



**GİRESUN
ÜNİVERSİTESİ**

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ İLETİŞİM MERKEZİ

Rol Bazlı Kullanım Kılavuzu

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER) sisteminde görev alan kullanıcıların, kendi rolleri kapsamında yapacakları iş ve işlemleri adım adım anlatır.

Rektör

Kurum Yetkilisi

Birim Yöneticisi

İşlem Yetkilisi

Kalite Koordinatörü

Sistem Yöneticisi

Hazırlayan

Akreditasyon, Akademik Değerlendirme
ve Kalite Koordinatörlüğü

Sürüm 2.0

Eylül 2026
gimer.giresun.edu.tr

İçindekiler

1. Bu Kılavuz Hakkında	5
Amaç ve kapsam	5
Dayanak	5
Kılavuzda kullanılan işaretler	5
Ekran görüntüleri hakkında	6
2. GİMER'e Genel Bakış	7
Başvuru türleri	7
Başvurunun yaşam döngüsü	7
Başvuru durumları	8
PUKÖ döngüsü ile ilişkisi	8
Cevap süreleri ve eskalasyon	8
Gizlilik	9
3. Roller ve Yetkiler	10
Altı rol	10
Yetki karşılaştırma tablosu	10
Gizli başvurularda yetki	11
4. Sisteme Giriş ve Ortak Ekranlar	12
4.1 Sisteme giriş	12
4.2 Sol menü	13
4.3 Dashboard	13
4.4 Başvurular listesi	14
4.5 Başvuru detay ekranı	15
5. Paydaşın Gördüğü Ekranlar	18
5.1 Başvuru yapma	18
5.2 Başvuru takibi	19
6. Rektör	20
6.1 Genel görünüm	20
6.2 Gizli başvuru listesi	21
6.3 Gizli başvuruyu değerlendirme	22
6.4 Birimin cevabını değerlendirme ve kapatma	23
6.5 Olağan başvurular	24
7. Kurum Yetkilisi	25
7.1 Günlük iş akışı	25
7.2 Onay havuzu	25
7.3 Başvuruyu birime yönlendirme	26
7.4 Kapsam dışı iade	27

7.5 Süre takibi ve eskalasyon	28
7.6 Kullanıcı yönetimi	28
7.7 Sistem ayarları ve kara liste	30
8. Birim Yöneticisi	32
8.1 İlk iş: işlem yetkililerini tanımlamak	32
8.2 Birime düşen başvuruyu atama	34
8.3 Yanlış yönlendirilen başvuruyu iade etme	36
8.4 Süreci denetleme	36
8.5 Rektörlükten gelen gizli başvurular	37
9. İşlem Yetkilisi	38
9.1 Size atanan başvurular	38
9.2 Başvuruyu inceleme	38
9.3 Kök neden analizi	40
9.4 Resmî yanıt oluşturma	40
9.5 İyileştirme aksiyonu ve kanıt	40
9.6 Yanlış atanan başvuruyu iade etme	41
9.7 Kapanış	41
10. Kalite Koordinatörü	43
10.1 Açılış ekranı	43
10.2 Rapor türleri	43
11. Sistem Yöneticisi	45
11.1 Açılış ekranı	45
11.2 Kullanıcı tanımlama ve rol atama	46
11.3 Sistem ayarları	46
11.4 Görevlendirmenin kapsamı	46
12. Vekâlet (Yetki Devri)	47
12.1 Vekâlet tanımlama	47
12.2 Vekâlet nasıl işler	48
13. Gizli Başvuru Akışı	50
13.1 Akışın tamamı	50
13.2 Rolden role kim ne görür	50
13.3 Süre sayacı	50
13.4 Denetim izi	51
14. Bildirimler	52
14.1 Görevli personele giden bildirimler	52
14.2 Başvuru sahibine giden bildirimler	52
14.3 Gizli başvurularda bildirim	52
14.4 Bildirim tercihleri	53
15. Sık Sorulan Sorular	54

16. Ek: Rol – Ekran Matrisi	56
Yardım ve iletişim	56

1. BÖLÜM

Bu Kılavuz Hakkında

Bu kılavuz, GİMER sisteminde tanımlı altı rolün her biri için; hangi ekranı kullanacağını, hangi adımları izleyeceğini ve hangi işlemden sorumlu olduğunu gösterir. Her bölüm tek bir rolü ele alır; kendi rolünüzün bölümünü okumanız yeterlidir.

Amaç ve kapsam

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER), Üniversitemizin iç ve dış paydaşlarından gelen **şikâyet, bilgi edinme, talep, öneri ve memnuniyet** başvurularının tek kanaldan alınmasını, değerlendirilmesini ve sonuçlandırılmasını sağlayan elektronik başvuru yönetim sistemidir. Sistem **gimer.giresun.edu.tr** adresinde hizmet vermektedir.

Kılavuz, sistemin yönetim tarafını kullanan personeli esas alır. Başvuru sahiplerinin portal üzerinde yapacağı işlemler, birimlerin paydaşlarını doğru yönlendirebilmesi amacıyla 5. Bölümde özetlenmiştir.

Dayanak

Kılavuz, Üniversitemiz Senatosunun **10 Eylül 2026 tarihli ve 300-1 sayılı** kararı ile kabul edilerek aynı tarihte yürürlüğe giren **Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi Yönergesi** esas alınarak hazırlanmıştır. Metin boyunca yapılan madde atıfları bu Yönergeye aittir.

YÖNERGE İLE KILAVUZ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Yönerge *ne yapılacağını*, bu kılavuz *nasıl yapılacağını* anlatır. İkisi arasında bir çelişki görülmesi hâlinde Yönerge hükümleri esastır.

Kılavuzda kullanılan işaretler

İşaret	Anlamı
Numaralı adımlar	Sırayla izlenmesi gereken işlem adımları. Adımlar ekrandaki düğme ve alan adlarıyla birebir aynı yazılmıştır.
Bilgi kutusu	Konuyla ilgili açıklama, kural veya hatırlatma.
Dikkat kutusu	Atlanması hâlinde işlemin yanlış sonuçlanmasına yol açabilecek husus.
İpucu kutusu	İş kolaylaştıran, zorunlu olmayan öneri.
Şekil	Sistemden alınmış ekran görüntüsü. Ekrandaki alanlara yapılan atıflar şeklin altında numaralandırılmıştır.

Ekran görüntüleri hakkında

DİKKAT

Kılavuzdaki ekran görüntülerinde yer alan kişi adları, başvuru metinleri, takip numaraları ve tarihler **örnek amaçlı üretilmiştir**; gerçek başvuru veya gerçek kişi verisi değildir. Ekranların yerleşimi, menü adları, düğmeler ve alanlar ise sistemin güncel sürümüyle birebir aynıdır.

2. BÖLÜM

GİMER'e Genel Bakış

Bu bölüm, rol bölümlerine geçmeden önce bilinmesi gereken ortak kavramları tanıtır: başvurunun yaşam döngüsü, PUKÖ ilişkisi ve cevap süreleri.

Başvuru türleri

Sisteme gelen her başvuru, niteliğine göre beş türden birine ayrılır. Tür, başvurunun hangi sürede cevaplanacağını doğrudan belirler.

Tür	Ne zaman kullanılır	Hedef süre
Şikâyet	Bir hizmetin, işlemin veya durumun olumsuzluğuna ilişkin bildirim	5 iş günü
Bilgi Edinme	Kurumun faaliyetlerine ilişkin bilgi veya belge talebi	7 iş günü
Talep	Bir işlemin yapılmasına yönelik istek	5 iş günü
Öneri	İyileştirmeye yönelik fikir ve teklif	7 iş günü
Memnuniyet	Olumlu geri bildirim ve teşekkür	7 iş günü

BİLGİ EDİNME BAŞVURULARINDA YASAL SÜRE

Tablodaki süreler **kurum içi hizmet hedefidir**. 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda öngörülen azami süreler (kural olarak on beş iş günü) her hâlde saklıdır ve aşılamaz.

Başvurunun yaşam döngüsü

Bir başvuru, portal üzerinden alındığı andan kapatılıncaya kadar aşağıdaki aşamalardan geçer. Her aşama geçişi; işlemi yapan kullanıcı, tarih ve süre bilgisiyle birlikte sistemde kayıt altına alınır ve geriye dönük olarak görüntülenebilir.

- 1 Başvuru alınır.** Paydaş, kimliğini doğrulayarak portal üzerinden başvurusunu oluşturur ve kendisine bir takip numarası verilir.
- 2 Onay havuzuna düşer.** Başvuru, Kurum Yetkilisinin onay havuzunda bekler. (Kimliğin gizli tutulması talep edilen başvurular onay havuzuna hiç girmez; doğrudan Rektörlük ekranına düşer.)
- 3 Birime yönlendirilir.** Kurum Yetkilisi başvuruyu tasnif ederek ilgili birime yönlendirir. **Cevap süresi sayacı bu anda başlar.**
- 4 İşlem yetkilisine atanır.** Birim Yöneticisi, başvuruyu birimindeki bir işlem yetkilisine atar.
- 5 İncelenir.** İşlem yetkilisi başvuruyu inceler, gerektiğinde kök neden analizi yapar.
- 6 Yanıtlanır.** Resmî yanıt oluşturulur ve başvuru sahibine iletilir.
- 7 İyileştirme tanımlanır.** Gerekliyse iyileştirme aksiyonu tanımlanır ve kanıtı yüklenir.
- 8 Kapatılır.** Süreç tamamlanır; başvuru sahibinden memnuniyet değerlendirmesi alınabilir.

Başvuru durumları

Durum	Anlamı
Beklemede	Başvuru alınmış, henüz bir birime yönlendirilmemiştir.
İnceleniyor	Başvuru ilgili birime ulaşmış ve süreç işlemektedir.
Cevaplandı	Resmî yanıt oluşturulmuş ve başvuru sahibine iletilmiştir.
Kapatıldı	Süreç tamamlanmış, başvuru kapatılmıştır.
İade Edildi	Başvuru, eksiklik veya yanlış yönlendirme nedeniyle bir önceki aşamaya gerekçesiyle geri gönderilmiştir.
Kapsam Dışı	Başvuru, Üniversitenin görev alanı dışında olduğu için gerekçesiyle birlikte başvuru sahibine iade edilmiştir.

PUKÖ döngüsü ile ilişkisi

Her başvuru, kalite yönetiminin **Planla – Uygula – Kontrol Et – Önlem Al** döngüsüne bağlanmıştır. Başvuru ekranlarında görülen **PUKÖ-P**, **PUKÖ-U**, **PUKÖ-K** ve **PUKÖ-Ö** etiketleri, başvurunun döngünün hangi aşamasında olduğunu gösterir.

Faz	Karşılığı	Başvurudaki anlamı
P	Planla	Başvuru alınmış, tasnif ve yönlendirme aşamasındadır.
U	Uygula	Birim başvuruyu incelemekte, çözüm üretmektedir.
K	Kontrol Et	Kök neden analizi yapılmış, yanıt hazırlanmaktadır.
Ö	Önlem Al	İyileştirme aksiyonu tanımlanmış ve kanıtlanmıştır.
Kapandı	–	Döngü tamamlanmış, başvuru kapatılmıştır.

Bu bağlantı yalnızca bir etiketleme değildir: birimlerin ürettiği kök neden ve iyileştirme kayıtları, Kalite Koordinatörlüğünce izlenir ve kalite güvencesi ile YÖKAK değerlendirme süreçlerinde **kanıt olarak kullanılır**.

Cevap süreleri ve eskalasyon

Cevap süresi sayacı, başvurunun **ilgili birime atandığı anda** başlar. Hesaplama hafta sonları ve resmî tatiller süreye dâhil edilmez. Süre ilerledikçe sistem, kademeli olarak otomatik uyarı üretir.

Seviye	Eşik	Bildirim kime gider
Seviye 1	Sürenin %75'i	Birim Yöneticisine
Seviye 2	Sürenin %90'ı	Kurum Yetkilisine
Seviye 3	Sürenin aşılması	Üst yönetime

İPUCU

Başvuru listelerinde ve detay ekranında sağ üstte yer alan **SLA Durumu** göstergesi, kalan süreyi gün cinsinden verir. Listeyi bu göstergeye göre gözden geçirerek süresi daralan başvuruları önceliklendirebilirsiniz.

Gizlilik

Başvuru sahipleri, başvuru sırasında **kimliklerinin gizli tutulmasını talep edebilir**. Bu talep, başvurunun değerlendirilmesine ve sonuçlandırılmasına engel oluşturmaz. Kimliğin gizli tutulması talep edilen başvurular olağan akıştan ayrılır ve yalnızca Rektör tarafından görüntülenebilir; diğer kullanıcıların liste, arama sonucu, bildirim ve raporlarında yer almaz. Bu akış 13. Bölümde ayrıntılı olarak anlatılmıştır.

İyi niyetle başvuruda bulunan hiçbir paydaş, başvurusu nedeniyle olumsuz bir işlem veya muameleye maruz bırakılamaz. Sistemde işlenen kişisel veriler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili mevzuata uygun olarak yalnızca başvurunun değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması amacıyla işlenir; T.C. kimlik numarası gibi veriler ekranlarda maskelenerek gösterilir.

3. BÖLÜM

Roller ve Yetkiler

GİMER, rol bazlı erişim denetimi ile çalışır. Her kullanıcı yalnızca rolünün gerektirdiği ekranları görür ve yalnızca rolünün izin verdiği işlemleri yapabilir. Yapılan her işlem, kullanıcı ve zaman bilgisiyle denetim izine kaydedilir.

Altı rol

Rol	Kim üstlenir	Temel sorumluluğu
Rektör	Rektör	Sistemin üst yetkilisidir. Kimliğin gizli tutulması talep edilen başvuruların içeriğini görebilen tek roldür.
Kurum Yetkilisi	Rektör tarafından görevlendirilen yetkililer	Onay havuzunu yönetir, başvuruları tasnif ederek birimlere yönlendirir, süreleri takip eder.
Birim Yöneticisi	Dekan, müdür, daire başkanı ve diğer birim amirleri	Birimine düşen başvuruyu bir işlem yetkilisine atar, süreci denetler, biriminin işlem yetkililerini tanımlar.
İşlem Yetkilisi	Birim yöneticisinin görevlendirdiği personel	Başvuruyu inceler, kök neden analizi yapar, resmî yanıt hazırlar, iyileştirme aksiyonunu işler.
Kalite Koordinatörü	Kalite Koordinatörlüğü personeli	Raporları görüntüler. Başvurular üzerinde işlem yapma yetkisi yoktur (salt okunur).
Sistem Yöneticisi	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personeli	Kullanıcı ve rol tanımlarını yönetir. Başvuru içeriklerine erişemez.

Yetki karşılaştırma tablosu

Aşağıdaki tabloda ✔ tam yetkiyi, ● sınırlı yetkiyi, – yetkisizliği gösterir.

Ekran / İşlem	Rektör	Kurum Yet.	Birim Yön.	İşlem Yet.	Kalite	Sistem Yön.
Dashboard	✓	✓	●	●	–	–
Tüm başvuruları görme	✓	✓	–	–	–	–
Kendi biriminin başvurularını görme	✓	✓	✓	●	–	–
Onay havuzu ve birime yönlendirme	✓	✓	–	–	–	–
İşlem yetkilisine atama	✓	✓	✓	–	–	–
Kök neden analizi girme	✓	✓	✓	✓	–	–
Resmî yanıt oluşturma	✓	✓	✓	✓	–	–
İyileştirme aksiyonu ve kanıt	✓	✓	✓	✓	–	–
Başvuruyu kapatma	✓	✓	✓	–	–	–
İç iade (bir üst role geri gönderme)	✓	✓	✓	✓	–	–
Kapsam dışı iade (başvurana geri)	✓	✓	–	–	–	–
Gizli başvuru içeriğini görme	✓	–	–	–	–	–
Raporlar	✓	✓	●	–	✓	–
Kullanıcı yönetimi	–	✓	●	–	–	✓
Vekâlet yönetimi	–	✓	–	–	–	–
Sistem ayarları ve kara liste	–	✓	–	–	–	✓

TABLODAKİ SINIRLI YETKİLER NE ANLAMA GELİYOR?

Birim Yöneticisi – Dashboard ve Raporlar: yalnızca kendi birimine ait sayıları görür. **İşlem Yetkilisi – başvurular:** yalnızca kendisine atanmış başvuruları görür. **Birim Yöneticisi – kullanıcı yönetimi:** yalnızca kendi biriminden personeli, yalnızca İşlem Yetkilisi rolüyle tanımlayabilir.

Gizli başvurularda yetki

DİKKAT

Kimliğin gizli tutulması talep edilen başvurular, Kurum Yetkilisi dâhil hiçbir kullanıcının ekranında görünmez. Bu kayıtlar doğrudan Rektörlük ekranına düşer. Rektörün uygun gördüğü içerik ilgili **birim yöneticisine** iletilir; birimdeki işlem yetkilileri ve diğer kullanıcılar bu kayıtları göremez.

4. BÖLÜM

Sisteme Giriş ve Ortak Ekranlar

Bu bölümde anlatılanlar, rolünüz ne olursa olsun geçerlidir. Rol bölümlerine geçmeden önce okunması önerilir.

4.1 Sisteme giriş

Sisteme giriş gimer.giresun.edu.tr/Auth/Login adresinden yapılır. Portal ana sayfasındaki sol menüde yer alan **Yönetici Girişi** bağlantısı da aynı ekrana götürür.

- 1 **E-posta** alanına kurumsal e-posta adresinizi yazın.
- 2 **Şifre** alanına **kurumsal e-posta şifrenizi** yazın.
- 3 Aynı bilgisayarda oturumunuzun açık kalmasını istiyorsanız **Beni Hatırla** seçeneğini işaretleyin.
- 4 **Giriş Yap** düğmesine basın. Sistem sizi rolünüze uygun açılış ekranına yönlendirir.

The screenshot displays the GİMER Yönetim Paneli login interface. The header includes the GİRESUN ÜNİVERSİTESİ logo and the GİMER Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi name. The left sidebar features the GİMER logo and navigation options: PORTAL (Başvuru Yap, Başvuru Takip) and HESAP (Yönetici Girişi). The main content area shows the GİMER Yönetim Paneli title and a login form. The form has two input fields: 'E-posta Adresi' with the value 'ornek@giresun.edu.tr' and 'Şifre' which is masked. Below the password field is a checkbox for 'Oturumumu açık tut'. A prominent blue 'Giriş Yap' button is located below the form. At the bottom of the form, there is a link 'Başvuru Portalına Dön' and a disclaimer 'Sadece yetkili personel giriş yapabilir.'

Şekil 1. Giriş ekranı. Sisteme kurumsal e-posta adresi ve kurumsal e-posta şifresi ile girilir.

GİMER İÇİN AYRI ŞİFRE YOKTUR

GİMER kendi şifresini tutmaz; doğrulama kurumun kullanıcı dizini üzerinden yapılır. Şifreniz sistemde saklanmaz. Kurumsal e-posta şifrenizi hatırlamıyorsanız **Bilgi İşlem Daire Başkanlığı** ile iletişime geçiniz.

DİKKAT

Sisteme girebilmek için önce GİMER'de **kullanıcı olarak tanımlanmış** olmanız gerekir. Tanımlama yapıldığında size otomatik olarak bir bilgilendirme e-postası gönderilir. "Kullanıcı bulunamadı" uyarısı alıyorsanız tanımlamanız henüz yapılmamış demektir; birim yöneticiniz veya Kurum Yetkilisi ile görüşünüz.

Oturum, **Beni Hatırla** seçilmediğinde 8 saat, seçildiğinde 30 gün açık kalır. İşiniz bittiğinde sol menünün altındaki **Çıkış Yap** bağlantısını kullanmanız önerilir.

4.2 Sol menü

Sol menü rolünüze göre şekillenir; yetkiniz olmayan başlıklar hiç görünmez. Menü başlıklarının yanındaki renkli sayılar, o ekranda sizi bekleyen kayıt sayısını gösterir.

Menü başlığı	Ne işe yarar	Kimde görünür
Dashboard	Özet sayılar, süresi daralan başvurular ve son başvurular	Rektör, Kurum Yet., Birim Yön., İşlem Yet.
Başvurular	Yetkiniz dâhilindeki başvuruların listesi ve filtreleri	Rektör, Kurum Yet., Birim Yön., İşlem Yet.
Onay Havuzu	Henüz birime yönlendirilmemiş başvurular	Rektör, Kurum Yet.
Gizli Başvurular	Kimliğin gizli tutulması talep edilen başvurular	Yalnızca Rektör
Rektörlükten Gelenler	Rektörlükçe birime iletilen gizli başvurular	Birim Yön.
Raporlar	İstatistik, dağılım ve karşılaştırma raporları	Rektör, Kurum Yet., Birim Yön., Kalite
Kullanıcı Yönetimi	Kullanıcı ve rol tanımları	Kurum Yet., Birim Yön., Sistem Yön.
Vekâlet Yönetimi	Geçici yetki devri tanımları	Kurum Yet.
Sistem Ayarları	Başvuru sıklığı sınırı ve kara liste	Kurum Yet., Sistem Yön.

4.3 Dashboard

Dashboard, göreve başlarken bakılacak ilk ekrandır. Üstteki kartlar genel sayıları, ortadaki bloklar dönemsel istatistikleri ve PUKÖ dağılımını, alttaki tablolar ise süresi daralan başvurular ile son başvuruları gösterir.

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİMER

İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular17

Onay Havuzu2

ANALİZ

Raporlar

YÖNETİM

Kullanıcı Yönetimi

Vekâlet Yönetimi

HESAP

Çıkış Yap

Sosyal Medya

f

X

YouTube

in

Instagram

Nurten AYDIN

Kurum Yetkilisi

Dashboard

Hoş geldiniz, Nurten AYDIN — Kurum Yetkilisi

22 Eylül 2026, Salı

Onay Bekleyen2

Toplam Başvuru17

İnceleniyor8

Kapatıldı3

Memnuniyet4.7 /5

Dönemsel İstatistikler

PUKÖ Faz Dağılımı

Kritik Başvurular (SLA Riski)

Takip No	Tür	Birim	SLA
GİM-2026-0007	Şikâyet	Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	SLA Aşıldı
GİM-2026-0012	Öneri	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	SLA Aşıldı

Son Başvurular

Takip No	Başvuran	Tür	Durum	Tarih
GİM-2026-0001	Zeynep DOĞAN	Şikâyet	Beklemede	22.09.2026
GİM-2026-0013	Hasan ERGİN	Şikâyet	Beklemede	22.09.2026
GİM-2026-0014	Ece VARDAR	Talep	İnceleniyor	21.09.2026
GİM-2026-0018	Mert ALKAN	Şikâyet	İnceleniyor	21.09.2026
GİM-2026-0011	İsmail YURT	Bilgi Edinme	İnceleniyor	20.09.2026
GİM-2026-0019	Dr. Öğr. Üyesi Emre BALCI	Talep	İnceleniyor	20.09.2026
GİM-2026-0002	Burak ŞEN	Talep	İnceleniyor	19.09.2026
GİM-2026-0003	Ayşe KARADENİZ	Şikâyet	İnceleniyor	18.09.2026
GİM-2026-0006	Murat ÖZKAN	Öneri	İnceleniyor	17.09.2026
GİM-2026-0004	Hakan TUNCER	Bilgi Edinme	Cevaplandı	16.09.2026

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı | Giresun Üniversitesi

Şekil 2. Kurum Yetkilisi dashboard'u. Birim Yöneticisi ve İşlem Yetkilisi aynı yerleşimi görür; sayılar yalnızca kendi birimini/atamalarını kapsar.

- 1 Özet kartlar: onay bekleyen, toplam, incelenen ve kapatılan başvuru sayıları ile memnuniyet ortalaması.
- 2 Dönemsel istatistikler ve PUKÖ faz dağılımı.
- 3 **Kritik Başvurular (SLA Riski)** – süresi dolmak üzere olan veya dolmuş başvurular. Gün içinde ilk bakılacak liste budur.
- 4 **Son Başvurular** – en yeni kayıtlar; satır sonundaki göz simgesi detayı açar.

4.4 Başvurular listesi

Başvurular ekranı, yetkiniz dâhilindeki tüm kayıtları listeler. Üstteki arama kutusu ile takip numarası veya başvuran adı üzerinden arama yapabilir; **Tüm Durumlar** ve **Tüm Türler** açılır listeleriyle sonucu daraltabilirsiniz.

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİMER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

Sosyal Medya

fX

in

D

Doç. Dr. Serkan POLAT

Birim Yöneticisi

GİMER

İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular5

Rektörlükten Gelenler1

ANALİZ

Raporlar

YÖNETİM

Kullanıcı Yönetimi

HESAP

Çıkış Yap

Başvurular5

Takip no, başvuran adı, konu...

Tüm Durumlar

Tüm Türler

Filtrele

Temizle

Takip No	Başvuran	Başvuran Tipi	Tür	Durum	PUKÖ	Birim	SLA	Tarih
GİM-2026-0018	Mert ALKAN Laboratuvar randevu sistemi	Öğrenci	Şikâyet	İnceleniyor	U	Mühendislik Fakültesi	2.2 gün	21.09.26
GİM-2026-0019	Dr. Öğr. Üyesi Emre BALCI Projeksiyon cihaz talebi	Akademik Personel	Talep	İnceleniyor	K	Mühendislik Fakültesi	3.2 gün	20.09.26
GİM-2026-0004	Hakan TUNCER Yatay geçiş kontenjanı	Paydaş	Bilgi Edinme	Cevaplandı	K	Mühendislik Fakültesi	1.2 gün	16.09.26
GİM-2026-0005	Dr. Öğr. Üyesi Canan İŞİK Laboratuvar internet kesintisi	Akademik Personel	Şikâyet	Kapatıldı	Kapandı	Mühendislik Fakültesi	-4.8 gün	10.09.26
GİM-2026-0015	Kaan ÖZTÜRK Sınav sonucu itirazı süreci	Öğrenci	Şikâyet	Kapatıldı	Kapandı	Mühendislik Fakültesi	-13.8 gün	28.08.26

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

Giresun Üniversitesi

Şekil 3. Birim Yöneticisinin başvuru listesi. Listede yalnızca kendi birimine yönlendirilmiş başvurular yer alır.

ipucu

Süresi daralan işleri öne almak için listeyi durum olarak **İnceleniyor** ile filtreleyip SLA sütununu gözden geçirmek en pratik yoldur.

4.5 Başvuru detay ekranı

Detay ekranı, bir başvuruya ilişkin bütün bilgilerin ve bütün işlemlerin tek yerde toplandığı ekrandır. Ekranın sol sütununda başvurunun kendisi ve üzerinde yapılacak işlemler, sağ sütununda ise özet bilgiler, PUKÖ geçişleri ve işlem geçmişi yer alır. Hangi işlem bloklarının görüneceği rolünüze ve başvurunun durumuna göre değişir.

Bölüm	İçeriği
Üst Şerit	Takip numarası, tür, durum, PUKÖ fazı, başvuran tipi ve sağ tarafta SLA durumu ile kalan gün.
Başvuru Bilgileri	Başvuranın adı, maskelenmiş T.C. kimlik numarası, iletişim bilgileri; öğrenci ise öğrenci numarası, fakülte ve bölümü; personel ise unvanı, görev tipi ve birimi. Altında konu ve başvuru metni.
İşlem Yetkilisine Ata	Yalnızca Birim Yöneticisinde ve başvuru henüz atanmamışken görünür.
Kök Neden Analizi	Sistem / Süreç / Personel / Dış Etken kategorilerinden biri ve açıklama.
Resmî Yanıt	Başvuru sahibine gönderilecek yanıt metni.
İyileştirme Aksiyonları	Önleyici / Düzeltici / İyileştirici aksiyon, hedef tarih ve kanıt.
Başvuruyu İade Et	Gerekçe yazılarak bir önceki role geri gönderme.
Özet	Oluşturma, onay, SLA bitiş ve cevap tarihleri; birim ve atanan yetkili.
PUKÖ Geçişleri	Fazlar arası geçişler ve her fazda kalınan süre.
İşlem Geçmişi	Başvuru üzerinde yapılan bütün işlemler; kim, ne zaman, ne yaptı.

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRİM

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

←

GİM-2026-0005

Sikâyet

Kapatıldı

PUKÖ-Kapandı

Akademik Personel

BAŞVURU BİLGİLERİ

Ad Soyad

Dr. Öğr. Üyesi Canan IŞIK

E-posta

canan.isik@giresun.edu.tr

TC Kimlik

567*****34

Telefon

05000000685

AKADEMİK PERSONEL

Unvan

Doktor Öğretim Üyesi

Birim

Metalurji ve Malzeme Mühendisliği

KONU

Laboratuvar internet kesintisi

BAŞVURU METNİ

Mühendislik Fakültesi malzeme laboratuvarında kablolu ağ bağlantısı gün içinde sık sık kesiliyor. Ölçüm cihazlarının veri aktarımı bu yüzden yarım kalıyor.

Atanan Yetkili: Elif KOÇ

Gönderilen Yanıt

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Canan IŞIK, Bildirimizin üzerine laboratuvarında yapılan incelemede erişim noktasının kapasitesinin yetersiz kaldığı tespit edilmiş, ilave erişim noktası kurularak sorun giderilmiştir. Ölçümler 48 saat boyunca izlenmiş, kesinti tekrarlanamıştır. İlginize teşekkür ederiz.

12.09.2026 13:57

İyileştirme Aksiyonları

Düzeltilici

Hedef: 07.10.2026

Tamamlandı

Laboratuvara ikinci erişim noktası kurulmuş, kanal planlaması yeniden yapılmıştır. Benzer yoğunluktaki diğer laboratuvarlar için kapasite ölçümü planlanmıştır.

Memnuniyet Değerlendirmesi

★★★★★ 5/5

Süreç hızlı ilerledi, teşekkür ederim.

Özet

Oluşturma

10.09.2026 13:57

Onay

10.09.2026 15:57

Birim

Mühendislik Fakültesi

Yetkili

Elif KOÇ

SLA Bitiş

15.09.2026

Cevap

12.09.2026 13:57

PUKÖ Geçişleri

O

→

Kapandı

13.09.13:57

K

→

O

12.09.13:57

U

→

K

11.09.13:57

P

→

U

10.09.13:57

İşlem Geçmişi

Başvuru kapatıldı.

Doç. Dr. Serkan POLAT

13.09.2026 13:57

Resmî yanıt oluşturuldu ve başvuru sahibine gönderildi.

Elif KOÇ

12.09.2026 13:57

İyileştirme aksiyonu tanımlandı ve kanıt yüklendi.

Elif KOÇ

12.09.2026 13:57

Kök neden analizi yapıldı (Sistem).

Elif KOÇ

11.09.2026 13:57

Başvuru portal üzerinden alındı.

10.09.2026 13:57

Başvuru Mühendislik Fakültesine yönlendirildi.

Nurten AYDIN

10.09.2026 13:57

Başvuru işlem yetkilisi Elif KOÇ'a atandı.

Doç. Dr. Serkan POLAT

10.09.2026 13:57

SLA Durumu

Açıldı

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

Giresun Üniversitesi

Şekil 4. Kapatılmış bir başvurunun detay ekranı. Kök neden, gönderilen yanıt, iyileştirme aksiyonu, memnuniyet değerlendirmesi ve tüm işlem geçmişi tek ekranda izlenebilir.

5. BÖLÜM

Paydaşın Gördüğü Ekranlar

Bu bölüm, başvuru sahiplerinin portal üzerinde izlediği adımları özetler. Birimlerin paydaşlarını doğru yönlendirebilmesi ve gelen sorulara cevap verebilmesi amacıyla eklenmiştir.

5.1 Başvuru yapma

Portal ana sayfasındaki **Başvuru Yap** bağlantısı üç adımlı bir akış başlatır: **Kimlik Doğrulama** → **Başvuru Formu** → **Tamamlandı**.

The screenshot displays the Giresun University portal interface. The top header includes the Giresun University logo and the GİMER (Giresun University İletişim Merkezi) logo. The sidebar on the left contains the 'Başvuru Yap' (Apply) button and 'Başvuru Takip' (Track Application) option. The main content area shows a progress bar with three steps: 'Kimlik Doğrulama' (Identity Verification), 'Başvuru Formu' (Application Form), and 'Tamamlandı' (Completed). The 'Kimlik Doğrulama' step is active, showing a form with the following sections:

- Kimlik Tipi ***: Three options are available: 'Paydaş' (T.C. Kimlik ile), 'Öğrenci' (Aktif öğrenciler), and 'Personel' (Akademik / İdari).
- Doğrulama Yöntemi ***: Three options are available: 'Kurumsal Mail', 'UBS Şifresi', and 'Kimlik Bilgileri'.
- Kullanıcı Adı ***: A text input field with the placeholder 'Ör.: o230216035'.
- Şifre ***: A password input field with a strength indicator.
- Güvenlik Doğrulama ***: A security question section with a math problem '17 + 35 = ?' and a 'Sonucu girin' (Enter result) button.

At the bottom of the form is a 'Doğrula ve Devam Et' (Verify and Continue) button. The footer of the page indicates '© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı - Giresun Üniversitesi'.

Şekil 5. Portal başvuru akışının ilk adımı: kimlik doğrulama.

- 1 Akış göstergesi – hangi adımda olduğunu gösterir.
- 2 **Kimlik Tipi** – Paydaş (T.C. kimlik ile), Öğrenci (aktif öğrenciler) veya Personel (akademik/idari).
- 3 **Doğrulama Yöntemi** – seçilen kimlik tipine göre değişir; öğrencilerde kurumsal mail, UBS şifresi veya kimlik bilgileri.
- 4 Kimlik bilgileri ve güvenlik doğrulaması; ardından **Doğrula ve Devam Et**.

Kimlik doğrulaması tamamlandıktan sonra başvuru formu açılır. Formda başvuru türü seçilir, konu ve açıklama yazılır, gerekirse dosya eklenir. Bu adımda başvuru sahibi **kimliğinin gizli tutulmasını** da talep

edebilir.

TAKİP NUMARASI

Başvuru tamamlandığında paydaşa bir **takip numarası** verilir ve e-posta ile bildirilir. Paydaş, başvurusunun durumunu bu numarayla izleyebilir.

5.2 Başvuru takibi

Portal ana sayfasındaki **Başvuru Takip** bağlantısı, takip numarası ile başvurunun hangi aşamada olduğunu gösterir. Başvuru sahibi ayrıca her aşamada e-posta ile bilgilendirilir: başvurunun alındığı, birime yönlendirildiği, cevaplandırıldığı ve kapatıldığı bilgisi kendisine ulaşır.

The screenshot shows the GİMER Başvuru Takip web application. The sidebar on the left contains the GİMER logo and navigation links: 'Başvuru Yap' and 'Başvuru Takip'. The main content area has a dark blue header with a magnifying glass icon and the text 'Başvuru Takip' and 'Takip numaranızı girerek başvurunuzun durumunu sorgulayın.' Below this is a white search box with the label '# Takip Numarası ile Sorgula' and a placeholder 'GU-YYYYMMDD-XXXXXX'. A blue button labeled 'Sorgula' is next to the search box. Below the search box, a blue box contains a note: 'Takip numarası başvuru tamamlandıktan sonra ekranda ve iletilen bilgilerde yer alır. Format: GU-YYYYMMDD-XXXXXX'.

Şekil 6. Başvuru takip ekranı.

İPUÇU

Birimlerinize gelen "başvurum ne oldu?" sorularında paydaşı bu ekrana yönlendirmek en hızlı yoldur; takip numarası kendisine e-posta ile gönderilmiştir.

6. BÖLÜM

Rektör

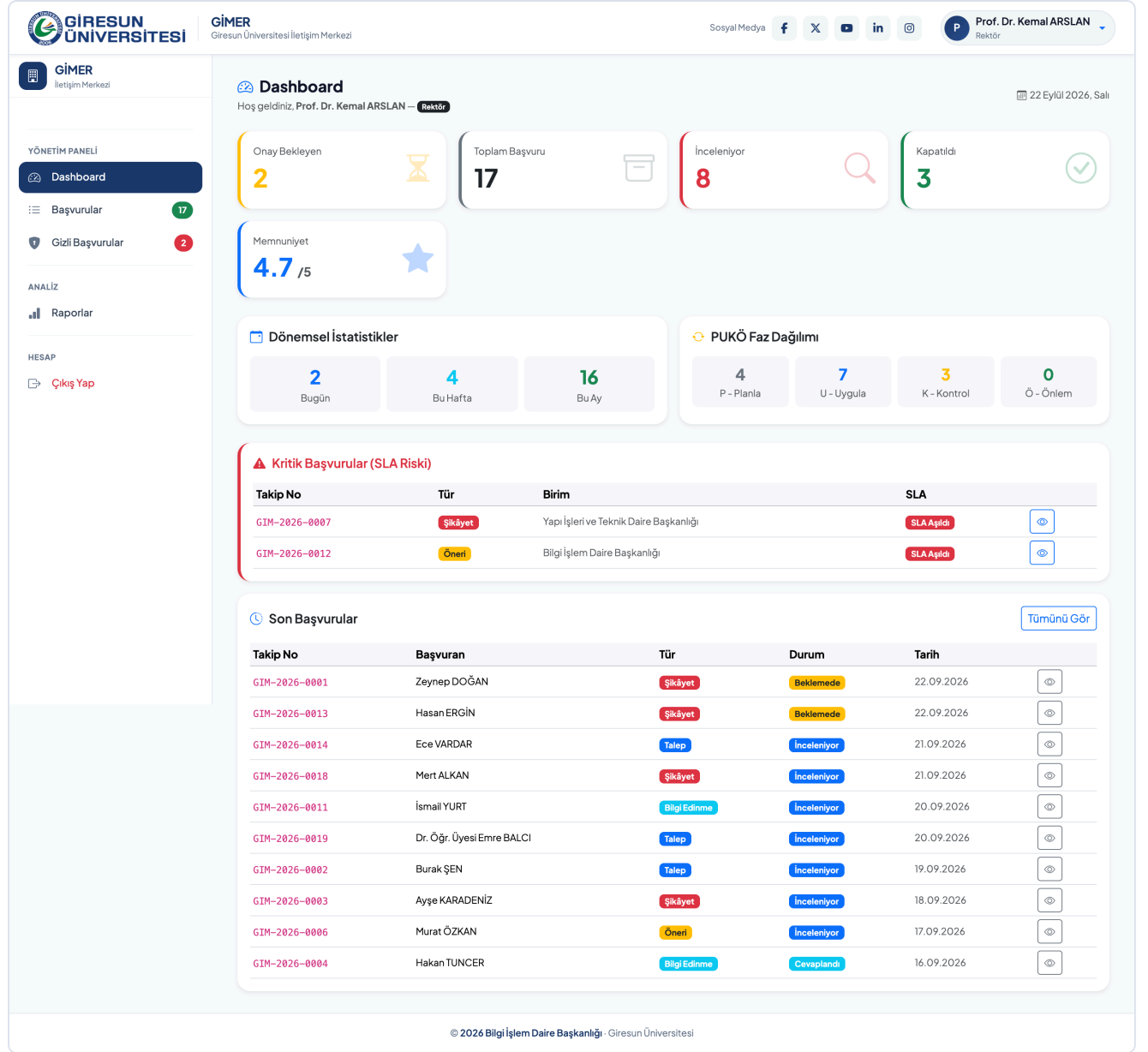
Rektör

GİMER'in üst yetkilisi · Gizli başvuruların tek muhatabı · Tüm başvurularda işlem yapabilir

Yönergenin 5 inci maddesi uyarınca GİMER'in üst yetkilisi Rektördür. Rektör sistemin işleyişini gözetir ve tüm başvurularda işlem yapabilir. Bu rolü diğerlerinden ayıran asıl yetki, **kimliğin gizli tutulması talep edilen başvuruların içeriğini görebilen tek rol olmasıdır.**

6.1 Genel görünüm

Rektör oturum açtığında Dashboard'a yönlendirilir ve Üniversite genelindeki bütün başvuruları görür. Sol menüde, diğer rollerde bulunmayan **Gizli Başvurular** başlığı yer alır; yanındaki kırmızı sayı, bekleyen gizli başvuru sayısını gösterir.



Şekil 7. Rektör dashboard'u – Üniversite geneli sayılar.

6.2 Gizli başvuru listesi

Gizli Başvurular ekranı, kimliğinin gizli tutulmasını talep eden paydaşların başvurularını listeler. Bu kayıtlar onay havuzuna hiç girmez, doğrudan bu ekrana düşer ve başka hiçbir kullanıcının ekranında görünmez.

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ | **GİMER** | Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

Sosyal Medya: f X YouTube in @

Prof. Dr. Kemal ARSLAN
Rektör

GİMER
İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

- Dashboard
- Başvurular (17)
- Gizli Başvurular (2)**
- ANALİZ
- Raporlar
- HESAP
- Çıkış Yap

Gizli Başvurular

ⓘ Bu ekrandaki başvurular ve içerikleri yalnızca Rektörlük tarafından görüntülenir. Kurum Yetkilisi ve diğer kullanıcılar bu kayıtlara erişemez.

Aktif 2 Tamamlanan 0

GİM-2026-0017 Talep Karar Bekliyor

Kimliği Gizli Başvuru Sahibi ⓘ

⌚ 21.09.2026 13:57

İncele

GİM-2026-0016 Şikâyet Birimde

Kimliği Gizli Başvuru Sahibi ⓘ

⌚ 19.09.2026 13:57 Mühendislik Fakültesi

İncele

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı - Giresun Üniversitesi

Şekil 8. Gizli başvuru listesi. Yalnızca Rektör bu ekranı görebilir.

6.3 Gizli başvuruyu değerlendirme

Listeden bir başvuru açıldığında başvuru metni tam hâliyle görüntülenir. Rektör bu noktada iki yoldan birini seçer:

- 1 Başvuru metnini olduğu gibi birime iletmek.** İletilecek İçerik alanında bu seçenek işaretlenir, **Birim Seç** listesinden ilgili birim seçilir ve gönderilir.
- 2 Kendi yazacağı bir açıklama veya soruyla bilgi istemek.** Başvuru metni birime hiç iletilmez; **Birime İletilecek Açıklama/Soru** alanına Rektörlükçe kaleme alınan metin yazılır ve ilgili birime gönderilir.

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ | **GİMER** | Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

Sosyal Medya: f, X, YouTube, in, @

Prof. Dr. Kemal ARSLAN
Rektör

GİMER
İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

- Dashboard
- Başvurular (17)
- Gizli Başvurular (2)**

ANALİZ

- Raporlar

HESAP

- Çıkış Yap

Gizli Başvuru İnceleme

GİM-2026-0017 | Talep | Karar Bekliyor | 21.09.2026 13:57

Ad Soyad: Kimliği Gizli Başvuru Sahibi

TC Kimlik: *****

E-posta: gizli2@example.com

Telefon: 05000002329

Konu: Ders görevlendirmelerine ilişkin bildirim

BAŞVURU METNİ (orijinal)

Bölümümüzde ders görevlendirmelerinin dağılımı hakkında bir hususu Rektörlük makamına iletmek istiyorum. Kimliğimin gizli tutulmasını talep ediyorum.

Birim İlet

Birim Seç *

-- Birim Seçiniz --

İletilecek İçerik *

- ☒ Başvuru metnini olduğu gibi ilet
- ☐ Kendi yazacağım ayrı bir açıklama/soru ile bilgi/cevap iste

Birim İlet

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı - Giresun Üniversitesi

Şekil 9. Rektörlük incelemesinde bekleyen gizli başvuru. Karar verilene kadar başvuru hiçbir birime iletilmez.

DİKKAT

Birime yalnızca **iletilmesi uygun görülen içerik** gider. Başvuru sahibinin kimliği ve orijinal metni, aksi seçilmedikçe birimde görünmez.

6.4 Birimin cevabını değerlendirme ve kapatma

Birim cevabını yazdığında kayıt başvuru sahibine doğrudan gitmez; önce Rektörlük onayına döner. Rektör bu aşamada cevabı yeterli bulursa başvuru sahibine gönderilecek **nihai yanıtı** oluşturur; yeterli bulmazsa birimden revize ister.

GİMER
Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

Sosyal Medya

Prof. Dr. Kemal ARSLAN
Rektör

GİZLİ BAŞVURU İNCELEME

GIN-2026-0016 **Şikâyet** **Birimde** 19.09.2026 13:57

Ad Soyad Kimliği Gizli Başvuru Sahibi

TC Kimlik *****

E-posta gizli@example.com

Telefon 05000002192

Konu Birim içi işleyişe ilişkin bildirim

BAŞVURU METNİ (orijinal)
Görev yaptığım birimde mesai saatlerinin uygulanmasına ilişkin bir hususu iletmek istiyorum. Kimliğimin gizli tutulmasını talep ediyorum.

Süreç Geçmişi

20.09.2026 13:57
Rektörlükçe hazırlanan açıklama ilgili birime iletili.

19.09.2026 13:57
Gizli başvuru alındı; doğrudan Rektörlük ekranına düştü.

Birimden Cevap Bekleniyor
Bu başvuru Mühendislik Fakültesi birimine iletili. Birimin cevabı geldiğinde burada onayınıza sunulacaktır.

BİRİME İLETİLEN AÇIKLAMA/SORU
Biriminizde mesai saatleri uygulamasının nasıl yürütüldüğü, giriş-çıkış takibinin hangi yöntemle yapıldığı hususunda bilgi verilmesi rica olunur.

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı - Giresun Üniversitesi

Şekil 10. Birime iletilmiş bir gizli başvuru. Sağ sütunda sürecin hangi aşamada olduğu ve birime iletilen metin görünür.

- 1 Başvuru metninin orijinali – yalnızca bu ekranda görünür.
- 2 Birime iletilen açıklama/soru.
- 3 Süreç geçmişi – gizli başvurularda da bütün işlemler kayıt altına alınır.

BAŞVURU SAHİBİNE NE GİDER?

Başvuru sahibine verilecek nihai cevabın içeriğine ve şekline **Rektör karar verir**. Başvuru sahibi, sürecin her aşamasında olağan şekilde bilgilendirilir.

6.5 Olağan başvurular

Rektör, gizli olmayan başvurularda da tüm ekranlara ve işlemlere erişebilir. Uygulamada bu yetki, sürecin tıkandığı veya doğrudan müdahale gereken durumlar için kullanılır; olağan işleyiş Kurum Yetkilisi ve birimler tarafından yürütülür.

7. BÖLÜM

Kurum Yetkilisi

Kurum Yetkilisi

Onay havuzunu yönetir · Başvuruyu tasnif edip birime yönlendirir · Süreleri ve eskalasyonu takip eder

Yönergenin 6 ncı maddesinde düzenlenen **GİMER Yetkilisi** görevi, sistemde **Kurum Yetkilisi** rolüyle yürütülür. Bu rol, başvurunun kuruma girdiği andan doğru birime ulaştığı ana kadar olan aşamanın sahibidir. Başvurunun hangi birime gideceğini belirleyen karar burada verilir ve **cevap süresi sayacı bu kararla başlar**.

7.1 Günlük iş akışı

- 1 Dashboard'u açın; **Kritik Başvurular (SLA Riski)** tablosunu gözden geçirin.
- 2 **Onay Havuzuna** geçin; bekleyen başvuruları tasnif edip birimlere yönlendirin.
- 3 Süresi daralan başvurularda ilgili birim yöneticisiyle iletişime geçin.
- 4 Gerekliyse **Kullanıcı Yönetimi** ve **Vekâlet Yönetimi** ekranlarından tanımları güncelleyin.

7.2 Onay havuzu

Onay Havuzu, henüz bir birime yönlendirilmemiş başvuruların beklediği ekrandır. Menü başlığının yanındaki kırmızı sayı, bekleyen başvuru sayısını gösterir.

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ | **GİMER** | Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

Sosyal Medya: f, X, y, in, @

Nurten AYDIN | Kurum Yetkilisi

GİMER | İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

- Dashboard
- Başvurular (17)
- Onay Havuzu (2)**

ANALİZ

- Raporlar

YÖNETİM

- Kullanıcı Yönetimi
- Vekâlet Yönetimi

HESAP

- Çıkış Yap

Onay Havuzu 2

Takip no, başvuran adı... Tüm Türler JF Tarihe görü Artan Filtrele

GIN-2026-0001 **Sikayet** **Öğrenci** **Beklemede**

Zeynep DOĞAN
Derslik ısıtma sorunu
22.09.2026 13:57 **AI Öneri:** Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı **%87**

GIN-2026-0013 **Sikayet** **İdari Personel** **Beklemede**

Hasan ERGİN
Asansör arızası
22.09.2026 13:57 **AI Öneri:** Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı **%93**

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı - Giresun Üniversitesi

Şekil 11. Onay havuzu. Her satırda takip numarası, başvuru türü, başvuran ve tarih yer alır.

İPUCU

Sistem, başvuru metnini analiz ederek bir **birim önerisi** ve buna ilişkin bir **güven puanı** üretir. Öneri bağlayıcı değildir; kararı siz verirsiniz, ancak yoğun günlerde tasnifi hızlandırır.

7.3 Başvuruyu birime yönlendirme

- 1 Onay havuzunda ilgili başvurunun satırındaki **İncele** düğmesine basın.
- 2 Açılan ekranda başvuru metnini ve başvuranın bilgilerini okuyun.
- 3 **Birim Seç** açılır listesinden başvurunun ilgili olduğu birimi seçin.
- 4 Gerekliyse **Onay Notu** alanına birime iletilecek kısa bir not yazın.
- 5 **Onayla ve Yönlendir** düğmesine basın.

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ | **GİMER** | Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

Sosyal Medya: f, X, YouTube, LinkedIn, Instagram

Nurten AYDIN | Kurum Yetkilisi

Başvuru İnceleme & Onay

GİM-2026-0001 | Şikâyet | 22.09.2026 13:57

Ad Soyad: Zeynep DOĞAN
TC Kimlik: 123*****78
E-posta: zeynep.dogan@ogrenci.giresun.edu.tr
Telefon: 05000000137
Konu: Derslik ısıtma sorunu

BAŞVURU METNİ
Mühendislik Fakültesi B blok 204 numaralı derslikte kalorifer peteklerinin bir haftadır ısınmadığını, sabah derslerinde sınıfın çok soğuk olduğunu bildirmek istiyorum. Gereğini arz ederim.

Akıllı Yönlendirme Önerisi: Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı | %87 güven

Onay & Birim Atama

Birim Seç: Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı

Onay Notu: Birime iletilecek not...

Onayla ve Birime At

İptal

SLA Süresi: 5 iş günü
Şikâyet: Onaylandıktan sonra SLA sayacı başlayacak.

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı - Giresun Üniversitesi

Şekil 12. Başvuru inceleme ve onay ekranı.

- 1 Başvuru metni ve başvuran bilgileri.
- 2 **Birim Seç** – başvurunun yönlendirileceği birim.
- 3 **Onay Notu** – birime iletilecek açıklama (zorunlu değildir).

DİKKAT

Yönlendirme yapıldığı anda **cevap süresi sayacı başlar** ve birim yöneticisine bildirim gider. Yanlış birime yönlendirilen başvuru, birim tarafından gerekçesiyle size iade edilir; bu da süre kaybına yol açar. Tasnifte tereddüt varsa başvuru metnini dikkatle okuyun.

7.4 Kapsam dışı iade

Üniversitenin görev ve yetki alanına girmeyen başvurular, işleme alınmak yerine gerekçesiyle birlikte başvuru sahibine iade edilir. **Bu yetki yalnızca Kurum Yetkilisindedir.**

Yönergenin 13 üncü maddesi uyarınca; belirli bir konu içermeyen, asılsız olduğu açıkça anlaşılan, hakaret veya suç unsuru taşıyan, yargıya intikal etmiş konulara ilişkin ya da daha önce aynı içerikle cevaplanmış başvurular da bu kapsamda değerlendirilebilir.

KİMLİĞİN GİZLİ TUTULMASI TALEBİ RET SEBEBİ DEĞİLDİR

Başvuru sahibinin kimliğini paylaşmaması veya gizli tutulmasını talep etmesi, tek başına başvurunun işleme alınmaması için sebep oluşturmaz. Konusu ve içeriği değerlendirilebilir nitelikteki başvurular gizlilik esasları çerçevesinde işleme alınır.

7.5 Süre takibi ve eskalasyon

Sürenin %90'ına ulaşan başvurularda sistem size otomatik bildirim üretir. Bu aşamada yapılacak iş, ilgili birim yöneticisiyle iletişime geçerek başvurunun sonuçlandırılmasını sağlamaktır. Süre aşılsa bildirim üst yönetime gider.

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

GİMER

İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

17

Onay Havuzu

2

ANALİZ

Raporlar

YÖNETİM

Kullanıcı Yönetimi

Vekâlet Yönetimi

HESAP

Çıkış Yap

Başvurular

17

Takip no, başvuran adı, konu...

Tüm Durumlar

Tüm Türler

Filtrele

Temizle

Takip No	Başvuran	Başvuran Tipi	Tür	Durum	PUKÖ	Birim	SLA	Tarih
GİM-2026-0001	Zeynep DOĞAN Derslik sıtma sorunu	Öğrenci	Şikâyet	Beklemede	P	-	0.0 gün	22.09.26
GİM-2026-0013	Hasan ERGİN Asansör arızası	İdari Personel	Şikâyet	Beklemede	P	-	0.0 gün	22.09.26
GİM-2026-0014	Ece VARDAR Yurt oda değişikliği	Öğrenci	Talep	İnceleniyor	U	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	2.3 gün	21.09.26
GİM-2026-0018	Mert ALKAN Kütüphane dış kullanıcı randevu sistemi	Öğrenci	Şikâyet	İnceleniyor	U	Mühendislik Fakültesi	2.3 gün	21.09.26
GİM-2026-0011	İsmail YURT Kütüphane dış kullanıcı üyelik...	Paydaş	Bilgi Edinme	İnceleniyor	U	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	2.3 gün	20.09.26
GİM-2026-0019	Dr. Öğr. Üyesi Emre BALCI Projeksiyon cihazı talebi	Akademik Personel	Talep	İnceleniyor	K	Mühendislik Fakültesi	3.2 gün	20.09.26
GİM-2026-0002	Burak ŞEN Transkript talebi	Öğrenci	Talep	İnceleniyor	U	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	2.2 gün	19.09.26
GİM-2026-0003	Ayşe KARADENİZ Yemekhane kuryuğu	Öğrenci	Şikâyet	İnceleniyor	U	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	1.2 gün	18.09.26
GİM-2026-0006	Murat ÖZKAN Kütüphane çalışma saatleri	İdari Personel	Öneri	İnceleniyor	U	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	2.2 gün	17.09.26
GİM-2026-0004	Hakan TUNCER Yatay geçiş kontenjanı	Paydaş	Bilgi Edinme	Cevaplandı	K	Mühendislik Fakültesi	1.2 gün	16.09.26
GİM-2026-0007	Selin BOZKURT Otopark aydınlatması	Öğrenci	Şikâyet	İnceleniyor	U	Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	-0.8 gün	16.09.26
GİM-2026-0009	Fatma GÜNDÜZ Diploma örneği	Paydaş	Talep	İade Edildi	P	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	0.0 gün	14.09.26
GİM-2026-0012	Doç. Dr. Pınar SOYSAL Ders programı yazılımı önerisi	Akademik Personel	Öneri	Cevaplandı	K	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	-2.7 gün	13.09.26
GİM-2026-0010	Adı Belirtilmemiş Belediye otobüs saatleri	Paydaş	Şikâyet	Kapsam Dışı	P	-	0.0 gün	12.09.26
GİM-2026-0005	Dr. Öğr. Üyesi Canan İŞİK Laboratuvar internet kesintisi	Akademik Personel	Şikâyet	Kapatıldı	Kapandı	Mühendislik Fakültesi	-4.8 gün	10.09.26
GİM-2026-0008	Onur KAPLAN Öğrenci İşleri personeline teğ...	Öğrenci	Memnuniyet	Kapatıldı	Kapandı	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	-8.8 gün	02.09.26
GİM-2026-0015	Kaan ÖZTÜRK Sınav sonucu itirazı süreci	Öğrenci	Şikâyet	Kapatıldı	Kapandı	Mühendislik Fakültesi	-13.8 gün	28.08.26

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı - Giresun Üniversitesi

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı - Giresun Üniversitesi

Şekil 13. Kurum Yetkilisinin başvuru listesi – Üniversite genelindeki bütün başvurular görünür.

7.6 Kullanıcı yönetimi

Kurum Yetkilisi, bütün birimler için kullanıcı tanımlayabilir ve rol atayabilir. Uygulamada birim yöneticilerinin ve kurum düzeyindeki yetkililerin tanımlanması bu ekrandan yapılır; birimlerin işlem yetkililerini ise kendi birim yöneticileri tanımlar.

**GİRESUN**
ÜNİVERSİTESİ

**GİRER**
İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

 Dashboard

 Başvurular

17

 Onay Havuzu

2

ANALİZ

 Raporlar

YÖNETİM

Kullanıcı Yönetimi

Vekâlet Yönetimi

HESAP

 Çıkış Yap

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

Sosyal Medya

N

Nurten AYDIN

Kurum Yetkilisi

Kullanıcı Yönetimi

Yeni Kullanıcı

Ad, email...

Tüm Roller

Tüm Birimler

Filtrele

Ad Soyad	Email	Rol	Birim	Ünvan	Telefon	Durum
Burak TEKİN	sistem.yoneticisi@giresun.edu.tr	Sistem Yöneticisi	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Mühendis	0454 310 1016	Aktif
Derya UYSAL	sks.yoneticisi@giresun.edu.tr	Birim Yöneticisi	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	Daire Başkanı	0454 310 1020	Aktif
Doç. Dr. Serkan POLAT	birim.yoneticisi@giresun.edu.tr	Birim Yöneticisi	Mühendislik Fakültesi	Doçent	0454 310 1013	Aktif
Elif KOÇ	islem.yetkilisi@giresun.edu.tr	İşlem Yetkilisi	Mühendislik Fakültesi	Fakülte Sekreteri	0454 310 1014	Aktif
Gökhan ERDEM	islem2@giresun.edu.tr	İşlem Yetkilisi	Mühendislik Fakültesi	Şef	0454 310 1017	Aktif
Merve ÇETİNKAYA	kalite@giresun.edu.tr	Kalite Koordinatörlüğü	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Öğretim Görevlisi	0454 310 1015	Aktif
Nurten AYDIN	kurum.yetkilisi@giresun.edu.tr	Kurum Yetkilisi	Genel Sekreterlik	Şef	0454 310 1012	Aktif
Prof. Dr. Kemal ARSLAN	rektor@giresun.edu.tr	Rektör	Rektörlük	Profesör	0454 310 1011	Aktif
Sevgi ALTUN	oidb.yoneticisi@giresun.edu.tr	Birim Yöneticisi	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Daire Başkanı	0454 310 1018	Aktif
Tolga BAYRAM	oidb.islem@giresun.edu.tr	İşlem Yetkilisi	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Şube Müdürü	0454 310 1019	Aktif

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı | Giresun Üniversitesi

Şekil 14. Kullanıcı yönetimi ekranı – bütün roller ve birimler görünür.

- 1 Sağ üstteki **Yeni Kullanıcı** düğmesine basın.
- 2 **Birim Seç** listesinden birimi seçin.
- 3 **Personel Seç** listesinden kişiyi seçin; ad, e-posta, unvan ve telefon bilgileri personel sisteminden otomatik gelir.
- 4 **Rol** alanından tanımlanacak rolü seçin.
- 5 **Hesap aktif** ve **bildirim yöntemi** seçeneklerini gözden geçirip kaydedin.

The screenshot displays the GİMER (Giresun University İletişim Merkezi) User Management interface. The main table lists users with columns: Ad Soyad, Email, Rol, Birim, Ünvan, Telefon, and Durum. A modal window titled 'Yeni Kullanıcı Ekle' is open, showing a form to add a new user. The form includes a dropdown for 'Birim Seç' (Select Unit) and a note: 'Düzenleme modunda birim ve ad soyad değiştirilemez; personel yeniden seçilmeden diğer bilgiler güncellenebilir.' (In edit mode, unit and name/surname cannot be changed; other information can be updated without reselecting personnel). The modal also has a checkbox for 'Bu kullanıcı LDAP ile doğrulanacaktır. Şifre GİMER'de saklanmaz.' (This user will be verified by LDAP. Password will not be saved in GİMER). The modal has 'İptal' (Cancel) and 'Kaydet' (Save) buttons.

Ad Soyad	Email	Rol	Birim	Ünvan	Telefon	Durum
Burak TEKİN	sistem.yoneticisi@giresun.edu.tr	Sistem Yöneticisi	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Mühendis	0454 310 1016	Aktif
Derya UYSAL	sks.yoneticisi@giresun.edu.tr	Birim Yöneticisi	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	Daire Başkanı	0454 310 1020	Aktif
Doç. Dr. Serkan POLAT	birim.yoneticisi@giresun.edu.tr	Birim Yöneticisi	Mühendislik Fakültesi	Doçent	0454 310 1013	Aktif
Elif KOÇ					0454 310 1014	Aktif
					0454 310 1017	Aktif
					0454 310 1015	Aktif
					0454 310 1012	Aktif
					0454 310 1011	Aktif
					0454 310 1018	Aktif
					0454 310 1019	Aktif

Şekil 15. Yeni kullanıcı tanımlama penceresi.

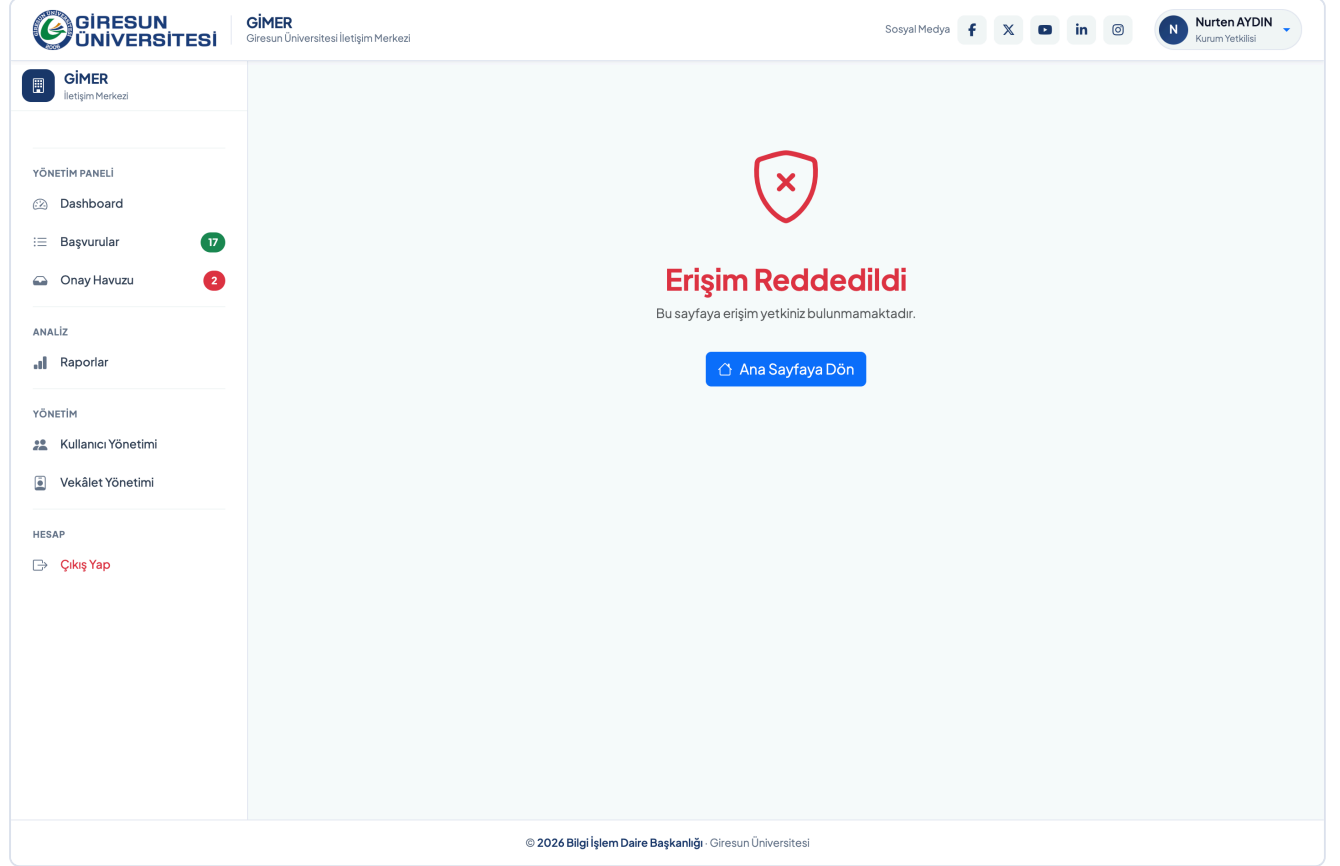
TANIMLANAN KİŞİYE NE OLUR?

Kayıt tamamlandığında ilgili personele, sisteme tanımlandığını ve hangi rolle yetkilendirildiğini bildiren bir e-posta otomatik olarak gönderilir.

7.7 Sistem ayarları ve kara liste

Sistem Ayarları ekranı iki işi görür. Birincisi **başvuru sıklığı sınırı**: aynı kişiden belirli bir zaman penceresinde kabul edilecek azami başvuru sayısı burada tanımlanır. Özellik varsayılan olarak kapalıdır ve bilinçli olarak açılmalıdır.

İkincisi **kara liste**: sistemi kötüye kullandığı tespit edilen bir başvurudan yeni başvuru alınmasını engeller. Kayıt, serbest metin girilerek değil, **mevcut bir başvuru seçilerek** eklenir; böylece T.C. kimlik numarası gibi hassas bir değer hiçbir ekranda elle girilmez veya görüntülenmez. Kara liste kayıtları silinmez, yalnızca kaldırılmış olarak işaretlenir; kimin ne zaman, neden eklediği ve kaldırdığı denetim amacıyla kayıtlı kalır.



Şekil 16. Sistem ayarları ve kara liste ekranı.

DİKKAT

Kara liste ve başvuru sıklığı sınırı, paydaşın başvuru hakkını doğrudan kısıtlayan araçlardır. Yalnızca sistemin açıkça kötüye kullanıldığı hâllerde ve gerekçesi yazılarak kullanılmalıdır.

8. BÖLÜM

Birim Yöneticisi

Birim
Yöneticisi

Birimine düşen başvuruyu işlem yetkilisine atar · Süreci denetler · Biriminin işlem yetkililerini tanımlar

Birim yöneticisi; dekan, enstitü/yüksekokul/meslek yüksekokulu müdürü, daire başkanı, hukuk müşaviri, koordinatör ve işletme müdürü gibi birim amirleridir. Yönergenin 7 nci maddesi uyarınca birimine yönlendirilen başvuruyu uygun bir işlem yetkilisine atar ve süreci denetler. **Başvurunun süresinde sonuçlandırılmasından birim yöneticisi sorumludur.**

8.1 İlk iş: işlem yetkililerini tanımlamak

Birimine bir başvuru düştüğünde atama yapabilmeniz için, biriminizde önceden en az bir **işlem yetkilisi** tanımlanmış olmalıdır. Bu tanımlama merkezi olarak yapılmaz; **birim yöneticisi kendi personelinin kendisi tanımlar.**

Kullanıcı Yönetimi

Ad Soyad Email Rol Birim Ünvan Telefon Durum

Elif KOÇ	islem.yetkilisi@giresun.edu.tr	İşlem Yetkilisi	Mühendislik Fakültesi	Fakülte Sekreteri	0454 310 1014	Aktif
Gökhan ERDEM	islem2@giresun.edu.tr	İşlem Yetkilisi	Mühendislik Fakültesi	Şef	0454 310 1017	Aktif

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı · Giresun Üniversitesi

Şekil 17. Birim yöneticisinin kullanıcı yönetimi ekranı. Listede yalnızca kendi biriminin işlem yetkilileri görünür.

- 1 Sol menüden **Kullanıcı Yönetimi** ekranını açın.
- 2 Sağ üstteki **Yeni Kullanıcı** düğmesine basın.
- 3 **Birim Seç** alanı biriminizle dolu gelir ve değiştirilemez.

- 4 **Personel Seç** listesinden görevlendireceğiniz personeli seçin. Listede yalnızca biriminizde görev yapan personel çıkar; ad, e-posta, unvan ve telefon bilgileri otomatik dolar.
- 5 **Rol** alanı **İşlem Yetkilisi** olarak sabittir.
- 6 **Hesap aktif** seçeneğinin açık olduğundan emin olun, **E-posta bildirimi** tercihini gözden geçirin ve kaydedin.

Şekil 18. Birim yöneticisinin yeni kullanıcı tanımlama penceresi.

- 1 **Birim Seç** – biriminizle dolu gelir, değiştirilemez.
- 2 **Personel Seç** – yalnızca biriminizin personeli listelenir.
- 3 **Rol** – İşlem Yetkilisi olarak sabittir; bir birim yöneticisi başka rol atayamaz.

İPUCU

Biriminizde **en az iki işlem yetkilisi** tanımlamanız önerilir. İzin, görevlendirme ve iş yoğunluğu hâllerinde başvurular beklemez.

TANIMLANAN PERSONELE BİLDİRİM GİDER

Kayıt tamamlandığında ilgili personele, sisteme tanımlandığını ve kurumsal e-posta adresi ile şifresini kullanarak giriş yapabileceğini bildiren bir e-posta otomatik olarak gönderilir.

8.2 Birime düşen başvuruyu atama

Biriminize bir başvuru yönlendirildiğinde size e-posta bildirimi gelir ve kayıt **Başvurular** listenizde görünür.

- 1 **Başvurular** listesinden başvuruyu açın.
- 2 Başvuru metnini okuyun; konunun biriminizin görev alanına girdiğini teyit edin.
- 3 **İşlem Yetkilisine Ata** bölümündeki açılır listeden personeli seçin.
- 4 **Ata** düğmesine basın. Seçilen personele bildirim gider ve başvuru onun listesine düşer.

GİRESUN
ÜNİVERSİTESİ

GİMER
İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboards

Başvurular6

Rektörlükten Gelenler1

ANALİZ

Raporlar

YÖNETİM

Kullanıcı Yönetimi

HESAP

Çıkış Yap

Sosyal Medya

fXytin

DDoç. Dr. Serkan POLAT
Birim Yöneticisi

←GİM-2026-0018ŞikâyetİnceleniyorPUKÖ-UÖğrenci

SLA Durumu
✓Normal
2.2 gün kaldı

Başvuru Bilgileri

Ad Soyad
Mert ALKAN

TC Kimlik
680*****24

E-posta
mert.alkan@ogrenci.giresun.edu.tr

Telefon
05000002466

ÖĞRENCİ

Öğrenci No
220301067

Fakülte
Mühendislik Fakültesi

Bölüm
Bilgisayar Mühendisliği

KONU
Laboratuvar randevu sistemi

BAŞVURU METNİ

Bilgisayar laboratuvarının ders dışı saatlerde kullanımı için randevu sistemi olmadığından, gittiğimizde çoğu zaman salon dolu oluyor.

İşlem Yetkilisine At

-- Personel Seçiniz --Ata

Kök Neden Analizi

Sistem

Açıklama...

Kaydet

Resmi Yanıt

Başvuru sahibine iletilecek resmi yanıtı yazınız...

Yanıt Gönder

Başvuruyu İade Et

Başvuru biriminiz ilgilendirmiyorsa Kurum Yetkilisine geri iade edebilirsiniz. Başvuru kapanmaz, başvurana bildirim gönderilmez.

Gerekçe *

İade gerekçesini açıklayınız...

Kurum Yetkilisine İade Et

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı - Giresun Üniversitesi

Şekil 19. Birime düşmüş, henüz atanmamış bir başvuru. Birim yöneticisi bu ekrandan atamayı yapar.

- 1 Başvuru bilgileri ve metni.
- 2 **İşlem Yetkilisine Ata** – yalnızca biriminizin işlem yetkilileri listelenir.
- 3 **Başvuruyu İade Et** – başvuru biriminizin görev alanına girmiyorsa gerekçe yazılarak Kurum Yetkilisine geri gönderilir.
- 4 Sağ sütun: SLA bitiş tarihi ve işlem geçmişi.

DİKKAT

Atama yapılmadığı sürece de **süre işlemeye devam eder**. Birime düşen başvuruyu aynı gün içinde atamak, süre yönetiminin en kritik adımıdır.

8.3 Yanlış yönlendirilen başvuruyu iade etme

Başvuru biriminizin görev alanına girmiyorsa, çözüm üretmeye çalışmak yerine gerekçesiyle birlikte Kurum Yetkilisine iade edin.

- 1 Detay ekranında **Başvuruyu İade Et** bölümüne gidin.
- 2 **Gerekçe** alanına iade sebebini ve mümkünse hangi birimin ilgili olduğunu yazın.
- 3 **Kurum Yetkilisine İade Et** düğmesine basın.

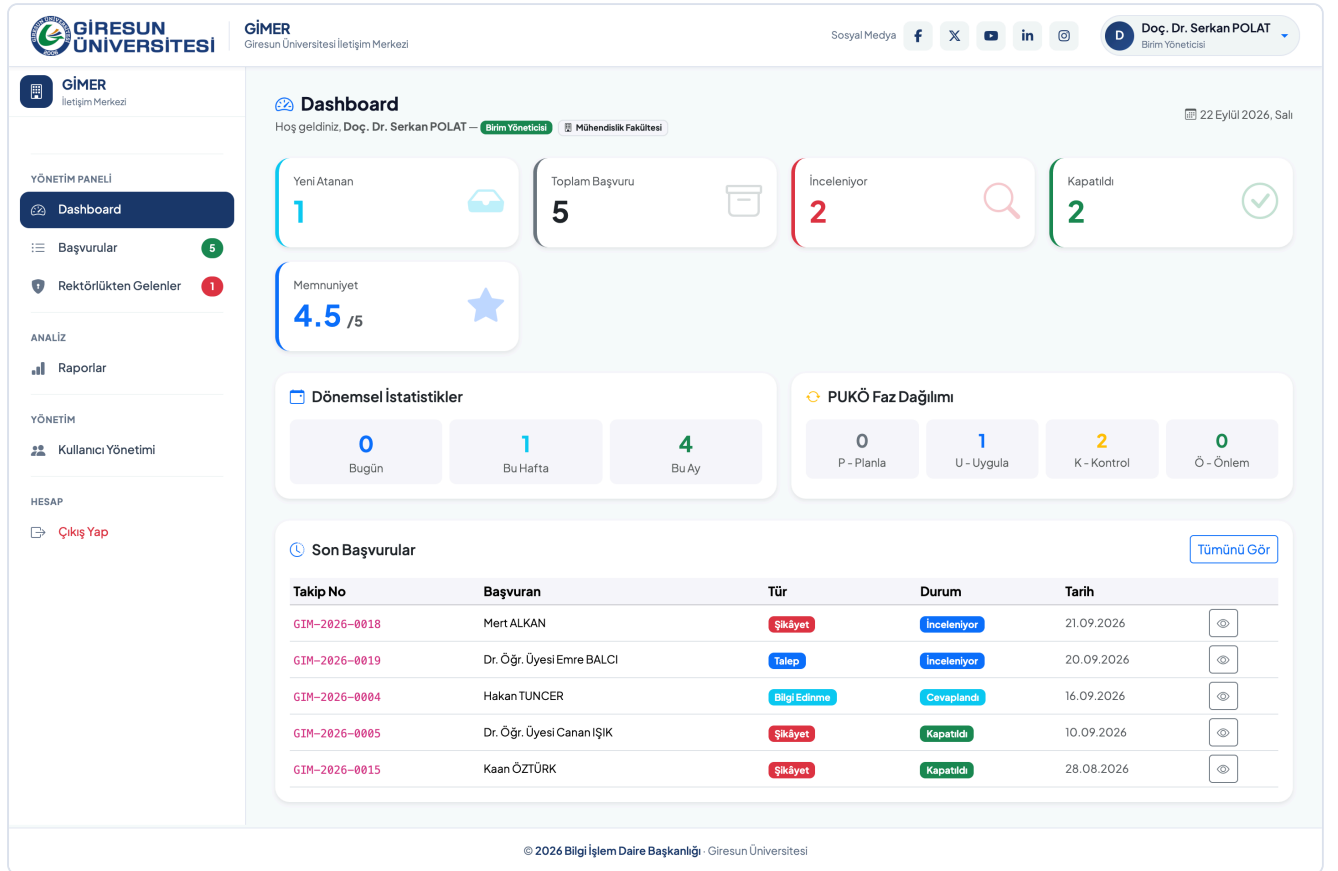
İÇ İADE NEDİR, DIŞ İADE NEDİR?

İç iade başvuruyu kurum içinde bir önceki role geri gönderir; başvuru kapanmaz ve başvurana bildirim gitmez. **Kapsam dışı iade** ise başvuruyu gerekçesiyle birlikte başvuru sahibine geri gönderir ve yalnızca Kurum Yetkilisi tarafından yapılabilir.

8.4 Süreci denetleme

Atama yaptıktan sonra sorumluluğunuz sona ermez. Sürenin %75'ine ulaşıldığında size uyarı bildirimi gelir. Bu aşamada işlem yetkilisiyle görüşerek başvurunun sonuçlandırılmasını sağlamanız beklenir.

Kapatma işlemi de birim yöneticisine aittir: işlem yetkilisi yanıtı gönderdikten ve gerekiyorsa iyileştirme aksiyonunu tanımladıktan sonra, süreci gözden geçirip başvuruyu kapatırsınız.



Şekil 20. Birim yöneticisi dashboard'u. Sayılar yalnızca kendi birimini kapsar.

8.5 Rektörlükten gelen gizli başvurular

Sol menüdeki **Rektörlükten Gelenler** başlığı, Rektörlükçe biriminize iletilen gizli başvuruları gösterir. Bu kayıtlar olağan başvurulardan farklı işler:

- Ekranda yalnızca **Rektörlükçe iletilmesi uygun görülen içerik** yer alır; başvuru sahibinin kimliği ve aksi belirtilmedikçe orijinal metin görünmez.
- Bu kayıtları biriminizdeki **işlem yetkilileri göremez**; süreci bizzat siz yürütürsünüz.
- Yazdığınız cevap başvuru sahibine doğrudan gitmez; önce **Rektörlüğe** döner.
- Rektörlük cevabı yeterli bulmazsa revize isteyebilir.

The screenshot shows the GİMER web application interface. The top header includes the GİRESUN ÜNİVERSİTESİ logo, GİMER Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi, and social media links. The user profile of Doç. Dr. Serkan POLAT is shown. The left sidebar contains navigation options: YÖNETİM PANELİ, Dashboard, Başvurular (5), Rektörlükten Gelenler (1), ANALİZ, Raporlar, YÖNETİM, Kullanıcı Yönetimi, HESAP, and Çıkış Yap. The main content area is titled 'Rektörlükten Gelen Konu'. A yellow warning box states: 'Başvuru sahibinin kimlik bilgileri gizlidir. Cevabınız doğrudan başvuru sahibine gitmez, önce Rektörlük onayına sunulur.' Below this, a request card for 'GİM-2026-0016' is shown, marked as 'Şikâyet' and 'Cevabınız Bekleniyor'. The request details are: 'REKTÖRLÜĞÜN AÇIKLAMASI/SORUSU' and 'Biriminizde mesai saatleri uygulamasının nasıl yürütüldüğü, giriş-çıkış takibinin hangi yöntemle yapıldığı hususunda bilgi verilmesi rica olunur.' A 'Süreç Geçmişi' (Process History) section shows two steps: '20.09.2026 13:57 Rektörlükçe hazırlanan açıklama ilgili birime iletildi.' and '19.09.2026 13:57 Gizli başvuru alındı; doğrudan Rektörlük ekranına düştü.' On the right, there is a 'Cevap Ver' (Reply) section with a text area for the response and a 'Rektörlüğe Gönder' (Send to Rectorate) button.

Şekil 21. Rektörlükten gelen bir gizli başvuru. Birim yöneticisi yalnızca kendisine iletilen metni görür.

- 1 Rektörlükçe iletilen açıklama/soru.
- 2 Cevap alanı – yazılan cevap doğrudan başvurana değil, Rektörlüğe gider.

9. BÖLÜM

İşlem Yetkilisi

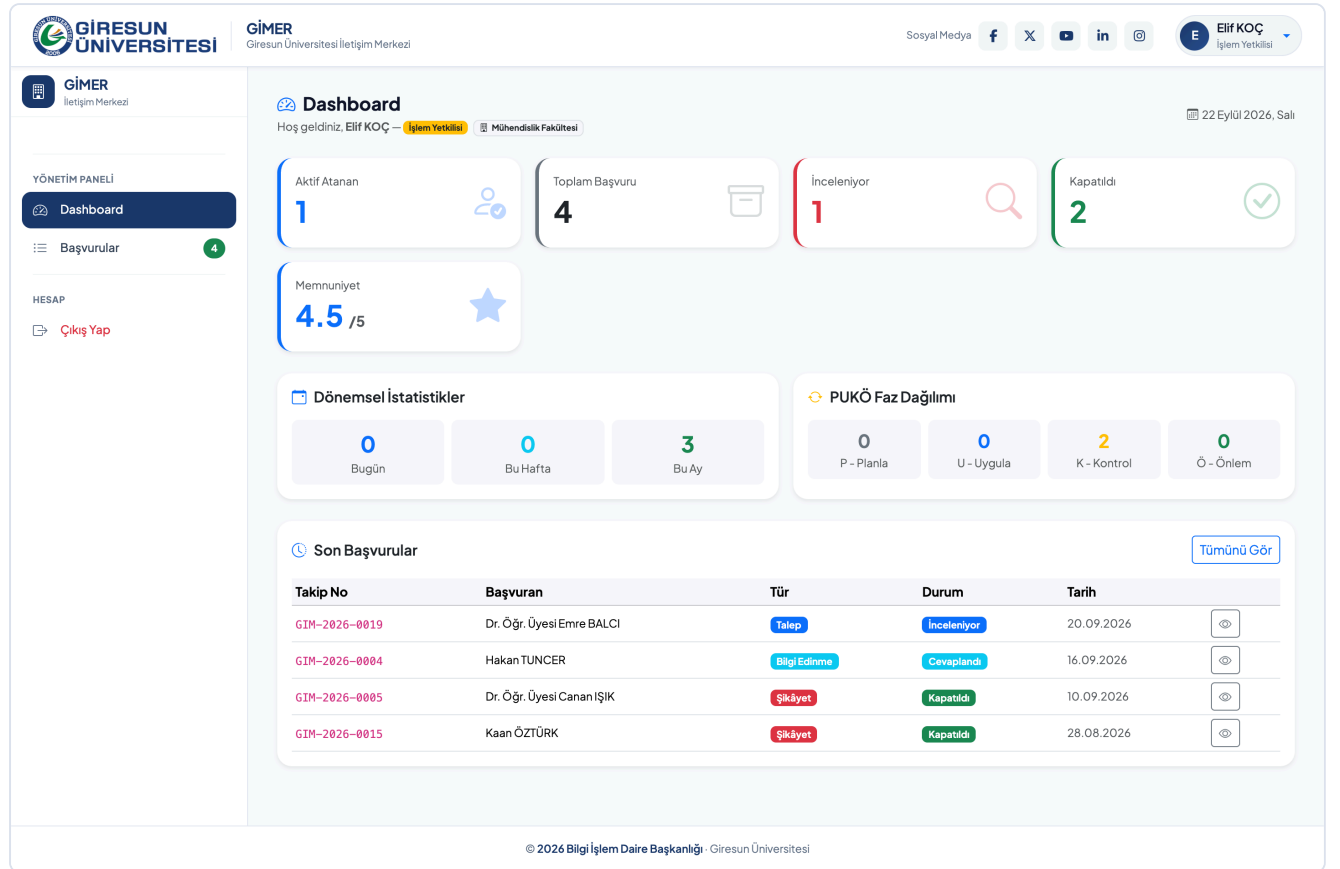
İşlem Yetkilisi

Başvuruyu inceler · Kök neden analizi yapar · Resmî yanıtı hazırlar · İyileştirme aksiyonunu kanıtlarıyla işler

İşlem yetkilisi, başvurunun fiilen çözüldüğü aşamanın sahibidir. Yönergenin 7 nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi uyarınca başvuruyu inceler, gerektiğinde kök neden analizi yapar, resmî yanıtı hazırlar ve gerekli iyileştirme aksiyonunu tanımlayarak kanıtlarıyla birlikte sisteme işler.

9.1 Size atanan başvurular

Size bir başvuru atandığında e-posta bildirimi alırsınız. **Başvurular** listenizde yalnızca size atanmış kayıtlar görünür.



Şekil 22. İşlem yetkilisi dashboard'u – yalnızca kendi atamalarınızı gösterir.

9.2 Başvuruyu inceleme

- 1 Listedeki başvuruyu açın. Üst şeritte türü, durumu, PUKÖ fazını ve **kalan süreyi** görürsünüz.
- 2 **Başvuru Bilgileri** bölümünde başvuranın kim olduğunu ve konunun ne olduğunu okuyun.

- 3 Varsa ekleri inceleyin.
- 4 Konuyu birimde araştırın; gerekiyorsa ilgili personelle görüşün.

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
İletişim Merkezi

GİMER
Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

Sosyal Medya

Elif KOÇ
İşlem Yetkilisi

GİMER
İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ
Dashboard
Başvurular 4
HESAP
Çıkış Yap

←
GİM-2026-0019
Talep
İnceleniyor
PUKÖ-K
Akademik Personel

SLA Durumu
Normal
3.2 gün kaldı

Başvuru Bilgileri
Ad Soyad
Dr. Öğr. Üyesi Emre BALCI
E-posta
emre.balci@giresun.edu.tr
TC Kimlik
791*****35
Telefon
05000002603
AKADEMİK PERSONEL
Unvan
Doktor Öğretim Üyesi
Görev Tipi
Akademik
Birim
Elektrik-Elektronik Mühendisliği
KONU
Projeksiyon cihazı talebi
BAŞVURU METNİ
D-103 numaralı dersliğin projeksiyon cihazı görüntüyü bulanık yansıtıyor. Değişimi veya bakımı için talepte bulunuyorum.

Özet
Oluşturma 20.09.2026 13:57
Onay 20.09.2026 15:57
Birim Mühendislik Fakültesi
Yetkili Elif KOÇ
SLA Bitiş 25.09.2026

PUKÖ Geçişleri
U → K 22.09.13:58

İşlem Geçmişi
Henüz işlem kaydı yok

Atanan Yetkili: **Elif KOÇ**

Kök Neden Analizi
Sistem Açıklama... **Kaydet**

Resmî Yanıt
Başvuru sahibine iletilecek resmî yanıtı yazınız...
Yanıt Gönder

Başvuruyu İade Et
Başvuru sizin sorumluluğunuzda/biriminizde olmadığını düşünüyorsanız Birim Yöneticisine geri iade edebilirsiniz. Başvuru kapanmaz, başvurana bildirim gönderilmez.
Gerekçe *
İade gerekçesini açıklayınız...
Birim Yöneticisine İade Et

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı - Giresun Üniversitesi

Şekil 23. Size atanmış, incelenmekte olan bir başvurunun detay ekranı.

- 1 Üst şerit: takip numarası, tür, durum, PUKÖ fazı ve **SLA durumu / kalan gün**.
- 2 Başvuru bilgileri ve metni.
- 3 **Kök Neden Analizi** – kategori seçilir ve açıklama yazılır.
- 4 **Resmî Yanıt** – başvuru sahibine gidecek metin.
- 5 **Başvuruyu İade Et** – başvuru size yanlış atandıysa birim yöneticinize geri gönderirsiniz.

9.3 Kök neden analizi

Kök neden analizi, şikâyet ve talep türündeki başvurularda sorunun neden ortaya çıktığını kayda geçirir. Bu kayıt, benzer başvuruların tekrarını önlemeye yönelik kurumsal hafızayı oluşturur ve kalite raporlarında kullanılır.

- 1 **Kök Neden Analizi** bölümünde dört kategoriden birini seçin.
- 2 Açıklama alanına sorunun kaynağını somut biçimde yazın.
- 3 **Kaydet** düğmesine basın.

Kategori	Ne zaman seçilir	Örnek
Sistem	Sorun bir altyapı, donanım veya yazılımdan kaynaklanıyorsa	Erişim noktasının kapasitesi yetersiz
Süreç	Sorun işin yapılış biçiminden, tanımlı olmayan bir adımdan kaynaklanıyorsa	Talep formunun hangi birime gideceği belirsiz
Personel	Sorun bilgi eksikliği veya uygulama hatasından kaynaklanıyorsa	Mevzuat değişikliğinin ilgili personele duyurulmamış olması
Dış Etken	Sorun kurumun denetimi dışındaki bir sebepten kaynaklanıyorsa	Tedarikçi kaynaklı gecikme

İPUCU

Açıklamayı “çözdük” diye değil, “**neden oldu**” diye yazın. “Peteği değiştirdik” bir çözümdür; “sezon öncesi bakım planı yapılmadığı için arıza sezon içinde ortaya çıktı” bir kök nedendir. Raporlarda anlamlı olan ikincisidir.

9.4 Resmî yanıt oluşturma

- 1 **Resmî Yanıt** alanına başvuru sahibine gidecek metni yazın.
- 2 Metni gözden geçirin; gönderildikten sonra başvuru sahibine ulaşır.
- 3 **Yanıt Gönder** düğmesine basın. Başvurunun durumu **Cevaplandı** olur ve başvuru sahibine bildirim gider.

YANIT NASIL YAZILMALI?

Yanıt kurumun resmî cevabıdır. Başvuru sahibine hitapla başlayın, ne yapıldığını veya yapılacağını somut olarak yazın, varsa tarih verin ve kısa tutun. Başvuranın anlamayacağı kısaltma ve iç terimlerden kaçının.

DİKKAT

Yanıt gönderildikten sonra metin üzerinde değişiklik yapılamaz. Göndermeden önce mutlaka okuyun.

9.5 İyileştirme aksiyonu ve kanıt

Yanıt gönderildikten sonra, gerekiyorsa bir iyileştirme aksiyonu tanımlanır. Bu adım, başvurunun yalnızca cevaplanmakla kalmayıp **tekrarının önlenmesini** sağlayan adımdır ve başvuruyu PUKÖ

döngüsünün **Ö (Önlem Al)** fazına taşır.

- 1 **İyileştirme Aksiyonları** bölümünde aksiyon türünü seçin: **Önleyici**, **Düzeltilici** veya **İyileştirici**.
- 2 Yapılan veya yapılacak işi açıklama alanına yazın.
- 3 **Hedef tarih** belirleyin.
- 4 **Ekle** düğmesine basın.
- 5 Aksiyon tamamlandığında kanıtını (tutanak, rapor, fotoğraf vb.) yükleyin ve etkinlik puanını girin.

Aksiyon türü	Anlamı
Önleyici	Henüz gerçekleşmemiş bir sorunun ortaya çıkmasını engellemeye yöneliktir.
Düzeltilici	Ortaya çıkmış bir sorunun tekrarını önlemeye yöneliktir.
İyileştirici	Sorun olmasa da mevcut durumu daha iyi hâle getirmeye yöneliktir.

KANIT NEDEN ÖNEMLİ?

İyileştirme kayıtları ve kanıtları, kalite güvencesi ve YÖKAK değerlendirme süreçlerinde Üniversitenin **kanıtı** olarak kullanılır. Kanıtsız bir aksiyon kaydı, raporda beyan olarak kalır.

9.6 Yanlış atanan başvuruyu iade etme

Başvuru size yanlış atandıysa veya konusu görev alanınıza girmiyorsa, **Başvuruyu İade Et** bölümüne gerekçe yazarak **Birim Yöneticisine İade Et** düğmesine basın. Başvuru kapanmaz, başvuru sahibine bildirim gitmez; kayıt birim yöneticinize döner.

9.7 Kapanış

Yanıt gönderildikten ve gerekiyorsa iyileştirme aksiyonu işlendikten sonra başvuruyu **birim yöneticisi** kapatır. Kapanıştan sonra başvuru sahibinden beş üzerinden bir memnuniyet değerlendirmesi alınabilir; Üniversitenin memnuniyet hedefi **5 üzerinden 4,0**'dır.

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

←

GİM-2026-0005

Şikâyet

Kapatıldı

PUKÖ-Kapandı

Akademik Personel

Özet

Oluşturma

Onay

Birim

Yetkilil

SLA Bittiği

Cevap

10.09.2026 13:57

10.09.2026 15:57

Mühendislik Fakültesi

Elif KOÇ

15.09.2026

12.09.2026 13:57

PUKÖ Geçişleri

O →

Kapandı

13.09.13:57

K →

D

12.09.13:57

U →

K

11.09.13:57

P →

U

10.09.13:57

İşlem Geçmişi

Başvuru kapatıldı.

Doç. Dr. Serkan POLAT

13.09.2026 13:57

Resmî yanıt oluşturuldu ve başvuru sahibine gönderildi.

Elif KOÇ

12.09.2026 13:57

İyileştirme aksiyonu tanımlandı ve kanıt yüklendi.

Elif KOÇ

12.09.2026 13:57

Kök neden analizi yapıldı (Sistem).

Elif KOÇ

11.09.2026 13:57

Başvuru portal üzerinden alındı.

10.09.2026 13:57

Başvuru Mühendislik Fakültesine yönlendirildi.

Nurten AYDIN

10.09.2026 13:57

Başvuru işlem yetkilisi Elif KOÇ'a atandı.

Doç. Dr. Serkan POLAT

10.09.2026 13:57

Başvuru Bilgileri

Ad Soyad

Dr. Öğr. Üyesi Canan IŞIK

TC Kimlik

567*****34

E-posta

canan.isik@giresun.edu.tr

AKADEMİK PERSONEL

Unvan

Doktor Öğretim Üyesi

Birim

Metalurji ve Malzeme Mühendisliği

KONU

Laboratuvar internet kesintisi

BAŞVURU METNİ

Mühendislik Fakültesi malzeme laboratuvarında kablosuz ağ bağlantısı gün içinde sık sık kesiliyor. Ölçüm cihazlarının veri aktarımı bu yüzden yarım kalıyor.

Atanan Yetkili: Elif KOÇ

Gönderilen Yanıt

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Canan IŞIK, Bildirimizin üzerine laboratuvarında yapılan incelemede erişim noktasının kapasitesinin yetersiz kaldığı tespit edilmiş, ilave erişim noktası kurularak sorun giderilmiştir. Ölçümler 48 saat boyunca izlenmiş, kesinti tekrarlanamıştır. İlginize teşekkür ederiz.

12.09.2026 13:57

İyileştirme Aksiyonları

Düzeltilici

Hedef: 07.10.2026

Tamamlandı

Laboratuvara ikinci erişim noktası kurulmuş, kanal planlaması yeniden yapılmıştır. Benzer yoğunluktaki diğer laboratuvarların kapasite ölçümü planlanmıştır.

Memnuniyet Değerlendirmesi

★★★★★

5/5

Süreç hızlı ilerledi, teşekkür ederim.

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

GİM-2026-0005

Şikâyet

Kapatıldı

PUKÖ-Kapandı

Akademik Personel

Başvuru Bilgileri

Ad Soyad

Dr. Öğr. Üyesi Canan IŞIK

TC Kimlik

567*****34

E-posta

canan.isik@giresun.edu.tr

AKADEMİK PERSONEL

Unvan

Doktor Öğretim Üyesi

Birim

Metalurji ve Malzeme Mühendisliği

KONU

Laboratuvar internet kesintisi

BAŞVURU METNİ

Mühendislik Fakültesi malzeme laboratuvarında kablosuz ağ bağlantısı gün içinde sık sık kesiliyor. Ölçüm cihazlarının veri aktarımı bu yüzden yarım kalıyor.

Atanan Yetkili: Elif KOÇ

Gönderilen Yanıt

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Canan IŞIK, Bildirimizin üzerine laboratuvarında yapılan incelemede erişim noktasının kapasitesinin yetersiz kaldığı tespit edilmiş, ilave erişim noktası kurularak sorun giderilmiştir. Ölçümler 48 saat boyunca izlenmiş, kesinti tekrarlanamıştır. İlginize teşekkür ederiz.

12.09.2026 13:57

İyileştirme Aksiyonları

Düzeltilici

Hedef: 07.10.2026

Tamamlandı

Laboratuvara ikinci erişim noktası kurulmuş, kanal planlaması yeniden yapılmıştır. Benzer yoğunluktaki diğer laboratuvarların kapasite ölçümü planlanmıştır.

Memnuniyet Değerlendirmesi

★★★★★

5/5

Süreç hızlı ilerledi, teşekkür ederim.

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

Dashboard

Başvurular

HESAP

Çıkış Yap

GİRESUN

ÜNİVERSİTESİ

GİRER

<

Şekil 24. Kapatılmış bir başvuru. Kök neden, gönderilen yanıt, iyileştirme aksiyonu ve memnuniyet değerlendirmesi birlikte görüntülenir.

10. BÖLÜM

Kalite Koordinatörü

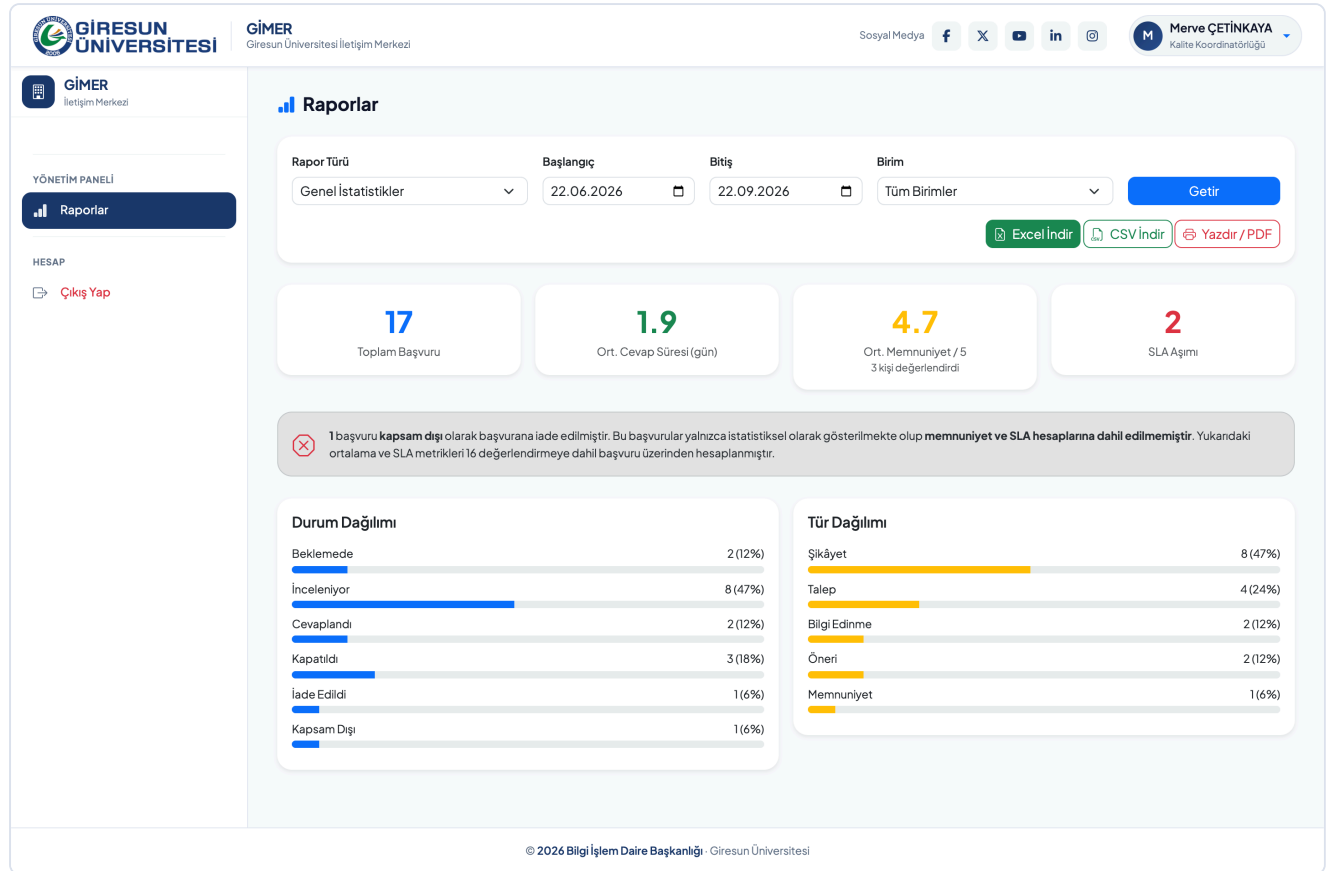
Kalite Koordinatörü

Raporları izler · Başvurular üzerinde işlem yapmaz (salt okunur)

Yönergenin 9 uncu maddesi uyarınca Kalite Koordinatörlüğü, GİMER verilerini izler; bu verileri PUKÖ döngüsü ile kalite güvencesi ve YÖKAK/akreditasyon süreçlerine ilişkilendirir ve raporlar hazırlar. Rol **salt okunurdur**: başvurular üzerinde hiçbir işlem yapılamaz, başvuru içerikleri değiştirilemez.

10.1 Açılış ekranı

Kalite Koordinatörü rolüyle oturum açan kullanıcı doğrudan **Raporlar** ekranına yönlendirilir. Sol menüde başka bir yönetim başlığı bulunmaz.



Şekil 25. Kalite Koordinatörünün gördüğü raporlar ekranı.

10.2 Rapor türleri

Ekranın üstündeki **Rapor Türü** açılır listesinden istenen rapor seçilir; **Başlangıç** ve **Bitiş** tarihleri ile **Birim** filtresi uygulanıp **Getir** düğmesine basılır.

Rapor	Ne gösterir	Nerede kullanılır
Genel İstatistikler	Dönem içindeki toplam başvuru, cevaplanma ve kapanma sayıları	Dönemlik raporlama
Durum Dağılımı	Başvuruların durumlara göre dağılımı	Süreç tıkanıklığının tespiti
Tür Dağılımı	Şikâyet, bilgi edinme, talep, öneri ve memnuniyet oranları	Paydaş beklentilerinin analizi
PUKÖ Faz Dağılımı	Başvuruların döngüdeki dağılımı	Kalite güvencesi kanıtı
Kök Neden Dağılımı	Sistem / Süreç / Personel / Dış Etken oranları	İyileştirme önceliklerinin belirlenmesi
Trend Analizi	Başvuru sayılarının zaman içindeki seyri	Dönemler arası karşılaştırma
Birim Benchmark	Birimlerin cevap süresi ve kapanış performansının karşılaştırması	Birim geri bildirimi
Aksiyon & Memnuniyet	İyileştirme aksiyonları ve memnuniyet puanları	Etkililik değerlendirmesi
Kalite (PUKÖ)	Kalite göstergelerinin birleşik görünümü	YÖKAK/akreditasyon kanıtı

RAPORLAMA YÜKÜMLÜLÜĞÜ

Yönergenin 18 inci maddesi uyarınca Kalite Koordinatörlüğü, GİMER'e ilişkin istatistikî raporu **yılda en az bir kez** hazırlayarak üst yönetime sunar.

İPUCU

Birim Benchmark raporu, birimlere geri bildirim verirken en işe yarayan rapordur: hangi birimin süre yönetiminde zorlandığını doğrudan gösterir.

11. BÖLÜM

Sistem Yöneticisi

Sistem Yöneticisi

Kullanıcı ve rol tanımlarını yönetir · Başvuru içeriklerine erişemez

Sistem Yöneticisi rolü, Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca görevlendirilen personel içindir. Rolün amacı, Yönergenin 17 nci maddesinde öngörülen rol bazlı erişim denetiminin işletilmesi ve kullanıcı tanımlarının güncel tutulmasıdır.

DİKKAT

Sistem Yöneticisi rolünün **başvurular üzerinde hiçbir yetkisi yoktur**. Bu rolle oturum açan kullanıcı başvuru listelerini, başvuru içeriklerini ve raporları göremez. Rol, yalnızca kullanıcı ve rol yönetimini kapsar.

11.1 Açılış ekranı

Sistem Yöneticisi rolüyle oturum açan kullanıcı doğrudan **Kullanıcı Yönetimi** ekranına yönlendirilir.

Kullanıcı Yönetimi

Ad Soyad Email Rol Birim Ünvan Telefon Durum

Burak TEKİN	sistem.yoneticisi@giresun.edu.tr	Sistem Yöneticisi	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Mühendis	0454 310 1016	Aktif
Derya UYSAL	sks.yoneticisi@giresun.edu.tr	Birim Yöneticisi	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	Daire Başkanı	0454 310 1020	Aktif
Doç. Dr. Serkan POLAT	birim.yoneticisi@giresun.edu.tr	Birim Yöneticisi	Mühendislik Fakültesi	Doçent	0454 310 1013	Aktif
Elif KOÇ	islem.yetkilisi@giresun.edu.tr	İşlem Yetkilisi	Mühendislik Fakültesi	Fakülte Sekreteri	0454 310 1014	Aktif
Gökhan ERDEM	islem2@giresun.edu.tr	İşlem Yetkilisi	Mühendislik Fakültesi	Şef	0454 310 1017	Aktif
Merve ÇETİNKAYA	kalite@giresun.edu.tr	Kalite Koordinatörlüğü	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Öğretim Görevlisi	0454 310 1015	Aktif
Nurten AYDIN	kurum.yetkilisi@giresun.edu.tr	Kurum Yetkilisi	Genel Sekreterlik	Şef	0454 310 1012	Aktif
Prof. Dr. Kemal ARSLAN	rektor@giresun.edu.tr	Rektör	Rektörlük	Profesör	0454 310 1011	Aktif
Sevgi ALTUN	oidb.yoneticisi@giresun.edu.tr	Birim Yöneticisi	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Daire Başkanı	0454 310 1018	Aktif
Tolga BAYRAM	oidb.islem@giresun.edu.tr	İşlem Yetkilisi	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Şube Müdürü	0454 310 1019	Aktif

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı - Giresun Üniversitesi

Şekil 26. Sistem Yöneticisinin kullanıcı yönetimi ekranı. Bütün roller ve birimler listelenir.

11.2 Kullanıcı tanımlama ve rol atama

- 1 Sağ üstteki **Yeni Kullanıcı** düğmesine basın.
- 2 **Birim Seç** ve **Personel Seç** alanlarını doldurun; kişi bilgileri personel sisteminden otomatik gelir.
- 3 Rol alanından atanacak rolü seçin.
- 4 **Hesap aktif** ve bildirim tercihlerini gözden geçirip kaydedin.

Mevcut bir kullanıcının rolünü, birimini veya bildirim tercihlerini değiştirmek için satır sonundaki kalem simgesine, kaydı pasifleştirmek için çöp kutusu simgesine basılır. Düzenleme modunda birim ve ad soyad değiştirilemez; personel yeniden seçilmeden diğer bilgiler güncellenebilir.

11.3 Sistem ayarları

Sistem Yöneticisi, başvuru sıklığı sınırı ve kara liste ayarlarına da erişebilir. Bu ayarların içeriği 7.7 bölümünde açıklanmıştır.

Sistem Ayarları
Bu sayfa yalnızca Sistem Yöneticisi'ne görünür.

Başvuru Sıklığı Sınırı
Aynı kişinin belirli bir süre içinde yapabileceği başvuru sayısını sınırlar. "Aynı kişi" kimlik doğrulama yöntemine göre belirlenir (aşağıdaki tabloya bakınız). **Gizli (Rektörlük)** başvurular bu sınırdan ve kara listeden her zaman muafır. IP adresi hiçbir yerde kullanılmaz.

☐ Başvuru sıklığı sınırını etkinleştir

Azami başvuru sayısı: Zaman penceresi (saat): [✓ Ayarları Kaydet](#)

⇒ "Aynı kişi" nasıl belirlenir?

Başvuru Türü	Doğrulama Yöntemi	Eşleşme Anahtarı
Vatandaş	T.C. Kimlik No (NVI)	TC (hash)
Öğrenci	Kurumsal Mail	Öğrenci No
	UBS Şifresi	
	Kimlik Bilgileri	
Personel	Kurumsal Mail	E-posta
Personel	Kimlik Bilgileri	TC (hash)

⚠ TC hiçbir zaman düz metin saklanmaz; yalnızca tek yönlü (geri döndürülemez) bir özet karşılaştırma amacıyla saklanır.

Kara Liste
Kara listeye yalnızca **mevcut bir başvuru seçilerek** eklenir (serbest metin girişi yoktur); sistem o başvurunun doğrulama yönteminden gelen anahtar (TC hash / öğrenci no / e-posta) otomatik kullanır. Kara listedeki kişi Portal üzerinden yeni başvuru yapamaz (Gizli başvurular hariç). Kayıtlar hiçbir zaman silinmez; "Kaldır" ile pasif hale getirilir.

Başvurudan Kara Listeye Ekle

Kara Liste Kayıtları
Kara listede kayıt bulunmuyor.

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı · Giresun Üniversitesi

Şekil 27. Sistem ayarları ekranı.

11.4 Görevlendirmenin kapsamı

Sistem Yöneticisi görevlendirmesi, Genel Sekreterliğin talebi üzerine Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca yapılır ve görevlendirilen personelin ad, soyad, unvan ve kurumsal e-posta bilgileri Genel Sekreterliğe bildirilir. Sürekliliğin sağlanması bakımından en az bir asıl personel tanımlanması, mümkünse bir yedeğin de belirlenmesi önerilir.

12. BÖLÜM

Vekâlet (Yetki Devri)

Vekâlet, bir kullanıcının izin, görevlendirme veya rapor gibi nedenlerle görevde olmadığı dönemde yetkilerinin geçici olarak başka bir kullanıcıya devredilmesini sağlar. Amaç, başvuruların görevde olmayan bir kullanıcının ekranında beklememesidir.

12.1 Vekâlet tanımlama

Vekâlet tanımları **Kurum Yetkilisi** tarafından, sol menüdeki **Vekâlet Yönetimi** ekranından yapılır.

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ | **GİMER** | Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi | Sosyal Medya | f | x | y | in | @ | N | Nurten AYDIN | Kurum Yetkilisi

GİMER | İletişim Merkezi

YÖNETİM PANELİ

- Dashboard
- Başvurular (17)
- Onay Havuzu (2)
- ANALİZ
- Raporlar
- YÖNETİM
- Kullanıcı Yönetimi
- Vekâlet Yönetimi**
- HESAP
- Çıkış Yap

Vekâlet (Yetki Devri) Yönetimi | [Yeni Vekâlet Tanımla](#)

① Bir vekâlet süresi dolduğunda yetki **otomatik olarak** sona erer; manuel iptal gerekmez. Vekil, vekâlet süresince devredilen rolün tüm yetkileriyle işlem yapabilir; yaptığı işlemler denetim izninde "asıl kullanıcı" adına (vekil) biçiminde ayrıştırılabilir şekilde kayıt altına alınır. Gizli başvurularda vekâlet varsayılan olarak **kapalıdır**; erişim yalnızca Rektör'ün kayıt bazında verdiği açık izinle mümkündür.

Şu Anda Aktif Vekâletler

Asıl Kullanıcı	Rol	Birim	Vekil	Başlangıç	Bitiş	Kaynak	
Sevgi ALTUN	Birim Yöneticisi	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Tolga BAYRAM	20.09.2026	27.09.2026	Manuel	İptal Et

Vekâlet Geçmişi

Asıl Kullanıcı	Rol	Vekil	Tarih Aralığı	Durum	Tanımlayan
Sevgi ALTUN	Birim Yöneticisi	Tolga BAYRAM	20.09.2026 - 27.09.2026	Aktif	Nurten AYDIN

© 2026 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı - Giresun Üniversitesi

Şekil 28. Vekâlet yönetimi ekranı – tanımlı vekâletler ve durumları.

- 1 **Yeni Vekâlet Tanımla** düğmesine basın.
- 2 **Asıl Kullanıcı** alanından görevde olmayacak kullanıcıyı seçin.
- 3 **Vekil** alanından yetkiyi devralacak kullanıcıyı seçin.
- 4 **Başlangıç** ve **Bitiş Tarihi** girin.
- 5 **Açıklama** alanına izin/görevlendirme notunu yazın ve kaydedin.

Yeni Vekâlet Tanımla

Asıl Kullanıcı (görevde olmayan) *

-- Seçiniz --

Devredilecek rol ve birim, seçilen kullanıcının o anki bilgilerinden otomatik alınır.

Vekil (yetkiyi devralacak kullanıcı) *

-- Seçiniz --

Sistemdeki herhangi bir aktif kullanıcı vekili olarak seçilebilir.

Başlangıç Tarihi *

22.09.2026

Bitiş Tarihi *

29.09.2026

Açıklama (izin/görevlendirme notu)

İsteğe bağlı...

Vazgeç

Vekâleti Tanımla

Asıl Kullanıcı	Rol	Birim	Başlangıç	Bitiş	Kaynak	Durum	Tanımlayan
Sevgi ALTUN	Birim		20.09.2026	27.09.2026	Manuel	Aktif	Nurten AYDIN

Şekil 29. Yeni vekâlet tanımlama penceresi.

- 1 **Asıl Kullanıcı** – yetkisi devredilecek kişi.
- 2 **Vekil** – yetkiyi geçici olarak üstlenecek kişi.
- 3 Tarih aralığı – süre dolduğunda yetki kendiliğinden sona erer.
- 4 **Açıklama** – izin veya görevlendirme dayanağı.

12.2 Vekâlet nasıl işler

- Vekil, vekâlet süresince asıl kullanıcının **rolünün ve biriminin** yetkileriyle işlem yapar.
- Süre dolduğunda yetki **kendiliğinden** sona erer; ayrıca bir işlem yapılması gerekmez.
- Vekâlet süresi dolmadan kaldırılmak istenirse kayıt iptal edilir; iptal eden kullanıcı ve tarihi kayda geçer.

- Vekâleten yapılan işlemler, işlem geçmişinde “(asıl kullanıcı) adına (vekil)” biçiminde ayrıştırılabilir şekilde görünür.
- Vekâlet tanımlandığında vekil kullanıcıya bilgilendirme e-postası gönderilir.

DİKKAT

Gizli başvurularda vekâlet varsayılan olarak kapalıdır. Kimliğin gizli tutulması talep edilen bir kayda vekilin erişebilmesi, yalnızca Rektörün o kayıt için açıkça izin vermesiyle mümkündür.

İPUCU

Vekâlet, işlem yetkilisi eksikliğinin çözümü değildir. Birimlerde **en az iki işlem yetkilisi** tanımlı olması, vekâlete duyulan ihtiyacı büyük ölçüde ortadan kaldırır.

13. BÖLÜM

Gizli Başvuru Akışı

Kimliğinin gizli tutulmasını talep eden bir paydaşın başvurusu, olağan akıştan tamamen ayrılır. Bu bölüm, akışın tamamını uçtan uca anlatır; ilgili rollerin her biri kendi adımını buradan izleyebilir.

13.1 Akışın tamamı

- 1 Paydaş** başvurusunu yaparken kimliğinin gizli tutulmasını talep eder.
- 2 Başvuru onay havuzuna hiç girmez.** Doğrudan Rektörlük ekranına düşer; Kurum Yetkilisi dâhil hiçbir kullanıcının listesinde, aramasında, bildiriminde veya raporunda görünmez.
- 3 Rektör** başvuruyu okur ve iki yoldan birini seçer: başvuru metnini olduğu gibi birime iletmek ya da metni hiç iletmeden kendi kaleme aldığı bir açıklama/soru ile birimden bilgi istemek.
- 4 Birim yöneticisi** kendisine iletilen içeriği **Rektörlükten Gelenler** ekranında görür ve cevabını yazar. Birimdeki işlem yetkilileri bu kaydı göremez.
- 5 Cevap başvuru sahibine doğrudan gitmez,** önce Rektörlüğe döner.
- 6 Rektör** cevabı değerlendirir; yeterli bulmazsa birimden revize ister, yeterli bulursa başvuru sahibine gidecek nihai yanıtı oluşturur.
- 7 Başvuru kapatılır.** Başvuru sahibi süreç boyunca olağan şekilde bilgilendirilmiştir.

13.2 Rolden role kim ne görür

Rol	Gizli başvuruda gördüğü
Rektör	Her şeyi: başvuranın kimliği, orijinal metin, birime iletilen içerik, birimin cevabı ve bütün süreç geçmişi.
Birim Yöneticisi	Yalnızca Rektörlükçe iletilmesi uygun görülen açıklama/soru. Başvuranın kimliği görünmez.
İşlem Yetkilisi	Hiçbir şey. Bu kayıtlar ekranına hiç düşmez.
Kurum Yetkilisi	Hiçbir şey. Kayıt onay havuzuna girmez.
Kalite Koordinatörü	Yalnızca sayısal toplamalar; başvuru içeriği raporlarda yer almaz.
Sistem Yöneticisi	Hiçbir şey. Rolün başvurulara erişimi yoktur.

13.3 Süre sayacı

Gizli başvurularda cevap süresi sayacı, Rektörlüğün başvuruyu ilgili birime yönlendirmesiyle başlar. Eskalasyon bildirimleri de bu akışa uygun olarak sınırlıdır: bildirimler yalnızca Rektöre ve başvuru yönlendirildiyse ilgili birim amirine gider.

13.4 Denetim izi

Gizli başvurularda da bütün işlemler kullanıcı ve zaman bilgisiyle denetim izine kaydedilir. Bu izler yalnızca yetkili ekranlardan görüntülenebilir. Gizlilik, kaydın tutulmamasını değil, kayda erişimin sınırlandırılmasını ifade eder.

“GİZLİ” İLE “ANONİM” AYNI ŞEY DEĞİLDİR

Sistem başvuru sahibinin kimliğini doğrular; başvuru anonim değildir. **Gizlilik**, kimliğin süreçte görev alanlardan saklanması anlamına gelir. Bu ayrım, başvurunun değerlendirilebilmesi ve kötüye kullanımın önlenmesi bakımından önemlidir.

14. BÖLÜM

Bildirimler

Sistem, sürecin izlenebilir olması için her aşamada otomatik e-posta bildirimi üretir. Bu bölüm, hangi olayda kime bildirim gittiğini özetler.

14.1 Görevli personele giden bildirimler

Olay	Bildirim kime gider
Yeni başvuru alındı	Kurum Yetkilisine
Başvuru birime yönlendirildi	Birim yöneticisine
Başvuru işlem yetkilisine atandı	İşlem yetkilisine
Başvuru cevaplandı	Birim yöneticisine
Başvuru iade edildi	İade edilen role
Süre %75'e ulaştı (Seviye 1)	Birim yöneticisine
Süre %90'a ulaştı (Seviye 2)	Kurum Yetkilisine
Süre aşıldı (Seviye 3)	Üst yönetime
Kullanıcı sisteme tanımlandı	Tanımlanan kullanıcıya
Vekâlet tanımlandı	Vekil kullanıcıya

BİLDİRİM E-POSTALARINDA BAŞVURU METNİ YER ALMAZ

Bildirimler yalnızca bilgilendirme ve sisteme yönlendirme bağlantısı içerir. Başvurunun içeriği e-posta ile taşınmaz; ilgili kayda sistem üzerinden erişilir.

14.2 Başvuru sahibine giden bildirimler

- Başvurunun alındığı ve **takip numarası**
- Başvurunun ilgili birime yönlendirildiği
- Başvurunun cevaplandığı
- Başvurunun kapatıldığı

14.3 Gizli başvurularda bildirim

Gizli başvurularda bildirim akışı sınırlıdır: bildirimler yalnızca **Rektöre** ve başvuru yönlendirildiyse **ilgili birim amirine** gider. Diğer yetkili kullanıcılara ve işlem yetkililerine bildirim çıkmaz. Birim amirine giden bildirimde de yalnızca Rektörlükçe iletilmesi uygun görülen içerik yer alır. Başvuru sahibi her aşamada olağan şekilde bilgilendirilir.

14.4 Bildirim tercihleri

Her kullanıcı için e-posta bildirimi tercihi, **Kullanıcı Yönetimi** ekranından ayrı ayrı açılıp kapatılabilir. E-posta bildirimi varsayılan olarak açıktır.

15. BÖLÜM

Sık Sorulan Sorular

Sisteme giriş yapamıyorum, “Kullanıcı bulunamadı” diyor.

Henüz GİMER'de kullanıcı olarak tanımlanmamışsınız. İşlem yetkilisi olacaksanız birim yöneticinizle, birim yöneticisi olacaksanız Kurum Yetkilisi ile görüşünüz. Tanımlama yapıldığında size bilgilendirme e-postası gelir.

Şifremi unuttum. GİMER'den sıfırlayabilir miyim?

Hayır. GİMER ayrı bir şifre tutmaz; giriş kurumsal e-posta şifrenizle yapılır. Şifre işlemleri için Bilgi İşlem Daire Başkanlığına başvurunuz.

Birimime düşen başvuru bizimle ilgili değil. Ne yapmalıyım?

Başvuruyu **Başvuruyu İade Et** bölümünden gerekçesini yazarak Kurum Yetkilisine iade edin. Kendiniz başka bir birime yönlendiremezsiniz; yönlendirme yetkisi Kurum Yetkilisindedir.

Başvuruyu işlem yetkilisine atayamıyorum, listede kimse çıkmıyor.

Biriminizde henüz işlem yetkilisi tanımlanmamış demektir. **Kullanıcı Yönetimi** ekranından biriminizin personeli arasından en az bir işlem yetkilisi tanımlayın (bkz. 8.1).

Cevap süresi hafta sonlarını sayıyor mu?

Hayır. Süre hesabında hafta sonları ve resmî tatiller dışarıda bırakılır; süre iş günü üzerinden işler.

Süre sayacı tam olarak ne zaman başlıyor?

Başvurunun **ilgili birime yönlendirildiği anda**. Başvurunun portala düştüğü an değil, Kurum Yetkilisinin tasnif edip birime gönderdiği an esastır.

Yanıt gönderdim ama bir hata fark ettim. Düzeltebilir miyim?

Gönderilen resmî yanıt değiştirilemez. Ek açıklama gerekiyorsa birim yöneticinizle görüşerek başvuru sahibiyle iletişime geçilmesini sağlayın.

Kök neden analizi her başvuruda zorunlu mu?

Her başvuruda değil. Şikâyet ve talep türündeki, tekrarı önlenabilir nitelikteki başvurularda yapılması beklenir. Memnuniyet bildiriminde kök neden aranmaz.

Gizli bir başvuru geldi ama başvuranın kim olduğunu göremiyorum.

Bu beklenen davranıştır. Kimliğin gizli tutulması talep edilen başvurularda başvuranın kimliği yalnızca Rektör tarafından görülebilir. Size Rektörlükçe iletilmesi uygun görülen içerik ulaşır.

İzne çıkıyorum, başvurularım bekleyecek mi?

Kurum Yetkilisinden adınıza vekâlet tanımlanmasını isteyebilirsiniz (bkz. 12. Bölüm). Birim yöneticisiyseniz, biriminizde birden fazla işlem yetkilisi tanımlı olması da süreci aksatmadan yürütmeyi sağlar.

Başvuru sahibi “cevabım gelmedi” diyor. Nereden kontrol ederim?

Başvurunun detay ekranındaki **İşlem Geçmişi** bölümünden yanıtın ne zaman gönderildiğini görebilirsiniz. Başvuru sahibi ayrıca takip numarasıyla portaldaki **Başvuru Takip** ekranından durumu sorgulayabilir.

GİMER'den gelen başvurular da GİMER'de mi işlenir?

Hayır. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi aracılığıyla Üniversitemize yönlendirilen başvurular GİMER işleyişine tabi değildir; Genel Sekreterlik tarafından Elektronik Belge Yönetim Sistemi üzerinden ilgili mevzuat çerçevesinde yürütülür.

Birimimizin kendi şikâyet e-posta adresi vardı, ne olacak?

Yönergenin 10 uncu maddesi uyarınca birimlerin ayrı yürüttüğü şikâyet, bilgi edinme, talep, öneri ve memnuniyet kanalları GİMER ile bütünleştirilir ve kullanımdan kaldırılır. Birimlerin genel kurumsal yazışma ve resmî iletişim kanalları bu uygulamanın dışındadır.

16. BÖLÜM

Ek: Rol – Ekran Matrisi

Aşağıdaki tablo, hangi rolün hangi menü başlığını gördüğünü tek bakışta özetler. Yetkiniz olmayan başlıklar sol menüde hiç görünmez.

Menü başlığı	Rektör	Kurum Yet.	Birim Yön.	İşlem Yet.	Kalite	Sistem Yön.
Dashboard	✓	✓	✓	✓	–	–
Başvurular	✓	✓	✓	✓	–	–
Onay Havuzu	✓	✓	–	–	–	–
Gizli Başvurular	✓	–	–	–	–	–
Rektörlükten Gelenler	–	–	✓	–	–	–
Raporlar	✓	✓	✓	–	✓	–
Kullanıcı Yönetimi	–	✓	✓	–	–	✓
Vekâlet Yönetimi	–	✓	–	–	–	–
Sistem Ayarları	–	✓	–	–	–	✓

Yardım ve iletişim

Konu	Başvurulacak yer
Kullanıcı tanımlama, rol değişikliği (birim içi işlem yetkilisi)	Birim yöneticisi
Birim yöneticisi tanımı, vekâlet, kapsam dışı iade	GİMER Kurum Yetkilisi – Genel Sekreterlik
Kurumsal e-posta şifresi, teknik erişim sorunları	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
Kalite, PUKÖ ve raporlama	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü
Yönerge ve mevzuat	Genel Sekreterlik

SİSTEM ADRESİ

gimer.giresun.edu.tr – portal ve yönetici girişi aynı adres üzerindedir.