

Bu belge, KamuKEP - KEP Yönetim
Sisteminin kullanımına ilişkin bilgi vermek
amaçlı yazılmıştır.

KamuKEP KEP Yönetim Sistemi



KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

Amaç

Kılavuz içerisinde Enerji Piyasası Denetleme Kurumu'ndan (EPDK) gelen bilgi edinme ve şikâyetler ile ilgili Kayıtlı Elektronik Postaların (KEP) şirketlere ulaşması halinde, bilgi edinme ve şikâyetlere istinaden şirketlerin yapmış oldukları çalışma/cevabın EPDK'ya KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi üzerinden alınması/iletilmesi süreci tanımlanmaktadır.

Kapsam

KamuKEP KEP Yönetim Sisteminin kullanımına ilişkin bilgileri kapsayacaktır.

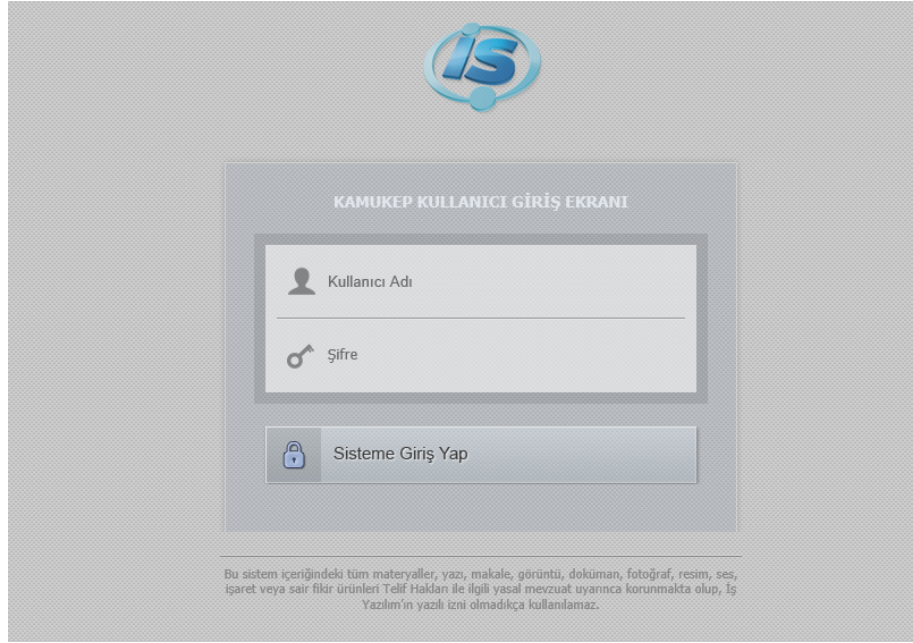
KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

TERİM	AÇIKLAMA
KEP:	Kayıtlı Elektronik Posta (KEP), her türlü ticari, hukuki yazışma ve belge paylaşımlarınızı gönderdiğiniz biçimde koruyan, alıcının kim olduğunu kesin olarak tespit eden, içeriğin kesinlikle değişmemesini ve içeriği yasal geçerli ve güvenli, kesin delil haline getiren sistemdir.
EYP:	Elektronik Yazışma Paketi, E-yazışma Teknik Rehberi: http://www.e-yazisma.gov.tr
DOKÜMAN:	Sistemde tutulan, kurum için resmi nitelik taşımayan fakat yönetilmesi ve depolanması kurum için önem arz eden her türlü bilgi, belge, kitap vb. materyaldir
EBYS:	Elektronik Belge ve Arşiv Yönetim Sistemi Belgenin anlaşılmasını sağlayacak yardımcı belge ve dokümanlardır.
ELEKTRONİK İMZA (E-İMZA):	5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu gereğince, ıslak imza ile aynı hukuksal etkiye sahip hale getirilmiş olan güvenli ve nitelikli elektronik imza (e-imza)'dır. Elektronik belgenin üretim, iletim, kullanım, saklama ve imhasının sorumlu kişi veya kişiler tarafından gerçekleştirildiğini gösteren dijital bir işarettir.
İLGİ:	Yazılan yazının önceden yazılan bir yazıya ek veya alınan bir yazının karşılığı ya da yazının tetkiki esnasında müracaat edilmesi gereken belgenin mevcudiyetini ifade eder.
KURUM KİMLİK KODU:	13.08.1991 tarih ve 1991/17 sayılı Başbakanlık genelgesi ile yürürlüğe konulan, Kamu kurum ve kuruluşlarında, belgenin üretildiği kurumu ve birimi tanımlayan kodlardır.
PDF:	Taşınabilir Doküman Formatı; platformlar arası taşınabilir ve yazdırılabilir dokümanlar oluşturmak amacı ile üretilmiş sayısal bir açık dosya biçimidir.

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemine Giriş

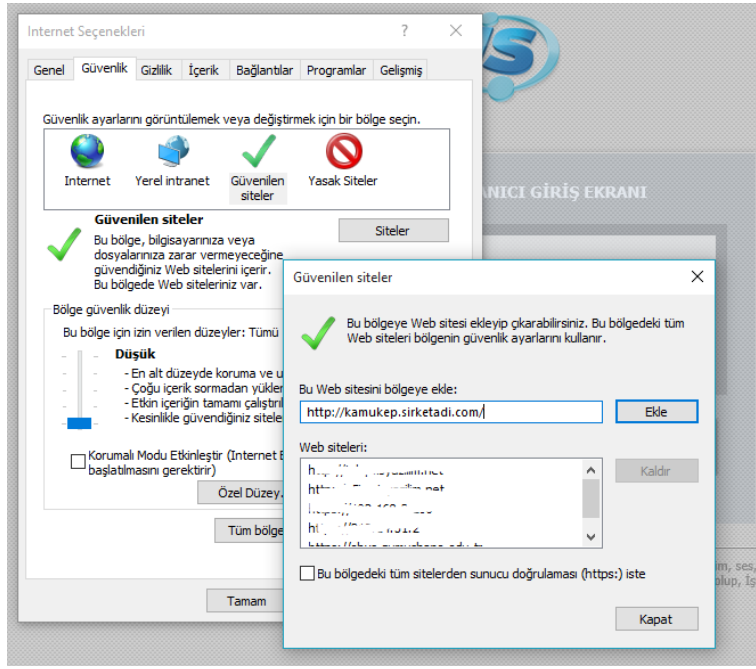
İnternet Explorer (11) tarayıcısının adres çubuğuna uygulamaya erişilecek adres (<http://kamukep.sirketadi.com>) yazılarak sisteme giriş yapılacak sayfaya ulaşılır. (Resim 1)



Resim 1

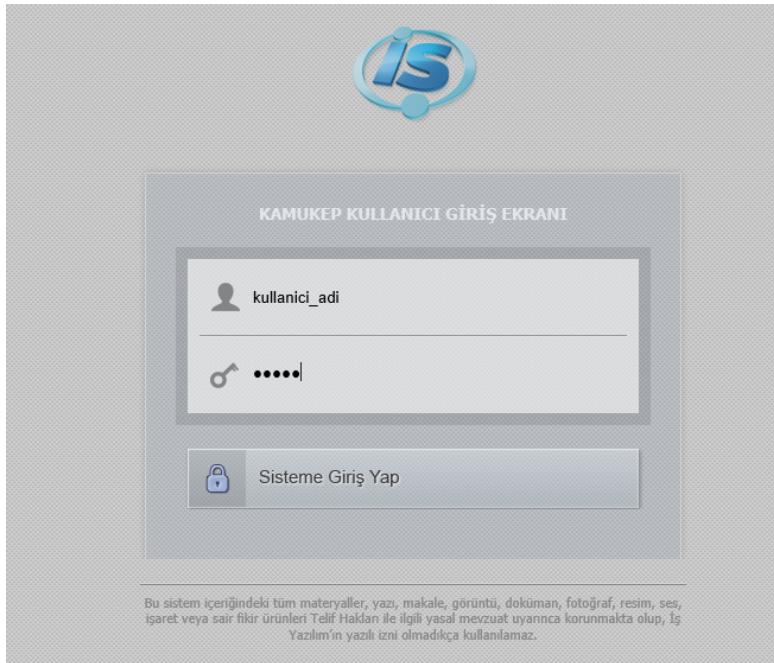
Sayfa yüklemesi tamamlandıktan sonra İnternet Explorer Araçlar – İnternet Seçenekleri penceresinden Güvenlik sekmesine geçiş yapılır. Güvenlik seviyesi Düşük yapılır ve Siteler butonuna tıklanarak erişilmek istenen adres güvenilen sitelere eklenir. (Resim 2)

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi



Resim 2

Kullanıcı adı ve şifre yazılır. Sisteme Giriş Yap butonuna tıklanarak sisteme giriş yapılır. (Resim 3)



Resim 3

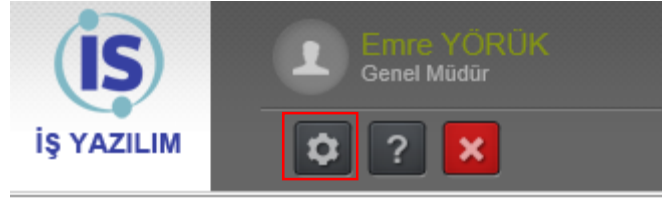
KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

KULLANICI MENÜSÜ

KamuKEP Kep Yönetim sisteminin sağ üst kısmında görüntülenen alandır. Bu alandaki butonlar aracılığıyla sırasıyla; kullanıcı ayarlarına erişim, yardım kılavuzunun görüntülenmesi, sistemdeki açık olan oturumun sonlandırılması işlemlerini gerçekleştirebiliriz.

KULLANICI BİLGİLERİ

Kullanıcı bilgileri penceresine kullanıcı menüsü alanından kullanıcı bilgileri butonuna tıklanarak erişilir(Resim 4).



Resim 4

Ayarlar butonuna tıkladığımızda kullanıcı bilgileri penceresi açılır (Resim 5).

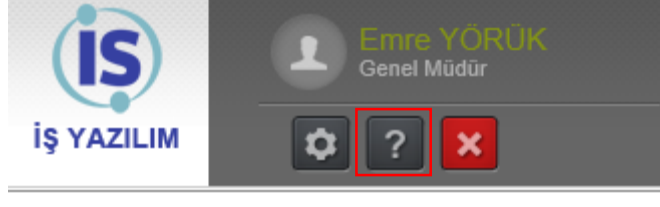
Resim 5

Bu pencere aracılığıyla şifre değişikliği, KEP Servis Sağlayıcısı değişikliği ve servis sağlayıcı kullanıcı bilgileri değişiklikleri yapılabilmektedir.

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

YARDIM MENÜSÜ

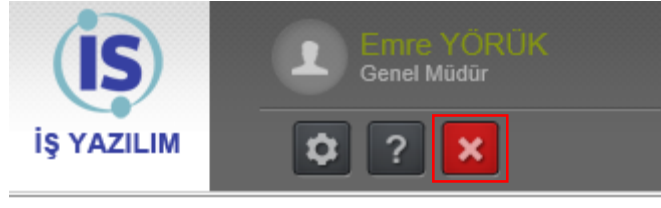
Kullanıcı kılavuzuna erişebilmek için kullanıcı menüsü alanındaki Yardım Menüsü butonuna tıklanır (Resim 6). Bu buton tıklandığında pdf formatında hazırlanmış olan KamuKEP KEP Yönetim Sistemi kullanım kılavuzuna erişebilirsiniz.



Resim 6

AKTİF OTURUMU SONLANDIRMA

KamuKEP-KEP Yönetim Sisteminde Oturum açmış olan kullanıcının aktif oturumunu sonlandırıp, sistemden güvenli çıkış yapması için kullanılır (Resim 7). Çıkış butonuna tıklandığında kullanıcının aktif oturumu sonlandırılır ve giriş sayfasına yönlendirilir.



Resim 7

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

1. BEKLEYEN İŞLER

İlk olarak Bekleyen İşler sayfası gelecektir. Bu sayfada kurumuza KEP aracılığı ile gelen yazılar ve KEP üzerinden göndermeyi bekleyen yazılar listelenmektedir (Resim 8).

KEPHS	TÜR	GÖNDEREN KURUM	KURUM KİMLİK KODU	KONU	İŞLEM YAP
PTT	eYazışma			[KEP İletisi] Bağcılar-736110 : Yılım Ruhsatı Düzenlenmesi	
PTT	eYazışma			[KEP İletisi] Bağcılar-723012 : Yılım Ruhsatı Düzenlenmesi	
PTT	eYazışma			[KEP İletisi] Bağcılar-732064 : Yılım Ruhsatı Düzenlenmesi	
PTT	eYazışma			[KEP İletisi] Bağcılar-730839 : Riskli Yapı Çalışmaları	
PTT	eYazışma			[KEP İletisi] Bağcılar-716793 : Yılım Ruhsatı Düzenlenmesi	
PTT	eYazışma			[KEP İletisi] Bağcılar-748195 : Riskli Yapı Çalışmaları	
PTT	eYazışma			[KEP İletisi] Bağcılar-756103 : Yılım Ruhsatı Düzenlenmesi	
PTT	eYazışma			[KEP İletisi] Bağcılar-752559 : Yılım Ruhsatı Düzenlenmesi	
PTT	eYazışma			[KEP İletisi] Bağcılar-755967 : Yılım Ruhsatı Düzenlenmesi	
PTT	eYazışma			[KEP İletisi] Bağcılar-694101 : Bilgi Belge Talepleri ve Yazışmalar	

Resim 8

Dış Kurumlardan Gelen KEP Yazışmaları tablosunda sırası ile aşağıdaki bilgiler bulunmaktadır.

KEPHS:

KEP hizmet sağlayıcılarıdır.
PTTKEP
TNBKEP
TÜRKKEP
INTERKEP

TÜR:

E-Yazışma: E-Yazışma teknik rehberine uygun olarak yapılan yazışma türü,
Standart: Şirketlerin kamu kurumları ve kendi aralarında yapacakları elektronik yazışmalar,
E-Tebligat: Tebligat yapabilen kurumların tüm kamu kurumlarına ve/veya KOBİ'lere yapacakları resmi tebligatların elektronik ortamda yapılması

GÖNDEREN KURUM:

KEP gönderen kurumun bilgisi

KURUM KİMLİK KODU:

Kaysis üzerindeki kurumların kimlik kodu bilgisi

KONU:

Gönderilen e-yazışma paketinin konu bilgileri

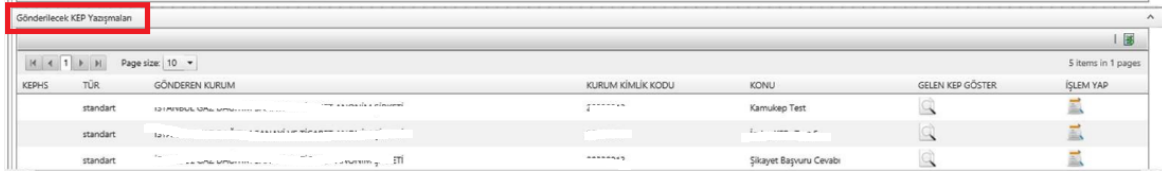
KAYIT TARİHİ:

Gelen KEP'in KamuKEP KEP Yönetim Sistemine düştüğü tarihi gösterir

İŞLEM YAP:

KEP üzerinden gelen bir yazının KamuKEP Yazılımı üzerinden cevaplanmasını sağlayan işlevler

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi



KEPHS	TÜR	GÖNDEREN KURUM	KURUM KİMLİK KODU	KONU	GELEN KEP GÖSTER	İŞLEM YAP
standart	101 PERSONEL İŞİ	...	...	Kamukep Test		
standart	101 PERSONEL İŞİ	...	...	...		
standart	101 PERSONEL İŞİ	...	...	Şikayet Başvuru Cevabı		

Resim 9

Gönderilecek KEP Yazışmaları tablosunda sırası ile aşağıdaki bilgiler bulunmaktadır.

KEPHS:

KEP hizmet sağlayıcılarıdır.

PTTKEP

TNBKEP

TÜRKKEP

INTERKEP

TÜR:

E-Yazışma: E-Yazışma teknik rehberine uygun olarak yapılan yazışma türü,

Standart: Şirketlerin kamu kurumları ve kendi aralarında yapacakları elektronik yazışmalar,

E-Tebliğat: Tebligat yapabilen kurumların tüm kamu kurumlarına ve/veya kobilere yapacakları resmi tebligatların elektronik ortamda yapılması

GÖNDEREN KURUM:

KEP gönderen kurumun bilgisi

KURUM KİMLİK KODU:

Kaysis üzerindeki kurumların kimlik kodu bilgisi

KONU:

Gönderilen e-yazışma paketinin konu bilgileri

KAYIT TARİHİ:

KEP' in sistemde oluşturulduğu tarihtir.

GELEN KEP GÖSTER:

Hangi KEP' e yanıt olarak oluşturulmuş ise o KEP' e ulaşmayı sağlayan işlevler

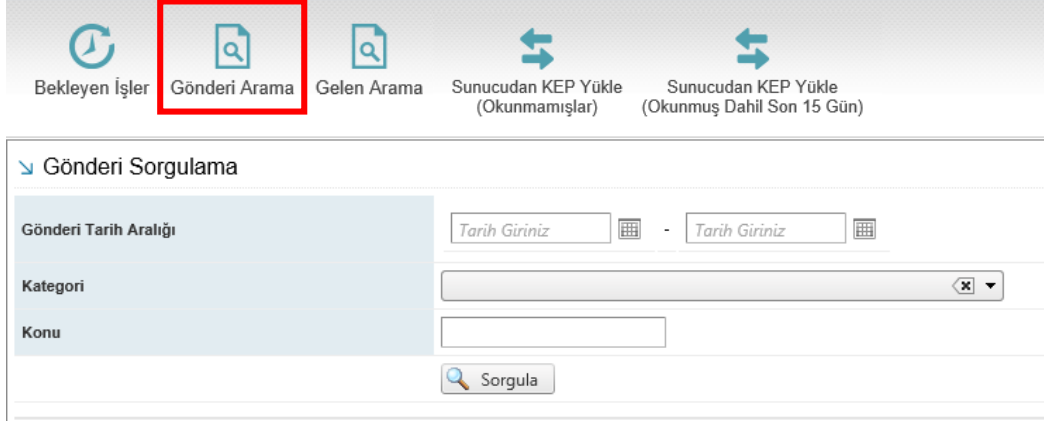
İŞLEM YAP:

KEP üzerinden gelen bir yazının KAMUKEP Yazılımı üzerinden cevaplanmasını sağlayan işlevler

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

2. GÖNDERİ ARAMA

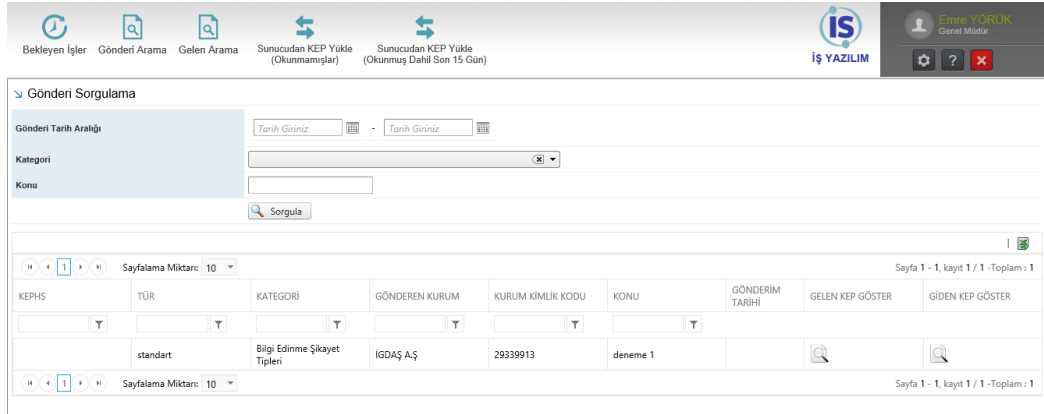
KamuKEP sistemi üzerinden gönderilmiş olan KEP' leri sorgulamak için kullanılır. Gönderi Tarih Aralığı, Kategori, Konu alanları kullanılarak KEP gönderileri sorgulanır. Bu alanlardan hiçbirini doldurmadan da sorgulama yapabilirsiniz. (Resim 10)



The screenshot shows the 'Gönderi Arama' (Send Search) section of the KamuKEP system. The 'Gönderi Arama' button is highlighted with a red box. The search form includes fields for 'Gönderi Tarih Aralığı' (Send Date Range), 'Kategori' (Category), and 'Konu' (Subject), along with a 'Sorgula' (Search) button.

Resim 10

Sorgulama işlemi sonucunda bulunan KEP' ler listelenecektir.(Resim 11)



The screenshot shows the 'Gönderi Arama' (Send Search) section of the KamuKEP system, displaying the search results. The results are listed in a table with the following columns: KEPHS, TÜR, KATEGORİ, GÖNDEREN KURUM, KURUM KİMLİK KODU, KONU, GÖNDERİM TARİHİ, GELEN KEP GÖSTER, and GİDEN KEP GÖSTER. The first row shows a result for 'standart' with category 'Bilgi Edinme Şikayet Tipleri' and subject 'IGDAŞ A.Ş.'.

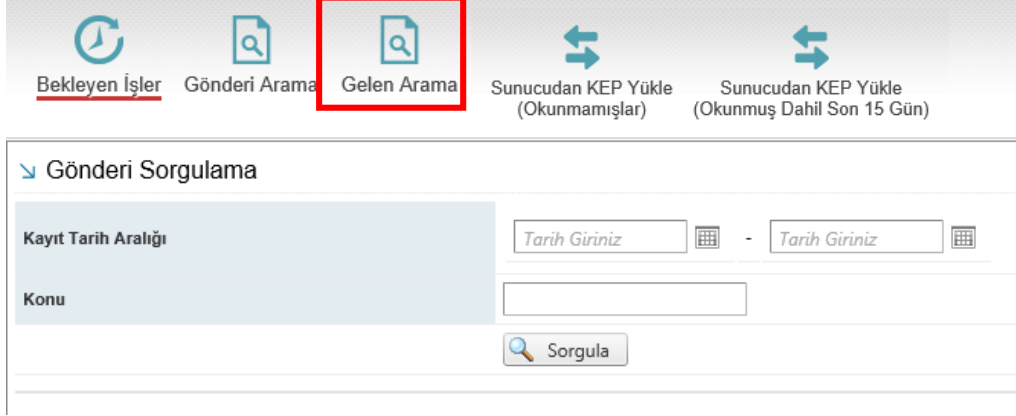
KEPHS	TÜR	KATEGORİ	GÖNDEREN KURUM	KURUM KİMLİK KODU	KONU	GÖNDERİM TARİHİ	GELEN KEP GÖSTER	GİDEN KEP GÖSTER
	standart	Bilgi Edinme Şikayet Tipleri	IGDAŞ A.Ş.	29339913	deneme 1			

Resim 11

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

3. GELEN ARAMA

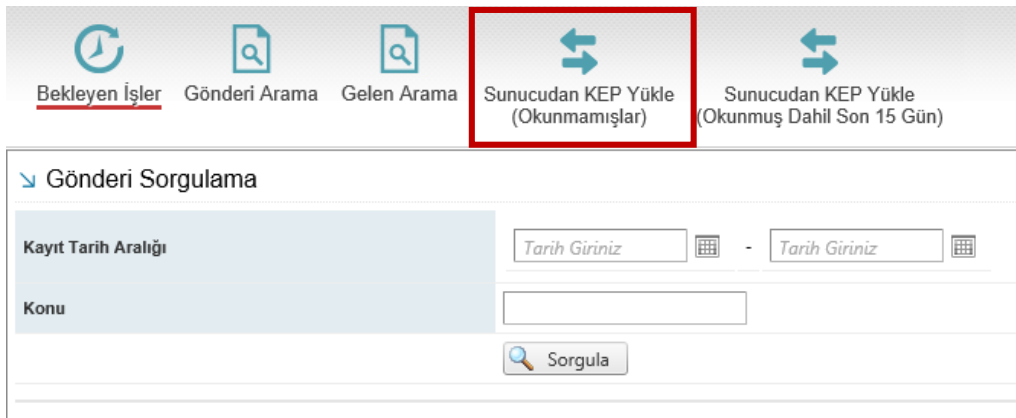
Bu sayfada gelen KEP' lerin sorgulaması Kayıt Tarih Aralığı ve Konu alanları ile sorgulanabilir. Kayıt tarih aralığı ve konu alanlarına değer girilmeden de sorgulama yapılabilmektedir.(Resim 12)



Resim 12

4. SUNUCUDAN KEP YÜKLE (OKUNMAMIŞLAR)

Bu buton ile sunucuda bulunan görüntüleme işlemi yapılmamış KEP' lerin sorgulanarak sistem içerisine alınmasını sağlar. Buton tıklandığında KEPHS sunucusuna bağlanarak yeni gelen KEP' leri sorgulayıp varsa KamuKEP sistemi içerisine aktarır. Bekleyen işlerimizde yeni gelen KEP' leri görüntüleyebilmemizi sağlar (Resim 13). Sunucudan KEP yükleme işlemi tamamlandığında "Sunucudan Yükleme Tamamlandı" uyarısı alınır. Bu uyarı ekranında "Tamam" butonu tıklanır ve sistem kendisini bekleyen işler sayfasına atar.



Resim 13

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

4. SUNUCUDAN KEP YÜKLE (OKUNMUŞ DÂHİL SON 15 GÜN)

Bu buton ile sunucuda bulunan görüntüleme işlemi yapılmamış ve görüntüleme işlemi yapılmış olan KEP'lerin sorgulanarak sistem içerisine alınmasını sağlar. Buton tıklandığında KEPHS sunucusuna bağlanarak yeni gelen KEP'leri sorgulayıp varsa KamuKEP sistemi içerisine aktarır. Bekleyen işlerimizde yeni gelen KEP'leri görüntüleyebilmemizi sağlar (Resim 14). Sunucudan KEP yükleme işlemi tamamlandığında "Sunucudan Yükleme Tamamlandı" uyarısı alınır. Bu uyarı ekranında "Tamam" butonu tıklanır ve sistem kendisini bekleyen işler sayfasına atar.

The screenshot shows the top navigation bar of the KamuKEP system. It contains five buttons: 'Bekleyen İşler', 'Gönderi Arama', 'Gelen Arama', 'Sunucudan KEP Yükle (Okunmamışlar)', and 'Sunucudan KEP Yükle (Okunmuş Dahil Son 15 Gün)'. The last button is highlighted with a red rectangle. Below the navigation bar, there is a 'Gönderi Sorgulama' section with a search form. The form has two input fields: 'Kayıt Tarih Aralığı' (Date Range) and 'Konu' (Subject). The 'Kayıt Tarih Aralığı' field has two date pickers with the text 'Tarih Giriniz'. The 'Konu' field is a single text input. Below these fields is a 'Sorgula' button.

Resim 14

GELEN KEP İÇERİĞİNİ GÖRÜNTÜLEME

Bekleyen işlerdeki gelen KEP listesinden görüntülenecek KEP işlem yap butonu ile açılır. Açılan ekranda Gelen Kep Bilgisi sekmesinde gelen KEP'e ait bilgiler görüntülenir (Resim 15).

The screenshot shows the 'Gelen Kep Bilgisi' (Incoming KEP Information) tab. It contains a table with the following data:

Referans Numarası	pEPDKRefID	Belge İvedilik	NRM
Belge Gönderen	İGDAŞ A.Ş.	Belge Güvenlik Kodu	NORMAL
Belge Üzerindeki Tarih	24.11.2015	Belge Üzerindeki Sayı	1229
Belge Konusu	KEP SİSTEM 3 to 1 (2)	Son Cevap Tarihi	13.12.2015 00:00:00
Açıklama	pEPDKAciklama		
Dosyalar	DOSYA ADI E-YazışmaPaketi.eyp (ÜstYazı)-Belge.pdf		

Resim 15

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

Gelen KEP Bilgi tablosundaki bilgilerin açıklaması aşağıdaki tablodaki gibidir.

REFERANS NUMARASI:	Gelen KEP içerisindeki belgenin referans numarası
BELGE GÖNDEREN:	Belgeyi gönderen kurum
BELGE ÜZERİNDEKİ TARİH:	Belgenin kurumdaki oluşturulma tarihi
BELGE KONUSU:	Gelen KEP içerisindeki belgenin konusu
AÇIKLAMA:	Belge hakkında açıklama
BELGE İVEDİLİK:	Belge ivediliğini belirten alan
BELGE GÜVENLİK KODU:	Belgenin güvenlik kodunun belirtildiği alan
BELGE ÜZERİNDEKİ SAYI:	Gelen belgenin kurumda almış olduğu/verilen sayısı
SON CEVAP TARİHİ:	Belgeye cevabın yazılacağı son tarih
DETAYLAR:	Belge detaylarının yer aldığı alan. Bu alanda kep ile gelen belge EYP' si ve belgenin üst yazısı görüntülenir. Bu dosyalar çift tıklama ile açılarak görüntülenebilir.

KEP İLE GELEN BELGEYE CEVAP YAZISI YAZMA

Kep ile Gelen Belgeye cevap yazısı yazılmak istendiğinde gelen KEP işlem yap butonu tıklanarak açılır. Cevap yazısı sekmesine tıklanır (Resim 16).

GELEN KEP BİLGİ

CEVAP YAZISI

Cevap Yazısı

Belge Kurum Sayısı

Belge Konusu

Kategori

Açıklama

Ticari Kalite Kodu

Daha Önce Başvurusu Var mı

İşlem Sonuçlandı mı

İlgi

Dosya Ekle

Belge Tarihi

Belge İvedilik

Belge Güvenlik Kodu

Daha Önce Başvurusu Tarihi

İşlem Sonuçlanma Tarihi

24.11.2015 tarihli ve 1229 sayılı yazınız

Seç

Üst Yazı Olarak Ekle

Ek Dosya Olarak Ekle

Kalan Kota: 10,00 MB / 10,00 MB

İmza & Gönder

* Kırmızı alanların doldurulması zorunludur

Resim 16

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

Cevap Yazısı sekmesindeki alanların açıklamaları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

BELGE KURUM SAYISI:	KEP ile gönderilecek olan belgenin kurumda almış olduğu sayı.
BELGE KONUSU:	Belgenin konusu
KATEGORİ:	Belgenin hangi kategori konusunda düzenlendiği seçiminin yapıldığı alan (Kategori Kodları tablosuna bakınız)
AÇIKLAMA:	Belge ile ilgili açıklama yazılacak olan alan
BELGE TARİHİ:	Belgenin şirketinizce oluşturulma tarihi
BELGE İVEDİLİK:	Belge ivediliğini belirten alan
BELGE GÜVENLİK KODU:	Belgenin güvenlik kodunun belirtildiği alan
TİCARİ KALİTE KODU:	EPDK Şikâyet Süreci Entegrasyon Rehberi'nde belirttiği doğalgaz dağıtım şirketlerince doldurulmayacak olan alan (Ticari Kalite Kodu ve Açıklamaları Tablosuna bakınız)
DAHA ÖNCE BAŞVURUSU VAR MI? :	Bilgi edinme/şikâyetle bulunan müşterinin daha önce başvurusunun bulunurluğunun sorulduğu alandır
DAHA ÖNCE BAŞVURU TARİHİ:	Daha önce başvurusu var mı alanı evet olarak seçildiğinde görünür olan müşterinin daha önceki başvuru tarihinin girileceği alan
İŞLEM SONUÇLANDI MI? :	Belge detaylarının yer aldığı alan. Bu alanda kep ile gelen belge EYP'si ve belgenin üst yazısı görüntülenir. Bu dosyalar çift tıklama ile açılarak görüntülenebilir.
İŞLEM SONUÇLANMA TARİHİ:	İşlem Sonuçlandı mı alanı evet olarak seçildiğinde görünür olan işlemin sonuçlanma tarihinin girileceği alan
İLGİ:	Oluşturulan cevap yazısının hangi belgeye istinaden oluşturulduğunu gösteren alandır. Sistem tarafından varsayılan olarak işlem yapılan kep içindeki belge ilgiye eklenir
DOSYA EKLE:	Belge üst yazısının ve varsa eklerinin ekleneceği alandır**

** Gönderilecek belge metin editörü kullanılarak oluşturulup bilgisayara pdf olarak kaydedilecektir.

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

TİCARİ KALİTE KODU VE AÇIKLAMALARI

Sistem Kodu	Ticari Kalite Kodu ve Açıklaması
1	1.1 Bağlantı talebinin karşılanabileceği sürenin gerekçeleri ile başvuru sahibine yazılı olarak bildirilmesi.
2	1.2 Bağlantı talebinin karşılanabileceği sürenin gerekçeleri ile sahibine yazılı olarak bildirilmesi
3	2 Bağlantı talebine ilişkin yatırımın başvuru sahibi tarafından yapılması durumunda projenin onaylanması veya revizyonu için iade edilmesi
4	3 Bağlantı gücünde değişiklik yapılması halinde; proje inceleme sonuçları ile uygulamaya esas cevabın kullanıcıya yazılı olarak bildirilmesi
5	4 Kullanıcıların, programlı kesintiler hakkında yazılı, işitsel veya görsel basın yayın kuruluşları ve dağıtım şirketi internet sitesi aracılığıyla bilgilendirilmesi (01/01/2014 tarihinden itibaren isteyen abonelere elektronik posta ve kısa mesaj gönderilmesi)
6	5.1 Bağlantı ve/veya sistem kullanım anlaşmasının kullanıcıya önerilmesi
7	5.2 Bağlantı ve/veya sistem kullanım anlaşmasının kullanıcıya önerilmesi
8	6 Müşteri hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvuruların sonuçlandırılarak öngörülen işlemin talep halinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilmesi
9	7 Borç ve/veya kullanıcı hatası nedeniyle durdurulan hizmetin, hizmetin kesilmesine neden olan etken ortadan kalktıktan sonra yeniden verilmeye başlanması
10	8 Dağıtım şirketleri tarafından kullanım yerinde yapılacak işlemlere ilişkin olarak kullanıcılara verilen randevu saatine uyulması
11	9.1 Kullanıcı zararının tazminine ilişkin başvuruyu sonuçlandırma
12	9.2 Kullanıcı zararının ödenmesi veya teçhizatın tamir ettirilmesi
13	10 Günlük azami bildirimli kesinti süresine uyulması
14	1 Müşteri hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvuruların sonuçlandırılarak öngörülen işlemin talep halinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilmesi
15	2 Ödeme bildiriminin kullanıcıya tebliğ edilmesi
16	3 Hatalı bildirim itirazlarına ait inceleme sonuçlarının kullanıcıya yazılı olarak bildirilmesi
17	4 Hatalı bildirim itirazının haklı bulunması halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla olarak tahsil edilen bedelin müşteriye iade edilmesi
18	5 Perakende satış sözleşmesinin feshi veya sona ermesi durumunda, nakden tahsil edilen güvence bedelinin müşteriye iade edilmesi
19	6 Perakende satış sözleşmesinin kullanıcıya önerilmesi
20	7 İmzalanan perakende satış sözleşmesi hakkında dağıtım şirketine yazılı olarak bilgi verilmesi
21	1 Her 100 kullanıcı başına düşen toplam şikâyet sayısı
22	2 Kullanıcı hizmetleri merkezine gelen telefon aramalarının cevaplandırılması

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

KATEGORİ KODLARI

Kategori Kodu	Sistem No	Kategori(Tur)	Üst Kategori
11	18	Bilgi Edinme Şikâyet Tipleri	
11.1	148	Diğer	Bilgi Edinme Şikâyet Tipleri
11.6	19	Doğal Gaz Şikâyeti	Bilgi Edinme Şikâyet Tipleri
11.6.1	21	Konu Kurumunun Görev Alanında	Doğal Gaz Şikâyeti
11.6.1.1	23	Şikâyet	Konu Kurumunun Görev Alanında
11.6.1.1.1	24	Bağlantı-Şebeke	Şikâyet
11.6.1.1.1.1	33	Aktivasyon(Fiilen Enerji Verme)	Bağlantı-Şebeke
11.6.1.1.1.2	34	Yatırım/İlk Bağlantı(Şebeke Fiziki Bağlantı Tesis)	Bağlantı-Şebeke
11.6.1.1.1.3	35	Bağlantı Bedeli	Bağlantı-Şebeke
11.6.1.1.1.4	36	Tesis(Hat, Trafo, Direk...)Yeri Değişikliği/Kaldırılması	Bağlantı-Şebeke
11.6.1.1.1.5	37	Diğer	Bağlantı-Şebeke
11.6.1.1.2	25	Abonelik	Şikâyet
11.6.1.1.2.10	42	Abonelik/Perakende Satış Sözleşmesi	Abonelik
11.6.1.1.2.7	39	Güvence Bedeli ve İadesi	Abonelik
11.6.1.1.2.8	40	Önceki Abonenin Borcunun Yeni Aboneden İstenmesi	Abonelik
11.6.1.1.2.9	41	Diğer	Abonelik
11.6.1.1.3	26	Sayaç	Şikâyet
11.6.1.1.3.11	43	Sayaç Yeri	Sayaç
11.6.1.1.3.12	44	Sayaç Bedeli, Sayaç Değişim ve Bakım Ücretleri	Sayaç
11.6.1.1.3.13	45	Sayaç Okuma	Sayaç
11.6.1.1.3.14	46	Diğer	Sayaç
11.6.1.1.4	27	Kalite	Şikâyet
11.6.1.1.4.15	47	Voltaj Dalgalanması/Basınç Değişikliği	Kalite
11.6.1.1.4.16	48	Enerji Kesintisi	Kalite
11.6.1.1.4.17	49	Diğer	Kalite
11.6.1.1.5	28	Faturalanma	Şikâyet
11.6.1.1.5.18	50	Sayaç Arızası Nedeniyle Tahakkuk	Faturalanma
11.6.1.1.5.19	51	Kaçak Enerji Kullanım Tahakkuku	Faturalanma
11.6.1.1.5.20	52	Usulsüz Enerji Kullanım Tahakkuku	Faturalanma
11.6.1.1.5.21	53	Fatura Dönemi/Son Ödeme Tarihi	Faturalanma
11.6.1.1.5.22	54	Fatura Tebliği	Faturalanma
11.6.1.1.5.23	55	Kesme-Bağlama Bedeli Tahakkuku	Faturalanma
11.6.1.1.5.24	56	Diğer	Faturalanma
11.6.1.1.5.25	57	Hatalı Faturalandırma	Faturalanma
11.6.1.1.6	29	Fiyat/Tarife(Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)	Şikâyet

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

11.6.1.1.6.26	58	Kayıp-Kaçak Bedeli	Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)
11.6.1.1.6.27	59	İletim-Dağıtım ve Diğer Sistem Bedelleri ve Söz konusu Bedellerin Teyidi	Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)
11.6.1.1.6.28	60	Diğer	Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)
11.6.1.1.6.29	61	Enerji Fiyat Artışları	Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)
11.6.1.1.7	30	Müşteri Hizmetleri	Şikâyet
11.6.1.1.7.30	62	Şirket Çalışanlarının Davranışları	Müşteri Hizmetleri
11.6.1.1.7.31	63	Şirket Telefonlarına/Çağrı Merkezine Ulaşamama	Müşteri Hizmetleri
11.6.1.1.7.32	64	Diğer	Müşteri Hizmetleri
11.6.1.1.7.33	65	Başvuruların Süresi İçinde Cevaplandırılmaması	Müşteri Hizmetleri
11.6.1.1.8	31	Diğer	Şikâyet
11.6.1.2	32	Mevzuat/Öneri	Konu Kurumunun Görev Alanında Değil
11.6.2	22	Konu Kurumunun Görev Alanında Değil	Doğal Gaz Şikâyeti
11.7	20	LPG Şikâyeti	Bilgi Edinme Şikâyet Tipleri
11.7.3	66	Konu Kurumunun Görev Alanında	LPG Şikâyeti
11.7.3.3.10	68	Şikâyet	Konu Kurumunun Görev Alanında
11.7.3.3.10.37	74	Fiyat/Tarife	Şikâyet
11.7.3.3.10.38	76	Akaryakıt/LPG Fiyatı ve Fiyat Artışları	Fiyat/Tarife
11.7.3.3.10.39	77	Pompa ve Tabeladaki Fiyatların Farklı Olması	Fiyat/Tarife
11.7.3.3.10.40	78	Fiyat Artışlarının ve Düşüşlerinin Zamanında Uygulanamaması	Fiyat/Tarife
11.7.3.3.10.41	79	Diğer	Fiyat/Tarife
11.7.3.3.10.41	80	Rekabet İhlali	Fiyat/Tarife
11.7.3.3.11	75	Diğer	Şikâyet
11.7.3.3.9	70	Kalite	Şikâyet
11.7.3.3.9.34	71	Teknik Düzenlemelere Aykırı Akaryakıt/LPG	Kalite
11.7.3.3.9.35	72	Tesis Güvenliği	Kalite
11.7.3.3.9.36	73	Diğer	Kalite
11.7.3.4	69	Mevzuat/Öneri	Konu Kurumunun Görev Alanında
11.7.4	67	Konu Kurumunun Görev Alanında Değil	LPG Şikâyeti
11.8	81	Elektrik Şikâyeti	Bilgi Edinme Şikâyet Tipleri

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

11.8.5	82	Konu Kurumunun Görev Alanında Değil	Elektrik Şikâyeti
11.8.5.5	84	Şikâyet	Konu Kurumunun Görev Alanında
11.8.5.5.12	86	Bağlantı-Şebeke	Şikâyet
11.8.5.5.12.46	98	Aktivasyon(Fiilen Enerji Verme)	Bağlantı-Şebeke
11.8.5.5.12.47	99	Yatırım/İlk Bağlantı(Şebeke Fiziki Bağlantı Tesisi)	Bağlantı-Şebeke
11.8.5.5.12.48	100	Bağlantı Bedeli	Bağlantı-Şebeke
11.8.5.5.12.49	101	Tesis(Hat, Trafo, Direk...)Yeri Değişikliği/Kaldırılması	Bağlantı-Şebeke
11.8.5.5.12.50	102	Diğer	Bağlantı-Şebeke
11.8.5.5.13	87	Abonelik	Şikâyet
11.8.5.5.13.42	94	Güvence Bedeli ve İadesi	Abonelik
11.8.5.5.13.43	95	Önceki Abonenin Borcunun Yeni Aboneden İstenmesi	Abonelik
11.8.5.5.13.44	96	Diğer	Abonelik
11.8.5.5.13.45	97	Abonelik/Perakende Satış Sözleşmesi	Abonelik
11.8.5.5.14	88	Sayaç	Şikâyet
11.8.5.5.14.67	119	Sayaç Yeri	Sayaç
11.8.5.5.14.68	120	Sayaç Bedeli, Sayaç Değişim ve Bakım Ücretleri	Sayaç
11.8.5.5.14.69	121	Sayaç Okuma	Sayaç
11.8.5.5.14.70	122	Diğer	Sayaç
11.8.5.5.15	89	Kalite	Şikâyet
11.8.5.5.15.71	123	Enerji Kesintisi	Kalite
11.8.5.5.15.72	124	Voltaj Dalgalanması/Basınç Değişikliği	Kalite
11.8.5.5.15.73	125	Diğer	Kalite
11.8.5.5.16	90	Faturalanma	Şikâyet
11.8.5.5.16.51	103	Sayaç Arızası Nedeniyle Tahakkuk	Faturalama
11.8.5.5.16.52	104	Kaçak Enerji Kullanım Tahakkuku	Faturalama
11.8.5.5.16.53	105	Usulsüz Enerji Kullanım Tahakkuku	Faturalama
11.8.5.5.16.54	106	Fatura Dönemi/Son Ödeme Tarihi	Faturalama
11.8.5.5.16.55	107	Fatura Tebliği	Faturalama
11.8.5.5.16.56	108	Kesme-Bağlama Bedeli Tahakkuku	Faturalama
11.8.5.5.16.57	109	Diğer	Faturalama
11.8.5.5.16.58	110	Hatalı Faturalandırma	Faturalama
11.8.5.5.17	91	Fiyat/Tarife(Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)	Şikâyet
11.8.5.5.17.59	111	Kayıp-Kaçak Bedeli	Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)
11.8.5.5.17.60	112	İletim-Dağıtım ve Diğer Sistem Bedelleri ve Söz konusu Bedellerin Teyidi	Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)
11.8.5.5.17.61	113	Diğer	Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

11.8.5.5.17.62	114	Enerji Fiyat Artışları	Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)
11.8.5.5.18	92	Müşteri Hizmetleri	Şikâyet
11.8.5.5.18.63	115	Şirket Çalışanlarının Davranışları	Müşteri Hizmetleri
11.8.5.5.18.64	116	Şirket Telefonlarına/Çağrı Merkezine Ulaşamama	Müşteri Hizmetleri
11.8.5.5.18.65	117	Diğer	Müşteri Hizmetleri
11.8.5.5.18.66	118	Başvuruların Süresi İçinde Cevaplandırılmaması	Müşteri Hizmetleri
11.8.5.5.19	93	Diğer	Şikâyet
11.8.5.6	85	Mevzuat/Öneri	Konu Kurumunun Görev Alanında
11.8.6	83	Konu Kurumunun Görev Alanında Değil	Elektrik Şikâyeti

Kategori açılır listesinden, kategori kodu “11.8.5.5” veya alt kırım seçilmiş ise “Şikâyet Sahibi Haklı mı?” alanı açılır (Resim 17) bu alandan haklı ise “Evet”, haksız ise “Hayır” radyo butonu işaretlenir.

The screenshot displays the 'Cevap Yazısı' (Response Text) form in the KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi. The form includes fields for 'Belge Kurum Sayısı', 'Belge Konusu', 'Kategori', 'Belge Tarihi', 'Belge İvedilik', 'Belge Güvenlik Kodu', 'Açıklama', 'Ticari Kalite Kodu', 'Daha Önce Başvurusu Var mı', 'İşlem Sonuçlandı mı', 'İlişi', 'Dosya Ekle', and 'Şikâyet Sahibi Haklı mı'. The 'Kategori' dropdown is open, showing a tree structure of categories. The 'Şikâyet Sahibi Haklı mı' field is highlighted with a red box, showing radio buttons for 'Evet' (Yes) and 'Hayır' (No).

Resim 17

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

İlgili alanlar doldurulup eklenecek üst yazı ve ekler sisteme eklendikten sonra “İmzala & Gönder” butonu tıklanarak belge imzalanıp KEP gönderme süreci başlatılmış olur. Belge bekleyen işlerdeki “Gönderilecek KEP Yazışmaları” başlığı altında listede görüntülenecektir (Resim 18).

Resim 18

KEP gönderme işlemini tamamlamak için bekleyen işlerde Gönderilecek KEP Yazışmaları altında bulunan KEP' in “işlem yap” butonuna tıklanır. KEP Gönder sayfasının açıldığı görülür (Resim 19).

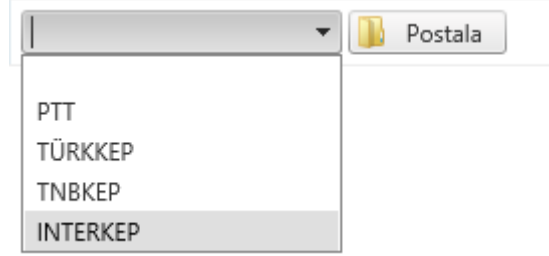
Resim 19

KEP gönder sayfasındaki alanlar aşağıdaki tabloda açıklanmıştır.

BELGE GÖNDEREN	Belgeyi gönderen kurumun adının yer aldığı alan
BELGE ÜZERİNDEKİ TARİH	Belgeyi oluşturduğumuz tarih
BELGE KONUSU	Cevap yazısını oluştururken girdiğimiz belge konusu
BELGE İVEDİLİK	Belge ivediliğini belirten alan
BELGE GÜVENLİK KODU	Belgenin güvenlik kodunun belirtildiği alan
BELGE ÜZERİNDEKİ SAYI	Belgeye verdiğimiz giden belge sayısı
DAĞITIMLAR	Belgenin gönderileceği kurum
DETAYLAR	Belge detaylarının yer aldığı alan. Bu alanda kep ile gönderilecek olan belge EYP'si ve belgenin üst yazısı görüntülenir. Bu dosyalar çift tıklama ile açılarak görüntülenebilir.
KEPHS SEÇİMİ ALANI	Bu alan gönderme işlemini yapacak olan KEPHS'yi seçtiğimiz alandır. (Zorunlu Alan)

KamuKEP - KEP Yönetim Sistemi

Belge bilgilerini kontrol ettikten sonra kullanacağımız KEPHS' yi seçip postala butonuna tıklıyoruz (Bu aşamada da imzalama işlemi yapılacaktır)(Resim 20). KEP gönderme işlemi tamamlanmış olacaktır.



Resim 20