



AMAÇ 6. Belediye kaynaklarının etkin ve verimli kullanılmasını sağlayarak kurumsal kapasiteyi güçlendirmek

HEDEF 5. Belediyemizde bilgi teknolojilerinin kullanımını yaygınlaştırmak ve teknik altyapıyı iyileştirmek

PERFORMANS HEDEFİ 6.5.1. Belediyemizde bilgi teknolojilerinin kullanımını yaygınlaştırmak ve teknik altyapıyı iyileştirmek

| PERFORMANS GÖSTERGELERİ | GERÇEKLEŞEN | | HEDEFLENEN |
|--|--------------------------------|---------------------|---------------------|
| | 2023 | 2024 (6 Aylık) | 2025 |
| 1. İç serviste donanım sorunlarının giderilme süresi [dk] | 15 | 15 | 15 |
| 2. TSE ISO-27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi dış denetiminde tespit edilen hata sayısı [adet] | 0 | 0 | 0 |
| 3. Bilgi teknolojileri hizmetlerinden memnuniyet düzeyi [%] | 90,3% | - | 95,0% |
| <i>Belediye personelinin teknik servis hizmetinden memnuniyeti</i> [%] | 90,0% | 91,0% | 95,0% |
| <i>EBYS hizmeti memnuniyet oranı</i> [%] | 88,0% | 88,0% | 95,0% |
| <i>Belediye otomasyonu (Flexcity) memnuniyeti</i> [%] | 90,0% | 93,0% | 95,0% |
| <i>e-Belediye uygulamalarını kullanan vatandaşların memnuniyeti</i> [%] | 93,0% | 93,0% | 95,0% |
| 4. e-Belediye sisteminde sunulan hizmet sayısı [adet] | 42 | 40 | 42 |
| 5. Kurum içinde kullanılan yazılım, mobil uygulama, web sitesi, veri tabanı vb. güncellemeleri takibi [%] | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| 6. Merkezi yedekleme oranı [%] | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| İZLEME GÖSTERGELERİ | GERÇEKLEŞEN | | ÖNGÖRÜLEN |
| | 2023 | 2024 (6 Aylık) | 2025 |
| 1. Toplam teknik destek sayısı [adet] | 10.550 | 4.870 | 10.000 |
| <i>Telefona yapılan teknik destek sayısı</i> [adet] | 4.200 | 2.045 | 4.000 |
| <i>Arızaların uzaktan giderilme sayısı</i> [adet] | 3.150 | 1.475 | 3.000 |
| <i>Birime gidilerek yapılan teknik destek sayısı</i> [adet] | 3.200 | 1.350 | 3.000 |
| 2. e-belediye hizmetleri | | | |
| <i>e-belediye üye sayısı (toplam)</i> [kişi] | 72.272 | 76.325 | 100.000 |
| <i>e-devlet'e entegre edilen hizmet sayısı</i> [adet] | 6 | 8 | 10 |
| <i>Web'den yapılan kişi ödeme sayısı</i> [kişi] | 100.951 | 88.294 | 120.000 |
| <i>Web'den yapılan ödemelerin tutarı</i> [TL] | 175.597.737 | 154.855.143 | 200.000.000 |
| <i>www.umraniye.bel.tr ziyaret sayısı</i> [adet] | 1.944.785 | 1.073.268 | 2.000.000 |
| <i>www.umraniye.bel.tr tekil ziyaretçi sayısı</i> [kişi] | 575.475 | 643.435 | 700.000 |
| 3. Belediye otomasyonu (Flexcity) hizmetleri | | | |
| <i>Flexcity kullanıcı sayısı</i> [adet] | 1.307 | 1.330 | 1.400 |
| <i>Flexcity ile geliştirilen arayüz sayısı</i> [adet] | 15 | 6 | 10 |
| <i>Flexcity kullanıcı eğitimi sayısı</i> [adet] | 30 | 5 | 10 |
| <i>Flexcity Program güncellemeleri sayısı</i> [adet] | 25 | 8 | 20 |
| <i>Flexcity program hataları sayısı</i> [adet] | 70 | 23 | 30 |
| <i>Flexcity kullanıcı hataları sayısı</i> [adet] | 1.200 | 550 | 1.000 |
| <i>Flexcity kullanıcı istekleri sayısı</i> [adet] | 240 | 85 | 50 |
| 4. Ana bina internet bant genişliği hızı [mbps] | 300 | 300 | 300 |
| 5. Dış binalar internet bant genişliği hızı [mbps] | 20 | 20 | 30 |
| 6. Atılan toplam sms sayısı [adet] | 56.469.122 | 39.670.207 | 75.000.000 |
| 7. EBYS kullanım oranı (Müdürlük) [%] | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| 8. Santral hizmetleri | | | |
| <i>Yanıtlanan çağrı sayısı</i> [adet] | 183.712 | 123.084 | 200.000 |
| <i>Telefon arızası müdahale sayısı</i> [adet] | 621 | 267 | 400 |
| <i>Hat arızası müdahale sayısı</i> [adet] | 201 | 157 | 180 |
| <i>Yeni telefon tahsisi</i> [adet] | 34 | 29 | 40 |
| <i>Telefon makine değişikliği</i> [adet] | 56 | 45 | 50 |
| <i>Telefon hat nakli</i> [adet] | 2 | 0 | 0 |
| <i>Çekilen yeni hat sayısı</i> [metre] | 23 | 15 | 20 |
| <i>ADSL dış arıza takibi</i> [adet] | 65 | 38 | 55 |
| <i>Hatlarla ilgili talep karşılama sayısı</i> [adet] | 201 | 157 | 180 |
| 9. Yazıcı ve tarayıcıların bakım ve onarım faaliyetleri | | | |
| <i>Belediye envanterindeki yazıcı sayısı</i> [adet] | 190 | 220 | 260 |
| <i>Toner dönüşümü sayısı</i> [adet] | 830 | 420 | 900 |
| <i>Yazıcı ve tarayıcıların bakım ve onarım faaliyetlerinin yapılması</i> [%] | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| HEDEFLERİ İLGİLİ FAALİYETLER VE PROJELER | 2025 YILI MALİ KAYNAK İHTİYACI | | |
| | BÜTÇE | BÜTÇE DIŞI | TOPLAM |
| ► Bakım ve Güncelleme Faaliyeti (Flexcity, Netcad, Amp Yazılım, Belgenet, Replikasyon Yedekleme, Veri Tabanı, Web Sitesi, Network) | 14.527.000 ₺ | 0 ₺ | 14.527.000 ₺ |
| ► ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi | 100.000 ₺ | 0 ₺ | 100.000 ₺ |
| ► Teknolojik altyapının iyileştirilmesine yönelik teknik cihaz ve lisans tedariki (Switch, vCenter, Storage, PC, Monitör, Modem, Yazıcı vb.) | 2.370.000 ₺ | 0 ₺ | 2.370.000 ₺ |
| ► Kurumsal Web Sitesi (Barındırma ve Güvenlik/DNS Hizmeti, IOS/Android Mobil Uygulama) | 450.000 ₺ | 0 ₺ | 450.000 ₺ |
| ► Belediye envanterindeki yazıcıların bakım ve onarımı | 500.000 ₺ | 0 ₺ | 500.000 ₺ |
| ► Belediye envanterindeki sabit telefon cihazlarının ve hatlarının bakım ve onarımı, santral sisteminin güncellenmesi. | 1.100.000 ₺ | 0 ₺ | 1.100.000 ₺ |
| ► Kurum içi iletişim hizmetlerinin sağlanması (telefon ve internet) | 2.500.000 ₺ | 0 ₺ | 2.500.000 ₺ |
| ► <i>Hedefle ilgili personel giderleri</i> | 5.453.000 ₺ | 0 ₺ | 5.453.000 ₺ |
| TOPLAM HEDEF MALİYETİ | 27.000.000 ₺ | 0 ₺ | 27.000.000 ₺ |
| EKONOMİK KOD | 2025 | | |
| | | | |
| 1. Personel Giderleri | | 5.072.000 ₺ | |
| 2. SGK Dev. Prim Giderleri | | 381.000 ₺ | |
| 3. Mal ve Hizmet Alım Giderleri | | 19.997.000 ₺ | |
| 6. Sermaye Giderleri | | 1.550.000 ₺ | |
| TOPLAM KAYNAK İHTİYACI | | 27.000.000 ₺ | |