

# Kamuda Daha Etkili İletişim Yönetimi için

# NELER MÜMKÜN?



**Dr. G. Gülnaz Gültekin**  
AHBVÜ İletişim Fakültesi  
Emekli Öğretim Üyesi

Dr. Gülsüm Gülnaz Gültekin, Mersin/Silifke'de 1965'te doğdu. 1987'de Ankara Üniversitesi Basın Yayın Yüksekokulu'ndan mezun oldu. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yüksek lisansını 1995'te, Eğitim Bilimleri Enstitüsü'nde doktorasını 2004'te tamamladı. 1985 yılından bu yana sırasıyla Milliyet Gazetesi'nde muhabir, Ajans Türk'te işletme müdür yardımcısı, Uyum Ajans'ta yönetici, Ankara Üniversitesi Rektörlüğü'nde Basın-Yayın Halkla İlişkiler Uzmanı ve Gazi Üniversitesi'nde öğretim elemanı olarak çalıştı. 2018 yılında Gazi Üniversitesi bünyesindeki bazı fakültelerin ayrılmasıyla kurulan Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İletişim Fakültesi'nden 2019 yılında emekli oldu. Halen Türkiye Belediyeler Birliği Belediye Akademisi'nde yanı sıra zamanlı öğretim üyesi olarak görev yapıyor. Ayrıca Mersin Silifke ilçesi kırsalında, TKDK İPARD hibe desteğiyle bir kırsal turizm projesini hayata geçirmeye çalışıyor. 2021 yaz döneminde faaliyete geçecek olan POZİTİFKÖY, kaynakların verimli kullanıldığı sürdürülebilir örnek bir yaşam alanı olarak çocuklar, gençler, yetişkinler ve ileri yaş grupları için alternatif öğrenme, dinlenme, iyi hissetme ve farkındalık fırsatları sunacak.

Sağlıklı iletişim kanallarını açamaz; hızlı, güvenilir, sonuç odaklı, sürdürülebilir bir geribildirim sistemini inşa edemezsek yaşamın her alanında krizlerle boğuşmak zorunda kalırız. Aile içinde ve toplumda şiddet artar, can ve mal güvenliği azalır, hizmet standartları düşer, huzur ve güven iklimi yok olur.

## ETKİLİ İLETİŞEBİLİRSEK...

İletişim, sosyal bir varlık olan insan türünün en önemli ihtiyaçlarından biridir. Aile içinde eşler başta olmak üzere aileyi oluşturan unsurlar sağlıklı iletişim kurabildiklerinde ortam cennet bahçesi olur, sağlıklı ve mutlu bir toplumun temelleri atılır. Arkadaşlar birbirleriyle hislerini ve düşüncelerini paylaşabildiklerinde ilişkileri derinleşir ve güçlenir. Çalışanlar, iş yaşamında güvene dayalı, destekleyici iletişim kurabildiklerinde hizmet kalitesi ve kurumsal verimlilik artar. Kurumlar, bünyelerinde görev yapanların ve hedef kitlelerinin ihtiyaçlarını, onlardan gelen geri bildirimleri dikkate alarak faaliyetlerini sürdürdüklerinde toplumsal huzur, güven ve refah ortamı doğar.

## İLETİŞEMEZSEK?

Sağlıklı iletişim kanallarını açamaz; hızlı, güvenilir, sonuç odaklı, sürdürülebilir bir geribildirim sistemini inşa edemezsek yaşamın her alanında krizlerle boğuşmak zorunda kalırız. Aile içinde ve toplumda şiddet artar, can ve mal güvenliği azalır, hizmet standartları düşer, huzur ve güven iklimi yok olur.

Bu inceleme araştırma yazısında genelde ülkemizdeki kamu yönetiminde iletişim, özelde ise valiliklerde kurumsal iletişim uygulamalarını mercek altına almaya çalıştık. Sahada çalışanların görüşlerine başvurmanın yanı sıra vatandaş olarak kendimiz deneyimlemeyi ve aktarmayı seçtik. Gözlem, görüşme ve deneyimlerimiz sırasında tek derdimiz "Daha iyisi için neler mümkün?" sorusuna doğru cevaplar bulabilmektir. İnşallah katkı olur.

## KAMU YÖNETİMİ ÇERÇEVESİNDEN TÜRKİYE'DE İLETİŞİME GENEL BAKIŞ

İnternetin dünyayı küresel bir köye dönüştürdüğü milenyumda kamusal hizmetlerin yürütülmesinde pek çok etkilileyici gelişme yaşandı. Özellikle kamu kurumlarının kendi içlerinde, birbiriyle ve vatandaşla iletişimlerinde yazılı, görsel ve işitsel verileri hızlı ve güvenilir bir şekilde işleyip anında ilgili birimlere aktarabilmeleri, sonuç odaklı takip ve geribildirim sistemleri kurumsal iletişimde çığır açtı.

Bununla birlikte merkezi ve yerel yönetim yapılarında iletişim hizmetlerinin henüz tam olarak entegre olmadığını

görüyoruz. Örneğin Valiliklerdeki iletişim faaliyetlerini incelediğimizde çok başlı bir yapı ile karşıyoruz. Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Özel Kalem Müdürlüğü, Yazı İşleri Müdürlüğü, Protokol Şube Müdürlüğü, Bilgi İşlem Müdürlüğü, Sosyal Etüt ve Proje Müdürlüğü, Sivil Toplumla İlişkiler Müdürlüğü ve Açık Kapı Şube Müdürlüğü'nün bazen birlikte, çoğu kez ayrı ayrı iletişim faaliyetlerinde bulunması bu entegrasyon sorununa işaret ediyor. Ayrıca vatandaşların idare ile iletişimini sağlayan birimler ile asıl muhatap olan kamu kurumları arasında da kopukluklara tanıklık ediyoruz.

### **İl Basın Halkla İlişkiler Müdürlüğü**

İl Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlükleri eskiden olduğu gibi yazılı ve görsel basın ve diğer kitle iletişim araçlarında il ve valilik ile ilgili çıkan bilgi ve haberleri izleyip değerlendirmek, Valinin talimatı doğrultusunda basın bülteni hazırlamak ve basına bilgi vermek, valiliğin basın toplantılarını düzenlemek görevlerini sürdürüyor.

Bunların yanı sıra 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununa göre yapılacak başvuruları kabul etmek, izlemek, sonuçlandırmak ve başvuru sahibine bilgi vermek, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ile ilgili her türlü iş ve işlemleri yapmak da halkla ilişkiler faaliyetleri kapsamında yürütülüyor. Diğer bir ifade ile bilgi edinme ve dilekçe hakkı kapsamında CİMER ve İçişleri Bakanlığı bünyesindeki E-Başvuru sistemine yapılan başvurular, elektronik ortamdan yazılan her türlü mektup ve dilekçeler ile şahsen yapılan müracaatlar basın halkla ilişkiler müdürlükleri tarafından değerlendiriliyor. Söz konusu hizmetler etkin bir şekilde yürütülmeye çalışılmakla birlikte, vatandaşlara tüm başvuru imkanlarını tek başına sunan CİMER uygulaması diğer uygulamaların varlığını anlamsız kılıyor.

## **VALİLİKLERDE KURUMSAL İLETİŞİM**

Günümüzde bir kurumun, kurum içi ve kurum dışı iletişim faaliyetlerini planlamak, uygulamak ve değerlendirmek olarak tanımlayabileceğimiz kurumsal iletişim günümüzde aşağıdaki temel başlıkları kapsar:

- Kurumsal iletişim stratejik planının hazırlanması ve uygulanması
- Kurumsal kimlik çalışmalarının yapılması
- Kurumun vatandaşla ve ilgili diğer kurumlarla iletişiminin sağlanması; geleneksel ve dijital iletişim araçlarıyla tüm paydaşlara ve hedef kitlelere ulaşılması
- Kurumsal yayınların (faaliyet raporları, dergiler, sürdürülebilirlik raporları vb.) hazırlanması ve çoğaltılarak ilgili kişi ve kuruluşlar ile paylaşılması
- Kurumsal itibar yönetimi ve etkili liderlikle ilgili çalışmalar yapılması
- Kurumsal sosyal sorumluluk projelerinin planlanıp hayata geçirilmesi ve sponsorluk çalışmalarının yürütülmesi
- Krizlerin yönetilmesi ve krizlerin fırsatlara çevrilmesi
- Vatandaş ve çalışan memnuniyetine ilişkin geribildirim mekanizması kurulması.

### **Yazı İşleri Müdürlüğü**

Vatandaşların fiziki evrak ortamındaki dilekçeleri ile talep, öneri ve şikâyetlerini inceliyor; kurum içi ve kurum dışı her türlü yazışmaları ve işlemleri takip ederek sonuçlandırılmasını sağlıyor.

### **Protokol Şube Müdürlüğü**

Daha çok kurumsal itibar yönetimiyle ilgilenen bu birim; ulusal ve resmi bayramlar ile tarihi günlerde yapılacak törenlerde protokol düzenini uyguluyor. Anıtlara konulacak çelenkleri hazırlanması, taşınması ve sunulması protokol düzenine göre organize ediyor. Uluslararası, ulusal ve yerel organizasyonlarda protokol düzeninin uygulanmasını sağlıyor.

### **Bilgi İşlem Müdürlüğü**

Bu müdürlük iletişim ve halkla ilişkiler bağlamında Valiliğin web sitesini hazırlıyor. Sitede yer alan Haberler, Duyurular, Basın Açıklamaları, Ge-

nelgeler, Yatırımlar, İlçelerimiz, Bağlantılar, Turizm Rehberi, Fotoğraflar, Hava Durumu vs. gibi görsel bilgilerle halkın bilgilendirilmesi ve şehrin tanıtım faaliyetlerine katkı yapıyor. Kurum içinde ise ortak ağ bağlantısı ile bilgisayar ortamında verilerin kurum personelinin erişimine açık halde sunulmasını sağlıyor.

### **Sosyal Etüt ve Proje Müdürlüğü**

Proje ve araştırma yapmak, yaptırmak ve kurumun faaliyet alanlarındaki bilimsel çalışmaları desteklemek, kamuoyu araştırması yapmak, yaptırmak, toplantı, sempozyum, seminer, eğitim ve benzeri etkinlikler düzenlemek gibi bir görev tanımına sahip olmakla birlikte sahadan toplanan bilgiler bu birimin düşük bir etkinlik düzeyine sahip olduğunu ortaya koyuyor.

### **Sivil Toplumla İlişkiler Müdürlüğü**

Dernekler ve şubelerinin, derneklerin ve vakıfların üst kuruluşlarının, yabancı dernek, vakıf ve kâr amacı gütmeye-

yen kuruluşların Türkiye'deki şubeleri ve temsilciliklerinin, uluslararası nitelikteki teşekküllerin, siyasi partilerin, sendikaların ve sendikaların üst kuruluşlarının valilikçe yapılması gereken iş ve işlemleri yürütüyor.

### Açık Kapı Şube Müdürlüğü

Valiliklere bizzat ya da web sitesi, mobil uygulama, e-devlet vb. yöntemlerle yapılan başvuruları elektronik sisteme kaydederek ilgili hizmet birimlerine iletmek, başvuruların öngörülen süre içerisinde cevaplandırılmasını sağlamak ve sonuçlandırılıncaya kadar süreci takip etmek müdürlüğün temel görevleri arasında yer alıyor.

### KULAĞA HARİKA GELİYOR

Görüldüğü üzere günümüzde vatandaş olarak kamu ile ilgili işlerimizi yürütürken ya da problemlerimize çözüm ararken kullanabileceğimiz pek çok etkileyici kanal var. Dilekçe ve bilgi edinme hakkı kapsamında ilgili kurumlara doğrudan başvuru yapabileceğimiz gibi e-devlet kapısı üzerinden dijital başvuru yapılabiliyor. Ayrıca, ihtiyaç duyduğumuzda telefonla ya da CİMER ve AÇIK KAPI gibi uygulamalar yoluyla ve hatta bazı kurumların sosyal medya hesaplarından temas kurarak işlerimizi takip edebiliriz; öneri, istek, talep ve şikayetlerde bulunabiliyoruz.

### Gerçekten kulağa harika geliyor.

Zaten CİMER ve Açık Kapı otomasyonları, devlet ve vatandaş arasındaki ilişkinin güçlendirilmesi vizyonu üzerine oturtulmuş uygulamalar. Ve özellikle pandemi sürecinde devlet-vatandaş iletişiminin dijital ortamdaki yürütülebilmesi, çeşitli kanallardan kolaylıkla ihtiyacımız olan kurumlara erişebiliyor olmamız paha biçilemez bir kazanım.

Bununla birlikte bu satırların yazarı dahil, kamu kurumlarının ilgili

birimlerinde görev yapan pek çok kamu çalışanının kafasını kurcalayan bazı hususlar var.

### YUKARIDAN AŞAĞIYA MI, AŞAĞIDAN YUKARIYA MI? İKİSİ BİRDEN Mİ? SAĞDAN SOLDAN VE ARKADAN DA GELİNCE NELER OLUYOR?



Kamu yönetiminde otomasyona dayalı kurumsal iletişime vatandaşın kamu kurumlarına erişimi perspektifinden baktığımızda ilk olarak yukarıdan aşağıya doğru ilerleyen Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ile karşılaşırız. Yani devlet ile çözülecek bir işimiz olduğunda en üst makamdan talepte bulunabiliyoruz ve işimizin bizim adımıza takibinin CİMER tarafından yapılmasını isteyebiliyoruz.

Benzer bir diğer iletişim yolu ise İşleri Bakanlığı bünyesinde Açık

**Kapı adlı uygulama ile kaymakamlık ve valiliklerden başlayarak aşağıdan yukarıya doğru ilerliyor.**

Her iki otomasyon sisteminin işleyişi hemen hemen aynı. Başvuruyu değerlendiren iletişim personelinin yaptığı şu: "Acil ise hemen ilgili kuruma sevk et. Vatandaşa bilgi ver, ilgili ita amirine bilgi ver, ilgili kurumun amirine bilgi ver." Dilekçe CİMER ya da E-BAŞVURU sistemi üzerinden gelmişse bu işlemi basın ve halkla ilişkiler birimi çalışanları yürütürken, AÇIK KAPI üzerinden gelen dilekçeler bu birim personeli tarafından takip ediliyor.

Burada bazı sorular üşüşüyor kafamıza: *Hemen hemen aynı işlevi gören ve aslında birbirleriyle büyük ölçüde entegre çalışan birden fazla sistem gerekli mi? İdare ile vatandaş arasındaki iletişimi sağlamak için birbirine benzeyen bu alternatif yollar zaman, emek kaybı ile birlikte karışıklığa da yol açıyor olabilir mi? Mesela kaymakamlık ve valiliklerdeki Açık Kapı birimine başvuru yapmamış olanlar için CİMER yolu bir süre kapalı olsa ve bu kişiler sistem üzerinden Açık Kapıya yönlendirilse nasıl olurdu?*

### BİR KAYMAKAM: "PERSONELDE BIKKINLIK BAŞLADI."

"Vatandaşın devlete ulaşmasının yolları o kadar çoğaldı ki, bazı vatandaşlarımız her yolu kullanıyor. Tek bir iş için en az beş farklı yoldan başvuru yapan var.

1. Yazılı dilekçe
2. E-başvuru sistemi
3. CİMER
4. Sosyal medya platformları
5. Açık Kapı

Oysa hepsi aynı yerde toplanıyor. İlçede tümünün muhatabı kaymakamlık. İncelenip ilgili kurumların ilçemizdeki birimlerine göndereceğiz ve çözüm bulunacak. Ama aynı konuda beş ayrı başvuruyu değerlendirip her biri için işlem yapmak zaten başlı başına bir iş. Personelde bıkkınlık başladı.

Aşağıda yer alan örneklerden biri Ankara Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü çalışanlarından geldi. İkincisi ise basın-dan... Yorumu okuyucuya bırakıyorum.

### ÖRNEKOLAY 1: AÇIK KAPIYA 89 (SEKSENDOKUZ) BAŞVURU YAPAN VATANDAŞA, SEN NE YAPIYORSUN DİYEN OLMAYACAK MI?

İsminin baş harfleri M.İ.T olan bir vatandaşımız dilekçe hakkı kapsamında vali ve kaymakam atamalarında dikkate alınması talebiyle bir dizi öneri hazırlamış ve bıkip usanmadan Ankara Valiliği ve tüm ilçelerinin Açık Kapı Şube Müdürlüklerine elektronik ortamdan gönderiyor. Bugüne kadar aynı konuda 89 (seksendokuz) başvuru yapmış.

Önerilerinin İçişleri Bakanlığı'na iletilmesi ve talebinin dikkate alınarak gereğinin yapılmasını istiyor. Konuyla ilgili kendisine verilen geribildirimlerden ikna olmayıp bir de CİMER'e yazıyor. CİMER'den cevap alamayınca, mart ayının son haftası CİMER'e yazdığı yazının akıbeti hakkında Ankara Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü'nden bilgi istiyor<sup>1</sup>.

1. Ankara Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü'ndeki görüşme ve değerlendirmeler sırasında görevliler M.İ.T adlı vatandaşın başvurularına ilişkin verilere ulaşarak başvuru içeriği ve sayısı hakkında bilgi vermiştir.



Ankara Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü'nde

Dördü (4) personel, biri müdür ve biri vali yardımcısı olan toplam 6 kişinin görev yaptığını dikkate aldığımızda, 5 milyondan fazla nüfusa hizmet veren Ankara Valiliği Açık Kapı çalışanlarına empati yaparak nasıl hissettiklerini anlamaya çalışabiliriz.

Bu ve benzer başvuruların değerlendirilmesine harcanan zamanda gerçekten sorunlarına çözüm bekleyen vatandaşların ötelenen işleri nedeniyle uğradıkları zararlar dikkate alınarak haddini aşan başvurularla ilgili çözüm üretmek önceliklerden biri olmalı.

### ÖRNEKOLAY 2: CİMER ÖZEL ALANLARIMIZDA

Burcu Karip<sup>2</sup> Aksaray'da yaşayan 21 yaşında bir genç kız. Birbirlerine küsen dedesi ile büyükannesini barıştırmak için CİMER'den yardım istiyor. Talep CİMER üzerinden Aksaray Valiliğine ulaşıyor ve Vali Hamza Aydoğdu, ayrı evlerde yaşayan ihtiyarları ziyaret edip ikna turlarına başlıyor ve barışmalarını sağlıyor.

**DEĞERLENDİRME:** Yukarıdaki örnek medyaya konu olduğu için örnek olaylar arasına alındı. Her ne kadar bir valinin küs insanları barıştırmak için iki ev arasında mekik dokuması insani bir yaklaşım olarak ele alınabilse de valilerin görev ve sorumluluklarını düşündüğümüzde bu tür yaklaşımların kurumsal itibarı güçlendirmek yerine zayıflattığını bile savunabiliriz. Değerlendirmeyi tamamen okurun inisiyatifine bırakıyoruz ancak özel hayatın kamusal hayatın içine böylesine taşınmasının kamusal alanda yürütülen işleri kesintiye uğratması riski dikkate alınmalı. Böylesi bir barıştırma faaliyetinde devlet rol alacaksa da bunu aileden sorumlu bakanlığımızın görevlileri üstlenmeli.



Mesela vatandaşlarımızın kızdıkları herhangi birini CİMER'e şikâyet etmekle tehdit etmesi artık sıradan bir davranışa dönüşmüş bulunuyor. Çeşitli valilik ve kaymakamlıklarda ilgili birim sorumlularıyla yapılan görüşmeler ışığında nişanlısına kızan genç kızın, komşusuyla tartışan adamın, öğretmenine ya da ailesine sinirlenen bir ergenin bilgisayarın ya da telefonun başına geçerek CİMER'e Güzin Abla rolü biçtiği bir dönemi yaşıyoruz. Bu noktada devletin vakarı ve itibarı için uygun stratejiler geliştirilmesi ve uygulanması gerekiyor.

2. <https://www.yenisafak.com/foto-galeri/gundem/kus-dedesiyile-buyukannesini-baristirmak-isteyen-torun-cimerden-yardim-istedi-2044357?page=6>

# DEVLETİN MİLLETE AÇTIĞI KAPI

Test edildi, onaylandı.

Milletin Kapısı gerçekten açık, hem de o kadar açık ki bazen üşütüyor.

Devletle vatandaş arasındaki karşılıklı iletişim ve güveni arttırmak amacıyla İçişleri Bakanlığı'nca 2017 yılında 180 günlük eylem planı kapsamında 81 il valiliği ile Ankara, İstanbul, İzmir illerindeki 48 ilçe

kaymakamlığında başlatılan Açık Kapı Projesi bugün 81 il valiliği ve 221 kaymakamlıkta müdürlük düzeyinde faaliyet gösteren son derece yararlı ve etkili bir hizmet birimine dönüşmüş durumda.

Araştırma sürecinde bir yandan kişisel bağlantılarım yoluyla farklı şehirlerde faaliyet gösteren Açık Kapı birimleriyle ilgili bilgi toplarken, diğer yandan dilekçe hakkımı kullanıp iki ayrı konuda kapıyı çaldım.

## ÖRNEKOLAY 3: RANDEVU TALEBİ

İlk olarak, Ankara Açık Kapı Şube Müdürlüğü'nü ziyaret talebiyle <https://www.acikkapi.gov.tr> adresine resmi olarak başvuru yaptım. İki gün sonra cep telefonuma başvurumun cevaplandırıldığına ilişkin mesaj düştü. Sisteme girdim ve sağdaki cevap ile karşılaştım.

*Ertesi gün Ankara Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü'nden telefonla arandım, bizzat ilgili Vali Yardımcısı Sayın Sibel Köse tarafından bilgilendirildim ve yüz yüze görüşme için Kuruma davet edildim.*

Mithat Paşa Cad. No:3 Çankaya-Sıhhiye adresinde, eski Sağlık Bakanlığı Kampusu girişinde faaliyet gösteren Ankara Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü'nü ziyaretimde son derece ilgiyle karşılandım ve tüm sorularıma açık yürekli cevaplar aldım. Proje aşamasından itibaren uygulamanın içinde olan Ankara Vali Yardımcısı Sibel Köse, Açık Kapı Uygulaması'nın 17 Mayıs 2018 Tarihinde Ankara Valiliği ve 7 ilçe kaymakamlığında (Yenimahalle, Mamak, Çankaya, Etimesgut, Sincan, Keçiören, Altındağ) hizmete başladığını; ikinci fazda Pursaklar, Polatlı, Gölbaşı ve Çubuk'ta; üçüncü fazda ise Akyurt, Beypazarı, Elmadağ ve Şereflikoçhisar ilçelerinde olmak üzere toplam 15 ilçede faaliyetlerine devam ettiğini anlattı.

Ziyaret sırasında Ankara Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü çalışanlarıyla sohbet ederek sorular sorma, fırsat ve tehditlerle ilgili bilgilendirme imkânı buldum ve Açık Kapı'yı deneyimledim. Vatandaşla en üst düzeyde iletişim kurulması, taleplerin etkin ve hızlı bir şekilde alınarak takip edilmesi ve sonuçlandırılmasını amaç-

layan Açık Kapı birimlerine de yüz yüze, web sitesi ya da mobil uygulama üzerinden başvuru yapabildiğimizi gördüm. Sürecin her aşamasını, başvuru numarasıyla internet üzerinden ve mobil telefonlarımızla takip edebildiğimize tanıklık ettim. **Bu da kulağa hoş geliyor.**



Sayın **GÜLSÜM GÜLNAZ GÜLTEKİN;**

Açık Kapı Bürosu'na **23.03.2021** tarihinde yapmış olduğunuz **5131106** no' lu başvuru sonuçlanmıştır.

Açık Kapı Şube Müdürlüğümüze yaptığınız 5131106 sayılı başvurunuz için çok teşekkür ederiz. Başvurunuzla ilgili Sayın Valimizin emir ve talimatları doğrultusunda tarafınıza en kısa sürede dönüş yapılacaktır. Açık Kapı Bürosu'na başvurduğunuz için teşekkür eder, iyi günler dileriz.

**ANKARA VALİLİĞİ**

**KULAĞA HOŞ GELMEYEN ÜÇ TEMEL HUSUS VAR:**

Entegrasyonun yetersizliği, vatandaşın otomasyona yeterince hazır olmayışı, mükerrer başvurular.

**ENTEGRASYONUN YETERLİ OLMADIĞINA NASIL KANAAT GETİRDİM?**

Kendi deneyimlerimden biri üzerinden ilerlemek istiyorum.

**ÖRNEKOLAY 4: MAHALLEMİZDEKİ TRAFİK GÜVENLİĞİ SORUNU**

Ankara'da mecburen her gün kullanmak zorunda olduğum bir sokak var: Çankaya Balgat Cevzlidere Mahallesi 1246. Sokak... Ceyhun Atf Kansu Caddesi ile Gökkuşluğu Caddesini birbirine bağlayarak bizleri Mevlâna Bulvarı'na (Konya yolu) kavuşturan 250-300 metrelik bu sokak sağlıklı soltu yapılan araç parkları yüzünden özellikle sabah ve akşam saatlerinde sürekli tıkanır. Va-

**BAŞVURUYA KONU OLAN ADRES**

**Açık Adres: Ceyhun Atf Kansu Caddesi 1246. Sokak**

**İl: ANKARA**

**İlçe: ÇANKAYA**

**Mahalle: CEVİZLİDERE**

**Başvuru Konusu:** Ceyhun Atf Kansu Caddesi ile Gökkuşluğu Caddesini birbirine bağlayan 1246. sokakta sağlıklı soltu park eden araçlar yüzünden hemen hemen günün her saatinde yoğun bir trafik oluşmakta, özellikle sabah ve akşam saatlerinde trafik tıkanmaktadır. Bu konuda mahalle sakinleri olarak uzun mücadelelerden sonra çıkan UKOME kararı ile tek yönlü park yapılması ve bir yönün açık bırakılması hususunda ilerleme kaydettik. 29 Ocak 2021'inde 1246. sokağın bir yönüne 5 (beş) adet PARK YAPILMAZ tabelası monte edildi. Ancak değişen hiçbir şey olmadı. İnsanlar park yapılmaz tabelalarının altı da dahil olmak üzere park yapmaya devam ediyorlar ve trafik güvenliği sağlanamıyor. Bu durumdan mustarip olan biz mahalle sakinleri ise çok üzülüyoruz ve giderek öfkeleniyoruz. Mesela bugün sabah 09.00 sularında oradan geçmeye çalışırken hem beklemem gerekti hem de az kalsın kaza yapıyordum. Tarım Bakanı'nın da katılımıyla gerçekleşen TKDK IPARD Programı 10. Yıl etkinliğine davetliydim, zaman aleyhime işliyordu ve yol bir türlü açılmıyordu. Bu sırada 155'i arayarak durumu bildirdim. Ekiplerimizi yönlendirelim dediler. Toplantının ardından 12.30 sularında geri döndüğümde değişen hiçbir şey olmadığını gördüm. Park yapılmaz tabelalarının altları dahil yol çift yönlü otopark idi. Gerekli denetlemelerin yapılması, park yapılması yasak yerlere park eden araçlara ceza kesilmesi ve gerekirse araçlarının çekilerek park yasağının caydırıcı hale getirilmesi hususunda gereğinin yapılmasını saygılarımla bir kez daha arz ederim.

tandaş olarak uzun yıllardır bu sokağın tek tarafına araç park yasağı konulması için mücadele veriyoruz. CİMER dahil emniyet, belediye vb. ilgili kurumlara bu konuda telefonla ve e-devlet üzerinden defalarca başvuru yapmıştık. 2021 yılı ocak ayında başardık ve Ankara Büyükşehir Belediyesi Ulaşım Koordinasyon Merkezi (UKOME) kararı ile sokağın bir tarafına park yasağı tabelaları konuldu. Ancak değişen bir şey olmadı. Park yasağı tabelalarını görmezden gelen bazı arsız sürücüler mevcut alışkanlıklarını sürdürdüler. Ve asıl mücadele o saatten sonra başladı. Yukarıda ifade edilen bütün kamu ile iletişim yollarını denemeyi ısrarla sürdürüyorum. Bu çerçevede bu kez Açık Kapı'ya resmi başvuru yaptım. Açık Kapı'ya yazdığım dilekçe ve gelen cevap aşağıdadır.

**SONUÇ****Sayın GÜLSÜM GÜLNAZ GÜLTEKİN;**

Açık Kapı Bürosu'na 23.03.2021 tarihinde yapmış olduğunuz 5130949 no'lu başvuru sonuçlanmıştır.

Başvuru ile ilgili olarak Trafik Denetleme Şube Müdürlüğümüzün cevap yazısına istinaden; Günümüzde kentlerin en önemli sorunlarından biri motorlu taşıt trafiği ve özellikle artan araç sayısı nedeni ile ana arterler ve bağlı sokaklar üzerinde sürücülerin uygun şekilde araç park etmelerinden dolayı aksamar meydana gelmektedir. Yaşanan bu sorunların ortadan kaldırılması için ilimiz sorumluluk alanımız dahilinde görevlilerimizce park yasağı uygulamaları günlük periyodik olarak yapılmaktadır. Yapılan kontrollerde trafik kural ihlali yaptığı tespit edilen bütün araçlara istinasız 2918 sayılı karayolları trafik kanununun ilgili maddelerinden ceza tutanağı düzenlenmekte, garaj giriş, diğer giriş çıkışları, yaya kaldırımlarına ve trafik akışını engelleyecek şekilde park eden sürücülerine ulaşılamayan araçlara çekici marifeti ile otoparka çekilerek trafikten men edilmektedir. Görevlilerimizce başvuruda bahsedilen sokak üzerinde de 29/03/2021 tarihinde yapılan denetimlerde yasak park ihlali yaptığı tespit edilen araçlara gerekli yasal işlemler uygulanmıştır. Bilgilerinize

Açık Kapı Bürosu'na başvurduğunuz için teşekkür eder, iyi günler dileriz.

**ANKARA VALİLİĞİ**

**Sonuç mu?**

1246. Sokak cephesinde yeni bir şey yok... 250 metrelik yolda 5 adet park yapılmaz tabelası takılı ve hepsinin altı, önü, yanı park edilmiş arabalarla dolu... Hem de 07-24... Açık Kapı üzerine düşeni yaptı. Şikayetimizi ilgili birimlere iletti ve bize geri bildirimde bulundu. Bu saatten sonra olması gereken yeni şika-

yetlere konu olmasını beklemeden trafik denetleme şube müdürlüğünün bu sokağı bir süre gözlem altında tutması ve caydırıcı önlemleri alması. **İşte entegrasyon eksikliğinden kastım budur. Çözümünden sorumlu birimin gereğini yapması için vatandaşın sürekli teyakkuz halinde olmasını beklemeden gereğini yapması gerekir.**

## DEĞERLENDİRME, SONUÇ VE ÖNERİLER

Tüm il ve ilçelerimizde Açık Kapı Şube Müdürlüklerinin yeterince işlevsel hale gelemediğini; valiliklerde vatandaşla iletişim söz konusu olduğunda İl Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Özel Kalem Müdürlüğü, İl Sosyal Etüt ve Proje Müdürlüğü, İl Sivil Toplumla İlişkiler Müdürlüğü gibi pek çok birimin faaliyet gösterdiğini gözlemliyoruz. 30-40 yıl önceki koşullarda işlevsel olan bu yapı günümüzde çok başlılık ve karmaşaya yol açıyor. Örneğin pek çok valilikte basın ve halkla ilişkiler müdürlükleri; halen CİMER bilgi edinme hakkı ve dilekçe hakkı kapsamındaki başvuruların yanı sıra İçişleri Bakanlığının e-başvuru sistemine yapılan başvuruları, ayrıca; vatandaşların elektronik ortamdan ya da mektupla, dilekçeyle ve şahsen yaptığı başvuruları ilgili kanunlar çerçevesinde değerlendiriyor.

**Valilikler bünyesindeki iletişimle ilgili birimlerin çeşitliliği, iş ve zaman kaybına neden oluyor. Şöyle ki; vatandaşlar, aynı konudaki talep**

**ve şikayetleriyle ilgili olarak hiç metin değişikliği yapmadan hem CİMER'e, hem kurumlara, hem de Açık Kapı sistemine e-başvuru yapabiliyorlar. Hatta bazen elektronik başvuru ile yetinmeyip telefonla, mektupla, faksla ya da şahsen başvuru yaparak sonucu hızlandırmaya çalışıyorlar. Sonuçta, aynı konuyla ilgili olarak farklı kanallardan yapılan başvurulara her kurum ayrı cevap vermek durumunda kalıyor. Bu durum çalışanlar açısından bıkkınlık, yorgunluk ve zamanla tükenmişlik hissi yaratıyor.**

Çözüm aslında kolay...

- Valilik Teşkilat Şemasına İletişim Müdürlüğü'nün eklenmesi, iletişim konusunda faaliyet gösteren diğer birimlerin bu müdürlük altında konumlandırılması ve her birinin görev tanımlarının yapılması. Görev tanımlarına uygun personel istihdamının sağlanması ve alt yapı olanaklarının hazırlanması, düzenli hizmet içi eğitim programları ile çalışan niteliğinin ve motivasyonunun yükseltilmesi. Dilekçe ve bilgi edinme hakkı kapsamında mevcut deneyimler ışığında yeni düzenlemeler yapılması; mükerrer ve kamu otoritelerinin çözemeyeceği kişisel sorunlarla ilgili başvuruların önlenmesi<sup>3</sup>
- Başvuru kanallarının azaltılması, CİMER'in son başvuru mercii olarak daha etkili ve işlevsel hale getirilmesi.
- Elektronik başvuru sistemlerinin gelişim hızına ayak uydurmakta zorlanan vatandaşların dijital okuryazarlık seviyelerinin artırılması için gerekli önlemlerin alınması.
- Her türlü zorluğa rağmen kamu kurumlarında yüz yüze iletişim kanallarının açık tutulması için gereğinin yapılması.

3. Bu tür konularda gerekli görüldüğü takdirde bir sosyal destek birimine yönlendirme yapılarak, yardım alınması sağlanabilir.



# ANKARA VALİ YARDIMCISI SİBEL KÖSE İLE AÇIK KAPI ÜZERİNE

Röportaj

Dr. G. Gülnaz Gültekin

**Açık Kapı biriminin görev konuları ve işleyişi hakkında kısaca bilgi verebilir misiniz?**

Açık Kapı Şube Müdürlükleri illerde vali veya görevlendireceği vali yardımcısına bağlı olarak aşağıdaki görevleri yerine getirir:

- Valiliklere bizzat, web sitesi, mobil uygulama, e-devlet ya
- da diğer yöntemler ile yapılan başvuruları elektronik sisteme kaydederek ilgili hizmet birimlerine iletmek, başvuruların öngörülen süre içerisinde cevaplandırılmasını sağlamak ve süreci sonuçlandırılıncaya kadar takip etmek,
- Valiliğe bizzat başvuran vatandaşları karşılamak, vatandaşın talep ve beklentilerine hızlı ve etkin bir şekilde çözüm bulmak,
- Vatandaşın başvurusu esnasında her türlü dilek ve taleplerini dinleyerek başvurusuna ilişkin soruları ayrıntılı olarak cevaplamak,
- Kamu hizmetlerine Dijital Türkiye üzerinden başvuru yapmakta zorluk yaşayan vatandaşlara danışmanlık ve rehberlik etmek, vatandaşın dijital ortama erişimini sağlamak,
- Şehit yakınları, gaziler ile gazi yakınları, altmış beş yaş üstü vatan-





daşlar, hamileler ve engellilere yönelik danışma ve mihmandarlık hizmetinin etkin bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak,

- Başvuru sahiplerinin sürecin her aşamasında bilgilendirilmesini sağlamak,
- Hizmet birimlerinden gelen cevapları kontrol ederek, uygun olmayan cevapları ilgili mülki idare amirine bildirmek ve düzeltilmesini sağlamak,
- Veri tabanındaki bilgiler doğrultusunda ilin yoğunluklu başvuru türleri, sorun alanları ve aksayan yönlerini coğrafi, demografik ve sosyo-ekonomik açılardan analiz etmek, raporlamak ve istatistikî bilgiler hazırlamak,
- Mülki idare amiri başkanlığında, gerekli izleme ve değerlendirmeleri yapmak amacıyla Ocak ve Temmuz aylarında olmak üzere yılda iki defa toplantı yapmak ve toplantıya müteakip tutanağın rapor halinde Bakanlığa gönderilmesini sağlamak,
- Açık Kapı şube müdürlükleri arasında, ilde bulunan diğer Açık Kapı birimleri ile ilgili hizmet birimleriyle gerekli iletişim ve koordinasyonu sağlamak,
- Vali tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.”

### Açık Kapılara şikâyet, talep, ihbar ve öneri için başvurmak isteyen vatandaş hangi yolları izleyebilir?

Açık Kapı başvuruları aşağıda belirtilen şekillerde yapılabilir.

- Açık Kapı bankalarına vatandaşlar tarafından sözlü veya yazılı olarak,
- www.acikkapi.gov.tr internet sitesi üzerinden elektronik olarak,
- Android ve İOS işletim sistemleri için geliştirilen Açık Kapı Mobil uygulaması üzerinden,
- Ayrıca ilerleyen dönemde kamu kurumlarına yerleştirilecek Kİ-OSKlar ve Açık Kapı Çağrı Merkezi üzerinden başvuruların gerçekleştirilmesi için hazırlıklar sürüyor.

### Açık Kapı Şube Müdürlüğü'nde görevli çalışanların nitelikleri, seçim kriterleri ve varsa hizmet içi eğitimleri hakkında bilgi verebilir misiniz?

Açık Kapı Projesinde görevlendirilecek personel kamu kurum ve kuruluşların-

daki mevcut insan kaynağından veya yerel imkanlarla dışarıdan istihdam edildi. Tercihen üniversitelerin halkla ilişkiler, sosyoloji, psikoloji, rehberlik ve psikolojik danışmanlık, sosyal hizmet uzmanlığı bölümlerinden mezun, Türkçeye hâkim, iletişim becerileri, temsil ve ikna kabiliyeti gelişmiş, sorun çözmeye yatkın, Kaymakamlık iş ve işlemleri konusunda bilgi sahibi, en az orta düzeyde bilgisayar okuryazarlığı olan, 35 yaş altı erkek ve kadın personel arasından görevlendirme yapıldı.

Daha sonra Açık Kapı biriminde görevlendirilen personelin vatandaşa en iyi standartlarda hizmet verebilmesi için halkla ilişkiler, kurumsal iletişim ve insan psikolojisine yönelik kapsamlı eğitim programları düzenlendi. Bu eğitimler ile personelin vatandaş memnuniyetini esas alan iletişim becerilerine sahip olması, vatandaş talep ve şikâyetlerine yönelik hassas, çözüm odaklı olması yönünden geliştirilmesi amaçlandı.

Açık Kapı birimlerinde illerde dört personel ve bir koordinatör vali yardımcılarında birine bağlı olarak çalışıyor. Toplam altı kişiyiz. İlçelerde ise iki personel ve bir koordinatör kaymakama bağlı olarak çalışıyor. Birimin kendi personeli yok, personelimiz geçici görevlendirme ile çalışıyor. İçişleri Bakanlığı, herhangi bir disiplin soruşturması geçirmedikçe yerlerinin değiştirilmeyeceği



konusunda Açık Kapı çalışanlarına genelgelerle güvence verdi. Bununla birlikte halkla ilişkiler ve ilgili alanlardan kendi kadrolarına personel alımı mümkün olsa çok iyi olur.

**Kurumunuzda yürütülen kurumsal iletişim faaliyetleri sizce yeterli ve etkili midir? Eğer tümüyle yetkiniz dâhilinde olsaydı vatandaş ve çalışan memnuniyetiyle birlikte hizmet kalitesinin artırılması için neler yapardınız? Varsa yenilik ve değişiklik önerilerinizi kısaca özetleyebilir misiniz?**

Ankara Valiliği'nde ve bağlı olduğu İşçileri Bakanlığı'nda vatandaş ve çalışanın memnuniyetini gözeten pek çok hizmet mevcut. Hayata geçirilen projelerde vatandaş memnuniyetinin sağlanması temel amaç olup çalışanların niteliğinin artırılması da öncelikler arasında yer alır. Açık Kapı Uygulamasının başlaması ve ulusal düzeyde yaygınlaştırılması da bu bakış açısının ürünüdür. Bu konuda Sayın Bakanımız Süleyman Soylu'ya, Sayın Bakan Yardımcımız Sayın Prof. Dr. Tayyip Sabri Erdil'e ve Sayın Valimiz Vasip Şahin'e şükranlarımızı sunarız.

Yetkim dahilinde olsa ilk olarak Açık Kapı birimlerini küçük de olsa kendine ait bir bütçeye kavuştururdum. En basit maske, hijyen malzemesi, kırtasiye malzemesi, görünürlük çalışmaları için bile harcama kalekimiz yok.

Ve ikinci olarak mekânlarla ilgili düzenlemeler yaptım. Açık Kapı birimlerinde pandemi döneminde ihtiyaç hissettiğimiz geniş ve yeterli konfora sahip bir ziyaretçi bekleme salonu ile özel konuların görüşülebileceği bir kapalı bir görüşme odası olsa harika olurdu. Vatandaşa doğrudan hizmet veren bu merkezlerde; içinde WC, lavabo ve bebek bakım odası bulunan bekleme /dinlenme salonlarının özellikle büyük şehirler için önemli bir ihtiyaç olduğunu düşünüyorum. Mevcut durumda özel görüşmeler, bebek emzirme ve bakımı için müdür odasını kullanıyoruz. Ve imkânım olsa tabii ki çalışma arkadaşlarımızın hizmet verdikleri alanın konforunu da mükemmel düzeye taşımak isterdim.





Pandemi sürecinde görev yaptığınız valilikte iletişim problemleri ve başka zorluklar yaşadınız mı, kısaca bilgi verebilir misiniz?

Pandemi sürecinde Valiliğimiz Açık Kapı Şube Müdürlüğüne yapılan müracaatları değerlendirdiğimizde dijital ortamda yapılan başvuru sayılarında önemli ölçüde artış olduğunu görüyoruz. İletişim halinde bulunduğumuz kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan personelin dönüşümlü ve esnek çalışma dönemlerinde dahi iletişim kurma konusunda ve işlemleri yürütme noktasında herhangi bir olumsuzlukla karşılaşmadık.



Ankara Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü

Ancak, seyahat izni konusunda başvuruların sadece e-devlet ve ALO 199 hattı üzerinden oluşturulması vatandaşı biraz zorluyor. Başvuran her vatandaşımızın e-devlet şifresine sahip olmaması da talepler konusunda çözüm üretmeyi zorlaştırıyor. Bu konuda Kaymakamlıklara

tanımlanan sistem yetkisinin ortak kullanıma açık bir sistem üzerinden yürütülmesi ve onay işlemlerinin hızlandırılması çözüm açısından yararlı olur düşüncesindeyiz.

Pandeminin ilk dönemlerinde özellikle mağdur vatandaşlarımızın yardım



almak maksadıyla Açık Kapı Şube Müdürlüğümüze yönlendirilmesi iş yükümüzü artırdığı gibi vatandaşın bizden beklentisini de bir hayli yükseltmişti. Şöyle ki; yardım yapılan asıl yer Ankara Valiliği ve İlçe Kaymakamlıkları Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı olmasına rağmen mihmandarlık hizmetimiz gereği gelen her vatandaş en üst düzeyde yardımcı olundu. Ancak Açık Kapı Şube Müdürlüğü, bütçesi olan bir birim olmadığından vatandaşların nakdi yardım taleplerini doğrudan gerçekleştiremedik. Buna rağmen vatandaşlarımızdan Ankara Valiliği Açık Kapı birimleri olarak çok olumlu geri dönüşler aldık. Kendilerini teşekkürü bir borç biliriz.

**Dijital iletişimin artması iş ve işlem süreçlerini kolaylaştırdı mı? Zorlaştırdı mı? Özelde Ankara, genelde Türkiye, kamu hizmetlerinin yürütülmesi açısından dijital dünyaya açılmaya ne kadar hazırды? Yeterince hazır değilsek dijital okuryazarlığı artırmak için neler yapıldı ya da yapılabilir?**

Dijital iletişimin artması iş ve işlem süreçlerini hem kolaylaştırdı hem de zorlaştırdı diyebilirim. Şöyle ki; pandemi sürecinde kamu kurumlarının işlemlerinin dijital ortamda yapılmasına yönelik çalışmalar hız kazandı, dijital iletişim arttı. Sonuçta iş ve işlemlerin daha hızlı ve kolay ilerlemesi sağlandı. Ancak dijital okuryazarlık hem Ankara'da hem de Türkiye genelinde oldukça düşük. Vatandaşlarımızın çoğu bu dijital başvuru kanallarını kullanamıyor, yardıma ihtiyaç duyuyor. Ayrıca dijital iletişim altyapısı ve kurumsal



Ankara Vali Yardımcısı Sibel Köse ve Dr. G. Gülnaz Gültekin Açık Kapı üzerine sohbet ederken

entegrasyon zaman zaman zayıf kalabiliyor. Bu çerçevede kurumların internet altyapısını güçlendirmesi ve dijitalleşmeye tam entegrasyonunun sağlanması son derece önemli. Bundan daha önemlisi vatandaşın dijital okuryazarlık becerilerinin artırılması na yönelik önlemlerin alınması.

**Ankara'da Açık Kapı birimi olarak özel uygulamalarınız var mı ya da olacak mı?**

Açık Kapı henüz çok yeni ve sürekli geliştirmeye çalışıyoruz. Burada yaşadığımız sorunlara çözüm arayışlarımız bizleri alternatifler aramaya götürü-

yor. Mesela büyük şehirlerde kurumlar aynı binada hizmet veremiyorsa ulaşım önemli bir soruna dönüşüyor. Ankara'da da Sosyal Yardımlaşma Vakfı ile Açık Kapı birimi arasındaki mesafe oldukça uzak. Buraya başvuru yapan vatandaşlarımızın, özellikle yaşlı ve çocuklu olanların işlemleri tamamlamak üzere Vakfa ulaşımı önemli bir sorun oluşturuyordu. Vakfın sistemini, Açık Kapıya entegre ettik. Bu Ankara Valiliği'nin inisiyatifi ile oldu. Bir Vakıf çalışanı, Açık Kapı başvurularını izlemekle görevlendirildi. Artık vatandaş buradan başvuru yaptığında oraya gitmeden işi görülüyor. Hem Vakfın hem de Açık Kapının iş yükü azaldı. Daha da önemlisi vatandaş memnuniyeti arttı.



# SİLİFKE'DE MİLLETİN KAPISI AÇIK, HATTA KAPI BİLE YOK!

## Açık Kapı Çalışanları: 21. Yüzyılın Arzuhalçileri

*Dr. G. Gülnaz Gültekin*

**E**limde A4 kâğıda yazılmış dilekçeyle kaymakamlık avlusuna girdim, kontrol noktasını geçip tarihi taş binaya doğru ilerledim. 50 yıl kadar önce cezaevi olarak kullanıldığı dönemde biz çocuklara korkutucu gelen bu binanın bakımlı, aydınlık görünümüne şaşırarak içeri girdim. Hemen karşıda soldaki AÇIK KAPI tabelasının altındaki bankoda personel pandemi düzenine göre sıraya girmiş vatandaşlarla ilgileniyordu. Sıraya girip izlemeye başladım.

Sırası gelen vatandaş bankonun önüne yerleştirilmiş pandemi bariyerine kadar ilerleyebildi. Bankodaki görevli, vatandaş dinledi ve bilgisayarında onun adına bir dilekçe oluşturmaya başladı. İşlem devam ederken bir başka vatandaş ikinci bankodaki memura yöneldi. 1980'li yıllarda polis adliye muhabirliği yaparken, Ankara Adliyesi çevresinde faaliyet gösteren arzuhalçileri anım-



sayıp gülümsedim. Vatandaşın derdine çare olmak isteyen devlet, arsız faaliyet göstermeye başlamıştı.

Orada bulunduğum 10-15 dakika boyunca vatandaş sabır ve ilgiyle dinleyip onların dilekçe haklarını kullanmalarına yardımcı olan ya da sözlü bilgilendirme ile ilgili birime yönlendiren mucize personeli izlerken içim ısındı. Sanırım benden başka dilekçe yazıp gelmiş olan da yoktu. Milletın kapısı açıktı. Hatta kapı bile yoktu. Geniş koridorun ortasındaki bankodaki görevliler devletle işi olan herkesi dinliyor, onlar adına ilgili biri-

me dilekçe yazıp takip numaralarını veriyor ve yedi gün içinde bir cevap alırsınız diyerek gönderiyordu.

Sıram geldiğinde bankodaki görevliye dilekçemi uzattım. Alıp okuduktan sonra, "bunu üst kattaki evrak kayıt merkezine verin lütfen. Açık kapı otomasyon sisteminde henüz sulama birlikleri yok, buradan işlem yapamıyoruz" dedi. Benin problemim arazimin çevresinde dizilmiş olan ve araç ile arazime giriş çıkışta sorun yaratan büyük sulama borularının kaldırılması hususunda idi. İlgili sulama birliği ile muhtarlık arasında yargıya intikal etmiş sürünce-medede olan bir husus vardı ve vatandaş olarak muhatap bulamıyordum. Devlet babadan çözüm istemeye karar vermiştim. Açık Kapıda şansım yaver gitmemiş olsa da gelişimini sürdürmekte olan böylesi bir otomasyon sisteminin tıkır tıkır işlediğini görmekten mutluluk duydum.



*Silifke Kaymakamlığı Açık Kapı Birimi*



*Silifke Açık Kapı biriminde dilekçemi inceleyen görevli.*