

Yönetici Talimatı ve Revizyon Süreci: Üst yönetici, son kullanıcıya iletilecek cevap metninde bir değişiklik yapılmasını talep ederse sistemde "*Yönetici Talimatı*" uyarısı belirir. Bu durumda izlenmesi gereken adımlar şunlardır:

- İşleme devam edebilmek için öncelikle "**Talimatı Gördüm**" butonuna tıklamanız zorunludur.
- Ardından açılan pencerede, yöneticinin belirttiği talimatlar doğrultusunda ilgili metni yeniden düzenlemelisiniz.
- Eğer "*Talimatı Gördüm*" butonuna tıkladıktan sonra herhangi bir değişiklik yapmadan pencereyi kapatırsanız, işlemi tamamlamak için tekrar "*Sonuçlandırıldı ve E-posta Onayı Üst Yöneticiye Gönderildi*" adımına dönüp "**Düzenle**" butonuna tıklayarak eksik kalan düzeltmeleri yapabilirsiniz.

İşlem Butonları (Aksiyon Menüsü)

Mesaj panelinin hemen altında yer alan renkli butonlar, bu taleple ilgili yönlendirme ve çözüm işlemlerini yapmanızı sağlar:

- Bildirimi Yanıtla:** Gönderen kişiye doğrudan bir cevap yazmak, çözüm sunmak veya talebi kapatmak için kullanılır.

Talep #109 | DİDEM ŞENGÜN

KURUM DIŞI

İşlem Bekliyor

(222) 222 22 33

vedatyildiz@mu.edu.tr

İstek

20.07.2026 13:42:24

MESAJ İÇERİĞİ

Tam Ekranı Oku

DİKKAT: BU BİR DENEME İŞLEMİDİR, LÜTFEN DİKKATE ALMAYINIZ.

Sayın Kullanıcımız,

Sistemimiz üzerinden oluşturduğunuz şikayet bildiriminiz başarıyla tarafımıza ulaşmıştır.

Bildirimi Yanıtla

Genişlet

Paragraf

B I O L U L

Yanıtla ve Sonuçlandır

- Üst Yönetime Havale Et

HEDEF YÖNETİCİ SEÇİNİZ *

Listede ara...

REKTÖR

Prof.Dr. TURHAN KAÇAR

REKTÖR YRD.

Prof.Dr. DENİZ ÜLGEN

REKTÖR YRD.

Prof.Dr. HATİCE HİCRET GÖRGÜLÜ

REKTÖR YRD.

Prof.Dr. MUSTAFA GÖKÇE

İŞLEM AÇIKLAMASI *

Genişlet

Paragraf

B

I

:

:

“

↶

↷

İptal

İşlemi Tamamla

- Birime Havale Et

X

HEDEF BİRİM SEÇİNİZ *

İŞLEM AÇIKLAMASI *

Genişlet

Q

Listede ara...

AKDENİZ MEDENİYETLERİ
UYGULAMA VE ARAŞTIRMA
MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ

ARAŞTIRMA LABORATUVARLARI
MERKEZİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ

ARAŞTIRMA UYGULAMA VE
PROJE KOORDİNASYON MERKEZİ
(MÜPKOM)

ARICILIK VE ÇAM BALI
UYGULAMA VE ARAŞTIRMA
MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ

Paragraf

B

I

@

:

:

“

↶

↷

- 10



Kullanıcıya standart teşekkür maili gönderilecektir.

Bu işlem için açıklama girmenize gerek yoktur, onaylıyor musunuz?





- **Süre Uzat:** Çözümü zaman alacak, ek inceleme gerektiren taleplerde yanıt süresini uzatmak (veya ek süre talep etmek) için kullanılır. Bildirimin kategorisine göre cevaplama süreleri bulunmaktadır. Memnuniyet 15 gün diğerleri 30 gün olarak belirlenmiştir. Bu ekrandan ilgili bildirimin cevaplama süresini uzatabilirsiniz.

 **İşlem Süresi Uzatımı** 

 Kategoriye ait kurumsal zaman sınırı sürenin üzerine ek süre tanımlayabilirsiniz. **(Maksimum eklenebilecek ek süre 60 gündür.)**

HIZLI SÜRE SEÇİMİ

+15 Gün

+30 Gün

+45 Gün

+60 Gün

VEYA

ÖZEL SÜRE GİRİNİZ (GÜN)

Örn: 10



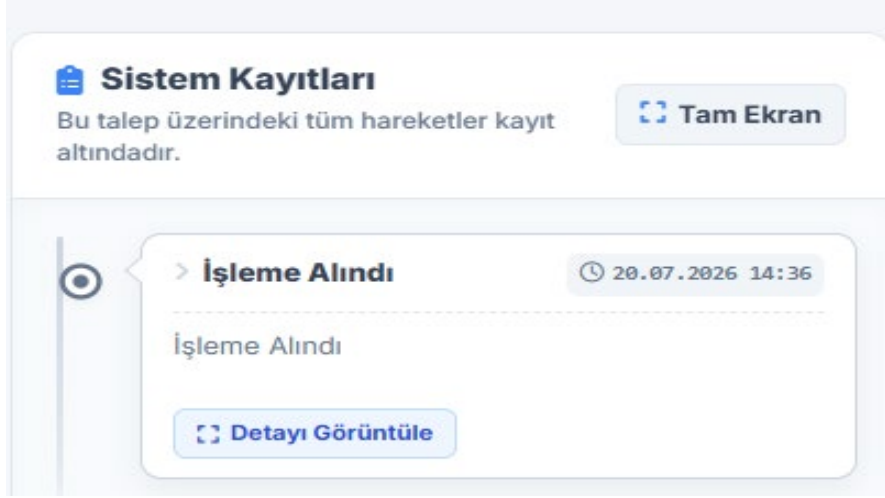




Sistem Kayıtları

Ekranın sağ tarafındaki dikey panel, talebin tüm yaşam döngüsünü (log kayıtlarını) gösterir:

- **Hareket Geçmişi (Tarihçe):** Talebin sisteme ilk girdiği andan itibaren yapılan tüm işlemler (okundu bilgisi, işleme alınma, havale edilme vb.) zaman çizelgesi olarak burada listelenir.

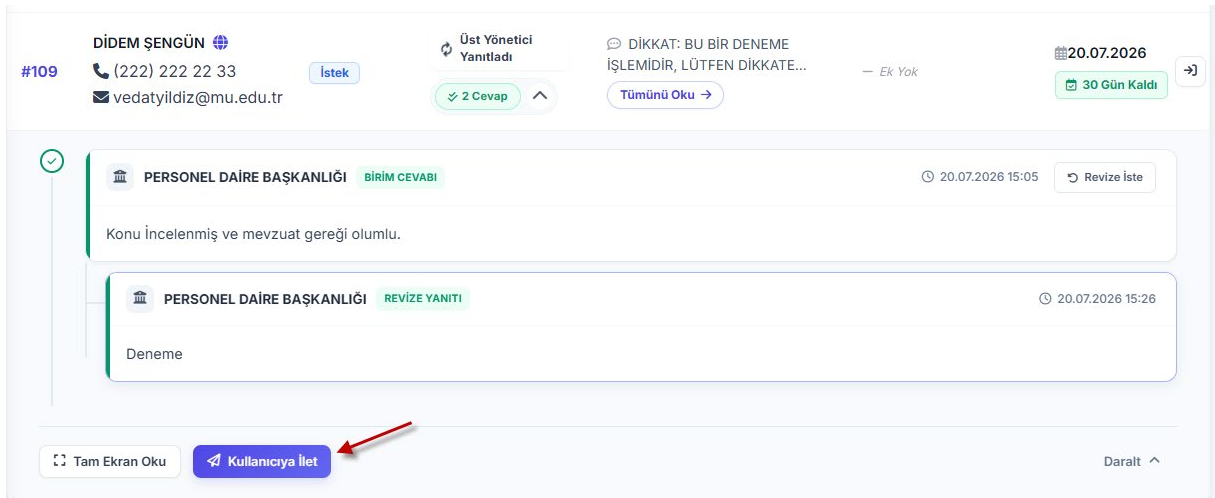


- **Zaman Damgası:** Her adımın hangi gün ve saatte gerçekleştiğini belirtir (Örn: 20.07.2026 14:36'da "İşleme Alındı" statüsüne geçilmiş).
- **Detayı Görüntüle:** İlgili işlem adımında yazılan bir not veya havale gerekçesi varsa, bu butona tıklayarak içeriğine ulaşabilirsiniz.
- **Tam Ekran:** İşlem geçmişi çok uzunsa veya karmaşık bir havale trafiği yaşanmışsa, daha net görebilmek için kayıtlar panelini büyütebilirsiniz.

Sürecin Tamamlanması ve Nihai Cevabın Hazırlanması

Talebe ilişkin tüm iç süreçlerin tamamlandığı, ilgili birimlerin değerlendirmeleri ile üst yönetimin karar ve talimatlarının nihayete erdirildiği son aşamadır. Bu adımda, tüm süreçler göz önünde bulundurularak bildirim sahibine kurumun resmi ve nihai cevabı iletilir. Sonuçlandırma işlemi; aşağıda **Görsel 1**'de gösterilen "**Kullanıcıya İlet**" veya **Görsel 2**'de yer alan "**Yanıtla**" butonlarından biri kullanılarak gerçekleştirilir.

Görsel 1



Görsel 2

Talep #109 | **DİDEM ŞENGÜN** | KURUM DIŞI

Üst Yönetici Yanıtladı

GENEL TALEP (30 GÜN)
30 GÜN KALDI

(222) 222 22 33 | vedatyildiz@mu.edu.tr | İstek | 20.07.2026 13:42:24

MESAJ İÇERİĞİ | Tam Ekranda Oku

DİKKAT: BU BİR DENEME İŞLEMİDİR, LÜTFEN DİKKATE ALMAYINIZ.

Sayın Kullanıcımız,

Sistemimiz üzerinden oluşturduğunuz şikayet bildiriminiz başarıyla tarafımıza ulaşmıştır.

Normal şartlarda destek ekiplerimiz bu tür bildirimleri titizlikle inceleyip en kısa sürede çözüm sunmaktadır. Ancak şu an okumakta olduğunuz bu mesaj, tamamen sistem testleri kapsamında gönderilmiş otomatik bir deneme mesajıdır. Bu bildirimle ilgili herhangi bir aksiyon almanıza gerek yoktur.

Sağlıklı ve iyi günler dileriz.

Yanıtla | **Üst Yönetime Havale** | **Birim Havale Et** | **Teşekkür Et** | **Süre Uzat**

Sistem Kayıtları
Bu talep üzerindeki tüm hareketler kayıt altındadır. | Tam Ekran

Üst Yönetici Bildirimi Yanıtladı | 20.07.2026 15:38
Hukuk Müşavirliği Birimine sevkı uygundur.
Detayı Görüntüle

Üst Yönetime Havale Edildi (REKTÖR YRD. - Prof.Dr. HATİCE HİCRET GÖRGÜLÜ) | 20.07.2026 15:32
İşlemlerin hızlı ve ilerlemesi ve üst yönetim karar gerektiği için...
Detayı Görüntüle

Çözüldü | 20.07.2026 15:26
DAHA FAZLA KAYIT
PERSONEL YARDIMCILIĞI

İşlemin Sonuçlandırılması ve Sonuçlandırma E-postasının Gönderilmesi

Bir önceki bölümde (Sürecin Tamamlanması ve Nihai Cevabın Hazırlanması) yer alan “Yanıtla” veya “Kullanıcıya İlet” işlemlerinin seçilmesi halinde aşağıdaki ekran görüntülenmektedir. Bu ekrandaki işleyiş şu şekildedir:

- **Cevapların Derlenmesi (Konsolidasyon):** İlgili birimlerden gelen tüm yanıtlar bu ekrana otomatik olarak yansır. Bu bilgiler doğrultusunda, bildirim sahibine sunulacak kurumsal ve nihai cevap metni hazırlanır.
- **Sonuç Onayına Gönderim:** Cevap metni oluşturulduktan sonra "Yanıtla ve Sonuçlandır" butonuna tıklanır. Bu işlemle birlikte bildirim, onaylanmak üzere sorumlu Rektör Yardımcısının ekranına düşer.
- **Onay ve Revize Süreci:** Rektör Yardımcısı, iletilen bu cevabı inceleyerek doğrudan onaylayabilir veya gerekli gördüğü durumlarda düzeltme (revize) talep edebilir. Doğrudan onay işleminin gerçekleşmesinin ardından bildirim sahibine bilgilendirme e-postası gönderilir. Ayrıca, talep sahibinin sonucu sistem üzerinden de görüntüleyebilmesi amacıyla nihai cevap metni sisteme kaydedilir.

Görsel 3

Talep #109 | DİDEM ŞENGÜN | KURUM DIŞI

(222) 222 22 33 | vedatyildiz@mu.edu.tr | İstek | 20.07.2026 13:42:24

İşlem Bekliyor

MESAJ İÇERİĞİ | Tam Ekranda Oku

DİKKAT: BU BİR DENEME İŞLEMİDİR, LÜTFEN DİKKATE ALMAYINIZ.

Sayın Kullanıcımız,

Sistemimiz üzerinden oluşturduğunuz şikayet bildiriminiz başarıyla tarafımıza ulaşmıştır.

Normal şartlarda destek ekiplerimiz bu tür bildirimleri titizlikle inceleyip en kısa sürede çözüm sunmaktadır. Ancak şu an okumakta olduğunuz bu mesaj, tamamen sistem testleri

Bildirimi Yanıtla | Genişlet

Paragraf | B I | : = | : = | “ ” | ↩ | ↪

--- Gelen Yanıtlar ve Çözümler ---
[PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI] CEVAP - Çözüldü (20.07.2026 15:05):
Konu incelenmiş ve mevzuat gereği olumlu.

Yanıtla ve Sonuçlandır

“Yanıtla ve Sonuçlandır” butonuna tıklandığında aşağıdaki ekran açılır. Bu ekrandan ilgili sonuçlandırma türü seçilir ve hazırlanan cevap metni, onaylanmak üzere Rektör Yardımcısına gönderilir.

Görsel 4

İşlem Sonucunu Belirleyin

KULLANICIYA GİDECEK YANIT ÖZETİ

Deneme Sonuç Yanıtı

Lütfen sistem kayıtlarına geçecek nihai sonuç durumunu seçin ve onaylayın.

Olumlu

Olumsuz

Çözumsuz

İşlemi Onayla ve Sonuçlandır

Vekalet İşlemleri:

Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü kullanıcıları, gerekli durumlarda aşağıdaki kişilerin vekalet işlemlerini yönetebilir ve bu kişilere vekalet ataması yapabilir:

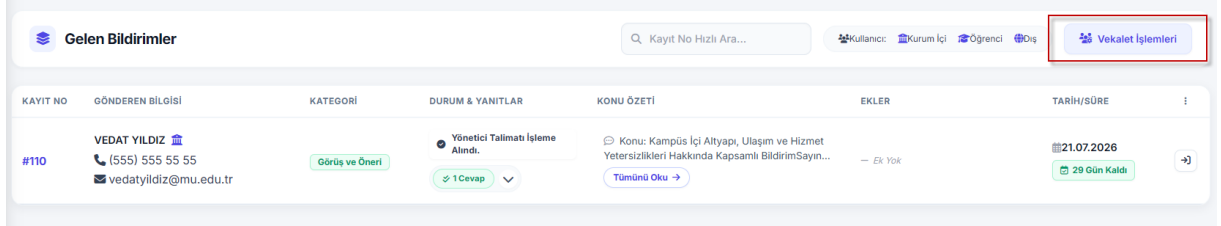
- Kendi birimlerindeki kullanıcılar.
- "İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi'nde tüm bildirimleri görüntüleme ve işlem yapma yetkisine sahip diğer kullanıcılar. (Birimler Hariç)

Vekalet İşlemleri Ekranının Kullanımı:

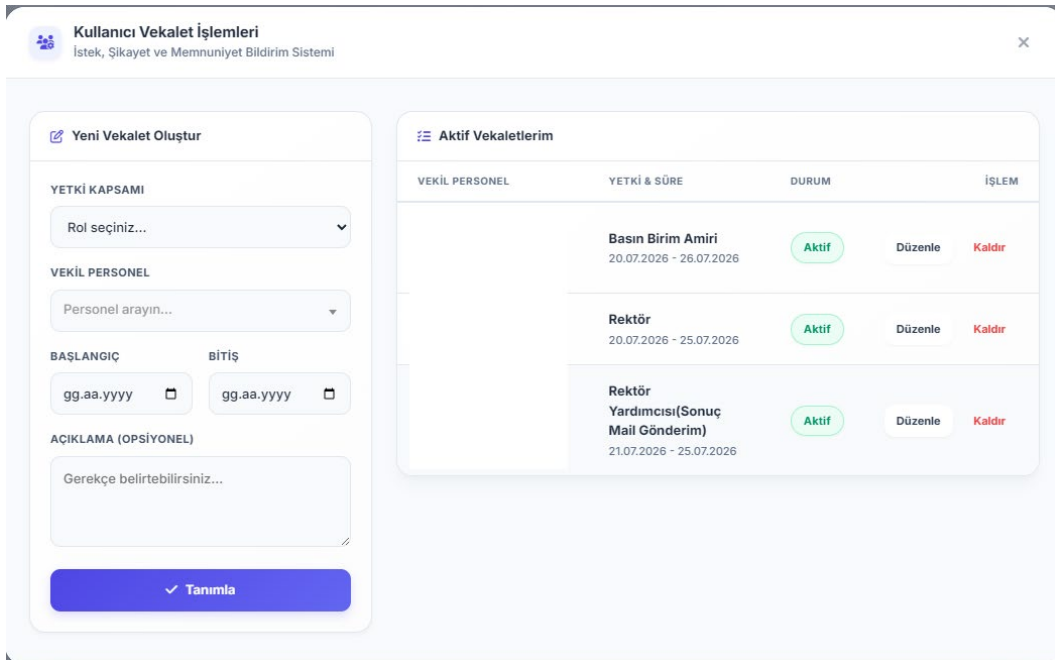
1. Bildirim Listesi'nde kırmızı çerçeve ile gösterilen alandaki "Vekalet İşlemleri" butonuna tıklanır. (Görsel 5)
2. Görsel 6'da yer alan ekranda "Yetki Kapsamı" (Örn: Rektör) seçilir.
3. İlgili rol için atanacak "Vekil Personel" seçilir.
4. Vekaletin geçerli olacağı Başlama ve Bitiş tarihleri girilir.
5. "Tanımla" butonuna tıklanarak vekalet işlemi tamamlanır.

Not: Bu işlemin ardından sistem, belirlenen tarihler arasında ilgili role ait işlemleri vekil tayin edilen personel üzerinden yürütecektir.

Görsel 5



Görsel 6



b. Genel Sekreter (Birime Havale Onay Mercii)

Bu rol, birimler arası iş akışının hiyerarşik kontrolünü sağlar.

İşlemler, Yönetim Bilgi Sistemi üzerinde tanımlanmış ekranlar aracılığıyla yürütülür. Kullanıcı rolüne göre ilgili ekranlara erişim adımları şu şekildedir:

- Sisteme "Genel Sekreter" rolü ile giriş yapılır.
- Açılan ekranda "İDARİ FAALİYETLER MODÜLÜ" menüsüne gidilir.
- "İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi" başlığına tıklanarak aşağıdaki ekranlara ulaşılır.
- Bildirimlerin ilgili birimlere havalesini onaylar; ayrıca doğrudan kendisine atanan bildirimlerle ilgili işlemleri yürütür.

Görsel 1

Yönetici Paneli

Kayıt No Hızlı Ara...

Gönderen:

Kurum İçi

Öğrenci

Dış

Vekalet İşlemleri

KAYIT NO

GÖNDEREN BİLGİSİ

KATEGORİ

İŞLEM DURUMU

KONU ÖZETİ

EKLİ DOSYALAR

TARİH & KALAN SÜRE

İŞLEM

#109

Havale Edildi

DİDEM ŞENGÜN

(222) 222 22 33

vedatyildiz@mu.edu.tr

İstek

Birime Havale Edildi

DİKKAT: BU BİR DENEME İŞLEMİDİR,...

Tamamını Oku

Ek Yok

20.07.2026

30 Gün Kaldı

Üst Menü ve Arama Araçları

- **Kayıt No Hızlı Ara:** İlgilendiğiniz veya takip ettiğiniz spesifik bir başvuruyu, kayıt numarasını (Örn: 109) yazarak anında bulmanızı sağlar.
- **Gönderen Filtresi (Kurum İçi, Öğrenci, Dış):** Taleplerin kimden geldiğini gösteren ikonlardır. Bu sayede iç paydaşlardan (personeller/öğrenciler) veya dış paydaşlardan gelen bildirimleri ekranda hızlıca ayırt edebilirsiniz.
- **Vekalet İşlemleri:** Yönetici olarak kurumda bulunmadığınız, izinli veya görevli olduğunuz durumlarda, yetkilerinizi sistem üzerinden geçici olarak bir vekile devretmek için kullanılır.

Yönetici Talep Listesi ve Sütunlar

Bu liste, onayınızı veya incelemenizi bekleyen kayıtları özetler:

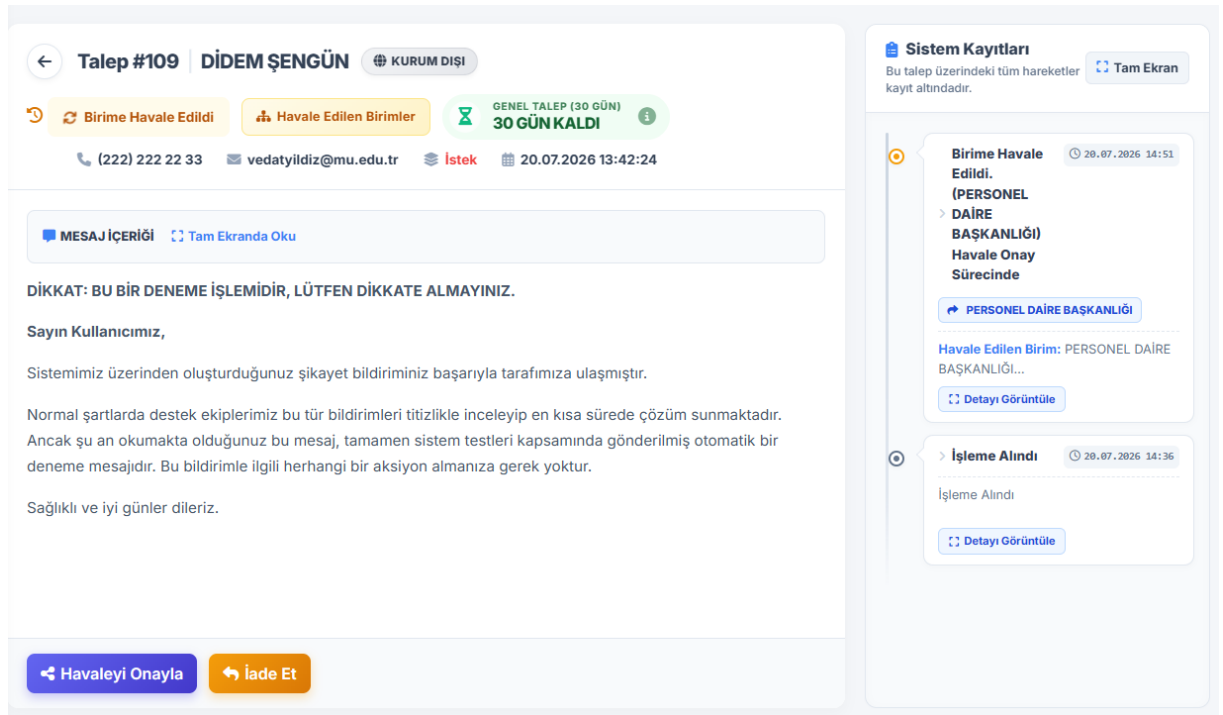
- **Kayıt No ve Havale Etiket:** Numaraların (Örn: #109) hemen solunda yer alan sarı renkli "Havale Edildi" belirteci, bu kaydın birim/birimlere havale onayı için doğrudan sizin onayınıza/bilginize sunulduğunu gösterir.
- **İşlem Durumu:** Talebin şu anki güncel statüsünü (Örn: Birime Havale Edildi) belirtir.
- **Konu Özeti:** Talebin içeriğine dair kısa bir ön izleme sunar. Hızlıca göz atmak için "Tamamını Oku" bağlantısını kullanabilirsiniz.
- **Tarih & Kalan Süre:** Başvurunun oluşturulduğu tarihi ve yöneticinin işlem yapması için sistemde tanımlanan kalan süreyi (Örn: 30 Gün Kaldı) gösterir.

İşlem Butonları (Aksiyonlar)

Ekranın en sağındaki "**İŞLEM**" sütunu, yöneticinin başvuru üzerinde aksiyon almasını sağlayan temel araçları barındırır. Talepleri yönetmek için bu iki butonu kullanmanız gerekmektedir:

- **Büüteç Butonu (Bildirim Detayı ve Talimat):**
 - Bu butona tıklayarak bildirimin tüm detaylarını, geçmişini ve gönderilen orijinal metni görebileceğiniz sayfaya erişirsiniz.
 - **Detay Ekranı Butonları:** Bildirim detayına bu butonla girdikten sonra, ilgili taleple alakalı olarak **Basın Birimine geri talimat oluşturmak (İade Et Butonu)**, görev atamak veya konunun yanıtlanması için iç iletişimi sağlamak amacıyla kullanılır. Ayrıca birimlere havale onayını Havaleyi Onayla butonu ile de yapabilir.

Görsel 2



- **Onay Butonu:**
 - Size havale edilen konuyu inceledikten sonra ilgili birimlere havale işleminin **onayını** gerçekleştirmek için kullanılır.

Vekalet İşlemleri:

Genel Sekreter rolündeki kullanıcı kendi adına herhangi bir personeli Genel Sekreter Vekili olarak belirleyebilir.

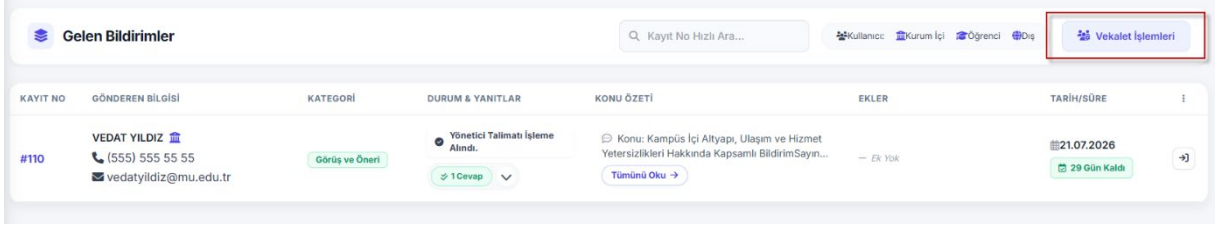
Vekalet İşlemleri Ekranın Kullanımı:

1. Bildirim Listesi'nde kırmızı çerçeve ile gösterilen alandaki "Vekalet İşlemleri" butonuna tıklanır.
2. Görsel 4'de yer alan ekranda "Yetki Kapsamı" (Örn: Genel Sekreter) seçilir.
3. İlgili rol için atanacak "Vekil Personel" seçilir.
4. Vekaletin geçerli olacağı Başlama ve Bitiş tarihleri girilir.

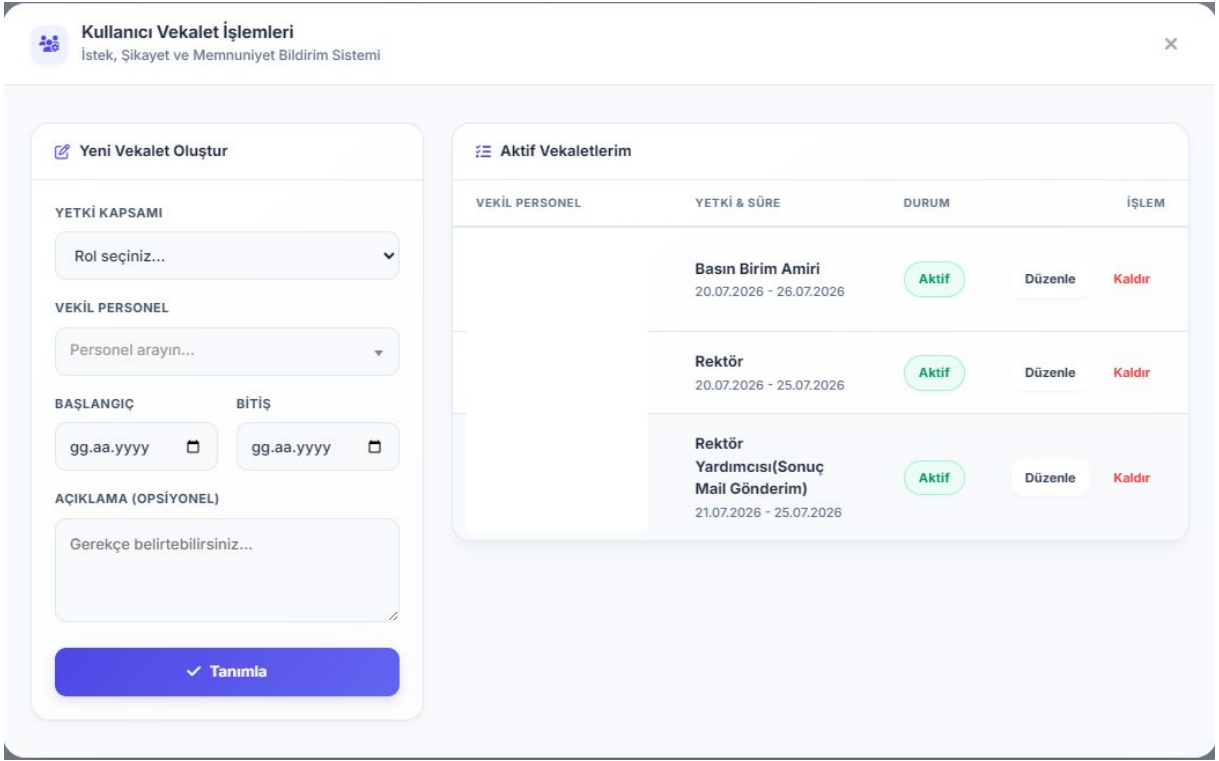
5. "Tanımla" butonuna tıklanarak vekalet işlemi tamamlanır.

Not: Bu işlemin ardından sistem, belirlenen tarihler arasında ilgili role ait işlemleri vekil tayin edilen personel üzerinden yürütecektir.

Görsel 3



Görsel 4



c. İlgili Birimler (Çözüm ve Yanıt Merkezi)

İşlemler, Yönetim Bilgi Sistemi üzerinde tanımlanmış ekranlar aracılığıyla yürütülür. Kullanıcı rolüne göre ilgili ekranlara erişim adımları şu şekildedir:

Genel Sekreter tarafından ilgili birime havale edilen bildirimler, otomatik olarak e-posta yoluyla şu kullanıcılara gönderilir:

- **Akademik Birimlerde:** Birim Amiri, Fakülte/Okul Sekreteri ve Veri Sorumlusu
- **İdari Birimlerde:** Birim Amiri ve Veri Sorumlusu

Veri Sorumlusu Rolü ile Erişim:

- Sisteme "Veri Sorumlusu" rolü ile giriş yapılır.

- Açılan ekranda "Diğer İşlemler" menüsüne gidilir.
- "İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi" başlığına tıklanarak aşağıdaki ekrana ulaşılır.
- Veri Sorumlusu, ilgili bildirimler için verilecek resmi yanıtları sistem üzerinden oluşturarak süreci yürütür.

Bildirim Listesi Ekranı

Gelen Bildirimleri;

Akademik Birimlerde: Birim Amiri, Fakülte/Okul Sekreteri veya Veri Sorumlusu

İdari Birimlerde: Birim Amiri veya Veri Sorumlusu cevaplayabilir.

Görsel 1

Gelen Bildirimler							
Kurum İçİ Öğrenci Kurum Dışı							
ID	GÖNDEREN	KATEGORİ	DURUM	KONU ÖZETİ	DOSYALAR	TARİH	İŞLEM
#109	DİDEM ŞENGÜN (222) 222 22 33 vedatyildiz@mu.edu.tr	İSTEK	BİRİME HAVALE EDİLDİ	DİKKAT: BU BİR DENEME İŞLEMİDİR,... TAMAMINI OKU →	— Ek Yok	20.07.2026 30 GÜN KALDI	

Birim Amiri veya Fakülte/Okul Sekreteri Rolü ile Erişim:

- Sisteme "Birim Amiri veya Fakülte/Okul Sekreteri" rolü ile giriş yapılır.
- Açılan ekranda "İdari İşlemler" üst menüsüne gidilir.
- "İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi" başlığına tıklayarak **Bildirim Listesi** ekranına erişebilirsiniz.
- Birim Amiri, Veri Sorumlusu tarafından hazırlanan yanıtı inceleyerek ekrandaki 'İşlem' menüsü üzerinden onaylar ve metnin Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğüne sevk edilmesini sağlar. İşlem menüsünde yer alan yeşil buton ile 'İlk Cevap Onaylama', turuncu buton ile ise 'Revize Yanıt Onaylama' işlemi gerçekleştirilir.

Görsel 2

ID	GÖNDEREN	KATEGORİ	DURUM	KONU ÖZETİ	DOSYALAR	TARİH	İŞLEM
#1	VEDAT YILDIZ (555) 555 55 55 vedatyildiz@mu.edu.tr	GÖRÜŞ VE ÖNERİ	CEVAPLADINIZ	Lorem Ipsum is simply dummy text of the... TAMAMINI OKU →	— Ek Yok	03.08.2026 30 GÜN KALDI	

Ekranların Kullanımı:

1.Adım: Bildirim Listesi Ekranı

Bu ekran, kendi biriminize yönlendirilmiş (havale edilmiş) aktif talepleri gördüğünüz liste ekranıdır.

- **Durum Kontrolü:** İlgili kaydın (#109) "DURUM" sütununda sarı renkli "BİRİME HAVALE EDİLDİ" etiketini görüyorsanız, bu talep çözülmek üzere sizin biriminize atanmış demektir.
- **Ön İnceleme:** Kategori (İstek) ve Konu Özeti alanlarından talebin içeriğine dair ilk bilgiyi edinebilir, "Kalan Süre" alanından işlemi tamamlamanız gereken kurumsal zaman sınırını takip edebilirsiniz.
- **İşleme Başlama:** Talebin tüm detaylarını görmek ve işlem yapmak için en sağdaki "İŞLEM" sütununda bulunan Detay/Aç (kare içinde dışa dönük ok) ikonuna tıklayarak ikinci adıma geçiş yapabilirsiniz.

2. Adım: Talep Detayı ve Geçmişini İnceleme Ekranı

Görsel 3

The screenshot shows a web application interface for reviewing a request. The top header includes a back arrow, the request ID 'Talep #109', the user name 'DİDEM ŞENGÜN', and a 'KURUM DIŞI' (Out of Office) status. Below this, there are two status indicators: 'Birime Havale Edildi' (Referred to the Unit) and 'GENEL TALEP (30 GÜN) 30 GÜN KALDI' (General Request (30 Days) 30 Days Remaining). Contact information (phone, email, and a 'İstek' icon) and a timestamp '20.07.2026 13:42:24' are also present.

The central message content area is titled 'MESAJ İÇERİĞİ' (Message Content) and contains a warning: 'DİKKAT: BU BİR DENEME İŞLEMİDİR, LÜTFEN DİKKATE ALMAYINIZ.' (Attention: This is a test operation, please pay attention). The message body starts with 'Sayın Kullanıcımız,' (Dear User,) and explains that the system is testing the reporting process. It states that the message is a test and that no action is required. The message ends with 'Sağlıklı ve iyi günler dileriz.' (We wish you a healthy and good day).

The right sidebar, titled 'Sistem Kayıtları' (System Logs), shows a list of actions. The first log entry is 'Birime Havale Onayladı' (Approved Referral to the Unit) dated '20.07.2026 14:58'. The second log entry is 'Birime Havale Edildi. (PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI) Havale Onay Sürecinde' (Referred to the Unit. (PERSONNEL DEPARTMENT) Referral Approval Process) dated '20.07.2026 14:51'. Both logs have a 'Detayı Görüntüle' (View Details) button.

At the bottom left, there is a 'Yanıtla' (Reply) button.

İşlem ikonuna tıkladığınızda açılan bu ekran, talebe dair tüm metni ve arka planda işleyen onay mekanizmalarını görebileceğiniz çalışma alanıdır.

- Sistem Kayıtları (Sağ Panel): Ekranın sağ tarafındaki işlem geçmişi paneli oldukça önemlidir. Burada talebin hangi aşamalardan geçerek size ulaştığını görebilirsiniz.
- Mesaj İçeriği (Orta Panel): Talep içeriğini bu alandan okuyabilirsiniz. (Örnekteki kayıt bir deneme/test mesajıdır).
- Aksiyon Alma: Gerekli incelemeleri yaptıktan sonra talebi sonlandırmak ve ilgili kişiye/sisteme cevap vermek için sol alt köşedeki mavi renkli "Yanıtla" butonuna tıklayarak son adıma geçebilirsiniz.

3. Adım: Talebi Yanıtlama ve Sonuçlandırma

Görsel 4

"Yanıtla" butonuna tıkladığınızda açılan bu pencere, talebe verilecek nihai cevabın sisteme girildiği ve statüsünün belirlendiği son aşamadır. Yanında kırmızı yıldız (*) olan alanların doldurulması zorunludur.

- İşlem Açıklaması *: Kurumun resmi diliyle, talebi gönderen kişiye veya sistemi yöneten üst makamlara hitaben yazılacak sonuç/cevap metnidir. Zengin metin editörünü kullanarak yazınızı biçimlendirebilirsiniz (kalın, eğik, madde işaretli vb.).
- Sonuçlanma Türü *: Yaptığınız işlemin neticesini belirten kategoridir. Talebin durumuna göre uygun olanı seçmelisiniz:
 - Çözüldü: Talep edilen işlem tam anlamıyla yerine getirildiyse seçilir.
 - Kısmen Çözüldü: Talebin yalnızca bir kısmı karşılanabildiyse veya geçici bir çözüm üretildiyse seçilir.
 - Mevzuat Gereği Olumsuz: Talep, kanunlara, kurumsal yönetmeliklere veya yasal çerçevelere uymadığı için reddediliyorsa bu seçenek işaretlenmelidir.
 - Diğer: Yukarıdaki kategorilere uymayan istisnai durumlar için kullanılır.
- Dosya Ekle (Opsiyonel): Eğer cevabınızı destekleyecek bir resmi evrak, dilekçe örneği, fotoğraf veya rapor varsa, bu alana tıklayarak veya dosyanızı sürükleyip bırakarak sisteme yükleyebilirsiniz (Maksimum dosya boyutu 25MB'dir).
- İşlemi Tamamlama: Tüm bilgileri eksiksiz doldurduktan sonra mavi renkli "İşlemi Tamamla" butonuna tıklayarak süreci bitirebilirsiniz. Bu işlemten sonra talep kapanacak veya onay akışına göre sistemdeki yerini alacaktır. Vazgeçmek isterseniz "İptal" butonunu kullanabilirsiniz. İşlemi tamamladıktan sonra aşağıdaki gibi bir ekran üzerinden cevabı düzenleyebilir, silebilir veya yeni bir cevap oluşturabilirsiniz.

Görsel 5

Talep #109

DİDEM ŞENGÜN

KURUM DIŞI

Birim Yanıtladı.

GENEL TALEP (30 GÜN)
30 GÜN KALDI

(222) 222 22 33

vedatyildiz@mu.edu.tr

İstek

20.07.2026 13:42:24

✓

Biriminiz 20.07.2026 15:05 Tarihinde Bu Talebe Cevap Vermiş

Aşağıdaki butonlarla mevcut yanıtınıza işlem yapabilirsiniz.

MESAJ İÇERİĞİ

Tam Ekranda Oku

DİKKAT: BU BİR DENEME İŞLEMİDİR, LÜTFEN DİKKATE ALMAYINIZ.

Sayın Kullanıcımız,

Sistemimiz üzerinden oluşturduğunuz şikayet bildiriminiz başarıyla tarafımıza ulaşmıştır.

Normal şartlarda destek ekiplerimiz bu tür bildirimleri titizlikle inceleyip en kısa sürede çözüm sunmaktadır. Ancak şu an okumakta olduğunuz bu mesaj, tamamen sistem testleri kapsamında gönderilmiş otomatik bir deneme mesajıdır. Bu bildirimle ilgili herhangi bir aksiyon almanıza gerek yoktur.

Sağlıklı ve iyi günler dileriz.

Cevap Verdiniz - Düzenlemek İçin Tıklayın

Sistem Kayıtları

Bu talep üzerindeki tüm hareketler kayıt altındadır.

Tam Ekran

Çözüldü

28.07.2026 15:05

Konu İncelenmiş ve mevzuat gereği olumlu.

Detayı Görüntüle

Düzenle

Sil

Birime Havale Onayladı

28.07.2026 14:58

Genel Sekreter Tarafından Birime Havale Onayı Yapıldı

Detayı Görüntüle

Birime Havale Edildi.

(PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI)

Havale Onay Sürecinde

28.07.2026 14:51

Havale Edilen Birim: PERSONEL DAİRE BAŞKANI İÇİ...

Birim Görünümü ve Revize Süreci:

Oluşturduğunuz yanıt, iş akışındaki yetkili birim olan Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün ekranına Görsel 6'daki gibi yansıyacaktır. İlgili birim yanıtınızı inceledikten sonra sizden bir düzeltme (revize) talep edebilir. Bu süreç şu şekilde işler:

- Revize Talebi Bildirimi: Sizden bir düzeltme istendiğinde, işleminizin üzerinde Görsel 7'de gösterildiği gibi "Revize Var" etiketi çıkar.
- Gerekçeyi Görüntüleme: "Revize Var" ibaresine tıkladığınızda, revizenin neden istendiğine dair detaylı açıklamayı Görsel 8'deki gibi okuyabilirsiniz.
- Yeni Yanıt İletme: İlgili açıklamayı inceledikten sonra "Yeni Revize Gönder" butonuna tıklayarak, Görsel 9'da açılan yeni işlem ekranı üzerinden güncellenmiş cevabınızı sisteme girebilirsiniz.

Görsel 6 (Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Ekranı)

#109

DİDEM ŞENGÜN

(222) 222 22 33

vedatyildiz@mu.edu.tr

İstek

Birim Yanıtladı.

1 Cevap

DİKKAT: BU BİR DENEME İŞLEMİDİR, LÜTFEN DİKKAT...

Tümünü Oku →

Ek Yok

20.07.2026

30 Gün Kaldı

✓

PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI

BİRİM CEVABI

20.07.2026 15:05

Revize İste

Konu İncelenmiş ve mevzuat gereği olumlu.

Tam Ekran Oku

Kullanıcıya İlet

Daralt

22

Görsel 7

ID	GÖNDEREN	KATEGORİ	DURUM	KONU ÖZETİ	DOSYALAR	TARİH	İŞLEM
#109	DİDEM ŞENGÜN (222) 222 22 33 vedatyildiz@mu.edu.tr	İSTEK	CEVAPLADINIZ REVİZE VAR	DİKKAT: BU BİR DENEME İŞLEMİDİR,... TAMAMINI OKU →	— Ek Yok	20.07.2026 30 GÜN KALDI	

Görsel 8

Geri Bildirim ve Revizyon Süreci

Talep 109 | DİDEM ŞENGÜN | KURUM DIŞI

(222) 222 22 33 | vedatyildiz@mu.edu.tr

Revizyon Bekleniyor

Ana Talep İlk Cevap

İLK CEVAP DETAYI

Yanıtlama Tarihi: 20.07.2026 15:05

YÖNETİM REVİZYON TALEP ETTİ
Cevabınız lütfen daha geniş yazınız.

Konu incelenmiş ve mevzuat gereği olumlu.

Yeni Revize Gönder

Görsel 9

Revize Kaydet

SONUÇLANMA TÜRÜ *

Çözüldü Kısım Çözüldü

Mevzuat Gereği Olumsuz Diğer

İşlem Açıklaması *

Paragraf B I Link List Bulunur Quote Undo Redo

Ek Dosyalar (Opsiyonel • Maks 25MB)

Dosya seçmek için tıklayın veya sürükleyip bırakın

İptal Et Kaydet ve Gönder

d. Üst Yönetim (Stratejik Karar ve Nihai Onay Mercii)

Bildirimin içeriğine bağlı olarak, kurumun üst düzey kararını gerektiren istisnai veya önemli durumlarda konu üst yönetime havale edilir. Üst makamlardan gelecek talimatlar doğrultusunda işlem süreci kaldığı yerden devam eder. Bu aşamadaki iş akışı şu şekildedir:

İşlemler, Yönetim Bilgi Sistemi üzerinde tanımlanmış ekranlar aracılığıyla yürütülür. Kullanıcı rolüne göre ilgili ekranlara erişim adımları şu şekildedir:

Üst Yönetici Rolü ile Erişim:

- Sisteme "Rektör/Rektör Yardımcısı / Genel Sekreter " rolü ile giriş yapılır.
- Açılan ekranda " İDARİ FAALİYETLER MODÜLÜ" menüsüne gidilir.
- "İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi" başlığına tıklanarak aşağıdaki Görsel 1 ekranlara ulaşılır.
- Bildirimi Görüntüleme: Üst yönetici, Görsel 1'de gösterildiği gibi bildirim paneli üzerinden doğrudan kendi onayına sunulan talepleri listeler.
- Karar ve Talimat Oluşturma: İlgili kaydın detayına  butonu kullanılarak girildiğinde açılan Görsel 2'deki ekranda, "Yönetici Notu Ekle / Yanıtla" butonuna tıklanarak sürecin nasıl ilerleyeceğine dair nihai talimat yazılır.
- Listede (Görsel 1) yer alan "Durum & Yanıtlar" alanı üzerinden, başvuru sürecine dahil olan birimlerin önceki aşamalarda verdiği yanıtları hızlıca görüntüleyebilir ve talebin geçmiş hakkında anında bilgi sahibi olabilirsiniz.
- Birimi Bilgilendirme: Üst yönetimin sisteme girdiği bu talimat, süreci yürütecek olan Basın ve Halkla İlişkiler birimine anında sistem üzerinden ve e-posta yoluyla bildirilir.

Görsel 1

Kayıt No	Gönderen Bilgisi	Kategori	Durum & Yanıtlar	Konu Özeti	Ekler	Tarih/Süre	
#109	DİDEM ŞENGÜN (222) 222 22 33 vedatylildiz@mu.edu.tr	İstek	Üst Yönetime Aktarıldı 2 Cevap	DİKKAT: BU BİR DENEME İŞLEMİDİR, LÜTFEN DİKKATE... Tümünü Oku →	Ek Yok	20.07.2026 30 Gün Kaldı	→

Görsel2

Talep #109 DİDEM ŞENGÜN KURUM DIŞI Üst Yönetime Aktarıldı GENEL TALEP (30 GÜN) 30 GÜN KALDI

(222) 222 22 33 vedatylildiz@mu.edu.tr İstek 20.07.2026 13:42:24

YÖNETİCİYE BİLGİ NOTU

İşlemlerin hızlı ve ilerlemesi ve üst yönetim kararı gerektiği için makamımıza aktarılmıştır . Arz ederim.

MESAJ İÇERİĞİ Tam Ekranda Oku

DİKKAT: BU BİR DENEME İŞLEMİDİR, LÜTFEN DİKKATE ALMAYINIZ.

Sayın Kullanıcımız,

Sistemimiz üzerinden oluşturduğunuz şikâyet bildiriminiz başarıyla tarafımıza ulaşmıştır.

Normal şartlarda destek ekiplerimiz bu tür bildirimleri titizlikle inceleyip en kısa sürede çözüm sunmaktadır. Ancak şu an okumakta olduğunuz bu mesaj, tamamen sistem testleri kapsamında gönderilmiş otomatik bir deneme mesajıdır. Bu bildirimle ilgili herhangi bir aksiyon almanıza gerek yoktur.

Sağlıklı ve iyi günler dileriz.

Yönetici Notu Ekle / Yanıtla

Sistem Kayıtları

Bu talep üzerindeki tüm hareketler kayıt altındadır. Tam Ekrana

Üst Yönetime Havale Edildi (REKTÖR YRD. - Prof.Dr. HATİCE HİCRET GÖRGÜLÜ)

İşlemlerin hızlı ve ilerlemesi ve üst yönetim kararı gerektiği için makamımıza aktarılmıştır . Arz...

Detayı Görüntüle

20.07.2026 15:32

Çözüldü

PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI

Deneme

Detayı Görüntüle

20.07.2026 15:26

Revize İstendi

PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI

Cevabınız lütfen daha geniş yazınız.

Detayı Görüntüle

20.07.2026 15:14

Daha Fazla Kayıt

Vekalet İşlemleri:

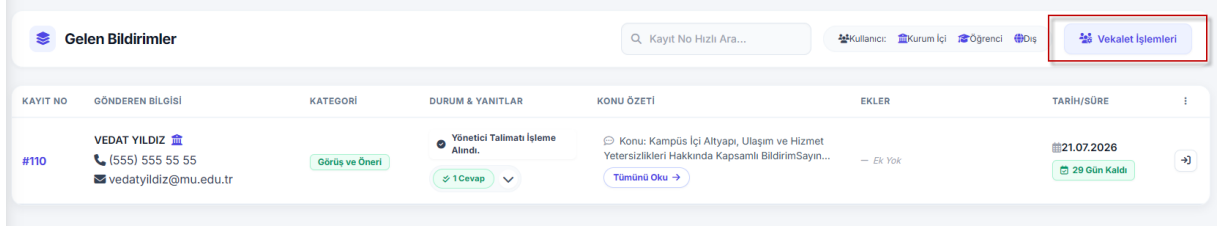
"Üst Yönetici" rolündeki kullanıcılar, kendi adlarına işlem yapması için herhangi bir personeli "Rektör" veya "Rektör Yardımcısı" olarak vekil tayin edebilir.

Vekalet İşlemleri Ekranının Kullanımı:

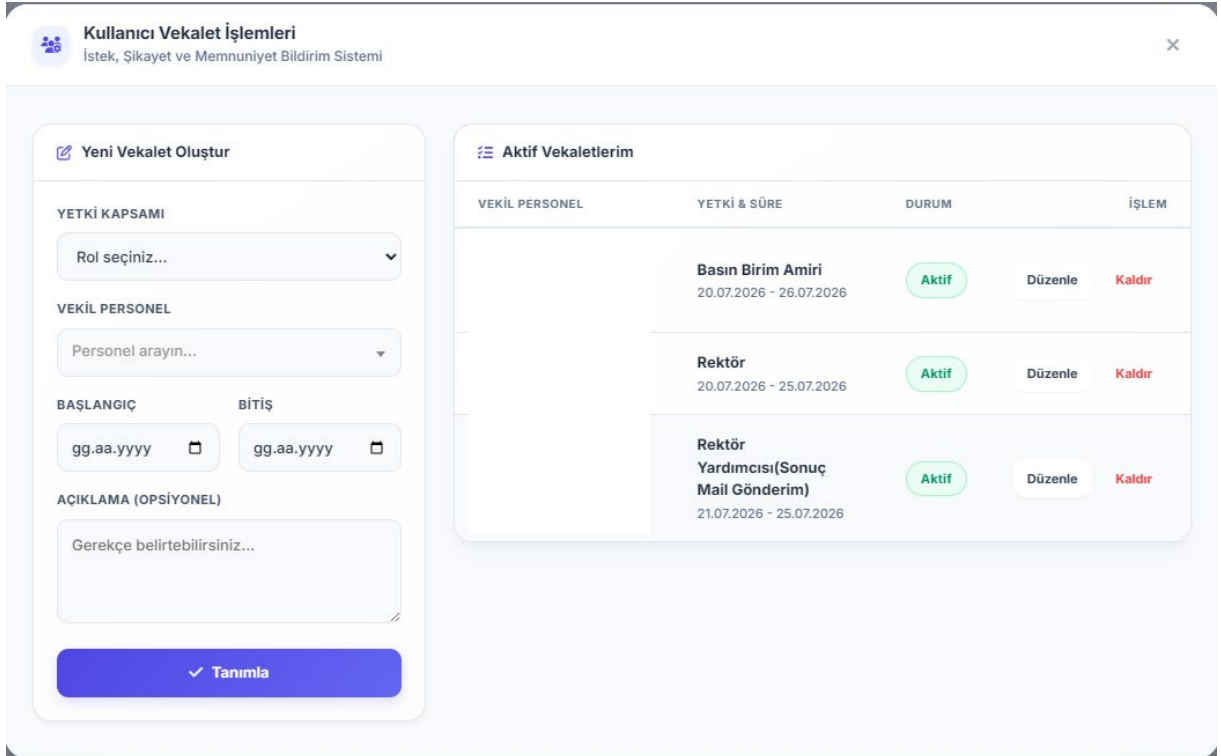
1. Bildirim Listesi'nde kırmızı çerçeve ile gösterilen alandaki "Vekalet İşlemleri" butonuna tıklanır.
2. Görsel 4'te yer alan ekranda "Yetki Kapsamı" (Örn: Rektör) seçilir.
3. İlgili rol için atanacak "Vekil Personel" seçilir.
4. Vekaletin geçerli olacağı başlama ve bitiş tarihleri girilir.
5. "Tanımla" butonuna tıklanarak vekalet işlemi tamamlanır.

Not: Bu işlemin ardından sistem, belirlenen tarihler arasında ilgili role ait işlemleri vekil tayin edilen personel üzerinden yürütecektir.

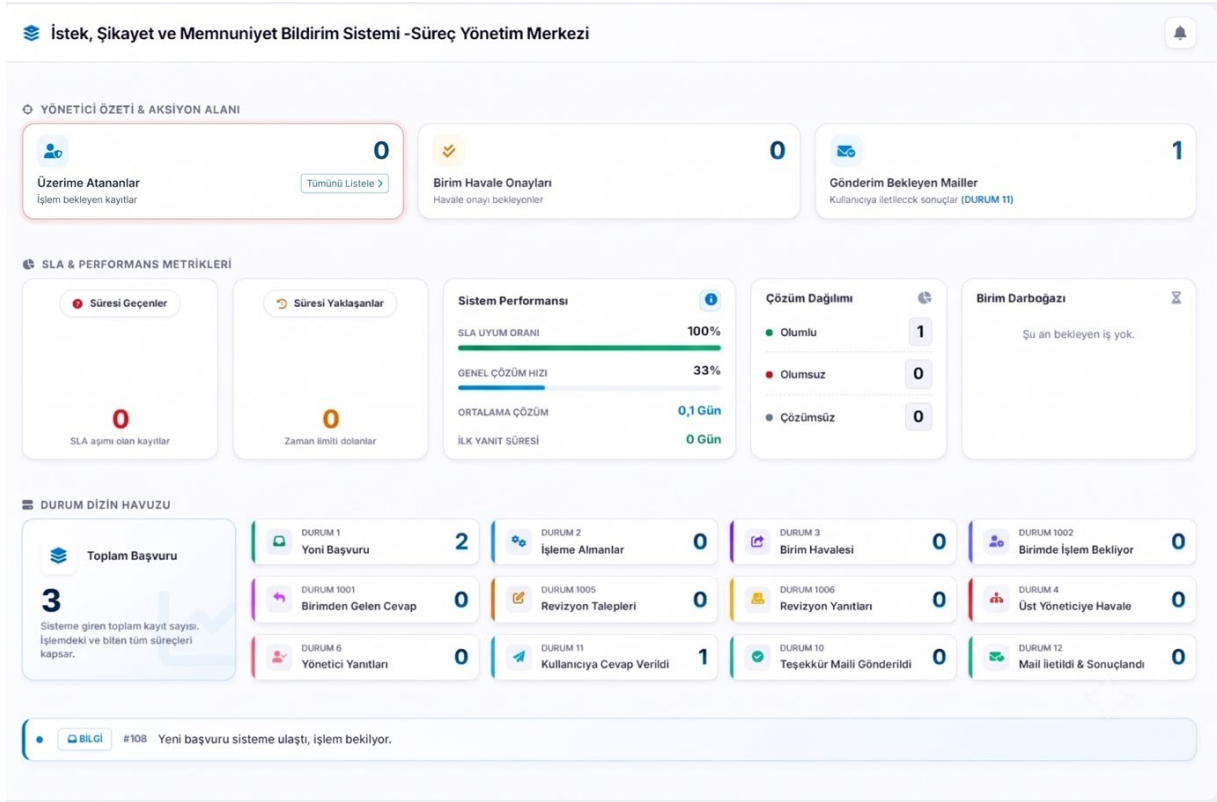
Görsel 3



Görsel 4



8. İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi – Süreç Yönetim Merkezi



İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Bildirim Sistemi; kuruma gelen tüm bildirimlerin uçtan uca izlenmesini, ilgili kullanıcılar bazında talimatların verilmesini ve süreçlerin anlık olarak takip edilmesini sağlayan kapsamlı bir kontrol panelidir. Üst yöneticilerin kullanımına açık olan bu sistem, aksiyon almayı kolaylaştıracak üç ana modülden oluşmaktadır:

1. Yönetici Özeti ve Aksiyon Alanı

Bu bölüm, yöneticilerin doğrudan müdahale etmesi gereken işlem adımlarını içerir:

- **Üzerime Atananlar:** İlgili üst yöneticiye atanmış ve işlem bekleyen aktif kayıtların takip edildiği alandır. **Tümünü Listele** tıklandığında tüm atanmış bildirim kayıtları ayrı bir sayfada listelenir.
- **Birim Havale Onayları:** Kuruma gelen bildirimlerin ilgili alt birimlere aktarılması sürecidir. Bu aşamada **Genel Sekreter**, birimlere havale edilmiş bildirimleri inceleyerek gerekli havale onaylarını verir. Sadece Genel Sekreter kullanıcısına açıktır.
- **Gönderim Bekleyen e-postalar (Durum 11):** Süreci tamamlanmış bildirimlerin sonuçlandırılma aşamasıdır. **Yetkili Rektör Yardımcısı** tarafından onaylanan nihai sonuçlar ve kurum cevapları, bu sekme üzerinden bildirim sahiplerine otomatik e-posta yoluyla iletilir. Sadece Sonuç Gönderim ve Onayından sorumlu Rektör Yardımcısı kullanıcısına açıktır.

2. **SLA & Performans Metrikleri** Sistemin verimliliğini ve hızını ölçmek amacıyla tasarlanmış bu panel; birimlerin performansını anlık olarak yansıtır:
 - **Zaman Yönetimi:** Süresi geçen (SLA aşımı olan) ve zaman limiti yaklaşan kayıtlar sistem tarafından otomatik olarak uyarılır.
 - **Sistem Performansı:** SLA uyum oranı (görselde %100), genel çözüm hızı, ortalama çözüm süresi ve ilk yanıt süresi gibi kritik metrikler buradan izlenir.
 - **Çözüm Dağılımı ve Darboğaz Kontrolü:** Tamamlanan bildirimlerin sonuçları (Olumlu, Olumsuz, Çözümsüz) kategorize edilirken, iş yükünün biriktiği "Birim Darboğazları" tespit edilerek süreçlerin tıkanması engellenir.
3. **Durum Dizin Havuzu** Sisteme giren **Toplam Başvuru** sayısını (aktif ve biten tüm süreçler dahil) gösteren bu havuz, bildirimlerin hangi aşamada olduğunu detaylı kırılımlarla sunar. Yeni başvurulardan (Durum 1), birim havalelerine, revizyon taleplerinden kullanıcılara cevap verilme (Durum 11) aşamasına kadar sürecin her adımı şeffaf bir şekilde sayısallaştırılmıştır. Panel altındaki anlık bilgi akışı (log) sayesinde sisteme düşen en son hareketler (örn: *#108 Yeni başvuru sisteme ulaştı*) canlı olarak takip edilebilir.

Sistemle ilgili sorularınızı, görüş ve önerilerinizi kalite@mu.edu.tr adresine e-posta yoluyla iletebilirsiniz.

Veri Güvenliği ve Kişisel Verilere İlişkin Bilgi Notu:

Sistem üzerindeki kişisel verilerin amacı dışında kullanılması, yetkisiz kişilerle paylaşılması , KVKK uyarınca doğrudan hukuki ve idari yaptırımların doğabileceğini unutmayınız.

Hazırlayan : Kalite Koordinasyon Ofisi