

Şikayet ve Öneri Portal - Proje Dokümantasyonu

Proje Açıklaması

Şikayet ve Öneri Portal, vatandaşların hükümet kurumlarına şikayetleri ve önerilerini iletebileceği, medya dosyaları (fotoğraf, video, ses) ekleyebileceği ve kurumlar tarafından gerçekleştirilen çözümlerin takip edildiği sosyal çapta bir dijital platformdur. Sistem, kullanıcıların sivil toplum kuruluşlarına (STÖ) ve kamu hizmetlerine katkıda bulunmalarını teşvik ederek, çift yönlü geri bildirim ve şeffaflığı sağlamaktadır.

Proje Teknolojileri

Backend: ASP.NET Core 8.0 MVC

ORM: Entity Framework Core

Veritabanı: SQL Server

Kimlik Doğrulama: ASP.NET Core Identity

Yetkilendirme: Role-based ve Policy-based Authorization

Medya İşleme: Azure Blob Storage / AWS S3

Gerçek Zamanlı İletişim: SignalR (opsiyonel)

Dosya Yüklemesi: Multer, FileUpload API

Raporlama: Crystal Reports / SSRS

Sistem Yapısı

Platformda beş farklı kullanıcı rolü bulunmaktadır:

- Vatandaş (Citizen):** Şikayet/öneri bildir, kurumlarla iletişime geçer, başvuru durumunu takip eder.
- Kurum Temsilcisi (Institution Representative):** Gelen şikayetleri değerlendirir, çözüm süreci yönetir, geri bildirim verir.
- STÖ Koordinatörü (NGO Coordinator):** Sivil toplum kuruluşu temsilcisi olarak diğer vatandaşları destekler ve yönetir.
- Moderatör (Moderator):** İçerik incelemesi yapar, uygunsuz paylaşımları yönetir.
- Admin:** Sistemin tamamını yönetir, istatistik izler, cezai işlemler uygulanır.

Genel Sayfalar

1. Anasayfa (Home/Index)

Platformun genel istatistikleri ve özeti gösterilir:

- Toplam vatandaş sayısı
- Çözülen şikayet sayısı
- İşlemde olan şikayet sayısı
- Etkin STÖ sayısı
- Son 8 başarıyla çözülen şikayet/öneri kart formatında listelenir (fotoğraf, başlık, kurum adı, tamamlanma tarihi)
- Ödüllendirilen en aktif 5 vatandaşın profil kartları

2. Kayıt Ol (Account/Register)

Kayıt formunda aşağıdaki alanlar yer alır:

- Ad Soyad
- E-posta
- Şifre
- Şifre Tekrar
- Telefon Numarası
- Kullanıcı Rolü (Vatandaş / Kurum Temsilcisi / STÖ Koordinatörü)
- Kurum Temsilcisi seçilirse: Kurum Adı, Kurum Kimlik Kodu
- STÖ Koordinatörü seçilirse: Kurum Adı, Vergi Müdürlüğü Kayıt Numarası

Form doğrulaması:

- E-posta formatı kontrol edilir
- Şifre en az 8 karakter, büyük harf, küçük harf, rakam ve özel karakter içermelidir
- Şifre ve şifre tekrar eşleşmelidir
- Kurum temsilcileri ve STÖ temsilcileri e-mail doğrulaması yapılır
- Kurum temsilcisi başvuruları Admin onayıyla aktifleştirilir

Başarılı kayıt sonrası:

- Otomatik giriş yapılır
- Rolüne göre ilgili dashboard sayfasına yönlendirilir
- Vatandaş profili otomatik oluşturulur

3. Giriş Yap (Account/Login)

- E-posta ve şifre alanları
- "Beni Hatırla" checkbox'ı (14 gün)
- Başarısız 5 giriş denemesinden sonra hesap 10 dakika kilitlenir
- Başarılı giriş sonrası rolüne göre yönlendirme

4. Çıkış Yap (Account/Logout)

- Oturumu sonlandırır
 - Başarılı çıkış mesajı gösterilir
-

Vatandaş Sayfaları

5. Şikayet/Öneri Oluştur (Citizen/CreateComplaint)

İçerik oluşturma formu:

- Başlık
- Açıklama (detaylı)
- Şikayet Türü (Dropdown: Suçlama, İmam, Sağlık, Eğitim, Ulaştırma, Harita vs.)
- Hedef Kurum (Dropdown)
- Adres / Konum (Harita üzerinden işaretleme)
- Kategori (Teknik, İdari, İçerik vs.)
- Fotoğraf Yükle (en fazla 5, max 10MB her bir)
- Video Yükle (en fazla 2, max 100MB her bir)
- Ses Kaydı Yükle (en fazla 2, max 20MB her bir)
- Anonim Olarak Gönder (checkbox)
- Şartları Kabul Et (checkbox)

Form doğrulaması:

- Başlık en az 10, en fazla 200 karakter
- Açıklama en az 50, en fazla 5000 karakter
- En az bir ortam dosyası yüklenmeli veya detaylı açıklama yazılmalı
- Dosya formatlı kontrolü (.jpg, .png, .mp4, .mov, .mp3, .wav)
- Virüs taraması yapılır (ClamAV)

Başarılı gönderim sonrası:

- IsApproved = false (Moderatör incelemesi bekler)
- Başvuru durumu "Moderatör İncelemesinde"
- Vatandaşa e-posta ile başvuru numarası gönderilir

6. Şikayetlerim / Önerilerim (Citizen/MyComplaints)

Tablo formatında vatandaşın tüm başvuruları listelenir:

- Başlık
- Hedef Kurum
- Kategori
- Gönderim Tarihi
- Durum (Moderatör İncelemesinde / Reddedildi / Kurumda İşlemde / Tamamlandı / Kapatıldı)
- Aldığı Rozet (varsa)
- İşlemler (Detay, Düzenle, İptal Et)

Filtreleme seçenekleri:

- Durum
- Kategori
- Kurum
- Tarih Aralığı
- Rozet Türü

Her satırın tıklanması detay sayfasına gidilebilir. Durum "Moderatör İncelemesinde" ise düzenlenebilir ve iptal edilebilir.

7. Şikayet/Öneri Detay Sayfası (Citizen/ComplaintDetail)

Aşağıdaki bilgileri gösterilir:

- Başlık ve açıklama
- Hedef kurum bilgileri
- Kategori ve durum
- Ekli medya dosyaları (galeri formatında)
- Gönderim tarihi
- Başvuru numarası (Anonim gönderilmişse gizli)

Durum göstergeleri:

- "Moderatör İncelemesinde" → Haste durumu (sarı)
- "Kurumda İşlemde" → İşlem durumu (mavi)
- "Tamamlandı" → Başarılı (yeşil)
- "Reddedildi" → Başarısız (kırmızı)

Her aşamada kurum tarafından yazılan geri bildirim mesajları kronolojik sırada gösterilir.

8. Vatandaş Dashboard (Citizen/Dashboard)

İstatistikler:

- Toplam gönderilen başvuru sayısı
- Çözülen başvuru sayısı
- İşlemde olan başvuru sayısı
- Reddedilen başvuru sayısı
- Mevcut seviyesi ve sonraki seviyeye kalanlar
- Aldığı rozetler ve sayıları

Son 6 başvurunun özet listesi gösterilir.

Hızlı erişim butonları:

- Yeni Şikayet/Öneri Oluştur
- Başvurularım

- Rozetlerim
- Profilim
- Aktif STÖ Yardımcıları

9. Vatandaş Profili (Citizen/Profile)

Profil görüntüleme ve düzenleme formu:

- Ad Soyad
- E-posta
- Telefon
- Şehir
- İlçe
- Hakkında (kısa açıklama)
- Profil Fotoğrafi
- Sosyal Medya Bağlantıları (opsiyonel)

Ek gösterilecek bilgiler:

- Mevcut Seviyesi (Bronze, Silver, Gold, Platinum, Diamond)
- Çözülmüş İstek Sayısı
- Aldığı Rozet Koleksiyonu (visual olarak)
- İtibari Puanı (Reputation Score)
- STÖ Bağlantıları (varsı)

10. Rozetler ve Başarılar (Citizen/Achievements)

Kullanıcının kazandığı tüm rozetler ve başarıları gösteren sayfa:

Mevcut Rozetler:

- **Söz Sahibi** (1. başvuru)
- **Fark Yaratıcı** (3 başvuru)
- **Sürekli Çabalar** (10 başvuru)
- **Değişim Habercisi** (25 başvuru)

- **Toplum Savunucusu** (50 başvuru)
- **İçerik Ustası** (5 medya dosyalı başvuru)
- **Hızlı Çözüm** (3 gün içinde çözülen başvuru)
- **Yaklaşıkılık** (aynı kuruma 5+ başvuru)
- **Hataboyu** (yanlış ihbar için uyarılar)
- **Karşılaştırılmaması** (uygunsuz içerik nedeniyle uyarılar)

Seviye Sistemi:

- **Bronze** (0-99 puan)
- **Silver** (100-249 puan)
- **Gold** (250-499 puan)
- **Platinum** (500-999 puan)
- **Diamond** (1000+ puan)

Puan kazanımı:

- İlk başvuru: 10 puan
 - Her onaylanan başvuru: 15 puan
 - Çözülen başvuru: 25 puan
 - Medya dosyası ekleme: +5 puan
 - Ek fotoğraf: +2 puan
-

Kurum Temsilcisi Sayfaları

11. Kurum Dashboard (Institution/Dashboard)

Kurum istatistikleri:

- Gelen toplam başvuru sayısı
- İşlemde olan başvuru sayısı
- Çözülen başvuru sayısı
- Reddedilen başvuru sayısı
- Ortalama çözüm süresi

Son 10 başvuru özet listesi gösterilir.

Hızlı erişim butonları:

- Gelen Başvurular
- Çözüm Süreci Devam Eden
- Çözülen Başvurular
- Kurumum Profili
- Raporlar

12. Kurum Profili (Institution/Profile)

Kurum bilgileri:

- Kurum Adı
- Kurum Türü
- Adres
- Telefon
- Web Sitesi
- E-posta
- Hakkımızda
- Kurum Logosu
- Kurumun İletişim Temsilcileri (liste)

13. Gelen Başvurular (Institution/IncomingComplaints)

Kurum adına gelen tüm başvurular listelenir:

- Başlık
- Gönderici (anonim değilse ad soyad)
- Kategori
- Gönderim Tarihi
- Durum (Yeni / Görüldü / İşlemde / Tamamlandı / Reddedildi)
- İşlemler (Detay, Cevap Ver, Reddet, Tamamlandı İşaretle)

Filtreleme:

- Durum
- Kategori
- Tarih Aralığı

14. Başvuru Yönetimi (Institution/ManageComplaint)

Seçilen başvurunun detay sayfası:

- Tüm bilgileri ve medya dosyaları
- Durum değiştirme
- Geri bildirim yazma (form)
- İşlem günlüğü (timeline)

Durum değiştirme adımları:

1. **Yeni → Görüldü** (başvuru incelendi)
2. **Görüldü → İşlemde** (çalışmaya başlandı)
3. **İşlemde → Tamamlandı** veya **Reddedildi**

Geri bildirim yazarken:

- Açıklama metni
- Yapılan çalışmaları anlatma
- Fotoğraf/Video yükleme (tamamlanan işin kanıtı)
- "Tamamlandı" işaretini koyarken Vatandaşa onay talep etme

15. Çözülen Başvurular (Institution/ResolvedComplaints)

Tamamlanan ve her iki tarafça (kurum ve vatandaş) onaylanan başvurular listelenir:

- Başlık
- Gonderici
- Tamamlanma Tarihi
- Aldığı Rozet (varsı)

Reddedilen başvurular ayrı sekmede gösterilir.

STÖ Koordinatörü Sayfaları

16. STÖ Dashboard (NGO/Dashboard)

STÖ istatistikleri:

- Desteklenen vatandaş sayısı
- Başarıyla tamamlanan başvuru sayısı
- Aktif yardımcı sayısı
- STÖ üyeleri tarafından gönderilen başvuru sayısı

Hızlı erişim:

- Ekibim
- Yardımcı Talepleri
- İstatistikler
- Profil

17. STÖ Profili (NGO/Profile)

STÖ bilgileri:

- Kurum Adı
- Kurum Tipi
- Kuruluş Yılı
- Adres
- Telefon
- Web Sitesi
- Hakkımızda
- Logo
- Sorumlu Kişiler

18. Ekib Yönetimi (NGO/ManageTeam)

STÖ üyeleri ve yardımcıları:

- Üye Adı
- Rol
- Katıldığı Tarih
- Tamamlanan Görev Sayısı
- Durum (Aktif / Pasif)
- İşlemler (Detay, Kaldır)

"Yeni Üye Davet Et" butonu ile e-mail ya da telefon numarası ile davet yapılabilir.

Moderatör Sayfaları

19. Moderator Dashboard (Moderator/Dashboard)

Moderasyon istatistikleri:

- Moderatöre atanmış başvuru sayısı
- Onaylanan başvuru sayısı
- Reddedilen başvuru sayısı
- İncelemesi devam eden başvuru sayısı
- Uyarı verilen kullanıcı sayısı

Hızlı erişim:

- İncelemesi Beklenen
- Reddedilenler
- Uyarılı Kullanıcılar
- Yasaklı Kullanıcılar

20. İçerik İnceleme (Moderator/ReviewContent)

Moderasyon listesi:

- Başvuru Başlığı
- Gonderici
- Gonderim Tarihi

- Türü (Metin / Medya)
- İşlemler (Onayla, Reddet, Uyarı Ver, Yasakla)

Her başvuruda uygun olmayan kelimeler otomatik vurgulanır.

21. Uyarı Sistemi (Moderator/Warning Management)

Uyarılı kullanıcıları yönetme:

- Kullanıcı Adı
- Uyarı Nedeni
- Uyarı Sayısı
- İlk Uyarı Tarihi
- Son Uyarı Tarihi
- Durum (1 uyarı / 2 uyarı / Yasakla)

Uyarı kuralları:

- 1. Uyarı: İçerik kaldırılır, kullanıcıya bildirim
 - 2. Uyarı: 7 gün hesap askıya alınır
 - 3. Uyarı: 30 gün hesap askıya alınır
 - 4. Uyarı: Kalıcı yasaklı ilan edilir
-

Admin Sayfaları

22. Admin Dashboard (Admin/Dashboard)

Sistem geneli istatistikleri:

- Toplam Vatandaş sayısı
- Toplam Kurum sayısı
- Toplam STÖ sayısı
- Toplam Başvuru sayısı
- Çözülen Başvuru Yüzdeleri
- Moderator sayısı

- Yasaklı Kullanıcı sayısı

Uyarı göstergeleri:

- Hala moderatöre atanmayan başvurular
- Reddedilen hatalı ihbarlar
- Son 24 saatte yapılan banlamalar
- Sistem hataları

23. Admin - Kullanıcı Yönetimi (Admin/Users)

Tüm kullanıcılar listelenir:

- Ad Soyad
- E-posta
- Rol (Vatandaş / Kurum / STÖ / Moderatör / Admin)
- Durum (Aktif / Pasif / Yasaklı)
- Kayıt Tarihi
- İşlemler (Detay, Düzenle, Deaktif Et, Yasakla)

Filtreleme:

- Rol
- Durum
- Kayıt Tarihi Aralığı
- Arama (ad, e-posta)

Admin, kullanıcıyı Yasaklı (Ban) yapabilir ve nedenini kaydedebilir.

24. Admin - Başvuru Yönetimi (Admin/Complaints)

Tüm başvurular listelenir:

- Başlık
- Gonderici
- Hedef Kurum
- Durum

- Gönderim Tarihi
- İşlemler (Detay, Düzenle, Sil, Raporla)

Filtreleme:

- Durum
- Kurum
- Kategori
- Tarih Aralığı

Admin gerekirse başvuruyu silebilir veya sistem hatası varsa düzenleyebilir.

25. Admin - Kurum Onayları (Admin/InstitutionApprovals)

Yeni kurum temsilcisi başvuruları:

- Kurum Adı
- İletişim Temsilcisi
- Kurum Kimlik Kodu
- Başvuru Tarihi
- İşlemler (Onayla, Reddet)

26. Admin - Moderator Yönetimi (Admin/ModeratorManagement)

Aktif moderatörler:

- Ad Soyad
- E-posta
- Başladığı Tarih
- İncelediği Başvuru Sayısı
- İşlemler (Detay, Deaktif Et)

Yeni moderatör ataması yapılabilir.

27. Admin - İstatistikler ve Raporlar (Admin/Reports)

Detaylı raporlar:

- Aylık / Yıllık başvuru sayıları

- Kurum başına başvuru dağılımı
- Çözüm süresi analizi
- En aktif vatandaşlar
- En sorunlu kurumlar
- Kategoriye göre başvuru dağılımı

Raporlar CSV / PDF olarak indirilebilir.

Veritabanı Yapısı

Tablolar

1. **AspNetUsers** - Kullanıcı kimlik doğrulaması (Identity)
2. **Profiles** - Kullanıcı profil bilgileri (Vatandaş, Kurum, STÖ)
3. **Complaints** - Gönderilen şikayet ve öneriler
4. **ComplaintUpdates** - Her başvurunun durum değişiklikleri ve geri bildirimler
5. **Media** - Şikayet ile ilişkili medya dosyaları (fotoğraf, video, ses)
6. **Institutions** - Kurum bilgileri
7. **NGOs** - STÖ bilgileri
8. **Badges** - Rozet tanımları ve kuralları
9. **UserBadges** - Kullanıcıların kazandığı rozetler
10. **Warnings** - Uyarı sistemi
11. **BannedUsers** - Yasaklı kullanıcı kaydı
12. **AuditLogs** - Sistem aktivitelerinin kaydı

Tablolar Arası İlişkiler

- Bir Vatandaş birden fazla Başvuru gönderebilir
- Bir Başvuru birden fazla Medya dosyası içerebilir
- Bir Başvuru birden fazla Güncelleme alabilir
- Bir Kullanıcı birden fazla Rozet kazanabilir
- Bir Kurum birden fazla Başvuru alabilir

- Bir STÖ birden fazla Üye içerebilir
-

Güvenlik Özellikleri

- CSRF Koruması (ValidateAntiForgeryToken)
 - Şifre Gereksinimleri (minimum 8 karakter, büyük/küçük harf, rakam, özel karakter)
 - Hesap Kilitleme (5 başarısız deneme sonrası 10 dakika)
 - Medya Dosyası Virüs Taraması (ClamAV)
 - Dosya Tipi ve Boyutu Kontrol
 - Role-Based Access Control (RBAC)
 - Policy-Based Authorization
 - Ses Kaydı Şifreleme (insan olmayan erişim engellenmesi için)
 - İP Adresi Günlükleme (Admin)
 - Aşırı Yükleme Engelleme (Rate Limiting)
-

Medya Dosyası İşleme

Desteklenen Formatlar:

- Fotoğraf: JPG, PNG, GIF (max 10MB)
- Video: MP4, MOV, AVI (max 100MB)
- Ses: MP3, WAV, OGG (max 20MB)

İşlem:

- Dosya sunucuya yüklenir
 - Virüs taraması yapılır
 - Thumbnail oluşturulur (fotoğraf ve video için)
 - Cloud storage'a taşınır (Azure Blob Storage / AWS S3)
 - Veritabanında referans kaydedilir
-

Bildirim Sistemi

Kullanıcılara aşağıdaki durumlarda bildirim gönderilir:

- Başvuru onaylandı / reddedildi
- Kurum tarafından geri bildirim yazıldı
- Başvuru çözüldü
- Rozet kazanıldı
- Seviye atlandı
- Uyarı verildi

Bildirim türleri: E-mail, SMS, Web Push

Gelecek Geliştirmeler

- SignalR ile gerçek zamanlı bildirimler
- Canlı sohbet desteği (Vatandaş - Kurum)
- API (mobil uygulama geliştirimi için)
- Makine öğrenmesi ile otomatik kategori tanıma
- Harita entegrasyonu (başvurunun konumsal analizi)
- Çok dilli destek
- Erişilebilirlik iyileştirmeleri (WCAG 2.1)