

“milletin kapisı”

www.acikkapi.gov.tr

**ACIK
KAPI**
“milletin kapisı”

ACIK
KAPI

175. Street, Chicago

o.korkmaz@yandex.com - ba.net@korkmaz

ACIK
KAPI

ACIK
KAPI
“milletin kapisı”

ACIK
KAPI
OMER KORKMAZ
o.korkmaz@yandex.com
+90 212 211 33 66
+90 534 687 12 13

ACIK
KAPI
“milletin kapisı”



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

Aynı zamanda ziyaret eden dezavantajlı kişilere mihmandarlık hizmeti verilecektir.

- **Güleryüzlü 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 amaçlanmış,



PROJENİN AMACI

1. Bakanlığımızca 180 günlük eylem planı kapsamında devletle vatandaş arasındaki karşılıklı iletişim 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.

Hizmetlerde vatandaş memnuniyetini arttırmak.

PROJE KAPSAMINDA

1. Etap, 15 İlde 15 Aralık itibarıyla uygulanmaya başlandı.

Van, Batman, Şanlıurfa, Erzincan, Sivas, Aksaray, Konya, Eskişehir, Balıkesir, Antalya, İzmir, Kocaeli, Trabzon, Ordu, Çanakkale

2. Etap, 22 ilde 15 Şubat 2018 itibarıyla uygulanmaya başlandı.

Adana, Aydın, Bursa, Denizli, Diyarbakır, Edirne, Elazığ, Erzurum, Gaziantep, Mersin, Kayseri, Malatya, Manisa, Kahramanmaraş, Mardin, Muğla, Muş, Rize, Sakarya, Samsun, Tekirdağ, Tunceli (Not 3 ilimizde (Elazığ, Mardin, Gaziantep) faaliyetler tam olarak başlamadı.

3. ETAP 15 İLİMİZİN EĞİTİMİ TAMAMLANDI.

(3. Etap, 15 İl 15 Mart 2018 itibarı ile faaliyete geçecek)

Adıyaman, Afyonkarahisar, Amasya, Bingöl, Bolu, Gümüşhane, Yozgat, Hatay, Kırklareli, Nevşehir, Siirt, Karaman, Şırnak, Osmaniye, Düzce

VALİLİKLERİMİZDEKİ AÇIK
KAPI BÜROLARI (1. ve 2 ETAP)

15+22 İLDE
FAALİYETE BAŞLADI.



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 KIOSKLAR ve Çağrı Merkezinden müracaat alınacaktır.)
3. Başvurular, elektronik sisteme kaydedilmekte, ilgili birimlere yönlendirilmekte,

VATANDAŞA MÜRACAATINIZDAN DOLAYI VALİLİK OLARAK TEŞEKKÜR EDERİZ BİLDİRİMİ İLE ANINDA MESAJLA DÖNÜŞ YAPILMAKTADIR.

7 GÜN İÇERİSİNDE TALEP SONUÇLANDIRILMAKTA, OLUMLU-OLUMSUZ, **7 GÜNLÜK** CEVAPLANMA SÜRESİNİ GEÇEN BAŞVURULAR KONULARINA, BİRİMLERİNE GÖRE, SORUN ALANLARINA GÖRE (MAHALLE, SOKAK) VALİLERİMİZ VE **BAKANLIK MERKEZİNDEN GÖRÜLEBİLMEKTEDİR.**

VATANDAŞ SÜRECİN HER AŞAMASINI, BAŞVURU NUMARASIYLA İNTERNET ÜZERİNDEN VE MOBİL TELEFONUyla BAŞVURUSUNU TAKİP EDEBİLMEKTEDİR.

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.

AÇIK KAPI VERİ TABANINDA BİRİKEN BAŞVURULAR, İŞ ZEKÂSİ UYGULAMALARI KULLANILARAK AÇIK KAPI OFİSLERİNDE ANALİZ EDİLEREK;

İlin yoğunluklu başvuru türleri, sorun alanları, aksayan yönler, iyi uygulamalar, coğrafi, demografik ve sosyoekonomik açılardan tespit edilecek,

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 BEYAZMASA 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'dan 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 tanıtımını için gerekli broşür, poster ve benzeri Tanıtım videosu materyaller merkezi olarak tasarlanarak illerimize sunulmuştur.



PROJENİN BAŞARIYLA HAYATA GEÇİRİLMESİ İÇİN SAYIN VALİLERİMİZİN;

1.PERSONEL SEÇİMİ

- Sorumlu vali yardımcısı görevlendirirken, burada çalışacak personeli seçerken, diğer birimlerdeki irtibat görevlilerini tespit ederken bizzat müdahil olmaları, 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 mesai ödemesi gerçekleştirmektedir.
- Bazı illerimizdeki görevlendirilen personel yetersiz ve ilgisiz olduğu verilen eğitimde görülmüştür. 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 bir yerelde bir tanıtım yapılması (Bununla ilgili gerekli materyaller, Strateji Geliştirme Başkanlığı sitesinden temim edilebilir)

4. ARA KADEME OLUŞTURULMA

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

Birim : Strateji Geliştirme Başkanlığı

Konu : Açık Kapı Projesi 15 Pilot İl Memnuniyet Çalışması

Açık kapı projesinin faaliyete geçtiği 15 pilot ilden “**Açık Kapı Milletın Kapısı**” stantlarından ve www.acikkapi.gov.tr adresinde başvuru yapan yaklaşık 3000 vatandaşımızdan 256 kişilik bir Kota örnekleme yöntemiyle örneklem seçilmiştir. Örneklem seçilen 256 kişi illerden gelen başvuru sayısına orantılı olarak dağıtılmıştır. Anket 9 sorudan oluşmaktadır ve 3 aşamalı likert ölçek kullanılmıştır.

Seçilen 256 kişinin illere göre dağılımı aşağıdaki gibidir.

İller	Kişi Sayısı	İller	Kişi Sayısı	İller	Kişi Sayısı
Şanlıurfa	37	Antalya	10	Balıkesir	14
Van	20	Erzincan	5	Çanakkale	13
Ordu	10	Kocaeli	3	Eskişehir	20
Trabzon	9	Sivas	13	İzmir	22
Aksaray	13	Batman	53	Konya	14

Anketler çözümlenirken %89,5 oranında yüksek bir güven düzeyinde cevapların verildiği tespit edilmiştir. Soruların farklı kişiler tarafından anlaşılma oranları da kabul edilebilir sınırlar içindedir.

Sorulara verilen cevaplar yüzdeler olarak aşağıda gösterilmiştir.

Sorular	Katılıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katılmıyorum (%)
1. Açık Kapı uygulamasının Çok faydalı olduğuna inanıyorum.	71,5	12,1	16,4
2. Açık Kapı' ya başvurduğum için mutluyum.	74,2	11,3	14,5
3. Başvurumla ilgili çok kısa sürede dönüş yaptılar.	70,3	5,5	24,2
4. Uygulamanın güven verici olduğuna inanıyorum.	73	12,1	14,8
5. Benimle ilgilenen memurlar/kişiler son derece kibardı.	92,6	4,3	3,1
6. İşlerini çok iyi yaptıklarına inanıyorum.	85,2	8,2	6,6
7. Açık Kapı uygulamasının devam etmesinin faydalı olacağına inanıyorum.	80,9	10,9	8,2
8. Çevremdekilere de başvurmalarını öneririm.	79,7	8,6	11,7
9. İhtiyacım olduğunda hiç düşünmeden yine giderim.	80,5	8,6	10,9
Genel	78,8	9	12,2

Anket sonuçlarından görüldüğü üzere “**Açık Kapı Milletın Kapısı**” uygulamasından yüksek oranda bir memnuniyet sağlanmıştır.

Basvuru İl Kodu	Basvuru İl Adı	Toplam Basvuru Sayısı	Olumlu	Olumsuz	Kismen	Cevap Süresi Geçen Başvuru
62	TUNCELİ	332	209	11	26	-
21	DİYARBAKIR	162	2	-	-	32
9	AYDIN	132	41	26	18	2
44	MALATYA	50	10	8	4	7
53	RİZE	42	17	5	7	-
45	MANİSA	29	10	3	4	-
20	DENİZLİ	29	18	2	6	-
33	MERSİN	27	7	1	8	-
38	KAYSERİ	22	8	8	1	-
22	EDİRNE	20	11	-	1	1
16	BURSA	13	3	1	-	-
46	KAHRAMANMARAŞ	13	6	1	-	1
59	TEKİRDAĞ	13	8	1	-	-
25	ERZURUM	12	5	6	-	-
54	SAKARYA	12	5	-	1	-
23	ELAZIĞ	11	2	-	1	-
48	MUĞLA	9	4	1	2	1
1	ADANA	6	4	-	-	-
49	MUŞ	4	-	1	-	-

Basvuru İl Kodu	Basvuru İl Adı	Toplam Basvuru Sayısı	Olumlu	Olumsuz	Kismen	Cevap Süresi Geçen Başvuru
55	SAMSUN	4	3	-	-	-
27	GAZİANTEP	1	-	-	-	1
47	MARDİN	1	-	-	-	1
72	BATMAN	864	441	95	282	7
63	ŞANLIURFA	664	354	50	199	17
65	VAN	348	79	73	170	16
58	SİVAS	346	78	114	100	1
35	İZMİR	325	139	53	110	2
26	ESKİŞEHİR	314	208	51	40	2
42	KONYA	296	127	49	92	1
68	AKSARAY	257	151	55	26	2
10	BALIKESİR	241	114	39	68	7
17	ÇANAKKALE	228	162	25	19	2
7	ANTALYA	199	116	42	23	3
52	ORDU	163	114	19	20	-
24	ERZİNCAN	145	107	14	9	1
61	TRABZON	135	69	15	38	1
41	KOCAELİ	95	48	19	9	13
	TOPLAM	5564	2680	788	1284	121

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,

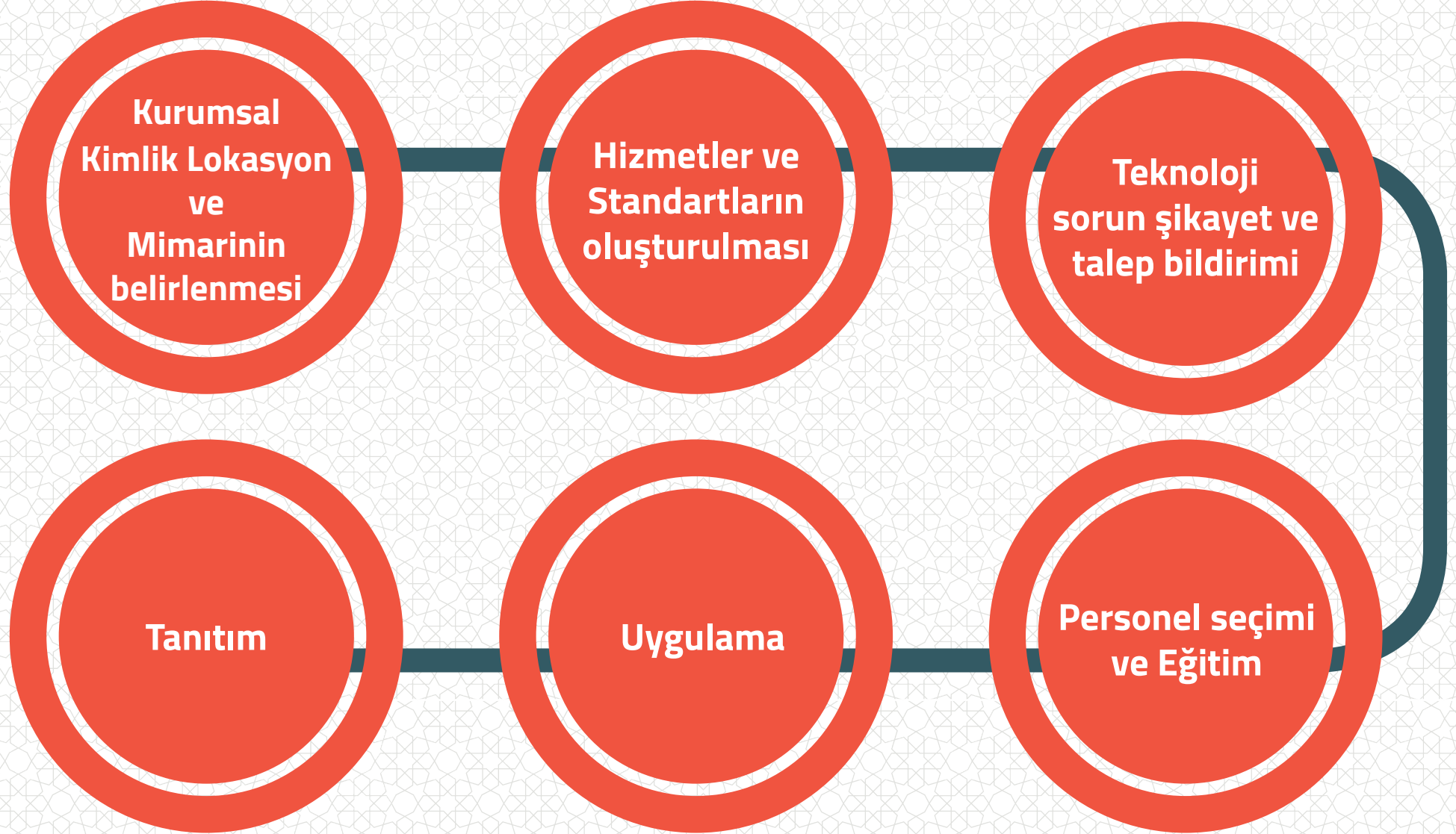


Bakanlık merkezinden de illerimize yapılan tüm başvuru süreçlerinin görülebilmesi,

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,

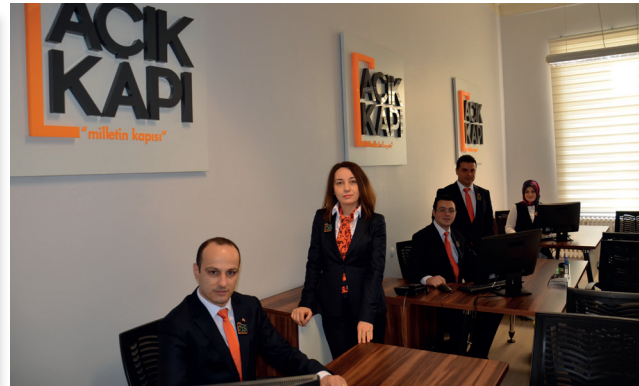
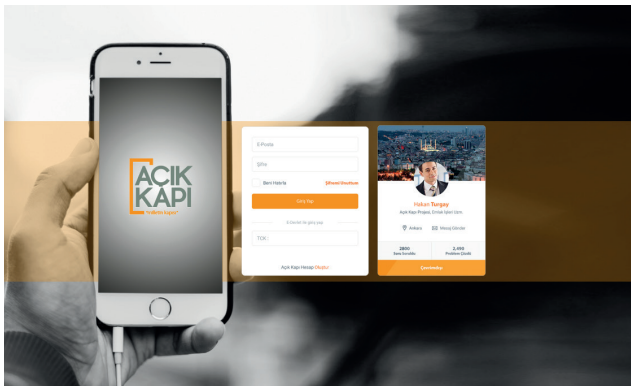
- Logo seçenekleri belirlenmiş
- İç mekan tasarımları yapılmış
- Kıyafet standartları belirlenmiş
- Kullanılabilecek kurumsal

materiyaller tasarlanmıştır.

**AÇIK
KAPI**
"milletin kapısı"

ACIK KAPI

"milletin kapısı"



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.

BAŞVURU KATEGORİLERİ

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 (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



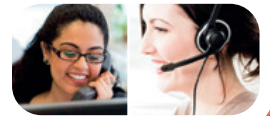
MOBİL UYGULAMA: Mobil cihaz üzerinde «açık kapı» uygulaması ile (IOS, Android, Windows)



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**

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

EĞİTİM



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.



AKSARAY





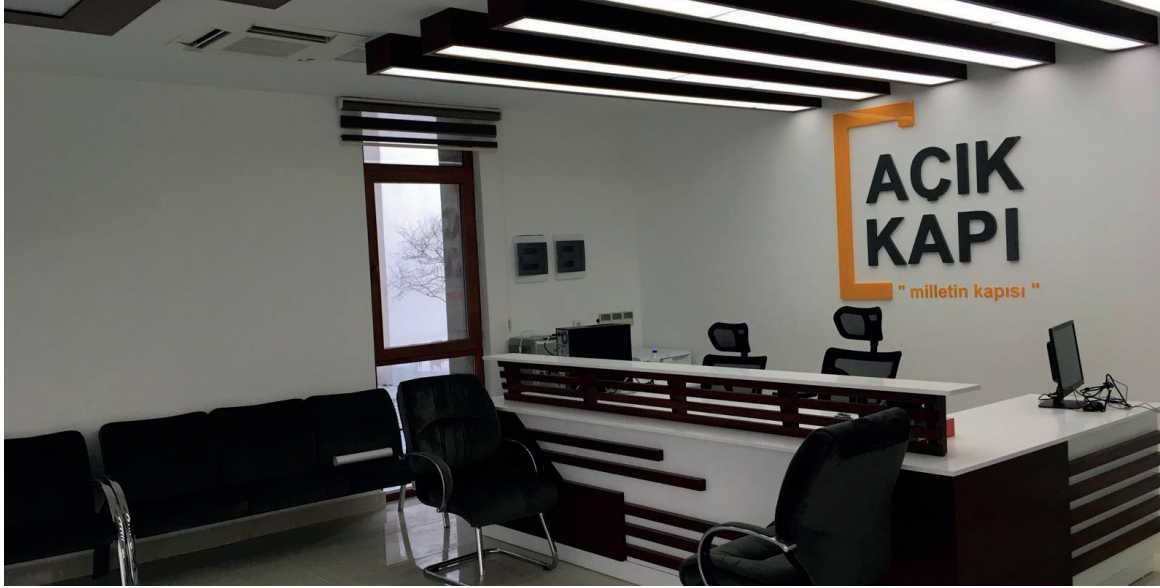
ANTALYA



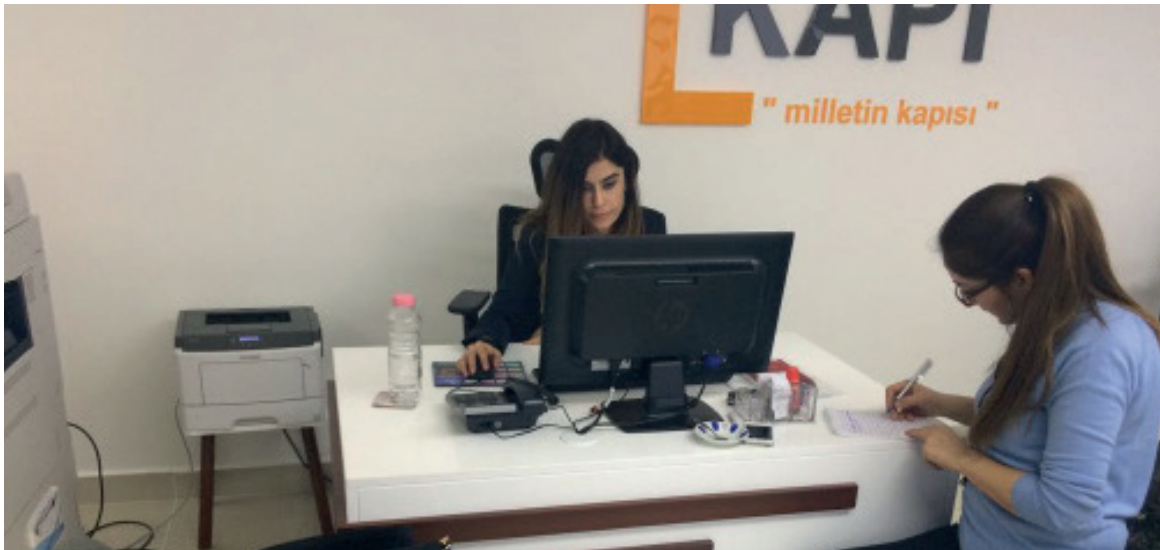


BALIKESİR





BATMAN





ÇANAKKALE





İZMİR





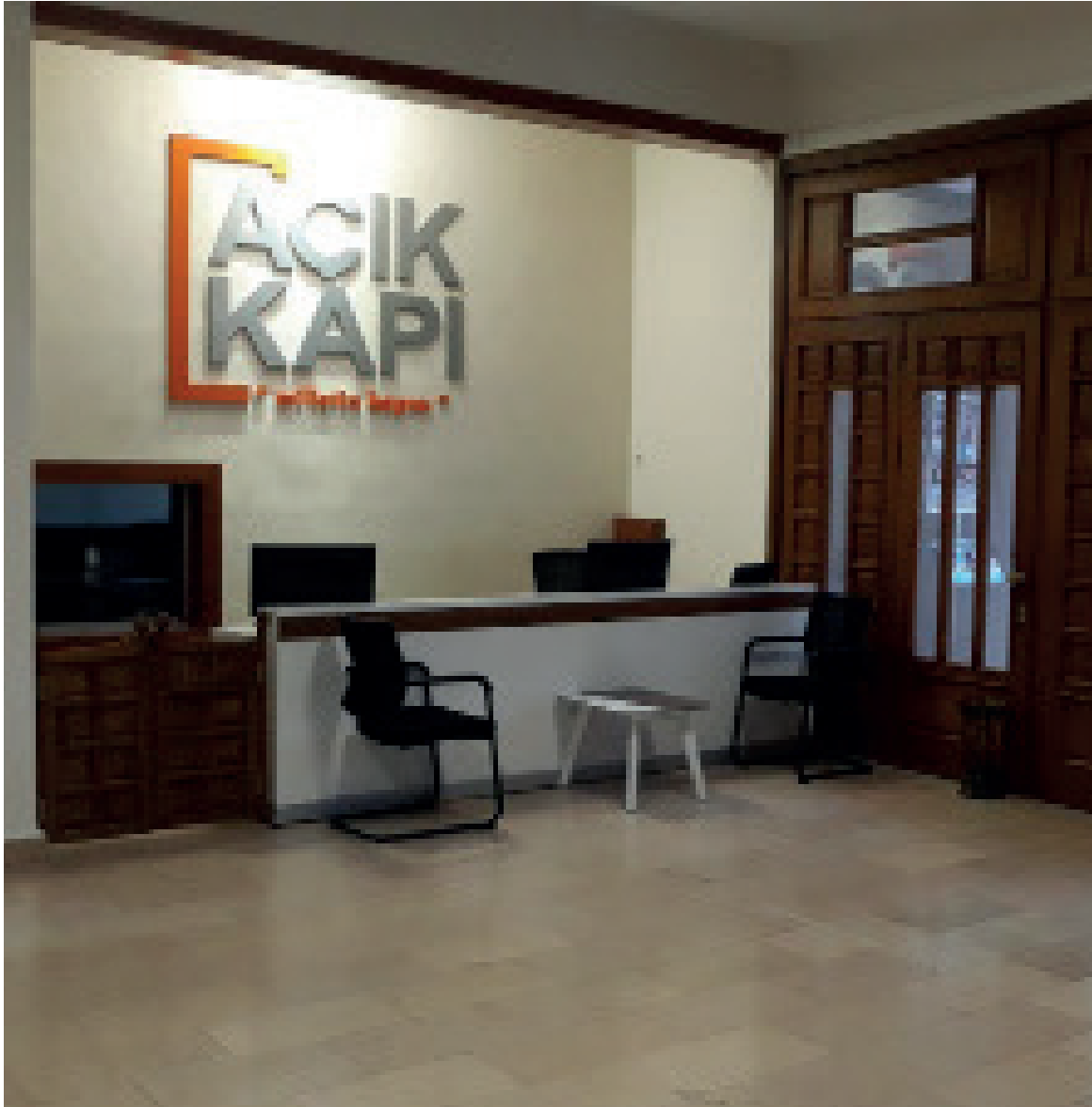
KONYA





KOCAELİ





ORDU





SİVAS





TRABZON



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

UYGULAMA

22 ilimizde **15 Şubat 2018** tarihi itibarıyla faaliyete geçilmiştir.



BURSA





TUNCELİ





KAYSERİ





SAKARYA





MANİSA



UYGULAMA

Adıyaman
Afyonkarahisar
Amasya
Bingöl
Bolu
Gümüşhane
Yozgat
Hatay

Kırklareli
Nevşehir
Siirt
Karaman
Şırnak
Osmaniye
Düzce

15 ilimizde **15 Mart 2018** tarihi itibarıyla faaliyete geçilecektir.

AÇIK KAPI EĞİTİM PROGRAMI / 19 - 27 ŞUBAT 2018 / ANKARA/İSTANBUL

HAFTA	19 ŞUBAT 2018 PAZARTESİ	20 ŞUBAT 2018 SALI	21 ŞUBAT 2018 ÇARŞAMBA	22 ŞUBAT 2018 PERŞEMBE	23 ŞUBAT 2018 CUMA	24 ŞUBAT 2018 CUMARTESİ	25 ŞUBAT 2018 PAZAR	26 ŞUBAT 2018 PAZARTESİ	27 ŞUBAT 2018 SALI
09:30-10:45	KAMU YÖNETİMİNDE YENİ ANLAYIŞ VE HİZMET SUNUM TEKNİKLERİ PROF.DR. TAYYİP SABRİ ERDİL	SÖZSÜZ İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ ŞEHNAZ TAFTALI İBB ŞEHİR TİYATROLARI	KURUMSAL İLETİŞİM DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	HALKLA İLİŞKİLER DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	KRİZ İLETİŞİMİ M. KÜRŞAD BİRİNCİ	AÇIK KAPI YAZILIM PROGRAMI TANITIM VE UYGULAMASI BİLGİ İŞLEM DAİRESİ	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	SÖZSÜZ İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ ŞEHNAZ TAFTALI İBB ŞEHİR TİYATROLARI	KURUMSAL İLETİŞİM DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	HALKLA İLİŞKİLER DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	KRİZ İLETİŞİMİ M. KÜRŞAD BİRİNCİ	AÇIK KAPI YAZILIM PROGRAMI TANITIM VE UYGULAMASI BİLGİ İŞLEM DAİRESİ		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	SÖZSÜZ İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ ŞEHNAZ TAFTALI İBB ŞEHİR TİYATROLARI	KİŞİLERARASI İLETİŞİM DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	MOTİVASYON TEKNİKLERİ DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	BAŞKANLIĞI İNSAN PSİKOLOJİSİNİ ANLAMAK YRD. DOÇ.DR YASEMİN ABAYHAN	DİKSİYON VE GÜZEL KONUŞMA HAFİZE OKAN	İSTANBUL'A HAREKET	Yerel Yönetimlerde İletişim Modellemesi / Beyazmasa Dijital Uygulamaları Aslıhan KALAFATOĞLU Salih AK	
15.15-16.30	GRUP ÇALIŞMASI	SÖZSÜZ İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ ŞEHNAZ TAFTALI İBB ŞEHİR TİYATROLARI	KİŞİLERARASI İLETİŞİM DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	MOTİVASYON TEKNİKLERİ DOÇ.DR. GÜLCAN IŞIK	STRES YÖNETİMİ ÇALIŞMA YÖNETİMİ YRD. DOÇ DR. YASEMİN ABAYHAN	DİKSİYON VE GÜZEL KONUŞMA HAFİZE OKAN TRT		Vatandaş İlişkileri Yönetim Sistemi ve Uygulamaları Saadet AL Samet ADILOĞLU Yasin YAMAK	

FAALİYETLER		15.09.2017	15.10.2017	15.11.2017	15.12.2017	15.03.2018	31.12.2018
1	Kurumsal Kimlik Lokasyon ve Mimarinin belirlenmesi	Analiz ve tasarım çalışması başladı					
1.1.	Kurumsal Kimlik, logo	Analiz ve tasarım çalışması başladı	Tamamlandı				
1.2.	Materyaller	Analiz ve tasarım çalışması başladı	Tamamlandı				
1.3.	Mekansal Tasarım	Planlama çalışması başladı	Tamamlandı				
1.4.	Valiliklere desklerin kurulması, donanım ve altyapı	Tasarım çalışması başladı	Planlama tamamlandı	Desklerin kurulması, donanım ve altyapının hazır edilmesi			
1.5.	Personelin kıyafet temini		Tasarım tamamlandı	Temin edilmesi			
2	Hizmetler ve Standartların oluşturulması	Analiz çalışması başladı					
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		-				
3	Teknoloji sorun şikayet ve talep bildirim	Yazılım için analizler yapılması					
3.1.	Desklerde kullanılacak yazılım	Entegrasyon için analiz yapılması	Yazılım geliştiriliyor	Yazılımın tamamlanması-test edilmesi	15 ilde uygulama	Mobil uygulama başvuru alınmaya başlandı	
3.2.	Web tarayıcı üzerinden erişim	Analiz başladı	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					
3.5.	Çağrı Merkezi						
4	Personel seçimi ve Eğitim	Kriterler belirlendi. İllerden personel tespiti istendi.					
4.1.	Personel seçimi	Planlama çalışmaları başladı	Çalışacak personel belirlendi.				
4.2.	Eğitim		Eğitim programı oluşturuldu.	Eğitim faaliyeti gerçekleştirilmesi			
5	Uygulama			15 ilde uygulama test edilmesi	15 ilde uygulama		
6	Tanıtım			Tanıtım faaliyetine başlanması	Tanıtım faaliyetine devam edilmesi		
7	81 ilde AÇIK KAPI'ların faaliyete geçirilmesi	22 ilde faaliyet ve mobil uygulama test aşamasında.				15 ilde faaliyete geçilmesi	81 ilde faaliyete geçirilmesi

TANITIM



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