

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 yönetimlerde 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.

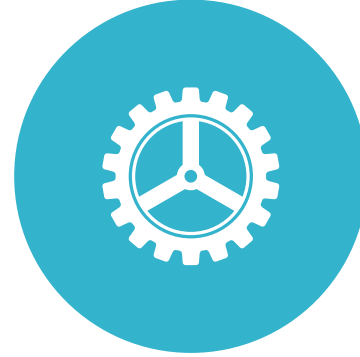
- Toplumda kamu hizmetlerini sunanlarla vatandaş arasındaki karşılıklı iletişim ve güveni arttırmak,
- Vatandaş talep ve beklentilerinin toplanmasını ve oluşturulacak politikalara esas olmak üzere anlamlandırılmasını sağlamak.
- Kronikleşmiş sorunlara çözümler üretebilmek.

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,

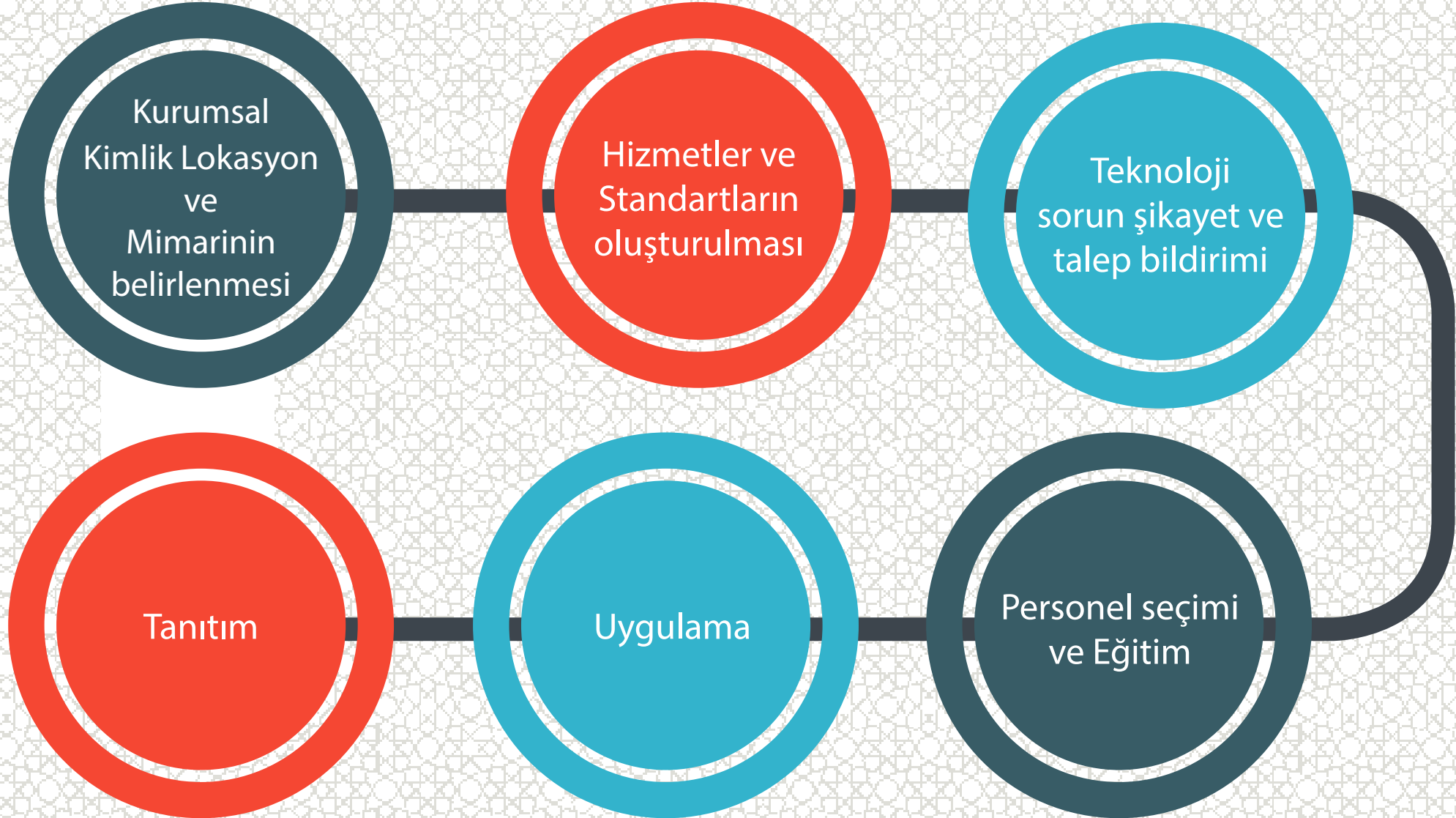


Bakanlık merkezinden de illerimize yapılan tüm başvuru süreçlerinin görülebilmesi,

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 YAPILMIŞTIR



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.

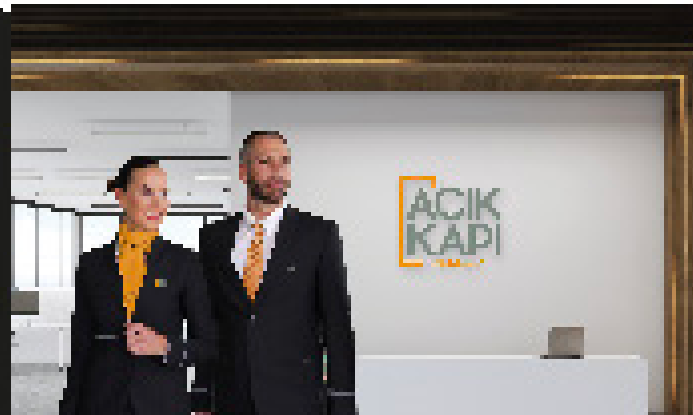
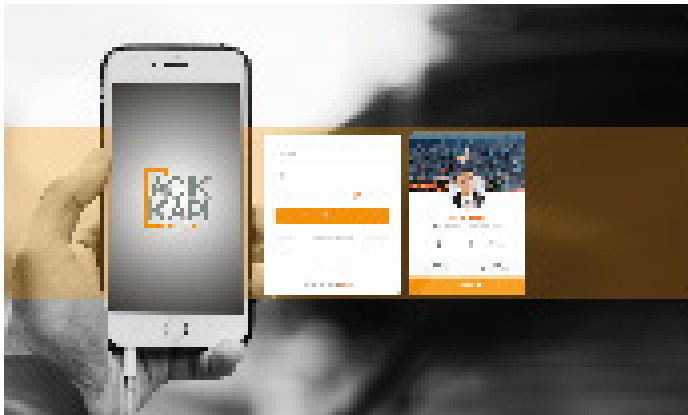


ACIK
KAPI
"yürekli kapı"



**AÇIK
KAPI**

“milletin kapısı”



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. Bankolarda talepler birebir alınıp sisteme kaydedilecek
2. Herhangi bir web tarayıcı üzerinden "AÇIK KAPI" internet portalına erişim sağlanılabilecek
3. Mobil cihaz üzerinden (iOS 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





AÇIK KAPI PROJESİ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK TASLAK EĞİTİM PROGRAMI

KASIM 2017 - ANKARA

HAFTA 1	PAZARTESİ	SALI	ÇARŞAMBA	PERŞEMBE	CUMA
09:30-12:30	KİŞİLERARASI İLETİŞİM DOÇ. DR. DENİZ SEZGİN	AÇIK KAPI YAZILIM PROGRAMI TANITIM VE UYGULAMASI	HALKLA İLİŞKİLER DOÇ. DR. MELİKE AKTAŞ	İNSAN PSİKOLOJİSİNİ ANLAMAK UZM. PSİKOLOG ŞENAY ÖLMEZ	KURUMSAL İLETİŞİM DOÇ. DR. DENİZ SEZGİN
12:30-13:30	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ
13:30-16:30	KİŞİLERARASI İLETİŞİM DOÇ. DR. DENİZ SEZGİN	AÇIK KAPI YAZILIM PROGRAMI TANITIM VE UYGULAMASI	İMAJ VE İTİBAR YÖNETİMİ DOÇ. DR. DENİZ SEZGİN	STRES YÖNETİMİ UZM. PSİKOLOG ŞENAY ÖLMEZ	BEYAZ MASA UYGULAMA ÖRNEKLERİ
HAFTA 2	PAZARTESİ	SALI	ÇARŞAMBA	PERŞEMBE	CUMA
09:30-12:30	SÖZSÜZ İLETİŞİM BEDEN DİLİ CEM EMÜLER	ÇATIŞMA YÖNETİMİ	DİKSİYON VE GÜZEL KONUŞMA CEM EMÜLER	KRİZ İLETİŞİMİ DOÇ. DR. PINAR ÖZDEMİR	UYGULAMA ÇALIŞMASI
12:30-13:30	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ	ÖĞLE TATİLİ
13:30-16:30	SÖZSÜZ İLETİŞİM BEDEN DİLİ DOÇ. DR. DENİZ SEZGİN CEM EMÜLER	MOTİVASYON TEKNİKLERİ	DİKSİYON VE GÜZEL KONUŞMA CEM EMÜLER	UYGULAMA ÇALIŞMASI	DEĞERLENDİRME

Eğitim konu başlıkları, haftalık taslak program, içerikler ve eğitimci özgeçmişleri sunulmuştur. Program tarihi netleştiginde eğitimcilerin programlarına göre eğitim programının nihai gün ve saatleri netleştirilecektir. Gün ve saatler kesinleştirilmemiştir.



FAALİYETLER	15.09.2017	15.10.2017	15.11.2017	15.12.2017	15.06.2018	31.12.2018
1	Kurumsal Kimlik Lokasyon ve Mimarinin belirlenmesi					
1.1.	Kurumsal Kimlik, logo	Analiz ve tasarım çalışması başladı	Tamamlandı			
1.2.	Materyaller	Analiz ve tasarım çalışması başladı	Tamamlandı			
1.3.	Mekansal Tasarım	Analiz ve tasarım çalışması başladı	Tamamlandı			
1.4.	Valiliklere desklerin kurulması, donanım ve altyapı	Planlama çalışması başladı	Planlama tamamlandı	Desklerin kurulması, donanım ve altyapının hazır edilmesi		
1.5.	Personelin kıyafet temini	Tasarım çalışması başladı	Tasarım tamamlandı	Temin edilmesi		
2	Hizmetler ve Standartların oluşturulması					
2.1.	Başvuru alınacak konular,	Analiz çalışması başladı	Tamamlandı			
2.2.	Vatandaşlarla kurulacak iletişimin kuralları,	Analiz çalışması başladı	Eğitim ile beraber sürdürülecek	Kuralların tespitinin tamamlanması		
2.3.	Başvuruların konularına göre çözüme kavuşturulma azami süreleri,	Analiz çalışması başladı	Çalışma devam ediyor	Nihai sürelerin tespit edilmesi		
2.4.	Projenin performans ölçüm ve kontrol sistemi	Analiz çalışması başladı	Çalışma devam ediyor	Performans ölçüm ve kontrol sisteminin tamamlanması		
2.5.	Alınabilecek kalite belgeleri	Analiz çalışması başladı	-		ISO 9001 Kalite belgesi için müracaat edilmesi	
3	Teknoloji sorun şikayet ve talep bildirimi					
3.1.	Desklerde kullanılacak yazılım	Yazılım için analizler yapılması	Yazılım geliştiriliyor	Yazılımın tamamlanması-test edilmesi	15 ilde uygulama	
3.2.	Web tarayıcı üzerinden erişim	Entegrasyon için analiz yapılması	Analiz devam ediyor	Entegrasyonun tamamlanması-test edilmesi	15 ilde uygulama	
3.3.	Mobil Uygulama	Analiz başladı	Uygulama geliştiriliyor	Uygulamanın tamamlanıp-test edilmesi	15 ilde uygulama	
3.4.	KIOSK	Analiz başladı			Faaliyete geçirilmesi	
3.5.	Çağrı Merkezi	Analiz başladı			Faaliyete geçirilmesi	
4	Personel seçimi ve Eğitim					
4.1.	Personel seçimi	Kriterler belirlendi. İllerden personel tespiti istendi.	Çalışacak personel belirlendi.			
4.2.	Eğitim	Planlama çalışmaları başladı	Eğitim programı oluşturuldu.	Eğitim faaliyeti gerçekleştirilmesi		
5	Uygulama			15 ilde uygulama test edilmesi	15 ilde uygulama	
6	Tanıtım	Planlama çalışmaları başladı		Tanıtım faaliyetine başlanması	Tanıtım faaliyetine devam edilmesi	
7	81 ilde AÇIK KAPI'ların faaliyete geçirilmesi					81 ilde faaliyete geçirilmesi

UYGULAMA

Van
Batman
Erzincan
Şanlıurfa
Trabzon
Ordu
Aksaray
Konya

Antalya
İzmir
Balıkesir
Eskişehir
Kocaeli
Çanakkale
Sivas

İllerinde **15 aralık 2017** tarihi itibariyle faaliyete geçecektir.

TANITIM

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



