

2022



DYS

T.C. TİCARET BAKANLIĞI
DESTEK YÖNETİM SİSTEMİ

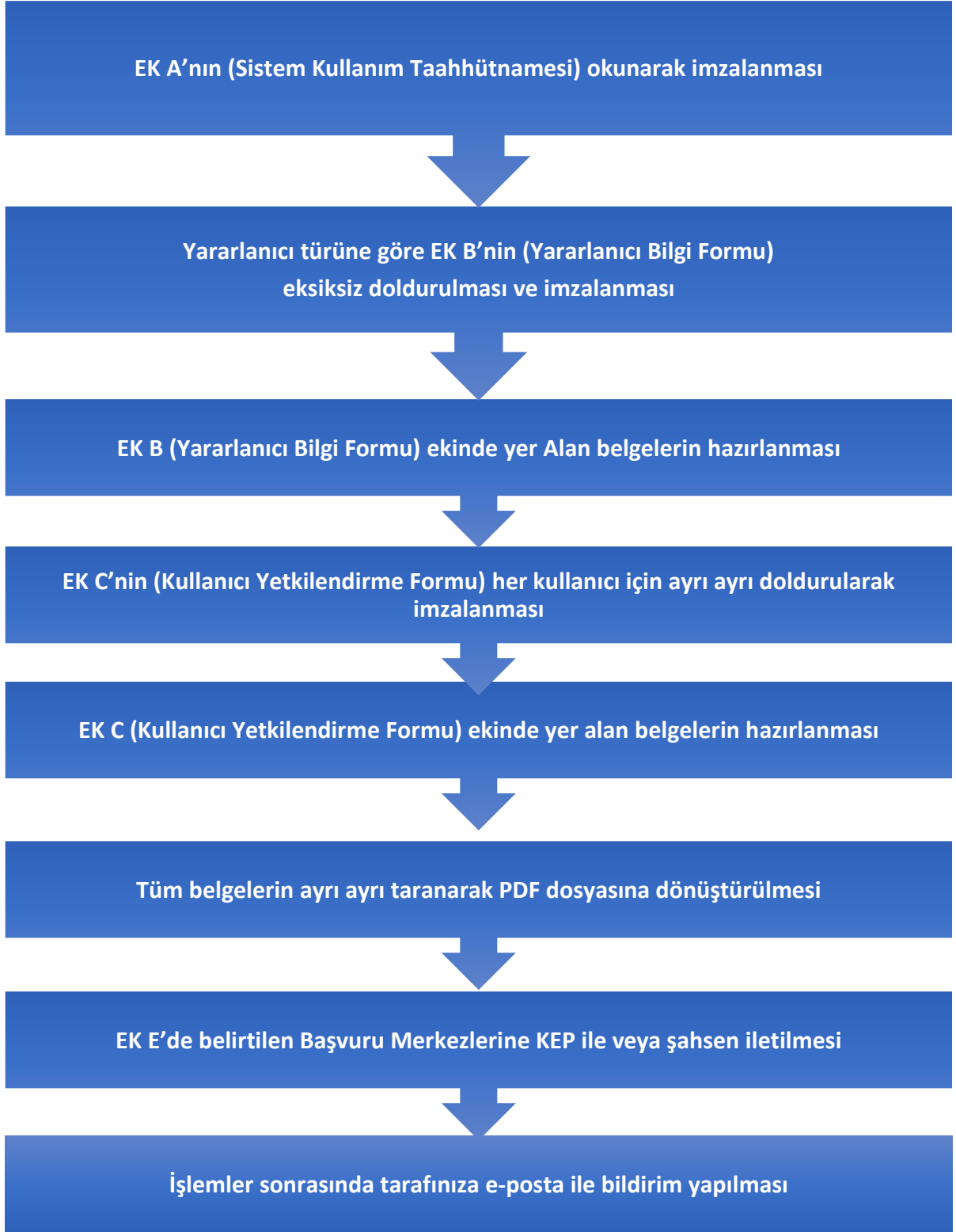
SIKÇA SORULAN SORULAR

İÇİNDEKİLER

Başvuru Süreci.....	3
DYS Başvuru Süreçleri ve Karşılaşılabilecek Durumlar	4
1. Sisteme girişte BAD REQUEST hatası alındığında ne yapılmalı?	4
2. Sisteme erişimlerde hangi tarayıcı kullanılmalıdır?	4
3. Yararlanıcı yetki süresi dolduğunda hangi uyarıyı alır?.....	4
4. Sisteme girişlerde “login işlemi başarısız” uyarısı neden alınır?	4
5. Yetki Süresi nereden kontrol edilir?.....	4
6. Yetki Süresi dolan yararlanıcılar ne yapmalıdır?	4
7. MERSİS Numarasına sahip olması zorunlu olan yararlanıcılar kimlerdir?.....	4
8. Yararlanıcıların faaliyet gösterdiği sektörleri gösteren NACE kodu sisteme eklenmelidir?	4
9. Vergi Dairesi/Numarası, NACE kodu değişen firma ne yapmalıdır?	4
10. NEVİ değişikliği yapan firmalar nasıl bir yol izlemelidir?.....	4
11. MERSİS’ten gelen veriler değiştirilebilir veya silinebilir mi?	4
12. Başvurunun takibi kimin yükümlülüğündedir?	5
13. Başvuru tamamlanmadan sistemden çıkıldığında taslak olarak kaydedilir mi?	5
14. Destek Ödeme Başvurusunda NACE Kodu eklendiğinde neden kaydetmiyor?	5
15. Seçtiğiniz NACE bu destek kapsamında değildir! Uyarısı neden çıkmaktadır?	5
16. Başvuruyu göndermeden önce çıkan yazışma olmadan göndermek istediğinizden emin misiniz? Uyarısı ne anlama gelmektedir?.....	5
17. Yetki süresi ile ilgili dikkat edilecek hususlar (Birden fazla yetkili olduğu kuruluş).....	5
18. Harcama kısmından fatura eklemeye çalışırken “Parametre gönderilen belge türü, belge içeriği ile uyumsuz” uyarısı çıktığında ne yapılmalıdır?	5
19. E-fatura yüklenmediğinde ne yapılmalıdır?	6
20. Başvuru Durumu nasıl kontrol edilir?	6
21. Aşaması Onay olan başvuruların hakediş ödemeleri nereden takip edilir?.....	6
22. Eksik bekleyen başvuruya ekleme yapılamamaktadır, nedeni nedir?	6
23. Eksik Belgeler eklendikten sonra altta gönder butonu çıkmıyor, ne yapılmalıdır?.....	6
24. Başvuru hangi birimde, durumu nedir?	7
25. Ödeme Belgeleri eklenirken para biriminde yalnızca TL görünmesi, diğer para birimlerinin seçilememesi durumunda ne yapılmalıdır?	7
26. Tescil edilmiş markaya sahip yararlanıcıların tanımlanması için Marka Tescil Belgesi zorunlu mudur?	7
27. Yararlanıcıların Üyesi Olunan İhracatçı Birliği ve İlgili İBGS alanını doldurması zorunlu mudur?	7
Kullanıcı Yetkilendirme İşlemleri	7
1. Kullanıcı yetkilendirme işlemleri için gerekli olan belgeler nelerdir?	7
2. EK C (Kullanıcı Yetkilendirme Formu)’de hangi bilgiler doldurulmalıdır?	7
3. Yetki süresinin sisteme girişi nasıl yapılmalıdır?.....	7
4. MERSİS’te yer alan Yetkili Temsilciler için sunulması gereken belgeler nelerdir?.....	8
5. EK C (Kullanıcı Yetkilendirme Formu) ve ekinde yer alan belgelerde eksiklik olması durumunda ne yapılmalıdır?	8

6. Destek Yönetim Sistemi “Kullanıcı Yetkilendirme” bölümüne veri girişi nasıl yapılmalıdır? 8
7. Yararlanıcı bünyesinde çalışmayan kişilerin yetkilendirilmesinde aranacak belge hangisidir? 8
8. Kullanıcı yetkisinin azli işlemi nasıl yapılmalıdır? 8
9. EK C’de (Kullanıcı Yetkilendirme Formu) yer alan Tam Yetkili ile Kısıtlı Yetkili arasındaki fark nedir?8

Başvuru Süreci



DYS Başvuru Süreçleri ve Karşılaşılabilecek Durumlar

1. Sisteme girişte BAD REQUEST hatası alındığında ne yapılmalı?

- Sisteme girişlerde BAD REQUEST hata sayfası alınan durumlarda tarayıcının cache (geçmiş) verileri temizlenerek yeniden giriş yapılmalıdır. Sistemin verimli kullanılabilmesi ve son güncellemelerin sorunsuz çalışabilmesi için kullanılan tarayıcının geçmiş verilerinin belli aralıklarla temizlenmesi önerilmektedir.

2. Sisteme erişimlerde hangi tarayıcı kullanılmalıdır?

- Sisteme erişimlerde Internet Explorer (IE) ve IE modunda Edge kullanılmamalıdır. Sistemi verimli kullanmak için Chrome /Firefox /edge kullanılmalı ve e-devlet şifresi ile giriş seçilerek girilmelidir.

3. Yararlanıcı yetki süresi dolduğunda hangi uyarıyı alır?

- Yetki pasife düştüğünde kullanıcı sisteme giremez. Aktif bir Göreviniz bulunmamaktadır uyarısı çıkar.

4. Sisteme girişlerde "login işlemi başarız" uyarısı neden alınır?

- Sisteme girişlerde e-devlet ile giriş seçilerek E-Devlet Şifresi ya da E-İmza kullanılmalıdır. İnternet Bankacılığı/Mobil İmza ile gerçekleşen girişlerde login hatası çıkmaktadır.

5. Yetki Süresi nereden kontrol edilir?

- Yetki süresi sistemde sağ üstte yetkili adının yanında yer almaktadır.

6. Yetki Süresi dolan yararlanıcılar ne yapmalıdır?

- Güncel evrakları (Sirküler, EK A/B/C) üyesi olunan İhracatçı Birliğine ileterek yetki süre uzatım talebinde bulunulmalıdır.

7. MERSİS Numarasına sahip olması zorunlu olan yararlanıcılar kimlerdir?

- Ticaret Sicil Yönetmeliğinde yer alan tüm şirket/kuruluşlarının MERSİS'e kaydı ve dolayısıyla MERSİS numarasına sahip olması zorunludur. Bu kapsamda, Ticaret Sicil Yönetmeliğinde yer alan tüm şirket/kuruluşlarının MERSİS numaralarını ibraz etmeleri gerekmektedir.

8. Yararlanıcıların faaliyet gösterdiği sektörleri gösteren NACE kodu sisteme eklenmelidir?

- MERSİS numarası zorunlu yararlanıcılar için ibraz edilen MERSİS numarası sisteme girişi yapıldıktan sonra NACE kodları MERSİS'ten alınacaktır. MERSİS'ten alınan NACE bilgilerinin değiştirilmesi veya silinmesi mümkün değildir.
- MERSİS'te yer almayan ancak EK B'de (Yararlanıcı Bilgi Formu) yer alan NACE kodlarının olması durumunda bu kodlar 4 haneli olarak sisteme kaydedilmelidir.
- EK B'de (Yararlanıcı Bilgi Formu) yer alan NACE kodunun 4 haneden fazla olması durumunda ilk 4 hanesinin sisteme eklenmesi yeterlidir.

9. Vergi Dairesi/Numarası, NACE kodu değişen firma ne yapmalıdır?

- Künye bilgilerinde değişiklik olan yararlanıcılar, ilgili değişikliklerin MERSİS üzerinde güncellenmesini sağladıktan sonra bağlı oldukları İhracatçı Birliklerine güncelleme ile ilgili bilgi vermelidir.

10. NEVİ değişikliği yapan firmalar nasıl bir yol izlemelidir?

- Nevi değişikliği yapıldığında Ek-A/B/C formları tekrar doldurulur. Ek-B formunda bulunan Nevi değişikliği bölümü de doldurularak bağlı olunan İhracatçı Birliğine elden veya KEP üzerinden iletilmelidir. Yararlanıcıların DYS künye bilgileri İhracatçı Birlikleri tarafından güncellenmektedir.

11. MERSİS'ten gelen veriler değiştirilebilir veya silinebilir mi?

- Yararlanıcılara ilişkin MERSİS'ten alınan bilgilerde MERSİS kayıtları esas alınmaktadır. Bu alanların İhracatçı Birlikleri veya yararlanıcılar tarafından değiştirilmesi/silinmesi mümkün değildir.

- Bu işlemler için yararlanıcıların MERSİS sisteminden veya Ticaret Sicil Müdürlüklerinden ihtiyaç duydukları güncellemeleri yapmaları gerekmektedir.

12. Başvurunun takibi kimin yükümlülüğündedir?

- DYS üzerinden yapılan başvuruların sistemde yararlanıcılara ait iş akışları üzerinden takip edilmesi esas olup, takip sorumluluğu yararlanıcıya aittir. Başvurulara yönelik olarak DYS üzerinden gönderilen yardımcı e-posta ve ana sayfa bildirimlerinin teknik sorunlar veya işlem yoğunluğu nedeniyle geç yapılması veya yapılamaması halinde Bakanlık veya İncelemeci Birimler sorumlu tutulamaz.

13. Başvuru tamamlanmadan sistemden çıkıldığında taslak olarak kaydedilir mi?

- Taslaklar otomatik kaydedilmekte olup, başvurulara ve taslaklara sol ana menüde yer alan ilgili desteğin “Başvuru Listem” sayfasından “Listele” butonuna tıklanarak erişim sağlanabilir.

14. Destek Ödeme Başvurusunda NACE Kodu eklendiğinde neden kaydetmiyor?

- İnternet Explorer ya da EDGE tarayıcısını IE modunda açan kullanıcılar NACE Kodu eklemeleri halinde kaydet butonu komut almaz. DYS etkin kullanımı için Chrome, Firefox kullanılmalıdır.

15. Seçtiğiniz NACE bu destek kapsamında değildir! Uyarısı neden çıkmaktadır?

- Mevcut durumda DYS üzerinden yalnızca Mal Ticaret yapan firmalar başvurularını gerçekleştirebilir.
- Mal Ticareti yapan firmalar İhracat Destekleri ekranından ilerlemesi gerekmektedir. Hizmet Sektörü Destekleri ekranından ilerlenmesi halinde bu hata alınmaktadır.

16. Başvuruyu göndermeden önce çıkan yazışma olmadan göndermek istediğinizden emin misiniz? Uyarısı ne anlama gelmektedir?

- Belirtilmesinde fayda görülen bir bilgi yoksa, başvurulara yazışma (dilekçe) eklenmesi zorunlu değildir.

17. Yetki süresi ile ilgili dikkat edilecek hususlar (Birden fazla yetkili olduğu kuruluş)

- Yetki süresinde esas olan imza sirkülerinin süresidir. Sirkülerin süresi firmanın talep ettiği süreden kısa ise, sirküler esas alınır. En fazla 3 yıl yetki verilir.
- Birden fazla firmada yetkisi olan kişinin kendi kimlik numarası ile sisteme giriş yaptıktan sonra sol tarafta bulunan yararlanıcı adının üzerine tıklayarak listeden işlem yapacağı firmayı seçmesi gerekmektedir. Bu listede işlem yapacağı firma görüntülenmiyorsa yetki süresi dolmuştur.
- İmza Sirkülerinin süresi dolmuş ise, sirkülerde bulunan kişiler değişti ya da imza yetkisinde değişiklik var ise; imza sirküleri ile birlikte EK A-B-C de bağlı olunan birliğe gönderilmelidir.
- Yalnızca Ek-C formunda verilen süre dolduysa yeni bir ek-C formu iletilmelidir.

18. Harcama kısmından fatura eklemeye çalışırken “Parametre gönderilen belge türü, belge içeriği ile uyumsuz” uyarısı çıktığında ne yapılmalıdır?

- E-fatura ve e-arşiv fatura mutlaka xml formatında yüklenmelidir. Yükleme esnasında hata alınması halinde faturalar aşağıdaki sayfadan kontrol edilebilir.

<https://ebelqe.qib.gov.tr/EFaturaGoruntuleyici/Windows/Java18/EFaturaGoruntuleyici.jnlp>

- Yukarıdaki adreste fatura doğru şekilde görüntülenmesine rağmen yükleme konusunda hata devam ederse faturaları “PDF Fatura” türünde seçip manuel olarak ilgili ekranda ekleyebilirsiniz. Bu durumda, faturanın kontrol edilebilmesi için XML formatının BAŞVURU EVRAKLARI sayfasında belge tipi “E-Fatura (XML)” olarak, gib.gov.tr’den alınan doğrulanmış fatura ekran görüntüsünün eklenmesi gerekir. Sadece DYS veya GİB kaynaklı olarak XML eklerken hata alınan ve bu hatanın ispat edildiği durumlarda faturalar PDF formatında iletilebilir. DİR ile ilgili tüm faturalar yalnızca xml olarak iletilmelidir.

19.E-fatura yüklenmediğinde ne yapılmalıdır?

- **XML yüklemeye hata alınan durumlarda**, faturaları PDF formatında, türünü “PDF Fatura” olarak seçip harcama ekranında ekleyebilirsiniz.
- İncelemeler tarafından faturanın kontrol edilebilmesi için, faturanın XML formatını da BAŞVURU EVRAKLARI sayfasında belge tipi “E-Fatura (XML)” olarak seçip ekleyebilirsiniz.

20.Başvuru Durumu nasıl kontrol edilir?

- Başvuru Kontrolü; Başvuruların durumu DYS üzerindeki AŞAMA alanlarından kontrol edilir.
- Başvuru iletildiğinde aşama detayı YENİ olarak listede görünmektedir.
- İncelemeye alınanlar İNCELEMEDE olarak değişir.
- Olumlu ya da olumsuz sonuçlandığında aşama ONAY veya RET olacaktır.
- Başvuru ile ilgili olarak tarafınızdan eksiklere dair tamamlama istenirse, aşaması EKSİK BEKLEYEN olacaktır. Başvurunuz size EKSİK BEKLEYEN olarak dönmediği sürece, gönderdiğiniz başvuruda değişiklik yapamazsınız.
- Aşama detayınız eksik bilgi ve belge / bekleyen ise başvurunuz güncelleme ve eksik tamamlama için sizin tarafınızda beklemektedir. Bu durumda **İş akışlarım Güncelleme/havale bekleyen** kutusundan başvurunuzu görüntüleyip işlem yapabilirsiniz.

21.Aşaması Onay olan başvuruların hakediş ödemeleri nereden takip edilir?

- Aşama ve aşama detayınız sonuçlanan/onay ise sol menüde bulunan DFIF Tahakkuklarımdan ödeme adımlarını takip edebilirsiniz.
- Ödeme süreci aşamaları sırasıyla Taslak → Yeni → Tahakkuk Paketinde → Tahakkuk Şubesinde → Yetkili Onayında → Ödeme Bekliyor → Ödendi şeklindedir.

22.Eksik bekleyen başvuruya ekleme yapılamamaktadır, nedeni nedir?

- Eksik bekleyen başvurular üzerinde işlem yapabilmek için İş Akışlarım → Güncelleme/havale bekleyen kutusundan görüntülenmelidir.
- Başvuru aşaması eksik belge olan başvurularda yalnızca başvuru evrakları sekmesine belge eklenebilir.
- Başvuru aşaması eksik bilgi/belge olan başvurularda tüm sekmelerde güncelleme yapılabilir.

23.Eksik Belgeler eklendikten sonra altta gönder butonu çıkmıyor, ne yapılmalıdır?

- Başvuru aşaması “Eksik Bilgi- Belge Bekleyen”, “Eksik Belge Bekleyen” olduğunda eksikler tamamlandıktan sonra “GÖNDER” butonu alt taraf yerine üst solda görüntülenmektedir.

The screenshot shows the DYS (Destek Yönetim Sistemi) interface. The top navigation bar includes 'Ana Sayfa', 'İş Akışları', 'Başvuru Listem (İhracat)', and 'Destek Ödeme Listem (İhracat)'. A red arrow points to the 'Gönder' button in the top left corner. Below the navigation bar, there is a table with columns: Destek Türü, Alt Destek Türü, Başvuru Türü, Barkod No, Başvuru Tarihi, Bildirim Tarihi, Destek Kodu, Aşama, and Aşama Detayı. The current record shows 'Yurt Dışı Fuar' as the support type, 'Organizator İlave Tanıtım' as the sub-type, 'On Onay' as the application type, and 'Eksik Belge' as the status. Below this, there is a section for 'Başvuru Evrakları' with a table listing documents. The table has columns: Evrak Türü, Yükleme Tarihi, Geçerlilik Başlangıç, Geçerlilik Bitiş, Açıklama, Zorunluluk Durumu, Kurum Onayı Gerekli, Yükleme Kurum, and Yükleme Kişi. The table contains three rows of data. At the bottom, there are buttons for 'Listeye Dön', 'Kapat', 'Formu Yazdır', and 'Tümünü Yazdır'.

24. Başvuru hangi birimde, durumu nedir?

- Başvurunun hangi Aşamada olduğu TARİHÇE ile kontrol edilebilir.
- Tarihçeye Gönderilen Kutusundan aşağıdaki resimde görüldüğü şekilde ulaşılabilir.

No	Başvuru No	Son İşlem	Destek	Alt Destek	Başvuru Türü	Barkod No	Destek Kodu	Başvuru Tarihi	Unvan	Vergi No	Aşama	Aşama Detay	Bildirim Tarihi	Dönüş Tarihi	Gönderen Birim Adı	Gönderen Kullanıcı	Gönderen Unvan	Alınan Birim Tarihi	Alınan Birim Adı	Alınan Adı	Alınan Unvan
1	10/10/2022	Yurt Dışı Fuar	Fuar Katılım	Destek Öde	10/10/2022	22 VDF 162	10/10/2022	ISTANBUL	4010200600	Başvuru	Yeni				ISTANBUL	Melika YILMAZ	İBK Tem Yetkili	Birlik			

- Yukarıda görünen takvim ikonundan "Tarihçe" 'ye girildiğinde başvurunun bulunduğu kurum ve inceleyen uzman bilgisine ulaşılabilir.

25.Ödeme Belgeleri eklenirken para biriminde yalnızca TL görünmesi, diğer para birimlerinin seçilememesi durumunda ne yapılmalıdır?

- Harcama yeri TÜRKİYE olan kalemlerde sadece TL cinsinden maliyet iletilebilir. Harcamanın TL karşılığı belirtilmelidir.
(Türkiye'deki harcamalarda TL kullanılması zorunluluğu hk. Yönetmelik çerçevesinde)

26.Tescil edilmiş markaya sahip yararlanıcıların tanımlanması için Marka Tescil Belgesi zorunlu mudur?

- EK B'de (Yararlanıcı Bilgi Formu) marka bilgisi belirten yararlanıcıların, marka tescil belgelerini ibraz etmeleri zorunlu değildir. Marka tescil belgesi ibraz edilmiş ise İhracatçı Birliklerince künye evrakları bölümüne eklenmesi gerekmektedir.
- Formda marka belirtilmişse, markanın ilgili olduğu sektör seçilerek marka isminin kaydedilmesi yeterlidir.

27.Yararlanıcıların Üyesi Olunan İhracatçı Birliği ve İlgili İBGS alanını doldurması zorunlu mudur?

- Zorunludur. Bu alanlar doldurulmadığında yararlanıcılar başvurularını iletmemektedir.

Kullanıcı Yetkilendirme İşlemleri

1. Kullanıcı yetkilendirme işlemleri için gerekli olan belgeler nelerdir?

- EK C (Kullanıcı Yetkilendirme Formu)
- Yetkilendirilmesi talep edilen kişi yararlanıcı bünyesinde çalışıyor ise, çalıştığını gösterir son aya ait SGK belgesi (Firma/Kuruluş SGK Bildirgesi, kişiye ait SGK Hizmet Dökümü vb.) sunulmalıdır.
- Yetkilendirilmesi talep edilen kişi yararlanıcı bünyesinde çalışmıyor ise, EK C'nin noterde onaylatılarak sunulması gerekir. İlave bir belge aranmaz.
- Aynı anda bir ya da birkaç yetkili tanımı yapılabilir. Bu durumda EK-C formunun yetkilendirilecek kişi sayısı kadar doldurulup ekleri ile birlikte iletilmesi gerekmektedir.

2. EK C (Kullanıcı Yetkilendirme Formu)'de hangi bilgiler doldurulmalıdır?

- Aksi belirtilmediği sürece, kullanıcı yetkilendirme formunda yer alan tüm alanlar eksiksiz olarak doldurulmalıdır.

3. Yetki süresinin sisteme girişi nasıl yapılmalıdır?

- Yetki Bitiş tarihinin, yetkilendiren kişinin imza sirkülerinde yer alan yetki bitiş tarihini ve azami 3 yılı geçmemesi esastır.
- İmza Sirkülerinde süresiz olarak yetki tanımlanmış ise, bitiş süresi 3 yıl olarak girilir.

4. MERSİS'te yer alan Yetkili Temsilciler için sunulması gereken belgeler nelerdir?

- Yetkilendirilmesi talep edilen kişinin, MERSİS'te yer alan gerçek kişi temsilcilerden biri olması halinde ilave bilgi ve belge aranmaz.
- Yetkili Temsilcilerin de EK-C Formunu iletmesi zorunludur.

5. EK C (Kullanıcı Yetkilendirme Formu) ve ekinde yer alan belgelerde eksiklik olması durumunda ne yapılmalıdır?

- EK C formunda eksiklik bulunması halinde formun eksiksiz biçimde sunulması istenmelidir.
- Söz konusu kullanıcının yetkilendirilmesi yapılmamalıdır.
- Eksikliğin tamamlanmasına ilişkin bir süre kısıtı bulunmamaktadır.

6. Destek Yönetim Sistemi "Kullanıcı Yetkilendirme" bölümüne veri girişi nasıl yapılmalıdır?

- EK C'de (Kullanıcı Yetkilendirme Formu) yer alan bilgiler künyede yer alan "Sistem Yetkilileri" bölümüne eklenecektir.
- EK C (Kullanıcı Yetkilendirme Formu) her kullanıcı için ayrı ayrı PDF halinde sisteme yüklenecektir.
- EK C (Kullanıcı Yetkilendirme Formu) ekinde yer alan belgeler ayrı ayrı PDF olarak sisteme kaydedilecektir.
- Ekler tek dosya olarak sunulmuşsa, uygun yazılım araçları ile dokümanlar PDF olarak ayrılmalıdır.

7. Yararlanıcı bünyesinde çalışmayan kişilerin yetkilendirilmesinde aranacak belge hangisidir?

- Söz konusu kullanıcılar için EK C'nin (Kullanıcı Yetkilendirme Formu) eksiksiz olarak doldurulması ve noterde onaylatılarak sunulması gerekmektedir.

8. Kullanıcı yetkisinin azli işlemi nasıl yapılmalıdır?

- EK D (Yetkilendirilmiş Kullanıcı Azil Formu) incelenerek başvuruda belirtilen kişinin yetki bitiş tarihi sistemde güncellenerek yetkisinin azledilmesi gerekmektedir.

9. EK C'de (Kullanıcı Yetkilendirme Formu) yer alan Tam Yetkili ile Kısıtlı Yetkili arasındaki fark nedir?

- Yetkilendirilen Kullanıcı ve Yetki Kapsamı başlığı altında DYS yetkilisi, tam ya da kısıtlı yetkili olabilmektedir.
- Kısıtlı Yetkili, yararlanıcı adına başvuru bilgi girişlerini gerçekleştirebilir fakat "başvuruyu gönder" butonu bulunmaması sebebiyle başvuruyu iletmez.
- Tam Yetkili, hem başvuru girişlerini gerçekleştirip hem de başvuruyu gönderme yetkisine sahiptir.