

AÇIK KAPI KURULUŞ, ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ

Amaç

MADDE 1- Bu Yönergenin amacı;

Bakanlığımızca, valilik/kaymakamlıklara yapılan başvurulara ilişkin iş ve işlemlerin hızlı ve etkin bir şekilde sonuçlandırılmasını temin etmek; sunulan hizmetlerde vatandaş memnuniyetini arttırmak, talep ve beklentilerin analiz ve raporlamalarının yapılarak, oluşturulacak yeni yönetim politikalarına ve hizmet sunum tekniklerine esas olmak üzere anlamlı veriler haline getirilmesini sağlamak amacıyla İçişleri Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı ile valilik ve kaymakamlıklarda kurulan “Açık Kapı” bürolarının, kuruluş çalışma usul ve esaslarını, yönetici ve personelin yetki ve sorumluluklarını, fonksiyonel ve operasyonel görev dağılımını belirlemektir.

Dayanak

MADDE 2- Bu Yönerge;

- a) 3046 sayılı Bakanlıkların Kuruluş ve Görev Esasları Hakkında Kanun,
- b) 5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu,
- c) 3152 Sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun,
- ç) Valilik ve Kaymakamlık Birimleri Teşkilat, Görev ve Çalışma Yönetmeliği,

Tanımlar

MADDE 3- Bu Yönergede geçen;

- a) Açık Kapı : Valilik ve kaymakamlıklarda kurulacak açık kapı bürolarını
- b) Bakan : İçişleri Bakanı,
- c) Bakanlık : İçişleri Bakanlığını (merkez ve taşra teşkilatı ile bağlı kuruluşlar),
- ç) Başkanlık : Strateji Geliştirme Başkanlığını,
- d) Başvuru : Vatandaşlarca açık kapı bürolarına iletilen talep, şikâyet ve ihbarları
- e) Müsteşar : İçişleri Bakanlığı Müsteşarını,
- f) Sorumlu : Açık kapı bürolarında görev alacak personeli,
- g) Yetkili : Açık kapı başvurularının yönlendirileceği birimlerde başvuruları takip etmek ve sonuçlandırmak üzere görevlendirilen personeli ifade eder.

Başkanlık açık kapı koordinasyon birimi

MADDE 4- 1) Başkanlıkta, Stratejik Yönetim Koordinasyon Dairesi Başkanlığı bünyesinde açık kapı projesinin merkezi düzeyde planlanması, yürütülmesi için açık kapı koordinasyon birimi oluşturulur.

2) Açık kapı koordinasyon biriminin görevleri şunlardır:

- a) Başkanlık görsel iletişim dairesiyle birlikte açık kapı projesinin kurumsal konseptini belirlemek,
- b) Personelin seçilmesini ve yetiştirilmesini planlamak, koordine etmek,
- c) Açık kapı projesine yönelik her türlü eğitim faaliyeti, çalıştay ve toplantıyı organize etmek
- ç) Açık kapı projesinin tanıtımına ve personelin eğitime ilişkin her türlü yayın ve görsel materyali hazırlamak,
- d) Açık kapı personelinin performans değerlendirme kriterlerini belirlemek,
- e) Açık kapıların çalışmalarını izlemek, performans ölçme ve değerlendirmelerini yapmak,
- f) Bakana ve müsteşara sunulmak üzere analizler yapmak, raporlar hazırlamak, yeni yönetim stratejileri ve hizmet sunum teknikleri geliştirmek,

- g) Açık kapı büroları arasında koordinasyonu sağlamak,
- ğ) Bakanlığın diğer birimleriyle koordinasyonu sağlamak,
- h) Diğer bakanlıklarla ve diğer ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla koordinasyonu sağlamak,

Valilik ve kaymakamlıklar

MADDE 5- Valilik ve kaymakamlıkların görevleri şunlardır:

- a) Valilik/kaymakamlık binalarında açık kapı bankosu, ziyaretçi dinlenme ve görüşme alanlarını ve bürolarını oluşturmak,
- b) Strateji Geliştirme Başkanlığı, İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ile birlikte açık kapı bürolarının altyapı ve donanım ihtiyaçların gidermek,
- c) Açık Kapılarda görev yapacak personeli belirlemek,
- ç) Açık Kapılarda görev yapanlar arasından koordinatör belirlemek.
- d) Açık kapı personelinin görev dağılımını yapmak,
- e) Yazılımın kullanımına ilişkin yetkilendirmeleri yapmak,
- f) Açık kapı büroları ile valilik/kaymakamlığın diğer birimleri arasındaki çalışma ve işbirliği esaslarını belirlemek, koordinasyon ve işbirliğini sağlamak,
- g) Düzenli olarak e-içişleri sistemi üzerindeki modül üzerinden başvurulara ilişkin süreçleri takip etmek.
- ğ) Açık kapıların çalışmalarını izlemek, performans ölçme ve değerlendirmelerini yapmak,
- h) Veri tabanında toplanan başvuruları, iş zekâsı uygulamaları kullanarak analiz etmek,
- ı) İlin yoğunluklu başvuru türlerini, sorun alanlarını, aksayan yönleri, iyi uygulamaları, coğrafi, demografik ve sosyoekonomik açılardan tespit etmek,
- i) Hazırlanacak raporlar ve istatistiki bilgiler doğrultusunda, yönetim politikaları ve yeni hizmet sunum teknikleri geliştirmek,
- j) Birimlerin hizmet sunma kapasitelerini ve performanslarını ölçmek,
- k) Açık kapı bürolarında görevli personel arasından saha çalışması yapmak üzere personel görevlendirmek.
- l) Vali/vali yardımcısı/kaymakama yönlendirilen gizliliği olan veya özellikli başvuruları ilgili birime yönlendirmek ve takibini sağlamaktır.
- m) Diğer kamu kurum ve kuruluşlarında yetkilendirilecek irtibat görevlilerinin sayısı ile görev ve unvanları belirlemek.
- n) Valilik ve kaymakamlıklarca açık kapı bürolarına vatandaşlarca yapılacak başvuruların sonuçlandırılmak üzere gönderileceği birimlerde yetkili olarak tanımlanan irtibat görevlilerin tespit edilmesini sağlamak,
- o) Açık kapı bürolarından yönlendirilen başvuruların diğer kamu kurum ve kuruluşlar tarafından en geç 7 iş günü içerisinde kurum yöneticilerinin bilgisi dâhilinde cevaplanmasını sağlamak,

Açık kapı büroları

MADDE 6- (1) Açık kapı büroları bankoda ve raporlama bürosunda biri koordinatör olarak belirlenecek en az beş kişilik ekiplerden oluşur.

(2) Açık kapı bürolarının görevleri şunlardır:

a) Valilik/kaymakamlıklarımıza bizzat başvuran vatandaşlarımızı güven verici, güler yüzlü ve ihtiyaçlara odaklanan bir şekilde karşılamak,

b) Proje kapsamında vatandaşlarımızca valiliklerimize bizzat, web sitesi ya da mobil uygulama, KIOSK'lar (daha sonraki dönemde), Açık Kapı Çağrı Merkezi (daha sonraki dönemde) üzerinden yapılacak başvuruları elektronik sisteme kaydederek, ilgili birimlere yönlendirmek,

c) Her aşamada başvuru sahiplerinin bilgilendirilmesini sağlamak,

ç) Veri tabanında biriken başvuruları iş zekâsı uygulamaları kullanarak analiz etmek,

d) İlin yoğunluklu başvuru türlerini, sorun alanlarını, aksayan yönleri, iyi uygulamaları, coğrafi, demografik ve sosyoekonomik açılardan tespit etmek,

e) Valiliğe/kaymakamlığa bizzat gelen yaşlılar engelliler hasta ve düşkünler, şehit yakınları ve gazilere valilik/kaymakamlık içinde ve dışında danışma ve mihmandarlık hizmeti vermek,

f) Vali/kaymakam tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Açık kapı veri analiz görevlileri

MADDE 7- a) Veri tabanında biriken başvuruları iş zekâsı uygulamaları kullanarak analiz etmek,

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

c) Vali/vali yardımcısı ve kaymakamlara sunulacak raporları ve istatistiki bilgileri hazırlamak,

Açık kapı saha görevlileri

MADDE 8- (1)Vali/Kaymakamlarca açık kapı bürolarında görevli personel arasından saha görevleri belirlenebilir.

(2) Saha görevlilerinin görevleri:

a) Valiliğe/kaymakamlığa bizzat gelen yaşlılar engelliler hasta ve düşkünler, şehit yakınları ve gazilere valilik/kaymakamlık dışında danışma ve mihmandarlık hizmeti vermek,

b) Vali ve kaymakamlarca görev verilmesi durumunda saha çalışmaları yapmak.

Sorumluluklar

MADDE 9- Açık Kapı görev alanına giren iş ve işlemlerin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi sorumluluğu vali, ilgili vali yardımcısı, kaymakam ve açık kapılarda görev yapan tüm personele aittir.

Çalışma usulleri

MADDE 10- Açık kapı görev alanına giren iş ve işlemlerin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi için:

a) Valilik/kaymakamlığa bizzat başvuran vatandaşlar eğitim programlarında gösterilen ve açık kapı iletişim rehberinde ifade edilen tarzda, güven verici, güler yüzlü ve ihtiyaçlara odaklanan bir şekilde karşılanacaktır.

b) Başvurular en geç 7 iş günü içerisinde cevaplandırılacaktır.

c) Açık kapılara yapılan başvurulardan vali/vali yardımcısı/kaymakam tarafından görülmesinde yarar görülen özellikli başvurular önem durumuna göre illerde vali/vali yardımcısına ilçelerde kaymakamlara yönlendirilecektir.

ç) Başvurunun kaydedildiği, irtibat görevlisine yönlendirildiği ve cevaplandırıldığı aşamalarda başvuru sahibine SMS ile bilgi verilecektir.

d) OHAL kapsamındaki başvurular OHAL bürolarına yönlendirilecektir.

e) Eksik, yanlış veya hatalı bilgi beyan edilen başvurular işleme alınmayacaktır.

f) Açık kapı bürolarına başvurmak yerine doğrudan ilgili birimlere başvurmak isteyen vatandaşlara uygun bir şekilde yönlendirme yapılacaktır.

g) Valiliğe/kaymakamlığa bizzat gelen yaşlılar engelliler hasta ve düşkünler, şehit yakınları ve gazilere danışma ve mihmandarlık hizmeti verilecektir.

Başvuru şekilleri

MADDE 11- Açık Kapılara şikayet, talep ve ihbarlar aşağıda belirtilen şekillerde yapılabilir.

- a) Açık kapı bankolarına vatandaşlar tarafından sözlü veya yazılı olarak,
- b) www.acikkapi.gov.tr internet sitesi üzerinden elektronik olarak,
- c) Android ve İOS işletim sistemleri için geliştirilen Açık Kapı Mobil uygulaması üzerinden,
- ç) Kamu kurum ve kuruluşlarında yer alacak KIOSK'lar, (daha sonraki süreçte) üzerinden,
- d) Açık Kapı Çağrı Merkezi (daha sonraki süreçte) üzerinden.

Tereddütlerin giderilmesi

MADDE 12- Bu Yönergenin uygulanmasında ortaya çıkabilecek tereddütleri gidermeye Bakanlık yetkilidir.

Yürürlük

MADDE 13- Bu Yönerge onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

OLUR

.../12/2017



Muhterem İNCE
Bakan a.
Vali
Müsteşar

EKLER:

Ek- Teşkilat Şeması (1 Sayfa)

