



Saffet Arkan BEDÜK / TİD Genel Başkanı

Türkiye’de İl ve İlçelerde Uygulanan Vatandaş Odaklı **BİLİŞİM PROJELERİ**

Giriş

Türkiye’nin nüfusu 82 milyonun üzerindedir. Ülke topraklarının yönetimi mülki idare sistemine dayanmaktadır. Mülki idare sistemi iki kademlidir. İlk kademe, valinin yönetimi altındaki ildir. Ülke toprakları, 81 ile bölünmüştür. Her il ise başında kaymakamların görev yaptığı ilçelere ayrılmıştır. İlçe sayısı ise 922’dir.

Kamu hizmetleri temel olarak bu düzeylerden sunulmaktadır. Türkiye’de yaşayan insanların kamu hizmetlerine kolay ve hızlı erişimini sağlamak üzere vatandaş odaklı birçok bilişim destekli proje uygulanmaktadır.

Bu projelerin uygulanmasında genel amaç, hukukun üstünlüğü esasında kişi hak ve özgürlüklerinin korunmasıdır. Bu amaç kapsamında kamu

hizmetlerinin eşit ve adil sunulması da sağlanmaktadır.

İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen ve vatandaşların kamu hizmetlerine ulaşımını kolaylaştıran üç bilişim projesi, bu sunumun konusunu oluşturmaktadır.

Bunlardan, ilki valilikler ve büyük ölçekli ilçelerde uygulanan “Açık Kapı”



HUMAN-ORIENTED IT PROJECTS IN THE PROVINCES AND DISTRICTS OF TURKEY

Saffet Arıkan BEDÜK
President of Association of Turkish Governors



projesidir. Kişiler tek bir başvuru masasından veya internet üzerinden taleplerini iletmektedir.

İkincisi, toplumda kadınlara yönelik şiddetin önlenmesi amacını taşıyan “KADES” projesidir. Sadece kadınların kullanabildiği uygulama ile kendisini tehdit altında hisseden kişi, mobil uygulama ile kolluk kuvvetlerinden acil yardım isteyebilmektedir.

Üçüncüsü, toplumsal bir sorun olan uyuşturucu kullanımına karşı geliştirilen “Uyuma” projesidir. Kişiler mobil uygulama üzerinden kolaylaştırılmış bir ihbar yöntemi ile kolluk kuvvetlerini uyarmaktadır.

1. AÇIK KAPI

Açık Kapı projesi ile vatandaşın valilik ve kaymakamlıklara olan taleplerinin elektronik ortamda kayıt, takip ve sonuçlandırılma işlemleri gerçekleştirilmektedir.

1.1. 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.

1.2. Kapsam

Bu proje kapsamında vatandaşlar başvurularını internet veya bankolar aracılığıyla gerçekleştirmekte, bu başvurular Açık Kapı Sorumluları tarafından ilgili birimlere yönlendirilmekte, talep ya da sorun ile ilgili alınan cevaplar derlenerek tekrar vatandaşa sunulmaktadır. Başvuruların açılış, kapanış durumları ve süreç hakkında bilgi vatandaşın kısa mesaj ile bildirilmektedir.

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 işbirliği 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.

1.3. Faydalar

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

The first of these projects is “Open Door”

Three information projects, facilitating citizens' access to public services and developed by Ministry of Interior, are the subjects of that presentation.

The first of these projects is “Open Door” project which is implemented by the governorates in huge-scaled districts. Citizens submit their requests through a single application desk or internet.



1. OPEN DOOR

Open Door project is used to meet the demand of citizens from the governorates and district governorates and they are electronically registered, followed up and finalized.



1.1. Goal of Open Door Project

Open Door Project is developed with a view to improve satisfaction about the services,

Open Door Project is developed with a view to improve satisfaction about the services, increase the interaction and trust between public service providers and service receivers, ensure to collect the demands and expectations of citizens and to interpret them in a way which will be a basis for the potential policies, and produce the most rapid solutions to chronic problems.

Open Door units have been operating as "First Contact Point"

Open Door units have been operating as "First Contact Point" in 81 provinces and 48 districts since 15 November 2017. The aim has been to identify the problematic zones within the context of applications as well as to develop governance policies against to those on local and central level and to introduce new service presentation techniques.

1.2. Description of Open Door Project

Owing to this project, citizens make their applications through internet or desks and they are referred to the relevant units by the officials of Open Door.



Owing to this project, citizens make their applications through internet or desks and they are referred to the relevant units by the officials of Open Door. Then the responses to the demands or problems are produced and submitted to the citizens. The citizen is informed about opening and closing times and the process about the applications via SMS.

The aim is to;

- Produce quick and accurate solutions for the demands in a citizen-oriented approach,
- Create a one-to-one and warm communication setting for the whole citizens with its good humoured staff,
- Ensure to give service at every subject available with the cooperation of dependent institutions of Ministry of Interior, local governments and other relevant institutions and agencies,
- Supply host or hostess for the disadvantaged visitors,
- Improve the citizens' satisfaction about the services,
- Collect the demands and expectations of citizens and interpret them in a way to be basis for the potential policies,
- Produce solutions to chronic problems.

1.3. Benefits of Open Door Project

By means of Open Door System, the communication between the relevant institutions/agencies and citizens is ensured to work quickly and effectively.



By means of Open Door System, the communication between the relevant institutions/agencies and citizens is ensured to work quickly and effectively. It is therefore possible to produce direct solutions by the relevant institution to the problems of citizens and follow them simultaneously.

Additionally, in the Open Door Policy the process of receiving demands and follow-up is ensured to be provided regardless of place and time.

tarafından 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.

1.4. İstatistikler (15.11.2017-22.01.2019)

Toplam Başvuru Sayısı: 72.377

Sonuçlandırılan Başvuru Sayısı: 68.586

Olumsuz Sonuçlanan Başvuru Sayısı: 17.731

Olumlu Sonuçlanan Başvuru Sayısı: 50.855

İşlem Yapılmayı Bekleyen Başvuru Sayısı: 3.791

1.4. Statistics of Open Door Project



(15/11/2017 – 10/06/2019)

- Total Application Number: **131.394**
- The Number of Applications Finalised: **126.661**
- The Number of Applications Resulted Negatively: **33.057**
- The Number of Applications Resulted Positively: **93.604**
- The Number of Applications In-Process: **4.733**

2. KADIN DESTEK UYGULAMASI (KADES)

Türkiye'de kadınlara yönelik şiddet olaylarında görülen artışlar nedeniyle bu konuda toplumsal bir duyarlılık gelişmiştir. Bu kapsamda genel olarak toplumsal güvenliğin sağlanması yanı sıra, kadınların güvenliği konusuna



The second one is KADES

The second one is KADES project which aims to prevent violence against women in the community. The women who feels under threat is able to demand urgent help from the law enforcement units by using a mobile application. This application can be used only by women.



riken **KADES** uygulaması 24.03.2018 tarihinde hayata geçirilmiştir.

Akıllı telefon kullanıcısı kadınların, Google Play Store ve Apple Store mağazalarından indirebileceği KADES Uygulaması ile T.C. Kimlik Numarasını girerek ve sonrasında gelen onay koduyla aktif hale getirebileceği uygulamayı kullanarak, şiddet karşısında bir dokunuşla en hızlı şekilde yardım almaları sağlanmaktadır.

da daha özel bir yaklaşımlar geliştirilmesi arayışına gidilmiştir.

Bu arayış kapsamında İçişleri Bakanlığı olarak kadına karşı şiddetle daha etkin mücadele etmek ve gelişen teknolojik imkânları üst seviyede kullanmak amacıyla **KADIN DESTEK (KADES)** uygulaması geliştirilmiştir.

Bu sayede şiddet gören kadınlarımız şiddet olaylarını herhangi bir tereddüt yaşamadan ve anında ihbar ederek kolluk görevlileri ile irtibat sağlanmaktadır.

İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü teknik imkân ve kapasitesi en üst seviyede kullanılarak gelişt-

KADES Uygulamasını bugüne kadar 60.699 kişi indirmiş ve acil durumlara karşı karşıya kalan 7.991 kadın ihbarda bulunmuştur (05.03.2019).

Bu proje, tamamen İçişleri Bakanlığı imkânlarıyla yapılan yerli ve milli bir çalışmadır.

2. WOMEN EMERGENCY ASSISTANCE NOTIFICATION SYSTEM (KADES)

Due to increase in cases of domestic violence against women in Turkey, a social sensitivity has been developed. In addition to ensure the social security of women, there has been a general consensus on seeking a special approach about the security of them.



The app titled KADES can be installed by women who has smartphones

using IOS and Android operating systems and it enables them to receive help only via a touch in the fastest way possible. Users will log in to the app by providing Turkish identity number and will be active after receiving a verification code.



3. UYUŞTURUCU İLE MÜCADELE APLİKASYONU (UYUMA)

Türkiye, dünya genelindeki uyuşturucu kaçakçılığı rotaları açısından

stratejik bir konumdadır. Önceki dönemde Türkiye uyuşturucu kaçakçılığı açısından transit ülke olarak değerlendirilirken, son dönemlerde hedef ülke olmaya başlamıştır. Bu sebeple, toplumda uyuşturucu kul-

lanımının ve uyuşturucudan kaynaklanan sorunların artması karşısında yeni yaklaşımlar geliştirilmesi gündeme gelmiştir. Bu bağlamda, Uyuşturucu ile Mücadele Aplikasyonu (UYUMA) geliştirilmiştir.

The third project is UYUMA

The third project is UYUMA which is developed against a social problem – drug use. The citizens warn the law enforcement over o mobile app by using a simplified method for notification.



Uyuşturucu ile mücadele kapsamında emniyet ve jandarma bölgesinde bulunan uyuşturucu satıcılarının yerlerini kolluk kuvvetlerimizle paylaşmak isteyen duyarlı vatandaşlarımız, akıllı telefonlarına yükleyecekleri aplikasyon ile uyuşturucu satıcılarını gördükleri yerde (**UYUMA**) tek tuşla ihbar edebilmektedir. Böylece ihbarlar daha hızlı bir şekilde kolluk teşkilatlarının iletişim merkezlerine iletilmektedir.

3.FIGHT AGAINST DRUGS APPLICATION (UYUMA)

Turkey has a strategic location in terms of drug smuggling routes across the world. In previous periods, Turkey was being regarded as a transit country for drug smuggling but in the last years has been a target country. Drug users and problems rising from drug using has so increased in the society that developing a new approach has been required. For this reason, Fight Against Drugs Application (UYUMA) has been developed.



The citizens install the application to their smartphones and when they see drug sellers at the regions of police and gendarmerie,

they share the places of those sellers with the law enforcement units by using only one button (UYUMA) in the context of fight against drugs. Therefore the notices are immediately submitted to the contact points of law enforcement

Fight against Drugs Application (UYUMA) are activated on IOS and Android markets for the citizens after the relevant technical works were completed.

The technical context of this project;

- Fight against Drugs Application (UYUMA) is installed on the smartphones using IOS and Android operating systems.
- Users log in to the app by providing name-surname, year of birth, Turkish identity number, telephone number



- A verification code is sent via SMS to the telephone number available.
- The code is verified and the registration is completed in the system.
- The notification is made by using the "button" on the app screen.
- An alarm reaches to the contact points
- The location details and address are seen automatically on contact points and the relevant units (Narcotic/Public Security) is referred to the scene

This work is totally a domestic and national project that has been fulfilled by Ministry of Interior's own potential.

Bu kapsamda Uyuşturucu ile Mücadele Aplikasyonu ile (UYUMA) gerekli teknik çalışmalar tamamlandıktan sonra IOS ve Android marketlerde yayınlanarak vatandaşlarımızın kullanımına açılmıştır.

Projenin teknik kapsamı;

Akıllı telefonlar üzerinden IOS ve Android marketlerden Uyuşturucu ile Mücadele Aplikasyonu (UYUMA) indirilir.

Ad-Soyad, Doğum Yılı, T.C. Kimlik No, Telefon Numarası bilgileri ile uygulamaya giriş yapılır.

Girişi yapılan telefon numarasına **SMS ile doğrulama kodu** gönderilir.

SMS kodu **onaylanır ve sistem kaydı** gerçekleştirilir.

Uygulama ekranından **"buton"**a basılarak ihbar gerçekleştirilir.

Haber merkezlerine **alarm** olarak düşülmesi sağlanır.

İhbar yapan konum adres bilgileri otomatik olarak "haber merkezlerinde" görülmesi sağlanır ve ilgili birimler (Narkotik / Asayiş) olay yerine yönlendirilir.

Bu proje, tamamen İçişleri Bakanlığı imkânlarıyla yapılan yerli ve milli bir çalışmadır.

SONUÇ

İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen bilişim destekli projeler ile halkın yönetime etkin katılımının sağlanması hedeflenmiştir. Halkın istek, ihbar ve talepleri hızlı biçimde yönetime ulaştırılmakta, etkin ve etkili biçimde sonuçlandırılması sağlanmaktadır.

