



# AMASYA ÜNİVERSİTESİ



## GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ KULLANIM KILAVUZU



### KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

✉ [kalite@amasya.edu.tr](mailto:kalite@amasya.edu.tr)

🌐 [kalite.amasya.edu.tr](http://kalite.amasya.edu.tr)

☎ 0 (358) 211 50 05

**AMASYA ÜNİVERSİTESİ TARAFINDAN GELİŞTİRİLMİŞTİR**

## İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ.....	2
2. KAPSAM .....	2
3. AMAÇ .....	3
4. KISALTMALAR.....	3
5. SİSTEM KULLANICILARI VE ROLLER .....	4
5.1. Öğrenciler.....	4
5.2. Akademik Personel.....	4
5.3. İdari Personel.....	4
5.4. Dış Paydaşlar .....	4
5.5. Birim Sorumluları.....	4
5.6. Sistem Yöneticisi .....	4
5.7. Kalite Koordinatörlüğü.....	4
6. HİZMET STANDARTLARI VE SÜRELER .....	5
7. SİSTEM İŞLEYİŞİ.....	5
7.1. Başvuru Sahipleri İçin Başvuru Süreci.....	5
7.2. Birim ve Personel için Panel Kullanım Süreci .....	9
8. SONUÇ.....	13

## AMASYA ÜNİVERSİTESİ GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ KULLANIM KILAVUZU

### 1. GİRİŞ

Amasya Üniversitesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve idari hizmet süreçlerinde kaliteyi sürekli iyileştirme anlayışını benimseyen bir yükseköğretim kurumudur. Bu doğrultuda, paydaş odaklı yönetim yaklaşımı çerçevesinde öğrenci, akademik ve idari personel ile dış paydaşların görüş ve geri bildirimlerinin sistematik olarak toplanması ve değerlendirilmesi önem arz etmektedir.

Geri bildirim mekanizmaları, hizmet kalitesinin artırılması ve süreçlerin etkinliğinin sağlanmasında kritik bir rol oynamaktadır. Bu kapsamda geliştirilen Geri Bildirim Sistemi (GBS), kullanıcıların görüş ve önerilerini kolay ve hızlı bir şekilde iletebilmelerine imkân tanıyan dijital bir platformdur.

Üniversitemizde geri bildirim süreçleri, TSE ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ilkeleri doğrultusunda şeffaflık, erişilebilirlik ve sürekli iyileştirme esaslarına dayalı olarak yürütülmekte; aynı zamanda Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından belirlenen kalite güvencesi ve paydaş katılımı ilkeleri ile uyumlu şekilde uygulanmaktadır. Bu süreçler, kurumsal kalite döngülerinin etkin işletilmesine ve karar alma mekanizmalarının veri temelli güçlendirilmesine katkı sağlamaktadır.

### 2. KAPSAM

Bu kullanım kılavuzu, Amasya Üniversitesi bünyesinde yürütülen GBS' nin kullanımına ilişkin süreçleri kapsamaktadır. Kılavuz; öğrenci, akademik ve idari personel ile dış paydaşların sistem üzerinden ilettikleri görüş, öneri, talep, memnuniyet ve şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve izlenmesine yönelik tüm aşamaları içermektedir.

GBS kullanım kılavuzunun amacı; sistemin kullanımına ilişkin temel bilgileri sunmak, kullanıcıların sistemi doğru ve etkin bir şekilde kullanmalarını sağlamak ve geri bildirim süreçlerinin standart bir çerçevede yürütülmesine katkıda bulunmaktır. Kılavuz kapsamında sistemin erişimi, kullanıcı rolleri, başvuru oluşturma, izleme ve değerlendirme süreçleri adım adım açıklanmaktadır.

GBS dokümanı, Amasya Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi kapsamında yürütülen sürekli iyileştirme faaliyetlerine katkı sağlamak üzere hazırlanmıştır.

### 3. AMAÇ

Bu kullanım kılavuzunun amacı, Amasya Üniversitesi bünyesinde yürütülen GBS' nin kullanımına ilişkin usul ve esasları açıklamak, kullanıcıların sistemi doğru, etkin ve standartlara uygun şekilde kullanmalarını sağlamaktır.

Kılavuz ile; geri bildirim süreçlerinin sistematik, şeffaf ve izlenebilir bir yapı içerisinde yürütülmesi, başvuruların etkin bir şekilde değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması hedeflenmektedir. Ayrıca, kullanıcıların sistem üzerinden ilettikleri görüş, öneri ve şikâyetlerin kurumsal gelişime katkı sağlayacak şekilde değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu doğrultuda, GBS' nin kullanımı; TSE ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ilkeleri ile uyumlu olarak yürütülmekte ve Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) kalite güvencesi yaklaşımı çerçevesinde sürekli iyileştirme süreçlerine veri sağlamaktadır. Böylece, kurum genelinde kalite kültürünün güçlendirilmesi ve karar alma süreçlerinin veri temelli desteklenmesi hedeflenmektedir.

### 4. KISALTMALAR

Bu kılavuzda geçen temel kavram ve kısaltmalar aşağıda tanımlanmıştır:

- **Amasya Üniversitesi:** Geri Bildirim Sistemi'nin uygulandığı yükseköğretim kurumu.
- **Geri Bildirim Sistemi (GBS):** Öğrenci, akademik ve idari personel ile dış paydaşların görüş, öneri, talep, memnuniyet ve şikâyetlerini iletebildiği; bu bildirimlerin kayıt altına alındığı, değerlendirildiği ve sonuçlandırıldığı dijital platform.
- **Geri Bildirim:** Kullanıcılar tarafından iletilen görüş, öneri, talep, memnuniyet veya şikâyet içerikli bildirimler.
- **Kullanıcı:** GBS'yi kullanan öğrenci, akademik personel, idari personel ve dış paydaşlar.
- **Başvuru:** GBS üzerinden sisteme girilen her türlü geri bildirim kaydı.
- **İlgili Birim:** Geri bildirim içeriğine göre değerlendirme ve çözüm sürecinden sorumlu akademik veya idari birim.
- **Değerlendirme Süreci:** Başvuruların incelenmesi, sınıflandırılması ve ilgili birimlere yönlendirilmesi aşamalarını kapsayan süreç.
- **Sonuçlandırma:** Geri bildirim çözümü kavuşturulması ve kullanıcıya geri dönüş yapılması süreci.
- **Önceliklendirme:** Geri bildirimlerin aciliyet ve önem derecesine göre değerlendirilmesi.
- **İzleme:** Başvuruların sistem üzerinden durumlarının takip edilmesi ve süreç performansının değerlendirilmesi.
- **TSE ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi:** Kuruluşlarda müşteri/ kullanıcı şikâyetlerinin etkin şekilde ele alınmasını sağlayan uluslararası standart.
- **Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK):** Türkiye'de yükseköğretim kurumlarının kalite güvencesi süreçlerini düzenleyen ve değerlendiren ulusal otorite.

## 5. SİSTEM KULLANICIARI VE ROLLER

Amasya Üniversitesi GBS, farklı kullanıcı gruplarının etkin katılımını sağlayacak şekilde yapılandırılmıştır. Sistem kapsamında yer alan kullanıcılar ve roller aşağıda tanımlanmıştır:

### 5.1. Öğrenciler

Öğrenciler, GBS üzerinden eğitim-öğretim süreçleri, idari hizmetler, fiziki altyapı ve sosyal imkânlarla ilişkin görüş, öneri, talep ve şikâyetlerini iletebilirler. Başvurularının durumunu sistem üzerinden takip edebilir ve sonuçlara erişebilirler.

### 5.2. Akademik Personel

Akademik personel, eğitim-öğretim, araştırma ve kurumsal işleyişe yönelik geri bildirimde bulunabilir. Ayrıca gerektiğinde ilgili birimlerde görev almaları durumunda kendilerine yönlendirilen başvuruların değerlendirilmesi süreçlerine katkı sağlayabilirler.

### 5.3. İdari Personel

İdari personel, görev alanlarıyla ilgili geri bildirimde bulunmanın yanı sıra, kendilerine yönlendirilen başvuruların incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması süreçlerinde aktif rol alırlar.

### 5.4. Dış Paydaşlar

Mezunlar, işverenler, kamu kurumları ve diğer paydaşlar sistem üzerinden üniversitenin sunduğu hizmetlere ilişkin geri bildirim sağlayabilirler. Bu sayede kurumun dış çevre ile etkileşimi güçlendirilir.

### 5.5. Birim Sorumluları

Akademik ve idari birimlerde görevli sorumlular, kendilerine yönlendirilen geri bildirimleri değerlendirir, gerekli işlemleri başlatır ve sonuçlandırma sürecini yürütür. Süreçlerin zamanında ve etkin şekilde tamamlanmasından sorumludurlar.

### 5.6. Sistem Yöneticisi

Sistem yöneticisi, GBS' nin teknik işleyişinden, kullanıcı tanımlamalarından ve sistemin kesintisiz çalışmasından sorumludur. Ayrıca sistem performansını izler ve gerekli iyileştirme çalışmalarını yürütür.

### 5.7. Kalite Koordinatörlüğü

Amasya Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi kapsamında faaliyet gösteren Kalite Koordinatörlüğü; geri bildirim süreçlerini izler, analiz eder ve raporlar. Elde edilen veriler doğrultusunda YÖKAK kalite güvencesi ilkeleri çerçevesinde iyileştirme önerileri geliştirir ve süreçlerin TSE ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ile uyumunu gözetir.

## 6. HİZMET STANDARTLARI VE SÜRELER

Amasya Üniversitesi GBS kapsamında iletilen başvuruların etkin, hızlı ve standartlara uygun şekilde değerlendirilmesi amacıyla hizmet standartları ve süreler belirlenmiştir. Bu standartlar, başvuruların zamanında sonuçlandırılmasını sağlamak ve kullanıcı memnuniyetini artırmak amacıyla uygulanmaktadır.

Başvurular, sisteme ileildiği andan itibaren kayıt altına alınmakta ve en kısa sürede ilgili birimlere yönlendirilmektedir. Bu kapsamda süreçler aşağıdaki süreler çerçevesinde yürütülür:

- **Başvurunun sisteme kaydedilmesi ve ilgili birime yönlendirilmesi:** En geç **1 iş günü**
- **Başvurunun ilk değerlendirilmesi:** En geç **3 iş günü**
- **Gerekli durumlarda kullanıcıdan ek bilgi talep edilmesi:** İlk değerlendirme süreci içerisinde
- **Başvurunun sonuçlandırılması:** En geç **7-15 iş günü** (başvurunun niteliğine göre değişebilir)
- **Kullanıcıya geri bildirim yapılması:** Sonuçlandırma ile eş zamanlı olarak SMS ile geri bildirim yapılır.

Başvuruların değerlendirme sürecinde; öncelik seviyesi (acil, normal, önemsiz), başvurunun kapsamı ve ilgili birimin iş yükü gibi faktörler dikkate alınmaktadır. Acil olarak işaretlenen başvurular öncelikli olarak ele alınmakta ve mümkün olan en kısa sürede sonuçlandırılmaktadır.

Belirlenen sürelerin aşılması durumunda, gecikmeye ilişkin gerekçeler kayıt altına alınmakta ve gerekli iyileştirme faaliyetleri başlatılmaktadır. Bu kapsamda elde edilen veriler, PUKÖ döngüsü çerçevesinde değerlendirilerek hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlamaktadır.

## 7. SİSTEM İŞLEYİŞİ

Amasya Üniversitesi GBS, kullanıcıların geri bildirimlerini kolay, hızlı ve izlenebilir bir şekilde iletebilmesi amacıyla dijital ortamda yapılandırılmıştır. Sistem işleyişi aşağıdaki adımlardan oluşmaktadır:

### 7.1. Başvuru Sahipleri İçin Başvuru Süreci

**Sisteme Erişim:** Kullanıcılar, GBS'ye <https://gbs.amasya.edu.tr/> adresi üzerinden erişim sağlar.

**Başvuru Oluşturma:** GBS üzerinden başvuru yapmak isteyen kullanıcılar, sistem ekranında yer alan formu eksiksiz şekilde doldurarak başvurularını iletebilirler.

Adınız Soyadınız 1 E-posta Adresiniz  
Örn: Ahmet Yılmaz orn@mail.com

Telefon Numaranız 2 Başvuru Türü  
05XX XXX XX XX Seçiniz...

İlgili Birim(ler)  
BELGE YÖNETİMİ VE ARŞİV HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ  
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI  
BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ  
EĞİTİM FAKÜLTESİ  
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
FEN FİKRİYAT FAKÜLTESİ  
Birden fazla birim seçmek için CTRL tuşuna basılı tutunuz.

Başvuru Başlığı  
Kısa bir özet... 3

Açıklama  
Detayları buraya yazınız...


Öncelik Seviyesi 4 Dosya / Fotoğraf Ekle  
 Acil  Normal  Önemsiz  
Dosyaları Seç Dosya seçilmedi 5  
Sadece resim ve belge dosyalarına izin verilir.  
(.png, .pdf, .doc, .xls, .txt vb.)

6 Başvuruyu Gönder

1. Kullanıcıya ait temel bilgilerin girilmesi ile başlamaktadır. Bu kapsamda kullanıcıdan ad ve soyad, e-posta adresi ve telefon numarası bilgileri talep edilmektedir.
2. Kullanıcı bilgileri girildikten sonra başvurunun niteliğine ilişkin seçimler yapılmaktadır. Bu aşamada kullanıcı, başvuru türünü (görüş, öneri, talep, şikâyet vb.) belirlemekte ve başvurusunun ilgili olduğu birimleri seçmektedir.
3. Devamında kullanıcıdan başvuruya ilişkin kısa bir başlık oluşturmaya ve detaylı açıklama yapması beklenmektedir.
4. Başvuru oluşturma sürecinde ayrıca öncelik seviyesi belirlenmektedir. Kullanıcılar başvurularını acil, normal veya önemsiz olarak sınıflandırabilmektedir.
5. Gerekli görülmesi halinde kullanıcılar başvurularına destekleyici nitelikte belge, fotoğraf veya dosya ekleyebilmektedir.
6. Tüm alanlar doldurulduktan sonra kullanıcı, "Başvuruyu Gönder" butonu aracılığıyla başvurusunu sisteme iletmektedir.

Başvuru, ilgili birim tarafından değerlendirilmekte, gerekli işlemler gerçekleştirilmekte ve süreç sonunda kullanıcıya geri bildirim sağlanmaktadır. Kullanıcılar, başvurularının durumunu sistem üzerinden takip edebilmektedir.


**Başvurunun Tamamlanması ve Bildirim Süreci:** GBS üzerinden oluşturulan başvurunun "Başvuruyu Gönder" butonu ile iletilmesinin ardından başvuru başarıyla sisteme kaydedilmektedir. Bu aşamada kullanıcıya, başvurunun alındığını gösteren bir onay ekranı sunulmaktadır.



**Talebiniz Alınmıştır!**

Başvurunuz sistemimize kaydedildi. Başvuru numaranız ile süreci takip edebilirsiniz.

BAŞVURU NUMARANIZ  
**BSV-20260326-9375**

 Bilgilendirme e-postası adresinize gönderilmiştir.

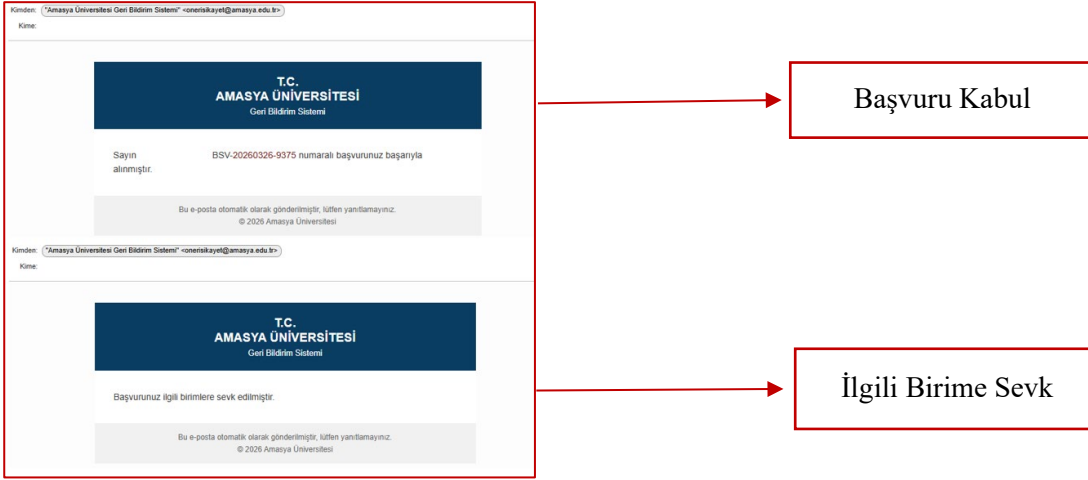
Anasayfaya Dön

Başvuru Sorgula

Onay ekranında, başvurunun sisteme başarıyla kaydedildiği bilgisi yer almakta ve kullanıcıya özel bir **başvuru numarası** oluşturulmaktadır. Bu numara, başvurunun sistem üzerindeki takibi açısından kritik öneme sahiptir. Kullanıcıya sunulan başvuru numarası aracılığıyla;

- Başvurunun durumu takip edilebilir,
- İlgili süreçler izlenebilir,
- Gerekli durumlarda başvuruya ilişkin sorgulama yapılabilir.

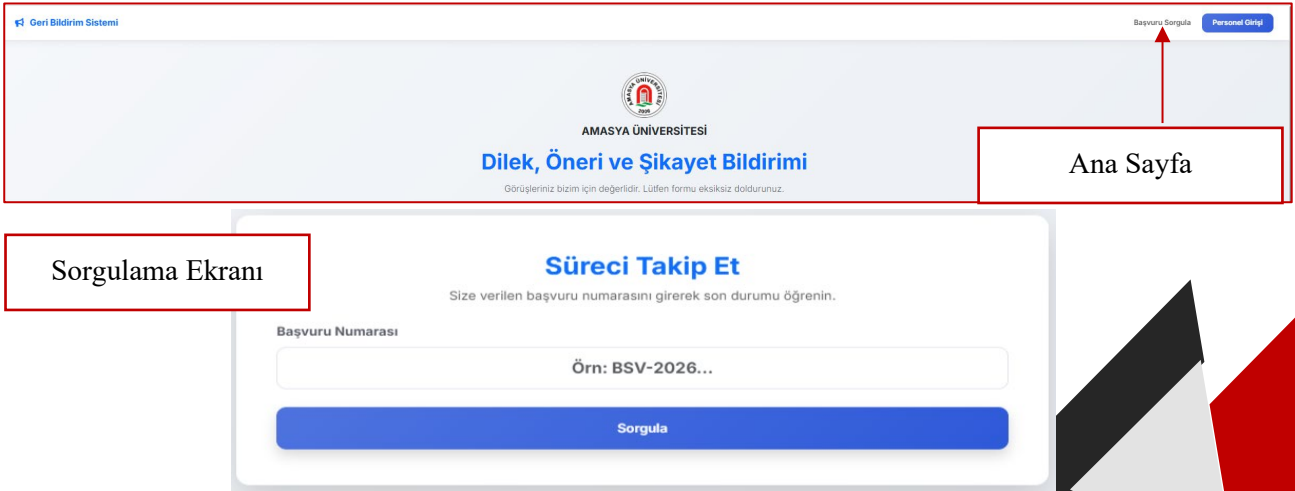
Başvurunun tamamlanmasının ardından, kullanıcı tarafından sisteme girilen e-posta adresine ve telefon numarasına bilgilendirme mesajı gönderilmektedir.



Onay ekranında ayrıca kullanıcıya iki farklı işlem seçeneği sunulmaktadır:

- **Anasayfaya Dön:** Kullanıcıyı sistem ana ekranına yönlendirir.
- **Başvuru Sorgula:** Kullanıcının başvuru numarası ile mevcut başvurusunun durumunu görüntülemesini sağlar.

**Başvuru Sorgulama Süreci:** Başvuru sorgulama işlemi, sistem ana sayfasında veya başvuru onay ekranında yer alan “Başvuru Sorgula” seçeneği aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.



Kullanıcılar, kendilerine verilen başvuru numarasını ilgili alana girerek sorgulama işlemini başlatırlar.

The screenshot displays a user interface for tracking a request. At the top, the request ID is 'BSV-20260326-9375' and the registration date is '26 March 2026 05:49'. The current status is 'İnceleniyor' (Being Reviewed). Below this, there are sections for 'Başvuru Detayı' (Request Details), 'Deneme' (Trial), and 'Birim Yanıtları' (Unit Responses). The 'Birim Yanıtları' section shows a response from the 'BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI' (Information Processing Directorate) dated '26.03.2026 05:49', with the status 'Beklemede' (Waiting).

Başvuru süreci boyunca kullanıcılar, sistem üzerinden güncel durumu anlık olarak takip edebilmekte ve gerekli durumlarda ek bilgilendirme mesajlarına erişebilmektedir.

Sorgulama sonucunda kullanıcıya;

- Başvurunun mevcut durumu (alındı, değerlendirmede, sonuçlandı vb.),
- Başvurunun hangi birim tarafından işlem gördüğü,
- Süreçte yapılan işlemler,
- Varsa sonuç ve açıklama bilgileri sunulmaktadır.

**Not:** Başvuru numarası olmadan sorgulama yapılamamaktadır. Bu nedenle başvuru numarasının saklanması önem arz etmektedir.

## Hizmet Değerlendirme Süreci

GBS üzerinden iletilen başvuruların sonuçlandırılmasının ardından, kullanıcılar başvurularına ilişkin değerlendirme yapabilmektedir.

**1. Durum: “Cevaplandı”:** Başvuru durumu “Cevaplandı” olarak iletildiğinde, kullanıcıdan hizmete ilişkin değerlendirme yapması beklenir. Bu kapsamda kullanıcı:

- Sunulan hizmeti **1 ile 10 arasında puanlar**,
- Dilerse görüş ve önerilerini yazılı olarak sisteme girer,
- “Değerlendirmeyi Gönder” butonu ile işlemi tamamlar

Bu işlem sonrasında başvuru süreci tamamlanmış olur.

The screenshot shows a feedback form titled 'Hizmet Deneyimi'. It asks the user to rate their service experience on a scale of 1 to 10. Below the rating scale, there is a text input field for 'Görüş ve önerileriniz bizim için değerlidir...' (Your feedback is valuable for us...). At the bottom, there is a blue button labeled 'Değerlendirmeyi Gönder' (Send Evaluation).

**2. Durum: “Kapatılmaya Çalışıldı”:** Başvuru durumu “Kapatılmaya Çalışıldı” olarak iletildiğinde, kullanıcıya sistem tarafından aşağıdaki soru yöneltilir:

**Çözüm Sizin İçin Yeterli Mi?**

Verilen cevapları incelediyse, başvurunuzun sonuçlanması için lütfen tercihinizi belirtin.

✓ **Evet, Çözüldü**

✗ **Hayır, Çözülmedi**

Kullanıcı bu aşamada iki seçenekten birini seçer:

- **Evet, çözüldü:** Kullanıcı çözümü yeterli bulur ve başvuru süreci kapatılır.
- **Hayır, çözülmedi:** Kullanıcı çözümü yeterli bulmaz. Bu durumda başvuru **otomatik olarak yeniden aktif hale getirilir** ve değerlendirme süreci ilgili birim tarafından yeniden başlatılır.

**3. Durum: “Kapatılmadı”:** Başvuru durumu “Kapatılmadı” olarak iletildiğinde, kullanıcıdan herhangi bir işlem beklenmez. Bu durum, başvurunun henüz çözülmediğini ve sürecin ilgili birim tarafından devam ettirildiğini ifade eder.

Kullanıcı tarafından yapılan değerlendirme ve seçimler, başvuru sürecinin devamını doğrudan etkilemekte olup, sistem kullanıcı geri bildirimine dayalı olarak dinamik şekilde işlemektedir.

## 7.2. Birim ve Personel için Panel Kullanım Süreci

Amasya Üniversitesi Geri Bildirim Sistemi (GBS), birim ve personelin kendilerine yönlendirilen başvuruları görüntüleyebilmesi, değerlendirebilmesi ve sonuçlandırabilmesi amacıyla yetkilendirilmiş kullanıcı erişimine açık olarak yapılandırılmıştır.

**Sisteme Giriş:** Birim ve personel, sisteme <https://gbs.amasya.edu.tr/> adresi üzerinden erişim sağlamaktadır. Sisteme giriş, kurumsal kullanıcı bilgileri (kullanıcı adı ve şifre) ile gerçekleştirilmektedir. Yetkilendirme işlemleri, sistem yöneticisi tarafından tanımlanan kullanıcı rol ve sorumluluklarına göre yapılmaktadır.

Geri Bildirim SistemiBaşvuru Sorgula Personel Giriş

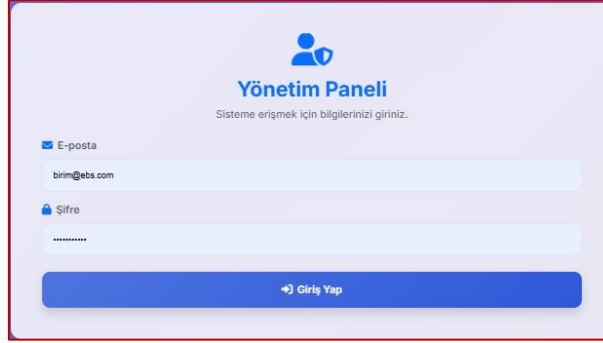


AMASYA ÜNİVERSİTESİ

**Dilek, Öneri ve Şikayet Bildirimi**

Görüşleriniz bizim için değerlidir. Lütfen formu eksiksiz doldurunuz.

Ana Sayfa



Giriş Ekranı

GBS üzerinden oluşturulan başvurular, içeriğine göre ilgili akademik veya idari birime otomatik olarak yönlendirilmektedir. Birim sorumluları, sistem üzerinden kendilerine atanan başvuruları görüntüleyebilmektedir.

### Başvuruların Görüntülenmesi

Amasya Üniversitesi GBS' ne giriş yapan birim ve personel, sistem ana ekranında yer alan panel üzerinden kendilerine yönlendirilen başvuruları görüntüleyebilmektedir.



### Gelen Başvurular Listesi

Panelin ana bölümünde “Gelen Başvurular” listesi yer almaktadır. Bu listede her başvuruya ilişkin temel bilgiler tablo halinde sunulmaktadır:

<b>Başvuru Numarası:</b> Başvurunun sistemdeki benzersiz kimliği	<b>Genel Durum:</b> (İnceleniyor / Sonuçlandırıldı vb.)
<b>Konu:</b> Başvurunun kısa açıklaması	<b>Birim Durumu:</b> İlgili birimin işlem durumu
<b>Türü:</b> Dilek, şikâyet, talep vb.	<b>Öncelik:</b> (Acil / Normal / Önemsiz)

### Arama ve Filtreleme Alanı

Panelin üst kısmında yer alan filtreleme alanı sayesinde başvurular kolayca listelenebilir ve analiz edilebilir. Bu kapsamda kullanıcılar:

- **Arama kutusu** aracılığıyla başvuru numarası, konu veya anahtar kelimeye göre arama yapabilir,
- **Durum filtresi** ile başvuruları (tümü, inceleniyor, sonuçlandı vb.) sınıflandırabilir,
- **Tarih aralığı** belirleyerek belirli dönemlere ait başvuruları görüntüleyebilir.

**BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI, PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI**  
**Paneli** Son Güncelleme: 06:33

Gelen başvuruları yönetin ve cevaplayın.

Arama:  Durum:  Tarih Aralığı:  -

**Gelen Başvurular** 14 Kayıt Bulundu

NO	KONU	TÜRÜ	GENEL DURUM	BİRİM DURUMU	ÖNCELİK	TARİH	İŞLEM
BSV-20260326-9375	Deneme	İstek	İnceleniyor	-	Normal	26.03.2026	<input type="button" value="Cevapla"/>
BSV-20260225-6933		Sikayet	Sonlandırıldı	-	Önemsiz	25.02.2026	<input type="button" value="Cevapla"/>
BSV-20260225-1264		Sikayet	İnceleniyor	-	Normal	25.02.2026	<input type="button" value="Cevapla"/>
BSV-20260225-4021		Sikayet	İnceleniyor	-	Önemsiz	25.02.2026	<input type="button" value="Cevapla"/>
BSV-20260224-2803		Sikayet	İnceleniyor	-	Acil	24.02.2026	<input type="button" value="Cevapla"/>
BSV-20260224-9143		Sikayet	İnceleniyor	-	Acil	24.02.2026	<input type="button" value="Cevapla"/>
BSV-20260224-2566		Sikayet	Sonlandırıldı	-	Önemsiz	24.02.2026	<input type="button" value="Cevapla"/>
BSV-20260224-6299		Sikayet	İnceleniyor	-	Normal	21.02.2026	<input type="button" value="Cevapla"/>
BSV-20260206-6452		Sikayet	Sonlandırıldı	-	Acil	06.02.2026	<input type="button" value="Cevapla"/>
BSV-20260206-1932	Test başvuru başlık	Dilek	Sonlandırıldı	-	Acil	06.02.2026	<input type="button" value="Cevapla"/>

< 1 2 >

### Başvuru Durumlarının Anlamı

Panelde yer alan başvuru durumları, sürecin hangi aşamada olduğunu göstermektedir:

- **İnceleniyor:** Başvuru değerlendirme sürecindedir
- **Sonuçlandırıldı:** Başvuruya ilişkin işlemler tamamlanmıştır
- **Beklemede (varsa):** İşlem sırasını beklemektedir

### Öncelik Seviyeleri

Başvurular, öncelik seviyelerine göre görsel olarak ayrıştırılmaktadır:

- **Acil:** Öncelikli olarak ele alınmalıdır
- **Normal:** Standart süreçte değerlendirilir
- **Önemsiz:** Düşük öncelikli başvurulardır

### Cevapla Butonu

Her başvurunun sağ tarafında yer alan “Cevapla” butonu aracılığıyla ilgili başvuru detay ekranına erişim sağlanır. Bu ekran üzerinden:

- Başvuru detayları görüntülenir
- Gerekli değerlendirmeler yapılır
- Yanıt oluşturulur
- Başvuru sonuçlandırılır

# AMASYA ÜNİVERSİTESİ GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ

**1. Notlaşma Alanı:** Başvuru sürecinde gerekli olması halinde, ilgili birimler arasında sistem üzerinden notlaşma yapılabilmektedir. Bu alan, iç iletişim ve koordinasyonun sağlanması, sürecin kayıt altına alınması, açıklama ve yönlendirme yapılması amacıyla kullanılmaktadır.

## 2. İşlem Yap (Cevaplama Alanı)

Ekranın sağ bölümünde yer alan “**İşlem Yap**” alanı üzerinden başvuruya ilişkin işlemler gerçekleştirilir. Bu kapsamda aşağıdaki adımlar izlenir:

**a) İşlem Yapılacak Birim Seçimi:** Başvurunun hangi birim tarafından sonuçlandırılacağı belirlenir. Gerekli durumlarda başvuru farklı birime yönlendirilebilir.

**b) Cevap Metni Yazılması:** “Cevap Metni (Kullanıcıya Gidecek)” alanına, başvuruya ilişkin açıklayıcı ve anlaşılır bir yanıt yazılır. Yanıt hazırlanırken:

- Açık ve anlaşılır bir dil kullanılmalı
- Kurumsal ifade tercih edilmeli
- Çözüm odaklı yaklaşım benimsenmeli
- Gerekli bilgilendirmeler eksiksiz yapılmalıdır

**3. Yeni Durum Seçimi:** Başvuruların değerlendirilmesi sürecinde, birim/personel tarafından “Yeni Durum” alanı kullanılarak başvurunun mevcut durumu belirlenmektedir. Sistem kapsamında üç farklı durum seçeneği bulunmaktadır:

- **Cevaplandı:** Başvuruya ilişkin talep, öneri veya şikâyet tamamen çözüme kavuşturulmuştur. Bu durumda başvuru sonuçlandırılır ve kullanıcıya iletilir. Kullanıcı, bu aşamadan sonra süreci 1–10 arasında puanlayarak hizmet değerlendirmesi yapmaktadır.
- **Kapatılmaya Çalışıldı:** Başvuruya yönelik kısmi bir çözüm sağlanmış olup, sürecin kullanıcı tarafından teyit edilmesi gerekmektedir. Bu durumda kullanıcıya sistem üzerinden şu soru yöneltilmektedir:  
“Çözüm sizin için yeterli mi?”
  - **Evet, çözüldü:** Süreç kapatılır
  - **Hayır, çözümedi:** Başvuru süreci yeniden aktif hale getirilir ve değerlendirme süreci baştan başlar
- **Kapatılmadı:** Başvuruya ilişkin çözüm henüz sağlanamamış olup, süreç aktif olarak devam etmektedir. Bu durumda başvuru açık kalır ve işlem süreci sürdürülür.

**4. Kaydet ve Gönder:** Tüm işlemler tamamlandıktan sonra “**Cevabı Kaydet ve Gönder**” butonu kullanılarak işlem tamamlanır. Bu işlem ile Başvuru sonuçlandırılır, Kullanıcıya sistem üzerinden yanıt iletilir ve süreç kayıt altına alınır.

#### Bildirim Süreci (E-posta ve SMS)

Başvurunun “Cevabı Kaydet ve Gönder” işlemi ile sonuçlandırılmasının ardından, sistem tarafından kullanıcıya otomatik bilgilendirme yapılmaktadır.

Bu kapsamda:

- Kullanıcının sisteme kayıtlı **e-posta adresine** başvurunun sonuçlandığına dair bilgilendirme mesajı gönderilir.
- Ayrıca, kullanıcı tarafından telefon numarası girilmiş olması durumunda **SMS yoluyla** da bilgilendirme yapılmaktadır.



#### SONUÇ

Amasya Üniversitesi GBS, paydaş görüşlerinin etkin, şeffaf ve izlenebilir şekilde yönetilmesini sağlayan önemli bir kurumsal araçtır. Sistem, kullanıcı dostu yapısı ile başvuruların hızlı ve standartlara uygun şekilde değerlendirilmesine katkı sağlamaktadır.

GBS kapsamında yürütülen süreçler, TSE ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ilkeleri ve YÖKAK kalite güvencesi yaklaşımı doğrultusunda yürütülmekte olup, kurumsal gelişim ve hizmet kalitesinin artırılmasına destek olmaktadır.

Bu kılavuz, ihtiyaçlar doğrultusunda güncellenebilir ve geliştirilebilir bir doküman niteliğindedir.



# GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ

**KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ**