

AÇIK KAPI

“milletin kapısı”

AÇIK KAPI

"milletin kapısı"

(İlk temas noktası)

Vatandaş odaklı bir yaklaşım benimseyerek taleplere hızlı ve doğru çözümler üretilmesini,

- 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 verilmesini sağlamak amaçlanmıştır,

Aynı zamanda ziyaret eden dezavantajlı kişilere mihmandarlık hizmeti verilecektir.

PROJE HEDEFLERİ

Hizmetlerde vatandaş memnuniyetini arttırmak.

- Toplumda kamu hizmetlerini sunanlarla vatandaş arasındaki karşılıklı iletişim ve güveni arttırmak,
- **Vatandaş talep ve beklentilerinin toplanmasını ve oluşturulacak politikalara esas olmak üzere anlamlandırılmasını sağlamak.**
- Kronikleşmiş sorunlara çözümler üretebilmek.

SÜREÇ

Valiliklerimize yapılan başvuruların alınması ve elektronik sisteme kaydedilmesi,

Başvuru süreçlerinin takip edilmesi ve her aşamada başvuru sahiplerinin bilgilendirilmesi,

Bu süreçlerin ilgili personelin yanında, vali yardımcısı ve bizzat vali tarafından izlenebilmesi,

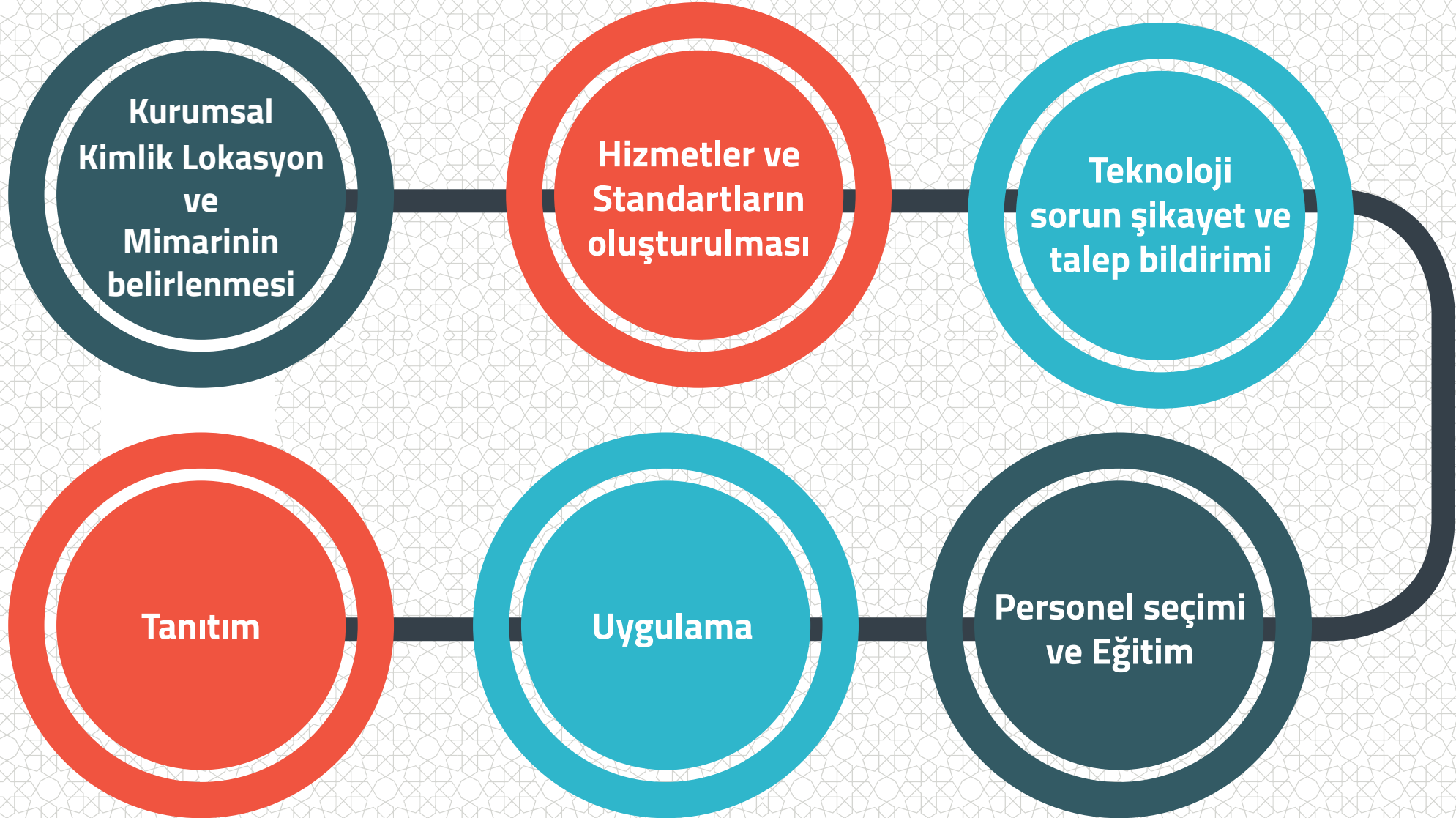


Bakanlık merkezinden de illerimize yapılan tüm başvuru süreçlerinin görülebilmesi,

Sorun alanlarının tespit edilerek, hem yerel hem de merkezi düzeyde bu alanlara ilişkin **yönetim politikaları ve yeni hizmet sunum tekniklerinin geliştirilmesi amaçlanmıştır.**



6 BAŞLIKTA PLANLAMA VE ÇALIŞMA YAPILMIŐTIR



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.



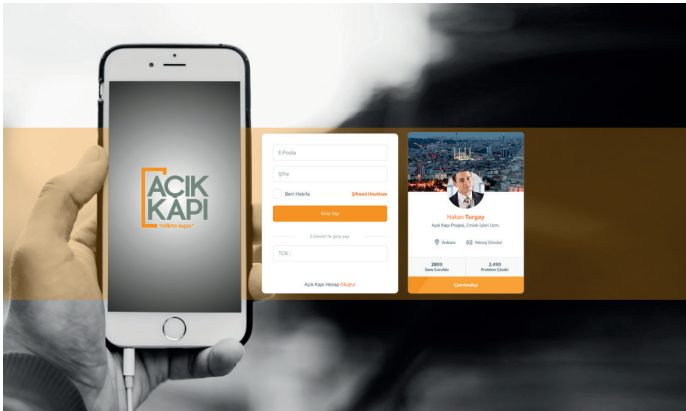


**AÇIK
KAPI**

"milletin kapısı"

ACIK KAPI

"milletin kapisı"



HİZMETLER VE STANDARTLARIN OLUŞTURULMASI

Bu kapsamda,

1.
Başvuru alınacak konular,

2.
Vatandaşlarla kurulacak iletişimin kuralları,

3.
Başvuruların konularına göre çözüme kavuşturulma azami süreleri,

4.
Projenin performans ölçüm ve kontrol sistemi,

5.
Alınabilecek kalite belgeleri analiz edilmiştir.

Tüm il valiliklerine yazı yazılarak valilik ve kaymakamlıklara yapılan başvuru konuları istenmiş, gelen 700 çeşit başvuru ayıklanarak konu başlıklarına göre kategorize edilmiş, valilik birimleri dahil 17 başlıkta 327 başvuru konusu belirlenerek yazılım sisteminin omurgası oluşturulmuştur.

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

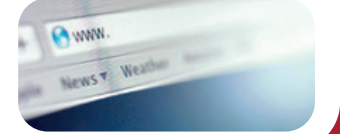
Sonraki dönemde;

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



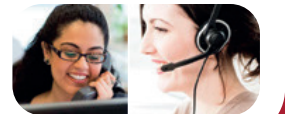
MOBİL UYGULAMA: Mobil cihaz üzerinde «açık kapı» uygulaması ile (IOS, Android, Windows)



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.



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



UYGULAMA

Van
Batman
Erzincan
Şanlıurfa
Trabzon
Ordu
Aksaray
Konya

Antalya
İzmir
Balıkesir
Eskişehir
Kocaeli
Çanakkale
Sivas

İllerinde **15 aralık 2017** tarihi itibarıyla faaliyete geçilmiştir.

AÇIK KAPI EĞİTİM PROGRAMI

20 KASIM-01 ARALIK 2017 ANKARA

HAFTA 1	20 KASIM 2017 PAZARTESİ	21 KASIM 2017 SALI	22 KASIM 2017 ÇARŞAMBA	23 KASIM 2017 PERŞEMBE	24 KASIM 2017 CUMA	25 KASIM 2017 CUMARTESİ
09:30-12:30	KAMU YÖNETİMİNDE YENİ ANLAYIŞ VE HİZMET SUNUM TEKNİKLERİ PROF.DR. TAYYİP SABRİ ERDİL	HALKLA İLİŞKİLER DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	KİŞİLERARASI İLETİŞİM UZMAN DR. ESRA TEKELİ	SÖZSÜZ İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ İBB ŞEHİR TİYATROLARI	BEYAZ MASA UYGULAMA ÖRNEKLERİ- TECRÜBE PAYLAŞIMI İBB BEYAZ MASA AKADEMİ	AÇIK KAPI YAZILIM PROGRAMI TANITIM VE UYGULAMASI BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI
12:30-13:30	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ
13:30-16:30	İNSAN PSİKOLOJİSİNİ ANLAMAK YRD. DOÇ.DR. YASEMİN ABAYHAN	MOTİVASYON TEKNİKLERİ DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	KURUMSAL İLETİŞİM UZMAN DR. ESRA TEKELİ	SÖZSÜZ İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ İBB ŞEHİR TİYATROLARI	İMAJ VE İTİBAR YÖNETİMİ İBB BEYAZ MASA AKADEMİ	DEĞERLENDİRME SGB
HAFTA 2	27 KASIM 2017 PAZARTESİ	28 KASIM 2017 SALI	29 KASIM 2017 ÇARŞAMBA	30 KASIM 2017 PERŞEMBE	1 ARALIK 2017 CUMA	
09:30-12:30	STRES YÖNETİMİ YRD. DOÇ DR. YASEMİN ABAYHAN	DİKSİYON VE GÜZEL KONUŞMA HAFİZE OKAN TRT	ANKARA BB. MAVİ MASA UYGULAMASI (YERİNDE)	İSTANBUL BB. BEYAZ MASA UYGULAMASI (YERİNDE)	İSTANBUL BB. BEYAZ MASA UYGULAMASI (YERİNDE)	
12:30-13:30	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	
13:30-16:30	ÇATIŞMA YÖNETİMİ YRD. DOÇ.DR. YASEMİN ABAYHAN	KRİZ İLETİŞİMİ M.KÜRŞAD BİRİNCİ	ANKARA BB. MAVİ MASA UYGULAMASI (YERİNDE)	İSTANBUL BB. BEYAZ MASA UYGULAMASI (YERİNDE)	İSTANBUL BB. BEYAZ MASA UYGULAMASI (YERİNDE)	



AKSARAY



ANTALYA



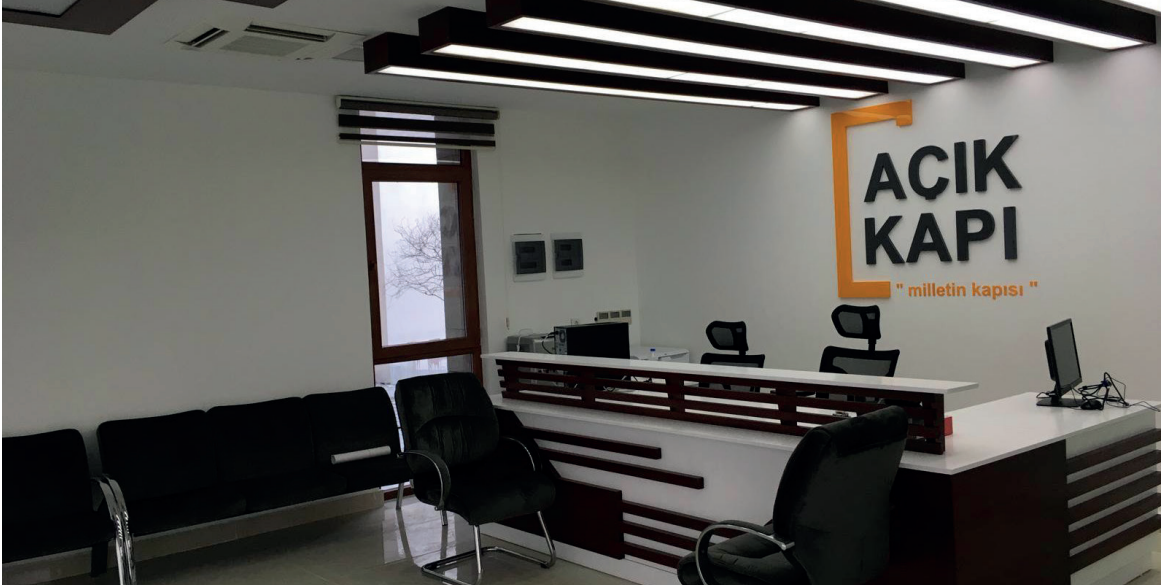


BALIKESİR





BATMAN





ÇANAKKALE





İZMİR



KONYA

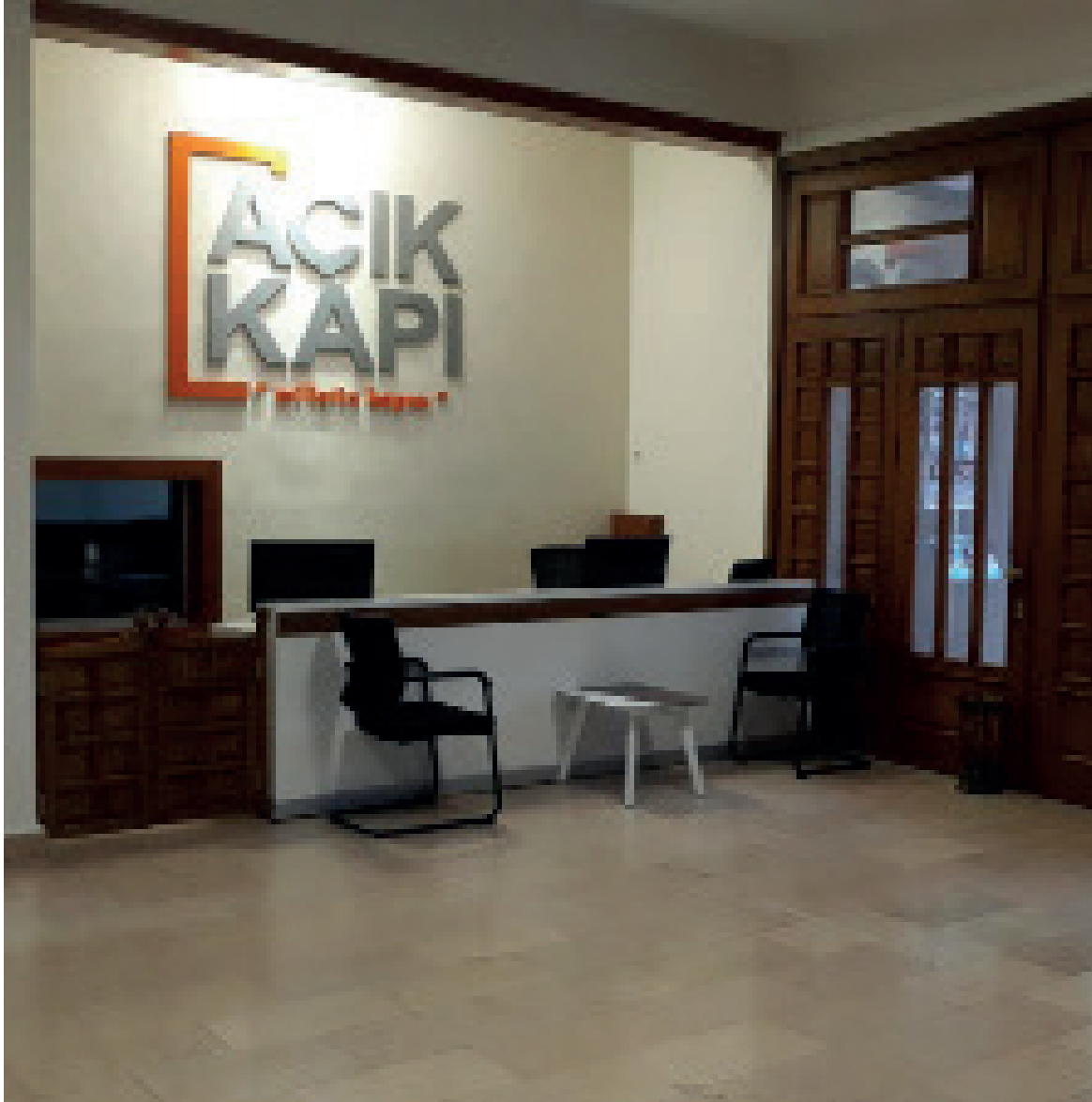




KOCAELİ



ORDU







TRABZON



UYGULAMA

Adana,
Aydın,
Bursa,
Denizli,
Diyarbakır,
Edirne,
Elazığ,
Erzurum,
Gaziantep,
Mersin,
Kayseri,
Malatya,
Manisa,
Kahramanmaraş,
Mardin,
Muğla,
Muş,
Rize,
Sakarya,
Samsun,
Tekirdağ,
Tunceli

22 ilimizde **02 şubat 2018** tarihi itibarıyla faaliyete geçilecektir.

HAFTA	08 OCAK 2018 PAZARTESİ	09 OCAK 2018 SALI	10 OCAK 2018 ÇARŞAMBA	11 OCAK 2018 PERŞEMBE	12 OCAK 2018 CUMA	13 OCAK 2018 CUMARTESİ	14 OCAK 2018 PAZAR	15 OCAK 2018 PAZARTESİ	16 OCAK 2018 SALI
09:30-10:45	KAMU YÖNETİMİNDE YENİ ANLAYIŞ VE HİZMET SUNUM TEKNİKLERİ PROF.DR. TAYYİP SABRİ ERDİL	İNSAN PSİKOLOJİSİNİ ANLAMAK YRD. DOÇ.DR. YASEMİN ABAYHAN	SÖZSÜZ İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ ŞEHNAZ TAFTALI İBB ŞEHİR TİYATROLARI	KURUMSAL İLETİŞİM DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	HALKLA İLİŞKİLER DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	AÇIK KAPI YAZILIM PROGRAMI TANITIM VE UYGULAMASI BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	SERTİFİKA TÖRENİ	Lokasyon Tanıtımı ve Bilgilendirme Yunus KADAKAL Melih ERGİNSES	- Beyazmasa Yerinde Eğitim ve İstanbul Gezi Programı BEYAZ GEZİ EKİBİ
11.00-12.30	AÇIK KAPI PROJESİ TANITIMI VOLKAN BARIŞ GÖÇMEZ DAİRE BAŞKANI	İNSAN PSİKOLOJİSİNİ ANLAMAK YRD. DOÇ.DR. YASEMİN ABAYHAN	SÖZSÜZ İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ ŞEHNAZ TAFTALI İBB ŞEHİR TİYATROLARI	KURUMSAL İLETİŞİM DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	HALKLA İLİŞKİLER DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	AÇIK KAPI YAZILIM PROGRAMI TANITIM VE UYGULAMASI BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI		İmaj ve İtibar Yönetimi ile Halkla İlişkiler Uygulamaları Fulya SOLMAZ	
12:30-13:30	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	
13:30-15.00	GRUP ÇALIŞMASI	STRES YÖNETİMİ ÇALIŞMA YÖNETİMİ YRD. DOÇ. DR. YASEMİN ABAYHAN	SÖZSÜZ İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ ŞEHNAZ TAFTALI İBB ŞEHİR TİYATROLARI	KİŞİLERARASI İLETİŞİM DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	MOTİVASYON TEKNİKLERİ DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	DİKSİYON VE GÜZEL KONUŞMA HAFİZE OKAN	İSTANBUL'A HAREKET	Vatandaş İlişkileri Yönetim Sistemi ve Uygulamaları Saadet AL Samet ADILOĞLU Yasin YAMAK	
15.15-16.30	GRUP ÇALIŞMASI	STRES YÖNETİMİ ÇALIŞMA YÖNETİMİ YRD. DOÇ. DR. YASEMİN ABAYHAN	SÖZSÜZ İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ ŞEHNAZ TAFTALI İBB ŞEHİR TİYATROLARI	KİŞİLERARASI İLETİŞİM DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	MOTİVASYON TEKNİKLERİ DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	DİKSİYON VE GÜZEL KONUŞMA HAFİZE OKAN TRT		Yerel Yönetimlerde İletişim Modellemesi / Beyazmasa Dijital Uygulamaları Aslıhan KALAFATOĞLU Salih AK	

FAALİYETLER	15.09.2017	15.10.2017	15.11.2017	15.12.2017	15.02.2018	31.12.2018
1 Kurumsal Kimlik Lokasyon ve Mimarinin belirlenmesi					Analiz ve tasarım çalışması başladı	
1.1. Kurumsal Kimlik, logo		Tamamlandı			Analiz ve tasarım çalışması başladı	
1.2. Materyaller		Tamamlandı			Analiz ve tasarım çalışması başladı	
1.3. Mekansal Tasarım		Tamamlandı			Planlama çalışması başladı	
1.4. Valiliklere desklerin kurulması, donanım ve altyapı		Planlama tamamlandı	Desklerin kurulması, donanım ve altyapının hazır edilmesi		Tasarım çalışması başladı	
1.5. Personelin kıyafet temini		Tasarım tamamlandı	Temin edilmesi			
2 Hizmetler ve Standartların oluşturulması					Analiz çalışması başladı	
2.1. Başvuru alınacak konular,		Tamamlandı			Analiz çalışması başladı	
2.2. Vatandaşlarla kurulacak iletişimin kuralları,		Eğitim ile beraber sürdürülecek	Kuralların tespitinin tamamlanması		Analiz çalışması başladı	
2.3. Başvuruların konularına göre çözüme kavuşturulma azami süreleri,		Çalışma devam ediyor	Nihai sürelerin tespit edilmesi		Analiz çalışması başladı	
2.4. Projenin performans ölçüm ve kontrol sistemi		Çalışma devam ediyor	Performans ölçüm ve kontrol sisteminin tamamlanması		Analiz çalışması başladı	
2.5. Alınabilecek kalite belgeleri		-				
3 Teknoloji sorun şikayet ve talep bildirimi					Yazılım için analizler yapılması	
3.1. Desklerde kullanılacak yazılım		Yazılım geliştiriliyor	Yazılımın tamamlanması-test edilmesi	15 ilde uygulama	Entegrasyon için analiz yapılması	
3.2. Web tarayıcı üzerinden erişim		Analiz devam ediyor	Entegrasyonun tamamlanması-test edilmesi	15 ilde uygulama	Analiz başladı	
3.3. Mobil Uygulama		Uygulama geliştiriliyor	Uygulamanın tamamlanıp-test edilmesi	15 ilde uygulama	Analiz başladı	
3.4. KIOSK					Analiz başladı	
3.5. Çağrı Merkezi						
4 Personel seçimi ve Eğitim					Kriterler belirlendi. İllerden personel tespiti istendi.	
4.1. Personel seçimi		Çalışacak personel belirlendi.			Planlama çalışmaları başladı	
4.2. Eğitim		Eğitim programı oluşturuldu.	Eğitim faaliyeti gerçekleştirilmesi			
5 Uygulama			15 ilde uygulama test edilmesi	15 ilde uygulama	Planlama çalışmaları başladı	
6 Tanıtım			Tanıtım faaliyetine başlanması	Tanıtım faaliyetine devam edilmesi		
7 81 ilde AÇIK KAPI'ların faaliyete geçirilmesi						81 ilde faaliyete geçirilmesi

TANITIM

1. Tanıtım videosu,
2. Posterler,
3. Yayın alanları,
4. Sosyal medya kampanyası,
5. Ana akım medya kampanyası.

ACIK KAPI

ACIK KAPI PROJESİ İLE;

vallilik ve kaymakamlıkların vatandaşla en üst düzeyde etkileşimini sağlamayı; güler yüzlü, birebir ve sıcak bir iletişim kurarak sorunları dinlemeyi

ve vatandaş odaklı bir bakış açısıyla hızlı ve doğru çözümler üretmeyi amaçlıyoruz.



