



T.C.  
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI  
Strateji Geliştirme Başkanlığı



Sayı : E-63948525-604.99-3291  
Konu : Açık Kapı Personel Değişikliği

20/10/2020

GELEN EVRAK KOPYA

İlgi : 03/12/2018 tarihli ve 3480 sayılı Genelge.

Bakanlığımızca kamu hizmetlerine kolay erişimin sağlanması, vatandaş başvurularının hızlı bir şekilde sonuçlandırılması, kamu hizmetlerinin sunumunda memnuniyetin artırılması amacıyla; 81 il valiliğinde Açık Kapı Şube Müdürlükleri ve 161 ilçe kaymakamlığında Açık Kapı Şeflikleri faaliyete geçirilmiştir. Ayrıca 60 ilçe kaymakamlığı Açık Kapı Şefliklerinin kuruluş işlemleri tamamlanmış olup, 2 Kasım 2020 tarihinde faaliyete geçecektir.

Bu birimlerde görevlendirilen personelin vatandaşa en iyi standartlarda hizmet verebilmesi için halkla ilişkiler, kurumsal iletişim ve insan psikolojisine yönelik kapsamlı eğitim programları düzenlenmiştir. Bu eğitimler ile personelin vatandaş memnuniyetini esas alan iletişim becerilerine sahip olması, vatandaş talep ve şikâyetlerine yönelik hassas, çözüm odaklı olması yönünden yoğun bir emek harcanarak ciddi bir mesafe alınmıştır.

Ancak, gerek uygulama gerekse eğitim çalışmaları sonucu belli bir standarda kavuşturulan personelin, bazı birimlerimizce görevlendirmelerinin iptal edilmesi nedeniyle hizmet noktasında aksamalar olduğu tarafımızca müşahede edilmiştir.

Açık Kapı birimlerinin hizmetinin etkin ve verimli şekilde yürütülmesi bu birimlerde görevlendirilen personelin sürekliliği ile mümkündür. Bu kapsamda haklarında herhangi bir soruşturma ve kovuşturma olmadığı sürece yer değişikliği yapılmaması,

Eğitim almış ve tecrübe kazanmış Açık Kapı personelinin ek ya da farklı görev verilmeksizin görevlerine devam etmelerinin sağlanması,

Mecburi sebeplerle Açık Kapı personelinin görevlendirmesinin iptal edilmesi durumunda ve Açık Kapı Şube Müdürlüklerine atanması değerlendirilen şube müdürleri için atama yapılmadan önce Strateji Geliştirme Başkanlığından da görüş alınması hususlarında,

Gereğini rica ederim.

Süleyman SOYLU  
Bakan

Ek: İlgi Genelge (3 Sayfa)

DAĞITIM :  
81 İl Valiliğine

\*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (h1DX6G-Aba+Y1-8gxII1-WeZj fX-rmP43M44) kodunu yazınız.