

## BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ

Kurum içi bilgi sistemleri teknik servis hizmetleri, yazılım desteği, e- belediye uygulamalarının yönetimi ve belediye santrali iletişim altyapısı iyileştirmeleri Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yerine getirilmektedir.

Bilgi İşlem Müdürlüğü Bütçe Giderleri		2019 Başlangıç Ödeneği	2019 Gerçekleşme	Gerçekleşme (%)	Bütçe İçinde (%)
01	Personel Giderleri	551.000,00	495.767,26	89,98%	15,02%
02	SGK Devlet Primi Giderleri	59.000,00	60.623,27	102,75%	1,84%
03	Mal ve Hizmet Alım Giderleri	2.100.000,00	2.238.229,81	106,58%	67,83%
06	Sermaye Giderleri	590.000,00	878.384,53	148,88%	26,62%
<b>Toplam</b>		<b>3.300.000,00</b>	<b>3.673.004,87</b>	<b>111,30%</b>	

**A3.H1. Stratejik Hedef:** Belediyemizde bilgi teknolojilerinin kullanımını yaygınlaştırmak ve belediyenin teknik altyapısını güçlendirmek.

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

**Otomasyon Sistemi Destek Hizmeti:** Tüm müdürlüklerin bir ya da birden çok modülünü kullandığı kapsamlı bir belediye otomasyon sistemi olan UKBS (Kent Bilgi Sistemi) üzerinden işlemler yürütülmektedir. Birimlerimizde kullanılmakta olan yazılımların kapsamı genişletilerek sistemin tamamı gözden geçirilmektedir. Değişen Kanun ve Yönetmeliklerin öngördüğü adaptasyonlar ve kod değişiklikleri zamanında yapılmış ve birimlerin kullanımına sunulmaktadır. 60'dan fazla ekran ve 400'den fazla grafikten oluşan ekranlar, GİS ve resim (Personel, sokak, bina, işyeri, olay yeri gibi) bilgisi ile entegre edilmiştir. Belediyemizin otomasyon programının mevzuat değişiklikleri ve kullanıcı istekleri doğrultusunda güncellenmiş, programın kullanım aşamasında oluşan hatalar giderilmiş, grup ve bireysel kullanıcılar için eğitimler düzenlenmiş, yerinde ve telefon ile anlık destek verilmiştir.

2019 Yılı Otomasyon Sistemi Destek ve Hizmet Sayıları				
Program Hataları	Kullanıcı Hataları	Kullanıcı İstekleri	Kullanıcı Eğitimleri	Program Güncellemeleri
52	638	412	120	820

**Bilgi Sistemleri Güvenliği ve Merkezi Yedekleme:** ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ilkeleri gözetilerek 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 kullanılmıştır. Active Directory Domain yapısı ve belediye otomasyonu üzerinde kullanıcı yetkilendirme, şifreleme ve giriş izin işlemler ile birlikte katmanlı bir güvenlik hiyerarşisi sağlanmıştır.

Yedeklenmesi gereken tüm sunucu sistem durum verileri ve kullanıcı verileri Tivoli Storage Maneger (TSM) ve (VEEAM) yazılım üzerinden disk sunucularına aktarılmıştır. Sunucu üzerinde alınan günlük yedeklemelere ek olarak veri tabanı replikasyonu özelliği devreye sokularak gün içerisinde oluşabilecek

herhangi bir veri kaybı riskine karşı mevcut veri tabanımız farklı bir disk alanına replike edilerek bu risk ortadan kaldırılmıştır. Günlük ve anlık yedekler sık sık kontrol edilmiştir.

Bilgi Sistemleri Güvenliği
Firewall / IPS / IDS / Application / URL filtreleme / DLP
Antivirüs/DLP/Antivirüs
URL Geteway Security
Mail Geteway Security

**Bilgisayar Hizmetleri Teknik Bakım ve Onarımı:** Belediyemize ait hizmet binalarında bulunan Network hatlarının bağlantılarını gerçekleştirilmiş, bu hatlar üzerinde oluşabilecek arıza ve sorunları tespit ederek problemler giderilmiştir. Her türlü bilgisayar sisteminin kurulumları yapılmıştır. Bakım-onarım anlaşmaları ile sağlanan hizmetlerin uygulanmasının kontrolü ve takibi yapılmıştır. Belediyemiz bünyesinde kullanılan bilgisayar, yazıcı ve diğer donanım ürünlerinin kurulumu, bakım ve onarımı yapılarak teknik desteği sağlanmıştır. İşletim sistemi ve diğer programları yüklenmiş ve antivirüs güncellemeleri periyodik olarak yapılmıştır. Ayrıca 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 konularında destek sağlanmıştır.

**E-Belediye Hizmetleri:** Vatandaşlarımız işlemlerini, web sitemizdeki e-Belediye modülü üzerinden online olarak yapabilmektedirler. E-belediye uygulamalarının güncellemeleri düzenli olarak yapılmıştır. 2019 yılı sonu itibarıyla e-belediye kullanıcı sayısı **45.686**'dır.

E- Belediye Hizmeti Sunulan Alanlar	
Borç Ödeme ve Sorgulama	Hizmet Standartları
Beyan Görme	E-kitap
Sokak Rayiç Değerlerini Öğrenme	E-Rehber
ÇTV Beyan Başvurusu	Kültür Merkezinden Canlı Yayın
İlan Reklam Beyan Başvurusu	Nikah Sarayı Canlı Yayın
İmar Dosya Arama	360° Ümraniye
İmar Sorgulama	4.5G Canlı Yayın
Yapı Kontrol Dosya Arama	Nöbetçi Eczaneler
Plan ve Proje Dosya Arama	Vefat Edenler
Ruhsat Başvuru Sorgulama	Web'ten Ara
Meclis Kararları	Bilgi Edinme
Ümraniye Kent Rehberi	

**Web Portallarının Yönetimi:** Tüm web portallarımız periyodik olarak güncellenmektedir. 2019 yılı içerisinde sitemizi toplam (tekil) **944.460** ve (çoğul) **2.471.709** kişi ziyaret etmiştir. Ziyaretçilerin **%78,3'ü** İstanbul olmak üzere; **%96,8'i** Türkiye'dendir. Yine ziyaretçilerin **%52,9'u** mobil kullanıcıdır.

Site İstatistiklerimiz		
Web Portallarımız	Tekil	Çoğul
umraniye.bel.tr	944.460	2.471.709
nikahsarayi.umraniye.bel.tr	184.726	597.678
kultursanat.umraniye.bel.tr	78.208	363.356
projeler.umraniye.bel.tr	38.818	82.106
kentkonseyi.umraniye.bel.tr	6.088	9.850
sosyaltesisler.umraniye.bel.tr	2.989	7.027
video.umraniye.bel.tr	1.709	3.850
ebelediye.umraniye.bel.tr	70.063	1.420.495
istihdam.umraniye.bel.tr	9.807	41.717
bilgecocuk.umraniye.bel.tr	3.654	11.679

### 7/24 Toplu SMS ve MMS Gönderimi

Duyurularımızda toplu iletişim kolaylığı sağlayan SMS gönderim hizmetimiz devam etmektedir. 2019 yılı içinde toplamda (18.019.285 adete tekabül eden) **8.308.435** SMS gönderimi yapılmıştır.

**Elektronik İmza Sistemi:** Elektronik Belge Yönetim Sistemi ile 2019 yılında **24 adet** e-imza daha temin edilmiştir.

**Telefon Santrali Hizmeti:** 2019 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 **12.741** çağrıya cevap verilmiştir. Bununla birlikte iç hizmet kapsamında arıza bakım onarımı, yer değişiklikleri hizmetinin sağlanması, kültür merkezlerimiz, muhtarlıklar ve belediyemize 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.

Santral Hizmetleri										
Aylar	Çağrı Yanıtlama Adedi	Telefon Arıza Müdahale	Hat Arıza Müdahale	Yeni Telefon Tahsisi	Telefon Makine Değişikliği	Telefon Hat Nakli	Çekilen Yeni Hat (Metre)	Yeni Santral Kurulumu	Telekom ADSL Dış Arıza Takip	Hatlarla İlgili Talep Giderme
Ocak	10.545	14	70	8	3		20		5	10
Şubat	8.419	18	40	11	8		15		4	8
Mart	9.319	15	50	14	4		18		3	5
Nisan	8.195	35	48	6	2		26		2	9
Mayıs	12.925	11	63	10	-		14		6	9
Haziran	7.966	15	49	14	4		16	1	7	8
Temmuz	9.279	8	29	8	6		21		2	5
Ağustos	6.624	19	43	15	4	1	25	1	4	10
Eylül	14.314	16	50	10	3		24		6	4
Ekim	13.776	12	59	19	4		21		5	6
Kasım	14.104	5	54	11	6		20		3	4
Aralık	11.945	10	56	18	2		26	1	2	4
<b>Toplam</b>	<b>127.411</b>	<b>178</b>	<b>611</b>	<b>144</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>246</b>	<b>3</b>	<b>49</b>	<b>82</b>