

“milletin kapısı”

www.acikkapi.gov.tr

**ACIK  
KAPI**  
“milletin kapısı”



- **Gülyüzlü çalışanlarıyla** tüm vatandaşlarla birebir ve sıcak bir iletişim kurulması,
- İçişleri Bakanlığı'na bağlı kurumlar, yerel yönetimler ve diğer ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği halinde mümkün olan en fazla konuda hizmet verilmesini sağlamak amaçlanmıştır,

**ACIK  
KAPI**  
“milletin kapısı”

**(İlk temas noktası)**  
Vatandaş odaklı bir yaklaşım  
benimseyerek taleplere hızlı ve  
doğru çözümler üretilmesini,

Aynı zamanda ziyaret eden  
dezavantajlı kişilere mihmandarlık  
hizmeti verilecektir.

## PROJENİN TEMEL AMACI

Hizmetlerde vatandaş memnuniyetini artırmaktır.

Bu amaç doğrultusunda;

1. Bakanlığımızca 180 günlük eylem planı kapsamında devletle vatandaş arasındaki karşılıklı ilişki ve güveni arttırmak,
2. Başvuruların sonuçlandırma sürelerini hızlandırmak suretiyle hizmetlerde vatandaş memnuniyetini arttırmak,
3. Vatandaş talep ve beklentilerinin toplanmasını ve oluşturulacak politikalara esas olmak üzere anlamlandırılmasını sağlamak,
4. Kronikleşmiş sorunlara çözümler üretebilmek amacıyla öncelikle 2018 yılı Haziran ayına kadar 81 il valiliğinde, daha sonra da belli nüfusun üzerindeki ilçelerde AÇIK KAPI Projesi hayata geçirilmiştir.

Proje kapsamında;

1. Etap, 15 ilde 15 Aralık itibarıyla uygulanmaya başlandı.
2. Etap, 22 ilde 15 Şubat 2018 itibarıyla uygulanmaya başlandı.
3. Etap 15 ilimizin eğitimi tamamlandı.

## MÜRACAATLAR

1. Açık kapı yazılımı tamamlanmıştır. 17 konu başlığında 322 başvuru türü belirlenmiştir.
2. Yüz yüze, web sitesi ya da mobil uygulama üzerinden başvuru yapılmaktadır.  
(İleriki süreçte KİOSKLAR ve Çağrı Merkezinden müracaat alınacaktır.)
3. Başvurular, elektronik sisteme kaydedilmekte, ilgili birimlere yönlendirilmekte,

Vatandaşa müracaatınızdan dolayı valilik olarak teşekkür ederiz bildirim ile anında mesajla dönüş yapılmaktadır.

7 Gün içerisinde talep sonuçlandırılmakta, olumlu-olumsuz, 7 günlük cevaplanma süresini geçen başvurular konularına, birimlerine göre, sorun alanlarına göre (mahalle, sokak) valilerimiz ve bakanlık merkezinden görülebilmektedir.

Vatandaş sürecin her aşamasını, başvuru numarasıyla internet üzerinden ve mobil telefonuyla başvurusunu takip edebilmektedir.

## 15 İL BAŞVURU SONUÇLARI

15 ilimizde yaklaşık 5500 adet başvuru alınmıştır. Başvurular %70 oranında olumlu olarak sonuçlandırılmıştır. Bakanlığımızca ilk etaptaki 15 ilde 256 vatandaşlarımızla telefon yoluyla yapılan memnuniyet anketinde vatandaşlarımızın %80 üzerinde bir oranda projeden memnun oldukları tespit edilmiştir.

*Açık kapı veri tabanında biriken başvurular, iş zekâsı uygulamaları kullanılarak açık kapı ofislerinde analiz edilerek;*

İlin yoğunluklu başvuru türleri, sorun alanları, aksayan yönler, iyi uygulamalar, coğrafi, demografik ve sosyo-ekonomik açılardan tespit edilecektir.

Raporlar ve istatistiki bilgilerle, hem yerel hem de merkezi düzeyde yönetim politikaları ve yeni hizmet sunum teknikleri geliştirilecektir.

Bu analiz ve raporlar tüm birimlerin hizmet sunma kapasitelerinin ve performanslarının ölçülmesi açısından da önemli bir veri teşkil edecektir.

## PERSONEL SEÇİMİ VE EĞİTİMİ

İllerdeki kamu kurum ve kuruluşlarındaki mevcut insan kaynağından veya yerel imkânlarla dışardan istihdam edilen,

- Tercihen üniversitelerin Halkla İlişkiler, Sosyoloji, Psikoloji, Rehberlik Ve Psikolojik Danışmanlık, Sosyal Hizmet Uzmanlığı bölümlerinden mezun,
- Türkçeye hâkim, İletişim becerileri, Temsil ve ikna kabiliyeti gelişmiş, 5 personel görevlendirilmesi talep edilmiştir.

*Personele yönelik olarak düzenlenen eğitimde;*

Kurumsal İletişim, Halkla İlişkiler, Kriz İletişimi, Sözsüz İletişim, Beden Dili, İmaj ve İtibar Yönetimi, Diksiyon ve Güzel Konuşma, Stres Yönetimi, Çatışma Yönetimi, İnsan Psikolojisini Anlamak konularında alanında uzman eğiticiler tarafından asgari 10 gün eğitim verilmiştir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi BE-YAZMASA uygulaması yerinde incelenerek, 2 gün uygulamalı eğitim gerçekleştirilmiştir.

Kurumsal Kimlik ve Lokasyon ve Mimari

- 2. Etap 3. Etap ilimize Bakanlığımız İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı'ndan YİKOB'lar ve Merkez Köylere Hizmet Götürme Birliklerine (her ile 20.000 TL) aktarılmıştır.
- Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca üzere 5 bilgisayar ve 1 yazıcı temin edilmiştir.

## KIYAFETLER

Açık kapılarda görev alacak personelin kıyafet standartları belirlenmiş ve bizler tarafından temini sağlanmıştır.

(İkinci kıyafetlerin valiliklerimizce temin edilebilir.)

## TANITIM

Açık kapıların tanıtımı için gerekli broşür, poster ve benzeri Tanıtım videosu materyaller merkezi olarak tasarlanarak illerimize sunulmuştur.

## 1. PERSONEL SEÇİMİ

- Sorumlu vali yardımcısı görevlendirirken, burada çalışacak personeli seçerken, diğer birimlerdeki irtibat görevlilerini tespit ederken bizzat müdahil olması, ilgili ve sorun çözebilme yeteneği olan kişileri belirlemeleri, (Çünkü burada çalışan kişiler bizzat Vali adına bizzat talepleri almakta, çözüme kavuşturmaktadır.)
- Bazı illerimiz diğer kurumlardan görevli personelin maddi kayıplarını önlenmekte, bazı illerimiz bu personele teşvik maksadıyla me-sai ödemesi gerçekleştirmektedir.
- Bazı illerimizdeki görevlendirilen personel yetersiz ve ilgisiz olduğu verilen eğitimde görül-

## PROJENİN BAŞARIYLA HAYATA GEÇİRİLMESİ İÇİN SAYIN VALİLERİMİZİN;

müştür. Bazı illerimizde olduğu gibi takviye edilmesi ve bunların buradaki eğitim sürecine katılmalarının sağlanması.

## 2. FİZİKİ MEKÂN

- Bankolar ve personelin çalışacağı fiziki mekan oluşturulmuş ama buraların tekrar gözden geçirilerek buradaki personelin hem vitrin boyutuyla vatandaşları karşılayacağı, uygun alan hem de analiz ve özel görüşmelerin yapılacağı ikinci bir alan oluşturulması,

## 3. BİLGİLENDİRME VE TANITIM

- Açık kapı bürolarının çalışma ve işleyişi ile ilgili olarak il genelinde ilgili tüm kamu kurumlarının STK'ların muhtarların ve vatandaşlarımızın bilgilendirilmesini sağlayacak şekilde yerelde bir tanıtım yapılması (Bununla ilgili gerekli materyaller, Strateji Geliştirme Başkanlığı sitesinden temin edilebilir)

## 4. ARA KADEME OLUŞTURULMA

- Bazı illerimizde ilgili vali yardımcısı ilgilenmeyerek müdürlere veya yazı işlerindeki şeflere işleri yönlendirmekte bu da projeyi amacından saptırmakta, bürokrasiyi azaltmak yerine araya yeni kademeler eklenmektedir.



## KURUMSAL KİMLİK LOKASYON VE MİMARİNİN BELİRLENMESİ



### 1. kurumsal kimlik çalışması yapılmış,

- Logo seçenekleri belirlenmiş
- İç mekan tasarımları yapılmış
- Kıyafet standartları belirlenmiş
- Kullanılabilecek kurumsal

materyaller tasarlanmıştır.

**AÇIK KAPI**  
"milletin kapağı"



## BAŞVURU KATEGORİLERİ

| Sıra No | HİZMET BAŞLIĞI                    | HİZMET SAYISI |
|---------|-----------------------------------|---------------|
| 1       | <b>VALİLİK HİZMETLERİ</b>         | 55            |
| 2       | EMNİYET VE GÜVENLİK HİZMETLERİ    | 32            |
| 3       | <b>YEREL YÖNETİMLER</b>           | 18            |
| 4       | YARDIMLAR VE SOSYAL HİZMETLER     | 18            |
| 5       | <b>ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK</b> | 31            |
| 6       | ÇEVRE VE SEHİRCİLİK               | 18            |
| 7       | <b>DİN HİZMETLERİ</b>             | 14            |
| 8       | EĞİTİM                            | 24            |
| 9       | <b>EKONOMİ VE SANAYİ</b>          | 11            |
| 10      | ENERJİ                            | 9             |
| 11      | <b>GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK</b> | 16            |
| 12      | TAPU VE KADASTRO                  | 8             |
| 13      | <b>KÜLTÜR VE TURİZM</b>           | 7             |
| 14      | ORMAN VE SU İŞLERİ                | 12            |
| 15      | <b>SAĞLIK</b>                     | 19            |
| 16      | GENÇLİK VE SPOR                   | 11            |
| 17      | <b>DİĞER</b>                      | 19            |
| TOPLAM  |                                   | 322           |

**TEKNOLOJİ  
SORUN ŞİKAYET  
VE TALEP  
BİLDİRİMİ**

**1. Vatandaşların sorun şikayet ve taleplerini bildirecekleri 5 farklı platform oluşturuluyor.**

**Bu kapsamda,**

1. Bankalarda talepler birebir alınıp sisteme kaydedilecek
2. Herhangi bir web tarayıcı üzerinden "AÇIK KAPI" internet portalına erişim sağlanılabilecek
3. Mobil cihaz üzerinden (İOS ve Android) talepler alınabilecektir

**Sonraki dönemde;**

4. KIOSK'lar üzerinden taleplerini iletebilecekler
5. Vatandaş "AÇIK KAPI" şikayet-talep bildiri Çağrı merkezine ulaşabilecek

**AÇIK KAPI DESKLERİNE MÜRACAAT**

**WEB TARAYICI:** Bilgisayar üzerinden internet erişimi ile

**MOBİL UYGULAMA:** Mobil cihaz üzerinde "açık kapı" uygulaması ile (İOS, Android, Windows)

**KIOSK:** Kamu kuruluşlarında bulunan KIOSK'lar üzerinden (Belediye, Valilik, Kaymakamlık, İl/İlçe Emniyet Müdürlükleri...)

**TELEFON:** Çağrı merkezine erişim sağlanarak

## PERSONEL SEÇİMİ VE EĞİTİM

### 1. Personel Seçimi

Projenin uygulanacağı 15 ilimizde 5'er personel belirlenmiştir.

Personel kriterleri; üniversitelerin

- Halkla İlişkiler
- Sosyoloji
- Psikoloji
- Rehberlik ve Psikoloji Danışmanlık
- Sosyal Hizmet Uzmanlığı

bölümlerinden mezun diksiyonu ve hitabeti iyi, bilgisayar kullanabilen, temsil, ikna ve sorun çözme kabiliyeti yüksek, valilik işlemleri konusunda bilgi sahibi personel tercihen belirlenmiştir.

### 2. Eğitim

#### 1. Uygulama eğitimleri

İstanbul beyaz masa ve ankara mavi masa ekipleri tarafından yerinde verilecektir.

#### 2. Eğitim içerikleri

- Kurumsal İletişim
- Halkla İlişkiler
- Kriz İletişimi
- Sözsüz İletişim Beden Dili
- İmaj ve İtibar Yönetimi
- Diksiyon ve Güzel Konuşma
- Çatışma Yönetimi
- İnsan Psikolojisini Anlamak
- Stres Yönetimi





## AKSARAY



## BALIKESİR



## BATMAN



## ÇANAĞKALE



## İZMİR



## KOCAELİ



## SİVAS



## TUNCELİ

