

BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ

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

Bilgi İşlem Müdürlüğü Bütçe Giderleri (TL)	2025 Başlangıç Ödeneği	2025 Gerçekleşme	Gerçekleşme (%)	Bütçe İçinde (%)
01 Personel Giderleri	5.072.000,00	6.121.457,60	120,69%	11,45%
02 SGK Devlet Primi Giderleri	381.000,00	432.740,56	113,58%	0,81%
03 Mal ve Hizmet Alım Giderleri	19.997.000,00	30.664.123,70	153,34%	57,38%
06 Sermaye Giderleri	1.550.000,00	16.221.136,80	1.046,52%	30,35%
Toplam	27.000.000,00	53.439.458,66	197,92%	0,67%



A6.H5.
STRATEJİK HEDEF

Belediyemizde bilgi teknolojilerinin kullanımını yaygınlaştırmak ve teknik altyapıyı iyileştirmek.

Ağ Altyapısı Çalışmaları

Belediyemizde kurulu bulunan bilgisayar ağı 10GB omurga switch'ler (ağ anahtarları) üzerinden çalışmaktadır. Tüm altyapıda switch'ler arası 10GB fiber bağlantı gerçekleştirilmiştir. Fiber Optik altyapısı üzerinden geniş bant internet kullanılmaktadır.

Ana binamızda internet bant genişliğimizin mevcut hızı 400 Mbps; Nikâh Sarayı, Makine İkmal-Bakım ve Onarım 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 FlexCity (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 yapılmakta ve birimlerin kullanımına sunulmaktadır. 60'tan fazla ekran ve 400'den fazla grafikten oluşan ekranlar, GIS ve resim (Personel, sokak, bina, iş yeri, olay yeri gibi) bilgisi ile entegre edilmiştir.

Belediyemizin otomasyon programı 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.

2025 Yılı Otomasyon Sistemi Destek ve Hizmet Sayıları				
Program Hataları	Kullanıcı Hataları	Kullanıcı İstekleri	Kullanıcı Eğitimleri	Program Güncellemeleri
12	422	27	5	25

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 Interscan Web Gateway, Mail Scan Gateway ve uç noktalar için ApexOne Officescan Agent ürünleri sistem içerisinde kullanılmıştır.

Bilgi Sistemleri Güvenliği
Firewall / Application / URL filtreleme
Antivirüs
URL Gateway Security
Mail Gateway Security

Active Directory Domain yapısı ve belediye otomasyonu üzerinde kullanıcı yetkilendirme, şifreleme ve giriş izin işlemleri ile birlikte katmanlı bir güvenlik hiyerarşisi sağlanmıştır.

Yedeklenmesi gereken tüm sunucu sistem durum verileri ve kullanıcı verileri Veeam Backup & Replication 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 edilmektedir.

Bilgisayar Hizmetleri Teknik Bakım ve Onarımı



Belediyemize ait hizmet binalarında bulunan Network hatlarının bağlantıları gerçekleştirilmiş, bu hatlar üzerinde oluşabilecek arıza ve sorunlar tespit edilerek 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 sağlanmaktadır.

İşletim sistemi ile diğer programları yüklenmiş ve anti-virüs güncellemeleri periyodik olarak yapılmaktadır. Ayrıca sistem odalarında ve ağ hizmetlerinde kullanılan kesintisiz güç kaynağı, sistem, altyapı cihazları ile ilgili olarak periyodik bakım, kontrol, arıza, yeni alım ve teknik şartname hazırlanması gibi konularda destek sağlanmıştır.

2025 Yılı Teknik Servis Birimi Destek ve Hizmet Sayıları				
Bilgisayar İşlemleri	Ağ ve İnternet İşlemleri	Yazıcı İşlemleri	Kullanıcı İşlemleri	Dış Birim Destek
1.027	474	301	835	380

E-Belediye Hizmetleri

Vatandaşlarımız işlemlerini web sitemizdeki e-Belediye modülü üzerinden çevrimiçi olarak yapabilmektedir. E-belediye uygulamalarının güncellemeleri düzenli olarak yapılmıştır. 2025 yılı sonu itibariyle e-belediye kullanıcı sayısı 89.169'dir.

E- Belediye Hizmeti Sunulan Alanlar	
Bilgi Edinme	E-Rehber
Vergi Takvimi ve Beyanname	Bina Birim Değerleri Sorgulama
Banka ve Posta Hesap Bilgileri	Rayiç Değeri Sorgulama
İmar Sorgulama	Askıdaki İmar Plan / Plan Tadilat İlanları
İmar Dosya Arama	Vergi Ödeme
Yapı Kontrol Dosya Arama	Sosyal Yardım Hizmetleri
Plan Proje Dosya Arama	Öğrenci Lokantası
Kentsel Dönüşüm Dosya Arama	Kurs Kayıtları
Tüketici Hakem Heyeti	Nöbetçi Eczaneler
Asansör Periyodik Muayenesi	Belediye Meclis Kararları
İlçemizde Bulunan Asansörlerin Yıllık Kontrollerinin Yapılmasına Duyurusu	Hoş Geldin Bebek / Hoş Geldin Ümraniye ve Engelli Hizmetleri
Ümraniye Kent Rehberi	Ödeme Noktaları
Sahipsiz Hayvan Başvurusu	Sosyal Yardım Ön Başvuru
Ruhsat Başvuru / Sorgulama	Burs Başvurusu
Tahsilatlarım / Beyanlarım	İlan Reklam Yeni Beyan Oluştur
Borç Sorgulama	Emlak Beyanı Başvuru
İstek - Şikâyet Başvuru / Sorgulama	Ümraniye'de Staj Bir Başka
Köpek Eğitimi Başvurusu	

Web Sitesi Yönetimi

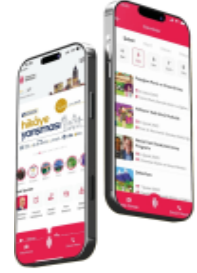
Web sitemiz dinamik olarak güncellenmektedir. 2025 yılı içerisinde sitemizi toplam 992.510 oturumda 1.686.416 kullanıcı ziyaret etmiştir.



Web Sitesi İstatistikleri		
Web Sitelerimiz	Kullanıcı Sayısı	Oturum Sayısı
umraniye.bel.tr	1.686.416	992.510

Mobil Uygulama Yönetimi

Ümraniye Belediyesi'nin yeni mobil uygulaması, kullanıcı dostu arayüzüyle kolay, hızlı ve güvenli erişim imkânı sunuyor. Belediye hizmetlerine tek dokunuşla ulaştırılmıştır. Ayrıca uygulama içerisinde yer alan **Bir Başka Burger ve Bir Başka Kahve**, ekonomik fiyatları ve kaliteli menüsüyle özellikle öğrenciler için ulaşılabilir ve doyurucu bir lezzet sunuyor.



Toplu SMS ve MMS Hizmeti

Duyurularımızda toplu iletişim kolaylığı sağlayan SMS gönderim hizmetimiz devam etmektedir. 2025 yılı içinde toplamda (116.335.894 âdete tekabül eden) 44.731.557 SMS gönderimi yapılmıştır.

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

Belediye Başkanlığımız ve birimlerinin, gündelik işlerini yerine getirirken oluşturduğu her türlü dokümantasyonun içerisinde 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 sözleşmesi imzalanmıştır. 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 esas almıştır. İdareimizde 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.

TÜRKSAT A.Ş. tarafından hazırlanan BELGENET EBYS uygulamasına geçiş sürecinin güvenli ve hızlı bir şekilde tamamlanması amacıyla kurum içi eğitimler ve kurulum çalışmaları gerçekleştirilmiş olup, uygulamanın kullanım oranı %100'e ulaşmıştır.

Telefon Santrali Hizmeti

Santral İstatistikleri	
Göstergeler	Adet
Çağrı Yanıtlama	145.325
Telefon Anza Müdahale	215
Hat Anza Müdahale	34
Yeni Telefon Tahsisi	20
Telefon Makine Değişikliği	0
Çekilen Yeni Hat (metre)	400
Yeni Santral Kurulumu	4
Telekom ADSL Dış Anza Takip	90
Hatlarla İlgili Talep Karşılama	400

2025 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 **145.325 adet çağrıya cevap verilmiştir**. Bununla birlikte iç hizmet kapsamında arıza bakım onarımı, yer değişiklikleri hizmetinin sağlanması, kültür merkezlerimiz ve belediyemize bağlı hizmet binalarındaki arızaların bakım onarımlarının yapılması, yeni hatlar için kablo çekilmesi, değiştirilmesi, santral kurulumları, telefon bağlantılarının yapılması, mevcut santral programlaması ve personel eğitimleri icra edilmektedir.

Yazıcı Hizmeti

Yazıcı birimimiz, belediyemizde bulunan yazıcılara ait toner ve kartuşların dolumunu, bakımını, yazıcılarda oluşan arızaların giderilmesi için tamir edilmesini, garanti süresi içerisindeki yazıcıların servis bakımlarını ve takibini gerçekleştirmektedir. Kültür merkezleri ile dış birimlerimizdeki kartuş ve toner doluları yapılır. Ayrıca uzaktan destek ile yazıcılardaki sorunlar çözülmektedir.

Yazıcı Tamiri ve Toner Dolum İstatistikleri	
Göstergeler	Adet
Toner Dolumu	151
Toner Değişimi	525
Yazıcı Tamiri	179
Yazıcının Bakımı	53
Uzaktan Yazıcı Teknik Desteği	37

Kamera Hizmeti

Güvenlik birimimizden gelen taleplere istinaden kamera sistemi kurulması, işletilmesi, izleme ve görüntü kaydı yapılması ve buna ilişkin yetkilerin verilmesi, kayıtların saklanması, mevzuat gereğince üçüncü taraflarla görüntü kaydı paylaşılması, gizliliğinin korunması, kameraların işletme sistemi ve donanımların bakım ve onarımlarının yapılması ve alarm sistemlerinin kurulumu, bakımı ve onarılmasını gerçekleştirmiştir. Güvenlik kamera sistemleri ve bileşenleri, Ümraniye Belediyesi Hizmet Binasında ve diğer ek hizmet binalarında, sosyal tesislerde, millet bahçelerinde, sergi salonlarında, otoparklarda, hareket yoğunluklu yollarda izleme ve kayıt yapma amacıyla kurulabilir.

Kamera Birimi İstatistikleri (14 Temmuz – 31 Aralık)	
Göstergeler	Adet
Kamera Arızası	177
Kamera Kaydı	70