

**Yerel Yönetimler
Halkla İlişkiler ve İletişim
Sistemi:**

AÇIK KAPI

**“gülümse,
dinle,
çöz”**



Giriş

Açık Kapı, yerel yönetimler için geliştirilmiş halkla ilişkiler ve iletişim projesidir. Organizasyonun detaylarına geçmeden önce, işin yüzde 80'inin insan faktörü olduğunu unutmamak ve gülümse-dinle refleksi ile bütünlük ilkesini açıklamak gerekir.

Basit bir fiziksel refleks olan gülümsemek, Açık Kapı örgütlenmesinin tüm evrelerinde personel tarafından iletişimin olmazsa olmaz kuralı olacaktır. Gülümseyerek karşılamanın yanında dinlemek de bireysel ve kurumsal faaliyetlerin başarıyla gerçekleşmesi için bir ilke olacaktır.

Kurum içi sloganımız: “gülümse, dinle, çöz”

Logo type: “sorun çözücü” Açık Kapı

Gülümse ve dinle refleksini kurum içine yerleştirdikten sonra, bütünlük ilkesi ile bu uygulamanın etkin işlemesi sağlanacaktır. Bu sloganın afişi yapılarak tüm belediye içine asılacaktır.

Bir halkla ilişkiler ilkesi olan bütünlük ilkesi, en tepedeki yöneticiden, seçilmiş başkan ve atanmış bürokratlardan başlayarak, hiyerarşinin sonunda yer alan memur ve işçiye kadar kurumsal yapı içindeki herkesin halkla ilişkiler faaliyetlerine inanması ve tüm kuruma bunun anlatılmasıdır. Belediyelerin kent halkı ile etkin ve duyarlı bir ilişki kurulabilmesi için, kurum içindeki tüm çalışanların buna inanması, eğitim alması ve günlük çalışmalarını buna göre yönlendirmesi gerekir.

Yani Açık Kapı gibi kapsayıcı halkla ilişkiler faaliyetleri ve örgütlenmeleri, belediye içindeki çalışan müdür, amir, şef ve çalışanların tamamının uygulamayı içselleştirmesi ile başarıya ulaşır.

Amaç: Vatandaş ile belediye arasında çift yönlü iletişim kanallarını kurarken kendimizle barışık, vatandaşın sorununu çözeceğimize inanç ve daima gülümseyen bir yüz ifadesinin yaygınlaşması gerekiyor.

Açık Kapı Örgütlenme Şeması

Aşağıdaki şemada Açık Kapı örgütlenme yapısı anlatılmaktadır. Turuncu kutucuklar Belediye içini gösterirken, sarı kutucuklar belediye dışını göstermektedir.

Açık Kapı'nın başladığı yer "istek, talep, şikayet, öneri var mı?" sorusudur. Takibin, vatandaşa geri dönmenin ve etkili iletişim kurmanın yeridir. İcraya yönelik faaliyetler müdürlükler tarafından gerçekleştirilirken vatandaşın göreceği yüz Açık Kapı olur.

Burada vurgulanacak en önemli nokta Açık Kapı'nın doğrudan üst yönetime (başkana) bağlı bir örgütlenme olduğudur.

Belediye halkla ilişkiler örgütlenmesi olan Açık Kapı, kent yönetimi adına doğrudan belediye başkanına bağlı olmalıdır. Gerek kurum içi işleyişte neredeyse bütün birimlerle kentli adına ilişki ve koordinasyonda olması, gerekse kentlinin sorun, şikayet ve taleplerinin ulaştığı merkezi yer olması, bu birimin diğer birimlerden farklılaşmasını sağlar.

Dolayısıyla öncelikle yapılması gereken idari bir yeniden yapılanma anlayışı ile Açık Kapı'nın konumunu, görevlerini ve sorumluluk alanlarını yeniden tanımlamak olacaktır.

Başvuru Kanalları

- **Yüz Yüze Başvuru**
- **7/24 Çağrı Merkezi**
- **İnternet, Web Sitesi, E-mail**
- **SMS**
- **Sosyal Medya**
- **Posta, Dilekçe**
- **Gezici Ekipler**
- **Mahalle Toplantıları**
- **Doğum, Nikah ve Cenaze Hizmetleri**
- **Özel Kalem**

Açık Kapı Organizasyonu

Görev Tanımları ve İşleyişi

Danışman

Açık Kapı stratejilerinin oluşmasında, yurt içi ve yurt dışı iyi örnek ve uygulamaların taşınmasında danışman yönlendiricidir. Açık Kapı süpervizörünün kurum içi çalışmalarının kolaylaştırıcısı ve gözlemcisidir. Belediyelerin, aynı zamanda sosyal devlet örgütlenmesinin vatandaş tarafından bakılmasını, yapılanların yalnızca "iş" olmayıp yönetimin vatandaşla bir araya gelmesi hedefini gözetir.

Süpervizör

Kent yönetimine, başkana doğrudan bağlı olarak çalışacak olan süpervizör, tüm Açık Kapı organizasyonunun işleyişinden sorumlu olacaktır. Kentten yazılı, sözlü, dijital ve diğer çeşitli kaynaklardan gelen başvuruların koordinasyon masasına ulaşması ve ilgili birimlere dağıtımı, takibi, sonuçlandırılması ve raporlanması süpervizörün öncelikli görevleridir.

Açık Kapı örgütlenmesindeki her birimin iş planlarını alarak Açık Kapı yıllık planını hazırlar. Bu amaçla, Açık Kapı içi örgütlenmede karşılama, çağrı merkezi, santral, gezici ekipler, mahalle toplantıları, web, sosyal blog işleyişinin ayrı ayrı ve genel toplantılarla haftalık, aylık, yıllık planlarını alır. Genel yıllık planda birleştirir. Her Açık Kapı alt biriminin işleyişini denetler.

2015-2018 yıllarını kapsayan Açık Kapı Stratejik Planı'nı hazırlar.

Birim yöneticisine ve danışmana haftalık olarak ulaştıracağı raporu aylık olarak da başkana verir. Danışman ile sürekli koordinasyon içindedir.

Açık Kapı Koordinasyon Merkezi

Açık Kapı Koordinasyon Merkezi sistemin işleyişinin beynidir. Alt birimlerden gelen tüm talepler burada toplanır. Müdürlüklere aktarılır.

Her birim için (başvuru masası, çağrı merkezi, gezici ekip vs.) bir birim amiri atanır. Ve bu birim amirleri Açık Kapı koordinasyon merkezi

bünyesinde süpervizöre bağılı olarak çalışır.

Müdürlüklere aktarılan taleplerin çözümü, müdürlüklere verilen sürelerde özölüyor mu? bunun takipçisidir. Bu alışma ayrıca müdürlüklere yapılacaktır.

Tüm birim yöneticileri 3 aylık ve 1 yıllık programlar hazırlayarak süpervizöre onaylatır.

Belediye içi toplantılar ve müdürlük personeli

Açık Kapı Organizasyon Şeması üzerindeki birimleri detaylandırmadan önce, projeye başlanması kararıyla birlikte belediye içerisinde çalışanlar ile yapılması gereken bilgilendirme ve koordinasyon toplantılarının gerçekleştirilmesi gerekir.

İlk toplantı müdürlerle yapılmalıdır. Bu toplantıda Açık Kapı anlatılarak her müdürden Açık Kapı görevlisi olarak müdürlüğün içerisinde çalışacak **1 asil ve 1 yedek** personel belirlemesi istenir. Seçilecek personel, bundan sonra sadece Açık Kapı üzerinden gidecek başvuru, Şikayet ve taleplerin müdürlük içerisindeki takipçisi olacaktır.

Koordinasyon Merkezi ön alışmalar

Müdürlüklerde alışan Açık Kapı görevlileri, eğitimlerden hemen sonra hazırlıklarını yaparak

- Müdürlükleri ne iş yapıyor?
- En çok hangi talepler geliyor?
- İş akış süreçleri ve bekleme süreleri nasıl?

gibi soruları yanıtlayacak anlaşılır sunumlar hazırlayarak pilot uygulama süresinde Açık Kapı Koordinasyon Merkezi personeline sunumlar yapar.

Daha sonra müdürlüklerin iş akış süreçleri yazılı olarak Açık Kapı personeline geri bildirimde bulunur.

AÇIK KAPI NASIL ÇALIŞIR?



Başvuru Kanalları

1- Açık Kapı Başvuru Merkezi (Belediye İçinde Konumlandırılır)

Belediyeye ilk gelen vatandaş için bina bilinmezdir. Nereye başvuracağını bilemez. Bu nedenle ilk karşılaşmanın gülümseyerek yapılması ve nasıl yardımcı olabileceğini sorması iletişim kanallarını açacak, vatandaş ile ilgilenildiğini gösterecektir.

Vatandaş nasıl karşılaşılır? Karşılanan vatandaş başvuru masasına oturulur. Birikme olması durumunda nerede bekletileceği önceden belirlenir.

Başvuru masasında çalışacak personele ilişkin kurallar:

- a- İletişim Kuralları
- b- Fiziksel Kurallar

Fiziki başvuru masasının planlanması ve konumlanması:

Bu bölüm için gereken personel: 4 kadın + 4 erkek + 1 birim yöneticisi

Personelden en az 2 kişinin İngilizce bilme şartı aranmalı.

Gerekli teknik donanım: giriş bankosunda oturacak iki kişi için 2 sabit bilgisayar, giriş bankosunda ayakta duracaklar için 2 adet tablet, Açık Kapı koordinasyon merkezinde konumlanacaklar için 5 adet bilgisayar (Toplam 7 bilgisayar 2 tablet)

Mutfak: Açık Kapı başvuru bankosuna ve gelen ziyaretçilere hizmet verecek bir mutfak desteği sağlanmalıdır.

2- Çağrı Merkezi Personeli

Çağrı merkezi haftanın yedi günü yirmi dört saat hizmet verecektir. Vatandaşın her türlü konu ile ilgili arayabileceği çağrı merkezine iletileceği soru, şikayet ve talepleri, ilgili görevli takip formuna dökerek Açık Kapı Koordinasyon Merkezine ulaştıracaktır.

Belediye içerisinde kurulacak Çağrı Merkezi Sistemi ile vatandaş ile belediye arasında etkin bir iletişim kanalı tesis edilecektir. Hedef pozitif etkileşimin yaratılmasıdır.

Özel olarak seçilmiş, eğitilmiş ve hizmet kalitesi sürekli izlenen personellerden oluşturulacak Çağrı Merkezi Ekibi sayesinde, vatandaş ile belediye arasında kurulan iletişimin tüm safhalarının kayıt altına alınması, ilgili birimlere zamanında bildirimlerin yapılması, performansın ölçülebilir hale getirilmesi ile sürecin yönetilebilmesi ve toplam hizmet kalitesinin belirgin biçimde yükseltilmesi amaçlanmaktadır.

a. Etkin ve Sürekli İletişim Kanalları Tesis Etmek:

Vatandaş ile Belediye arasında sürekli, etkin ve çift yönlü iletişim sağlanabilmesi için gerekli kanallar tesis etmektir.

İletişim kanallarının sürekli ve çift yönlü çalışması, yerel yönetim ile vatandaş arasında pozitif yönde etkileşimin oluşmasını ve güçlenmesini sağlayacaktır.

İletişim kanalları, teknolojinin imkân verdiği erişilebilirliği yüksek tüm platformları kapsayacaktır.

• Çağrı Merkezi:

Çağrı merkezi üzerinden vatandaş ile tesis edilecek iletişim kanalları, vatandaştan çağrı merkezine (inbound) ve çağrı merkezinden vatandaşa (outbound) doğru iki yönlü çalışacaktır. Ancak vatandaşa telefonlar kesinlikle koordinasyon merkezi iradesi ve yönetiminde olacaktır.

Gelen ve giden çağrılar için kullanılacak iletişim kanalları;

Telefon, E-posta, Web ve SMS olacaktır.

• Gelen Çağrılar (Inbound):

Açık Kapı Çağrı Merkezi adı ile duyurulacak olan çağrı merkezi irtibat numarası, vatandaşın 7 gün 24 saat yerel yönetim birimlerine erişimini mümkün kılacaktır. (Bu proje için hedeflenen çalışma gün ve saatleri haftanın 7 günü 24 saattir.

Vatandaşın ürettiği çağrılar, etkin iletişim ve süreç yönetimi yetkinliği yüksek (özel eğitim verilecek) profesyonel bir ekip tarafından karşılanacaktır.

Gelen tüm çağrılar kayıt altına alınacak, çağrı esnasında çözümlenebilecek problem mutlaka kayıt altına alınmalı, çözümlenebilecek basit iletişim konuları anında çözüme kavuşturularak sonlandırılmalı. Müdürlüklerin alanına giren konular tüm süreçleri ile kayıt altına alınmış biçimde yazılım üzerinden (otomasyon üzerinden) koordinasyon masasına iletilecektir.

İletilen tüm konular için (türüne göre) SLA süreleri belirlenecek, SLA (hizmete ilişkin çözüm süresi – service level agreement) süresi içerisinde sonuçlanmayan konular, ilgili birimin bir üst birimine (amirliğe) uyarı bildiri olarak sistem üzerinden otomatik olarak (yazılım üzerinden ve/veya e-mail ile ve/veya sms ile) iletilecektir.

Böylelikle vatandaşlardan gelen çağrılar anında ve/veya SLA süresi sonunda etkin biçimde çözüme kavuşturulacak, hangi bölgeden hangi konularda çağrı geldiği, ne kadar süre içerisinde çözümlendiği kayıt altına alınabilecek ve istatistiki olarak izlenebilecektir.

Çağrı merkezi irtibat numarası;

- Belediye web sitesi,
- Billboardlar,
- Yerel gazeteler
- Belediye basılı yayın organları,
- Toplu e-mailing,
- Toplu sms,

Üzerinden vatandaşlara duyurularak bilinirliği sağlanacaktır.

Vatandaşın Belediye'yi arama sebepleri başlıklar halinde aşağıdaki gibidir;

- a. Bilgi edinme çağrıları,
- b. Borç ödeme, (kredi kartı ile sanal pos üzerinden vergi tahsilatı)
- c. Borç Sorgulama,
- d. İmar durumu ile ilgili bilgi alma,

- e. Şikâyetler,
- f. Öneri,
- g. Çevre temizliği,
- h. Sosyal ve kültürel etkinlik bilgileri alma,
- i. Yol bozukluğu,
- j. Su patlağı, (Büyükşehir Belediyesi sorumluluk alanında)
- k. Kanalizasyon patlağı, (Büyükşehir Belediyesi sorumluluk alanında)
- l. Gürültü,
- m. Doğalgaz, (özel şirket sorumluluk alanında)
- n. Hava kirliliğı,
- o. Sahipsiz hayvanlar,
- p. Cenaze işleri,
- q. Doğum işleri
- r. Elektrik (özel şirket sorumluluk alanında)

Koordinasyon Masası Yönetiminde Giden Çağrılar (Outbound):

Vatandaşlar tarafından belediyeye doğru üretilen çağrılar dışında koordinasyon merkezi denetiminde, Çağrı Merkezi üzerinden veya koordinasyon merkezinden belediyeden vatandaşa doğru çağrı üretilmektedir.

Giden çağrılar;

- Çözömlenen konular hakkında bilgilendirme,
- Memnuniyet ölçüm anketleri,
- Özel gruplar ile sürekli iletişim,
 - o Yaşlılar,
 - o Engelliler,

- Kimsesizler,
- Belediye tarafından sağlık kontrol zamanları bildirilecek hastalar,
- Gençler,
- Ev kadınları,
- Seçim ncesi bilgilendirmeler,
- Etkinlikler hakkında davet bilgilendirmeleri,
 - Başkan ya da vekillerinin mahalle toplantılarının organizasyonu,
 - Özel gruplar için düzenlenen etkinlikler,
 - Belediye tarafından desteklenen derneklerin organizasyonları,
- Gecikme bilgilendirmeleri,
- Veri toplama, veri tamamlama,

alışmalarına konu olacak ağrılardır.

Erişilebilirliği Yükseltmek:

Tesis edilen profesyonel bir ağrı Merkezi, vatandaşın 7 gün, 24 saat belediye ile kesintisiz iletişim ve etkileşim içerisinde olabilmesine olanak verecek, vatandaş ile belediye arasındaki iletişimin hafta içi mesai saatleri ile kısıtlı kalması durumunu ortadan kaldıracaktır.

Bu durum, vatandaşın dilediği an, dilediği yerden belediyeye ulaşabilmesini sağlayacak, böylece belediyenin erişilebilirliği belirgin biçimde artacaktır.

Beklenti ve ihtiyaçları ölçülebilir Hale Getirmek:

Gelen ağrılar ile vatandaşlar tarafından bildirilen soru, sorun, ihtiyaç ve öneri bildirimleri kayıt altına alınacak, böylelikle profil / bölge/ beklenti matrisi oluşturularak "analiz edilebilir", "gerçek" ve "gün-cel" veri elde edilebilecektir.

Giden çağrılar (dış aramalar) ile belirli dönemlerde yapılacak olan anket ve memnuniyet ölçüm çalışmaları da “analiz edilebilir”, “gerçek” ve “güncel” veriyi destekleyecektir.

Çağrı merkezi aracılığı ile;

- Anlık beklenti ve memnuniyet ölçümleri yapılabilecek,
- Zaman içerisindeki beklenti ve memnuniyet düzeyi ile yönünün değişimi eşzamanlı olarak izlenebilir hale getirilecek,
- Uygulama öncesi ve sonrası beklenti/memnuniyet düzeyleri karşılaştırılabilir hale getirilerek uygulama ve politikaların etkinliği ölçülebilecektir.

Kurumsal Performansı Ölçmek ve Etkinliğini Yükseltmek:

Çağrı merkezine telefon, e-posta, web chat üzerinden ulaşan konular;

- Görev takip yazılımı ile kayıt altına alınacak,
- Yazılım üzerinden ilgili birimlere anında iletilecek,
- İlgili birimler tarafından ne kadar süre içerisinde çözümlendiği,
- Ne kadarının SLA kurallarına uygun, ne kadarının SLA kurallarının dışında çözümlendiği ölçümlenerek izlenebilecek,
- SLA süresinin dışına çıkan ve/veya tamamlanmayan işler.
- Yazılım internet tabanlı olacak ve böylece internete bağlanabilen her yerden (mekân sınırsız) takibi yapılabilecektir. Bir üst birime ve Başkan'a otomatik olarak iletilecektir.

Böylelikle kurum içi performans ölçülebilir ve izlenebilir hale gelmekle birlikte, hizmet hızı ve kalitesi belirgin biçimde yükselecektir.

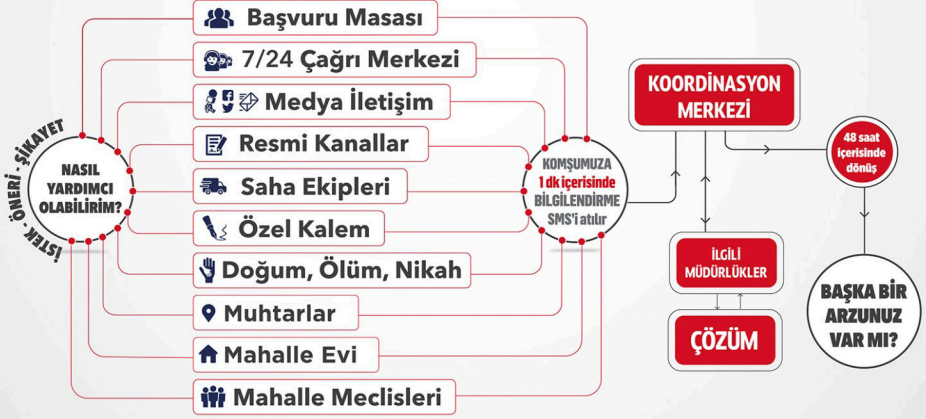
Kaynak Tasarrufu:

Çağrı merkezi sayesinde vatandaşların sorunlarının önemli bir bölümü belediyeye gelmelerine gerek kalmadan kayıt altına alınabilecektir.

Böylelikle hem vatandaşın hizmete kolay/hızlı erişebilmesi, hem de

AÇIK KAPI

360° Halkla İlişkiler ve İletişim Projesi



belediye personelinin daha etkin kullanılması ile kaynak tasarrufu sağlanacaktır.

Güncel ve Kullanılabilir Veri Bankasının Oluşturulması:

Belediye sınırları içerisindeki hane bilgileri ve kişi bilgileri;

- Gelen aramalar sırasında alınacak kayıtlar,
- Yapılacak dış aramalar ile tamamlanacak bilgiler ile

güncel ve kullanılabilir tutulacaktır.

İnsan Kaynağı Sayısının Belirlenmesi

Yukarıda yazılı çalışmaların yapılabilmesi için başlangıç olarak her vardiyada 1 Müşteri temsilcisi ile 7 gün 09:00 - 24:00 arası hizmet verebilmek için 3 Müşteri Temsilcisi ile çalıştırılması gerekmektedir.

Bu noktada tüm shiftlerde en az 2 Müşteri temsilcisi bulunmalıdır. (Çağruların yoğunluğuna bakarak bu sayılar güncellenmelidir.) başlangıçta gündüz 3, gece 1 kişi olabilir.

Bu önerimizin temel dayanakları;

1. Shiftte bulunan Müşteri Temsilcisinin yemek ve mola saatlerinde gelen çağrıya yanıt verilememesi,
2. Gelen bir çağrıya cevap veren Müşteri Temsilcisi'nin gelecek 2. çağrıya yanıt verememesi ve bunun vatandaş tarafından yetersiz hizmet algısına sebep olmasıdır.

Bu bölüm için gereken personel: İlk etapta yukarıdaki ideal tablo oluşturulmaması da günde 3 vardiyadan 3'er kişi olmalıdır (2 asil + 1 yedek) + 1 birim amiri

Ayrıca ilçede yaşayan yabancı uyruklu vatandaşlar dikkate alınarak her vardiyada mutlaka bir tane yabancı dil bilen kişi olmalıdır. Afişlerde de buna dikkat çekmek gerekir.

Gerekli teknik donanım: çağrı merkezi kurulması, içerisine 4 kişilik ekipman sağlanması.

3- Genel Santral

Kurum santrali mesai saati içerisinde oldukça yoğun çalışan bir yerdir. Kuruma gelen telefonların yönlendirilmesinin yanında, vatandaşın sorunlarının çözüm için can havli ile yetkili/birim aradığı, soruların yanıtlanmasını istediği, şikayet edip zaman zaman ses tonunu yükselttiği itiraz duvarıdır. Santralde çalışan görevliler yalnızca telefona bakan ve yönlendiren değil, çağrı merkezinde olduğu gibi strese dirençli ve sabır katsayısı yüksek kişiler olmalıdır.

Santralden çağrı merkezine ve aynı şekilde çağrı merkezinden kurum içinde herhangi bir yere telefon aktarılması sağlanmalıdır. Kurum içi koordinasyon ile başvuruların toplandığı ve takip edildiği yer olarak Açık Kapı Koordinasyon Merkezi ve santral ile çağrı merkezinin iletişimi sağlanmalıdır.

Örneğin nereyi arayacağını bilemeyen bir vatandaş başvuru veya şikayette bulunmak için belediye santral numarasını arayabilir. Burada gerekli olan santralin başvuru, talep veya şikayet içerikli aramaları çağrı merkezine yönlendirmesi ve böylece aramanın takibini mümkün kılmasıdır.

4- Başkan Telefonları

Başkan telefonları telefon aracılığıyla belediye halkıyla iletişim kurulacak bir diğer kanaldır. Ancak başkanın bizzat telefon etmesi ve birebir vatandaşın sorunu/talebi ile ilgilenmesi açısından önemlidir ve direkt iletişim sağlar.

Başkanın haftada 3-4 kere Açık Kapı Koordinasyon Merkezi'ne gelen rastgele başvuruya çözüm veya geri bildirim için dönmesi hem güçlü bir iletişimin anahtarı hem de kalıcı bir PR faaliyeti olacaktır.

Bu telefonların organizasyonu ve takibi Açık Kapı Koordinasyon Merkezi ve Başkanlık arasında gerçekleştirilecektir. Haftalık çıkartılacak arama listesi Açık Kapı Süpervizörü tarafından oluşturularak Özel Kalem'e iletilecek, aramaların takibi bir hafta sonraki Pazartesi kontrol edilerek yeni liste iletilecektir.

Başkan'ın arama yapması esnasında süpervizör ve danışman görüşmeye nezaret edecektir. Başkan telefonunun takip gerektiren bir yanı varsa süpervizör tarafından not alınarak koordinasyon masasına verilecektir.

5- SMS'le Başvuru

xxxx numarasına vatandaş T.C. kimlik numarasını ve arada boşluk bırakarak istek ve şikayetini yazarak belediyeye gönderebilir. SMSle gelen başvurular da koordinasyon merkezine iletilmiş olacak ve geri bildirim yapılacaktır.

6- Web Başvuru Personeli

Web başvuruları bilgi işlem tarafından yönlendirilecek ve yönetilecek olsa da, bilgi işlem içerisinden web başvuruları ile ilgilenmek üzere bir Açık Kapı görevlisi (yedeği ile birlikte) belirlenecektir. Ayrıca pilot çalışma süresince bilgi işlemde bir personel sürekli olarak Koordinasyon Merkezi içinde bulunarak gerekli koordinasyonu sağlayacaktır.

Verilecek otomasyon kullanım eğitimlerinin yanı sıra bilgisayarlar, tabletler, araç takip sistemi ve çağrı merkezi kayıtları ile ilgili de tazeleme eğitimleri gerçekleştirilecektir.

7- Gezici Ekipler

Açık Kapı kurumsal araçları ile mahalleleri gezecek, bizzat yerinde mahalleliyi ve muhtarları dinleyecek gezici ekipler, mahalle toplantılarında ve ziyaretlerinde elde edilen verileri koordinasyon masasına aktarır. Taşınabilir bilgisayarlar aracılığıyla kaydedilecek görüş, eleştiri, şikayet ve öneriler, gezici ekiplerce koordinasyon merkezine ulaştırılarak sonrasında ilgili dönüşlerin yapılması takip edilir.

Gezici ekiplerin dolaşım programının çıkartılması için öncelikle tüm mahalleler ve muhtarların tespit edilip listelenmesi gerekir.

Mahalle gezilerinde, mutlaka mahalle muhtarı ve hatta ihtiyar heyeti ilk gidilecek yerler olmalıdır. Daha sonra muhtarsız ziyaretler yapılır.

Program henüz gidilmeyen kuzey mahallelerle başlayacak ve başkanın bugüne kadar ziyaret ettiği (Çarşamba günleri düzenlenen halk günleri) programın sonuna alınmalıdır.

Görüşmelerde kullanılacak form, birim amirinin yönlendirmesi ile gezici ekipler tarafından her bir ziyaret için ayrı olarak doldurulacak. Daha sonra birim amiri bu formları günlük olarak inceleyecektir.

Mahalle toplantıları ve ön hazırlık

Başkan'ın katılımı ile rutin olarak yapılan mahalle toplantılarından önce Gezici Ekipler ziyaret edilecek mahalleye ilişkin ön hazırlık yaparak. Mahalle toplantısı öncesi ilgili mahalleye ön ziyaretler gerçekleştirilerek mahalle toplantısı öncesi sorunlar tespit edilir ve rapor çıkarılır. Alınan istek, öneri ve şikayetler Koordinasyon Merkezi'nin takibine alınarak mahalle toplantısı öncesi geri dönüş sağlanır.

Gezici Ekiplerde Şoförün Uyması Gereken Kurallar

- Trafik kurallarına mutlaka uymak.
- Henüz dikkat edilmeyen, yaya geçişlerinde yaya önceliği kuralına mutlaka uyum.

Gezici Ekiplerde Personelin Uyması Gereken Kurallar

- Kurumsal kıyafet giyilmesi
- Programa uygun ziyaretlerde bulunulması

Bu bölüm için gereken personel: 2 görüşmeci + 2 şoför + 1 birim yöneticisi.

Gerekli teknik donanım: 2 adet doblo tipi giydirilmiş araç ve uzaktan bağlantısı sağlanmış 2 adet tablet. Birim amiri için de bir bilgisayar ve araç takip sistemi.

Sahada fotoğraf çekimine uygun tabletler olmalı. Başvuru açıldığında içine fotoğraf yüklenebilmeli.

8- Acil Müdahale Ekibi

Acil müdahale ekibi 2 araç ile mobilize olarak çalışan, teknik destek ve durum raporu verebilecek nitelikte olması gereken bir ekiptir. Araç ve şoför sabit kalmak üzere gelen talebin niteliğine göre teknik kişi ekibe dahil olmalıdır. İnsiyatif alabilecek, acil durumda müdahale edebilecek ustalarla işe göre şekillenecektir.

Fen işlerinden, park bahçeden veya diğer acil müdahale ekibine dahil olabilecek teknik bölümlerden başvuru tipine göre teknik kişi isimleri belirlenmelidir.

Sahada fotoğraf çekimine uygun tabletler olmalı. Başvuru açıldığı anda içine fotoğraf yüklenebilmeli.

BU BAŞLIK AYRICA PARK BAHÇE, FEN İŞLERİ VB. MÜDÜRLÜKLER İLE GÖRÜŞÜLECEK.

9- Sosyal Medya / Sosyal Blog / Basın Personeli

Kullanıcı sayısı gittikçe artan ve sıkça kullanılan iletişim kanallarından biri olan sosyal medya, kent yönetimleri için de dikkate alınması gereken bir mecradır.

Sosyal medya aracılığı ile kent halkının ilettiği soru, talep ve öneriler aynı platformdan cevaplanmalı, saydam-görünür ve samimi olmalıdır. Aynı şekilde belediye sosyal ağları kendini anlatmak için de kullanılmalıdır.

Eş zamanlı ve sürekli paylaşım sağlanabilmesi, Açık Kapı bünyesinde kurumsal bir ekip ve dil oluşturarak kent halkı ile çift yönlü iletişim sağlanabilmesi için bir ekip oluşturmak gerekmektedir. Özellikle sosyal medya izleme (monitoring) faaliyetlerini yapacak bu ekip, facebook başta olmak üzere sosyal medya mecralarında Açık Kapı stratejisinin yenilikçi bir parçası olacaktır.

Blog dahil tüm mecralardan gelen şikayetler özenle ele alınmalı doğru birimlere yönlendirilmeli. Bu yönlendirme belediyenin Web sitesi üzerinde 'Sosyal Medya Birimi' için hazırlanmış 'sosyal medya vatandaş talepleri takibi programı' ile yürütülmeli. Bu birimlerin yetkilileri gelen şikayet ve talepleri cevaplamalı. Bu cevap verme süresi çok girift bir konu değilse en geç **10 dakika** içinde gerçekleşmeli. Ve süreç muhakkak takipçiye iletilmeli. Sosyal medya yet-

kilileri birimlere ulaşmadan verebilecekleri her türlü cevabı daha hızlı olacağı için kendileri vermeli. Sayfaya gelen hiçbir soru Belediye ile ilgili ya da ilgisiz cevapsız bırakılmamalı. Her durumda barışçıl bir dil kullanılmalı. Asla tartışmaya girilmemeli.

Sayfalara gelen mesajlar ancak ciddi bir iftira ve hakaret içerdiğinde silinmelidir.

Hız, Samimiyet, Nezaket ana kurallar olmalı.

Sosyal medya Yöneticileri muhakkak belediyedeki tüm konular hakkında bir ön fikre sahip olmalı.

10- Koordinasyon Merkezi Personeli

Açık Kapı Koordinasyon Merkezi fiziksel olarak Başkan'a bağlı Danışman yönlendirmesinde süpervizöre bağlı bağımsız bir örgütlenmedir. Hesap vereceği yer süpervizördür.

Açık Kapı Personel Seçimi

Açık Kapı aday personel listesi belirlenerek eğitimler düzenlenecektir. Oluşturulacak aday personel listesi ön görülen personel sayısından daha fazla tutulacaktır. Eğitim sonrası eğitim şirketi personelinin yapacağı görüşmeler ve raporlamalar baz alınarak, adaylar içerisinde uygun bulunanlar görevlendirilecektir.

Eğitime katılacakların belirlenmesi, eğitim şirketi tarafından görüşmelerin yapılabilmesi ve elemenin gerçekleşmesi için belediye tarafından aday personel listesi hazırlanmalıdır. Fotoğraflı özgeçmişler ile birlikte bu liste üzerinden görüşmeler gerçekleştirilecektir.

Açık Kapı Personelinin Uyması Gereken Kurallar

Her birimin davranış kuralları, konuşma cümleleri ve izlemesi gereken prosedür ilgili birime yollanacak.

Mevcut Durum – Çalışmalar Ve Gerekenler

IT Desteği

Açık Kapıya bağlı otomasyon modülünün denetlenerek yazılım gereklerinin belirlenmesi incelemeler yapıyor, gereklilikler Bilgi İşlem'e bildiriliyor.

- T.C. Kimlik Numarası ile başvuruların kişi bazlı incelenmesi. Farklı kanallardan yapılacak aynı başvurunun ayırılması için.
- Server
- Her talebe takip kolaylığı için referans numarası verilmesi
- SMS ile geri bildirim için SMS yetkilendirmesinin yapılması
- Kadroların belirlenmesini takiben, kurum içi modül kullanım eğitiminin bilgi işlem tarafından gerçekleştirilmesi
- Zaman sınırlamalarının belirlenmesi ve her başvuru için uyarı sisteminin düzenlenmesi
- SMS ile başvurunun sağlanması

Sadeleştirilmiş Form

Mevcut otomasyon sisteminde kullanılan form daha kullanıcı dostu hale getirilmelidir.

Bu formda bulunması gereken bilgiler: başvuru tarihi ve saati, başvuru yeri, başvuran kişinin ismi, soy ismi, TC kimlik numarası, telefon numaraları (ev-cep), mail adresi, adresi, başvuruyu alan kişinin ismi, soy ismi (mümkünse Açık Kapı personel kodu), başvurunun nereden yapıldığı (başvuru merkezi, çağrı merkezi, gezici ekip, ...) başvurunun bağlı olduğu müdürlük (başvuru tipine göre belirlenmelidir), öneri/talep/şikayet açıklaması.

Başvuru yapıldıktan ve girildikten sonra sistem otomatik başvuru kodu (referans kodu) atamalıdır. Ve SMS ile kişiye bildirilmelidir.

Sistem otomatik olarak başvuru formuna göre SLA çözüm süresi atamalıdır.

Sahada fotoğraf çekimine uygun tabletler kullanılarak, saha başvuruları açıldığında başvuru içine fotoğraf yüklenebilmeli.

Açık Kapı Personeline Özel Kıyafet

Farklılık yaratmak, düzenli, özenli ve güven veren personel algısını güçlendirmek için Açık Kapı personeline özel kıyafet hazırlanmalıdır.

Belediye içerisinde ve belediye dışarısında görev alan Açık Kapı personeli vatandaşta kıyafeti ile farkındalık yaratacak ve kurumsal imajı güçlendirecektir.

Karşılama Scriptler

Başvuru: “Belediyemize (Açık Kapı'ya) hoş geldiniz, ben, size nasıl yardımcı olabilirim?”

Call Center: “Açık Kapı, ben, size nasıl yardımcı olabilirim?”

Gezici Ekip: daha içten bir karşılama duruma göre yapılıır (ziyaret eden poz.)

Yerel Yönetimler
Halkla İlişkiler ve İletişim
Sistemi:

AÇIK KAPI

İSTEK, ÖNERİ VE
ŞİKAYETLERİNİZ İÇİN



info@muratpasa-bld.gov.tr

WEB & MAIL



BİMER,
DİLEKÇE



GEZİCİ EKİPLER

Sizi dinlemek için
mahallenize geliyor.



7/24

ÇAĞRI MERKEZİ
444 80 07



SOSYAL
MEDYA

/MuratpasaBld



MAHALLE
TOPLANTILARI



BELEDİYE
BAŞVURU
MASASI

Çözüm Burada!