



"milletin kapısı"

Minran Kenan MÜYESSER / Didem AKKAYA /
Ümit ŞEN / Mehmet Fazıl KARABAŞ

AMAÇ

Hizmetlerde vatandaş memnuniyetini yükseltmek, kamu hizmetlerini sunanlarla hizmeti alanlar arasındaki karşılıklı iletişim ve güveni arttırmak, vatandaş talep ve beklentilerinin toplanmasını ve oluşturulacak politikalara esas olmak üzere anlamlandırılmasını sağlamak, kronikleşmiş sorunlara en hızlı şekilde çözümler üretmek amacıyla Açık Kapı Projesi geliştirilmiştir. 15 Kasım 2017'den bugüne kadar **81 il ve 48 ilçede Açık Kapı Birimleri** "İlk Temas Noktası" olarak faaliyete geçmiştir. Açık Kapılara gelen başvurular ile sorun alanlarının tespit edilerek hem yerel hem de merkezi düzeyde bu alanlara ilişkin yönetim politikaları ve yeni hizmet sunum tekniklerinin geliştirilmesi amaçlanmıştır.

KAPSAM

Bu proje kapsamında vatandaşlar başvurularını internet veya bankolar aracılığıyla gerçekleştirecek, bu başvurular Açık Kapı Sorumluları tarafından ilgili birimlere yönlendirilecek, talep ya da sorun ile ilgili alınan cevaplar derlenerek tekrar vatandaşlara sunulacaktır. Başvuruların açılış, kapanış durumları ve süreç hakkında bilgi vatandaşlara kısa mesaj ile bildirilecektir. Burada hedef;

- Vatandaş odaklı bir yaklaşım benimseyerek taleplere hızlı ve doğru çözümler üretilmesi,
- Güler yüzlü çalışanlarıyla tüm vatandaşlarla birebir ve sıcak bir iletişim kurulması,
- İçişleri Bakanlığı'na bağlı kurumlar, yerel yönetimler ve diğer ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirli-

ği halinde mümkün olan en fazla konuda hizmet verilmesinin sağlanması,

- Ziyaret eden dezavantajlı kişilere mihmandarlık hizmeti verilmesi,
- Hizmetlerde vatandaş memnuniyetini artırılması,
- Vatandaş talep ve beklentilerinin toplanmasını ve oluşturulacak politikalara esas olmak üzere anlamlandırılması,
- Kronikleşmiş sorunlara çözümler üretilmesidir.

FAYDALARI

Açık Kapı Sistemiyle, vatandaş ile kurum ve kuruluşlar arasındaki iletişimin hızlı ve etkin bir şekilde kurulması sağlanmıştır. Vatandaşların yaşadığı problemlere ilgili kurum ta-



rafından doğrudan çözüm üretilmesi ve anlık olarak takibinin yapılması mümkündür.

Aynı zamanda Açık Kapı Mobil uygulaması ile yer ve zaman fark etmeksizin talep ve takip süreçlerinin yürütülmesi sağlanmaktadır.

İSTATİSTİKLER

21.10.2018 tarihi itibarı ile istatistik bilgileri

- Toplam Başvuru Sayısı: 46.605
- Sonuçlandırılan Başvuru Sayısı: 45.018

- Olumsuz Sonuçlanan Başvuru Sayısı: 10.265
- Olumlu Sonuçlanan Başvuru Sayısı: 34.753
- İşlem Yapılmayı Bekleyen Başvuru Sayısı: 1.587

İş Zekası Raporlamaları Anasayfası

