

## » Entegre Sağlık Hizmetleri ve Kurumsal Kapasite Geliştirme Projesi

Ümraniye Belediyesi ve İstanbul Anadolu Kuzey Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliğinin proje ortağı olarak yer aldığı, Ümraniye Eğitim ve Araştırma Hastanesi tarafından, İstanbul Kalkınma Ajansı "Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programına" başvuru yapıldı ve hibe desteği almaya hak kazandı.

Projenin amacı; sağlık turizmi odaklı entegre sağlık hizmet çeşitliliğinin geliştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması, teknoloji odaklı hizmet erişilebilirliğinin yükseltilmesini destekleyerek İstanbul'un uluslar arası sağlık turizmi alanında küresel çekim merkezi haline gelmesine katkı sağlamaktır.

Proje ile hedeflenen; Ümraniye Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin sağlık turizmi odaklı hizmet çeşitliliği ve fiziksel altyapısının güçlendirilmesini sağlamak.



-Ümraniye Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin sağlık turizmine yönelik hizmetlerini uluslararası standardizasyonlarla eş güdümlü hale getirerek nitelikli sağlık turizmi hizmetlerini sürdürülebilir bir yapıya kavuşturmak.

-İstanbul Anadolu yakasında sağlık turizmi potansiyelinin gelişmesine katkı sağlamak.

-İstanbul'da sağlık turizmi hizmetleri vasıtasıyla diğer turizm servislerinin gelişmesine katkı sağlamak.

-Ümraniye yerelinde sağlık turizmi hizmet kapasiteni geliştirerek, ilçede turizm odaklı ekonomik bir modelin oluşturulmasına destek olmaktır.



## » Mahalle Tespit Çalışması

Mahalle Tespit Çalışması; ilçemizin tüm cadde ve sokaklarının müdür, şef ve görevlendirilen personellerimiz tarafından yerinde incelenmesi, problemlerin tespit edilip standart formlara işlenmesi, fotoğraflanması ve buradan elde edilen verilerin mahalle ve sokak bazlı raporlanmasıdır.

Çalışma üç aşamadan oluşmaktadır: (1) Sahada tespit çalışması, (2) İş analizi ve planlama, (3) Sonuç takip ve raporlama.

İlkini 2007 yılında yaptığımız tespit çalışmalarından verimli sonuçlar elde edilmesiyle sonraki yıllarında da çalışma devam ettirmiştir.

Tüm müdürlerimizin rol aldığı çalışmada 3225 sokak yerinde incelenmiş ve fotoğraflanmıştır. Önceden hazırlanan kontrol listeleri ile sokaklarla ilgili asfalt, kaldırım ve çevre temizlik başta olmak üzere onlarca konuda değerlendirme yapılmıştır. İyi-orta-kötü gibi standart değerlendirmeler yanı sıra açık uçlu değerlendirmeler de yapılarak muhtemel tüm problemler çalışma kapsamına alınmıştır.

Bu çalışmadan elde edilen veriler mahalle ve sokak bazlı raporlanmış, belediyenin tüm yöneticilerinin olduğu bir toplantıda sonuçlar görüşülmüştür.

Çalışma sonucunda elde edilen sorunlar ve tespitlerle ilgili çözüm planları oluşturulmuş, her bir sorunun çözümü için belirli süreler tayin edilmiştir. Tüm sorunlar önceden belirlenen sürelerde giderilmiş ve görselleriyle birlikte raporlanmıştır.

Sokak Adı	Yol Durumu	Asfalt Durumu	Kaldırım Durumu	Diğer Sorunlar
1. Sokak	İyi	Orta	Kötü	Yerel temizlik
2. Sokak	Orta	İyi	Orta	Yerel temizlik
3. Sokak	Kötü	Orta	İyi	Yerel temizlik



# BİLGİ İŞLEM MÜDÜRLÜĞÜ

SİSTEM / AĞ / GÜVENLİK ALTYAPISI

SUNUCU / İSTEMCİ / AĞ AYGITLARI BAKIM VE ONARIM HİZMETLERİ

WEB TABANLI HARİTA UYGULAMALARI

E-BELEDİYE HİZMETLERİ

TEKNİK DESTEK VERDİĞİMİZ WEB PORTALLARIMIZ

DİĞER HİZMETLER





## SİSTEM / AĞ GÜVENLİK ALTYAPISI

### » Teknik Altyapı ve Donanım Envanteri

Günümüz bilgi teknolojisi içerisinde önemli ve saygı değer bir yere sahip olan ve sunduğu imkânlar ile adından sıkça söz ettiren sanallaştırma teknolojisi kurumumuzda uygulanmakta ve vatandaşlarımıza 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet verilerek, sunulan hizmetler açısından hız ve zamanda kalite artışı sağlanmaktadır.

Kurum içi network altyapısında kullanılan omurga switch'ler 10Gb fiber switch'ler olup, birbirleri ile load balancing ve fault tolerance gerçekleştirilebilen stack yapısı içerisinde bulunmaktadır.

Mevcut istemci makinalar içerisinde ömrünü yitirmiş veya ihtiyaçlara cevap veremeyecek durumda olanlar güncelleştirilerek ya da yenisiyle değiştirilerek sunucu tarafından gerçekleştirilen gelişim hızına istemcilerin de ayak uydurması sağlanmakta ve tüm bilişim sistemimiz network altyapısı, istemci altyapısı ve sunucu altyapısı devamlı bilişim teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak takip edilmekte ve gerekli görülen teknolojiler sistemlerimize entegre edilmektedir.

Sistem üzerinde aktif olan tüm donanımın bakım ve kontrolleri dikkatli bir şekilde takip edilerek, oluşması muhtemel bazı problemlere zamanında yapılan müdahalelerle hizmetin aksamadan devamı sağlanmaktadır.

Bilgisayar Donanımı	
Rack Server	49
Bilgisayar (PC)	937
Dizüstü Bilgisayarı(Laptop)	59
IBM Total Stroge Unit	1
Thin-client	525
Yazıcı (Printer)	229
Tarayıcı (Scanner)	7
Modem	37
FireWall	26
Flex Blade Şase	1
Blade Node	3
Blade AIX Node	1
Storwize v 7000 Controller + Expansion	1
Storwize v 3700 Controller + Expansion	1
Power 7	1
Power 6	1
Switch / Router	
Cisco Swich 3750 Omurga	3
Ethernet Switch 48 Portlu	19
Ethernet Switch 24 Portlu	4
Vpn Router	1
Zyxell Firewall	8
Fortigate Firewall	1
Forti Analyzer	1
Uygulamalar (MIS + GIS ve Diğerleri)	
u-KBS(Universal Kent Bilgi Sistemi)	
Netcad	
Belgenet (Elektronik Belge Yönetim Sistemi)	
Diyoz İhale	
MEYER (Personel Denetleme Kontrol Sistemi)	
Sinerji	
Araç Takip Sistemi	
Moreum (Doküman Yönetim Sistemi ve Dijital Arşiv)	
Televantage Viewpoint (Çağrı Merkezi)	
Kiosk (Sıramatik Sistemler)	
İşletim Sistemleri ve Sistem Yönetim Uygulamaları	
IBM AIX Ver.6.1	
Sybase EA Server 5.2	
ArcGIS	
MS Exchange 2013	
MS Server 2003 - 2008	
Windows XP	
Windows Vista	
Windows 7	
Windows 8	
Windows 10	
Office 2003 - 2007 - 2013	
Veritabanları	
Oracle Veritabanı	
Ms SQL Veritabanı	
Merkezi Yedekleme Sistemi	
Tivoli Storage Manager [TSM ] V 5.7.7	
Veeam Backup / Replication	

Herhangi bir afet ya da felaket durumunda veritabanına ulaşamama riskine karşı veritabanımız uzak bir lokasyonda anlık olarak yedeklenmektedir.

### » Ağ Alt Yapısı

Belediyemizde kurulu bulunan bilgisayar ağı Gb/10Gb omurga switch'ler üzerinden çalışmaktadır. Tüm alt yapıda switch'ler arası fiber bağlantı gerçekleştirilmiştir.

Türk Telekom ile yapılan bir sözleşme ile Fiber Optik altyapısı üzerinden geniş bant internet kullanılmaktadır. Ana binamızda internet bant genişliğimizin mevcut hızı 100 mbps, Nikâh Sarayı, Destek Hizmetleri Müdürlüğü binasının internet bant genişliği ise 30 mbps'dir.

### » Kent Bilgi Sistemi (Ukbs)

Belediyesinde tüm müdürlüklerin bir ya da birden çok modülünü kullandığı kapsamlı bir Belediye Otomasyonu üzerinden işlemlerimizi yürütmekteyiz. Otomasyon sistemi içinde yer alan ortak modüller (Düz Yazı, Servis Belge Yöneticisi, İzin ekranları, Analiz Ekranları gibi) içindeki bazı uygulamalar tüm müdürlükler tarafından kullanılmaktadır. Müdürlük bazında en çok uygulamayı 30 modül ile Mali Hizmetler Müdürlüğü kullanmaktadır.

Birimlerimizde kullanılmakta olan yazılımların kapsamı genişletilerek, daha iyi hizmet verebilmek amacıyla tamamı sürekli gözden geçirilmektedir. Değişen Kanun ve Yönetmeliklerin öngördüğü adaptasyonlar ve kod değişiklikleri zamanında yapılmakta ve birimlerimizin kullanımına sunulmaktadır. Tüm birimlerimiz Mevzuatların izin verdiği ölçüde işlerinin büyük kısmını bilgisayar otomasyonu üzerinden yapmaktadır. Oluşan yeni ihtiyaç ve istekler de analiz edilip, gerekli hazırlıklar yapıldıktan sonra uygulamaya alınmaktadır.

Otomasyon sistemimiz içinde yer alan "Yönetici Masası" Uygulaması, belediye kullanıcıları tarafından girilen, güncellenen tüm bilgileri, yöneticilerin önüne anlamlı ve hızlı bir şekilde getiren güçlü ve dinamik bir 'Karar Destek Uygulaması'dır. 60'dan fazla ekran ve 400'den fazla grafikten oluşan bu ekranlar, GIS ve resim (Personel, sokak, bina, işyeri, olay yeri gibi.) bilgisi ile entegre edilmiştir.

### » Bilgi Sistemleri Güvenliği ve Merkezi Yedekleme

Kurumumuzu dış saldırılara ve güvenlik risklerine karşı korumak amacıyla Firewall seviyesinde donanım tabanlı bir cihaz ve tümleşik bir çözüm olan Trend Micro Interscan Web Gateway, Mail Scan Gateway ve uç noktalar için Officescan client ürünleri sistem içerisinde kullanılmaktadır. Active Directory Domain yapısı ve belediye otomasyonu üzerinde kullanıcı yetkilendirme, şifreleme ve giriş izin işlemler ile birlikte katmanlı bir güvenlik hiyerarşisi sağlanmaktadır. Kurum içerisinde donanım seviyesi güvenlik kontrolünden en üst yazılım seviyesi güvenlik kontrolüne kadar her katmanda bilgi güvenliği sağlanmaya çalışılmaktadır.

Yedeklenmesi gereken tüm sunucu sistem durum verileri ve kullanıcı verileri Tivoli Storage Maneger (TSM) yazılım üzerinden 48 kartuşluk çift sürücü özelliğine sahip yedekleme ünitesi ile LTO4 kartuşlar üzerinde tutulmaktadır. Yedeklemenin hassasiyetine binaen üzerinde titizlikle durduğumuz bir konudur. Sunucu üzerinde alınan günlük yedeklemelere ek olarak veritabanı replikasyonu özelliği devreye sokularak gün içerisinde oluşabilecek herhangi bir veri kaybı riskine karşı mevcut veritabanımız farklı bir disk alanına replike edilerek bu risk ortadan kaldırılmıştır. Günlük ve anlık yedekler sık sık kontrol edilmektedir.

Yedekleme konusunda yapılan bütün bu geliştirmelere ek olarak sanallaştırma ve afet kurtarma projelerimiz kapsamında herhangi bir afet yada felaket (deprem, sel baskını vs.) durumunda belediye binamızın hasar görmesi ve bunun neticesinde bina içerisinde kurulu yedekleme sisteminden veritabanına ulaşamama riskine karşı veritabanımız uzak bir lokasyonda anlık olarak yedeklenecektir.

#### Bilgi Sistemleri Güvenliği

- Fortigate 600C Firewall /IPS /IDS / Application / URL filtreleme
- Trend Micro Office Scan
- Trend Micro Interscan Web Security Gateway
- Trend Micro Interscan Mail Security Gateway

Sisteme yeni eklenen Evrak Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ile kurum içi kağıt evrak dolaşımı büyük ölçüde önlenmiş, dijital evrak dönemi başlamıştır. Bu sisteme ait tüm altyapı ve üst bileşen hizmetleri Müdürlüğümüz uhdesinde gerçekleştirilmektedir.





## BAKIM ve ONARIM HİZMETLERİ



### » Genel Bakım ve Onarım Hizmetleri

- Belediyemize ait hizmet binalarında bulunan Network hatlarının bağlantılarını gerçekleştirmek, bu hatlar üzerinde oluşabilecek arıza ve sorunları tespit ederek problemleri gidermek.

- Belediyemiz bünyesinde alınması planlanan her türlü bilgisayar ve cihazlarının temin edilmeleri için gerekli teknik şartnameleri hazırlamak,

- Her türlü bilgisayar sisteminin kurulumunu yapmak,

- Bakım-onarım anlaşmaları ile sağlanan hizmetlerin uygulanmasını kontrol ve takip etmek,

- Belediyemiz bünyesinde kullanılmakta olan bilgi işlem cihazları ve donanımlarının envanterini tutmak,

- Belediyemiz bünyesinde kullanılan bilgisayar, yazıcı ve diğer donanım ürünlerinin kurulum, bakım, onarım yapmak ve teknik desteği sağlamak,

- Network deki tüm kullanıcı ve bilgisayarlarla ilgili güvenlik politikaları geliştirmek, işletim sistemi ve diğer programları yüklemek ve antivirüs güncellemelerinin periyodik olarak yapılmasını sağlamak,

- Sistem odalarında ve ağ hizmetlerinde kullanılan kesintisiz güç kaynağı, sistem, altyapı cihazları ile ilgili olarak periyodik bakım, kontrol, arıza, yeni alım, teknik şartname hazırlanması gibi işleri gerektiğinde yapmak veya destek vermek.

### » Bilgisayar Kullanıcı Eğitimleri

Belediyemiz bünyesinde görevli personele, kurum bünyesinde kullanılan tüm uygulamalar hakkında periyodik eğitimler planlanmakta ve gerektiğinde anlık eğitimler verilmektedir.

### » Ukbs Destek Hizmeti

Belediyemizin otomasyon programının mevzuat değişiklikleri ve kullanıcı istekleri doğrultusunda güncellenmesi, programın kullanım aşamasında oluşan hatalarının giderilmesi, grup ve bireysel kullanıcı eğitimlerinin düzenlenmesi, yerinde ve telefon ile anlık destek verilmesi.



2016 Yılı UKBS Destek ve Hizmet Sayıları

Program Hataları	Kullanıcı Hataları	Kullanıcı İstekleri	Kullanıcı Eğitimleri	Program Güncellemeleri
96	642	396	137	985

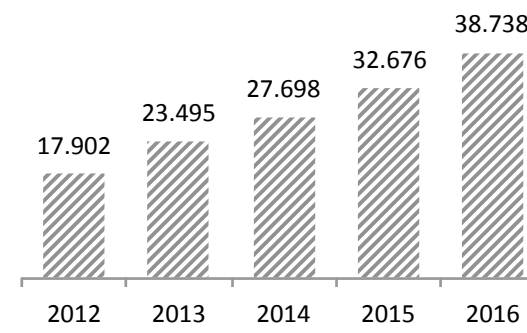


Güncellemeleri her yıl yapılan ABİS ve Mobil ABİS ile afet süreci daha kolay, etkin ve interaktif yönetilebilir hale getirilmiştir.

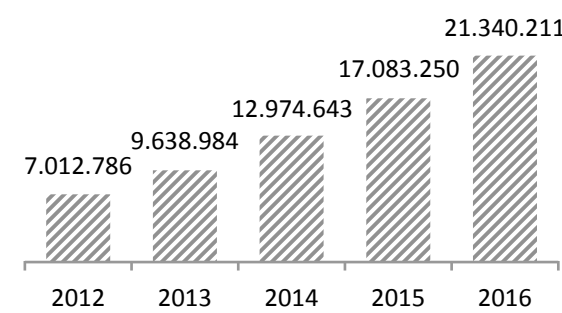
## E-BELEDİYE HİZMETLERİ

Vatandaşlarımız işlemlerini, web sitemizdeki e-Belediye modülü üzerinden online olarak yapabilmektedir. Bu sayede vatandaşımız belediyeye gelmeden işlemlerini takip edebilmekte ve ödemesini internet üzerinden yapabilmektedir.

Web Üzerinden Ödeme Yapan Kişi Sayısı



Web'den Yapılan Ödeme Tutarı (TL)



### » E-Devlet Uygulaması

E-devlet uygulamaları ve entegrasyonu 2013 yılında kurulumları gerçekleştirilip devreye alınmıştır. Bu uygulama sayesinde Ümraniye Belediyesinin mükelleflerinin kuruma gelmesine gerek kalmadan aşağıdaki sorgu işlemlerini gerçekleştirerek bilgi alabilmeleri sağlanmıştır.

- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Borç Bilgileri Sorgulama
- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Tahsilat Bilgileri Sorgulama
- Arsa Rayiç Değerler
- Nöbetçi Eczane Sorgulama



E-Belediye Hizmeti Sunulan Alanlar

1. Borç Ödeme	2. Borç Sorgulama	3. Beyan Görme	4. Sokak Rayiç Değerlerini Öğrenme
5. Bilgi Edinme	6. E- Rehber	7. Nikâh Sarayı canlı yayın	8. Hizmet Standartları
9. Kültür Merkezinden Canlı Yayın	10. 4.5G Canlı Yayın	11. Meclis Kararları	12. Ümraniye Kent Rehberi
13. Nöbetçi Eczaneler	14. e-kitap	15. Web'ten Ara	16. İmar Dosya Arama
17. İmar Sorgulama	18. Yapı Kontrol Dosya Arama	19. Kentsel Tasarım Dosya Arama	20. Ruhsat Başvuru Sorgulama
21. Vefat Edenler	22. ÇTV Beyan Başvurusu	23. İlan Reklam Beyan Başvurusu	24. 360° Ümraniye

2016 yılında web sitemiz üzerinden **21.340.211 TL** ödeme yapılmıştır.

## WEB PORTALLARIMIZ

### » [projeler.umraniye.bel.tr](http://projeler.umraniye.bel.tr)

Projeler sayfamız yenilendi. Sayfamız kategorilere göre proje arama, harita üzerinden yapılan projeleri görme seçenekleriyle daha kullanışlı ve kapsamlı bir arayüze kavuştu.

Tüm müdürlüklerin faaliyet ve projeleriyle ilgili veri girişleri yapılarak belirli periyotlarda güncellemeleri yapılmıştır.

### » [umraniye.bel.tr/en](http://umraniye.bel.tr/en)

Belediyemizin kurumsal bilgileri ve hizmetlerinin yer aldığı İngilizce web sitesi belirli periyotlarda güncellenmektedir. Çok sayıda yurtdışı kullanıcısı olan web sitemiz, belediyemizin yurtdışı çalışmalarında kurumsal yüzümüz olması bakımından önemlidir.

### » [video.umraniye.bel.tr](http://video.umraniye.bel.tr)

Başkanımızın ulusal ve yerel kanallarda konuk olduğu programlar, kültür sanat etkinliklerimize ait videolar, belediyemizin faaliyetlerine dair tanıtım videoları ve basında belediyemize ait yayınları tek bir kanaldan izleme, takip etme ve sosyal medyada paylaşılabilmesi amacıyla yeni bir video portalı hazırlanmıştır.

### » [kultursanat.umraniye.bel.tr](http://kultursanat.umraniye.bel.tr)

Vatandaşlarımızın aylık kültürel etkinliklerimizi, meslek edindirme kurslarımızı, kültür merkezlerimizi ve bilgi evlerimizi görebilecekleri kültür içerikli web portalımızdır.

### » [kentkonseyi.umraniye.bel.tr](http://kentkonseyi.umraniye.bel.tr)

Kent Konseyi şehrin yerel paydaşlarıyla birlikte yönetilmesi, karar ve uygulamalara katılmasını sağlamaktadır. Bu anlamda web ortamında da bir iletişim, paylaşım ortamı oluşturularak yeni bir web sitesi hazırlanmıştır. Umraniye kent konseyi temel bilgilerinin ve güncel haberlerinin yer aldığı web portalı ihtiyaca göre güncellemeleri yapılmaktadır.

### » [nikahsarayi.umraniye.bel.tr](http://nikahsarayi.umraniye.bel.tr)

Nikâh Sarayımızın internet sayfasıdır. Sayfamızda Nikâh Sarayımız hakkında bilgiler, canlı nikâh yayını, nikâh başvuru işlemleri gibi bilgiler yer almaktadır.

### » [sosyaltesisler.umraniye.bel.tr](http://sosyaltesisler.umraniye.bel.tr)

Sosyal Tesislerimizin internet sayfasıdır. Sayfamızda sosyal tesislerimiz hakkında bilgiler, menü içerikleri, fotoğraf galeri ve videolar yer almaktadır.

## TELEFON SANTRAL HİZMETİ

2016 yılı içerisinde vatandaşlarımız ve Belediyemiz arasında kesintisiz iletişimin sağlanması, birimlerimizin de kendi aralarında kaliteli ve kesintisiz iletişimi için gerekli tüm çalışmalar yapılmıştır. Operatörlerimiz tarafından yıl boyunca yaklaşık 140.968 çağrıya cevap verilmiştir.

Bununla birlikte iç hizmet kapsamında arıza bakım onarımı, yer değişiklikleri hizmetinin sağlanması, kültür merkezlerimiz, muhtarlıklar ve Belediyemiz'e bağlı devlet kurumlarındaki arızaların bakım onarımlarının yapılması, yeni hatlar için kablo çekilmesi, değiştirilmesi, santral kurulumları, telefon bağlantılarının yapılması, mevcut santral programlaması ve personel eğitimleri icra edilmektedir.



# ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ

#### ÇÖZÜM ODAKLI ZİYARET PROGRAMLARI

Serbest Ziyaret Programı, Protokol ve Ağırhama Hizmetleri «  
Dernek, Vakıf ve STK Ziyaretleri «  
Cenaze Törenlerine Katılım - Taziye ve Yeni Doğan Ziyaretleri «

#### TOPLANTI PROGRAMLARI

Haftalık Başkanlık Koordinasyon Toplantısı «  
Birim Müdürleri Toplantısı «  
Grup ve Meclis Toplantıları «  
Mahalle Muhtarlarımız ile İstişare Toplantıları «  
Diğer Kamu Kurumları İle İstişare Toplantıları «

#### ŞEHİRDİŞİ VE YURTDIŞI PROGRAMLARI

#### TÖREN VE ORGANİZASYON PROGRAMLARI

Açılış ve Temel Atma Törenleri «  
Resmi Törenler «  
Düğün ve Nikâh Programları «  
Başkanımızın Konuşmacı Olarak Katıldığı Dış Programlar «

#### GÜNDEM VE RANDEVULARIN PLANLANMASI

#### VATANDAŞ TALEPLERİNİN KARŞILANMASI

#### KUTLAMA, TEBRİK, TELGRAF VE ÇİÇEK GÖNDERME

#### MESAJ VE TELEFON TRAFİĞİNİN DÜZENLENMESİ

