

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)

Belediye Başkanlığımız ve birimlerinin, gündelik işlerini yerine getirirken oluşturduğu her türlü dokümantasyonun içerisinden, Kurumumuz ve birimlerinin aktivitelerinin delili olabilecek belgelerin ayıklanarak bunların içerik, format ve ilişkisel özelliklerini korumak ve bu belgeleri üretimden nihai tasfiyeye kadar olan süreç içerisinde yönetmek amacıyla kullanılan sistem yani Elektronik Belge Yönetim Sistemine(EBYS) geçişinin sağlanması için, Kurumumuz ile Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. arasında BELGENET Elektronik Belge Yönetim Sistemi temin ve BELGENET mobil uygulamasının sözleşmesini imzalamıştır.

Belediye Başkanlığımız, resmi yazışmalarda uygulanacak Esas ve Usuller hakkındaki yönetmelik ve ilgili mevzuat kapsamında bahse konu sistem altyapısını kurmuş, bu sistemin kurulmasında öncelikle Belediye Başkanlığımız ve birimlerindeki bürokratik işlemlerin azaltılması, zamandan, iş gücü ve kırtasiye giderlerinden tasarruf sağlanması ve resmi yazışmalar ile diğer iş ve işlemlerde kâğıt ortamının kaldırılması amacıyla evrak ve bağlantılı belgelerin elektronik ortamda hızlı ve güvenilir bir şekilde işlenmesini temin esas alınmıştır.

İdaremizde elektronik ortamda oluşturulan belgelerde kullanılacak Güvenli Elektronik İmza (E-İmza) hukuken başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veriyi ifade eder.

Kayıtlı elektronik posta yoluyla kurumumuz EBYS sistemine dâhil edilen yazışmalar, elektronik ortamda hazırlanan resmi

yazışmaların ekleri ile birlikte bir bütünlük oluşturduğunu gösteren E-İmza paketi, ilgili mevzuat uyarınca belirlenen yazışma Teknik Rehberine uygun olan yapıya tabi tutulmaktadır. TÜRKİSAT A.Ş. tarafından hazırlanan BELGENET EBYS uygulamasına geçiş sürecinin daha güvenli ve hızlı olması için kurum içi eğitimler ve kurulum tamamlanmış olup; uyum süreci devam etmektedir.



» EBYS

KURUMSAL ARŞİV BİRİMİ

Birim müdürlüklerinde saklama sürelerini doldurmuş olan her türlü resmi bilgi ve belgenin, Standart Dosya Tasnif Planına göre saklanması, muhafaza edilmesi, diğer müdürlüklerin bilgi ve belge ihtiyaçları doğrultusunda bilginin ve belge akışının sağlanması ve kurum arşivinde de saklama süresini dolduran her türlü resmi bilgi ve belgenin konularına göre Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğüne (D.A.G.M) gönderilmesi veya imha komisyonu kararıyla imha edilmesi hizmetlerini 3056 Sayılı Başkanlık Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun, 3473 Sayılı Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun, Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik ve Yürürlükteki diğer mevzuat hükümlerine göre yürütür. Yukarıda belirtilen iş ve işlemler Kurum Arşivi kalemünde görevlendirilmiş 1 personel ile yapılmaktadır.

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), teşkilatımızda yazışmalarla ilgili bütün süreçlerin bilgisayar ortamında yapılmasına olanak sağlayan bilgisayar yazılımıdır.



» EBYS Eğitimleri



Bilgi İşlem Müdürlüğü

SİSTEM / AĞ / GÜVENLİK ALTYAPISI

SUNUCU / İSTEMCİ / AĞ AYGITLARI BAKIM VE ONARIM HİZMETLERİ

WEB TABANLI HARİTA UYGULAMALARI

E-BELEDİYE HİZMETLERİ

WEB PORTALLARIMIZ

SOSYAL MEDYA ÇALIŞMALARI

DİĞER HİZMETLER



SİSTEM / AĞ GÜVENLİK ALTYAPISI

Birimlerimizde kullanılmakta olan yazılımların kapsamı genişletilerek, daha iyi hizmet verebilmek amacıyla tamamı sürekli gözden geçirilmektedir.

» 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 sonucu tarafından gerçekleştirilen gelişim hızına istemcilerin de ayak uydurması sağlanmakta ve tüm bilişim sistemimiz network altyapısı, istemci altyapısı ve sonucu 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.

Donanım ile ilgili envantere ait "Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar" tablosu aşağıda sunulmuştur. Aşağıdaki tablo Sistem Merkezindeki donanımlar odaklı hazırlanmıştır.

Bilgisayar Donanımı	
Rack Server	49
Bilgisayar (PC)	882
Dizüstü Bilgisayarı(Laptop)	86
IBM Total Stroge Unit	1
Thin-client	525
Yazıcı (Printer)	236
Tarayıcı (Scanner)	7
USB DVD-CD	3
USB Hard disk	6
Access Point	4
Modem	37
FireWall	26
Flex Blade Şase	1
Blade Node	4
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)	
Diyos İhale	
MEYER (Personel Denetleme Kontrol Sistemi)	
Sinerji	
Araç Takip Sistemi	
Moreum (Doküman Yönetim Sistemi ve Dijital Arşiv)	
CRM Uygulaması (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	
Office 2003 - 2007 - 2013	
Veritabanları	
Oracle Veritabanı	
Ms SQL Veritabanı	

Kurumumuzda, donanım seviyesi güvenlik kontrolünden en üst yazılım seviyesi güvenlik kontrolüne kadar her katmanda bilgi güvenliği sağlanmaya çalışılmaktadır.

» 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 İnterscan 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 işlemleri 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 sonucu 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. Sonucu 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 İnterscan Web Security Gateway
Trend Micro İnterscan Mail Security Gateway

Merkezi Yedekleme Sistemi

Tivoli Storage Manager [TSM] V 5.7.7
Veeam Backup / Replication

» 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.



Tüm birimlerimiz mevzuatın izin verdiği ölçüde işlerinin büyük kısmını bilgisayar otomasyonu üzerinden yapmaktadır.

BAKIM ve ONARIM HİZMETLERİ (Sunucu / İstemci Ağ Aygıtları)

» Genel Bakım ve Onarım Hizmetleri

- Belediyemize ait hizmet binalarında bulunan Network hatlarını bağlamak, arızasını tespit edip gidermek,

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

- Her türlü bilgisayar sisteminin kurulumlarını yapmak,

- Bakım-onarım anlaşmalar 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,

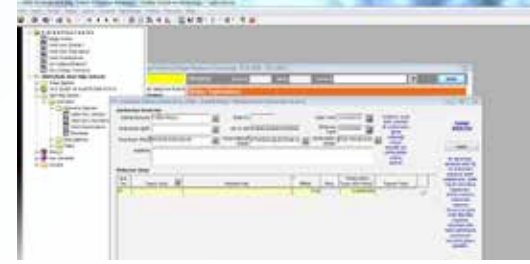
- Sistem odalarında ve ağ hizmetlerinde kullanılan kesintisiz güç kaynağı, sistem, altyapı cihazları ile ilgili olarak periyodik bakım, kontrol, arıza, yeni alım, teknik şartname hazırlanması gibi işleri gerektiğinde yapmak veya destek vermek.

» 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.



2015 Yılı UKBS Destek ve Hizmet Sayıları

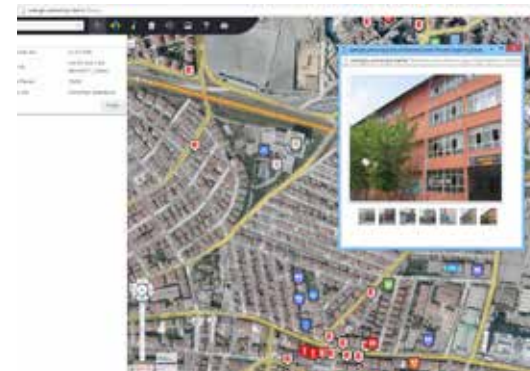
Program Hataları	Kullanıcı Hataları	Kullanıcı İstekleri	Kullanıcı Eğitimleri	Program Güncellemeleri
112	747	455	112	1091

WEB TABANLI HARİTA UYGULAMALARI

» Ümraniye Kent Rehberi

İnternet ile Tüm Belediye departmanlarına sunulan CBS verileri aynı zamanda Ümraniye Belediyesi Resmi Web sitesinden Genel kullanımdadır.

CBS gerek web tabanlı, gerek masaüstü uygulamaları ve yapı denetim sistemi uygulamalarında, gerekli güncellemelerle ve bakım onarım desteğimizle gelişen teknolojiyi ve yasalarda belirtilen mevzuata uygun şekilde çalışanlarımıza ve vatandaşlarımıza hizmet sunmaya devam etmektedir.



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

» Ümraniye Afet Bilgi Sistemi (ABİS)



Afet yönetimi; afetlerin önlenmesi ve zararlarının azaltılması, afet sonucunu doğuran olaylara zamanında, hızlı ve etkili olarak müdahale edilmesi ve afetten etkilenen topluluklar için daha güvenli ve gelişmiş yeni bir yaşam çevresi oluşturulabilmesi için, toplumca yapılması gereken topyekun bir mücadele sürecini ifade eder. Afet öncesi, sırası ve sonrasında alınması gereken önlemler ve yapılması gereken çalışmaların planlanması, yönlendirilmesi, koordine edilmesi, desteklenmesi ve etkin olarak uygulanabilmesi için toplumun tüm kurum ve kuruluşlarıyla birlikte hareket edilmesi gerekmektedir. İşte bu sürecin en iyi şekilde yönetilmesi amacıyla "Ümraniye Belediyesi Afet Bilgi Sistemi" çalışmaları 2012 yılında başlatılmıştır.

Kurumsal internet sitemiz üzerinden vatandaşın kullanımına açılan Afet Bilgi Sistemi, aynı zamanda akıllı telefon uygulaması olarak hizmete sunulmuştur. Cep telefonu uygulamasıyla ABİS, daha erişilebilir, interaktif ve inovatif hale dönüştürülmüştür. Kağıt üzerinde kalmayıp aktif olarak internet ve mobil cihazlar üzerinden hem paydaşların hem de vatandaşın kullanımına açılan ABİS bölge ile ilgili kapsamlı bir veritabanı oluşturmaktadır. Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından güncellemeleri her yıl yapılan ABİS ve Mobil ABİS ile afet süreci daha kolay, etkin ve interaktif yönetilebilir hale getirmiştir.

Kurumsal internet sitemiz üzerinden vatandaşın kullanımına açılan Afet Bilgi Sistemi, aynı zamanda akıllı telefon uygulaması olarak hizmete sunulmuştur. Cep telefonu uygulamasıyla ABİS, daha erişilebilir, interaktif ve inovatif hale dönüştürülmüştür. Kağıt üzerinde kalmayıp aktif olarak internet ve mobil cihazlar üzerinden hem paydaşların hem de vatandaşın kullanımına açılan ABİS bölge ile ilgili kapsamlı bir veritabanı oluşturmaktadır. Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından güncellemeleri her yıl yapılan ABİS ve Mobil ABİS ile afet süreci daha kolay, etkin ve interaktif yönetilebilir hale getirmiştir.



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.

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. 3G 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

Borç Ödeme & Borç Sorgulama: "İnternet Belediyeciliği" uygulamamız ile mükellefler, Tahakkuk, Tahsilât ve Borç bilgilerini web sitemiz üzerinden öğrenebilir, kredi kartı ile güvenli bir şekilde borçlarını ödeyebilirler.

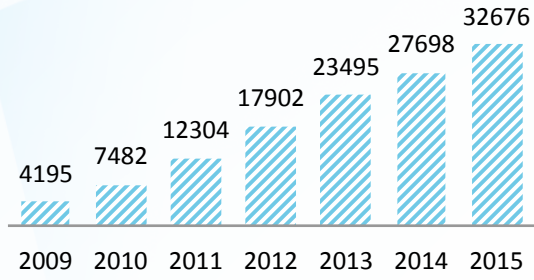
Dilerlerse "Hızlı Ödeme" uygulaması ile de hiçbir üyelik işlemi gerçekleştirilmeden, tüm vatandaşlarımız tahakkuk, tahsilât ve borç bilgilerini görebilir, bu işlemleri takip ederken kredi kartı ile internet sitemiz üzerinden son derece güvenli bir şekilde borçlarını ödeyebilmektedirler.

Web üzerinden yapılan kişi ödeme sayısı geçtiğimiz yıla oranla %18, ödeme tutarı ise %32 artış göstermiştir.

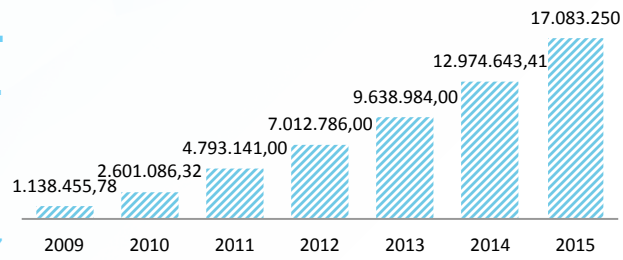
Vatandaşlarımız işlemlerini, web sitemizdeki e-Belediye modülü üzerinden online olarak yapabilmektedir.

Yıl	Web'den kişi ödeme sayısı	Web'den ödeme tutarı (TL)
2009	4195	1.138.455
2010	7482	2.601.086
2011	12304	4.793.141
2012	17902	7.012.786
2013	23495	9.638.984
2014	27698	12.974.643
2015	32676	17.083.250

Web'den Yapılan Kişi Ödeme Sayısı



Web'den Yapılan Ödeme Tutarı (TL)



Bu uygulama ile internet üzerinden Ada Parsel ve Numarataj bilgilerine dayalı otomatik imar durumu verilebilmektedir. Bu belge bilgi amaçlı olup, vatandaşlar resmi başvurusu öncesinde bu bilgiye kolaylıkla ulaşabilmektedir. Kısıtlama sınırları çalışması kapsamında Plan uygulamaları ile ilgili güncel durum vatandaş tarafından internet üzerinden takip edilebilmektedir.



İmar Dosya Arama: İnternet sitesinde İmar Dosya Arama bölümünde; İmar müdürlüğüne yapılan işlerin aşamalarını gösteren uygulama faaliyetidir.

Uygulama şöyle çalışmaktadır:

- Vatandaş veya ilgili kurum tarafından dilekçe ile başvuru ve Yazı İşleri Müdürlüğü tarafından İmar müdürlüğü için oluşturulan evrakların ve bağlı olduğu dosyaların numaralarına göre işlemlerin hangi aşamada ve hangi personelde olduğunu görebilmekteyiz. Vatandaşın veya ilgili kurumun belediyeye gelmeden işlemlerini takip etmesi sağlanmıştır.

Yapı Kontrol Dosya Arama: İnternet sitesinde Yapı Kontrol Dosya Arama bölümünde; Yapı Kontrol Müdürlüğüne yapılan işlerin aşamalarını gösteren uygulama faaliyetidir.

Uygulama şöyle çalışmaktadır:

- Vatandaş veya ilgili kurum tarafından dilekçe ile başvuru ve Yazı İşleri Müdürlüğü tarafından Yapı Kontrol müdürlüğü için oluşturulan evrakların ve bağlı olduğu dosyaların numaralarına göre işlemlerin hangi aşamada ve hangi personelde olduğunu görebilmekteyiz. Vatandaşın veya ilgili kurumun belediyeye gelmeden işlemlerini takip etmesi sağlanmıştır.

diye gelmeden işlemlerini takip etmesi sağlanmıştır.

Kentsel Tasarım Dosya Arama: İnternet sitesinde Kentsel Tasarım Dosya Arama bölümünde; Kentsel Tasarım müdürlüğüne yapılan işlerin aşamalarını gösteren uygulama faaliyetidir.

Uygulama şöyle çalışmaktadır:

- Vatandaş veya ilgili kurum tarafından dilekçe ile başvuru ve Yazı İşleri Müdürlüğü tarafından Kentsel Tasarım müdürlüğü için oluşturulan evrakların ve bağlı olduğu dosyaların numaralarına göre işlemlerin hangi aşamada ve hangi personelde olduğunu görebilmekteyiz. Vatandaşın veya ilgili kurumun belediyeye gelmeden işlemlerini takip etmesi sağlanmıştır.

Hizmet Standartlarımız: Halkımızın daha sık ihtiyaç duyduğu hizmetlerle ilgili ön bilgiler ve işlem için gereken evraklar web sitemizin Hizmet Standartlarımız linkinde yayınlanmaktadır.

- Dilekçe - Genel Müracaat
- İmar Hizmetleri
- Yapı Denetim Hizmetleri
- Altyapı, Yol Bakım Onarım Hizmetleri
- Park ve Yeşil Alan Hizmetleri
- İşyeri Ruhsatları-Asansör Tescil İşlemleri
- Mali Hizmetler
- Zabıta Hizmetleri
- Sosyal Yardım Hizmetleri
- Çevre Temizlik - Çöp Hizmetleri
- Çevre Koruma ve Geri Dönüşüm
- Evlendirme Nikah Hizmetleri
- Engelli Hizmetleri
- Hasta ve Yaşlı Hizmetleri
- Araç Talepleri
- Kültür Sanat Hizmetleri
- Spor Hizmetleri
- Meslek Kursları
- Bilgi Evi Hizmetlerimiz
- Tantavi Sosyal Tesisleri
- Psikolojik Danışmanlık Hizmetleri
- Kiralama / Ecrimisil / Kamulaştırma
- Veterinerlik Hizmetleri
- İş Müracaatları (İstihdam Merkezi)

Ana başlıklarıyla sitemizden yayınlanan hizmet standartlarımız bu şekildedir.

Kültür & Sanat Etkinlik Takvimi: Kültür merkezlerimizde her ay yapılmakta olan etkinlikler sitemize güncel olarak yüklenmektedir. Etkinlik ajandasından, konferans, seminer, tiyatro vb etkinliklerimizi, gün, saat ve detay bilgileriyle takip edilebilmektedir.

Belediye Kültür Merkezleri ve Bilgi Evleri: Belediyemize ait Kültür Merkezleri ve Bilgi Evlerinin adres telefon ve haritalı ulaşım bilgileri, web sitemizde mevcuttur.

Nikâh Sarayından Canlı Yayın: Evlenecek çiftlerin tercihi doğrultusunda, kıyılan nikâhlar web sitemiz üzerinden canlı olarak izlenebilmektedir.

Kültür Merkezinden Canlı Yayın: Ümraniye Kültür Merkezinde gerçekleştirilen programlar web sitemiz üzerinden canlı olarak izlenebilmektedir.

3G Canlı Yayın: Ümraniye'mizin çeşitli noktalarındaki açılış, tören vb. etkinlikler, 3G canlı yayın ile web sitemiz üzerinden izlenebilmektedir.

Web'ten Ara: Vatandaşlarımızın bilgisayarlarının başında mikrofon ve kulaklık ile ücretsiz bir şekilde çözüm merkezimize görüşerek, istek ve şikâyetlerini aktarabilecekleri hizmet sayfamızdır.

ÇTV Beyan Başvurusu: Vatandaşlarımızın internet sitemiz üzerinden ÇTV beyan başvurusunda bulunabilecekleri hizmet sayfamızdır.

İlan Reklam Beyan Başvurusu: Vatandaşlarımızın internet sitemiz üzerinden İlan Reklam beyan başvurusunda bulunabilecekleri hizmet sayfamızdır.

Meclis Kararları: Belediye meclisimizde alınan kararların vatandaşlarımız tarafından da görebilecekleri hizmet sayfamızdır.

Vefat Edenler: Ümraniye sınırları içerisinde vefat eden vatandaşlarımızın sorgulanabildiği hizmet sayfamızdır.

360° Ümraniye: Vatandaşlarımızın internet sitemiz üzerinden Ümraniye sınırları içerisindeki adresleri sorgulayarak, sokakta dolaşır gibi 360° panoramik sokak fotoğraflarını görebilecekleri hizmet sayfamızdır.

Ruhsat Başvuru Sorgulama: Belediyemize ruhsat başvurusunda bulunan vatandaşlarımız, internet sitemiz üzerinden ruhsat başvurularının durumunu sorgu ekranı ile öğrenebilmektedirler.



2015 yılında Web'den yapılan ödeme tutarı 17.083.250 TL olmuştur.

Vatandaşlarımız belediye binasına gelmeden, internet üzerinden imar durumlarıyla ilgili bilgilere ulaşabilmektedir.

Beyan Görme: Web sitemize üye olarak, daha önce belediyemize vermiş oldukları beyan bilgilerini detaylı bir şekilde görebilirler.

Sokak Rayiç Değerleri: Yıllara göre sokak rayiç bedellerini, mahalle, sokak adları ile arayıp öğrenebilmektedir.

Bilgi Edindirme: 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında, belediyemizden bireysel ve/veya kurumsal olarak başvuruda bulunulabilmekte, bilgi veya belge talep edilebilmektedir.

E-Rehber: Vatandaşlarımızın muhtarlık, acil telefonlar, devlet daireleri vb. gibi kurumların telefon numaralarına ulaşabilecekleri hizmet alanıdır.

İmar Sorgulama: Ümraniye Belediyesi sınırları içinde yaşayan vatandaşlarımız, kendi imar durumlarını kendileri bilgi alma amaçlı olarak öğrenebilmektedir. Vatandaşlarımız belediye hizmet binasına gelmeden, internet üzerinden imar durumlarıyla ilgili gereken bilgilere ulaşabilmektedir ve zamandan tasarrufta önemli bir adım olan sistem, vatandaşlarımız için büyük kolaylık sağlamaya devam etmektedir.

Belediyemizin sunduğu hizmetlerle ilgili ön bilgiler ve gereken evraklar web sitemizin Hizmet Standartlarımız linkinde yayınlanmaktadır.

WEB PORTALLARIMIZ

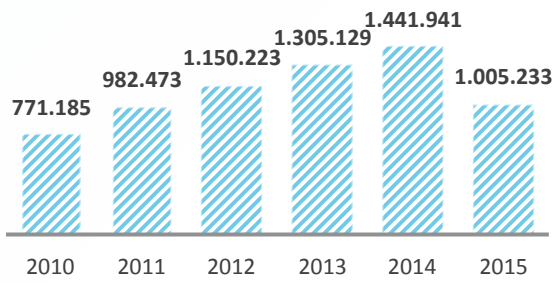
» www.umraniye.bel.tr

Kurumsal Web Sitemiz vatandaşlarımızın sitemizde aradıklarına daha kolay ulaşabilmeleri için, kullanıcı dostu interaktif bir arayüze kavuştu. Sitemizin güncellenmesi ve takibi bu yıl da sıkı bir şekilde devam etmiştir. Belediyemizin faaliyetler ve projeleri ile ilgili haber, duyuru ve yazılar anlık olarak yayına alınmakta ve ziyaretçilerimize her an canlı ve güncel bilgi sunulmaktadır.

Mükellef ve Kentli ile çok dinamik bir iletişim noktası haline getirdiğimiz web sitemizden, her türlü başvuru ve isteğini iletebilmekte ve takip edebilmektedir.

Not: Daha önce sitemize entegre olan ancak vatandaşlarımıza daha iyi hizmet sunabilmek adına spesifik olarak ayırdığımız alt sitelerimizin (Kültür&Sanat, Video, Projeler, Kent Konseyi, Nikah Sarayı, Sosyal Tesisler, E-belediye) raporlarının ayrı alınmasına bağlı olarak yılsonu ziyaret sayımız rakamsal değişiklik göstermiştir.

Web Sitesi Ziyaret Sayısı



Yıllar itibariyle Web Sitesi Ziyaret Sayısı

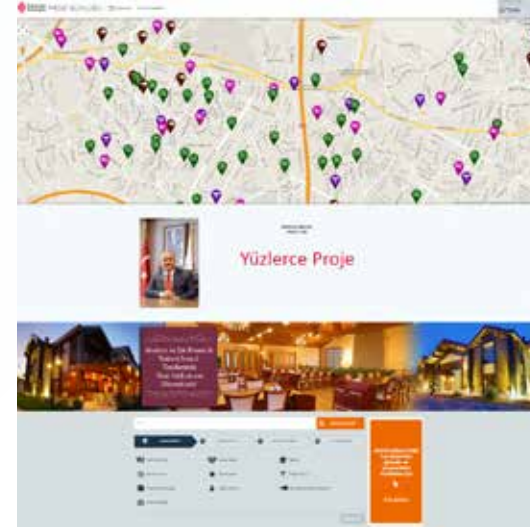
Yıl	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ziyaret Sayısı	771.185	982.473	1.150.223	1.305.129	1.441.941	1.005.233



» 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.

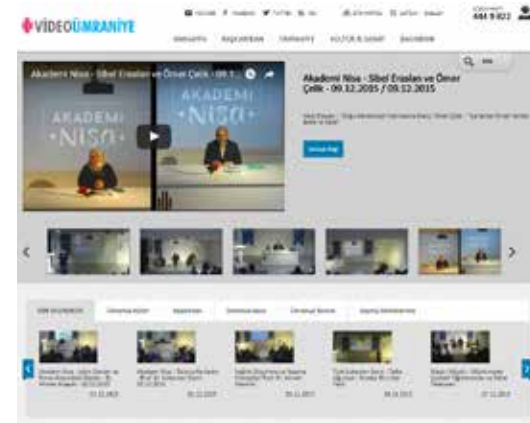


» umraniye.bel.tr/en

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

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

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



» 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. Ümraniye kent konseyi temel bilgilerinin ve güncel haberlerinin yer aldığı web portalı ihtiyaca göre güncellemeleri yapılmaktadır.



» nikahsarayi.umraniye.bel.tr

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

» sosyaltesisler.umraniye.bel.tr

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

SOSYAL MEDYA



Sosyal Medya Birimi tarafından, Belediyemizin resmi sosyal medya hesapları (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube vb.) yönetilerek, teknolojik değişime kısa zamanda ayak uydurularak, yeniliklerle hesaplara yön verilmektedir.

İnteraktif alanda kullanıcı destek faaliyetleri yürütülerek, sosyal medya hesaplarımız, sosyal ağlardan belediyeye ulaşmak isteyen vatandaşlar için ilk irtibat noktası olmaktadır. Sosyal Medya aracılığıyla Belediyemizin etki alanındaki kişiler ve kurumlarla pozitif iletişim ortamları oluşturularak, görev ve sorumluluklarının daha iyi yerine getirilip, tüm paydaşların yönetim, denetim ve faaliyetlere aktif katkı sağlamlarının yolu açılmaktadır.

Beğeni-Takipçi Sayıları Ocak - Aralık

Beğeni-Takipçi Sayıları	Ocak	Aralık
Twitter	12.198	25.307
Facebook	14.738	30.740



2015 yılı içerisinde sosyal medya hesaplarımızda beğeni/takipçi sayımızı yapmış olduğumuz etkin kampanyalar ve paylaşımlarla vatandaşlarımızın ilgisini çekmek suretiyle iki katına çıkardık. Yılsonu itibariyle Twitter Ümraniye Belediyesi hesabımızın takipçi sayısı 25.307, Facebook Ümraniye Belediyesi hesabımızın beğeni sayısı 30.740 olmuştur.

Instagram hesabımızın takipçi sayısı 4.122'ye ulaşmıştır. Paylaşım başına beğeni ortalamamız ise 100'ü geçmektedir. Vatandaşlar talep ve şikâyetlerini bu platform üzerinden fotoğraf paylaşarak da ulaştırabilmektedirler.

Sosyal medya hesaplarımız, sosyal ağlardan belediyeye ulaşmak isteyen vatandaşlar için ilk irtibat noktası olmaktadır.



Anında Etkileşim

Sosyal Medya kullanımı sayesinde, ağlar üzerinden duyuru ile bilgilendirmenin ötesinde, vatandaşlarla bire bir iletişime geçerek talep, öneri ve şikâyetlerini iletmelerine imkân tanımaktadır.

Etkileşim	Gönderi Sayısı	Görüntülenme	Tıklanma	Re-tweet	Beğeni	Yanıt
Twitter	3.724	12.227.641	19.166	119.356	59.348	9.516

Etkileşim	Gönderi Sayısı	Gönderi Erişimi	Beğenme	Yorum	Paylaşım
Facebook	3.291	5.497.265	325.580	13.780	22.265

Etkileşim	Video Sayısı	Görüntülenme	Paylaşım	Beğeni	Abone
Youtube	531	88.796	495	325	170

"Güzel Ümraniyem" Fotoğraf Yarışması

Bilgi İşlem Müdürlüğü olarak Sosyal Medya üzerinden başlattığımız "Güzel Ümraniyem" konulu fotoğraf yarışmasına 192 kişi 486 fotoğraf katıldı.

Sadece cep telefonlarıyla çekilen Ümraniye fotoğraflarının Sosyal Medya Platformu üzerinden kabul edildiği yarışmamıza 192 kişi 486 fotoğrafa katıldı. Ümraniye'nin farklı bölgelerinden çekilen 486 kareyi değerlendiren jüri üyelerimiz, içlerinden ilk 3'ün yanında 12 mansiyon ve ayrıca sergi için 20 ayrı kare daha seçti.

Yarısmada, Hekimbaşı Av Köşkü'nü çektiği kare ile 1. olan Burak Yazkan, fotoğraf makinesi, Ümraniye Alemdağ caddesinin çekimi ile 2. olan Hatice Aydın, İpad, Ümraniye Meydan'da çektiği kare ile 3. olan Fatih Akdoğan ise mp4 çaların sahibi oldu. Mansiyon ödülü kazanan 12 yarışmacımız da selfie çubuğu ile ödüllendirildi.

Ümraniye Belediyesi
#GuzelUmraniyem Konulu Fotoğraf Yarışmamız için =>> umraniye.bel.tr/userfiles/file...



» "Güzel Ümraniyem" Fotoğraf Yarışması 1. seçilen fotoğraf



» "Güzel Ümraniyem" Fotoğraf Yarışması 2. seçilen fotoğraf



» "Güzel Ümraniyem" Fotoğraf Yarışması 3. seçilen fotoğraf

Sosyal Platformlarda Hizmet Tanıtım ve Duyuruları

Sosyal ve kültürel etkinlikler, projeler, açılışlar ve belediye ile ilgili haberleri sosyal medya hesaplarında paylaşarak, vatandaşların daha kısa zamanda bu bilgilerden haberdar olması sağlanmaktadır. Belediyenin hizmet ve faaliyetlerinin hızlı bir şekilde duyurulmasıyla beraber, takipçilerden gelen istek ve düşüncelerle kurum ve hizmetler daha seri geliştirilmektedir.

Kullanıcı topluluğunun sağlıklı büyümesi sağlanarak, kullanıcı gruplarındaki tartışmalara yapıcı ve keyifli bir şekilde yön verilmektedir.



DİĞER HİZMETLER

» 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 Sorulama



» Toplu SMS, MMS ve E-posta Gönderimi

Toplu gönderim ve duyurularda ciddi bir iletişim kolaylığı sağlayan SMS Gönderim hizmetimiz devam etmektedir.

Ümraniye'mize yeni taşınan vatandaşlarımızı, yeni evlenen çiftlerimize ve asker ailelerine de özel SMS gönderimi yapmaktayız.

Ayrıca sistemimize kayıtlı olan e-posta adreslerine de, "Aylık Etkinlik Habercisi" gönderilerek, vatandaşlarımızın belediyemizdeki etkinliklerden haberdar olmaları sağlanmaktadır.

» Led Ekranların İçerik Takibi

Ümraniye Meydan ve Belediye Binasında bulunan led ekranlar sayesinde halkımıza Belediyemizden duyurular, haberler, nöbetçi eczaneler, açılışlarımızdan canlı yayın yapılabilmektedir.



» Ümraniye Meydan



» Ümraniye Belediyesi Hizmet Binası

Ümraniye Meydan ve Belediye binasında bulunan Led ekranlarda duyurular, haberler ve açılışlardan canlı yayınlar gösterilmektedir.